文件名稱：機能性紡織品驗證業務抱怨、申訴及爭議處理程序

文件編號：07P005　　版本：02

制訂單位：市場開發處　　制訂日期：103/3/12

1.目的

為確保本會機能性紡織品驗證業務之品質，針對外界對本業務之抱怨、申訴及爭議等事件，特訂定本程序以有效處理之。

2.對象

凡使用本會驗證通過產品之消費者、申請廠商、合作檢測實驗室，以及利益相關團體均適用之。

3.範圍

3.1 抱怨：對本會辦理機能性紡織品驗證業務或對申請廠商、檢測實驗室之相關行為有意見者。

3.2 申訴：針對本會對其所提出之申請案或檢測報告等相關決定有意見者。

3.3 爭議：針對已向本會提出申訴之案件，對所獲回復仍有意見者。

4.流程圖(如附圖)

5.作業說明

5.1 抱怨

5.1.1 抱怨者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向本會提出，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、抱怨對象及抱怨內容。

5.1.2 匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本會不予受理。

5.1.3 針對以電話方式提出之抱怨案件，由相關權責業務單位即刻於電話中解說處理，至若無法於電話中解說處理完畢者，則需提報稽核室受理，並列管追蹤。

5.1.4 本會稽核室負責受理及處理外界之抱怨事項，受理成案後，應填寫「機能性紡織品驗證業務外界意見處理紀錄表」。

5.1.5 案件受理後以電話或電子郵件通知抱怨者本會已受理並同時展開處理，處理作業原則於 10 日內完成，必要時徵詢抱怨者意見後延長處理期限。處理結果得函覆抱怨者。

5.1.6 本會稽核室處理抱怨案件完成後，應將處理情形填載於「機能性紡

織品驗證業務外界意見處理紀錄表」內。

5.2 申訴

5.2.1 申訴者於收到本會對其申請案件之處理結果通知函次日起之 10 日內，以書面或傳真敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本會提出。

5.2.2 未附理由或相關證明文件或逾期限者，本會不予受理。

5.2.3 本會稽核室負責受理及處理外界之申訴事項，受理成案後，應填寫「機能性紡織品驗證業務外界意見處理紀錄表」。

5.2.4 案件受理後以電話或電子郵件通知申訴者本會已受理並展開處理，處理作業原則於 30 日內完成，必要時徵詢申訴者意見後延長處理期限。處理結果應函覆申訴者。

5.2.5 本會可於必要時將申訴案提報「機能性紡織品驗證業務指導小組」會議討論作成決議。

5.2.6 本會稽核室處理申訴案件完成後，應將處理情形填載於「機能性紡織品驗證業務外界意見處理紀錄表」內。

5.2.7 申訴案件處理期間，針對引發申訴之案件，本會原為之決定，其效力維持不變。

5.2.8 對本會處理申訴案件之結果不能接受者，得續向本會提出爭議。

5.3 爭議

5.3.1 爭議者於收到本會對其申訴案件處理結果通知函次日起之 10 日內，以書面或傳真敘明爭議理由，並檢附相關證明文件向本會提出。

5.3.2 未附理由或相關證明文件或逾期限者，本會不予受理。

5.3.3 本會稽核室負責受理及處理外界之爭議事項，受理成案後，應填寫「機能性紡織品驗證業務外界意見處理紀錄表」。

5.3.4 本會處理爭議案件，應提報「機能性紡織品驗證業務指導小組」會議討論，必要時得請提出爭議者出席會議表達意見。

5.3.5 提出爭議者經本會要求出席指導小組會議，無正當理由而未出席者，視為撤回其提出之爭議案件。

5.3.6 本會受理爭議案件後，原則於 60 日內處理完成，並將處理結果函覆抱怨者，惟指導小組會期無法配合及依案情需徵詢申訴者意見者，得延長處理期限。

5.3.7 爭議案件處理期間，針對引發爭議之案件，本會原為之決定，其效力維持不變。

5.3.8 本會稽核室處理爭議案件完成後，應將處理情形填載於「機能性紡

織品驗證業務外界意見處理紀錄表」內。

5.3.9 針對本會爭議案件之處理結果不能接受時，可循司法途徑解決。

5.4 為避免利益衝突，公正處理相關事件，曾為抱怨或申訴申請單位提供顧問諮詢或雇用之人員(含擔任管理之人員)，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內，不得參與抱怨及申訴案件之調查工作。

6.相關文件

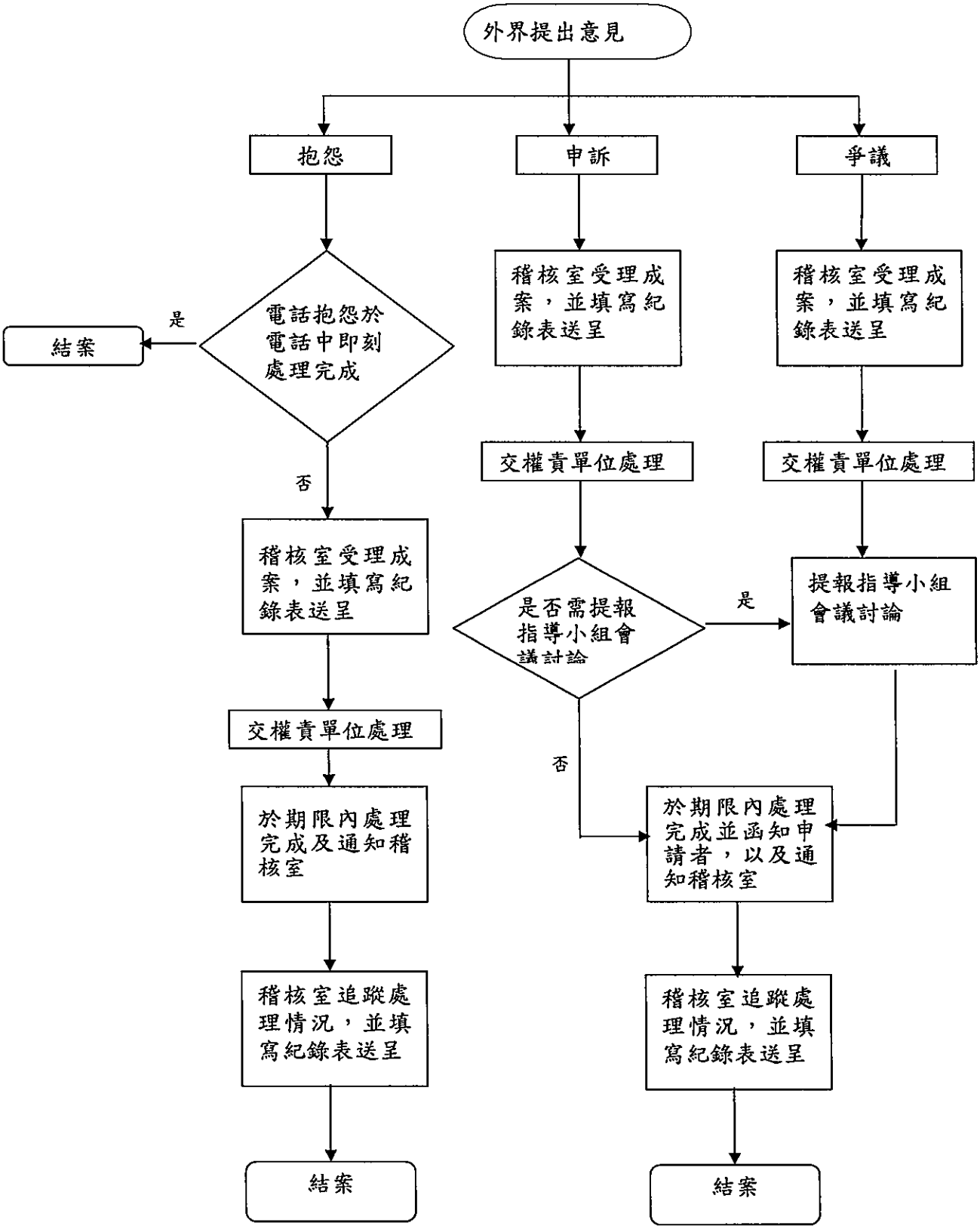
6.1 中華民國機能性紡織品驗證業務指導小組組織細則

6.2 機能性紡織品驗證業務指導小組議事程序(07P004)

6.3 文書處理程序(01P001)

6.4 文件及資料管制程序(04P005)

7.附件

機能性紡織品驗證業務外界意見處理紀錄表」(07R042)

機能性紡織品驗證業務抱怨、申訴及爭議處理流程圖