



**MOODY INTERNATIONAL**  
1903, Baoan Plaza, 800 Dongfang Road, New Pudong District, Shanghai 200122, China

Tel: 86 21 68769400  
Fax: 86 21 68760601  
Email: admin@moody.com.cn

**操作程序**

**程序 Moody 11**

**投诉、争议和上诉**

## 质量程序—Moody 11

名称: 投诉、争议和上诉

### 目录:

- 1 目的
- 2 范围
- 3 投诉
- 4 争议
- 5 上诉
- 6 参考文件

批准: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_



**MOODY INTERNATIONAL**  
1903, Baoan Plaza, 800 Dongfang Road, New Pudong District, Shanghai 200122, China

Tel: 86 21 68769400  
Fax: 86 21 68760601  
Email: admin@moody.com.cn

**操作程序**

**程序 Moody 11**

**投诉、争议和上诉**

**修改记录**

版本	更改说明	页码	日期
0	新版本	所有	2002年12月5日
1	针对 2001年7月5日的 RvA 文件评审报告进行更改	所有	2001年7月30日
2	针对 2002年7月 RvA 监督审核澄清某些条款	所有	2002年8月7日



**操作程序**

**程序 Moody 11**

**投诉、争议和上诉**

**1. 目的**

本程序描述了解决投诉、争议的程序和职责。

**2 范围**

2.1 投诉是由于对摩迪认证服务行为的不满而提出的书面陈诉。

2.2 不接受摩迪的注册推荐意见或跟踪措施。

2.3 申请方的上诉

2.4 对暂停和撤消决定的上诉。

**3. 投诉**

3.1 所有口头投诉都将被记录在案，可要求投诉人以书面形式确认其投诉内容。

3.2 所有投诉将首先转给当地运做经理，由其在“投诉登记表”（表格 11-1）和“投诉记录”（表 11-2）上登记投诉的细节。每个月所有办公室应将收到的投诉记录提交总部。

如果是海外客户对某个海外办公室的投诉，则该办公室应立即抄送总部。

3.3 总经理负责确定投诉所涉及的相关方并控制相应的调查活动。

3.4 总经理将负责向管理委员会说明所有的投诉内容。投诉的细节将记录在最近一次的管理委员会会议纪要中

3.5 总经理负责和投诉人协商解决办法，并向管理委员会说明。

**4. 争议**

4.1 如果争议来自摩迪公司运作部，总部的执行董事将负责向管理委员会提交详细材料。

4.2 管理委员会将指定适当人员对争议情况进行调查。

4.3 管理委员会将负责采取适当的直接改正或调和措施。

	<p style="text-align: center;"><b>MOODY INTERNATIONAL</b> 1903, Baoan Plaza, 800 Dongfang Road, New Pudong District, Shanghai 200122, China</p>	<p>Tel: 8621 68769400 Fax: 8621 68760601 Email: admin@moody.com.cn</p>
<b>操作程序</b>		<b>程序 Moody 11</b>
<b>投诉、争议和上诉</b>		

## 5. 上诉

### 5.1 申请方上诉

如果成员客户不接受审核组长的推荐意见，可向总部执行董事提出书面上诉。如涉及海外办公室，应将往来信函抄送摩迪总部。

客户在审核后 30 天内，都可以向摩迪当地办公室提出书面上诉。

当地办公室的运作经理或总经理/执行董事负责在收到首次上诉的 10 天内进行评审。如果客户对评审结果存有异议，可于收到评审意见后 30 天内，通过执行董事或总经理，向管理委员会提交书面上诉材料。管理委员会应在收到材料的 90 天内召开会议并讨论上诉处理情况。在裁定时，可寻求有资格的技术专家支持。

### 5.2 对审核评定小组的上诉

如申请方不同意审核评定小组的决定：认证确认、暂停或撤消，申请方可在被拒绝后的 30 天内，书面向摩迪管理委员会主席提出书面上诉。

应根据相应条款，任命一位管理委员会主席和申请方均认可的独立裁决人，以确定摩迪是否符合有关的程序。

如果上诉被驳回，则所涉及的费用由申请方承担。

申请方应和主席商定仲裁的时间，且仲裁人的决定是最终结果。

### 5.3 登记

总经理负责管理所有有关摩迪的投诉、争议和上诉的登记表。

## 6. 参考文件

表格 11-1	投诉登记表
表格 11-2	投诉记录

结束