

# LRQA 管理体系投诉与申诉过程

## 客户需知

### 投诉与争议

#### 概述

在审核、核证或核查活动的不同阶段，偶尔会对审核发现产生争议。这些过程要求审核员、核证员或核查员明确对提出这些审核发现所需的文件化证据。审核员、核证员或核查员在审核、核证或核查期间或结束时向客户提供这些证据。对于在客户现场进行的访问，审核员（或核证员，或核查员）将在现场向客户提交证据。审核/核证/核查过程中可能产生的争议应该在当时解决。

由 LRQA 客户或第三方在审核、核证或核查过程之外提出的其它投诉、争议和不满反馈，请参

照本需知下面“联系 LRQA”的相关说明。

#### 办公室评审

但是，如果在访问期间问题无法解决，客户或审核员（或核证员，或核查员）可以将问题提交给合同持有办公室的技术经理。客户与办公室人员可能将就此进行讨论。

在收到投诉后，技术经理将联系第三方了解更多信息，并将按照下述流程开展调查及处理投诉。

#### 总部的技术评审

如果万一这种讨论未能得出令人满意的结论，区域运营经理（Area Operations Manager - AOM）要向总部技术和质量部门（Corporate Technical and Quality Department）提请更多建议。如果这样，当地办公室将

向客户传达集团技术和质量部门的意见。大部分上升至此级别的案件在此阶段都能得到解决。但是，如果案件无法在此阶段得到解决，客户有权进行独立申诉。

#### 独立小组

在这种情况下，合同持有办公室经理向管理体系业务总裁提呈此事，后者将相应联系 LRQA 管理体系技术及咨询委员会 Technical and Advisory Board (TAB)。该委员会由来自世界各地的相关方的独立行业专家组成，负责监控 LRQA 管理体系业务分支的服务质量。

技术及咨询委员会主席提名三名中立成员组成争议解决专家组，其中一名成员担任专家组主席。专家组决定审议问题的会议日期，并直接通知申诉人，确保他们有机会参加并提呈案件。专家组还可致电任何其他证人，并与他们

认为适当的专家进行磋商，以做出最终决断。

## 最终决定

合同持有办公室经理将争议解决专家组的书面调查结果传达给申诉人。LRQA 视专家组的决断为最终决定。

当收到针对我们认证的客户的投诉时，LRQA 将在下次访问该客户时对此进行调查。

访问和投诉调查结果将可能出现以下情况之一：

- a) 若发现客户管理体系没有能力处理该投诉，LRQA 将向客户公司提出这一问题，并将进行调查，调查结果可能导致证书暂停甚至最终撤销。
- b) 若发现投诉不合理，或客户已采取可接受的纠正措施，则不会采取进一步行动。

很抱歉，鉴于我们与客户签有保密协议，因此除非客户完全同意，我们无法告知您调查细节。

## 第三方投诉

第三方投诉分成两类：

- 针对 LRQA 客户的投诉
- 针对 LRQA 的投诉。

如果 LRQA 收到针对客户的投诉，则根据投诉的严重程度来采取两种行动方案之一。如果是小问题，审核员将在下次访问时向客户提出。但是考虑投诉的严重性，如果下次访问时间太远，LRQA 将联系客户告知其投诉详情，并要求客户给出合理回复。

作为调查投诉的一部分，LRQA 可能需要进行临时通知访问。这将与客户进行商讨，以确保访问范围清晰，并明确 LRQA 和客户双方需要参与调查的人员。

## 申诉

如果 LRQA 收到要求重新考虑集团 (Corporate) 决定的申诉，LRQA 办公室的认可经理将立即告知管理体系业务总裁，同时整理此前调查的相关文件和发现。

管理体系业务总裁将尽快联系技术及咨询委员会主席，后者将提

名三名中立人员组成专家组，同时任命其中一名成员为专家组主席。

专家组商定听取申诉的地点、日期和时间。他们将此信息告知申诉人，并告知申诉人他们有权参加并正式提呈案件。专家组有权听取证人证词，并与他们认为合适的专家进行磋商，以做出最终决断。

## 最终决定

合同持有办公室经理将争议解决专家组的书面调查结果传达给申诉人。LRQA 视专家组的决断为最终决定。

## 认可机构

对 LRQA 或 LRQA 客户提出投诉的个人或组织有权在投诉或申诉的任何阶段提报给合适的认可机构。作为获认可机构认可的认证机构，LRQA 将依据认可条款就投诉或申诉的调查配合认可机构的工作。

## Get in touch

Visit [www.lrqa.com.cn](http://www.lrqa.com.cn) for more information

LRQA  
12th Floor, Chong Hing Finance Centre,  
No.288 Nan Jing West Road,  
Huangpu District, Shanghai 200003,  
P.R. China