



Beijing WANKUN Certification Services Co., Ltd.
北京万坤认证服务有限公司
公开文件

WK-GK-09

申诉/投诉的处理

1. 申诉/投诉的范围

- 1.1 涉及北京万坤认证服务有限公司（简称：WK）的认证审核/检查/审查结论；
- 1.2 涉及 WK 做出的暂停、撤销、注销认证资格的；
- 1.3 涉及 WK 工作人员违纪、违法行为的；
- 1.4 涉及 WK 认证审核/检查/审查活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.5 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）。

2. 申诉的处理

- 2.1 申诉方应在接到认证审核/检查/审查结论或投诉处理结果通知后的 10 个工作日内向 WK 技术部提出书面申诉。
- 2.2 申诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人的歧视。WK 技术部对申诉人申诉事项的信息应予以保密。
- 2.3 WK 技术部应及时、公正、有效地处理申诉，采取必要的纠正措施。对申诉的处理决定，应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人。
- 2.4 申诉方如果对处理结果有异议时，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

3. 投诉的处理

- 3.1 投诉可通过书面的信函、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。对匿名投诉一般不予处理。
- 3.2 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的歧视。WK 技术部对投诉人投诉事项的信息应予以保密。
- 3.3 WK 技术部应及时、公正、有效地处理投诉，采取必要的纠正措施。对投诉的处理决定，应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知投诉人。
- 3.4 投诉方如对处理结果有异议，可向 WK 提出申诉。



Beijing WANKUN Certification Services Co., Ltd.
北京万坤认证服务有限公司
公开文件

WK-GK-09

申诉/投诉的处理

4. 申、投诉处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

5. 约束规则

5.1 处理申诉/投诉的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉人及有关方面的非公开情况负有保密责任。

5.2 参与申诉/投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。

6. 申诉/投诉渠道：

联系部门：技术部

联系电话：010-84720998

传 真：010-64786791

网 址：<http://www.bjwkrz.com/>