状态：受控

申诉、投诉和争议处理程序

（适用于有机、GAP）

1 目的

为了保持认证的公正性和权威性，自觉接受来自社会各界、各利益方和获证组织的监督，特制定本程序。

2 范围

本程序适用于中心接到的与认证有关的申诉、投诉的处理及中心对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

3 职责

3.1 客户服务部负责组织对获证组织投诉信息的收集和处理及对中心管理中一般问题的投诉抱怨处理。

3.2 申、投诉工作组负责申诉、投诉和争议的处理。

3.3 技术部组织实施纠正/预防措施、验证措施有效性。

4 工作内容

4.1 定义

4.1.1 申诉：对本中心决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括:

——无正当理由拒绝受理正式申请认证的;

——对所提供的审核/检查报告和颁发的证书有异议的;

——对暂停、撤销认证资格有异议的;

——对有关认证申请、审核/检查、要求采取的纠正措施、现场抽样、认证决定、注册发证有异议的等。

注：申诉方应是申诉事宜的直接相关方。

4.1.2 投诉：对本中心行为（包括审核/检查实施人员认证行为）或对获证组织产品/服务质量及其他方面正式表示不满意。包括:

——本中心拖延时间实施审核/检查、监督、再认证检查;

——对审核/检查实施人员的资格有异议;

——对审核/检查组组成有异议;

——认为本中心或工作人员有违章行为;

——认为本中心收费不合理;

——对予以认证注册结论有异议或对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、食品安全卫生事故、企业管理等严重不满;

——对认证证书和标志使用有异议;

——其他。

4.1.3 争议是因申请组织/认证委托人和中心在认证过程中对某些标准条款和实施规则的解读、理解有分歧，可能会影响到对认证申请的受理和认证决定的结果。

4.2 中心在申诉、投诉处理中遵守下列约束规则

4.2.1申诉、投诉处理过程的说明可公开获取，客户服务部负责受理和组织申诉、投诉和争议的处理，处理程序可在《获证组织须知》和/或中心网站上获取。

4.2.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员与申诉、投诉和争议事件无任何利害关系。

4.2.3 申诉、投诉的处理不应对申诉、投诉人产生歧视行为。

4.2.4 参与申诉、投诉和争议处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及到的任何与申诉、投诉和争议的人和事承担保密责任。

4.2.5 申、投诉工作组应向申诉、投诉和争议人确认收到了申诉、投诉和争议信息，并

向申诉、投诉和争议人提供申诉、投诉和争议处理的进展情况和结果。

4.2.6 申诉、投诉和争议的处理决定及时告知申诉、投诉和争议人。

4.2.7 中心应与客户及申诉、投诉人共同决定是否将申诉、投诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

4.3 申诉、投诉和争议的受理

4.3.1 中心各部门（包括子公司/分中心）/管理人员接到申诉、投诉和争议信息后，均传递至客户服务部。客户服务部在接到申诉、投诉和争议（书面或其它方式）信息后，进行立项编号登记并分类，填写申诉、投诉登记表，内容上尽可能多的反映实际情况。

正式的申诉、投诉和争议文件应由申诉、投诉和争议人亲笔签字并单位盖章确认。对于以电话方式提出的，客户服务部应先记录保存有关内容，并要求其将申诉、投诉和争议的书面文件邮寄至客户服务部。

4.3.2 申诉受理期限为本中心有关决定（指认证申请的受理、批准注册、认证资格保持、扩大/缩小、暂停、撤销）正式发布 30 天内；

投诉没有时间上的限定；

对现场审核/检查过程中发生的争议，审核/检查组长应在现场审核/检查结束后的 10 个工作日内向中心技术委员会报告情况；受审核/检查方也可在现场审核/检查活动结束后的 10 个工作日内向客户服务部提出；在其他场合发生的争议，相印方应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内向客户服务部提出。

4.3.3 客户服务部将申诉、投诉和争议情况报中心主管主任，主管主任与中心其他主任协商成立申、投诉工作组（可包括子公司/分中心人员），需要时申诉需报维护公正性委员会、争议需报技术委员会，授权申、投诉工作组处理。申、投诉工作组成员一般不少于 2 名，一般问题 2 个工作日内给出处理意见，复杂问题 5 个工作日给出处理意见。

4.4 申诉、投诉的调查取证

申、投诉工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作，调查可用走访、电话、召开会议等，调查人员不少于两名，并做好调查记录。

4.5 对获证组织投诉信息的收集和调阅

4.5.1 客户服务部在签订认证合同时，应明确告知申请组织/认证委托人需向中心报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面、食品安全方面等不符合的重要投诉信息，中心有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。

4.5.2 审核部（含子公司/分中心）在组织审核组进行现场审核中，应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录，作为体系评价的重要内容。

4.5.3 客户服务部（含子公司/分中心）通过下列渠道，及时跟踪获证组织的质量、环境污染、安全生产、食品安全和投诉信息，并将有关信息传达给有关部门，重要投诉信息应及时报中心主任。

a) 定期公布获证组织名单，接受社会各界的监督和投诉；

b) 收集报章杂志登载的有关信息，并验证核实；

c) 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告；

d) 获证组织提供的有关质量、环境污染、安全生产、食品安全等投诉信息。

4.5.4 在处理投诉过程中，申、投诉工作组根据需要可安排对获证组织与投诉相关的记录查阅。

4.6 对申诉、投诉和争议的处理

4.6.1 维护公正性委员会根据申诉、投诉工作组提交的调查记录对申诉做出最后裁定，一份交客户服务部存档（含调查取证资料），一份交申诉方；如申诉人认为中心对申诉

所做的处理结果不满意或有异议的，可向各级认证监管部门或国家认监委提出申诉；
4.6.2 对投诉情况经调查属实的由客户服务部向中心主任报告。属于部门问题的，由责任部门处理；属审核/检查实施人员的个人问题，由审核部提出处理意见；属于子公司/分中心问题的，由子公司/分中心提出处理意见；如投诉人认为中心对投诉所做的处理结果不满意，投诉人可通过《申诉、投诉和争议处理程序》的规定向中心提出申诉，或直接向各级认证监管部门或国家认监委提出申诉；
4.6.3 争议的处理征求技术委员会意见后形成的最终结果，除客户服务部保留存档外，还应抄送技术部一份。对于争议处理结果不满意的，争议人可通过《申诉、投诉和争议处理程序》的规定向中心提出申诉或投诉；
4.6.3 对获证组织投诉信息的处理
4.6.3.1 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故、食品安全事故的投诉或各级监管部门抽查不符合，主管主任会同审核部、子公司/分中心安排现场非例行审核或现场调查取证，结果报中心主任，视情节轻、重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理，并报认可机构。
4.6.3.2 获证组织隐匿重大投诉，不向中心报告者被查出后按 4.6.3.1 条处理。
4.6.3.3 在投诉调查结束后，客户服务部分别与获证组织和投诉人通过电话或书面方式商定是否将投诉事项公开、公开程度及公开方式，征得双方同意后，形成投诉信息传递单，上报主管主任，批准后实施公开。如公开方式、公开程度双方（投诉人、获证组织）不能达成一致，由中心主管主任决策公开方式和程度，决策公开方式、程度应考虑法律法规、客户和投诉人利益保护等原则。
4.6.4 获证组织对认证决定提出异议时，中心应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，需告知获证组织，若认为中心未遵守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 CNCA 投诉，也可向 CNAS 或 ANAB 投诉。
4.7 费用
4.7.1 对由于获证组织隐匿投诉而造成的相关处理费用，由获证组织承担。
4.7.2 其他费用由中心承担。
4.8 纠正及纠正措施
4.8.1 申诉、投诉和争议调查处理后，责任部门（包括子公司/分中心）对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施的必要性，需要采取纠正/预防措施时，责任部门（包括子公司/分中心）执行《不符合和纠正、预防措施控制程序》。
4.8.2 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门（包括子公司/分中心）实施纠正、预防措施，实施有效性由技术部验证，必要时，由技术部提交中心管理评审。
4.8.3 对获证组织投诉处理和纠正、预防措施的跟踪
客户服务部应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正/预防措施的情况，收集书面材料，放入获证组织档案中，下次审核/检查应做为重点跟踪的内容。
4.9 处理终结
4.9.1 处理结束后，三天内书面通知投诉人，处理措施落实之后一个月，原申诉、投诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。
4.9.2 如再有不同意见，客户服务部报告中心主任，决策下一步处理意见。
4.9.3 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，应按照 IAF MD 7:2010 规定接受相关认可机构的制裁。

4.10 记录的留存
4.10.1 客户服务部保存申诉、投诉调查、处理有关记录。
4.10.2 技术部保存纠正措施的记录。

5、引用文件

《质量管理体系认证规则》认监委 2014 年第 5 号公告
CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
CNAS-CC01:2011《管理体系认证机构要求》
CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》
CNCA-N-007:2010《食品安全管理体系认证实施细则》
CNCA-N-008:2011《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》
CNCA-N-009:2014《有机产品认证实施细则》
CNCA-N-004:2014《良好农业规范认证实施规则》
《有机产品认证管理办法》(质检总局令第 155 号)
EACC 1-2015/G5《质量手册》
EACC 1-P-2015/A0《质量管理手册》(适用于有机产品、良好农业规范认证)
EACC 2-15-03-2015/G5《不符合和纠正、预防措施控制程序》
EACC 2-P-7-13-2015/A0《授予、拒绝、认证范围扩大或缩小、变更、暂停、恢复、撤销控制程序》

6、质量记录

申诉、投诉登记表
申诉、投诉调查处理报告
申诉、投诉统计表
申诉、投诉结果处理通知书
关于 XXXXX(获证组织)的认证证书暂停/撤销的报告