

申訴、抱怨與意見處理程序

1. 目的

本程序旨在建立系統化流程，用於發現、記錄與分析抱怨、申訴及意見回饋，以防止問題再次發生，並促進企業管理系統（BMS）持續改進。

2. 適用範圍

本程序適用於各利益相關方給予的抱怨、申訴及意見。

3. 相關文件與系統

本程序中提及的相關文件以**粗體**標示：

- **Amtivo Connect**：管理營運流程並保存營運紀錄。
- **Activ**：詳載遵守之流程，也是管控性文件及部分紀錄的信息來源。
- **OASIS**：航太客戶使用的系統。

4. 定義

本程序將適用各相關標準及支援資料中所定義的詞彙，另補充如下：

- **申訴 (Appeal)**：對驗證活動或計畫的決策結果提出異議。
- **抱怨 (Complaint)**：客戶或利益相關方對組織的管理系統範圍內之產品、服務、流程或工作活動的不滿。
- **矯正措施 (Corrective Action)**：採取行動**消除抱怨或不符合事項的根本原因**，或實施變更或改進。
- **意見 (Feedback)**：對產品、服務、措施或流程提出評價，其內容**不影響**驗證活動或計劃的決策結果。
- **不符合事項 (Nonconformance)**：不符合組織管理系統中詳述的流程或程序，但未經客戶通報的產品、服務、措施或事件。

5. 職責

- 5.1. 認證經理確保本程序得以執行，並提供所需的資源。
- 5.2. 認證經理監控本程序的有效性，並在管理審查會議上報告結果。
- 5.3. 認證經理確保「改進日誌（Improvement Log）」之維護與審查有符合本程序第 7 節規定。
- 5.4. 所有員工應主動發現不符合事項，並協助執行矯正措施。

6. 流程圖 - 無。

7. 程序

7.1 申訴

1. 針對稽核期間被開立的不符合事項或驗證結果，客戶可透過 [Amtivo ASR 網站「意見與申訴表」](#) 提出申訴。
2. 收到申訴後，認證經理將該申訴記錄在 **Activ 改進日誌**，負責及時確認收到申訴，並向客戶說明申訴流程。客戶可提供任何額外的資訊以支持申訴。這些資訊也會被記錄在 **Activ** 中。
3. 認證經理須通知**方案經理**並共同進行初步調查，確認：
 - 稽核團隊成員
 - 稽核報告已於 Amtivo Connect 或 OASIS 系統上完成
4. 認證經理與方案經理挑選 **1 至 3 名委員組成申訴委員會**，委員須：
 - 與客戶無利益衝突
 - 公正審查所有證據
 - 為 Amtivo USA 雇用或簽約的合格稽核員
 - 未直接參與該次稽核或驗證決策
5. 申訴委員會成員後續不得參與任何與該稽核相關的驗證決策。
6. 申訴委員會有 **七天** 審查申訴、稽核資料及客戶提供的額外資訊，並在「申訴委員會調查報告」中記錄他們的調查和決定。
7. 驗證經理與方案經理將檢閱申訴委員會的決定，將結果彙整到「申訴委員會調查報告」。認證經理應透過電子郵件將結果通知客戶，並附上報告副本。客戶將被告知後續步驟及可用的選項，以聯繫相關認證機構或方案擁有者。
8. 如果被申訴的不符合項或驗證決策被撤銷，方案經理應聯繫稽核員和/或決策者，以審查申訴委員會的調查結果。方案經理還會將客戶在 **Amtivo Connect** 中的不符合紀錄狀態更改為「已撤銷」

9. AS9100 案，如果 NCR（不符合報告）被撤銷，稽核員應在 **OASIS** 中更新記錄。
10. IATF 16949 案：應通知 IATF 方案經理，以更新 IATF 資料庫。
11. 必要時，將決策結果通知方案擁有者及利益相關方，詳見「方案程序」（Scheme Procedures）與「溝通程序」（Communication Procedure）。
12. **Activ 改進日誌**須更新：
 - 與客戶的所有電子郵件紀錄，包括正式決策通知
 - 調查與決策的結果
 - 通知方案擁有者及利益相關方的紀錄(如有)
 - Amtivo USA 後續採取的修正或矯正措施

7.2 抱怨與意見

1. 客戶、利益相關方或其他公眾可透過網站投訴或提供意見，其內容應與 Amtivo(或授權合作夥伴)和 Amtivo 驗證客戶的活動相關。
2. 驗證經理收到抱怨信後，登錄於 **Activ 改進日誌** 並進行初步審查，以釐清其有效性和被投訴的對象。
3. 認證經理負責及時收案，並向投訴人說明投訴流程。
4. 認證經理確保調查保持公正，參與調查任務的成員應：
 - 與投訴人無利益衝突
 - 保持公正性並審查所有提供的證據
 - 符合 Amtivo 針對相關標準決策人員須具備的資格
5. 若投訴內容與 Amtivo 活動有關，需在 Activ 改進日誌中記錄圍堵措施(containment actions)、根本原因分析及矯正行動。
6. **抱怨客戶**：若投訴內容與 Amtivo 驗證的客戶有關，須聯絡該客戶說明，並視情況採取矯正措施，評估管理系統有效性及是否需特別訪視，所有決策與行動須記錄於改進紀錄。抱怨調查應評估客戶管理系統的有效性，並決定是否需要進行特別稽核。該決定及後續措施應記錄在「改進日誌」中。
7. **抱怨稽核員**：如果收到關於稽核員的投訴，Amtivo 應進行調查，通常會聯繫所有相關方。根據調查結果，Amtivo 可能會：
 - 不予支持該抱怨
 - 要求該稽核員參加額外培訓/評估
 - 在進一步培訓/評估前，暫停或降級稽核員資格
 - 終止與該稽核員的合作
 - 如果涉及嚴重指控，Amtivo 可能會在調查期間立即暫停該稽核員的資格
8. 認證經理應確保以正式的方式將調查結果通知投訴人。如果調查、糾正和矯正措施超出了預計的完成時間，應定期向投訴人提供進度更新
9. 高階管理層視情況決定是否公開抱怨內容與解決方案。
10. 來自 **OASIS 反饋中心** 的抱怨或回饋應依本程序處理，正式結案紀錄保存於 OASIS。
11. **Activ 改進日誌**須更新：

- 與投訴人的所有通信紀錄，包括正式結案通知
- 調查結果
- 通知方案擁有者及利益相關方的紀錄(如有)
- Amtivo USA 後續採取的修正或矯正行動

7.3 關注事項

1. 針對 R2v3 方案，方案擁有者（SERI）可提出**關注事項**，屬性質不緊急的問題。
2. 關注事項須於 **Activ 登錄**，並在 **6 個月內** 完成調查與回覆，必要時可申請延長。
3. 驗證經理與方案擁有者應審查關注事項，並決定後續行動。

7.4 時程表

時程依申訴或抱怨性質、範圍及影響而調整，如無法達成，將定期向相關方提供進度更新。

7.4.1 申訴

- 確認收到申訴：盡快
- 申訴委員會審查申訴並做出決策：7 天內

7.4.2 抱怨

- 確認收到抱怨：7 天內
- 進行初步調查和有效性評估：14 天內
- 完成糾正、確定根本原因、制定矯正措施計畫：30 天內
- 執行矯正措施並通知投訴人：60 天內

7.4.3 特定方案所有者要求

R2v3 方案對於回應 SERI 提出的抱怨或關注事項有特定的時間要求。

- 關注事項：確認收到 7 天內，完成調查與回覆 6 個月內，必要時可申請展延
- 抱怨：確認收到 7 天內，初步審查 21 天內，調查完成 30 天內，解決並回覆 60 天內
- SERI 會審查 Amtivo 的回應。如果回應被拒絕，SERI 將與 Amtivo 協商確定新的提交時間表。
- SERI 要求每月更新抱怨和關注事項的進度。詳情請參閱「溝通程序」（Communications Procedure）。

--

本中文版本係依據 Amtivo 原文〈[Appeals-Complaints-and-Feedback-Procedure.pdf](#)〉編譯，供參考；

如有疑義，請以英文原文為準。

