



对投诉与申诉的处理流程

目标

为保证所有的投诉和申诉都专业、公平和负责地处理，特此确立中国检验认证集团欧洲公司（简称中检欧洲公司）对投诉与申诉的处理流程。

范围

此流程适用于所有现有客户、潜在客户或对我司服务不满意的利益相关者。

定义

投诉：对中检欧洲公司的检验服务或其检验客户，或对于其明示或暗示性的回复或解决方法的投诉处理过程本身所的不满的一种正式表达。

申述：申诉针对重新考虑关于中检欧洲公司提供的检验服务所作出的决定，或针对重新考虑关于中检欧洲公司对投诉有效性所作出的决定。

一般注释

- 中检欧洲将忽略匿名的投诉或申诉，并且一切应以书面形式交流。
- 投诉可能涉及：服务的质量和标准、不合理的延误或不作为、不专业的操作或行为、带偏向性或不公平的对待、未能遵循公布的政策或流程且没有合理的解释。
- 关于中检欧洲公司作出的不利决定的申诉可能包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行检验、要求的纠正措施、取消检验证书的决定、和一切其他可能会妨碍获取检验证书的技术性决定。
- 只有证书持有者能申诉对其不利的检验决定。
- 无正当理由或因道听途说的不满将无法构成投诉，应予以驳回。
- 当必要时，应与投诉者、申述者订立合约，以完整地确定投诉或申诉的性质、程度和获取额外的信息。
- 按照我司质量管理体系的相关程序，全面实施相关措施并确认其实施（例如：对因投诉发现的不符合项进行整改和作出最终定案）。
- 中检欧洲公司将尽可能提供更多的信息，但一些关于投诉结果的细节仍应遵循保密协议。

投诉过程

1. 投诉应以书面形式递交至中检欧洲公司办公室（联系方式见文档结尾）。为了有助于这一过程，投诉应确保尽量多的客观证据和准确的地点，日期和参与人的描述。
2. 中检欧洲公司将于 3 个工作日内确认收到投诉，并提供相关信息，包括：初步审查结果、投诉的处理计划、和决议日期（当可行时）。
3. 当投诉被确认有效并接收时，称职并公正的人员将被任命进行调查决议。如果投诉未认定为有效，它会以书面形式退还给投诉者并解释拒绝的原因。
4. 中检欧洲公司将于 20 个工作日内告知投诉者调查的结果和所有计划中或已执行

的措施。

5. 如果投诉者不满意调查的结果，应向中间欧洲公司递交申诉。

申诉过程

1. 申诉应当在接收到最终决定的 20 个工作日内，以书面形式向中检欧洲公司递交申诉申请（联系方式见文档结尾）。申诉必须包含充分的文件化的客观证据以证明申诉及状况。
2. 中检欧洲公司将于 3 个工作日内确认接收申诉，并提供相关信息，包括：初步审查结果、申诉的处理计划、和决议日期（当可行时）。
3. 当申诉被确认有效并接收时，称职并公正的人员将被任命进行调查决议。如果申诉未认定为有效，它会以书面形式退还给申诉者，并解释拒绝的原因。
4. 中检欧洲公司将于 20 个工作日以内告知申诉者调查的结果和所有计划中或已执行的措施。

联系方式

中国检验集团欧洲公司

地址：Weena-Zuid 106, 3012 NC, Rotterdam, The Netherlands

电话：+31 (0)10 2064881

传真：+31 (0)10 4114003

邮件：info@ccic-europe.nl

网址：www.ccic-europe.com/en/about_us/impartiality-statement