

申诉、投诉和争议处理规则

辽宁方园有机食品认证有限公司

1 目的和适用范围

1.1 为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证相关方的正当权益和 FOFCC 的信誉，本规则规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

1.2 适用于认证委托人对 FOFCC 的申诉、投诉和争议。也适用于向 FOFCC 提出的针对认证委托人或获证组织的投诉。

2 定义

申诉： 认证委托人或获证组织对 FOFCC 做出的，与其期望的认证结果或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： 拒绝接受认证申请、不予以受理认证申请、要求采取纠正措施、不予以批准认证、认证证书的暂停或撤销等。

投诉： 任何组织或个人向 FOFCC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 FOFCC、认证委托人或获证组织的活动不满的书面表示。

争议： 认证委托人与 FOFCC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

3 申诉、投诉和争议处理原则

3.1 FOFCC 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、有机产品认证管理办法、有机产品认证实施规则/良好农业规范认证实施规则、产品认证标准及 FOFCC 认证规范为准则。

3.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

3.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

3.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

4 申诉

4.1 申诉受理的范围：

- 拒绝接受认证申请；
- 不予以受理认证申请；
- 要求采取纠正措施；
- 不予以批准认证；

- 暂停或撤销认证证书；
- 阻碍获得认证的任何其他措施。

4.2 申诉的提出

申诉人应向 FOFCC 质量控制部提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- 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 日；
- 5) 缴纳申诉保证金 2000 元。

4.3 申诉的受理

质量控制部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交 FOFCC 技术委员会，技术委员会在收到质量控制部提交的申诉材料后应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。

4.4 申诉的处理

4.4.1 技术委员会主任根据申诉内容，组织与申诉对象无利害关系的人员进行研究或组成工作组负责调查，提出对申诉的处理意见。工作组应由熟悉国家相关法律法规、标准、认证要求且与申诉人无利害关系的人员组成。工作组可以召集会议、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方式进行调查取证。

4.4.2 当申诉人提出召开听证会，技术委员会主任负责召集听证会议。召开听证会议前，至少提前 10 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不迟于听证会议召开前 5 日提出有关的证人姓名和地址。

4.4.4 在调查完成后，申诉处理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

4.5.1 FOFCC 技术委员会主任从技术委员会中选择 5 名与申诉事宜无利害关系的成员组成裁定小组，并指定其中一名成员为组长。

4.5.2 裁定小组成员应公正判断，所有成员均受《有机产品认证管理办法》、GB/T 19630、

GB/T 20014产品系列标准、《有机产品认证实施规则》/《良好农业规范认证实施规则》及本文件的约束。

4.5.3 裁定应当遵循多数成员的意见做出。当裁定不能形成多数意见时，裁定应当按照裁定小组组长的意见做出。

4.6 申诉裁定的执行

4.6.1 申诉裁定对各方均具有约束力。

4.6.2 质量控制部根据FOFCC技术委员会做出的裁定负责组织实施并书面通知申诉人。

4.6.3 申诉应在受理之日起 30 日内处理完毕；情况复杂的，经技术委员会主任批准，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 3 个月，并告知申诉人延期的理由。

4.6.4 申诉人如认为 FOFCC 的行为严重侵害了自身合法权益，可以直接向认证监管部门申诉。

4.7 费用

4.7.1 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。

4.7.2 如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自裁定生效之日起10 日内将不足部分支付FOFCC质量控制部。

5 投诉

5.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向 FOFCC 质量控制部提出，投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料、投诉人的身份信息（身份证复印件）并签章。通常情况下 FOFCC 对匿名投诉不予受理。

5.2 投诉的受理

质量控制部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方。

5.3 投诉的处理

5.3.1 对于针对FOFCC的投诉，质量控制部选择熟悉认证要求且独立于投诉事项的人员

组成投诉处理工作组对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。

5.3.2 对于向 FOFCC 提出的针对认证委托人、获证组织或获证产品的投诉，FOFCC 质量控制部将按如下处理方式：

1) FOFCC 质量控制部可根据投诉信息的内容和性质，要求认证委托人或获证组织做出说明或处理，并向 FOFCC 提交书面报告及相关证据；

2) 必要时，质量控制部组成投诉处理工作组对投诉的情况进行现场调查或验证；

3) 对于投诉事项影响到认证委托人、获证组织的认证资格的，由 FOFCC 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；

4) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，认证委托人、获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 日内提出申诉。

5.3.3 处理决定的反馈

质量控制部在收到投诉后的 30 日内完成调查并提出处理意见，报经质量控制部部长审查批准后，形成最终决定。FOFCC 应立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

6.5 投诉处理需延期时，应由质量控制部部长批准。

6 争议

6.1 争议的提出

6.1.1 在认证检查过程中提出的争议，一般由检查组长与认证委托人依据认证标准、认证实施规则等文件的规定和要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查组长可代表检查组做出结论，但应将争议的情况在 10 日内报告 FOFCC 质量控制部。受检方也可以在 10 日内将争议的事项向 FOFCC 质量控制部提出。

6.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 日内以书面文件形式向 FOFCC 质量控制部提出。

6.2 争议的处理

质量控制部与相关部门负责人或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 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FOFCC提出申诉或投诉。