

辽宁省检验检测认证中心

Liaoning Inspection, Examination & Certification Centre

文件编号: LIECC-GK-04

申诉、投诉和争议处理规则

2023年10月9日发布

2023年10月9日实施

1 目的

为维护辽宁省检验检测认证中心（以下简称：LIECC）认证活动中所有相关方的合法权益，提高顾客和其他相关方的满意程度，促进以顾客和其他相关方的反馈为基础的认证活动质量持续改进，特制定本规则。

2 范围

本规则是针对 LIECC 认证违反国家认证法律法规、保密性条约、公正性原则而产生的歧视行为，提出的相关诉求。

本规则适用于正在向 LIECC 申请认证、已获得 LIECC 认证的组织及其他相关方对 LIECC 认证的申诉、投诉和争议。

3 申诉、投诉和争议的划分

3.1 申诉：对 LIECC 认证作出的认证决定正式表达的不同意。

3.2 投诉：对 LIECC 认证、认证评价人员及其批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物正式表达的不满意。

3.3 争议：认证过程中，对 LIECC 认证及其批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物，双方不一致的表现。

4 受理原则

4.1 基本原则

4.1.1 提出的申诉、投诉和争议应符合下列条件：

- a) 有明确的被申诉/投诉/争议方。
- b) 有具体的申诉/投诉/争议请求、事实和理由。
- c) 申诉/投诉/争议联系人的联系方式在处理结束前都持续有效。

4.1.2 不符合提出申诉、投诉和争议情况如下：

- a) 不符合国家法律法规的申请事项。
- b) 法院、仲裁机构或其他行政机关已经受理或者处理的有关事项。
- c) 已被法院作为诉讼证据予以采信的事项。
- d) 属于纪检部门、检察机关管辖范围的事项。
- e) 超出 LIECC 认证业务范围，不属于 LIECC 认证工作范围的事项。
- f) LIECC 认证已就有关诉求作出处理，在没有新情况、新理由前提下再次提出的事项。
- g) 当事人无法证实自己权益受到侵害的事项。
- h) 证据不全，无法开展调查的事项。

4.2 申请人在提出申诉、投诉与争议时，应认真填写《申诉、投诉和争议登记表》，填写内容必须与事实相一致，否则因此造成的后果自行承担。

4.3 申诉人要在认证决定作出后 30 天内提出申诉，明确申诉理由、意见和要求、提供的

必要资料或证据。

4.4 对来人、来函或来电话反映的问题，LIECC 认证指定的受理人均做好登记和记录，便于后续处理。

4.5 LIECC 认证将对匿名提出申诉/投诉/争议的风险进行评估，以确定后续是否开展调查处理工作。

5 申诉/投诉/争议的处理

5.1 LIECC 认证处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规为准则，处理过程秉承客观性原则，具体如下：

- a) 公开：在官方网站及相关工作场合向社会和可能涉及申诉/投诉/争议事项的人员公开受理电话、邮箱和有关政策，接受监督。
- b) 公正：对待申诉/投诉/争议申请人、被申请者或组织避免任何偏见。
- c) 保密：严格保护申请人和被申请者或组织的身份及相关信息。
- d) 易于获取：允许申请人在任何合理的地点或时间提出申请，处理过程信息以清楚的语言表达和易于获得的方式提供给申请人。
- e) 全面：尽可能通过与申请事项涉及的双方人员面谈查找相关事实，确立共同的基础以及证实双方叙述的真实性。
- f) 平等：同等对待所有人。
- g) 慎重：认真处理每个案例的各个环节，兼顾各方的权利、需求和期望。

5.2 LIECC 认证派专人（与该事项无关人员）对申诉/投诉/争议事项调查核实，在 10 个工作日内做出回应，并提供后续开展工作的信息和最终答复期限，最终答复期限应在 60 日之内。

5.3 对于情况复杂的重大案例，经中心主任批准可适当延长办理期限。

5.4 LIECC 认证持续监视申诉/投诉/争议进展，直至使用了所有合理的内部和外部处理方法，切实维护申请人的权益。

6 结果处理

6.1 LIECC 认证以书面方式将申诉/投诉/争议的结果告知申请人，包括通报重大调查结果、重要过程结果的摘要等。

6.2 LIECC 认证与客户及投诉人共同决定是否应该将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6.3 申请人如认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向认证监管部门投诉。

6.4 申诉、投诉过程中发生的费用由责任方承担。

7 申诉/投诉/争议渠道

辽宁省检验检测认证中心 认证运营部

受理电话：024-23842097

邮箱：liecc-rzb@163.com