



# 稻香驗證有限公司

## 申訴與抱怨處理程序

編號	B-07	頁次	1/2
版本	1.2	發行日期	113.12.19

### 1. 目的

申請者向本公司提出申訴、抱怨之處理，以確保本公司聲譽及形象，並維護申請者的權益。

### 2. 範圍

申訴與抱怨事件。

### 3. 定義

3.1 申訴：申請者或已驗證通過驗證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。

3.2 抱怨：申請者、已驗證通過者、利害相關團體或任意第三人，針對本公司驗證相關事宜（如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或行政人員、驗證稽核員之言行）或對已驗證通過者的相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。

### 4. 權責

4.1 申訴與抱怨接收：電話、電子郵件、書面或其他有效之方式(如 LINE)

4.2 申訴與抱怨處置：最高管理者指派

### 5. 內容

#### 5.1 抱怨處理

5.1.1 利害相關者得隨時檢附相關意見或證明文件向本公司提出抱怨。

5.1.2 申請者應以電話、電子郵件、書面或其他有效之方式(如 LINE)向本公司提出，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、抱怨對象、抱怨內容。

5.1.3 抱怨案為下列任一情形者，本公司不予受理：

5.1.3.1 匿名抱怨

5.1.3.2 抱怨未附理由或相關證明者

5.1.3.3 抱怨內容與驗證活動無關者

5.1.4 本公司受理抱怨案後，以電話、電子郵件、書面或其他有效之方式(如 LINE)向申請者告知受理調查，原則上於 30 日內完成抱怨事件之處理，最高管理者指派處理人員應排除與抱怨內容相關之人員、兩年內曾為客戶提供顧問諮詢或兩年內曾受客戶雇用之人員(包括擔任管理之人員)，以確保其公正性，本公司負責蒐集與查證所有必要之資訊(盡可能)，以進行抱怨決定，並將抱怨處理結果函覆申請者。

5.1.5 抱怨處理過程須紀錄於申訴抱怨處理表(B-07-01)

#### 5.2 申訴處理

5.2.1 申請者應於收受本公司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公司提出。

5.2.2 申訴未附理由或相關證明文件者，本公司不予受理。

5.2.3 申訴案件受理後，以電話、電子郵件、書面或其他有效之方式(如 LINE)向申請者告知受理調查，最高管理者指派調查人員辦理調查，該調查人員應排除與申



# 稻香驗證有限公司

## 申訴與抱怨處理程序

編號	B-07	頁次	2/2
版本	1.2	發行日期	113.12.19

訴相關之人員、兩年內曾為客戶提供顧問諮詢或兩年內曾受客戶雇用之人員(包括擔任管理之人員)，以確保其公正性。

5.2.4 調查人員將調查結果提交驗證決定委員會進行決議。

5.2.5 本公司受理申訴案後，原則上於三十日內完成調查，必要時得徵詢申請者同意後延長處理期限。

5.2.6 本公司得要求該案件相關人員或申請者、必要關係人等出席調查會議。本公司要求申請者出席調查會議，申請者無正當理由未出席者，視為撤回申訴案件。

5.2.7 申訴案調查完畢議決後，應將申訴處理結果以函文告知申請者，並將資料保存備查。

5.2.8 申訴案件調查期間，本公司原就認證之通過或不通過、維持、增列、暫時終止、終止、重新驗證等所為之決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，本公司驗證評鑑作業得暫時停止。

5.2.9 申訴處理過程須紀錄於申訴抱怨處理表(B-07-01)

5.3 抱怨與申訴案件發生原因若鑑別為本公司人員、程序等問題時，依據「矯正與預防措施程序」(B-06)管理。

## 6. 參考文件

6.1.1 最新版 ISO/IEC 17065

## 7. 附件

7.1.1 申訴抱怨處理表 B-07-01