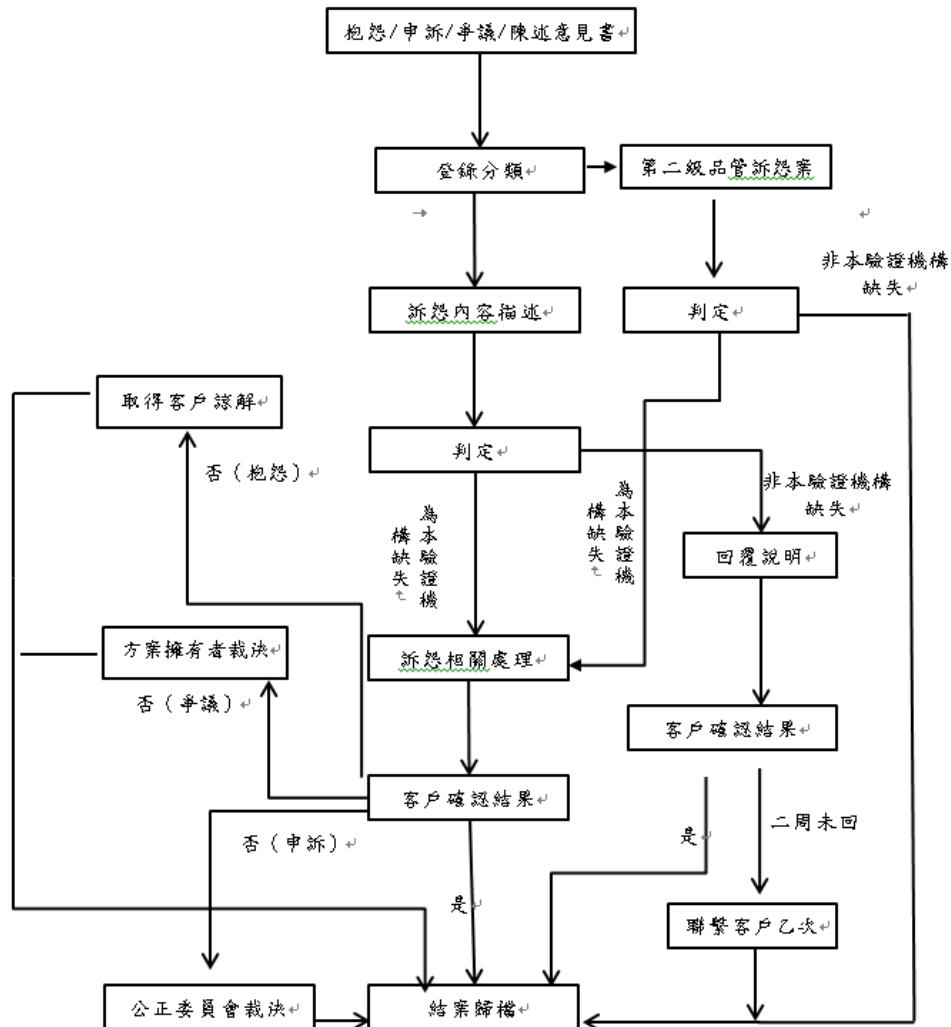


1. 客戶訴怨處理流程圖



2. 定義

- ◆ 申訴：申請客戶或已驗證之客戶對於驗證機構就其所欲或已取得之驗證結果或權益有為不利之決定時（例如拒絕受理申請、拒絕稽核作業、要求進行矯正、驗證範圍變更、拒絕發證、暫時終止、終止驗證，及其他任何妨礙驗證取得之作為），或不符合驗證決定或結果，而向本驗證機構提出異議，請求重行決定之案件。
- ◆ 爭議：申請客戶或已驗證之客戶對於驗證作業過程中，對於驗證方案內容的認知與本驗證機構稽核小組或相關人員不同時，得向本驗證機構提出之看法或重行要求判定之案件。
- ◆ 抱怨：任何個人、被驗證者或組織，對本機構或執行驗證作業（如行政作業、驗證流程、驗證活動或行政人員、稽核員之言行等）表達不滿意，

並期待獲得回應之表達。

- ◆ **陳述意見書**：針對食藥署第二級品管作業之驗證客戶，本驗證機構進行廢止或撤銷證書之決定後，由本驗證機構發函告知驗證客戶可進行陳述意見之書面聲明。

3. 作業內容

- ◆ **填寫客戶訴怨登錄表**：本驗證機構對於訴怨之收集可由以下幾種來源（如：口頭抱怨、電話、傳真、書信告知、其他方式如滿意度問卷），另於本所網站公佈「客戶訴怨處理表」，接受相關驗證訴怨之受理。當驗證機構人員接受到客戶或相關人員（如消費者）訴怨時，先填寫「客戶訴怨登錄表」進行登錄、分類、案件編碼。
- ◆ **客戶確認內容**：驗證機構人員填寫「客戶訴怨處理表」後，需請客戶回傳該表確認其訴怨內容是否正確，後由管理代表確認並指派承辦人進行案件處理、並與客戶溝通。方式包含傳真、書信、電話、網路等。
- ◆ **是否屬驗證機構權責**：依申訴/爭議/抱怨內容與性質送交各承辦人處理。並評估其訴怨內容是否合理，若評估後為不合理，並非本驗證機構問題，則由承辦人對客戶進行溝通說明及回覆，並於「客戶訴怨登錄表」紀錄該個案為非訴怨案件，進行結案。若屬本驗證機構之疏失，則依照「矯正預防措施處理程序」及「客戶訴怨處理表」進行後續處理。
- ◆ **回覆處理措施**：承辦人員於「異常處理單」進行原因分析及擬定對策改進，於改善完成後將處理結果轉知客戶。
- ◆ **客戶確認結果**：客戶確認處理結果於「客戶訴怨處理表」確認是否滿意，並確認回傳。若未完全消除或解決客戶訴怨，則再依 5.6 之程序進行處理。
- ◆ **結案歸檔**：最後經客戶確認之「客戶訴怨處理表」結果，呈送中心主任批示結案歸檔。
- ◆ 上述各類申訴/爭議/抱怨/陳述意見書案件，承辦人員應依「文件與資料管制程序」相關規定建檔及管理，並確保相關檔案之保密性及安全性。
- ◆ 抱怨/申訴/爭議之處理流程應於客戶確認內容後，兩週內處理完成，如遇特殊案件經主管核准延長者，不在此限。如有關於暫停或撤銷各方案之驗證決定作業則不得因申訴案件而有所拖延。後續處理結果，若是客戶不願意確認回傳或是未做任何回覆者，則於再次聯繫後，兩周末獲得訊息者，則將結果填寫於「客戶訴怨處理表」，視為客戶不進行訴怨，並逕為結案。惟本驗證機構仍應就發生之事件進行後續改善作業。
- ◆ 案件之承辦人員應不同於被訴怨之當事人，以確保無利益衝突。此

外如為客戶提供顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員（包括擔任管理之人員），在顧問諮詢或雇用結束後兩年內，亦不得審查、處理或核准該客戶之抱怨或申訴的解決。

4. 摘錄資料

客戶訴怨處理程序(版本 2.9)