

## 申诉投诉处理规定

### 1 申诉、投诉处理原则

1.1 申诉：认证的利益相关方对做出的、与其期望不利的决定所提出的重新考虑的书面请求（不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续认证评审、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证资格、阻碍获得认证的任何其他措施，以及拒绝接受申诉/投诉或不满意的申诉/投诉处理结果）。

1.2 投诉：任何组织或个人表达的有别于申诉，并希望得到答复的对、申请组织或获证客户的活动的不满的书面表示。

#### 1.3 处理原则

- a) ZXTC 处理申诉、投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规范为准则。
- b) 参与申诉、投诉和处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密责任。
- c) 参与申诉、投诉处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。
- d) 与申诉、投诉事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。
- e) ZXTC 对申诉、投诉处理过程中所做的各类决定负责。

### 2 申诉的管理

#### 2.1 申诉的受理

综合管理部收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 申诉人应签字和盖章；
- c) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- d) 申诉应在收到相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

综合管理部向有效的申诉申请人发送受理通知书，明确收到了申诉，并应于 60 日内向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。针对无效的申诉申请人，发送不予受理通知书，明确不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

#### 2.2 申诉的处理

2.2.1 综合管理部组成申诉处理工作组，任命组长。参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

2.2.2 申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议或专家咨询等方式进行，

并保存有关证据。

2.2.3 通常情况下，申诉处理采取会议审议的方式进行。如果申诉事项比较复杂，提供的书面材料无法做出公正裁决的情况下，组织召开听证会来听取相关方的陈述，以便做出裁定意见。

2.2.4 工作组组长负责召集听证会议。召开听证会议前，综合管理部提前 5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉事项涉及的相关方和参加申诉处理的人员。

2.2.5 参与申诉处理的人员应客观、公正地进行调查并提出处理意见，不应带有歧视性。

2.2.6 申诉应在受理之日起 60 个工作日内处理完毕；情况复杂的，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 6 个月，并告知申诉人延期的理由。

### 2.3 申诉的裁定

2.3.1 如果通过会议审议（含听证会）处理申诉，则根据与会人员讨论结果做出申诉裁定意见。如果通过函审处理申诉，裁定意见需要超过函审人数 2/3 同意方能生效。

2.3.2 申诉处理决定不应对申诉人造成歧视。

### 2.4 申诉裁定的执行

2.4.1 申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力。

2.4.2 综合管理部负责将做出的裁定结果书面通知申诉人。

2.4.3 涉及到暂停或撤销认证证书的申诉，如果申诉裁定结果为维持原结果，则暂停或撤销认证证书的生效日期为原决定的批准日期。

2.4.4 如果申诉裁定意见不支持原决定，综合管理部将按裁定意见执行并采取后续行动。

2.4.5 如申诉处理过程发现不符合或改进空间，综合管理部将采取措施予以改进。

## 3 投诉管理

### 3.1 投诉的受理

3.1.1 综合管理部接到投诉后对投诉进行有效性确认，并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

3.1.2 有效的投诉应同时符合以下条件：

- a) 书面提出并具体说明投诉内容；
- b) 提供与投诉内容有关的证据或具体线索；
- c) 投诉人承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效，不存在虚假成分。

3.1.3 以下情况投诉不予受理：

- a) 匿名投诉;
- b) 投诉内容超出受理范围;
- c) 经确认投诉人提供了虚假信息;
- d) 投诉的内容或线索过于笼统, 现有信息无法开展投诉调查的, 经联系投诉人不愿意配合综合管理部或无法提供进一步信息或线索的。

### 3.2 投诉的处理

3.2.1 投诉受理后, 综合管理部将组成投诉处理工作组, 对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 调查完成后形成调查报告及处理意见。

3.2.2 通常情况下, 将在受理投诉后的 30 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的, 书面通知投诉人。

3.2.3 对于向获证客户的投诉, 将按如下处理方式:

- 1) 根据投诉信息的内容和性质, 要求获证客户做出说明或处理, 并提交书面报告及相关证据;
- 2) 必要时, 综合管理部组成投诉处理工作组对投诉的情况进行现场调查或验证;
- 3) 对于投诉事项影响到获证客户资格的, 根据调查结果做出与认证资格相关的决定;
- 4) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时, 获证客户有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

3.2.4 参与投诉调查和处理过程的人员均应与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突, 应声明并予以回避。

3.2.5 投诉调查和处理应客观、公正, 不应带有歧视性, 且对投诉信息来源负有保密责任, 未经投诉人同意, 不得透露给第三方。

### 3.3 投诉处理决定

3.3.1 投诉调查报告及处理决定经总经理审查、批准后, 形成最终决定。

3.3.2 负责审查和批准投诉处理决定的人员应与投诉事项无利害关系, 否则应声明并予以回避, 总经理指定其他人员负责。

3.3.3 综合管理部负责将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

3.3.4 ZXTC 将对投诉处理过程中所做的各类决定负责。

3.3.5 通过投诉的调查发现认证活动或管理存在不符合或改进空间, 综合管理部将采取措施予以改进。

### 3.4 资料归档