

认证活动反馈信息处理过程

Management Process of the Feedback for Certification Activities Information

Number: AENORC-2019-PD05

Controlled: Yes No

Issue Number: B

Revise No.: 0

Draw up: Administration Department

Reviewed by: Management Representative

Approval: General Manager

认证活动反馈信息处理流程

Management Process of the Feedback for Certification

Activities Information

1 申诉

1.1 申诉的提出

当认证申请人或获证组织对本机构所做的认证决定有异议,可在接到认证决定或措施后 10 日内向本机构提出申诉。申诉方应提交书面申请并签字盖章,申请应说明对本机构处理意见提出异议的理由,并尽可能提交相关证据。

1.2 申诉的调查和处理

1.2.1 受理人员将在第一时间内登记相关信息,并立即报告相关负责人。负责人应在 1 小时内核实、验证相关信息,并签字确认后,提交行政部处理。

1.2.2 行政部应于当日立即上报公司管理者代表或总经理审批后,并依据审批意见组成申投诉处理工作组。确保参与申诉处理过程的人员没有实施该项目的审核和认证决定。

1.2.3 行政部应在次日内以书面形式通知申诉方,同时启动调查程序。

1.2.4 本机构将在 30 日内对申诉事件进行调查、取证及核实,并形成申诉调查报告。

1.2.5 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,行政部在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知申诉方及有关各方。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。

1.2.6 行政部应在接到最终调查报告的次日内,将最终处理意见以书面形式通知申诉方和公司责任部门。

1.2.7 申诉方对最终处理意见表示满意时,行政部负责监督对最终处理意见的落实。

1.2.8 申诉方如对最终处理意见不满意时,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申诉或投诉。

2 投诉

2.1 投诉的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等途径向本机构投诉认证实施的有关问题,应在该事件发生后 30 日内。投诉人应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。

2.2 投诉的调查和处理

2.2.1 本机构受理人员应于第一时间登记相关信息，并立即报告相关部门负责人。负责人应在 1 小时内核实、验证相关信息，并签字确认后，提交行政部处理。

2.2.2 行政部应于当日内应立即上报公司管理者代表或总经理审批。

2.2.3 如投诉的理由成立，行政部依据审批意见组成申投诉处理工作组。应确保参与投诉处理过程的人员未涉及该项目的审核和认证决定。

2.2.4 如投诉的理由不成立，本机构将不启动处理程序。如投诉理由成立，本机构将启动调查程序。

2.2.5 本机构将在确认投诉理由后二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。

2.2.6 如被投诉的问题属于本机构的问题，行政部要求责任部门负责人应在规定的时间内完成提交《纠正/预防措施报告》。

2.2.7 如被投诉的问题是针对本机构的行政部，行政部应遵循回避原则，应由管理者代表组织人员进行调查。

2.2.8 如被投诉的问题是经本机构认证的组织，行政部应书面通知该组织，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，本机构将进行现场调查。调查时还应考虑认证组织管理体系的有效性，如证实该组织的管理体系的有效性存在问题时，将启动缩小、暂停或撤消该组织认证的程序。

2.2.9 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，行政部应在召开听证会前 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。

2.2.10 本机构申投诉处理工作组应本着公正，客观的原则，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。

2.2.11 行政部在接到最终处理意见后次日内，书面通知投诉方。

2.2.12 投诉方对最终处理意见表示满意时，行政部负责监督对最终处理意见的落实。

2.2.13 投诉方如对最终处理意见不满意时，可以向本机构提出复审，本机构将该投诉提交至公正性委员会进一步调查，如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 争议

3.1 争议提出

3.1.1 在审核过程中提出的争议，由审核组组长与受审核方在审核过程中或未次会议前，依据相关标准、规则和相关认证要求协商处理。必要时，审核组应对现场再做进一步核实，确保结果基于客观事实。如双方不能够达成一致时，审核组组长须将双方争议的焦点及时上报本机构。本机构运营部提出处理意见，如仍不满意，受审核组织方可在 10 日内以书面形式向公司正式提出争议。

3.1.2 对在其他场合出现的争议，双方应依据认证制度、认证程序及国家相关要求首先协商解决，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 日内以书面形式向公司提出争议。

3.2 争议的处理

3.2.1 本机构在接到争议后，上报管理者代表，通知争议所涉及的相关部门负责人或指定有关人员。

3.2.2 本机构部门负责人或指定有关人员对提出的争议进行研讨，根据现场审核发现依据标准，规则等相关的认证要求，就争议的焦点提出处理意见，并提交管理者代表批准。

3.2.3 行政部负责将最终处理意见通知公司相关部门和争议提出方。

3.2.4 争议提出方对最终处理意见表示满意时，行政部负责监督执行。

3.2.5 当争议提出方不满意所得到的答复时，可以向本机构公正性委员会提出复审，也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。

4 表扬

4.1 表扬的提出

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在认证实施过程中提出表扬，原则上应在该事件发生以后一个月内。提出人或组织须提供所表扬事件的细节情况、证明材料。

4.2 表扬信息的核实

4.2.1 接收信息人必须第一时间登记相关信息，并报告部门负责人。

4.2.2 部门负责人应在二个工作日内完成相关表扬事实反馈。

4.2.3 行政部在收到反馈后当日内报告公司管理者代表或总经理。由公司管理者代表或

总经理应安排专人对表扬事实予以验证。

4.2.4 对经验证属实的，行政部应及时起草嘉奖公告并报总经理批准。并传达到所有员工。

5 记录与保密

5.1 行政部应保存所有申投诉、争议以及与认证有关纠正和纠正措施的记录。

5.2 参与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。