



投诉与申诉程序

PRO-CA-001 - 版本 5 - 2025 年 3 月 27 日

版本状态表

本文件页脚的版本号标识程序的当前状态。任何修订均需记录于下方修订日志。合规保证团队有权决定是否全面修订并重新发布本程序。请注意：打印或下载版本为“非受控文件”，不具备效力。

版本号	修订内容	日期	批准人（文件所有者）
1	创建 - 草案	2024 年 4 月 5 日	EM/PC
2	更新响应时限	2024 年 4 月 17 日	EM/PC
3	统一术语表述	2024 年 5 月 2 日	EM/JR
4	修正页脚版本号及版本状态段落文本	2024 年 8 月 16 日	EM/PC
5	程序重写以符合集团投诉反馈协议，更新文件编号，明确投诉调查与申诉处理指引	2024 年 3 月 27 日	PC/NH

目录

1.0 程序目的

2.0 适用范围

3.0 术语定义

4.0 职责分工

5.0 投诉管理流程与反馈

6.0 申诉处理

7.0 文件发布

8.0 相关文件

1 程序目的

- 1.1 建立标准化的投诉、申诉及反馈识别、记录与分析机制，确保处理过程的公正性。
- 1.2 促进投诉和反馈分析的定期审查，以符合持续改进的要求。

2 适用范围

- 2.1 本程序适用于客户及相关方提出的投诉、申诉及反馈，覆盖 Amtivo 管理体系所有要素及全体员工。

3 术语定义

- 3.1 标准及支持文件中定义的术语适用。
- 3.2 **申诉**：对认证结果、活动或方案决定提出的异议。
- 3.3 **投诉**：客户或相关方对管理体系覆盖的产品、服务、流程或工作活动表达的不满。
- 3.4 **纠正措施**：消除投诉或不符合原因，实施改进的行动。
- 3.5 **反馈**：不影响认证结果的产品、服务或流程评价信息。
- 3.6 **不符合项**：产品、服务、行动或事件未符合组织管理体系流程或程序，但未由客户报告。

4 职责分工

- 4.1 认证机构对投诉处理流程各个环节的所有决定负最终责任。
- 4.2 合规保证经理负责确保本流程的实施，并提供必要的资源。
- 4.3 合规保证经理负责监督本流程的有效性，并在管理评审时报告结果。
- 4.4 合规保证经理负责确保维护和审查 **Amtivo 纠正措施日志**。
- 4.5 合规保证经理负责将投诉分配给相关部门负责人进行调查。

5 投诉管理流程与反馈

5.1 客户、相关方或公众可通过网站上的反馈和申诉页面表单，或 [Amtivo/ British Assessment Bureau](#) 或者 [Amtivo 中国](#) 网站联系页面上的电子邮件链接提交投诉或反馈，这些信息将自动发送至保证团队的邮箱 (assuranceteam@amtivo.com)。员工收到的投诉相关邮件也应转发到此邮箱。

5.2 合规保证经理负责对接收到的信息进行分类，以确定以下事项：

- 是否为投诉、不满表达或对审核结果的申诉。
- 投诉或不满是否涉及 Amtivo 中国负责的认证活动，或涉及 Amtivo 中国认证的客户。

5.3 合规保证经理应确保在三个工作日内向投诉人正式确认收到投诉，并向投诉人提供投诉处理流程的概要。

5.4 合规保证经理应填写 **Amtivo 管理体系投诉表** 首次记录，并将投诉日志记录在 **Amtivo 管理体系投诉跟踪表** 中。

5.5 合规保证经理完成 **Amtivo 管理体系投诉表** 的第一阶段后，应连同 **内部纠正措施提交表**，一并提交给首席服务交付官、销售运营经理或其他相关部门负责人，由其安排调查、采取纠正措施并完成后返回给保证团队。

5.5.1 合规保证经理和选定的部门负责人应确保调查过程的公正性，参与调查的人员须满足以下条件：

- 与投诉人之间不存在任何利益冲突。
- 保持公正，审阅所有提供的证据。
- 满足 Amtivo 中国作为相关标准决策者的能力要求。

5.6 合规保证经理将每周通过电子邮件向相关部门负责人请求投诉调查的进展更新。

5.7 合规保证经理应确保正式通知投诉人调查的最终结果。如果调查、整改和纠正措施的时间超过预计的 21 个工作日，应定期向投诉人提供进展更新。

5.8 遏制措施、根本原因分析和纠正措施应记录在 Amtivo **纠正措施日志** 和 **内部纠正措施提交表** 中。

5.9 若投诉涉及 Amtivo 中国认证客户，应联系该客户了解情况，并在必要时要求采取纠正措施。投诉调查应包括评估客户管理体系的有效性，并确定是否需要进行特殊访问以进一步推动调查。相关决定和后续行动应记录在 **Amtivo 纠正措施日志** 和 **Amtivo 管理体系投诉表** 中。

5.10 适用时，高层管理人员应决定投诉内容及解决措施是否应公开。

5.11 **Amtivo 管理体系投诉跟踪表** 应更新以下信息：

- 与投诉人的所有沟通记录，包括正式通知投诉处理结束。

- 调查结果。
- 需要时，向方案所有者和其他相关方的通知记录。
- Amtivo 中国采取的任何后续整改或纠正措施。
- 判定投诉是否合理/部分合理/不合理。

6 申诉流程

6.1 客户可通过网站反馈和申诉页面表单，或公司网站联系页面上的电子邮件链接提交申诉，这些信息将自动发送至保证团队邮箱（assuranceteam@amtivo.com）。任何收到申诉的员工应立即通过邮件告知保证团队。

6.2 提交、调查及决定申诉事项，不得对客户产生任何歧视性行为。

6.3 合规保证经理负责将申诉记录在 **Amtivo 管理体系投诉跟踪表**中。

6.4 合规保证经理负责在三个工作日内正式确认收到申诉，并告知客户申诉流程。客户应被邀请提供更多信息，合规保证经理需确保所有信息记录在 **Amtivo 管理体系投诉跟踪表**中。

6.5 合规保证经理应通知相关方案经理申诉事项，双方共同确定：

- 执行审核的团队成员。
- 审核报告是否已在 **Amtivo Connect** 或 **BabCom** 中完成。

6.6 合规保证经理和方案经理将指定一个最多三人组成的委员会来审查申诉。委员会成员必须：

- 是 Amtivo 在中国聘用或签约的相关标准认证审核员。
- 与客户无任何利益冲突。
- 保持公正。
- 审查所有提供的证据。
- 没有直接参与该审核或认证决定。

6.7 申诉委员会将在五个工作日内审查申诉。如无法在规定时间内完成，需通知合规保证经理和方案经理。合规保证经理应向提出申诉的客户更新进展。

6.8 委员会成员不得参与后续与本次审核相关的认证决定。

6.9 委员会调查完成后，应向方案经理和合规保证经理提交调查报告。

6.10 委员会作出的决定将由合规保证经理和方案经理审阅。合规保证经理将书面通知客户申诉结果，并附上调查报告副本。客户还应被告知下一步的行动以及联系相应认可机构或方案所有者的选项。

6.11 如果申诉的违规或认证决定被撤销，方案经理应联系审核员和/或决策者审阅申诉委员会的调查结果。方案经理还应在 **Amtivo Connect** 或 **BABCOM** 中客户的不符合项日志中将违规状态更改为“撤销”。

6.12 必要时，应通知方案所有者和其他相关方决定的结果。

6.13 **Amtivo 管理体系投诉跟踪表**应更新以下信息：

- 与客户所有沟通的电子邮件记录，包括正式通知申诉决定。
- 调查结果和决定。
- 必要时，向方案所有者和其他相关方的通知记录。
- 由 Amtivo 在中国采取的任何后续整改或纠正措施。

7 相关文件与系统

7.1 Amtivo 管理体系投诉表 COMP_MS_CF01

7.2 Amtivo 管理体系投诉跟踪表 COMP_CATMSCT_01

7.3 Amtivo 纠正措施日志 FOR-COR-001

7.4 内部纠正措施提交表 AMTIVO_ICASF_01

7.5 Amtivo Connect

7.6 BABCOM

7.7 本流程提及的所有相关文件均以粗体和下划线标注。

7.8 文件的主控副本由文件控制部门保存。