

## 申诉、投诉与争议处理

### 关于申诉、投诉与争议说明

#### 申诉

申请人或已获认证组织对 ACC 认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

#### 投诉

相关组织和个人均可对 ACC 审核人员和工作人员的道德、行为、能力，ACC 认证工作质量以及经 ACC 认证的各类体系、产品质量、环境质量及影响、职业健康安全事故及影响等问题提出书面投诉意见。

#### 争议

ACC 与认证组织在认证程序和认证技术方面不同意见的口头或书面的表述。

1. 在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核组织按照审核依据协商处理，经协商后仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核组织可以向 ACC 提出申诉。
2. 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向 ACC 综合部提出。

### 申诉、投诉与争议处理流程

相关方可将任何申诉、投诉和争议以书面形式提交 ACC 综合部，由综合部相关负责人协调组织相关职能部门进行处理，ACC 管理者代表对调查处理结果作最后评价；

ACC 受理申诉、投诉、争议的时限均为为相关事项发生 60 日内；

ACC 收到申诉、投诉后，将根据实际情况委托与被投诉部门或个人无关的部门或人员公正地进行调查处理，并采取纠正措施；

ACC 应在接受申诉、投诉和争议后 1 个月内将调查意见以书面形式通知提出人；

对申诉、投诉过程中涉及的文件资料，ACC 将予以保密。

### 进一步申诉的接受部门

相关方提出申诉、投诉后，若对 ACC 的处理结果不满意，可向 ACC 管理委员会提出申诉或投诉，由 ACC 管理委员会按照《ACC 管理委员会章程》的规定进行处理；

若相关方仍不满意 ACC 管理委员会的处理结果，可进一步向中国国家认证认可监督管理委员会提出申诉或投诉。

#### 投诉途径

中国国家认证认可监督管理委员会 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)

中航认证有限公司总部

地址：浙江省杭州市滨江区秋溢路 288 号东冠高新科技园 1 号楼 1008 室

电话：0571-86976305（客户服务热线）