

申诉、投诉和争议处理管理程序

1 目的与适用范围

为确保公司实施有机产品认证的公正性，维护相关方利益和公司的信誉，特制定本程序。

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和处理所遵循的程序。

本程序适用于对公司的申诉、投诉和争议的处理。

2 引用文件

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC22 《实施有机产品认证的认证机构认可方案》

GB/T19630 《有机产品 生产、加工、标识与管理体系要求》

CNCA-N-009 《有机产品认证实施规则》

CNAS—R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

3 定义

3.1 申诉：当获证组织(受检查方)的认证状态直接受到公司认证决定的影响时，做出不满意的正式书面声明。

3.2 投诉：与公司、获证组织(受检查方)或个人有关的不满意的正式声明。

3.3 争议：是指公司与获证组织（受检查方）在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

4 管理职责

4.1 认证事业部市场和客户管理室负责申诉、投诉和争议的接待受理、确认事实、将有关信息传递给相关部门和主管副总，跟踪处理结果，对涉及的专职人员做出相关处理，答复相关方并立卷存档。

4.2 认证事业部质量保障管理室具体负责涉及技术问题的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论；涉及兼职人员的由审核部对相关人员进行调查处理。

4.3 总经理负责对重大申诉、投诉和争议处理意见的批准，主管副总受总经理委托负责一般申诉、投诉和争议处理意见的批准，必要时对申诉、投诉的处理结果向管理委员会报告。

4.4 一般的申诉、投诉反映出的问题由有关责任部门分析不符合原因，制订补救措施及纠正、预防措施，主管副总审批并监督其实施的有效性。

4.5 对用户重要申诉由主管副总负责核查。

4.6 管理委员会负责对公司重大申诉、投诉的处理和裁定。

5 管理程序

5.1 受理申诉、投诉和争议的范围主要包括：

5.1.1 涉及公司认证审核结论；

- 5.1.2 涉及公司对获证组织暂停、撤销有机产品认证资格；
- 5.1.3 涉及公司认证检查等有关活动的合法性、公正性；
- 5.1.4 涉及公司工作人员 / 专兼职检查人员的违法、违纪行为及有损害申请组织（受检查方）合法权益的行为；
- 5.1.5 来自其它方面（包括 CNCA、CNAS、CCAA 转来的）对有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

5.2 申诉、投诉的受理

- 5.2.1 申、投诉由认证事业部市场和客户管理室接收并登记，填写《申诉、投诉和争议受理记录表》。
- 5.2.2 认证事业部市场和客户管理室接到申诉、投诉后一周内做出是否受理的决定，填写《申诉、投诉和争议受理通知书》，并通知申诉、投诉方。

5.3 投诉的处理

5.3.1 投诉的提出

受检查方对公司的投诉可随时提出，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，中心关注和重视有关方投诉信息的收集。

5.3.2 处理

(1) 根据投诉文件提供的线索，认证事业部市场和客户管理室对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人全部信息，必要时公司采取非例行检查进行现场调查获取证据，在 30 个工作日内提出处理意见或措施，并以书面方式通知投诉人或相关方。

(2) 若投诉表明公司的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

5.4 申诉

5.4.1 申诉的提出

申诉方在接到公司认证决定或处理通知后，如有异议应在 10 个工作日内向综合部提出申诉。

申诉应以书面形式提交公司认证事业部市场和客户管理室。

5.4.2 处理

(1) 认证事业部市场和客户管理室在接到申诉后，做出是否受理的决定；如决定受理，则根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

(2) 如采用会议方式应在接到申诉的 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。

(3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

(4) 裁定

认证事业部市场和客户管理室组织相关专业的分技术委员会成员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管副总批准后，由认证事业部市场和客户管理室书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公司管委会以至上级管理机关提出申诉。

自申诉提交到综合部后的 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，例外情况下可提交公司管理委

员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管副总批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

5.4.3 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。

5.5 争议

申请组织（受检查方）与公司发生争议时，由认证事业部市场和客户管理室负责答复和解释处理，本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由认证事业部市场和客户管理室提请技委会处理，必要时提交管委会处理。

5.6 记录

认证事业部市场和客户管理室对申诉、投诉和争议的有关文件、报告和资料及处理情况进行记录并将处理报告一份交综合部归档保存。

5.7 处理结果

对申诉、投诉和争议的处理结果，认证公司将以书面形式告之申诉、投诉人，其中应包括所做决定的理由。

5.8 约束规则

5.8.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

5.8.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正。

5.8.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

5.9 补救/纠正措施

对申诉、投诉经调查确属中心在管理、技术或人员方面存在问题的，由主管副总责成有关部门和人员依据 CEC-30110P《不符合控制和纠正预防措施管理程序》的要求分析原因，制订补救/纠正措施，并组织限期改进。补救/纠正措施实施完成后由责任部门写出书面报告，主管副总负责验证其有效性。

5.10 认证事业部市场和客户管理室及时向公司总经理、主管副总报告申诉、投诉和争议的受理和处理情况，当申诉/投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议中心采取措施予以控制，每年申诉投诉的情况作为管理评审的输入之一。

5.11 必要时，对重大的申诉投诉，由总经理向管理委员会报告。

5.12 申诉/投诉方对处理有异议，可向国家认可机构申诉或投诉。

6 记录

《申诉、投诉和争议受理记录表》

《申诉、投诉和争议受理台帐》

《申诉、投诉和争议受理通知书》

编 制：柳若安

修 订：范晓云

审 核：崔晓冬

批 准：陈轶群