

XAUAT/PD-0009

申诉、投诉和争议的处理规则

一 目的

为保证中心开展认证工作的公正性、有效性、严谨性，维护申请方和获证方的利益制订本规则。

二 范围

- 1 与 XAUAT 认证服务相关的组织和个人有关 XAUAT 认证业务的申诉、投诉、争议。
- 2 下列情况不属受理范围：
 - (1) 已进入法律程序的申诉、投诉、争议；
 - (2) 申请方和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议；
 - (3) 超出中心业务范围的申诉、投诉、争议；
 - (4) 争议双方已达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议；
 - (5) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议；
 - (6) 证据不全的申诉、投诉、争议；
 - (7) 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议；
 - (8) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

三 定义

申诉：对中心的认证决定或与认证决定有关事项提出重新考虑的要求。

投诉：向中心就其认证有关事宜表达不满意并期望得到回复的行为。

争议：对中心认证过程中的有关事宜提出不同意见的表达。

四 程序

1 申诉

申请方或获证方对 XAUAT 认证服务及相关事项提出申诉，受理申诉时限为相关事项发生 20 个工作日内，申诉应以书面形式提交中心市场管理部。市场管理部及时将有关情况向管理者代表汇报并将中心调查后处理结果书面报申诉人。

2 投诉

除申诉外，相关组织和个人均可对中心人员的道德、行为、能力，认证工作质量等问题

提出投诉意见。

投诉的受理为中心市场管理部，市场管理部登记后及时向管理者代表汇报。投诉人应提供必要的调查证据及线索。对于匿名投诉，中心应对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，中心应及时进行调查处理，分析所投诉的问题及投诉原因，包括中心管理体系中存在的因素，若无特殊原因，在收到投诉后应采取适当措施，并将对投诉处理的结果回复投诉人。

3 争议

对于申/投诉中引发争议时，由管理者代表组织复议。由管理者代表负责对其交涉，并提交中心管理层。争议提出人对中心处理意见仍持有异议时，有权向中心上级主管部门提出投诉。

五 联系方式

中心受理电话：029-82202716

中心受理邮箱：jkdgc.js@xauat.edu.cn