



知识产权管理体系 认证实施规则

编 制	技术部
审 核	
批 准	江涛
发布日期	2020 年 08 月 01 日
修订/实施日期	2020 年 08 月 01 日

知识产权管理体系认证实施规则

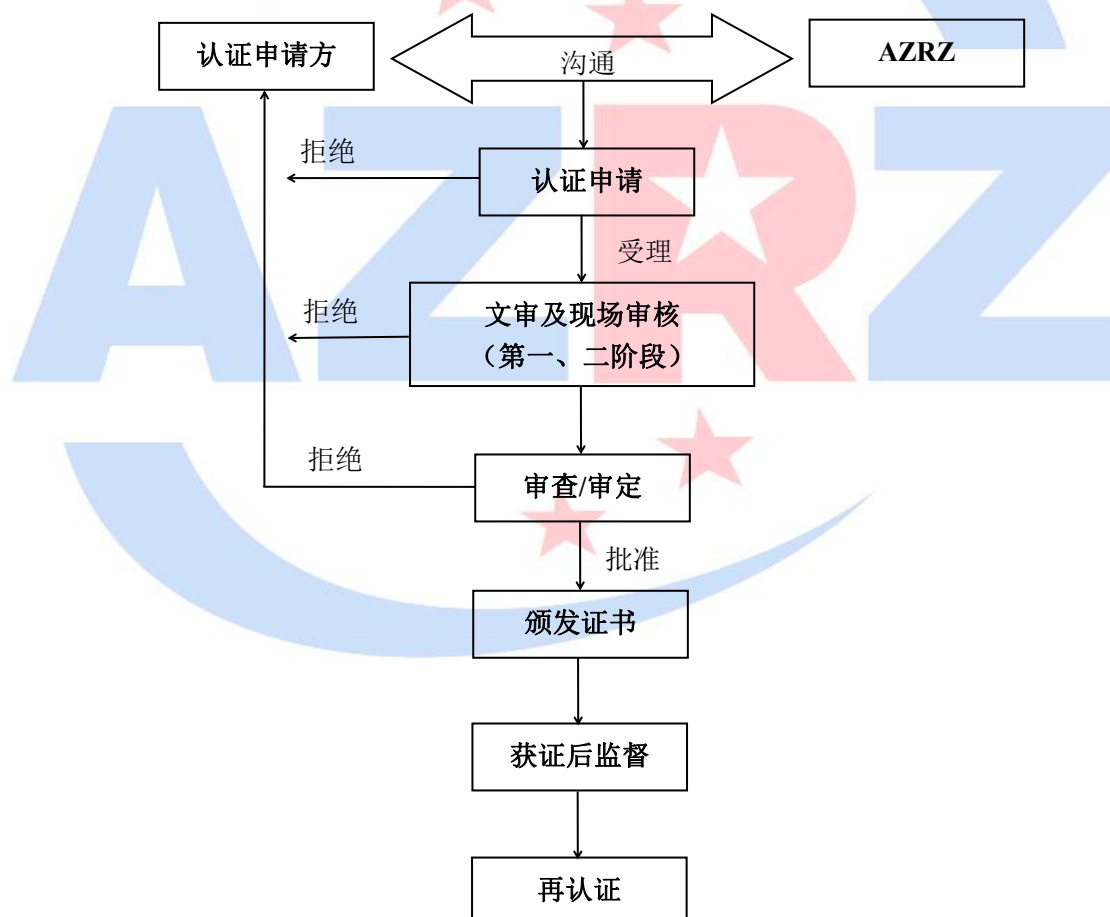
1 适用范围

本规则适用于规范安知认证有限公司（以下简称：AZRZ）在中国境内开展知识产权管理体系认证活动。

2 认证依据

AZRZ开展的知识产权管理体系认证以国家标准GB/T 29490-2013《企业知识产权管理规范》/GB/T 33250-2016《科研组织知识产权管理规范》/GB/T 33251-2016《高等学校知识产权管理规范》为认证依据。

3 认证过程流程图



4 初次认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 AZRZ应通过官方网站向申请认证的社会组织（以下称申请组织）至少公开以下信息：

- （1）可开展认证业务的范围；
- （2）认证工作程序；
- （3）认证依据；
- （4）认证证书样式；
- （5）认证收费标准；
- （6）对认证过程的申诉规定。

4.1.2 认证申请的基本条件：

（1）认证客户包括企业、科研组织机构和高等学校，且具有明确的法律地位，客户具有企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书等，可独立申请认证。其他类型的客户，应由具备资格的单位代为申请；国家、地方或行业有要求时，认证客户具有规定的行政许可文件，其申请认证范围应在法律地位文件和行政许可文件核准的范围内；

（2）认证客户按相关的管理体系标准建立了文件化的管理体系。初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了3个月，至少已实施一次完整的内审和管理评审，并承诺在证书有效期内，持续有效运行管理体系；

（3）认证客户应有知识产权（专利、商标、版权等），要有研发或生产活动，客户办公场所应配备电脑、打印机、桌椅等基本办公设施，以确保体系可以有效运行；

（4）认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料与信息；

（5）认证客户在一年内，未受到知识产权行政处罚或被知识产权行政管理部门或者其他部门责令停业整顿，或者纳入国家信用信息失信主体名录或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”或虚报、瞒报获证所需信息的情况；

（6）认证客户承诺获得AZRZ认证后，按规定使用认证证书和认证标志和有关信息，不得擅自利用管理体系认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证，按合同支付认证费用，并按规定接受监督；

（7）认证客户承诺获得AZRZ认证后，按照AZRZ要求向AZRZ通报管理体系变更的信息和其他可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜的信息，一般包括：客户及相关方有重大投诉、发生重大事故、相关情况发生变更（包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表发生变更；

生产经营或服务的工作场所变更; 管理体系覆盖的活动范围变更; 管理体系和重要过程的重大变更等)、出现影响管理体系运行的其他重要情况;

(8) 认证审核期间, 认证客户能够提供与拟认证范围相关的活动或过程;

(9) 在有要求时, 接受CNAS的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

4.1.3 AZRZ要求申请组织至少提供以下必要的信息:

(1) 认证申请书;

(2) 法律地位的证明文件的复印件, 如营业执照、事业单位法人证书等。若知识产权管理体系覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时);

(3) 知识产权管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件;

(4) 知识产权管理体系成文信息;

4.2 申请评审

4.2.1 AZRZ应对申请组织提交的申请资料进行评审, 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。对不符合要求的, AZRZ将通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

4.2.2 不予受理认证申请的情形

(1) 认证客户的知识产权与其实际经营范围明显不符的;

(2) 认证客户的规模、人数或经营状况明显不适于知识产权管理体系运行的;

(3) 认证客户为非正常专利申请主体的;

(4) 认证客户从事知识产权服务活动的;

(5) 认证客户或认证客户的法人代表被全国信用信息系统、信用中国等纳入失信主体的;

(6) 认证客户无任何知识产权, 进一步沟通了解其经营过程也无创新活动的;

(7) 认证客户被知识产权行政执法部门或其他部门责令停业整顿或被行政处罚并处在处罚执行期的;

(8) 认证客户涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的, 在国家认监委统筹安排前, 不予受理;

(9) 其他违反国家法律法规、行业规定的情形。

4.3 签订认证合同

在实施认证审核前, AZRZ应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行知识产权管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向认证机构通报:

--客户及相关方有重大投诉。

--发生侵权事故。

--相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 知识产权管理体系覆盖的活动范围变更等。

--出现影响知识产权管理体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不利用知识产权管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

(5) 拟认证的知识产权管理体系覆盖的范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内, 认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.4 审核策划

4.4.1 审核时间

AZRZ将根据申请组织的规模(有效人数)、行业特性、管理体系成熟度、管理体系覆盖的范围等因素核算并确定审核人日, 以确保审核的充分性和有效性。人日核算的相关要求见附录A:《IPMS审核时间要求》。

4.4.2 确定审核组

(1) 认证审核人员必须取得知识产权管理体系认证注册资格。

(2) 审核组可以有实习审核员, 其要在审核员的指导下参与审核, 不计入审核时间, 不单独出具记录等审核文件, 其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.4.3 审核计划

(1) AZRZ应为每次审核制定书面的审核计划(第一阶段审核不要求正式的审核计划)。审核计划至少包括以下内容: 审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期和场所、现场审核持续时间、审核组成员、审核日程安排等。

(2) 在审核活动开始前, 审核组应将审核计划交申请组织确认, 遇特殊情况临时变更计划

时,应及时将变更情况通知申请组织,并协商一致。

4.5 审核实施

4.5.1 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外,审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

4.5.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议,申请组织的最高管理者及与知识产权管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到,审核组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时,审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.5.3 初次认证审核

初次认证审核分两个阶段实施:第一阶段和第二阶段。

第一阶段审核的目的是了解受审核方的基本信息、审核管理体系文件,识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题,为第二阶段审核提供关注点。

第二阶段审核的目的是评价受审核方管理体系实施的符合性和有效性。

审核组对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行分析,以形成审核结论。

4.5.3.1 第一阶段审核

审核组结合受审核方的管理体系运行目标和体系覆盖活动的专业特点,根据受审核方提供的管理体系文件、体系运作过程、运作场所和现场的具体情况、内部审核与管理评审策划和实施情况,确认受审核方对标准的理解和实施的程度、对目标的实现具有重要影响的关键点、相关的法律法规要求的遵守情况以及管理体系范围,以确定第二阶段审核安排。

第一阶段审核应侧重于组织的策划过程,审核的主要内容为:

(1) 确认申请组织实际情况与知识产权管理体系文件描述的一致性,特别是体系文件中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产/服务/运营过程(包括所涉及的知识产权创造、运用、保护和管理)等是否与申请组织的实际情况相一致;

(2) 审核申请组织理解和实施相关审核准则要求的情况,评价知识产权管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审,确认知识产权管理体系是否已运行并且超过 3 个月;

(3) 确认申请组织建立的知识产权管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所,遵守适用的法律法规及强制性标准的情况;

(4) 认证客户的负责人、知识产权管理人员等相关人员是否已参加统一的网络培训平台等课程培训,并通过考核取得相应证书;

(5) 通过现场、企业信息公开渠道查询核实认证客户参保人数、知识产权获取、认证客户是否存在与知识产权相关的负面信息;

(6) 结合知识产权管理体系覆盖产品和服务的特点识别对知识产权管理目标的实现具有重要影响的关键点, 并结合其他因素, 科学确定重要审核点;

(7) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对知识产权管理体系文件不符合实际情况、相关体系运行尚未超过3个月或者无法证明超过3个月的, 以及其他不具备二阶段审核条件的, 不应实施二阶段审核。

如果发生任何将影响管理体系的重要变更, AZRZ可能将重复整个或部分第一阶段审核。第一阶段审核的结果可能导致推迟或取消第二阶段。

4.5.3.2 第二阶段审核

审核组现场评价受审核方管理体系的实施情况, 包括符合性和有效性。第二阶段审核至少包括以下方面:

- (1) 与适用的管理体系标准和其他规范性文件的所有要求的符合情况, 以及一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性;
- (2) 依据关键绩效目标和指标, 对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- (3) 管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面;
- (4) 受审核方过程的运作控制 (包括经营过程中涉及知识产权创造、运用、保护和管理的有效性);
- (5) 内部审核和管理评审实施情况;
- (6) 管理职责的落实, 包括针对方针的管理职责;
- (7) 为实现总目标而建立的职能层次目标的策划和实现情况;
- (8) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。

如果认证客户不能在初次认证第二阶段结束后的规定时间内按要求关闭不符合, AZRZ将再实施一次第二阶段审核或不批准认证。

4.5.3.3 发生以下情况时, 审核组应向AZRZ报告, 经AZRZ同意后终止审核。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合, 审核活动无法进行;
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致;
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.5.3.4 初次认证的审核结论

审核组应该对第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行汇总分析, 评价审核发现并就审核结论达成一致, 审核组应对审核活动形成书面审核报告, 由审核组组长签字。AZRZ

应在作出认证决定后30个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。
- (5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 叙述审核工作情况，其中对4.5.3.2条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；对目标和过程及绩效实现情况进行评价。
- (7) 识别出的不符合项。
- (8) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，AZRZ要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。AZRZ对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按认证不通过处理，或者按照4.5.3.2条重新实施第二阶段审核。

4.7 认证决定

4.7.1 认证机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.7.2 认证决定人员应为认证机构管理控制下的人员，参加审核的人员不能再作为认证决定人员实施认证决定。

4.7.3 AZRZ有充分的客观证据证明申请组织满足要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发知识产权管理体系认证证书。

4.7.4 AZRZ对未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.7.5 认证机构在颁发认证证书后，应当按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委和国家知识产权局。

5 监督审核程序

5.1 监督活动的方式

AZRZ采用现场监督审核和日常监督（如关注国家有关部门发布的信息公报、关注获证组织相关方的信息、获证组织有关信息的日常跟踪、审查获证组织及其运作的说明、要求获证组织提供文件和记录等）相结合的方式。

5.2 监督审核应包括，但不限于以下内容：

（1）自上次审核以来与组织IPMS有关的重要变更（如认证范围、法规、组织结构、知识产权战略与计划等）；

（2）持续的知识产权获取、保护、运用等运行控制；

（3）内部审核和管理评审；

（4）针对IPMS运行中发现的问题或投诉的处理；

（5）组织战略与目标实现情况与趋势；

（6）适用的法律法规持续符合情况；

（7）为持续改进而策划的活动的进展；

（8）针对上次审核中确定的不符合所采取的措施的有效期验证；

（9）证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

获证组织应保存全部投诉记录，需要时提供认证机构。

5.3 监督审核的频次

在证书有效期内，获证组织须接受监督审核，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起12个月内进行；此后监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审核：

（1）获证组织对管理体系进行了重大更改；

（2）有足够信息表明获证组织发生了组织机构、知识产权变更（如专利、商标、著作权）等影响到其认证基础的更改；

（3）获证客户出现重大事故或用户提出对相关管理体系运行效果的投诉未得到处理时；

（4）获证客户被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时；

（5）其他需要考虑的情况。

5.4 监督审核的时间

监督审核的时间，应不少于按4.4.1条计算审核时间人日数的1/3。

5.5 监督审核结果评价

AZRZ根据以上信息对获证组织管理体系进行再评价, 确认其是否持续满足认证要求, 作出保持其知识产权管理体系认证资格的决定, 否则应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

监督审核时, 如认证客户没有按时关闭不符合, 将可能导致认证证书的暂停或撤销。

6 再认证程序

6.1 获证组织在证书有效期满前至少三个月, 须提出再认证申请。再认证审核的目的是验证作为一个整体的组织管理体系全面的持续符合性和有效性, 以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审核的程序和要求参照第4章内容实施。

6.2 再认证时通常可不进行一阶段审核, 但当获证客户管理体系和获证客户的内外部运作环境有重大变化时, 再认证审核活动可能需要有第一阶段审核, 但审核时间应不少于按4.4.1条计算人日数的2/3。

6.3 再认证审核时, 认证客户应在当前认证证书到期前接受AZRZ审核, 并对于审核组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则, 因认证客户的原因导致AZRZ不能在原认证证书到期后6个月内作出认证决定的, 应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。

6.4 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发认证证书, 新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前, 认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证, 则不应予以再认证, 也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后, 如果认证机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动, 则可以恢复认证, 否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期, 终止日期应基于上一个认证周期。

7 特殊审核

7.1 扩大认证范围审核

针对已获证的客户, AZRZ对扩大认证范围的申请进行评审, 确定能否予以扩大的决定所需的审核活动, 并在该审核活动中验证获证组织的知识产权管理体系的适宜性和有效性, 以作出是否可予以扩大的决定。扩大范围的审核活动可单独进行, 也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

7.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证组织进行追踪, 需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行的审核。

获证组织的产品和服务被国家行政主管部门在监督检查中被查出不合格时, AZRZ将对获证组织实施特殊审核。如获证组织不接受特殊审核, 认证证书将被暂停。

8 暂停、撤销认证或缩小认证范围

AZRZ制定《认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销管理规范》规范了知识产权管理体系认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销。

8.1 暂停证书

8.1.1 获证组织有以下情形之一的(但不限于), AZRZ在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

(1) 知识产权管理体系持续或严重不满足认证要求, 包括对知识产权管理体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理。

(5) 持有的与知识产权管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

(6) 主动请求暂停的。

8.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于8.1.1第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

8.1.3 认证机构应以适当方式公开暂停认证证书的信息, 明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.2 撤销证书

8.2.1 获证组织有以下情形之一的, AZRZ应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

(1) 获证客户被注销或撤销法律地位证明文件, 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求;

(2) 获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息, 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单;

(3) 获证客户出现重大事故, 经执法监管部门确认是获证客户违规造成;

(4) 获证客户在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为, 受到相关执法监管部门处罚

(5) 获证客户暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正(包括持有的

行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)；

(6) 获证客户没有运行管理体系或者已不具备运行条件；

(7) 获证客户不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未有效纠正；

(8) 获证客户因换发新证而撤销旧证书；

(9) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

(10) 获证客户主动放弃认证；

(11) 其他原因需要撤销证书。

8.2.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

8.2.3 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

8.2.4 认证机构应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8.3 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，AZRZ应缩小其知识产权管理体系认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

9 认证证书要求

9.1 认证证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

(2) 知识产权管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的知识产权管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

(3) 知识产权管理体系符合认证标准的表述；

(4) 证书编号；

(5) 认证机构名称；

(6) 有效期的起止年月日；

证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

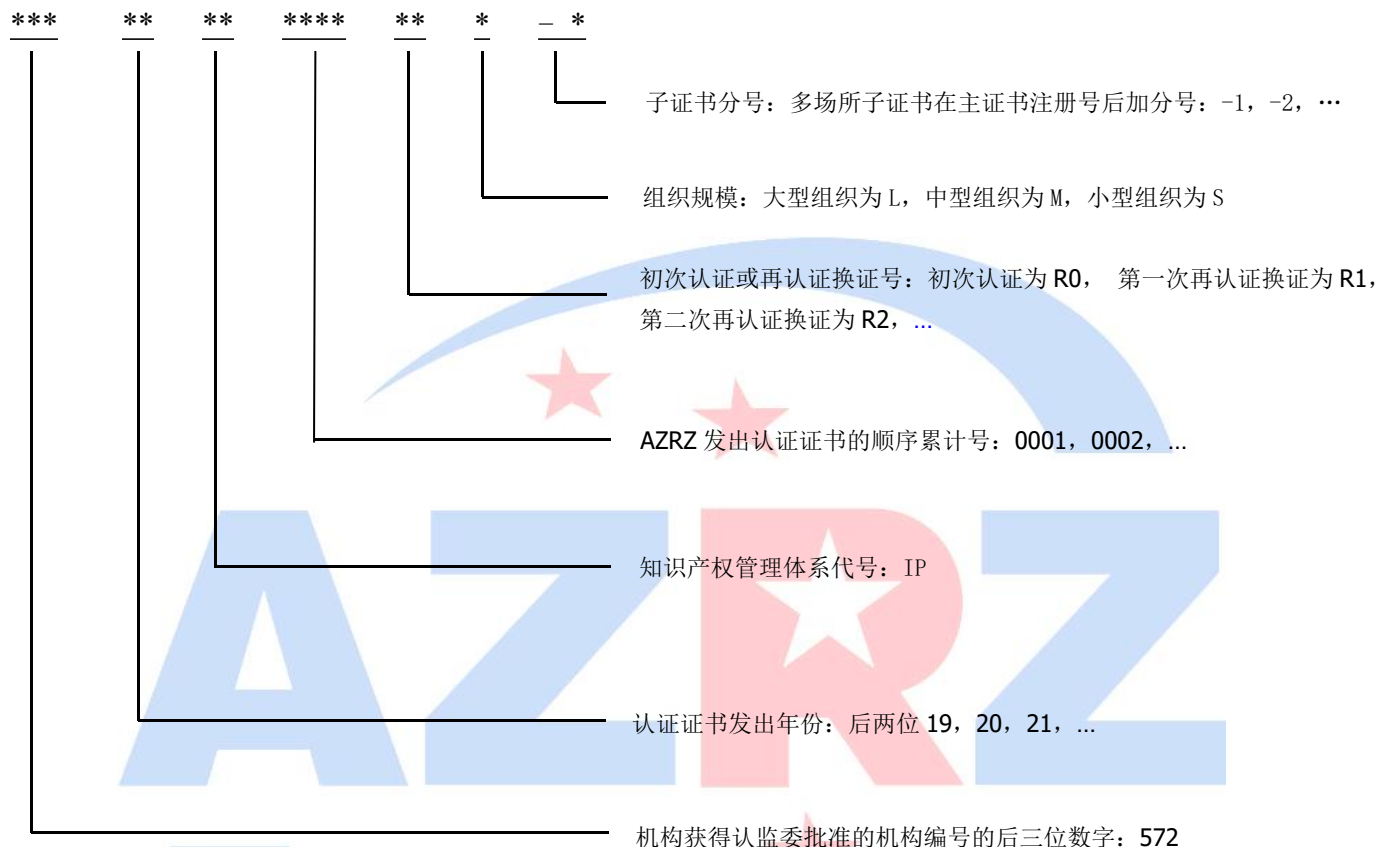
(7) 证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

(8) 认证标志。

9.2 证书编号

9.2.1 对同一个组织实施的同一个知识产权管理体系认证, 赋予一个认证证书编号。

9.2.2 证书编号由认证机构批准号、获证年份号、知识产权管理体系代号、顺序号、认证属性、后缀和子证书号构成, 格式如下:



9.2.3 根据获证客户的规模, 在认证证书编号中加后缀 L、M 或 S。

- (1) L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织;
- (2) M 代表认证范围内员工人数在 51~1000 人的中型组织;
- (3) S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

9.2.4 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁布发子认证证书时, 子认证证书的编号在注册编号后加注“-1、-2...”。

9.2.5 再认证完成后换发证书, 按 9.2.2 规定重新赋予认证证书编号, 第一次再认证为“R1”, 第二次再认证为“R2”, 依次类推。

9.2.6 撤销证书后, 原认证证书编号废止, 不再他用。

9.3 认证证书和认证标志的使用和管理及通用要求按 AZRZ《认证证书和认证标志使用规定》实

施。

10 获证客户的信息通报

获证客户应建立向AZRZ通报最新信息的程序,并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括(但不限于)以下:

- (1) 组织名称,组织法人,隶属关系;
- (2) 联系人,联系方式(包括:电话、传真、手机);
- (3) 组织地址(包括:注册地址、认证地址、邮编);
- (4) 体系覆盖人数;
- (5) 认证范围变化;
- (6) 组织机构和职能分配;
- (7) 证书表述的组织认证场所/生产场;
- (8) 管理体系文件;
- (9) 产品标准;
- (10) 商标。

当上述信息发生变更时,获证客户应填写《获证组织认证信息变更沟通单》,并及时反馈给AZRZ。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息变更沟通单》中的联系。

11 申诉/投诉、争议及处理

认证客户对认证过程和认证决定有申诉、投诉或争议时,按AZRZ《申投诉管理程序》实施。

12 附则

本规则由AZRZ负责解释。