

# 申诉、投诉及索要信息处理规则

## 一、申诉处理程序

1. 认证组织对 ZJQC 做出的认证决定有异议时，可以进行申诉。
2. 接到申诉后，ZJQC 应组成申诉工作组，进行调查和处理，在 60 日内做出处理决定，并将处理结果书面告知认证组织。
3. 申诉工作组应由与申诉事项无关的人员组成。ZJQC 和申诉工作组应对申诉事项的信息保密。
4. 申诉的提交、调查和决定不应造成针对认证组织的歧视。
5. 若认证组织认为 ZJQC 未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致其自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向北京市西城区市场监管部门或国家认监委投诉，也可以向认可机构投诉。

## 二、投诉处理程序

1. 任何组织和个人对 ZJQC 的认证过程和认证决定有异议的，可以进行投诉。
2. 接到投诉后，ZJQC 应组成投诉工作组，进行调查和处理，在 60 日内做出处理决定，并将处理结果书面告知投诉者。
3. 投诉工作组应由与投诉事项无关的人员组成。ZJQC 和投诉工作组应对投诉事项的信息保密。
4. 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉者的歧视。
5. 若投诉者认为 ZJQC 未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致其自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向北京市西城区市场监管部门或国家认监委投诉，也可以向认可机构投诉。
6. 针对认证组织的投诉，ZJQC 将按照上述 2-5 步骤进行处理，并将投诉事宜告知被投诉的认证组织，请其配合调查。

## 三、索要信息程序

1. 认证组织及相关方可通过 ZJQC 官方网站（[www.zjqc.com](http://www.zjqc.com)）查看公开信息，包括 ZJQC 业务范围、本文件和认证组织证书信息等。
2. 特殊情况下，ZJQC 可以根据国家法律法规、认证组织请求（如出于安全原因）和保护自身商业秘密的考虑，对某些信息的公开程度做出限制。
3. 需要时，认证组织及相关方可向 ZJQC 提出索要信息申请，ZJQC 将基于合规原则，在保证认证数据安全和保护认证组织与 ZJQC 自身商业秘密的前提下，向认证组织或相关方提供必要信息。