

受評機構驗證說明

前言

嘉特國際驗證股份有限公司為依中華民國相關法律設立辦理驗證相關業務之合法公司，自1999年起接受英國URS委託在台提供各項管理系統驗證服務，期望能對各行各業提供優良的驗證品質，促進受評企業獲得現代管理體系的良好成效，提升整體的產品或服務水準，創造整體社會的繁榮與進步。

嘉特公司成立以來素以提供經濟有效和社會發展需求之公正、客觀、獨立及符合國際規範之第三者驗證服務為宗旨，擁有專業的合格稽核人員可以提供諸如品質、環境、安衛、食品安全等驗證服務，並積極妥善運用資源縮短服務提供的距離和時間，達到最經濟有效的驗證服務，發佈出版驗證與管理的相關資訊，提供客戶完整專業的成長環境，持續加強國際合作拓展驗證領域。

為使新申請驗證及已驗證機構充分瞭解嘉特公司驗證作業之各階段規定及要求，特編定本「受評機構驗證說明」以利遵循。本文件適用於各類管理系統之驗證申請。申請機構應依本說明之規定向嘉特公司提出驗證申請。申請機構、已驗證機構、利害相關團體或任意第三人等，對嘉特公司執行之各項驗證作業如有建議、意見等，請依據本說明內規定向嘉特公司正式提出。

註)本說明內容將視需要隨時更新，使用者請逕向嘉特公司人員索閱最新版本使用。

名詞定義

認證：指認證機構給予書面正式承認驗證機構有能力執行規定工作之過程或活動，例如台灣的TAF對嘉特公司的認證或是英國的UKAS對URS的認證。

驗證：指驗證機構授予書面保證人員、產品、程序或服務均符合特定標準或規定要求之過程或活動。

稽核員：驗證機構擔任驗證稽核作業之人員。

受評機構：向嘉特公司提出驗證申請或已取得嘉特公司驗證之機構。

不符合項目：體系的一項或多項標準要求無法被執行或維持或完全不見，或基於已有的客觀證據質疑某一狀況可能危害體系的完整性。不符合項目的提出是針對嚴重的缺失或系統面的問題，例如某些標準條款未被滿足或是體系的部份重要過程被忽略等。

差異事項：體系執行上的疏忽但不會導致一項或多項標準的要求無法被執行或維持或完全不見，同時也不會危害體系的完整性，差異事項的提出是因為體系執行上的一些疏失而非系統面的問題，例如內部稽核過期未執行且無上述不符合事項的情況。

改善機會：稽核員發現某些事項對於受評機構的體系運作是有益時或需加以注意時可提出改善機會，受評機構一旦採納這些行動對稽核而言是有加值效果的。稽核員應極力避免提供顧問性的建議。

驗證類別、對象及資格

➢ 嘉特公司驗證之類別如下：

- 品質管理系統 - ISO 9001:2015, IATF 16949
- 環境管理系統 - ISO 14001:2015
- 安衛管理系統 - **ISO45001:2018**
- 食品安全系統 - ISO 22000, HACCP

➢ 申請驗證資格

任何公營機構已建立實施且妥善維持其管理體系並符合標準要求者，均可向嘉特公司提出驗證申請。嘉特公司受理所有驗證能力範圍內之驗證服務申請，不以申請單位之財務狀況、規模大小、或其為特定團體或協會之會員資格為由加以不當之限制，亦不以已通過驗證之受評單位數目為驗證服務申請之要件。

嘉特公司始終以其公正性與公平性作為營運政策及程序之原則，並將此一原則落實於所有公司內部的行政管理與驗證業務中。除非有特別書面規定，否則不得有妨礙、拖延或阻止申請單位對嘉特公司提出驗證服務之申請。

驗證範圍

品質、環境及職業安全衛生管理系統驗證係依據國際驗證論壇 (IAF) 所採用之分類共分39項，申請機構依其驗證業務所涵蓋之服務項目提出申請。驗證範圍如下：

01	農業、漁業
02	礦業、採石業
03	食品、飲料、煙草
04	紡織及紡織製品
05	皮革及其製品
06	木材及其製品
07	紙漿、紙及紙製品
08	出版業
09	印刷業
10	焦炭及石油煉製品之製造
11	核燃料
12	化學品、化學製品及纖維
13	藥品
14	橡膠及塑膠製品
15	非金屬礦物製品
16	水泥、混凝土、石灰、石膏
17	基礎金屬及加工金屬製品
18	機械及設備
19	電機及光學設備
20	造船業
21	航太工業
22	其他運輸業
23	其他製造業
24	回收業
25	電力供應
26	瓦斯供應
27	水供應
28	營建業
29	批發及零售貿易；汽車機車及個人與家庭用品之維修
30	旅館、餐廳
31	運輸、倉儲、通訊
32	財務仲介、房地產、租賃業
33	資訊技術業
34	工程服務
35	其他服務
36	公共行政
37	教育
38	保健及社會工作
39	其他社會服務

嘉特驗證已取得TAF認可的品質管理系統範圍：**07,12,17,18,19**

驗證稽核人天數

嘉特公司參考下列因素並依據JT-CF-02【稽核員工作時間表】決定稽核人天：

- ① 受評機構之規模。
- ② 文件架構、數量及複雜性等。
- ③ 受評機構業務地點多寡。
- ④ 員工人數及所使用的語言。
- ⑤ 驗證範圍、增列申請之項目多寡。
- ⑥ 前次評鑑之結果。
- ⑦ 其他合理理由，如受評機構內部稽核結果等。

【稽核員工作時間表】係評鑑之最低人天數，考慮前述各種因素，稽核人天數必要時最多得增加50%；惟有特殊情形時不在此限。

如需JT-CF-02【稽核員工作時間表】請逕向嘉特公司人員索閱最新版本使用。

1. 驗證申請

1.1 受評機構於初次申請、驗證範圍增列申請時，應先填妥【顧客基本資料表】，並檢附相關文件向嘉特公司提出申請。送嘉特公司之文件如品質手冊、程序書、工作說明書或相當之文件等應為中文版。如為其他語言可能導致稽核人天增加50%以上。

1.2 嘉特公司收受【顧客基本資料表】後，先就受評機構申請內容審查；審查結果如申請驗證範圍不屬於嘉特公司具評鑑能力範圍，將立即通知受評機構嘉特公司不受理申請，並退回所有申請資料。

1.3 受評機構管理系統在初次驗證前至少應辦理執行一次完整的內部稽核及管理審查。直到有充分證據證明管理審查及內部稽核已被執行，且為有效並能持續維持時，始得授與驗證登錄。

1.4 嘉特公司審查受理後，立即通知受評機構繳交申請費及文驗證稽核費。

2. 評審準備及稽核安排

2.1 嘉特公司受理後即進行文件核對作業，如發現資料不齊全，將通知受評機構限期補件。

2.2 文件核對後嘉特公司將選派稽核員組成稽核小組，並視各階段評鑑有關專業的需求派遣技術專家參與。

備註：技術專家係由嘉特公司指派，針對稽核小組提供特定知識或專門技術之人員，其不參與實際之稽核工作。

2.3 稽核小組代表嘉特公司執行驗證稽核作業，於驗證申請之各階段評審過程中得查核受評機構之組織、政策及程序，以確認受評機構符合嘉特公司驗證之相關要求，並確實執行所有程序。

2.4 受評機構對稽核小組成員具有同意權。

2.5 稽核小組之主導稽核員或其指派之稽核員針對受評機構組織架構、品質手冊(或相當文件)、作業程序、工作說明書等各項申請資料，到受評機構現地

受評機構驗證說明

進行第一階段稽核，以瞭解受評機構之組織系統、文件架構、製造服務過程等運作狀況並確認申請驗證範圍，藉以訂定第二階段的稽核計畫。嘉特公司如認為受評機構之管理系統運作尚未成熟或存在嚴重缺失無法短期內改善時，得暫緩辦理下一階段稽核或予以退件。可能在實地稽核造成缺失的問題，應通知受評機構在第二階段稽核前改正，但上述問題不得在第一階段稽核報告上列為缺失。

2.6 稽核計畫於預定稽核日前送受評機構確認，受評機構對稽核計畫之時程安排及稽核小組成員具有同意權。

2.7 受評機構於稽核前應作好辦理評審之一切必要安排，包括

- ① 備妥檢查文件和通知協調各個部門，
- ② 備妥各項紀錄包括內部稽核，管理審查記錄，
- ③ 接受稽核及解決抱怨之配合人員，及
- ④ 備妥稽核時所須之各項配合措施（如陪稽人員、行政協助及支援等。

3. 第二階段稽核

3.1 受評機構同意稽核計畫後，嘉特公司稽核小組即按計畫進行現場第二階段稽核。

3.2 現場稽核時，先舉行開始會議。開始會議參加人員為受評機構之管理階層及相關權責人員及嘉特公司稽核小組。會議由主導稽核員主持。

3.3 為熟悉受評機構各區域與部門的整體運作與位置，稽核員可要求於現場稽核前，安排簡單的廠區介紹與參觀。

3.4 現場稽核時，稽核小組將針對受評機構之作業程序、品質系統與組織內負責執行系統各項規定之人員交談，以查證文件內容被瞭解與執行的程度，進行符合性評審，並提出稽核報告。

3.5 現場稽核完成後，舉行結束會議。結束會議參加人員為受評機構之管理階層及相關權責人員及嘉特公司稽核小組。會議由主導稽核員主持。

3.6 受評機構對稽核小組所提出之不符合項目報告有不同意見時，得當場提出說明或補正相關資料。經雙方討論仍無法達成共識時，受評機構得於不符合項目報告之受評機構代表簽名欄敘明不同意之意見並簽名，會後該意見將隨報告送嘉特公司審查。

3.7 稽核小組於完成所有稽核作業後，應提交受評機構及嘉特公司各一份稽核報告，該報告包括稽核小組稽核結論及建議。

4. 稽核報告

4.1 稽核小組所提之各階段報告將送嘉特公司登錄審核組予以審查。

4.2 審查結果與稽核小組所提之報告內容有差異時，登錄審核組將解釋其差異。

4.3 稽核報告經審查後，不論主導稽核

員是否為嘉特公司之全職職員，嘉特公司均對稽核報告之內容負責。

4.4 受評機構對報告內容有任何異議時，應於收受報告之次日起30日內檢附相關證明文件向嘉特公司提出異議。

5. 驗證決定

5.1 稽核過程中發現之所有不符合項或差異事項，在矯正措施未經稽核小組確認或接受前，嘉特公司不提交登錄審核組進行最終審查及驗證決定。

5.2 驗證決定結果與稽核報告內容有差異時，登錄審核組員應解釋其差異。

5.3 驗證決定結果由嘉特公司函知受評機構，如屬通過則核發驗證證書。驗證決定不通過者，受評機構得重新申請驗證。

5.4 驗證決定通過且受評機構繳交驗證費用後，嘉特公司核發驗證證書並對外公布；驗證證書之有效期限為三年。

6. 退件

受評機構有下列情形者，嘉特公司得通知退件，並退還申請資料：

- ① 經嘉特公司通知補正或提送矯正資料，無正當理由延誤指定期限仍未補正或提送者。
- ② 稽核小組組成並經確認後，因可歸責受評機構之事由致三個月內無法進行實地稽核者。
- ③ 未遵守嘉特公司驗證權利義務規章中之義務，情節重大者或經嘉特公司通知限期改善仍未完成改善者。
- ④ 評鑑稽核日期七日前尚未繳交評鑑費用者。

7. 保密及利益迴避

嘉特公司自接受受評機構之驗證申請起，將遵守下列事項：

7.1 嘉特公司從事各項驗證作業之稽核成員、技術專家及嘉特公司各級人員（含外聘），非經受評機構之書面同意，不得將驗證過程中所獲得之任何資訊透露給第三者，且遇有涉及本身或家族利害相關者應行迴避。

7.2 若因法律規定，需將受評機構資訊提供給第三者時，將依法律許可範圍通知受評機構。

8. 行政作業時效掌控

嘉特公司為掌控行政作業時效且避免影響受評機構權益，除下列情形外，凡與受評機構之聯繫，原則上於5個工作日內，受評機構以電話、傳真、電子郵件或紙本等方式（如：寄送報告、通知書、函...）回覆嘉特公司處理結果或辦理情形；如超過14個工作日無法回覆，嘉特公司必要時將通知受評機構展延辦理之原因。

- ① 申訴及抱怨案件之處理。
- ② 稽核小組之派遣。
- ③ 稽核小組執行第一階段稽核。

④ 登錄審核會議之召開。

⑤ 現場稽核、追查稽核時間選定。

9. 受評機構須知

已驗證機構應遵守下列事項：

9.1 於追查稽核、重新驗證稽核前或增列申請項目評鑑前，作好辦理稽核之一切必要安排，包括

- ① 備妥檢查文件和協調各個部門，
- ② 備妥各項紀錄（包括內部稽核報告，管理審查，顧客抱怨等），
- ③ 接受稽核及解決抱怨之配合人員，
- ④ 備妥稽核時所需之行政配合措施（如陪稽人員、行政協助及支援等）。

9.2 僅能宣告已獲驗證之驗證範圍。

9.3 對驗證文件或標誌的使用不能損害嘉特公司之形象，且不得利用驗證事實作出誤導他人或未經授權之聲明。

9.4 於驗證暫時終止或終止時，停止使用一切引用嘉特公司驗證之廣告事務，並繳銷嘉特公司所要求的任何驗證文件。

9.5 不得利用取得驗證之事實，來暗示產品、過程、系統或個人亦已獲得嘉特公司之驗證。

9.6 確保所有或部分的認證文件、標誌及報告之使用不致誤導。

9.7 於傳播媒體如文件、宣導品或廣告中，引用驗證狀況時，應符合嘉特公司JT-CF-43【驗證標誌使用說明】之規定。

9.8 所持有驗證證書屬特定認證組織所認可時(如TAF)，於認證組織提出要求時，同意認證組織的稽核小組於受評機構現場見證嘉特公司稽核小組執行稽核作業。

10. 追查作業

10.1 追查頻率，為維持驗證之有效，已驗證機構應接受嘉特公司**每個日曆年**至少一次的追查稽核。

10.2 追查時機

① 通過初次驗證後之第一次追查稽核日期，**自驗證決定當日起不應超過十二個月。**

② 前項追查月份之調整，經受評機構與嘉特公司協商最多可提前三個月。

10.3 追查稽核作業

10.3.1 嘉特公司於預定追查月份前一個月安排稽核人員，並通知受評機構確認稽核成員及行程；受評機構對稽核小組成員具有同意權。

10.3.2 如受評機構之品質系統文件（品質手冊或相當文件、作業程序、工作說明書等）經重大修訂或更改，嘉特公司得視變更之情況，於追查時改為全項稽核。

10.3.3 嘉特公司得到受評機構同意稽核成員及行程後，立即通知稽核小組查閱

受評機構驗證說明

資料作為追查稽核的準備，主導稽核員參照前次稽核報告之稽核計畫安排稽核工作。

10.3.4 追查稽核原則上為選項稽核，每次追查稽核至少查核50%以上系統標準的要求項目(含必查項目)，且所有體系標準的要求項目必須於二次追查稽核中完成。每次必需稽核項目如下：

- ① 管理體系的變更或其他足以影響驗證符合性之事宜；
- ② 內部稽核及管理審查；
- ③ 顧客抱怨和回饋；
- ④ 關於管理系統達成客戶目標之有效性；
- ⑤ 持續改善運作績效之進展；
- ⑥ 前次稽核所提不符合項目所採措施之有效性；
- ⑦ 持續的作業管制；
- ⑧ 證書及標誌之使用及/或任何其他對驗證之引用。

10.3.5 稽核小組於稽核過程中發現已驗證機構之系統重大改變，或文件重大修正時得立即停止該次追查；並得重新訂定稽核計畫以完成當次追查稽核。

10.3.6 對於追查所發現之不符合項目，稽核小組應要求受評機構限期於一個月內完成矯正措施並提送資料至嘉特公司，由稽核小組進行確認並評估必要時進行現場複查。

10.4 追查稽核同時申請增列或減列驗證範圍

10.4.1 若該增列之驗證範圍對於受評機構系統及文件未造成重大修正，且受評機構能證明有足夠的製造或服務提供能力時，現場稽核時就查核的項目內加強抽樣增列申請的部分。

10.4.2 稽核小組在現場稽核發現受評機構系統之作業或記錄顯示受評機構無法繼續有效維持原驗證範圍的部份範圍，且該部份範圍之停止並未顯著衝擊原系統的整體有效性，負責追查之稽核員得在結束會議告知該部份範圍將自原驗證範圍減列，並將受評機構之意見註敘於稽核報告中。本項驗證範圍之減列亦可由受評機構主動提出要求。

10.4.3 追查稽核依計畫完成，且現場稽核發現的不符合項目之矯正措施或矯正計畫，經稽核小組確認有效性或接受後，嘉特公司得將追查稽核報告送請登錄審核組進行最終審查。

10.5 定期追查之驗證決定

10.5.1 原驗證範圍追查之驗證決定結果為續予驗證時，嘉特公司立即通知受評機構。

10.5.2 原驗證範圍驗證決定之結果為不續予驗證時(如暫時終止或終止等)：

① 如為暫時終止驗證，嘉特公司立即通知受評機構，並要求立即停止終止驗證範圍內涉及驗證內容之宣傳，且不再使用終止驗證範圍內具嘉特公司驗證標誌之驗證證書或宣導品等。

② 如為終止驗證，嘉特公司立即通知受評機構，並要求於次日起十五日內繳銷驗證證書。並立即停止驗證範圍內涉及驗證內容之宣傳，且不再使用終止驗證範圍內具嘉特公司驗證標誌之驗證證書或宣導品等。

10.6 增列申請之驗證決定

驗證範圍增列驗證決定通過後，該增列範圍之有效期限屆滿日與原驗證決定之有效期限屆滿日同；嘉特公司將通知換證並對外公佈；舊證由受評機構自行銷毀。

11. 重新驗證作業

11.1 重新驗證之頻率，為延續驗證之有效，已驗證機構每三年需辦理重新驗證。

11.2 已驗證機構自初次驗證日期起每屆滿三年之前六個月，嘉特公司將主動通知受評機構辦理重新驗證事宜。

11.3 重新驗證之稽核小組成員、稽核計畫及重新驗證稽核同追查稽核作業。

11.4 已驗證機構當次重新驗證完成時，且評鑑發現的不符合項目之矯正措施或矯正計畫，經稽核小組確認有效性或接受後，嘉特公司送登錄審核組進行最終審查。

11.5 重新驗證之驗證決定

重新驗證之驗證決定結果為續予驗證或不續予驗證時，後續作業同追查稽核第10.5節規定辦理。

12. 驗證之暫時終止及終止

12.1 驗證之暫時終止

已驗證機構有下列情形之一時，嘉特公司得暫時終止其全部或部分驗證範圍：

- ① 受評組織未於期限內針對不符合事項執行滿意的措施；
- ② 受評組織違反驗證證書及標誌使用規定；
- ③ 受評組織違反有關驗證權利義務、驗證協議之約定。
- ④ 未能持續符合主管機關相關法規之規定者。

12.1.1 驗證暫時終止時，嘉特公司以書面方式通知該機構，並於嘉特公司對外公佈之驗證通過資料暫時刪除該機構資料。

12.1.2 已驗證機構接獲嘉特公司暫時終止驗證通知時，應立即停止驗證範圍內涉及驗證內容之宣傳，且不再使用嘉特公司驗證標誌之驗證證書或宣導品等。

12.1.3 驗證暫時終止之期限由嘉特公司依個案情形定之，最長以六個月為限。

12.1.4 經暫時終止驗證之機構，嘉特公司確認該機構就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。

12.2 驗證之終止

已驗證機構有下列情形之一時，嘉特公司得終止其驗證：

- ① 受評組織針對暫時終止處分未採取

適切矯正措施或已結束營業；

- ② 受評組織表示終止與嘉特公司之驗證服務協議；
- ③ 拒絕或未能配合嘉特公司進行追查稽核、複查稽核或重新驗證稽核者。
- ④ 受評組織拒絕支付驗證相關費用。

12.2.1 驗證終止時，嘉特公司以書面方式通知該機構，並於嘉特公司對外公佈之驗證通過資料刪除該機構資料。

12.2.2 已驗證機構收到嘉特公司終止驗證通知時，應於次日起十五日內繳銷驗證證書。並立即停止驗證範圍內涉及驗證內容之宣傳，且不再使用驗證證書及宣導品等。

12.2.3 驗證終止之機構，於驗證決定終止之次日起三個月內，不得重新申請驗證。

13. 驗證證書之換發、補發

13.1 驗證證書有效期屆滿一個月前，嘉特公司通知受評機構辦理換證；舊證由受評機構自行銷毀。惟如已驗證機構之重新驗證結果發現有不符合項目或差異事項且未於限期內改善，嘉特公司將依據第12.1或12.2節予以暫時終止或終止其驗證。

13.2 驗證證書所載事項如有變更，除驗證範圍應依前述規定辦理外，受評機構應檢附相關資料，向嘉特公司申請換發證書，經嘉特公司評估其變更原因，對該機構的活動與運作有重大影響者(例如所有權變更、重要管理階層人員或設備製程變更)，嘉特公司得辦理必要之特別稽核、追查稽核或重新驗證稽核，並於該機構通過驗證後通知換證；舊證由受評機構自行銷毀。

13.3 驗證證書如有遺失或減失時得申請補發，嘉特公司受理後將通知受評機構繳交證書費並寄發證書。

14. 抱怨紀錄之保存

申請者或受評機構應保存所有顧客抱怨及其矯正措施之紀錄。嘉特公司於初次驗證稽核、追查稽核、重新驗證稽核或必要時查閱該等紀錄。

15. 停業

受評機構停業時，應於停業次日起一個月內檢附停業原因及預定恢復營業日期，報嘉特公司核備，停業期間至多不得超過六個月。核備停業期間將暫時終止其驗證；逾期未恢復營業者，終止其驗證。

16. 收費標準及繳費方式

嘉特公司各項驗證作業費用(含申請費、驗證稽核費、追查稽核費、驗證證書費、年費等)之收費標準及繳費方式，依據嘉特公司文件編號JT-CF-46【驗證收費標準】辦理。

17. 抱怨及申訴

17.1 申請機構、受評機構、利害相關團體或任意第三人，對嘉特公司或對受評機構的相關行為有意見時，得隨時檢

受評機構驗證說明

附相關意見或證明文件向嘉特公司提出抱怨。

17.2 抱怨者應以電話、傳真、電子郵件、書面或其他有效之方式向嘉特公司提出，同時並告知姓名、所屬之組織名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，嘉特公司不予受理。

17.3 嘉特公司受理抱怨案後，原則上於三十日內完成抱怨事件之處理，並將抱怨處理結果函覆抱怨者，必要時得徵詢抱怨者同意後延長處理期限。

17.4 抱怨者對嘉特公司處理抱怨案件之結果不能接受時，得向嘉特公司提出異議，異議比照下節申訴程序處理。

17.5 受評機構對嘉特公司所做之驗證不利決定有意見時，得向嘉特公司提出申訴。

17.6 申訴者應於收受嘉特公司驗證決定通知或事件發生之次日起七日內，以書面敘明申訴理由，並檢附相關證明文件向嘉特公司提出。未附理由或相關證明文件者，嘉特公司不予受理。

17.7 嘉特公司受理申訴案後，指派申訴調查小組辦理調查。申訴者有權對申訴小組成員提出異議，嘉特公司應提供說明或進行相應之調整。嘉特公司受理申訴案後，原則上於三十日內完成調查，必要時得徵詢申訴者同意後延長處理期限。

17.8 申訴案調查完畢議決後，嘉特公司立即將申訴處理結果函覆申訴者。

17.9 申訴案件調查期間，嘉特公司原就驗證之通過或不通過、維持、增列、暫時終止、終止、重新驗證等所為之決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，嘉特公司驗證評鑑作業得暫時停止。

17.10 嘉特公司驗證監督委員會對於申訴的決定將是最終決定且對申訴者與嘉特公司雙方具有約束力，一旦申訴作成決定，任何一方不得爭議提出相反主張以改變此項決定。處理申訴案件之結果不能接受時，可循司法程序尋求解決。