



## 文件修改记录

修订内容	修订页数	修订日期	批准
换 2008 版			
换 2011 版，并修订如下内容： 1、将不属于受理范围的 2.2.6“证据不全的申诉、投诉、争议”改为“证据无任何实质线索的申诉、投诉、争议”。 2、职责 3.1 中增加规定“CQC 副主任是一般申诉、投诉、争议处理结果的批准人”。 3、将 5.2.8“申诉应在受理后 6 个月内处理完毕”修改为“申诉应在受理后 60 天内处理完毕”。 4、将 5.3.7“投诉应在受理后 2 个月内处理完毕”修改为“投诉应在受理后 60 天内处理完毕”。 5、其它——对文字通畅性方面的修改。	共 7 页	2011-08-01	王克娇
换 2015 版	全部	2015-09-23	李国振
全面修订	全部	2016-09-30	王克娇
全面修订	全部	2022-08-25	刘鑫
修订如下内容： 1.增加 5.7 中心接收的申诉、投诉和争议通过 OA 系统填写《CQC 申诉/投诉和争议处理单》办理。  2. 修订表格《CQC 申诉/投诉和争议处理单》MSF08-01	1	2023-03-20	王培勋



## 1 目的

为保证中心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 本程序适用于申请中心体系认证过程中和已获得中心体系认证的组织及其他各方对中心的申诉、投诉和争议。

2.2 当事人向中心提出申诉、投诉和争议应当符合下列受理条件：

2.2.1 有明确的被申诉、投诉、争议方；

2.2.2 有具体的申诉、投诉、争议请求、事实和理由；

2.2.3 申诉、投诉、争议材料包含提出人的名称（姓名）及有效的联系方式。

2.3 下列情况不属于受理范围：

2.3.1 法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、上级单位已经受理或者处理的；

2.3.2 申诉、投诉和争议事项已被法院作为诉讼证据予以采信；

2.3.3 除法律另外规定外，申诉、投诉提出人知道或者应当知道自己的权益受到被申投诉提出人侵害之日起超过三年的；

2.3.4 申诉、投诉提出人无法证实自己权益受到侵害的；

2.3.5 申诉、投诉事项不属于中心职责范围，或者中心不具有处理权限的；争议事项不属于中心认证技术、程序问题或者中心不具有解释权的；

2.3.6 中心已就申诉、投诉、争议事项作出处理，申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出的；

2.3.7 向中心提供证据不全、无法开展调查的；

2.3.8 匿名申诉、投诉且无实际有效信息的；

2.3.9 属于中心纪检部门、维护公正性委员会职责范围的；

2.3.10 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

## 3 职责

3.1 审计与法律风控部是申诉、投诉和争议处理工作的归口管理部门，负责接收和受理



来自各界的申诉、投诉和争议，维护接收渠道（网站、电话、邮箱等）的正常运行；组织开展调查并提出初查意见，对中心各相关部门、集团各地方公司的申诉、投诉和争议处理工作进行协调、指导和监督管理。

3.2 中心各相关部门、集团各地方公司负责配合申诉、投诉和争议的处理工作，并根据职责分工承担相应工作；集团各地方公司负责本辖区及业务范围内投诉的处理，维护接收渠道（网站、电话、邮箱等）的正常运行，应同时公布总部申诉、投诉和争议的联系方式。

3.3 中心维护公正性委员会应接受向其提出的对中心的关于机构公正性方面的申诉、投诉，并进行处理，中心相关部门和集团相关地方公司应积极配合调查与处理，中心维护公正性委员会秘书处按照中心《维护公正性委员会处理申诉投诉的规则》规定的程序对申诉、投诉进行处理，受理要求、处理方式和程序不在本程序规范之列。

## 4 定义

### 4.1 申诉

申诉是指认证委托人或获证组织（即申诉提出人）对中心做出的不利于其的认证决定(包括认证过程中做出的决定)存在异议，向中心提出重新处理的书面诉求。

注：不利决定包括：拒绝接受认证申请；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。

### 4.2 投诉

投诉是指任何组织或个人（即投诉人）向中心表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对中心的认证活动或对已获证组织的活动提出不满的正式书面诉求。

### 4.3 争议

争议是指认证委托人或获证组织（即争议提出人）对中心的体系认证程序和认证技术问题（除认证决定以外）持有不同意见的书面诉求。

## 5 程序

### 5.1 原则

5.1.1 申诉、投诉和争议的处理工作应以事实为依据，以法律法规为准绳，保证程序正当，公开、公平、公正的原则，同时保护当事人能提出合法权益。

5.1.2 为体现公正性，负责或参与申诉、投诉和争议处理的工作人员是案件被调查对象的、



与案件有直接利害关系的或与案件有其他关系，可能会影响案件的公正调查的应当回避。

5.1.3 负责或参与申诉、投诉和争议处理的工作人员应对案件中所接触到的国家秘密、企业技术信息、商业秘密、当事人的信息、案件内容、调查过程及非公开的处理结果负有保密义务。

## 5.2 申诉

5.2.1 申诉提出人在接到中心的不受理申请通知或认证决定通知书后 15 日内向中心提出申诉，申诉材料中应有申诉提出人的签名或盖章，并以书面形式提交审计与法律风控部。

5.2.2 审计与法律风控部自收到申诉书面申请之日起，应于 15 日内对申诉情况进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理：

5.2.2.1 符合本程序要求的予以受理；

5.2.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知申诉提出人，并告知不予受理的理由。需要申诉提出人补充材料的，时限按照补充材料提交日期起计算。

5.2.3 经审计与法律风控部初步评估后，认为申诉事项符合本程序要求予以受理的，应于 5 日内向中心领导报告，由中心领导授权组成申诉处理小组，并指定一名部门负责人作为申诉处理决定人员。

5.2.4 申诉处理小组成员由相关部门指派人员组成，由审计与法律风控部对申诉处理小组成员进行审查，确保与申诉事项无关，并报中心领导批准。

5.2.5 申诉处理小组根据申诉内容开展全面调查，处理小组有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集相关部门进行全面调查，相关部门应当给予全力配合。

5.2.6 申诉处理小组应向申诉提出人适时通报申诉处理进展情况（口头或书面的方式）。

5.2.7 申诉处理决定人员应根据申诉处理小组的调查结果意见，并参考以往类似申诉处理结果，形成申诉处理决定并报中心领导批准，审计与法律风控部负责将最终申诉处理结果以书面形式告知申诉提出人。

5.2.8 申诉应在受理后 60 日内办结，对情况复杂的申诉案件，经中心领导批准可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。如在申诉处理过程中需要进行检定、检验、检测、鉴定的，应与申诉提出人达成一致，并委托具备相应资质的技术机构承担。检定、检验、检测、鉴定时间不计入申诉处理期限内。



5.2.9 如申诉提出人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 日内向中心维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

### 5.3 投诉

5.3.1 中心接到投诉后，应向投诉提出人了解所投诉事件的细节情况，请其提供必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，如无实际有效信息的，可不予受理，但应予以记录，并视情形将信息反馈至相关部门予以关注，作为工作改进的参考。

5.3.2 审计与法律风控部收到投诉书面申请之日起，应于 15 日内对投诉事项进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理：

5.3.2.1 符合本程序要求的予以受理；

5.3.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知投诉提出人，并告知不予受理的理由。

5.3.3 经审计与法律风控部初步评估后，认为投诉事项符合本程序要求予以受理的，应向中心领导报告，根据投诉内容开展全面调查，有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集中心相关部门、集团相关地方公司进行全面调查，中心相关部门、集团相关地方公司应当给予全力配合。

5.3.4 对由中心授权集团各地方公司进行的投诉调查，实施调查的集团地方公司应及时就投诉调查的进展情况向审计与法律风控部报告，并将最终投诉调查书面结果由实施调查的集团地方公司领导签署后报审计与法律风控部。

5.3.5 审计与法律风控部负责将最终投诉处理结果以书面形式告知申诉提出人。

5.3.6 对调查过程中，发现相关单位或个人存在违规行为的，中心应当按照有关规定作出相应处理；如违规行为超出中心职权范围，应提请相关主管部门作出处理。

5.3.7 对调查过程中，发现相关单位或个人涉嫌违法犯罪的，依照相关法律规定移交司法部门处理。

5.3.8 投诉应当自受理之日起 60 日内办结；对情况复杂的投诉案件，经中心领导批准可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。如在投诉处理过程中需要进行检定、检验、检测、鉴定，检定、检验、检测、鉴定时间不计入投诉处理时间内。

5.3.9 如投诉提出人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 日内向中心维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。





#### 5.4 争议

5.4.1 争议提出人应在争议涉及事件发生之日起 10 日内以书面形式向中心提出。

5.4.2 审计与法律风控部自收到争议书面申请之日起，应于 10 日内对争议事项进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理：

5.4.2.1 符合本程序要求的予以受理；

5.4.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知争议提出人，并告知不予受理的理由。

5.4.3 审计与法律风控部受理争议后，应充分了解争议事件所涉及的全部信息，有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集相关部门进行调查，相关部门应当给予全力配合。

5.4.4 审计与法律风控部负责将最终争议处理结果以书面形式告知争议提出人。

5.4.5 争议应当自受理之日起 30 日内办结。

5.4.6 如争议提出人不满意中心处理结果，也可向中心维护公正性委员会提出申诉。

5.4.7 审计与法律风控部在处理争议过程中，如发现争议事件较为复杂，需要成立相关调查小组，可提请中心领导批准后成立争议处理小组，相关处理程序和办理时限等可参照 5.2 申诉程序办理。

#### 5.5 其他说明

5.5.1 中心对申诉、投诉和争议的处理程序经过中心主管领导及维护公正性委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

5.5.2 对于申诉、投诉和争议工作中发现的问题，应针对错误、疏忽或不合理行为严重程度采取纠正和预防措施，可包括以下方式：

a. 执行《持续改进控制程序》及时向中心领导汇报，交由相关部门进行风险处置，审计与法律风控部参与并监督整改和预防工作；

b. 向申诉、投诉、争议提出人或受损失人赔礼道歉，争取获得当事人谅解，针对损失程度提供适当的经济赔偿；

c. 将有关情况反馈中心人事部门以及相关绩效考核部门备案；

d. 将有关情况反馈中心纪检监察部门；

e. 涉嫌构成行政违法的，向上级主管行政部门通报；



f. 涉嫌构成违法犯罪的，移交司法部门处理。

5.5.3 审计与法律风控部每年应将处理的申诉、投诉和争议情况汇总分析后提交中心管理评审，并每年报中心维护公正性委员会审阅。

5.5.4 申诉、投诉和争议处理完毕后，审计与法律风控部应及时将相关资料归档保存。

5.6 集团各地方公司接到本辖区及业务范围内的投诉后，参照本程序 5.1、5.3 条款的要求进行处理，对涉及到中心的投诉信息，应定期反馈中心。体系认证部每年将各地方公司处理的申诉、投诉和争议情况汇总后提交中心体系认证管理评审。

5.7 中心接收的申诉、投诉和争议通过 OA 系统填写《CQC 申诉/投诉和争议处理单》办理。

## 6 相关的记录

《CQC 申诉/投诉和争议处理单》MSF08-01