



申诉、投诉与争议处理管理

1 申诉/投诉和争议的范围

GLZJ受理来自内部员工、获证组织、任何外部利益相关方（包括但不限于政府部门、认监委、GLZJ 投资方、GLZJ 相关机构、GLZJ 认证结论的使用者或采信方等）的申诉/投诉和争议，具体范围包括如下内容：

- 1.1 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司的认证审核结论等结果的异议；
- 1.2 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格处置的异议；
- 1.3 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司的认证、检测服务的不满意或抱怨；
- 1.4 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司工作人员违纪、违规行为；
- 1.5 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.6 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为；

2 申诉的处理

- 2.1 申诉方应在接到 GLZJ 的认证决定或投诉、争议处理结果通知后的 30 个工作日内向 GLZJ 客户监察部提出书面申诉。
- 2.2 GLZJ 客服监察部在接到申诉后一个月内，必须对申诉做出决定，并将申诉处理结果以书面或电话方式及时通知申诉方。

3 投诉或争议的处理

- 3.1 投诉或争议可通过书面的信函、官网电话、来人反映或以其它渠道的方式进行，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理。
- 3.2 对于署名投诉，GLZJ 应及时对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在一个月内提出处理意见或措施，并以书面方式通知投诉人或有关方。

4 申诉方如果对 GLZJ 处理申诉、投诉/争议的结果不满意或认为 GLZJ 的行为严重侵害了自身合法利益的，可以向认证监管部门及认可机构进行投诉。

5 申诉、投诉/争议处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

申、投诉联系方式：

客服监察部联系人：李娜
联系电话：029-84346232 邮箱：UNQDKFZX@163.com
通信地址：陕西省西咸新区沣东新城协同创新港8号楼