

文件類別	申訴、抱怨處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-013	A2	2

一、目的

執行申請者向本公司提出之申訴、抱怨之處理，以確保本公司良好聲譽及形象，並維護申請者的權益。

二、範圍

申訴、抱怨之處理程序。

三、權責

依作業流程

四、定義

- 4.1 申 訴：申請者或已驗證通過者針對本公司對其所欲之認證地位的不利決定有意見時，得向本公司提出申訴。
- 4.2 抱 怨：申請者、已驗證通過者、利害相關團體或任意第三人，針對本公司驗證相關事宜（如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或行政人員、驗證稽核員之言行）或對已驗證通過者的相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。
- 4.3 申 請 者：提出抱怨或申訴者。

五、作業流程

5.1 抱怨處理程序

- 5.1.1 申請者得隨時檢附相關意見或證明文件向本公司提出抱怨。
- 5.1.2 申請者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向本公司提出，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本公司不予受理。
- 5.1.3 本公司受理抱怨案後，原則上於 30 日內完成抱怨事件之處理，處理人員及裁示人員應排除與該案相關之人員，以確保其公正性，並將抱怨處理結果函覆申請者。

5.2 申訴處理程序

- 5.2.1 申請者應於收受本公司決定結果通知書或事件發生之次日起三十日內，以書面敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本公司提出。
- 5.2.2 申訴未附理由或相關證明文件者，本公司不予受理。
- 5.2.3 申訴案件受理後，於矯正與預防措施單勾選申訴抱怨欄位填寫不符合事項說明。另本公司即函知申請者，並指派調查人員辦理調查，該調查

文件類別	申訴、抱怨處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-013	A2	2

人員及裁示人員應排除與該案相關之人員，以確保其公正性。申請者得於收受本公司受理通知後三日內，以書面方式向本公司提出指定證人出席調查會議之要求。

- (a)農產品驗證申訴抱怨案之受理人員為台北總公司相關承辦人員。
- (b)受理人員將受理案提交給總經理，由總經理指派調查人員調查。
- (c)調查人員將調查報告交給總經理，由總經理主持調查會議，必要時提送防護公正性暨技術管理委員會。

5.2.4 本公司受理申訴案後，原則上於三十日內完成調查，必要時得徵詢申請者同意後延長處理期限。

5.2.5 本公司得要求該案件相關認證評審員或申請者、必要關係人等出席調查會議。本公司要求申請者出席調查會議，申請者無正當理由未出席者，視為撤回申訴案件。

5.2.6 申訴案調查完畢議決後，主管於該矯正與預防措施單追蹤確認，並由總經理裁示結案與否，若裁示結果為結案，本公司立即將申訴處理結果以函文告知申請者，並將資料保存備查。若裁示結果不結案，則依總經理裁示之理由執行後續追蹤，轉為另一張矯正與預防措施單。

5.2.7 申訴案件調查期間，本公司原就認證之通過或不通過、維持、增列、暫時終止、終止、重新驗證等所為之決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，本公司驗證評鑑作業得暫時停止。

5.2.8 申請者對本公司處理申訴案件之結果不能接受時，可循司法程序尋求解決。

六、作業內容

申請者填寫抱怨處理單向本公司提出抱怨或申訴。

七、相關文件

無

八、使用表單

- 8.1 抱怨/申訴處理單
- 8.2 矯正與預防措施單