



文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	1 / 8

管理系統文件

文件類別	第二階文件	
文件編號	PIMS-P-011	
文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序	
發行單位	國立勤益科技大學	
發行日期	104年09月01日	
版次	A	
訂修廢單位	審 查	核 准

(原版簽名頁保存於文件管理分組)

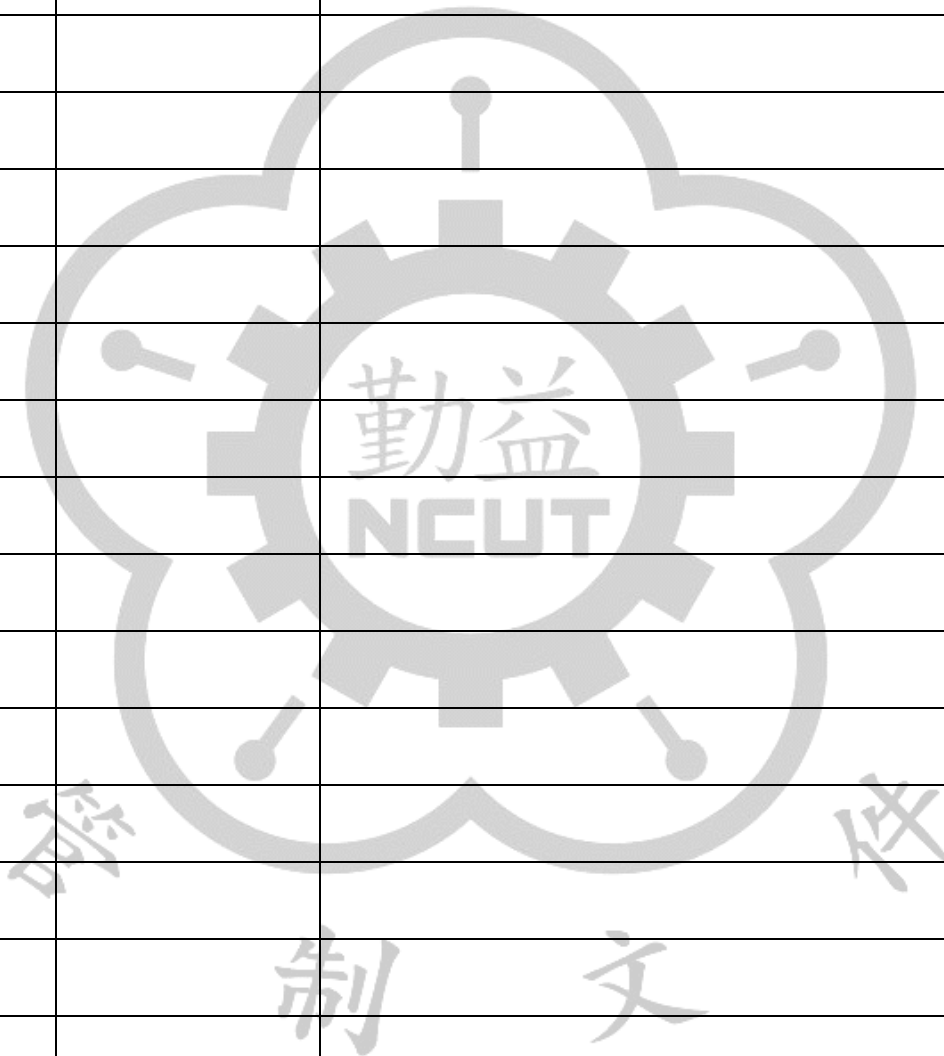


國立勤益科技大學

National Chin-Yi University Of Technology

文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	2 / 8

訂 修 廢 記 錄		
版次	發行日期	訂修廢內容摘要
A	104/09/01	初版發行





文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	3 / 8

1. 目的

為使本校對個資當事人所提出之抱怨及申訴案件之管理有一明確之規範，以確保當事人所提的訴怨能正確有效地處理，且符合相關法律要求。

2. 適用範圍

本校對於個人資料之抱怨及申訴作業之管理。

3. 參考文件

- 3.1. 中華民國個人資料保護法。
- 3.2. 中華民國個人資料保護法施行細則。
- 3.3. 英國國家標準個人資訊管理系統(BS10012：2009)。
- 3.4. PIMS-M-001 個人資料保護管理政策。
- 3.5. PIMS-P-010 當事人權利行使管理程序
- 3.6. PIMS-P-012 個人資料事件管理程序。

4. 名詞定義

- 4.1. 當事人：個人資料之本人。
- 4.2. 申請人：當事人之本人或法定代理人。

5. 權責

5.1. 各單位個人資料代表

- 5.1.1. 受理當事人抱怨或申訴作業。
- 5.1.2. 確認當事人身分。
- 5.1.3. 回報事件管理分組相關抱怨或申訴情形。

5.2. 事件管理分組

- 5.2.1. 協助各單位個資代表執行當事人抱怨或申訴作業。
- 5.2.2. 管理及追蹤當事人抱怨或申訴作業。



文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	4 / 8

5.3. 個人資料管理代表

監督個人資料抱怨或申訴情形之處理及相關回應。





文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	5 / 8

6. 作業內容

6.1. 個人資料抱怨及申訴管理流程

作業流程	權責單位	相關表單
<pre> graph TD A([接獲訴怨案件]) --> B([提出擬辦方式]) B --> C{審核} C --> B C --> D[會辦相關單位] D --> E[訴怨內容處理] E --> F{是否函復} F -- No --> G[紀錄保存] F -- Yes --> H[函復訴怨人] H --> G </pre>	<p>事件管理分組 業務權責單位</p> <p>各單位個人資料代表</p> <p>業務權責單位主管</p> <p>各單位個人資料代表</p> <p>各單位個人資料代表</p> <p>業務權責單位主管</p> <p>業務權責單位</p> <p>相關業務承辦人員</p>	<p>個人資料抱怨或申訴紀錄單</p> <p>個人資料抱怨或申訴紀錄單</p> <p>個人資料抱怨或申訴紀錄單</p> <p>函復</p>



文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	6 / 8

6.2. 接獲訴怨案件

6.2.1. 判定訴怨案件

6.2.1.1. 申請人抱怨或申訴內容若屬當事人權利行使業務，依「PIMS-P-010 當事人權利行使管理程序」之規定辦理。

6.2.1.2. 申請人抱怨或申訴內容若屬個人資料外洩及侵害事件，依「PIMS-P-012 個人資料事件管理程序」之規定辦理。

6.2.2. 訴怨案件受理方式

依本校對外公告或告知當事人的抱怨或申訴管道辦理，一般抱怨及申訴管道有電話、傳真、電子郵件或本人親自至本校辦理。

6.2.3. 訴怨案件申請及受理

6.2.3.1. 本校接獲與個人資料蒐集、處理及利用相關之抱怨或申訴案件時，應由申請人或受理人員填寫「PIMS-P-011-01 個人資料抱怨或申訴紀錄單」，向本校受理窗口提出申請。

6.2.3.2. 本校受理申請人抱怨或申訴案件時，應由「事件管理分組」判定抱怨及申訴內容所隸屬之業務權責單位，並移交此案件給業務權責單位以進行後續之處理。

6.2.3.3. 受理訴怨案件之權責單位，應請親自出席之申請人出示或檢具相關身分證明文件正本如：身分證、健保卡、護照、駕照、學生證、居留證或其他足以證明身分之證件以供查驗，驗畢歸還；若申請人是透過電話或電子郵件時，應由受理人員以口頭方式詢問及核對個資欄位，以確認個資當事人始可受理申請作業。

6.3. 提出擬辦方式及審核

負責受理訴怨案件單位的個人資料代表，應會同單位內與訴怨案件相關之業務承辦人員，研擬處理方式並提交單位主管審核。

6.4. 會辦相關單位及處理

若訴怨案件之內容須跨單位協助處理時，受理訴怨案件單位的個人資料



文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	7/8

料代表應將「PIMS-P-011-01 個人資料抱怨或申訴紀錄單」送交會辦單位的業務承辦人員處理。

6.5. 訴怨內容處理

6.5.1. 業務權責單位處理抱怨及申訴案件之處理原則

- 6.5.1.1. 針對抱怨及申訴事件內容進行原因瞭解及處理。
- 6.5.1.2. 於合理期間內將處理結果回覆當事人，並留下回覆紀錄。
- 6.5.1.3. 將處理結果通知受理單位，於紀錄單上註明已通知受理單位。
- 6.5.1.4. 將處理紀錄及回覆內容交付業務權責單位的個人資料代表。

6.5.2. 業務權責單位之個人資料代表，應追蹤業務權責單位處理訴怨案件之進度，其相關記錄應留存以備查。

6.5.3. 受理抱怨或申訴案件時，單位內的個人資料代表應於 15 日內回覆當事人。並於處理完成後，以電話、電子郵件及書面或其他適當方式回覆當事人本校已受理申訴之訊息。

6.6. 函復訴怨人

6.6.1. 訴怨案件於處置完畢後，由業務權責單位之單位主管判定是否須回覆當事人，若訴怨案件不必函復者，則直接存查，若需回覆則由個人資料代表函復訴怨人之處理經過及結果。

6.6.2. 當事人對於訴怨案件處理不滿意須進行再申訴時，業務權責單位應積極進行瞭解原因並進行回覆，並視需要召開相關會議討論因應方案與對策，直至解決當事人所提之訴怨案件為止。

6.6.3. 各單位個人資料代表應對訴怨案件之回覆內容出具辦理意見，並將處理情況回報「個人資料管理代表」及相關內、外部單位。

6.7. 紀錄保存

相關業務承辦人員應參照如下規範，妥善保存各項紀錄。

編號	表單名稱	保存地點	保存期限
1	個人資料抱怨或申訴紀錄單	各單位	至少 3 年



文件編號	PIMS-P-011	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序		
機密等級	內部使用	版次	A	頁次	8 / 8

7. 相關表單

7.1. PIMS-P-011-01 個人資料抱怨或申訴紀錄單。

