



## 申诉、投诉和争议管理规定

### 1 申诉、投诉和争议的范围

- 1.1 涉及中航（深圳）认证检测有限公司的认证审核结论；
- 1.2 涉及中航（深圳）认证检测有限公司做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格；
- 1.3 涉及中航（深圳）认证检测有限公司工作人员违纪、违规行为；
- 1.4 涉及中航（深圳）认证检测有限公司认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- 1.5 涉及中航（深圳）认证检测有限公司工作人员有影响受审核方/获证组织合法权益的行为；

### 2 申诉的处理

- 2.1 申诉方应在接到 ZH 的认证决定或投诉、争议处理结果通知后 30 个工作日内向 ZH 综合部提出书面申诉。
- 2.2 ZH 综合部在接到申诉后 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，对重大申诉可提交 ZH 公正性委员会做出最终决定，并将申诉处理结果以书面方式及时通知申诉方。
- 2.3 申诉方如果对处理结果有异议时，有权向国家市场监督管理总局提出仲裁申请；

### 3 投诉或争议的处理

- 3.1 投诉或争议可通过书面的信函方式进行，投诉人须提供投诉事实的细节情况，证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理。
- 3.2 对于署名投诉，ZH 综合部应及时对反映的情况进行调查核实，充分了解双方



当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在一个月提出处理意见或措施，并以书面方式通知投诉人或有关方。

4 申请方如果对 ZH 处理投诉/争议的结果不满意或认为 ZH 的行为严重侵害了自身合法利益的，可以向认证监管部门投诉。

5 申诉、投诉处理过程中如有费用发生，由责任方承担。

## 6 约束规则

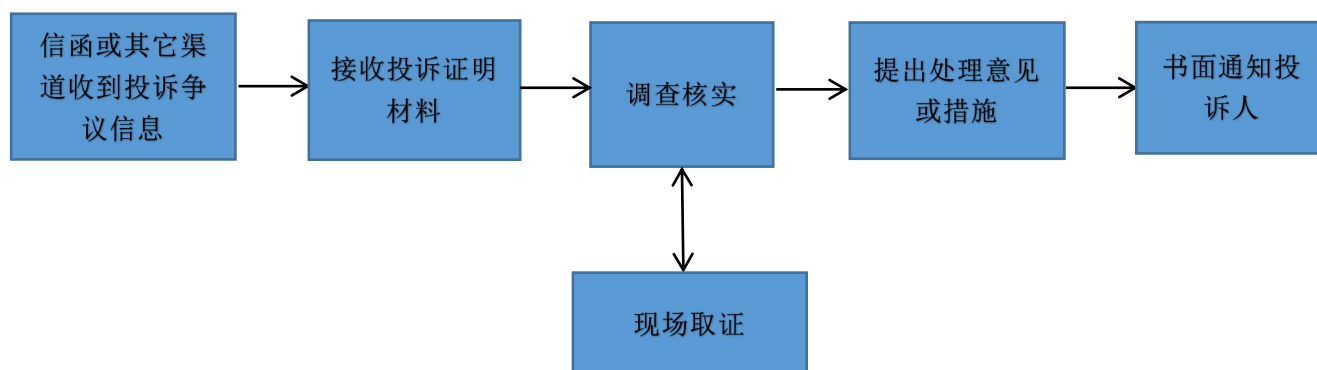
6.1 处理申诉/投诉/争议的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/争议人及有关方面的非公开情况负有保密责任。

6.2 参与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。

6.3 与申诉/投诉/争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该申诉/投诉/争议的处理工作。

## 附件一：申投诉流程

### 1 投诉或争议的处理



### 2 申诉的处理



