

2018 年符合性評鑑機構對於本會認證服務之滿意度分析報告

實驗室認證一處/鄭珮芬、驗證機構認證處/韋如鈴

本會為評估符合性評鑑機構(如實驗室、檢驗機構及驗證機構等)，對於本會認證服務及過程之滿意度，以瞭解各項認證服務是否有其他進步的空間。本會認證業務部門(包括實驗室認證一處、實驗室認證二處及驗證機構認證處)提供各類型符合性評鑑機構之認證服務，於完成每一個評鑑案(包含初次、延展與增列)之認證服務後，會進一步運用本會認證服務整合資訊平台，由符合性評鑑機構填寫滿意度調查問卷。在 2018 年滿意度調查結果，包括與前一年度(2017)滿意度調查之比較結果，實驗室認證服務(註¹)之滿意度調查結果請參閱表一與圖一，驗證機構認證服務(註²)之滿意度調查結果請參閱表二與圖二。

註¹：實驗室認證一處及實驗室認證二處所提供的符合性評鑑認證，滿意度分析包含實驗室(校正、測試、醫學及土木)、檢驗機構、能力試驗執行機構、參考物質生產機構及健康檢查醫院認證等。

註²：驗證機構認證處所提供的符合性評鑑認證，滿意度分析包含管理系統驗證機構認證、產品驗證機構認證、人員驗證機構認證、確證與查證機構認證等。

● 實驗室認證服務之滿意度調查結果

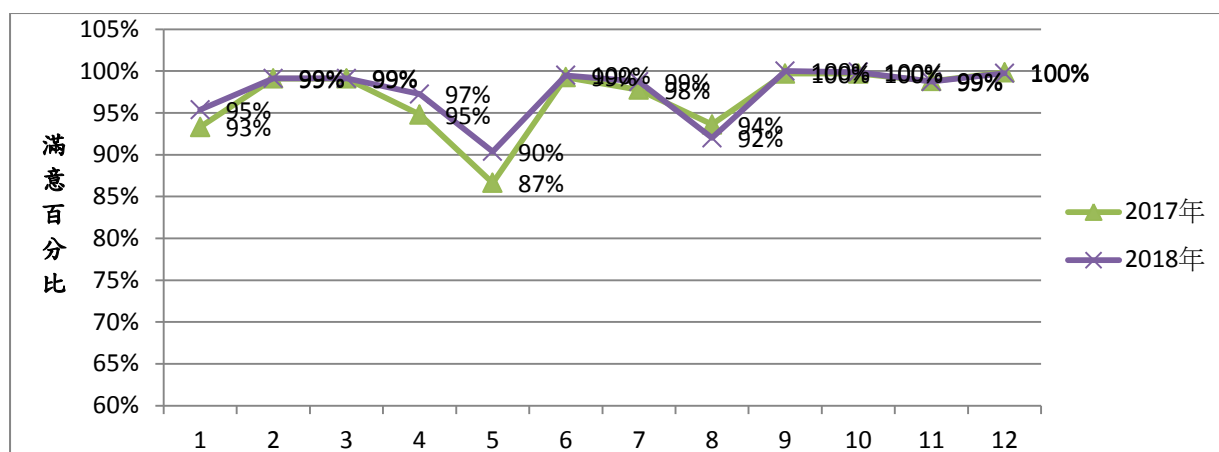
整體而言，實驗室認證(含實驗室認證一處及實驗室認證二處)之滿意度調查結果，可歸納為以下幾點：

- (a). 所有調查項目之滿意度皆達九成，各項調查之內容及滿意度，請詳參表一。
- (b). 2018 年滿意度較前一年度(2017)年各類型的滿意度皆有提升；如承辦人聯絡方便性、申請審查時間合適性、和證書發出時效。

調查內容	2017 年	2018 年
1.承辦人連絡的方便性	93%	95%
2.問題回覆的滿意度	99%	99%
3.要求資料補充的合理性	99%	99%
4.申請審查時間合適	95%	97%
5.證書發出時效	87%	90%
6.評鑑安排協調合理性	99%	100%

調查內容	2017 年	2018 年
7.評鑑時間適當性	98%	99%
8.證書內容	94%	92%
9.權利與義務了解	100%	100%
10.依據評鑑計劃表執行	100%	100%
11.評鑑角色與立場	99%	99%
12.受評機構的資料保護	100%	100%

表一、2018 年實驗室認證服務之滿意度調查結果(含 2017 年調查結果)



圖一、2018 年實驗室認證服務與前一年度(2017 年)之滿意度比較表

● 驗證機構認證服務之滿意度調查結果

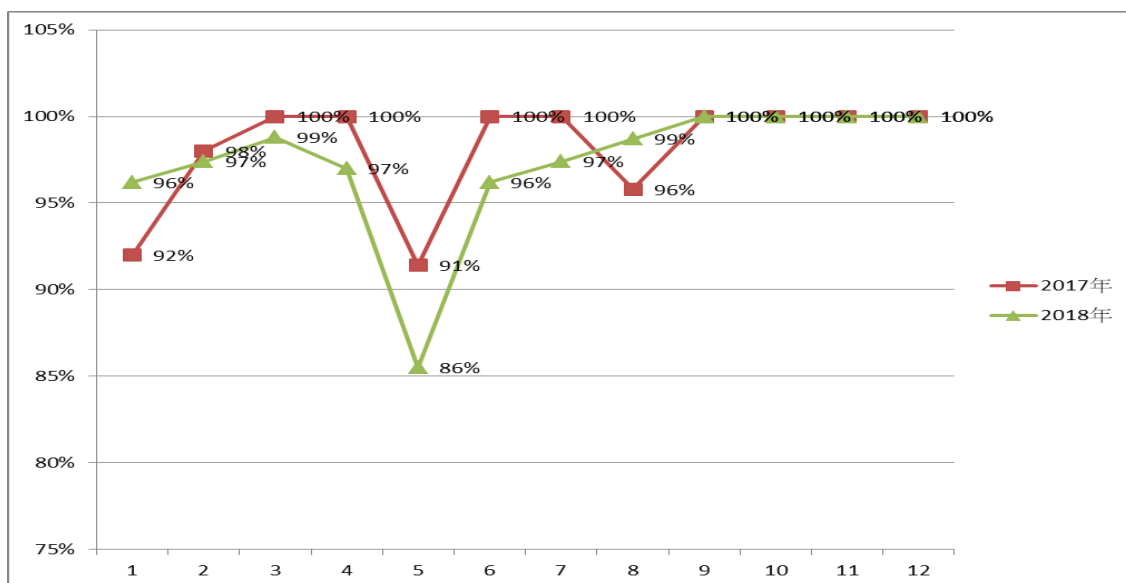
整體而言，驗證機構認證(驗證機構認證處)服務滿意度調查結果，可以歸納下列兩點：

- 除證書發出時效之滿意度低於九成(86%)外，其餘各項調查內容之滿意度均高於 95%，請詳參表二。
- 針對 2018 年滿意度較前一年度較差者(如證書發出時效)，包括評鑑日至取得證書日期間太長，綜整原因為驗證機構申請技術類別多、見證案件場次多或因應產季問題之見證評鑑安排等因素造成，爾後會儘量與驗證機構協調，以縮短時間。

調查內容	2017 年	2018 年
1.承辦人連絡的方便性	92%	96%
2.問題回覆的滿意度	98%	97%
3.要求資料補充的合理性	100%	99%
4.申請審查時間合適	100%	97%
5.證書發出時效	91%	86%
6.評鑑安排協調合理性	100%	96%

調查內容	2017 年	2018 年
7.評鑑時間適當性	100%	97%
8.證書內容	96%	99%
9.權利與義務了解	100%	100%
10.依據評鑑計劃表執行	100%	100%
11.評鑑角色與立場	100%	100%
12.受評機構的資料保護	100%	100%

表二、2018 年驗證機構認證服務之滿意度調查結果(含 2017 年調查結果)



圖二、2018 年驗證機構認證服務與前一年度(2017 年)之滿意度比較表

本會重視顧客回饋的意見與建議，將秉持以持續進步之精神，收集及研議改進作法。例如，由 2018 年滿意度分析中，部分實驗室表達對於 ISO/IEC 17025：2017 轉換作法的關切，本會已提早於 2019 年第一季起配合各類型實驗室主管在職訓練中，安排同儕實驗室分享標準轉換作法與心得，期藉由經驗分享同儕學習模式強化實驗室轉換符合新版要求。本會在精進認證效率方面，在 2016 年啟動新一代資訊系統，以期提供符合性評鑑機構(如實驗室、檢驗機構及驗證機構等)更方便及優質的認證服務。此外，隨著國際趨勢與發展的變化有效落實於認證政策與監督管理，本會於 2019 年 5 月 21 日起實施本會「權利義務規章(TAF-AR-10)」第四版，以因應權責單位及消費者對於本會所認可之符合性評鑑機構，持續精進監督與管理的做法。

歡迎符合性評鑑機構(如實驗室、檢驗機構及驗證機構等)可於本會執行滿意度調查時回饋本會改進的方向，本會將持續努力創造認證結果信賴與公信力，讓外界多運用通過本會認證的符合性評鑑機構，提升認證結果的價值，共創雙贏局面。