

中国质量认证中心（CQC）		文件编号 CQC/TB10	
申诉与投诉程序	修订次数 1 次	修订日期 2013 年 11 月 20 日	发布日期 2013 年 9 月 3 日

附件

申诉与投诉处理办法

CQC 培训服务履行质量承诺，以认真的态度受理和处理每一件申诉和投诉。

一、申诉

（一）有下列情况之一时，申请方或获证方有权向 CQC 提出申诉：

1. 无正当理由不接受参加培训的申请；
2. 对撤销培训合格资格有异议；
3. 对考试成绩有异议；
4. 其他原因。

（二）申诉方应在上述情况发生后 30 日内向 CQC 提交书面申诉文件，必要时附有关证据。

（三）CQC 组织对申诉的调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方，最终处理结果的回复，自收到申诉起最长不超过 3 个月。

（四）申诉方对裁定不满意时，可向中国认证认可协会（CCAA）提出介入调查要求（中国认证认可协会投诉监督邮箱：ccaats@ccaa.org.cn）。

（五）申诉调查费用由败诉方承担。

二、投诉

（一）出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向 CQC 投诉：

1. 获得 CQC 培训合格证书人员不符合培训合格要求或提交虚假证明文件骗取培训合格资格；
2. 获得 CQC 培训合格证书人员滥用证书和标志；
3. CQC 培训机构有关部门或工作人员违反认证培训工作有关规定；
4. 其他原因。

（二）投诉方一般应采取书面形式，必要时附有关证据及投诉方姓名、联系方式。电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，CQC 应详细记录。（投诉电话：010-83886324）。

（三）CQC 对投诉进行调查，并将处理进展情况和结果 30 日内书面通知投诉方。

中国质量认证中心（CQC）			文件编号 CQC/TB10
申诉与投诉程序	修订次数 1 次	修订日期 2013 年 11 月 20 日	发布日期 2013 年 9 月 3 日

（四）对获得培训合格证书人员投诉时，如投诉内容属实，CQC 在适当时间将投诉告知获得培训合格证书人员，并由获得培训合格证书人员签字确认投诉事实。

（五）必要时 CQC 对获得培训合格证书人员情况进行调查或撤销培训合格资格，获得培训合格证书人员承担调查费用。投诉属 CQC 责任或投诉内容不属实时，调查费用由 CQC 承担。

（六）对 CQC 的处理不满意，投诉方可向中国认证认可协会（CCAA）投诉（中国认证认可协会投诉监督邮箱：ccaats@ccaa.org.cn）。

三、约束规则

（一）负责申/投诉调查和处理的人员应与申/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正。

（二）申/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息，负有保密责任。

（三）CQC 对与申/投诉有关的所有决定负责。