|  |  |
| --- | --- |
|  | 文件編號：CAMC-CQ-006  版次：01 頁次：i |
| 抱怨處理須知 | 制訂： 113年03月31日 |
| 修訂： 年 月 日 |

# 抱怨處理須知

**中國文化大學碳資產管理與認證中心**

**Chinese Culture University Carbon Asset Management & Certification Center**

1. 本中心處理事項，進行過程與當事者之期待或認知產生落差，造成不滿，或非當事人提出等非屬申訴性質事件，得以現場、書面、電子郵件、電話等抱怨事項，爰依「溫室氣體組織碳盤查人員資格檢定辦法」（CAMC-CQ-004）15.1 訂定本須知。
2. 抱怨發生，應參酌附件之抱怨流程圖，依下列程序辦理：
   1. 處理程序
      1. 接受顧客抱怨。
      2. 查明原因。
      3. 補救措施。
      4. 答覆處理。
      5. 持續追蹤。
      6. 加強服務。
   2. 現場處理標準流程(現場抱怨)：
      1. 抱怨以現場言語表達方式時，由受理抱怨人員處理，無法解決時，由其主管負責抒解，傾聽並瞭解抱怨實情，予以委婉詳盡說明，以立即消弭民怨為原則。
      2. 現場抱怨處理原則：
         1. 傾聽。
         2. 態度誠懇。
         3. 應有任勞、任怨、任謗之胸襟，虛心接受批評之雅量。
         4. 適時予以道歉。
         5. 化解爭端。。
      3. 依抱怨內容區分問題屬性，歸屬於何項業務範圍(如行政、訓練、授證方面之問題等)，並填寫抱怨書（CAMC-CQ-00601）受理。
      4. 洽請抱怨人到獨立安靜的環境，依抱怨內容，召請主任協助解決。
      5. 抱怨問題需洽其他相關單位協助辦理，無法於當日回覆者，應留下對方之聯絡電話、

住址，儘速於 3 日內回覆處理情形。

* 1. 書面或電子郵件抱怨處理標準流程：
     1. 抱怨之電子郵件，轉傳主任查處逕覆。
     2. 依書面或電子郵件之抱怨內容分文處理。
     3. 依據查詢類、申請類案件於 3 日內回覆，抱怨內容於 2 日內回覆，如抱怨事項需洽

其他相關單位配合無法於 3 日內回覆者，仍需於 3 日內轉知顧客目前處理情形。

* 1. 電話抱怨處理標準流程：
     1. 接受抱怨電話，以『傾聽及委婉謙和的態度』瞭解實際需求及期待處理的問題。
     2. 依內容區分問題屬性，歸屬於何項業務範圍，並填寫抱怨書（CAMC-CQ-00601）。
     3. 如抱怨事項無法於電話中處理需轉接至其他業務單位處理者，應委婉告知顧客，並於轉接後簡述抱怨或申訴內容讓承接人員了解狀況，以便迅速處理。
     4. 抱怨問題需洽其他相關單位協助辦理，無法於當日回覆者，留下顧客之聯絡電話、住址，儘速於3日內回覆顧客處理情形。四人以上多數人共同提起申訴時，請選出之1人代表人，並檢附代表委任書。

1. 抱怨之處理情形及追蹤：
   1. 每年應針對抱怨事項，提出改善方案及分析檢討，並公佈於中心網頁。
   2. 依據彙整、分析之事項擬訂具體可行之方案，並定期追蹤改善、加強服務。
   3. 針對抱怨案件、加以追蹤，以了解抱怨案件是否已獲得改善。「申訴請求」欄填寫：原處分撤銷，或原處分某部分撤銷，或原處分應作如何之變更。申訴請求不只一項時，其理由請分項敘述。
2. 本中心網站/資料下載，公開抱怨書（CAMC-CQ-00601）提供任何人可自由下載使用，歡迎您隨時提供寶貴意見，竭誠歡迎您不吝指教。
3. 抱怨受理
   1. 電話：(02)XXXXXXX。
   2. 傳真：(02)XXXXXXX。
   3. 電子郵件信箱：中心網頁聯絡方式之授證組E-MAIL。
4. 本須知制/修訂，由授證組核准後公告實施，並提交授證組報備。



公眾

授證組

一張含有 文字, 字型, 螢幕擷取畫面, 設計 的圖片

自動產生的描述

主任



8.決議

9.矯正&預防措施

5.彙整

資訊

10.彙整

Y

1.開始

2.

申請人

3.現場

4.填寫提送抱怨書

N

6.決定

Y

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 7.會議 |  |

委員會

附件

抱怨流程圖

N