

修訂：2026.09.07	申訴、抱怨處理程序書	編號	總號：CBOP12
制定：2016.01.22		表單編號	表單編號：CBT16~17
版本：A 版序：7		第 1 頁(共 4 頁，附件 0 頁)	

1. 目的

針對本公司在驗證服務上所引發之抱怨、申訴，進行原因分析與調查，以便採取相關矯正措施，並預防其再發生，以期提升服務品質，乃訂定本程序書規範之。

2. 適用範圍

凡農產品經營者、利害相關團體或任意第三人對本公司提出之抱怨、申訴皆適用之。

3. 定義

3.1 抱怨：申請驗證之農產品經營者、已獲驗證之農產品經營者、利害相關團體或任意第三人，對本公司之驗證服務或對已通過本公司驗證之農產品經營者的產品有意見時，得向本公司提出抱怨。

3.2 申訴：受評農產品經營者針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。

4. 權責

4.1 主任：負責指派申訴、抱怨處理人員。

4.2 處理人員：由主任指派驗證管理委員會之委員擔任，負責申訴、抱怨之調查及判定等。

4.3 驗證組長：負責申訴、抱怨文件之整理、函覆等，並負責矯正措施跟催與確認。

5. 管理作法

5.1 申訴、抱怨之處理流程

5.1.1 抱怨處理流程

5.1.1.1 抱怨者得隨時檢附相關意見或證明文件向本公司提出抱怨。

5.1.1.2 抱怨者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向本公司提出抱怨，並應說明抱怨對象、抱怨內容及相關佐證文件，留下基本聯絡資料。匿名抱怨或未具體說明抱怨內容者，本公司一概不予受理。

5.1.1.3 如果非以本公司「顧客抱怨/申訴單」(CBT16)表單提出時，本公司接獲抱怨時，由本公司人員代為填寫，並將相關資料檢附於後。

5.1.1.4 抱怨案件受理後，原則上需於三十個工作日內完成處理，並將處理結果函

修訂：2026.09.07	申訴、抱怨處理程序書	編號	總號：CBOP12
制定：2016.01.22		表單編號	表單編號：CBT16~17
版本：A 版序：7		第 2 頁(共 4 頁，附件 0 頁)	

覆抱怨者;必要時得徵詢抱怨者同意後，得延長處理期限至多十五個工作日，並以一次為限。

5.1.1.5 處理人員如涉及該抱怨事項，基於公正性考量必須主動迴避。

5.1.1.6 抱怨案件處理完成後，應將處理結果正式通知抱怨者。

5.1.2 申訴處理流程

5.1.2.1 客戶對於本公司驗證作業或驗證決定有異議時，客戶應於事件發生或收到本公司驗證決定結果通知書之次日起三十日內，填寫「顧客抱怨/申訴單」(CBT16)以書面方式敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本公司提出，並以一次為限。

5.1.2.2 申訴者未敘明理由、未提出相關證明文件或逾申訴期限者，本公司不予受理。

5.1.2.3 申訴案件受理後，原則上於三十個工作日內完成調查及必要之調查會議；必要時得徵詢申訴者同意後，得延長處理期限至多十五個工作日，並以一次為限。

5.1.2.4 處理人員如涉及申訴案件之驗證稽核活動時，基於公正性考量必須主動迴避。

5.1.2.5 申訴案件之調查會議由主任主持；主任如涉及該申訴案件或有利益衝突時，應指定未涉及該案件之適當人員主持。

5.1.2.6 調查會議得視案件需要，邀請下列相關人員提供說明或資料：

1. 申訴者
2. 被申訴之相關人員
3. 原案件承辦稽核員
4. 驗證決定審議人員
5. 承辦調查人員
6. 其他能提供案件相關資料或說明的人員

前項人員得提供案件說明或資料，但涉及該申訴案件之人員不得參與該案件之調查決定。

5.1.2.7 本公司得要求申訴者出席調查會議，若申訴人無正當理由而未出席者，視為撤回申訴案件。

5.1.2.8 申訴案件調查期間，本公司對該案所為之驗證決定維持不變，其效力不受申訴提出之影響；但必要時，本公司驗證作業得暫時停止。

5.1.2.9 經調查確認驗證決定有誤者，本公司須辦理適當之更正及後續處理並呈報主管機關。

修訂：2026.09.07	申訴、抱怨處理程序書	編號	總號：CBOP12
制定：2016.01.22		表單編號	表單編號：CBT16~17
版本：A 版序：7		第 3 頁(共 4 頁，附件 0 頁)	

5.1.2.10 在申訴程序中所衍生的費用，如樣品檢驗費或查驗費等，由申訴者支付。

5.1.2.11 申訴案調查完竣並作成決定後，本公司應將處理結果正式函覆申訴者，並副知相關人員。

5.2 共通處理流程

5.2.1 本公司驗證組長於收到申訴或抱怨案後，應於三個工作日內通知主任。主任依案件內容及所提供之證據，確認是否與本公司驗證活動有關，並決定是否受理與指派適當人員辦理。

5.2.2 主任確認後，原則上於三個工作日內以傳真、電子郵件或書面通知申訴/抱怨者及被申訴/抱怨對象之受理情形。

5.2.3 受理申訴、抱怨案件時，應依實際客戶申訴、抱怨情形填寫「顧客抱怨/申訴反應處理單」（CBT17），且對案件加以編號，以利管制。編碼方式為西元年 4 碼加三碼流水號。

5.2.4 主任所指派調查人員時，應避免利益衝突及確保公正性。此外，曾為該客戶提供顧問服務或受該客戶雇用之人員(包括管理人員)，於顧問服務或雇用關係結束後 2 年內，不應參與該客戶抱怨或申訴案件之審查或核准。

5.2.5 案件尚未完成調查前，如申訴/抱怨者提出撤回，原則上終止調查；惟如公司認定案件已有足夠事實，且涉及重大事項或可能影響公正性、驗證結果者，得依案件情形繼續調查。

5.2.6 所調查的申訴、抱怨案，若已涉及刑事偵查者，得停止調查。

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

5.2.8 若合約有糾紛或不能解決之法律案件，以台中地方法院為第一審管轄法院。

5.2.9 抱怨、申訴案結案後，應將通知受理紀錄、處理結果等相關紀錄文件一併歸檔保存。

5.3 矯正與預防措施

5.3.1 申訴或抱怨案件完成調查後，應分析發生原因，必要時可從驗證過程、稽核作業、驗證決定、表單設計、作業環境、人員訓練或其他相關因素進行分析，並紀錄於「顧客抱怨/申訴反應處理單」（CBT17）。

5.3.2 本公司對申訴、抱怨或滿意度調查結果之異常案件之處理，應依「矯正措施處理程序書」（CBOP03）進行矯正或必要改善。

5.3.3 對申訴、抱怨所擬定之對策或方案，所對應之執行單位應即採取矯正措施，並將矯正措施之執行成果填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」（CBT17）內。

修訂：2026.09.07	申訴、抱怨處理程序書	編號	總號：CBOP12
制定：2016.01.22		表單編號	表單編號：CBT16~17
版本：A 版序：7		第 4 頁(共 4 頁，附件 0 頁)	

5.3.4 驗證組長負責跟催及確認矯正措施結果。矯正措施效果未達預期者，應重新檢討原因及矯正措施，將確認結果填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內。

5.3.5 必要時，主任得指定人員擬訂預防措施，以防止申訴、抱怨之原因再度發生。可採用之預防措施，如：變更作業程序、表單設計或加強人員訓練與管理等。預防措施如涉及需要修訂相關品質文件時，應依「文件與紀錄管制程序書」(CBOP01)辦理。預防措施實施過程亦應填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內。

5.3.6 驗證組長應將處理情形與建議事項填入「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)內，並由主任簽章確認後，建檔保存。

5.4 後續處理—內部稽核與管理審查會議

5.4.1 重大申訴或抱怨案件如可能影響驗證結果或品質系統有效性時，驗證組長得視需要依「內部稽核程序書」(CBOP09)辦理內部稽核，以確認潛在問題及改善情形，並將稽核結果提報管理審查會議討論。

5.4.2 在召開管理審查會議前，應彙整申訴、抱怨案件之發生情形、調查結果、原因分析及改善情形，以利管理審查會議檢討評估。

5.4.3 對於申訴、抱怨案件之矯正結果不滿意或改善有困難者，亦需提報管理審查會議討論。

6. 相關文件

6.1 「顧客抱怨/申訴單」(CBT16)

6.2 「顧客抱怨/申訴反應處理單」(CBT17)

6.3 「矯正措施處理程序書」(CBOP03)

6.4 「文件與紀錄管制程序書」(CBOP01)

6.5 「內部稽核程序書」(CBOP09)

7. 附件

無。