

申诉、投诉和争议的处理控制程序

1. 目的

保证中农慧眼对由申请委托人或其他各方提出的申诉、投诉和争议的处理过程和方法具有公正性、独立性，并达到对纠正和预防措施的有效评估和实施。

2. 适用范围

适用于与申诉、投诉和争议处理有关的受理、调查、分析、处理决定、纠正措施、跟踪检查、反馈和记录等工作。

3. 职责

3.1. 应由与被投、申诉的认证活动无关的人员来执行处理申、投诉的决定和审批。

3.2. 综合部负责受理与本机构有关的申诉、投诉和争议材料，

3.3. 管代负责跟踪申诉、投诉及处理意见的审批。

3.4. 认证部负责将处理决定及处理依据书面通知当事人，并在必要时通知其他相关方。

4. 工作程序

4.1. 受理

4.1.1. 综合部接受外部或内部的正式提出的申诉、投诉和争议后，负责确认是否与本机构的认证活动相关，并在记录表上记录：来源、单位、姓名、电话、地址、事项、时间、地点、记录人等。所有申诉、投诉和争议尽可能以书面的方式递交，并签名或盖章。特殊情况，可接受口头、电话、邮件的方式。

4.1.2. 综合部应告知已收到正式的投诉或申诉。

4.1.3. 必要时，由综合部、认证部协助处理。

4.2. 调查和分析

综合部对申诉、投诉和争议案进行识别、调查，搜集有关信息和资料，包括各种有关的体系文件记录、投诉或申诉的材料，相关方的意见和要求。并将视不同案例要求，会同有关部门、人员对调查发现进行分析。确保由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来解决投诉或做出申诉的决定、复核和批准，并在一周内做出“处理意见书”。

4.3. 处理决定

原则上由管代审核“处理意见书”，必要时召开管理评审会议进行复核，做出处理决定，除非其：

- 1) 与投、申诉的认证活动有关，或；
- 2) 曾在前三年内为客户提供过咨询，或；
- 3) 曾为客户的雇员则处理的复核及批准工作应由与上述三条无关的管理人员进行。

4.4. 处理决定下达

4.4.1. 综合部将处理决定交给相关责任部门，责任部门在 3 个自然日内完成改正。特殊情况需要说明，可以延期改正。

4.4.2. 综合部将处理结果通知申诉、投诉和争议的提出者。

4.5. 纠正与整改验证措施

综合部分析产生申诉、投诉和争议的原因，找出质量管理体系中的不符合项，按《不符合项的纠正与预防措施控制程序》进行处理。

4.6. 反馈

综合部负责向申诉、投诉和争议的提出者调查询问处理决定的满意度。

4.7. 所有上述过程都应形成记录，并按《记录管理程序》进行管理。

5. 记录及相关作业文件

《不符合项的纠正与预防措施控制程序》
《申诉/投诉记录表》

