



財團
法人 台灣建築中心

財團法人台灣建築中心
產品驗證小組

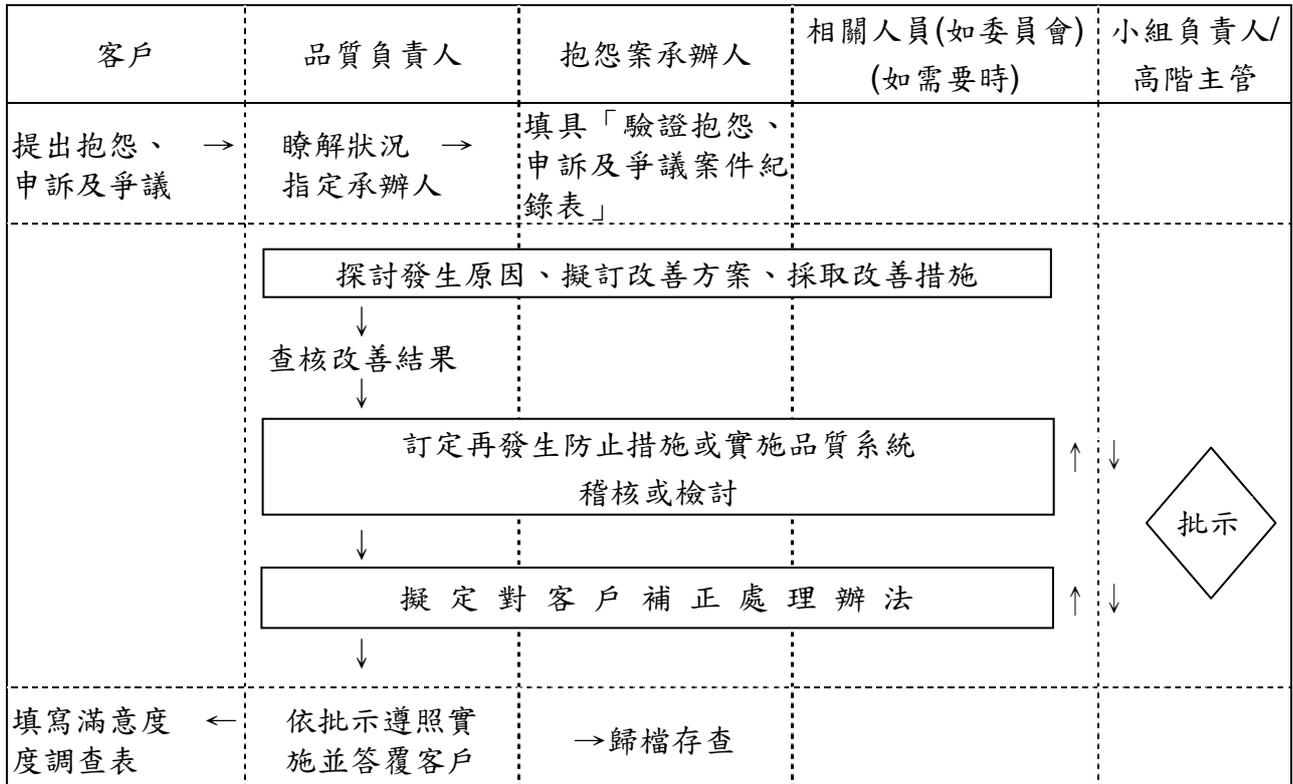
驗證抱怨、申訴及爭議處理
作業程序

文件類別	文件名稱	文件編號	頁次
程序書	驗證抱怨、申訴及爭議處理作業程序	PC-QP-010	2/8

- 1.目的：申請驗證廠商、利害相關團體、委辦單位或社會大眾等對本組織執行各項驗證作業如有抱怨、申訴及爭議時，得向本機構正式提出，本機構應依據本作業程序妥善處理，以維護與提昇本機構之獨立性及公正性。
- 2.範圍：申請驗證廠商、利害相關團體、委辦單位或社會大眾等對本機構之驗證服務或業務有抱怨、申訴及爭議等均屬之。
- 3.參考資料：
 - 3.1 ISO/IEC 17065。
 - 3.2 本產品驗證品質手冊(PC-QM-001)。
- 4.權責：
 - 4.1 本驗證小組為受理抱怨、申訴及爭議案件之受理窗口。
 - 4.2 本驗證小組於受理抱怨、申訴及爭議案件後，應就個案內容性質，對於一般行政程序之抱怨、申訴及爭議案件案件交由查驗承辦人辦理，並由驗證小組負責人裁示回覆；如抱怨、申訴及爭議案件內容涉及法規、技術或驗證小組人員、技術委員會人員操守問題時，應召開技術暨公正性委員會審理，且由產品驗證技術委員會主席裁示處理。
- 5 定義：
 - 5.1 抱怨：不特定人士對於本產品驗證小組之驗證行政作業或其他相關事宜(如對本驗證小組一般行政作業、驗證品質作業程序或查驗承辦人之作業執行)提出意見之案件。
 - 5.2 申訴：申請廠商對於本產品驗證小組或技術委員會審查小組(以下簡稱本小組)驗證服務之申請、查驗、追查、複驗、重驗、廢止、撤銷等驗證決定、不符合之判定或人員操守問題或受驗廠商對於防火門查驗作業過程有意見之案件等。
 - 5.3 爭議：對於本小組處理申訴或抱怨之結果不予接受之案件等。

文件類別	文件名稱	文件編號	頁次
程序書	驗證抱怨、申訴及爭議處理作業程序	PC-QP-010	3/8

6 作業流程：



7 作業說明:

7.1 抱怨提出

- 7.1.1 抱怨者對本小組之驗證行政作業或其他相關事宜（如查驗承辦人或技術專家之言行）有異議時，得隨時檢附相關意見或證明文件向本小組提出抱怨。
- 7.1.2 抱怨案件可以傳真、電子郵件或書面方式向本小組提出，惟同時得告知抱怨者姓名、所屬之單位名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨或抱怨者未附理由或相關證明者，經本小組調查聯繫後仍無法獲得相關抱怨資訊時，將不予以受理及回覆。
- 7.1.3 本小組承辦人員於接獲抱怨案件時，應填寫「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」（PC-SH-034），以掌握及記錄案件處理作業流程。
- 7.1.4 小組負責人召集小組成員探討抱怨之發生原因，擬訂改善對策，並即刻採取改善行動。
- 7.1.5 小組負責人對改善行動的具體結果負責查核與檢討。
- 7.1.6 本小組依據改善結果，擬定再發生防止措施，如修正品質系統或相關程序。
- 7.1.7 小組負責人與該單位成員得視需要擬訂對客戶採取補救措施，如重驗、改正等。
- 7.1.8 「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」（PC-SH-034）或「查驗滿意度調查表」（PC-SH-035）應呈送本小組負責人批示。
- 7.1.9 依批示結果，由本小組承辦人員遵照實施，並負責答覆客戶。
- 7.1.10 「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」（PC-SH-034）由本產品驗證小組建檔保存。
- 7.1.11. 注意事項：

文件類別	文件名稱	文件編號	頁次
程序書	驗證抱怨、申訴及爭議處理作業程序	PC-QP-010	4/8

7.1.11.1 客戶抱怨之處理期限為十四天，並得視重大原因予以延長處理，逾期末結案者須於客戶抱怨處理單內註明原因。

7.1.11.2 對客戶抱怨發生之原因，應力求明確詳細之探討。

7.1.11.3 本小組應對客戶抱怨情形每年統計分析一次，對重複性之缺失應予檢討。

7.1.11.4 在客戶未產生抱怨之前，需要客戶處理申請案件之必備項目及符合內容要求，應填寫「客戶通知單」(PC-SH-036)。

7.2 申訴提出

7.2.1 申訴之提出者應為向本中心申請驗證登錄之申請者。

7.2.2 申訴者對本中心驗證服務之申請、查驗、追查、複驗、復審、廢止、撤銷等驗證之不服決定、不符合之判定、人員操守問題或受驗廠商防火門查驗作業品質有意見之案件等，得隨時檢附相關意見或證明文件向本中心提出申訴。

7.2.3 申訴者應以傳真、電子郵件或書面方式向本中心提出，且需敘明申訴理由及檢附相關證明文件。

7.2.4 本中心承辦人員於接獲申訴案件時，應填寫「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」，以掌握及記錄案件處理作業之流程。

7.2.5 申訴案件受理後，本中心應立即函知申訴者，並由查驗承辦人依性質進行分類(一般或重大案件)。

7.2.6 若申訴內容涉及產品驗證小組人員或技術暨公正性委員會人員操守問題時(或重大案件)，應召開產品驗證技術暨公正性委員會進行討論後，由主席裁示處理。

7.3 爭議提出

7.3.1 爭議提出者對本中心查驗承辦人員處理申訴或抱怨之結果不予接受時，得隨時檢附相關意見或證明文件再向本中心提出。

7.3.2 爭議提出者應以傳真、電子郵件或書面方式向本中心提出，且需敘明提出理由及檢附相關證明文件。

7.3.3 本小組承辦人員於接獲爭議案件時，應填寫「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」，以掌握及記錄案件處理作業之流程。

7.3.4 爭議案件受理後，本中心應立即函知爭議提出者。

7.4 抱怨處理

7.4.1 抱怨案件受理後，由查驗承辦人負責辦理，並就個案內容分類處理。

7.4.2 查驗承辦人受理後，應記錄於「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」(PC-SH-034)，並由本小組將相關資料轉知承辦人負責。

7.4.3 錄檔、裁決後，本小組應將抱怨處理結果函覆提出者並副知相關人員。

7.4.4 抱怨者對本小組處理抱怨案件之結果不能接受時，得向本中心再提出申訴。

7.5 申訴或爭議處理

7.5.1 申訴或爭議案件受理後，由查驗承辦人負責辦理，並就個案內容分類處理。若申訴或爭議內容涉及小組人員或驗證技術暨公正性委員操守問題時，應召開產品驗證技術暨公正性委員會進行討論後，由主席裁示處理。

文件類別	文件名稱	文件編號	頁次
程序書	驗證抱怨、申訴及爭議處理作業程序	PC-QP-010	5/8

7.5.2 申訴或爭議案應於受理後一個月內完成裁定，必要時得徵詢申訴或爭議提出者同意後延長期限。

7.5.3 承辦人員應針對申訴者或爭議者所提內容進行察查，若有不同意見時，由小組負責人邀請相關人員協商解決。

7.5.4 必要時，本小組可赴業者進行訪談、瞭解。

7.5.5 承辦人員完成申訴或爭議案件之察查後，應記錄於「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」，並將相關資料提送小組負責人審查。

7.5.6 若審查結果需對於受驗廠商所提之申訴或爭議原有不符合事項進行複審時，可依上述規定辦理。

7.5.7 小組負責人批核後，承辦人員應將申訴或爭議處理結果函覆提出者並副知相關人員改正。

7.6.矯正與預防措施

7.6.1 若抱怨、申訴或爭議案件調查結果為本小組之行政作業疏失或不符合相關標準及規範時，應列入考核項目，以避免相關事件發生。

7.6.2 對於上述申訴及爭議案件，本小組應收集彙整並提供相關人員參考。

8.附件：

8.1 「驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表」(PC-SH-034)。

8.2 「查驗滿意度調查表」(PC-SH-035)。

8.3 「客戶通知單」(PC-SH-036)。

9.引用文件、表單：

9.1 產品驗證品質手冊(PC-QM-001)。

9.2 「防火門商品驗證技術委員會相關人員資格審查及評量作業程序」(PC-QP-009)。

驗證抱怨、申訴及爭議案件紀錄表

客戶：	聯絡人：	聯絡電話：
發生時間： 年 月 日	使用方式： <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面（檢附於後）	
承辦人單位：_____	姓名：_____	結案日期： 年 月 日
發生情形敘述：		
原因：（由小組負責人與相關人員共同探討發生原因）		
改善處理：（由小組負責人與相關人員共同針對不良原因改善，並查核改善結果）		
再發防止措施：（由小組負責人與相關人員擬訂再發防止措施）		
對客戶回饋處理：（如重驗、更正、…）		
承辦人簽名：	小組負責人批示：	
備註：		

財團法人台灣建築中心查驗滿意度調查表

壹、請勾選您對本中心產品驗證小組及審查小組的寶貴意見，讓我們做的更好，非常感激：

一、對產品驗證小組行政作業的看法

1. 良好效率： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 親切服務： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 作業流程： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 資訊充分： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 後續服務： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

二、對防火門審查小組及技術專家執行的看法

6. 專業技術： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
7. 評鑑過程： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
8. 溝通能力： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
9. 文件審查： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
10. 道德操守： 很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

貳、其他上述小組疏忽的地方，因為有您如下的建議，讓我們有更好改善空間：

說明：滿意度以所勾選之<很滿意10分>、<滿意9分>、<普通8分>、<不滿意7分>、<非常不滿意6分>為主，計算總成績達80分以上，即為客戶滿意度80%以上。

廠商簽名：

中 華 民 國 年 月 日
表單編號：PC-SH-035

財團法人台灣建築中心

客戶通知單

客戶：	聯絡人：	聯絡電話：
第一次通知時間： 年 月 日	通知方式： <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面（檢附於後）	
第二次通知時間： 年 月 日	承辦人單位：_____ 姓名：_____	
第三次通知時間： 年 月 日		
內容敘述：		
原因：（承辦人或由相關人員共同探討發生原因）		
改正處理：		
第一次改正日期： 年 月 日	承辦人簽名：	
第二次改正日期： 年 月 日	承辦人簽名：	
第三次改正日期： 年 月 日	承辦人簽名：	
客戶簽名回傳（本小組傳真號碼:8990-3491）：		
備註：客戶簽名回傳欄只要 貴公司承辦人簽名即可		

表單編號：PC-SH-036