		Complaint Procedure - Chinese	
Approved		ABS Quality Evaluations	
Document #:	QES-PRO-00051	Revision:	0
Document Owner:	QE - Administrative	Effective Date:	07-Jan-2022
Document Type:	Procedure		

1.0 引用文件

子文件

Document Number	Document Title

其他关联文件

Document Number	Document Title
QES-PRO-00003 QES-MAN-00001	Complaint Procedure Management System Policy (MSP)


非关联性参考文件

Reference Number	Reference Description

2.0 范围

2.1 本程序规定：

- 投诉的识别；

		Complaint Procedure - Chinese	
Approved		ABS Quality Evaluations	
Document #:	QES-PRO-00051	Revision:	0
Document Owner:	QE - Administrative	Effective Date:	07-Jan-2022
Document Type:	Procedure		

- 投诉的处理；
- 第三方针对ABS QE客户的投诉
- 报告

3.0 职责

- 3.1 地区管理层对按照本程序维持和有效执行投诉负有全面责任。
- 3.2 ABS QE 保持一个可公开访问的投诉过程。
- 3.3 投诉的提交、调查和决定不应导致对投诉人的任何歧视性行为。


4.0 程序

投诉的接收：

- 4.1 针对ABS QE 或其客户的投诉，任何员工都可以正式或非正式的方式接收。投诉可通过信件、传真、电子邮件、亲自到场、电话或调查反馈的方式收到。
- 4.2 ABS QE 确认投诉是否与认证活动有关或与ABS QE 客户有关。
- 4.3 ABS QE代表应向客户发送投诉/申诉链接，供其填写。复制/粘贴到您的浏览器。 [Complaints and Appeals Link](#)
- 4.4 只有通过门户网站提交的正式投诉才会被登记。ABS QE 和客户应将投诉确定为正式投诉。ABS QE可根据自己的权限和对情况的评估开启正式投诉。门户网站提交的内容会自动发送给总裁、总监和美国运营经理。
- 4.5 ABS QE应在5个工作日内向投诉人确认收到投诉。
- 4.6 收件人将投诉转发给当地管理层进行登记。应包括尽可能多的细节和任何适用的细节。可使用ETQ中的客户投诉记录（QES-ATT-00022）来记录这些信息。

处理客户投诉：

- 4.7 ABS QE开始与投诉人联系，确认收到投诉。当地管理层将指派区域支持，负责处理本地区的投诉（可能包括技术经理和相应国家的具体负责人员）
- 4.8 地区管理层在收到投诉表或其他沟通（如电子邮件、信件等）后，更新投诉日志（QES-ATT-00021），并生成一个投诉编号。编号格式：YYYY-NUM。 [Complaint Log Link](#)
- 4.9 指定人员调查和整改投诉事项：
 - a. 及时完成必要的行动（通常在初次接触后30天）

		Complaint Procedure - Chinese	
Approved		ABS Quality Evaluations	
Document #:	QES-PRO-00051	Revision:	0
Document Owner:	QE - Administrative	Effective Date:	07-Jan-2022
Document Type:	Procedure		

b. 将投诉表和/或其他沟通方式，以及所有相关的信息，返回给国家经理或指定人员。

4.10 调查包括投诉中发现的所有问题，并记录在案，适用时包括以下内容：

- a. 投诉的性质；
- b. 投诉的有效性；
- c. 需要在下次监督审核时进行审查；
- d. 对证书采取的任何行动；
- e. 认证机构应与客户和投诉人一起决定是否公开投诉及其解决方法，如果是，则在何种程度上公开。(仅适用于第三方投诉)
- f. 需要特别审核小组。(仅适用于第三方投诉)
- g. 需要特别审核。在SA 8000/BSCI获证组织的工人提出投诉的情况下，如果投诉的有效性、深度和/或解决需要现场观察或访谈，且无法通过任何其他方式确定，则可能需要进行不通知审核并与外部利益相关方（如工会、非政府组织和投诉人等）进行访谈。(仅适用于第三方投诉)
- h. 需要客户提供的调查和报告。在涉及SA 8000/BSCI投诉的情况下，可能需要将投诉告知顾客，适用时，在不通知审核之后，要求客户提供报告。(仅适用于第三方投诉)


4.11 当地管理层、国家经理或指定人员（可能包括技术经理和相应国家的具体负责人员）：

- a. 监督已确定措施的进展
- b. 根据需要召开行动委员会会议
- c. 适用时，作为内部纠正措施进行处理
- d. 确定解决方案的充分性
- e. 指定执行措施的责任人
- f. 与客户或相关地区办事处或投诉人沟通投诉调查的结果
- g. 当措施令人满意时，关闭投诉记录

4.12 当投诉可能产生全球性影响时，当地管理层或国家经理将协调调查过程。

4.13 最好在初次接触后30天内关闭投诉，通常以书面形式通知客户和提起投诉的第三方。此时，投诉记录将被更新，反映出投诉关闭日期。如果投诉不能在30天内关闭，如果认为有必要，[可以](#)与投诉方联系，通知他们投诉的处理情况。

第三方对ABS QE客户的投诉

		Complaint Procedure - Chinese	
Approved		ABS Quality Evaluations	
Document #:	QES-PRO-00051	Revision:	0
Document Owner:	QE - Administrative	Effective Date:	07-Jan-2022
Document Type:	Procedure		

4.14 第三方可对经ABS QE认证的组织提出投诉。投诉的性质和有效性可能有所不同，这取决于被投诉组织所持有的认证类型。例如：对通过ISO 9001认证的公司提供的产品质量的投诉，对通过SA 8000/BSCI认证的组织的歧视行为的投诉，或对通过ISO 14001认证的公司产生的噪音的投诉。获得尽可能多的信息是很重要的，最好是书面形式。如果认为有必要，可在下一次常规审核或特别审核期间核实投诉的情况。

4.15 第三方投诉的处理方式与上述相同。

4.16 在调查开始时就将投诉告知客户，但在SA 8000/BSCI获证组织，这种行动可能会影响调查的结果。在这种情况下，将在不通知审核期间，或在需要保密的步骤之后告知客户。客户被要求提供一份报告，解释他们对投诉的立场。

对于直接发送给SAAS的针对ABS-QE或ABS-QE客户的投诉，应满足第三方投诉的要求，此外，在收到SAAS的函件后，总裁或其指定人员将：

- 确认收到SAAS的投诉；
- 联系投诉人（如果确定），并告知所采取的行动*；
- 在10天内向SAAS报告行动计划。
- 每30天发送一次报告，告知情况。
- 与投诉人保持联系，并进行部分调查。
- 在90天内或更短时间内完成调查，除非SAAS认可总监另外同意。

* 注：在对SA 8000/BSCI获证组织提出投诉时，未经第三方同意，不得向客户披露提出投诉的第三方的身份

4.17 对审核的任何特殊要求都要通知客户服务部。


4.18 对于与带有EMA标志的项目有关的投诉，将在收到投诉之日起的10个工作日内与提出投诉的第三方联系，通知他们投诉的情况。同时，将尽力在收到投诉后的10个工作日内关闭投诉。

5.0 文件库

所有相关的沟通和文件都应储存在SharePoint文件库中。文件命名规则应以与投诉登记表编号相同的格式开始，并应包括客户名称和证书编号。文件名称格式：YYYY-NUM-客户名称-CERTI。 [Document Repository Link](#)

6.0 Quality Records

6.1 运行经理应定期审查投诉登记表的状况。

		Complaint Procedure - Chinese	
Approved		ABS Quality Evaluations	
Document #:	QES-PRO-00051	Revision:	0
Document Owner:	QE - Administrative	Effective Date:	07-Jan-2022
Document Type:	Procedure		

7.0 培训和知识

培训要求在本程序中定义。

8.0 Files

N/A EtQ CAPA 跟踪表

客户投诉记录(QES-ATT-00022), 适用时

投诉登记表 (QES-ATT-00021)

Current Revision

Revision	Created By	Date	Change Description
0	Brandy Stout	07-Jan-2022	Initial Version

Previous Revisions

Revision	Created By	Date	Change Description

Approval Log

Submitted for Document Owner Approval on 04-Jan-2022 by Brandy Stout to QE - Administrative
Submitted for HSQE Review on 06-Jan-2022 by Cy Sharp to Group Corporate Quality Coordinator
Submitted for Awaiting Release on 07-Jan-2022 by Brandy Stout to Group Document Control
Released to Production on 07-Jan-2022 by Brandy Stout