

	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	編號	REC-SOP-06
	標準作業程序	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

