**申诉、投诉和争议的处理**

1、赛宝认证中心制订并实施有关对认证组织或相关方的申诉、投诉和争议处理的控制程序，确保正确处理认证组织或相关方对赛宝认证中心的投诉、申诉和争议，保持认证的公正性和有效性。

2、投诉、申诉和争议可申请方直接向赛宝认证中心行政部提出。

3、 申诉、投诉可通过电话、传真、电子邮件、函件或来访的方式向赛宝认证中心提出。申 诉、投诉书应当在工厂检查工作结束，或事件发生之后的60天内提出。

4、投诉、申诉组织或个人应提交投诉、申诉书，其内容包括投诉、申诉的理由、要求，并附有关凭证材料，组织投诉、申诉应由组织负责人签字或盖公章，个人投诉或申诉须由个人签字。

对于匿名投诉，赛宝认证中心将对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署

名投诉，中心将及时组织调查处理。

境外投诉、申诉组织或个人，可以委托境内有关组织或个人，代理投诉、申诉 事务。代理人应提交境外投诉、申诉组织或个人的代理委托书，以及投诉、申诉书。

5、管理者代表负责判定投诉、申诉的性质，并指定相关部门处理。投诉/申诉原则上应在3个月内处理完毕。

6、投诉事项的公开及公开程度应经本中心、获证客户和投诉人共同决定。

7.联系电话:020-87237525 [wuw@ceprei.org](mailto:wuw@ceprei.org) [pengf@ceprei.org](mailto:pengf@ceprei.org)