

1. 申诉

- 1.1 客户对于认证决定申诉，可于收到认证决定后14个工作日内，通过电话、电子邮件或网站，向本机构提出申诉，市场部收到申诉要求，应于24小时内回报至综合部，并由管理代表负责掌控申诉处理，分配查证必要信息，以确认申诉案件成立。
- 1.2 申诉的提出、调查及作出决定，不对申诉者造成任何差别待遇。
- 1.3 申诉处理过程应至少包括下列要项及方法：
 - 1) 受理、确认与调查申诉，以及考虑先前类似申诉的结果，决定对其采取何种措施予以回应的过程概要；
 - 2) 追踪与记录申诉，包括解决申诉所实行的措施；
 - 3) 确保实行任何适当的改正及纠正措施。
- 1.4 案件所属承办人收到申诉要求后，应书面记录详细的申诉内容于「纠正措施处理表」，并于7个工作日内完成送交维护公正性管理委员会，且将相关书面数据留存备查。当维护公正性管理委员会受理后，由案件所属承办人立即通知申诉者已受理，并适时告知申诉处理进度，并由综合部负责管控相关的数据收集与查证。措施的有效与否由维护公正性管理委员会评估及审核。
- 1.5 认证决议仍维持有效直到维护公正性管理委员会做出裁定。
- 1.6 维护公正性管理委员会做出全体一致通过后，裁决将不再更改。
- 1.7 收到管理代表通知申诉结果后，案件所属承办人应在5个工作日内将申诉结果告知申诉人。

2. 投诉

- 2.1 投诉为客户对于本认证机构的服务或审核员公正性的不满意反应，处理过程涉及投诉者等相关事项。其与投诉案件处理过程及投诉主题的相关信息须确保机密性，仅限于案件处理相关人员或经管理代表核准后取得，并由管理代表管控其案件不得由与投诉主题有关人员参与。
- 2.2 案件所属承办人收到投诉要求后需确认是否与负责的认证活动有关，如确认有关应予以处理，将其投诉内容填写于「纠正措施处理表」以落实书面记录，若为市场部收到申诉要求，须于24小时内回报至综合部，案件所属承办人确认投诉案件受理后立即通知投诉者。
- 2.3 当案件所属承办人收到与受认证客户相关的投诉通知时，应于适当的时机询问该客户，并确认客户接受此讯息。
- 2.4 投诉案件受理后，由综合部无涉该案者负责进行数据收集、查证与认证活动的关联性、及已认证管理体系或服务体系的有效性，部门主管依据投诉审查结果提出改正措施建议，经管理代表复审确认后，案件所属

承办人以信函或电子邮件方式响应给投诉者，并确认“纠正措施处理表”处理内容填写完整。案件自受理之日起28个日历天内结案。

- 2.5 若所采取的改正措施仍无法解决，应尽快采用其他有效的方式结束投诉事件。应由案件所属承办人响应客户投诉的处理进度。
- 2.6 投诉处理过程应至少包括下列要项及方法：
- 1) 受理、确认与调查投诉，以及决定需要实行何种措施予以回应的过程概要；
 - 2) 追踪与记录投诉，包括响应投诉所实行的措施；
 - 3) 确保实行任何适当的改正及矫正措施。
- 2.7 投诉事件的响应，应经之前未参与该投诉案件的人员进行处理、审查及核准。投诉的提出、调查及作出决定，不应对投诉者造成任何差别待遇。
- 2.8 投诉事件书面纪录应以机密文件方式留存备查。案件所属承办人应在收到管理代表通知投诉处理结案5个工作日内将申诉结果通知投诉者。
- 2.9 投诉案件及其决议是否公开及公开的程度，则由本机构与客户及投诉者共同决定后实施。

申诉、投诉联系方式：

电话：020-8200 3104

邮箱：iso@invcert.com

留言：<http://www.invcert.com/contract.html>