**认证信息反馈处理程序（含申投诉）**

1. 申诉

1.1申诉的提出

1.1.1申请组织或获证组织与公司在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述，或者是与公司在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述，以及对公司作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。申诉人对本公司作出的不利决定有异议时，在本公司作出上述决定的三个月内，可以提出申诉。

（注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止审核、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审核报告\标志等任何其他措施。）

1.1.2所有申诉必须以“申诉函”书面正式提出。

1.1.3审核组与受审核组织在现场审核发生的就认证程序和认证技术的各执己见，如果经审核组长与受审组织依据认证标准协商能够处理的，不作为申诉处理；在协商无效的情况下，受审核组织将就认证程序和认证技术不同意见的书面表述立即递交审核部，由审核部协调解决，并报技术部备案，审核部无法解决时由总经理/管理者代表协调解决。

1.2申诉的调查和处理

1.2.1在现场审核中发生的申诉，申诉人应以书面的形式向公司技术部提出，在接到申诉函后10个工作日内由公司总经理/管理者代表组织责任部门协调解决，授权组成申诉处理工作组，应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。技术部负责将申诉工作组名单通知申诉/投诉人，征求其意见，申诉人对申诉工作组成员有异议的，由本公司解释或调整。

1.2.2不在现场审核中发生的申诉，申诉人应以书面的形式向公司技术部提出，在接到申诉函后10个工作日内由公司总经理/管理者代表组织责任部门协调解决，授权组成申诉处理工作组，应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。技术部负责将申诉工作组名单通知申诉/投诉人，征求其意见，申诉人对申诉工作组成员有异议的，由本公司解释或调整。

1.2.3技术部接到申诉函后，立即在《申诉/投诉和争议登记表》上进行登记,详细记录申诉单位、地址、申诉日期、申诉内容摘要、经办人等，并向总经理报告。

1.2.4申诉工作组应采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，在60日内作出有根据的判断并向对方解释原因，并应向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。处理结果不能造成针对申诉人的任何歧视行为。技术部负责将申诉的处理结果书面通知申诉人。书面通知应当告知申诉人，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

1.2.5确保采取任何适当的纠正和纠正措施。跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施。

1.2.6对于双方无法协商解决的申诉，根据《认证服务合同》的规定，按照相关程序处理。

1. 投诉

2.1投诉的提出

投诉是指任何组织或个人向公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对公司或已认证组织的活动的不满的书面表示，可以由个人或组织的名义书面提出。

2.2投诉的调查和处理

2.2.1本公司收到投诉时，应确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。收到投诉的本公司负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。

2.2.2技术部负责投诉的受理，在《申诉/投诉和争议登记表》上记录投诉人的姓名、单位、地址、电话、投诉事由等，对口头提出的投诉记录后应请对方确认，然后填写《申/投诉和争议受理通知书》

2.2.3在接到投诉函后10个工作日内由公司总经理/管理者代表组织责任部门协调解决，授权组成投诉处理工作组，应确保参与投诉处理过程的人员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。技术部负责将投诉工作组名单通知投诉人，征求其意见，投诉人对投诉工作组成员有异议的，由本公司解释或调整。

2.2.4技术部根据投诉的类型，将材料转交相应的主管部门/工作组，向认可机构对公司的投诉由投诉处理工作组负责。涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

2.2.5在30个工作日内，主管部门/工作组完成对投诉进行的调查和处理，并将调查和处理结果书面反馈技术部，技术部向管理者代表报告调查和处理的结果。跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

2.2.6技术部部负责将投诉的处理结果通知投诉方，并明确：如果对投诉处理结果不满意，可以向公司管理委员会申诉或向认可机构投诉。本公司应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

2.2.7管理者代表针对投诉的调查报告，考虑制定相应的纠正和预防措施（包括公司管理体现中存在的任何潜在的或倾向性的因素），并组织实施与验证。

2.3匿名投诉的调查和处理

2.3.1任何组织或个人以匿名形式向公司表达的投诉，对公司或已认证组织的活动的不满的书面表示。

2.3.2本公司收到投诉时，应确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

2.3.3如果查证匿名投诉情况属实，则按照本程序2.2.3-2.2.5的规定进行。但投诉的处理结果无法通知投诉方时，本公司应与获证客户共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

2.3.4管理者代表针对投诉的调查报告，考虑制定相应的纠正和预防措施（包括公司管理体现中存在的任何潜在的或倾向性的因素），并组织实施与验证。

1. 争议

3.1 争议提出

3.1.1在审核现场提出的争议，如果经审核组长与受审核方依据认证标准协商能够处理的，不作为争议处理。如双方不能够达成一致时，审核组组长需将争议点上报公司技术部。技术部提出处理意见，如仍不满意，申请方/受审组织可以在10个工作日内以书面形式提出争议。

3.1.2不在现场审核重出现的争议，双方应依据认证制度程序、国家法律法规协商解决，如双方不能够达成一致时，申请/接受认证审核的组织可以在10个工作日内以书面形式向公司提出争议。

3.2 争议的调查和处理

3.2.1技术部受理争议后，通知争议所涉及的公司相关部门负责人或指定有关人员。

3.2.2由主管部门/工作组对提出的争议进行调查和处理，根据现场审核发现依据相关认证要求，就争议的焦点提出处理意见，并向管理者代表报告调查和处理的结果。

3.2.3技术部负责将争议的处理结果通知申请方，并明确：如果对争议处理结果不满意，可以向公司管理委员会申诉或向认可机构投诉。本公司应与获证客户及申请方共同决定是否应将争议事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

1. 表扬

4.1表扬的提出

任何组织或个人均可以任何途径向本公司在认证实施过程中提出表扬，在10个工作日内提供所表扬事件的细节及相关证明。

4.2表扬的调查和处理

4.2.1技术部负责在《认证活动反馈信息处理单》上登记相关信息，在1个工作日内核实验证，并在1个工作日内完成相关表扬事实反馈并报告管理者代表。

4.2.2经验证属实，技术部起草公文并报管理者代表批准，必要时予以公示。

1. 索要信息

5.1包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

（注：在特殊情况下，公司可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。）

5.2获证客户及相关方可通过公司网站查看公司公开信息，或通过在公司网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn）的“管理体系认证证书公众查询”栏目、认可委网站（www.cnas.org.cn）的“认证组织信息查询”栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

5.3需要时，获证客户及相关方可联系公司客服人员，提出索要信息查询的书面申请，公司根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。