申诉、投诉与争议处理

申诉

申请人或已获认证组织对杭州北德认证有限公司认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

投诉

相关组织和个人均可对杭州北德认证有限公司审核人员和工作人员的道德、行为、能力，杭州北德认证有限公司认证工作质量以及经杭州北德认证有限公司认证的各类体系、产品质量、环境质量及影响、职业健康安全事故及影响等问题提出书面投诉意见。

争议

杭州北德认证有限公司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。

1. 在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核组织按照审核依据协商处理，经协商后仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核组织可以向杭州北德认证有限公司提出申诉。

2. 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向杭州北德认证有限公司管理部提出。

申诉、投诉与争议处理流程

申诉的提出：申请人或获证组织对对杭州北德认证有限公司就其管理体系认证资格所做决定持有疑义时可向杭州北德认证有限公司管理部提出申诉。申诉应符合以下条件：

1）申诉应以书面形式提出；

2）应由申诉人签字和盖章；

3）申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

4）申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 30 个工作日。

投诉的提出：任何组织和个人均可对杭州北德认证有限公司审核人员和工作人员的道德、行为、能力，审核公正性，审核有效性以及经杭州北德认证有限公司认证的各类体系、产品质量、环境质量及影响、职业健康安全事故及影响等事项向杭州北德认证有限公司管理部提出书面投诉意见。投诉应符合以下条件：

1）投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章；

2）投诉的提出应在相关事项发生后 6 个月内。

争议的提出：

1）在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核组织按照审核依据协商处理。经协商后仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议情况在 30 个工作日内报告杭州北德认证有限公司管理部。受审核组织也可以在 30 个工作日内将争议事项向杭州北德认证有限公司提出。

2）非审核现场发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 30 个工作日内以书面形式向杭州北德认证有限公司管理部提出。

申诉、投诉与争议的受理

杭州北德认证有限公司管理部接受申诉人的申诉、投诉或争议后应收集与核实相关信息，初步审查申诉材料的有效性，并将申诉的受理情况在 10 个工作日内以书面、电话或电子邮件等方式通知申诉人。

申诉、投诉与争议的调查处理

杭州北德认证有限公司管理部根据申诉内容、严重性以及发生的频次与严重程度，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查。工作组人员熟悉申诉、投诉相关的法律法规以及认证要求，且与申诉人无利害关系。工作组可通过召集会议、听取双方陈述、听取有关人员证词、现场调查、调查书面证据、向专家咨询等措施取证。

调查所采取的措施和范围根据申诉和投诉的严重程度确定。如涉及对获证客户或其管理体系符合性的质疑，调查工作组可视需要安排特殊审核，以对其管理体系运行符合性进行评价、验证。

杭州北德认证有限公司管理部应在接受申诉、投诉和争议后 1 个月内将调查意见或投诉决定以书面形式通知申诉人，包括问题的解决行动、纠正和预防措施等。对申诉、投诉的决定应由投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准。必要时，将申诉、投诉和争议处理情况通知 杭州北德认证有限公司当事人或相关方。

如申诉人对申诉、投诉处理结果不满意，可直接向更高一级机构提出申诉、投诉。杭州北德认证有限公司应继续跟踪投诉处理的进展，确保投诉者满意。

相关方可将任何申诉、投诉和争议以书面形式提交杭州北德认证有限公司管理部，由管理部相关负责人协调组织相关职能部门进行处理，杭州北德认证有限公司管理者代表对调查处理结果作最后评价；

投诉途径

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

邮编：100088

电话：010-82260777

杭州北德认证有限公司

地址：浙江省杭州市余杭区瓶窑镇瓶创路 88 号 1 幢 8 层 805 室

邮编：311115

电话：0571－81020876

E-mail：bdrz@bd-cert.com