

## 1. 目的和范围

本规定描述 DEKRA 认证客户投诉和争议记录和处理的过程，适用于对其管理体系审核及认证活动相关投诉的处理。

考虑到较好的 可读性，除非另有法规要求，术语投诉也用于争议。

## 2. 术语与缩写

### 2.1 投诉

对 DEKRA 认证作为认证机构的活动表示不满的一种表达——但与申诉不同——由个人或组织针对 DEKRA 认证提出。投诉需要 DEKRA 认证给予回应或处理。（参见 ISO/IEC 17000）投诉可以内部提交，也可以外部提交，既涉及 DEKRA 本身，也涉及由 DEKRA 认证的客户。由于缺乏联系信息且无法与投诉人澄清任何问题，匿名投诉无法处理。

### 2.2 IATF IATF 负面反馈

表示不满意，不直接被认为是投诉，可能不需要按照本程序第 3 章要求进行处理。

### 2.3 申诉

在认证活动中，对 DEKRA 认证所做决定的正式申诉或拒绝，这需要重新审查或重新评估。（参见 ISO/IEC 17000）。

申诉是对 DEKRA 认证所做决定的正式请求，提交申诉是为了对决定进行审查或纠正。

## 3. 总则

### 3.1 投诉类型和来源

3.1.1 内部投诉：来自于员工

3.1.2 外部投诉：来自于客户、认可机构、普通大众、咨询师、兼职审核员等。

提示：本文中使用术语“认可机构”代替认可机构、方案所有者和其他授权机构。

### 3.2 投诉和争议的接收

抱怨投诉也可以任何书面或口头形式递交给德凯认证。这些输入，必须以书面形式记录并通过邮件发送至 [complaints.certification.de@dekra.com](mailto:complaints.certification.de@dekra.com)，也可通过德凯中国网站 <https://www.dekra.com.cn/zh/complaints-and-feedback> 发送。

此外，抱怨可能来自顾客满意调查，其他独立的调查工具（如：调查问卷，电话，电子类或其他形式）。如果，抱怨来自客户暗示而非顾客满意调查，市场部门应该及时通知 DEKRA 认证的运营团队或管理者代表/质量经理。

客户还可以通过电话、传真、邮件或口头向德凯认证管理层或者通过销售、运营团队进行反馈。

在处理投诉时，必须注意确保参与处理过程的人员与执行审核或测试并做出决定（认证和测试决定）的人员不同，或者与投诉无关。不过，仍可从参与程序的人员那里获取陈述。

如有必要，负责的认证机构/通知机构必须与客户和处理投诉的人员合作，确定是否以及哪些投诉部分必须公开，哪些内容必须保密。

在审查过程中，必须考虑之前的投诉以及针对这些投诉所做出的决定。考虑到以往的投诉和您的决定，确保所有投诉均依据相同的客观标准进行评估。

在处理投诉时，必须确保所有信息均得到保密处理。

投诉的提交、调查和决定不得导致对投诉人的歧视这一原则必须得到遵守。

认证方案提供者的反馈首先由业务部门经理、认证机构负责人、质量管理负责人以及必要时的技术协调员进行评估，以确定是否提出了投诉。反馈始终由质量管理团队记录在投诉和申诉表中。

#### 4. 投诉的处理

如果 DEKRA 认证收到的投诉与公正性相关，或者需要认可机构参与处理，该投诉必须通过邮件 [complaints.certification.de@dekra.com](mailto:complaints.certification.de@dekra.com) 通知 DEKRA 认证德国总部质量经理。

如果 DEKRA 认证收到的投诉与 IATF16949 有关，投诉必须通过邮件 [complaints.certification.de@dekra.com](mailto:complaints.certification.de@dekra.com) 提交 DEKRA 认证德国总部管理体系团队，由 DEKRA 德国总部协调处理。

管理体系团队/管理者代表负责

- 在“投诉一览表”上记录投诉，并记录给出的处理时间（最长时间为 3 个月）
- 定义负责调查的团队/人员
- 将文件提供给负责的团队/人员
- 质量经理/管理者代表负责 ISO9001/ISO14001/ISO45001 等相关投诉的处理，并完成投诉处理表。
- IATF 认证总监负责 IATF16969/ IRIS/EN9100 等相关投诉的处理，并完成投诉处理表。

被提名团队负责人负责

- 确定负责调查的人员以及需要时的支持人员。这些人应在之前没有与被投诉或抱怨内容相关。

#### 负责调查的人员负责

- 如果调查人员本身已经涉及到审核和认证过程，应退回投诉。
- 与投诉者沟通，承认收到了投诉。
- 调查投诉，进行原因分析。适用时考虑被认证管理体系的有效性。

如若提出争议，负责调查的人员有义务请来有权在受影响流程中作出认证决定的人员。此人员负责审查认证决定以及可能需要的新认证决定。

- 定义、实施和跟踪短期纠正行动和长期纠正措施。
- 与投诉者沟通处理结果
- 完成投诉处理表单。
- 在投诉处理结束后向管理体系团队/管理者代表交回文件。

质量经理/管理者代表应检查投诉处理程序是否完成，并批准。需要时，应退回重新处理。

DEKRA 认证管理体系团队负责在最终批准后投诉文件的归档，DEKRA 认证管理者代表/质量经理负责最终批准后投诉文件的归档。

对有附加要求（如特定期限）的认证产品(如 IATF16949)，这些附加要求必须在相关产品文件中规定。相应的技术协调人应监控这些特定要求的落实。

#### 5. 抱怨程序的升级过程

下列升级过程已经为抱怨程序做出规定：

在处理时间到期后，负责处理的人员将被通过邮件等提醒时间已过期，重新设定新的反馈时间（通常 14 天）。提醒的时间和新的截止日期将在“投诉一览表”中记录。在新的截止日期结束后，投诉将被升级到直线经理的参与。