

PCEC 网上在线申诉、投诉与争议指南

尊敬的客户：

欢迎您进入中创信海（天津）认证服务有限公司（英文简称 PCEC）申诉、投诉与争议界面。

如您对我公司的认证工作提出申诉、投诉与争议，请注意以下事项：

1、本公示文件适用于正在向 PCEC 申请认证、已获得 PCEC 认证的组织及其他相关方对 PCEC 的申诉、投诉和争议。

2、请您在提出申诉、投诉与争议时认真填写《登记表》，填写内容必须与事实一致，否则因此造成的后果自行承担。

3、我公司申诉、投诉与争议工作人员会按照工作程序对您所反映的情况进行认真调查，希望您给予积极配合和理解。

4、当事人向 PCEC 提出申诉、投诉和争议应当符合下列条件：

- 1) 有明确的被申诉/投诉/争议方；
- 2) 有具体的申诉/投诉/争议请求、事实和理由；
- 3) 申诉、投诉和争议提出人有有效的联系方式。

6、以下不在我公司申诉、投诉与争议受理范围：

- 1) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的申诉、投诉、争议；
- 2) 超出 PCEC 业务范围、不属于 PCEC 工作范畴的申诉、投诉、争议；
- 3) 申诉、投诉和争议事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
- 4) PCEC 已就申诉/投诉/争议申请作出处理，申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出的申诉、投诉、争议；

- 5) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议；
- 6) 证据不全的申诉、投诉、争议；
- 7) 当事人无法证实自己权益受到侵害的申诉、投诉、争议；
- 8) 向 PCEC 提供的证据不全、无法开展调查的申诉、投诉、争议；
- 9) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

7、我公司将在接到申诉、投诉之日起 30 日内，作出处理决定；对情况复杂的案件，经公司总经理批准可适当延长办理期限。如在处理过程中需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定时间将不计入处理时间内。

8、申诉、投诉与争议案件办结后，当事人有有效联系方式的，我公司申诉、投诉与争议工作人员会将最终调查处理结果告知当事人。

9、本规定由中创信海（天津）认证服务有限公司负责解释。

申诉/投诉联系方式：

一、申诉、投诉与争议受理：

1、电话：

电话 1：022-26689240-8003

电话 2：022-26651066

若电话无人接听，您可在邮箱中留言，我们会在两个工作日内回复。

2、电子信箱：

下载《申诉、投诉申请与处理单》，填写完成后发送到以下电子信箱地址：pcec@pcec.com.cn。

3、邮寄投诉：

下载《申诉、投诉申请与处理单》，填写完成后与相关证据材料共同寄到以下地址：

地 址： 天津市红桥区丁字沽三号路 85 号

邮 编： 300131

收件单位：中创新海天津认证服务有限公司

收件人：综合管理部收

附件：申诉、投诉、争议申请与处理单

申诉/投诉处理单

申诉/投诉方		申诉/投诉时间	
联系人		联系电话	
认证项目		合同单号	
申诉/投诉内容	客户/委托方签字：日期：		
检查过程			
处理意见	☐接受申诉 / 投诉 ☐不接受申诉 / 投诉 质量负责人签名：日期：		
处理结果	总经理签名：日期：		