



**SIPING Certification Service(Shanghai) Co.,Ltd.**

**思平认证服务（上海）有限公司**

## **公开文件**

SPS-GK-08: 2017

**申诉/投诉的处理**

### **1 申诉/投诉的范围**

- 1.1 涉及思平认证服务（上海）有限公司（简称：SPS）的认证审核结论；
- 1.2 涉及 SPS 做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格；
- 1.3 涉及 SPS 工作人员违纪、违法行为；
- 1.4 涉及 SPS 认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.5 涉及 SPS 工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为。

### **2 处理申诉、投诉和争议的提出**

#### **2.1 申诉、投诉和争议的提出**

2.1.1 申诉：是申述人对 SPS 的审核、认证或认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

2.1.2 投诉：是投诉人对 SPS 和 SPS 已认证的组织就与其认证有关事宜提出的不满的正式书面表示，投诉人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

2.1.3 争议：是提出人在审核现场和审核过程中就与认证有关的事项提出的正式不同意见。

#### **2.2 受理申诉、投诉与争议的范围**

2.2.1 未按规定受理申请的；

2.2.2 未按规定或未按照规定期限给予审核的；

2.2.3 未按规定颁发认证证书和认证标志的；

2.2.4 对审核组成员有异议提出更换而未被公司接纳的；

2.2.5 对提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；

2.2.6 对监督审核与确认（被暂停、撤销、注册等）有异议的；



**SIPING Certification Service(Shanghai) Co.,Ltd.**

**思平认证服务（上海）有限公司**

## **公开文件**

SPS-GK-08: 2017

**申诉/投诉的处理**

2.2.7 认为公司或其工作人员违反认证工作纪律及规定的；

2.2.8 对审核工作人员的工作作风、职业道德有异议的；

2.2.9 其它。

### 2.3 申诉、投诉的处理

2.3.1 对一般性的申诉、投诉，技术部在收到之后 5 日内予以答复；需请示的，提请公司总经理仲裁；

2.3.2 对一些较复杂的申诉、投诉，相关部门协助技术部进行调查、分析，在 15 个工作日内完成，并提供相应的调查材料交公司总经理裁定后及时答复；

2.3.3 对个别较大的申诉、投诉，技术部直接交总经理裁定解决；对调查难度较大的申诉、投诉，提交公正性委员会进行调查、分析，提出解决意见，经公司总经理同意后，在 45 个工作日内答复；

2.3.4 申诉人、投诉人对裁决仍有意见时，向 SPS 公正性委员会或直接向上级部门投诉。

### 2.4 争议的处理

2.4.1 在申请认证的过程中提出的争议，一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协调处理；

2.4.2 在审核现场提出的争议，一般由审核组与受审核方依据认证要求、规则协商处理；

2.4.3 对 2.4.1、2.4.1 以外提出争议，申请方应以书面文件的形式向 SPS 提出，技术部组织研究，并将研究结果通知争议提出人；

2.4.4 若申请方或争议人对 SPS 有关部门处理争议的结果不同意见时，可向 SPS 或认可委或国家有关部门提出协调、裁决。



**SIPING Certification Service(Shanghai) Co.,Ltd.**

**思平认证服务（上海）有限公司**

## **公开文件**

SPS-GK-08: 2017

**申诉/投诉的处理**

### 2.5 调查人员的资格规定

参与调查申诉、投诉与争议的人员必须与申诉、投诉、争议事宜及相关人员无直接利害关系，且具有公平公正的道德品质。

## 3 公开信息

### 3.1 审核过程；

3.1.2 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程；

3.1.3 管理体系类型和认证方案；

3.1.4 认证证书、认证标志的使用；

3.1.5 申诉、投诉与争议的受理；

3.1.6 公正性政策。

3.2 有请求时公布的信息，包括：

3.2.1 运作涉及的地理区域；

3.2.2 特定认证的状态；

3.2.3 特定获证客户的名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置（国家和城市）。

相关方对上述信息有需求时，可通过电话或书面向技术部提出申请，技术部收到申请后应及时对需求进行识别，经总经理批准后，5日内向申请方提供所需信息。

## 4 申诉/投诉渠道：

联系部门：市场部

联系电话：021-59184249



**SIPING Certification Service(Shanghai) Co.,Ltd.**

思平认证服务（上海）有限公司

## 公开文件

SPS-GK-08: 2017

申诉/投诉的处理

传真：021-59184249

电子信箱：[sp\\_shanghai@126.com](mailto:sp_shanghai@126.com)