

國立嘉義大學 農產品驗證中心

客訴抱怨處理作業程序			
編號	CY2-06	頁次	1/4
版本	5.2	修訂日期	113.03.29

1 目的

1.1 為使客戶對本機構的驗證結果、驗證報告與服務更具信心與說服力，凡是客戶對於本機構有關驗證之問題，皆須妥善處理，以期客戶對本機構驗證服務產生最佳滿意度，使本機構的作業程序能夠作有效改善。

2 範圍

2.1 凡為申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，對本中心或對已驗證有相關行為有意見時，經由客戶以電話、傳真、電子郵件之抱怨、建議或需求均屬之。

3 定義

3.1 申訴：對評鑑/追查缺點之判定、人員操守及驗證之決定有意見之案件。

3.2 抱怨：對驗證作業、人員表現及其他事項有意見之案件。

3.3 客訴案件：申訴案件與抱怨案件之統稱。

4 權責

4.1 客戶抱怨/申訴之處理、回覆：行政組。

4.2 一般抱怨/申訴原因分析、改善、預防再發：行政組、驗證組。

4.3 處理結果確認審核：行政組長、驗證組長。

4.4 抱怨/申訴處理案件結案核准：中心主任。

5 內容

5.1 客戶服務

5.1.1 客戶有任何需求時，本中心人員應儘量滿足客戶需求，以達客戶滿意。並每年定期由客戶填寫『CY2-06-05 客戶滿意度調查問卷』，以了解整體服務是否有達到要求。

5.1.2 本中心行政組得透過電訪或現場訪查客戶作業情況，以瞭解客戶之需求及協助事項，並將相關內容記錄於『CY2-06-04 電話訪談紀錄』中。

5.1.3 受理客訴窗口

5.1.3.1 電話 (05)2717336

5.1.3.2 傳真 (05)2717337

5.1.3.3 E-mail apcsc@mail.ncyu.edu.tw

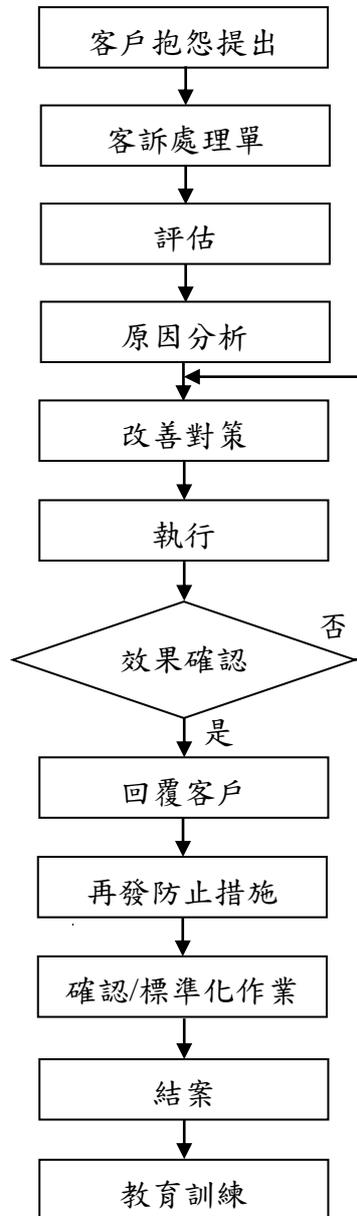
5.1.4 客訴者必須說明姓名、組織名稱、客訴對象及客訴內容。必要時提相關證明或意見，匿名、未說明理由或未附相關事證，本中心得不受理。

5.1.5 一般抱怨案件本中心原則上於 20 天內回覆處理報告，若不能接受時得提出申訴。若屬申訴及爭議案件依照本程序中 5.3 申訴流程處理，案件調查中若需要進行調查會議，本中心邀請申訴者出席會議，申訴者不得拒絕，完成後以書面回覆。

5.2 一般抱怨訴處理流程說明

國立嘉義大學 農產品驗證中心

客訴抱怨處理作業程序			
編號	CY2-06	頁次	2/4
版本	5.2	修訂日期	113.03.29



5.2.1 抱怨處理：客戶對本中心驗證作業、人員表現及其他事項有意見時，本中心行政組應將其記錄於『CY2-06-02 客訴處理單』並依客訴內容與性質送交本中心行政組主管處理之，並由行政組依抱怨內容評估是否為合理，若評估為不合理，則由本中心行政組直接對客戶進行溝通及說明，若評估為合理之抱怨，「如屬對評鑑／追蹤缺點之判定、人員操守」案件，由行政組長提報於中心會議裁決；找出抱怨的真正原因，並填寫於『CY2-06-02 客訴處理單』，以利研擬改善對策並回覆客戶。

國立嘉義大學 農產品驗證中心

客訴抱怨處理作業程序			
編號	CY2-06	頁次	3/4
版本	5.2	修訂日期	113.03.29

- 5.2.2原因分析：原因分析後，由各單位人員彙總相關資料交送行政組，由行政組立即告知客戶發生問題之原因並予以道歉。行政組依原因分析結果進行追蹤要求相關單位據擬定之改善對策，相關單位進行矯正措施後，由行政組長依據『CY2-06-02 客訴處理單』所示之改善對策執行結果加以確認，並記錄之。
- 5.2.3改善對策之研擬：由相關部門進行原因分析並擬定改善對策。
- 5.2.4執行：相關單位依據原因分析結果擬定之改善對策，由行政組督導相關單位進行矯正措施。
- 5.2.5改善效果確認：由行政組長依據『CY2-06-02 客訴處理單』所示之改善對策執行結果加以確認，並記錄之，如無法加以改善者重複5.2.3-5.2.4 直到缺失完全改善為止。
- 5.2.6回覆客戶：各單位在完成客戶抱怨處理作業後，將『CY2-06-02 客訴處理單』呈中心主任簽名並存檔，完成結案後須主動回報處理結果給客戶(投訴人)。
- 5.2.7再發防止措施及標準化作業之制訂：各組應討論如何預防此類問題之再度發生，並於內部會議或管理委員會會議時，就所發生之客戶抱怨/申訴案件、處理情形及相對之預防措施及如何標準化作業提出說明，若有必要修改相關文件則依『CY2-04 文件管制作業程序』處理，記錄於『CY2-06-02 客訴處理單』，並持續確認其他案件是否也有相同問題發生。
- 5.2.8抱怨結案：各單位在完成客戶抱怨處理後，將『CY2-06-02 客訴處理單』呈中心主任簽名後，存檔完成結案。
- 5.2.9教育訓練：結案後，得經中心主任確認，是否得透過教育訓練之辦理與宣導，使該類型事件發生率降至最低。
- 5.3 申訴 (如對評鑑/追查缺點之判定、人員操守及驗證之決定有意見)
- 5.3.1當顧客對評鑑/追查缺點之判定、證書擱置、停權或收回證書的通知、人員操守及驗證之決定有意見時，可提出申訴要求，本中心提供『CY2-06-01 驗證客戶連絡單』，客戶應於收到通知七日內，向本中心發出申訴意願。本中心行政組接獲客戶申訴意願後，儘快提供客戶『CY2-06-03 驗證爭議/申訴單』，客戶須於收到『CY2-06-03 驗證爭議/申訴單』14日內回覆本中心，並提供上述程序中所需考量的事實與資料。
- 5.3.2當顧客回傳『CY2-06-03 驗證爭議/申訴單』後，「如屬對評鑑/追查缺點之判定、人員操守」案件，由行政組長提報於中心會議裁決；申訴客戶必要時可出席討論，中心或管理委員會決議之事項記錄於『驗證爭議/申訴單』，並送交申訴顧客，雙方一旦作成決定，任何一方不

國立嘉義大學 農產品驗證中心

客訴抱怨處理作業程序			
編 號	CY2-06	頁 次	4/4
版 本	5.2	修訂日期	113.03.29

得爭議提出相反主張以改變該決定。

5.3.3當申訴成立且恢復頒發證書、證書復權時，顧客不得針對本中心提出退費或其他因證書擱置、停權或收回證書通知所導致損失的賠償。

5.4 客戶抱怨/申訴處理人員相關規範與限制：

5.4.1曾為提出抱怨/申訴者提供顧問諮詢或曾受其雇用之人員(包括擔任管理之人員)，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內，不應使用其審查或核准該客戶之抱怨或申訴的解決。

5.4.2一般客戶抱怨/申訴處理流程中(如對驗證作業、人員表現及其他事項有意見之案件)，相關處理人員應維持獨立性，並由未參與該案件之驗證活動人員執行，若被抱怨/申訴人與自身職務衝突者，該案件之處理應由中心主任指派他人負責之。

5.4.3擔任抱怨/申訴/爭議之調查人員，其中包括管理階層在內，於近二年內，不得參與供應或設計所驗證之同型產品，或對申請者給予指導或提供顧問服務，影響其處理之客觀性及公正性。

6 參考文件

6.1 文件及紀錄管制程序(CY2-04)。

6.2 人員管理作業程序(CY2-05)。

7 附件

7.1 驗證客戶連絡單(CY2-06-01)。

7.2 客訴處理單(CY2-06-02)。

7.3 驗證爭議/申訴單(CY2-06-03)。

7.4 電話訪談紀錄(CY2-06-04)。

7.5 客戶滿意度調查(CY2-06-05)。