投诉、申诉和争议处理程序 HXJT/P11-B-2019 B/0

1.目的

为保证公司开展管理体系认证工作的公正性，维护委托方和获证组织及其它相关方

的合法权益，使申诉、投诉和争议得到及时、准确、公正地解决，特制定本程序。

2.范围

2.1 本程序适用于申请公司认证、已获得公司认证的组织及其他各方对公司的申

诉、投诉和争议以及客户抱怨。

2.2 下列情况不属于受理范围：

2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3 超出公司业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4 争议双方达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉、

争议。

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6 证据不全的申诉、投诉、争议。

2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3.定义

3.1 申诉

申诉是指当委托人或获证组织（即申诉人）对公司做出的，与其期望的认证受理和

认证决定的有关不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更

认证范围、不予保持、暂停或撤销的认证决定、阻碍获得认证的任何其他措施等。

3.2 投诉

投诉是指任何组织或个人（即投诉人）向公司表达的，有别于申诉并希望得到答复

的，对公司的认证活动或对已获证组织的活动提出不满的正式书面表示。

3.3 争议

争议是指认证委托人或获证组织（即争议人）对公司的认证程序和认证技术问题不

同意见的书面表述。

4 职责

1

投诉、申诉和争议处理程序 HXJT/P11-B-2019 B/0

4.1 总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

4.2 业务部是争议、投诉和申诉处理的管理部门；负责受理来自各界的争议、投诉

和申诉，负责组织调查，提出处理建议，报总经理审批；

4.3 公司各部门负责配合调查申诉、投诉、争议。

5.程序

5.1 原则

5.1.1 为体现公正性，参与原认证审核及认证决定的相关人员不应参与申诉、投诉

和争议的处理过程。

5.1.2 处理申诉、投诉、争议的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责

任。

5.1.3 工作人员处理申诉、投诉和争议须以事实为依据，保持客观公正，不应有针

对申、投诉提出人的任何歧视行为。

5.2 投诉

5.2.1 投诉应以书面形式提交业务部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要

的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与公司负责的认证活动无关的投诉等可

不予受理，但公司可将其作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时

采取纠正、预防措施。

5.2.2 对于署名投诉，业务部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括公司管

理体系中存在的倾向性因素），确认投诉是否属于投诉受理范围（如是否与公司负

责的认证活动有关），若有关才予以受理。如果投诉与获证客户有关，业务部在调

查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，公司业务

部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.2.3 业务部要及时收集与核实情况所需的一切信息（各类证据），必要时进行现

场调查取证。对于处理投诉时涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。投诉

处理过程应包括以下方法：

a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；

b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.2.4 投诉人对投诉处理结果不满时，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向公

2

投诉、申诉和争议处理程序 HXJT/P11-B-2019 B/0

司或公司的上级主管部门进一步提出申诉。

5.2.5 针对获证组织的投诉，业务部按照受理责任，将调查核实投诉的必要信息（除

负有保密责任的信息之外）告知该获证组织，要求其书面说明相关的情况、以及分

析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

5.2.6 投诉的受理、调查处理应由与投诉事项无关的人员实施，业务部汇总并形成

投诉处理建议经总经理批准后，应正式向投诉人提供书面投诉处理进展报告及处理

结论。必要时，征求投诉人及客户的意见，确定是否应将投诉事项予以公开，及公

开的方式和程度。

5.2.7 投诉应在受理后 60 日内处理完毕。

5.3 投诉

5.3.1 投诉应以书面形式提交业务部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要

的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与公司负责的认证活动无关的投诉等可

不予受理，但公司可将其作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时

采取纠正、预防措施。

5.3.2 对于署名投诉，业务部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括公司管

理体系中存在的倾向性因素），确认投诉是否属于投诉受理范围（如是否与公司负

责的认证活动有关），若有关才予以受理。如果投诉与获证客户有关，业务部在调

查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，公司业务

部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.3.3 业务部要及时收集与核实情况所需的一切信息（各类证据），必要时进行现

场调查取证。对于处理投诉时涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。投诉

处理过程应包括以下方法：

a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；

b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.3.4 投诉人对投诉处理结果不满时，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向公

司或公司的上级主管部门进一步提出申诉。

5.3.5 针对获证组织的投诉，业务部按照受理责任，将调查核实投诉的必要信息（除

负有保密责任的信息之外）告知该获证组织，要求其书面说明相关的情况、以及分

3

投诉、申诉和争议处理程序 HXJT/P11-B-2019 B/0

析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

5.3.6 投诉的受理、调查处理应由与投诉事项无关的人员实施，业务部汇总并形成

投诉处理建议经总经理批准后，应正式向投诉人提供书面投诉处理进展报告及处理

结论。必要时，征求投诉人及客户的意见，确定是否应将投诉事项予以公开，及公

开的方式和程度。

5.3.7 投诉应在受理后 60 日内处理完毕。

5.其他说明

5.1 接到申诉、投诉与争议后，业务部将分析确认是否成立，3 个工作日内通知提

出人是否受理或说明不受理的原因。

5.2 公司对申诉、投诉和争议的处理程序经过公司批准后，通过公开文件、公开网

站等方式予以公布。

5.3 对所有申诉、投诉/抱怨及争议，应采取适当的纠正和预防措施。

5.4 每年业务部应将申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交管理评审，并定期向认

证管理委员会通报。

5.5 申诉、投诉、争议处理完毕后，业务部应及时将相关资料归档保存。

6.相关记录

《申诉、投诉与争议处理记录》 HXJT/P11-B-01

4