

授與、拒絕、維持、重新驗證、暫時終止、恢復或終止驗證或增列或減列驗證範圍之過程

1. 本驗證機構具有職責，以評鑑足夠客觀證據，並以此為基礎作驗證決定。依據稽核結論，如果有充分的符合性證據，則可決定授與驗證，或如果沒有充分的符合性證據，則不可授與驗證。
2. 本驗證機構對與驗證有關之驗證決定，包括驗證之授與或拒絕，驗證之維持，增列或減列驗證範圍，重新驗證、暫時終止或暫時終止後恢復或終止負起責任，並保有上述決定之權限。
3. 授與、增列或減列驗證範圍，或驗證更新的有效日期，此日期不應在相關驗證決定日期之前。
4. 本驗證機構於決定授與驗證、增列或減列驗證範圍、重新、暫時終止或恢復、或終止驗證之前，應由稽核小組提供足夠資訊，並對於任何主要或次要不符合事項予以有效審查。

5. 初次驗證

管理系統之初次驗證稽核應以兩階段執行：第一階段與第二階段。

5.1 第一階段

- 1) 規劃確保可符合第一階段目標且應在第一階段期間告知客戶任何「現場」活動。
- 2) 第一階段稽核應執行
 - a) 審查客戶之管理系統文件化資訊；
 - b) 評估客戶特定場所的狀況，並與客戶人員討論，以決定第二階段的準備事項；
 - c) 審查客戶之狀況及對標準相關要求之了解，特別是關於管理系統的關鍵績效或重大事項、過程、目標與運作之鑑別；
 - d) 取得管理系統範圍內之必要資訊，包括；
 - 客戶的場區；
 - 使用的流程及設備；
 - 建立的控管程度(尤其是多場區客戶)；
 - 適用的法令規章之要求；
 - e) 審查第二階段資源之配置，並與客戶協定第二階段之細節；
 - f) 結合管理系統標準及其他規範性文件，充分了解客戶管理系統及現場運作情形，以便為規劃第二階段提供重點；
 - g) 評估客戶是否已規劃與執行內部稽核及管理審查，以及管理系統實施水準能否證明客戶已為接受第二階段做好準備。
- 3) 關於達成第一階段目標及第二階段就緒狀態的書面結論應傳達給客戶，包括鑑別在第二階段期間可能被歸類為不符合項目的任何相關領域。
- 4) 第一階段稽核報告需於第一階段稽核完成時完成，並由稽核小組長與客戶授權代表確認簽章，若於第一階段稽核後發現無法依據原計畫執行第二階段稽核時，稽核小組長需立刻通知業務祕書，以便後續規劃是否需要重複執行全部或部分第一階段稽核。客戶應被告知第一階段的結果可能導致第二階段延後或取消。

5.2 第二階段

第二階段稽核之目的，在評估客戶管理系統之實施情形（包括有效性）。第二階段稽核應在客

戶的現場進行。其至少應包括下列事項：

- a) 符合適用的管理系統標準或其他規範性文件之所有要求的資訊與證據；
- b) 針對關鍵績效目標與標的（與適用的管理系統標準或其他規範性文件之期望一致），執行監督、量測、報告及審查；
- c) 客戶的管理系統對於符合適用法令規章及合約要求之能力與績效；
- d) 客戶過程之作業管制；
- e) 內部稽核及管理審查；
- f) 客戶政策之管理職責。

5.3 初次驗證稽核結論

稽核小組應分析在第一階段與第二階段所蒐集的全部資訊與稽核證據，以審查稽核發現並就稽核結論達成一致。

6. 維持驗證

本驗證機構依據驗證客戶展現持續滿足管理系統標準之要求，維持其驗證。如能提供下列時，可依據稽核小組長所作正面結論，維持客戶的驗證。

- a) 對任何可能導致暫時終止或終止驗證之主要不符合事項或其他狀況，應由稽核小組長向驗證機構報告，並需要由具有能力，且不同於執行稽核之人員辦理審查，以決定是否能夠維持驗證；
- b) 由本驗證機構中有能力的人員監督其追查活動，包括監督其稽核員之報告，以確認驗證活動有效地運作。

6.1 續評驗證

- 1) 已驗證客戶必須持續運作其管理系統，並每年定期追查有效性及適切性。驗證機構依據定期續評結果確認客戶證書的持續有效性。
- 2) 依據規定確認續評之人天數。
- 3) 多場區之抽樣方案，依照各管理系統之國際導則規定執行。營建業驗證地點取樣比率、取樣對象、稽核規定等須依據 **TAF** 認證作業之規定。稽核小組長於稽核計劃中，須展現客戶的抽樣方案。
- 4) 續評活動應包括現場稽核，其主要目的在於確認客戶之管理系統符合相關標準要求。
- 5) 續評稽核計畫
續評稽核計畫通常得包含：
 - a) 內部稽核及管理審查；
 - b) 對於先前稽核時已鑑別之不符合事項所採行措施的審查；
 - c) 抱怨之處理；
 - d) 關於管理系統達成已驗證客戶目標之有效性；
 - e) 針對已規劃之持續改善活動的進展；
 - f) 持續的作業管制；
 - g) 任何變更之審查，及
 - h) 標誌使用及/或任何其他對驗證之引用。

6) 續評稽核報告

- a) 續評稽核報告與初次稽核相關作業規定一致，但無須執行兩階段審核，除非因特殊狀況需執行第一階段稽核外。
 - b) 客戶需於30個日曆天內完成改正與矯正措施併佐證資料寄送給業務秘書，再轉送交稽核小組長確認其有效性
 - c) 若客戶無法於90個日曆天提供有效之改正與矯正方案及/或佐證資料，並且由稽核小組長確認其有效性。其證書之有效登錄，將予以提出不發證，或終止、暫停證書有效登錄之聲明。
- 7) 續評若未涉下列敘述之內容變更，本驗證機構得依據稽核小組長所作之正面結論，通知客戶其驗證有效性獲得維持。
- a) 組織架構、員工數（將造成稽核人天異動）、作業活動發生重大變更。
 - b) 證書內容需變更。
 - c) 稽核過程發現主要不符合或稽核小組長在稽核後建議暫停或終止客戶之證書有效性。

7. 複評驗證

1) 複評驗證稽核之規劃

- a) 複評驗證稽核目的在於確認客戶管理系統整體的持續符合性與有效性，以及其驗證範圍的持續相關性與適切性。複評驗證稽核應予以規劃及執行，以評估客戶持續達成相關管理系統標準或其他規範性文件之所有要求。複評驗證稽核應規劃並適時舉行，使證書截止日期前及時更新。
- b) 複評驗證活動應包括審查過去的追查稽核報告，並考慮管理系統在最近的驗證週期內之績效。
- c) 當管理系統、組織或管理系統運作之環境有重大變更（例如法律上的變更）情形時，複評驗證稽核活動可能需要有第一階段。

2) 複評驗證稽核

- a) 複評驗證稽核應包括說明下列事項之現場稽核：
 - i. 以內部及外部變更觀點，其整體管理系統之有效性，以及其驗證範圍的持續相關性與適切性；
 - ii. 展現維持管理系統之有效性與改善，以提升整體績效的承諾；
 - iii. 管理系統達成已驗證客戶的目標，以及各管理系統預期的結果之成效。
- b) 複評稽核必須在證書到期日前完成複評作業。複評稽核作業應與初次稽核相關作業規定一致，但除非在當管理系統、客戶或管理系統運作之環境有重大變更（例如法律上的變更）的情形時，否則無須執行第一階段稽核。
- c) 客戶需於30個日曆天內完成改正與矯正措施併佐證資料寄送給業務秘書，再轉送交稽核小組長確認其有效性。
- d) 若客戶無法於90個日曆天提供有效之改正與矯正方案及/或佐證資料，並且由稽核小組長確認其有效性。其證書之有效登錄，將予以提出不發證，或終止、暫停證書有效登錄之聲明。
- e) 現有的驗證截止日期之前若順利完成複評驗證活動，新的驗證截止日期可根據現有驗證的截止日期。新證書的核發日期應在複評驗證當日或之後。
- f) 如果尚未完成複評驗證稽核，或在驗證截止日期前無法查證任何主要不符合項目是否實施

改正或矯正措施，則不應建議複評驗證，且不應延長驗證的效期。應告知客戶並解釋其後果。

- g) 驗證到期後，可在 6 個月內恢復驗證，惟限定已完成重要的複評驗證活動，否則至少應進行第二階段稽核。證書的有效日期應在複評驗證決定當日或之後，截止日期應以上一次驗證週期為依據。

8. 特別稽核

1) 增列驗證範圍

對客戶提出已授與驗證範圍之增列申請，作出回應並進行申請審查，以及決定任何必要之稽核活動，以決定是否可授與增列。此項作業可與追查稽核一併執行。

2) 臨時通知稽核

為調查抱怨、不符合事項或對變更採取回應或跟催暫時中止的客戶，在臨時通知下對已驗證客戶執行稽核可能是必要的。在此情形時：

- a) 應說明及預先讓已驗證客戶知悉，執行臨時通知訪視之條件，及
- b) 因為客戶缺少對稽核小組成員提出異議之機會，應特別注意稽核小組的指派。

9. 停證、撤證或減列驗證範圍

1) 停證、撤證

本驗證機構有關停證及撤證作業流程，依據「*PRO-5* 驗證/查驗決定程序」辦理。

2) 減列驗證範圍

當已驗證的客戶之部分驗證範圍持續地或嚴重地無法符合驗證要求時，應減列驗證範圍，以排除不符合要求的部分。任何減列驗證範圍應與所使用驗證標準之要求一致。

客戶在非稽核期間提出驗證範圍之減列申請，由承案業務秘書提出申請，經核准後將重新發證，但不影響證書之有效日期。

10. 停證程序

停證為暫時停止證書有效性之手段且無須中止客戶合約。停證可直接由本驗證機構實施（如客戶之管理系統已不符合證書之要求）或由客戶主動提出停證的特殊狀況。

- 1) 當停證之申請(證書暫停撤銷提報單)來自客戶時(無論是直接來自客戶或是業務秘書提出)，驗證經理須於收到停證申請的 5 個工作天內做出決定並通知客戶。
- 2) 當業務秘書收到本驗證機構的停證決定時(不論是來自客戶申請或是本驗證機構主動提出)，業務秘書必須於 5 個工作天內通知客戶此停證決定及重新恢復證書有效性之條件，並以掛號方式寄出「驗證證書暫停通知函」。若客戶針對本驗證機構之停證決定有異議者，可向本驗證機構提出申訴。

10.1 適用於所有停證之基本原則

- 1) 若客戶之管理系統已不符合驗證證書之要求，在撤銷證書前，得先以停證方式處理。停證相關程序及結果將透過網站對外公佈。
- 2) 由本驗證機構所實施之停證皆需以書面告知且明確說明恢復證書有效之必要條件（提供文件、完整稽核或於下次稽核加強），且必須說明停證期間之原則（以下 3 至 7 點）以及停證期間艾法諾商標之使用規定。

- 3) 所有停證之決定，其期限不可超越 6 個月。
 - 4) 停證不可超過證書有效期限。
 - 5) 停證不會因此使證書有效期限延期。
 - 6) 驗證機構與客戶之間的合約不會因此而中止。
 - 7) 依情況而定，在停證後欲使證書有效，驗證機構須執行現場稽核。
- 10.2 根據合約簽訂之條件，客戶有義務通知本驗證機構因不同情況下而導致影響驗證系統之變化。並已採取措施來確保此暫況和新的狀態會持續維持系統之要求。因臨時狀況（場址轉移、意外、改建、公司計畫等）客戶無法持續維持系統之要求，客戶可以自身之要求，以書面信函向本驗證機構申請停證以爭取時間面對暫況。信函須明確聲明客戶要求停證之時間。
- 10.3 停證以接收到書面信函或客戶正式申請為起始點。
- 10.4 停證期間，客戶可申請延長停證時間，總停證時間則不得超過 12 個月。
- 10.5 由本驗證機構提出之停證，會於通知信函告知客戶停證之原由與停證之時間。
- 10.6 若客戶未在停證期限前一個月聯絡本驗證機構或業務秘書，本驗證機構或業務秘書需主動聯絡，且明確瞭解客戶是否有修正停證之原因：
- 若回應為否，本驗證機構或其業務秘書需告知客戶在既定之時間前尚未完成恢復證書之必要條件，客戶之證書將被撤銷。
 - 若回應為是，由本驗證機構或稽核小組確認恢復證書之必要條件已經完成，確認方式包括文件審核，特別稽核或是在定期稽核時間增加額外的現場稽核時間。

11. 撤證程序

- 11.1 經提報證書(證書暫停撤銷提報單)暫停仍無法於期限內完成改善之客戶；或已驗證之客戶不再接受本機構之驗證，則必須依據規定撤銷其證書。撤證相關程序及結果將透過網站對外公佈。
- 1) 撤證決定由本驗證機構提出並透過業務秘書傳達給客戶。業務秘書應於收到本驗證機構撤證決定之 5 個工作天內通知客戶。並以掛號方式寄出「驗證證書撤銷通知函」。若客戶針對本驗證機構之撤證決定有異議者，可向本驗證機構提出申訴。
 - 2) 當任何團體（或個人）請求時，本驗證機構應正確地說明客戶之管理系統證書有效性的狀況。
- 11.2 各系統驗證合約審查及報告之審查結果分別予以記錄，並由文管中心存放於個別案件之電子檔資料夾中。