

申訴、抱怨案件處理實施要點	文件編號：TOPA-2-7.13-1	
	發行日：105/03/15	第 1 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

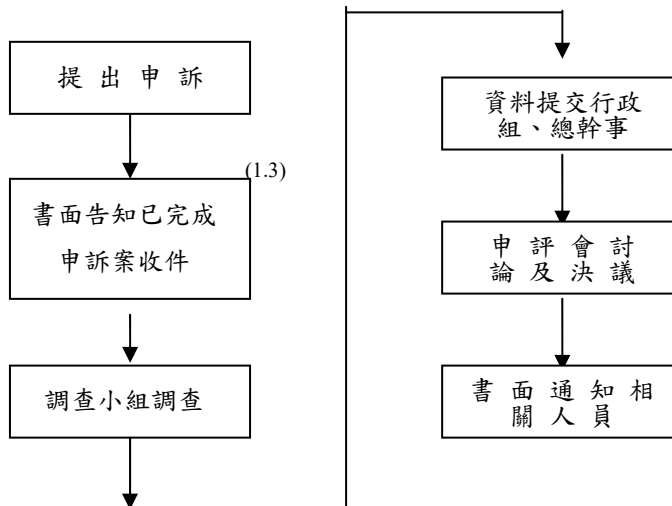
1. 目的：台灣省有機農業生產協會(以下簡稱本協會)為建立申訴抱怨管道、保障客戶與消費者權益、改善驗證作業執行效率、培養各方理性解決問題之態度、促進產業健全發展、發揮有機農業自律功能，訂定此作業程序。
2. 範圍：申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，得依據本要點之規定提出抱怨或申訴案件。
3. 定義：
  - 3.1 申訴：申請驗證單位或已驗證單位對本協會對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得向本協會提申訴。
  - 3.2 抱怨：申請驗證單位、已驗證單位、利害相關團體或任意第三人，對本協會或對已驗證單位的相關行為有意見時，得向本協會提出抱怨。
  - 3.3 利益迴避：任何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，均應予以保密。
  - 3.5 公正性：存在任何影響驗證客觀、公正性之關聯者，應先告知驗證機構並迴避。
4. 為受理業者申訴案件，本協會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(TOPA-3-7.13-2-01)，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。<sup>(1.2)</sup>
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協會對其所欲之驗證地位的不利處分有意見或對本協會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一個月內，填寫「申訴、抱怨申請書」，並檢附相關意見或證明文件，隨時向本協會提出申訴，並以一次為限；本協會應以書面告知已收到「申訴、抱怨申請書」。
    - 5.1.2 逾期本協會得不受理，惟<sup>(1.3)</sup>有充分理由，並提出具體證明者，不在此限。
    - 5.1.3 本協會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一個月內向本協會提出申訴」。
    - 5.1.4 申訴者應以傳真、電子郵件或書信方式向本協會行政組提出，且需敘明申訴理由及檢附相關證明文件。匿名申訴、申訴未附理由、相關證明者<sup>(1.3)</sup>，本協會不予受理。
    - 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，應先確認與本協會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。

申訴、抱怨案件處理實施要點	文件編號：TOPA-2-7.13-1	
	發行日：105/03/15	第 2 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

5.2 處理：

- 5.2.1 申訴案件受理後，由總幹事視需要派遣調查小組(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一個月內完成調查，如無法在一個月內完成，應徵詢申訴者的同意延長期限。
- 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幹事確認後，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 (1.3)。
- 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 申訴者對本協會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業者再申訴：  
農產品經營業者對於本協會就申訴所為之結果不服者，應於收受書面之日起一個月內檢附佐證資料，向本協會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抵觸或事實上窒礙難行者，應列舉具體理由，由總幹事呈報理事會，理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



申訴、抱怨案件處理實施要點	文件編號：TOPA-2-7.13-1	
	發行日：105/03/15	第 3 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

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，對本協會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，隨時向本協會行政組提出抱怨。

6.1.2 抱怨案件應以傳真、電子郵件或書面向本行政組提出，同時並告知其姓名、電話、身分證字號、抱怨內容與理由等，並檢附相關抱怨證明文件，本協會應以書面告知已收到「申訴、抱怨申請書」<sup>(1.3)</sup>。匿名抱怨、抱怨未附理由及相關證明者，本協會不予受理。

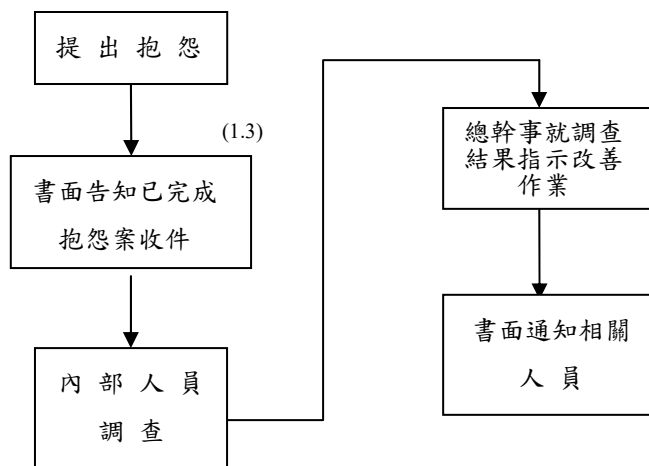
6.2 處理：

6.2.1 抱怨案件受理後，由總幹事指派無利害關係之協會內部人員承辦。承辦人應於一個月內調查完成，並將調查結果呈報總幹事，由總幹事指示改善作業。

6.2.2 相關調查結果與改善方式，由行政組將結果以書面、網路、郵件或傳真的方式通知提出者並副知相關人員。

6.2.3 抱怨者對本協會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



申訴、抱怨案件處理實施要點	文件編號：TOPA-2-7.13-1	
	發行日：105/03/15	第 4 頁，共 4 頁
	版次：1.3	<input checked="" type="checkbox"/> 管制 <input type="checkbox"/> 非管制

## 7. 矯正與預防措施

7.1 若申訴或抱怨案件之調查結果為本協會行政作業疏失或不符合相關作業程序、標準及規範時，應於一個月內改善完成，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。

7.2 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。

## 8. 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。<sup>(1.3)</sup>

## 9. 相關表單

申訴、抱怨申請書(TOPA-3-7.13-1-01)

受理申訴案件與稽核小組成員同意書(TOPA-3-7.13-1-02)

申訴案件處理紀錄表(TOPA-3-7.13-1-03)

抱怨案件處理紀錄表(TOPA-3-7.13-1-04)

申訴委員利益迴避、保密與公正性聲明書(TOPA-3-7.13-2-01)