

申诉、投诉和争议处理程序

1. 目的

明确本公司认证活动中申诉、投诉和争议的接受与处理过程，确保认证活动的公正性和客观性。

2. 适用范围

适用于所有与认证利益有关各方对本公司的申诉、投诉和争议，法律上有特殊要求的除外。

3. 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

《有机产品认证管理办法》	
《有机产品认证实施规则》（CNCA-N-009）	
《良好农业规范认证实施规则》（CNCA-N-004）	
《产品、过程和服务认证机构要求》（CNAS-CC02）	
《实施有机产品产品认证的认证机构认可方案》（CNAS-SC22）	
《良好农业规范（GAP）认证机构认可方案》（CNAS-SC21）	
《管理体系认证机构要求》（CNAS-CC01）	
《质量管理体系认证规则》	
《食品安全管理体系认证机构要求》	CNAS-CC180
《质量管理体系审核及认证的能力要求》	CNAS-CC131
《环境管理体系审核及认证的能力要求》	CNAS-CC121
《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》	CNAS-CC125
《食品安全管理体系认证实施规则》	CNCA-N-007
《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》	CNCA-N-001:2021
《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》	CNAS-SC125
《食品安全管理体系体系认证机构认可方案》	CNAS-SC180
《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认可方案》	CNAS-SC185

4. 术语和定义

申诉——申请方对认证机构做出的，与其期望对认证状态有关不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行认证审核、要求采取纠正措施、变

更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

投诉——任何组织或个人向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构的活动或持证人的产品和活动不满的书面表示。

申诉人——提出申诉、投诉和争议的组织或个人。

当事人——与某事实有直接关系的人。

争议——客户与认证机构在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表示。

5. 总则

5.1 公司处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以认证程序及国家认证认可相关规范为准则。

5.2 OCD 对申诉、投诉和争议处理过程各个层次的所有决定负责。OCD 确保参与申诉、投诉和争议处理过程的人员没有实施申诉、投诉和争议涉及的审核，也没有做出申诉、投诉和争议涉及的认证决定。

5.3 申诉、投诉和争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉、投诉和争议人的任何歧视行为。

5.4 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

5.5 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。

5.6 与申诉、投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避该项申诉、投诉的处理工作。

5.7 OCD 自收到申诉、投诉、争议 10 日内启动相应的程序。

5.8 OCD 自收到申诉之日起，应在 30 日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

5.9 OCD 应确认收到了申诉、投诉、争议，并应向其提供申诉、投诉、争议处理的进展报告和结果。

6. 职责

6.1 办公室负责申诉、投诉和争议的接受和传递、通知处理结果。负责对采取的补救/纠正措施的有效性进行验证

6.2 办公室负责组织对申诉、投诉和争议进行调查，提出处理意见，并组织实施补救/纠正措施。

6.3 公司总经理/管理者代表负责批准处理意见，并对处理结果负直接责任。

7. 工作程序

7.1 申诉、投诉和争议的受理

7.1.1 申诉、投诉和争议受理的时限

1) 申诉受理时限

申请人或获证客户应在接到本公司的决定或措施通知后 10 日内向本公司提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方盖章确认后提交我公司。

2) 投诉时限

当事人投诉应在被投诉行为发生二年内提出，逾期属自动放弃，不予受理。

3) 对于《告知通知单》信息的反馈时间为通知单日期的 2 日内。

4) 对于评审过程或评审结果有异议的申诉，参见公开文件《认证双方的权利和义务》

7.1.2 申诉、投诉和争议的接收与初步调查

办公室负责申诉、投诉和争议的接收、登记和传送，受理人员接到申诉、投诉和争议信息，需做好记录，填写《申诉、投诉和争议受理单》，并将情况如实传递给认证部，由认证部进行初步调查，以确定是申诉还是投诉，是对公司的申诉、投诉和争议，还是对检查人员、部门工作人员的申诉、投诉和争议、被投诉对象是否与公司负责得认证活动有关、是否与获证客户有关，获证管理体系的有效性，并根据调查结果填写《申诉、投诉和争议受理单》后续相关内容，并将情况如实汇报给管理者代表。

7.2 申诉、投诉和争议的调查、收集与证实。

7.2.1 由办公室组织或委派与该申诉、投诉和争议事件无直接责任关系的人员组成调查组，对申诉、投诉和争议事件进行调查，

7.2.2 调查组在接受调查任务后，应收集和验证所有必要的信息，查明申诉、投诉和争议事件的前因与后果，做好书面笔录材料，并由提供书面笔录材料人员的所在的组织出具真实性的确认证明，验证申诉、投诉和争议事件的真实性、有效性。

7.2.3 由调查组根据调查所获取的材料提出调查报告，提供给相关部门，作为申诉、投诉和争议处理的依据。

7.3 申诉、投诉和争议的处理

7.3.1 申诉、投诉和争议处理在受理后 30 日内完成。

7.3.2 对申诉的决定应由与申诉、投诉和争议事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉、投诉和争议人。

7.3.3 办公室组织相关部门/人员组成调查组，确认工作中是否存在不符合，根据造成影响（后果）的大小，进行原因分析。且在调查申诉、投诉或争议时，公司的人员（包括管理人员）如有可能损害调查公正性关系的，不允许其参与调查处理。

7.3.4 申、投诉处理过程至少包括以下要素和方法：

1) 受理、确认和调查申、投诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何

种措施以回应申诉、投诉的过程；

- 2) 跟踪和记录申投诉，包括为解决申、投诉而采取的措施；
- 3) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

7.3.5 调查组根据调查结果，并依据本程序以及有关法律、标准和规定制定补救/纠正措施，该措施应能保证：

- 最大限度地减轻不符合的后果；
- 尽可能快地恢复到符合性认证要求；
- 防止不符合的再次发生。

7.3.6 补救/纠正措施经公司总经理批准后生效，管理者代表组织各相关部门负责落实。

7.3.7 办公室负责对采取的补救/纠正措施的有效性进行跟踪验证，并记录验证结果。如发现措施无效，重新制定补救/纠正措施。

7.3.8 为确保没有利益冲突，曾为当事人提供过咨询或曾被当事人聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不应派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准。

7.3.9 涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

7.3.10 申诉、投诉和争议的处理期间，对原判定情况予以保留（如证书的暂停状态），不进行后续处理程序，待申诉、投诉和争议的处理结果出具后，依据审批结果，按照相关程序处理，如暂停恢复、注销、撤销等。

7.4 通知

7.4.1 处理结果的通知

办公室接到申、投诉和争议处理意见后，将调查发现，处理决定和所做决定的理由，填写《申、投诉和争议处理结果通知单》，以不损害有关方保密性的方式送达当事人，必要时，通知其他相关方。无论是申诉或者是投诉所产生的费用均由败诉方负担。

7.4.2 对于针对获证客户的有效投诉，OCD 还应在适当的时间将投诉告知该客户。

7.4.3 OCD 确认收到了申诉、投诉，并应向申、投诉人提供申、投诉人处理的进展报告和结果。

7.4.4 处理结果出具后，对于原审批无异议的或已经达成一致的，按照原审批决定处理，存在不同结果时，按照《申诉、投诉和争议受理单》的处理意见执行。

7.5 公开信息：OCD 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。

7.6 申诉、投诉和争议材料的保存与调阅

办公室负责将申诉、投诉和争议的全部资料归档保存；

有关申诉、投诉和争议的资料与记录信息的调阅，应经公司总经理/管理者代表批准。

7.7 进一步申诉和投诉的接受部门

如提出申、投诉后，对公司的处理结果不满意，可向公司管理委员会提出申诉和投诉；若仍不满意管理委员会的处理结果，可进一步向中国合格评定国家委员会/认监委提出申诉和投诉。