

对认证过程和结果的申诉、投诉规定

一、 总则

为规范、公正、及时地处理与认证活动相关的申诉和投诉，保护相关方的合法权益，维护认证的公信力，根据国家认证认可监督管理委员会发布的《质量管理体系认证规则（CNCA-QMS-01:2025）》、《环境管理体系认证规则（CNCA-EMS-01:2026）》、《职业健康安全管理体系认证规则（CNCA-OHSMS-01:2026）》及相关法律法规，结合本机构认证业务范围，修订本规定。

二、 适用范围

本规定适用于认证委托人或获认证组织向本机构提出的申诉以及任何组织和个人对本机构认证活动提出的投诉；也适用于相关方针对认证委托人或获认证组织的活动向本机构提出的投诉。

三、 定义

1. 申诉：指认证委托人对本机构做出的与其认证资格有关的决定（如：不予受理申请、不予通过审核、不予授予/保持/更新认证、暂停/撤销/注销认证证书、扩大或缩小认证范围等决定）有异议，向本机构提出重新考虑的正式请求。

2. 投诉：指任何组织或个人（包括但不限于认证委托人、获证组织、消费者、其他利益相关方）对本机构的认证方针、认证活动过程、认证人员行为或认证结果表达不满意，并期望得到回复的行为

四、 基本原则

1. 公正性原则：申诉/投诉的调查和决定过程应公正、独立，不偏袒任何一方。

2. 保密性原则：本机构对申诉人/投诉人、申诉/投诉事项及相关信息予以严格保密，未经当事人书面同意，不向无关第三方透露。

3. 非歧视性原则：申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视。

4. 及时有效性原则：本机构将及时受理、调查并处理申诉/投诉，采取必要措施解决问题。

五、 审申诉/投诉渠道

任何组织或个人可通过以下任一渠道提出申诉或投诉：

- 电话：010-82910412
- 电子邮箱：xinchengexcellence@163.com
- 通信地址：北京市昌平区黄平路 19 号院 2 号 14 层 1410，邮编：102208
收件人：申诉/投诉处理委员会

六、 申诉/投诉的提出与受理

1. 提出要求：

- 申诉/投诉应以书面形式提出，内容应清晰、具体。
- 申诉应明确被申诉的决定、申诉理由及相关事实依据。
- 投诉应描述投诉对象、具体事由、相关证据或线索。
- 提倡实名提出，并提供有效的联系方式，以便反馈处理进展和结果。本机构承诺对实名信息保密。

2. 受理确认：本机构在收到申诉/投诉材料后，将在 5 个工作日内进行形式审查，并通知提交人是否受理。对于不予受理的，将说明理由。

3. 不予受理情形（包括但不限于）：

- 法院、仲裁机构或行政机关已受理或处理的；
- 匿名投诉且无法核实内容或联系投诉人的；
- 申诉/投诉事项与本机构认证活动无关的；
- 无具体事实、理由和证据，仅表达不满情绪的。

七、 申诉/投诉的处理

1. 处理部门：本机构设立独立的申诉投/诉处理委员会，负责申诉/投诉的接收、登记、调查和组织处理。

2. 调查人员：申诉/投诉的调查由与所涉认证活动无关的人员进行。参与过相关认证审核或决定的人员应予回避。

3. 调查过程：本机构将收集和验证所有必要信息，对申诉/投诉事项进行全面、客观的调查。必要时，可要求相关方补充材料或进行现场核实。

4. 处理决定：

- 调查结束后，将形成处理建议。
- 最终的处理决定应由与申诉/投诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准。

5. 处理时限：自正式受理之日起，本机构将在 60 日 内完成调查并做出处理决定。情况复杂的，可适当延长，但将提前告知申诉人/投诉人延长期限及理由。

6. 处理措施：经调查，如申诉/投诉属实，本机构将视情节采取包括但不限于以下措施：

- 更正错误的认证决定；
- 对相关认证过程或人员采取纠正、纠正措施；
- 对违规人员进行处理；
- 向投诉人致歉或说明情况。
- 其他必要的改进措施。

八、 结果告知与反馈

处理决定做出后，本机构将以书面形式（如邮件、信函）在 10 个工作日内将处理结果正式告知申诉人/投诉人。告知内容应包括处理结论、理由及依据。

九、 外部申诉/投诉权利

申诉人/投诉人如对本机构的处理决定不服，或认为本机构行为严重侵害了自身合法权益，有权依法向国家认证认可监督管理委员会或地方认证监督管理部门提出申诉或投诉。

十、 记录与保密

1. 所有申诉/投诉的提出、受理、调查、决定及反馈记录均予以完整保存，保存期限不少于 6 年。
2. 本机构要求所有参与申诉/投诉处理的人员签署保密承诺，确保信息不被泄露。

十一、持续改进

本机构将定期分析申诉/投诉数据，将其作为管理评审输入，用于识别改进机会，不断完善认证过程和申诉投诉处理机制。

十二、生效与查询

本规定自修订发布之日起生效，认证委托人可在本机构官方网站获取最新版本，或向本机构索取书面文件。本机构保留根据国家认监委最新要求修订本规定的权利。

北京信诚卓越
公开文件