



國立政治大學

人類研究倫理委員會

受理研究參與者申訴/抱怨作業
標準作業程序書

文件編號：SOP/27

核准：顏乃欣召集人

日期：2014年6月

撰寫：許可欣

日期：2014年3月

審查：SOPs小組

日期：2014年5月

修改：黃麗秋


日期：2014年11月

標準作業程序歷史紀錄表

編號	SOPs 項目	SOPs 編號	版本日期	生效日期	廢止日期
1	受理研究參與者 申訴/抱怨作業	SOP/27/01.0	2014 年 3 月	2014 年 6 月	
2	受理研究參與者 申訴/抱怨作業	SOP/27/01.1	2014 年 11 月	2014 年 11 月	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

目錄

1. 目的	2
2. 範圍	2
3. 職責	2
3.1 行政辦公室	2
3.2 委員	2
3.3 召集人	2
4. 作業流程	2
4.1 受理投訴/抱怨	2
4.2 採取行動	2
4.3 存放原始文件	2
5. 流程圖	3
6. 附件	4
附件一 申訴／抱怨紀錄表	4

	國立政治大學人類研究倫理治理架構 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業	編號	SOP/27/01.1
		日期	2014/11/27
		頁數	4

1. 目的

為保護參與者的權益與福祉，提供當參與者對其權益有疑慮時的處理原則。

2. 範圍

當研究參與者認為自身權益或福祉受損或其他原因而提出申訴/抱怨。

3. 職責

3.1 行政辦公室

3.1.1 受理研究參與者投訴/抱怨案件，負責研究參與者申訴/抱怨行政作業。

3.1.2 依調查結果建議處置程序。

3.2 委員

3.2.1 調查相關案件及提出處置程序。

3.3 召集人

3.3.1 裁示處置程序。

4. 作業流程

4.1 受理投訴/抱怨

4.1.1 行政辦公室接獲（書面／口頭／電話／電子郵件）申訴／抱怨時，須填寫投訴紀錄表（附件一）連相關資料提交召集人。

4.1.2 行政辦公室依案件建議處置程序。

4.1.3 呈召集人裁示。

4.2 採取行動

4.2.1. 依召集人裁示作下列三種處置方式：

4.2.1.1 派委員調查。


4.2.1.2 與主持人以書面聯繫及諮詢。

4.2.1.3 直接回覆申訴／抱怨者。

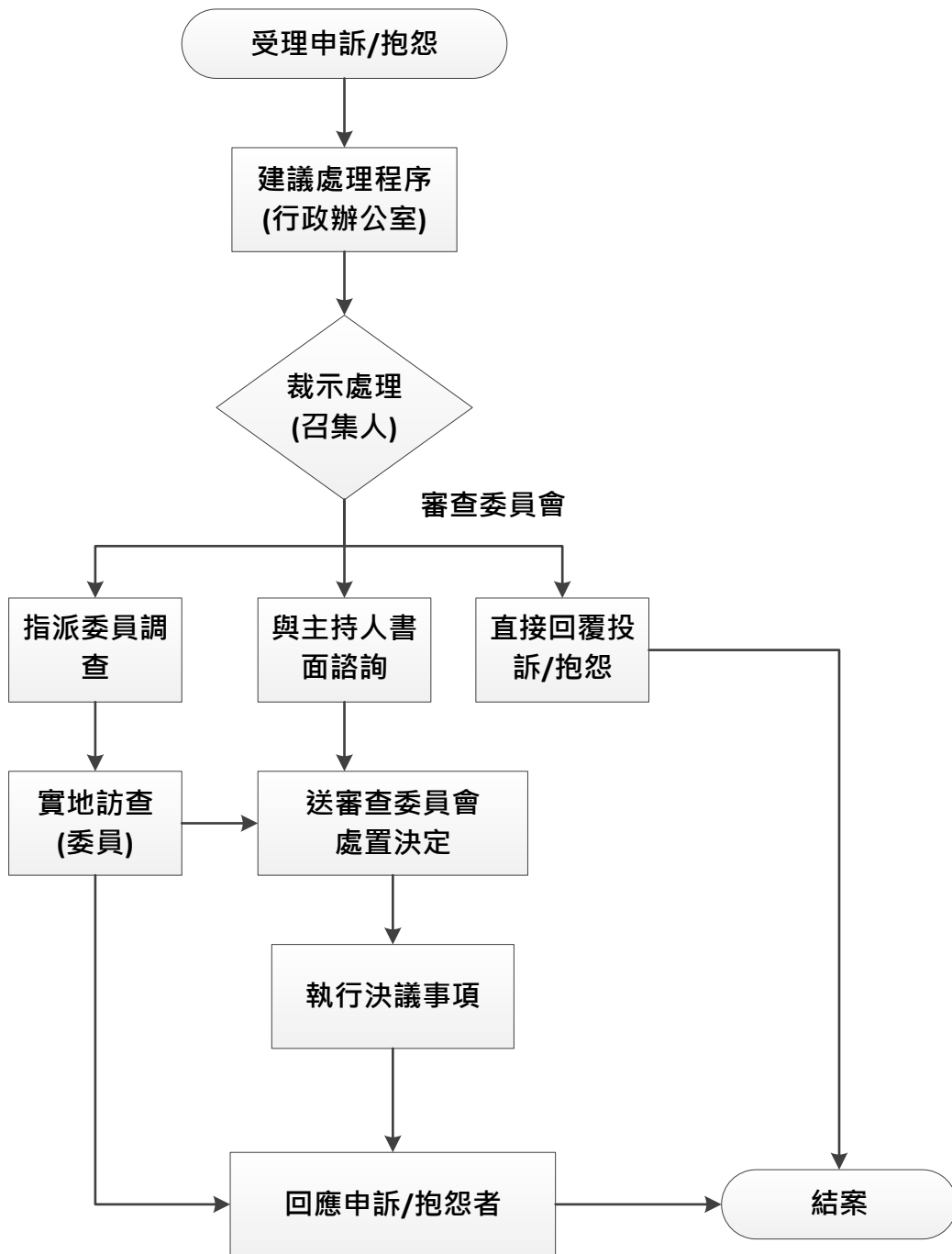
4.2.2 指派委員調查，程序如一般計畫期中審查之作業流程。

4.2.3 完成調查後，調查結果視需要由召集人指派人員回覆申訴／抱怨者。


4.3 存放原始文件

	國立政治大學人類研究倫理治理架構 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業	編號	SOP/27/01.1
		日期	2014/11/27
		頁數	4

4.3.1 將參與者申訴/抱怨及請求案件之相關資料存入計畫專屬的檔案中。



5. 流程圖

	國立政治大學人類研究倫理治理架構 標準作業程序 受理研究參與者申訴/抱怨作業	編號	SOP/27/01.1
		日期	2014/11/27
		頁數	4

6.附件

附件一 申訴／抱怨紀錄表

申訴／抱怨紀錄表

受理者	
申訴／抱怨途徑	<input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他（請說明）
研究參與者姓名	
聯絡地址	
聯絡電話	
參與研究計畫編號	
參與研究計畫名稱	
參與研究日期	
申訴／抱怨內容	
委員會處置方式	
結果	
召集人簽名／日期	