

YBTC 申诉、投诉须知

尊敬的客户及相关方：

欢迎您阅读誉邦检测认证有限公司（以下简称 YBTC）申诉、投诉须知。为保障您的合法权益，规范申诉、投诉处理流程，现将有关事项告知如下：

一、适用范围

申请认证、已获证组织及其他相关方对 YBTC 作出的相关决定提出的申诉、投诉。

二、不受理范围

- 1、法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的申诉、投诉；
- 2、超出 YBTC 业务范围、不属于 YBTC 工作范畴的申诉、投诉；
- 3、相关申诉、投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信的；
- 4、YBTC 已就申诉、投诉申请作出处理，申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出申诉、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、当事人无法证实自己权益受到侵害的申诉、投诉；
- 8、向 YBTC 提供的证据不全、无法开展调查的申诉、投诉；
- 9、属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉。

三、申诉与投诉提交要求

- 1、提交的申诉、投诉相关材料内容必须与事实一致，否则因此造成的后果自行承担；
- 2、需明确申诉/投诉方及具体的请求、事实和理由；
- 3、提供有效的联系方式及相关证明材料（证据需真实、完整）；
- 4、申诉需以书面形式提交并签字盖章，且自收到相关决定之日起 20 个工作日内提出；
- 5、投诉需提供事件细节，书面投诉需签章，口头投诉需可核实。

四、处理流程与时限

- 1、YBTC 收到申诉/投诉后，将在 3 个工作日内告知您是否受理及不予受理的理由；
- 2、受理后，将以事实为依据、法律法规及 YBTC 规定为准则，公正开展调查，与事件有直接利害关系的工作人员将回避；
- 3、自受理之日起 20 个工作日内办结，情况复杂的经管理者代表批准可延长；
- 4、如需检测、鉴定，相关时间不计入处理时限；
- 5、办结后，将通过您提供的有效联系方式告知最终处理结果（需保密的将按规定执行）。

五、其他事项

- 1、匿名申诉/投诉若无充分初步证据或信息，YBTC 可不予调查；
- 2、处理过程中涉及的非公开信息将严格保密；
- 3、如对处理结果有异议，可向相关监管部门或司法机关提出上诉；
- 4、本须知由 YBTC 负责解释。