


文件名稱: 文件版次表	修訂日期:2022/04/08	文件編號: DT1-003
----------------	-----------------	---------------

文件版次表

版次	文件編號	發行日期
02	PT2-002	2023/07/25

文件名稱

抱怨與申訴處理程序書

機密等級	一般	管制狀態	
核准	審核		制訂
陳尊賢 112年7月25日	賴靖陽 1/15		洪璽玲

1. 目的：驗證中心提供抱怨與申訴之相關管道，以利驗證業務之進行。
2. 範圍：適用於本中心辦理產銷履歷林產品驗證業務時，申請人對於驗證過程、驗證決定、標章使用、辦理驗證業務相關人員等提出意見反應。
3. 權責：驗證中心之相關人員。
4. 定義：
 - 4.1 抱怨：申請人對於驗證業務內容中有相關抱怨事實，向驗證中心提出抱怨申請並處理。
 - 4.2 申訴：驗證業務關係人，對於驗證中心對其驗證決定所做的不利決定有意見時，向本中心提出申訴申請並處理。
 - 4.3 作業流程：申請人至本中心網站下載抱怨與申訴申請表(DT2-004)填寫後連同相關證明以電子郵件、郵寄或傳真至本中心提出申請，經驗證行政組收件並確認受理案件後發函書面通知申請人申請案件已受理並交由權責單位開始進行調查。調查時須排除當事者，由第三方人員進行調查。所有過程皆須記錄並依文件及表單紀錄管理程序書(PT1-002)保存之，以供未來法院審理或案件紀錄之查詢。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本中心不予受理。處理完成之措施，於結案後進行教育訓練，以防再發。
5. 作業內容：
 - 6.1 抱怨
 - 6.1.1 申請範圍：申請人皆可對於驗證業務、驗證產品相關問題、驗證標章使用等各方面提出抱怨。
 - 6.1.2 抱怨受理：驗證中心接收到申請人抱怨與申訴申請表(DT2-004)時，註明申請人基本資料(姓名、單位、地址、聯絡方式)、明確指出抱怨對象、抱怨內容、對抱怨原因提出充分說明或理由並檢附相關證明、抱怨者所要尋求之結果等，由驗證行政組收件並確認受理案件後以書面發函通知申請人已受理申請案件，填寫矯正與預防措施處理單(DT1-008)分派給權責單位。
 - 6.1.3 抱怨處理：權責單位收件後，分派給非抱怨案相關之人員進行抱怨案件處理，於受理之次日起 30 天內完成，必要時得徵詢申請人同意後，得延長處理期限至多 15 日，並以一次為限，待案件處理完後將結果以書面函文回覆申請人抱怨案處理結果。
 - 6.1.4 後續措施：結案後將案件整理成教案進行教育訓練，以防再發。
 - 6.2 申訴

6.2.1 申請範圍：農產品經營者應於接獲驗證結果通知書或事件發生之次日起 10 日內以書面敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向本中心提出申請。

6.2.2 申訴受理：驗證中心接收到抱怨與申訴申請表(DT2-004)時，由驗證行政組立案並填寫矯正與預防措施處理單(DT1-008)勾選申訴抱怨欄位填寫不符合事項說明，提交給驗證中心主任，由驗證中心主任指派調查人員，調查人員及裁示人員應排除與該案相關之人員，以確保其公正性。

6.2.3 申訴處理：

a)受理申訴後，申訴處理之案件時間以 30 天內為準，如遇重大情節則可徵詢申請者同意延長時間。

b)本中心得要求案件相關驗證決定審議人員、稽核員及農產品經營者、必要關係人等出席調查會議，若農產品經營者無正當理由而未出席，視為撤回申訴案件，本中心得終止調查。

c)案件調查期間，本中心對該驗證案先前所做出之驗證決定仍維持不變；但必要時，本中心得暫時停止該案之驗證作業。

d)待案件調查完畢並做出決議後，本中心將以書面函文正式回覆農產品經營者審議結果，並將後續驗證決定結果更新於產銷履歷認驗證平台(L1 系統)及本中心網站。

6.2.4 後續措施：結案後將案件整理成教案對驗證稽核人員、驗證決定人員進行教育訓練，以防再發。

6.3 人員資格

6.3.1 該抱怨與申訴案之進行調查、審查及核准需由未參與該案之人員擔任。

6.3.2 相關處理人員不得於 2 年內曾為該案客戶提供顧問諮詢或曾受該案客戶雇用(包括管理人員)。

6.4 法律訴訟

申請人對本中心處理申訴案件之結果不能接受時，可循司法程序尋求解決。

6. 相關文件

7.1 文件及表單紀錄管理程序書 PT1-002

7. 使用表單

8.1 抱怨與申訴申請表 DT2-004

8.2 矯正與預防措施處理單 DT1-008