

**檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元**

「認證操作」職能範疇

名稱	調查認證服務的投訴及上訴
編號	105946L5
應用範圍	此能力單元涵蓋通過深入分析審核活動及結果並及時採取適當的措施，調查對認證結果的投訴及上訴的能力。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理認證服務投訴及上訴的知識及技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解釋審核計劃的詳細技術資料，包括審核目標、標準、範圍、認證計劃及活動、採樣計劃、收集憑證等。</li> <li>● 針對投訴 / 上訴案件，建立過程接收、評估、調查及作出決定的流程。</li> <li>● 掌握適用於審核計劃的有效的解決問題技巧及因由分析技巧。</li> <li>● 詳述與客戶服務及溝通方案相關的程序。</li> </ul> <p>2. 調查認證服務的投訴及上訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認收到投訴 / 上訴案件。</li> <li>● 運用涵蓋有效溝通、跟踪審核結果、確認、初步評估、調查及結案等環節的投訴及上訴處理流程。</li> <li>● 參考先前的案例及所應用的要求，客觀地分析所獲得的資料 / 數據，並驗證相關記錄。</li> <li>● 評估與有證客戶有關的投訴，並適時通知該存疑的有證客戶。</li> <li>● 對已認證的管理系統進行審查，以確認其成效。</li> <li>● 及時採取任何適當的改正及糾正措施，並考慮先前類似上訴的結果。</li> <li>● 匯報相關調查結果及改進建議。</li> <li>● 運用適當的溝通方式，向投訴人 / 上訴人清楚地解釋調查結果。</li> <li>● 記錄所有投訴及相關憑證以及遵照可溯源性的要求所採取的措施。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保持保密性，公正而客觀的方式處理投訴及上訴。</li> <li>● 在處理投訴及上訴時確定改進機會。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以富有邏輯而高效的方式深入分析意外認證結果，調查投訴及上訴；</li> <li>● 運用適當的溝通方式，向投訴人 / 上訴人清楚地解釋調查結果及所採取的行動。</li> </ul>
備註	