申诉、投诉和争议处理管理程序

文件编号：ZHZY-GK08-2022

版 本 号：A/1

编制：

批准：

发布日期：2022 年 10 月 13 日

实施日期：2026 年 07 月 28 日

修订日期：2026 年 07 月 28 日

中衡卓越认证服务（济南）有限公司 发布

文件修订记录

版本	修订说明	修订内容	修订日期	批准
A/1	机构名称变更为：中衡卓越认证服务（济南）有限公司	全章节	2026-07-28	

申诉、投诉和争议处理管理程序

1 目的

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和处理所遵循的程序；也适用于对组织投诉记录的调阅和处理，以确保公司公正性地实施管理体系/服务认证，维护受审核方利益和公司的信誉。

2 适用范围

本程序适用于对公司的申诉、投诉和争议的处理，也同时适用于向公司提出认证申请或对已获证客户的投诉。

3 定义

3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对公司做出的，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。

3.2 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，对认证公司或已认证的组织的活动的不满的书面表示。

3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面的表达。

4 职责

4.1 综合部负责申诉、投诉和争议的接待受理、初步调查，经确认后，将有关信息传递给相关部门主管处理，跟踪处理过程，并将最终结果通知相关方并立卷存档。负责在公司网站公开投诉、申诉和争议范围、处理的文件。

4.2 技术部具体负责组织会议对涉及技术问题的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论。

4.3 人资部负责对人员的投诉的调查、处理。

4.4 市场部负责提供涉及投诉、申诉和争议范围、处理的公开文件

4.5 管理者代表负责组织有关责任部门分析不符合原因，制订补救措施及纠正、预防措施，并监督其实施的有效性。

4.6 公司总经理负责对关于公正性、规范性等严重的申诉、投诉和争议处理意见的批准，各业务主管受公司总经理委托负责一般技术性、审核员安排实施等方面的申诉、投诉和争议处理意见的批准，必要时对申诉、投诉的处理结果向公正性委员会报告。

4.7 公正性委员会负责公司有关申诉、投诉、争议处理情况的监督和重大申诉、投诉的仲裁。

5 管理要求

5.1 总要求

5.1.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

5.1.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正，申诉、投诉的提出、调查和决定的过程中不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

5.1.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

5.2 申诉、投诉和争议的相关事项

5.2.1 涉及公司对受审核方的认证审核结论；

5.2.2 涉及公司对获证客户暂停、撤销质量、环境、职业健康安全管理体系/服务认证资格；

5.2.3 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性；

5.2.4 涉及公司工作人员 / 审核人员的违法、违纪行为及有损害申请组织、受审核方、获证客户合法权益的行为；

5.2.5 来自其它方面对有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

5.3 申诉

5.3.1 申诉的提出

5.3.1.1 对认证申请的不受理、中断审核、不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在发生当日向公司相关部门提出申诉。

5.3.1.2 申诉应以书面形式提交公司。

5.3.1.3 外部各种形式提出申诉，应有第一受理人及时接收作好记录并转达到相关部门。

5.3.2 申诉的受理

接到申诉后，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，当日做出是否受理的决定。如决定受理，将材料转交相关部门，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。如决定不受理，由市场部负责处理。

5.3.3 申诉的处理

5.3.3.1 中断审核的申诉由审核部负责处理；认证不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得

的认证范围等有关的决定的申诉由技术部负责处理。公司各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

5.3.3.2 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

5.3.3.3 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

5.3.3.4 裁定

技术部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告。对申诉做出的裁定经公司主管领导批准后，裁定具有约束力，由综合部书面通知有关各方。申诉方如还有不同意见，可向公司公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。

自综合部受理申诉 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，例外情况下可提交公司公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

5.3.3.5 若重复受理类似的申诉问题，相关部门负责人/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

5.3.3.6 在申诉处理过程结束时，由综合部正式通知申诉人。

5.3.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。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，申诉人应自处理决定生效之日起 10 日将不足部分支付认证公司。

5.4 投诉

5.4.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对认证公司可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向公司的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，公司关注和重视有关方投诉信息的收集。

5.4.2 投诉的受理

综合部接到投诉后，依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，并填写《申诉/投诉/争议

受理登记表》。投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。如果可能，给投诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

5.4.3 投诉的处理

5.4.3.1 综合部，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给综合部，综合部自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，如果可能，以书面方式通知投诉人或相关方。

5.4.3.2 若投诉表明公司的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

5.4.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系/服务的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.4.3.4 投诉人需要时，综合部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由综合部正式通知投诉人。

5.4.3.5 与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。

5.5 争议

5.5.1 争议的提出

5.5.1.1 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认可规范协商处理。对经协商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，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告认证公司的技术部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向认证公司提出。

5.5.1.2 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 个工作日内以书面文件形式向认证公司综合部提出。

5.5.2 争议的受理

综合部收到争议申请后，收集与核实争议相关资料和信息，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，转由技术部或审核部负责答复和解释处理，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

5.5.3 争议的处理

技术部本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由技术部组织会议讨论解决，必要时提交公正性委员会处理。并在收到争议后的 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、投诉程序向认证公司综合部提出申诉或投诉。

5.6 记录

各部门对申诉、投诉和争议的有关文件、资料和处理情况及处报告进行记录，其中应包括为解决申诉、投诉而采取的措施。并将这些记录交综合部一份归档保存。

5.7 补救/纠正措施

5.7.1 对申诉、投诉经调查确属公司在管理、技术或人员方面存在问题的，由管理者代表责成有关部门和人员依据《不符合和纠正措施管理程序》的要求分析原因，制订补救/纠正措施，并组织限期改进。补救/纠正措施实施及完成后由责任部门写出书面过程及结果的书面报告，管理者代表负责验证其有效性。

5.7.2 综合部及相关部门及时向公司总经理、管理者代表报告申诉、投诉和争议的受理和处理情况，当申诉/投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议公司采取措施予以控制，每年申诉投诉的情况作为管理评审的输入之一。

5.7.3 必要时，对重大的申诉投诉，由公司总经理向公正性委员会报告。

6 相关文件

《管理手册》

《不符合和纠正措施管理程序》

7 相关记录

《申诉/投诉/争议受理通知书》

《申诉/投诉/争议处理记录》

《申诉/投诉/争议决定通知书》