

LRQA 管理系統投訴與申訴過程

客戶需知

投訴與爭議

概述

在稽核、核證或核查活動的不同階段，偶爾會對稽核發現產生爭議。這些過程要求稽核員、核證員或核查員明確對提出這些稽核發現所需的文件化證據。稽核員、核證員或核查員在稽核、核證或核查期間或結束時向客戶提供這些證據。對於在客戶現場進行的訪問，稽核員（或核證員，或核查員）將在現場向客戶提交證據。稽核/核證/核查過程中可能產生的爭議應該在當時解決。

由LRQA客戶或第三方在稽核、核證或核查過程之外提出的其它投訴、爭議和不滿意回饋，請參

照本需知下面“聯繫 LRQA”的相關說明。

辦公室評審

但是，如果在訪問期間問題無法解決，客戶或稽核員（或核證員，或核查員）可以將問題提交給合同持有辦公室的技術經理。客戶與辦公室人員可能將就此進行討論。

在收到投訴後，技術經理將聯繫第三方瞭解更多資訊，並將按照下述流程開展調查及處理投訴。

總部的技術審查

如果萬一這種討論未能得出令人滿意的結論，區域運營經理（Area Operations Manager - AOM）要向總部技術和品質部門（Corporate Technical and Quality Department）提請更多建議。如果這樣，當地辦公室將

向客戶傳達集團技術和品質部門的意見。大部分上升至此級別的案件在此階段都能得到解決。但是，如果案件無法在此階段得到解決，客戶有權進行獨立申訴。

獨立小組

在這種情況下，合同持有辦公室經理向管理系統業務總裁提呈此事，後者將相應聯繫LRQA管理系統技術及諮詢委員會 Technical and Advisory Board (TAB)。該委員會由來自世界各地的相關者的獨立行業專家組成，負責監控LRQA管理系統業務分支的服務品質。

技術及諮詢委員會主席提名三名中立成員組成爭議解決專家組，其中一名成員擔任專家組主席。專家組決定審議問題的會議日期，並直接通知申訴人，確保他們有機會參加並提呈案件。專家組還可致電任何其他證人，並與他們

認為適當的專家進行磋商，以做出最終決斷。

最終決定

合同持有辦公室經理將爭議解決專家組的書面調查結果傳達給申訴人。LRQA 視專家組的決斷為最終決定。

當收到針對我們驗證的客戶的投訴時，LRQA 將在下次訪問該客戶時對此進行調查。

訪問和投訴調查結果將可能出現以下情況之一：

- a) 若發現客戶管理系統沒有能力處理該投訴，LRQA 將向客戶公司提出這一問題，並將進行調查，調查結果可能導致證書暫停甚至最終撤銷。
- b) 若發現投訴不合理，或客戶已採取可接受的矯正措施，則不會採取進一步行動。

很抱歉，鑒於我們與客戶簽有保密協定，因此除非客戶完全同意，我們無法告知您調查細節。

第三方投訴

第三方投訴分成兩類：

- 針對 LRQA 客戶的投訴
- 針對 LRQA 的投訴。

如果 LRQA 收到針對客戶的投訴，則根據投訴的嚴重程度來採取兩種行動方案之一。如果是小問題，稽核員將在下次訪問時向客戶提出。但是考慮投訴的嚴重性，如果下次存取時間太遠，LRQA 將聯繫客戶告知其投訴詳情，並要求客戶給出合理回復。

作為調查投訴的一部分，LRQA 可能需要進行臨時通知訪問。這將與客戶進行商討，以確保訪問範圍清晰，並明確 LRQA 和客戶雙方需要參與調查的人員。

申訴

如果 LRQA 收到要求重新考慮集團（Corporate）決定的申訴，LRQA 辦公室的認可經理將立即告知管理系統業務總裁，同時整理此前調查的相關文件和發現。

管理系統業務總裁將儘快聯繫技術及諮詢委員會主席，後者將提

名三名中立人員組成專家組，同時任命其中一名成員為專家組主席。

專家組商定聽取申訴的地點、日期和時間。他們將此資訊告知申訴人，並告知申訴人他們有權參加並正式提呈案件。專家組有權聽取證人證詞，並與他們認為合適的專家進行磋商，以做出最終決斷。

最終決定

合同持有辦公室經理將爭議解決專家組的書面調查結果傳達給申訴人。LRQA 視專家組的決斷為最終決定。

認證機構

對 LRQA 或 LRQA 客戶提出投訴的個人或組織有權在投訴或申訴的任何階段提報給合適的認證機構。作為獲認證機構認可的驗證機構，LRQA 將依據認可條款就投訴或申訴的調查配合認證機構的工作。

Get in touch

Visit www.lrqa.com/tw/ for more information

LRQA
CIT, Unit C, No. 1, Yumen St.,
Zhongshan Dist.
Taipei
104027