

[illegible]

流程/步骤	程序内容/内部要求	负责部门/岗位	相关文件和记录
1-申诉、投诉总要求	1.1 遵守总部的RE_10_01_01e_Appeals and Complaints_EN_CN的规定; 1.2 已在公司网站中公开了申诉/投诉的渠道: 官网中有总部的填写链接 -https://www.oqs-ap.com/page.aspx?node=25, 投诉或申诉人在线表格提交后会自动发送发送邮件至office@oqs-ap.com, 相关方如委托方的顾客、委托方可以通过该渠道进行申诉/投诉; 1.3 总经理助理每个工作日查看一次是否有投诉信息及汇报, 1.4 应在 1 天将其转发给 reklamationen@qualityaustria.com, 并发起 FO_10_02_02e_Internal Action Plan Automotive 要求相关负责人员或部门实施整改 1.5 应对申诉人(投诉人)、申诉(投诉)事项的信息应予以保密, 不泄露申诉/投诉人的个人信息, 不泄露申诉/投诉内容给其他不相关的人员。 1.6 处理投诉和申诉时, 应确保为此目的委托的人员是公正的。如果问题涉及审核过程以及认证决定过程, 审核员或者认证决定人员(技术评审员)参与了过程, 副总经理将接管处理申诉和投诉的任务, 申诉(投诉)处理人员应签署保密承诺书。 1.7 申诉和投诉可能涉及到评估情况并确定审核过程和/或审核员中存在的弱点, 因此涉及到审核员仅参与问题的调查, 不能做调查的结论和决定。	总经理助理 总经理办公室	HQ : RE_10_01_01e_Appeals and Complaints_EN_CN FO_10_02_02e_Internal Action Plan Automotive RE_02_02_701e (OC-3-207) 岗位说明书 position description 签署保密承诺书
2-申诉、投诉处理过程-非认证机构问题	2.1 如果确定为非认证机构的原因, 应展开调查(可以是远程调查), 厘清问题; 2.1.1 调查应包括提出的问题的情况, 企业的措施进展, 以及最近一次审核中是否关注了相关的问题。 2.1.2 与客户一起对情况进行彻底分析, 确定情况的严重程度, 包括对客户的顾客的风险, 以及对所有相关客户场所的影响, 并在适用时考虑顾客特定要求。 2.2 启动认证退出过程, 开始时间应为收到绩效投诉的日期, 并书面通知告诉总部投诉信息; 2.3. 对于IATF16949: 基于调查结果, 如果确定企业存在问题, 可以建立临时NC和报告, NC应针对企业的过程控制, 而不是针对绩效投诉分析结果; - 如果确定发布严重NC, 应在认证退出过程开始后最多15个日历日内决定是否暂停认证; - 如果暂停决定与绩效投诉有关, 认证机构应要求客户在收到暂停通知后最多20天, 应通知总部	认证部 总经理办公室 副总经理	HQ : RE_10_01_01e_Appeals and Complaints_EN_CN

申诉、投诉、评议处理程序

文件编号 Document No: OC-2-015

版本 Rev:A00

生效日期 Implement Date: 2026.01.01

页码 Page:3/4

流程/步骤	程序内容/内部要求	负责部门/岗位	相关文件和记录
	IATF CMS (如适用) 中提交解决问题的响应 2.4 对于ISO9001或其他管理体系: 发布严重NC, 符合暂停条件的按照《OC-3-014认证证书暂停、撤销和注销管理规定》进行; 2.5. 针对严重NC, 实施特殊审核。特殊审核时间安排应在绩效问题的纠正措施完成之后进行。 2.6 对于IATF16949: 向提出申诉或投诉的个人或组织提供进度报告和结果。 2.7 对于ISO9001或其他体系, 并应在 60 日 内 将处理结果书面告知提出申诉或投诉的个人或组织。		
3-申诉、投诉处理过程-认证机构问题	3.1 如果确定为认证公司的原因, 应在 5 个工作日内并发起 FO_10_02_02e Internal Action Plan 要求相关负责人员或部门实施整改; 3.2 根据《OC-3-236 问题解决过程控制 Problem-solving process control》实施;	认证部 总经理办公室 副总经理	OC-3-236问题解决过程控制 Problem-solving process control
4-评议问题的处理	4.1 应配合国家认监委组织开展的同行评议工作。 4.2 在接受同行评议时, 需保持开放协作态度, 确保评议流程顺利推进; 4.3 针对评议过程中发现的不合规认证活动, 发起FO_10_02_02e Internal Action Plan 要求相关负责人员或部门实施整改, 通过持续改进机制维持认证活动的规范性和有效性。 4.4 评议问题应报告给给总部	认证部 总经理办公室	OC-3-236问题解决过程控制 Problem-solving process control FO_10_02_02e Internal Action Plan

经验教训 lesson learned

#project	lesson learned	reminder

--	--