

慈悅國際評鑑作業手冊

化粧品



慈悅國際股份有限公司
Tse-Yue International Co., Ltd

本手冊共分四部份

第一部份 總則.....	1
第二部份 慈悅國際評鑑標準	2
評鑑標準指導說明書-化粧品	3
第三部份 評鑑程序.....	8
聲明.....	9
評鑑作業流程	10
增減列指導說明.....	16
違規處理指導說明.....	17
評鑑不符合事項指導說明	19
第四部份 其他.....	22
評鑑費用表.....	23
申請文件一覽表.....	25
契約書、評鑑證書、評鑑標章及標示使用規定	26
抱怨及申訴作業程序.....	29

第一部份 總則

緣起：

建構國內化粧品「潔淨標章」(clean label)驗證機制，結合化粧品製造業者的用心，鼓勵更多廠商生產健康、環境友善的綠色產品，以及消費者安心使用化粧品的理念，開創一個誠信、安心、友善的消費環境。

願景：

以客觀、公正及嚴謹的評鑑機制，推動國內潔淨標章之應用並與國際接軌。

品質政策：

潔淨使生活更美好

潔淨標章基本訴求：

- 1.少用石化的原料
- 2.簡單的產品配方
- 3.簡單的加工製程
- 4.簡單透明的資訊

地址：105 台北市松山區南京東路四段 75 號 7 樓

電話：(02)2545-2699 傳真：(02)2546-1266

電子信箱：info@cy-clean.com

網址：www.cy-clean.com

劃撥帳號：50377070

戶名：慈悅國際股份有限公司

第二部份 慈悅國際評鑑標準

評鑑標準指導說明書-化粧品

1. 目的

本指導說明書適用於申請本公司之客戶及本公司稽核員和評鑑決定相關人員判定時之依據。

2. 名詞解釋

- 2.1. 化粧品：係指施於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌之物品。
- 2.2. 化粧品標籤：係指化粧品容器上或包裝上，用以記載文字、圖畫或記號之標示物。
- 2.3. 化粧品仿單：係指化粧品附加之說明書。
- 2.4. 原材料：指原料及包裝材料。
- 2.5. 原料：指成品之構成材料，包括主原料、副原料及添加物。
 - 2.5.1. 主原料：指構成成品之主要材料。
 - 2.5.2. 副原料：指構成成品的次要材料。
 - 2.5.3. 添加物：指為著色、防腐、漂白、乳化、增加香味、安定品質、防止氧化或其他必要目的，加入、接觸於化粧品之單方或複方物質。
- 2.6. 天然來源：材料來自大自然或天然材料經加工所製成之原料，不含石化原料。
- 2.7. 包裝材料：包括內包裝及外包裝材料。
 - 2.7.1. 內包裝材料：指與化粧品直接接觸之容器，如瓶、罐、盒、袋等，及直接包裹或覆蓋之包裝材料，如箔、膜、紙、蠟紙等，其材質應符合衛生法令規定。
 - 2.7.2. 外包裝材料：指未與化粧品直接接觸之包裝材料，包括標籤、紙箱、捆包材料等。
- 2.8. 產品：包括半成品、最終半成品及成品。
 - 2.8.1. 半成品：指任何成品製造過程中所得之產品，此產品經隨後之製造過程，可製成成品者。
 - 2.8.2. 最終半成品：指經過完整的製造過程但未包裝標示完成之產品。
 - 2.8.3. 成品：指經過完整的製造過程並包裝標示完成之產品。
- 2.9. 清洗：指去除塵土、殘屑、污物或其他可能污染化粧品之不良物質之處理作業。
- 2.10. 消毒：指以符合化粧品衛生管理法規相關之化學藥劑及(或)物理方法，有效殺滅有害微生物，但不影響化粧品品質或其他安全之適當處理作業。
- 2.11. 病媒：指會直接或間接污染化粧品或傳染疾病之小動物或昆蟲，如老鼠、蟑螂、蚊、蠅、臭蟲、蚤、蝨等。
- 2.12. 有害微生物：指造成化粧品腐敗、品質劣化或危害公共衛生之微生物。
- 2.13. 追溯追蹤系統：指化粧品業者於化粧品及其相關產品供應過程之各個環節，經由標記而得以追溯產品供應來源或追蹤產品流向，建立其資訊及管理之措施。

2.14. 公司：評鑑是否符合本標準之機構，指慈悅國際股份有限公司。

2.15. 主管機關：指中央衛生福利主管機關。

3. 適用範圍：

3.1 凡化粧品生產業者從事化粧品之製造、加工、調配或包裝而成的化粧品，若符合提供消費者潔淨健康、友善大地的要求，皆可為本機構評鑑之客戶。申請評鑑之化粧品加工廠須向主管機關合法登記經營。本公司鼓勵並認同取得 ISO 22716 標準、化粧品優良製造規範 (GMP) 及化粧品相關等證明文件之廠商。

3.2 如客戶曾涉及非法行為、或有重大不符合評鑑要求之記錄，本公司得就上述之記錄決定是否拒絕受理其評鑑申請。

4. 基本精神：

4.1 化粧品以天然無害者為主，合成無害者為輔，提供對消費者身體較無負擔的潔淨產品。

4.2 減少使用石化合成之原料。

4.3 使用易於分解、環境友善之原料。

4.4 配方簡單及綠色製程之產品，綠色製程包含少用能源、廢棄物可再生利用。

4.5 得實施自主管理，訂定化粧品安全監測計畫，確保化粧品衛生安全。

5. 評鑑標準：

5.1 化粧品採用之原料、製程及成品品質應符合國內化粧品衛生安全管理法及其相關法令之規定。

5.2 評鑑標準分為『潔淨標準』與『雙潔淨標準』：

等級	分級基本條件	
	潔淨	雙潔淨
條件	1. 化粧品採用之原料、製程及成品品質應符合法令相關規定 2. 原料須符合原材料通則。 3. 天然來源或有機成分比例總計超過 70%(水不列入計算)。 4. 少用石化原料。 5. 使用易於分解、環境友善之原料。 6. 配方簡單及綠色製程之產品，綠色製程包含少用能資源、廢棄物可再生利用。	1. 應符合潔淨標準。 2. 天然來源或有機成分比例總計超過 90%(水不列入計算)。 3. 不添加石化原料。 4. 使用 100%天然來源色素、香精及防腐劑。

註：天然、有機標示應符合國內法規宣稱之規定。

5.3 原材料通則

5.3.1 不得採用之原料如下

- (1) 法令禁用，如化粧品中禁止使用成分、毒性化學物質等。
- (2) 動物實驗
- (3) 來自動物器官、組織成分。
- (4) 不直接使用含奈米級成分之原料。
- (5) 不直接使用含基因改造成分之原料(基因改造原料的定義依主管機關之規定)。
- (6) 含塑膠微粒。
- (7) 其它有害性或有毒性物質。
- (8) 對人體傷害或刺激。

5.3.2 少用石化合成之原料。

5.3.3 易於分解、環境友善之原料。

5.3.4 需提供產品之所有原料之外包裝標示(含成分)圖片及成分相關資訊，以確認成成分符合本標準之規範。

5.3.5 原料若有宣稱經相關驗證，應提供足以證明宣稱內容之證明文件。

5.3.6 進口原料應取得輸入許可或相關同意文件。

5.3.7 所用之原材料應符合化粧品衛生安全管理法及其相關法令之規定，視其需要應提供微生物、重金屬或其他毒素等之相關檢驗報告，以確認其檢驗數值符合主管機關所定標準後方可使用。並有可追溯其來源之相關資料或紀錄；禁止使用來源不明或標示不清的原料。

5.3.8 原材料進貨時，應經驗收程序並作成紀錄，驗收不合格者，應明確標示並適當處理，免遭誤用。

5.3.9 需訂定原材料供應商管理辦法及檢驗頻率，並確實執行及記錄之。

5.3.10 原料使用以有效日期內為主，若屆期展延效期，廠商應提供展延檢測報告備查。

5.3.11 製程用水(包含與化粧品直接接觸及清洗化粧品設備、用具之用水及冰塊)須符合「化粧品優良製造準則」(GMP)生產用水規定。

5.3.12 包裝材料鼓勵優先使用非塑料包材，若有其他材質可替代使用，禁止使用聚氯乙烯(PVC)或聚偏二氯乙烯(PVDC) 材質之塑膠器具容器包裝或耗材與化粧品直接接觸包裝材料。

5.4 化粧品之製造業者，應具工廠登記證明文件或免辦理工廠登記證明文件，其製造工廠應符合主管機關之相關規定，國內應符合化粧品製造工廠設廠標準及其相關法令之規定。

5.5 化粧品業者之設廠場區、建築與設施之衛生安全管理、病媒防治、製程管理、品質

管制、倉儲管制、運輸管制、產品客訴及成品回收管制...等，皆應符合主管機關之相關規定。

5.6 建立文件

5.6.1 應建立廠、場區及建築之環境清潔與衛生管理紀錄。

5.6.2 製程管制

- (1) 應建立設備、器具之清潔與衛生管理紀錄。
- (2) 製造過程中需溫溼度、酸鹼值、壓力、流速、時間等管制者，應建立相關管制方法與基準，確實記錄。
- (3) 製造過程涉及之設備、儀器應定期校正其準確性並作成紀錄。
- (4) 製程如有異常現象時，應建立矯正與防止再發措施，並作成紀錄。

5.6.3 品質管制

- (1) 原料與半成品供應來源及產品流向之追溯追蹤系統與紀錄，確保進出平衡。
- (2) 每批產品應經確認合格後，方可出貨；確認不合格者，應訂定適當處理程序，並確實執行。
- (3) 品質管制如有異常現象時，應建立矯正與防止再發措施，並作成紀錄。
- (4) 成品有效日期之訂定應有合理依據，必要時應做保存性試驗；成品若僅進行簡單混合或分裝，未再經任何加工處理，其有效日期不得比最快逾有效日期之原料所標示之有效日期長，惟成品若經調配、殺菌...等加工程序或處理，而改變原廠之保存期限，則應提供科學依據佐證備查。
- (5) 應訂定成品留樣保存計畫(可依主管機關之規定)，成品應留樣保存至有效日期。

5.6.4 倉儲、銷售與運輸管制

- (1) 每批成品倉儲、銷售與運輸，應有相關文件或紀錄，並於每年定期追蹤時主動提供評鑑產品之銷售量給本公司。

5.6.5 成品回收管制

- (1) 產品損毀及廢棄之處理方式應予文件化並做成紀錄。
- (2) 應建立產品回收銷毀程序計畫書且對產品回收處理及生產流程檢討作成紀錄以供查核。

5.6.6 產品客訴

- (1) 應提供所有顧客抱怨、申訴、矯正措施之紀錄及相關處理程序文件說明

5.6.7 如實施病媒防治計畫應具備病媒防治紀錄。

5.6.8 相關之紀錄、文件及電子檔案或資料庫應依主管機關之規定留存備查。

5.6.9 評鑑標章使用應建立審查與管理程序並做成紀錄。

5.7 本評鑑標準自核定日起實施，修正時亦同，最終以公告標準為主。

第三部份 評鑑程序

聲明

本公司之評鑑業務所需經費主要來自業務收入，並由本公司每年編列預算支應。評鑑業務則由本公司所屬業務單位執行。

客戶一旦向本公司提出評鑑申請，即表示已詳閱並遵守本公司「慈悅國際評鑑作業手冊-化粧品」。

申請客戶應對申請評鑑及維持評鑑有效性所提供之資訊負責。本公司乃針對客戶所提供之資訊，判斷生產過程及產品是否符合評鑑標準，並對符合評鑑標準之產品提供證明；本公司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評鑑決定或評鑑有效性，客戶應對本公司及消費者之損失負責，為此本公司將保留法律追訴權。

本公司將因國家法規之變動、行政效率之提高、評鑑標準更客觀或嚴謹等因素，而有權隨時變動評鑑行政作業或評鑑標準，並在相關變動前主動告知評鑑通過客戶異動之訊息。

本公司為維持獨立、公正之評鑑立場，自收到客戶提出評鑑申請起，將遵守下列事項：

1. 本公司從事各項評鑑作業之稽核員、審查人員、評鑑決定委員、技術專家及本公司各級人員(含外聘)，非經申請客戶書面同意，不得將評鑑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。

評鑑作業流程

1. 適用範圍

申請本公司之化粧品評鑑案件，作業程序分為提出申請、書面審查、實地查驗、產品檢驗及評鑑決定等，各階段程序完成後，本公司對評鑑決定負責，並保有評鑑決定之權限，將以書面通知申請客戶。有關評鑑之決定包括新申請、追蹤查驗、展延查驗、異動、增列 / 減列和申請結束之程序，以及駁回申請、暫時終止與評鑑終止之規定。

2. 各階段作業程序

2.1 提出申請

2.1.1 申請本公司產品評鑑者，應具備之資格，指自然人、依法設立或登記之團體、領有公司或商業登記證明文件者、機關(構)、學校或法人。

2.1.2 客戶依「申請文件一覽表」及「評鑑費用表」提出所需文件及費用後，本公司即進行書面審查。

2.1.3 客戶應符合本公司之相關評鑑標準及指導說明。

2.1.4 如客戶曾涉及非法行為、或有重大不符合評鑑要求之記錄，本公司得就上述之記錄決定是否拒絕受理其評鑑申請。

2.2 書面審查：收到申請案件確認符合本公司評鑑範圍後，即開始受理並進行文件點檢與文件審查。

2.2.1 文件點檢與審查內容如下：

2.2.1.1 確認客戶符合本公司評鑑範圍。

2.2.1.2 確認資料齊全並符合規定。

2.2.1.3 確認是否已繳相關費用，並完成「契約書」簽署。

2.2.1.4 客戶是否有能力履行本公司評鑑要求。

2.2.2 文件點檢時如發現客戶表格填寫或所附文件缺漏，則由案件承辦人敘明理由通知客戶補齊資料或繳交相關費用，惟補件以一次為限。

2.2.3 本公司完成文件點檢後即開始進行文件審查，得聯絡客戶釋疑、修正或補件，審查結果將以書面告知。

2.2.4 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，則駁回評鑑申請。

2.2.5 其餘駁回事由詳「評鑑不符合事項指導說明書」。

2.2.6 本階段完成後將進行實地查驗。

2.3 實地查驗

2.3.1 查驗人天數視評鑑場區規模大小辦理，若成份來源為外購加工半成品，將視其風險一併進行查驗。詳「評鑑費用表」之附表一

2.3.2 實地查驗前七天(如歸責客戶端因素之急件不在此限)，客戶接獲「加工食品委託查驗通知」後，需確認並簽署同意。不予通知或二十四小時內通知之查驗則不受此限。

2.3.3 客戶對所派稽核員保有異議/不同意之權利，但不能指定稽核員查驗。若客戶有合理/正當之理由表明不同意，應另行指派稽核員擔任。

2.3.4 客戶受查前的準備：

2.3.4.1 備妥查驗文件及各項紀錄，並洽妥各個生產環節(場所)、區域及設施等，如：各部門負責人需協商受檢。

2.3.4.2 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。

2.3.4.3 行政協助與支援。

2.3.4.4 作業不同之場區(部門)，原則上均應納入查驗範圍；除非相關作業可以書面(文件及紀錄)查核者，得請其攜帶資料至場區總部接受查核。

2.3.5 查驗作業

2.3.5.1 查驗前，舉行啟始會議。啟始會議參加人員為客戶之相關管理人員、權責人員及本公司指派之稽核員，會議由稽核員主持。

2.3.5.2 評鑑申請書內容之確認：若現行管理方式與過去所提的內容不同，應備妥相關文件於啟始會議時立即提出解釋與更正；若屬於應提異動範圍仍應向本公司補提出申請。

2.3.5.3 查驗所有生產區域及設施、機器設備、週邊環境、原物料及產品儲藏區等；客戶必須安排生產評鑑產品之全流程製程，若有特殊約定案件除外。

2.3.5.4 查看所有經營上所需的管理追蹤文件，包括製程與品質管制紀錄、原物料使用、生產、貯存、銷售、標章等紀錄；出貨單及購買原物料收據等；及前次評鑑決定追蹤事項確認。

2.3.5.5 查驗得包括現場採樣送驗，以確保生產符合標準。

2.3.5.6 當查驗過程發現客戶之管理有重大變更或疏失，或其他歸責客戶之責任時，稽核員向本公司回報後，得視需要停止該次查驗，如因此導致該次查驗無法完成，需重新安排查驗，其所衍生費用須由客戶支付。

2.3.6 結束訪談

- 2.3.6.1 查驗結束前，稽核員將與客戶進一步確認觀察所得資料的準確性，同時亦可向客戶要求有關的額外資料。
- 2.3.6.2 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「檢查總結報告」之”意見陳述”處敘明，會後該意見將隨檢查表送本公司審查。
- 2.3.6.3 對於查驗之不符合事項，稽核員處理方式如下： a. 有主要不符合事項時，逕送評鑑決定。 b. 有次要不符合事項時，稽核員得視需要要求客戶完成矯正或提矯正計畫，稽核員彙整後送評鑑決定。

2.4 產品/原料檢驗

- 2.4.1 本公司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、規避或防礙。採樣之檢體，將委由相關業務主管機關正式認可之測試實驗室辦理。
- 2.4.2 客戶對於檢驗結果有異議時，得於收到通知後十五日內向本公司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。
- 2.4.3 客戶經確認品質違規事實，依據「違規處理指導說明」執行作業程序

2.5 評鑑決定

- 2.5.1 評鑑決定包含「通過」、「限期改善」、「暫時終止」、「駁回」、「評鑑終止」。
- 2.5.2 有關「駁回」、「暫時終止」、「評鑑終止」之事由，請參照「評鑑不符合事項指導說明」。
- 2.5.3 評鑑通過後，本公司將辦理發證及核發標章；相關使用規定請參照「契約書、評鑑證書、評鑑標章及標示使用規定」。
- 2.5.4 客戶對評鑑決定有不同意見者，可向本公司提出申訴，相關作業請參照「抱怨及申訴作業」。
- 2.5.5 客戶發生違規或因「限期改善」、「暫時終止」所提出之矯正措施，本公司得視需要再次執行本程序第 2.3~2.5 作業，相關費用由客戶支付。

2.6 各階段作業期限

- 2.6.1 書面審查（自受理日至查驗日前一天）期限二個月；實地查驗（自查驗日至繳交查驗報告）期限二個月；產品/原料檢驗（自採樣日到收到檢驗報告）期限一個月；評鑑決定（自收到查驗報告、檢驗報告至審查決定）期限一個月。
- 2.6.2 前述期限不包含通知客戶補正或限期改善之期間及因產季、無訂單或可歸責客戶延後查驗之等待期間。

3. 各式評鑑申請：所需程序請參照附表

3.1 新申請及展延查驗

- 3.1.1 新申請案件係指初次申請(客戶首次向本公司提出評鑑申請)、增加評鑑生產場(廠)，或增加評鑑產品類別。
- 3.1.2 初次申請通過後每隔三年，評鑑通過者應提出展延查驗申請，逾期申請者不予受理。
- 3.1.3 客戶應於申請展延查驗前，核對已通過評鑑產品過去三年之生產紀錄，以作為延續評鑑資格之依據。

3.2 追蹤查驗及展延查驗

- 3.2.1 本公司對通過評鑑客戶應定期或不定期實施追蹤查驗。
- 3.2.2 一次追蹤查驗。
- 3.2.3 追蹤查驗時機將由本公司決定並視需要通知客戶，並得不予通知或於辦理前二十四小時內通知客戶，客戶無正當理由不得拒絕。
- 3.2.4 執行追蹤查驗及展延查驗時機

- 3.2.4.1 案件承辦人依評鑑決定之季別寄發通知，通知客戶辦理追蹤查驗或展延查驗。查驗時間說明如下：

查驗季別		1	2	3	4
查驗月份		1~3月	4~6月	7~9月	10~12月
發出通知	追蹤查驗	10月	1月	4月	7月
	展延查驗	7月	10月	1月	4月
申請截止日	展延查驗	10月1日	1月1日	4月1日	7月1日

- 3.2.4.2 如因特殊情況(如:原料季節性產出、備料、訂單、遷廠、廠區施工等因素)無法依預定查驗季別/月份辦理查驗時，客戶得提出延期查驗申請，但最長以延後一季為限。

- 3.2.5 追蹤查驗及展延查驗各階段作業程序依第 2 點所述規定辦理。

- 3.2.6 不定期、不予通知或於辦理前二十四小時內通知追蹤查驗。

客戶有以下情事時，本公司得指派稽核員執行必要之追蹤查驗，並得採樣送驗：

- (1) 經本公司評估其異動項目對評鑑管理有重大影響時，由本公司通知進行不定期追蹤查驗及繳費。
- (2) 任何資訊顯示評鑑合格之場區或產品有不符本公司評鑑要求之危機時，本公司得不予事先通知，指派稽核人員執行追蹤查驗

3.3 異動

3.3.1 客戶有下列改變時，應以異動表提出異動申請：

3.3.1.1 客戶或評鑑場區(公司機構名稱、地址、電話、或負責人)變更。

3.3.1.2 評鑑場區、評鑑產品品項/產線/外標示、生產流程/方式、原料、設備等變更。

3.3.2 本公司收到異動申請案件後，審查變更是否符合規定，若認定足以影響原評鑑結果者，應就變更部分進行實地查驗。

3.4 增列及減列（含場區、產品及生產線之增減）

客戶可主動提出增列或減列，相關作業請參照「增減列指導說明」。

3.5 結束評鑑

3.5.1 新客戶得隨時以書面提出取消評鑑申請，評鑑作業程序立即終止結案；後續客戶若欲再繼續，則須重新提出申請。

3.5.2 通過評鑑之客戶可主動以書面敘明理由提出結束評鑑資格，本公司收到申請後，將以書面通知。

3.5.3 上述 2 點情形，已發生之任何費用應繳清且不退還。

3.5.4 申請結束評鑑作業內容

3.5.4.1 本公司收到結束評鑑申請時，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，並依契約規定，決定後續相關處置(包括不定期查驗、收回標章...等)，申請結束之客戶不得規避、妨礙或拒絕。

3.5.4.2 若須執行不定期查驗(相關費用由客戶支付)，本公司將於接獲申請後派員執行，必要時得採樣檢驗；若發現有重大違規之情事，本公司得依據查驗或檢驗所得之事實變更為終止或部分終止，有關終止評鑑程序請參考「評鑑不符合事項指導說明」規定辦理；若無違規情事，評鑑結束日前已完成產製、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。

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	✓ (通過評鑑客戶，每三年需重新確認申請書與檢附期限內相關檢驗報告或文件)	✓	✓	✓	✓	✓
增列	✓	(✓)	✓	(✓)	(✓)	✓
減列	✓	X	✓	(✓)	X	✓
異動	✓	X	✓	(✓)	(✓)	(✓)
結束評鑑	✓	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區等增、減列之申請及本公司處理原則。

2. 增列作業

2.1 化粧品

2.1.1 增列申請：

- (1) 新增場區或產線：客戶提出相關資訊申請，本公司將派員執行實地查驗；無法核對增列原料時，該查驗場次或相關增列產品無效。
- (2) 如同產線增列產品、設備...等，由客戶提出異動表，本公司視需要決定是否執行現場查驗。

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 增列評鑑通過後，本公司視需要通知繳費、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：客戶主動提出評鑑產品減列時，應填寫「異動表」，敘明減列範圍及原因。
- 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(含使用標章)販售；減列前已生產販售者，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書面通知所示期限內完成下架及/或回收。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(黏貼式需含流水號)/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。
- 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，其情節重大或經本公司通知，仍未如期完成改善者。

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 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。
 - 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聲稱為已評鑑產品販賣非評鑑之產品而聲稱評鑑產品者。
 - 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)

表 1、本公司各項評鑑服務費用之收費標準表

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、增列產線/場區)、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	每增加一項產品。
	\$1,000	每項產品每次申請原料明細異動(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 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。

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稽核人天數。

2.2 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。

2.3 查驗人天數計算式=a+b+c。

附表一：【查驗人天數計算】

生產線數	稽核時間 (a)	產品數量 (b)	多段製程、非歸責於 本公司所額外增加稽 核時數另計 (c)
1	1	1-10=0	單日未滿 4 小時以 0.5 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

表 1、化粧品申請文件一覽表

申請評鑑項目 文件名稱	新申請 及每三年 展延查驗 客戶	增列			減列 /結束	異動
		場區	品項	生產線		
評鑑申請書（最新版次）	√	√		√		(√)
契約書	√					(√)
繳費單據	√	√	√	√	(√)	(√)
正式生產流程圖	√	√	√	√		(√)
廠區設施配置圖	√	√		√		(√)
評鑑產品原料明細表	√	√	√	√		(√)
公司或商業登記證明文件影本	√					(√)
安全資料表 SDS	(√)	(√)	(√)	(√)		(√)
工廠登記證影本	(√)	(√)				(√)
水質檢驗報告	(√)	(√)				(√)
其他檢驗報告或文件	(√)	√	√	√		(√)
異動表		√	√	√	√	√

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:// www.cy-clean.com](http://www.cy-clean.com)) 下載。
2. 若場區搬遷或新增生產線，於每年定期追蹤查驗同時提出時，需將完整資訊同時填寫於「評鑑申請書」中。
3. 生產工廠如無須工廠登記請提供免辦理工廠登記證明文件。

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。本公司違反本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。
 - 2.1.1 受評鑑公司名稱與地址
 - 2.1.2 評鑑通過產品名稱
 - 2.1.3 證書效期
 - 2.1.4 本公司名稱與地址
 - 2.1.5 證書字號(依受評鑑產品所申請之級別訂定)
- 2.2 評鑑證書含正本及附表(視需要)，附表可依評鑑範圍之需求增加續頁。通過評鑑後核發之證書以中文為主，客戶如需英文評鑑證書，須提供英文資訊及繳交

證書費。

2.3 客戶僅得於評鑑證書所記載內容，宣稱取得本公司之評鑑，評鑑證書有效期限為通過評鑑日當季月底加一年，每年追蹤查驗或展延查驗通過者，其證書有效期限自原有效期限屆滿之日加一年。若於評鑑資格有效期間被本公司終止時，則評鑑證書應繳回，未繳回者，該證書自動失效。

2.4 通過追蹤查驗後換發新證書，舊證書若仍在有效期間內應繳回本公司。

2.5 通過評鑑之客戶如有下列情況之一者，應申請換發新證書：

2.5.1 客戶公司名稱、地址、負責人變更。

2.5.2 增列或減列評鑑場區。

2.5.3 已通過評鑑產品及評鑑等級變更。

2.5.4 評鑑證書所載其他事項變更。

新證書有效期限同舊證書。舊證書應寄回本公司註銷，未寄回者該證書自動失效。

2.6 評鑑證書如有遺失或毀損時得書面申請補發，本公司受理後將通知客戶繳交補證費並寄發新證書。

3. 評鑑標章

3.1 本公司評鑑標章分「雙潔淨標章」及「潔淨標章」，通過本公司任一級別之產品評鑑客戶，必須使用其所對應等級之標章，如客戶同時生產二種不同級別產品時，其標章不得交叉混用或誤貼，違者依本公司所訂之「評鑑不符合事項指導說明」辦理。

3.2 使用規定

3.2.1 客戶僅得於評鑑證書及其附表所記載之內容於有效期限內使用評鑑標章。

3.2.2 評鑑標章採印製於產品之容器或包裝者，客戶應將容器或包裝設計圖稿送本公司審核通過後，始得印製，變更時亦同。已評鑑產品若於推廣文宣上使用評鑑標章圖樣，需經本公司核可方得使用。

3.2.3 對客戶使用標章認定有風險時，本公司有權對其進行不定期查驗或抽驗，必要時本公司有權暫停其使用評鑑標章。

3.2.4 使用評鑑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，本公司有權暫停其使用評鑑標章。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，不得使用本公司之評鑑標章(含圖樣)與評鑑證書字號於產品包裝、宣傳品、文件、廣告等。

3.2.5 客戶申請評鑑黏貼式標章時，應檢送標章申請表予本公司評鑑審查，本公

司於追蹤查驗時列為查核項目之一。持續申請評鑑標章者，除檢送評鑑標章申請表外，得視情況另附前次申請之標章使用狀況、銷售統計紀錄送本公司核定。

3.2.6 本公司對於評鑑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評鑑標章。

3.2.7 使用套印式評鑑標章應符合「慈悅評鑑標章使用規範」。

4. 標示

4.1 客戶不可將本公司服務標誌用於產品上，或其他足以誤導其產品為本公司直接評鑑之處。

4.2 客戶之評鑑產品標示須符合本公司評鑑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 內容物名稱：其為兩種以上混合物時，應依其含量由高至低分別標示之。

4.4 未通過評鑑之產品，不得在標示上加註本公司名稱或相等文意內涵之文字。

4.5 欲在廣告、網站或產品包裝等使用本公司相關名稱，需經本公司核可後方可使用。

4.6 對評鑑文件、評鑑標章及報告之使用不得損害本公司形象，且不得利用評鑑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評鑑產品，通過本公司評鑑或是依本公司標準所生產製造。

4.8 評鑑範圍變更或是減列時，應修改所有廣告內容。

4.9 本公司僅針對產品標示是否符合評鑑申請資料；其它相關化粧品標示之法規符合性，由客戶針對所欲販售國之規定自行審查負責。

抱怨及申訴作業程序

1. 目的

為使評鑑作業中，客戶或其他團體所提之各類抱怨及申訴案件，皆能迅速、有效處理，以維護並改善本公司評鑑作業品質，特制訂本作業程序。

2. 作業內容

2.1. 抱怨作業

2.1.1 抱怨的適用範圍：對本公司或本公司客戶行為有意見時，得向本公司提出抱怨。

2.1.2 抱怨可以電子郵件或書面方式提出，並敘明下列事項：

2.1.2.1. 明確指出抱怨對象。

2.1.2.2. 對抱怨的原因提出充分的解釋（例如：具體說明違反本公司作業規範中那一項規定）及其訴求。

2.1.2.3. 相關佐證文件（如有）。

2.1.2.4. 抱怨者的基本資料（姓名/公司名稱、地址、電話或其他聯絡方式）。

2.1.3 如未以上述方式提出、提出資料不齊全或提出之抱怨與本公司負責的評鑑活動無關，本公司得視情況不予回覆。

2.1.4 本公司收到抱怨案件一個月內視客戶提出之證據決定是否受理，若受理，則登錄於「抱怨及申訴案件作業管制表」，列入管制。

2.1.5 本公司受理抱怨案後，原則上於一個月內完成抱怨事件處理，必要時得徵詢抱怨者同意後延長處理期限。

2.1.6 如抱怨案無需調查，本公司得視情況以電話、電子郵件或書面回覆；如需調查，則依下列原則進行：

2.1.6.1. 本公司得在無預告情況下，對受抱怨對象(含本公司客戶)展開調查。

2.1.6.2. 調查項目：包括諮詢審查委員或專家學者、實地查驗及其他本公司認定之必要資訊。

2.1.6.3. 任何可能影響調查公正性的關係者，不得擔任該案件之調查工作。

2.1.7 如未完成調查前，抱怨案即撤回，除非本公司認定抱怨案有足夠事實，且具有重大意義外，否則將終止調查。

2.1.8 所調查的抱怨案，若已涉及刑事偵查者，得停止調查。

2.1.9 抱怨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抱怨案之審查或決定。

2.1.10 在可能時，於抱怨案調查完畢決議後，本公司將抱怨處理結果以「抱怨申訴決議通知書」函覆抱怨者。

2.1.11 除法令規定或本公司保密政策所認定的機密資訊外，本公司得視情況公開或不公開調查所得的全部或部分資料。

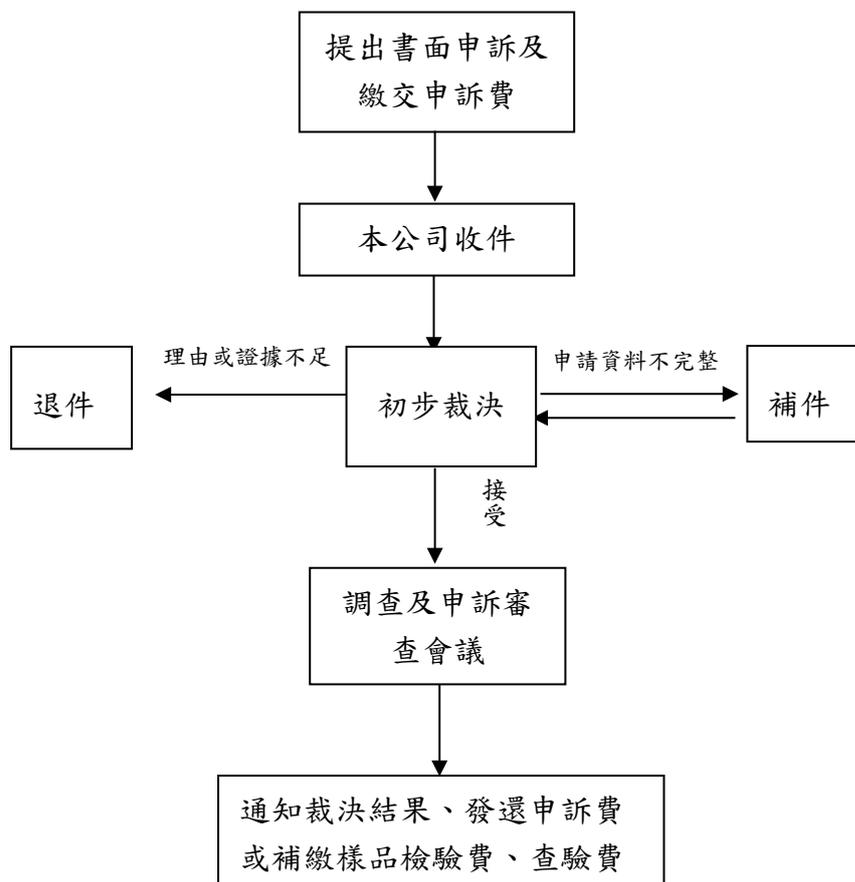
2.2 申訴作業

2.2.1 申訴的適用範圍

2.2.1.1 對抱怨案之裁決有異議而提出申訴。

2.2.1.2 客戶對評鑑決定有異議而提出申訴。

2.2.2 申訴流程



2.2.3 申訴應於收到抱怨裁決、評鑑裁決通知之日起一個月內以書面為之，並以一次為限。逾期申訴者，本公司不予受理。

2.2.4 申訴人應以書面方式明確說明申訴原因及其訴求。

2.2.5 單一案件申訴費用為每件新台幣2,500元，若該申訴案成立，則不論裁決是

否有異動，申訴費一律退回。

- 2.2.6 本公司收到申訴案件，應立即對所提文件作初步裁決，申訴內容如與評鑑活動無關，本公司不予受理。此外，申訴人必須提出有別以往所提資訊，以新資訊做為提出申訴的理由，否則本公司亦不予受理。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。