

抱怨及申訴作業

- 1 為使驗證作業中，農產品經營者(以下稱「客戶」、其他團體或任意第三人所提之各類抱怨及申訴案件，皆能迅速、有效處理，特制訂本作業說明。
- 2 作業內容
 - 2.1 抱怨作業
 - 2.1.1 抱怨定義：個人或組織對本公司驗證業務、行政管理等作業及其他相關事宜（如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或各類驗證相關人員之言行等）或對本公司客戶之行為有意見時，得向本公司提出非申訴之不滿表達。
 - 2.1.2 本公司受理抱怨服務窗口為總務行政單位，地址為221416新北市汐止區新台五路一段95號26樓之12，電話：(02)7714-6060。
 - 2.1.3 抱怨可以電子郵件(info@tw-toc.com)或書面方式提出，並敘明下列事項：
 - (1) 抱怨對象。
 - (2) 抱怨內容(須對抱怨的原因提出充分的解釋)及其訴求。
 - (3) 相關佐證文件（如有）。
 - (4) 抱怨者的基本資料（姓名 / 公司名稱、地址、電話或其他聯絡方式）。
 - 2.1.4 如匿名(包括虛構聯絡方式)、未以上述方式提出、提出資料不齊全或提出之抱怨與本公司負責的驗證活動無關，本公司不予受理。
 - 2.1.5 本公司接獲抱怨者正式提出抱怨案件後，將於三個工作日內確認抱怨案之有效性，再另行通知抱怨者。若抱怨案正式受理，則由總務行政承辦人登錄於「抱怨及申訴案件作業管制表」，列入管制。
 - 2.1.6 本公司受理抱怨案後，原則上於一個月內完成抱怨事件之處理，必要時得徵詢抱怨者同意後延長處理期限
 - 2.1.7 如抱怨案無需調查，本公司得視情況以電話、電子郵件或書面回覆；如需調查，則依下列原則進行：
 - (1) 本公司得在無預告情況下，對受抱怨對象(含本公司客戶)展開調查。
 - (2) 調查項目：包括諮詢專家學者、實地查驗及其他本公司認定之必要資訊。
 - (3) 任何可能影響調查公正性的關係者，不得擔任該案件之調查工作。
 - 2.1.8 如未完成調查或審查前，抱怨案即撤回，除非本公司認定抱怨案有足夠事實，且具有重大意義外，否則將終止調查。
 - 2.1.9 所調查的抱怨案，若已涉及刑事偵查者，得停止調查。
 - 2.1.10 抱怨案應由未參與相關驗證活動之人員進行調查、審查或決定。如曾為客戶提出顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內亦不

得參與抱怨案之審查或決定。

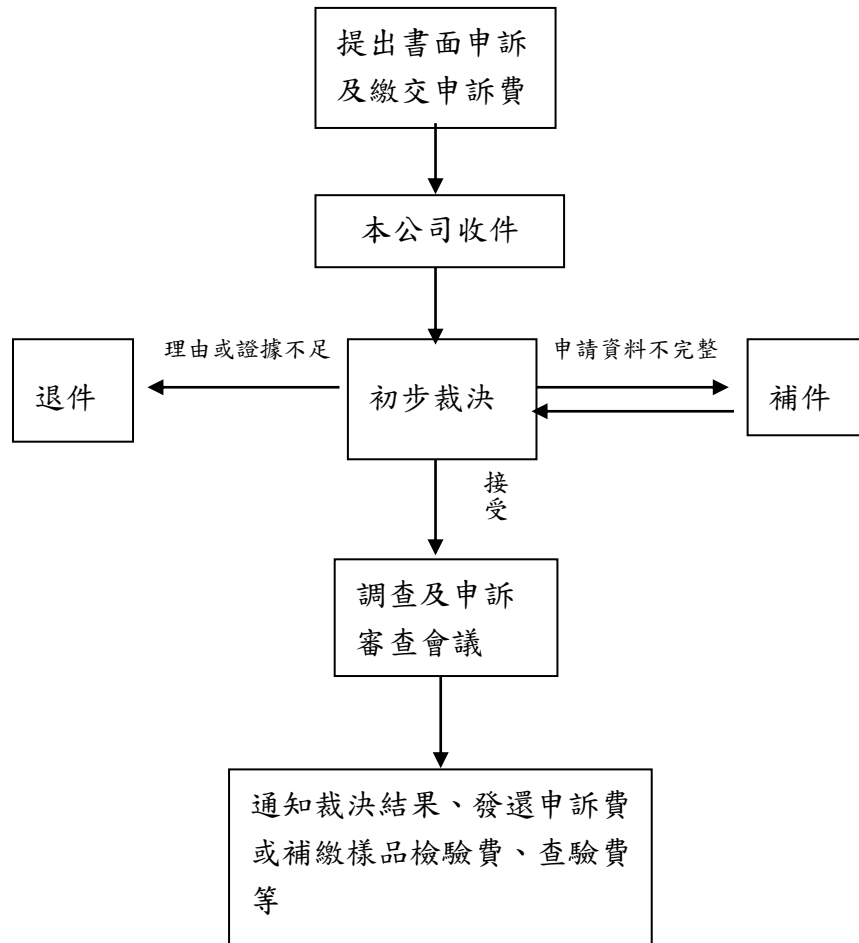
2.1.11 於抱怨案審查決議後，本公司將抱怨處理結果以「抱怨申訴決議通知書」函覆抱怨者。

2.1.12 除法令規定或本公司保密政策所認定的機密資訊外，本公司得視情況公開或不公開調查所得的全部或部分資料。

2.2 申訴作業

2.2.1 申訴定義：客戶針對其所欲之驗證狀態有關的不利認證決定(例：對於授予、維持、增列、減列、暫時終止以及終止認證之決定)，以及因違反「有機農產品驗證契約書」受處置提出重新考慮之請求。

2.2.2 申訴流程



2.2.3 申訴應於收到抱怨裁決、驗證裁決通知或事件發生之次日起一個月內以書面為之，並以一次為限。

2.2.4 申訴者應以書面方式明確說明申訴原因及其訴求，並檢附相關證明文件向本公司總務行政單位書面正式提出(地址：221416新北市汐止區新台五路一段95號26樓之12 慈心有機驗證股份有限公司)，本公司接獲申訴者正式提出申訴

案件後，將於三個工作日內確認申訴案之有效性，再另行通知申訴者。申訴未附理由或相關證明文件，或逾期申訴者，本公司不予受理。

- 2.2.5 單一案件申訴費用為每件新台幣2,500元，若該申訴案成立，則不論裁決是否有異動，申訴費一律退回。
- 2.2.6 本公司收到申訴案件，應立即對所提文件作初步裁決，申訴內容如與驗證活動無關，本公司不予受理。若申訴者對本公司之決定有異議，則必須提出有別以往所提資訊，以新資訊做為提出申訴的理由，否則本公司亦不予受理。若申訴案經本公司確認受理，函知申訴者並登錄於「抱怨及申訴案件作業管制表」，列入管制。
- 2.2.7 本公司受理申訴案後，原則上於一個月內完成案件調查、舉行審查會議並回覆結果。必要時，得徵詢申訴者同意後延長期限。
- 2.2.8 申訴案應由未參與相關驗證活動之人員審查或決定。如曾為客戶提出顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內亦不得參與抱怨案之審查或決定。
- 2.2.9 申訴案件調查
- 2.2.9.1 調查內容：諮詢審查委員或專家學者、實地查驗及其他本公司認定必要之資訊。
- 2.2.9.2 調查期間，原驗證決定之效力不受申訴提出之影響；惟必要時，得暫停該案驗證決定之執行。
- 2.2.9.3 在申訴程序中所衍生的其他費用，如樣品檢驗費或查驗費等，由申訴人支付。
- 2.2.10 召開申訴審查會議：申訴案件於調查完畢後，由本公司通知申訴者及審查小組出席審查會議，申訴者或其代表人無正當理由未出席者，得視為撤回申訴案件。
- 2.2.11 申訴案決議後，本公司將依申訴會議結論與建議進行核定，並以「抱怨申訴決議通知書」函覆申訴者。
- 2.2.12 申訴人對於本公司就申訴所為之結果不服者，應於收到「抱怨申訴決議通知書」之日起一個月內檢附佐證資料，向本公司之認證機構提出申訴。