



编号: GK13-B/3

争议、投诉和申诉的处理程序

2018 年 11 月 5 日发布

2018 年 11 月 19 日实施

北京中轻联认证中心有限公司 发布
CERTIFICATION CENTER OF LIGHT INDUSTRY COUNCIL CO., LTD.



1 范围

- 1.1 本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。
- 1.2 本程序适用于各相关方对本中心的申诉、投诉和争议。也适用于对获证企业的申诉、投诉和争议。

2 术语

- 2.1 申诉：委托人或持证人对认证中心做出的与其认证资格有关的不利决定提出重新考虑的请求。
- 2.2 投诉：任何组织或个人向认证中心表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证中心的活动或持证人的产品和活动的不满。
- 2.3 争议：委托人和/或持证人对认证过程中发生的技术或管理问题提出不同意见的口头或书面的表达。

3 职责

- 3.1 综合事务部负责受理认证过程中各方面及相关人员有关认证工作的申诉、投诉和争议，并负责争议和投诉的处理。综合事务部负责在中心网站公布投诉方式及联系方式。
- 3.2 申诉委员会负责对认证过程中有关认证决定申诉的处理。

4 工作程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉的提出

委托人/持证人在接到认证中心做出的与其认证资料有关的决定后 15 个工作日内向认证中心提出申诉，申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签字盖章后提交。

4.1.2 申诉的调查与处理

- 1) 认证中心收到申诉后，提交申诉委员会。申诉委员会立即调查与取证并在 30 个工作日内做出处理决定。
- 2) 认证中心以公文形式通知申诉人处理结果及理由。如有异议，申诉人可在 10 个工作日内提出。经复审后通知申诉人最终处理决定。

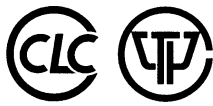
4.2 投诉

4.2.1 投诉的提出

投诉应以书面形式并经投诉方负责人签字盖章后提交。

4.2.2 投诉的调查与处理

- 1) 认证中心接到投诉后及时开展调查与取证。
- 2) 向认证中心提出的对持证人获证产品的投诉，认证中心可向被投诉的获证企业进



行调查取证，要求其做出书面说明并提交相关证据。必要时进行现场监督检查，获证企业应予以积极配合。

3) 认证中心在 20 个工作日内做出处理决定并以公文形式通知投诉人。如有异议，投诉人可在 10 个工作日内提出。经复审后通知投诉人。

4.3 争议

4.3.1 争议的提出

委托人和/或持证人对认证过程中发生的技术或管理问题存在不同意见，可向认证中心以口头或书面形式提出。

4.3.2 争议的调查与处理

认证中心对争议提出的内容进行调查，并将处理意见于 20 个工作日内通知提出人。争议提出人对处理结果如有异议，可通过投诉程序向认证中心提出投诉。

5 申诉、投诉处理所需费用(如检验费、咨询费等)，按实际支出情况由责任方承担。