



香港专业审核师学会
质量管理体系审核师认证方案

HKICA06

申诉和投诉程序

第 2.0 版

文件编号：HKICA06

發佈日期：2015 年 10 月 16 日

实施日期：2015 年 10 月 16 日

© 版权 2015-香港专业审核师学会



香港专业审核师学会

申诉和投诉程序

版次：2.0 发布日期：2015 年 10 月 16 日

目錄

章节号	标题	页数
--	目錄	(i)
--	引言	(ii)
1	定义和缩略语	1
2	程序及表格	4
3	投诉程序	4
4	申诉程序	5
4	申诉委员会	7



香港专业审核师学会

申诉和投诉程序

版次：2.0 发布日期：2015 年 10 月 16 日

引言

所有 HKICA 文档都用中英文发布。相关准则的最新有效版本上载 HKICA 网站。

关于 HKICA 审核师认证的更多资讯，请与 HKICA 秘书处联系，联络方法如下：

地址：新界粉岭安居街12号，新宁中心108室

网站：<http://www.hkica.org>

电邮：hkica.hkica@gmail.com

电话：27892389

1. 香港专业审核师学会（HKICA）成立于 2006 年，是一个非牟利组织，为香港质量，环境，职业健康安全，食品安全，检验等管理体系审核的专业人员提供服务。其执行委员会的成员来自大学，公共机构，政府机构，认证机构和管理体系顾问。

2. 学会主要目标是：

- （一）提高公众对管理体系审核师的专业地位；
- （二）建立一个符合 ISO / IEC 19011 和有关标准的审核人员认证制度，并为行业提供所有认证审核师的数据库；
- （三）建立符合 ISO / IEC 17024 要求的质量管理体系审核师和高级审核师的人员认证方案；
- （四）为审核专业提供相关的研讨会和工作坊；
- （五）为认证审核人员聚首一起交流经验和知识的联络点，并商讨研究在相关行业未来的发展；
- （六）联络相互认可的海外同等审核人员认证制度的机构；和
- （七）审批达国际标准的审核培训课程。



香港专业审核师学会

申诉和投诉程序

版次：2.0 发布日期：2015 年 10 月 16 日

3. 开展方案的背景

3.1. 有鉴于本港缺乏一套审核师专业地位的认证方案，HKICA 在 2015 年 5 月成立了质量管理体系审核师（CSQMSA）的认证方案以达成以下目标：

- （一）香港审核行业拥有明显的优势，并具有良好的发展后劲；通过认证审核人员的专业；可吸引人才和留住从业者加入审核行业；
- （二）提升认证人员的专业技能和知识；
- （三）改善香港认证行业的专业形象，并建立香港认证服务的品牌；及
- （四）成为亚太地区知名审核人员的认证机构。

3.2. 本方案（CSQMSA）的初步建立和运作由香港工业贸易署的中小企业发展支持基金（SDF）赞助。



1 定义和缩略语

1.1 认证过程 certification process

认证机构确定人员满足认证要求的活动，包括申请、评审、认证决定、再认证以及证书和徽标标志的使用。

1.2 认证方案 certification scheme

实施及认证与特定职业或技能类别有关人员的能力要求及其他要求。

1.3 认证要求 certification requirements

一组规定要求，包括为了获得或保持认证而需要满足的认证方案要求。

1.4 方案所有者 scheme owner

负责开发和维持认证方案的组织。

1.5 证书 certificate

由认证机构根据本文件规定颁发的文件，用以表明持有人已满足认证要求。

1.6 能力 competence

运用知识和技能实现预期结果的本领。

1.7 资格 qualification

经证实的适用的教育、培训和工作经历。

1.8 评审 assessment 对人员满足认证方案要求的情况进行评价的过程。

1.9 考核 examination

作为评审的一部分，按照认证方案的规定，采用诸如笔试、口试、实践和观察等一种或多种方式，对候选人的能力进行测评的机制。



1.10 考核人员 examiner

有能力实施需要专业判断的考核并进行评分的人员。

1.11 监考人员 invigilator

由认证机构授权，对考核进行管理或监督，但不对候选人的能力进行评价的人员。

1.12 工作人员 personnel

承担认证机构各项活动的内外部人员。

1.13 申请人 applicant

已提交申请，将要进入认证过程的人员。

1.14 候选人 candidate

已满足规定的前提条件要求，获准进入认证过程的申请人。

1.15 公正性 impartiality

客观性的体现。(客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响。其他可用于表示公正性要素的术语有：独立性、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡等。)

1.16 公平 fairness

在认证过程中为每一位候选人提供均等的成功机会。

1.17 有效 validity

有证据表明评审已确实按照认证方案的规定对拟定的测评事项进行了测评。

1.18 可信度 reliability

表明在不同的考核时间、地点、方式和考核人员情况下考核评分的一致程度的指标。

1.19 申诉 appeal

申请人、候选人或获证人员针对认证机构做出的与其认证有关的决定提出复议的请求。

1.20 投诉 complaint 除申诉外，任何人员或组织针对认证机构或获证人员的活动向认证机构表达不满并期望得到回复的行为。

1.21 利益相关方 interested party

受到获证人员的行为表现或认证机构的绩效影响的个人、团体或组织。

1.22 监督 surveillance

为确保持续符合认证方案，在认证周期内对获证人员的行为表现进行定期监视。

1.23 持续专业发展单元 continuing professional development units (CPDUs)

持续专业发展单元 (CPDUs) 是用于量化学习和专业发展活动的计量单位。通常每一小时的学习和专业发展活动就等同一个持续专业发展单元。

1.24 香港专业审核师学会 HKICA

對於以上未列出的任何其他术语和定义，在 ISO / IEC 17000 中列明的有关定义及国际词汇中有关计量的基本和通用术语均适用于本手册。

2 程序及表格

投诉人及申诉人可从 HKICA 网站下载《申诉和投诉程序》及有關表格 HKICA-F04 “申诉表格”，HKICA 也可应申请人的请求提供该规则及表格。

3 投诉程序

3.1 投诉是任何人员或组织针对认证机构或获证人员的活动向认证机构表达不满并期望得到回复的行为。

3.2 投诉可以针对下列人员或项目：

- (一) 参与认证过程的任何人员；
- (二) 认证方案的程序；
- (三) 考核人员；
- (四) 经批核的培训机构或培训师；
- (五) 认证方案的获证人员。

3.3 投诉應以書面署名形式進行，匿名投诉將不予處理。

3.4 事务经理收到投诉后 2 个工作日内以电子邮件或其他书面形式通知投诉人确认收到有关投诉，并启动投诉程序。

3.5 事务经理应从当事人及有关人士收集所需信息，再交内部調查评估。

3.6 内部审查所有信息后，决定个案是否提交管理理事会处理。

3.7 管理理事会决定前应考虑所有提交的信息。对投诉个案存有直接或潜在利益的理事会成员不得参与讨论或作出任何决定及意见。

3.8 理事会可以邀约投诉中所涉及的有关人员会面。

- 3.9 根据调查的结果及已采取的纠正措施和/或预防措施，事务经理应在收到投诉后两个月内以电子邮件或其他书面形式通知投诉人调查的结果及已采取的解决行动。
- 3.10 如果在 15 个工作日之后，投诉人没有进一步的查询或表达不满意，投诉个案正式结束。

4 申诉程序

- 4.1 申诉是申请人、候选人或获证人员针对认证机构做出的与其认证有关的决定提出复议的请求。
- 4.2 申诉人应在与其认证有关的决定通知一个月内向秘书处提交书面请求，请求应填报在表格 HKICA-F04 “申诉表格”并详述申诉的理据。
- 4.3 秘书处收到申诉所需费用后 5 个工作日内以电子邮件或其他书面形式通知申诉人确认收到有关申诉，并启动申诉程序。
- 4.4 秘书处应从当事人及有关人士收集所需信息，再交申诉委员会评估。
- 4.5 秘书处通常以电邮和申诉人沟通，申诉人必须提交书面资料，如委员会感有需要，申诉人将获邀亲自出席委员会会议陈述个案的详情。
- 4.6 委员会可以邀约曾参与认证有关的决定的人员出席委员会会议，人员包括秘书处，考核人员，申诉人所属组织的工作人员。委员会应保持及记录调查所收集的详细信息，考核成绩和委员会成员的意见。



- 4.7 如委员会不能作出决定，委员会可寻求其他非有关的考核人员和审核或认证的独立专家的协助和意见。根据综合的信息及意见，委员会再作最后决定。
- 4.8 根据最终报告的决定，事务经理应通过电邮或邮寄正式给予申诉人书面答复。除非有认证机构的特别许可，决定将是最终及不可推翻的。
- 4.9 整个申诉过程由接放、调查到通知申诉人申诉结果处在两个月内完成。
- 4.10 申诉的提交、调查和决定不应导致对申诉人采取任何歧视行为。



香港专业审核师学会

申诉和投诉程序

版次：2.0 发布日期：2015 年 10 月 16 日

5 申诉委员会

5.1 申诉委员会成员

- (一) 不得是做出被申诉的决定的相同人员。成员中应最好有相关领域的专家。
- (二) 对申诉个案存有直接或潜在利益的人员不得担任申诉委员会成员。

5.2 申诉委员会成员的职责包括：-

- (一) 调查申请人、候选人或获证人员针对认证机构做出的与其认证有关的决定提出的申诉；
- (二) 审查考试卷；
- (三) 进行和申诉人、考核人员、或与申诉个案有关的任何人员面谈；
- (四) 做出申诉个案的决定，并报告管理理事会；和
- (五) 提出纠正和纠正措施以改善管理系统，以防止再次发生类似性质的个案。

主办机构

Organised by



Hong Kong Institution of Certified Auditors
香港专业审核师学会

"Any opinions, findings, conclusions or recommendations expressed in this material/event (or by members of the Project team) do not reflect the views of the Government of the Hong Kong Special Administrative Region, Trade and Industry Department or the Vetting Committee for the SME Development Fund and the Dedicated Fund on Branding, Upgrading and Domestic Sales (Organisation Support Programme)."

“在此刊物上／活动内（或项目小组成员）表达的任何意见、研究成果、结论或建议，并不代表香港特别行政区政府、工业贸易署及中小企业发展支援基金及发展品牌、升级转型及拓展内销市场的专项基金机构支持计划评审委员会的观点。”

「中小企业发展支援基金」拨款支助
Funded by SME Development Fund



工业贸易署
Trade and Industry Department