

中國驗船中心 品質管理驗證		程 序 書	
部門：品管處	名稱：客戶申訴、抱怨或爭議之處理程序書		
程序書號碼	Q-P44	頁次	1/1
修訂版次	3	發行日期	98-08-05

1. 目的：建立程序用以處理客戶對本中心品質管理驗證所提出之申訴、抱怨或爭議。
2. 文件依據：本中心品質管理驗證品質手冊第十章。
3. 權責單位：本中心品管處。
4. 實施範圍：本中心品質管理驗證服務有關之作業。
5. 內容：
 - 5.1 申訴：指申請驗證者對本中心就驗證之申請、追查稽核、增列、暫時終止、終止、註銷、重新驗證稽核等核定提出之不同意見或對本中心處理爭議案件結果提出不能接受之意見。
爭議：指申請驗證者或已驗證客戶，對本中心處理其他已驗證客戶有不公平事宜、或對本中心處理抱怨案件結果提出不能接受之意見。
抱怨：指申請驗證者或已驗證客戶，對本中心一般行政作業及其他相關事宜（如對驗證稽核員所作之判斷、不符合項目的產生或條款之適用、解釋等）提出之意見。
 - 5.2 品管處稽查組對於客戶所提申訴、抱怨或爭議使用「客戶申訴，抱怨及爭議處理單（Form No. ISO-BR02）」予以處理/函復進度與結果。
 - 5.3 對於申訴、抱怨或爭議情節輕微者，其處理之方式，可由品管處處長主持，召集稽查組長及該案件之主導稽核員/稽核員進行瞭解，商討因應對策並處理之。
 - 5.4 對於申訴、抱怨或爭議情節較重大者，品管處處長得建議執行長考慮以調解仲裁方式行之。參與仲裁者可由客戶及本中心雙方同意選自本中心品管委員會人士，對案情作法理上調解或仲裁之。
 - 5.5 品管處稽查組應將客戶申訴、抱怨或爭議案件填入客戶申訴、抱怨或爭議清單（Form No. ISO-BR03）並加強管制矯正及預防再訴之發生。
 - 5.6 品管處應將客戶抱怨、申訴或爭議處理情形之資訊彙整提供管理審查會議檢討並評估其有效性。
 - 5.7 對於此類申訴、抱怨或爭議事件之處理紀錄及其附件，品管處應建檔管理並予保存六年。
6. 相關文件：
 - 客戶申訴、抱怨或爭議處理單（Form No. ISO-BR02）
 - 客戶申訴、抱怨或爭議清單（Form No. ISO-BR03）