认证服务的投诉、申诉和争议管理

必维国际检验集团认证政策 - TIQ I&F 部门



介绍

本文件的目的是向所有客户或利益相关者介绍必维集团认证机构如何以专业和负责的方式处理收到的投诉、申诉和争议 (CAD)。通常，每个必维集团本地办事处都会提供相关链接，但如果找不到，您也可以通过此链接查看该流程，该流程已翻译成多种语言。

1. 定义

必维国际检验集团认证所使用的定义如下:

抱怨
（ISO/IEC 17000:2020，8.7）：任何个人或组织向合格评定机构（4.6）表达不满，但申诉（8.6）除外且该不满与该机构的活动有关，并期望得到回应。

上诉
（ISO/IEC 17000:2020，8.6）：提供合格评定对象（4.2）的个人或组织，或作为合格评定对象本身的个人或组织，向合格评定机构（4.6）提出请求，要求该机构重新考虑其就该对象作出的决定（7.2）。

争议：
BV 与其客户之间就验证和/或核实/认证活动的任何事项存在分歧，但可上诉的决定除外。

请求者
提出 CAD 请求的个人或组织

2.CAD 接收

CAD（认证认可）可以采用书面形式（正式信函、电子邮件、网站）或口头形式（电话、销售拜访或审核期间的反馈）。必须将 CAD 信息发送至合同签署地的当地办事处或负责认证的 BV 机构。也可以在必维国际检验集团网站上留言。

对于非 BV 客户提出的 CAD 请求，应充分考虑是否适宜答复，并权衡潜在的法律责任。在这种情况下，答复内容可与客户协调。

此流程须遵守保密要求。除非信息来源和客户均以书面形式同意披露，否则从客户以外的其他来源（例如投诉人）获得的客户信息，如非公开信息，均应视为保密信息。

如举报人提出要求，必维集团将对其匿名性予以保密，确保其与客户无关。未经证实的匿名投诉和不满意见将被视为利益相关方意见，并在下次审核中予以处理。举报人将受到保护，免遭报复。

参与申诉/争议处理程序的人员与执行审计/核实或验证的人员不同。这种做法确保了公正性，避免对申诉人或投诉人造成任何歧视。

内部程序概述了处理必维集团客户、顾客及其他外部利益相关者提出的投诉、申诉和争议（简称 CAD）的系统方法，其中包括方案所有者的具体要求。如有需要，可提供副本。

3. CAD 管理流程

CAD 的管理流程如下:

- CAD 图纸确认函将在 2 个工作日内发送给请求者。

- 在 BV 内部工具上注册
- 中间贡献：如有需要，调查 CAD 的人员或团队可以联系审计员/决策者/销售人员、请求者或任何其他内部服务部门，以了解问题。
- 正式决定：必维集团的相应级别对 CAD 中列出的每一项做出正式决定
- 以书面形式回复请求者：准备并发送结构化的书面回复（必要时包括建议的行动方案）。
- 对请求者的最终答复不得超过 30 天
- 决定启动内部事件：如果必须采取纠正措施，则在投诉申诉工具中做出正式决定。

对于极其复杂的案例，可以接受更长的期限。在这种情况下，我们会定期向申请人通报截止日期和治疗进展情况。
可能会启动审计程序以进行调查，并应将审计原因告知客户。

计算机辅助设计申请（CAD）是否可接受取决于所收到的证据。无论如何，如果 CAD 被驳回，投诉人将会被告知驳回原因。

投诉人如对投诉处理结果不满意，可以选择提出上诉。

任何因未公开披露投诉而可能影响其他利益相关者的情况，都应予以公开。
• 可能造成灾难性后果（例如人员伤亡等）的缺陷。

• 环境管理体系的失效可能对环境和利益相关者造成严重损害。

• 食品质量等。

4.气候变化服务的具体要求

“投诉”的定义是“以口头、电子或书面形式，就能源部或其外包实体在验证或核查/认证职能方面的表现，正式表达不满，投诉来源可以是客户、项目参与者、公众或其代表、政府机构、非政府组织等。” 针对必维集团印度有限公司或必维集团认证机构在认证质量或环境管理体系或气候变化服务（UNFCCC/Verra/GS/GCC）范围内收到的投诉。

“申诉”的定义是“客户要求对认证机构就其验证和/或核实/认证活动所作出的决定进行正式审查的请求”。申诉可以针对证书决定，也可以是客户要求对必维集团就其验证和/或核实/认证活动所作出的决定进行正式审查的请求。

“争议”的定义是“能源部/验证和认证机构与其客户之间就与验证、核查和/或认证活动相关的任何事项存在分歧，但不包括可上诉的决定”。

5. 补充信息

如果上诉人对上诉委员会的决定不满意，可以选择向有关认证机构或方案所有者提出申诉。

ASC、MSC、FSC® 和 RSPO

如果投诉人对 BVCH 的调查结果有异议或对 BVCH 处理投诉的方式不满，且 BVCH 已全面执行其自身程序但问题仍未得到解决，则可将投诉提交至 ASI。作为最终步骤，投诉或上诉可提交至方案所有者。

ASC

BVC 鼓励投诉人将投诉副本直接提交给 ASC。

- 电子邮件：complaints@asc-aqua.org

- 邮寄地址：水产养殖管理委员会，Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, 荷兰

气候变化服务
上诉人被告知向方案委员会提出投诉的意见。

EN 91xx
根据要求，BVC 可以告知上诉人，他/她可以通过向 IAQG/EAQG 提出同样的上诉来质疑上诉小组的决定。

森林管理委员会

如果经过必维国际检验集团认证程序后问题仍未得到解决，申请人可以参考 FSC 的争议解决程序。

IFS

申诉处理应在收到被评估地点提供的信息后 20 个工作日内完成。初步回复应在收到投诉后 10 个工作日内发出。 在对投诉进行全面彻底的调查后，将以书面形式作出完整回复。

SA 8000

CAD 可以通过电子邮件（saas@saasaccreditation.org）向 SAAS 提出，邮件中需详细说明与 SA 8000 审核相关的问题。

斯梅塔

“调查结果争议”是指对调查结果存在分歧，即场地方面认为某些信息被误解。审核员应尽一切努力在现场解决争议。如果场地管理层不同意审核员的调查结果，他们可以在 CAPR 的争议栏中提出异议，并说明未能达成一致的原因。场地管理层也可以在审核报告发布到 Sedex 平台后提出异议。

Sedex 会员可以通过电子邮件 (grievance@sedex.com) 向 Sedex 提出投诉或申诉，详细说明与 SMETA 审核相关的问题。Sedex 将按照其申诉流程处理该投诉或申诉。