



处理投诉、申诉、争议规则

(UCC-PD-08 A/1 版)

一、定义：

1、 投诉

任何组织或个人向深圳市环通认证中心有限公司(以下简称 UCC)表达的,有别与申诉并希望得到答复的,对 UCC、人员或已获证组织的活动的不满的书面表示。

2、 申诉

申请/获证组织对 UCC 做出的,与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

3、 争议

申请/获证组织与 UCC 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

二、投诉、申诉的范围：

- 1、应接受认证申请、审核/审查、注册而不予受理的;
- 2、未按约定期限实施认证工作的;
- 3、对要求采取纠正措施、审批结论、审核/审查报告或审定意见有异议的;
- 4、对深圳市环通认证中心有限公司颁发质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/能源/信息技术服务/信息安全管理体系/服务认证证书有异议的;
- 5、对 UCC 质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/能源/信息技术服务/信息安全管理体系/服务认证证书的使用管理有异议的;
- 6、对变更认证范围、暂停、撤销认证资格有异议的;
- 7、对审核/审查人员的资格和审核/审查组的组成有异议的;
- 8、UCC 的工作、工作人员违反认可机构或 UCC 自身规定的,以及发现 UCC 违章收费的;
- 9、对已认证注册的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/能源/信息技术服务/信息安全管理体系/服务认证有异议、严重不满的;
- 10、其他。

三、投诉

1、 提出



投诉可随时向 UCC 质量部提出；投诉人必须提供投诉事件的细节情况、证明材料并签字或盖章。通常情况下，UCC 对匿名投诉不予受理。

2、 处理

UCC 在收到投诉后的 60 个工作日内完成调查并提出处理意见，以书面方式通知投诉人。若投诉人对处理结果不满意，可逐级进一步向 UCC 顾问委员会和相应认可机构投诉。

3、 结果

- 1) 若投诉事项影响到获证组织的认证资格，UCC 将根据调查结果作出与认证资格相关的决定；
- 2) 若经调查投诉事实与 UCC 认证行为有关，有质量部协调采取内部的补救/纠正措施。
- 3) 所有获证组织都必须保存收到的投诉和针对管理体系的纠正措施。

4、 费用

若投诉不属实，对投诉进行调查的费用由 UCC 负担；

若投诉属实：1) 属于上述第一种情况则调查费用由被投诉的获证组织负担；

2) 属于上述第二种情况由 UCC 承担相应部分的费用。

四、 申诉

1、 申诉的提出

获证组织应在接到认证机构的决定或措施通知之日起 15 天内向 UCC 顾问委员会或质量部提出申诉。申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签名盖章后提交，并同时预付申诉保证金 2000 元。

2、 处理程序

申诉决定在自申诉提交到 UCC 后的 60 日内作出并将申诉处理决定书面通知获证组织。例外情况下可延期，但延期须得到顾问委员会主任委员批准。

若申诉人对裁定不服，可向认可机构提出申诉，获证组织对认可机构仲裁的结果仍不满意时，可继续向当地法院起诉。

3、 费用

申诉处理的合理费用由顾问委员会主任委员确认，由双方根据在申诉事项中所应承担的责任负担；如果申诉方败诉，则与败诉有关的合理支出应由申诉人承担，将用保证金结清，余款退还申诉人；若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日后 10 日内将不足部分支付给 UCC。



五、争议

1、争议的提出

1) 在认证审核/审查过程中提出的争议，一般由审核/审查组长与受审核/审查方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核/审查组长可做出审核/审查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内报告 UCC。受审核/审查方也可在 10 日内直接向 UCC 提出争议。

2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 10 日内以书面文件形式向 UCC 质量部提出争议。

2、争议的处理

UCC 指定有关人员研究提交的争议，并将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向 UCC 提出申诉或投诉。

六. 投诉/申诉/争议联系方式:

电话: 0755-83355888-质量部 传真: 0755-83242135

注: 申请/获证组织应动态符合本规则的要求, 同时应满足国家最新的认证认可相关法律法规和认可规范的要求。