

農業科技研究院

產品驗證

客訴處理程序書

核准	審查	制定

中華民國一百零五年三月三十一日

1. 目的

回應並解決供應者、對供應者抱怨及其他團體向本驗證單位提出之申訴及抱怨之客訴訊息，確保本驗證單位品質系統及驗證活動過程所發生不符合其程序或與供應者約定的要求不同時，能順利控管與改善，並持續改進其管理系統的有效性。

2. 範圍

本驗證單位品質系統及驗證活動過程之客訴訊息，包括申訴及抱怨。

3. 定義

3.1 客訴訊息

包括任何人以具名提出各種形式對驗證單位提供的產品驗證服務或其他服務之各項改進或需加強之抱怨及受稽單位針對本驗證單位對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時所提之申訴皆稱之。

3.2 抱怨

申請機構、已驗證機構、利害相關團體或任意第三人，對本驗證單位或對已驗證機構的相關行為有意見時，得向本驗證單位提出抱怨。

3.3 申訴

受稽單位針對本驗證單位對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得向本驗證單位提出申訴。

4. 權責

4.1 供應者滿意度調查

文件管理人。

4.2 客訴訊息接收與記錄

驗證單位所有成員。

4.3 客訴原因界定

驗證管理人。

4.4 回應客訴訊息

驗證管理人。

4.5 不符合事項界定

驗證管理人。

4.6 記錄保持

文件管理人。

5. 作業內容

5.1 客訴訊息的獲得與記錄

5.1.1 供應者滿意度調查

- 5.1.1.1 利用「供應者滿意度調查表」(ATRI-AI-CER-TAB27)進行供應者滿意度調查。
- 5.1.1.2 本驗證單位每年於管理審查會議前提供一份「供應者滿意度調查表」(ATRI-AI-CER-TAB27)給供應者。
- 5.1.1.3 本驗證單位接收到供應者的客訴訊息回覆時，將客訴訊息記錄於「客訴訊息記錄表」(ATRI-AI-CER-TAB28)。
- 5.1.2 驗證單位人員無論以何種形式收到客訴訊息，應立即記錄於「客訴訊息記錄表」(ATRI-AI-CER-TAB28)，並呈送驗證管理人。
- 5.1.3 其中「客訴訊息記錄表」(ATRI-AI-CER-TAB28)應包括以下資料：
 - 5.1.3.1 客訴者。
 - 5.1.3.2 客訴日期。
 - 5.1.3.3 客訴訊息內容。
 - 5.1.3.4 客訴類別。
 - 5.1.3.5 附件：相關服務資料及證明資料。

5.2 客訴訊息之管理與審查

- 5.2.1 驗證管理人收到客訴訊息後，須界定是否與本驗證機構驗證活動有關、判定不符合事項是否成立及授權非該案之其他相關人員處理，並告知提供者客訴訊息已在處理中。
- 5.2.2 客訴訊息處理人員應於期限內完成相關工作，並填寫「客訴訊息記錄表」(ATRI-AI-CER-TAB28)，說明處理措施，回報驗證管理人，直至結案。
- 5.2.3 當客訴訊息與驗證作業運行之程序或規定相異或與供應者約定發生不同的事項時，驗證管理人依「不符合事項管制程序書」(ATRI-AI-CER-QP09)加以處理。
- 5.2.4 本驗證機構將盡可能蒐集與查證所有必要之資訊，以進行抱怨或申訴的決定。
- 5.2.5 客訴訊息應於管理審查會議中報告討論。
- 5.2.6 若驗證管理人界定為重大客訴，應呈報組長，必要時得呈報所長。若為本驗證機構之運作及活動所產生之責任，則由本產品驗證機構之投保保險公司進行處理。

5.3 抱怨

- 5.3.1 抱怨者得隨時檢附相關意見或證明文件向本驗證單位提出抱怨。
- 5.3.2 抱怨者可利用電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向本驗證單位提出抱怨，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本驗證單位不予受理。

- 5.3.3 本驗證單位受理抱怨案後，原則上於二十日內完成抱怨事件之處理，並將抱怨處理結果函覆抱怨者，必要時得徵詢抱怨者同意後延長處理期限。被抱怨之相關人員及有利益衝突者(曾為客戶提供顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內者)不得執行抱怨處理程序，以維持處理過程之公正性。抱怨之內容、處理過程及結果將於公正性委員會會議中提出報告。
- 5.3.4 抱怨者對本驗證單位處理抱怨案件之結果不能接受時，得向本驗證單位提出申訴。

5.4 申訴

- 5.4.1 申訴者應於收受本驗證單位決定結果通知書或事件發生之次日起三十日內，以書面敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本驗證單位提出。
- 5.4.2 申訴未附理由或相關證明文件者，本驗證單位不予受理。
- 5.4.3 申訴案件受理後，本驗證單位即函知申訴者，並指派調查人員辦理調查。申訴者得於收受本驗證單位受理通知後三日內，以書面方式向本驗證單位提出指定證人出席調查會議之要求。
- 5.4.4 本驗證單位受理申訴案後，原則上於三十日內完成調查，必要時得徵詢申訴者同意後延長處理期限。
- 5.4.5 本驗證單位得要求該案件相關驗證評審員或申訴者、必要關係人等出席調查會議。本驗證單位要求申訴者出席調查會議，申訴者無正當理由未出席者，視為撤回申訴案件。被申訴之相關人員及有利益衝突者(曾為客戶提供顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內者)不得執行申訴處理程序，以維持處理過程之公正性。申訴之內容、處理過程及結果將於公正性委員會會議中提出報告。
- 5.4.6 申訴案調查完畢議決後，本驗證單位立即將申訴處理結果函覆申訴者。
- 5.4.7 申訴案件調查期間，本驗證單位原就驗證之通過或不通過、維持、增列、暫時終止、終止、重新稽核等所為之決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，本驗證單位驗證稽核作業得暫時停止。
- 5.4.8 申訴者對本驗證機構處理申訴案件之結果不能接受時，則由驗證機構之驗證委員會進行處理及責任界定。其結果若申訴者有異議時，則交付公正性委員會進行處理及責任界定。若申訴者仍有異議，則交付新竹地方法院處理之。

5.5 相關記錄維持

依「記錄管制程序書」(ATRI-AI-CER-QP07)管理。

6. 相關文件

管理審查作業程序書 (ATRI-AI-CER-QP06)

記錄管制程序書 (ATRI-AI-CER-QP07)

7. 使用表單

供應者滿意度調查表 (ATRI-AI-CER-TAB27)

客訴訊息記錄表 (ATRI-AI-CER-TAB28)

8. 附件

客訴處理作業流程圖

客訴處理作業流程圖			
作業人員	作業流程	使用表單	說明
供應者/提供者	客訴或供應者滿意度調查	1. 供應者滿意度調查表	界定處理範圍，為重大客訴，應為不符合事項，進行矯正措施或預防措施必要時得呈報所長，授權相關人員處理，並告知提供者客訴訊息已在處理中。
驗證管理人	不滿意訊息 服務與諮詢	1. 供應者滿意度調查表 2. 客訴訊息記錄表	
驗證管理人	訊息判定 影響品質系統 矯正措施	1. 供應者滿意度調查表 2. 客訴訊息記錄表	
相關人員	客訴訊息處理	1. 供應者滿意度調查表 2. 客訴訊息記錄表	
驗證管理人	評估處理 不佳 完成	1. 供應者滿意度調查表 2. 客訴訊息記錄表	
驗證管理人	管理審查報告	1. 供應者滿意度調查表 2. 客訴訊息記錄表 3. 記錄管理記錄簿	
文件管理人	文件管制		