

2019 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/陳雅君

本會為持續了解符合性評鑑機構對於本會認證服務申辦過程的滿意度，並瞭解認證過程否有進步空間。本會於各類型符合性評鑑機構(註)之各項認證申辦案(初次、延展及增列)結束後，透過本會認證服務整合資訊平台，即時發送符合性評鑑機構滿意度調查問卷。有關實驗室認證相關服務(註)之 2019 年與 2018 年滿意度調查結果請參閱表一與圖一；而驗證機構相關認證服務(註) 之滿意度調查結果請參閱表二與圖二。

註：本會目前提供之各項符合性評鑑認證，包含與實驗室、檢驗機構、能力試驗執行機構認、參考物質生產機構、健康檢查醫院認證、管理系統驗證機構、產品驗證機構、人員驗證機構及確證與查證機構認證等九類服務；其中前五項為與實驗室認證相關服務，後四項為驗證機構相關服務。

● 實驗室認證相關服務之滿意度調查結果(請參閱表一與圖一)

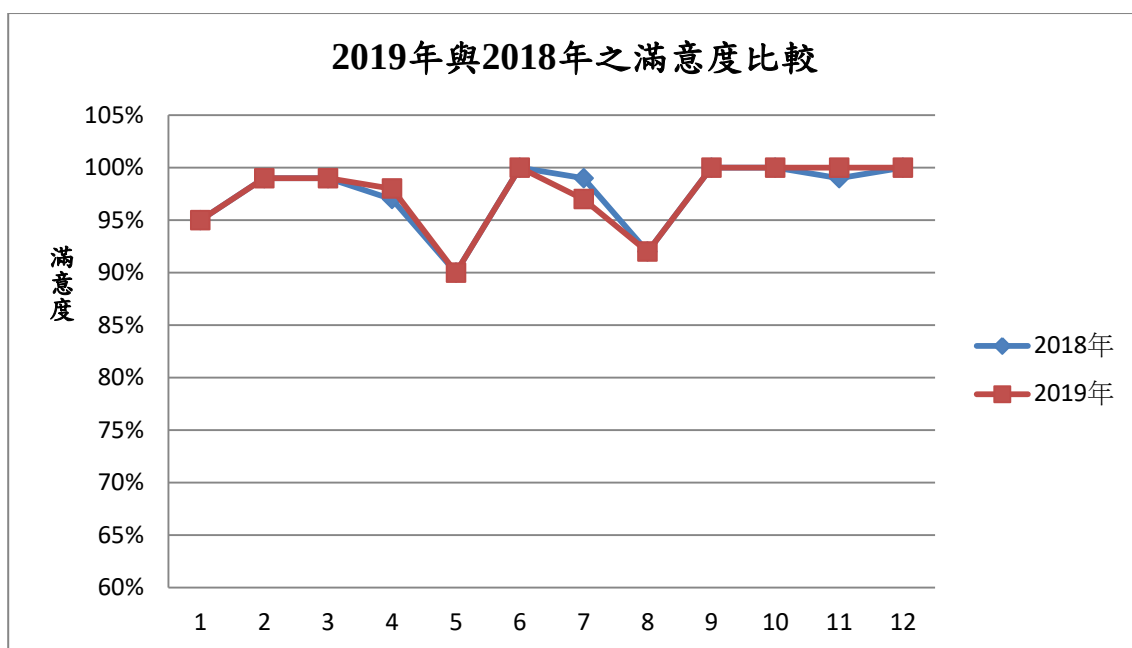
整體而言，實驗室認證相關服務之滿意度調查結果，可歸納為以下幾點：

- (1) 所有調查項目之滿意度皆達九成以上。
- (2) 2019 年滿意度較前一年度(2018 年)申請審查時間合適性有提升，惟 2019 年實驗室認證有較多新版認證規範(ISO/IEC 17025:2017)轉版評鑑案，以至於評鑑時間適當性的滿意上略為下降。
- (3) 另外，本會於 2016 年建置認證服務整合資訊平台全面提供符合性評鑑機構申辦認證，至今已運行超過三年，因此有新增對於認證整合資訊平台的使用滿意度，經調查對所提供的功能面與操作性也都有 99%滿意度。

調查內容	2018 年	2019 年
1.承辦人連絡的方便性	95%	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	97%	98%
5.證書發出時效	90%	90%
6.評鑑安排協調合理性	100%	100%

調查內容	2018 年	2019 年
7.評鑑時間適當性	99%	97%
8.證書內容	92%	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%	100%
12.受評機構的資料保護	100%	100%

表一、實驗室認證相關服務之滿意度調查結果(近 2 年之調查比較)



圖一、2019 年實驗室認證相關服務與前一年度(2018 年)之滿意度比較表

● **驗證機構認證服務之滿意度調查結果(請參閱表二與圖二)**

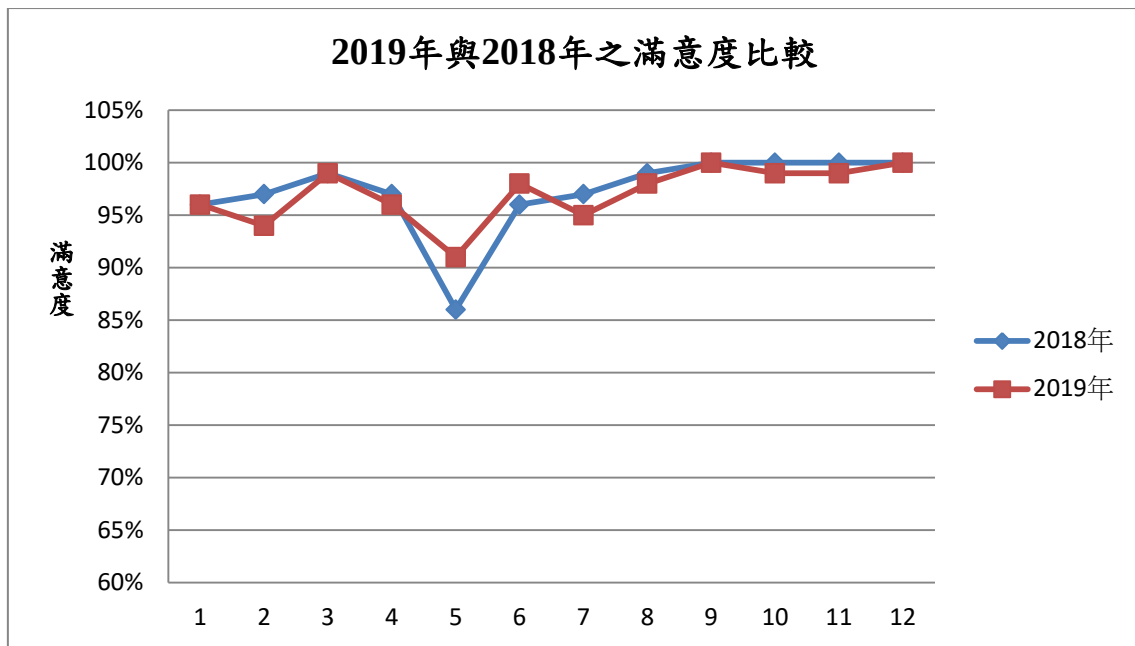
整體而言，驗證機構認證(驗證機構認證處)服務滿意度調查結果，可以歸納為以下幾點：

- (1) 2019 年自認證流程資訊系統整合服務平台對於認證案件(包含初次、延展、增列與監督評鑑)整體滿意度評價達九成以上。
- (2) 本會依據新版認證方案服務手冊考量驗證/確證與查證機構已認證範圍、整體表現、本會風險評估結果...等因素安排現場評鑑人天數，評鑑時間可能因此較以往增加，以至於評鑑時間適當性滿意度略為下降。
- (3) 再問題回覆的滿意度下降情形，主要因為驗證/確證與查證機構建議本會承辦人員盡量透過電子郵件等文字方式回覆問題，爾後繼續溝通評鑑安排或提供補充資料時才能有所依循。
- (4) 另滿意度調查結果顯示驗證機構/確證與查證機構對證書發出時效的滿意度較去年相比已略有改善，惟尚有檢討與改善空間。

調查內容	2018 年	2019 年
1.承辦人連絡的方便性	96%	96%
2.問題回覆的滿意度	97%	94%
3.要求資料補充的合理性	99%	99%
4.申請審查時間合適	97%	96%
5.證書發出時效	86%	91%
6.評鑑安排協調合理性	96%	98%

調查內容	2018 年	2019 年
7.評鑑時間適當性	97%	95%
8.證書內容	99%	98%
9.權利與義務了解	100%	100%
10.依據評鑑計劃表執行	100%	99%
11.評鑑角色與立場	100%	99%
12.受評機構的資料保護	100%	100%

表二、驗證機構認證相關服務之滿意度調查結果(近 2 年之調查比較)



圖二、2019 年驗證機構認證相關服務與前一年度(2018 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。本會清楚符合性評鑑機構對於認證證書的取得時效有較高的期待，因此，本會也著手研議認證證書取得時效上的改善，以期提供符合性評鑑機構更方便及優質的認證服務。此外，由於驗證機構認證處的認證案件可能包含了 1 個場次以上的評鑑活動，為更加著重符合性評鑑機構對評鑑小組表現的回饋意見，驗證機構認證處自 2020 年 5 月 15 日起，滿意度調查表改為依各評鑑場次發出問卷，期許本會能更加清楚地掌握評鑑小組整體表現以維持本會的認證信賴，持續精進監督與管理的做法。

歡迎符合性評鑑機構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。