

一、抱怨/申訴

申請日期:

申請人:	申請類別: <input type="checkbox"/> 抱怨 <input type="checkbox"/> 申訴
身分證字號:	E-mail:
連絡電話:	傳真:
地址:	
抱怨情形說明:	
<p><b>注意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 抱怨<ol style="list-style-type: none"><li>1. 抱怨人對本公司、本公司人員或本公司驗證客戶之相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。</li><li>2. 以書面方式敘明抱怨對象、原因、訴求及抱怨人基本資料等，並檢附相關事證向本公司提出抱怨，如資訊不齊、虛假不實、匿名或抱怨事項與本公司服務業務無關者，本公司將不予以受理。</li><li>3. 抱怨案經本公司受理後，將於三十日內完成蒐集與查證相關資訊，並將決定之結果回覆給抱怨人，必要時得徵詢抱怨人同意後延長處理期限，相同抱怨事項以一次為限。</li></ol></li><li>● 申訴<ol style="list-style-type: none"><li>1. 申訴人對抱怨或驗證之決定有異議時，得於處分通知到達之次日起三十日內填具「抱怨與申訴申請表」。</li><li>2. 以書面方式敘明原因、訴求及基本資料等，並檢附相關事證向本公司提出申訴，如資訊不齊、虛假不實、匿名或抱怨事項與本公司服務業務無關者，本公司將不予以受理。</li><li>3. 申訴人必須提出有別以往所提資訊，應以新資訊做為提出申訴之依據，若無新事證本公司將不予以受理。</li><li>4. 若對申訴結果不服，應於收到書面通知後三十日內檢附佐證資料，向本公司之認證機構提出再申訴。並以一次為限。</li></ol></li></ul>	
<input type="checkbox"/> 我已詳細閱讀完注意事項及驗證作業手冊十二、抱怨與申訴	
申請人簽名:	

二、抱怨/申訴處理（以下由本公司填寫）

收件日期： 年 月 日

1. 初步裁決

<input type="checkbox"/> 抱怨 提供資料:		
<input type="checkbox"/> 申訴 提供資料:		
<input type="checkbox"/> 資料齊備，建議受理，說明：		
<input type="checkbox"/> 事證不足，建議不予受理，說明：		
核准/日期:	覆核/日期:	經辦/日期:
<input type="checkbox"/> 同意受理		
<input type="checkbox"/> 事證不足，不予受理		
<input type="checkbox"/>		

2. 抱怨/申訴調查紀錄

調查結果說明:		
核准/日期:	覆核/日期:	經辦/日期:

3. 申訴審查會議/核決

申訴審查會議日期:	會議記錄編號:
抱怨/申訴裁決結果	
<input type="checkbox"/> 維持原決定	
<input type="checkbox"/>	
核准:	