



河北省建筑工程质量检测中心有限公司

# 申诉、投诉和争议的处理规则

# 目 录

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1 引言.....          | 2 |
| 2 范围.....          | 2 |
| 3 术语.....          | 2 |
| 4 程序.....          | 2 |
| 4.1 工作总则.....      | 2 |
| 4.2 申/投诉的处理程序..... | 2 |
| 4.3 争议的处理程序.....   | 4 |
| 4.4 联系方式.....      | 4 |

## 1 引言

为使认证相关申诉、投诉和争议得到及时、公正的解决，维护认证相关各方的利益，确保认证工作的公正性、有效性，特制定本文件。

## 2 范围

本文件规定了客户对本机构的申诉、投诉、争议的提出方式及本机构对提出的申诉、投诉和争议进行处理所遵循的程序。

## 3 术语

申诉——申请或获证客户向本机构提出的、由本机构重新考虑已做出的涉及该客户的决定的书面要求。

投诉——任何人员或组织对本机构做出的、与本机构活动有关的、并希望得到答复的、不同于申诉的不满的书面表达。

争议——客户对本机构在认证过程中关于认证程序和/或认证技术的不同意见的表达。

## 4 程序

### 4.1 工作总则

4.1.1 本机构处理申/投诉和争议以事实为依据，以本机构相关认证程序及国家认证认可相关规范为准则。

4.1.2 申/投诉和争议处理过程中，本机构将优先安排与此有关的工作。

4.1.3 参与申/投诉和争议处理的所有工作人员对任何与申/投诉有关的非公开信息均负有保密的责任。

4.1.4 参与申/投诉和争议处理的所有工作人员均应保持客观公正。

4.1.5 与申/投诉和争议有直接利害关系的工作人员，均不得作为工作人员参与对该事项的调查和处理。

4.1.6 申/投诉和争议的提出、调查的解决均不能造成对申诉人的任何歧视行为。

### 4.2 申/投诉的处理程序

#### 4.2.1 申/投诉的提出

申请或获证客户应在接到本机构的决定通知后 10 个工作日内向本机构提出申/投诉。申/投诉应以书面形式并经申/投诉方法定代表人签名盖章后提交本机构，并同时预付申/投诉保证金 2000 元。

#### 4.2.2 申/投诉的调查与处理

4.2.2.1 本机构收到申/投诉文件后，在 5 个工作日内启动相应的工作程序。

4.2.2.2 机构管理者代表对接收到的申/投诉进行辨别，确认是否与认证活动有关。如果有关，则立即启动相关程序，组织进行处理。

4.2.2.3 机构相关人员成立调查组，调查组有权采取各种取证措施（包括召集会议、听取各方证词、现场调查、向专家咨询等）。

4.2.2.4 当需要举行由申/投诉方参加的会议时，应至少提前 5 个工作日将会议时间和地点通知对方。

4.2.2.5 调查组应实事求是地对相关情况进行调查，基于调查结果客观公正的做出处理意见，做好完整的记录，将调查相关资料及处理意见交机构领导审核批准形成处理决定。申/投诉收到后的 20 个工作日之内，机构须做出决定。

4.2.3.1 如存在不能确定的因素或其他复杂的情况，应根据情况安排复检或复查，机构领导负责复查或复检结果的最终决定。最终决定给出时间不应超出 60 日。

#### 4.2.3 处理结果反馈

4.2.3.2 本机构将申/投诉的处理决定以书面形式通知申/投诉方。

4.2.3.3 经调查，当申/投诉情况不成立时，综合室应耐心给顾客作出解释；当申/投诉情况成立或部分成立时，机构应组织有关人员立即实施纠正，纠正结果及机构处理意见形成书面通知递交申/投诉方，并向有关方面致歉。

4.2.3.4 书面通知中需告知申/投诉方：若认为本机构未遵守认证相关法律法规并导致其合法权益受到严重侵害的，可以直接向国家认监委投诉及相关认可机构投诉。

4.2.3.5 对本机构处理结果决定有异议时，申/投诉方对处理的结果以及相关工作人员有进一步申/投诉的权力。

4.2.3.6 申/投诉的提出、调查及解决均不能造成对申/投诉人的任何歧视性行为。

#### 4.2.4 费用

4.2.4.1 机构对申/投诉的处理产生的合理支出费用由双方根据在申/投诉事项中所应承担的责任负担。

4.2.4.2 如果是由申/投诉人支付申/投诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申/投诉人；若保证金不足，申/投诉人应自处理决定生效之日后 10 个工作日内将不足部分费用支付本机构。否则本机构将保留采取进一步措施的权利。

#### 4.3 争议的处理程序

4.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由机构该审核项目负责人与客户依据认证程序协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，项目负责人可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在 3 个工作日内报告本机构管理者代表。客户也可在 5 个工作日内直接向本机构管理者代表提出争议。

4.3.2 管理者代表在接到争议信息后负责组织对争议进行进一步的协调处理。

4.3.3 争议提出方对进一步的处理结果仍不满意时，可以向本机构提出申诉或投诉。

4.3.4 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 5 个工作日内以书面文件形式向本机构提出。处理流程参见 4.3.1。

#### 4.4 联系方式

受理投诉、申诉和争议的部门：河北省建筑工程质量检测中心有限公司认证事业部综合室

联系电话：0312-5675067

通讯地址：河北省雄安新区容城县容城镇豪丹路 205-1

邮编：071700