信息提供需求处理程序

1 公开信息

1.1 通过官方网站等方式主动公布下列信息，综合办公室和认证业务部门根据实际情况及时对相关的公开信息进行维护，确保其准确有效。

1. 依法从事认证活动的自我声明；
2. 认证领域、认证规则；
3. 认证证书样式，认证标志样式（包括使用的符号）、文字、名称、应用范围、识别方法、使用方法等信息；
4. 设立的承担其认证活动的分支机构名称、地址和认证活动内容；
5. 认证收费标准；
6. 认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态。
7. 查询认证证书有效性的方式。
8. 对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程；
9. 公正性政策。

1.2 按要求及时向认证认可监督管理部门报送以下信息，在相关平台予以公开：

1. 伦理认证依据的认证基本规范和认证规则文件相关信息
2. 认证计划信息；
3. 与认证结果相关的认证活动、认证人员、认证对象信息；
4. 认证证书的有效、暂停、注销或者撤销状态信息；
5. 设立承担认证活动的分支机构信息；
6. 年度工作报告和社会责任报告。

1.3 综合办公室和认证业务部门可以通过电话、邮件等方式向各类需求方提供公开信息范围内的信息，以满足相关信息需求。

2 监管所需信息的提供

在法律法规或认证相关监管部门要求的情况下，积极配合相关监管部门对认证业务有关事项的询问和调查，如实提供相关材料和信息。

3 非市场宣传信息的提供

综合办公室负责处理利益相关方提出的认证业务非市场宣传信息提供需求。针对公开信息范围以外的非市场宣传信息的提供，应遵循以下工作程序：

1. 需求方以书面文件形式提交签字盖章的正式申请，就需求信息的内容和用途等进行说明。
2. 综合办公室受理申请，对其真实性等进行审核确认，上报分管认证业务的副秘书长审核批准，必要时提交秘书长审批。
3. 经审批同意的，由综合办公室和相关认证业务部门准备相关资料。如需求信息涉及客户保密信息，认证业务部门应向客户进行报告并获得客户同意。
4. 由综合办公室对信息资料进行评审后对外提供。提供时应对申请方明确其保密责任。
5. 经审核不同意提供的，应及时给予答复并说明原因。

4 市场宣传信息的提供

认证业务部门负责处理认证业务市场宣传相关信息的提供。进行认证宣传或向市场提供信息时制定的宣传文件（包括广告），应经过认证业务部门负责人审核同意，确保其准确且不使人产生误解。

相关信息提供需求或有关本文件内容的进一步咨询可联系：

评价与知识产权部：010-58650089

综合办公室：010-58239006