《香港認可處參考便覽第 4 號》

香港認可處在處理針對獲其認可資格的機構的投訴時所擔當的角色 (參考資料)

1. 引言

1.1 香港認可處(認可處)執行機關視針對認可處認可機構的投訴為監察和改善有關機構表現的機遇。對獲認可機構不滿的任何各方，可向認可處就有關機構提出投訴。本文件闡述認可處執行機關在處理這些投訴時所擔當的角色，並提供資訊以協助不滿的一方決定是否向認可處執行機關提出投訴。本文件亦說明就認可處認可機構提出投訴的程序。此外，本文件亦提供指引讓客戶了解該如何從獲認可機構獲得滿意的服務。

2. 認可處執行機關在調查針對獲認可機構的投訴時的權力和限制

2.1 合格評定機構(包括實驗所、認證機構、檢驗機構、能力驗證提供者、標準物質生產者，以及審定／核查機構)參與任何認可處認可計劃均屬自願性質。現時並無任何條例或規例，規定本港的合格評定機構必須取得認可處的認可資格。機構向認可處申請認可資格，即代表其承諾遵從 HKAS 002C《認可處認可規例》，進行其認可範圍內的活動。HKAS 002C 內與調查針對獲認可機構的投訴有關的條文包括：

第 2.9 條 – 認可處執行機關可調查第三方就獲認可機構認可範圍內的活動向認可處執行機關所作出的任何投訴。有關機構須按認可處執行機關的要求提供資料，並須配合認可處就投訴進行的調查。

第 5.15 條 – 如客戶或其他各方就獲認可機構的任何獲認可活動提出投訴、爭議或上訴，而該機構未能於接獲有關投訴、爭議或上訴當日起計 60 天內圓滿解決，則該獲認可機構須即時以書面通知認可處執行機關有關事宜。

第 5.16 條 – 任何有關方面均可對獲認可機構進行的任何獲認可活動向認可處提出投訴。獲認可機構須與認可處執行機關合作，並按要求就調查該等投訴提供一切協助。

2.2 根據上述 HKAS 002C 的條文，認可處執行機關有權要求被投訴的獲認可機構向其提供相關資料，以協助調查有關投訴。

針對獲認可機構的未獲認可從事的活動所提出的投訴

2.3 投訴人或會誤以為獲認可機構一旦進行了不符合認可處認可規定的活動，便可向認可處投訴該獲認可機構，而認可處亦會就其投訴展開調查。事實上，倘若有關活動並不屬於該獲認可機構的認可範圍內，認可處執行機關便無權調查有關投訴。

2.4 為確保認可處執行機關能就針對獲認可機構的投訴採取適當行動，客戶應確保委託有關機構進行的活動已獲認可處認可，並要求有關活動的結果載於印有適當認可處認可標誌的報告、證書或聲明上。(印有認可標誌的報告、證書及聲明的樣本載於本文件附錄 A)。獲認可機構只能就其認可範圍內的活動發出印有認可標誌的報告、證書或聲明。客戶可於認可處網站核查某項活動是否列於該機構的最新認可範圍內。

註：倘若獲認可機構已獲認可處批准於印有認可標誌的報告、證書或聲明上展示若干未獲認可從事的活動的結果，該機構須於有關報告、證書或聲明上清楚列明有關活動並不屬於其認可範圍內。

3. 認可處處理針對獲認可機構的投訴的程序

3.1 認可處執行機關接獲投訴後，會盡快展開調查。

3.2 認可處執行機關會盡力核實投訴人或其他各方就投訴所作的聲稱或陳述。如有需要，認可處或會與投訴人作進一步磋商，盡可能獲取更多資料和證據。僅根據傳聞而作出的投訴將不會受理。

3.3 未經投訴人同意，認可處執行機關一般不會披露投訴人的身分。在適當情況下，認可處執行機關會把接獲投訴一事通知獲認可機構，並要求該機構按其程序處理投訴，以及在指定限期內向認可處執行機關提交調查報告。

3.4 認可處其後會根據相關的認可處認可規例及準則，就投訴展開調查，特別會就有關機構有否按照認可處認可規例及準則所訂明的規定和機構的管理體系處理該宗投訴進行評審。認可處的調查亦包括有關機構的投訴調查是否已妥善進行、問題是否已作出修正、是否已找出問題的根本成因，以及是否已採取糾正行動，以防問題再次發生。

認可處執行機關的權限

3.5 認可處執行機關可要求被投訴機構提供相關文件和記錄協助調查，亦可與投訴人和有關機構的職員進行訪談。如有需要，認可處執行機關會安排實地監察訪問。倘若認可處執行機關發現任何不符合認可規定的情況，會要求有關機構在指定限期內採取適當的補救措施，並於其後監察所採取措施的成效。如發現任何關鍵不符合項，認可處執行機關會考慮暫停或終止相關活動的認可資格。不過，認可資格終止後，認可處執行機關便無權要求有關機構遵從任何認可規定。

3.6 認可處執行機關無權規定獲認可機構採取指定方法與投訴人解決針對該機構的投訴。舉例而言，投訴人按合約委託一間獲認可實驗所進行一項測試，而合約訂明實驗所在任何情況下的責任均只限於退還測試費用。後來，實驗所的測試結果出錯，投訴人因誤相信錯誤的結果而蒙受損失，要求該實驗所作出賠償但遭拒絕，遂向認可處提出投訴。在這情況下，即使調查證實實驗所提供的測試結果出錯，但由於現時並無認可規定規管實驗所與其客戶之間的商業協議，認可處執行機關亦不能要求實驗所作出賠償。不滿的一方可與實驗所商議，以調解糾紛或尋求其他解決方法。

<u>處理投訴的所需時間</u>

3.7 認可處執行機關會盡快調查投訴，惟調查需時，有關機構其後亦可能需要時間採取相應的補救行動。倘若個案涉及多方或內容複雜，則所需時間將會更長。不過，若調查未能在一個月內完成，認可處會給予投訴人初步回覆。

4. 可向投訴人披露的資料

4.1 認可處執行機關在認可過程中取得的所有有關獲認可機構的資料均會保密。除非取得有關機構同意，否則認可處執行機關不會向任何第三方披露任何獲認可機構的機密資料，包括投訴調查的發現及結果。就大部分個案而言，認可處執行機關只可把調查投訴時採取的行動告知投訴人，而不可透露有否發現任何不符合認可處認可規定的情況，或認可處有否要求有關機構作出任何修正或糾正行動。投訴人提供的資料，有助認可處執行機關改善其運作，認可處執行機關會就此表達謝意。

5. 決定是否向認可處執行機關提出投訴

5.1 有意投訴的人士可參考以下問答，從而決定向認可處執行機關提出投訴是否適當的解決方法：

a) 機構是否獲認可從事有關活動？

在大部分情況下，認可處執行機關只能就有關獲認可活動的投訴展開調查。然而，倘若機構作出虛假申述，表示不屬其認可範圍內的活動已獲認可，則認可處執行機關可就有關個案展開調查。

b) *有否證據證明機構可能不符合認可規定？*

如有證據，向認可處執行機關投訴或可解決問題；否則，認可處執行機關無權就與機構的認可資格無關的任何事宜展開調查。在這種情況下，有意投訴的人士或可與機構商議和解，或循其他方法解決問題。

c) *投訴是否先向獲認可機構提出？*

在大部分個案中，先向機構提出投訴效率更佳。倘若投訴只涉及投訴人和機構，則會較易達成雙方同意的解決方案。即使投訴人向認可處執行機關提出投訴，認可處執行機關仍會通知有關機構，交由該機構先行處理。

d) *是否可以向認可處執行機關提出投訴，從而取得獲認可機構的內部運作資料？*

由於認可處執行機關會將獲認可機構的所有資料保密，因此投訴人不能藉此取得這些資料。

e) *若對某機構的產品或服務不滿，而該機構已獲認可處認可的認證機構須予認證資格，應該怎辦？*

投訴人應先向該獲認證機構提出投訴，此舉通常較易解決事件。即使是先向認證機構提出投訴，有關的認證機構亦會按照國際標準，把投訴通知有關的獲認證機構，要求他們根據其程序處理該宗投訴。認證機構亦會監察獲認證機構處理投訴的進度。認證機構可以調查的投訴，只限於獲認證機構認證範圍內的有關活動。在這個階段，由於認可處執行機關與獲認證機構沒有直接關係，向認可處執行機關投訴未必合適。認可處執行機關沒有權力或權限就針對獲認證機構的投訴展開調查。認可處執行機關如接獲這類投訴，只能把個案轉介給合適的認證機構處理。如情況合適，認證機構會再把個案轉交有關的獲認證機構處理。

倘若有關的獲認證機構及認證機構處理個案後，投訴人對結果仍然不滿，可向認可處執行機關投訴獲認可認證機構。值得留意的是，

認可處執行機關不能暫停獲認證機構的認證資格。不過，倘若發現有任何不符合認可規定的情況，認可處執行機關可要求獲認可認證機構展開調查和採取合適的補救行動。倘若有關鍵不符合的情況，認可處執行機關可暫時撤銷有關認證機構的認可資格。

註：獲認證機構、獲認可認證機構和認可處(認可機構)之間的關係詳見附錄B。

f) 我發現有機構可能不符合認可規定，但我並非直接委託該獲認可機構從事有關活動的客戶，應向誰投訴？

應先向該獲認可機構投訴。獲認可機構須設有處理和解決客戶或其他各方提出投訴的政策及程序。如對結果不滿，且有證據證明有關結果是因不符合認可處認可規定所致，可向認可處執行機關投訴。

g) 我已向獲認可機構提出投訴，但對其調解投訴的方法不滿，可否透過向認可處執行機關投訴逼使機構改變決定？

我們須衡量是否有證據證明該機構提出的調解方法違反任何認可處認可規定，只要沒有違反任何認可處認可規定，機構可自行決定所採取的方法，認可處亦不能干預。

6. 向認可處執行機關投訴獲認可機構的程序

6.1 投訴人最好以書面向認可處執行機關提出投訴，說明投訴事項。投訴的所有相關詳情包括獲認可機構的名稱、獲認可的活動、進行該項活動的時間和地點、不符合認可規例或準則的說明和證據、獲認可機構處理該宗投訴的過程和結果，以及投訴人不接納結果的原因。投訴人亦須提供可作佐證的記錄及其他文件，包括匯報認可活動結果的報告和證書、申請書、合約、往來文件、對話記錄或其他文件。

7 客戶如何確保可從獲認可機構獲得滿意的服務？

7.1 每家獲認可機構均須提供符合認可規定的服務。認可處執行機關會定期嚴格評審和密切監察獲認可機構的運作。一般而言，大部分由獲認可機構提供的服務均令人滿意，不過，一些客戶對服務不滿的情況亦會發生。在這些個案中，大部分是因為獲認可機構與客戶之間產生誤解所致。因此，客戶可透過以下方法，避免出現對服務不滿意的情況：

a) 客戶應清楚了解所需的合格評定服務，從而向獲認可機構表達本身的需要。有時，獲認可機構或會提供協助，以確定客戶的需要。

b) 確保已向獲認可機構發出清晰的指示。雖然獲認可機構有責任檢視所有服務要求，但與客戶溝通時可能會有所誤會。因此，客戶應檢查所有申請書、採購訂單或委託機構提供服務的其他文件的內容，以及獲認可機構的任何文件或來函，以確定有關指示能清楚準確地反映所需服務。倘若客戶認為機構應特別注意某些重點，最好以書面形式明確指出有關資訊。如有疑問，客戶應盡早與機構員工商量。

c) 就合約期較長的合約而言，客戶應每隔一段合適的時間，檢討給予獲認可機構的指示，決定是否需要提出任何改動或改善。

d) 客戶可要求觀察獲認可機構所進行的活動。

e) 客戶應確保有關活動已獲認可，並要求獲認可機構使用印有認可處認可標誌報告、證書或聲明匯報活動的結果。

附錄 A

印有認可標誌的報告、證書及聲明樣本

A.1 印有認可標誌的報告樣本

認可處認可標誌

ABC測試公司

香港九龍測試道23號
電話：3995 5555 傳真：3955 5556 網址：www.abctesting.com

HOKLAS 999
TEST

測試報告

測試報告編號： 0001
頁數： 第1頁(共7頁)
簽發日期： 16/2/2015

陳大文

香港認可處已根據『香港實驗所認可計劃』認可本實驗所（註冊編號 HOKLAS 999）進行載於《認可實驗所名冊》內的指定實驗所活動。

A.2 印有認可標誌的證書樣本

認證機構的
認證標記

認證編號：001

證書

簽發日期：1/1/2019
到期日: 31/12/2021

← 認可處認可標誌

ABC認證公司

香港九龍測試道23號

電話：3995 5555 傳真：3955 5556

網址： www.abccertification.com

A.3 印有認可標誌的聲明樣本

認可處認可標誌

ABC核查公司

香港九龍測試道23號
電話：3995 5555 傳真：3955 5556 網址：www.abcverification.com

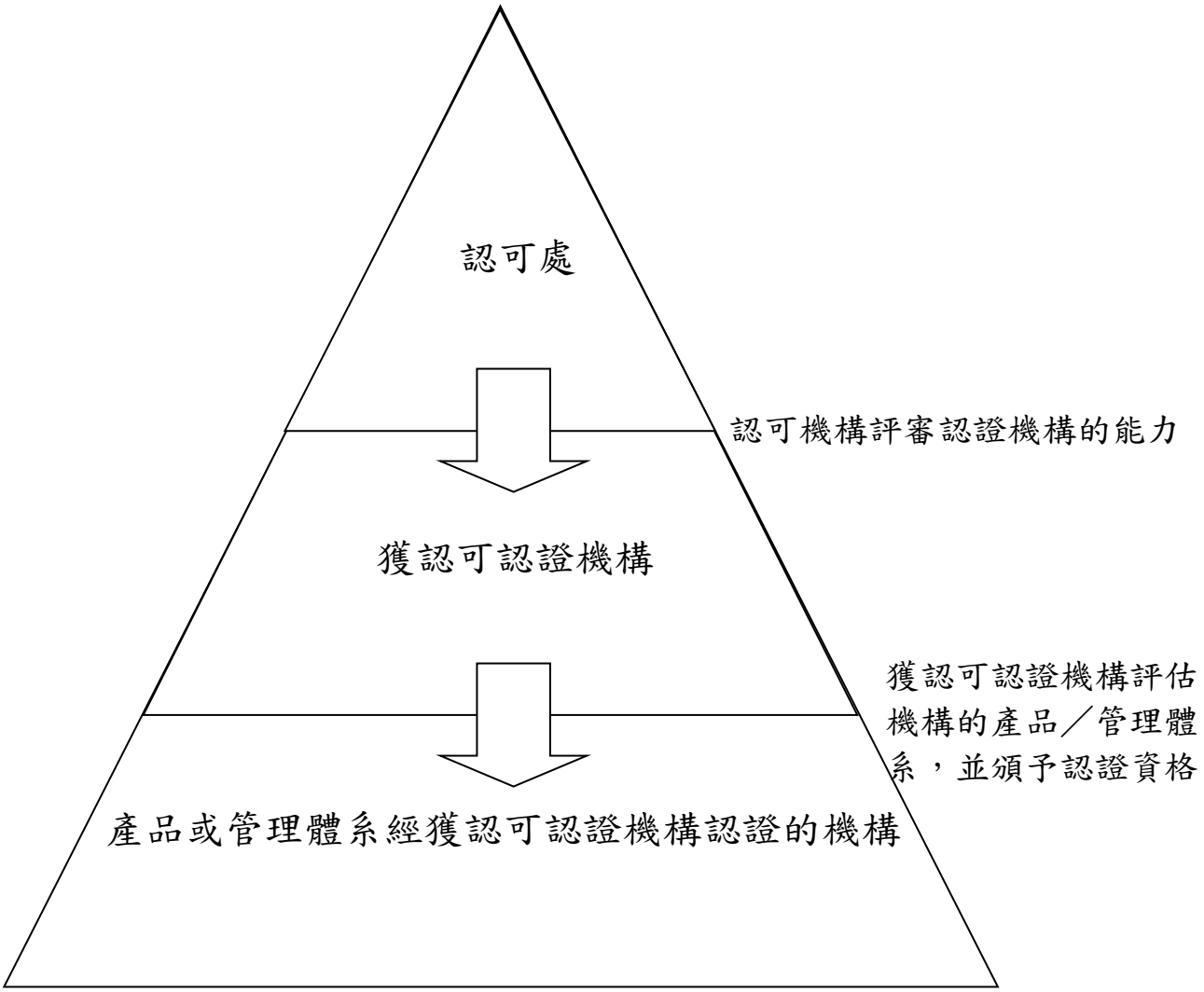
溫室氣體核查聲明

聲明編號： 0001
頁數： 第1頁(共7頁)
簽發日期：16/2/2015

陳大文

本核查機構（註冊編號 HKCAS 088）根據『香港認證機構認可計劃』獲得香港認可處的認可，可進行認可範圍內的指定核查活動。本核查聲明是根據香港認可處規例的認可條款發出的。

附錄 B

獲認證機構、獲認可認證機構和認可處(認可機構)之間的關係

公眾經常混淆「認可」和「認證」這兩個概念。簡單來說，「認證」是第三方(即認證機構)就產品或管理體系符合指定規定所發出的書面保證。另一方面，「認可」則是認可機構對認證機構就其進行認證活動的能力所發出的正式確認。認可處作為認可機構，其職責是按照認可標準(即適用於管理體系認證機構的 ISO/IEC 17021-1 和適用於產品認證機構的 ISO/IEC 17065)及其他適用的認可準則對認證機構作出評審。