



1 目的

为保证认证工作的公正、准确, 维护申请人和获证方的利益, 特制定本文件。

2 范围

本文件适用于所有与中旌认证提供的认证服务有关的组织、个人、社会团体、协会、监管机构和部门。

3 定义

3.1 申诉: 当事人直接受到有关认证认可工作机构作出决定的影响时提出的异议。

3.2 投诉: 任何组织或个人认为有关认证认可工作机构、工作人员或者获证组织存在违法违规问题的举报。

3.3 工作人员: 认证审核员、业务管理人员(客服员、评审员、审定员)等。

4 内容

4.1 申诉的处理程序

4.1.1 当事人对公司在认证服务过程中的人员、过程和决定有异议的, 以书面邮件的方式将需要申诉的内容发到中旌认证申诉专用邮箱 ss@zjcert.com.cn, 中旌认证收到申诉时会立即安排调查、确认并在 5 个工作日内回复申诉人。

4.1.2 书面邮件中所记载的申诉内容至少包括:

- a) 当事人的名称、地址、联系电话;
- b) 被申诉人的名称、联系电话;
- c) 申诉的要求、理由及相关的事实根据。

4.1.3 当事人认为认证认可工作机构的行为严重侵害了自身的合法权益的, 也可以直接向国家认监委提出申诉。

4.1.4 下列申诉不予受理或者终止受理:

- a) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的;
- b) 申诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信;
- c) 当事人无法证实自己权益受到侵害;
- d) 不属于认证认可工作范畴的。

4.2 投诉的处理程序

4.2.1 当事人对公司在认证服务过程中的人员、过程和决定有不满意或发现其存在违反认证规则的情况时, 以书面邮件的方式将需要投诉的内容发到中旌认证投诉专用邮箱 ss@zjcert.com.cn, 中旌认证收到投诉时会立即安排调查、确认并在 5 个工作日内回复投诉人。

4.2.2 书面邮件中所记载的投诉内容与 4.1.2 相同。

4.2.3 下列投诉不予受理或者终止受理:

核准:	审核:	制订:	文件版本	202111	
章弋	葛龙歆	综合部	管理部门	客服部	
			保密等级	公开	
			发行范围	公开	

- a) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的;
- b) 投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信;
- c) 涉及的内容不属于认证认可工作范畴;
- d) 投诉事实不清, 且无法核实的;

4.2.4 对同一投诉事项已经作出处理, 且没有新情况、新理由的。

4.3 处理申诉、投诉应当遵循以下原则:

- a) 以事实为依据, 以法律法规为准绳原则;
- b) 保护当事人合法权益原则;
- c) 合法性与合理性原则;
- d) 公开、公平、公正原则;
- e) 高效与经济原则。

4.4 中胜认证是一个负责任的认证机构, 认真对待任何一个申诉和投诉, 当事人对处理结果仍存有异议的, 可以向国家认监委提出申诉或投诉。

4.5 所有申诉和投诉按照《客户服务管理制度》的要求记录在《改进单》中并形成完整报告、进行详细的分类统计和分析, 按照《管理评审制度》的要求输入管理评审。

5 支持文件:

5.1 《客户服务管理制度》

5.2 《管理评审制度》

6 支持记录

6.1 《改进单》