



財團法人農業科技研究院

溫室氣體與碳足跡查驗機構

客訴處理程序書

制定	審查	核准
何憲 115.4.27	張欽宜 115.4.27	洪錦文 115.4.27

1. 目的

回應並解決客戶抱怨及其他團體向本查驗機構提出之申訴及抱怨之客訴訊息，確保本查驗機構品質系統及查驗活動過程所發生不符合其程序或與客戶約定的要求不同時，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

本查驗機構品質系統及查驗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查驗機構提供的查驗服務或其他服務之各項改進或需加強之抱怨及受查單位針對本查驗機構對其所欲之查驗地位的不利決定有意見時所提之申訴皆稱之。

3.2 抱怨

任何人員或組織對某機構就其活動表達不滿（不包括申訴），並期望得到回覆。

3.3 申訴

要求機構重新考慮其針對簽發查驗意見書所做出的決定。

4. 權責

4.1 客戶滿意度調查

行政人員。

4.2 客訴訊息接收與記錄

行政人員。

4.3 客訴原因界定

管理代表。

4.4 回應客訴訊息

管理代表。

4.5 不符合事項界定

管理代表。

4.6 記錄保持

行政人員。

5. 作業內容

5.1 客訴訊息的獲得與記錄

5.1.1 客戶滿意度調查

5.1.1.1 利用「客戶滿意度調查表」(TW-VB-TAB21) 進行客戶滿意度調查。

- 5.1.1.2 本查驗機構於每次案件完成並寄發查驗意見時提供一份「客戶滿意度調查表」(TW-VB-TAB21)給客戶。
- 5.1.1.3 本查驗機構接收到客戶的客訴訊息回覆時，將客訴訊息紀錄於「客訴訊息紀錄表」(TW-VB-TAB22)。
- 5.1.2 行政人員收到客訴訊息，應立即記錄於「客訴訊息紀錄表」(TW-VB-TAB22)，並呈送管理代表。
- 5.1.3 其中「客訴訊息紀錄表」(TW-VB-TAB22)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 行政人員收到客訴訊息後，須界定是否與本查驗機構查驗活動有關、判定不符合事項是否成立，由管理代表授權非該案並具備 1 年以上經驗之其他相關人員處理，並由行政人員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「客訴訊息紀錄表」(TW-VB-TAB22)，說明處理措施，回報管理代表，直至結案。
- 5.2.3 當客訴訊息與查驗作業運行之程序或規定相異或與客戶約定發生不同的事項時，管理代表依「不符合事項管制程序書」(TW-VB-QP06)加以處理。
- 5.2.4 本查驗機構將盡可能蒐集與查驗所有必要之資訊，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 若管理代表界定為重大客訴，必要時得呈報院長。若為本查驗機構之運作及活動所產生之責任，則由本查驗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查驗機構提出抱怨。
- 5.3.2 抱怨者需以書面通知向本查驗機構提出抱怨（郵寄至苗栗縣竹南鎮頂埔里科東二路 52 號淨零排放辦公室收），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及經界定其抱怨內容與本查驗機構查驗活動無關者，本查驗機構不予受理。本查驗機構於公司網站公布查驗作業程序書及客訴處理程序書，其申訴、抱怨相關事宜電洽(037)585700 淨零排放辦公室行政人員詢問。
- 5.3.3 本查驗機構受理抱怨案後，原則上於 30 日內完成抱怨事件之處理，並將抱怨處理結果回覆抱怨者，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三年內者）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、撤回審核，任何申訴之調查與結果不應導致任何歧視行為，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 抱怨者對本查驗機構處理抱怨案件之結果不能接受時，管理代表應另派人員處理，其結果若抱怨者依舊有異議時，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，則交付查驗機構所在地之地方法院處理。

5.4 申訴

- 5.4.1 申訴者應於收受本查驗機構決定結果通知書或事件發生之次日起 30 日內，以書面敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本查驗機構提出（郵寄至苗栗縣竹南鎮頂埔里科東二路 52 號淨零排放辦公室收）。

- 5.4.2 申訴未附理由或相關證明文件者，本查驗機構不予受理。

- 5.4.3 申訴案件受理後，行政人員應即通知申訴者，管理代表應指派調查人員辦理調查。申訴者得於收受本查驗機構受理通知後 3 日內，以書面方式向本查驗機構提出指定證人出席調查會議。

- 5.4.4 本查驗機構受理申訴案後，原則上於 30 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 本查驗機構得要求該案件相關查驗員或申訴者、必要關係人等出席調查會議。本查驗機構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三年內者）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，本查驗機構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，本查驗機構原就查驗之通過或不通過、維持、增列、終止、重新查驗等所為之決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，本查驗機構查驗作業得撤回審核，任何申訴之調查與結果不應導致任何歧視行為。

- 5.4.8 申訴者對本查驗機構處理申訴案件之結果不能接受時，則由查驗機構之查驗小組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，則交付查驗機構所在地之地方法院處理。

5.5 相關記錄維持

依「記錄管制程序書」（TW-VB-QP01）管理。

6. 相關文件

記錄管制程序書（TW-VB-QP01）

不符合事項管制程序書（TW-VB-QP06）

管理審查程序書（TW-VB-QP08）

7. 使用表單

客戶滿意度調查表 (TW-VB-TAB21)

客訴訊息紀錄表 (TW-VB-TAB22)

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	客訴或客戶滿意度調查	1. 客戶滿意度調查表	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院長，授權相關人員處理，並告知提供者客訴訊息已在處理中。
管理代表	不滿意訊息 服務與諮詢	1. 客戶滿意度調查表 2. 客訴訊息紀錄表	
管理代表	訊息 影響品質系統	1. 客戶滿意度調查表 2. 客訴訊息紀錄表	
相關人員	矯正措施 客訴訊息處理	1. 客戶滿意度調查表 2. 客訴訊息紀錄表	
管理代表	不佳 評估	1. 客戶滿意度調查表 2. 客訴訊息紀錄表	
管理代表	完成 管理審查報告	1. 客戶滿意度調查表 2. 客訴訊息紀錄表 3. 記錄管理紀錄簿	
行政人員	文件管制		