

1. 目的 PURPOSE：

為加強對客戶的各項服務，使客戶在接受本公司各項業務與相關服務項目時，對於其所提出之各種問題、抱怨事項，均能有效且迅速的獲得解決；並採取適當的對策，以提昇客戶對公司的滿意度，特訂定此程序。

2. 範圍 SCOPE：

凡本公司有關各項驗證項目過程、公正性、保密性及相關服務品質上之問題。經由客戶以電話、書信、官網、意見調查表或拜訪客戶時之回饋訊息等，任何方式之反映均屬之。

3. 定義 DEFINITION：

3.1 申訴：當爭議及客戶抱怨之處理結果皆無法滿足供應者或受影響之第三者時所採取之最終方法。

3.2 抱怨：對本公司或我們所驗證的客戶之活動有負面之評價事宜。

4. 程序說明 OPERATING DESCRIPTION OF PROCEDURE：

4.1 客戶提出抱怨及申訴：

Submitting the customer complaints

4.1.1 不論客戶是以任何方式提出抱怨或反應問題時，應轉由負責業務人員，依客戶所反應之內容填寫「客戶申訴及抱怨處理單」；由各權責部門接到客戶抱怨時後，交權責部門主管，指派相關人員分析處理。

4.1.2 時間計為接獲客戶抱怨後一週內完成初步之處理，及由處理單位主管及承接之業務於三十天內回饋客戶訊息，並儘速處理完畢。

4.2 原因分析：

Analyzing the causes.

當相關部門主管接獲「客戶申訴及抱怨處理單」後，根據反應內容性質交予負責人員，依反應內容進行原因分析，找出抱怨的真正原因，並填寫於「客戶申訴及抱怨處理單」，以利研擬對策及採取預防措施。

4.3 改善對策研判：

Assessing the prevention.

當負責人員接獲「客戶申訴及抱怨處理單」後，於一週內進行原因分析及與部門主管討論、擬定改善對策及永久對策，並提交總經理核示其可行性後據以執行。

4.4 執行：

Implementing

由負責人員依據「客戶申訴及抱怨處理單」上擬定之改善對策，加以實施並記錄執行後之情形，作為爾後執行類似工作之參考。

4.5 改善效果確認：

Check the effect of corrective.

由總經理指派適當人員，依據「客戶申訴及抱怨處理單」內所述之改善對策，加以確認其執行情形，並記錄於處理單上，再呈總經理核示後完成結案。

4.6 回覆客戶及滿意度確認：

Replying to customer and satisfaction survey.

- 4.6.1 由權責部門針對處理單上所述及總經理核示內容，由權責人員答覆客戶，並徵詢客戶意見。
- 4.6.2 若客戶尚不能接受，則重覆 5.2~5.6 直到客戶接受為止，以期達到客戶抱怨處理之最佳結果。
- 4.6.3 通用驗證機構應將申訴處理過程之結束，正式通知申訴者/抱怨者。

4.7 預防措施及標準化作業之制訂：

Prevention and standardize the operation.

權責部門主管與負責人員，研討爾後如何預防此類問題之再度發生，並由權責部門主管與總經理開會討論，就所發生之客戶抱怨案件，報告處理情形及相對之預防措施，同時討論如何標準化作業，加以書面化。若有必要修改相關文件，則依文件與資料管制程序加以處理。

4.8 結案：

Case closing

「客戶申訴及抱怨處理單」由權責部門經總經理核准完成處理後，正本交通用國際驗證機構業務部存檔完成結案。

4.9 記錄保存：

Records Retaining

4.9.1 「客戶申訴及抱怨處理單」等相關客戶資料需保存至該案結案後二年。

The retention time of “Customer Complaints Report” and the relevant information shall be one year at least since the case closed.

5. 相關文件 REFERENCE DOCUMENTS：

- 5.1 QP-13 文件與紀錄管制程序
Documentation and Record Management Procedure

6. 使用表單 APPLICATION FORM：

- 6.1 QP-06-01 客戶申訴及抱怨處理單
Customer Complaints Report

7. 附件 ANNEX：