

## EWC 申诉与投诉处理须知

尊敬的客户或客户相关方 (注)：

非常感谢您对北京埃尔维质量认证中心认证(简称 EWC)工作的支持和信任，如果您意欲对 EWC 的认证工作提出申诉与投诉，或是您针对 EWC 获证客户提出的投诉，请注意以下事项：

注：申诉方是指客户组织；投诉方是指客户组织、客户组织的客户、最终用户、政府部门、监管部门、其他相关方等。

1、请您在提出申诉、投诉时认真并如实提供您的姓名、联系电话、申诉/投诉事由、申诉/投诉目的等相关信息，填写内容必须与事实一致，否则因此造成的后果自行承担。

2、我中心申诉、投诉处理工作人员会按照工作程序对您所反映的情况进行认真调查，我们会在接到申诉/投诉信息后的五个工作日内，向您作出回复。希望您给予积极配合和理解。

3、申诉、投诉方式：您可以通过电话、来信(来函)、来人或通过 EWC 网站进行申诉或投诉，以下是本中心申投诉处理相关的联系方式

申诉/投诉电话：010 - 68004988 传真：010 - 68008889

申诉/投诉联系人：梁老师

办公及通信地址：北京市西城区车公庄大街甲四号物华大厦 A 1007 室

邮编 100044

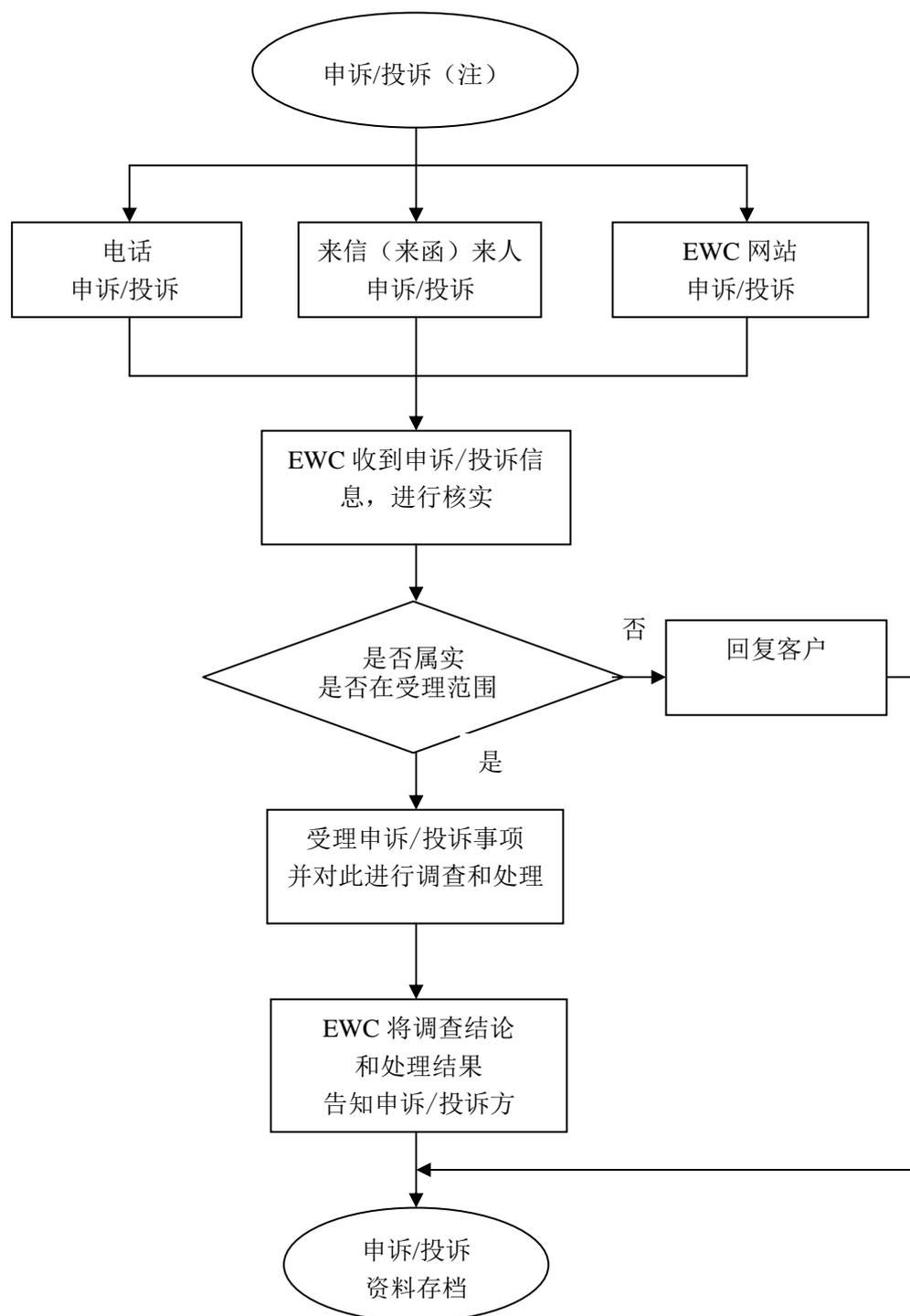
**EWC网上投诉请点击此处**<http://www.ewqcc.org/service/message.htm>

4、涉及认证执法检查等方面的申诉及投诉请您与相关执法部门进行联系。

5、以下不在我中心申诉、投诉受理范围：

- 1) 已进入法律程序的申诉、投诉。
- 2) 申请人和被申请人因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉。
- 3) 超出 EWC 业务范围的申诉、投诉。
- 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。
- 5) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉。
- 6) 证据不全的申诉、投诉。
- 7) 经过有关行政管理部门处理过的申诉、投诉。
- 8) 申请人信息不全或不真实的申诉、投诉。
- 9) 申请人言辞明显违反中国法律规定的或使用不文明用语的。

6、申诉/投诉处理流程：

**说明:**

1、申诉方: 客户组织

投诉方: 客户组织、客户组织的客户、最终用户、政府部门、监管部门、其他相关方等。

2、如申诉方或投诉方认为 EWC 未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉, 也可以向相关认可机构投诉。