

(以下簡稱甲方)

暉凱國際檢驗科技股份有限公司

(以下簡稱乙方)

1. 緒論

此驗證規範係依據財團法人全國認證基金會「食品安全/品質管理驗證機構認證規範」而建立。

2. 保密

對於業務所獲知之相關資訊，乙方各階層均主動維持其保密性。除非基於法律程序或認證機構之需求，並在告知甲方該程序或需求資料之情形下，否則不得洩漏任何資訊。

3. 組織架構/財務來源

乙方備有組織架構圖，以陳述內部組織責任及管理結構，且乙方領有合法地位之憑證，可供索取，目前乙方主要財務來源為驗證服務與檢驗分析。

4. 基本條件

- (a) 當甲方之作業及相關文件符合品質系統之要求後，即可向乙方提出驗證申請。
- (b) 甲方向乙方提出驗證申請，首次驗證需支付申請費、驗證費用及差旅費，每次之定期追查需支付驗證費用及差旅費。
- (c) 甲方應提供乙方所有文件、樣品、圖面、規格及其他乙方所要求之資料，以完成驗證程序，並指派經授權人員維持與乙方聯繫。
- (d) 乙方於驗證過程中，若發現甲方無法滿足所有登錄需求時，應告知甲方該導致申請登錄失敗之問題。
- (e) 甲方如於乙方所規定期限內執行矯正措施以滿足所有登錄需求時，乙方將安排只針對已矯正的必要部份再次評鑑，此項額外評鑑衍生之費用將由甲方另行支付。
- (f) 甲方如未能於乙方規定期限內執行有效矯正措施，乙方得安排全部重新評鑑此項額外評鑑衍生之費用將由甲方另行支付。
- (g) 甲方宣稱符合登錄時，應依據驗證證書或其附件所指定經驗證之地點或產品。

5. 申請登錄

乙方接獲顧客完成之『食品安全/品質管理系統驗證問卷』後，將準備一份概述範圍與服務費用的『企劃書』寄給顧客，一旦顧客簽回『企劃書』及『驗證申請書』與繳納應付款項後，乙方應依照內部驗證程序指派稽核人員，安排驗證時程以提供驗證服務。

6. 登錄

當乙方驗證甲方管理系統符合所有登錄需求後，將通知甲方並發出一份驗證證書，該證書所有權歸屬乙方，甲方因應第三者需求複製證書時，應於證書上標示「複本」字樣。

除非定期追查發現甲方的管理系統或產品不再符合標準、規範或法規，否則驗證證書將持續有效。另經乙方驗證通過領有證書之顧客，因應財團法人全國認證基金會之要求，應同意財團法人全國認證基金會於顧客公司內進行見證乙方之稽核作業。

7. 驗證標誌

乙方對甲方發出驗證證書時也授權甲方使用指定的驗證標誌，甲方唯有在管理系統及或產品符合登錄的標準及證書持續有效的前提下，才可使用驗證機構的標誌亦須符合該驗證機構的規定。認證標誌的不當使用應被視為主要的不符合事項。

驗證證書及驗證標誌之使用規定，公告於乙方網站。

8. 定期追查

週期性的定期追查應由指派稽核員謹慎的評估，執行區域依據所提供驗證類型包含管理系統、書面文件、從製造到配送的產品及服務流程、因應追查之必要性，甲方應同意稽核員查核所有登錄的場所或產品，且乙方有權在未經宣告的情形下執行訪查。

甲方於稽核員要求下應提供一份針對驗證範圍所登記任何客戶抱怨及使用者或公權團體所提出有關產品安全事故的記錄。甲方應被告知每次定期追查查訪的結果。

9. 特別稽核

臨時通知稽核：乙方為調查甲方顧客抱怨或對甲方變更採取回應或跟催暫時終止的甲方，在臨時通知下對已驗證甲方執行稽核可能是必要的。在此情形時應對甲方說明及預先讓甲方知悉，執行臨時通知訪視之條件。

10. 證書更新

10.1 在每次證書有效期限屆滿時，甲方須重覆上述第 6 項的申請程序以確證書的有效性，通常甲方會在每次證書有效期限屆滿前的最後一次定期追查時被通知證書更新的需求，甲方的責任則是及時提出證書更新申請。

10.2 ISO9001：2008 公告起一年內(98 年 11 月 15 日前)，乙方需依新版標準完成對「新申請驗證案件」與「展延/重新驗證案件」之驗證稽核。ISO 9001：2008 公告起第二年內(99 年 11 月 15 日前)需依新版標準完成「追查/監督件」之驗證稽核。HACCP 第四版公告起一年半內(99 年 12 月 31 日前)，乙方需依新版標準完成對「新申請驗證案件」與「展延/重新驗證案件」之驗證稽核。

10.3 ISO9001:2008 公告起二年後(99 年 11 月 15 日後)，乙方已核發之證書不得使用 ISO9001 舊版標準。HACCP 第四版公告起一年半後(99 年 12 月 31 日後)，乙方已核發之證書不得使用 HACCP 舊版標準。

10.4 甲方戶如未如期轉換完成，則上網公告廢止其驗證證書。

11. 增列(延伸)登錄申請為了延伸證書登錄範圍以涵蓋增加的場所及產品，甲方應填寫一份新的『食品安全/品質管理系統驗證問卷』。依據上述第 6 項的申請程序，稽核員將查訪先前未被涵蓋的區域。延伸登錄範圍的費用將依據工作的性質和規定而定。

在延伸登錄驗證圓滿執行後，乙方將發出包含延伸驗證範圍的證書附件，雖然原始證書仍維持有效，但也許在某些狀況下須發出新的證書。在這樣的狀況下，甲方必須退回原始證書給乙方。

增列驗證範圍：對已授予驗證範圍之甲方所提出之增列申請，乙方接受申請後，並進行申請審查，及決定任何必要之稽核活動，以決定是否可授予增列。此項活動可與定期追查一併執行。

12. 減列登錄申請

(a) 甲方應業務需要減列已驗證範圍時，應向乙方提出申請。

(b) 當甲方主動通知已驗證範圍須減列時，甲方應立即停止驗證範圍之宣傳、標章、標誌之使用。

(c) 回收或繳銷其驗證證書。

(d) 驗證範圍減列申請經乙方核准後，更換新證書之有效期限與原證書認證決定之有效期限屆滿同日。乙方將通知繳交證書重新製作費用，另通知換證。

(e) 甲方驗證範圍持續性或嚴重無法符合驗證要求時，乙方應減列顧客之驗證範圍。

13. 系統/產品修改

(a) 甲方打算對其法律、商業、組織的狀況或所有權，組織及管理階層，聯絡地址及場區、管理系統、產品或製造流程作任何修改而致影響與標準，規範或法規的符合性時，應以書面通知乙方。乙方將會決定這樣的改變是否需要額外的評鑑及評估需要費用。甲方作任何修改時卻忽略通知乙方可能導致證書的停權。

(b) 乙方執行驗證標準之依據有重大變更時，應將有關部份以書面通知甲方，甲方必須根據新標準要求，修訂其原有驗證系統。

14. 甲方公開宣傳

甲方之管理系統或產品經驗證後，可依照驗證標誌使用規則的規定，隨時將登錄範圍相關之驗證標誌使用在通訊媒體與宣傳物品上。但甲方不可以將驗證標誌直接使用在產品上，除非該產品已通過產品驗證。

在任何情況下甲方應確保其出版品與廣告品上，避免造成已經驗證與未經驗證產品之混淆，且甲方不得以任何方式誤導第三者相信其實未經驗證的產品已通過驗證。

15. 驗證證書與驗證標識之誤用

乙方針對甲方誤導或錯誤引用與驗證登錄範圍、驗證證書及驗證標誌有關之行為，應採取適切行動以處置，其方式包括證書停權、撤銷、採取法律行動及或公告錯誤事實，且由甲方支付所有相關費用。

16. 驗證證書停權

在下列情況下乙方得採取證書停權處分：

- (a) 甲方未在指定期限內針對矯正行動要求 (CAR) 執行滿意的措施。
- (b) 甲方違反第 12 項所述之誤用情形，且未能採取適切之矯正行動或適當之補救措施。
- (c) 甲方違反有關驗證服務通則、驗證規範、驗證企劃、登錄申請書等規定。
- (d) 流通市面之產品不可靠或不相符合法規規定之情況。

在證書停權狀態下甲方不得宣稱已通過驗證或將驗證標誌使用在產品上。

乙方應以書面確認並告知甲方證書停權，同時並應告知在何種情況下可以撤銷停權。在辦理撤銷停權期間，乙方應展開調查以決定復權條件是否均已滿足。如復權條件均已滿足則停權處分將被撤銷並通知甲方復權。如復權條件未能滿足則驗證證書將被收回。甲方應支付乙方因停權與復權作業所額外產生之費用。

17. 暫時終止

已通過驗證之甲方有下列情節之一時，乙方得以實際情節決定暫時終止其全部或部分驗證範圍或部分場區：

- (a) 定期追查、增項評鑑及重新評鑑時發現有不符合項目者，且未於限期內改善者，或經限期改善三次未完成改善通過審核者。因延遲矯正或未完成限期改善，致稽核後六個月內無法通過審定者。
- (b) 驗證證書及驗證標誌之使用不符合乙方規定者，經通知限期改善仍未改善者。
- (c) 未依規定繳交驗證相關費用，經催繳超過 30 天未繳納客戶。

- (d) 未能持續符合主管機關相關法規之規定者。
- (e) 未遵守驗證企劃書或驗證說明之規範。
- (f) 驗證過程中，發現有使用禁用材料者違反主管機關法令規定。
- (g) 驗證場區停工或停業在一個月以上不超過六個月者，並於停工或停業之次日起一個月內報請本公司備查。
- (h) 暫時終止之限期由乙方依個案情形定之；乙方確認暫時終止之原因於規定期限內完成矯正措施時，恢復其驗證。
- (i) 甲方在計畫對流程進行任何修改而致影響其所申請驗證標準的系統模式之符合性時，應以書面告知本公司。乙方將會決定此項變更是否需要進行增項評鑑。甲方在進行修改卻未通知乙方亦可能導致暫時終止。
- (j) 其他違規而情節重大者。
- (k) 暫時終止驗證時，乙方以書面通知，並於乙方網站暫時刪除該驗證者之全部範圍或部分場區資料。
- (l) 已通過驗證者收到乙方暫時終止全部驗證範圍通知時，應立即停止驗證宣傳、驗證標章之使用及回收已上市貼(印)有驗證標章之產品等。
- (m) 驗證暫時終止之期限由乙方依個案情形定之，最長為六個月或下次配合產季得以查核時為限，停工或停業者有正當理由未能於六個月期間內復工或復業者，得於期滿前向乙方申請延展一次，其研展期間以六個月為限。
- (n) 暫時終止驗證者，乙方確認暫時終止之原因，申請者於規定期限內完成矯正措施時，將召開會議決定是否恢復其驗證。

18. 驗證證書終止

下列情況下證書將被乙方收回：

- (a) 甲方未針對停權處份採取適切措施或已結束營業。
- (b) 驗證範圍的產品未能符合標準、規範或法規或不再生產。
- (c) 甲方中止與 FSII 之服務合約。
- (d) 經本公司通知暫時終止驗證，暫時終止驗證期滿仍未改善者。

在上述情況下，乙方有權以書面方式通知顧客並在上述情況下，乙方有權以書面方式通知甲方並收回證書。甲方得申訴上訴（參見 19 項規定）。回收證書時，已執行驗證之費用不予退還，且乙方應予公告並通知認證機構。

19. 證書撤銷

甲方若書面通知乙方表示不願意更新證書或未於及時提出更新申請，則證書將被撤銷。

證書撤銷時，已執行驗證之費用不予退還，且乙方應予公告並通知認證機構。

20. 證書費用說明

證書如因停權、撤銷(或其他情況)、模擬...等，需重新製作，甲方需另外支付繳交 3,000 元。

甲方發生侵權狀況，應於公開媒體公開道歉，相關費用由甲方支付。

21. 認證組織間相互承認

在不損及系統或產品驗證計畫的完整性前提下，乙方通常承認其他認證組織的登錄，但乙方仍保留

其不予承認的自主權利。

22. 抱怨

甲方對乙方驗證作業、人員表現及其他事項有意見時，乙方管理部門應將其記錄於『客抱怨/申訴處理單』並依客訴內容與性質送交乙方管理部門主管處理之，並由管理部門依抱怨內容評估是否為合理，若評估為不合理，則由乙方管理部門直接對客戶進行溝通及說明，若評估為合理之抱怨，則由乙方管理部門進行原因分析，找出抱怨的真正原因，並填寫於『客抱怨/申訴處理單』，以利研擬改善對策並回覆甲方。原因分析後，由各單位人員彙總相關資料交送管理部門，由管理部門立即告知客戶發生問題之原因並予以道歉。依管理部門依據擬定之改善對策，相關單位進行矯正措施後，由驗證經理依據『客訴處理單』所示之改善對策執行結果加以確認，並記錄之。各單位在完成客戶抱怨/申訴處理後，將『客抱怨/申訴處理單』(WKB2-08-01)呈總監簽名後，存檔完成結案，並主動回報處理結果給甲方。

23. 申訴

當甲方對評鑑/追查缺點之判定、證書擱置、停權或收回證書的通知人員操守及驗證之決定有意見時，可提出申述要求乙方提供『驗證客戶連絡單』，甲方應於收到通知七日內，向乙方發出申訴意願。乙方管理部門接獲客戶申訴意願後，儘快提供客戶『驗證爭議/抱怨/申訴處理單』，甲方須於收到『驗證爭議/抱怨/申訴處理單』14日內回覆乙方，並提供上述程序中所需考量的事實與資料。當甲方回傳『驗證爭議/抱怨/申訴處理單』後，乙方管理部門應將此單送交乙方驗證經理，由驗證經理提報於內部會議或管理委員會裁決，申訴之甲方必要時可出席討論，乙方公司或管理委員會決議之事項記錄於『驗證爭議/抱怨/申訴處理單』，並送交申訴顧客，雙方一旦作成決定，任何一方不得爭議提出相反主張以改變該決定。當申訴成立且恢復頒發證書、證書復權時，甲方不得針對乙方提出退費或其他因證書擱置、停權或收回證書通知所導致損失的賠償。

24. 爭議

對於有申訴之處理結果不服，或本機構逾期限不為處理者，得以書面向TAF提出申訴。當客戶對處理申訴、抱怨之結果不予接受時所提之案件，甲方得以以書面提出爭議。甲方應於收到上述通知七日內，以書面向乙方發出驗證爭議/申訴單。乙方應提供甲方『驗證爭議/申訴單』，甲方須於收到『驗證爭議/申訴單』14日內回覆乙方，並提供上述程序中所需考量的事實與資料。所有爭議案均應送交乙方驗證經理，以提報乙方管理委員會處理，處理之結果亦送交甲方。當爭議成立且恢復頒發證書、證書復權時，甲方不得針對乙方提出退費或其他因證書擱置、停權或收回證書通知所導致損失的賠償。對於有抱怨/申訴之處理結果不服有爭議者，或乙方逾期限不為處理者，得以書面向TAF提出申訴或可循司法程序尋求解決。如有機關(構)、團體、法人或消費者檢舉已驗證甲方，且其檢舉符合「違反農產品生產及驗證管理法檢舉獎勵辦法」中之檢舉條件，乙方將立即專案處理，必要時得到場進行瞭解。

25. 乙方可在不通知顧客的前提下，保有增加、刪除及修改本規範的權利，修改後公告於乙方網站 [http:// www.fsi.net.tw](http://www.fsi.net.tw)。

甲方：_____
簽名：_____

乙方：暉凱國際檢驗科技股份有限公司
簽名：_____