

投訴處理流程

投訴是指任何用戶被認證機構的認證管理系統所影響而正式提出的不滿意紀錄。投訴可以通過各種形式發出，包括但不限於通過“臻致”ISO 網站投訴頁面、書面投訴、電子郵件和口頭投訴。

當“臻致”管理團隊收到客戶投訴，不論該管理系統認證狀態如何，“臻致”管理團隊將在立案時分析所有收到的資訊。“臻致”管理團隊會監督所有收到的投訴並跟進。此外“臻致”管理團隊將移除任何與客戶有關的審核人員。

在某些情況下，“臻致”管理團隊可能會界定，投訴實際上是因用戶無法訪問“臻致”網站的公眾查閱目錄，因而提交管理系統的認證狀態查詢。如果提交內容符合此查詢定義，則投訴處理過程會在回覆請求方後終止。

如被投訴者是其認證客戶，“臻致”管理團隊會立即與認證客戶聯絡並在合理時間內進行調查，並確保任何調查保持其獨立性。

如投訴人提供的資訊不足以讓認證機構進一步評估，在適當情況下，“臻致”代表將聯絡投訴人索取更多資料或闡明細節。

最差的情況下是投訴成立並導致需更改管理系統的合格資格，“臻致”管理團隊可決定是否需要公開相關信息。基於當地法律公眾知情權和保密性原則下，如適合，“臻致”管理團隊在公開披露信息前先取得認證客戶和投訴者的意見。

“臻致”管理團隊將在一個工作日內開始投訴程序。

當投訴成立後，除非提供額外相關證明文件以供審查，否則任何爭議方不得使用反訴來修改或更改該投訴結果。“臻致”管理團隊在處理同類投訴會參考歷史案例。