



OTRDC 申诉、投诉和争议处理规定

为保护杭州中农质量认证中心有限公司（简称杭州中农，英文缩写 OTRDC）各相关方的合法权益，保证申诉、投诉和争议的处理过程和方法具有公正性、独立性，并使达到对纠正和预防措施的有效评估和实施，根据国家有关法律、法规、认证认可条例有关规定，特制定本规定。

1. 申诉、投诉和争议的范围

适用于各有关方对 OTRDC 的申诉、投诉和争议，同样适用于对已获 OTRDC 认证的企业的投诉。

2. 申诉、投诉和争议的工作程序

2.1. 各有关方对 OTRDC 及相关人员行为不满意、或对已获取 OTRDC 认证证书的获证人不满意的均可向本 OTRDC 办公室提出投诉。

2.2. 对在认证过程中，与 OTRDC、OTRDC 签约的检测机构或委托机构、认证申请人或获证组织、或个人相关的某些问题意见不一致时，可提出争议。

2.3. 认证申请人或获证人对 OTRDC 作出的认证决定不满意或有关方对 OTRDC 所作出的投诉或争议的处理结果不满意时，可向 OTRDC 提出申诉。

2.4. 投诉或争议方如对处理结果有异议，可持《投诉和争议处理结论》向 OTRDC 提出申诉。

2.5. 认证委托人如对认证决定结果有异议，可在 10 日内向认证机构申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在 30 日内处理并将处理结果书面通知认证委托人。

2.6. 申诉方应在接到 OTRDC 的认证决定或投诉、争议处理结果通知后的 30 个工作日内向 OTRDC 办公室提出书面申诉，写明申诉要求和理由，并提供必要的证据。

2.7. 办公室负责申诉、投诉和争议的处理。

2.8. OTRDC 主任签发《申诉、投诉和争议的处理结论》。

2.9. 对申诉、投诉、争议处理意见书通知申诉方/投诉方/争议方。

2.10. OTRDC 对投诉调查处理在收到投诉后的 1 个月内完成，争议的处理一般应在 10 个工作日内完成。

2.11. OTRDC 在 3 个月内对非认证决定结果异议的申诉作出裁定。

3. 说明

3.1. 处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。

3.2. 与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该申诉/投诉/争议的处理工作。

3.3. 如果对处理结果有异议，申诉方/投诉方/争议方有权采取进一步的上诉行为。

4. 进一步申诉的接受部门

4.1. 申请人（获证人）如认为 OTRDC 的行为严重侵害了自身合法权益，可以直接向各级认证监管部门申诉。

4.2. 相关方提出申诉、投诉后，若对 OTRDC 的处理结果不满意，可向 OTRDC 管理委员会提出申诉或投诉，由 OTRDC 管理委员会按照《OTRDC 管理委员会章程》的规定进行处理。

4.3. 若相关方仍不满意 OTRDC 管理委员会的处理结果，可进一步向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会或各级认证监管部门提出申诉或投诉。

进一步申诉或投诉途径

国家认证认可监督管理委员会（市场监管总局认证监管司）

地址：北京市海淀区马甸东路 9 号 电话：010—82262736

邮编：100088 传真：010—82260727

中国合格评定国家认可委员会

地址：北京市东城区南花市大街 8 号 电话：010-67105232

邮政编码：100062

5. 联系方式

杭州中农质量认证中心有限公司

地址：浙江省杭州市西湖区梅灵南路 9 号

邮编：310008

电话：0571—86650591，86650449

传真：0571—86653151

电子信箱：OTRDC@tricaas.com