

# 申诉、投诉和争议的处理规定

## 1 申诉/投诉和争议的范围

BCC 受理来自内部员工、获证组织、任何外部利益相关方（包括但不限于政府部门、认可机构、BCC 投资方、BCC 相关机构、BCC 认证结论的使用者或采信方，等）的申诉/投诉和争议，具体范围包括如下内容：

- 1.1 涉及对新世纪检验认证有限责任公司的认证审核结论、检测服务的检测数据等结果的异议；
- 1.2 涉及对新世纪检验认证有限责任公司做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格处置的异议；
- 1.3 涉及对新世纪检验认证有限责任公司的认证、检测服务的不满意或抱怨；
- 1.4 涉及新世纪检验认证有限责任公司工作人员违纪、违规行为；
- 1.5 涉及新世纪检验认证有限责任公司认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.6 涉及新世纪检验认证有限责任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 BCC 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 BCC 法务技术部提出书面申诉。
- 2.2 BCC 法务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（基于 SA8000 认证的特点，处于对认证机构风险和 SA8000 认证报告使用者、结果采信方风险的考虑，对涉及 SA8000 认证申请者、或正组织、认证人员的匿名投诉，需要按照投诉处理要求进行处理）。
- 3.2 对于署名投诉，BCC 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 BCC 处理申诉、投诉/争议的结果不满意或认为 BCC 的行为严重侵害了自身合法利益的，可以向认证监管部门及认可机构进行投诉。

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 调查组约束规则（法务技术部组建工作组）

- 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。

### 申、投诉联系方式：

法务技术部 联系人：张美娟

联系电话：010-58579319 邮箱：[fwjs@bcc.com.cn](mailto:fwjs@bcc.com.cn)

通信地址：北京市东城区广渠门内大街 45 号 5 层 45-(05)-02 室