



TUVNORD

台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司
TUV NORD TAIWAN CO., LTD.

MSC-QMP-915

抱怨與申訴處理作業程序

第 1.3 版

2025-08-01

文件編號	MSC-QMP-915
文件名稱	抱怨與申訴處理作業程序

版次	發行/修訂日期	修改內容
1.0	2023-04-01	新發行。
1.1	2023-05-22	新增驗證經理。
1.2	2023-05-30	刪除品質管理委員會文字
1.3	2025-08-01	修正申訴程序

核准:	葉政治		2025-08-01
	姓名 Name	簽名 Signature	日期 Date
審查:	張立仁		2025-08-01
	姓名 Name	簽名 Signature	日期 Date
研訂:	鍾睿珍		2025-08-01
	姓名 Name	簽名 Signature	日期 Date

1. 目的

本程序書旨在說明客戶抱怨與申訴處理之工作項目、作業流程、執行方法與管理重點。

2. 適用範圍

本程序書適用於本公司管理系統驗證服務抱怨與申訴處理之各項工作。

3. 相關規章

MSC-QMM-100	管理系統驗證管理手冊
-------------	------------

以上文件均以最新版次為準

4. 定義

申訴：申請驗證之組織或已通過驗證之組織，對於本公司對其所希望之驗證資格之不利決定有意見時，得向本公司提出申訴。

抱怨：申請驗證之組織、利害相關團體或任意第三人，如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或行政人員、驗證稽核員之言行等驗證相關事宜或對已通過驗證之組織的相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。

本程序書所使用之其他名詞，一律以最新版 ISO/IEC 17021-1，ISO 19011 與 ISO/IEC 17000 中之定義為標準定義。

5. 權限

驗證經理會負責督導客戶抱怨與申訴處理作業。

系統驗證部負責客戶抱怨與申訴之登記、編號、分類、分發、管制與追蹤。

6. 程序

6.1 抱怨

6.1.1 抱怨受理與紀錄

本公司人員接到申請者反應案件後，應記載於「抱怨及申訴處理紀錄單」其內容應包含日期、申請者名稱、聯絡人、反應內容、處理方式、填表人。送系統驗證部登記與編號。在可能時，TUV NORD 應通知抱怨者受理抱怨。

6.1.2 確認

TUV NORD 收到抱怨時，應負責蒐集及查證所有必要的資訊，以確認抱怨是否與其負責的驗證活動有關；如經確認有關，應予以處理。如果抱怨與已驗證客戶有關，抱怨之調查應考慮已驗證管理系統的有效性。

6.1.3 調查

對已驗證客戶之任何有效的抱怨，TUV NORD 亦應在適當時間內對已驗證客戶予以詢問。

6.1.4 原因分析

驗證經理應對呈送之「抱怨及申訴處理紀錄單」所描述之反應內容，分析判定責任歸屬。將「抱怨及申訴處理紀錄單」轉發至相關責任部門先前未涉及抱怨主題之人員進行原因分析。

6.1.5 矯正措施與回覆客戶

應由相關責任部門先前未涉及抱怨主題之人員予以處理，應針對原因，規劃、審查並核准、執行有效之改正與矯正措施，並將執行結果回報系統驗證部，同時並應由系統驗證部或相關責任部門先前未涉及抱怨主題之人員提供抱怨者抱怨處理之進度報告與結果。在可能時，TUV NORD 應將抱怨處理過程之結束，正式通知抱怨者。

若相關責任部門無法解決客戶抱怨，必須在「抱怨及申訴處理紀錄單」上註明原因，加上意見，轉呈總經理。

6.1.6 TUV NORD 應與客戶及抱怨者共同決定，是否將抱怨主題及其決議予以公開，以及公開之程度。

6.1.7 成效確認

系統驗證部負責跟催與記錄客戶抱怨矯正措施之實際完成日期及改善效果，若確認已改善，則將「抱怨及申訴處理紀錄單」結案，送交驗證經理審查。「抱怨及申訴處理紀錄單」及相關資料必須提交管理審查會議討論。

6.2 申訴作業

6.2.1 受理

- 任何單位或團體，針對本公司對其的驗證決定有意見時或其最初抱怨無法獲得解決時，得向本公司提出申訴。
- 所有申訴應以書面的方式提出（信件、Email 或正式表單）。
- 系統驗證部須登錄「抱怨及申訴處理紀錄單」，內容包含：申訴人資訊、日期、申訴內容、負責人。
- TUV NORD 應於收到後 **5 個工作天內**通知申訴者確認已受理。

6.2.2 確認與調查

- 所有申訴將交由驗證經理審議。驗證經理審議申訴時，應確保參與處理申訴過程之人員，**不同於執行稽核與作驗證決定的人員**，以確保獨立性與公正性。
- 調查過程需蒐集相關文件、訪談紀錄，並考慮以往類似申訴之處理結果。
- 調查小組須判定申訴是否與驗證活動相關，並提出處理建議。

6.2.3 決策與措施

- 驗證經理依調查報告，決定需採取之改正與矯正措施。
- 若涉及已通過驗證之客戶，應確認其管理系統有效性。
- 系統驗證部應於 **30 個工作天內完成審議**，並提供申訴者申訴處理之進度報告與最終結果。
- 所有措施需由相關責任單位執行，並記錄於「抱怨及申訴處理紀錄單」。

6.2.4 追蹤與回覆

- 系統驗證部需持續追蹤改正與矯正措施之完成情況，並確認其有效性。
- TUV NORD 應於申訴處理結束時，**正式以書面通知申訴者最終處理結果**。

6.2.5 紀錄與管理審查

- 所有關於申訴的紀錄，由系統驗證部歸檔並保留至少十年。
- 申訴的分析及相關資料必須提交於管理審查會議進行討論，作為持續改善之依據。

7. 附件

7.1 抱怨及申訴處理紀錄單