方圆标志认证集团
China Quality Mark Certification Group

申诉、投诉和争议处理程序

文件编号：CQM/CX-08-2016

发布日期：2016 年 5 月 1 日

修订日期：2026 年 11 月 11 日

实施日期：2026 年 11 月 11 日

CHINA
QUALITY MARK

申诉、投诉和争议处理程序

1 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，维护与认证工作、审定/核查工作等有关各方的正当权益和方圆的信誉，本程序根据有关法律法规，规定了申诉、投诉、争议的处理基本方针和程序。

1.2 本文件适用于处理来自申请认证、审定核查或已获证组织对 CQM 的申诉、投诉和争议以及任何组织或个人对方圆提出的投诉。本文件也适用于向 CQM 提出的针对申请认证、审定/核查或已获证的组织的投诉。

1.3 本文件适用于机构自行开展的业务的申、投诉和争议处理，也适用于开展的分包业务的申、投诉和争议的处理。

1.4 本文件适用于政府采购相关问询、质疑、投诉的处理。

2 术语和定义

2.1 申诉：

申请认证、审定/核查或获证的组织对 CQM 做出的，与其期望的认证状态或已作出的关于发表审定意见或核查意见的决定有关的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、审定/核查，要求采取纠正措施、变更认证或变更审定/核查范围、不予认证或不予审定/核查、暂停或撤销认证、审定/核查，阻碍获得认证、审定/核查的任何其他措施。

2.2 投诉：

任何组织或个人向 CQM 表达的，有别于申诉，并希望得到答复的，对 CQM、申请认证、审定/核查或获证组织的活动不满的正式声明，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

审定/核查的利益相关方如提出投诉，针对这些投诉应进行适当的管理和解决，向审定/核查结果的所有使用者证明诚实可信，对投诉做出响应。

2.3 争议：

申请认证、审定/核查获证的组织对 CQM 在认证过程中就认证、审定/核查程序或认

证、审定/核查技术问题以及提出的不符合项不同意见的书面表述。

2.4 上诉：

任何组织或个人对 CQM 的申诉与投诉处理结果持有异议时，向中国合格评定国家认可中心、国家认证认可监督管理委员会、人民法院提出的正式诉讼。

3 职责

3.1 总经理是 CQM 对重大申诉和投诉处理结果的批准人。

3.2 管理者代表/子、分公司负责人是申诉、投诉处理的主管领导。

3.3 集团公司质量管理部门/分公司、子公司的质量管理部门是申诉、投诉和争议的处理的管理部门。每年将处理的申诉投诉情况提交管理评审并报维护公正性的管理委员会进行审阅。

3.4 维护公正性委员会负责授权处理对集团公司管理层的投诉，同时审查申诉、投诉的处理情况，提出意见建议。

3.5 集团公司质量管理部门负责组织对政府采购相关问询、质疑、投诉的处理。关于机构资质的问询由质量管理部门资质管理岗负责解答；涉及认证活动、审定/核查活动、证书有效性、相关技术的问询由质量管理部门组织业务实施部门进行解答。涉及质疑的处理按照本文件申诉的要求和程序处理；涉及投诉的按照本文件投诉要求和程序处理。

4 基本原则

4.1 方圆对申诉、投诉和争议的处理方针和程序经维护公正性的管理委员会审核通过后，通过公开文件、公开网络、审核组或审定/核查组会议等方式公布实施。

4.2 CQM 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及 CQM 规定为准则。

4.3 申诉、投诉和争议处理所遵循的原则和程序是非歧视性的，并以非歧视的方式受理申诉和投诉，实施调查和做出决定。

4.4 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。处理 FSC 认证相关申诉、投诉时，应指派 3 年内未对申/投诉方进行认证咨询或在申/投诉方工作的人员（包括未应聘成功的人员）负责处理。

4.5 处理申诉、投诉和争议的工作人员应保持客观公正，对其所涉及的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任，详见《公正性与保密管理程序》。

5 申投诉范围

5.1 申诉范围：

a）拒绝接受申请；

b）拒绝继续进行审核、审定/核查；

c）要求采取纠正措施；

d）变更认证范围或审定/核查范围；

e）不予认证或不予审定/核查，暂停或撤销认证、审定/核查；

f）阻碍获得认证或审定/核查的任何其他措施。

5.2 投诉范围：

a）认证、审定/核查申请方或获证组织或其他外部人员对方圆的认证、审定/核查政策、运作过程和认证、审定/核查结果及认证、审定/核查人员的表现的不满意；

b）外部人员对获证组织的产品、获证证书与认证、审定/核查/认可标志的使用的不满意。

5.3 争议范围：

申请认证、审定/核查获证的组织对 CQM 在认证过程中就认证、审定/核查程序或认证、审定/核查技术问题不同意见的书面表述。

5.4 不属于申、投诉和争议受理范围：

a） 已进入法律程序的申诉、投诉和争议。

b） 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉和争议。

c） 对同一申诉、投诉、争议事项已经作出处理，且没有新情况、新理由的申诉、投

诉和争议。

d） 证据不全的申诉、投诉和争议。

e） 经过有关部门处理过的申诉、投诉和争议。

f） 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉和争议。

6 申诉、投诉及争议处理程序

6.1 申诉处理程序

6.1.1 申诉的提出

申诉人应向 CQM 集团质量管理部门/分公司、子公司质量管理部门提出申诉，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 20 个工作日；

6.1.2 申诉的受理

集团公司质量管理部门/分公司、子公司质量管理部门收到申诉文件后，向申诉方确认收到申诉信息，识别是否接受申诉，填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表/分公司、子公司负责人，同时在 3 个工作日内告知提出人是否受理并告知不予受理的理由。对于无法核实为正式有效投诉的匿名诉求、各类不满意表述，统一登记留存，作为利益相关方意见管理，不做正式投诉立案调查，但纳入后续评估核查，在申诉后 2 周内提供初步回复，包括认证机构拟采取的跟进申诉的行动计划。

6.1.3 申诉的处理和裁定

6.1.3.1 管理者代表/分公司、子公司负责人应对申诉进行评估，根据申诉的性质，报告总经理。总经理授权集团公司质量管理部根据申投诉处理的原则组成申诉处理小组，指定申诉决定人，并向申诉方通报申诉处理小组名单。若申诉方对申诉处理小组成员有异议，应对申诉处理小组成员进行必要的调整。

6.1.3.2 申诉处理小组应在 30 个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、收集所有必要信息、获取有关证据，包括听取双方证词、现场调查、向专家咨询、借鉴以往类似申诉结果等，记录调查过程，以口头或书面形式将进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，形成调查处理意见。处理过程填写《申诉、投诉处理表》，结束时填写《申诉、投诉处理结果通知单》正式通知申诉方。对于审定/核查的申诉处理过程的说明，应向所有利益相关方公开。

6.2 投诉处理程序

6.2.1 投诉的提出

投诉方应以书面形式向集团公司质量管理部门/分、子公司质量管理部门提出投诉，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对细节不清的匿名投诉不予处理。

在投诉后 2 周内提供初步回复，包括认证机构拟采取的跟进投诉的行动计划。

6.2.2 投诉的受理和裁定

6.2.2.1 集团公司质量管理部门/分、子公司质量管理部门收到投诉文件或口头投诉记录后，登记填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表/分公司、子公司负责人，可能时与投诉方确认收到的投诉信息。判断投诉是否与方圆的认证活动或审定/核查活动有关，经确认有关后予以处理，若投诉与获证客户有关时，应在调查时考虑获证管理体系或审定/核查的有效性，同时考虑在适当的时间将投诉告知该客户。

6.2.2.2 与 CQM 认证活动或审定/核查活动有关的投诉，管理者代表/分公司、子公司负责人责成相关部门处理；其中对集团公司管理层的投诉，应由维护公正性委员会主任授权组成投诉处理小组处理。

6.2.2.3 向 CQM 对获证组织的投诉，集团公司质量管理部门/分公司、子公司质量管理部门将投诉文件转给集团公司认证、审定/核查的业务管理部门/分公司、子公司审核、审定/核查管理部门处理。

6.2.2.4 集团公司质量管理部门/分公司、子公司质量管理部门按照投诉的内容和性质，根据投诉文件提供的线索，收集所有必要信息、核实与投诉有关的一切信息，必要时进行现场调查获取证据，并保持记录。

6.2.2.5 投诉处理部门应将处理结果形成书面报告，报管理者代表/分公司、子公司负责人。可能时，填写《申诉、投诉处理结果通知单》，将结果以不损害有关方保密性的方式

正式通知投诉方，并保存相关记录，整理归档。投诉事项的公开与否及公开程度由投诉处理部门与客户及投诉方共同决定。但针对审定/核查的投诉处理过程的说明，应向所有利益相关方公开。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。

6.2.2.6 CQM 对投诉处理过程各层级的决定负责。

6.3 申诉、投诉的后续工作

6.3.1 申诉、投诉处理小组将调查过程的记录移交集团公司质量管理部门，由其负责整理归档。

6.3.2 对分公司、子公司处理的申诉、投诉结果有异议的，申诉、投诉方应在接到处理结果的 10 个工作日内向集团公司提出重新处理要求；对集团公司质量管理部门处理的申诉、投诉结果有异议的，可向 CNAS、CNCA 或人民法院提出上诉。与 IQNet 分包业务有关的投诉，可根据 https://www.iqnet-ltd.com/en/contact-us/your-feedback 网站上的《投诉和上述程序》向 IQNet 进行反馈；针对获 ANAB 认可的业务的投诉，应按照 ANAB AG1008、ANAB MA5000、ANAB 在线申投诉通道、ANAB PR1021 相关要求处理和报送；对 FSC 业务，若相关投诉或申诉通过本机构内部程序仍未得到解决，或投诉人/申诉人对机构的处理结论、处理方式持有异议，应告知其可将事项提交至国际认可服务机构（ASI）处理；作为最终解决途径，还可按要求将投诉或申诉提交至森林管理委员会（FSC）。对 IECQ 业务，客户可以向上一级 IECQ MC → IEC CAB 继续升级申诉。

6.3.3 各分公司、子公司质量管理部门应建立申诉、投诉信息处理台帐，定期分析，并每半年报告集团公司质量管理部门，若涉及重要申诉、投诉议信息、所属获证组织的质量、环境和安全等重大事故，应随时反馈质量管理部门。如果涉及分包业务的，还应及时向分包单位反馈申诉、投诉情况。

6.3.4 申诉、投诉是可能存在不符合的一种信息源，管理者代表、分公司/子公司负责人应组织分析不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施，具体流程见《质量体系运行监控和持续改进管理程序》。

6.3.5 申投诉处理应受理之日起 45 个工作日内办结，如不能按期办结应写明延时理由并由集团公司管理者代表/子、分公司负责人批准。

6.4 争议处理程序

6.4.1 争议的提出

6.4.1.1 在认证评审过程中发生的争议，一般由审核组长与受评审方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可代表审核组做出结论，但应将争议的情况在 5 个工作日内报告质量管理中心和项目管理人员，可能时，填写《信息联系单》。受评审方也可以在 5 个工作日内将争议的事项向 CQM 提出。

6.4.1.2 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 5 个工作日内以书面文件形式向 CQM 质量管理中心提出。

6.4.2 争议的处理

CQM 质量管理中心负责组织技术管理部门、评定管理部门、相关产品业务管理部门研究提交的争议，并在收到争议后的 20 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，可以按照 6.1 申诉处理程序或 6.2 投诉处理程序向 CQM 提出申诉或投诉。

7 记录

《申诉、投诉登记表》

《申诉、投诉处理表》

《申诉、投诉处理结果通知单》

《信息联系单》

8 相关/支持性文件

《公正性与保密管理程序》

《体系运行监控和持续改进管理程序》