

FSI 暉凱國際檢驗科技股份有限公司

客訴抱怨作業程序			
編 號	WKB2-08	頁 次	1/4
版 本	4.6	修訂日期	114.02.24

1. 目的

為使客戶對本公司的驗證結果、驗證報告與服務更具信心與說服力，凡是客戶對於本公司有關驗證之問題，相關單位依據本作業程序皆須妥善處理，維護客戶對本公司驗證服務的最佳滿意度，並提升本公司獨立性與公正性及品質系統之運作。

2. 範圍

凡為申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，對本公司驗證服務或業務有意見時，可由電話、傳真、電子郵件方式抱怨、建議或看法均屬之。

3. 定義

3.1 申訴：指對本公司驗證服務之申請、維持（追查）、增列、中止、廢止、重新評鑑等驗證決定、或不符合之判定、人員操守有意見之案件。

3.2 抱怨：指對本公司驗證行政作業或其他相關事宜（如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或管理中心專員、稽核員之言行）提出意見之案件。

4. 權責

4.1 抱怨/申訴處理、回覆：管理中心。

4.2 抱怨/申訴原因分析、改善、預防再發：管理中心。

4.3 處理結果確認審核：驗證部主管。

4.4 抱怨/申訴結案核准：驗證部主管。

5. 內容

5.1 抱怨

5.1.1 抱怨之提出：

指對本公司驗證行政作業或其他相關事宜（如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或管理中心專員、稽核員之言行）有意見時，可以任何方式提出抱怨（指任意第三者），皆應予以受理，並告知已收到正式的抱怨或申訴。抱怨之提出、調查及作成決定不應對抱怨者有任何差別待遇。

5.1.2 評估：

管理中心專員接獲抱怨後，應將其所反應之內容、性質填寫於『抱怨/申訴處理單』（WKB2-08-01）上，並由管理中心主管評估抱怨內容是否為合理，若評估後為不合理，則由管理中心專員於接獲抱怨後次一個工作日內直接對客戶進行溝通及說明；若評估合理則依抱怨內容與性質由管理中心內部與該抱怨案件無利害關係之人員或各其他相關部門進行原因分析。對已驗證客戶之任何有效的抱怨，應於案件受理後三日內予以初步回覆。

FSI 暉凱國際檢驗科技股份有限公司

客訴抱怨作業程序			
編 號	WKB2-08	頁 次	2/4
版 本	4.6	修訂日期	114.02.24

5.1.3 原因分析：

當管理中心專員接獲客戶抱怨後，由管理中心主管評估後根據反應內容性質指派與該抱怨案件無利害關係之管理中心內部人員或交予其他相關部門依內容進行原因分析，找出抱怨真正原因，並填寫於『抱怨/申訴處理單』(WKB2-08-01)，以利研擬改善對策並回覆客戶。

5.1.4 回覆客戶

原因分析後，由處理該抱怨案件之管理中心專員彙總相關資料，立即以電話聯繫客戶進行初步回覆說明，並告知客戶待本案完整釐清後將以正式函文通知。

5.1.5 改善對策之研擬：

針對抱怨案件進行原因分析並擬定改善對策。

5.1.6 執行：

依據擬定之改善對策，進行矯正措施。

5.1.7 改善效果確認：

由驗證部主管依據『抱怨/申訴處理單』(WKB2-08-01)所示之改善對策執行結果加以確認，並記錄之，如無法加以改善者重複5.1.5-5.1.7 直到缺失完全改善為止。

5.1.8 再發防止措施及標準化作業之制訂：

各單位內部討論如何預防此類問題之再度發生，並於內部會議或管理審查會議時，就所發生之客戶抱怨/申訴案件、處理情形及相對之預防措施及如何標準化作業，若有必要修改相關文件則依“文件管制作業程序”(WKB2-05)處理，管理中心記錄於『抱怨/申訴處理單』(WKB2-08-01)，及其追溯至下個案件是否也有此問題發生。

5.1.9 客戶抱怨結果：

各單位在完成客戶抱怨處理後，將『抱怨/申訴處理單』(WKB2-08-01)呈驗證部主管簽名後，並將簽名後之『抱怨/申訴處理單』歸檔於客訴資料夾，客訴抱怨應於案件受理後二個月內結案。在可能時，本公司應將抱怨之處理結果與過程結束，正式通知抱怨者。

5.1.10 教育訓練：若需教育訓練則依“人員管理作業程序”(WKB2-07)

辦理，使該事件發生率降至最低。

5.1.11 本公司應與客戶及抱怨者共同決定，是否將抱怨主題及其決議予以公開，以及公開之程度。

5.2 申訴

FSI 暉凱國際檢驗科技股份有限公司

客訴抱怨作業程序			
編 號	WKB2-08	頁 次	3/4
版 本	4.6	修訂日期	114.02.24

- 5.2.1 申訴之提出：指對本公司驗證服務之申請、維持（追查）、增列、中止、廢止、重新評鑑等驗證決定、或不符合之判定、人員操守有意見之案件。
- 5.2.2 無論任何情況，當客戶收到核定結果通知時(可能包括驗證不通過、證書擱置、停權或收回證書)，客戶有權於發生次日起 15 天內提出申訴意願。
- 5.2.3 管理中心接獲客戶申訴意願後，應儘快提供客戶『抱怨/申訴處理單』（WKB2-08-01），客戶須於收到『抱怨/申訴處理單』（WKB2-08-01）並提供上述程序中所需考量的事實與資料，處理申訴過程之人員，須不同於辦理驗證申請、執行稽核與作驗證決定的人員。
- 5.2.4 受理、確認與調查申訴，以及考慮先前類似申訴的結果，決定對其採行何種措施予以回應之過程概要；
- a) 由管理中心受理人員初步判斷申訴案案由內容決定是否需送呈驗證決定委員會決定，若有以下情形應送呈驗證決定委員會決定:客戶對於驗證狀態決定不認同時，如驗證範圍變更:授予、維持、增列、減列、暫時終止及終止驗證決定
 - b) 追蹤與記錄申訴，包括解決申訴所採行之措施。
 - c) 確保採行任何適當的改正及矯正措施。
- 5.2.5 當客戶回傳『抱怨/申訴處理單』（WKB2-08-01）後，管理中心應將此單送交本公司驗證部主管，由驗證部主管提報於驗證決定委員會裁決，且申訴之決定，應由未曾參與與申訴相關驗證活動之人員所做出，或審查與核准。驗證機構應通知申訴者受理申訴，並應提供申訴者申訴處理之進度報告與結果，申訴客戶必要時可出席討論，公司或驗證決定委員決議之事項記錄於『抱怨/申訴處理單』（WKB2-08-01），並送交申訴客戶，雙方一旦作成決定，任何一方不得爭議提出相反主張以改變該決定。驗證機構應將申訴處理過程之結果，於申訴提出二個月內正式通知申訴者。
- 5.2.6 申訴之提出、調查及決定，不應對申訴者造成任何差別待遇。
- 5.3 當申訴/抱怨成立且恢復頒發證書、證書復權時，客戶不得針對本公司提出退費或其他因證書擱置、停權或收回證書通知所導致損失的賠償，並發出正式書面通知，以作為最終決策之判定。
- 5.4 對於有抱怨/申訴之處理結果不符有爭議者，或本公司逾期限不為處理者，得以書面向財團法人全國認證基金會(TAF)提出申訴或可循司法程序尋求解決。
- 5.5 如有機關(構)、團體、法人或消費者檢舉已驗證客戶，且其檢舉符合「檢

FSI 暉凱國際檢驗科技股份有限公司

客訴抱怨作業程序			
編 號	WKB2-08	頁 次	4/4
版 本	4.6	修訂日期	114.02.24

舉違反農產品生產及驗證管理法案件獎勵辦法」中之檢舉條件，則應立即專案處理，必要時得以到場進行瞭解。

5.6 擔任抱怨/申訴之調查人員，其中包括管理階層在內，於近二年內，不得參與供應或設計所驗證之同型產品，或對申請者給予指導或提供顧問服務，影響其處理之客觀性及公正性，並由未參與與抱怨或申訴相關驗證活動之人員所做出，或審查與核准。

5.7 針對抱怨/申訴者及抱怨/申訴提出內容，本公司相關受理人員應依保密原則辦理，若認證單位及政府機關不在此限。

5.8 有關抱怨與申訴處理程序之資訊應於官網上公開揭露。

6. 參考文件

6.1 文件及紀錄管制作業程序（WKB2-05）。

6.2 人員管理作業程序（WKB2-07）。

6.3 檢舉違反農產品生產及驗證管理法案件獎勵辦法。

7. 附件

7.1 抱怨/申訴處理單（WKB2-08-01）。