

认证是什么意思？

所谓认证是指供应商证明自己提供的服务符合指定标准的过程。CARF International*制定了一系列质量标准，用于指导供应商提供服务，同时也可用于衡量供应商的服务水准、判断是否仍有改善余地。

CARF 调查是怎么回事？

CARF 调查是获得认证的步骤之一。供应商应邀请 CARF International 的专家团队（称为“调查团”）实地访问其办公场所、评估服务质量。届时调查团将采访供应商员工以及使用其服务的用户。根据调查团的评估结果，我们将决定是否为该供应商颁发认证，认证有效期为一到三年不等。某些情况下，供应商可能要改善服务质量后才能得到认证。

贵司接到投诉后怎么处理？

供应商在获得认证前必须证明自己有全力改进服务的意识，追求最高的服务品质和客户满意度。

然而金无足赤，即使最棒的供应商也可能偶尔被投诉。如果您对自己得到的服务有所疑虑，可以采取下列步骤反馈。

首先将您的疑虑告诉供应商的团队成員，询问应该向谁寻求解决。该提供商承诺努力解决您对其服务的疑虑。

其次，如未能快速得到解决，请向团队成員询问如何启动投诉流程。CARF 认证的供应商必须设有投诉流程，以供客户和员工使用。

最后，如果投诉流程仍未能解决您的疑虑，请联系您所在州、省或地区的权益保护部门。您也可以联系负责为该供应商颁发营业执照的政府机关。

CARF 与认证服务供应商的行政管理、行为、人员、财产、实践等皆无关联，亦不为之负责。

**CARF International 是一家集团企业，包括 CARF Canada 和 CARF Europe 两个分支，是非营利性的独立机构，为医疗和人力服务提供认证。我们成立于 1966 年，全名为“康复设施认证委员会”（Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities），目前常用缩写名字为 CARF。*