

本手冊共分四部份

第一部份	總則	1
	總則	2
第二部份	慈悅國際評鑑標準	3
	評鑑標準指導說明書-加工食品	4
	附錄一、慈悅加工食品評鑑標準	14
	附錄二、加工食品許可使用之食品添加物（A 表）	15
第三部份	評鑑程序	30
	聲明	31
	評鑑作業流程	32
	增減列指導說明	40
	違規處理指導說明	42
	評鑑不符合事項指導說明	44
第四部份	其他	48
	評鑑費用表	49
	申請文件一覽表	51
	契約書、評鑑證書、評鑑標章及標示使用規定	53
	抱怨及申訴作業	57

慈悅國際股份有限公司

日前已完成產製、分裝或加工流通之具完整包裝及標示之產品，仍得以評鑑標示販售。

3.5.4.3 本公司執行不定期查驗時應清點庫存標章，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。

3.5.4.4 評鑑結束之日起，客戶即不得再以任何名義使用評鑑標章並停止宣傳展示或廣告。

3.5.4.5 本公司將於網站公告相關訊息，並刪除該客戶之全部評鑑範圍資料。

3.5.4.6 客戶收到本公司結束評鑑通知時，應於次日起十五日內繳回評鑑證書，若未繳回，證書亦自動失效。

附表：各階段作業程序與各式評鑑申請對應關係如下：

項目 \ 流程	提出申請	書面審查		實地查驗	產品/原料檢驗	評鑑決定
		點檢	審查			
初次申請	✓	✓	✓	✓	✓	✓
追蹤查驗	X	X	X	✓	(✓)	✓
展延查驗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
增列評鑑場所/產線	✓	✓	✓	✓	(✓)	✓
增列新產品	✓	X	✓	(✓)	(✓)	✓
異動-減列	✓	X	✓	(✓)	(✓)	✓
異動-客戶基本資料/ 評鑑場所資料/評鑑 產品/原料	✓	X	✓	(✓)	(✓)	(✓)
異動-結束評鑑	✓	X	✓	(✓)	(✓)	✓
異動-延後查驗	✓	X	✓	X	X	X
異動-恢復暫時終止	✓	X	✓	✓	(✓)	✓
外標示審查	✓	X	✓	X	X	X

備註：✓表示需辦理；(✓)表示視情況辦理；X表示毋須辦理

增減列指導說明

1. 適用範圍

本公司客戶提出產品或場所等增、減列之申請及本公司處理原則。

2. 增列作業

2.1 食品

2.1.1 增列申請：

(1)增列評鑑場所或增列產線：客戶提出相關資訊申請，本公司將派員執行實地查驗；無法核對原料時，該查驗場次或相關增列無效。

(2)增列新產品：客戶提出相關資訊申請，本公司視需要決定是否執行實地查驗或採樣檢驗；若執行實地查驗無法核對原料時，該查驗場次或相關增列產品無效。

(3)已通過評鑑產品增加包裝型態或產品規格，由客戶提出評鑑產品異動申請，本公司視需要決定是否執行實地作業。

2.1.2 本公司稽核員不受理實地查驗時提出增列申請。

2.2 本公司依提出增列範圍通知繳費、換證；如換發評鑑證書者，應於核定後十五日內完成換發，其有效期限同原證書之效期。

3. 減列作業

3.1 減列時機：

3.1.1 主動提出：客戶主動提出異動-產線減列或評鑑產品減列時，應敘明減列項範圍及原因；或展延申請時，主動針對三年內皆未生產的產品提出減列。

3.1.2 評鑑決定：因執行展延查驗發現超過三年以上未生產之產品、查驗發現不符合事項或違規案而經評鑑決定減列者。

3.2 減列確定時，需提出剩餘包材數量(含標章)及處理方式，本公司將視情況決定是否派員查驗。經確認減列，將以書面通知客戶；減列後之評鑑產品不得繼續生產、宣稱、宣傳展示或廣告(含使用標章)；減列

前已完成產製、分裝或加工流通之具完整包裝及標示之產品，得以繼續販售。

- 3.3 因減列需換發評鑑證書者，經核定後十五日內完成換發。若客戶無法於十五日內寄回舊證書，該證書自動失效。

違規處理指導說明

1. 適用範圍

本公司對評鑑通過之客戶執行定期追查、不定期追查、增列查驗或市售架上抽檢(包含政府單位抽驗)...等時，發現品質或標示等不符合時之處理原則。

2. 產品品質違規

2.1 確認違規事實，本公司將以書面通知客戶暫時終止違規產品之評鑑資格，且不得以本公司評鑑名義繼續販售，已售出之該批產品應於一日內下架，十日內完成回收，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於限期未完成者，應提書面說明；未提說明者，得延長暫時終止期限或終止評鑑資格。

2.2 本公司將依據客戶之資料決定是否派員執行不定期查驗查核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、記錄所剩標章/包材之數量，並視實際需要進行採樣。

2.3 客戶所提之書面資料或不定期查驗資料及檢驗報告結果（如有採樣）送審：

2.3.1 檢驗合格且矯正完成，恢復該產品得以評鑑名義生產及販售之資格。接第（2.6）項

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，決定暫時終止一~十二個月或終止其評鑑資格。接第（2.4）項。

2.3.3 與違規事由相關之產品/原料經評估疑似有風險，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評鑑資格。

2.4 客戶如欲恢復評鑑資格，需於暫時終止屆滿前，提出再矯正說明，本公司將派員 進行不定期追查與採樣(相關費用須由受評機構支付)，確認矯正有效性；逾期不予受理。

-
- 2.5 待檢驗結果併其相關查驗資料送審
 - 2.5.1 檢驗合格，恢復該產品評鑑資格。
 - 2.5.2 檢驗不合格，則取消該產品評鑑資格。
 - 2.6 客戶恢復資格後，本公司將列入年度市抽名單；若再檢出不符則取消該產品或全部評鑑資格。
 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，本公司得書面通知客戶，如情節重大，該批違規產品已售出部分應於一日內下架，十日內完成回收，違規產品未改正前不得以本公司名義販售，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，得暫時終止或終止評鑑資格。
 - 3.2 本公司收到相關資料後，得派員現場查驗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「評鑑不符合事項指導說明」辦理。
 - 3.3 客戶如通過評鑑決定後，本公司將列入年度市抽名單；若再查出違規，本公司得暫時終止客戶評鑑資格及/或停止該客戶套印式標章使用權利。
 - 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，得終止評鑑資格。

評鑑不符合事項指導說明

1. 範圍

關於本公司評鑑決定「駁回」、「暫時終止」、「終止」之認定原則及後續處理措施，並含申請客戶應配合事項。

2. 駁回

有下列情形之一者，本公司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，由本公司依情節決定。

2.1 認定原則

- 2.1.1 申請評鑑產品之生產或製程未符合本公司規定及主管機關相關法規，且情節重大。
- 2.1.2 因可歸責客戶之事由，致書面審查六個月內未完成補件、改善或不符合規定者，或書面審查後三個月內無法進行實地查驗。
- 2.1.3 經通知補正或限期改善，無正當理由屆期未補正或改善。
- 2.1.4 用於生產評鑑產品之原料或評鑑產品檢出申請評鑑等級所訂禁止添加之成分，或不符合主管機關相關法規之標準。
- 2.1.5 自申請案受理之次日起，因可歸責客戶之事由逾一年未結案。
- 2.1.6 申請評鑑產品不符合本公司受理範圍。
- 2.1.7 通知繳交各項評鑑費用，經催繳超過十五天未繳交者。
- 2.1.8 未遵守申請書聲明之義務或契約書之所述內容，其情節重大或經本公司通知，仍未如期完成改善者。
- 2.1.9 使用本公司服務標誌或評鑑標章不符合本公司規定或有誤導消費者之嫌者。
- 2.1.10 販賣、展示或廣告非評鑑之產品而宣稱為已評鑑產品。

3. 暫時終止

有下列情形之一者，本公司得暫時終止其全部或部份評鑑範圍。

3.1 認定原則

- 3.1.1 追蹤查驗、增列查驗或展延查驗發現有次要不符合或經評鑑決定須限期改善之事項，未於限期內改善，或經限期改善三次仍未通過審查者。
- 3.1.2 因延遲矯正或經限期改善未完成，致查驗後三個月內無法通過審查者。
- 3.1.3 通知繳交各項評鑑費用，經催繳超過十五天未繳交者。
- 3.1.4 因可歸責客戶之事由，致展延查驗之書面審查六個月內未完成補件、改善或不符合規定者。
- 3.1.5 因不可抗因素無法接受每年定期追蹤查驗或每三年展延查驗，由客戶提出申請經本公司審查同意者。
- 3.1.6 未遵守申請書之確認聲明或契約書之所述內容。
- 3.1.7 用於生產評鑑產品之原料或評鑑產品檢出評鑑等級所訂禁止添加之成分，或不符合主管機關相關法規之標準。
- 3.1.8 使用評鑑證書、本公司服務標誌或評鑑標章不符合本公司規定或有誤導消費者之嫌，經通知限期改善仍未完成改善者。
- 3.1.9 販賣、展示或廣告非評鑑之產品而宣稱為已評鑑產品。
- 3.1.10 其他違規而未達評鑑終止者。

3.2 作業內容

- 3.2.1 評鑑暫時終止時，將於本公司網站公告相關訊息，並暫時刪除該客戶之全部或部分評鑑範圍資料。
- 3.2.2 該案件承辦人通知下列事項：
 - 3.2.2.1 依據評鑑相關規定結束暫時終止與恢復產品評鑑所需之措施。
 - 3.2.2.2 評鑑相關規定要求的任何其他措施。
- 3.2.3 客戶收到本公司暫時終止全部/部分評鑑範圍通知時，應立即停止評鑑宣傳及再使用全部或部分評鑑範圍標章，並視情

況回收已上市貼（印）有評鑑標章之產品等，並作成紀錄回報本公司。

- 3.2.4 評鑑暫時終止之期限由本公司依個案情形定之，最長以一年為限。
- 3.2.5 結束暫時終止所需之實地查驗、產品檢驗、審查或決定等評鑑程序應符合「評鑑作業流程」之規定。
- 3.2.6 如在暫時終止後恢復評鑑，本公司應對評鑑證書、本公司網站、標章使用之授權做必要之修訂，以顯示該產品仍持續獲得評鑑。
- 3.2.7 如以減列評鑑範圍做為恢復評鑑資格之條件時，則評鑑證書、本公司網站、標章使用之授權應做必要之修訂，以確保客戶獲知評鑑範圍減列之情況。

4. 評鑑終止：含全部終止或部分終止兩種

4.1 認定原則

- 4.1.1 全部終止：經評鑑通過之客戶有下列情形之一，本公司將以書面通知終止評鑑，並收回評鑑證書。
 - 4.1.1.1 未持續符合該類評鑑基準，經要求限期改正而未改正或情節重大者。
 - 4.1.1.2 規避、妨礙或拒絕本公司之追蹤查驗者。
 - 4.1.1.3 廣告內容與該類評鑑內涵不一致者。
 - 4.1.1.4 契約書中所定終止評鑑之事由。
 - 4.1.1.5 經暫時終止其全部或部分評鑑範圍期滿後，未申請或未能有效矯正改善而導致無法恢復評鑑者。
 - 4.1.1.6 查驗發現有主要不符合事項，經審查並作成評鑑決定者。
 - 4.1.1.7 用於生產評鑑產品之原料或評鑑產品檢出申請評鑑等級所訂禁止添加之成分，或不符合主管機關相關

法規之標準。

4.1.1.8 未依規定使用評鑑證書、契約書及評鑑標章者。

4.1.1.9 經查有虛偽不實者。

4.1.1.10 因故意或過失致其產品對消費者造成嚴重傷害，經本公司查證屬實者。

4.1.1.11 每年應接受定期追蹤查驗，每三年需重填申請文件，倘逾期經本公司通知超過十五天未回覆者。

4.1.1.12 其他違規而情節重大者。

4.1.2 部份終止：經評鑑通過之產品，有下列情形之一，本公司將以書面終止其部分評鑑範圍並視需要辦理換證。

4.1.2.1 用於生產評鑑產品之原料或評鑑產品檢出申請評鑑等級所訂禁止添加之成分，或不符合主管機關相關法規之標準者，則該產品應終止評鑑資格。

4.1.2.2 其他違規而未達全部終止者。

4.2 作業內容

4.2.1 評鑑終止者，將於本公司網站刪除該評鑑者之全部或部分產品之資料，並公告終止評鑑者之證書、標章失效等訊息。

4.2.2 客戶收到本公司終止全部評鑑範圍通知時，應於次日起十五日內繳回評鑑證書，若未繳回，證書亦自動失效，並立即停止評鑑宣傳、評鑑標章之使用。

4.2.3 通知評鑑者需回收經終止評鑑範圍所生產之產品。

4.2.4 終止全部評鑑者，於評鑑決定終止之次日起未滿一年，不得重新申請評鑑。

第四部份 其他

評鑑費用表

1. 本公司各項評鑑服務費用之收費標準如下：(已發生費用應繳清且不退費)

項目	金額(\$NT)	說明
管理費	1) 10,000 元/生產線 2) 5,000 元/生產線	1. 新申請(初次申請、增列評鑑場所/增列產線)、展延查驗客戶 2. 每年追蹤查驗客戶
現場稽核費	15,000 元 x N	1. N 為查驗人天數(附表一) 2. 膳食由申請者提供 3. 住宿費用檢據另計
交通費	1. 高鐵、機票..等費用檢據另計 2. 獨立採樣費 1,000 元/次	
檢驗費	依檢驗機構公告訂定之檢驗費用計算	
證書費	每年新發證\$5,000 元/件	換發、補發 1,000/件。
異動文審費	\$2,000	每增加一項新產品。
	\$1,000	每項產品每次申請評鑑產品異動、場內自製半成品異動、原料異動(含供應商)、外標示異動。
標章年費	30,000 元/ 1~10 支產品 40,000 元/ 11~20 支產品 50,000 元/ 21~40 支產品 70,000 元/ 41~100 支產品 80,000 元/ 101 支以上產品	1. 通過評鑑期間客戶總產品支數 2. 黏貼式標章統一由本公司印刷，除左列費用外，請業者額外支付黏貼標章印製費用。 3. 包裝型態不同視為不同產品；同包裝型態包裝規格不同視為同產品。

2. 查驗人天數：

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查驗

人天數。

2.2 生產線定義:從原料投入到產品產出的生產流程、設備、地點任一不同都算不同產線。

2.3 本公司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。

2.4 查驗人天數計算式=a+b+c。

附表一：【查驗人天數計算】，以單一評鑑場所計

生產線數	查驗時間 (a)	產品數量 (b)	多段製程、非歸責於本公司 所額外增加查驗時數另計 (c)
1	1	1-10=0	單日未滿 4 小時以 0.5 日計， 超過 4 小時則以 1 日計 *計費方式以第二段查驗起算
2	1.5	11-20=0.5	
3	2	21-30=1	
4	2.5	31-50=1.5	
5	3	51-100=2	
		101-200=2.5	
		201 以上=3	
以下類推			

申請文件一覽表

申請案件類別 文件名稱	初次 申請	展延	增列 評鑑 場所	增列 產線	增列 新產 品	異動	外標 示審 查
評鑑申請資料(客戶基本資料)(線上填寫)	√					(√)	
評鑑申請資料(評鑑場所資料)(線上填寫)	√		√	√		(√)	
評鑑申請資料(評鑑產品資料、場內自製半成品資料、原料明細表)(線上填寫)	√		√	√	√	(√)	
公司或商業登記證明文件影本	√					(√)	
身分證正反面影本(限個人戶)	√					(√)	
個人資料提供同意書(限個人戶)	√					(√)	
付款/退款存摺影本	√					(√)	
確認聲明書	√						
契約書	√	√				(√)	
商品標示保證聲明書(限申請 100%無添加等級者)	√		√	√	√	√	
工廠登記證影本	(√)		(√)			(√)	
通過之管理系統驗證/產品驗證證書	(√)		(√)	(√)		(√)	
正式生產流程圖	√		√	√	√	(√)	
廠區平面圖	√		√	√	√	(√)	
產品出廠規格表(含COA)	√		√	√	√	(√)	
水質檢驗報告	(√)		(√)			(√)	

評鑑產品外包裝標示圖檔	(√)		(√)	(√)	(√)		√
原料外包裝標示照片	√		√	√	√	(√)	
產品/原料相關檢驗報告(依風險評估)	√	√	√	√	√	(√)	
有機證書/進口有機同意文件/有機農產品驗證證明文件(有機產品/原料適用)	√	√	√	√	√	(√)	
輸入食品許可通知(進口原料適用)	√	√	√	√	√	(√)	
食品添加物許可證(食品添加物適用)	√	(√)	√	√	√	(√)	
其他聲明文件	(√)	(√)	(√)	(√)	(√)	(√)	(√)

備註：. √表示需辦理；(√)表示視情況辦理

※客戶需知：

1. 相關法規、申請文件、表單可至本公司網站 (<http://cy-clean.com>) 下載。
2. 初次申請客戶請先至本公司網站點線上申請，進入「慈悅國際評鑑服務網站」註冊，註冊審查通過後即可開始線上填寫評鑑申請資料，並檢附上述相關文件。

契約書、評鑑證書、評鑑標章及標示使用規定

1. 契約書

本公司與評鑑通過之客戶均簽訂契約書，以確保客戶符合標準及評鑑作業。契約書主要內容包含：

- 1.1 簽約後，客戶應依本公司規定於評鑑合格之有效期間內使用評鑑證書、標章及標示。
- 1.2 如有不符規定之情形時，除可歸責本公司之事由外，應由客戶負責處理並承擔一切法律責任。本公司如因此遭致他人控告，客戶應保護本公司及其相關人員免受損害並承擔本公司所有責任。
- 1.3 本公司因執行評鑑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。本公司違反保密責任致客戶受損害時，應負賠償責任。
- 1.4 如客戶需將評鑑文件副本提供給其他人時，文件應全部複製。
- 1.5 客戶應保存有關產品及相關標準要求之所有抱怨紀錄，並隨時備查。同時對於會影響評鑑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。
- 1.6 客戶因違反規定而被終止或暫時終止評鑑資格時，本公司將於網站刪除或暫時刪除其相關資料。
- 1.7 客戶收到評鑑終止或暫時終止通知時，應立即停止評鑑宣傳、使用評鑑標章，及視情況回收已上市貼〈印〉有評鑑標章之產品等。若違反約定時，本公司除得請求懲罰性違約金外，並得請求損害賠償。
- 1.8 評鑑暫時終止事由改善後，客戶得向本公司申請恢復其評鑑。

2. 評鑑證書

- 2.1 凡通過評鑑之客戶，本公司均核發評鑑證書。評鑑證書內容依照本公司規定格式，並不得移轉他人使用。

公司亦不予受理。若受理案件，應告知申訴人並登錄於「抱怨及申訴案件作業管制表」，列入管制。

- 2.2.7 本公司受理申訴案後，一個月內應進行案件調查並舉行審查會議。
- 2.2.8 申訴案應由未參與相關評鑑活動之人員審查或決定。如曾為客戶提出顧問諮詢或曾受客戶雇用之人員，在顧問諮詢或雇用結束後兩年內亦不得參與申訴案之審查或決定。
- 2.2.9 申訴案件調查
 - 2.2.9.1 調查內容：諮詢審查委員或專家學者、實地查驗及其他本公司認定必要之資訊。
 - 2.2.9.2 調查期間，原評鑑決定之效力不受申訴提出之影響；惟必要時，得暫停該案評鑑決定之執行。
 - 2.2.9.3 在申訴程序中所衍生的其他費用，如樣品檢驗費或查驗費等，由申訴人支付。
- 2.2.10 召開申訴審查會議：申訴案件於調查完畢後，由本公司通知申訴人及審查小組出席審查會議，申訴人無正當理由未出席者，得視為撤回申訴案件。
- 2.2.11 申訴案調查完畢決議後，本公司將申訴處理結果以「抱怨申訴決議通知書」函覆申訴人。
- 2.2.12 如申訴人對於申訴所為之結果有異議，應於收受書面通知日起一個月內檢附資料再向本公司提出最終次申訴，本公司將召集業界專家、學者，成立「爭議審議委員會」，開會評定申訴結果，申訴人得出席參與該會議。該申訴結果申請人若再不服，得依中華民國仲裁法申請仲裁。