

投诉、申诉和争议处理说明

1. 申诉/投诉的范围

- 1.1 涉及大华认证服务有限公司（简称：我机构）的认证审核结论。
- 1.2 涉及我机构做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格。
- 1.3 涉及我机构工作人员违纪、违法行为。
- 1.4 涉及我机构认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性。
- 1.5 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）。

2. 申诉的处理

- 2.1 申诉方应在接到认证审核结论或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内向本机构提出书面申诉。
- 2.2 自申诉提交到我机构技术部后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定。在例外情况下可提交我机构公正性委员会做出最终决定，并将申诉处理结果及时通知申诉方。
- 2.3 申诉方如果对处理结果有异议时，有权向国家认证管理机构采取进一步的申诉行为。

3. 投诉的处理

- 3.1 投诉可通过书面的信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理。
- 3.2 对于署名投诉，我机构及时对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 30 个工作日内提出处理意见或措施，并以书面方式通知投诉人或有关方。对匿名投诉公司应视投诉内容，对所涉及的方面进行自查分析并制定实施相应的改进措施。
- 3.3 投诉方如对处理结果有异议，可向本机构提出申诉。

4. 申、投诉处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

5. 约束规则

- 5.1 处理申诉/投诉的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉人及有关方面的非公开情况负有保密责任。
- 5.2 参与申诉/投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。

6. 申诉/投诉渠道：

联系电话：010-84727001 ； 电子邮箱： accountmanager@dahuarz.com

机构网址： <http://www.dahuarz.com>