

申诉、投诉与争议控制程序

1 目的

- 1.1 为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，以及普研开展认证工作的公正、准确，维护认证相关方的权益和普研的信誉，制订本程序。
- 1.2 本规则适用于处理来自受审核组织和普研认证相关人员的申诉、投诉和争议。

2 范围

- 2.1 本程序适用于与普研认证服务相关或关心普研的组织与个人。
- 2.2 本程序也适用于向普研提出认证申请或已获普研认证的组织的投诉。

3 控制要求

3.1 申诉、投诉与争议的提出与受理

3.1.1 **申诉的提出**：申请人或获证组织对普研就其管理体系认证资格所做决定持有疑义时，可向普研认证审核事业部提出申诉。申诉应符合以下条件：

- 1) 申诉应以书面形式提出；
- 2) 应由申诉人签字和盖章；
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 4) 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。

3.1.2 **投诉的提出**：任何组织和个人均可对普研审核人员和工作人员的道德、行为、能力，审核公正性，审核有效性以及经普研认证的各类产品质量、食品安全等事项向普研认证审核事业部提出书面投诉意见。投诉应符合以下条件：

- 1) 投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料；
- 2) 投诉的提出应在相关事项发生后 6 个月内。

3.1.3 争议的提出

1) 在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核组织按照审核依据协商处理。经协商后仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议情况在 10 个工作日内报告普研认证审核事业部。受审核组织也可以在 10 个工作日内将争议事项向普研提出。

2) 非审核现场发生的争议, 相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面形式向普研认证审核事业部提出。

3.2 申诉、投诉与争议的受理

普研认证审核事业部接受申诉人的申诉、投诉或争议后应收集与核实相关信息, 初步审查申诉材料的有效性, 并将申诉的受理情况在 10 个工作日内以书面、电话或电子邮件等方式通知申诉人。

3.3 申诉、投诉与争议的调查处理

3.3.1 普研认证审核事业部根据申诉内容、严重性以及发生的频次与严重程度, 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。工作组人员应熟悉申诉、投诉相关的法律法规以及认证要求, 且与申诉人无利害关系。工作组可通过召集会议、听取双方陈述、听取有关人员证词、现场调查、调查书面证据、向专家咨询等措施取证。

调查所采取的措施和范围根据申诉和投诉的严重程度确定。如涉及对获证客户或其管理体系符合性的质疑, 调查工作组可视需要安排特殊审核, 以对其管理体系运行符合性进行评价、验证。

注: 1) 争议的处理必要时可由认证审核事业部参与研究。

2) 如对普研获证客户的申诉、投诉处理, 一般由认证审核事业部根据《监督审核工作程序》和《批准、保持、暂停、撤销以及缩小认证工作程序》开展调查, 要求获证组织就社会相关方对其进行的社会监督及投诉进行原因分析, 采取纠正和预防措施, 以确认获证管理体系的有效性。

3.3.2 申诉、投诉和争议调查处理工作小组有权要求相关部门或人员就调查事项的发生进行原因分析和纠正/预防措施制订, 并客观、公正地拟订处理意见, 报认证审核事业部审批后实施。认证审核事业部负责将调查结果向管理者代表报告, 并由管理者代表对调查结果的可信性、满意度作出评价。

3.3.3 普研认证审核事业部应在接受申诉、投诉和争议后填写《申诉、投诉与争议记录》, 1 个月内将调查意见或投诉决定以书面形式通知申诉人, 包括问题的解决行动、纠正和预防措施等。对申诉、投诉的决定应由投诉事项无关的人员做出, 或经其审查和批准。必要时, 将申诉、投诉和争议处理情况通知普研当事人或相关方。

3.3.4 如申诉人对申诉、投诉处理结果不满意, 可直接向更高级机构(如相关认可机构)提出申诉、投诉。普研应继续跟踪投诉处理的进展, 确保投诉者满意。

3.4 纠正、预防和持续改进

3.4.1 由申诉、投诉处理工作小组指定的部门或人员进行产生申诉、投诉事项的原因分析，包括普研管理体系中存在的倾向性因素，以及对普研自身存在的问题进行分析，制定纠正和预防措施，经工作小组审核后报普研管理者代表批准后执行。

3.4.2 纠正措施应体现持续改进，实施有效性的验证由处理申诉、投诉、争议的部门负责。

3.4.3 纠正和预防措施所引起的文件更改按《文件和资料控制程序》执行。

3.5 记录与保存

3.5.1 认证审核事业部、相关部门应将申诉、投诉、争议处理过程中的相关内容记录在《申诉、投诉与争议记录》。最初的投诉记录应明确投诉者的补救要求，和任何其他为有效地处理投诉所需要的信息。包括：

- 投诉和相关支持的数据表述；
- 要求的补救；
- 回复的期限；
- 立即采取的行动（如有）；
- 其他必要的信息。

3.5.2 申诉、投诉、争议处理完毕后，申诉、投诉与争议处理工作小组应及时将有关资料报认证审核事业部，包括采取的纠正措施记录。

3.5.3 每年认证审核事业部应将处理申诉、投诉、争议情况提交管理评审，以评估普研处理申诉及投诉、争议的有效性及其持续改进的能力。

3.6 相关费用的承担

3.6.1 各相关方对普研获证组织提出申诉、投诉，普研因调查取证等活动发生的费用，由普研支付。

3.6.2 各相关方因认证过程、认证决定等事宜向相关认可机构提出申诉、投诉的，因调查核实所需的费用，按认可机构有关规定办理。

3.6.3 申诉、投诉内容涉及法律范畴，并引起诉讼费用时，按有关法律程序办理。

3.7 投诉途径

普研（上海）标准技术服务有限公司

地址：上海市浦东新区芙蓉花路 500 弄 12 号楼

邮编：201321

电话：400-611-0029

E-mail: marketing@gratech.com.cn