

文件類別	異常事件處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-023	A7	4

一、目的

本公司驗證通過客戶之本身或相關成員，經農政單位/TAF 抽查屬異常狀況時，所通報本公司之案件，應納為本公司農產品驗證部之異常事件，或於 UCS-AW-019 已驗證案件風險評估作業指導書中列為高風險客戶，依此程序辦理。

二、範圍

- 2.1 有異常問題之產品種類為本公司驗證通過之客戶。
- 2.2 雖然為本公司驗證通過之客戶，但有異常問題之產品種類未通過驗證；或系統上的履歷異常問題。
- 2.3 未通過本公司驗證通過之客戶，但隸屬於本公司驗證通過之單位組織內之產品異常問題。
- 2.4 其他異常問題。
- 2.5 高風險客戶。

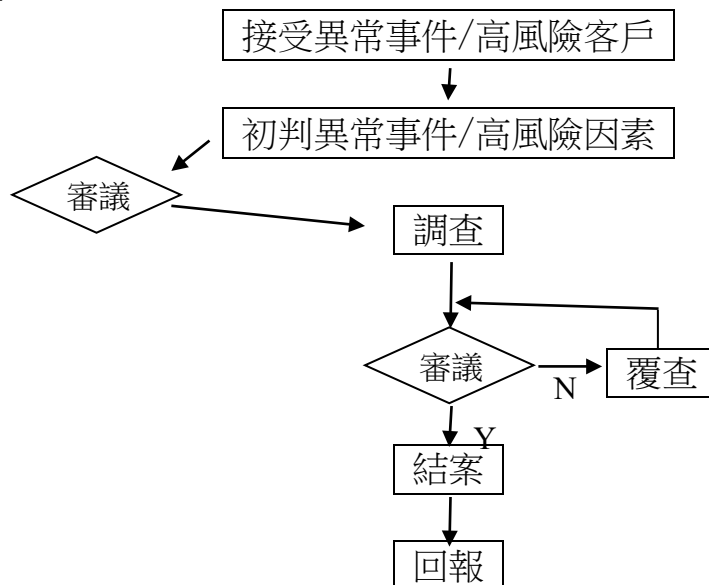
三、職責

- | | |
|------------------|---------------------|
| 3.1 接受異常事件/審議分級 | 全公司成員/主導稽核員 |
| 3.2 初判異常事件/高風險客戶 | 農產品驗證部主管/管理代表 |
| 3.3 調查 | 風險小組 |
| 3.4 結案 | 農產品驗證部主管/副總經理 |
| 3.5 回報 | 農產品驗證部主管/管理代表/風險小組長 |

四、定義

無。

五、作業流程



文件類別	異常事件處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-023	A7	4

六、作業內容

6.1 異常事件

6.1.1 公司同仁接受到從農政單位/TAF 之農產品驗證客戶相關之異常事件時(包含市抽不合格之客戶)，應立即報告農產品驗證部主管/管理代表，由農產品驗證部主管/管理代表填寫 UCS-F-103 異常事件處理單。

6.1.2 農產品驗證部主管/管理代表應在異常事件處理單做出初步的判斷，分四種情況，第一、有品質異常問題之產品種類為本公司驗證通過之人員；第二、雖然為本公司驗證通過之人員，但有品質異常問題之產品種類未通過驗證；或系統上的履歷異常問題；第三、未通過本公司驗證通過之人員，但隸屬於本公司驗證通過之單位組織內之產品品質異常問題；第四、其他異常問題(如標示異常、檢舉案等)。

6.1.3 異常事件處理單上的案件編號，依日期加上 2 碼流水號，例如：102 年 12 月 29 日第 3 件，案件編號則為 102122903。

6.1.4 若為 6.1.2 之第一種異常狀況，且為**客戶端問題**

- (1)若為產銷履歷驗證單品項客戶，召開臨時審議，決定暫時終止該品項。
- (2)若為產銷履歷驗證多品項客戶，則由前次稽核員通知客戶，若有效證據可證明不會造成其他品項相同異常事件發生，則於臨時審議報告，決定暫時終止驗證該品項或有可能被該異常產品污染之品項。
- (3)若為有機作物驗證單品項客戶，召開臨時審議報告，決定暫時終止驗證該品項。
- (4)若為有機作物驗證多品項**單田區**客戶，則由前次稽核員通知客戶，請客戶於 1 天內提供有效證據可證明其他品項不會有相同異常事件產生，則召開臨時審議報告，決定暫時終止驗證該品項。若無有效證據則暫時終止全品項。
- (5)若為有機作物驗證多品項**多田區**客戶，則由前次稽核員通知客戶，請客戶於 1 天內提供有效證據可證明該異常品項種植田區，且不會造成其他田區污染之可能性，則於臨時審議報告，決定暫時終止該異常品項田區及相關品項。若無有效證據則暫時終止全品項。
- (6)若為有機加工、分裝、流通客戶，則由前次稽核員通知客戶，請客戶於 1 天內提供有效證據可證明該異常品項之供應商，則於臨時審議報告，暫

文件類別	異常事件處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-023	A7	4

時終止該品項及其供應商之相關產品。若此供應商可有效證明其他產品無造成異常之可能性，則可暫時終止該異常品項。

6.1.5 若為 6.1.2 之第一種異常狀況，判定**非客戶端問題**，於異常事件處理單勾選第一的(B)項，並告知客戶需於 3 日內提出佐證資料，若客戶 3 日內無法提出，則召開臨時審議，暫時終止驗證該客戶，暫時終止品項及方式則依 6.1.4 辦理。

6.1.6 若為 6.1.2 之第二、三、四種異常狀況則召開臨時審議，依審議決定。

6.1.7 審議決定若需執行暫時終止，應最晚於審議決定隔天發函通知客戶，並請客戶將該異常產品下架回收，並立即於 L1 執行『暫時終止驗證』或台灣有機農業資訊網上註明暫時中止。暫時終止期間預定 3 個月，由驗證行政人員列入暫時終止名單內，若異常事件調查結案，即於審議會議報告，決議可恢復驗證通過。

6.1.8 審議決定若不需執行暫時終止，則需將不執行暫終原由於審議會議內呈現。

6.2 農產品驗證部主管/管理代表依不同異常事件指派風險小組(至少 2 位以上)進行稽核，風險小組人員可重複擔任不同異常事件調查人員，風險小組將調查事實陳述於 UCS-F-104 調查報告。

6.3 高風險客戶

6.3.1 依審議決議之高風險客戶則於審議後最晚 7 個工作天發函告知客戶需每年增加一次不定期追查。

6.3.2 由風險小組針對造成高風險之原因進行不定期追查。

6.4 經風險小組調查之後，發現為客戶缺失時，需開立不符合事項報告，並限期改善。

6.5 風險小組於期限內(若無限定，最晚稽核後一個月內)將整份調查報告送至審議小組，審議小組依 ISO/IEC 17065:2012 #7.11 作出驗證決定，並發函回覆相關單位。

6.6 依 ISO/IEC 17065:2012 #7.11，當業者不符合驗證要求時，應考慮與決定適當措施，如下

6.6.1 有條件的持續驗證，包含增加年度追查次數

文件類別	異常事件處理程序	文件編號	版本	頁數
程序類		UCS-AP-023	A7	4

6.6.2 減列驗證範圍，以移除不符合驗證要求之產品類別

6.6.3 在客戶採取補救措施時，持續暫時終止驗證部分或全部產品類別

6.6.4 終止驗證(未持續符合驗證基準，經要求限期改正而未改正或情節重大者)

備考:當農產品經營業者其產品檢驗不符合規定時，審議小組決議依循如下

a)生產者、加工業者初次發生時，立即暫時終止暨啟動調查

i)調查結果若非自願的(如鄰田汙染)，則恢復驗證前需減列驗證範圍(含品項和/或土地)

ii)調查結果若屬本身違反規定，則終止驗證

b)分裝、流通業者初次發生時，立即暫時終止暨啟動調查

i)調查結果若非自願的(如供應商問題)，則恢復驗證前需減列驗證範圍(如品項)和/或限縮標籤使用權限

ii)調查結果若屬本身違反規定，則終止驗證

c)生產者、加工、分裝、流通業者三年內再度發生時，原則上立即審議終止驗證，但最終依審議決議為主

d)若有特殊狀況，依審議小組決議為主

6.7 由農產品驗證部主管/管理代表/風險小組長將異常事件處理單、調查報告、不符合事項報告填寫於調查歷程表，並將這些表單一併呈副總經理，副總經理需於調查歷程表確認後方可結案。

6.8 副總經理確認後之異常事件處理單、調查報告、不符合事項報告、調查歷程表交由農產品驗證行政備檔於農產品驗證部總部。

七、相關文件

無。

八、相關表單

8.1 UCS-F-103 異常事件處理單

8.2 UCS-F-104 調查報告

8.3 UCS-F-132 暫時終止名單

8.4 UCS-F-070 不符合事項報告

8.5 UCS-F-134 調查歷程表