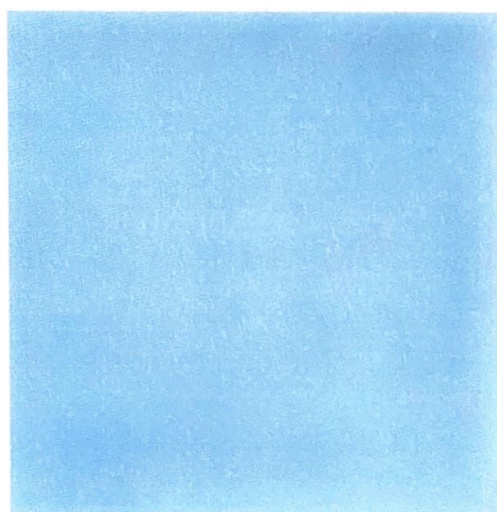
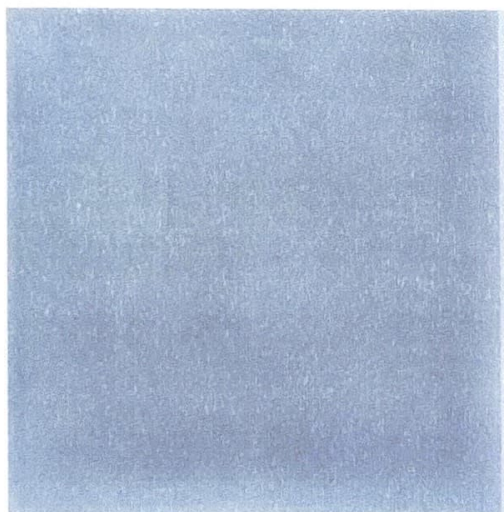
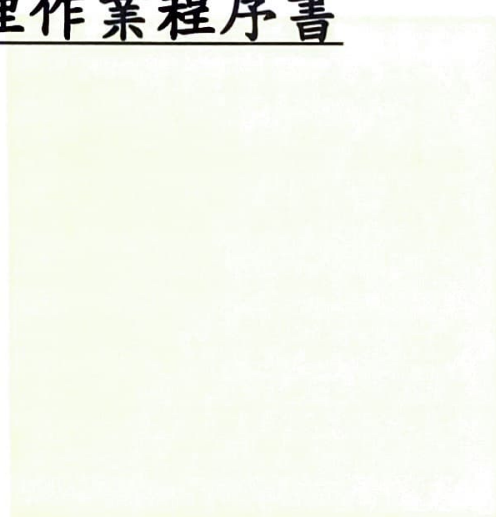
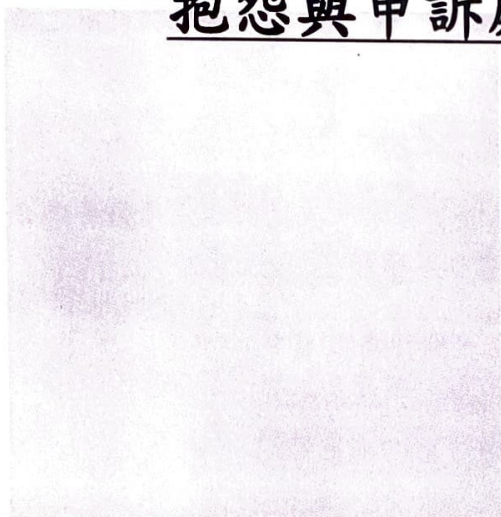


抱怨與申訴處理作業程序書



審查	核准	發行日期
		

抱怨與申訴處理作業程序書

1. 目的

將農產品經營者的申訴與抱怨回饋到各個層級人員，適時的稽核、檢討與改進，以確保品質系統之適切性。

2. 範圍

消費者或農產品經營者或委託檢驗實驗室及提供本公司服務與資料供應之廠商對本公司所提出之申訴、抱怨或爭議。

3. 名詞定義

客戶：指消費者、農產品經營者、委託檢驗實驗室、及提供本公司服務與資料供應之廠商。

抱怨：對於本公司之驗證行政作業或其他相關行為之意見。

申訴：向本公司提出抱怨。

4. 內容

4.1 抱怨或申訴案件受理後，由品質經理指派承辦人負責處理，承辦人員或小組成員不得為曾參與抱怨案件所述及事件之處理人員。曾為客戶提供顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內，不應使用其審查或核准該抱怨或申訴案件的解決。品質經理指派辦人員時應符合前述原則，並與承辦人員共同簽章於「抱怨與申訴案件紀錄表(RDP-AC-P-24-S-02)」表示遵守利益迴避原則，並確認與申訴者無任何可能危害流程公正性之關係。

4.2 抱怨或申訴處理程序

4.2.1 客戶對本公司之驗證行政作業或其他相關行為有異議時，得隨時檢附相關意見或證明文件向本公司提出抱怨或申訴。抱怨或申訴案件應以傳真、電子郵件或書面方式向本公司提出，填寫抱怨與申訴單(RDP-AC-P-24-S-01)，同時並告知姓名、所屬之單位名稱、抱怨或申訴對象、抱怨或申訴內容，接收訊息人員必須將內容記錄於「抱怨與申訴案件紀錄表(RDP-AC-P-24-S-02)」中，並告知抱怨者已收到相關訊息。匿名抱怨或抱怨未附理由

或相關證明者，本公司不予受理。

4.2.2 處理人員詳細填寫「不符合事項矯正措施處理流程管制表(RDP-AC-P-28-S-01)」，並視個案內容得組成專案工作小組。抱怨或申訴案受理後一個月內須完成調查，視抱怨之內容得徵詢抱怨者同意後延長期限，必要時，專案工作小組可進行訪談或至委辦單位等進行瞭解。依據「不符合事項矯正措施處理流程管制表(RDP-AC-P-28-S-01)」內容，完成抱怨與申訴案件之調查及處理後，將處理完成日期及處理結果紀錄於「抱怨與申訴案件紀錄表(RDP-AC-P-24-S-02)」，接著待驗證經理核准後，由該處理人員將處理結果函覆提出者並告知相關人員。

4.2.3 客戶提出抱怨與申訴之時程，以事情發生次日起 30 日內，且相同之抱怨與申訴內容以一次為受理原則，客戶若對處理結果不服，欲再次提出抱怨與申訴，亦適用本條受理原則；若申訴與抱怨內容情況特殊，必要時，本公司將視情況以個案受理。

4.3 矯正與預防措施

4.3.1 如抱怨與申訴案件處理之改善對策，須修改驗證程序，則依「文件與資料管制作業程序書(RDP-AC-P-25)」之相關規定重新修訂相關程序書，並針對已發生事件依「矯正與預防措施作業程序書(RDP-AC-P-28)」進行處理，避免再發生相同事件。

4.3.2 為能確實做好適當之管制，以防止事件之再發生，驗證經理應善盡督導之責，並於內部會議提出討論告知相關人員。

4.4 紀錄保存

抱怨處理紀錄保存應依「紀錄管制作業程序書(RDP-AC-P-23)」辦理。

5. 參考資料

5.1 矯正與預防措施作業程序書(RDP-AC-P-28)

5.2 紀錄管制作業程序書(RDP-AC-P-23)

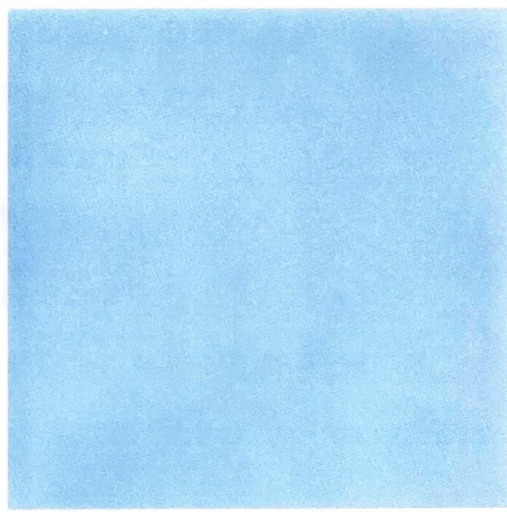
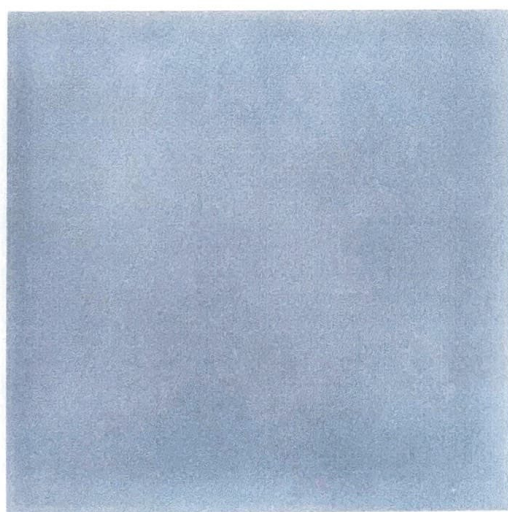
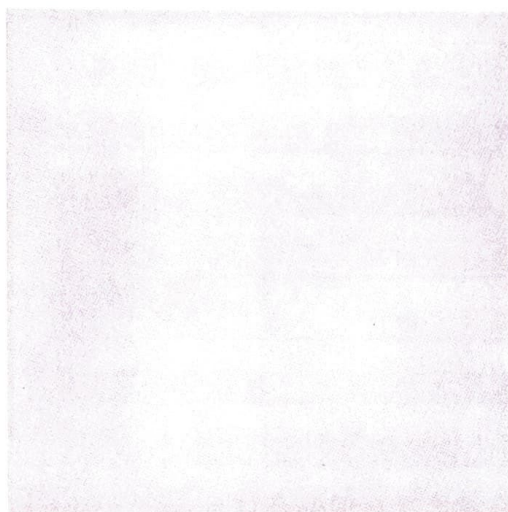
5.3 文件與資料管制作業程序書(RDP-AC-P-25)

6. 表單

6.1 抱怨與申訴單 (RDP-AC-P-24-S-01)

6.2 不符合事項矯正措施處理流程管制表(RDP-AC-P-28-S-01)

6.3 抱怨與申訴案件紀錄表 (RDP-AC-P-24-S-02)



抱怨與申訴處理作業程序書		
編 號	RDP-AC-P-24	
次 數	日 期	修 訂 原 因 及 內 容
1	2022/05/03	配合 TAF2022/04/26~28 產銷履歷總部評鑑，修正條文如下： (1) 修訂 4.1 條文，敘明指派承辦人員之原則，及簽章切結措施。 (2) 修訂 4.2.2 條文，具體敘明申訴抱怨處理結果及時程之紀錄及後續動作流程。 (3) 新增 4.2.3 條文。