

对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程

4.6 可公开获取的信息

4.6.1 CEC 可公开获取信息：

- 1) 批准授权的公司认证业务范围；
- 2) 认证须知、认证流程（含申请要求、评价程序，批准、保持、变更、扩大、缩小、暂停、撤销/认证终止等要求）及公司各职能部门工作介绍；
- 3) 认证领域的认证依据标准和产品认证实施规则或认证技术方案/技术规范；
- 4) 认证收费标准；
- 5) 有关认证申请人和认证获证组织的权利和义务的说明，包括使用公司名称、认证标志和认证资格宣传方式的要求、约束或限制；
- 6) 投诉、申诉和争议处理程序；
- 7) 批准、保持、扩大或缩小范围、暂停、撤销或拒绝认证的公告等。

公开的文件和信息可从公司网页、公司出版物等中获取。在客户或市场有需求时，公司提供可承接的认证领域和已认可的专业范围及认证活动地域的信息。

4.6.2 公司定期将批准、保持、扩大或缩小范围、暂停、撤销或拒绝认证等认证决定信息上报 CNCA、CNAS、CCAA，并在公司网页上公布。公众可通过网站公开获取。

4.6.3 公司对可公开获取的信息确保其真实性，避免使用使客户或市场产生误导的文字和语言。

相关公开信息请在 CEC 官网：www.mepcec.com “认证服务—体系认证—公开文件”中查询，或致电 010-59205833/010-59205815/010-59205939 垂询。

7.15 申诉和投诉

CEC 建立了《申诉、投诉和争议处理管理程序》，规定了对申诉、投诉和争议的处理要求。定义：

- 3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对认证公司做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。
- 3.2 投诉：任何组织或个人向认证公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证公司或已认证的组织的活动的的不满的书面表示。
- 3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与认证公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面的表达。

CEC 客户服务部电话：010-59205952/010-59205969

CEC 综合部电话：010-59205938/010-59205886