


| | | | |
|---|-------------------------|----|------------|
|  | 國立清華大學研究倫理辦公室 標準作業程序 | 編號 | REC-SOP-06 |
| | | 版本 | 04.0 |
| | 受理投訴/抱怨作業程序 | 日期 | 109.12.30 |
| | | 頁數 | 1/4 |


文件名稱：受理投訴/抱怨作業程序

文件編號：REC-SOP-06

制定單位：研究倫理辦公室


制定日期：102 年 09 月 24 日

| 修訂紀錄 | | | | | |
|------|--|------|------------|-----------|-----------|
| 編號 | 修訂內容 | 版本 | 版本日期 | 生效日期 | 廢止日期 |
| 1 | 新訂。 | 01.0 | 102 年 9 月 | 102.09.24 | 102.11.21 |
| 2 | 1.修訂委員會名稱：「國立清華大學人文社會科學研究倫理委員會」更改為「國立清華大學人類行為與社會科學研究倫理委員會」。 2.修訂為行政人員。 | 01.1 | 102 年 11 月 | 102.11.21 | 106.01.04 |
| 3 | 統一表述：「研究倫理專案辦公室」修改為「研究倫理辦公室」、「人類行為與社會科學研究倫理審查委員會」修改為「研究倫理審查委員會」。 | 02.0 | 106 年 1 月 | 106.01.04 | 107.04.27 |
| 4 | 1.文字修飾 4.1.2 執行秘書依問題類型提供協助、協調相關單位、回覆說明等初步處理，若有需要得進一步請委員進行調查，或請計畫主持人或被投訴者回覆。依已完成調查或初步處理結果呈報研究倫理審查委員會主任委員，裁示後續處置程序。新增 4.2.4 最終結果須於 10 個工作天回覆給計畫主持人及投訴者。 2.4.2.1.4 將不處理修改為案件已解決，結案存查。相關表單更新。 | 03.0 | 107 年 4 月 | 107.04.27 | 107.09.26 |
| 5 | 修改 6.1 流程圖符號。 | 03.1 | 107 年 9 月 | 107.09.26 | 110.01.20 |
| 6 | 研究參與者改研究對象為主。其餘定期檢視。 | 04.0 | 109 年 12 月 | 110.01.20 | |
| 備註 | 110 年度定期檢視無異動，版本維持 04.0 版(檢視日期：110.07.02) 111 年度定期檢視無異動，版本維持 04.0 版(檢視日期：111.10.07) 112 年度定期檢視無異動，版本維持 04.0 版(檢視日期：112.11.03) | | | | |

| | | | |
|---|-------------------------|----|------------|
|  | 國立清華大學研究倫理辦公室 標準作業程序 | 編號 | REC-SOP-06 |
| | | 版本 | 04.0 |
| | 受理投訴/抱怨作業程序 | 日期 | 109.12.30 |
| | | 頁數 | 2/4 |

目錄表

| 編號 | 目錄 | 頁碼 |
|----|------|----|
| 1 | 目的 | |
| 2 | 範圍 | |
| 3 | 職責 | |
| 4 | 作業流程 | |
| 5 | 參考資料 | |
| 6 | 使用表單 | |
| 7 | 詞彙 | |
| 8 | 附件 | |

| | | | |
|---|-------------------------|----|------------|
|  | 國立清華大學研究倫理辦公室 標準作業程序 | 編號 | REC-SOP-06 |
| | | 版本 | 04.0 |
| | 受理投訴/抱怨作業程序 | 日期 | 109.12.30 |
| | | 頁數 | 3/4 |

1 目的

為保護研究對象、研究人員，及可能受研究倫理審查委員會審查之研究計畫影響的民眾權益，提供當上述人士對其權益有疑慮時之處理原則。

2 範圍

當研究對象、研究人員及其他民眾認為自身權益或福祉，因研究計畫的執行受損或其他原因而提出投訴/抱怨。

3 職責

3.1 行政人員負責受理投訴/抱怨案件，負責投訴/抱怨行政作業。

3.2 執行秘書得初步處理。若有需要得進一步請委員進行調查。將結果呈報研究倫理審查委員會主任委員裁示。

3.3 研究倫理審查委員會委員協助調查相關案件及提出處置程序。

3.4 研究倫理審查委員會主任委員裁示處置程序。

4 作業流程

4.1 受理投訴/抱怨

4.1.1 接獲（書面／口頭／電話／電子郵件）投訴／抱怨時，行政人員須填寫**投訴/抱怨紀錄表(REC-AF0601)**連相關資料呈執行秘書。

4.1.2 執行秘書依問題類型提供協助、協調相關單位、回覆說明等初步處理，若有需要得進一步請委員進行調查，或請計畫主持人或被投訴者回覆。

4.1.3 依已完成調查或初步處理結果呈報研究倫理審查委員會主任委員，裁示後續處置程序。

4.2 採取行動

4.2.1 主任委員可裁示下列處置方式

4.2.1.1 委員調查。

4.2.1.2 與計畫主持人以書面聯繫及諮詢。

4.2.1.3 直接回覆投訴／抱怨者。

4.2.1.4 案件已解決，結案存查。

4.2.2 指派委員調查，程序如實地訪查之作業流程。

4.2.3 完成調查後，調查結果視需要入會討論及決議。由執行秘書指派人員與投訴／抱怨者回覆。

4.2.4 最終結果須於 10 個工作天回覆給計畫主持人及投訴者。


4.3 存放原始文件

4.3.1 將投訴／抱怨及請求案件之相關資料存入計畫專屬的檔案中。

5 相關表單

5.1 投訴/抱怨紀錄表(REC-AF0601)

6 附件

| | | | |
|---|-------------------------|----|------------|
|  | 國立清華大學研究倫理辦公室 標準作業程序 | 編號 | REC-SOP-06 |
| | | 版本 | 04.0 |
| | 受理投訴/抱怨作業程序 | 日期 | 109.12.30 |
| | | 頁數 | 4/4 |

6.1 受理投訴/抱怨作業流程圖

