



文件編號	PIMS-P-007	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 / 4

# 管理系統文件

文件類別	第二階文件	
文件編號	PIMS-P-007	
文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序	
發行單位	文件管制中心	
發行日期	103年12月01日	
版 次	A	
訂修廢單位	審 查	核 准
個資保護執行 小組		

(原版簽名頁保存於文件管制中心)





文件編號	PIMS-P-007	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 / 4

## 1. 目的

中州科技大學（以下簡稱本校）根據相關法律要求之管理，透過抱怨及申訴管理確保對於處理個人資料的抱怨被正確處理，特訂立本管理程序。

## 2. 範圍

凡本校個人資料抱怨及申訴管理作業，均適用本程序。

## 3. 依據

- 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. PIMS-M-001 個人資料保護管理政策。
- 3.4. PIMS-P-006 當事人權利行使管理程序。
- 3.5. PIMS-P-008 個人資料事件管理程序。

## 4. 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。
- 4.3. 受理方式：電話、電子郵件、本人親自至本校辦理。

## 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. 回報個資保護執行小組相關抱怨或申訴情形。

### 5.2. 個資保護執行小組

- 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-007	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 / 4

## 5.3. 個人資料管理代表

5.3.1. 監督個人資料抱怨或申訴情形之處理及相關回應。

## 6. 作業流程

- 6.1. 申請人抱怨或申訴內容若屬當事人權利行使業務，依「PIMS-P-006 當事人權利行使管理程序」之規定辦理。
- 6.2. 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-008 個人資料事件管理程序」之規定辦理。
- 6.3. 受理方式依本校對外公告或告知當事人抱怨或申訴方式。
- 6.4. 受理個人資料抱怨或申訴事件時，應由申請人主動填寫「PIMS-P-007-01 個人資料抱怨或申訴申請表」。
- 6.5. 申請人向本校為抱怨或申訴事件時，應由申請人出具申請表及身分證明文件向本校各單位個資代表提出申請。
- 6.6. 申請人應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、居留證或其他足資證明身分之證件以供查驗，驗畢歸還。
- 6.7. 受理申請人抱怨或申訴作業時，各單位個資代表應於 15 日內回覆申請人。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申請人。
- 6.8. 各單位個資代表於接受申請人抱怨申請後，應提交所屬單位主管審查。
- 6.9. 各單位個資代表應對回覆內容出具辦理意見，並將處理情況回報個資保護執行小組及相關內、外部單位。
- 6.10. 相關當事人抱怨或申訴處理作業之紀錄，保存期限 3 年。

## 7. 相關文件及表單

- 7.1. PIMS-P-007-01 個人資料抱怨或申訴申請表。