



國際認可認證有限公司

Accredited Certification International Limited



Your Trustworthy Partner in Certification & Assessment  
Provision of Management Training, Research & Survey

## 上诉处理及申诉处理流程

### 介绍

国际认可认证有限公司(ACI)视投诉为我们改善服务的机会。另一方面，我们的客户对相关认证结果有提出上诉申请的权利。为方便客户对我们的认证和验证服务不满意时提出投诉或对认证或验证结果或在认证验证活动中的不符合项提出上诉反对，ACI建立了方便和容易使用的上诉处理与投诉处理流程，主要规定如下。

### 针对 ACI 投诉

1. 要启动投诉，投诉人最好以书面形式将投诉的有关细节，连同他/她的姓名，联络号码或电子邮箱提交给 ACI。
2. 收到投诉后投诉人会以适当的方式收到确认通知。通常情况下，如果收到书面投诉，会发出书面确认书。
3. ACI 将会开始调查投诉是否合理。如果合理，将提出纠正措施并采取措施以解决这个问题。此类调查和可能采取的纠正措施会依据 ACI 相关程序。
4. 调查会由独立的人员进行。
5. 调查结果将会通知投诉人。

### 针对 ACI 认证验证客户的投诉

1. 在接获有关 ACI 的认证客户的合理投诉后，如果投诉人在投诉中留下他/她的名字和联络号码或电子邮件信箱，ACI 会联络（通常在接到投诉后 3 个工作日内）投诉人取得投诉详情。
2. ACI 会与相关客户共同跟进这个问题，并在未来的审核报告报告。
3. 投诉的结果将通知投诉人。

### 上诉

1. 此程序仅适用于与认证或验证结果或由 ACI 审核员或验证员进行的审核或验证结果有关的上诉。
2. 如果一间公司希望上诉，应以书面向业务总监发出通知。在收到本通知后会以书面确认回覆上诉人。
3. 为处理上诉，一个通常由三名成员组成的上诉小组将由 ACI 主席批准设立，该批准不应在没有恰当的理由时拒绝。
4. 小组的组成应做到公正和独立。该小组的主席应该是 ACI 的理事会主席。
5. 上诉小组的组成应以书面提交上诉人和 ACI 高阶主管。
6. 上诉小组会议须在收到该通知后 30 天内举行，并至少提前 7 天通知上诉人会议的时间和地点。
7. ACI 应在会议召开前至少 7 天向上诉小组和投诉人提交所投诉案件的证据。
8. 在会议上上诉人和 ACI 主管所说的话应该保密。



Accredited Certification International Limited  
Unit 1901, Yen Sheng Ctr, 64 Hoi Yuen Rd, Kwun Tong, Kln, Hong Kong  
Tel: 3977 8988 Fax: 2806 1940  
enquiry@aci-limited.com www.aci-limited.com





國際認可認證有限公司

Accredited Certification International Limited



*Your Trustworthy Partner in Certification & Assessment  
Provision of Management Training, Research & Survey*

9. 由上诉小组多数成员提出，并由小组主席所宣布的决定为最终结果。主席可行使决定性投票权。上诉小组做出决定后的 30 天内，主席应该提供上诉结果的书面声明给上诉人。

对于投诉和/或上诉，或进一步查询：

联络电话: 39778983

电邮: [enquiry@aci-limited.com](mailto:enquiry@aci-limited.com)

传真号码: 2806 1940



**Accredited Certification International Limited**  
Unit 1901, Yen Sheng Ctr, 64 Hoi Yuen Rd, Kwun Tong, Kln, Hong Kong  
Tel: 3977 8988 Fax: 2806 1940  
[enquiry@aci-limited.com](mailto:enquiry@aci-limited.com) [www.aci-limited.com](http://www.aci-limited.com)

