

# 申诉、投诉与争议处理规定

## 关于申诉、投诉与争议说明

### 申诉

当出现以下情况时，申请认证组织和获证组织可向 SQT 提出申诉：

1. 应接受检查、认证注册而不予受理的；
2. 已接受检查、认证注册，但未按规定期限进行工作的；
3. 对检查结论、检查报告、认证决定有异议的；
4. 对获证后的监督检查，认证决定等事宜持有疑义的。

### 投诉

当出现以下情况时，相关方可向 SQT 提出投诉：

1. 对 SQT 检查员和工作人员的道德、行为、能力、资质、SQT 认证工作质量不满或存有疑义的；
2. 对已获证组织的产品质量、环境质量及影响存有疑义的。

### 争议

SQT 与认证组织在认证程序和认证技术方面不同意见的口头或书面的表述。

## 申诉、投诉与争议处理流程

相关方可将任何申诉、投诉和争议以书面形式提交 SQT 市场部，由 SQT 市场部相关负责人协调组织进行处理，SQT 管理者代表对调查处理结果作最后评价；

SQT 受理申诉、投诉、争议的时限分别为相关事项发生 30 日内、6 个月内和 30 日内；

SQT 收到申诉、投诉后，将根据实际情况委托与被投诉部门或个人无关的部门或人员公正地进行调查处理，并采取纠正措施；

SQT 应在接受申诉、投诉和争议后 1 个月内将调查意见以书面形式通知提出人；

对申诉、投诉过程中涉及的文件资料，SQT 将予以保密。

## 进一步申诉的接受部门

相关方提出申诉、投诉后，若对 SQT 的处理结果不满意，可向 SQT 管理委员会提出申诉或投诉，由 SQT 管理委员会按照《管理委员会章程》的规定进行处理；

若相关方仍不满意 SQT 管理委员会的处理结果，可进一步向中国国家认证认可监督管理委员会或中国认证认可协会（CCAA 涉及到人员）。

## 投诉途径

中国国家认证认可监督管理委员会

地址：北京市海淀区马甸东路9号

电话：82260777

传真：82260841

邮编：100088

邮箱：shentousu@cnca.gov.cn

河北晟标质检技术服务有限公司

地址：河北省石家庄市裕华区建设南大街235号金如意商务大厦1909室

电话：0311-68030670、67261975

传真：0311-68030670

邮编：050024

邮箱：sinosqt\_cert@163.com