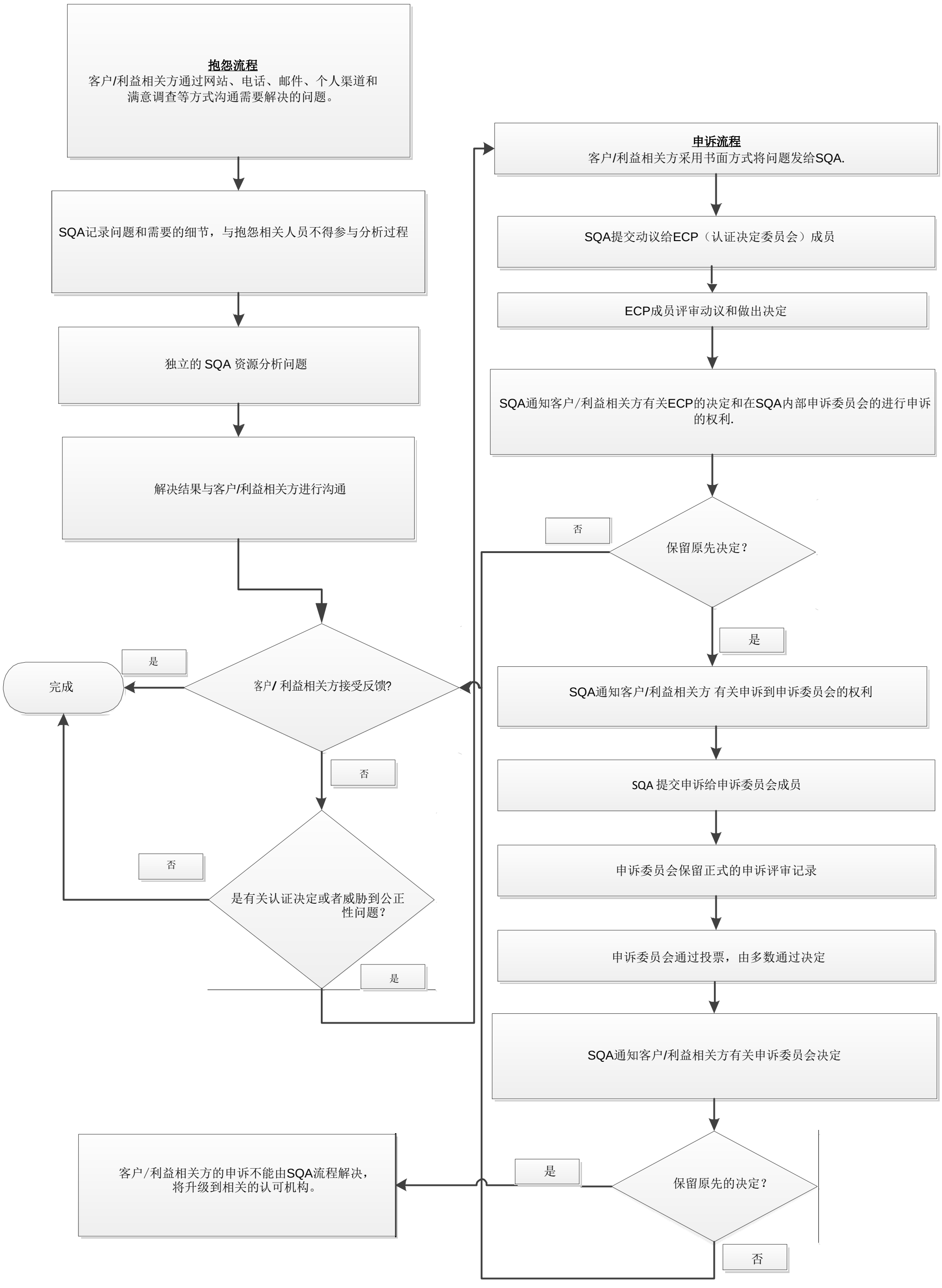
抱怨/申诉流程


抱怨流程
客户/利益相关方通过网站、电话、邮件、个人渠道和满意调查等方式沟通需要解决的问题。
SQA记录问题和需要的细节，与抱怨相关人员不得参与分析过程
独立的 SQA 资源分析问题
解决结果与客户/利益相关方进行沟通
客户/ 利益相关方接受反馈?
是
完成
否
是有关认证决定或者威胁到公正性问题？
否
是
申诉流程
客户/利益相关方采用书面方式将问题发给SQA.
SQA提交动议给ECP（认证决定委员会）成员
ECP成员评审动议和做出决定
SQA通知客户/利益相关方有关ECP的决定和在SQA内部申诉委员会的进行申诉的权利.
保留原先决定？
否
是
SQA通知客户/利益相关方 有关申诉到申诉委员会的权利
SQA 提交申诉给申诉委员会成员
申诉委员会保留正式的申诉评审记录
申诉委员会通过投票，由多数通过决定
SQA通知客户/利益相关方有关申诉委员会决定
保留原先的决定？
是
否
客户/利益相关方的申诉不能由SQA流程解决，将升级到相关的认可机构。