申诉投诉管理程序

1 申诉的管理

1.1 定义

* 申诉是指受审核方/获证方对认证机构做出的不利决定（包括：拒绝接受认证申请，要求采取纠正措施，缩小认证范围，不予保持认证、暂停认证或撤销认证的决定，阻碍获得认证的任何其它措施等）所提出的建议认证机构重新考虑的书面请求。

1.2 受理

* 认证业务部门接收申诉材料，填写申诉受理确认表，确认申诉材料有以下信息：申诉方的名称（盖章），联系人，联系方式，申诉日期，有明确的针对本认证机构所做出的不利决定，并说明申诉的理由以及相关证明文件。
* 认证业务部门向申诉方发送申诉受理通知，告知补充申诉的信息（如有），告知处理的期限。

1.3 调查与决定

* 认证业务部门负责组织对申诉的调查工作。参与申诉的调查与决定人员没有实施申诉所涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。
* 申诉的调查和决定应以事实为依据，保持客观公正，不应造成针对申诉人的任何歧视行为。
* 调查的要素
  + 核实申诉的理由以及相关证明文件的有效性。
  + 核实认证决定的理由以及相关证明文件的有效性。
  + 必要时进行调查取证，包括与申诉方沟通交流，与认证人员沟通交流。
  + 填写申诉调查决定表。
* 决定
  + 认证业务部门安排根据调查结果，参考以往类似申诉处理结果，提出处理建议，报认证业务分管副秘书长审核批准，必要时报秘书长审核批准。
  + 如果调查结果确认，申诉的问题是由于审核或管理缺陷所造成，认证业务部门安排应提出采取任何适当的纠正和纠正措施，并跟踪验证纠正和纠正措施的有效性。
* 通知
  + 认证业务部门向申诉方发送申诉处理结果通知，告知对申诉的处理决定是由与申诉事项无关的人员做出，并经秘书长或分管副秘书长批准，告知申诉的处理决定。
  + 书面通知应告知申诉人如果对处理结果不满，在接到申诉处理结果通知的 10 个工作日内，可以向维持公正性委员会再次提出申诉。
  + 书面通知应当告知申诉人，若认为本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。

2 投诉的管理

2.1 定义

* 投诉是指任何组织或个人（即投诉人）向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构认证活动、或对获证方获证体系相关活动提出不满的正式书面表示。

2.2 受理

* 由综合办公室接收投诉材料，填写投诉受理确认表，确认投诉材料有以下信息：
  + 投诉人及其联系方式（匿名投诉除外）。
  + 是否与本认证机构负责的认证活动有关。
  + 是否与获证方活动有关，是否提供相关证明文件。
* 与获证方有关的匿名投诉不予受理。
* 投诉人编码规则：8位数的年月日-2位数的顺序号。
* 在可能时，电话告知投诉人收到了投诉，告知处理的期限；必要时，请投诉人帮助提供证明材料。

2.3 调查

* 与认证活动有关的投诉：由综合办公室负责组织调查与决定工作。与获证方有关的投诉：由认证业务部门组织调查与决定工作。
* 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出。
* 投诉的调查和决定应以事实为依据，保持客观公正，不应造成针对投诉人的任何歧视行为。
* 投诉处理部门填写投诉调查决定表。
  + 如果是对获证方活动的投诉，需要进行现场调查取证，则启动特殊审核·对获证方投诉的调查。
* 调查的要素
  + 与认证活动有关的投诉：核实投诉事项，调查相关人员，收集相关文件信息。
  + 与获证方有关的投诉：核实投诉事项，调查相关人员，收集相关文件信息，必要时考虑获证方获证体系的有效性。如果需要进行现场调查取证，则进入特殊审核，执行特殊审核的程序文件规定的流程。

2.4 改进与验证

* 与认证活动有关的投诉：如果调查结果确认，投诉的问题是本机构的审核或管理缺陷所造成，应提出采取任何适当的纠正和纠正措施，并跟踪验证纠正和纠正措施的有效性。
* 与获证方有关的投诉：如果调查结果确认，获证方确实存在投诉的问题，认证业务部门应发送投诉改进通知书。获证方（被投诉方）应提交改进报告·投诉。认证业务部门跟踪验证获证方采取的纠正和纠正措施的有效性，填写投诉改进验证记录。

2.5 决定

* 决定
  + 投诉处理部门根据调查结果，提出处理决定的建议，报认证业务分管副秘书长审核批准，必要时报秘书长审核批准。
* 决定（特殊审核）
  + 投诉调查进入特殊审核流程，则按特殊审核的程序文件规定，提交认证决定人员决定。
* 通知投诉方
  + 在可能时，投诉处理部门向投诉方发送投诉处理结果通知，告知投诉人如果对处理结果不满，可以在接到投诉处理结果通知的 10 个工作日内，向认证机构的维持公正性委员会再次提出投诉。
  + 书面通知应当告知申诉人，若认为本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。
* 公开
  + 投诉处理部门应与获证方及投诉人商定是否公开投诉事项及公开的程度。
  + 按商定的意见，在本机构网站公开投诉事项及其处理结果。

2.6 保密

* 投诉的调查与决定过程中，应对投诉人的个人身份信息保密，不在调查与决定的过程与文件中泄露被投诉人的信息。
* 如果投诉事项涉及个人身份或隐私信息，在投诉的调查与决定过程中，应对投诉事项涉及个人身份或隐私信息的部分保密。

3 质量改进

* 在调查处理申诉、与认证活动有关的投诉的过程中，识别出本机构的不符合，执行纠正措施的程序文件的规定。
* 综合办公室和认证业务部门每年应汇总分析申诉、与认证活动有关的投诉调查决定的情况，作为管理评审输入的信息。

申诉、投诉或本文件内容的进一步咨询可联系：

评价与知识产权部（认证业务部门）：010-58650089

综合办公室（维持公正性委员会）：010-58239006