

申訴、抱怨案件處理程序書	文件編號：AIC-2-7.13-1	
	發行日：109/07/15	第 1 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

1. 目的：安心國際驗證股份有限公司(以下簡稱本公司)為建立申訴抱怨管道、保障客戶與消費者權益、改善驗證作業執行效率、培養各方理性解決問題之態度、促進產業健全發展、發揮農產品自主管理功能，訂定此作業程序。
2. 範圍：申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，得依據本要點之規定提出抱怨或申訴案件。
3. 定義：
 - 3.1 申訴：申請驗證單位或已驗證單位對本公司對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得向本公司提申訴。
 - 3.2 抱怨：申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，對本公司或對已驗證單位的相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。
 - 3.3 利益迴避：任何人與該申訴抱怨案件存在有任何可能影響調查公正性的關係者，不得擔任調查處理的工作。
 - 3.4 保密：於申訴評議活動中所取得之資訊，均應視為專屬資訊，並應視同機密。
 - 3.5 公正性：驗證活動應公平、正直、客觀行事。
4. 為受理業者申訴案件，本公司設置申訴評議委員會(以下簡稱申評會)，其組織簡則另訂之。
 - 4.1 申評會委員應簽訂申訴委員利益迴避、保密與公正性聲明書(AIC-3-7.13-2-01)，另對不是來自於客戶(如抱怨者或主管機關)，其所獲得有關客戶的資訊，亦應予以當作機密處理。
5. 申訴案件：
 - 5.1 提出：
 - 5.1.1 申請驗證單位或已驗證單位對本公司對其所欲之驗證地位的不利處分有意見或對本公司終止其驗證通過資格有異議時，得於處分公文送達之次日起十五日內，填寫「申訴、抱怨申請書(AIC-3-7.13-1-01)」，並檢附相關意見或證明文件，隨時向本公司提出申訴，並以一次為限；本公司應以書面告知已收到「申訴、抱怨申請書(AIC-3-7.13-1-01)」。
 - 5.1.2 逾期本公司得不受理，惟有充分理由，並提出具體證明者，不在此限。
 - 5.1.3 本公司於相關處分之通知公文上，應記「如不服本處分，得於處分公文送達之次日起十五日內向本公司提出申訴」。
 - 5.1.4 申訴者應以電話、傳真、電子郵件等以書信方式向本公司行政組提出，且需敘明申訴理由及檢附相關證明文件。匿名申訴或未留下連絡電話/地址、申訴未附理由、相關證明者，本公司不予受理。
 - 5.1.5 受理調查單位須簽妥「受理申訴案件與稽核小組成員同意書」始受理

申訴、抱怨案件處理程序書	文件編號：AIC-2-7.13-1	
	發行日：109/07/15	第 2 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

申訴。

5.1.6 受理抱怨或申訴，應先確認與本公司所負責之驗證活動有關。

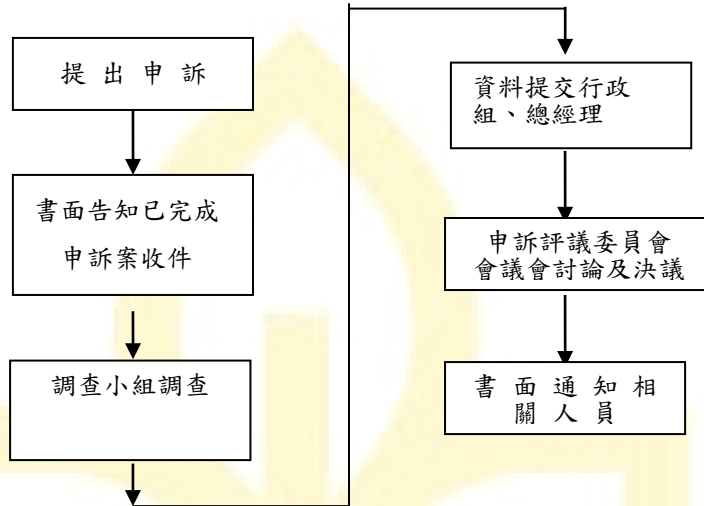
5.1.7 利害相關團體得來電洽詢將進行的申訴程序。

5.2 處理：

- 5.2.1 申訴案件受理後，由總經理視需要派遣與本案無關之人員組成調查小組（至少為一位稽核員）調查案件的始末。調查小組應於申訴受理後 30 日內完成調查與處理，並回覆結果。如無法在 30 日內完成，應徵詢申訴者的同意延長期限。
- 5.2.2 調查小組成員需遵守利益迴避原則。
- 5.2.3 調查小組完成申訴案件之調查後，將相關文件資料提交行政組。行政組將該案件提交總經理確認後，送交申評會討論及決議。
- 5.2.4 申評會先就書面資料審議申訴案件。必要時得由召集人召開會議。視案件之需要得通知申訴人、委託人或其他關係人到會說明。
- 5.2.5 申評會之決議，應有委員二分之一以上同意，始得通過該決議。
- 5.2.6 申評會決議後，由行政組將申訴處理結果與做成決定之理由函覆提出者並副知相關人員。
- 5.2.7 申訴者對本公司處理申訴案件之結果不能接受時，可循司法途徑尋求解決。
- 5.2.8 已通過驗證之農產品經營者再申訴：
農產品經營者對於本公司就申訴所為之結果不服者，應於收受書面之日起一個月內檢附佐證資料，向本公司之認證機構提出再申訴，並以一次為限。
- 5.2.9 申評會之決議，如原處分單位認與法令抵觸或事實上窒礙難行者，應列舉具體理由，由總經理呈報董事會，董事會如認為理由充足，得交付申評會再議。否則，經核定後，應即採行。

申訴、抱怨案件處理程序書	文件編號：AIC-2-7.13-1	
	發行日：109/07/15	第 3 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

5.3 申訴作業流程圖



6. 抱怨案件：

6.1 提出：

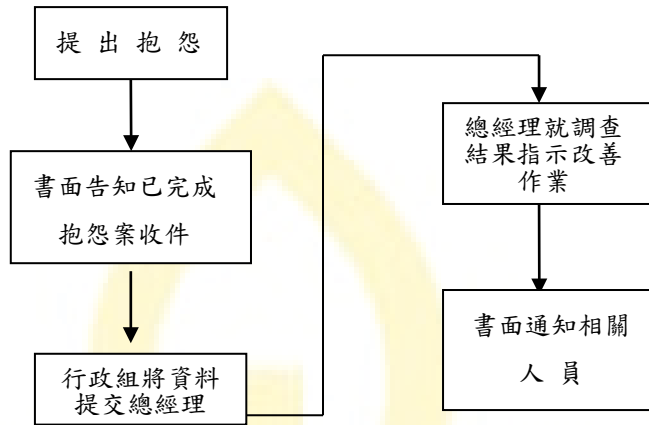
- 6.1.1 申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，對本公司或對已驗證單位的相關行為有意見時，得隨時向本公司行政組提出抱怨。
- 6.1.2 抱怨案件應以電話、傳真、電子郵件等、書面方式或其他有效方式向本行政組提出，同時並告知其姓名/所屬之組織名稱、連絡方式(電話、戶籍/登記地址)、抱怨對象、抱怨內容等，填寫「申訴、抱怨申請書(AIC-3-7.13-1-01)」，並檢附相關意見或抱怨證明文件，向本公司行政組提出抱怨，地址為 51056 彰化縣員林市大同路 1 段 205 號 7 樓，電話：04-8399677。本公司應以書面告知已收到。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本公司不予受理。

6.2 處理：

- 6.2.1 抱怨案件受理後，由總經理指派無利害關係之本公司內部人員承辦。承辦人應於 30 日內調查完成抱怨事件之處理，必要時得徵詢抱怨者的同意延長處理期限，並將調查結果呈報總經理及函覆抱怨者，由總經理指示改善作業。
- 6.2.2 相關調查結果與改善方式，由行政組將結果以正式函文^(1.3)通知提出者並副知相關人員。
- 6.2.3 抱怨者對本公司處理報怨案件之結果不能接受時，可循司法途徑尋求解決。

<h2 style="margin: 0;">申訴、抱怨案件處理程序書</h2>	文件編號：AIC-2-7.13-1	
	發行日：109/07/15	第 4 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

6.3 抱怨作業流程圖



7. 參與驗證活動之人員，如存在任何影響活動之公正性關聯者，應先告知驗證機構並迴避。

8. 矯正與預防措施

8.1 若申訴或抱怨案件之調查結果為本公司行政作業疏失或不符合相關作業程序、標準及規範時，應於 30 日內改善完成，或提出矯正計畫。相關作業內容需分別填於「申訴案件處理紀錄表 AIC-3-7.13-1-03」、「抱怨案件處理紀錄表 AIC-3-7.13-1-04」中。

8.2 相關資料應提報於管理審查會議追蹤改善情形，以避免相關事件再次發生。

8. 紀錄之保存

所有申訴、抱怨案件及矯正措施紀錄，應由行政組保存六年。

9. 相關表單

申訴、抱怨申請書(AIC-3-7.13-1-01)

受理申訴案件與稽核小組成員同意書(AIC-3-7.13-1-02)

申訴案件處理紀錄表(AIC-3-7.13-1-03)

抱怨案件處理紀錄表(AIC-3-7.13-1-04)

申訴委員利益迴避、保密與公正性聲明書(AIC-3-7.13-2-01)