

### AC015 申诉、投诉与争议处理程序(Grievance, Complaint, and Dispute Handling Procedures)

**文件范围 Documentation Scope:** 适用于中安信（北京）食品安全技术有限公司的申诉、投诉和争议处理的管理。

**文件发放部门 Document Distribution:**

范围 Scope	<input type="checkbox"/> 所有部门 ANSENSE	<input checked="" type="checkbox"/> 总经理 General Manager
	<input type="checkbox"/> 公正性委员会 Committee for Impartiality	<input type="checkbox"/> 技术委员会 Technical Committee
	<input type="checkbox"/> 认证部 Operation Department	<input checked="" type="checkbox"/> 销售部 Sales Department
	<input checked="" type="checkbox"/> 质量部 Quality Department	<input type="checkbox"/> 办公室 Office Department

批准人：总经理 舒冠成

Approved by: GM Shu Guancheng

### 修订记录 Change log:

版本号 Version No.	日期 Date	修订描述 Description
V1	2022-09-01	初次发布 Initial issue

## 目录 Contents

---

1、目的 .....	4
2、适用范围 .....	4
3、职责 .....	4
4、定义 .....	4
5、申诉的处理程序 .....	5
5.1 申诉的提出 .....	5
5.2 申诉的受理、确认和调查 .....	5
6、投诉的处理程序 .....	7
7、争议 .....	9
8、约束规则 .....	10
9、相关文件 .....	10
10、相关记录 .....	11

### 1、目的

公司通过受理申/投诉和争议，发现不符合或潜在的不符合，采取纠正/预防措施，改进工作，增强顾客满意，维护认证的公正性和严肃性。

### 2、适用范围

本程序适用于与公司认证活动有关的申诉/投诉和争议的处理。

### 3、职责

3.1 销售部将公司公开文件提供给申请方和获证客户，使其清楚了解公司关于申/投诉和争议的处理方法与处理过程。

3.2 质量部具体负责申/投诉和争议的登记、受理、评价和记录的归档保存工作。并将申诉、投诉调查处理信息及最终结论反馈申诉、投诉人。

3.3 重大申/投诉和争议由管理者代表负责组成工作组调查处理，由公司总经理对处理意见进行批准。

### 4、定义

4.1 申诉：申请组织或客户对我公司做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。不利决定包括：

- 1) 对公司所作出的审核结论不满；
- 2) 对公司不予认证注册不满；
- 3) 对公司暂停/撤销其认证资格不满；

AC015 申诉、投诉与争议处理程序(Grievance, Complaint, and Dispute Handling Procedures)	ANSENSE
Version1 Issued on 2022-09-01	Page 4 of 11

4) 其他原因，如有关认证申请、认证决定、注册发证有异议等。

4.2 投诉：任何组织或个人向公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对本公司或对获证组织产品/服务质量及其他方面表示不满意的行为。投诉的范围可能涉及：

1) 获证方管理体系不符合认证要求；

2) 获证方滥用认证证书和标志；

3) 获证方的产品（服务）质量/食品安全方面发生重大问题，包括来自政府或媒体对获证方的产品（服务）质量/食品安全方面的曝光、投诉；

4) 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。

5) 其他原因。

4.3 争议：申请人或客户在认证过程中就认证程序和技术问题不同意见的表述。

## 5、申诉的处理程序

### 5.1 申诉的提出

5.1.1 受审核方或获证客户在接到公司的决定或措施通知后，30 日内向公司提出申诉。

5.1.2 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

### 5.2 申诉的受理、确认和调查

5.2.1 质量部收到申诉材料后，填写《申诉/投诉和争议受理记录》，

AC015 申诉、投诉与争议处理程序(Grievance, Complaint, and Dispute Handling Procedures)	ANSENSE
Version1 Issued on 2022-09-01	Page 5 of 11

并于 2 个工作日内报告公司最高管理层和管理者代表。申诉调查由未对申诉涉及方实施的审核及认证决定人员组成调查组，并由管理者代表指定调查组组长进行调查。

### 5.2.2 调查组组织对申诉情况进行调查、确认、分析、取证：

- 1)要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；
- 2)工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；
- 3)对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证，以确定申请的有效性。
- 4) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

5.2.3 调查组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，形成书面报告。

5.2.4 调查组组长召集会议，审定处理结果,必要时可以参考以前类似申诉的结果。

5.2.5 申诉理由成立，属公司责任，公司管理者代表负责按照《纠正/预防措施程序》中有关规定，组织相关部门分析不符合产生的原因，采取纠正措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受审核方 或获证客户应予复审时，由审核部按照认证程序中的要求实施复审。

5.2.6 申诉中的问题不属于公司的责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

5.2.7 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由公司承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。

5.2.8 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由质量部以书面形式送交申诉方。最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过 30 天。

## 6、投诉的处理程序

6.1 投诉的提出：应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，质量部做好记录。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。关于来自政府或媒体对获证方的产品（服务）质量/食品安全方面的曝光、投诉，由审核部负责及时跟踪，获取信息后提交至质量部。

### 6.2 投诉的受理、确认和调查

6.2.1 投诉由质量部归口处理，接到投诉电话或其他方式的投诉后，应填写《申诉/投诉和争议受理记录》，登记《申诉、投诉和争议受理台帐》，并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），并于 2 个工作日内报告公司最高管理层和管理者代表，并由管理者代表指定调查组进行调查。

6.2.2 调查组负责对投诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息如调查时间、地点、接受调查人等内容进行详细记录，并收集必要的文件、证录等证据。

6.2.3 对公司的投诉，质量部应登记呈报公司总经理。同时，根据投诉提供的线索和公司总经理的批示，由管代组织有关方面对投诉

的情况进行核实，充分了解投诉涉及的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

6.2.4 经调查投诉事实与本公司认证行为无关时，质量部应做好相应的记录。

6.2.5 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关，投诉内容属实时：

1) 调查人员填写不符合报告,递交获证方管理者代表签字确认,并限期采取纠正措施报公司验证；

2) 认证部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；

3) 来自政府或媒体对获证方的产品（服务）质量/食品安全方面的曝光投诉的，不能仅依据政府或媒体对企业的整改结论来确认企业体系的符合性，应由审核员对企业整改情况进行审核确认，由技术部对审核结论进行确认。

4) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按《认证决定程序》中有关条款执行；

5) 对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由公司按授予认证相应的程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；

6) 属于公司工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，公司对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；

7) 属于公司责任时，公司管理者代表负责按照规定采取纠正和

预防措施，形成文件并验证其有效性。

8) 对本公司的投诉，不属于公司责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

6.2.6 对获证方的投诉经核实内容不属实，调查的费用由公司负担；投诉内容属实，费用由被投诉方负担。

6.2.7 无论投诉内容属实与否，质量部都应在 30 天日内将处理结果书面通知投诉方。

6.2.8 投诉方或被投诉方对公司的处理仍有异议,可向公司提起申诉，也可向国家认可机构上诉。

6.2.9 公司与获证客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6.2.10 公司对投诉处理过程各层级的决定负责。

6.2.11 投诉的提交、调查和决定不应造成对投诉人的任何歧视行为。

## 7、争议

### 7.1 争议的提出和处理

7.1.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，并在审核报告中予以说明。受审核方也可以通过在 10 日内向管理者代表提出争议。

7.1.2 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向公司提出，公司

管理者代表指定有关人员研究。必要时，报公司技术委员会研究做出处理决定。管理者代表将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的，可以通过申诉程序向公司提出申诉。

### 8、约束规则

8.1 公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。

8.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

8.3 参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

8.4 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询或公司相关机构提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查处理，以保证公正性和独立性。

### 9、相关文件

AC007 《认证的授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销管理程序》

AC014 《纠正/预防措施控制程序》

AC015 申诉、投诉与争议处理程序(Grievance, Complaint, and Dispute Handling Procedures)	ANSENSE
Version1 Issued on 2022-09-01	Page 10 of 11

### 10、相关记录

ANSR329 《不符合报告》

ANSR330 《纠正措施验证报告》

ANSR334 《申诉/投诉和争议受理记录》

ANSR335 《申诉、投诉和争议受理台帐》