

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号：CECEP-GK-02 发行：2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次：A/0 第 1 页，共8页

申诉、投诉和争议处理途径

中节能城市节能研究院有限公司

编制日期：2023年11月21日

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号: CECEP-GK-02 发行: 2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次: A/0 第 2 页, 共8页

目录

1	申诉、投诉和争议的范围.....	3
2	申诉、投诉和争议处理原则.....	3
3	申诉.....	4
4	投诉.....	5
5	争议.....	6
6	调查人员的资格规定.....	7
7	申诉、投诉、争议受理渠道.....	7

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号：CECEP-GK-02 发行：2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次：A/0 第 3 页，共8页

1 申诉、投诉和争议的范围

1.1 申诉

申请人或获证组织对中节能城市节能研究院有限公司认证中心（以下简称“中节能认证”）的审核、认证或与认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

1.2 投诉

任何组织或个人向中节能认证表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对中节能认证的认证有关事宜提出的不满的正式书面表示，投诉组织或投诉个人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

1.3 争议

申请认证或获准认证组织与中节能认证在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

2 申诉、投诉和争议处理原则

2.1 中节能认证处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及认证机构管理办法为准则。

2.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

2.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

2.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号：CECEP-GK-02 发行：2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次：A/0 第 4 页，共8页

2.5 中节能认证对申诉、投诉和争议处理过程中所做各类决定负责。

3 申诉

3.1 申诉的范围

3.1.1 涉及中节能认证认证审核结论；

3.1.2 涉及中节能认证对获证组织暂停、撤销认证资格；

3.1.3 涉及中节能认证认证审核等有关活动的合法性、公正性；

3.1.4 涉及获证组织的社会信息。

3.2 申诉的提出

当获证组织对中节能认证做出的，与其期望的认证状态有关的决定有异议，可随时向中节能认证以书面的形式提出申诉。通常情况下，中节能认证不接受匿名申诉。

3.3 申诉的受理

中节能认证负责接收申诉方的申诉请求。接到申诉后，可采取各种措施取证，包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等做出有根据的判断,并组织对申诉材料进行有效性审查，并将申诉的受理情况通过电话或者邮件通知申诉方。

3.4 申诉的处理

中节能认证受理申诉后，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查，提出对申诉的处理意见。申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议、或专家咨询等方式进行。自申诉提交到中节能认证后，在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定。特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准，

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号: CECEP-GK-02 发行: 2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次: A/0 第 5 页, 共8页

但延长期限不得超过 6 个月，并书面告知申诉方延期的理由。在处理申诉过程中，中节能认证可以通过电话或者邮件向申诉方提供申诉处理的进展报告。最终的申诉处理决定以书面形式正式通知申诉方。

4 投诉

4.1 投诉的范围

4.1.1 涉及中节能认证认证人员的违法、违纪行为及有损害申请组织合法权益的行为；

4.1.2 涉及中节能认证做出的暂停、撤销、注销认证证书的相关决定；

4.1.3 来自其它方面对有关认证或其他事项的投诉。

4.2 投诉的提出

投诉可随时向中节能认证提出，其投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或以其他渠道的方式进行，投诉方需提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，中节能认证不接受匿名投诉。

4.3 投诉的受理

根据投诉提供的线索，中节能认证对投诉的事实进行初步判断，确认与中节能认证负责的认证活动是否有关，在 5 个工作日内做出是否受理的决定，并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

以下情况可导致投诉不予受理：

- (1) 匿名投诉；
- (2) 投诉内容超出受理范围；

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号：CECEP-GK-02 发行：2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次：A/0 第 6 页，共8页

(3) 经确认投诉方提供了虚假信息；

(4) 投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉方不愿意配合中节能认证调查或无法提供进一步信息或线索的。

4.4 投诉的处理

投诉受理后，中节能认证将组成投诉处理工作组，对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，调查完成后形成调查报告及处理意见。通常情况下，中节能认证秘书处将在受理投诉后的 60 个工作日内完成投诉调查。如特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准，但延长期限不得超过 6 个月，并书面告知申诉方延期的理由。在处理投诉过程中，中节能认证可以通过电话或者邮件向投诉方提供申诉处理的进展报告。最终的投诉处理决定以书面形式正式通知投诉方。

5 争议

5.1 争议的范围

5.1.1 中节能认证 认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性。

5.1.2 中节能认证工作人员有损受认证方或获证组织合法权益的行为。

5.1.3 其它。

5.2 争议的提出

5.2.1 在认证过程中发生的争议，一般由审核组组长与受认证方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组组长可代表认证组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号: CECEP-GK-02 发行: 2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次: A/0 第 7 页, 共8页

告 中节能认证。受认证方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向中节能认证提出。

5.2.2 在其他场合发生的争议, 相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向中节能认证提出。

5.3 争议的受理

中节能认证负责指定有关部门或人员研究提交的争议, 并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出方。

5.4 争议的处理

(1) 在申请认证的过程中提出的争议, 一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协调处理。

(2) 在审核现场提出的争议, 一般由审核组与受审核方依据认证要求、规则协商处理。

(3) 在上述两项以外提出争议, 申请方应以书面文件形式向中节能认证提出, 中节能认证组成争议小组组织研究, 并将研究结果通知争议提出方。

(4) 若申请方或争议方对中节能认证有关部门处理争议的结果不满意, 可以通过申诉、投诉程序向中节能认证提出申诉或投诉。

6 调查人员的资格规定

参与调查申诉、投诉与争议的人员必须与申诉、投诉、争议事宜及相关人员无直接利害关系, 且具有公平公正的道德品质。

7 申诉、投诉、争议受理渠道

电话: 0519-68585801

	中节能城市节能研究院有限公司 中节能认证 CITY ENERGY CONSERVATION CO., LTD.	编号: CECEP-GK-02 发行: 2023/11/21
	申诉、投诉和争议处理途径	版本/次: A/0 第 8 页, 共8页

邮箱: 50126931@qq.com

中节能城市节能研究院有限公司

二零二三年十一月二十一日