TÜVNORD

台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司
TUV NORD TAIWAN CO., LTD.

MSC-QMP-1006

管理系統驗證服務說明

第 1.4 版

修訂日期 2026-11-06

TÜVNORD

管理系統驗證服務說明

目　　錄

一、TUV NORD 是您最佳的夥伴 1
二、公正性聲明 2
三、申請作業 3
四、稽核作業 4
五、變更作業 6
六、證書暫時中止或取銷 6
七、驗證標誌 7
八、申訴與抱怨 8

最高管理階層核准

本人核准本公正性聲明，並承諾督導其實施及持續維護驗證活動之公正性。

核准人姓名：葉政治　　職稱：大中華區總裁（最高管理階層）



核准日期：_2026__年_11__月_01___日　　簽署：

本聲明經最高管理階層核准後生效

一、TUV NORD 是您最佳的夥伴

香港商漢德技術監督服務亞太有限公司台灣分公司成立於 1988 年，是德國 TUV NORD Group 亞太區分公司 TUV ASIA PACIFIC LTD. 之台灣分公司，專業從事管理系統驗證、產品驗證與推廣 IRCA 培訓課程。

為與 TUV NORD 集團的中、英文名稱一致，更有利推展台灣地區業務，故於 2022 年更名為「台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司」，承接香港商漢德技術監督服務亞太有限公司台灣分公司之驗證業務，服務在地客戶。

德國 TUV NORD Group 成立已超過 150 年，總公司位於德國漢諾威，是受德國政府授權及監管的獨立專業組織， TUV NORD 的服務從蒸汽鍋爐檢驗開始，經過一百多年的發展，已發展成為綜合性的公司，目前服務網遍佈歐美與亞太地區，為各產業提供產品、系統和商業流程的測試、驗證、諮詢和培訓服務。

TUV NORD 的目標，是經由國際化、專業化的經驗和技能，協助客戶提高市場競爭力。提供更卓越、更密切、更多樣的一步到位服務，協助客戶不斷的進步和提昇。所以 TUV NORD 將持續追求專業技能的提昇，維持高品質的服務，經由在地掌握企業客戶需求的員工，結合專業的國際優秀人才，精確掌握並解決企業客戶的問題，滿足客戶需求，讓客戶享有專業便捷的全程服務。

二、公正性聲明

TUV NORD 台灣最高管理階層承諾維護管理系統驗證活動之公正性，了解公正性的重要，管理利益衝突，並確保驗證活動之客觀性。最高管理階層對此承諾負責，確保驗證活動不受商業、財務或其他壓力影響，並提供落實公正性所需之支持與資源。全體工作人員應遵守以下專業操守指引：

1. TUV NORD 台灣的承諾是協助客戶成功。因此，我們的業務活動與商業行為必須公平公正不涉及顧問相關的諮詢或廠內班訓練服務，誠實信用而且符合所有適用之法律規定和標準。
2. 我們所有人都要根據公司職業道德中的四大基本原則 — 自信、自尊、良心與和諧共處、信譽 — 來為自己的個人行為和決定負責。這四大基本原則是我們的行為依據與誠信的基礎。
3. TUV NORD 台灣的員工在工作場所內以及業務活動中的工作態度和表現，應當體現出誠信、責任感以及對他人尊重的基本原則。

4. 避免任可能出現利益衝突或處事不公的情況。如果員工個人利益和 TUV NORD 台灣利益發生衝突時，這些衝突都應透明公開。員工需要向自己的直接主管報告利益衝突。主管將決定應進一步採取何種措施。
5. TUV NORD 台灣原則上接受出於改善業務關係之目的，而進行的妥當的禮尚往來。這類禮尚往來必須是合適妥當並且與 TUV NORD 台灣之營運有關的招待和贈禮。在這種招待聯絡中，必須遵守適用法律和相關的內部規章。TUV NORD 台灣絕不允許或容忍出現腐敗行為。
6. 不接受何形式的賄賂，同時不得假借權力，以圖本身或他人之利益。TUV NORD 台灣禁止員工直接或間接收受、支付、承諾、提供或批准任何禮金支出來加快促成任何商業交易的成交或延續。任何違反此規定的行為將會導致紀律處分。
7. TUV NORD 台灣的員工應當切實採取妥善措施保護客戶、公司或協力廠商的專有與機密資訊。
8. 未經所有人同意，TUV NORD 台灣的員工不得使用客戶、公司或協力廠商任何受法律保護、擁有版權、經授權或保密的資訊來謀取個人利益或其他利益。
9. 對於每一個驗證服務案，TUV NORD 台灣的員工都要作出充足準備，確實執行工作，將注意力放在重要的問題上，公正如實的報告有關發現，並根據客觀證據，公正的決策，不受人情或壓力影響。
10. TUV NORD 台灣的員工在提供服務時，要能尊重他人與包容不同的看法，妥善處理人際互動，以圓融變通與務實的態度，處理各種爭議或問題，順利達成稽核驗證目的。

三、申請作業

3.1 提出申請

企業或機構隨時可向 TUV NORD 提出驗證之申請。TUV NORD 將根據客戶所提供之驗證範圍、員工人數等資料提出報價。

3.2 報價簽約

客戶同意報價內容，簽回報價單後，TUV NORD 將隨即寄送合約正本，由客戶簽署後，完成簽約手續。

3.3 選派稽核小組與規劃稽核行程

簽約後，TUV NORD 將依據客戶實際需求，選派適當稽核小組進行稽核前之準備，與客戶確認稽核日期及稽核小組成員名單，並請客戶提供管理手冊及相關程序書，以便主任稽核員進行文件審核。

四、稽核作業

4.1 第一階段稽核

第一階段稽核至少應稽核下列事項：

1. 稽核客戶之管理手冊、公司組織圖、內部稽核紀錄以及管理審查等管理系統文件與紀錄等資料；
2. 評估客戶之地點與特定現場狀況，並與客戶人員討論，以決定第二階段稽核的準備事項；
3. 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；
4. 蒐集有關客戶管理系統之範圍、過程、地點的必要資訊，以及相關法令與法規事項與遵守情形（例如客戶運作之品質、環境、能源，法定事項，相關風險等）；
5. 審查第二階段稽核資源之配置，並與客戶商定第二階段稽核之細節；
6. 針對重要事項，對客戶管理系統及現場運作情形，獲得充分了解，以便為規劃第二階段稽核提供重點；
7. 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稽核做好準備。

4.2 第二階段稽核

第二階段稽核至少應稽核下列事項：

1. 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；
2. 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；
3. 客戶管理系統及績效在法律上之符合性；
4. 客戶業務流程之作業管制；
5. 內部稽核及管理審查；

6. 客戶政策之管理職責；
7. 規範性要求、政策、目標與標的績效（與適用的管理系統標準或其他規範性文件之期望一致）、任何適用的法律要求、責任、人員能力、運業、程序、績效數據及內部稽核發現與結論相互間之連結。

4.3 審核發證

依照稽核計畫、稽核報告、稽核記錄、不合格事項改善情況等相關資料，於審查確認稽核員之專業資格、稽核天數、稽核程序、稽核方法與稽核判斷均符合國際驗證規範之要求後，依照稽核團隊所提出之發證建議，核發驗證證書。

驗證有效期自核發之日起，至證書所載日期為止，但應以通過年度或半年度追查監督稽核（依驗證日而定）為要件。若具驗證機構所接受之正當理由，亦得臨時提出通知，進行監督稽核。

4.4 定期追蹤稽核

發證後每年經由追查監督稽核，協助通過驗證之公司，確認管理系統運作之有效性。追查監督稽核至少應稽核下列事項：

1. 內部稽核及管理審查，
2. 對於先前稽核時已鑑別之不符合事項所採行措施的審查，
3. 抱怨之處理，
4. 關於管理系統達成已驗證客戶目標之有效性，
5. 針對已規劃之持續改善活動的進展，
6. 持續的作業管制，
7. 任何變更之審查，及
8. 標誌之使用及/或任何其他對驗證之引用。

4.5 換證稽核

已通過驗證的管理系統每三年要進行一次換證稽核。

4.6 臨時通知稽核

TUV NORD 應對變更(參閱第五節)採取回應，或跟催暫時終止的客戶(參閱第六節) ，或為調查抱怨(參閱第八節)，將會在臨時通知下對已驗證客戶執行稽核。

有需要執行臨時稽核時，TUV NORD 將與客戶充分溝通，並預先讓已驗證客戶了解執行臨時稽核之原因。

五、變更作業

5.1 變更

已驗證客戶應即時地通知 TUV NORD，可能影響管理系統持續達成所使用驗證標準要求之能力的重大事務。這些包括（例如）與下列有關之變更

1) 法律、商業、組織的狀況或所有權，
2) 組織及管理階層（例如重要管理、決策或技術幕僚），
3) 聯絡地址及場區，
4) 已驗證管理系統下之運作範圍，及
5) 管理系統及過程之重大變更。

5.2 基本資料與驗證範圍變更

當客戶的名稱或地址將有所變更時，應檢附相關證明文件以書面方式向 TUV NORD 申請變更。

當客戶之驗證範圍將有所變更(含增列、減列)時，應檢附相關證明文件以書面方式向 TUV NORD 申請變更驗證範圍。

TUV NORD 將根據擬變更之驗證範圍，評估是否需派員現場稽核。若無現場稽核需求，可將變更驗證範圍之現場稽核併入定期稽核中，若有現場稽核需求，則將提出稽核計畫及報價，與客戶進行協商。

六、證書暫時中止或取銷

6.1 暫時中止

驗證三年有效期內，若發生下列情形，TUV NORD 將暫時中止客戶之驗證資格，暫時中止時間不可超過 6 個月。

a) 在定期追蹤稽核時，發現主要缺失；

b) 誤用或不正確引用證書及驗證標誌；

c) 無法依要求的頻率下執行追查或重新驗證稽核；

d) 未付款；

e) 有嚴重事故或違規情事，就可能需要特別稽核，以調查管理系統是否受到危害及有效運作，若證明系統嚴重失效，無法符合 OH&S 驗證要求時，須執行暫時中止驗證。

6.2 取消證書

驗證三年有效期內，若發生下列情形，TUV NORD 將取消客戶之驗證資格。

a) 無法在 6 個月內解決導致暫時中止之問題;

b) 客戶未適時告知驗證體其組織改變或預期之改變對證書有顯著影響時;

c) 客戶因資產不足而面臨破產訴訟時,或破產解除請求遭駁回時;

d) 因客戶之因素導致追蹤稽核無法被執行時;

e) 因法令規定或法院命令而中止證書或證書之維持性;

f) 有嚴重事故或違規情事，經特別稽核後其矯正措施還是無法符合 OH&S 驗證要求時，須執行取消驗證或證書之維持性。

取消驗證資格確定後，TUV NORD 將以書面方通知客戶證取消驗證資格的原因。

七、驗證標誌

客戶於驗證有效期內可使用 TUV NORD 驗證標誌，驗證標誌之印製與使用應符合 TAF 之相關要求與下列規定：

(1) 標誌之使用，僅限於經驗證之客戶公司業務， 不得用於其他業務。

(2) 標誌應清晰可辨。客戶不得變更驗證及標章， 亦不得為廣告目的，以誤導之方式使用驗證及標誌。

(3) 客戶僅得於客戶公司名稱或標誌之密切相關範圍內，使用標誌， 不得將標誌置於客戶之產品，或用於客戶產品或程序。標誌及驗證之使用，應僅限於客戶本身。未經驗證機構明示同意，不得讓與第三人或法定繼受人。若有意進行轉讓，應提出相關申請。若有需要，將另進行稽核。

(4) 若客戶違約使用標誌或驗證，導致驗證機構遭受產品責任相關控訴，客戶應針對第三人之所有控訴內容，向驗證機構提出賠償。第三人基於客戶之廣告內容或其他行為提出控訴者亦同。

(5) 客戶應保證於競爭中使用標誌及驗證時，僅限於廣告中表明業務通過驗證。客戶亦應確認於競爭架構下，不致造成驗證機構驗證係屬官方稽核之錯誤印象。

(6) 客戶使用驗證及標誌，具有不可轉讓之權利，並應於合約效期內，依上述各項規定進行。

如有下列情事，客戶使用標誌及標示驗證之權利將立即停止，無需另行通知：

(1) 客戶業務情況變動將影響驗證決定，或有變動之虞，但並未立即通知驗證機構。

(2) 監督稽核結果顯示，客戶不具繼續維持驗證之資格。

(3) 客戶資產進入破產程序，或破產聲請因資產不足而遭駁回。

(4) 基於客戶導致之因素，無法進行督導稽核，但繼續使用標誌或驗證。

(5) 標誌於競爭或智慧財產權相關法規方面出現爭議。

此外，若客戶依法不得使用標誌或驗證，TUV NORD 與客戶均有權立即終止合約關係。

如有上開情事，驗證機構有權撤銷驗證或宣告驗證無效。若使用權遭停止，客戶應立即將驗證書歸還驗證機構。

八、申訴與抱怨

客戶對本公司服務有任何不同意見或不滿意的地方，可以經由書面、本公司客戶服務專線 02-2378-0578，或本公司網站中客服電子郵件信箱 taiwan@tuv-nord.com 提出申訴或抱怨。

任何單位或團體，針對本公司對其所欲之認證地位的不利決定有意見時，或其最初抱怨無法獲得解決時，得向本公司提出申訴。

抱怨是指申請驗證之組織、利害相關團體或任意第三人，如對本公司一般行政作業、驗證作業程序或行政人員、驗證稽核員之言行等驗證相關事宜或對已通過驗證之組織的相關行為有意見時，得向本公司提出抱怨。

只要說明具體申訴或抱怨內容、姓名與連絡方式等相關資訊，本公司將於受理後，由行政服務部登記、分類、分發、管制與追蹤。本公司將針對申訴或抱怨，調查原因並提出改善與處理建議，與客戶溝通協商建立共識，同時與客戶共同尋求雙贏之解決方案，並要求所有參與之人員對於客戶之資料與情況都將絕對保密。

客戶服務專線: 02-2378-0578, Email: taiwan@tuv-nord.com