



# 申诉、投诉和争议的处理规则

(JBR/PD11-2022)

## 一 目的

为保证天津津贝尔建筑工程试验检测技术有限公司（简称：津贝尔）开展认证工作的公正性、有效性、严谨性，维护申请方和获证方的利益制订本规则。

## 二 范围

1 与津贝尔认证服务相关的组织和个人有关认证业务的申诉、投诉、争议。

2 下列情况不属受理范围：

- (1) 已进入法律程序的申诉、投诉、争议；
- (2) 申请方和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议；
- (3) 超出津贝尔业务范围的申诉、投诉、争议；
- (4) 争议双方已达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、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) 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议；
- (8) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

## 三 定义

申诉：对津贝尔的认证决定或与认证决定有关事项提出重新考虑的要求。

投诉：向津贝尔就其认证有关事宜表达不满意并期望得到回复的行为。

争议：对津贝尔认证过程中的有关事宜提出不同意见的表达。

## 四 程序

### 1 申诉

申请方或获证方对津贝尔认证服务及相关事项提出申诉，受理申诉时限为相关事项发生20个工作日内，申诉应以书面形式提交津贝尔综合部。综合部及时将有关情况向管理者代表汇报并将津贝尔调查后处理结果书面报申诉人。

### 2 投诉

除申诉外，相关组织和个人均可对津贝尔人员的道德、行为、能力，认证工作质量等问



题提出投诉意见。

投诉的受理为津贝尔综合部，综合部登记后及时向管理者代表汇报。投诉人应提供必要的调查证据及线索。对于匿名投诉，津贝尔应对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，津贝尔应及时进行调查处理，分析所投诉的问题及投诉原因，包括津贝尔管理体系中存在的因素，若无特殊原因，在收到投诉后应采取适当措施，并将对投诉处理的结果回复投诉人。

### 3 争议

对于申/投诉中引发争议时，由管理者代表组织复议。由管理者代表负责对其交涉，并提交津贝尔管理层。争议提出人对津贝尔处理意见仍持有异议时，有权向津贝尔上级主管部门提出投诉。

## 五 联系方式

受理电话：022-24310975

受理邮箱：jbr\_rz@163.com