

壹：定義

- 一、申訴：當 ZHCERT 的驗證決定或驗證決定有關活動出現以下情況時。當出現以下情況時可提出申訴：
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 在驗證過程中與受稽核組織就技術問題提出不同意見的口頭或書面表述。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 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：

ZHSOP07 申訴、抱怨與爭議處理

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。

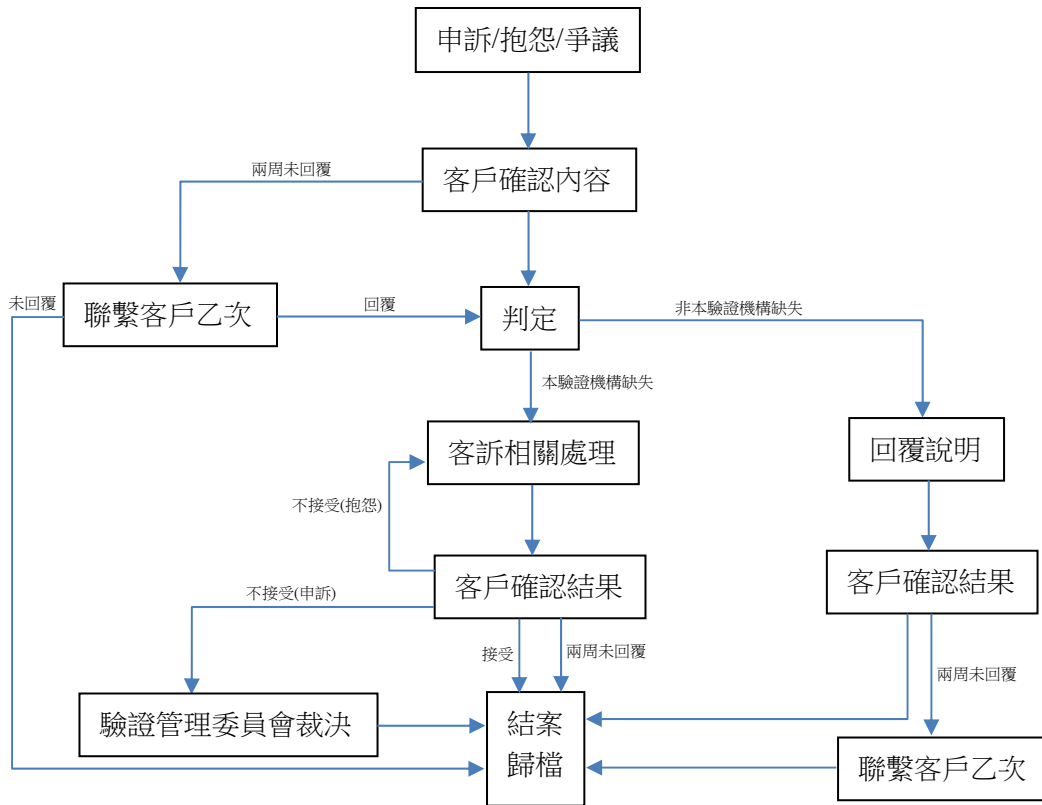
1. 關於對 ZHCERT 獲證組織提出申訴、抱怨、爭議之案件，ZHCERT 因調查取證等活動發生的費用，由 ZHCERT 支付。
2. 驗證過程、驗證決定等事宜向相關認證機構提出申訴、抱怨、爭議之案件，因調查核實所需的費用，按認證機構有關規定辦理。
3. 申訴、抱怨、爭議之案件涉及法律範疇、並引起訴訟費用時，按有關法律程



ZHSOP07 申訴、抱怨與爭議處理

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 王淳妍
網址：www.zhcert.com
電話：049-2568787
傳真：049-2566660
E-mail：zh.cert@msa.hinet.net
地址：542 南投縣草屯鎮中正路 486-11 號 1 樓