

## 对索要信息的请求、申诉、投诉和争议处理规定

### 1 索要信息的请求

#### 1.1 索要信息的范围主要包括：

- a) 认证实施规则；
- b) 认证证书状态及真伪查询；
- c) 审定/核查结论及真伪查询；
- d) 与认证、审定/核查有关的过程资料。

#### 1.2 索要信息的请求回复管理流程

##### 1.2.1 索要信息的请求回复流程：

申请方向机构提出请求→机构合规中心受理→回复

##### 1.2.2 索要信息的请求回复要求

###### 1.2.2.1 常规信息请求处理

对于机构收到的信息索取请求，应首先进行保密性评估：

- 如涉及保密信息，须按 Ti P08《信息保密管理控制程序》相关规定执行
- 非保密信息应在收到请求后 7 个工作日内予以正式回复

###### 1.2.2.2 监管信息请求处理

对于监管部门提出的信息索取要求，应按照以下原则处理：

- 优先处理监管要求
- 遵循监管部门规定的时间节点
- 确保所提供信息的准确性和完整性

### 2 申诉

#### 2.1 受理申诉的范围主要包括：

- a) 涉及本机构认证审核、审定/核查结论；
- b) 涉及本机构对获证组织暂停、撤销认证资格；
- c) 涉及本机构认证审核、审定/核查等有关活动的合法性、公正性；
- d) 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）。

#### 2.2 申诉的管理流程

##### 2.2.1 申诉流程：

组织向机构提出申诉 → 公司受理 → 调查 → 裁定 → 提出处理意见 → 申诉方确认 → 分析问题原因 →

提出纠正措施 → 实施纠正措施 → 验证措施效果。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

## 2.2.2 申诉的调查和处理

2.2.2.1 当获证组织对本机构做出的认证状态有关的决定有异议，可随时向机构以书面形式提出申诉，本机构不接受匿名申诉。若申诉方对本机构关于申诉处理的结果不满意，可在收到申诉处理结果 30 个工作日内向机构合规中心提出复审。

2.2.2.2 合规中心在接到申诉后，可采取各种措施收集、取证所有必要的信息并进行验证已确定申诉是否被证实，包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等做出有根据的判断。同时应该以书面的形式向申诉人确认收到了申诉。

2.2.2.3 听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

2.2.2.4 申诉处理负责人和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 3 个工作日书面提出。

2.2.2.5 合规中心应对申诉处理过程进行跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施。

2.2.2.6 在处理申诉过程中，合规中心部可以通过电话或者邮件向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

2.2.2.7 申诉方如对最终处理意见不满意时，认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理委员会进行申诉或投诉。

## 2.3 申诉的裁定

2.3.1 合规中心应公正判断，应由未卷入所涉问题的个人作出，或由其复核及批准。所有成员均受认可文件的约束。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

2.3.2 自申诉提交后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，在例外情况下可提交本机构公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准。

2.3.3 本机构应将申诉处理过程向任何相关方公开，调查和申诉决定不应导致任何歧视性行为，申诉处理结束正式通知申诉人。

2.3.4 本机构对申诉处理过程的所有层次的决定负责。

# 3 投诉

## 3.1 投诉的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等任何途径向本公司投诉认证实施的有关问题（例如：对公司的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意或对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用不满意），原则上应在该事件发生以后 30 日内，且须提供所投诉事件的细节情况、证明材料。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

投诉处理流程：组织向机构提出投诉 → 公司受理 → 调查 → 裁定 → 提出处理意见 → 投诉方确认 → 分析问题原因 → 提出纠正措施 → 实施纠正措施 → 验证措施效果。

## 3.2 投诉的调查和处理

3.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《认证活动反馈信息处理单》上登记相关信息，并立即报告给本部门负责人。本部门负责人应在 1 小时内收集、核实、验证相关信息，以确定投诉是否成立，签字确认后，提交合规中心处理。

3.2.2 合规中心收到投诉后，应确认投诉是否与认证审核活动有关，如果有关，应启动流程解决该投诉。合规中心在《认证活动反馈信息处理单》签字确认后，并于当日立即上报公司管理者代表审核，并经总经理审批。

3.2.3 如投诉的理由成立，合规中心依据审批意见组成投诉处理工作组。参与投诉处理过程的人员应保证没有实施投诉涉及的审核，也没有做出投诉涉及的认证决定，参与人员应与投诉事项无关。

3.2.4 如投诉的理由不成立，合规中心依据审批意见终止投诉处理。

3.2.5 合规中心依据审批意见在 1 个工作日内起草完成《认证活动反馈信息公告》，必要时可上传至机构信息管理系统予以公示，同时启动调查程序。

3.2.6 合规中心在公告发布之日起两周内对投诉事件进行调查、取证及核实，并形成投诉调查报告。不管何时，合规中心应确认已收到投诉，并向投诉方提供结果，及适用时，提供进展报告。

3.2.7 如被投诉的问题是属于与公司认证审核活动有关，合规中心要求责任部门负责人应在公告发布之后在规定的时间内完成提交《纠正/预防措施报告》。

3.2.8 投诉解决应由与投诉本身无关的人员作出，或由其复核和批准。如被投诉的问题是针对合规中心，合规中心应遵循回避原则，由信息发现部门负责人直接提交总经理，由总经理指定专人对投诉内容进行调查。

3.2.9 如被投诉的是经公司认证的组织，合规中心向该组织以书面形式通知，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，公司将进行现场调查。调查时还应考虑认证组织管理体系的有效性，如要求认证组织采取适当的纠正和纠正措施，如证实该组织的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤销该组织的管理体系认证。

3.2.10 调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。对于需要召集听证会议的，合规中心在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知投诉双方及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

3.2.11 投诉处理工作组在收到合规中心提交的投诉调查报告三日内应做出有根据的分析与判断，并提出书面处理意见，提交管理者代表审核，并经总经理批准。

3.2.12 合规中心依据批准后的处理意见，在 1 个工作日内完成起草《处理结果公告》，必要时上传公司信息管理系统予以公示，并及时将公告以书面形式通知投诉方。

3.2.13 投诉方对最终处理意见表示满意时，合规中心负责监督对最终处理意见的落实。如被投诉的是公司认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，公司应要求该组织采取纠正预防措施报送合规中心。合规中心（必要时，会同技委会）对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，公司对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

3.2.14 投诉方如对最终处理意见不满意时，可以向公司提出复审，公司合规中心将该投诉提交至公正性委员会进一步调查、复审，如投诉方认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理机关进行投诉。

3.2.15 投诉调查和处理决定不应导致任何歧视性行为，公司应将申诉处理过程描述向任何相关方公开。

## 4 争议处理

4.1 如对审核过程、审核行为或不符合的结论有异议，可先与审核组长协商解决。如不能达成一致意见，可于现场审核结束后 30 天内向机构书面提出争议事项。

争议处理流程：组织向机构提出争议事项 → 公司受理 → 调查 → 裁定 → 提出处理意见 → 争议提出方确认 → 分析问题原因 → 提出纠正措施 → 实施纠正措施 → 验证措施效果。

## 4.2 争议的调查和处理

4.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《认证活动反馈信息处理单》上登记相关信息，并立即报告给本部门负责人。本部门负责人应至少收集并记录以下内容：提出方信息、涉及的项目/证书、具体事实描述、相关证据以及期望的解决方式。并提交合规中心处理。

4.2.2 合规中心收到相关信息后，应确认争议是否与认证审核活动有关，如果有关，应启动流程解决该争议并通知提出方。

4.2.3 机构将制定一名调查员，审核所有争议相关记录，访谈相关审核员、项目管理人员及提出方并核查客观证据。参与争议处理过程的人员应保证没有实施争议涉及的审核，也没有做出争议涉及的认证决定，参与人员应与争议事项无关。

## 4.3 决策与答复

4.3.1 对于一般性争议，由技术部负责人或授权的管理人员做出最终决定。

4.3.2 对于如拒绝、暂停等影响认证受理或批准的争议，若提出方对初步答复仍不满意，可启动申诉流程。

4.3.3 机构应以书面形式向提出方正式反馈处理结论、依据及理由。整个过程（从受理到最终答复）原则上不超过30个工作日，复杂情况需延期时应提前告知争议提出方。

## 5 记录与保密

5.1 合规中心应保存所有申投诉、争议以及与认证有关的补救措施的记录。

5.2 处理申投诉的工作人员应对相关未公开的信息负有保密的责任。

## 6 费用支付

6.1 经调查确认，申投诉的理由不成立时，因该项申诉、投诉及争议发生的费用由当事人或委托人支付。

6.2 经调查确认，申投诉的理由成立，其责任在应诉方，所发生的费用由应诉方支付。

6.3 经调查确认，当事人和应诉方均对该项申、投诉负有责任时，则该项发生的费用由双方协商解决。