



## 申诉、投诉和争议的处理

GAIA 为了保持认证的公正性和客观性, 自觉接受来自社会各界、各利益方和获证组织的监督, 以认真的态度受理和处理每一件申诉、投诉和争议。具体内容见 GAIA 《申诉和投诉处理程序》。

### 1 申诉

1.1 有下列情况之一时, 申请方或获证方有权向公司提出申诉:

- 公司无正当理由不受理认证申请;
- 对公司暂停或撤销认证资格有异议;
- 对公司认证审核结论不满意;
- 其他原因。

1.2 申诉方应在上述情况发生后 30 日内向公司提交书面申诉文件, 并附有关证据。

1.3 公司组织对申诉的调查取证, 并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方, 最终处理结果的回复, 申诉应在受理后 60 天内处理完毕。

1.4 如申诉人对处理结果不满, 可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向公司维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

1.5 申诉调查费用由败诉方承担。

### 2 投诉

出现下列情况之一时, 任何单位和个人均有权向公司投诉:

- 获证方管理体系不符合认证要求;
- 获证方滥用认证证书和标志;

——获证方的产品（服务）质量/环境/职业健康安全等方面发生重大问题；

——公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；

——其他原因。

投诉方一般应采取书面形式，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式。电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，公司管理者代表应详细记录。（投诉电话：0510-85218007）公司对投诉进行调查，投诉应在受理后 60 天内处理完毕。

对获证方投诉时，如投诉内容属实，公司在适当时间将投诉告知获证方，并由获证方签字确认不符合报告。必要时公司增加对获证方的监督审核频次或暂停、撤销认证注册资格，获证方承担调查费用。投诉属公司责任或投诉内容不属实时，调查费用由公司承担。投诉人对投诉决定不服的，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向维护公正性委员会或上级主管部门再次提出投诉。

### 3 约束规则

3.1 负责申/投诉调查和处理的人员应与申/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正。

3.2 申/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息，负有保密责任。

3.3 公司对与申/投诉有关的所有决定负责。