

申诉、投诉与争议处理

关于申诉、投诉与争议说明

- **申诉:** 当客户的认证状态直接受到 GAC 决定的影响时做出不满意的正式书面声明。
- **投诉:** 与 GAC 或其获证客户、产品/服务或个人有关的不满意的正式声明。
- **争议:** 受审核方与 GAC 在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面表述。

申诉、投诉与争议处理流程

● 对 GAC 的申诉

——申请/获证客户应在接到 GAC 的决定或措施通知后 10 个工作日内向 GAC 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。服务控制中心负责有关对 GAC 获证客户的申诉调查。

——申诉处理结果的反馈

GAC 服务控制中心应在收到申诉文件的 60 日内，将书面处理决定通知申诉人及有关各方。

——费用

申诉处理的合理支出费用由双方根据在申诉事项中所应承担的责任负担。

● 对 GAC 获证客户的投诉

——投诉方应以书面形式就投诉所涉及事件向 GAC 提出，并提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签单。通常情况下 GAC 对匿名投诉不予受理。

——服务控制中心负责对投诉的情况进行调查核实。

——投诉处理决定的反馈

GAC 服务控制中心/客户中心/新事业运营中心/服务业运营中心在收到投诉后的 60 日内，完成调查并提出书面处理意见，报管理者代表审核，总经理批准后形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

● 争议

——在认证审核过程中提出的争议，一般的，由审核组长与受审核方依据审核准则、认证规则协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。但须将争议的情况在 10 个工作日内报告 GAC 服务控制中心。受审核方也可以在 10 个工作日内直接向 GAC 服务控制中心提出争议。

——在其它场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向 GAC 服务控制中心提出。

——争议的处理

服务控制中心指定相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，可以通过本文件规定的程序向 GAC 服务控制中心提出申诉或投诉。

约束规则

申诉/投诉处理工作人员对因其所涉及到的任何与申诉/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

与申诉、投诉或争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避申诉/投诉的处理工作，包括在最近两年内直接参与了向申诉、投诉或争议涉及到的组织或任何其它有关方提供咨询或涉嫌咨询服务的人员(包括管理岗位的人员)。

纠正、预防和持续改进

GAC 服务控制中心负责按《不符合及纠正措施控制程序》规定，并根据申诉、投诉调查结果进行不符合原因分析，必要时开出“不符合报告”，要求责任部门制定纠正措施计划，并报管理者代表批准后执行。

纠正措施应体现持续改进，实施有效性的验证由处理申诉、投诉、争议的部门/人员负责。

GAC 服务控制中心负责汇总申诉、投诉、争议及其处理结果并提交管理评审，以评估 GAC 处理申诉、投诉、争议的有效性及其持续改进的能力。

处理申诉、投诉、争议过程中所产生的费用应按以下方式承担：

由 GAC 负责调查处理对 GAC 或其获证客户的申诉、投诉等活动所发生的费用，由 GAC 支付。

由认可机构负责调查处理对 GAC 或其获证客户的申诉、投诉等活动所发生的费用，按认可机构有关规定办理。

申诉、投诉内容涉及法律范畴，并引起诉讼费用时，按有关法律程序办理。

申、投诉电话：0571-85067843