|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 案件編號 |  | | | | | 填表人 |  |
| 訴怨類別 | 申訴□抱怨 爭議 陳述意見書 | | | | | 公開與否 | 是□否 |
| 訴怨來源 | 食品衛生安全管理系統（保健營養食品GMP）□ISO 22000□SQF□TQF | | | | | | |
| 訴怨方式 | 口頭□電話□傳真□書信□滿意度調查 陳述意見書：□其他： | | | | | | |
| 一、客戶基本資料 | | | | | | | |
| 客戶名稱 |  | | | | | | |
| 客戶編號 |  | | | | | 客訴日期 | 選擇日期 |
| 聯絡人 |  | | | | | 聯絡電話 |  |
| 二、訴怨內容 | | | | | | | |
| 承辦人指派： | | | | 管理代表簽章： | | | |
| 溝通方式：□傳真 □E-mail □電話 □其他  溝通日期： | | | | | | | |
| 訴怨內容描述：  ★若有影響其驗證之管理系統有效性，則應啟動驗證變更作業，啟動暫時終止驗證作業。 | | | | | | | |
| 三、訴怨結果判定：為本驗證機構疏失□非本驗證機構疏失 (客訴日期20天內應判定) | | | | | | | |
| 判定結果說明： | | | | | | | |
|  |  | | | | 承辦人簽章： | | |
| 四、處理結果確認：滿意□不滿意（請於下方填寫說明） | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | 客戶代表簽章： | | |
| 五、審查： 審查人：管理代表 或管理代表指定審查人\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| 審查結果說明：  無爭議  須送公正委員會(申訴案) 方案擁有者(爭議案) | | | | | | | |
|  | | 管理代表/指定人簽章： | | | | | |
| 六、批示：結案□其他 | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | 中心主任簽章： | | | | |