

凱瑞克國際驗證服務有限公司
申訴及抱怨處理程序

## 1.目的

公司通過受理申訴及抱怨，發現潛在的不符合，採取矯正/預防措施，改進工作，增強顧客滿意，維護驗證的公正性及嚴肅性。

## 2.範圍

本程序適用於與公司驗證活動有關的申訴及抱怨的處理。

## 3.職責

- 3.1 業務部將公司公開文件提供給申請方及獲證客戶，使其清楚了解公司關於申訴及抱怨的處理方法與處理過程。
- 3.2 業務部具體負責申訴及抱怨的登記、受理、評價及紀錄的歸檔保存工作。
- 3.3 一般申訴及抱怨，由業務部負責處理，由管理者代表對處理意見進行核准。
- 3.4 重大申訴及抱怨由管理者代表負責組成調查工作組處理，由公司副總經理級以上人員對處理意見進行核准。

## 4.申訴

### 4.1 申訴的範圍：

- 1)對公司所作出的稽核結論不滿；
- 2)對公司不予驗證註冊不滿；
- 3)對公司暫停/撤銷其驗證資格不滿；
- 4)其他原因。

### 4.2 申訴的處理程序

- 4.2.1 受稽核方或獲證客戶在接到公司的決定或措施通知後，30 日內向公司提出申訴。
- 4.2.2 申訴可透過官網的「聯繫我們」並附證據及申訴方姓名、聯絡方式，或可透過業務，由業務協助填寫。現場舉報，應提供所申訴事件的具體細節、證明資料及申訴人姓名，由業務協助填寫。對於口頭或匿名申訴，視為無效申訴不予處理。
- 4.2.3 管理部收到申訴資料後將資料分派，一般申訴由業務部負責調查處理。重大申訴由管理者代表負責組成工作小組調查處理，**重大定義如下：**

- 1)受稽方未被通知或未進行驗證程序作業而導致遭認證機構撤證屬實而有異議之訴求。
- 2)受稽方所檢送或出具之文書有虛偽不實、偽造、變造疑慮而致無法頒令認證證書之情事。
- 3)因天災、人禍、戰爭、瘟疫、死亡、罷工等不可抗力與除外情事，造成受稽方權益影響無法維持驗證資格之訴求。
- 4)其他經本公司認定確屬不可抗力或不可歸責之事由。

凱瑞克國際驗證服務有限公司
申訴及抱怨處理程序

- 5)涉及違反中華民國法律或權責機關規範或出席、列席機關與會等事由。
- 6)所有請求賠償或補償之訴求。
- 7)舉報驗證調查報告涉及舞弊內容。
- 8)本處理程序經請副總經理級以上人員核定後實施，修正時亦同。

4.2.4 管理部或工作小組對申訴情況進行調查、確認、分析、取證：

- 1)要求申訴方與被申訴方(含外包機構)均應提供充分的事實證據及書面資料；
- 2)工作組應安排申訴方與被申訴方(含外包機構)代表充分陳述理由；
- 3)對申訴理由及事實進行調查、確認、分析及取證。
- 4)提出回應申訴的相關措施，即處理意見或結論。

4.2.5 管理部或工作小組經過調查、確認、分析及取證結果以及處理意見或結論，向管理者代表提交書面報告。

4.2.6 管理者代表召集會議，審定處理結果，必要時可以參考以前類似申訴的結果。

4.2.7 申訴理由成立，屬公司責任，公司管理者代表負責按照矯正預防措施的規定，組織相關部門分析不符合產生的原因，採取矯正及預防措施，形成文件並驗證其有效性；如果認為對受稽核方或獲證客戶應予複審時，由技術部按照驗證程序中的要求實施複審。

4.2.8 申訴中的問題不屬於公司的責任，但與公司驗證稽核工作有關，應舉一反三，採取適當的改善措施。

4.2.9 申訴理由成立，申訴調查處理費用及複審費用由公司承擔。申訴理由不成立，由申訴方負擔費用。

4.2.10 申訴的確認及調查處理進展情況及最終處理結果，由業務部以書面形式送交申訴方。最終處理結果自正式受理申訴，最遲不超過 6 個月。

4.2.11 申訴方對申訴處理結果有異議時，可再次向公司申訴，或向 UKAS 申訴。

## 5 抱怨

5.1 出現下列情況，任何單位或個人均有權向公司抱怨：

- 1)獲證方管理系統不符合驗證要求；
- 2)獲證方濫用驗證證書及標誌；
- 3)獲證方的產品（服務）品質管理方面發生重大問題；
- 4)公司有關部門或工作人員違反驗證工作有關規定。
- 5)其他原因。

5.2 抱怨可採取官網的「聯繫我們」並附證據及抱怨方姓名、聯絡方式，或可透過業務，由業務協助填寫。  
對匿名抱怨不予受理。

5.3 抱怨的受理、確認及調查

5.3.1 接到抱怨時，業務部確認是否與驗證活動(含外包機構)有關，經確認如果是針對驗證活動有關的抱怨，

凱瑞克國際驗證服務有限公司
申訴及抱怨處理程序

應將抱怨資料提報技術部經理，技術部經理考慮其管理系統的有效性，必要時安排稽核人員進行非例行稽核，並在適當的時候告知獲證客戶。

5.3.2 對抱怨的受理、確認及調查程序，按照本程序 4.2.3—4.2.10 條款要求。

#### 5.4 抱怨的處理

5.4.1 對獲證客戶的抱怨內容屬實時：

- 1) 調查人員填寫不符合報告，遞交獲證方管理者代表簽字確認，並限期採取矯正及矯正措施報公司驗證；
- 2) 技術部將不符合列入監督檢查主要內容，對其矯正措施的實施情況現場驗證其效果，必要時，增加監督稽核次數；
- 3) 獲證方若對抱怨不採取矯正及矯正措施，可視情況暫停獲證方驗證資格，技術部報發證部按相關程序執行；
- 4) 對於抱怨事項影響到獲證方的驗證資格，由公司按相應的程序根據調查結果做出與驗證資格相關的決定。

5.4.2 對公司員工的抱怨內容屬實時：

- 1) 為客戶或有關方對公司工作人員不公正、泄洩密、受賄等違規情節，公司管理部可對相關人員進行處分、解聘，必要時追究法律責任；
- 2) 屬於公司責任時，業務部將抱怨資料交公司管理者代表按照規定採取矯正預防措施，形成紀錄並驗證其有效性；
- 3) 不屬於公司責任，但與公司驗證稽核工作有關，應舉一反三，採取適當的改善措施。

5.4.3 抱怨內容不屬實，調查的費用由公司負擔，抱怨內容屬實，費用由被指控方負擔。

5.5 業務部之調查人員於調查該抱怨案後，需將其發生原因、經過與解決方式等進行記錄，經由業務部經理覆核後，若客戶接受本公司處理方式並達成共識時，將該申訴案於三十日內回覆報結。

5.6 抱怨方或被抱怨方對公司的處理仍有異議，可向認證機構 UKAS 上訴。

5.7 公司與獲證客戶及抱怨人共同決定是否將抱怨事項公開，並在決定公開時，共同確定公開的程度。

5.8 依據 ISO/IEC 17011 國際標準及「公正性」、「獨立性」、「透明性」等三大基本原則，提供第三者認證服務，申訴對象若為案件驗證稽核員不得執行報告審查或驗證決定。

### 6.約束規則

6.1 公司將以公正、非歧視且嚴謹的方式受

理、評價、調查及處理申訴及抱怨，並對處理過程中的所有決定負責。申訴及抱怨的決定由與申訴及抱怨無關的人員做出，或經其審查及核准，告知申訴及抱怨人。

6.2 申訴及抱怨處理工作人員對所涉及到的任何與申訴及抱怨有關的非公開情況負有保密的責任。

6.3 參與申訴及抱怨處理工作的所有工作人員，均應保持客觀公正。

6.4 參與申訴及抱怨調查處理的人員，應與申訴及抱怨組織無任何直接或間接關係，在兩年內直接向申訴及抱怨組織進行過諮詢或公司相關機構提供過諮詢活動的人員（包括管理人員）不能參與申訴及抱怨的調查處理。