

IQNet有限公司投诉和上诉程序

保密性

IQNet有限公司的关注/投诉/申诉处理过程要遵守保密要求。

在调查任何投诉时，IQNet有限公司将采取必要措施，保护投诉人和任何提供证词的人的身份，除非这些人自愿选择让他们的身份被知道。

以匿名方式提出的关切/投诉/申诉（例如，通过使用未识别的电子邮件地址）应得到处理，只要这些信息包括联系信息（以便进行跟踪和报告）。

保密投诉可提交至 integrity@iqnet-ltd.com，并应由我们组织中专门指定的、在我们的投诉处理程序方面受过专门培训的个人接收。



与我们合作

您的反馈对我们很重要，因为我们致力于不断改进和扩大我们的服务。

我们欢迎任何利益相关者的任何建议和意见，我们将努力提供及时的回应。

如果你想向IQNet有限公司提出任何问题，我们想告知

谁可以提交反馈、建议、关注（申诉和上诉）？

我们的任何相关方，包括被审核/认证组织的人员（工作人员）、客户、受益人、我们自己的审核员或人员、我们（和被审核/认证组织）运作的社区组织，如果与IQNet Ltd审核和认证活动、我们的工作人员或IQNet Ltd代表、我们的审核人员和/或被审核/认证客户的做法有关，可以向我们提出反馈、建议或关注。

客户或我们的人员对IQNet Ltd就其审计和/或认证项目作出的专业判断和决定，或资格决定不满意，可向IQNet Ltd提出上诉。

我们的投诉和上诉处理程序的范围也包括任何违反我们自己的公司政策和行为准则的不道德行为。

我们的承诺

我们IQNet有限公司致力于实现以下目标

- 坚持我们的政策和行为准则中规定的原则和价值观、
- 通过创建一个对反馈意见开放的环境，提高客户和其他相关方的满意度，解决收到的任何投诉，并提高我们改善服务的能力、
- 认识并解决投诉人的需求和期望、
- 提供有效和易于使用的反馈渠道、
- 分析和评估反馈，以提高我们的服务质量、
- 定期审查我们的反馈处理流程的有效性和效率、

你在哪里可以提交反馈？

IQNet有限公司提供以下渠道来提供您的反馈、建议或关注：

- 在我们的网站上有一个联系表格 <https://www.iqnet-ltd.com/en/contact-us>
- 企业电子邮件地址 iqnetltd@iqnet.ch 或特定计划的电子邮件地址 sa8000@iqnet.ch, sedex@iqnet.ch, ams@iqnet.ch, sr10@iqnet.ch, academy@iqnet.ch, acs@iqnet.ch
- 任何不法行为报告的专用电子邮件地址（合规问题、违反诚信的行为、针对举报人和其他相关利益方的有害行为）。 integrity@iqnet-ltd.com
- 瑞士伯尔尼，Bollwerk 31, CH-3011, 通信邮箱
- 电话 +41 31 3102442

此外，我们的审核团队会随机向SA8000审核机构的员工分发报告任何问题的联系方式，以促进认识。

同样，我们的审计团队也有自己的渠道来报告任何敏感的、零容忍的问题、审计中断、不道德的行为或在审计任务中可能面临的威胁情况。

最终，作为我们承诺的一部分，可以直接与我们的总

一些有用的术语

关注 -

与利益相关者相关或重要的事项。

申诉 -

任何个人或组织对IQNet有限公司表达不满，与IQNet有限公司的活动或经认证/审核的组织的活动有关，希望得到回应。

申诉 -

申请人、候选人、被审核/认证的组织或有资格的人要求重新考虑IQNet Ltd对其审核/认证、资格状况做出的任何决定。

违法行为 -

可能造成伤害的行为或不行为。

不法行为可能包括：

- 违反法律，如欺诈、腐败，包括贿赂。
- 违反IQNet有限公司的行为准则或政策。
- 严重过失、欺凌、骚扰、歧视、未经授权使用资金或资源、滥用权力、利益冲突、严重浪费或管理不善。
- 导致对人权、环境、公共健康和安全、安全工作实践或公共利益造成损害或风险的行为或不行为。

如何提交反馈、建议、关注（申诉和上诉）？

与IQNet Ltd认证/审核的组织有关：

- 通过组织的相关申诉渠道进行报告，比如说：
 - 组织的管理
 - 本组织的工人代表
 - 工人工会
 - 社会绩效团队
 - 监察员
 - 警戒机构
 - 等。

而如果申诉没有得到回应或没有得到合理的解决

- 向IQNet有限公司报告

与IQNet有限公司实践的质量/完整性/结果有关（包括其当地代表的相关活动）：

- 向IQNet有限公司报告

而如果申诉没有得到回应或没有得到合理的解决

- 对于SA8000：向SAAS报告（saas@saasaccreditation.org），或网络表格<https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>
- 对于Sedex SMETA，请向Sedex报告：grievance@sedex.com
- 对于aha!标签报告给Service Allergie Suisse，<https://www.service-allergie.ch/de/kontakt>

与我们的IQNet Ltd审计师的专业行为有关：

- 向IQNet有限公司报告

而如果申诉没有得到回应或没有得到合理的解决

- 对于社会审计人员向APSCA报告，Ethics@theap.sca.or

提交反馈、建议、关注（申诉和上诉）的语言？

虽然我们官方通信的主要语言是英语，但我们欢迎任何语言的反馈、建议和关注。

为了适应不同的语言，IQNet有限公司利用一系列开源

处理投诉（冤情）的程序

1.接收：

IQNet有限公司可以通过所提供的渠道之一接收来自任何相关方的关注。

2.2.

登记：关切应以书面形式提出。口头交流不被视为这一过程的一部分。通过任何渠道收到的关切，如果发件人没有提供足够的信息来识别和/或联系，将不会被调查。

为了使关切得到处理，发件人至少要提供以下信息：

- 个人姓名或投诉的非政府组织/社区团体/组织/工会的名称。
- 关注的问题可以在保密的基础上提出，以保护有关方面的匿名性，但将包括联系信息，以便能够进行跟踪和报告；
- 联系电话/电子邮箱；
- 关注范围：提供尽可能详细的描述，并最终提供关注的客观证据（如日期、姓名、事实），以便进行调查。

3.确认收到：在可行的情况下，5个工作日内。如有必要，发件人应提供补充信息，以支持该关切。

4.初步审查：对关注的性质进行审查，以确定其有效性以及是否需要一个完整的纠正行动周期。

将根据所提供的事实证据来决定是否接受该关切为投诉（申诉）。如果投诉不成立，发件人将收到一份通知，说明作出这种决定的原因。发件人也有机会提供额外的证据来支持该关切。

5.5.

调查：对于有效的投诉，进行调查，酌情包括利益相关者的参与、突击审计或定期审计期间的调查。调查将涵盖投诉中确定的所有内容。

6.通知投诉人结果和IQNet

Ltd上诉程序：投诉调查的结果由IQNet有限公司总部或通过IQNet有限公司代表直接传达。一旦实施了必要的纠正措施，将发布投诉处理过程的结论的正式通知。如果投诉被认为是没有证据的，投诉人将被告知这一决定的原因。如果需要的话，投诉人将被告知其投诉争