

申诉、投诉和争议的处理规定

1 申诉/投诉和争议的范围

1. 1 涉及对朗实认证（北京）有限公司的认证审核等结果的异议；
1. 2 涉及对朗实认证（北京）有限公司做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格处置的异议；
1. 3 涉及对朗实认证（北京）有限公司的认证不满意或抱怨；
1. 4 涉及朗实认证（北京）有限公司工作人员违纪、违规行为；
1. 5 涉及朗实认证（北京）有限公司认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
1. 6 涉及朗实认证（北京）有限公司工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为；

2 申诉的处理

2. 1 申诉方应在接到 RLAC 的认证决定或投诉、争议处理结果通知后的 30 个工作日内向 RLAC 技术部提出书面申诉。
2. 2 RLAC 技术部在接到申诉后一个月内，必须对申诉做出决定，并将申诉处理结果以书面方式及时通知申诉方。

3 投诉或争议的处理

3. 1 投诉或争议可通过书面的信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理。
3. 2 对于署名投诉，RLAC 应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，在一个月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。
- 4 申诉方如果对 RLAC 处理申诉、投诉/争议的结果不满意或认为 RLAC 的行为严重侵害了自身合法利益的，可以向认证监管部门进行投诉。
- 5 申诉、投诉/争议处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

6 约束规则

6. 1 处理申诉/投诉/争议的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/争议人及有关方面的非公开信息负有保密责任。
6. 2 参与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。
6. 3 与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该申诉/投诉/争议的处理工作。

7 申、投诉联系方式：

联系地址：北京市朝阳区东三环弘燕路 10 号德元九和大厦 7 层 711 号房间

邮编： 100122

电话： 010-58090988

官网： <http://www.reliancert.com>

本文件（件）