



申投诉管理规定

1. 总则

1.1 本机构建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。受审核方对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉；任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

1.2 本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息保密。

1.3 本机构将及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

2. 申投诉处理

2.1 申诉处理

2.1.1 自申诉提交到本机构后在 30 个工作日内，本机构须对申诉做出决定，并将申诉处理结果及时通知申诉方。

2.1.2 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。

2.2 投诉处理

2.2.1 投诉可通过书面信函、来人反映或以其它渠道，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签章。原则上对匿名投诉一般不予处理。

2.2.2 对于署名投诉，本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。

2.2.3 投诉方如对处理结果有异议，可向本机构提出申诉。

2.3 申、投诉处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

3 约束规则

3.1 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。

3.2 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。

4. 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>