

○○公司 標準作業程序

文件名稱	申訴處理作業程序				
文件編號	SOP-XXX	頁數	4	版次	○.○
制定者			日期		
○○部門					
審核者			日期		
○○部門					
○○部門					
○○部門					
○○部門					
最終核准者					
○○部門/人員					

生效日期

(教育訓練完之生效日)

※註：本 SOP 範本僅供參考，業者應依實際作業與需求完備 SOP 內容

○○公司	文件名稱：申訴處理作業程序		頁次 Page 1 of 4
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○.○	生效日期: YYYY/MM/DD

1. 目的：

註：此項內容為說明「申訴處理作業程序」制定之目的，以下為範例。

為有效處理外部之申訴，以維護公司信譽，進而提升公司產品及服務品質。

2. 範圍：

註：此項內容為說明「申訴處理作業程序」適用之範圍，是涵蓋化粧品製造場所內部的哪些流程，以下為範例。

自申訴發生起至申訴資料歸檔，包含完整申訴處理過程。

3. 職責：

註：此項內容為說明與「申訴處理作業程序」有關的負責部門/人員，在這份文件所描述的流程中扮演的角色，以下為範例。

- 3.1 ○○○(部門/人員)：填寫「申訴清冊」、「申訴單」及回饋申訴改善結果給客戶。
- 3.2 ○○○(權責主管)：申訴之原因分析、責任判定與結案裁示。
- 3.3 ○○○(部門/人員)：申訴改善報告單之跟催及「申訴單」、申訴改善報告單之歸檔。
- 3.4 責任部門主管：研擬改善措施並記錄於申訴改善報告單，同時擬定預訂改善完成日期。
- 3.5 責任部門/責任人員：執行改善，並記錄改善結果於申訴改善報告單。

4. 定義：

註：此項內容為說明「申訴處理作業程序」內所提及有關之名詞定義，以下為範例。

- 4.1 申訴：指外部就產品規格不符合允收基準之反應。
- 4.2 申訴發生：指以任何資訊形式接獲之申訴。
- 4.3 回饋：指將申訴改善結果以電話或書面形式交付申訴者。

○○公司	文件名稱：申訴處理作業程序		頁次 Page 2 of 4
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○.○	生效日期: YYYY/MM/DD

5. 程序內容：

註 1：此項內容為本文件之核心，陳述「申訴處理作業程序」所涵蓋的所有流程，以及各流程的工作細節。編寫時應注意人、事、時、地、物之間的相互關係，亦即某個職位的同仁，必須在某個時間點執行此份 SOP 中的哪一項動作，以及在必須時，把執行結果記錄於哪一份表單中。以下為範例**僅供參考，應依實際作業與需求完備 SOP 內容。**

註 2：文件自產出至銷毀有其必須遵循的模式，原則上為申訴發生→原因分析→責任判定→研擬對策→執行改善→回饋→結案→歸檔，故編寫此 SOP 之內容時，需將上述流程拆解為若干個小流程，編寫細部內容。

註 3：編寫時需注意事項，請參考「化粧品優良製造準則」第十三章之第 70 條、71 條、72 條及 73 條。

5.1 針對申訴案件依申訴處理流程圖(附件 1，SOP-XXX-1)相關流程辦理。

5.2 申訴發生：通常會以電話或書面通知○○○(部門/人員)或相關責任部門。

5.2.1 接獲申訴之人員應立即通知○○○(部門/人員)，並由○○○(部門/人員)填寫申訴內容於「申訴清冊」(附件 2，SOP-XXX-2)及「申訴單」(附件 3，SOP-XXX-3)，若有客戶之書面通知則須將該通知一併裝訂。

5.2.2 「申訴單」單號依收到申訴之日期加上序號編訂，例：1090101-X。

5.2.3 由○○○(部門/人員)將「申訴單」轉交○○○(權責主管)進行後續審核。

5.3 原因分析：

5.2.1 由○○○(權責主管)透過申訴內容進行原因分析後記錄在「申訴單」，同時編定該份「申訴單」單號，並通知○○○(部門/人員)將該單號記錄於「申訴清冊」。

5.2.2 若申訴原因為公司內部之偏差事項，○○○(權責主管)須一併填寫「偏差事件處理報告單」(SOP-XXX-Y)，讓該案同時進入偏差管理作業程序。

5.3 責任判定：

5.3.1 ○○○(權責主管)依申訴原因將「申訴單」轉交相關責任部門處理。如屬原廠或委外業者問題，由○○○(部門/人員)向原廠或該等業者寄送「申訴單」影本。

5.4 研擬對策：

5.4.1 由責任部門主管針對發生之問題提出改善對策並記錄於「申訴改善報告單」(附件 4，SOP-XXX-4)，同時擬定預訂改善完成日期以利追蹤，預訂完成日期需訂在接獲申訴○個月內。

5.4.2 若研擬之對策涉及產品回收，該案須同時進入回收作業程序。

○○公司	文件名稱：申訴處理作業程序		頁次 Page 3 of 4
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○.○	生效日期: YYYY/MM/DD

5.5 執行改善：

5.5.1 由責任部門/責任人員依改善對策執行改善，並記錄改善結果於「申訴改善報告單」。○○○(部門/人員)須依「申訴改善報告單」之預訂改善完成日期予以跟催並確認改善結果，將跟催結果及實際改善完成日期記錄之。

5.5.2 若申訴內容屬原廠或委外業者問題，由○○○(部門/人員)向原廠或委外業者跟催「申訴改善報告單」。

5.5.3 改善結果須由責任部門主管及○○○(權責主管)核准。

5.6 回饋：

5.6.1 ○○○(部門/人員)將已執行之「申訴改善報告單」影印並發送給○○○(部門/人員)及相關責任單位。

5.6.2 ○○○(部門/人員)在收到「申訴改善報告單」3 個工作天內以電話或書面形式將處理結果告知客戶或申訴方，若申訴事項無法溝通處理，須請責任部門主管重新擬定改善對策。

5.7 結案：

5.7.1 回饋一週後，若無重複申訴或重複申訴之原因不合理，得經○○○(權責主管)簽核辦理結案，並通知○○○(部門/人員)於「申訴清冊」註記結案日期。

5.8 歸檔：

5.8.1 申訴結案後其相關「申訴單」及「申訴改善報告單」須由○○○(部門/人員)一併歸檔並保存至少 5 年。

5.9 定期審視

5.9.1 每年執行申訴清冊檢討 OO 次，針對申訴數量及項目進行分類，審視申訴改善執行後之成效。

5.9.2 成效評估後，如需進行變更、矯正或預防等措施，請依相關程序執行作業。

6. 附件：

註：此項內容為「申訴處理作業程序」相關之文件，包含紀錄表單，僅載明編號即可。以下為範例。

6.1 附件 1：申訴處理流程圖 (SOP-XXX-1)

6.2 附件 2：申訴清冊(SOP-XXX-2)

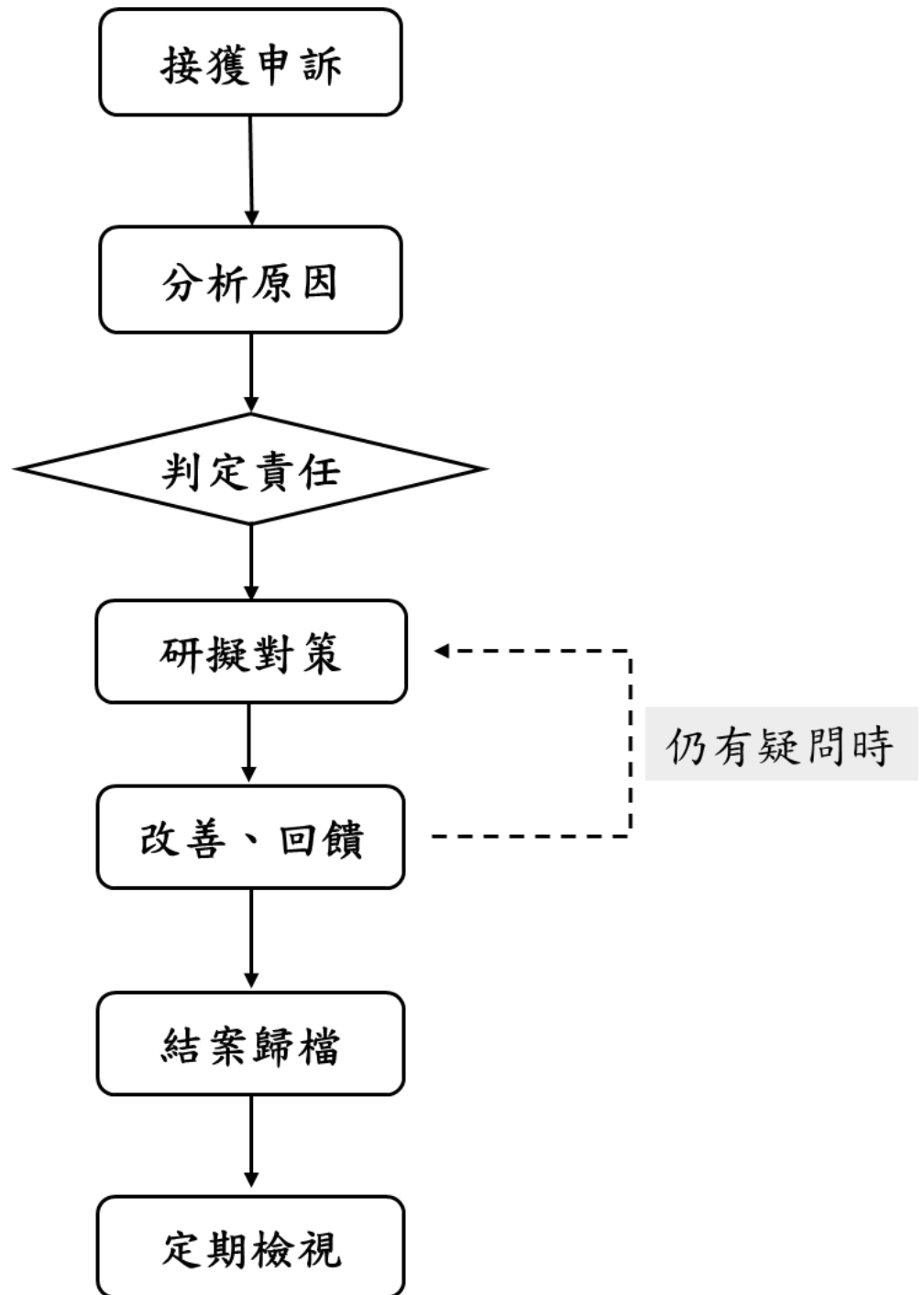
6.3 附件 3：申訴單(SOP-XXX-3)

6.4 附件 4：申訴改善報告單(SOP-XXX-4)

○○公司	文件名稱：申訴處理作業程序		頁次 Page 4 of 4
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○.○	生效日期: YYYY/MM/DD

7. 文件修訂紀錄：

文件修訂變更履歷欄		
版次	修訂理由	生效日期
1.0	新制訂	YYYY/MM/DD
1.1	因○○○增訂○○○等內容，僅新增說明使文句更為通順，為小幅更動，進小版。	YYYY/MM/DD
2.0	因○○○增訂○○○等內容並刪除 XXX 等內容，因大幅更改內容為大幅更動，進大版次。	YYYY/MM/DD



申訴單

SOP-XXX-3

實施日期: YYYY/MM/DD

申訴單號： <input type="checkbox"/> 品質相關 <input type="checkbox"/> 其他	申訴日期：
申訴內容：	
以前是否發生過？ <input type="checkbox"/> 是_____ <input type="checkbox"/> 否	
○○○(部門/人員)：	日期：
原因分析：	
故判定(責任部門)須擬定改善對策	
○○○(權責主管)：	日期：
結案日期：	
○○○(權責主管)：	日期：

申訴改善報告

SOP-XXX-4

實施日期: YYYY/MM/DD

申訴單號：	
改善對策：	
預訂改善完成日期：	
責任部門主管：	日期：
改善結果：	
責任人員：	日期：
是否如期改善申訴問題： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 若為否，請說明：	
若為否，請填寫實際改善完成日期：	
○○○(部門/人員)：	日期：
責任部門主管：	日期：
○○○(權責主管)：	日期：
回饋日期：	回饋結果：
○○○(部門/人員)：	日期：
結案日期： <input type="checkbox"/> 無重複申訴 <input type="checkbox"/> 重複申訴之原因不合理，因_____	
○○○(權責主管)：	日期：