

亞瑞仕國際驗證股份有限公司

ARES INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD.

產銷履歷申訴和抱怨處理程序

文件編號(File No.) : ARES-TP-09

序 號(Series No.) : _____

制修 Formulate or modify			制修內容摘要 Revision Summary	制定 Formulated	審查 Checked	核准 Approved
制訂日期 Date	版 Vers ion	次 No.				
2022/12/06	F	0	新制定程序 Newly developed procedure	歐展吟		

管制文件禁止私自影印 Control documents are prohibited from photocopying

	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 ARES INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD	編號 No. : ARES-TP-09
	產銷履歷申訴和抱怨處理程序 TAP Appeals and complaints procedure	頁碼 Page : 1

1. 目的 purpose

本程序規定了對本機構提供的驗證服務不滿意的客戶申訴、抱怨的管理方法和要求。

2. 範圍 scope

本程序適用於所有農產品經營者對與本機構的申訴、抱怨處理。

3. 控制依據 criteria

《產品驗證機構認證規範》(ISO/IEC 17065:2012) TAF-PC-C01

4. 職責和作業程序

4.1 處理原則

亞瑞仕以嚴謹、公正、非歧視的方式受理、調查和處理來自相關方的申訴、抱怨，並對處理過程中的所有決定負責，同時確保參與調查、處理的人員，未參與申訴、抱怨的相關活動。

4.1.1 接到抱怨、申訴的本機構任何部門或員工應坦誠地與申訴人或抱怨人交談，將問題記錄在 ARES-FM-29-1《申訴和抱怨資訊處理單》並提交給管理部。管理部應將本文件規定放置於公司網站(<https://www.ares-registration.com/?sub=documents&cat=public#gsc.tab=0>)上，讓有需求之人員或組織可公開獲取。

4.1.2 本機構對申訴及抱怨處理過程所有階段之所有決定負責。為體現公正性，申訴和抱怨涉及的相關人員和原驗證決定人員應該在處理階段予以回避。

4.1.3 申訴的定義為：

指農產品經營者針對其期望的驗證狀態有關的不利決定所提出的書面請求。

4.1.4 抱怨的定義為：

對亞瑞仕及其工作人員和農產品經營者之驗證有關的行為表明不滿的書面表示。

4.2 申訴的處理

4.2.1 由農產品經營者提出申訴，填寫 ARES-FM-29-1《申訴和抱怨資訊處理單》將傳遞到稽

	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 ARES INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD	編號 No. : ARES-TP-09
	產銷履歷申訴和抱怨處理程序 TAP Appeals and complaints procedure	頁碼 Page : 2

核部處理，在受理、確認與調查申訴過程中應考慮先前類似申訴的結果，並填寫 ARES-FM-29《申訴和抱怨資訊處理表》，然後由管理部決定實行何種措施予以回應。當通知給申訴者之申訴決定時，應由先前未參與申訴主題之人員予以處理，或審查與核准。

4.2.2 管理部應告知申訴者申訴處理之進度報告與結果。申訴結果以書面通知方式告知申訴人。如果申訴人對申訴處理結果有異議(認為驗證機構未遵守驗證相關法律法規或本規則並導致自身合法權益受到嚴重侵害的，可以直接向其認證機構或所在地的上級部門提出)。

4.2.3 處理申訴的時限為接到申訴者正式的書面資料期 30 天內，包括書面答覆申訴人。

4.2.4 在處理過程中應追蹤與記錄申訴，包括解決申訴所實行之措施並確保實行任何適當的改正及矯正措施。

4.2.5 申訴之提出、調查及決定，不應對申訴者造成任何差別待遇。

4.3 抱怨的處理

4.3.1 任何組織或個人對亞瑞仕及其工作人員和農產品經營者與驗證有關的行為表明不滿提出的抱怨，填寫 ARES-FM-29-1《申訴和抱怨資訊處理單》。由管理部確認抱怨是否與驗證活動有關，經確認有關時予以轉交稽核部處理。如果抱怨與獲證農產品經營者有關，在調查時應考慮其產銷履歷驗證的有效性，必要時暫停其驗證資格，並在適當時間內對已驗證農產品經營者予以詢問。稽核部收到處理表後應負責搜集及查證所有必要的資訊，以確認抱怨，並填寫 ARES-FM-29《申訴和抱怨資訊處理表》，由管理部通知抱怨者受理抱怨，並應提供抱怨者抱怨處理之進度報告與結果。

4.3.2 如果抱怨者對抱怨處理結果有異議(認為驗證機構未遵守驗證相關法律法規或本規則並導致自身合法權益受到嚴重侵害的，可以直接向其認證機構或所在地的上級部門提出))。

4.3.3 受理抱怨時限為接到抱怨者正式的書面抱怨資料期 30 天內，包括書面答覆抱怨者。管理部應將抱怨處理過程之結果，正式通知抱怨者。並應與客戶及抱怨者共同決定，是否

	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 ARES INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD	編號 No. : ARES-TP-09
	產銷履歷申訴和抱怨處理程序 TAP Appeals and complaints procedure	頁碼 Page : 3

將抱怨主題及其決議予以公開，以及公開之程度。

4.3.4 獲證農產品經營者應按照本公司的要求，隨時提供對相應抱怨所採取措施的記錄。

4.4 分析和評估

4.4.1 本公司所將每年 12 月份整理該年度的所產生處理的所有申訴、抱怨的處理表，製作成 ARES-FM-30 《申訴、抱怨全年情況統計表》。提交管理部。

4.4.2 管理部經理應在每年管理審查會議中提交統計表彙報。以評估本公司對申訴、抱怨處理的有效性。

4.4.3 所有的申訴、抱怨不因對方為個人或組織而造成任何差別待遇，如不接受抱怨方抱怨的提出、以及調查決定結果未依證據而偏袒其中一方等。

5.使用表單 forms

5.1 ARES-FM-29 《申訴和抱怨資訊處理表》 Appeals and complaints handing form

5.2 ARES-FM-29-1 《申訴和抱怨資訊處理單》 Appeals and complaints handing form

5.3 ARES-FM-30 《申訴、抱怨全年情況統計表》 Appeals、complaints annual statistics form