

|               |            |                     |               |
|---------------|------------|---------------------|---------------|
| 修訂：2021.06.09 | 申訴、抱怨處理程序書 | 編號                  | 總號：CBOP12     |
| 制定：2016.01.22 |            | 表單編號                | 表單編號：CBT16~17 |
| 版本：A 版序：6     |            | 第 1 頁(共 4 頁，附件 0 頁) |               |

## 1. 目的

針對本公司在驗證服務上所引發之抱怨、申訴，進行原因分析與調查，以便採取相關矯正措施，並預防其再發生，以期提升服務品質，乃訂定本程序書規範之。

## 2. 適用範圍

凡農產品經營者、利害相關團體或任意第三人對本公司提出之抱怨、申訴皆適用之。

## 3. 定義

**3.1 抱怨：**申請驗證之農產品經營者、已獲驗證之農產品經營者、利害相關團體或任意第三人，對本公司之驗證服務或對已通過本公司驗證之農產品經營者的產品有意見時，得向本公司提出抱怨。

**3.2 申訴：**受評農產品經營者針對本公司對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得向本公司提出申訴。

## 4. 權責

**4.1 主任：**負責指派申訴、抱怨處理人員。

**4.2 處理人員：**由主任指派驗證管理委員會之委員擔任，負責申訴、抱怨之調查及判定等。

**4.3 驗證組長：**負責申訴、抱怨文件之整理、函覆等，並負責矯正措施跟催與確認。

## 5. 管理作法

### 5.1 申訴、抱怨之處理流程

#### 5.1.1 抱怨處理流程

5.1.1.1 抱怨者得隨時檢附相關意見或證明文件向本公司提出抱怨。

5.1.1.2 抱怨者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向本公司提出，同時應明確指出抱怨對象、抱怨內容，並提出相關的佐證文件，留下基本資料（姓名、公司名稱、地址、電話或其它聯絡方式）。匿名抱怨及抱怨未附理由或相關證明者，本公司一概不予受理。

5.1.1.3 如果非以本公司之「顧客抱怨/申訴單」（CBT16）表單提出時，本公司接獲時由本公司人員代填此表單，並將相關資料檢附於後。

5.1.1.4 抱怨案件受理後，原則上需於三十日內完成抱怨事件之處理，並將抱怨處

|               |            |                     |               |
|---------------|------------|---------------------|---------------|
| 修訂：2021.06.09 | 申訴、抱怨處理程序書 | 編號                  | 總號：CBOP12     |
| 制定：2016.01.22 |            | 號                   | 表單編號：CBT16~17 |
| 版本：A 版序：6     |            | 第 2 頁(共 4 頁，附件 0 頁) |               |

理結果函覆抱怨者，必要時得徵詢抱怨者同意後，得延長處理期限至多十五日，並以一次為限。

5.1.1.5 處理人員如涉及抱怨事項，基於公正性考量必須主動迴避。

5.1.1.6 在可能時，應將抱怨之結果與過程結束，正式通知抱怨者。

## 5.1.2 申訴處理流程

5.1.2.1 客戶對於本公司驗證作業或驗證決定有異議時，客戶應於事件發生或收到本公司驗證決定結果通知書之次日起三十日內，填寫「顧客抱怨/申訴單」(CBT16)以書面方式敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本公司提出，並以一次為限。

5.1.2.2 申訴者未敘明理由或未提出相關證明文件者，或逾申訴期限者，本公司不予受理。

5.1.2.3 受理申訴案件後三十日內完成調查並舉行調查會議，必要時得徵詢申訴者同意後，得延長處理期限至多十五日，並以一次為限。

5.1.2.4 處理人員如涉及申訴案件之驗證稽核活動時，基於公正性考量必須主動迴避。

5.1.2.5 本公司得要求該案件相關驗證決定審議人員、稽核員或申訴者、必要關係人等出席調查會議。本公司要求申訴者出席調查會議，若申訴人無正當理由而未出席者，視為撤回申訴案件。

5.1.2.6 申訴案件調查期間，本公司對該案所為之驗證決定維持不變，其效力不受申訴提出之影響；但必要時，本公司驗證作業得暫時停止。

5.1.2.7 經調查證實確屬審查誤判者，本公司須辦理更正並呈報主管機關。

5.1.2.8 在申訴程序中所衍生的費用，如樣品檢驗費或查驗費等，由申訴者支付。

5.1.2.9 申訴案調查完畢議決後，本公司立即將處理結果函覆申訴者並副知相關人員。

## 5.2 共通處理流程

5.2.1 本公司驗證組長於收到申訴、抱怨案十日內通知主任，並由主任視提出之證據是否與公司之驗證活動有關，來決定是否指派處理人員受理與展開調查工作，並告知申訴/抱怨者及所申訴/抱怨之對象，公司是否受理的決定。

5.2.2 受理申訴、抱怨案件時，應依實際客戶申訴、抱怨情形填寫「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)，且對案件加以編號，以利管制。編碼方式為西元年 4 碼加三碼流水號。

5.2.3 主任所指派負責申訴、抱怨案件調查人員，應排除被申訴、抱怨之相關對象。

|               |            |                     |               |
|---------------|------------|---------------------|---------------|
| 修訂：2021.06.09 | 申訴、抱怨處理程序書 | 編號                  | 總號：CBOP12     |
| 制定：2016.01.22 |            | 表單編號                | 表單編號：CBT16~17 |
| 版本：A 版序：6     |            | 第 3 頁(共 4 頁，附件 0 頁) |               |

此外，為確保沒有利益衝突，曾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，本公司不應使用其審查或核准該客戶之抱怨或申訴的解決。

5.2.4 如在公司未完成調查前，申訴、抱怨案經撤回時，除非公司認定有足夠事實且具有重大意義外，否則將終止調查。

5.2.5 所調查的申訴、抱怨案，若已涉及刑事偵查者，得停止調查。

5.2.6 除法令規定或公司保密政策所認定的機密資訊外，公司得視情況公開或不公開調查所得的全部或部分資料。

5.2.7 若合約有糾紛或不能解決之法律案件，以台中地方法院為第一審管轄法院。

### 5.3 矯正與預防措施

5.3.1 負責處理之權責人員應就多方面加以分析發生申訴、抱怨的原因，如：驗證過程、稽核、審查、表單設計、環境、人員訓練…等，並填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內，然後擬定改善對策和解決方案。

5.3.2 本公司對申訴、抱怨或滿意度調查結果之異常案件之處理，應依「矯正措施處理程序書」(CBOP03)進行矯正或預防。

5.3.3 對申訴、抱怨所擬定之對策或方案，所對應之執行單位應即採取矯正措施，並將矯正措施之執行成果填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內。

5.3.4 驗證組長應對矯正措施予以跟催確認。矯正措施效果不明顯者，得由執行單位重擬矯正措施並再做確認，將確認結果填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內。

5.3.5 必要時，主任得指派權責人員擬訂預防措施，以防止申訴、抱怨之原因再度發生。可採用之預防措施，如：變更作業程序、表單設計或加強人員訓練與管理等。預防措施如涉及需要修訂相關品質文件時，應依「文件與紀錄管制程序書」(CBOP01)辦理。預防措施實施過程亦應填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內。

5.3.6 驗證組長應將處理情形與建議事項填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內，並由主任簽章確認後，建檔保存。

### 5.4 後續處理—內部稽核與管理審查會議

5.4.1 如遇重大的申訴、抱怨案件影響結果之有效性時，驗證組長得視需要依「內部稽核程序書」(CBOP09)要求執行內部稽核，以徹底瞭解潛在的品質問題，並將稽核結果提報管理審查會議討論。

5.4.2 在召開管理審查會議前，權責人員將審查期間之異常案件內容及原因加以分析，

|               |            |                     |               |
|---------------|------------|---------------------|---------------|
| 修訂：2021.06.09 | 申訴、抱怨處理程序書 | 編號                  | 總號：CBOP12     |
| 制定：2016.01.22 |            | 表單編號                | 表單編號：CBT16~17 |
| 版本：A 版序：6     |            | 第 4 頁(共 4 頁，附件 0 頁) |               |

以利管理審查會議檢討評估。

5.4.3 對於申訴、抱怨案件之矯正結果不滿意或改善有困難者，亦需提報管理審查會議討論。

## 6. 相關文件

- 6.1 「顧客抱怨/申訴單」(CBT16)
- 6.2 「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)
- 6.3 「矯正措施處理程序書」(CBOP03)
- 6.4 「文件與紀錄管制程序書」(CBOP01)
- 6.5 「內部稽核程序書」(CBOP09)

## 7. 附件

無。