



山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 2 页 共 7 页

1. 目的

为规范、及时、公正、有效地处理相关方（包括但不限于客户、供应商、合作伙伴、员工、社区居民、公众、监管机构等）的投诉和申诉，维护相关方的合法权益，提升组织形象和信誉，促进持续改进，特制定本程序。

2. 适用范围

本程序适用于组织收到的所有来自相关方的正式投诉和申诉。

3. 定义

3.1 投诉：相关方对组织提供的产品、服务、人员行为、政策执行或任何其他方面表示不满或认为其权益受到侵害，并要求组织采取纠正或补救措施的正式表达；

3.2 申诉：相关方对组织就先前投诉或其他决定（如合同争议、处罚决定、评估结果等）所作出的处理结果或决定不服，要求进行复核或重新裁决的正式请求；

3.3 相关方：任何可能影响、被影响或自认为受到组织活动、产品或服务影响的个人或团体。

4. 职责

4.1 最高管理者

4.1.1 提供必要的资源支持；

4.1.2 营造鼓励开放沟通、重视投诉/申诉处理的文化；

4.1.3 审批重大的申诉处理决定。

4.2 企管部

4.2.1 作为主要受理部门，负责接收、登记、初步分类所有投诉/申诉；

4.2.2 负责程序的维护、更新和培训；

4.2.3 负责投诉/申诉信息的统计分析、报告和趋势识别；

4.2.4 监督投诉/申诉处理流程的时效性和合规性。

4.3 各职能部门

4.3.1 营销部作为客户投诉/申诉的主要受理部门，负责接收、等级、处理客户投诉/申诉；

4.3.2 根据投诉/申诉的性质，作为调查部门/人员或处理决定部门/人员参与处理；



创新板材
INNOVATION BOARD MATERIALS

山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 3 页 共 7 页

4.3.3 负责本部门职责范围内投诉/申诉的调查、原因分析、制定并执行纠正/预防措施；

4.3.4 配合受理部门提供信息和反馈。

5. 调查原则

5.1 公正性：处理过程公平、独立、无偏见；

5.2 及时性：在规定时限内进行响应和处理；

5.3 透明性：向投诉/申诉人明确说明处理流程、时限和进展；

5.4 保密性：保护投诉/申诉人及相关人员的个人信息和隐私，除必要调查外不向无关人员透露细节。

6. 渠道

6.1 电话热线：0543-6981812/6989168/6981777(工作时间：上午 8:00-12:00，下午 1:30-5:30)；

6.2 电子邮件：sdcxbc@sdcxjt.com；

6.3 信函邮寄地址：山东省邹平市会仙五路东首创新工业园；

6.4 现场接待：山东省邹平市会仙五路东首创新工业园办公楼 101 办公室(工作时间：上午 8:00-12:00，下午 1:30-5:30)。

7. 处理流程

7.1 接收与登记

7.1.1 企管部在收到投诉/申诉后，应在 3 个工作日内进行确认，属于客户投诉的移交营销部处理；

7.1.2 详细记录以下信息：

a. 投诉/申诉人姓名、联系方式（匿名投诉/申诉需特别注明）；

b. 接收日期和时间；

c. 投诉/申诉对象（产品、服务、部门、人员等）；

d. 投诉/申诉事件描述（时间、地点、经过、涉及人员）；

e. 投诉/申诉的具体诉求或期望的解决方式；



山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 4 页 共 7 页

f. 是否属于申诉（即针对先前处理结果的不满）；

g. 相关证据材料（如有）。

7.1.3 生成唯一的投诉/申诉编号。

7.1.4 向投诉/申诉人发送接收确认通知，告知编号、主要联系人及预计首次响应时间。

7.2 初步评估与分类

7.2.1 企管部对投诉/申诉进行初步评估：

a. 判断性质（投诉/申诉）；

b. 评估严重性、紧急性和潜在影响，如安全、合规、财务、声誉风险等；

c. 确定责任归属部门。

7.2.2 根据评估结果进行分类（如：一般咨询、轻微投诉、重大投诉、申诉等），并确定处理优先级。

7.2.3 在 2 个工作日内将投诉/申诉信息及初步评估结果转交至负责调查的部门。

7.3 调查

7.3.1 调查部门/人员收到转交后，应尽快开始调查。

7.3.2 调查过程应：

a. 客观、公正、全面；

b. 收集所有相关证据（文件、记录、监控录像、证人陈述、技术分析等）；

c. 必要时与投诉/申诉人、被投诉方及相关人员进行沟通核实；

d. 分析问题产生的根本原因。

7.3.3 调查完成后，撰写调查报告，内容包括：

a. 投诉/申诉概述；

b. 调查过程与方法；

c. 查明的事实；

d. 原因分析（直接原因、根本原因）；

e. 调查结论；



山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 5 页 共 7 页

f.（对于申诉）对原处理决定的审查意见。

7.4 处理决定

7.4.1 根据调查报告和相关规定（合同、政策、法律法规）：

a. 对于投诉：由调查部门/人员或其上级主管（或根据严重程度由更高级别管理层）做出处理决定（如：道歉、解释、退款、换货、赔偿、服务恢复、改进措施等）。

b. 对于申诉：应由独立于原处理决定者的更高层级管理者进行复核，并做出最终裁决（维持、变更或撤销原决定）。

7.4.2 处理决定/裁决应清晰、明确，并说明依据。

7.4.3 处理决定应在完成调查后 7 个工作日内做出回复，复杂案件可适当延长，但需通知投诉/申诉人。

7.5 沟通与反馈

7.5.1 负责沟通的部门/人员应在做出处理决定后 7 个工作日内以书面形式（如邮件、信函）将处理决定/裁决结果及理由正式通知投诉/申诉人。

7.5.2 沟通内容应清晰、礼貌、完整。

7.5.3 对于投诉/申诉人不接受处理结果的情况：

a. 如属申诉范畴，应告知其已为最终裁决（除非有新的重大证据）；

b. 如非申诉，可尝试进一步沟通解释，或告知其可寻求的其他外部救济途径。

7.5.4 记录沟通反馈情况。

7.6 执行与跟进

7.6.1 责任部门须确保处理决定中要求的纠正/补救措施（如退款、赔偿、服务修复、政策修改等）得到有效执行。

7.6.2 受理部门或指定人员负责跟进措施的执行情况，并在规定时限内完成。

7.6.3 措施执行完毕后，应酌情告知投诉/申诉人（特别是涉及赔偿或服务恢复时）。

7.7 关闭与记录保存

7.7.1 满足以下条件，投诉/申诉可视为关闭：



山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 6 页 共 7 页

- a. 处理决定已明确告知投诉/申诉人；
- b. 所有同意的纠正/补救措施已执行完毕；
- c. 投诉/申诉人对结果表示接受（如可能且适用），或虽未明确接受但已无进一步沟通/行动；
- d. 申诉已做出最终裁决。

7.7.2 受理部门负责更新投诉/申诉记录状态为“已关闭”，并记录关闭日期、关闭原因及关键处理结果。

7.7.3 所有投诉/申诉记录（接收记录、调查过程、证据、报告、决定通知、沟通记录、执行证明等）应妥善保存至少 3 年，确保可追溯性，保存方式应安全、保密。

8. 升级机制

8.1 若投诉/申诉在流程各环节出现延迟（超出规定时限）、处理受阻或投诉/申诉人对处理过程有重大异议，应启动升级程序。

8.2 升级路径为：经办人员 → 部门主管 → 常务副总 → 总经理。

8.3 受理部门负责监控时限，在即将超时前触发预警和升级。

9. 信息保密与隐私保护

9.1 严格遵守相关隐私保护法律法规和公司规章制度。

9.2 所有接触投诉/申诉信息的人员均有保密义务。

9.3 投诉/申诉人信息仅限处理必要知悉的人员获取。

9.4 未经投诉/申诉人明确同意，不得向无关第三方泄露其身份和具体信息（法律要求或必要调查除外）。

9.5 存储和处理电子记录需采取安全措施。

10. 监督、分析与改进

10.1 受理部门定期进行投诉/申诉数据的统计分析，包括：

- a. 数量、类型、来源；
- b. 涉及的产品、服务、部门；
- c. 处理时效统计；



山东创新板材有限公司

相关方投诉、申诉管理程序

版本号：A/0

文件编号：CXBC-RBAP-39

第 7 页 共 7 页

d. 处理结果分布；

e. 根本原因归类；

f. 重复发生的问题。

10.2 编制投诉/申诉分析报告，提交给管理层及相关责任部门。

10.3 管理层应评审分析报告，识别系统性问题和改进机会。

10.4 责任部门根据分析结果，制定并实施纠正措施和预防措施，以消除根本原因，防止问题再次发生。

10.5 利用分析结果进行持续改进，优化产品、服务、流程和管理体系。

10.6 定期评审本程序的有效性和适宜性，并根据需要进行修订。

11. 相关记录

《申诉和投诉处理登记表》