



壹：定義

一、 申訴：對於 ZHCERT 的驗證決定或驗證決定有關的活動。

當出現以下情況可提出申訴：

1. 申請驗證而不予受理者。
2. 已受理驗證且領有證書者，ZHCERT 未按規定期限進行工作。
3. 對稽核結論、稽核報告、驗證決定有異議的。
4. 對獲證後的追蹤查驗、驗證決定等事宜持有疑義的。

二、 抱怨：對於 ZHCERT 的驗證服務品質或已獲證的組織不滿意或存有疑義的情況。

當出現以下情況時可提出抱怨：

1. 對 ZHCERT 稽核員和工作人員的道德、行為、能力、資質、ZHCERT 驗證工作品質不滿或存有疑義。
2. 對已獲證組織的產品品質、環境品質及影響存有疑義的。

三、 爭議：ZHCERT 在驗證活動中，口頭或書面表述與受稽核組織就稽核問題產生不同意見。(爭議程序審查中，必要時技術委員參與研究並提供專業技術的支持。)

當出現以下情況時可提出爭議：

1. 在稽核過程中所提出的爭議，由主導稽核員與受稽核組織按照稽核依據協商處理，若經協商後仍不能取得一致意見的。
2. 未在稽核過程中提出爭議的。

貳：客戶須知

2.1 投訴管道：申請者可撥打電話或填寫《ZHSR17-1 申訴、抱怨與爭議申請表》以傳真、郵寄、E-mail、[官方 Line](#) 方式進行投訴。

2.2 資料下載：前往中華驗證有限公司網頁，資料下載處，下載《ZHSR17-1 申訴、抱怨與爭議申請表》、《ZHSOP07 申訴、抱怨與爭議處理》。

2.3 受理須知：進行客訴須告知姓名、所屬之組織名稱、客訴對象、客訴內容以及檢附相關證明資料。若匿名客訴、客訴未附理由或相關證明者本公司不予受理。

2.4 受理時限：申請者可於受理時限內進行客訴，若超過受理期限者，徵詢 ZHCERT 是否接受延長受理時限。

1. 申訴受理時限為相關事項發生後 30 天內完成書面形式提交。
2. 抱怨受理時限為相關事項發生後 6 個月內完成書面形式提交。
3. 爭議受理時限為相關事項發生後 30 天內完成書面形式提交。

2.5 審理時限：

1. ZHCERT 接收申請單後，應於 3 個工作日完成受理通知單。如申請者未收到受理通知單，應電話詢問 ZHCERT 受理情形。
2. ZHCERT 確認受理後，應於 30 日內完成並結案。若審理時日過長，必要時

得徵詢申請者同意後延長審理時限。

2.6 客戶確認內容：

1. ZHCERT 應於受理時限內連絡申請者，進行客訴內容確認。
2. ZHCERT 以《ZHSR17-3 申訴、抱怨與爭議受理通知單》通知客戶受理情形，服務人員需以電話聯繫客戶是否有收到表單、是否了解表單內容。

2.7 是否屬驗證機構權責：依申訴/爭議/抱怨內容與性質送交至相關單位評估內容合理性。

1. 非本驗證機構之疏失：若申訴/爭議/抱怨內容與性質評估後為不合理，判定為非本驗證機構問題。由相關部門承辦人對客戶進行溝通說明及回覆，並於《ZHSR17-4 申訴、抱怨與爭議調查處理表》紀錄該個案為非申訴/爭議/抱怨案件，逕為結案。
2. 本驗證機構之疏失：判定為本驗證機構問題。由 ZHCERT 指派相關部門承辦人進行案件處理、並與客戶進行溝通協調。

2.8 案件撤回：客戶應協助配合調查處理，ZHCERT 多次聯繫客戶、與客戶進行協調，若是兩周內無法聯繫到客戶或者客戶不願意配合調查處理，視為客戶不進行客訴，逕為結案。

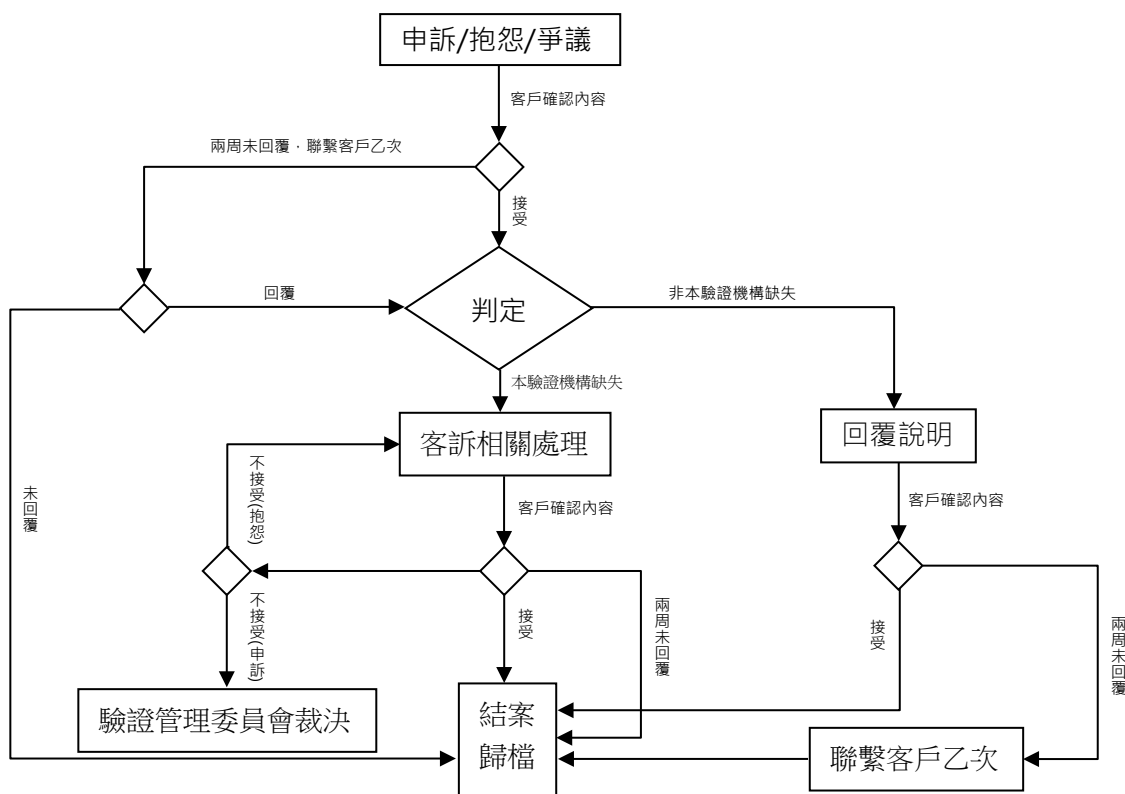
2.9 審理結束：審理完成後提供客戶《ZHSR17-4 申訴、抱怨與爭議調查處理表》，客戶應確認審理結果後，簽名回傳。

1. ZHCERT 需確認客戶是否有收到《ZHSR17-4 申訴、抱怨與爭議調查處理表》以及電話告知客戶表單處理內容。客戶應於兩周內將表單簽名回傳至 ZHCERT，若超過時限未回傳，視為客戶接受處理結果，逕為結案。
2. 若客戶接受處理結果，轉由管理者代表(或管委會主任)批示結案歸檔後，逕為結案。
3. 若未完全消除或解決客戶訴怨，則由 ZHCERT 指派承辦人再次進行案件調解。
4. 如客戶對 ZHCERT 案件處理結果不滿意，可轉向驗證管理委員會或相關認證機構提出申訴，重啟調查。

2.10 費用承擔：處理申訴、抱怨、爭議過程中所產生的費用應按以下方式承擔。

1. 關於對 ZHCERT 獲證組織提出申訴、抱怨、爭議之案件，ZHCERT 因調查取證等活動發生的費用，由 ZHCERT 支付。
2. 驗證過程、驗證決定等事宜向相關認證機構提出申訴、抱怨、爭議之案件，因調查核實所需的費用，按認證機構有關規定辦理。
3. 申訴、抱怨、爭議之案件涉及法律範疇、並引起訴訟費用時，按有關法律程序辦理。

參：申訴、抱怨與爭議處理流程圖



肆：公正、保密與利益迴避

- 4.1 應對處理過程中涉及到的任何與申訴、抱怨和爭議有關的非公開情況及文件資料，應予以保密。
- 4.2 參與申訴、抱怨、爭議處理工作的所有人員均應保持客觀公正。
- 4.3 為實現公正性，申訴、抱怨、爭議涉及的相關人員及原驗證決定相關人員，在申訴、抱怨處理過程中，應予以迴避。

伍：投訴途徑

中華驗證有限公司 服務組長 陳曉萍
 網址：www.zhcert.com
 電話：049-2568787
 傳真：049-2566660
 E-mail：zh.cert@msa.hinet.net
 官方 Line：@zhtw
 地址：542 南投縣草屯鎮中正路 486-11 號 1 樓