

冶金工业规划研究院	文件编号：HC1002-2022
	第 1 页 共 4 页
申诉、投诉和争议处理	第 0 次 修订
	生效日期：2022 年 5 月 15 日

1. 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与核查等活动有关各方的正当权益和信誉，本规则根据有关法律法规和国际标准，规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

2. 适用范围

本规则适用于处理来自委托机构对冶金工业规划研究院（以下简称 MPI）的申诉和争议以及任何组织或个人对 MPI 提出的投诉。

3. 定义

3.1 申诉：委托机构对 MPI 做出的，与其期望的核查等活动有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

3.2 投诉：任何组织或个人向 MPI 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 MPI 核查等活动的不满的书面表述。

3.3 争议：委托方与 MPI 就与核查等活动有关的程序或技术等事宜提出的不同意见的书面表述。

4. 处理原则

4.1 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及行业规范为准则。

4.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

冶金工业规划研究院	文件编号：HC1002-2022
	第 2 页 共 4 页
申诉、投诉和争议处理	第 0 次 修订
	生效日期：2022 年 5 月 15 日

4.3 参与申诉、投诉和争议处理过程的所有工作人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，不参与申诉/投诉/争议的受理、调查和决定。

4.5 MPI 对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

5. 处理过程

5.1 受理范围

5.1.1 申诉受理的范围

- 1) 拒绝受理核查等活动申请；
- 2) 拒绝继续进行核查等活动；
- 3) 要求采取纠正措施；
- 4) 变更核查等活动范围；
- 5) 不予进行核查等活动，暂停或撤销核查等活动；
- 6) 其他阻碍进行核查等活动的任何措施。

5.1.2 投诉受理的范围

- 1) 对 MPI 提供的核查等活动或对 MPI 相关人员的投诉；
- 2) 对 MPI 委托方有关的核查等活动及其人员的投诉，且投诉的内容与核查等活动要求或范围相关；
- 3) 涉及 MPI 委托方的客户的投诉，且投诉内容与核查等活动有关。

5.2 申诉/投诉/争议的提出

5.2.1 申诉/投诉人应向 MPI 提出申诉/投诉，有效的申诉/投诉应同时符合以下条件：

冶金工业规划研究院	文件编号：HC1002-2022
	第 3 页 共 4 页
申诉、投诉和争议处理	第 0 次 修订
	生效日期：2022 年 5 月 15 日

1) 申诉/投诉人应提交明确的申诉/投诉内容及相关说明（或证明）材料；

2) 申诉/投诉事项应在受理范围内；

3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日；

5) 投诉人承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效，不存在虚假成分。

5.2.2 在核查等活动过程中提出的争议，一般由核查组组长与委托方依据标准和相关规定协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，核查组组长可做出核查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 个工作日内报告 MPI，委托方也可将争议的事项在 10 个工作日内以书面文件形式向 MPI 提出。

5.2.3 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及的事件发生后 10 个工作日内向 MPI 提出。

5.3 申诉/投诉/争议的处理

5.3.1 MPI 根据申诉/投诉/争议内容，根据 5.2 条款的规定进行审查，并将受理情况通知申诉/投诉/争议申请人。符合要求的申诉/投诉/争议提出处理意见，结合实际情况对申诉/投诉事项进行处理。

5.3.2 申诉/投诉/争议处理时间原则上不超过 20 个工作日。情况复杂的，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 3 个月，并告知申诉/投诉/争议申请人延期理由。

5.3.3 申诉/投诉/争议处理结果和过程终止由 MPI 正式通知申诉/

冶金工业规划研究院	文件编号：HC1002-2022
	第 4 页 共 4 页
申诉、投诉和争议处理	第 0 次 修订
	生效日期：2022 年 5 月 15 日

投诉/争议申请人。

5.4 如申诉/投诉/争议处理过程中发现不符合或改进空间，MPI 将采取措施予以改进，如采取纠正或修改相关文件、对人员进行培训、追究责任、更改核查等活动状态等。

5.5 对 MPI 申诉/投诉/争议处理结果持有异议时，申诉/投诉/争议申请人可在处理结果的 10 个工作日内向 CNAS 等有关部门进一步进行申诉/投诉/争议处理申请。

6. 渠道

联系人：冶金工业规划研究院

联系电话（传真）：010-65228077

邮箱：gyrz@mpi1972.com

联系地址：北京市东城区北三环东路 36 号 环球贸易中心 E 座 12

层

邮政编码：100013