

关于申诉、投诉的处理规定

为了保护北京华测食农认证服务有限公司各相关方的合法权益,维护认证的公正性权威性,北京华测食农认证服务有限公司(以下简称:本机构)接受申请方、获证组织和社会各界的监督。对本机构或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、不符合认证保密性、公正性和客观性要求的现象和行为,可以提出申诉和投诉。

申诉:申请方/获证组织对本机构做出的与其期望的认证状态有关的不利决定提出重新考虑的书面要求。(不利决定如:拒绝接受申请、拒绝审核要求,要求采取纠正措施变更认证范围,不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其它措施)

投诉:任何组织或个人向本机构正式表达的对认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现,对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满,一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

申诉的提出:

认证委托人对本机构就其管理体系认证资格所做决定持有异议时,可在 10 个工作日内向本机构质量管理部门提出申诉。申诉应符合以下条件:

- 1)申诉应以书面形式提出;
- 2)应由申诉人签字和盖章;
- 3)申诉人应是申诉事宜的直接相关方:

投诉的提出:

任何组织和个人均可对本机构审核人员和工作人员的道德、行为、能力,公正性,审核过程和结果的有效性等事项向本机构质量管理部门提出书面投诉意见。投诉应符合以下条件:

- 1)投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章

2) 投诉的提出应在相关事项发生后 6 个月内

申诉、投诉的受理:

本机构质量管理部门接受申诉人的申诉、投诉后应收集与核实相关信息, 初步审查申诉材料的有效性, 并将申诉的受理情况在 10 个工作日内以书面、电话或电子邮件等方式通知申诉人。

申诉和投诉的调查处理:

本机构质量管理部门根据申/投诉内容及严重程度, 组织与申/投诉对象无利害关系的成员进行负责调查。如涉及对获证客户或其管理体系符合性的质疑, 必要时可安排特殊审核, 以对其管理体系运行符合性进行评价、验证。本机构质量管理部门应在接受申诉、投诉和争议后 3 个月内将调查结果以书面形式通知申/投诉人员。

申诉/投诉渠道:

联系部门: 北京华测食农认证服务有限公司质量部

电话: 010-56538908

E-mail: certification@cti-cert.com