



4 申诉/投诉和争议的范围、处理(此节内容可以作为公开文件直接复制引用)

4.1. 申诉/投诉和争议的范围

4.1.1、涉及国信联合检验认证有限公司的认证审核结论；

4.1.2、涉及国信联合检验认证有限公司对获证组织做出的暂停、撤销认证资格；

4.1.3、涉及国信联合检验认证有限公司工作人员违纪、违法行为；

4.1.4、涉及国信联合检验认证有限公司认证审核活动的合法性、公正性；

4.1.5、涉及国信联合检验认证有限公司工作人员有损受审核方合法权益的行为。

4.1.6、来自其他方面（包括 CNCA/CNAS/CCAA）的有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

4.2. 申诉/投诉和争议的处理

4.2.1、申诉/投诉方可向国信联合检验认证有限公司行政财务部咨询申诉/投诉的相关事宜，并按照程序在申诉/投诉事项发生后 30 日内提出书面申诉/投诉。西安国信联合认证有限公司在 10 个工作日内进行申诉/投诉处理结果。

4.2.2、市场拓展部、行政财务部、认证审核部在接到书面申诉/投诉后，在 1 日内交市场拓展部，市场拓展部进行初步调研落实，1 日内做出是否受理的决定；如决定受理，根据申诉/投诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断和处理。处理结果经过主管领导批准后，由市场拓展部书面通知申诉/投诉方，10 日内完成以上事项。

4.2.3 如申诉/投诉方对国信联合检验认证有限公司作出的处理结果有异议，可向技委会、公委会以至上级管理机关提出申诉/投诉。

4.3. 申诉/投诉处理过程中被申诉/投诉的当事人应实行回避制度。

4.4 具体处理程序按公司《申投诉和争议处理管理程序》实施。