

 中镡核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第1页 共6页

ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序

1 目的

为确保对投诉、申诉及争议处理工作的公正、快速、有效，并规范处理过程，维护中镡核信（上海）认证服务有限公司（简称“本机构”）、相关方和获证组织的正当权益及本机构信誉，保证本机构认证工作、评估工作和管理工作的公正性、有效性，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于处理来自申请认证或已获准认证的组织对本机构的申诉、争议以及任何组织或个人对本机构提出的投诉。本程序也适用于向本机构提出的针对申请认证或已获准认证的组织的投诉。

3 职责

综合管理部是申诉、投诉与争议的主管部门，负责投诉、申诉和争议的受理、登记与答复。管理者代表组织对顾客重要申诉/投诉的核查，责成有关部门制定纠正和纠正措施，并验证纠正和纠正措施的实施情况。公正性委员会负责监督本机构在机构运作、认证活动或其它方面引发的重大的争议、申诉/投诉的处理。

4 编制依据

- (1) GB/T 27000-2023/ISO/IEC 17000:2020《合格评定 词汇和通用原则》；
- (2) GB/T 27003-2011/ISO/PAS 17003:2004《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》；
- (3) CNAS-R03:2019《申诉、投诉和争议处理规则》。

 中谭核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第2页 共6页

5 术语和定义

5.1 申诉

申请认证的组织或已获准认证的组织对机构做出的与其期望的认证有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

5.2 投诉

除申诉外，任何个人或组织向机构就其活动表示不满并期望得到回复的书面表示。

5.3 争议

申请认证的组织或已获准认证的组织与机构在认证过程中就认证程序和认证技术问题不同意见的书面表述。

6 基本原则和方针

- (1) 本机构对申诉、投诉与争议的处理程序经本机构管理层审核通过后，通过本机构官方网站（<https://www.zxhx.org.cn/>）公布实施；
- (2) 本机构处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规为准则；
- (3) 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任；
- (4) 参与申诉、投诉和争议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；
- (5) 与申诉、投诉和争议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；
- (6) 本机构对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

 中谭核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第3页 共6页

7 工作程序

7.1 申诉

7.1.1 申诉受理的范围

- (1) 拒绝受理认证申请；
- (2) 拒绝继续进行评审；
- (3) 要求采取纠正措施；
- (4) 变更认证范围；
- (5) 不予认证，暂停或撤销认证；
- (6) 阻碍获得认证的任何其他措施。

7.1.2 申诉的提出

申诉人可向本机构综合管理部提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- (1) 申诉人提交书面《申诉表》及相关说明（或证明）材料，并加盖公章；
- (2) 申诉事项应在申诉受理范围内；
- (3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- (4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过10个工作日。

注：《申诉表》可从官方网站客户服务下载专区下载。

7.1.3 申诉的受理与处理

综合管理部收到申诉后第一时间以邮件形式告知“本机构已收到正式申诉。”具体内容还需包含收到的材料清单、是否受理、处理流程节点及联系方式。综合管理部负责受理满足条件的申诉，根据申诉内容对申诉材料进行有效性审查。

综合管理部根据申诉的内容，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查，提出对申诉的处理意见。

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。

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。

申诉应在受理之日起45个工作日内处理完毕。

 中鐸核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第4页 共6页

7.1.4 申诉的裁定

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。

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。

7.1.5 申诉裁定的执行

申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力。

本机构综合管理部负责将申诉裁定结果书面通知申诉人。

涉及暂停或撤销认证决定的申诉，如果申诉裁定结果为维持原认证决定，则暂停或撤销认证决定的生效日期为原决定的批准日期。如果申诉裁定意见不支持原认证决定或其他决定，本机构将按裁定意见执行并采取后续行动。

如申诉处理过程发现不符合或改进空间，本机构将采取措施予以改进。

本认证机构应对申诉处理过程中的所有决定负责。投诉方如果对认证的处理持有异议，可向上级监管部门投诉。

7.2 投诉

7.2.1 投诉受理的范围

- (1) 对认证审核活动审核组审核过程的投诉或对评估活动评估组评估过程的投诉；
- (2) 对认证审核活动审核组审查成员的投诉或对评估活动评估组成员的投诉；
- (3) 对已获证机构的投诉。

7.2.2 投诉的提出

投诉应以书面形式向本机构综合管理部提出：

- (1) 填写《投诉表》并具体说明投诉内容，加盖公章或附身份证复印件；
- (2) 提供与投诉内容有关的证据或具体线索；
- (3) 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。
- (4) 投诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过30个工作日。

注：《投诉表》可从官方网站客户服务下载专区下载。

7.2.3 投诉的受理

综合管理部收到投诉后第一时间以邮件形式告知“本机构已收到正式投诉。”具体内容

 中鐸核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第5页 共6页

还需包含收到的材料清单、是否受理、处理流程节点及联系方式。

综合管理部接到投诉将按照7.2.1和7.2.2的要求对投诉进行有效性确认。以下情况可导致投诉不予受理：

- (1) 匿名投诉；
- (2) 投诉内容超出受理范围；
- (3) 经确认投诉人提供了虚假信息；
- (4) 投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查，经联系投诉人不愿意配合或无法提供进一步信息或线索的。

7.2.4 投诉的处理

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。

通常情况下，综合管理部将在受理投诉后的45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，需书面通知投诉人。

对于投诉内容涉及已获证机构的，本机构将按如下处理方式：

- (1) 本机构根据投诉信息的内容和性质，要求获证机构做出说明和处理，并向本机构提交书面报告及相关证据；
- (2) 必要时，本机构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机构认证资格的，本机构按授予认证相应的程序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认证状态有关的不利决定时，已获证机构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。

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。

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。

7.2.5 投诉处理决定

投诉调查报告及处理决定经综合管理部主管审查、批准后，形成最终决定。

 中谭核信 ZHONGXINHEXIN	程序文件	ZXHX-B9.13申诉、投诉与争议处理程 序	
	第2版 第1次修改	受控状态：非受控	第6页 共6页

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。

综合管理部将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及相关方。

本机构对投诉处理过程中所做的各类决定负责。

通过投诉的调查发现相关认证活动、评估活动或管理存在不符合或改进空间，本机构将采取措施予以改进。

7.3 争议

7.3.1 争议的提出

在认证审核过程中发生的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证规则要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可代表审核组做出结论，但应将争议的情况在10个工作日内报告本机构。受审核方也可以在10个工作日内将争议的事项向本机构提出。

在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后10个工作日内以书面形式向本机构提出。

注：《争议表》可从官方网站客户服务下载专区下载。

7.3.2 争议的处理

综合管理部负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的30个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向本机构提出申诉或投诉。

8 相关记录

- 1、ZXHX-D9.13-01 《申诉表》
- 2、ZXHX-D9.13-02 《投诉表》
- 3、ZXHX-D9.13-03 《争议表》
- 4、ZXHX-D9.13-04 《申诉、投诉与争议调查处理记录表》
- 5、ZXHX-D9.13-05 《申诉、投诉与争议处理台账》