

投诉处理流程

投诉是指任何用户被认证机构的认证管理体系所影响而正式提出的不满意记录。投诉可以通过各种形式发出，包括但不限于通过"臻致"ISO 网站投诉页面、书面投诉、电子邮件和口头投诉。

当"臻致"管理团队收到客户投诉，不论该管理体系认证状态如何，"臻致"管理团队将在立案时分析所有收到的信息。"臻致"管理团队会监督所有收到的投诉并跟进。此外"臻致"管理团队将移除任何和客户有关的审核人员。

在某些情况下，"臻致"管理团队可能会界定，投诉实际上是因用户无法访问"臻致"网站的公众查阅目录，因而提交管理体系的认证状态查询。如果提交内容符合此查询定义，则投诉处理过程会在回复请求方后终止。

如被投诉者是其认证客户，"臻致"管理团队会立即与认证客户联系并在合理时间内进行调查，并确保任何调查保持其独立性。

如投诉人提供的信息不足以让认证机构进一步评估，在适当情况下，"臻致"代表将联系投诉人索取更多数据或阐明细节。

最差的情况下投诉成立并导致需更改管理体系的合格资格，"臻致"管理团队可决定是否需要公开相关信息。基于当地法律公众知情权和保密性原则下，如适合，"臻致"管理团队在公开披露信息前先取得认证客户和投诉者的意见。

"臻致"管理体系将在一个工作日内开始投诉程序。

当投诉成立后，除非提供额外相关证明文件以供审查，否则任何争议方不得使用反诉来修改或更改该投诉结果。"臻致"管理体系在处理同类投诉会参考历史案例。