



申诉、投诉处理程序

ZHZHLH-CX15

中准联合认证服务（河南）有限公司

1. 目的与范围

为规范申诉和投诉处理工作，确保公正、有效，维护认证的利益相关方的正当权益和公司的信誉，特制定本程序。

本程序适用于认证利益相关方对公司的申诉和投诉的处理，也适用于对获证客户的投诉处理。

2. 引用文件

国家认监委[2025]第 16 号-质量管理体系认证规则

CNAS—CC01：2015《管理体系认证机构要求》

3. 术语和定义

3.1 申诉：认证的利益相关方对 ZHHLH 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）。

3.2 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 ZHHLH、申请组织或获证客户的活动的不满的书面表示。

4. 工作职责

4.1 总经理兼任申、投诉委员会主任，负责审查批准申诉和投诉处理决定及延期处理申请。

4.2 申、投诉委员会负责组织重大投诉的处理。

4.3 综合部

(a) 负责申诉和投诉处理的归口管理；

(b) 负责申诉/投诉处理工作组的组建；

(c) 负责将申诉和投诉的处理进展和结果通知申诉人/投诉人，并结算申诉费用；

(d) 对针对获证客户的投诉，负责：

——选择适当时机告知相关获证客户；

——与获证客户及投诉人共同决定投诉事项公开与否及公开的程度。

(e) 对申诉的处理完全由综合部处理。

4.4 申诉/投诉处理工作组负责调查取证并提出处理建议。

4.5 技术委员会负责提出涉及认证申请或获证客户的认证资格的投诉处理建议。

4.6 有关部门负责实施为回应申诉/投诉而采取的措施。

5. 申诉和投诉处理原则

- (a) 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及 ZHHLH 认证制度为准则；
- (b) 对投诉人、投诉事项以及所获得的任何与投诉有关的非公开信息负有保密责任；
- (c) 参与申诉和投诉处理工作的所有人员均应保持客观公正，须与申诉、投诉事项无利害关系，并熟悉国家有关法律法规和公司认证制度；
- (d) 申诉和投诉的调查和处理决定不造成针对申诉人和投诉人的任何歧视；
- (e) 申诉和投诉应在受理后 6 个月内处理完毕。如需要延期时，由总经理批准，并通知申诉人/投诉人。

6. 工作程序

6.1 申诉及投诉

6.1.1 申诉及投诉的提出

有效的申诉及投诉应同时符合以下条件：

- (a) 申诉及投诉应以书面形式提出；邮箱：zhzhhlh@qq.com；电话：0371-65349001；
- (b) 申诉及投诉人应签字和盖章；
- (c) 申诉及投诉人应是申诉事项的直接相关方；
- (d) 申诉及投诉应在收到相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

6.1.2 申诉及投诉的受理

(1) 综合部接到申诉及投诉材料后登记并按 6.1.1 规定对申诉及投诉材料进行初步审查：

(a) 有效的申诉及投诉通知申诉及投诉人；将申诉及投诉事项填写于“申诉及投诉裁定表”，并按 5c) 要求组成申诉及投诉处理工作组；

(b) 无效的申诉及投诉通知申请人，说明不予受理的理由，连同相应申诉及投诉材料退回申诉及投诉人。

6.1.3 申诉及投诉的处理、审核及批准、时限、告知；

6.1.3.1 综合部将“申诉及投诉裁定表”和申诉及投诉材料转发至申诉及投诉处理工作组。

6.1.3.2 申诉及投诉处理工作组根据申诉及投诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉及投诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉及投诉的处理结果提出处理建议(需要时包括纠正和纠正措施建议)，报送总经理裁定。

6.1.3.3 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施，经总经理审定的纠正和纠正措施，并提供相应证据。

6.1.3.4 申诉及投诉处理工作组跟踪验证纠正和纠正措施实施及其有效性。

6.1.3.5 申诉及投诉处理工作组汇总申诉及投诉处理证据，提出正式处理意见，填写“申诉及投诉裁定表”报总经理批准。

6.1.3.6 必要时，综合部及时与申诉及投诉人沟通（6个月内），通报申诉及投诉处理进展。

6.1.3.7 申诉及投诉处理因故需延期时，申诉及投诉处理工作组填写“申诉及投诉/投诉延期处理申请表”，说明申请表延期理由，报送主任批准，通知申诉及投诉人。

6.1.4 申诉及投诉裁定的执行

6.1.4.1 综合部根据总经理裁定结论以书面形式将裁定结论通知申诉及投诉人。

6.1.4.2 申诉及投诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉及投诉处理结果后的10个工作日内向公司再次提出申诉及投诉。

6.1.5 申诉及投诉费用

6.1.5.1 申诉及投诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉及投诉事项中应承担的责任分担。

6.2 投诉

6.2.1 投诉的提出

6.2.1.1 投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向综合部正式提出。

6.2.1.2 ZHHLH 不受理匿名投诉。

6.2.2 投诉的受理

6.2.2.1 综合部接到口头/电话投诉时，应填写“口头/电话投诉记录”，经投诉人确认，并登记于“申诉及投诉和投诉登记表”。

6.2.2.2 综合部在接到投诉书面材料后登记于“申诉及投诉和投诉登记表”。

6.2.2.3 综合部分析投诉内容，确认是否与中心认证活动有关：

(a) 对于与认证活动有关的投诉，签发“受理审查结论通知书”，通知投诉人；将申诉及投诉事项填写于“投诉处理表”并按5c)规定组成投诉处理工作组；

(b) 对与认证活动无关的投诉，签发“受理审查结论通知书”，说明不予受理的理由，通知投诉人。

6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 综合部将“投诉处理表”和投诉材料转至投诉处理工作组，重大投诉提交申、投诉委员会组织处理。

6.2.3.2 针对 ZHHLH 的投诉，投诉处理工作组对投诉事项进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组/管委会客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

6.2.3.3 针对申请组织或获证客户的投诉

(a) 投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向公司提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

(b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技委会调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《认证申请受理和评审控制程序》或《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与之相应的认证决定。

6.2.3.4 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《纠正和预防措施控制程序》

执行。投诉处理工作组验证其有效性。

6.2.3.5 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报总经理审查批准。

6.2.3.6 可能时，综合部及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

6.2.3.7 投诉处理因故需延期时，投诉处理工作组填写“申诉及投诉/投诉延期申请表”，说明申请延期理由，报送总经理批准，并通知投诉人。

6.2.4 投诉处理决定的反馈

6.2.4.1 综合部根据总经理批准的投诉处理决定以书面形式通知投诉人及相关方。

6.2.4.2 投诉事项是否公开，综合部与相关客户及投诉人共同决定。在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

6.2.4.3 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉及投诉。

6.5 资料归档

6.5.1 综合部负责申诉及投诉和投诉处理的全部资料的收集、整理和归档保存。

7. 相关记录

《申诉投诉受理登记表》

《申诉投诉受理通知书》