

文件編號	名稱	頁數/總頁數	2/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

1 目的

為確保台灣優良食品發展協會（以下簡稱 TQF 協會）之驗證會員、驗證機構和其他相關利益關係者，能與台灣優良食品發展 TQF 協會或其授權之驗證機構有效溝通，茲建立良好溝通聯繫制度，以利《台灣優良食品驗證方案》（TQF-PCS）（以下簡稱 TQF 驗證方案）之推行。

2 範圍

各單位以電話、書面、面洽、~~等非書面形式~~或電子郵件或 TQF 網站、公文或於 TQF 協會官方網站下載填寫寄送《台灣優良食品驗證方案服務申請表》(TQF-CCM-000-03) ~~等書面形式~~提出對台灣優良食品 TQF 驗證方案之諮詢及、意見與執行台灣優良食品驗證 T Q F 驗證方案時所發生之抱怨、~~及~~申訴及糾紛。

3 權責

3.1 TQF 協會國際組（以下簡稱國際組）：

負責制定此管理辦法，並確認其執行成效。承辦驗證相關之溝通業務，記錄並保存其資料，以利維護驗證作業。

3.2 TQF 協會技術委員會（以下簡稱技委會）：

協助 TQF 驗證方案技術相關之制定及維護。

~~TQF 秘書處~~

~~負責制定此管理辦法，並確認其執行成效。~~

4 定義

4.1 TQF 協會

~~訂定要求、系統、規範以及標章管理等相關文件之單位。~~

4.1 TQF 驗證方案

TQF 協會訂定之要求、系統、規範以及與標章管理，以及認證機構、驗證機構和客戶所必須遵循的相關依據。

4.2 驗證機構

指運作本 TQF 驗證方案之第三者方符合性評鑑機構。

4.3 驗證

指驗證機構授予書面保證人員、產品、程序或服務符合規定要求之過程或活動。

4.4 稽核員

執行稽核活動之人員。

文件編號	名稱	頁數/總頁數	3/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

4.5 TQF-ICT 服務平台

為 TQF 驗證廠商資料登錄與提供消費者查詢之網路平台。

4.6 抱怨

指申請驗證時引發的不滿。可向 TQF 協會抱怨的項目包含使用 TQF-ICT 服務平台或對 TQF 協會提供之服務產生的不愉快所提出之抱怨。對 TQF 稽核員執行 TQF 驗證方案時所發生之糾紛及衝突之抱怨應先向驗證機構反應。

4.7 申訴

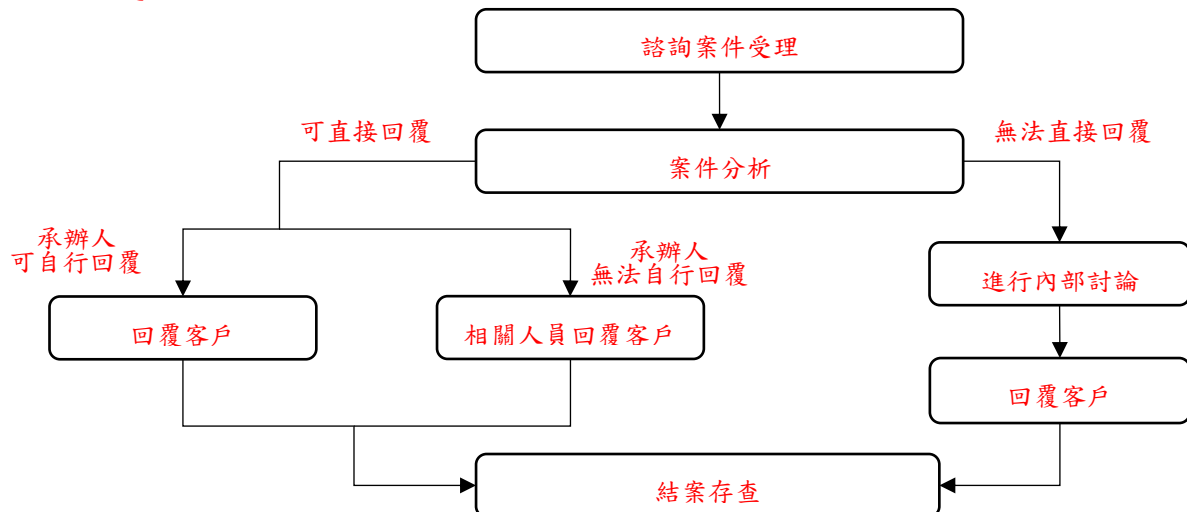
指針對申請及年度追蹤管理之結果有不服或有異議時，向 TQF 協會提出重行決定之要求

4.8 驗證產品異常

指當 TQF 驗證產品被判定食用後會對消費者造成顯著性危害；產品攙偽或假冒等；提供不實文件或紀錄；違反食品安全風險達到政府機關下架之標準或規定之情事。

5 作業內容

5.1 TQF 驗證方案諮詢



圖一、TQF 驗證方案諮詢處理程序

5.1.1 概述

為 TQF 驗證方案提供諮詢服務，有效且系統性解決諮詢問題，並詳細記錄以利後續 TQF 驗證方案之制修訂。其流程如圖一、TQF 驗證方案諮詢處理程序。

5.1.2 案件受理諮詢

受理者承辦人應於接受諮詢時記錄日期、時間、客戶諮詢者之聯絡方式及

文件編號	名稱	頁數/總頁數	4/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

資訊（姓名、電話、公司名稱等）並詳細記錄其問題於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》（TQF-CCM-000-01）。

5.1.3 案件分析處理

5.1.3.1 若受理者承辦人可自行回答問題，則直接回覆客戶諮詢者。

5.1.3.2 若受理者承辦人無法判斷時，則轉由相關負責人員處理回覆。

5.1.3.3 若無法立即回覆時，由國際組進行內部討論，並由承辦人於案件受理後 5 個工作天內回覆客戶，若處理時間超過 5 個工作天，承辦人仍應於時間內主動聯繫客戶並予以解釋。

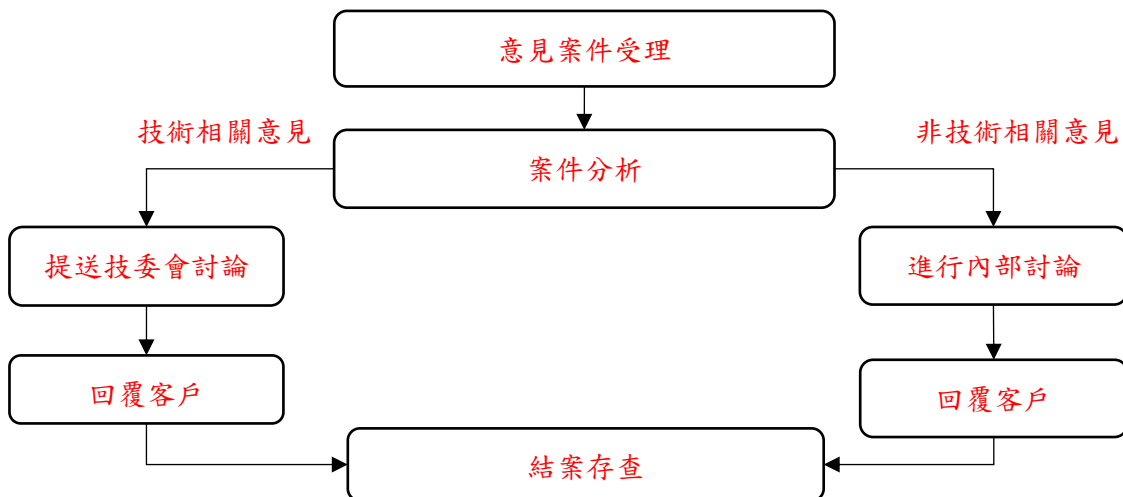
5.1.4 回覆

統整回覆內容並於 5 個工作天內回覆諮詢者，若處理時間超過 5 個工作天，應書面通知諮詢者並予以解釋。所有回覆應紀錄其回覆時間及詳細內容。

5.1.4 結案存查存檔備查

所有諮詢問題應確實記錄其受理時間、諮詢者資訊及回覆時間，並所有回覆應記錄回覆時間及內容於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》（TQF-CCM-000-01）。每季統計彙整諮詢問題，以供後續討論及修訂 TQF 驗證方案。

5.2 TQF 驗證方案意見



圖二、TQF 驗證方案意見處理程序

5.2.4 概述

各單位對 TQF 驗證方案的意見皆為提升 TQF 驗證方案驗證規範的可能性，詳細討論並適時採納有利於制定合乎各方需求之 TQF 驗證方案。其流程如圖二、TQF 驗證方案意見處理程序。

文件編號	名稱	頁數/總頁數	5/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

5.2.5 案件受理意見

承辦人受理者應於收到意見陳述時記錄日期、時間及客戶建議者之聯絡方式及資訊（姓名、電話、公司名稱等）並詳細記錄其意見內容於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》（TQF-CCM-000-01）。

5.2.6 意見分析處理

由國際組進行內部討論其意見可行性。

5.2.6.1 若為非 TQF 驗證方案技術相關之意見，由國際組決定是否採納該建議，並應於案件受理後 20 個工作天內回覆客戶。

5.2.6.2 若與 TQF 驗證方案技術或管理規範相關，則須於技術委員會會議上提出討論，討論之結果應於會議結束後 20 個工作天內回覆客戶。

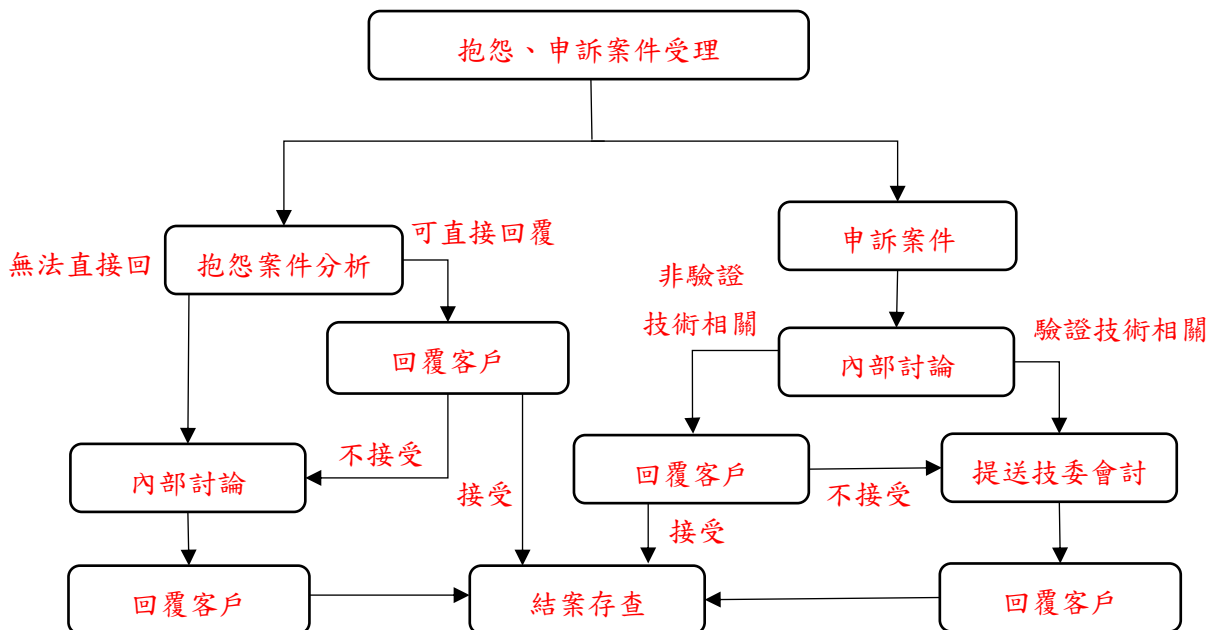
5.2.7 採納

統整意見討論內容與其是否採納並回覆建議者。所有回覆應紀錄其回覆時間及詳細內容。

5.2.7 結案存查 存檔備查

所有意見建議應確實記錄其接收時間、建議者資訊、處理結果及回覆時間，並所有回覆應記錄其回覆時間及內容於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》（TQF-CCM-000-01），結案後存檔備查，每季統計彙整意見建議，以供後續討論及修訂 TQF 驗證方案。

5.3 執行 TQF 驗證方案之抱怨及申訴及糾紛



圖三、執行 TQF 驗證方案之抱怨及申訴程序

文件編號	名稱	頁數/總頁數	6/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

5.3.1 概述

抱怨→及申訴及糾紛為執行 TQF 驗證方案時所產生之不愉快、糾紛或衝突，其可能為食品工廠、驗證機構、稽核人員、消費者等利益相關衝突。分析討論合乎時宜之解決方式以確保各方利益。其流程如圖三、執行 TQF 驗證方案之抱怨及申訴程序

5.3.2 案件受理抱怨、申訴及糾紛

5.3.2.1 承辦人受理者應記錄日期、時間及客戶投訴者之聯絡方式及資訊（姓名、電話、公司名稱等）並詳細記錄其抱怨→及申訴及糾紛內容於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》（TQF-CCM-000-01）。

5.3.2.2 申訴之案件應以書面方式詳述驗證相關資訊及申訴原因。

5.3.3 呈報

向負責人員或主管報告其抱怨、及申訴及糾紛對象及之詳細內容。

5.3.3 抱怨案件處理

5.3.3.1 承辦人應依抱怨內容及發生之前因後果，初步分析抱怨之狀況判定是否可以直接回覆客戶。客戶以非書面形式陳述時，應以妥善的方式安撫客戶的情緒，避免發生衝突。一般案件諮詢被投訴對象相關內容以瞭解案件前因後果，彙整資料並召開內部小組會議討論解決方式。此類案件如食品工廠對驗證機構之驗證決定有質疑或稽核人員被投訴不符合資格等。

5.3.3.2 承辦人判斷可以自行回覆時，得直接回覆客戶，並於結束回覆後告知主管。若客戶不接受承辦人之回覆，應交由 TQF 協會國際組進行內部討論。會驗證方案技術或管理規範相關案件當投訴之內容為技術規範或管理規範相關時，由 TQF 協會秘書處成立特別小組裁量之。特別小組係由 TQF 秘書處依申訴案之產品特性遴選後成立，受理申訴案件，必要時得聘任外部技術專家參與。

5.3.3.3 若判斷無法自行回覆時，應交由 TQF 協會國際組進行內部討論，討論之結果由承辦人於案件受理後 5 個工作天內回覆客戶，若處理時間超過 5 個工作天，承辦人應主動聯繫抱怨者並予以解釋。

5.3.4 申訴案件處理

5.3.4.1 承辦人應完整蒐集相關申訴資料，由 TQF 協會國際組進行內部討論，判斷申訴之內容是否與驗證技術相關。

5.3.4.2 非與技術相關之申訴由承辦人於案件受理 20 個工作天內回覆客戶，若客戶不接受回覆之結果，應提送技術委員會，由技術委員會裁量之，必要時得聘任外部技術專家參與。

文件編號	名稱	頁數/總頁數	7/7
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理	版本	2

5.3.4.3 驗證技術相關之申訴應提送技術委員會，由技術委員會裁量之，必要時得聘任外部技術專家參與。

5.3.5 回覆

5.3.5.1 抱怨、申訴及糾紛案件應統整其內容後於 20 個工作天內回覆投訴者及被投訴者；若裁定被投訴者需改善時，則其需於限定之時間內完成改善。

5.3.5.2 若案件無法於 20 個工作天內回覆時，如驗證方案技術或管理規範相關案件需召開特別小組時，則應書面通知投訴者並予以解釋。所有回覆應紀錄其回覆時間及詳細內容。

5.3.5 結案存查存檔備查

所有抱怨、申訴及糾紛案件應確實記錄其接收時間、投訴者資訊、處理結果及回覆時間，並所有回覆應記錄其回覆時間及內容於《台灣優良食品驗證制度客服紀錄表》(TQF-CCM-000-01)，結案後存檔備查，每季統計彙整，以供後續討論及修訂 TQF 驗證方案。

5.4 滿意度調查

5.4.1 概述

調查驗證會員對驗證制度的想法及滿意度，了解 TQF 驗證方案及制度需要改進之處，也作為未來業務推動之參考。

5.4.2 每年提供《台灣優良食品驗證制度驗證會員滿意度問卷》(TQF-CCM-000-02) 予驗證會員填寫，自提供日起 20 個工作天後統計滿意度調查表。

5.4.3 自統計日起 10 個工作天內，TQF 協會國際組應回覆滿意度調查表之意見。

5.4.4 統計完成後存檔備查，以供後續討論及修訂 TQF 驗證方案。

5.5 驗證產品異常及突發事件

5.5.1 當驗證產品發生異常或疑似發生異常時，依《台灣優良食品驗證制度異常及突發事件通報管理辦法》(TQF-CCM-001) 辦理。

6 參考文件

- (1) TQF-PCS-『《台灣優良食品驗證方案》』
- (2) TQF-CCM-001 《台灣優良食品驗證制度異常及突發事件通報管理辦法》

7 使用表單

- (1) TQF-CCM-000-01-『《台灣優良食品驗證制度方案客服紀錄表》』
- (2) TQF-CCM-000-02 《台灣優良食品驗證制度驗證會員滿意度問卷》
- (3) TQF-CCM-000-03 《台灣優良食品驗證方案服務申請表》