

抱怨/申訴處理單

投訴單位基本資料	案件種類	☐ 抱怨 ☐ 申訴		
	單位名稱	☐ 客戶 ☐ 其他		聯絡窗口
	電 話			傳 真
	地 址			
	抱 怨 申 訴 內 容	處理措施評估 ☐ 受理 ☐ 不受理 (與客戶溝通說明) 受理窗口簽名： _____ 日期： _____		
*原因分析	_____ 相關人員簽名： _____ 日期： _____			
*改善對策	_____ 相關人員簽名： _____ 日期： _____			
*再發防止措施	_____ 相關人員簽名： _____ 日期： _____			
確 認	_____ 驗證部主管簽名： _____ 日期： _____			

抱怨/申訴處理單

會議名稱			
會議地點		會議日期	
出席人員簽名			
委員會 討論內容			
附件			
申訴單位簽章			
驗證機構簽章			
委員簽章			
委員決議	☐ 維持原驗證決定委員會判定結果。 ☐ 雙方和解，對於決議條件均認可。 ☐ 客戶抱怨/申訴之處理結果不服，或本機構逾期限不為處理者，得以書面向認證機構提出申訴。 說明：_____ ☐ 其他：_____		