

申诉、投诉和争议的处理规则

1 适用范围

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与 JSTI 认证工作有关各方的正当权益制定本文件。本文件适用于处理来自申请方或获证方对 JSTI 的申诉和争议以及任何组织或个人对 JSTI 提出的投诉。

2 范围

- 1) 拒绝受理认证申请。
- 2) 拒绝继续进行检查/审查。
- 3) 要求采取纠正措施。
- 4) 不予认证，暂停或撤销认证。
- 5) 阻碍获得认证的任何其他措施。

3 定义

申诉：对 JSTI 认证中心的认证决定或与认证决定有关事项提出重新考虑的要求。

投诉：向 JSTI 认证中心就其认证有关事宜表达不满意并期望得到回复的行为。

争议：对 JSTI 认证中心认证过程中的有关事宜提出不同意见的表达。

4 程序

1) 申诉

申请方或获证方对 JSTI 认证服务及相关事项提出申诉，受理申诉时限为相关事项发生 20 个工作日内，申诉应以书面形式提交认证中心综合管理部。综合管理部及时将有关情况向管理者代表汇报并将中心调查后处理结果书面报申诉人。

2) 投诉

除申诉外，相关组织和个人均可对中心人员的道德、行为、能力，认证工作质量等问题提出投诉意见。

投诉的受理为中心综合管理部，综合管理部登记后及时向管理者代表汇报，投诉人应提供必要的调查证据及线索。对于匿名投诉，中心应对其进行记录并留

存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，中心应及时进行调查处理，分析所投诉的问题及投诉原因，包括中心管理体系中存在的因素，若无特殊原因，在收到投诉后应采取适当措施，并将对投诉处理的结果回复投诉人。

3) 争议

对于申/投诉中引发争议时，由管理者代表组织复议。由管理者代表负责对其交涉，并提交中心管理层。争议提出人对中心处理意见仍持有异议时，有权向中心上级主管部门提出投诉。

5 联系方式

认证中心受理电话:15150542324

认证中心受理邮箱:hxg604@jsti.com