

## 9、驗證抱怨、爭議及申訴作業說明

### 9.1. 抱怨提出

9.1.1 抱怨者得隨時檢附相關意見或證明文件向驗證機構提出抱怨。

9.1.2 抱怨者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向驗證機構提出，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、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，經驗證機構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。

9.1.3 驗證機構受理抱怨案後，原則上於14日內完成抱怨事件之處理，將抱怨處理結果函覆抱怨者，並得視重大原因予以延長處理，逾期未結案者須於客戶抱怨處理單內註明原因。

### 9.2. 申訴提出

9.2.1 申訴者對驗證機構之驗證流程或驗證決定有異議時，應於事件發生或收到驗證機構驗證決定結果通知書之次日起30日內以書面提出，並以一次為限。

9.2.2 申訴者應以傳真、電子郵件或書面方式向驗證機構提出，且需敘明申訴理由及檢附相關證明文件。若申訴者未敘明理由或未提出相關

證明文件者，或逾期限者，驗證機構不予受理。

### 9.3. 爭議提出

9.3.1 爭議提出者對驗證機構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向驗證機構提出。

9.3.2 爭議提出者應以傳真、電子郵件或書面方式向驗證機構提出，且需敘明提出理由及檢附相關證明文件。未附理由或相關證明文件者，驗證機構不予受理。

### 9.4. 抱怨處理

9.4.1 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。

9.4.2 查驗承辦人受理後，應記錄於並將相關資料轉知承辦人負。

9.4.3 錄檔、裁決後，驗證機構應將抱怨處理結果函覆提出者並副知相關人員。

9.4.4 抱怨者對處理抱怨案件之結果不能接受時，得向驗證機構提出申訴。

### 9.5. 申訴或爭議處理

9.5.1 申訴或爭議案受理後一個月內完成裁定，必要時得徵詢申訴者或爭議者同意後延長期限。

9.5.2 驗證機構得要求該案件相關驗證決定審議人員、稽核員或申訴者、必要關係人等出席調查會議。驗證機構要求申訴者出席調查會議，若申訴人無正當理由而未出席者，視為撤回申訴案件，驗證機構得逕行終止調查。

9.5.3 案件調查期間，驗證機構對該驗證案先前所作出之驗證決定仍維持不變；但必要時，驗證機構得暫時停止該案之驗證作業。

9.5.4 在案件調查完畢並做出決議後，驗證機構將以書面方式函覆。

## 9.6. 矯正與預防措施

9.6.1 若抱怨、申訴或爭議案件調查結果為產品驗證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。

9.6.2 對於上述申訴及爭議案件，驗證機構應收集彙整並提供相關人員參考。