



## 仲禹工程顧問股份有限公司 溫室氣體查驗機構

### 抱怨與申訴處理作業程序

- 1.1 查證申請之客戶、利害相關團體或任意第三人，對本機構或對已查證有意見時，得向本機構提出抱怨。
- 1.2 受查證客戶對本機構查證決定有意見時，得向本機構提出申訴。
- 1.3 本機構指定品保組為抱怨與申訴處理之連絡窗口。
- 1.4 抱怨與申訴處理之審查與核准，由本機構主管決定，若本機構主管為被抱怨及申訴之當事對象，則由本機構主任核定。
- 1.5 抱怨處理
  - 1.5.1 本機構品保組接獲客戶正式具名，表達對查證服務或其他與查證相關事項有抱怨事宜時，應以平和態度，仔細聆聽並記錄抱怨事項。
  - 1.5.2 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機構提出，同時並告知姓名、所屬之公司名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本機構不予受理。
  - 1.5.3 本機構品保組對正式受理之抱怨者對與查證相關事項之抱怨事宜，應立即以電話或 email 正式告知或回覆抱怨者，說明本機構已收到抱怨並將進行後續處理。
  - 1.5.4 客戶抱怨案件應迅速報告本機構主管，本機構主管應即召集相關人員開會，就抱怨內容作深入瞭解、討論及溝通，以釐清事實真相，找出發生根本原因。並與客戶溝通協調可能解決方案，及確認後續若須矯正措施方向。抱怨問題事宜若能立即解決，應迅速處理完畢結案。若須較長時間處理，則本機構主管應指派專人負責後續處理，完成期限以1個月內為原則，必要時得徵詢抱怨單位同意延長處理。
  - 1.5.5 抱怨處理完成，本機構應將處理結果正式通知客戶。
  - 1.5.6 本機構應填寫「顧客抱怨改善處理單」，分析其原因、處理結果與矯正措施及防止再發生對策，經本機構主管完成確認後，本機構品保組並應確認矯正措施之符合性

及有效性。

1.5.7 最後由本機構主任核示交辦事項，正本存本機構品保組處，並影印交送續處理。

1.5.8 本機構品保組得依主任指示後，做追蹤管制並審核結案與否。

1.5.9 抱怨處理若仍無法獲得客戶認同，導致產生爭議時，本機構主管再與客戶溝通，如歧見依舊存在，則將該爭議提送公正性維護委員會，比照申訴案件處理。

## 1.6 申訴處理

1.6.1 客戶或其他團體，因辦理查證或其他相關事務，對查證服務過程或查證結果有異議時，於決定結果通知書或事件發生之次日起三十日內，填寫「查證申訴單」敘明申訴理由，並檢附相關佐證資料向本機構正式具名提出。

1.6.2 申訴未附理由或相關佐證資料者，或逾申訴期限者，本機構不予受理。

1.6.3 本機構品保組對正式受理之申訴，應立即以電話或email正式告知或回覆申訴者，說明本機構已收到申訴並將進行後續處理。

1.6.4 申訴案件應立即報告本機構主管，本機構主管應安排召開申訴審查會議，參加人員包括本機構主管、本機構品保組、執行業務相關人員，針對申訴案件行討論，最後由本機構主任做成最終決議，此過程應於三十日內完成。

1.6.5 申訴案件調查期間，本機構原查證決定效力不受申訴提出之影響；必要時，本機構查證評估及審查作業得暫時停止。

1.6.6 本機構品保組應將審查會議審查最終書面結果告知客戶，客戶若沒有再提出異議，即可辦理結案。

1.6.7 申訴者對本機構處理申訴案件之結果不服時，得於收受申訴決定通知後十日內以書面載明理由及檢附具體事證，依本作業程序規定提出再申訴（惟以一次為限）外，申訴者不得就同一事件再行申訴，本機構亦不予受理。

1.6.8 對於再申訴案件，本機構品保組即將案件提送公正性維護委員會仲裁處理。

1.6.9 公正性維護委員會依據查證申訴單內容、所提供相關資料進行調查與討論，以多數決為最終裁定結果，本機構並將該決議以書面通知申訴之客戶。

1.6.10 申訴者若還是不滿意申訴處理之決議時，可依方案不同，向全國認證基金會(TAF)或環境部逕行提出申訴仲裁。

1.6.11 申訴者對本機構處理申訴案件之結果不能接受時，可另循司法程序尋求解決。

1.6.12 本機構品保組填寫「查證申訴處理單」，就該查證申訴事項描述、檢附資料、處理

說明、或公正性維護委員會議決議、函復申訴結果說明，經本機構主管完成確認，品保組並應確認矯正措施之符合性及有效性。

1.6.13 最後由本機構主任核示交辦事項，正本存品保組處，並影印交送後續處理。

1.6.14 本機構品保組得依主任指示後，做追蹤管制並審核結案與否。

1.7 有關抱怨與申訴相關事件，檢討分析原因後，確認屬本機構管理運作或系統制度問題，應立即採取適當的補救措施，必要時應對相關管理文件進行修訂。

1.8 各項申訴審查會議，本機構皆應做正式會議紀錄。

