欧利斯认证有限公司

【公开文件-申诉、投诉和争议的处理规则】

受控状态：受控

文件编号：OLS-GK-04

发布日期：2026-10-24

实施日期：2026-10-24

版本/版次：A/0

编制部门：技术委员会

评审人：林任红

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制/修订日期	制/修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2026.10.24	初始制订	■制订 □修订	A/0	初始发布、实施

1 获证组织对欧利斯认证公司（以下简称公司或本公司）以下行为不满意时可以提出申诉/投诉，或争议内容：

1.1 申诉：对本公司决定（包括对投诉所做的处理决定）正式表示不满意。包括：

(1) 无正当理由拒绝受理认证申请的；

(2) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；

(3) 对暂停或撤销认证资格有异议的；

(4) 对有关认证申请、审核、认证决定（注册发证）有异议的。

1.2 投诉：对本公司行为（包括审核员行为规范）正式表示不满意。包括：

(1) 本公司拖期实施认证审核/监督；

(2) 对审核人员的资格有异议；

(3) 对审核组组成有异议；

(4) 认为本公司或工作人员有违章行为；

(5) 认为本公司违规收费；

(6) 对予已认证注册的管理体系有异议或对获证组织的管理体系绩效严重不满；

(7) 对认证证书和标志使用有异议；

(8) 其他。

1.3 争议：对本公司认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉、投诉和争议工作程序

2.1 公司接到客户的申投诉将按公司规定的程序进行处理。对于重大的投诉事项，报请维护公正性委员会主任派人参与调查处理。

2.2 处理结果将及时回复投诉、申诉方，和投诉、申诉方进行有效的沟通，以达到共识。

3 申诉投诉渠道

申、投诉电话：0591-85300069
联系人　：沈育谦 13685008580