

# 投诉、申诉和争议处理程序

国中欣认证检测有限公司

# 投诉、申诉和争议处理程序

## 1 目的

为确保公司能及时、有效、建设性处理好来自获证组织或其他各方对公司提出的投诉、申诉和争议，特制定本程序。

## 2 范围

适用于公司对申诉、投诉和争议处理过程的控制。

## 3 职责

3.1 办公室是处理投诉、申诉和争议的归口管理部门，每年将处理的申诉投诉处理情况提交管理评审。

3.2 总经理/管理者代表对重大申诉和投诉处理结果进行批准。

## 4 申诉

### 4.1 申诉范围

- a) 认证申请方对不受理认证申请的不满；
- b) 认证申请方和获证方对认证决定的不满；
- c) 认证申请方和获证方认为需要提出申诉的不满。

### 4.2 申诉的提出

申诉人应向办公室提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 应由申诉人签字或盖章；
- c) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- d) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。

### 4.3 申诉的受理

办公室接受申诉人的申诉并及时对申诉材料进行有效性审查，并将申诉的受理情况书面通知申诉人。公司制定包含以下规定的申诉程序：

- a) 给与申诉人正式提出申诉的机会；
- b) 确保申诉过程的公正性；
- c) 向申诉人书面告知申诉处理结果，包括所作出决定的理由。

### 4.4 申诉的处理

4.4.1 办公室根据申诉内容，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查。工作组应由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人

无利害关系的人员组成。工作组有权采取各种措施取证。包括召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等。

4.4.2 需要召开听证会时，办公室负责召集听证会议。召开听证会议前，至少提前10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。

4.4.3 申诉处理工作组和申诉人均有权在听证会议召开前5个工作日提出有关的证人姓名和地址。

4.4.4 在调查完成后，工作组应客观公正地提交书面报告并提出处理建议。

#### 4.5 申诉的裁定

办公室会同审核部、技委会、业务部全体会议讨论裁定意见。裁定结论对各方均具有约束力，由总经理形成裁定决议。

#### 4.6 申诉裁定的执行

4.6.1 办公室根据提出的裁定意见负责组织实施并书面通知申诉人。

4.6.2 按照《有机产品认证实施规则》的规定，办公室自收到申诉之日起，应在30个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。如因特殊原因需要延期时由总经理批准。

4.6.3 如申诉人对公司的处理结果不满，可在接到申诉处理结果10个工作日内向国家认监委再次提出申述）。

### 5 投诉

#### 5.1 投诉范围

a) 认证申请方或获证组织或其他外部人员对公司的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；

b) 外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证/标志的使用的不满意。

#### 5.2 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向公司提出，投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。

#### 5.3 投诉的受理、处理

5.3.1 办公室在接到投诉后进行分析并确定其有效性，并将投诉的受理情况书面通知投诉人。

5.3.2 办公室对于投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

#### 5.4 处理决定的反馈

办公室在收到投诉后的30个工作日内，完成调查并提出处理意见，报总经理或管理者代表审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

5.5 如因特殊原因而需要延期时由总经理批准。

## 6 争议

### 6.1 争议的提出

a) 在检查过程中提出的争议，一般由检查组长与被检查方协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但应将争议的情况在10个工作日内报告办公室。

b) 在其他场合发生的争议，申请方应在争议所涉及事件发生后10个工作日内以书面文件形式向公司办公室提出。

### 6.2 争议的处理

办公室在收到争议后的30个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向公司提出申诉或投诉。

在调查申诉、投诉或争议时，公司的人员（包括管理人员）如有任何可能损害调查公正性的关系，则不宜参与调查。

7 如果在申诉、投诉、争议的调查处理过程中，发现并确认是公司在认证检查服务活动中已出现或存在潜在不符合，则按《持续改进管理程序》的相关规定，采取必要的改进措施。