采園生態驗證有限公司
Eco-Garden Certification Co., Ltd.

客戶服務手冊(V5.7)
Customer Service Manual(V5.7)

公告日期：2024/1/29

Contents
目錄

2 1. 關於采園
1.1 公司簡介
1.2.公正性要求
1.3. 提供服務

4 2. 驗證介紹
2.1. 驗證方案-有機農產品驗證
2.2. 驗證方案-產銷履歷農產品驗證
2.3. 驗證流程
2.4. 驗證變更

8 3. 許可標記
3.1. 許可標記種類
3.2. 驗證證書
3.3. 有機驗證標章
3.4. 產銷履歷驗證標章
3.5.有機農產品商業證明文件
3.6. 許可標記申請方式
3.7.違反使用之情形及處置方式
3.8.許可標記補發、報廢程序

16 4. 驗證管理
4.1. 驗證管理模式
4.2. 驗證管理作業流程

20 5. 申訴抱怨指引

21 6. 驗證收費

26 7. 聯絡采園

1. 關於采園

1.1 公司簡介

采園生態驗證公司是一家運作獨立且專注於驗證服務的公司，
期待能提供您最專業、獨立、公正的驗證服務。
采園成立於2009年九月，為一家獨立資金且不具任何利益衝突的驗證機構。
采園的收入皆來自於合法驗證業務所得，不另外提供輔導、顧問服務，或買賣供應驗證相關產品。

1.2. 公正性要求

采園所執行的驗證業務，必須受到以下主管機關的批准及監督。
▶ 認證許可機構： 農業部
▶ 認證機構：財團法人全國認證基金會
符合認證的要求，目的在確保驗證工作的獨立性及公正性。
另外采園在公司最上層設立了獨立的驗證管理委員會，
委員會透過法規、內部文件及相關要求，監督采園所有的驗證活動。
委員會的成員來自各方，包括了學界、產業界及消費者團體。

1.3. 提供服務

台灣有機驗證標準、台灣產銷履歷農產品驗證
(依據《農產品生產及驗證管理法》、《有機農業促進法》)

有機農產品驗證
- 有機作物
- 有機水產
- 有機加工、分裝及流通

產銷履歷農產品驗證
- 農糧產品生產
- 農糧產品加工、分裝、流通

安全，
只是我們
最基本的承諾

國際有機驗證標準(與ECOCERT合作並代理驗證業務)

有機農業：
- 歐盟有機標準 EC834/2007 & EC889/2008 & EU2018/848
- 美國NOP
- 日本JAS
- 中國有機標準GB/T19630
- 韓國FIPA、加拿大COPR、Bio-Suisse、Demeter、Naturland等國家級私人標準

拓展中的業務（歡迎諮詢交流）：
- 雨林聯盟 Rainforest Alliance
- 永續水稻平台（SRP, Sustainable Rice Platform）
- 有機化妝品（ECOCERT標準、COSMOS標準）
- 有機紡織品（GOTS & OE ）
- 天然清潔劑
- 有機公平貿易（Ecocert Fair Trade）
- GlobalGAP 及 IFS/BRC

GLOBALG.A.P.
The Global Partnership for Good Agricultural Practice

2. 驗證介紹

2.1. 驗證方案-有機農產品驗證

- ▸ 有機作物 (個別驗證、集團驗證)
- ▸ 有機水產 (個別驗證)
- ▸ 有機加工、分裝及流通 (個別驗證)

驗證證書效期為三年。
第一年為「初次查驗」，驗證通過後采園將核發驗證證書給您。
通過驗證後第二、三年須配合進行「追蹤查驗」，以確保這段期間內的生產操作活動皆符合有機規範。
第四年為「展延查驗」，請注意您必須通過展延查驗才能取得新證書，原始的證書將在效期屆滿時失效。
若在驗證期間內負責人、驗證場區、生產操作行為等發生變動，請主動向采園提出驗證變更申請並檢附相關資料(詳見2.4.驗證變更)。
初次查驗、追蹤查驗、展延查驗及驗證變更所須進行的評估項目不同，請參考下列表格。

驗證活動	說明	文件審查	產品檢驗	現場稽核
初次查驗	需準備完整檢附文件，包括地籍及建物證明、廠區資訊、生產操作紀錄等。	○	○	○
追蹤查驗	通過初次查驗後，第2、3年定期接受采園追蹤查驗，維持驗證資格。	○	○	○
展延查驗	客戶在驗證證書三年效期屆滿前須申請展延查驗，以接續下一週期之驗證資格。	○	○	○
驗證變更	獲證後，客戶若基本資料或生產操作模式異動，須隨時提出申請。	○	▲	▲

○：必要執行，▲：視情況而定

2.2. 驗證方案-產銷履歷農產品驗證

- ▸ 產銷履歷農糧作物 (個別驗證、**集團驗證)**
- ▸ 產銷履歷作物加工(含加工、分裝及流通) (個別驗證)

※ 申請前請確認是否已完成以下事項且具備相關資源：

☑ 至少3個月(或一個週期/批次)的生產紀錄 ☑ 完成生產及出貨查核紀錄

☑ 具備電腦能力 ☑ 可按時維護產銷履歷L3系統 ☑ 具備標籤列印機

驗證證書效期為三年。

第一年為「初次查驗」，驗證通過後采園將核發驗證證書給您。

通過驗證後第二、三年須配合進行「追蹤查驗」，以確保這段期間內的生產操作活動皆符合產銷履歷規範。

第四年為「展延查驗」，請注意您必須通過展延查驗才能取得新證書，原始的證書將在效期屆滿時失效。

若在驗證期間內負責人、驗證場區、生產操作行為等發生變動，請主動向采園提出驗證變更申請並檢附相關資料(詳見2.4.驗證變更)。

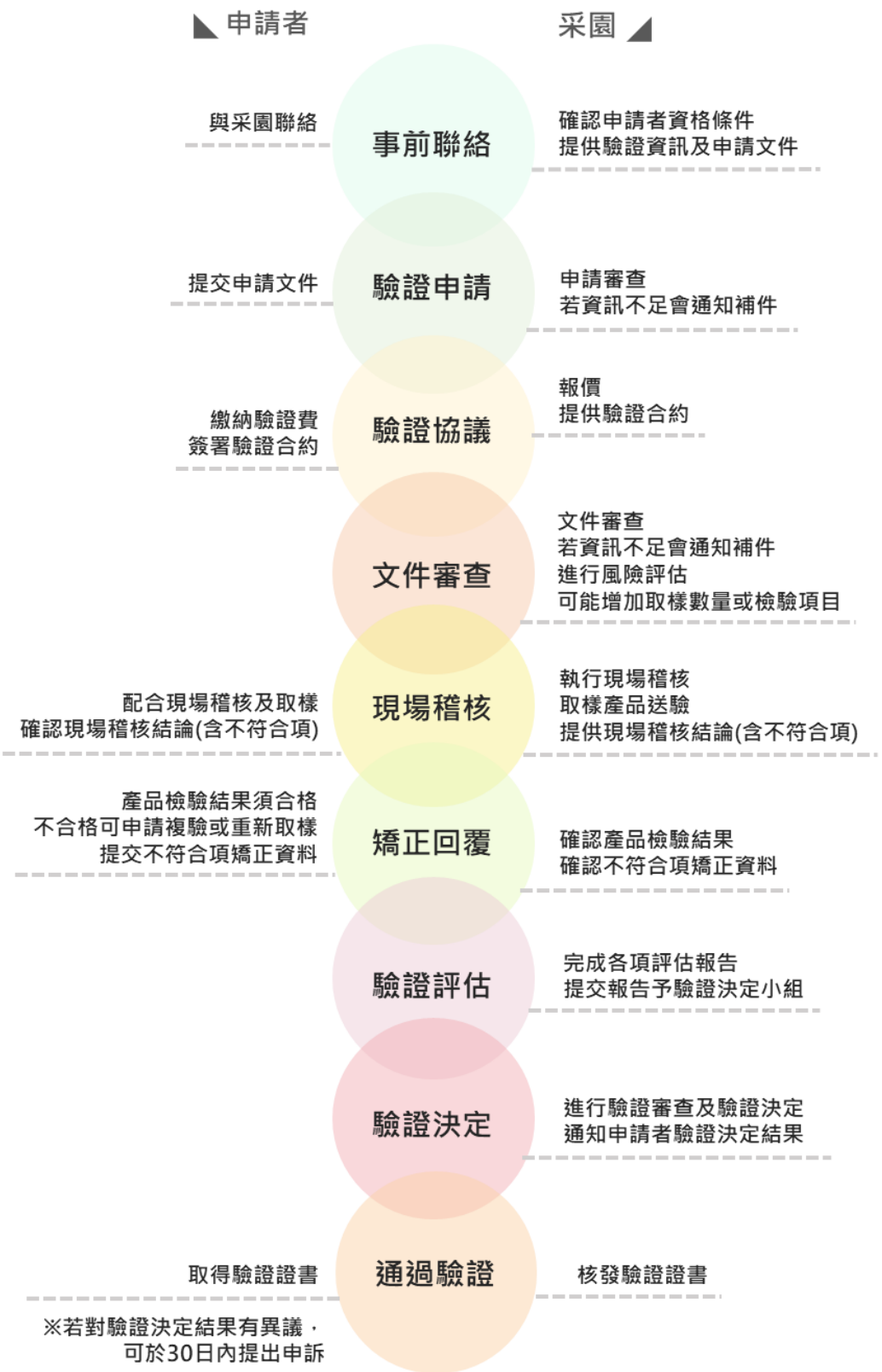
初次查驗、追蹤查驗、展延查驗及驗證變更所須進行的評估項目不同，請參考下列表格。

驗證活動	說明	文件審查	產品檢驗	現場稽核
初次查驗	需準備完整檢附文件，包括地籍及建物證明、廠區資訊、生產操作紀錄等。	○	○	○
追蹤查驗	通過初次查驗後，第2、3年定期接受采園追蹤查驗，維持驗證資格。	○	○	○
展延查驗	客戶在驗證證書三年效期屆滿前須申請展延查驗，以接續下一週期之驗證資格。	○	○	○
驗證變更	獲證後，客戶若基本資料或生產操作模式異動，須隨時提出申請。	○	▲	▲

○：必要執行，▲：視情況而定

2.3. 驗證流程

初次驗證作業流程圖



2.3. 驗證流程

可能影響現場稽核日期及驗證進度的原因包含：

客戶提交申請文件之完整性 ▸ 資料不齊須重新補件。

非產品產季或無生產排程 ▸ 現場稽核須取樣產品送驗。

取樣樣品之檢測報告結果是否合格 ▸ 若不合格可申請複驗，或重新取樣。

不符合項矯正狀況 ▸ 客戶須完成所有不符合項矯正，並經稽核員確認矯正資料符合要求後，稽核案件才會移轉至驗證決定小組進行審核。

2.4. 驗證變更

驗證期間若發生下列變更，客戶必須主動通知采園並提出驗證變更申請，采園將依據變更程度及風險值安排文件審查、現場稽核、產品檢驗等評估作業。

- 驗證資訊變更：營業登記地址、戶籍地址、負責人、證書別名等
- 產品資訊變更：產品名稱、產品配方、產品規格、原料來源、套印標章及產品應標示事項變更等
- 生產方式變更：加工製程、生產場所(包含驗證場域周邊設施、環境)、資材及物質、原物料供應商、機具設備、委外生產業務等
- 驗證範圍變更：增加/減少驗證場區、增加/減少驗證產品、增加/減少集團成員等
- 驗證資格變更：主動結束驗證
- 其他變更：其他未列在上方，但會影響驗證相關資訊及資格的項目

結束驗證	客戶已無驗證需求時可主動提出結束驗證，繳回驗證證書、未使用完的有機農產品標章，並簽回結束驗證申請表及許可標記停止使用切結書。
經營者變更	變更經營者：無論是否改變操作方式，皆須先主動提出結束驗證，再以新經營者的名義申請初次驗證。在符合驗證方案的前提下，新經營者可向采園申請追溯驗證歷史。

3. 許可標記

3.1. 許可標記種類

許可標記包含驗證合約、驗證證書、有機農產品/產銷履歷農產品標章標示、有機農產品商業證明文件、采園商標(驗證標章)、采園公司名稱等。

標記種類	核發時機	使用場合
驗證證書 (有機/產銷履歷)	(1)發證：客戶通過驗證或維持驗證資格 (2)換證：於驗證有效期間內變更證書資訊	於固定營利場所販賣散裝之有機農產品及農產加工品應以告示牌標示品名及原產地，並展示有機農產品驗證證書。
有機農產品標章	欲以有機名義販售有機農產品時向采園提出申請(I3701、I3702)。	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(註1)。
產銷履歷 農產品標章	欲以產銷履歷名義販售產銷履歷農產品時登錄L3系統自行印製。	以產銷履歷名義販售產銷履歷農產品時標示於產品本身、包裝或容器。
有機農產品商業證明文件(TC)	欲以有機名義販售有機農產品(且符合使用場合之特定條件)，向采園提出申請。	(1) 散裝 (即無容器、包裝者。 (2) 境內要出口至其他國家者。 (3) 境外驗證產品。

註1：但有下列情形之一者，不得使用有機農產品標章：
(1) 進口有機農產品。
(2) 進口有機農產品經於國內分裝驗證者。
(3) 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。

3.2. 驗證證書

一、采園於客戶通過驗證、維持驗證資格、變更證書資訊時核發驗證證書，收到證書時請務必核對資訊是否正確，若有資訊誤植等情形請盡速回報采園。

二、驗證證書應遵守以下使用規定：

- ▸ 不得轉移他人使用，亦不得有仿冒證書之行為
- ▸ 如將證書副本提供給他人，應複製完整文件(證書第一頁與附頁分開使用視為無效)


有機農產品驗證證書

證書字號：1-008-191110

茲證　上及元農產行

➜經營者名稱

申請有機農產品驗證，檢與有機農業促進法規定相符，特此證明。

農產品經營業者地址

登記(戶籍)地址：雲林縣西螺鎮延平路353號

通訊地址：台北市中正區忠孝東路二段134巷2號5樓

負責人姓名：黃朝南

驗證場所地址(地號)：雲林縣西螺鎮東南段0856-0000地號等 1 筆土地（詳如附表）

驗證總面積：0.0220 公頃

驗證基準名稱：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 第一部分及第三部分

驗證有效期間：自中華民國108年12月19日至111年11月13日止

產品類別：農糧產品(■個別驗證/□集團驗證)(■轉型期/□有機)

產品品項：芽(苗)菜

備註：

➜公開資訊

民國 109 年追查 _____

民國 110 年追查 _____

采園生態驗證有限公司

總經理

中 華 民 國 108 年 12 月 19 日

➜證書核發日期


附表

市（縣）	鄉/鎮市/區	地段	小段	地號	分管序號	版塊序號	面積（公頃）	產品品項
雲林縣	西螺鎮	東南段		0856-0000			0.0220	芽(苗)菜

➜驗證場區及驗證產品資訊

▲

證書第一頁

▲

證書附頁

3.3. 有機驗證標章

使用有機驗證標章應注意以下規範：

- ▸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。
- ▸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，並以標示一個有機農產品標章為限。
- ▸有機農產品標章得依產品、包裝或容器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。但因包裝或容器之限制，經驗證機構同意者，不受直徑最小一點七公分之限制。

	有機農產品及加工品	有機轉型期農產品及加工品	進口有機農產品及加工品
有機農產品標章	TAIWAN ORGANIC 有機農產品	不得使用	不得使用
采園驗證標章	采園 ORGANIC	采園 有機轉型期	采園 有機農產品

3.4. 產銷履歷驗證標章

使用產銷履歷驗證標章應注意以下規範。

- ▸標示於農產品每一販賣單位、其包裝或容器之明顯處。
- ▸驗證農產品標章得依農產品及其包裝或容器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。但因包裝或容器之限制，經驗證機構同意者，不受直徑最小一點七公分之限制。
- ▸集團驗證者，產製之產銷履歷農產品應以集團名義標示農產品經營者名稱、地址及電話。
- ▸有委製、定作產銷履歷農產品，應以委託人或定作人之資訊作為標示。

3.5. 有機農產品商業證明文件 (Transaction Certificate)

申請條件

申請驗證者以有機驗證名義出貨 ，且符合下列其一者 ：

(1) 散裝(因無容器、包裝，無法使用黏貼式/套印式標章)。

(2) 境內要出口至其他國家者(需搭配有機農產品標章使用)。

(3) 境外驗證通過者 (需搭配采園驗證標章使用)。

應檢附之文件

▶ 原物料採購及進出貨相關單據

▶ 驗證產品採收 (生產)、出貨 紀錄

▶ 產品名稱及批號

▶ 產品重量/容量/數量

▶ 進口業者或買方名稱 (出貨對象)

▶ 出貨時間及地點、包裝及運輸方式說明

▶ 其他：客戶主動要求展列於有機農產品商業證明文件(以下簡稱TC)之資訊及相關附件

使用規範

▶ TC為證明單一出貨批次之產品符合驗證方案之要求，每一張TC僅能使用於核發交易序號之批次。

▶ TC不得轉讓他人使用，包括：合作廠商及其產品、經銷商及通路商等，亦不得有仿冒證書之行為。

▶ 該批產品出貨時，應檢附采園核發之TC(或其影本)，並記錄產品出貨相關資訊，並應配合采園執行追蹤查驗時提供相關紀錄。

3.6. 許可標記申請方式 (有機驗證適用)

許可標記種類

▶ 黏貼式標章：經采園核發，黏貼於驗證產品外包裝明顯處。

▶ 套印式標章：經采園核發核可證明後，得印製標章於每一單位包材之明顯處。
(申請者須先通過采園套印資格評估(滿足相關條件)，並簽署【R0706-OC-01-套印式標章使用合約】)

套印資格評估
(1) 產品之外包裝標示資訊須包含產品批號，或包含產品使用之原料追溯資訊
(2) 依【I3705 -套印式標章管理程序指引】建立完善之套印申請、驗收、領用等相關自主控管程序
(3) 提供至少二筆有效模擬追溯紀錄及下架回收紀錄
(4) 高風險客戶應每月15日前回報驗證標章使用情形，非高風險客戶應於1月、4月、7月、10月之15 日前回報

▶ 有機農產品商業證明文件(TC)：應符合3.5.之申請條件並遵守使用規範。

使用規範

▶ 驗證通過後，驗證戶可依照證書核發之產品範圍向采園申請標章及TC，在維持驗證資格、符合驗證方案的前提下可持續申請。

▶ 驗證戶於證書有效期限內，擁有標章及TC之使用權。

▶ 標章及TC不得轉讓他人（包含：合作廠商及其產品、經銷商及通路 商等）使用，亦不得重複使用。

▶ 應如實紀錄標章使用量及貼標產品出貨量等資訊，並應配合采園之查核。

▶ 應遵守「有機農產品有機轉型期農產品標示及標章管理辦法」及采園【I3701-標記使用規定】。

3.6. 許可標記申請方式 (有機驗證適用)

申請流程

▶ 於采園官網下載(或來電向采園人員索取)【R0702-FC-01-許可標記申請表-農糧_水產】、【R0702-PC-01-許可標記申請表-加工】，填寫表格並檢附相關資料，回傳采園進行審核。

▶ 采園審核完畢後將與驗證戶確認申請數量，回覆許可標記申請費用(含標章印製費及郵資)。

▶ 驗證戶繳納許可標記申請費用。

▶ 由采園印製許可標記，寄予驗證戶。

應檢附之相關資料	
作物	加工、分裝、流通
(1) 投入物(種子苗/肥料/資材等)採購單據 (2) 產品生產(採收)紀錄 (3) 標章使用紀錄(初次申請則免檢附) (4) 出貨紀錄(初次申請則免檢附)	(1) 原物料採購及進貨單據 (2) 產品生產紀錄(尚未生產請提供生產計劃或工單) (3) 標章使用紀錄(初次申請則免檢附) (4) 出貨紀錄(初次申請則免檢附)

標章範例

有機黏貼式標章▼



有機轉型期黏貼式標章▼



▶有機套印式標章（標章直接印製於包材上）



3.7. 違反使用之情形及處置方式

一、若客戶違反驗證農產品標章管理辦法、有機農業促進法、有機農產品有機轉型期農產品標示及標章管理辦法中有關標章規格、圖式、使用規定，主管機關得停止其使用標章三個月以上，一年以下；情節重大者，得禁止使用標章。

二、若客戶違反上述驗證證書、驗證標章及產品標示之使用規定，將展開調查並函知矯正，經抽查發現標章及標示使用不符規定者，本公司將限制客戶使用套印式驗證標章或將部分或全部產品暫時終止或終止。

三、依農產品生產及驗證管理法規定或【R0107-OB-01-農產品驗證合約-有機(雙語)】、【R0107-ZC-01-農產品驗證合約-產銷履歷】、【R0706-OC-01-套印式標章使用合約】規定（暫時終止/停止、終止）必須停止或禁止使用農產品標章時，應立即停止使用；采園得派員核對該農產品、農產加工品及包裝或容器庫存之數量，並採取相關措施，客戶不得規避、妨礙或拒絕。

四、經采園通知後仍未如期矯正者，將終止或廢止其驗證資格，並通報主管機關。

五、若有擅自使用、仿冒證書或驗證標章、侵害采園就驗證標章具有之權益者，采園將公布其名單外，並依法請求民事損害賠償及追究相關法律責任。

六、主管機關針對客戶遇有以下情況得處以罰鍰：

1. 未經驗證合格，擅自使用農產品標章，或經停止、禁止使用農產品標章後仍繼續使用者。
2. 國內有機農產品或農產加工品未經驗證合格，或進口有機農產品未經審查合格，標示有機等本國或外國文字，或其他足 以使他人誤認之表示方法。
3. 違反驗證農產品標章管理辦法、有機農產品有機轉型期農產品標示及標章管理辦法中有關標章規格、圖示、使用規定。

七、違反標示規定或不實標示者主管機關得予以公布（農產品經營者名稱、地址、農產品或農產加工品名稱、違規細節）。

※ 詳細規範請見【I3701-標記使用規定】、【I3702-產品標示規定】

3.8. 許可標記補發、報廢程序

▶ 客戶於證書有效期限內，因許可標記遺失、損毀或發生資訊錯誤等須補發/報廢之情形，可向采園提出許可標記補發、報廢申請。

步驟	說明
1. 客戶申請	請主動向采園提出申請，提交【R0711-OC-01-許可標記補發、報廢申請表】，並檢附相關文件。
2. 采園受理	由采園驗證部門受理申請，審查結果： (1) 同意補發。 (2) 不同意補發：駁回申請，並向客戶說明原因。 (3) 同意報廢：自行作廢者應清楚說明報廢方式並檢附執行報廢之佐證資料，由采園回收。

4. 驗證管理

4.1. 驗證管理模式

4.1.1. 驗證管理分為三種模式，分別為「定期追查」、「後市場抽查」及「不定期追查」，啟動時機及管理方式可參照下表：

驗證管理模式	說明
定期追查	▸ 追蹤查驗：在證書有效期間內，進行年度追蹤查驗以維持驗證資格。 ▸ 展延查驗：在證書三年效期屆滿前，申請展延查驗， 以接續下一個週期驗證資格。
後市場抽查	▸ 產品抽驗：不定期於市面上抽查驗證產品，送實驗室進行檢驗，確認檢驗結果是否符合驗證規範。 ▸ 標示抽查：不定期於市面上抽查驗證產品，確認其包裝標示是否符合驗證規範。
不定期追查	若客戶違反驗證方案或存在違反驗證方案的可能性，采園將啟動不定期追查。經評估及審查後，視風險及嚴重性采園可能暫時終止或終止客戶驗證資格。

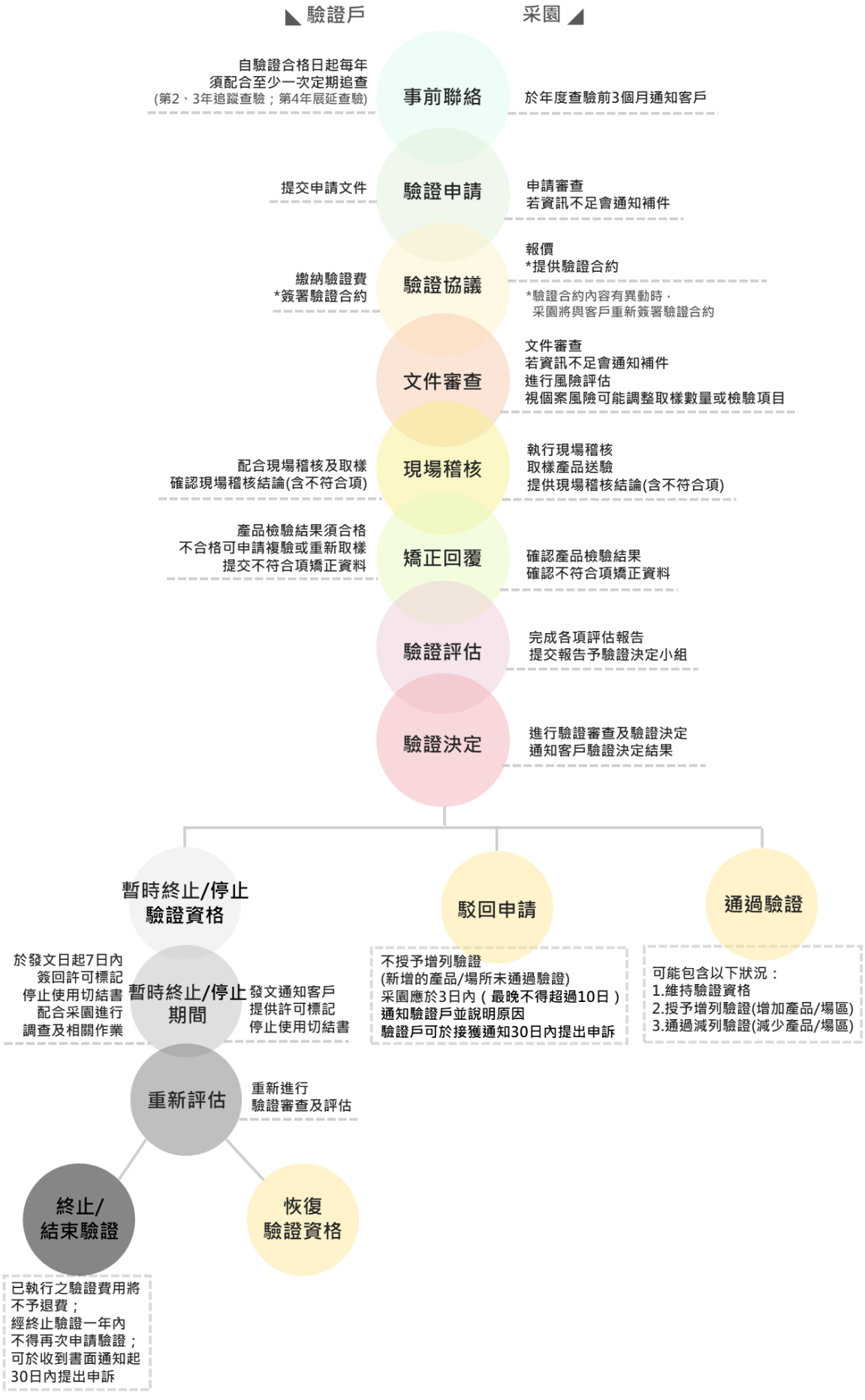
	追蹤查驗	展延查驗	後市場抽查	不定期追查
客戶支付費用	○	○	▲	○
文件審查	○	○	✘	○
現場稽核	○	○	✘	▲
取樣送檢	○	○	▲	▲
標示檢查	○	○	○	▲

○：必要執行，▲：視情況而定，✘：無須執行

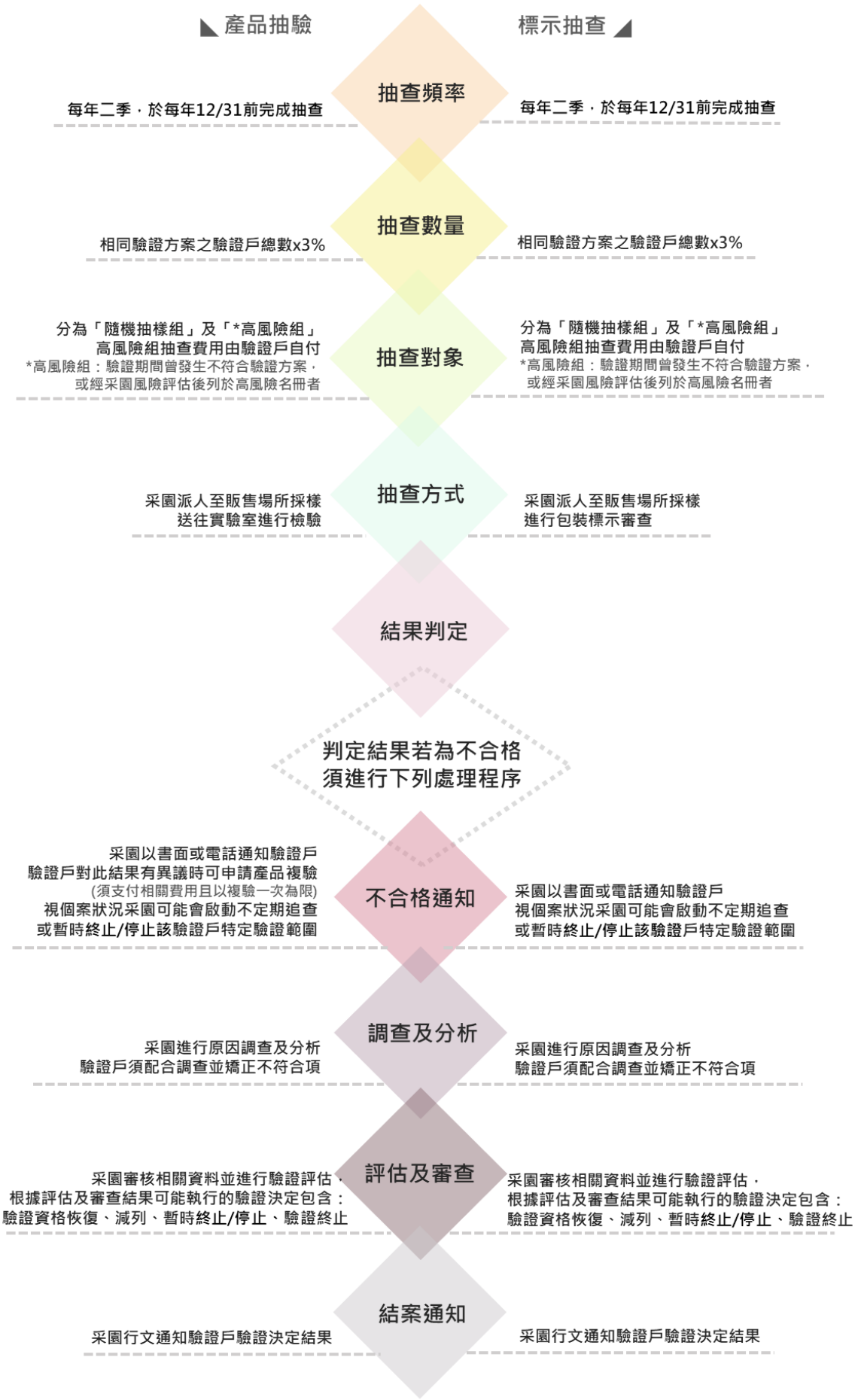
4.1.2. 農產品經營者應配合主管機關及認證機構至生產、加工、分裝、貯存、販賣及其他經營場所，進行有機/產銷履歷農產品之檢查、檢驗，或要求提供依驗證基準規定保存之相關資料。

4.2. 驗證管理作業流程

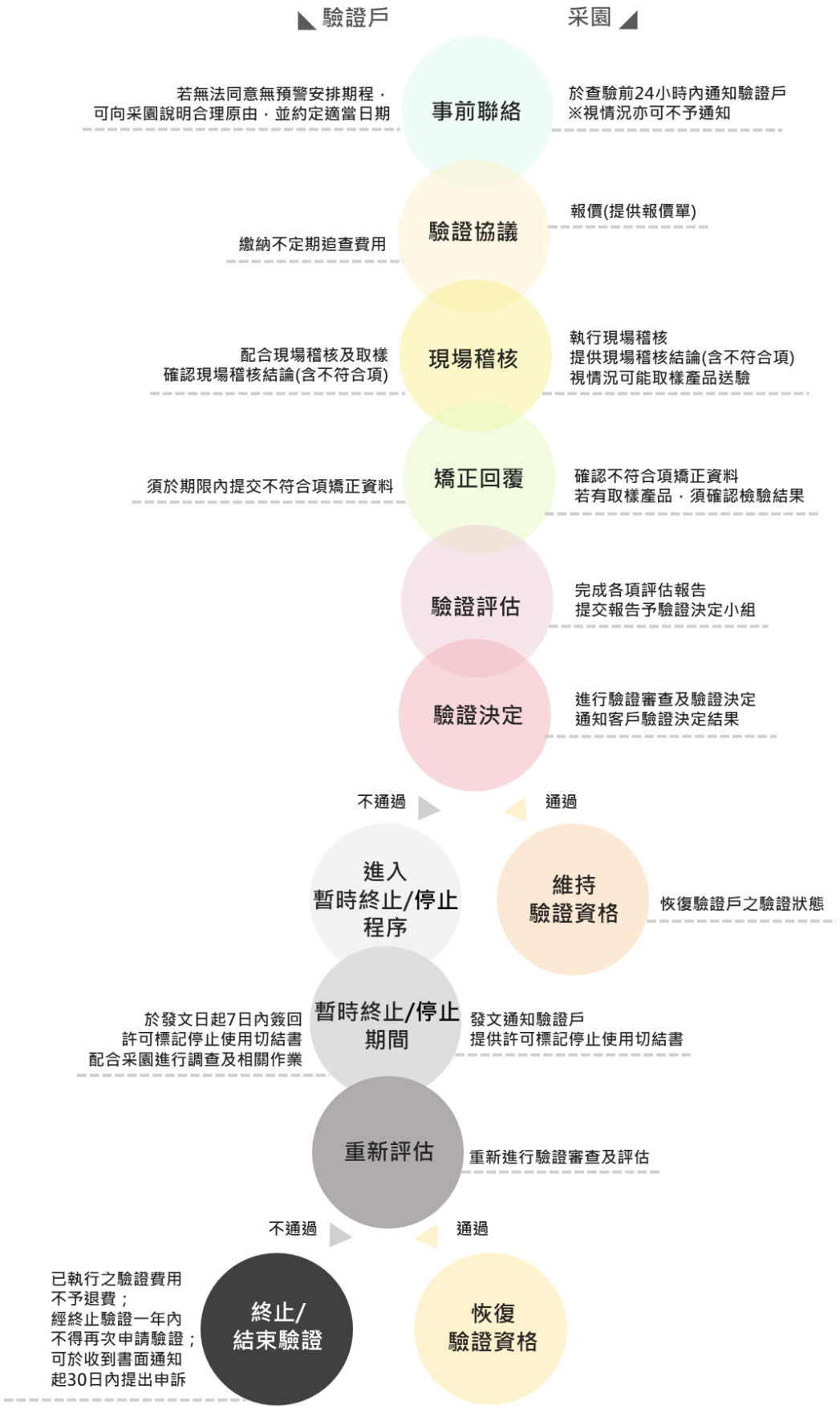
定期追查作業流程圖



後市場抽查作業流程圖


產品抽驗
標示抽查
抽查頻率
每年二季，於每年12/31前完成抽查
每年二季，於每年12/31前完成抽查
抽查數量
相同驗證方案之驗證戶總數x3%
相同驗證方案之驗證戶總數x3%
抽查對象
分為「隨機抽樣組」及「*高風險組」
高風險組抽查費用由驗證戶自付
*高風險組：驗證期間曾發生不符合驗證方案，或經采園風險評估後列於高風險名冊者
分為「隨機抽樣組」及「*高風險組」
高風險組抽查費用由驗證戶自付
*高風險組：驗證期間曾發生不符合驗證方案，或經采園風險評估後列於高風險名冊者
抽查方式
采園派人至販售場所採樣
送往實驗室進行檢驗
采園派人至販售場所採樣
進行包裝標示審查
結果判定
判定結果若為不合格
須進行下列處理程序
不合格通知
采園以書面或電話通知驗證戶
驗證戶對此結果有異議時可申請產品複驗
(須支付相關費用且以複驗一次為限)
視個案狀況采園可能會啟動不定期追查
或暫時終止/停止該驗證戶特定驗證範圍
采園以書面或電話通知驗證戶
視個案狀況采園可能會啟動不定期追查
或暫時終止/停止該驗證戶特定驗證範圍
調查及分析
采園進行原因調查及分析
驗證戶須配合調查並矯正不符合項
采園進行原因調查及分析
驗證戶須配合調查並矯正不符合項
評估及審查
采園審核相關資料並進行驗證評估，
根據評估及審查結果可能執行的驗證決定包含：
驗證資格恢復、減列、暫時終止/停止、驗證終止
采園審核相關資料並進行驗證評估，
根據評估及審查結果可能執行的驗證決定包含：
驗證資格恢復、減列、暫時終止/停止、驗證終止
結案通知
采園行文通知驗證戶驗證決定結果
采園行文通知驗證戶驗證決定結果

不定期追查作業流程圖


驗證戶
采園
若無法同意無預警安排期程，
可向采園說明合理原由，並約定適當日期
事前聯絡
於查驗前24小時內通知驗證戶
※視情況亦可不予通知
繳納不定期追查費用
驗證協議
報價(提供報價單)
配合現場稽核及取樣
確認現場稽核結論(含不符合項)
現場稽核
執行現場稽核
提供現場稽核結論(含不符合項)
視情況可能取樣產品送驗
須於期限內提交不符合項矯正資料
矯正回覆
確認不符合項矯正資料
若有取樣產品，須確認檢驗結果
驗證評估
完成各項評估報告
提交報告予驗證決定小組
驗證決定
進行驗證審查及驗證決定
通知客戶驗證決定結果
不通過
通過
進入
暫時終止/停止
程序
維持
驗證資格
恢復驗證戶之驗證狀態
於發文日起7日內簽回
許可標記停止使用切結書
配合采園進行調查及相關作業
暫時終止/停止
期間
發文通知驗證戶
提供許可標記停止使用切結書
重新評估
重新進行驗證審查及評估
不通過
通過
已執行之驗證費用
不予退費；
經終止驗證一年內
不得再次申請驗證；
可於收到書面通知
起30日內提出申訴
終止/
結束驗證
恢復
驗證資格

5. 申訴抱怨指引

▶ 驗證戶針對采園執行驗證評估、審查及決定等各階段結果有異議時，應於 接獲結果通知日起30日內向采園提出申訴。

▶ 請於采園官方網站下載【R1601-SC-01-抱怨、申訴單】，說明申訴理由並檢附其相關佐證資料後，回傳或寄予采園。

▶ 若未檢附相關佐證資料、簽名或蓋章等，將不予受理。

▶ 驗證決定結果之申訴，以一次為限。

◎ 抱怨

驗證戶針對采園服務、行政作業、驗證相關人員、委辦廠商或獲證產品等有異議時，可以書面方式向采園提出抱怨。匿名抱怨或抱怨未附理由或相關證明者，不予受理。

◎ 申訴

驗證戶針對采園執行驗證評估、審查及決定等各階段結果有異議時，應於接獲結果通知日起30日內，填寫抱怨、申訴單，向采園提出申訴。逾期或未檢附理由或相關證明者，采園不予受理。

驗證戶提出抱怨、申訴

采園受理抱怨、申訴

◎ 采園受理

請留下您的資訊，待采園接收到您的意見回饋，將盡速請專人聯繫，確認您的問題細節。

采園於30日內處理完畢

◎ 處理及回覆

采園針對抱怨、申訴進行完整分析，並嚴守公正、保密、 利益迴避原則，30日處理並將回覆您的抱怨、申訴事件之處理結果。

采園將處理結果回覆給驗證戶

6. 驗證收費

6.1.有機驗證收費標準

▼有機農產品(個別驗證)：初次驗證/定期及不定期追蹤查驗/展延查驗/增列

驗證工作項目		單位額度 單價(元)	人天數 數量	收費金額 =單價(元)x數量
資料審查	文件審查費	1,000	n	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。 註1：農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。 註2：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)。 註3：每人天1,800元，未住宿不得收取。 註4：每份500元。
	個案行政作業費	1,200	1	
現場稽核	膳雜費	200	n	
	稽核費	2,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	委員審議出席費	2,000	1	
	影印發文等雜支	500	1	
	TAF認證年費分攤	1,500	1	
	市售抽檢分攤	250	1	
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費	農藥殘留	4,500	n (註1)	
	重金屬	2,000	n (註1)	
	交通費	1,500	n (註2)	
	住宿費	1,800	n (註3)	
	證書費	500	n (註4)	

▼有機加工品(個別驗證)：初次驗證/定期及不定期追蹤查驗/展延查驗/增列

驗證工作項目		單位額度 單價(元)	人天數 數量	收費金額 =單價(元)x數量
資料審查	文件審查費	1,000	n	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。 註1：農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。加工品視基質決定適用之檢測項目。 註2：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)。 註3：每人天1,800元，未住宿不得收取。 註4：每份500元。
	個案行政作業費	1,200	n	
現場稽核	膳雜費	200	n	
	稽核費	2,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	委員審議出席費	2,000	1	
	影印發文等雜支	500	1	
	TAF認證年費分攤	1,500	1	
	市售抽檢分攤	250	1	
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費	農藥殘留	4,500	n (註1)	
	重金屬	2,000	n (註1)	
	交通費	1,500	n (註2)	
	住宿費	1,800	n (註3)	
	證書費	500	n (註4)	

6. 驗證收費

6.1.有機驗證收費標準

▼有機農產品(集團驗證)：初次驗證/定期及不定期追蹤查驗/展延查驗/增列

驗證工作項目		單位額度 單價(元)	人天數 數量	收費金額 =單價(元)x數量
資料審查	文件審查費	1,000	n	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。 註1：農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。 註2：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)。 註3：每人天1,800元，未住宿不得收取。 註4：每份500元。
	個案行政作業費	1,200	n	
現場稽核	膳雜費	200	n	
	稽核費	2,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	委員審議出席費	2,000	1	
	影印發文等雜支	500	2	
	TAF認證年費分攤	1,500	1	
	市售抽檢分攤	250	1	
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費	農藥殘留	4,500	n (註1)	
	重金屬	2,000	n (註1)	
	交通費	1,500	n (註2)	
	住宿費	1,800	n (註3)	
	證書費	500	n (註4)	

6. 驗證收費

6.2.產銷履歷驗證收費標準

▼產銷履歷農糧產品生產：初次/定期及不定期追查/展延查驗

驗證工作項目		單位額度	人天數	收費金額
		單價(元)	數量	=單價(元)x數量
初次申請實地訪談 (註1)	膳雜費	200	n (註1)	
	初勘費	1,000	n (註1)	
資料審查	文件審查費	1,000	n	
	網站資訊查核費	1,000	n	
	個案行政作業費	1,200	1	
稽核審查	膳雜費	200	n	
	現地稽核費	1,000	n	
	資材審查費	1,000	n	
	產品包裝標示審查費	1,000	1	
	委外作業審查費	1,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	固定行政費	4,250	1	
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費 (註2)	農藥殘留	4,500	n (註2)	
	重金屬	2,000	n (註2)	
	交通費	1,500	n (註3)	
	住宿費	2,000	n (註4)	
	證書費	500	n (註5)	

n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。

註1：僅初次申請時適用。

註2：農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。急件費用得按實際檢驗費用收費，不受前開收費上限限制。

註3：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)認有必要增加時，經雙方合意，始得收費。

註4：每人天2,000元，未住宿不得收取。

註5：每份500元。

6. 驗證收費

6.2.產銷履歷驗證收費標準

▼產銷履歷農糧產品加工、分裝、流通：初次/定期及不定期追查/展延查驗

驗證工作項目		單位額度 單價(元)	人天數 數量	收費金額 =單價(元)x數量
初次申請實地訪談 (註1)	膳雜費	200	n (註1)	
	初勘費	1,000	n (註1)	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。
資料審查	文件審查費	1,000	n	
	網站資訊查核費	1,000	n	
	個案行政作業費	1,200	n	註1：僅初次申請時適用。
稽核審查	膳雜費	200	n	註2：不得收取此項費用。
	現地稽核費	1,000	n	註3：加工品視基質決定適用之檢測項目。農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。急件費用得按實際檢驗費用收費，不受前開收費上限限制。
	資材審查費	1,000	0 (註2)	
	產品包裝標示審查費	1,000	1	
	委外作業審查費	1,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	固定行政費	4,250	1	註4：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)認有必要增加時，經雙方合意，始得收費。
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費 (註3)	農藥殘留	4,500	n (註3)	
	重金屬	2,000	n (註3)	註5：每人天2,000元，未住宿不得收取。
	交通費	1,500	n (註4)	
	住宿費	2,000	n (註5)	註6：每份500元。
	證書費	500	n (註6)	

6. 驗證收費

6.2.產銷履歷驗證收費標準

▼產銷履歷農糧產品生產(集團驗證)：初次/定期及不定期追查/展延查驗

驗證工作項目		單位額度	人天數	收費金額
		單價(元)	數量	=單價(元)x數量
初次申請實地訪談 (註1)	膳雜費	200	n (註1)	
	初勘費	1,000	n	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營業者雙方合意。
資料審查	文件審查費	1,000	n	
	網站資訊查核費	1,000	n	
	個案行政作業費	1,200	n	註1：僅初次申請時適用。
稽核審查	膳雜費	200	n	
	現地稽核費	1,000	n	註2：農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。急件費用得按實際檢驗費用收費，不受前開收費上限限制。
	資材審查費	1,000	n	
	產品包裝標示審查費	1,000	1	
	委外作業審查費	1,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	註3：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)認有必要增加時，經雙方合意，始得收費。
驗證管理	固定行政費	4,750	1	
	其他系統管理作業費	750	n	
產品檢測費 (註2)	農藥殘留	4,500	n (註2)	註4：每人天2,000元，未住宿不得收取。
	重金屬	2,000	n (註2)	
	交通費	1,500	n (註3)	註5：每份500元。
	住宿費	2,000	n (註4)	
	證書費	500	n (註5)	

6. 驗證收費

6.2.產銷履歷驗證收費標準

▼產銷履歷農糧產品生產：增項驗證
產銷履歷農糧產品加工、分裝、流通：增項驗證

驗證工作項目		單位額度	人天數	收費金額
		單價(元)	數量	=單價(元)x數量
資料審查	文件審查費	1,000	n	n為1代表1個半人天，n皆為整數，依農產品經營業者之規模、風險等因素定之，並須農產品經營者雙方合意。
	網站資訊查核費	1,000	n	
	個案行政作業費	1,200	1	
稽核審查	膳雜費	200	n	註1：若驗證內容為加工、分裝、流通階段，n限為0(不得收取此項費用)。 註2：加工品視基質決定適用之檢測項目。農藥殘留每件以4500元為上限，重金屬每件以6500元為上限，其他項目按實際檢驗費用計價。急件費用得按實際檢驗費用收費，不受前開收費上限限制。
	現地稽核費	1,000	n	
	資材審查費	1,000	n (註1)	
	產品包裝標示審查費	1,000	1	
	委外作業審查費	1,000	n	
	稽核準備及報告撰寫	1,000	n	
驗證管理	委員審議出席費	2,000	1	註3：每人次1,500元(長短程均一價；離島每次按機票、船票實際費用加收)認有必要增加時，經雙方合意，始得收費。
產品檢測費(註2)	農藥殘留	4,500	n (註2)	
	重金屬	2,000	n (註2)	
	交通費	1,500	n (註3)	註4：每人天2,000元，未住宿不得收取。
	住宿費	2,000	n (註4)	註5：每份500元。
	證書費	500	n (註5)	

7. 聯絡采園

如果您有驗證相關問題或意見回饋，歡迎透過以下方式與采園聯絡：

- Email: info@eco-garden.com.tw
- 電話: +886 2 7729 2227
- 傳真: +886 2 8258 6656
- 地址: 22046 新北市板橋區文化路二段417巷6號

官方網站：www.eco-garden.com.tw

Facebook：https://www.facebook.com/Ecogardencert

