

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 1 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

目錄

第一部分、驗證作業規定	2
第二部分、證書. 標章. 標誌規定	27
第三部分、驗證收費	39
第四部分、申訴. 抱怨處理	44

相關法規:請至安心國際驗證股份有限公司官網

<http://anh-sin-cert.com.tw/>上文件下載區查詢產品驗證作業手冊(法

規)，謝謝您 😊

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 2 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

第一部分、驗證作業規定

1. 目的：

為建立安心國際驗證股份有限公司(以下簡稱本公司)產品驗證申請之標準作業，作為產品申請驗證之依據，特訂定本作業程序書。

2. 適用範圍

產品驗證作業之適用對象，為生產、加工、分裝、流通或販賣之有機農產品業者，包括有機、進口有機產品、有機轉型期之農產品。農產品經營者就其產品申請驗證方案，應具備下列資格之一：

- a. 具備申請驗證生產場區所有權或經營使用權之自然人、依法設立或登記之農場、畜牧場、水產養殖場、農業產銷班、學校、法人或團體，或領有商業登記證明文件者。
- b. 經終止驗證一年內不得再次申請驗證。

3. 名詞定義

3.1 驗證(certification)：指證明特定農產品之生產、加工、分裝及流通等過程，符合「有機農業促進法」及其相關子法規定之作業。

3.2 認證(creditation)：指認證單位就具有執行「有機農業促進法」所定驗證工作資格者予以認可。

3.3 農產品經營者：指自然人、依法設立或登記之農場、畜牧場、水產養殖場、團體或農業產銷班、領有公司或商業登記證明文件者、機關（構）、學校或法人。以生產、加工、分裝、進口、流通或販賣農產品、農產加工品之驗證通過者。

3.4 農產品標章：指證明農產品及其加工品依「有機農業促進法」規定驗證後，所使用之標章。

3.5 標示：指農產品及其加工品於陳列販賣時，於農產品本身、裝置容器、內外包裝所為之文字、圖形或記號指於農產品本身、包裝或容器上所為之文字、圖形、記號或附加之說明書。

3.6 評審員(assessor)：認證機構擔任認證評鑑作業之人員。

3.7 稽核員(auditor)：本公司^(1.4)擔任驗證稽核作業之人員。

3.8 受稽核單位：向本公司提出驗證申請或已取得本公司驗證之單位。

3.9 不符合項目(nonconformity)：缺乏或無法執行並維持本公司驗證要求與農業部^(1.4)相關規定，或無法符合受稽核單位自訂之文件化品質系統。

3.10 觀察事項：不足以成立不符合項目，本公司稽核小組認為尚有改進之空間，惟不強

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 3 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

制要求採取矯正措施。

- 3.11 個人驗證：由單一農產品經營者實際從事產銷履歷農產品生產、分裝、加工、流通過程之相關作業及管理業務，且產製作業應符合本基準之規範，並進行自我查核。農產品經營者應自行或指定特定人員負責相關作業及管理業務。本公司查驗時，該等人員應全程參與。
- 3.12 自我查核：指申請個別驗證者，對其各項作業是否符合相關有機驗證基準所為之查核。
- 3.13 委辦：非由本公司自行作業，而委託外部機構進行辦理之業務。目前委辦之工作主要為檢驗工作。本公司優先選擇有通過全國認證基金會之ISO 17025 的測試實驗室成為委辦單位進行檢驗工作。
- 3.14 生產廠（場）：指在國內進行生產、加工、分裝或流通農產品之過程所涉之場所。
- 3.15 增列查驗：指本公司為確認經其驗證通過之農產品經營者，於驗證有效期間內得否增加驗證班員、驗證場區、驗證品項所為之查驗。
- 3.16 展延查驗(renewal certification)：指本公司為確認經其驗證通過之農產品經營者於驗證有效期間屆滿後，得否再取得驗證通過所為之評鑑。
- 3.17 追蹤查驗：指本公司為確認經其驗證通過之農產品經營者於驗證有效期間內持續符合驗證基準所為之查核。
- 3.18 暫時終止(suspend)：指由本公司主動暫時終止農產品經營者之驗證通過資格，或農產品經營者主動申請暫時終止驗證關係之要求。
- 3.19 終止(withdraw)：指已驗證之農產品經營者被本公司主動停止其驗證通過之資格。
- 3.20 結束：指已驗證之農產品經營者主動提出驗證關係結束之要求、未能配合年度追查者或證書到期不再續證。
- 3.21 見習稽核員：為特定目的，如觀摩學習、評估運作等，而隨同主導稽核員於稽核現場，但不為主要執行稽核工作的人員。見習稽核員不計入驗證收費之稽核人天數。
- 3.22 稽核小組：執行稽核的一個或一個以上稽核員，若需要時得由技術專家協助之。稽核小組其中的一個稽核員被指派為主導稽核員。
- 3.23 矯正：指已獲驗證之農產品經營者經本公司定期追查，產品檢驗項目不符合法規規定時，公司將函文通知業者立即停止使用有機農產品標章及使用有機名義販售之要求。
- 3.24 減列(reducing)：使驗證範圍的一部份失效的決定。指已驗證之農產品經營者主動提出或被本公司主動減少驗證範圍內之驗證場(廠)區及產品品項。
- 3.25 委外作業：農產品經營者依驗證產品之生產計畫所訂之部分作業事項，委由他人代為執行，雙方應具有契約關係。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 4 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

3.26 初次查驗：指農產品經營者未曾於本公司通過有機方案驗證資格者。

4. 權責：

- 4.1 驗證組收件並檢視申請書之內容及所附文件是否完備、通知業者。
- 4.2 驗證組管控案件進度、連繫稽核員、追蹤業者書審補件作業。
- 4.3 稽核員負責文審、現場稽核及不符合事項之補件作業。
- 4.4 審查人員執行審查與評估驗證過程所有資訊與結果。
- 4.5 驗證決定小組負責驗證決定。
- 4.6 總經理核定發證。

5. 驗證作業說明

5.1 農產品經營者應提供完整之申請資訊。其應包括下列文件：

- 5.1.1 符合農產品經營者資格之證明文件。
- 5.1.2 生產場地理位置資料。
- 5.1.3 依驗證基準之生產計畫或製程說明。有委外作業者應併附委外生產計畫或製程說明。

申請有機種子(苗)者，應符合下列規定：

- 1.) 由慣行田所栽培之種子，經有機田種植所得之作物為有機作物，該作物所結之種子因符合「生產至少一代」之要件，故可申請有機種子驗證。該有機種子依有機農產品有機轉型期農產品驗證基準與其生產加工分裝流通及販賣過程可使用之物質(簡稱本基準)規定培育所得之種苗即可申請有機種苗驗證(包含以穴盤方式育苗者)。
 - 2.) 有機田區多年生作物，經2年依本基準規定栽培，則其可供繁殖之植物全株或部分植體可申請有機繁殖材料驗證。
 - 3.) 倘直接外購有機繁殖材，經育苗栽培後再以有機繁殖材料名義販售者，其育苗場域須為有機田及以有機方式栽培。
- 5.1.4 維持有機運作系統相關之紀錄與文件，包括：
- 1.) 作業紀錄。
 - 2.) 原料及資材採購與庫存紀錄。非推薦資材須提供檢驗報告及資材說明書。種植短期葉菜品項者，不得使用一般商業用種苗。
 - 3.) 產品產銷紀錄。
 - 4.) 生產活動用地、設施及環境管理紀錄。申請即食性產品(如：果乾等)驗證者，應提出農產品初級加工場或工廠登記證明文件，並符合食品安全衛生管理法相關規定(如：食品安全衛生規範準則)。
 - 5.) 驗證歷史紀錄(或相關不符合驗證及產品要求等情況)。
 - 6.) 客戶抱怨紀錄。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 5 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

7.) 向多家驗證機構申請驗證者，應另附自主管理機制及相關紀錄。

8.) 其他經中央主管機關或驗證機構指定之文件。

5.1.5. 本公司接收到農產品經營者依申請程序提送之申請資料，經資格與合約審查通過後，應於辦理各項驗證工作前，先開立收費基準，檢附詳細驗證人天數、時數之驗證服務收費估價單，經農產品經營者簽名回傳本公司，並完成繳款後，始啟動現場稽核行動。

5.1.6. 驗證程序應包括辦理文件審查、實地稽核、產品抽樣檢驗及驗證決定之程序，並將結果以書面通知農產品經營者。但本公司經風險評估，或作物因不可抗力因素致無產品可供檢驗者，得就其植株辦理檢驗。另本公司認有需要，得適量抽驗農產品經營者使用之資材或物質。

5.1.7. 本公司應按認證機構依有機農業促進法第十二條第一項第一款執行驗證程序^(1.4)報經中央主管機關核定之認證基準規定，辦理抽樣檢驗，並依中央主管機關所定規定及衛生福利部公告之食品安全衛生相關標準，與農產品經營者約定產品檢驗頻度、樣品數及檢驗項目。本公司辦理產品、資材或物質抽樣檢驗，免給付價款。

5.1.8. 農產品經營者得同意並授權本公司逕行與相關地方權責單位申請或取得與申請案有關之證明文件(如:土地登記謄本等)。

5.2 驗證申請

5.2.1 至本公司網站下載「有機產品驗證作業手冊」、各類別之驗證申請書及相關法規。

5.2.2 本公司之「有機產品驗證作業手冊」，其資訊包括：驗證相關法規、證書授予與驗證之維持、增減列、結束、暫時終止及終止之規定、申請者其權利與義務之說明(包括證書、標章及標誌使用規定)、客戶申訴抱怨處理流程、本公司取得財務支援方式說明、申請所需費用(含驗證費用、檢驗費用及驗證管理費)、補助款明細等資訊，供業者了解驗證相關資訊。

5.2.3 為使農產品經營者申請驗證時可預先自行確認(驗證申請書中應備相關資料確認表)，供農產品經營者自行核對所準備之品質文件、作物管理與環境管理紀錄資料齊全度，以縮短驗證所需時間。

5.2.4 申請檢附文件

5.2.4.1 法人或團體應附依法設立、登記之證明文件；自然人應附身分證明文件。

5.2.4.2 生產廠(場)地理位置資料，包括土地坐落標示及足以辨識之鄰近地圖。

5.2.4.3 申請範圍土地之合法使用證明文件(土地登記謄本、承租證明或合法使

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 6 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

用證明)。

5.2.4.4 依申請品項之作業規範訂定之生產計畫或產製計畫(含製程說明)。有委外作者併附委外生產計畫或製程說明。

(A.) 生產計畫應詳載場區、面積、種類、管控條件、產期、產量及紀錄項目，供本公司查核，並提出生產過程中履歷資訊可追溯性之資料及流程。

(B.) 產製計畫應詳載產品品項、原料使用、加工步驟、管控條件及紀錄項目，供本公司查核，並提出加工過程中履歷資訊可追溯性之資料及流程。

(C.) 委外作者，應提供契約書及作業紀錄，其契約書內容應包括委外之產品、項目、作業流程及規範等資訊，作業紀錄內容應包含對象、工作項目及工作期間。

5.2.4.5 申請驗證應檢附申請日前至少三個月、一個生產週期或一個加工、分裝、流通或其他作業批次之維持有機系統相關之紀錄與文件，包括：電子或紙本紀錄工作及品管紀錄、原料及資材庫存紀錄、土壤肥力及飲用水檢測報告(加工適用，使用自來水免附)、產品產製紀錄，及生產用地、設施及環境管理紀錄(可以驗證申請書填寫內容代替)，自我查核表，並依所訂之生產計劃或製程實際執行。農產品經營者考量作物特性、維持地力或維護生態環境與生物多樣性等需求，而採取適當輪作、間作或適時休耕等耕作方式，尚符有機農產品驗證基準，惟仍須扣合其生產計畫並妥於管理，且清楚載明相關作業紀錄。

5.2.4.6 所有資材採購單據、非推薦資材須提供檢驗報告及資材說明書等。

5.2.4.7 客訴處理紀錄(已驗證之農產品經營者為必要文件)：對影響符合驗證要求之任何缺失或顧客投訴，應保留記錄並顯示以下內容：投訴事項、事件發生原因、處理情形、顧客回應、品質改善計畫、措施與執行成效等，以提供本公司查核。

5.2.4.8 驗證歷史紀錄(或相關不符合驗證及產品要求等情況)。

5.2.4.9 農產品經營者接收到驗證機構申請資料，依申請程序檢視申請，應於辦理各項驗證工作前，先開立收費基準，檢附詳細驗證人天數之驗證收費金額估價表及合約書，經農產品經營者簽名回傳(合約書寄回)驗證機構，並完成繳款後，始啟動現場稽核行動。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 7 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 5.2.4.10 同時生產有機驗證與非有機驗證農產品，應提供自主管理機制之文件，及各自生產數量及販售情形之紀錄，並接受不同驗證機構聯合稽核。
- 5.2.4.11 同時向多家驗證機構申請驗證，應提供自主管理機制之文件，及各自生產數量、標章使用及販售情形之紀錄。
- 5.2.5 農產品經營者申請驗證時應詳閱驗證申請書之「申請業者權利與義務聲明」，驗證通過者應遵守事項如下：
- 5.2.5.1 遵守驗證法規規定之相關條款。
- 5.2.5.2 有機產品驗證，每年度應配合依公司函文辦理年度追蹤查驗及續約；展延查驗年度需於證書屆滿三個月前至六個月內，按驗證類別填寫驗證申請書或「驗證證書展延申請書」辦理展延查驗，未填寫申請書辦理續約者，視同自動放棄本公司驗證，本公司將結束業者驗證資格，並通知繳回驗證證書、產品驗證合約書與公告註銷業者標章使用權。
- 5.2.5.3 農產品經營者需配合本公司辦理一年至少一次追蹤查驗，必要時得增加追蹤查驗次數。本公司辦理追蹤查驗時，得依據法規要求不予通知或辦理前二十四小時內通知，其中農產品經營者之比率，須達驗證合格之農產品經營者總數百分之五以上。
- 5.2.5.4 農產品經營者於驗證過程中，承諾願意協調相關單位全力配合本公司執行各項驗證作業，並提供所需場地、人員以協助完成作業。同時也應擔保該場所具備充分的安全措施及符合相關法令的安全工作標準。若因農產品經營者或其配合單位藉故阻撓或不予配合，而無法於期限內完成稽核工作，視為驗證不合格，過程中產生的驗證費用由農產品經營者負擔。
- 5.2.5.5 當本公司之認證單位提出要求時，農產品經營者應同意認證單位之評鑑小組於農產品經營者之現場見證本公司稽核小組執行稽核作業之現場見證評鑑。
- 5.2.5.6 作好辦理評估之一切必要安排，包括備妥檢查文件及各項紀錄(包括生產記錄簿、資材採購記錄與內部稽核報告)，詳實記載各項紀錄與在農業部^(1.4)公告期限內保存各項資料與單據，並應配合接受本公司依規定執行之定期與不定期查核作業(如抽樣、檢驗、稽核、定期或不定期追查等)。有機農產品經營者應將生產、加工、分裝、流通驗證農產品，應以書面或電子化方式保存驗證作業相關書表、產製作業相關紀錄及單據憑證，其保存期限不得短於下列期間：

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 8 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

5.2.5.6.1 生鮮農產品一年。

5.2.5.6.2 產品標示有效日期者，自有效期間屆滿後一年。

5.2.5.6.3 其他產品五年。

例如：農產品經營者使用有機農產品標章過程，所造成之耗損與作廢紀錄。應保留以供本公司隨時查核。

5.2.5.7 農產品經營者通過所生產產品之驗證僅代表已驗證之產品符合驗證法規之標準，且僅能就已獲核發之驗證範圍進行驗證宣告。

5.2.5.8 農產品經營者應依照「有機農產品有機轉型期農產品標示及標章管理辦法」規定使用驗證標章。並確保驗證標章或產品標示之使用不致誤導消費者；不正確引用或誤導方式使用驗證證書、驗證標章、本公司標誌等，將依「證書、標章及標誌使用程序書」、「產品驗證合約書(有機驗證)」相關規範處置。

5.2.5.9 配合本公司之稽核或產品抽驗作業，必要時需將標章、證書繳回，產品清點、下架回收，農產品經營者不得以任何理由規避、妨礙或拒絕。

5.2.5.10 對於傳播媒體如文件、宣傳品或廣告中，引用產品驗證資料時，應符合驗證機構之要求。

5.2.5.11 對驗證產品之使用不得損害本公司形象，且不能對驗證產品作出任何使本公司認為有誤導或未經授權之聲明。農產品經營者保證除驗證通過之品項範圍外，其他非由本公司驗證之品項範圍不得使用或模仿驗證標章，且農產品經營者之商業廣告有引用驗證標章或標誌時，應以經本公司認可已驗證品項範圍之廣告為限，不得以驗證標章或標誌作為非本公司驗證範圍之廣告宣傳、促銷、買賣以及其他相關企業之用，否則本公司得依法追究法律責任。

5.2.5.12 當農產品經營者因故終止或暫時終止驗證時，應立即停止使用一切引用該驗證之廣告事務及驗證標章，並繳回本公司所要求之任何驗證文件。被暫時終止、終止或結束標章使用權之經營者，仍繼續使用標章，視為擅自使用，如因違反產品驗證合約書或相關法規或規定而損害本公司之權益時，農產品經營者應負完全賠償責任。

5.2.5.13 本公司對於驗證程序書、規定或要求得隨時變更，因此而直接涉及申請者之部分，應於合理期間內預告申請者。申請者於收到「驗證規定預告變更通知書」後，對相關變更如有合理性的建議及要求，

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 9 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

請於一星期內反應至本公司行政組以便納入考量。未立即反應意見者，即視為同意該項變更。在變更要求決定並公布後，除新申請者或其他特殊情況外，本公司將在年度追蹤查驗或展延查驗時，查證每一農產品經營者，依照變更要求進行調整的完成度。

5.2.5.14 農產品經營者應將驗證可能引起的利害衝突、潛在影響、可能造成
的安全隱憂與必要的安全措施告知本公司，如因陳述不實或者疏漏造成
損害，應負賠償責任。

5.2.5.15 申請者應據實提出驗證所需相關文件，並配合本公司之要求提供相
關資訊，如經發現申請者所提供之資訊不實或不足，本公司得不
予驗證通過；已取得驗證者，本公司得暫時終止其驗證資格；其違
反情節重大者，並得終止其驗證資格。

5.2.5.16 系統變更

5.2.5.16.1 若農產品經營者之名稱、地址、負責人、驗證場(廠)區、產品
品項、管理代表、聯絡人、田區重新劃分、產製過程、委外生
產業務或維持驗證運作完整性等之異動或總部移轉、退出驗
證，需依驗證之異動申請的方式辦理相關作業。

5.2.5.16.2 若農產品經營者生產廠(場)遷移或增加驗證產品品項，應辦理增
列查驗。若農產品經營者其廠(場)遷移不涉及變更原有作業及管
理措施，仍須檢附足資證明其符合驗證要求之相關資料予本公
司，本公司將進行文件審查或現場稽核。

5.2.5.16.3 申請驗證之農產品經營者，如：a. 經營者變更生產、製程或b. 產
銷履歷之品項或系統變更者，應主動通知本公司進行變更部分之
審查或現場稽核。

5.2.5.16.4 若有上述情況時，農產品經營者應自事實發生之日起30日內，以
書面方式告知本公司，並提列變更相關文件。本公司就欲變更內
容與農產品經營者進行確認，若需追蹤查驗，應依據主管機關所
揭收費項目向農產品經營者收取。

5.2.5.16.5 在系統變更核發新證書換發後，因涉及有機農業促進法第十八條
應標示事項有變更者，農產品經營者應自事實發生之日起三個
月內更新原有標示。

5.2.5.17 農產品經營者對本公司對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得
向本公司提出申訴。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 10 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 5.2.5.18 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。
- 5.2.5.19 農產品經營者應保存驗證產品的客訴記錄及後續改善措施的相關紀錄。
- 5.2.5.20 農產品經營者應依本公司規定之方式與期限繳納費用，如經通知仍不繳交者，駁回申請者之申請案或撤銷已核發之證書。
- 5.2.5.21 農產品經營者若需將驗證證書副本提供給其他人時，文件應全部複製。
- 5.2.5.22 農產品經營者可要求本公司可取得並保有符合驗證要求有關之所有抱怨紀錄。

5.3 受理申請

- 5.3.1 本公司收到申請書與相關資料後，應檢視驗證申請書之內容及所附文件完備，評估客戶產品依據「有機農業促進法」之要求，始受理申請。若經本公司申請審查後如申請驗證範圍不屬於公司可驗證的範圍或文件不完備時，將立即通知受稽核單位駁回申請，並退回所有申請資料。公司受理後，賦予申請編號，並辦理後續驗證作業。驗證作業如書面審查、實地查驗、產品檢驗及審查、驗證決定之程序書作業期限，各階段程序分別為(受理書面審查完成2個月、實地查驗及產品檢驗3個月、審查及驗證決定為1個月作業期限)，合計不得超過六個月，但經通知申請人補正或限期改善之期間，不列入計算。
- 5.3.2 如存在基本或明顯之理由，諸如客戶參與非法活動、有屢次不符合驗證/產品要求之歷史，或類似之客戶相關問題，本公司可拒絕受理客戶之驗證申請或維持驗證合約。

5.5 申請審查

- 5.5.1 本公司對客戶提出申請驗證之案件，若先前無驗證經驗時，本公司驗證過程應鑑別產品類型及使用之特定規範性文件。申請審查需確認申請資料符合下列要求：
- 確認申請者的申請文件、資訊是否足夠驗證活動、過程之執行。
 - 確認申請案件驗證範圍是否符合本公司已通過認證之驗證範圍。
 - 確認驗證基準和法規所要求之項目。
 - 確認對於申請案件，本公司是否具有執行其驗證活動的能力與資格。(包含認委外實驗室之能力與資格)
- 5.5.2 上述之申請審查確認，需維持記錄於「驗證申請審查及流程控管表」。本公司驗證組在執行申請審核評估時，若缺乏上述資格要求時，可經審核判定不受理其申請。
- 5.5.3 本公司依申請案內容進行驗證申請審核評估，並指派稽核小組成員、確認執行稽

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 11 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

核之人天數。本公司受理申請後得針對農產品經營者之驗證場區辦理初步勘查，以利訂定稽核計畫。初次查驗個別驗證者，依驗證地號或驗證廠(場)區數之多寡，得辦理初步勘查，以利訂定稽核計畫。收費標準則依規定收取膳雜費(依實際人天 n=1 或 2)及初勘費。

5.6 組成稽核小組：

由本公司總經理指派稽核員組成稽核小組。

5.6.1 稽核小組成員，應至少半數符合農業部^(1.4)「驗證農產品認證機構許可及查核管理辦法」之資格的稽核員。

5.6.2 稽核小組成員應獲得受稽核單位的同意。並將「受理申請通知書與稽核小組成員同意書」通知受稽核者確認。受稽核者確認後開始書面審查。

5.7 書面審查：

5.7.1 由稽核小組審查申請書及檢附文件，確認是否符合「有機農業促進法」等法規要求。有機驗證稽核案，稽核小組除審查所附文件是否符合驗證基準，並應進入中央主管機關指定資訊系統審查確認申請者上傳之資料完整性。如發現資料不齊全，將以「書面審查紀錄表」通知受稽核單位限期補件。

5.8 擬訂稽核計畫：

由稽核小組依據申請案內容及相關規定擬具稽核計畫，內容至少包含各項作業辦理時程、實施方法及步驟、稽核小組成員資料、稽核人天數及驗證品項(範圍)、驗證基準及稽核依據、預計稽核場區、稽核事項、產品檢驗頻度、樣品數與檢驗項目決定原則、收費概算及收費方式等。

5.9 現場稽核：

5.9.1 擬訂稽核計畫後，由稽核小組安排現場稽核，依據「稽核員作業程序書」確認各項作業是否符合農產品驗證相關規定與要求。現場稽核的不符合事項，於必要時安排複查確認，相關作業依據「稽核員作業程序書」辦理。

5.10 產品抽樣及送檢：

於驗證決定前，應進行產品農藥殘留檢測，倘經風險評估確認有必須檢驗時，得加驗風險管控檢驗項目，如：土壤及灌溉水質重金屬容許量參照查核環保署土壤管制及監測網站「限制種植」或農業試驗所之有機農業土壤重金屬風險評估查詢平台，界定為高風險區域者，應加驗產品重金屬等。

5.11 稽核報告提送：

由稽核小組就現場稽核查核情形，農產品檢驗結果、不符合事項回覆情形作成「稽核總結報告」，提送予本公司。

5.12 稽核報告審查及驗證決定：

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 12 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

稽核小組完成現場稽核後，應就各項審查、稽核及檢驗結果做成結論及建議，提送稽核報告(稽核報告應呈現稽核軌跡)予本公司驗證組，由驗證組彙整後，提交審議委員，進行審查。本公司應聘用具備適當能力與資格之人員執行審查，並指派至少一人審查與評估驗證過程所有資訊與結果，做成驗證決定之建議，此審查應由未曾參與評估過程的人員執行，並應填寫「稽核報告審查表」。

5.12.1 另本公司應聘用具備適當能力與資格之一組人員，依據與評估過程的所有資訊、審查及判斷申請者符合下列驗證基準者，得予通過農產品驗證：

5.12.1.1 有機驗證產品驗證各項生產作業，須符合有機驗證基準要求，並確實進行相關紀錄及查核作業，並確實維持有機驗證系統資訊之正確性。產品藥物殘留檢測結果須符合”有機農業促進法”規定。

5.12.1.2 土壤及灌溉水質重金屬容許量參照查核環保署土壤管制及監測網站「限制種植」或農業試驗所之有機農業土壤重金屬風險評估查詢平台，界定為高風險區域者，依風險評估加驗產品重金屬，應符合「食品中污染物質及毒素衛生標準」農產品重金屬法規限值。

5.12.1.3 環境能適當防止外來污染之措施，避免栽培產品受到汙染。

5.12.1.4 產品包裝、標示符合有機農產品標示及衛生福利部公布之包裝產品及營養標示等相關規定(適用於年度追蹤查驗及展延查驗資格)。

5.12.2 依據驗證決定小組之驗證審查結果通過驗證，並核發農產品驗證證書；未通過驗證者，另以書面通知。

5.13 證書與合約：

5.13.1 簽約發證：申請案件經申請審核評估作業後，由本公司與申請者簽訂「產品驗證合約書」再執行相關之驗證活動，合約書之內容應協議雙方之責任；待通過驗證後再發給農產品驗證證書。驗證證書之格式，由中央主管機關訂定之。

5.13.2 有機農產品驗證證書應記載項目如下：

- a. 農產品經營者名稱、地址(含通訊地址)、負責人姓名、驗證場所地址或地號
- b. 驗證總面積。
- c. 驗證基準。
- d. 有效期間。
- e. 產品類別(驗證範圍);例如：農糧產品或加工品。
- f. 產品品項。
- g. 驗證機構名稱及地址。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 13 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

h. 驗證證書字號。

i. 農產品經營者以自產之有機農產品或有機轉型期農產品為原料，得同時辦理自產農產品加工驗證(如製茶、碾米或其他自產農產加工品)，其驗證面積僅登載栽培耕作之驗證機構，加工廠面積不列入(依據有機農產加工品驗證之驗證面積表述)。

j. 發證日期。

h. 驗證方式

5.14 注意事項

5.14.1 書面審查、現場稽核未通過者，本公司應通知申請人限期補正或改善，無正當理由屆期未補正或改善者，駁回其申請案。補正或改善以一次為限，期限為二個月，若有正當理由得延長補正或改善期限(由稽核員或審議委員判定)。

5.14.2 如有農產品標示、品質檢驗結果不符合等其他影響驗證系統時，本公司得依據驗證作業程序，啟動不定期追蹤查驗，開立不符合事項，並要求申請者限期內改善。

不符合事項的改善確認：

- 對不符合事項的改善確認方式有兩種，一為書面審查，另一為現場複查。由(主導)評審員於每一不符合事項的紀錄表中勾選改善確認的方式。
- 現場複查以1次為限。本公司保有更改書面審查為現場複查的權利。
- 若判定為現場複查時，本公司將依據現場追蹤查驗不符合報告發出現場稽核計畫通知書與稽核費繳款通知，請申請者事前作好現場複查準備與完成繳款。
- 不符合事項的改善確認工作，原則上以原對應的(主導)稽核員執行，但若因故無法由原對應人員執行時，則由本公司具主導稽核員資格之人員執行。
- 書面審查的改善確認結果將由本公司通知申請人。現場複查的結果則於現場由(主導)稽核員口頭報告，現場複查報告當場完成，正本由(主導)稽核員攜回，影本由申請人留存。

5.15 駁回申請：本公司應敘明理由：如

- 文件審查結果無正當理由；屆期未補正或改善。
- 自申請案受理之次日起，因可歸責農產品經營者之事由逾一年未結案。
- 因可歸責農產品經營者之事由致書面審查後六個月內無法進行實地稽核。
- 不符合本公司開放受理驗證範圍。

5.16 撤回驗證

農產品經營者有權取消驗證申請，應提敘明理由向本公司提出書面申請。農產品經營者應繳交撤回驗證申請前之所涉相關費用。受稽核單位如無法配合進行驗證程序，擬撤回全部或部分申請驗證之範圍時，需提出書面申請，主動撤回申請者，依

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 14 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

繳費後執行情況而定，尚未執行之部分即全額退還。

5.17 撤銷驗證

農產品經營者以變造或偽造之文件或資訊通過初次驗證者，本公司得撤銷其驗證，並得請求農產品經營者仍應履行契約義務，例如標章停止使用、回收、繳納驗證費用、損害賠償等。

5.18 不予通過驗證

1. 生產、加工、分裝或流通過程未符合驗證基準，且情節重大。
2. 生產、加工、分裝或流通過程未符合驗證基準，經通知補正或限期改善，無正當理由屆期未補正或改善。
3. 執行驗證之相關檢驗結果違反我國相關規定。
4. 農產品經營者提供不實文件或資訊。
5. 前次終止驗證原因未補正或改善。

5.18 追蹤查驗：

5.18.1 定期追查：農產品經營者取得驗證證書及農產品驗證標章使用權後，本公司依「追查作業程序書」之規定辦理年度追蹤查驗。

5.18.2 不定期追查：農產品經營者品質系統發生變化或異常時：本公司依「追查作業程序書」之不定期追查作業流程與要求辦理相關作業。

5.19 展延查驗

5.19.1 本公司驗證組應於驗證通過者證書有效期限前通知農產品經營者辦理展延查驗，且農產品經營者應在驗證證書有效期間屆滿前三個月至六個月內填寫「驗證申請書」或「驗證證書展延申請書」，並依「展延查驗作業程序書」辦理展延查驗。未填寫申請書並辦理續約者，視同自動放棄本公司驗證，本公司將於證書效期屆滿結束驗證資格，並通知繳回驗證證書、合約書及剩餘標章，未繳回者得由本公司公告註銷。

5.20 複查

5.20.1 初次查驗、追蹤查驗、展延查驗、增項查驗，如開立不符合事項須安排複查，則應於現場稽核的不符合事項改善完成後，方可進行再評估。

5.20.2 複查作業的內容如下：

5.20.2.1 通知受稽核者稽核日，業者繳費後，方才進行現場複查。

5.20.2.2 複查流程與現場稽核相同。但稽核項目僅包括上次稽核的不符合項目。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 15 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

5.21 驗證之增列、減列及異動申請

5.21.1 已驗證之農產品經營者名稱或其驗證場(廠)區、產品品項或範圍、負責人、管理代表、聯絡人、退出驗證、田區重新劃分。如:受稽核單位變更(負責人異動)，經營者依規定提送「資料更正及異動申請單」或於「驗證申請書」之二、驗證變更申請依項下內容載明變更事項，本公司得視風險評估及變更原因，對該單位活動與運作有可能造成影響品質的情形時，得赴現場執行稽核作業行動，不受人天數、採樣數量的限制；後續將依「驗證審查暨驗證決定作業程序書」辦理。

5.21.2 申請驗證之農產品經營者，如:1. 經營者變更生產、製程或2. 有機之驗證範圍或系統變更者。

5.21.3 農產品經營者部分之驗證範圍持續地或嚴重地無法符合驗證要求時，本公司應主動減列客戶之驗證範圍(包括土地、作物品項及加工品)，以排除不符合要求的部分。任何減列驗證範圍應與所使用驗證標準之要求一致。已通過驗證農產品經營者，若收到本公司減列驗證範圍通知時，應立即停止減列驗證範圍內涉及驗證內容之宣傳，且不再使用或發出減列驗證範圍內具本公司驗證標誌或名稱之標章等。農產品經營者應主動提出減列驗證部分範圍，並填具「資料更正及異動申請表」，本公司依據其申請異動內容，經總經理確認後進行換證。本公司經農政單位通知，要求進行驗證田區現地狀況確認時，現稽日需填寫「現場稽核活動簽名單」，如稽核員於現場稽核確認後需減列者，須請業者於「資料更正及異動申請表」敘明，再經總經理確認，本公司將通知繳納證書費；並換發新證書；舊證自行銷毀。

5.22 驗證規定變更

5.22.1 當驗證方案納入新修訂之要求時，本公司對於驗證程序書、規定或要求得隨時變更，因此直接涉及申請者之部分，應將此變更通知申請者並採行適當措施，給予一星期之預告期。申請者於收到「驗證規定預告變更通知書」後，對相關變更如有合理性的建議及要求，請於一星期內反應至本公司以便納入考量。未立即反應意見者，即視為同意該項變更。在變更要求決定並公布後，除相關主管單位要求外，本公司應給予一個月至半年不等之轉換期，轉換期之長短，視變更之難易程度由總經理指定，並於網路上公告周知。轉換期過後，除新申請者或其他特殊情況外，本公司將在年度追蹤查驗或展延查驗時，查證每一農產品經營者，依照變更要求進行調整的完成度。

5.22.2 當申請者(客戶)對相關變更提出建議及要求時，公司亦應決定此項變更是否需作進一步評估。客戶在未得本公司通知，不得將已驗證但經變更之產品放行

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 16 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

出廠。

5.23 標章申請與管理

已通過本公司農產品驗證之農產品經營者得申請標章，標章之申請與管理請參照本公司「證書、標章及標誌使用程序」。

5.24 不定期市場與田間抽檢及檢驗結果處置程序書

5.24.1 驗證組擬定年度抽檢計畫，經總經理年度提報工作計畫時編列預算執行。

5.24.2 實際抽檢時仍應考量事實情況，由總經理決定抽檢的類型(市售或田間)、樣品或數量，再由驗證組安排稽核員或公司內部人員抽檢。抽檢情形的判斷與各項作業，請參照本公司「農產品不定期抽檢程序書。檢驗報告不合格時，後續的作業請參照本公司「農產品檢查及抽樣檢驗結果處置程序書」辦理。

5.25 保密及利益迴避及公正性維護

5.25.1 本公司自收到受稽核單位之驗證申請書起，公司內所有階層人員及各委員會委員、委辦機構、合約人員或代表組織之個人，將遵守各項利益迴避與保密的條款，不得洩漏任何機密，也不得從事任何影響驗證公正性的行為，並簽署「利益迴避、保密及維護公正性聲明書」，遵守聲明書所示的相關要求。

5.25.2 除了客戶所公開可取得或本公司與客戶之間約定的資訊(如為了回應抱怨之目的)以外，所有其他資訊均視為專屬資訊，並應視同機密。本公司如欲將資訊置於公共領域，應預先通知客戶。當法律要求或合約授權驗證機構釋出機密資訊時，除非法律禁止，否則應將所提供之資訊，7日內函文通知客戶或相關人員。

5.25.3 對不是來自於客戶(如抱怨者或主管機關)，所獲得有關客戶的資訊，應予以當作機密處理。

5.26 服務品質時效掌控

本公司為掌控行政作業時效且避免影響受稽核單位權益，除下列情形外，與受稽核單位之聯繫(回覆處理結果、辦理情形)，原則上於1個月完成，如超過1個月無法回覆受稽核單位，本公司將通知受稽核單位展延辦理之原因。

5.26.1 申訴及抱怨案件之處理

5.26.2 稽核小組之派遣

5.26.3 稽核小組執行書面審查

5.26.4 驗證決定小組執行驗證決定

5.26.5 現場稽核、複查時間之選定

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 17 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

5.27 證書之核發與管理

凡本公司驗證通過之農產品經營者，於繳交驗證費用後，由本公司發給證書。

證書之核發、登錄、使用、有效期限、換發、補發及收回，請參考本公司「證書、標章及標誌使用程序」。

5.28 本公司聲明

5.28.1 本公司隨時接受業者申請驗證，驗證決定小組視實際需要調整驗證決定日期。

5.28.2 本公司應以公正無私之態度來行事，僅受理經認證之產品驗證範圍（產銷履歷農糧產品）之申請者驗證申請服務。執行產銷履歷之驗證方案要求、驗證評估、審查、驗證決定及追查等作業。除非ISO/IEC17065另有規定，程序書不得用以妨礙或禁止申請者之申請。

5.28.3 本公司對於驗證程序書、規定或要求得隨時變更，因此而直接涉及申請人之部分，應於合理期間內告知申請者。

5.28.4 本公司對於申請者提供之資料與相關文件應提供合理之保密措施。除本公司員工與驗證相關人員外，不得使用、披露或複製機密資料。本公司除將驗證通過及終止名單放置本公司網站外，當法律要求或合約授權本公司釋出機密資訊時，除非法律禁止，否則應將所提供之資訊，通知農產品經營者或相關人員。另除辦理驗證服務之用途或者，不得將機密資料移作他用。

5.28.5 本公司應接受申請者或第三人之申訴或抱怨，並依公司規定處理後回覆之。

5.28.6 本公司受理產品驗證，應辦理書面審查、實地查驗、產品檢驗及驗證決定之程序書，並於各階段程序書完成後將結果以書面或傳真方式通知申請者。

5.28.7 驗證過程不應以供應者規模的大小或任何公司或團體之會員身分之條件予以限制，亦不應以已核發之驗證數為條件。財務方面更不應有不正當之財務或其他條件。如存在基本或明顯之理由，諸如客戶參與非法活動、有屢次不符合驗證/產品要求之歷史，或類似之客戶相關問題，本公司可拒絕受理客戶之驗證申請或維持驗證合約。

5.28.8 申請者驗證通過後之權利義務請參照本公司「產品驗證合約書」。

5.28.9 驗證僅可用以顯示已驗證之產品符合規定之標準。

5.28.10 本公司運作之政策執行、程序書制訂及管理皆應無歧視。

5.28.11 本公司得依據下列驗證風險考量，執行必要的驗證程序，例如：有違規事件或評估為高風險業者：

a. 列入市抽檢驗名單3%。

b. 列入5%不通知稽核名單。

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 18 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- c. 不符合之矯正審查採現場複查，而非書面審查。
- d. 業者必須負擔抽樣檢驗及加嚴追查之查驗費用。
- e. 限縮標章使用條件(品項、數量、套印/貼印型態)，或加嚴要求回報標章管理之內容及頻率。
- f. 減列、暫時終止、終止。
- g. 延長或降轉為有機轉型期。

5.28.12 公司於受理農產品經營者之驗證申請案，會至EPV「跨單位驗證資料查詢」進行比對，查詢農產品經營者及其土地之驗證歷程。若農產品經營者與前違規者具關連性，如有共同經營事實，農產品經營者應確認已完成矯正措施。

5.29 驗證之矯正及後續處理

農產品經營者經本公司定期追查，產品驗出農藥殘留、微生物等檢驗項目不符合法規規定時，將函文通知業者其驗證全部或部分範圍之產品立即停止使用農產品驗證標章，暫不得以驗證通過之名義販售，並釐清不符合之原因。業者提出矯正措施，本公司將依「追查作業程序書」啟動複查作業，矯正結果後依「驗證審查暨驗證決定作業說明書」進行審議通過，方可恢復使用農產品標章及販售。

5.30 驗證之暫時終止

農產品經營者有下列情形之一時，本公司得暫時終止其全部或部分驗證範圍，嗣後改善其違反情節或符合規範要求後，再行回復其相關權利。暫時終止時間不超過六個月，惟不得超過驗證證書效期：

- 5.30.1 追蹤查驗或展延查驗時發現農產品經營者有不符合項目，且未於期限內改善者。
- 5.30.2 驗證證書、標章及標誌之使用不符合本公司之規定者，經通知限期改善仍未完成改善者。。
- 5.30.3 未遵守驗證通過者應遵守事項之規定，經通知限期改善仍未完成改善者。
- 5.30.4 未依規定繳交相關費用，經催繳未繳納者。
- 5.30.5 核備休耕或停業期間。
- 5.30.6 未遵守驗證合約約定事項者。
- 5.30.7 未能符合農業部^(1.4)等相關單位之法規規定，未能於通知限期改善矯正者。
- 5.30.8 經查有虛偽不實者，未能於通知限期改善矯正者。
- 5.30.9 廣告內容與驗證通過內容不一致而情節輕微，經通知限期改善仍未完成改善者。
- 5.30.10 經農政或縣(市)單位抽檢，產品驗出農藥殘留或標示不符合者。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 19 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 5.30.11 經本公司不定期市售、田間抽檢或定期追查且經複查，產品驗出農藥殘留或標示不符合者，將函文通知農產品經營者暫時終止其驗證全部或部分範圍之產品。
- 5.30.12 經本公司定期追查且啟動複查作業，重新採樣複檢，產品品質仍違規。
- 5.30.13 土壤及灌溉水質重金屬容許量參照查核環保署土壤管制及監測網站「限制種植」或農業試驗所之有機農業土壤重金屬風險評估查詢平台，界定為高風險區域者。依據「食品中污染物質及毒素衛生標準」農產品重金屬未符合法規限值。
- 5.30.14 未遵守本公司所訂之驗證權利義務規章中之義務，情節重大者或經本公司通知限期改善仍未完成改善者。
- 5.30.15 無法配合本公司辦理年度追蹤查驗。
- 5.31 驗證之終止
- 農產品經營者有下列情形之一時，本公司得終止其全部或部分驗證範圍：
- 5.31.1. 經本公司暫時終止驗證，經通知限期改善仍未完成矯正者。
- 5.31.2. 暫時終止於期滿前未申請繼續驗證者。
- 5.31.3. 收受本公司驗證相關規定變更通知後，未於期限內有效調整者。
- 5.31.4. 濫用本公司驗證證書及驗證標誌者。
- 5.31.5. 經查有提供不實文件或資訊，且情節重大者。
- 5.31.6. 拒絕或未能配合本公司定期或不定期追查者。
- 5.31.7. 廣告刊登內容與驗證通過內容不一致，且情節重大者。
- 5.31.8. 未能持續符合驗證基準或驗證契約相關規定，經要求限期改正而未改正或情節重大者。
- 5.31.9. 品質違規經裁罰確定並經驗證審議委員會決議終止驗證者。
- 5.32 驗證之結束
- 5.32.1. 農產品經營者主動申請結束驗證資格者、未能配合本公司年度追查者或證書有效期屆滿者。
- 5.32.2 結束驗證申請應於文到之日起七日內將驗證證書、產品驗證合約書及未用罄之驗證標章繳回，屆期未繳回時，將由本公司公告註銷。
- 5.32.3 農產品經營者申請結束驗證資格，仍繼續使用標章，視為擅自使用。如因違反產品驗證合約書或其相關法規之規定而損害本公司之權益時，農產品經營者同意負完全賠償責任。
- 5.33 驗證暫時終止或終止之後續處理
- 5.33.1 經農政、縣市單位或本公司不定期市售或田間抽檢，品質或標章標示不合格而暫時終止驗證者，必要時由總經理指派稽核員啟動不定期追查作業，並依

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 20 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

本公司「農產品之標示檢查及品質檢驗結果處置程序書」，要求農產品經營者立即停止使用標章，所有驗證範圍之產品，暫不得以驗證通過之名義販售，並要求所有驗證產品1日內全面下架，十日內完成回收，十五日內作成「農產品(加工產品)品質或標示不符合案件之下架回收或銷毀紀錄表」回覆本公司。

- 5.33.2 農產品經營者被暫時終止或終止驗證資格及標章使用權後，應自通知文到日起即應停止使用一切引用該驗證之廣告事務，本公司得派員執行標章追查作業或由業者將證書、合約書及未使用之標章自行寄回公司，未繳回者視同自行銷毀並得由本公司公告註銷。
- 5.33.3 被暫時終止或終止驗證資格及標章使用權之經營者，仍繼續使用標章，視為擅自使用，本公司將依商標法規定辦理。如因違反產品驗證合約書或其相關法規之規定而損害本公司之權益時，農產品經營者同意負完全賠償責任。
- 5.33.4 若農產品經營者對本公司暫時終止或終止其驗證資格或產品驗證合約書有異議，應於收受書面之日起一個月內檢附佐證資料，向本公司提出申訴，並以一次為限；本公司應以書面告知處理結果。
- 5.33.5 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15日^(1.4)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。
- 5.33.6 經驗證機構終止驗證資格者，自驗證決定日起一年內不得再提出驗證申請。
- 5.33.7 經暫時終止驗證資格，於不符合事項矯正完成後，暫時終止期間屆滿前，得向本公司提出恢復驗證資格之申請，本公司將依「追查作業程序書」及後續程序辦理。未於上開期間提出申請者，視同放棄，本公司將終止其驗證資格。
- 5.33.8 農產品經營者主動申請暫時終止者，暫時終止期限最長為六個月，惟不得超過驗證證書效期。如欲恢復驗證資格，可於暫時終止期限屆滿日的一個月前，向本公司提出恢復驗證資格之申請，本公司將依「追查作業程序書」辦理。未於上開期間提出申請者，視同放棄，本公司將結束其驗證資格。若超過證書之有效期限，則應辦理初次驗證。
- 5.33.9 農產品經營者之驗證暫時終止，本公司應函文通知並指派一人或數人具有驗證方案知識與理解能力者向農產品經營者說明，驗證暫時終止或終止之原因，溝通暫時終止期間結束恢復產品驗證所需之措施。
- 5.33.10 農產品經營者應支付本公司因暫時終止與恢復相關作業所產生之額外費用。

5.34 違規處理

- 5.34.1 經農政單位或縣(市)單位抽檢，品質或標示違規之農產品經營者。本公司行政組應立即函文通知停止使用農產品標章，並立即將所有驗證區之產品停止

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 21 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

出貨，已出貨者應一日內下架全部產品，十日內完成回收，十五日內製作回收下架紀錄表單回覆本公司，本公司得啟動不定追，並派員確認農產品經營者改善情形，核對該農產品、農產加工品及其包裝或容器庫存之數量，並採取相關措施；本公司採取之相關措施，農產品經營者不得規避、妨礙或拒絕。請參閱「農產品標示檢查及品質檢驗結果處置程序書」。

5.34.2 農產品經營者有下列情形者，本公司將協助主管機關調查違規案件並公布農產品經營者之名稱、地址、農產品、農產加工品之名稱及違規情節。

5.34.2.1 使用化學農藥、化學肥料、動物用藥品或其他化學品之規定(中央主管機關公告許可者不在此限)。

5.34.2.2 違反有機農業促進法中標示規定或公司「證書、標章及標誌使用程序」關於標章標示、規格、圖示及使用規定，亦或為不實標示者。

5.34.4 農產品經營者於產品驗證合約書期間屆滿或經本公司終止其合約後，仍繼續使用驗證農產品標章，視為擅自使用。如因違反產品驗證合約書或相關法規或規定而損害本公司之權益時，農產品經營者應負完全賠償責任。

5.35 責任劃分

5.35.1. 驗證合格之產品及其加工品，其產品本身、生產過程或標示經查有不符規定之情形時，如經實施驗證檢查或其他查驗，證實安全責任歸咎於農產品經營者，則由農產品經營者承擔責任，並負責後續的賠償義務；本公司則同時配合政府相關要求進行後續作業。如因可歸責於本公司之原因造成農產品經營者的損失時，由本公司與本公司之保險公司負責後續的賠償責任，但賠償農產品經營者之額度最高以不超過當年所付的驗證費用(不包含檢驗分析費)為限。如有任何對消費者的賠償，應由農產品經營者自行申報產品責任險賠償。

5.35.2. 本公司經認證單位廢止其認證之全部或部分類別，致農產品經營者農產品滯銷或受損害時，其賠償額度最高以不超過當年所付的驗證費用(不包含檢驗分析費)為限。

5.35.3. 本公司洩漏因執行驗證業務而知悉或持有農產品經營者之生產技術資料或營業秘密時，其賠償額度最高以不超過當年所付的驗證費(不包含檢驗分析費)為限。

5.35.4. 因可歸責於本公司之事由，致逾越驗證作業期限，其賠償額度最高以不超過當年所付的驗證費為限。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 22 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

5.35.5. 農產品經營者如有損壞本公司之名譽或權益之行為時，應負賠償之責任。如涉及有刑事責任者另依有關法律處理。

5.36 收費標準及繳費方式

本公司各項驗證作業費(含初次申請、資料審查費、現場稽核費、檢驗分析費、驗證管理費)之收費標準及繳費方式，依據本公司「驗證收費說明書」辦理。

5.37 申訴及抱怨

5.37.1 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處分有意見時，得於處分公文送達之次日起15日內，填寫「申訴、抱怨申請書」，並檢附相關意見或證明文件，隨時向本公司行政組提出申訴，本公司接獲「申訴、抱怨申請書」並確認申請者簽署「受理申訴案件與稽核小組成員同意書」後，方可執行申訴、抱怨案件相關作業，細節請參考本公司「申訴、抱怨案件處理程序書」。

5.37.2 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，得填寫「申訴、抱怨申請書」，檢附相關意見或證明，隨時向本公司行政組提出抱怨。相關細節請參考本公司「申訴、抱怨案件處理程序書」。

5.37.3 本公司已設立申訴抱怨管道，以保障農產品經營者權益，申訴抱怨流程、表單已公告於官網(<http://anhsin-cert.com.tw/document>)。申訴/抱怨者應以電話、傳真、電子郵件等以書信方式向本公司提出，且需敘明申訴理由及檢附相關證明文件。匿名申訴/抱怨或未留下連絡電話/地址、申訴/抱怨未附理由、相關證明者，本公司不予受理。申訴/抱怨聯絡資訊，地址為510019彰化縣員林市大同路1段205號7樓，電話為04-8399677，傳真為04-8361652，信箱為aic@anhsin-cert.com.tw。

5.38 資訊公開

5.38.1 農產品經營者於通過驗證並簽訂合約書後，同意本公司公開農產品經營者姓名、地址、電話、驗證類別、驗證品項、驗證資格及追查情形於本公司網站上。

5.38.2 本公司應提供下列資訊且定期更新，以供備索（經由出版、電子媒體或其他方式）：

(1)有機農業促進法之相關子法。

(2)有機農產品有關的評估程序及驗證過程之資訊。

(3)本公司獲得財務來源方式之說明，以及申請者與已驗證產品之供應者

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 23 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

付費之一般資訊。

(4)申請者及已驗證產品之供應者其權與義務之說明，包括驗證機構標誌之使用及引用所核發驗證的方式之要求、約束或限制。

(5)處理抱怨、申訴程序之資訊。

(6)已驗證之產品及其供應者之名錄。

5.39 無歧視之條件

5.39.1 本公司於驗證運作之程序，應無歧視。除非本國際標準另有規定，程序不得用以妨礙或禁止申請者之申請。且應對其業務運作範圍內之所有申請者提供服務。

5.39.2 驗證過程不應以客戶之規模或任何協會或團體之會員為條件，驗證亦不應以已核發之驗證數為條件。不應有不當之財務或其他條件。

5.39.3 為保障驗證機會平等，本公司對申請驗證之客戶，不得予以歧視；其適用對象如下：

a. 中華民國國民。

b. 依法取得許可在我國境內工作之外國人。

c. 與中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留，依法在我國境內工作之外國人。

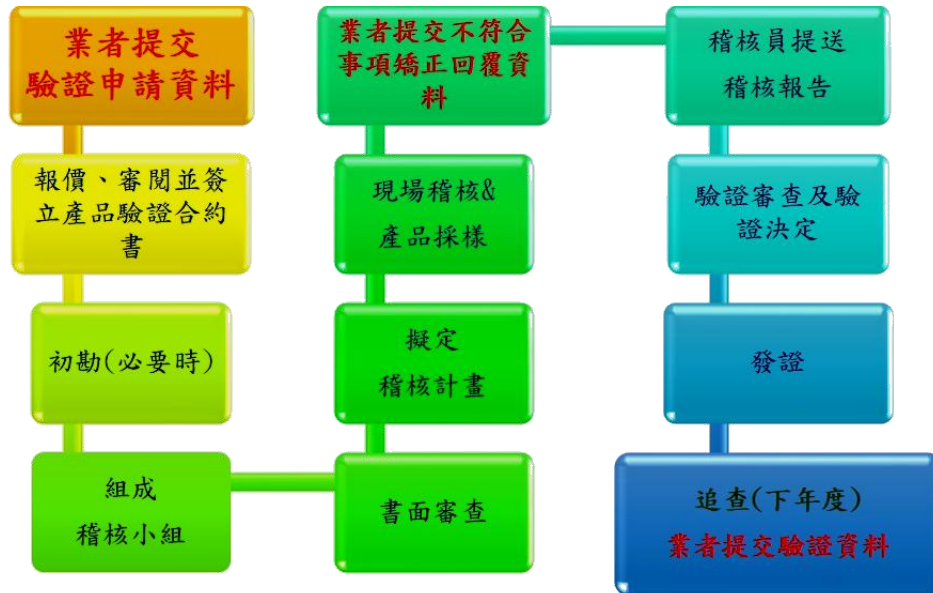
d. 依法許可在臺灣地區長期居留，居留期間在臺灣地區工作之大陸地區人民。

e. 依法許可在臺灣地區工作之取得華僑身分之香港、澳門居民及其符合中華民國國籍取得要件之配偶及子女。

5.39.4 本公司可拒絕受理客戶之驗證申請或維持驗證合約，如存在基本或明顯之理由，例如農產經營者有屢次不符合驗證 / 產品要求之歷史，或類似之相關問題。

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 24 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

6. 業者申請驗證流程圖



**驗證進度及時程，因應下列客戶情況而有不同：

- a.) 客戶提交申請文件之完整性。
- b.) 客戶完成不符合事項矯正之時程。

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 25 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

第二部分、證書、標章、標誌規定

1. 目的：規範通過安心國際驗證股份有限公司（以下簡稱本公司）的農產品經營者申請、使用本公司證書、標章、標誌的作業能有所依循與有效管理，特訂定本程序。
2. 適用範圍：已通過本公司驗證且取得證書之農產品經營者。
3. 定義：

3.1 有機農產品

3.1.1 國產有機農產品

有機農產品、有機加工品之農產品經營者經驗證機構驗證合格，有容器或包裝之有機農產品應於每一販賣單位標示有機農產品標章（如：圖一）。有機農產品標章使用方式分為黏貼方式或套印方式於農產品及其加工品之顯著部位、包裝或容器明顯處。



圖一

3.1.2 進口有機農產品

3.1.2.1 經我國認證合格之境內或境外驗證機構，於認證證書記載之地區、國家境內實施之有機農產品驗證合格。或經有機同等性之國家或世界貿易組織會員有機認證合格之驗證機構，於該國或會員境內驗證合格，並由進口業者向中央主管機關申請審查合格，取得同意文件。

3.1.2.2 進口國外之有機農糧產品及加工品業者，具有通過分裝、流通經營者，經驗證審查暨驗證決定委員會審查通過後，其農產品經營者得申請進口有機農產品證明標章使用。

3.2 有機轉型期：

短期作物之田區取得有機驗證前，需有二年的有機轉型期；長期作物（如多年生之果樹、茶樹等）或採集作物則需三年的有機轉型期。有機轉型期之農產品經營者得申請

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 26 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

有機轉型期標章使用，可使用黏貼或套印方式於農產品及其加工品之顯著部位、包裝或容器明顯處。

3.3 標記包含驗證合約、驗證證書、農產品驗證標章、標示及標誌等。

3.4 驗證面積：經由驗證活動包括文件審查、現場查證、查核報告、驗證決定等過程之確認，作為核發證書之依據。

4. 證書

4.1 證書之核發、授予、登記、使用與有效期限說明：

4.1.1 正式驗證文件(如驗證證書)之核發應包括本公司所指派之權責人員(總經理)的簽名或其他明訂授權。

4.1.2 證書授予說明：申請案件經申請審查評估作業後，由本公司與申請者完成/簽署驗證協議(產品驗證合約書)，再執行相關之驗證活動，合約書之內容應協議雙方之責任；總經理依據審查暨驗證決定小組之驗證決定結果，確認核發驗證證書之驗證地號、面積及品項。並由驗證組製作證書、並經董事長用印後予以發證。。

4.1.3 證書之使用：已驗證通過之農產品經營者透過出版品、電子媒體或其他方法，使用證書、標章、標誌或其所載事項進行宣傳時，不得有不正確引用登錄事項。僅能就已獲核發之範圍進行驗證宣告，不得損害本公司形象，且不能對產品驗證作出任何使本公司認為有誤導或未經授權之聲明。本公司於執行產品驗證所給予之資料，農產品經營者不得以任何方式不正確引用證書或標章，亦不得部份摘錄，應全部複製使用於農產品經營者之宣傳廣告或促銷上。

4.1.4 證書之有效期限:證書有效期間，第一次申請者，自驗證申請之日起算，最長為三年。農產品經營者通過驗證後，每年至少辦理追查一次。農產品經營者必須在驗證有效期間屆滿三個月前至六個月內填寫驗證申請書。未填寫申請書辦理展延者，視同自動放棄本公司驗證，有效期間屆滿後，本公司將終止業者驗證資格，並通知繳回剩餘標章，未繳回者則上網公告註銷。

4.2 證書換發及補發：

4.2.1 驗證通過者如有下列情形之一者，應主動向本公司申請換發新證。

4.2.1.1 農產品經營者基本資料(名稱、地址、電話、土地所有權、負責人或主要管理者等)變更等基本資料有異動，應向本公司提出「資料更正及異動申請表」，經驗證組審查意見，總經理確認。若需換發新證應由總經理核定後始可發證。

4.2.1.2 驗證證書所載事項變更：驗證廠區、品項(如增列)等異動情況，應依「驗證作

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 27 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

業程序書」規定辦理。農產品經營者應提出「資料更正及異動申請表」，並檢附相關資料，向本公司提出增項評鑑。驗證廠區、品項(如減列)等異動情況，應提出「資料更正及異動申請表，並檢附相關資料，經總經理簽核則換發證書。經本公司評估認為其變更原因，對該單位的活動與運作有重大影響者(例如生產、製程或維持有機運作之系統變更等)本公司得辦理必要之現場確認、實地查驗、不定期追查或重新評鑑，並於該單位現場確認無誤或通過驗證稽核後，通知繳納相關費用(如:證書費或實地查驗等費用)辦理換證；舊證應自行銷毀。如對該單位的活動與運作無重大影響者，同 4.2.1.1 之規定辦理。

4.2.2 農產品經營者如有下列情況之一者，由本公司通知其換發新證：

4.2.2.1 已驗證農產品經營者追蹤查驗及展延查驗之驗證決定結果為續予驗證時，本公司將通知繳交證書費辦理換證；舊證應自行銷毀。

4.2.2.2 本公司主動調整其認可登錄範圍。

4.2.2.3 本公司主動調整其證書編號。

4.2.2.4 本公司主動更新證書格式及內容。

4.2.3.5 本公司負責人變更。

4.2.3 驗證證書如有遺失或滅失時得申請補發，本公司受理後將通知已驗證之農產品經營者繳交證書費後補發新證書。

4.2.4 證書換發後，其有效期限同前一版證書之有效期限。

4.3 證書之收回

4.3.1 驗證通過者有下列驗證終止之情形時，本公司得收回其驗證通過合格證書：

4.3.1.1 追蹤查驗或展延查驗時發現有主要不符合項目或未遵守驗證通過者應遵守事項，本公司得通知暫時終止驗證，暫時終止驗證期滿仍未完成相關不符項目之矯正者。

4.3.1.2 休耕或停業期滿未申請復耕或復業者。

4.3.1.3 收受本公司驗證相關規定變更通知後，未於限期內有效調整者。

4.3.1.4 濫用本公司驗證證書及驗證標誌者。

4.3.1.5 經查有提供不實文件或資訊，且情節重大。

4.3.1.6 自動申請結束者。

4.3.1.7 拒絕、規避或妨礙追蹤查驗驗證者。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 28 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 4.3.1.8 廣告刊登內容與驗證通過內容不一致而情節重大者。
- 4.3.1.9 未能持續符合衛生福利部、環保署、農業部^(1.4)相關法規或標準之規定，經通知限期改善仍未完成改善者。
- 4.3.1.10 品質違規裁罰確定並經審查暨驗證決定小組決議終止驗證者。
- 4.3.1.11 未依規定繳交相關費用，經催繳未繳納者。
- 4.3.1.12 經本公司同意延長驗證效期後，申請終止驗證或更換驗證機構。
- 4.3.2 驗證通過者主動申請結束或被暫時終止、終止驗證資格後，應立即停止使用一切引用該驗證之廣告事務，並於終止後(通知文到日起7日內)立即繳回驗證證書及標章，逾期未繳回，本公司公告註銷。
- 4.3.3 若驗證通過者主動申請結束或被暫時終止或終止驗證資格及標章使用權者；或驗證有效期間屆滿後，仍繼續使用時，視為冒用本公司將依本程序規定辦理。如因違反產品驗證合約書、相關法規或規定而損害本公司之權益時，該驗證通過者同意負完全賠償責任。
- 4.3.4 若驗證通過者對本公司暫時終止或終止其驗證通過合格證書或產品驗證合約書有異議，應於文到後十五天內檢附相關證明文件向本公司提出申訴，並以一次為限，本公司應以書面告知處理結果。
- 4.3.5 經本公司終止驗證資格之農產品經營者，自通知函發文日起一年內不得再提出驗證申請。

5. 驗證標章說明

5.1 標章分類

- 5.1.1 有機農產品標章分為有機轉型期、有機、進口有機等三類，其全彩版^(1.4)標章之規格說明及圖示(如標章一、標章二及標章三)。標章依農產品經營者通過驗證之品項範圍核發，未通過驗證者不得使用。



有機轉型期、有機兩類雙彩版標章之規格說明如圖示(如標章四、標章五)。考量套印

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 29 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

標章會大量流通及目前公司全彩版標誌在市場商品流通狀況，避免消費者混淆，雙彩版僅開放套印客戶使用^(1.4)。



5.1.1.1 有機農產品標章規格、圖示。

(1)圖示：



(2)規格：

(2.1)標準字體使用規範

TAIWAN：Arial Bold

ORGANIC：Arial Bold

有機農產品：文鼎黑體 Bold

(2.2)色彩使用規範

1. 文字：白色

2. 圖案 CMYK 色彩規範：綠色【C80 M0 Y100 K0】

(2.3)標章形狀與圖式規範

1. 標章為正圓形

2. 「TAIWAN」、「ORGANIC」與「有機農產品」字樣皆為水平 180 度

3. 「TAIWAN」字樣置於通過圓心之水平軸線(水平 180 度)

4. 「農」置於水平軸線(180 度) 與通過圓心垂直軸線(90 度)之交又點



5.2 標章使用期間

農產品標章之使用期間與驗證證書之有效期間相同。但農產品經營者資格遭暫時終止

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 30 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

或終止時，應停止驗證標章之使用。

5.3 有機農產品標章及有機轉型期農產品標章使用與契約約定

5.3.1 農產品及其加工品經本公司驗證合格，則同意農產品經營者使用驗證通過範圍之農產品標章。

5.3.2 本公司收件後需檢視應備文件並核定標章數量，經總經理確認後發文寄送標章，並要求通過驗證之農產品經營者遵守產品驗證合約書，合約書中明定農產品標章標示、使用及相關管理規範。

5.4 農產品標章標示

農產品標章應標示於農產品及其加工品之顯著部位、其包裝或容器之明顯處，並依下列規定使用：

5.4.1 應於每一零售單位、其包裝或容器之正面標示，同類農產品標章並限標示一個。

5.4.2 具內外包裝或容器者，除於外包裝或容器明顯處標示外，內包裝或容器並應依前款所定零售單位標示規定逐一標示。

5.4.3 同一農產品及其加工品分別取得不同類農產品標章使用者，得同時標示使用。

5.4.4 有機農產品使用驗證機構標誌，其尺寸不得大於有機農產品標章。

5.5 有機農產品標章大小：

農產品標章得依農產品、農產加工品及其包裝或容器正面表面積之大小按比例調整尺寸。但直徑不得小於一點七公分。但因包裝或容器之限制，經本公司同意者，不受直徑最小一點七公分之限制。

5.6 標章粘貼或印刷

5.6.1 農產品標章以黏貼方式標示者，由本公司將農產品標章印製於不可重複使用之標籤上，提供農產品經營者使用。

5.6.2 農產品標章採套印於農產品及其加工品之包裝或容器上者，農產品經營者應將包裝或容器設計圖稿送請本公司審核通過後，始得套印；變更時，亦同。

5.7 使用規範

5.7.1 本公司於驗證有效期間內，授權農產品經營者使用驗證合格標章。惟本公司授權農產品經營者使用之範圍僅限於其經驗證通過之驗證類別與品項範圍。

5.7.2 農產品經營者不得將本公司授權使用之驗證標章移轉他人使用。但有提供影本之必要時，應就驗證證書內容全部提供。

5.7.3 農產品經營者不得將未驗證之產品張貼本公司授權使用之驗證標章。

5.7.4 農產品經營者不得將本公司授權使用之標章出借、出售或以其他任何方法交付予第三人張貼於非驗證農產品之包裝上；農產品經營者之代理人、代表人、使用人、受僱人或受託人違反本條款之行為，應視同農產品經營者違反。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 31 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 5.7.5 合約終止或期滿，或農產品經營者符合驗證終止之規定者，農產品經營者之標章使用權應立即終止。
- 5.7.6 關於驗證標章之使用，因可歸責於農產品經營者或其代理人、代表人、受僱人、使用人之事由不法侵害他人權利者，農產品經營者應自行負擔其全部之法律責任。如因此而致本公司受有任何之損害時，農產品經營者亦應負擔全部之賠償責任。
- 5.7.7 經農政單位或縣(市)單位之標示檢查或品質檢驗結果不符相關規定時，本公司得暫時終止農產品經營者驗證資格，並同時停止使用農產品標章，並由農產品經營者負責將各市售點之驗證產品回收下架，在未恢復驗證資格前，農產品經營者產品不得以驗證通過之名義出售。經終止驗證資格者，本公司得派員回收證書及未使用標章或請業者繳回，拒絕繳回者則公告註銷。
- 5.7.8 農產品經營者使用驗證標章過程，所造成之耗損與作廢，應保留相關紀錄，以供本公司隨時查核。
- 5.7.9 農產品經營者販售經本公司驗證通過之農產品，應確實記錄銷售情形，以利本公司計算產量。
- 5.7.10 農產品經營者販售有容器或包裝之有機農產品及有機轉型期農產品時，應標示下列事項：
- (a) 品名。屬有機農產品應標示有機文字；屬有機轉型期農產品應標示有機轉型期文字。
 - (b) 原料名稱。其為二種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之。但單一原料製成且與前款品名完全相同者，得免標示原料名稱。
 - (c) 農產品經營者名稱、聯絡電話號碼及地址。但進口之有機農產品，應標示其進口業者之名稱、地址及電話號碼。
 - (d) 原產地(國)。但已標示製造廠或驗證場所地址，且足以表徵原產地(國)者，不在此限。
 - (e) 驗證機構名稱。(安心國際驗證股份有限公司)
 - (f) 驗證證書字號。符合有機農業促進法第十七條第一項第二款規定之進口有機農產品者，應標示同意文件之字號。
 - (g) 其他法規所定標示事項及經中央主管機關公告應標示事項。
- 5.7.11 關於5.7.10 (b) 所定原料之標示，除水及鹽外，得以有機文字、有機轉型期文字或其他符號修飾或註記有機、有機轉型期原料。
- 5.7.12 關於5.7.10 (d) 所定原產地(國)之標示，依下列規定辦理：
- (a) 我國境內驗證者，以含量不低於百分之九十五之原料原產地(國)或

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 32 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

含量最高之前三項原料原產地（國）為標示。但原料經於境內加工後已產生實質轉型者，除以國產品之文字為標示外，應另於含量最高之前三項原料名稱之後，以括號方式標示有機原料之實際產地（國）。

(b) 進口有機農產品依進口貨物原產地認定標準認定之原產地（國）為標示。

(c) 於包裝或容器明顯位置標示。

散裝之有機農產品及有機轉型期農產品，其原產地（國）標示之字體長度及寬度不得小於三公分。

5.7.13 關於5.7.10 (e) 所定本公司名稱，應於包裝或容器明顯位置標示。但已使用驗證機構標章為標示者，得免標示。

5.7.14 有機農產品及有機加工品應依據「有機農業促進法」第二十條第二項所定辦法中之有機農產品標章，並得同時使用本公司驗證標章。

5.7.15 農產品經營者獲得本公司授予有機農產品標章之使用權後，應確實遵守農業部^(1.4)所訂定之「有機農產品有機轉型期農產品標示及標章管理辦法」規定。

5.7.16 有機農產品標章不得轉貼於其他批次產品或出借他人使用。

5.7.17 農產品經營者保證除驗證通過之品項範圍外，其他非由本公司驗證之品項範圍不得使用或模仿本標章，且農產品經營者之商業廣告有引用本標章或標誌圖文時，應以經本公司認可已驗證品項範圍之廣告為限，不得以本標章或標誌作為非本公司驗證範圍之廣告宣傳、促銷、買賣以及其他相關企業之用，否則本公司得依法追究法律責任。

5.7.18 農產品經營者於驗證範圍使用本標章，得於處理客訴案件時，視需要請求本公司協助調解，惟農產品經營者如因可歸責於本身之事由，而損害他人權益時，應由農產品經營者自負法律責任。

5.7.19 驗證合約有效期間內，農產品經營者如有違約行為時，本公司得取消農產品經營者使用本標章之權利，農產品經營者若對處理結果有疑義，可對本公司提出申訴。

5.7.20 有容器或包裝之有機農產品應於每一販賣單位標示有機農產品標章。但有下列情形之一者，不得使用有機農產品標章：

一、進口有機農產品。

二、進口有機農產品經於國內分裝驗證者。

三、使用進口有機原料達百分之五十以上之有機農產加工品，其未經國內加工實質轉型。

有機轉型期農產品不得使用有機農產品標章。

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 33 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

5.7.21 有機農產品及有機轉型期農產品，得使用驗證機構標章；有機農產品使用驗證機構標章，其尺寸不得大於有機農產品標章。依有機農業促進法第十八條第一項第五款規定應標示驗證機構名稱，得以使用驗證機構標章替代之。

5.7.22 直轄市、縣（市）主管機關依有機農業促進法第三十二條第二項規定，或本公司依有機農業促進法第十二條第二項第一款簽訂之契約約定，停止農產品經營者使用有機農產品標章時，農產品經營者應立即停止使用有機農產品標章；直轄市、縣（市）主管機關或驗證機構並應於十日內於主管機關指定之資訊系統登錄相關資訊。

5.7.23 經營者如遇升有機、標章破損、違規或退出驗證等標章需作廢時，需簽署「標章終止使用切結書由本公司清點確認標章數量後，上傳至臺灣有機農業資訊網(<https://epv.afa.gov.tw/>)進行標章終止使用登錄終止使用標章及終止原因等相關資訊^(1.4)。

5.8 違規處理：

5.8.1 違反本公司「證書、標章及標誌使用程序書」、「產品驗證合約書」相關規定。本公司應通知農產品經營者，立即改善不符合規定及下架回收該批次產品，並製作回收下架紀錄表單回覆本公司。本公司得派員確認農產品經營者改善情形。

5.8.2 農產品經營者有下列情形者，本公司將協助主管機關公布農產品經營者之名稱、地址、農產品、農產加工品之名稱及違規情節。

(a) 使用化學農藥、化學肥料、動物用藥品或其他化學品之規定(中央主管機關公告許可者不在此限)者。

(b) 違反本管理程序關於標章標示、規格、圖示及使用規定或為不實標示者。

5.8.3 農產品經營者於產品驗證合約書期間屆滿或經本公司終止合約後，仍繼續使用該標章者，如因違反產品驗證合約書或其相關法規之規定而損害本公司之權益時，農產品經營者應負完全賠償責任。

5.9 標章申請：

已驗證通過之有機驗證農產品經營者，依下列程序申請農產品證明標章。

5.9.1 農產品經營者填寫「標章申請書」，並依申請書內容繳交相關證明與紀錄。

5.9.2 將「標章申請書」寄送本公司。本公司填妥案件編號、證書編號、收件日期後，進行審查。

5.9.3 依「農產品證明標章申請審查表」之應備文件，檢視申請書內容及附件。

5.9.4 農產品經營者完成繳費後，本公司予以寄發標章(含標章核發公文)。

5.9.5 業者擬將套印式標章套印於包裝袋上時，應檢具包裝袋設計圖樣與預估標章數量標章規範一致。套印標章設計圖樣經審核通過者，應依核定之設計圖樣、標示文

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 34 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

稿進行套印，變更時亦須本公司審核同意。

5.9.6 套印標章時，可依產品包裝正面表面積之大小按比例調整尺寸，其直徑不得小於一點七公分，俾使消費者易於辨識。但因包裝或容器之限制<產品包裝設計確認單>，經本公司同意者，不受直徑最小一點七公分之限制驗證。

5.9.7 業者經驗證通過，但未經申請自行套印使用標章，或標章使用於未經申請驗證之產品或轉讓他人使用，如因違反相關法規之規定而損害本公司之權益時，農產品經營者應負完全賠償責任。

5.9.8 業者經驗證通過，但未經申請自行套印使用標章，或標章使用於未經申請驗證之產品或轉讓他人使用，本公司將依「商標法」及相關法令規定處理。

5.10 有機黏貼式標章追溯

(a) 為確保本公司黏貼式有機轉型期農產品證明標章及有機農產品標章(進口有機農產品證明標章、台灣有機農產品標章)，加註流水號之追溯，本公司應規定廠商每枚有機(或有機轉型期)標章之印製應編列 6-10 碼流水號以供追溯。

(b) 下單流程，係由本公司明確告知廠商印製數量，標章印製時應由上次印製之尾號接續。交貨時，由廠商與本公司逐一點清算捲數及標章流水號。

5.11 套印式標章追溯：

(a) 業者申請套印式標章時，應提供購買包裝袋數量證明。本公司需將套印式標章核發數量登入「標章核發月報表」之紀錄。

(b) 業者申請使用套印式標章者，需於次月 10 日前提供相關套印證明(紀錄如：標章使用情形、出貨紀錄、貨物稅單或產製紀錄等予以本公司，屆時尚未提供者視同該月未使用標章，如經發現有使用但未提供或數量提供不實者，視同擅自使用標章，本公司將依「商標法」及相關法令規定處理。

5.12 為監督已通過驗證之農產品經營者產品品質，確保已獲驗證之農產品品質持續有效維持，以保護農產品經營者、消費者與本公司的合法權益，本公司編列抽檢計畫年度預算、審查「年度農產品不定期抽檢計畫」，派遣稽核員執行產品標示及品質抽檢，填寫「田間或市售農產品不定期抽檢紀錄表」。若抽檢之樣品標示檢查及品質檢驗不符合相關規範時，依本公司「農產品之標示檢查及品質檢驗結果處置程序書」辦理。

6. 已通過本公司農產品經營者申請有機農產品驗證證明文件(Certificate for Transactions of Organic Agricultural Products)以下簡稱 TC，依本公司「有機同等性出口作業程序書」辦理。

6.1 已驗證通過之有機驗證農產品經營者，依下列程序申請 TC。

6.1.1 農產品經營者填寫「有機驗證證明文件(TC)申請表(審查表)」並提送應備文件給本公司。

6.1.2 農產品經營者登入台灣有機農業資訊網，新增交易證明文件申請單，並按送出，

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 35 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

由本公司於後台審核。

6.1.3 農產品經營者應備齊申請應備文件，本公司將於收款後 3-7 個工作天審核完成寄出有機農產品驗證證明文件。

6.1.3.1 應檢附之相關資料

6.1.3.1.1 農產品經營者之工作紀錄或進貨紀錄(產品進貨來源之有機證明文件)。

6.1.3.1.2 銷售相關資料(商業發票或銷售單據、運輸與物流單據、出貨紀錄與證明<含標章使用紀錄>、出貨照片)。

6.1.3.1.3 標章與包裝相關資料(包裝標示與規格、包裝標示照片)。

6.1.3.1.4 有機同等性國家相關要求(有機同等性出口時適用)^(1.4)。

7. 撤銷驗證:農產品經營者以變造或偽造之文件或資訊通過初次驗證者，本公司得撤銷其驗證，並得請求農產品經營者仍應履行契約義務，例如標章停止使用、回收、繳納驗證費用、損害賠償等。

8. 商標聲明

安心國際驗證股份有限公司標誌(如圖一)已向商標局註冊，使用者須獲得本公司授權或為通過本公司驗證且取得證書的農產品經營者。使用者應依本文件及本公司其他相關規定正確使用本公司標誌，且不得於任何地區以本公司標誌或類似之標誌為商標之註冊或登記。



圖一

8.1 標誌使用範圍

已驗證農產品經營者僅得於其所通過驗證範圍內發出之文件、報告、宣傳品廣告中使用本公司標誌，未取得驗證之農產品經營者不得使用本公司標誌。

8.1.1 標誌之使用期間與驗證證書之有效期間相同。

8.1.2 經本公司暫時終止或終止驗證時，農產品經營者應立即停用本公司標誌，並停止使用一切引用該驗證之廣告事務。

8.2 標誌之使用限制

農產品經營者不得將本公司標誌不當引用，或誤導使用於廣告與型錄等廣告資訊，或從事任何可能危及本公司名譽及信譽之行為。

9. 違規處理

農產品經營者如違反本程序時，本公司除依實際情況要求矯正、暫時終止驗證、終止

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 36 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

驗證或公布違反行為等處置措施外，若本公司因此遭受損害時，農產品經營者應負賠償責任，必要時本公司將採取相關法律行動。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 37 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

第三部分、驗證收費

1. 目的：訂定安心國際驗證股份有限公司(以下簡稱本公司)辦理農產品經營者驗證之收費標準，作為驗證作業收費依據。

2. 範圍：適用本公司辦理之驗證申請案件及驗證作業。

3. 權責：

3.1 行政組擬訂收費標準。

3.2 總經理審查、決議。

3.3 送董監事會議備查。

4. 定義：無

5. 收費標準：

5.1 本公司收費標準如附件，驗證費用依「受理申請通知書與稽核員小組同意書」上之”驗證收費金額估價表”而定，惟稽核員得依現場狀況或多場區之風險評估，經雙方合議增加檢驗數及其相關衍生之費用。驗證費用應於現場稽核前付清款項，交通費計算為 1500 元乘以稽核小組成員數*人天數。

5.2 不定期追查收費：不定期追查收費含文件審查費、現場稽核費、交通費、檢驗費用。

5.3 產品重新採樣送驗，稽核員之交通費由農產品經營者負擔。

5.4 各項費用以新台幣計收。

5.5 繳費方式

5.5.1 即期支票：將支票交本公司。

5.5.2 匯票：將匯票交本公司。

5.5.3 電匯：將匯款電匯至以下本公司帳戶，並將匯款收據影本交本公司。

銀行：台新國際商業銀行建北分行
戶名：安心國際驗證股份有限公司
帳號：2068-01-8001569-8

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 38 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

附件

有機產品生產、加工、分裝、流通驗證收費標準

新台幣/元

項次	驗證工作項目		單位額度(A)		人天數(B)									收費額度 (AXB)
					生產驗證 ^{註(第11.1)}						加工、分裝、流通			
			個別			集團								
			初次	定期及不定期追查	重評/增項 ^{註(第12.2)}	初次	定期及不定期追查	重評/增項 ^{註(第12.2)}	初次	定期及不定期追查	重評/增項 ^{註(第12.2)}			
一	資料審查	審查申請書、生產計畫、產銷存貨紀錄、地籍資料、租約)	1,000	元/半天	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
		個案行政作業費(溝通人力、影印、郵寄、發文等雜支)	1,200	元	1	1	1	n	n	n	n	n	n	
二	現場稽核	膳雜費	200	元/半天	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
		稽核費	2,000	元/半天	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
		稽核準備及報告撰寫	1,000	元/半天	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
三	驗證管理	委員審議出席費	2,000	元	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		影印發文等雜支	500	元	1	1	1	2	2	2	1	1	1	
		TAF認證年費分攤	1,500	元	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		市售抽檢分攤	250	元	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		其他系統管理作業費用 (資料檢視、系統登載、標章核算、客訴案件處理、人員訓練)	750	元/半天	n	n	n	n	n	n	n	n	n	

備註：

1. 生產驗證收費總額上限如附件。
2. 有機農糧產品之增項評鑑，按實際辦理之工作項目收費。
3. n為1代表1個半天，即實際執行該驗證工作項目之時間為4小時，n為2則代表2個半天，即1人執行8小時或2人各執行4小時，以此類推；各工作項目之n值由驗證機構依農產品經營者之規模、風險等因素定之，並須取得農產品經營者同意，n皆為整數。
4. 產品檢驗：農藥殘留每件以4,500元為上限，重金屬以每件6,500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。本檢驗費為代收代付，不得額外加收費用。除農藥殘留為必要檢驗項目外，重金屬等其他項目如經驗證機構評估風險後，認為有必要檢驗時，應先向農產品經營者說明，取得其同意後，始得實施。
5. 交通費每人1,500元(長短程均一價；離島得每次按機票、船票實際費用加收)。
6. 住宿費每人天1,800元，未住宿不得收取。
7. 有機農產品標章費用依驗證機構實際核發數量另計，其中黏貼式標章上限為每枚0.5元、套印式標章上限為每枚0.2元。
8. 證書費1份500元。

有機及有機轉型期農糧產品生產驗證(資料審查、現場稽核及驗證管理)收費總額上限

驗證別	驗證總面積	總戶數	金額(元)
個別	3公頃(含)以下	1	18,100
	3-10公頃		24,250
	10公頃(含)以上		30,400
			「稽核費」及「膳雜費」之半天人數(n)以不超過6為原則，倘視個案實際情形有調整增加之需要，須取得農產品經營者同意。

1 現場稽核人天數：

1.1 個別驗證

1.1.1 現場稽核人數

1.1.1.1 本公司參考下列因素並依據「表一驗證產品供應者稽核最低人天數一覽表」，決定稽核人天數。

- a 驗證別。
- b 受稽核單位個別採樣數。
- c 受稽核單位驗證總面積的大小。
- d 稽核員人數。
- e 稽核類型(首次、追蹤查驗、增項評鑑/展延查驗)。
- f 前次稽核的結果。
- g 稽核地點的分散程度。
- h 受稽核單位文件架構、數量及複雜性。
- i 其他合理理由，如受稽核單位品管情形或提供文件與紀錄的內容等。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 39 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

表一、個別驗證產品供應者稽核最低人天數一覽表

驗證別	稽核驗證總面積 (公頃)	戶數	人天數
			首次/展延/追查/增項
個別 驗證	3 公頃 (含) 以下	1	1~1.5 人天
	3~10 公頃	1	1~3 人天
	10 公頃 (含) 以上	1	1~3 人天 (倘視個案實際情形有調整增加之需要, 須取得農產品經營者同意)

註一：表列之人天數不包括交通時間：一日工作天數為8小時，半日工天數為4小時。

註二：本公司得視實際需要調整人天數。

註三：若有機作物類施用資材單純，作物品項之查核項目內容類似；稽核需作業天數，由稽核小組依實際作業需要於稽核計畫中擬定。倘視個案實際情形有調整增加之需要，須取得農產品經營者同意。

1.1.2 每次定期追查之人天數原則上較初次查驗為少，展延查驗人天數原則上與初次查驗相同，不過本公司仍考量受稽核單位之變化、作業成熟程度為決定依據。本公司於驗證申請審查時，依1.1.1.1點所述因素評估人天數，並於「受理申請通知書與稽核小組成員同意書」中，取得申請者之同意。

1.2 加工分裝流通驗證

1.2.1 現場稽核人天數

1.2.1.1 本公司參考下列因素並依據「表二、加工分裝流通驗證產品供應者稽核最低人天數一覽表」，決定稽核人天數。

- 受稽核單位申請廠區大小或從事人員多寡。
- 每一廠區生產線。
- 驗證產品數的多寡。
- 稽核員人數。
- 前次稽核的結果。
- 稽核地點的分散程度。
- 具有加工分裝流通作業者，不同作業廠區另依每一廠區計之增加人天數。
- 其他合理理由，如受稽核單位品管情形或提供文件與紀錄的內容等。

表二、加工、分裝、流通驗證產品供應者稽核最低人天數一覽表

每一場區申請驗證情形		人天數
生產線	產品數	
1-2	1-5	1
	>5	1-2
3-5	3-10	1-3
	>10	1-4
>5	5-15	1-4
	>15	1-5

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 40 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

註一：表列之人天數不包括交通時間：一日工作天數為 8 小時，半日工作天數為 4 小時。

註二：本公司將視實際需要調整人天數。

註三：若有機產品施用資材單純，產品品項之查核項目內容類似，由稽核小組依實際作業需要於稽核計畫中擬定。

- 1.2.2. 每次定期追查之人天數原則上較首次稽核為少，展延查驗人天數原則上與稽核相同，不過本公司仍考量受稽核單位之變化、作業成熟程度為決定依據。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 41 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

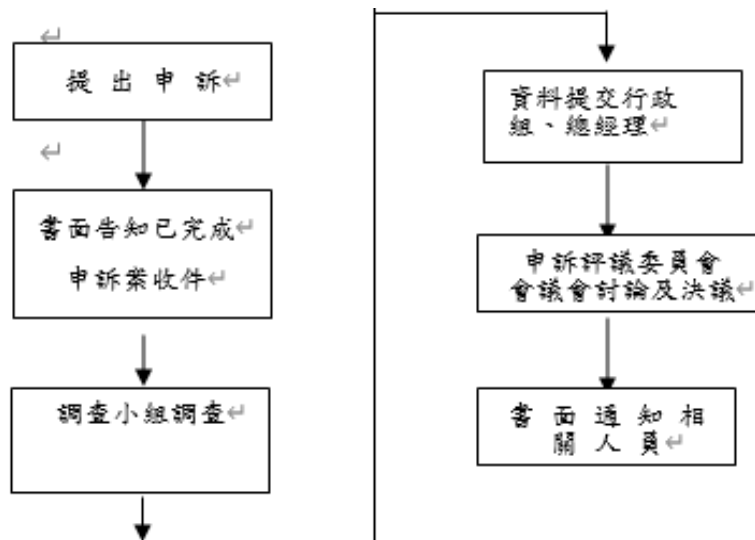
第四部分、申訴. 抱怨處理

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)，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 **15** 日內，填寫「申訴、抱怨申請書)」，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)」。
 - 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 **15** 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。
 - 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。

安心國際驗證股份有限公司

有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 42 頁，共 43 頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

- 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 15 日內檢附佐證資料，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牴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。
- 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」，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：

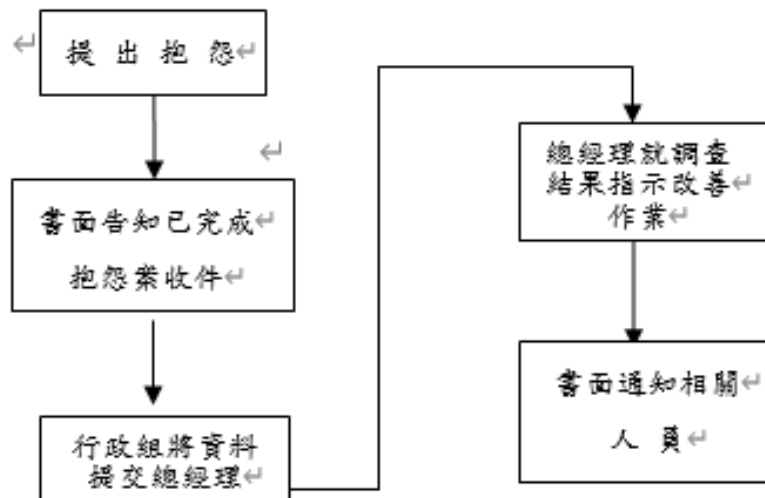
有機產品驗證作業手冊	文件編號：AIC-2-7.2-2	
	發行日：114/11/01	第 43 頁，共43頁
	版次：1.4	☐ 管制 ☒ 非管制

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。

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 本公司^(1.4) 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」、「抱怨案件處理紀錄表」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。

9. 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。