

申诉、投诉与争议处理

申诉

申请人或已获认证组织对上海传信认证有限公司（TTC）认证活动相关事项持有疑义时均可提出申诉。可能涉及的申诉包括但不限于对检查报告、认证结论、认证决定有异议；对认证检查和检测安排有疑义等。

投诉

相关组织和个人均可对 TTC 检查人员和工作人员的道德、行为、能力，TTC 认证工作质量以及经 TTC 认证的产品质量等问题提出书面投诉意见。

争议

TTC 与认证组织在认证程序和认证技术方面不同意见的口头或书面的表述。

申诉、投诉与争议处理流程

- 1) 相关方可将任何申诉、投诉和争议以书面形式提交传信综合部，由经综合部相关负责人协调组织进行处理，TTC 管理者代表对调查处理结果作最后评价；
- 2) TTC 受理申诉、投诉、争议的时限分别为相关事项发生 30 日内、6 个月内和 30 日内；
- 3) TTC 收到申诉、投诉后，将根据实际情况组成调查组独立公正地进行调查和处理；
- 4) TTC 应在接受申诉、投诉和争议后 1 个月内将调查意见以书面形式通知提出人；
- 5) 对申诉、投诉过程中涉及的文件资料，TTC 将予以保密。
- 6) 如申诉人对申诉、投诉处理结果不满意，可直接向TTC管理委员会提出申诉、投诉。TTC 应继续跟踪投诉处理的进展，确保投诉者满意。

联系途径

上海传信认证有限公司

地址：上海市嘉定区安亭镇新源路58号708室-2

www.cn-ttc.com