

申、投诉处理程序

1. 目的

为保证万鼎作为指定经营实体开展项目审定或核查和核证工作的公正性、准确性，维护审定/核查委托方的利益制订本程序。

2. 范围

2.1 本程序适用于与万鼎订立审定或核查合同的委托方及其它相关各方对万鼎的申诉、投诉和争议。

2.2 下列情况不属于受理范围：

- a) 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。
- b) 超出万鼎业务范围的申诉、投诉、争议。
- c) 争议双方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。
- d) 不符合中国国家法律、法规相关决议和规定的申诉、投诉、争议。
- e) 证据不全的申诉、投诉、争议。
- f) 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

3 职责

3.1 万鼎主任是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

3.2 万鼎审计与法律风控部是申诉、投诉和争议处理的管理部门；负责接受来自各界的申诉、投诉和争议，负责组织调查，拟订处理建议，报万鼎主任审批；

3.3 万鼎其他各相关部门负责配合调查申诉、投诉和争议。

3.4 公正性委员会负责向其提出的申诉、投诉和争议，万鼎相关部门负责参与调查。

4 定义

4.1 申诉

申诉是指当审定/核查委托方认为项目申请和审定/核查报告的结果受到万鼎受理和内部评审的影响时，所提出的重新考虑的书面请求。

4.2 投诉

投诉是指审定/核查委托方或利害关系方向万鼎表达的，有别于申诉的并希望得到答复的，对万鼎的审定或核查活动提出不满的正式书面声明。

4.3 争议

争议是指审定/核查委托方及利害关系方对万鼎的审定/核查程序和技术问题等方面不同意见的口头或书面表述。

5 程序

5.1 申诉

5.1.1 审定/核查委托方在接到万鼎的不受理项目申请通知或最终审定/核查报告后 30 个工作日内向万鼎提出申诉，并以书面形式提交万鼎审计与法律风控部。

5.1.2 万鼎审计与法律风控部收到申诉文件后，立即向万鼎主任报告。万鼎主任授权组成申诉处理小组，采取措施，做出有根据的判断。小组应在查明申诉的有效性后，概述接受、承认和调查申诉的过程，确保作出的决定考虑了所有可获得的和作为调查的一部分收集到的有关资料。

5.1.3 申诉处理小组基于调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报万鼎主任批准并做出处理决定，并在收到申诉文件的 6 个月内书面通知申诉人。

5.1.4 申诉处理完毕后，万鼎审计与法律风控部应及时将有关资料归档并保存。

5.2 投诉

5.2.1 投诉应以书面形式提交万鼎审计与法律风控部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但万鼎将作为工作改

进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

5.2.2 对于署名的、涉及对万鼎的审定或核查和核证活动的投诉，万鼎审计与法律风控部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括万鼎管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

5.2.3 万鼎审计与法律风控部在收到投诉后的 2 个月内，完成调查并提出处理意见，报万鼎主任审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方面。

5.2.4 投诉处理完毕后，万鼎审计与法律风控部应及时将有关资料归档并保存。

5.3 争议

5.3.1 在万鼎对项目进行审定/核查过程中提出的争议，一般由审定或核查组长与审定/核查委托方按照有关规定、万鼎手册和程序等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审定或核查组长可做出相关结论，但需要将争议情况连同审定或核查材料一并提交万鼎相关部门。审定/核查方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向万鼎审计与法律风控部提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交万鼎审计与法律风控部处理。

5.3.2 万鼎及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

5.3.3 争议处理完毕后，万鼎审计与法律风控部应及时将有关资料归档并保存。

5.3.4 争议方对万鼎的处理决定不满意时如提出人不满意万鼎处理结果，也可直接向秘书处等相关部门提出申诉、投诉。

5.4 其他说明

5.4.1 接到申诉、投诉与争议后，万鼎审计与法律风控部将分析该申诉、投诉和争议的提出是否成立，并通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

5.4.2 万鼎对申诉、投诉和争议的处理方针和程序经过万鼎主任审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。