

# 全穀標章驗證方案

社團法人臺灣穀物產業發展協會

112年6月1日 公告實施

## 目錄

第一部分 總則.....	3
一、緣起.....	3
二、聲明.....	3
三、全穀標章.....	4
第二部分 全穀標章驗證標準.....	5
第三部分 驗證行政作業.....	7
一、驗證作業程序.....	7
二、驗證服務收費標準.....	14
三、驗證證書、合約書、驗證標章及標示使用規定.....	16
四、抱怨及申訴作業.....	19
五、驗證作業之不符合認定原則.....	21
六、違規處理原則.....	24

# 第一部分 總則

## 一、緣起

越來越多的科學證據顯示提高全穀食品的攝取，不僅可降低死亡率，更有助於減少失能，調整生命年。因此，提高全穀食品的攝取已經成為國際重要趨勢。我國衛生福利部已訂定「全穀產品宣稱及標示原則」（102年4月30日FDA食字第1021301154號函修正），並致力於飲食指南中提高全穀及非精製雜糧的攝取。

雖然「全穀產品宣稱及標示原則」已規範全穀食品如何宣稱，但一般消費者並不了解，且不易辨識，更無法確認其標示的正確性。因此，透過全穀食品驗證標章以提供消費者快速辨識且能安心選擇之方式，已成為各國推動全穀食品的不二法門。臺灣穀物產業發展協會（以下稱本協會）有鑑於此，特依據衛福部規定並參考國際標準及歐美國家作法，訂定全穀標章驗證方案（以下稱本方案），做為穀物產品標示全穀標章之依據。

## 二、聲明

本方案及全穀標章由本協會擁有，授權中華穀類食品工業技術研究所（以下稱穀研所）執行本方案之驗證業務。

客戶一旦向本協會提出驗證申請，即表示已詳閱並遵守本方案。申請客戶應對申請驗證及維持驗證有效性所提供之資訊負責。本協會及穀研所係針對客戶所提供之資訊，判斷生產過程及產品是否符合驗證標準，並對符合驗證標準之產品提供證明；本協會及穀研所不為客戶提供不完整或虛假的資訊負責。若因提供不完整或虛假之資訊而影響驗證決定或驗證有效性，客戶應對本協會、穀研所及消費者之損失負責；為此本協會及穀研所將保留法律追訴權。本協會及穀研所將因國家法規之變動、行政效率之提高、驗證標準更客觀或嚴謹等因素，而有權隨時變動驗證方案內容，並在相關變動前主動告知驗證通過客戶異動之訊息。

本協會及穀研所為維持獨立、公正之驗證立場，自收到客戶提出驗證申請起，將遵守下列事項：

1. 從事各項驗證作業之稽核員、審查人員、驗證決定委員、技術專家及穀研所各級人員（含外聘），非經申請客戶書面同意，不得將驗證過程所獲得之任何資訊透露給第三者，且遇有涉及自身或親屬利害相關者，應行迴避。
2. 若因法律規定或國家主管機關要求，需將客戶資訊提供給第三者時，將通知客戶。

### 三、全穀標章

1. 唯有通過本協會驗證通過之「全穀 100」、「全穀 51+」或「全穀 25+」（以下稱全穀產品）者得在產品包裝標示上使用以下該類別之全穀標章，標章樣式如表一。
2. 通過驗證之全穀產品應標示每份產品全穀之含量，即「XX 克/份」，以利消費者辨識並自我評估每日所攝食之全穀含量是否足夠。
3. 通過驗證之全穀產品均由本協會授予驗證編號，編碼原則係依類別分為 A：全穀 100、B：全穀 51+、C：全穀 25+；各類別再分為 XXXYYY，XXX 為客戶碼，依驗證先後編碼；YYY 為該客戶所驗證之產品碼，若客戶無特殊要求則依流水號編碼。

表一、全穀驗證標章

類別	全穀標章標示樣式	智財局註冊之全穀標章樣式	驗證標準原則
全穀 100			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全穀原料乾重達產品乾重 100%。</li> <li>2. 重組原料須符合胚芽、麩皮及胚乳之原來比例。</li> <li>3. 固體產品。</li> </ol>
全穀 51+			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全穀原料乾重達產品乾重 51%(含) 以上。</li> <li>2. 固體產品。</li> </ol>
全穀 25+			全穀原料乾重達產品乾重 25%(含)以上。

## 第二部分 全穀標章驗證標準

1. 目的：本驗證標準適用於客戶申請驗證全穀標章產品及穀研所稽核人員執行驗證業務。
2. 名詞及定義
  - 2.1 全穀 100、全穀 51+及全穀 25+：依以下驗證標準。
  - 2.2 其他名詞及定義同現行食品相關法規。
3. 適用範圍
  - 3.1 凡食品業者從事符合本驗證標準之製造、加工、調配或分裝均可向本協會申請驗證；惟分裝僅限於已通過美國、澳洲、新加坡或丹麥（加入 Whole Grain Initiative）之全穀標章產品。
  - 3.2 申請驗證之客戶須為自然人、依法設立或登記之團體、領有工廠登記證或具 TFDA 食品業者登錄字號者。
  - 3.3 如客戶曾涉及非法行為或有重大不符合驗證要求之記錄，本協會及穀研所得就上述之紀錄決定是否受理其驗證申請。
4. 驗證標準
  - 4.1 申請全穀 100、全穀 51+或全穀 25+之驗證產品皆應符合衛福部「食品安全衛生管理法」包裝食品之相關規定。
  - 4.2 全穀 100
    - 4.2.1 全穀原料乾重達產品乾重 100%之固體產品。
    - 4.2.2 適用範圍
      - 4.2.2.1 禾穀類 (Cereal)：包括稻米 (Rice)、小麥 (Wheat)、玉米 (Corn)、燕麥 (Oat)、大麥 (Barley)、裸麥 (或稱黑麥, Rye)、高粱 (Sorghum)、小米 (Millet)、薏苡 (Adlay, Job's tears)、菰米 (或稱野米, Wild Rice)、畫眉草籽 (Teff)、黑小麥 (Triticale)、非洲小米 (Fonio)、加那利子 (Canary seed) 等。
      - 4.2.2.2 仿穀類 (Pseudo cereal)：包括莧米 (或稱籽粒莧、穀粒莧, Amaranth)、蕎麥 (Buckwheat)、藜麥 (Quinoa)、紅藜 (Djulis) 等。
      - 4.2.2.3 必須保留胚乳、胚芽及麩皮之原比例。

4.2.2.4 穀物去除不可食部分後，型態可為原型 (Intact)、磨碎 (Ground)、破碎 (Cracked)、片狀 (Flaked) 或其他加工型態。

4.2.2.5 無論穀物來源是否為同一批或經重新組合，只要最後維持原來比例即可。

4.2.2.6 若依安全及品質標準，可接受加工中不可避免的小量損失 (例如小麥穀粒 2%，約麩皮 10%)，但不得去除原膳食纖維含量 10% 以上。

4.2.2.7 若經發酵或發芽製程，只要芽長未超過穀粒的長度且維持原來的營養素，則可視為全穀。

#### 4.3 全穀 51+

4.3.1 全穀原料乾重達產品乾重 51% (含) 以上之固體產品。

4.3.2 鼓勵使用具「全穀 100」標章之全穀原料。

#### 4.4 全穀 25+

4.4.1 全穀原料乾重達產品乾重 25%(含)以上之產品。

4.4.2 鼓勵使用具「全穀 100」標章之全穀原料。

5. 鼓勵採用國產穀物原料：若使用國產穀物並提出證明者，得於包裝上另行標註含國產穀物原料之比例，例如「穀物原料中 XX% 為國產」。
6. 申請全穀標章之食品宜避免高油、高糖或高鈉。
7. 本驗證標準以本協會公告為主，自核定日起實施，修正時亦同。

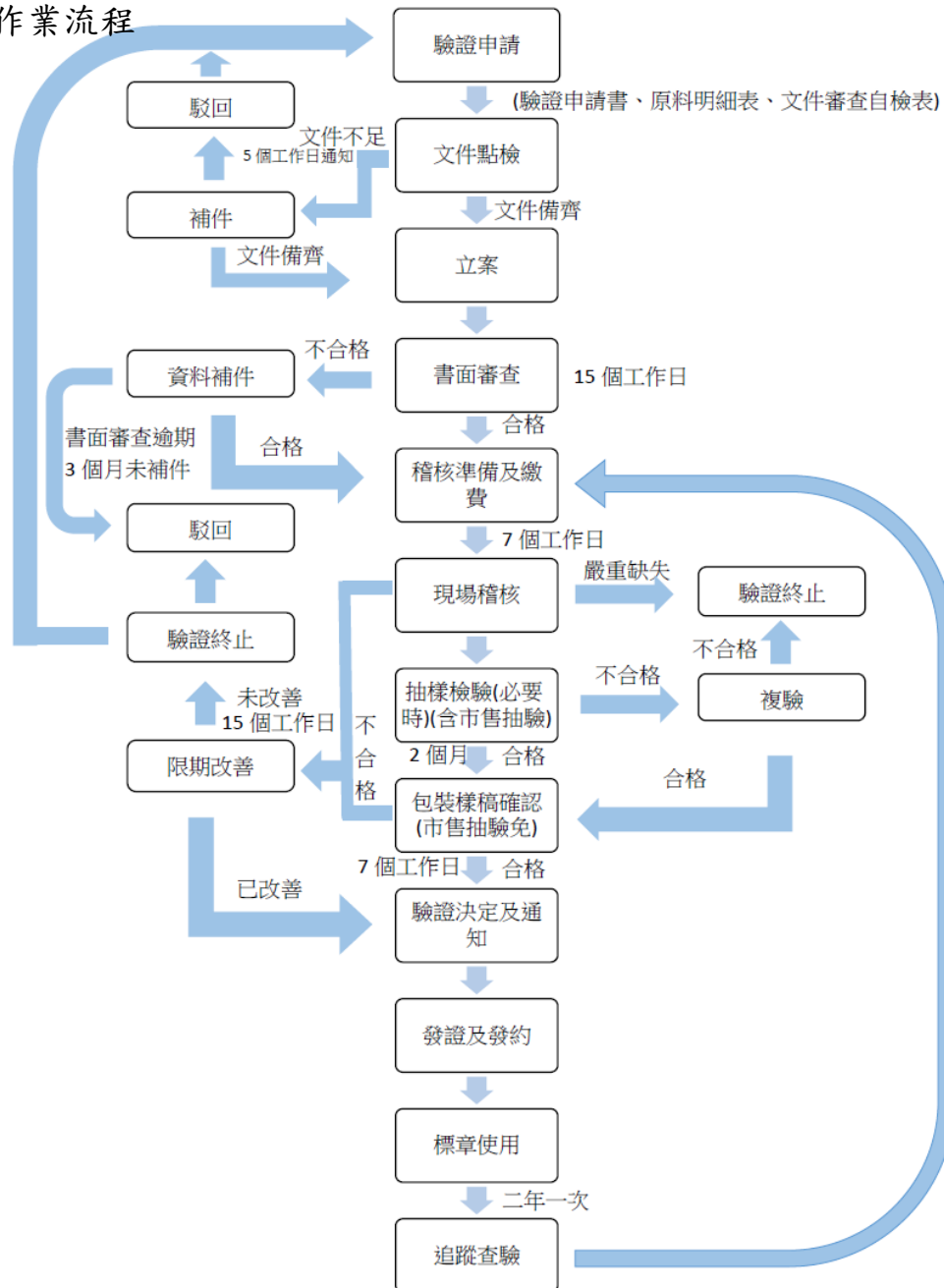
# 第三部分 驗證行政作業

## 一、驗證作業程序

### 1. 範圍

本驗證作業係屬產品驗證方式，以申請驗證產品為基準，其從原料投入到產品產出之所有生產作業區域及相關機器設備均應列入驗證範圍。

### 2. 驗證作業流程



### 3. 驗證申請

- 3.1 申請驗證之客戶應為合法業者，例如客戶應具備營利事業登記證、生產場所應依法完成食品製造業者之登錄。
- 3.2 客戶應於驗證申請書中載明本次申請驗證之產品名稱及其涵蓋之所有生產區域。
- 3.3 客戶檢具「全穀標章驗證申請書」及相關證明文件向本協會申請。
- 3.4 本協會收件後將點檢所有文件，若不足，將於5個工作日之內通知客戶補件。待本協會確認所有文件完備後立案，交由穀研所進行驗證作業。

### 4. 書面審查

- 4.1 書面審查作業於立案後15個工作日內完成，若需補件將以書面通知客戶補件。
- 4.2 書面審查重點如下
  - 4.2.1 驗證產品之生產與驗證範圍之確認。
  - 4.2.2 申請驗證產品所使用之原料與所申請全穀標章類別之符合性。
  - 4.2.3 若使用國產原料之相關證明。
  - 4.2.4 客戶有能力履行本方案驗證要求之評估。
- 4.3 若需補件，客戶應於收到補件通知後15個工作日內完成補件。若立案後3個月內，未完整提供申請驗證所需之資料，則視同放棄申請，但仍需繳交書審費用(即驗證服務收費標準中之書審費)。
- 4.4 書審人員進行書面審查，得聯絡客戶釋疑或修正，審查結果將以書面告知。

### 5. 稽核準備及繳費

- 5.1 書面審查通過後，由本協會依穀研所確認所申請之產品數量、生產線數及多段製程等，計算驗證費用，並通知客戶繳費；客戶應於稽核前完成繳費。



- 5.2 書面審查時，由穀研所與客戶確認稽核日期後擬定稽核方案與稽核計畫，並成立稽核小組。
  - 5.3 客戶對所派稽核員保有提出異議或不同意之權利，經穀研所同意後得另行指派稽核員。
  - 5.4 現場稽核前，稽核員須簽訂利益迴避與保密聲明書，以維持驗證公正性。
  - 5.5 因可歸責客戶之事由致書面審查後6個月內無法進行現場稽核，視同客戶放棄驗證申請，已繳交之費用概不退還。
6. 現場稽核
- 6.1 稽核人天數視驗證範圍場區規模大小辦理，所有申請驗證產品之所有生產範圍均為現場稽核之範圍。若原料為外購加工半成品，將視其風險一併進行稽核。
  - 6.2 客戶受稽核前的準備
    - 6.2.1 備妥稽核文件和洽妥各個生產環節（場所）、區域及設施等，如：各部門負責人需協商受檢。
    - 6.2.2 備妥各項紀錄。
    - 6.2.3 通知經營代表人、權責人等陪檢人員在場，其中權責人應全程陪同。
    - 6.2.4 行政協助與支援。
  - 6.3 起始會議
    - 6.3.1 參加人員為客戶之相關管理人員、權責人員及穀研所指派之稽核員，會議由稽核小組組長主持。
    - 6.3.2 申請書內容之確認：若現行管理方式與過去所提的內容不同，應立即提出解釋與更正；若屬於應提異動範圍仍應補提出申請。
  - 6.4 稽核作業
    - 6.4.1 依本方案第二部分之全穀標章驗證標準，稽核驗證範圍之所有生產和原物料儲藏區域及其設施、設備、周邊環境；客戶必須安排至少一項申請驗證產品之生產製程，若有特殊約定案件除外。

6.4.2 查看所有申請驗證產品之所有相關文件，包括原材料採購與驗收、生產製造、原料及產品之貯存、銷售出貨單、委外工作與租借器械的相關資料，及前次稽核缺失追蹤事項確認。

6.4.3 稽核得包括現場採樣送驗，以確保生產符合標準。

6.4.4 當稽核過程發現客戶之管理有重大改變或文件有重大修正，或其他歸責因客戶之責任時，稽核員向穀研所回報後，得視需要停止該次稽核。如因此導致該次查驗無法完成，需重新安排稽核，其所衍生費用須由客戶支付。

## 6.5 結束會議

6.5.1 稽核結束前，稽核員將與客戶進一步確認所得資料的準確性，同時亦可向客戶要求提供其他相關資料。

6.5.2 客戶如對稽核員提出之不符合事項有不同意見時，應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，客戶得於「現場稽核結果報告」之簽名欄敘明不同意見並簽名，會後該意見將送穀研所審查。

6.5.3 對於稽核之不符合事項，稽核員處理方式如下：a.有主要不符合事項時(嚴重缺失)，逕送驗證決定。b.有次要不符合事項時，客戶須於15個工作日內完成矯正或提矯正計畫送稽核員評估，稽核員確認完成矯正後進行驗證決定。

## 6.6 抽樣檢驗

6.6.1 穀研所得視需要派員進入客戶之生產、加工、分裝、貯存及販賣場所執行採樣工作，任何人不得拒絕、規避或妨礙。採樣之檢體，將由TFDA或TAF認證之檢驗實驗室辦理，檢驗費用及樣品寄送費用由客戶負擔。

6.6.2 客戶對於檢驗結果有異議時，得於收到通知後15個工作日內向穀研所申請，以留存於原檢驗機構之原檢體複驗，並以一次為限，相關費用由客戶支付。但檢體已變質者，不予複驗。

6.6.3 本階段從抽樣至檢驗報告完成之期限為2個月。

6.6.4 經確認品質違規事實，依據「六、違規處理原則」執行作業程序。

## 6.7 驗證決定

6.7.1 由穀研所驗證服務之管理代表依現場稽核結果報告與改善報告、產品檢驗報告及包裝樣稿審查結果等進行驗證決定。

6.7.2 驗證決定包含「通過」、「限期改善」、「暫時終止」、「駁回」、「驗證終止」。驗證決定應於收到檢驗報告後1個月內完成。有關「駁回」、「暫時終止」、「驗證終止」之事由，請參照「五、驗證作業之不符合認定原則」。

6.7.3 驗證通過後，穀研所將通知本協會與申請人於2週內繳交證書與標章費，再進行簽訂合約書及辦理發證、核發標章。相關使用規定請參照「三、驗證證書、合約書、驗證、驗證標章及標示使用規定」。

6.7.4 客戶對驗證決定有不同意見時，可向本協會及穀研所提出申訴，相關作業請參照「四、抱怨及申訴作業」。

## 6.8 追蹤查驗

6.8.1 穀研所對通過驗證客戶應定期或不定期實施追蹤查驗，其作業依前述稽核流程辦理。

6.8.2 證書有效期限內，穀研所將對驗證客戶執行至少一次之定期追蹤查驗，必要時得增加追蹤查驗次數。

6.8.3 追蹤查驗時機將由穀研所決定並視需要通知客戶。

6.8.4 追蹤查驗費用由客戶負擔。

6.9 前述各程序之期限不包含通知申請人補正或限期改善期間，以及因產季、無訂單或可歸咎客戶延後稽核之等待期間。

6.10 客戶發生違規或因「限期改善」、「暫時終止」所提出之矯正措施，穀研所得視需要再次執行前述稽核作業，相關費用由客戶支付

7. 異動：客戶有下列改變時，應向本協會提出異動申請，審查結果將以書面通知客戶，並由本協會在客戶完成繳費後修正證書及/或合約書。

### 7.1 基本資料異動

7.1.1基本資料係指驗證證書、合約書之基本資料文字變更。

7.1.2基本資料之異動由本協會審查相關文件後進行變更。

## 7.2 驗證產品品項異動

7.2.1若驗證範圍無異動，在該驗證範圍內增加、減少或修訂驗證產品品項者，由客戶向本協會提出書面申請後，交由穀研所依4.2及6.7進行書面審查及驗證決定。

7.2.2產品品項異動之驗證決定後，由穀研所通知本協會變更驗證證書及相關文件。

7.2.3辦理證書變更後即生效，惟該減項之驗證產品自生效日起不得使用原驗證標章，若違反，由客戶負所有法律責任。

7.2.4減項確定時，需提出剩餘包材數量（含標章）及處理方式，穀研所將視情況決定是否派員稽核。經確認減項，將以書面通知客戶。減項後之驗證產品不得繼續生產、宣稱（含使用標章）販售；減項前已生產販售者，得以繼續販售。

7.2.5因減項需換發驗證證書者，經核定後15日內完成換發。若客戶無法於15日內寄回舊證書，該證書自動失效。

## 7.3 驗證範圍擴充

7.3.1若申請驗證產品增項所屬生產區域超過原驗證範圍，由客戶提出申請後，除應進行書面審查外，由穀研所依實際情形判定是否需進行現場稽核。

7.3.2若擴充之生產範圍涉及食品安全相關製程或超過原驗證範圍50%以上，穀研所得要求業者進行現場稽核。

7.3.3本驗證範圍擴充之現場稽核，得併入年度追蹤查驗進行。

7.3.4驗證範圍擴充之現場稽核等相關作業依前述現場稽核作業執行。

## 8. 結束驗證

8.1 申請中之客戶得隨時以書面提出取消驗證申請，驗證作業

程序立即終止並辦理結案。結案後客戶若欲再繼續驗證，則須重新提出申請。

- 8.2 通過驗證之客戶可主動發函通知本協會及穀研所結束驗證資格，本協會收到通知後將函復貴公司。
- 8.3 上述情形，已繳交之費用概不退還，且應繳清已發生之相關驗證費用。
- 8.4 本協會收到結束驗證申請時，將依據客戶標章申請/使用、產品生產或其他相關風險等情形，依合約規定，決定後續相關處置（包括不定期稽核、收回標章等），申請結束之客戶不得規避、妨礙或拒絕。
- 8.5 若須執行不定期稽核（相關費用由客戶支付），穀研所將於驗證結束日後派員執行；若發現有重大違規之情事，本協會得依據穀研所稽核所得之事實變更為終止或部分終止；若無違規情事，驗證結束日前已完成產製、分裝或加工流通之產品，仍得以使用驗證標章。
- 8.6 申請結束驗證之日起，客戶即不得再以任何名義使用驗證標章並停止宣傳。穀研所執行不定期稽核時應清點庫存標章，無法回收或現場作廢之標章，客戶得填具書面資料，敘明庫存標章種類及數量、後續處理方式，並切結不會外流及使用。
- 8.7 本協會將於網站公告相關訊息，並刪除該客戶之全部驗證範圍資料。

## 二、驗證服務收費標準

1. 各項驗證服務費用之收費標準如下（費用繳交後不退費）

項目	金額 (NTD)	說明
證書與標章費	1. 10,000 元/產品 2. 僅證書換發或補發：1,000 元/產品 3. 英文證書 1,000 元/產品	1. 標章使用期限同證書有效日期 2. 僅證書換發或補發之時機：基本資料變更或產品包裝型態異動
書審費	1. 10,000 元/生產線 2. 5,000 元/生產線	1. 新申請客戶 2. 定期追蹤查驗之客戶
稽核費	15,000 元 xN	1. N 為稽核人天數(請參考 2. 稽核人天數計算) 2. 膳食由申請者提供
異動費	\$2,000/產品	通過後每增加一項產品。 註：原料種類、配方比例或製程不同者視為不同產品
	\$1,000/產品	客戶每次申請原料或產品規格異動(含供應商、產品包裝型態)、外標示異動。
交通費	高鐵、機票等，以台北站出發至最近稽核地點之高鐵站或機場之經濟艙票價計費。	
檢驗費	依檢驗機構公告訂定之檢驗費用計算，必要時進行	

2. 稽核人天數計算

2.1 查驗人天主要依據生產線數、產品數量、多段製程查驗時數核定稽核人天數。

2.2 穀研所為維護產品品質或考量製程複雜度，保留增減人天數的權利。

2.2.1 稽核人天數計算式= $a+b+c$ ，參考 2.2.3。

2.2.2 產線定義：從原料投入產品產出的製程、設備、地點任一不同都算不同產線。

2.2.3 若客戶已通過 TQF、TFDA 二級品管或、穀研所 ISO 22000 或穀研所潔淨標章驗證，得減免 1 人天，但每次稽核現場稽核總人數至少為 1 人天。

生產線數	稽核時間(a) (稽核人天數)	產品數量(b) (稽核人天數)	多段製程、非歸責於穀研所 額外增加稽核時數另計(c)
1	1	1~10=0	單日未滿4小時以0.5天計， 超過4小時則以1天計
2	1.5	11~20=0.5	
3	2	21~30=1	
4	2.5	31~50=1.5	
5	3	51~100=2	
以下類推		101~200=2.5	
		201 以上=3	

### 3. 驗證費用計算

3.1 首次驗證或追蹤查驗費用= 證書與標章費+書審費+稽核費+交通費+檢驗費

3.2 異動：

3.2.1 通過的生產範圍之產品增項：(異動費 2000 元+證書與標章費)/產品

3.2.2 原料或產品規格異動：(異動費 1000 元+證書換發)/產品

3.3 驗證費用統一由本協會收取。

### 三、驗證證書、合約書、驗證標章及標示使用規定

#### 1. 驗證證書

1.1 凡通過驗證之客戶，由本協會核發全穀標章產品驗證證書。驗證證書內容依照本協會規定格式，並不得移轉他人使用。

1.2 驗證證書以中文為主，客戶如需英文驗證證書，須提供英文資訊及繳交證書費。

1.3 客戶僅得於驗證證書所記載內容，宣稱取得本協會之驗證，驗證證書有效期間為稽核年度後第2年年底。若於驗證資格有效期間被終止時，則驗證證書應繳回，未繳回者，該證書自動失效。

1.4 客戶應於證書有效期限前通過定期追蹤查驗後始得換發當年度屆期之所有證書，新證書效期為舊證書效期後2年。追蹤查驗將對所有發證產品進行稽核。

1.5 通過驗證之客戶如有下列情況之一者，應申請換發新證書。

1.5.1 證書基本資料之文字變更。

1.5.2 增列或減類驗證範圍

1.5.3 驗證產品包裝型態及驗證類別變更。

1.5.4 驗證證書所載其他事項變更、新證書有效期限同舊證書。舊證書應寄回本協會註銷，未寄回者該證書自動失效。

2. 本協會與驗證通過之客戶均簽訂合約書，以確保客戶符合標準及驗證作業。

2.1 簽約後，客戶應依本協會規定於驗證合格之有效期間內使用驗證證書、標章及標示。

2.2 如有不符規定之情形時，除可歸責本協會之事由外，應由客戶負責處理並承擔一切法律責任。本協會如因此遭致他人控告，客戶應保護本協會及其相關人員免受損害並承擔本協會所有責任。

2.3 本協會及穀研所因執行驗證業務而知悉或持有客戶之生產技術資料或營業秘密，應負保密責任。本協會及穀研所違反本保密責任致客戶受損害時，應負賠償責任。

2.4 如客戶需將驗證文件副本提供給其他人時，文件應全部複製。



- 2.5 客戶應保存有關產品及相關標準要求之所有抱怨紀錄，隨時接受備查。同時對於會影響驗證產品所發現之任何缺失或抱怨，應採取適當措施，並予以文件化。
- 2.6 客戶因違反規定而被終止或暫時終止驗證資格時，本協會將於網站刪除或暫時刪除其相關資料。
- 2.7 客戶收到驗證終止或暫時終止通知時，應立即停止驗證宣傳、使用驗證標章，及視情況回收已上市貼（印）有驗證標章之產品等。若違反約定時，本協會除得請求懲罰性違約金外，並得請求損害賠償。
- 2.8 驗證暫時終止事由改善後，客戶得向本協會申請恢復其驗證。

### 3. 驗證標章

- 3.1 本驗證標章分「全穀 100」、「全穀 51+」及「全穀 25+」，通過任一類別之產品驗證客戶，必須使用其所對應之標章，如客戶同時生產二種不同類別產品時，其標章不得交叉混用或誤貼，違者依本方案所訂之「五、驗證作業之不符合認定原則」辦理。

#### 3.2 使用規定

- 3.2.1 客戶僅得於驗證證書所記載之內容於有效期限內使用驗證標章。
- 3.2.2 已驗證產品若於推廣文宣上使用驗證標章圖樣，需經本協會核可方得使用。
- 3.2.3 對客戶使用標章認定有風險時，穀研所有權對其進行不定期稽核或抽驗，必要時本協會有權暫停其使用驗證標章。
- 3.2.4 使用驗證標章應誠信且據實記錄。若客戶有轉讓、錯用、借用、仿冒等違規行為時，本協會有權暫停其使用驗證標章。客戶之協力廠商、協力廠商產品、委託行銷商、通路商、品牌業者等不得使用本協會之驗證標（含圖樣）與驗證證書字號於產品包裝、宣傳品、文件、廣告等。
- 3.2.5 本協會對於驗證標章使用之規定得隨時變更、補充，並公告合理實施日，該客戶應即依前開變更使用驗證標章。

#### 4. 標示

- 4.1 客戶不可將本協會及穀研所服務標誌或其他足以誤導消費者之文字、圖案用於產品上。
- 4.2 客戶之全穀驗證產品標示須符合本方案相關規定及其他法規所定標示事項及經主管機關公告應標示事項規定；其宣稱標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情形。
- 4.3 全穀驗證產品之容器或外包裝，應符合中央主管機關之規定，製造商或國內負責廠商名稱需標示由本協會驗證通過之客戶名稱。
- 4.4 未通過驗證之產品，不得在標示上加註本協會及穀研所名稱或相等文意內涵之文字。
- 4.5 欲在廣告單、網站或產品包裝等使用本協會相關名稱，需經本協會核可後方可使用。
- 4.6 對驗證文件、驗證標章及報告之使用不得損害本協會形象，且不得利用驗證事實做出誤導他人或未經授權之聲明。
- 4.7 不得以任何方式、任何管道如廣告等暗示其他未驗證產品通過本協會及穀研所驗證或依本方案標準所生產製造。
- 4.8 驗證範圍變更時應修改所有相關廣告內容。
- 4.9 本協會僅針對產品標示是否符合本方案驗證內容；其它相關食品標示之符合性(食品安全衛生管理法第二十二條及相關規定)，由客戶針對所欲販售國之規定自行審查負責。

## 四、抱怨及申訴作業

### 1. 範圍

- 1.1 產品驗證申請之當事者、客戶、已驗證產品之客戶、利害相關團體或任意第三人，對本協會、穀研所或對已驗證產品之客戶的相關行為有意見時，得向本協會或穀研所提出抱怨。
- 1.2 受驗證產品之客戶針對穀研所對其所欲之驗證地位的不利決定有意見時，得向本協會提出申訴。

### 2. 抱怨與申訴窗口

因驗證或其他相關事務，得向本協會或穀研所之指定聯絡窗口提出抱怨與申訴。

### 3. 抱怨處理

- 3.1 抱怨者得隨時檢附相關意見或證明文件向本協會或穀研所提出抱怨。
- 3.2 抱怨者應以書面、電子郵件或其他有效之方式向本協會或穀研所提出，同時告知姓名、所屬之公司名稱、抱怨對象、抱怨內容。匿名抱怨、抱怨未附理由或相關證明者，本協會或穀研所不予受理。
- 3.3 本協會或穀研所受理抱怨案後，原則上於 30 日內完成抱怨事件之處理，並函復處理結果，必要時得徵詢抱怨者同意後延長處理期限。
- 3.4 本協會或穀研所之抱怨處理若仍無法獲得客戶認同，導致產生爭議時，由本協會秘書長再與客戶溝通，力求抱怨之事宜能最終解決，如歧見依舊存在，則告知抱怨之客戶將該爭議提送本協會驗證公正委員會，比照申訴案件處理。
- 3.5 抱怨處理完成後，本協會將正式通知客戶抱怨處理結果。

### 4. 申訴處理

- 4.1 客戶或其他團體，因辦理驗證或其他相關事務，對驗證服務過程或驗證結果有異議時，於決定結果通知書或事件發生之次日起 30 日內，以書面敘明申訴理由並檢附相關佐證資料向本協會或穀研所正式具名提出。

- 4.2 申訴未附理由或相關佐證資料文件，或逾申訴期限者，本協會或穀研所不予受理。
- 4.3 受理申訴案後，30 日內應進行案件調查並舉行審查會議，最終並做出審查結果決議。
- 4.4 申訴案件調查期間，穀研所原驗證決定，其效力不受申訴提出之影響；惟必要時，穀研所驗證評估作業得暫時停止。
- 4.5 本協會秘書長應將審查會議審查最終書面結果告知客戶，並說明決定理由。客戶若沒有再提出異議，即可辦理結案。
- 4.6 申訴者若對本協會或穀研所處理申訴案件之結果不服時，除因申訴結果係依錯誤事實、證據而產生決議，或經申訴後的驗證結果仍有誤用驗證規範進行處置的情形，得於收受申訴決定通知後 10 日內以書面載明理由及檢附具體事證，提出再申訴（以一次為限）外，申訴者不得就同一事件再行申訴，本協會或穀研所亦不予受理。
- 4.7 對客戶所提再申訴，穀研所即將案件提送本協會驗證公正委員會仲裁處理並將仲裁決議以書面通知申訴之客戶。

## 五、驗證作業之不符合認定原則

1. 適用範圍：驗證決定之「駁回」、「暫時終止」、「終止」之認定原則及後續處理措施，及客戶應配合事項。
2. 駁回：有下列情形之一者，穀研所得以書面敘明理由，駁回申請，逕予結案。駁回後再提申請時間，由穀研所依情節決定。
  - 2.1 申請驗證產品及其生產或製程未符合本方案驗證類別之標準或當地主管機關相關法規且情節重大。
  - 2.2 可歸責客戶之事由，致書面審查後3個月內無法進行實地稽核。
  - 2.3 經通知補正或限期改善，無正當理由屆期未補正或改善。
  - 2.4 產品不符合申請驗證種類，或不符合當地主管機關相關法規之標準。
  - 2.5 自申請案受理之次日起，因可歸責客戶之事由逾6個月未結案。
  - 2.6 通知繳交各項驗證費用，經催繳超過15日未繳交者。
  - 2.7 未遵守申請書聲明之義務，其情節重大或經穀研所通知，仍未如期完成改善者。
3. 暫時終止
  - 3.1 符合以下認定原則之一者，本協會得暫時終止其全部或部分驗證範圍。
  - 3.2 認定原則
    - 3.2.1 追蹤查驗或增項驗證發現有次要不符合事項，且未於限期內改善，或經限期改善二次仍未通過審查者。
    - 3.2.2 因延遲矯正或經限期改善未完成，致稽核後3個月內無法通過審查者。
    - 3.2.3 通知繳交各項驗證費用，經催繳超過15日未繳交者。
    - 3.2.4 未遵守申請書之確認聲明所述內容。
    - 3.2.5 用於生產驗證產品之原料、成品檢出驗證類別不符合本方案相關標準，或不符合當地主管機關相關法規之標準。
    - 3.2.6 使用驗證證書或驗證標章不符合所通過之驗證品項/產品或有誤導消費者之嫌，經通知限期改善仍未完成改善者。

3.2.7販賣非驗證之產品而聲稱驗證產品者。

3.2.8其他違規而未達驗證終止者。

### 3.3 暫時終止作業

3.3.1驗證暫時終止時，將於本協會網站公告相關訊息，並暫時刪除該客戶之全部或部分驗證範圍資料。

3.3.2該案件承辦人通知下列事項

3.3.2.1依據驗證相關規定結束暫時終止與恢復產品驗證所需之措施。

3.3.2.2驗證相關規定要求的任何其他措施。

3.3.3客戶收到本協會暫時終止全部或部分驗證範圍通知時，應立即停止驗證宣傳及再使用全部或部分驗證範圍標章，並視情況回收已上市貼（印）有驗證標章之產品等，並作成紀錄回報本協會。

3.3.4驗證暫時終止之期限由本協會依個案情形訂定之，最長以6個月為限。

3.3.5結束暫時終止所需之實地稽核、產品檢驗、審查或決定等驗證程序應符合「驗證作業流程」之規定。

3.3.6如在暫時終止後恢復驗證，本協會應對驗證證書、本協會網站、標章使用之授權做必要之修訂，以顯示該產品仍持續獲得驗證。

3.3.7如以減列驗證範圍做為恢復驗證資格之條件時，則驗證證書、本協會網站、標章使用之授權應做必要之修訂，以確保客戶獲知驗證範圍減列之情況。

## 4. 驗證終止：含全部終止或部分終止。

4.1 經驗證通過之客戶有下列情形之一者，應全部或部分終止驗證。

4.1.1未持續符合該類驗證基準，經要求限期改正而未改正或情節重大者。

4.1.2規避、妨礙或拒絕穀研所之追蹤查驗者。

4.1.3廣告內容與該類驗證內涵不一致者。

- 4.1.4 合約書中所訂終止驗證之事由。
- 4.1.5 經暫時終止其全部或部分驗證範圍期滿後，未申請或未能有效改善而導致無法恢復驗證者。
- 4.1.6 稽核發現有主要不符合事項，經審查並作成驗證決定者。
- 4.1.7 未依規定使用驗證證書、合約書及驗證標章者。
- 4.1.8 經查有虛偽不實者。
- 4.1.9 因故意或過失致其產品對消費者造成傷害所引訴訟者。
- 4.1.10 未接受定期追蹤查驗者。
- 4.1.11 產品違反食品衛生管理法相關標準者，應終止其驗證資格。
- 4.1.12 已通過驗證產品超過1年未生產以致無法驗證者。
- 4.1.13 其他違規而情節重大者。

## 4.2 終止作業

- 4.2.1 本協會將以書面通知終止驗證，並收回驗證證書。
- 4.2.2 本協會將於網站刪除該終止驗證者之全部或部分產品之資料，並公告終止驗證者之證書、標章失效等訊息。
- 4.2.3 客戶收到本協會終止全部驗證範圍通知時，應於次日起15日內繳回驗證證書，若未繳回，證書亦自動失效，並立即停止驗證宣傳、驗證標章之使用。
- 4.2.4 終止驗證者應回收終止驗證範圍內之產品。
- 4.2.5 全部終止驗證者，於驗證決定終止之次日起未滿1年，不得重新申請驗證。
- 4.2.6 若為部分終止驗證，本協會將以書面終止其部分驗證範圍並視需要辦理換證。

## 六、違規處理原則

1. 本協會針對客戶通過驗證之產品執行定期追蹤查驗、不定期追蹤查驗、驗證範圍擴充或後市場抽驗(包含政府單位抽驗)等時，發現品質或標示等不符合時依本原則處理。
2. 產品品質違規
  - 2.1 確認違規事實，本協會將以書面通知客戶暫時終止違規產品之驗證資格，且不得以本協會驗證名義繼續販售。已售出之該批產品應於書面通知所示期限內完成下架及回收，並限期提出回收紀錄、該批原料流向、違規原因及矯正說明。前述回收紀錄等資訊如未於限期內完成者，應提書面說明；未提說明者，得延長暫時終止期限或終止驗證資格。
  - 2.2 本協會將依據客戶之資料，視可能發生違規之原因與矯正措施、確認回收產品數量及流向，決定是否派員執行不定期稽核，清查流向、記錄所剩包材之數量，並視實際需要進行採樣。
  - 2.3 依客戶所提之書面資料、不定期稽核資料及檢驗報告結果(如有採樣)決定恢復、暫時終止或終止其驗證資格。
    - 2.3.1 檢驗合格且矯正完成，恢復該產品得以驗證名義生產及販售之資格，並依2.6進行年度市場抽驗。
    - 2.3.2 檢驗不合格或矯正未完成(含無法進行採樣確認)，視前述所提因素，決定暫時終止1~6個月或終止其驗證資格。
    - 2.3.3 與違規事由相關之原料/產品經評估疑似有風險，得建議客戶採預防性措施；若經確認品質違規，得要求下架回收或暫時終止驗證資格。
  - 2.4 客戶如欲恢復驗證資格，需於暫時終止屆滿前，向本協會提出再矯正說明，由本協會請穀研所派員進行不定期稽核與採樣(相關費用須由客戶支付)，確認矯正有效性；逾期不予受理。
  - 2.5 檢驗結果併其相關稽核資料送審後，若檢驗合格，恢復該產品驗證資格；若檢驗不合格，則取消該產品驗證資格。
  - 2.6 客戶恢復資格後，本協會將列入年度後市場抽驗名單；若再檢出不符則取消該產品或全部驗證資格。



### 3. 包裝標示、標章使用、文宣及網路宣傳等違規之作業內容

- 3.1 確認違規事實，本協會得書面通知客戶，如情節重大，該批違規產品已售出部分應於1日內下架，10日內完成回收，違規產品未改正前不得以本協會名義販售，並限期提出下架回收紀錄、違規原因及矯正說明；限期未完成者，應提書面說明，未提說明者，得暫時終止或終止其驗證資格。
- 3.2 本協會收到相關資料後，得派員現場稽核客戶回收產品數量及流向等，並將資料送審。標章後續處理則依「驗證作業之不符合認定原則」辦理。
- 3.3 客戶通過驗證後，本協會得列為年度市場抽樣對象；若具違反本方案規定之事實，本協會得暫時終止客戶驗證資格及停止該客戶或產品驗證標章使用權利。
- 3.4 客戶若累次違規，考量過往違規紀錄及是否蓄意違規等因素，得終止其驗證資格。