

2023 年度 TQF 驗證滿意度調查結果報告

驗證服務組

2024/02/01

1. 調查方法

2023 年度 TQF 驗證滿意度問卷調查時間為 2023 年 12 月 7 日至 2024 年 1 月 8 日，共 32 天。調查對象為 TQF 驗證工廠，問卷寄送對象為 TQF 驗證制度聯絡人，以 Email 及紙本同時寄出，發出 146 份問卷。使用 SurveyCake 線上問卷系統、Email 及傳真方式回收，共回收 100 份有效問卷，回收率為 68.4%。本問卷以 5 分制調查驗證工廠對 TQF 驗證及 TQF 驗證機構之滿意度，1 分為非常不滿意，2 分為不滿意、3 分為普通、4 分為滿意、5 分為非常滿意。

2. 調查結果

針對 TQF 驗證之滿意度調查結果如圖 1 所示，調查指標包含方案管理、驗證標準、TQF 驗證標章使用、驗證服務年費、訊息提供及諮詢人員之滿意度，綜合滿意度為所有滿意度的平均值。圖 1 顯示驗證工廠對 TQF 驗證的綜合滿意度為 90.0%，而驗證服務年費的滿意度為 83.4%，TQF 驗證標章使用的滿意度為 89.6，而其他各項指標的滿意度皆達 90.0% 以上。圖 2 為 TQF 驗證整體滿意度百分比之分佈，其顯示 92.4% 的驗證廠商對驗證方案之滿意度為非常滿意(59.8%)及滿意(32.6%)，僅 7.6% 表示為普通(5.6%)、不滿意(1.8%)及非常不滿意(0.2%)。

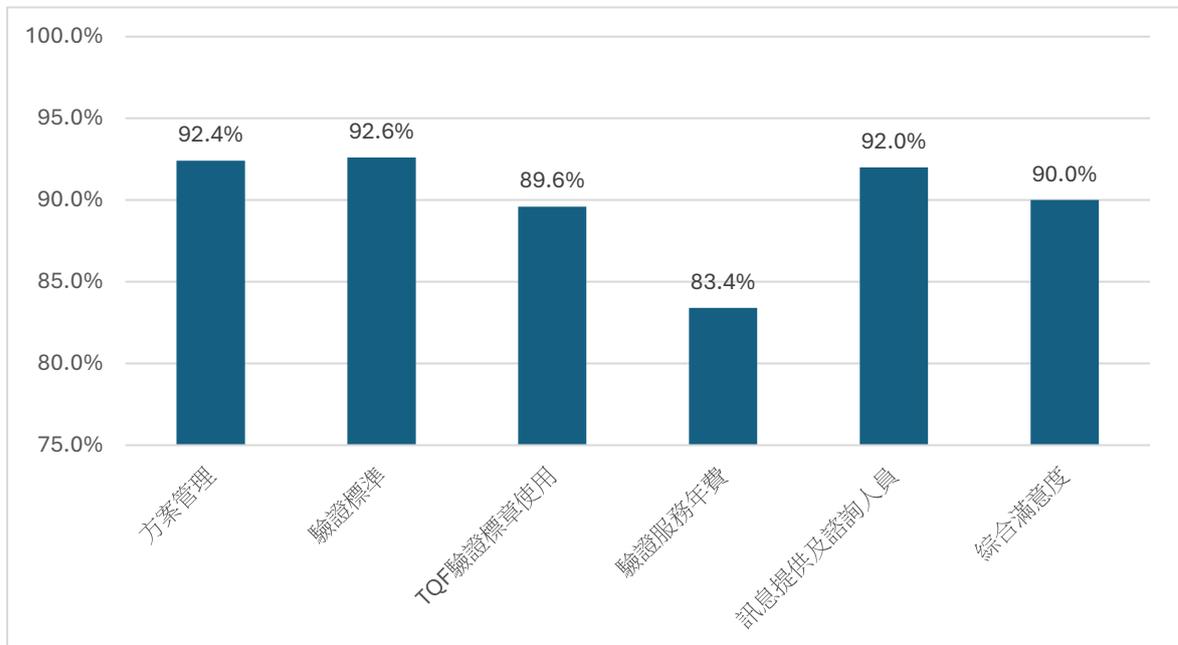


圖 1、TQF 驗證滿意度

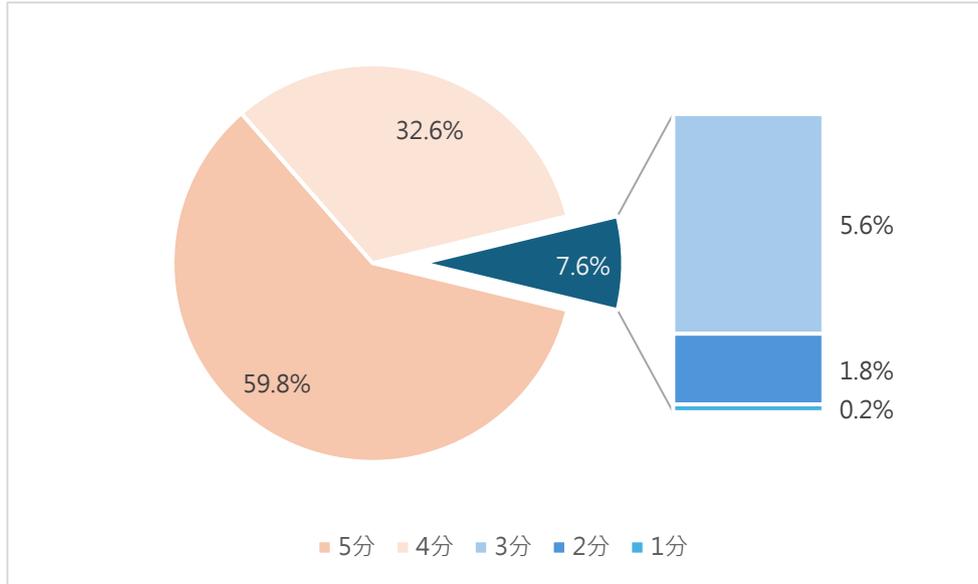


圖 2、TQF 驗證整體滿意度分數之分佈

針對驗證機構執行 TQF 驗證之滿意度調查結果如圖 3 所示，此次調查包含稽核作業流程、稽核員專業程度及公正性、稽核報告內容客觀度、稽核費用、驗證證書費用及產品檢驗費用、訊息提供及諮詢人員之滿意度，綜合滿意度為所有滿意度的平均值。針對所有驗證機構的綜合滿意度為 93.0%，食品所及穀研所的綜合滿意度分別為 93.2%及 92.5%。稽核費用、驗證證書費用及產品檢驗費用之滿意度為 85.2%，其他各項指標的滿意度皆超過 90%，且食品所及穀研所的各项滿意度差異皆在 2.5%以內。

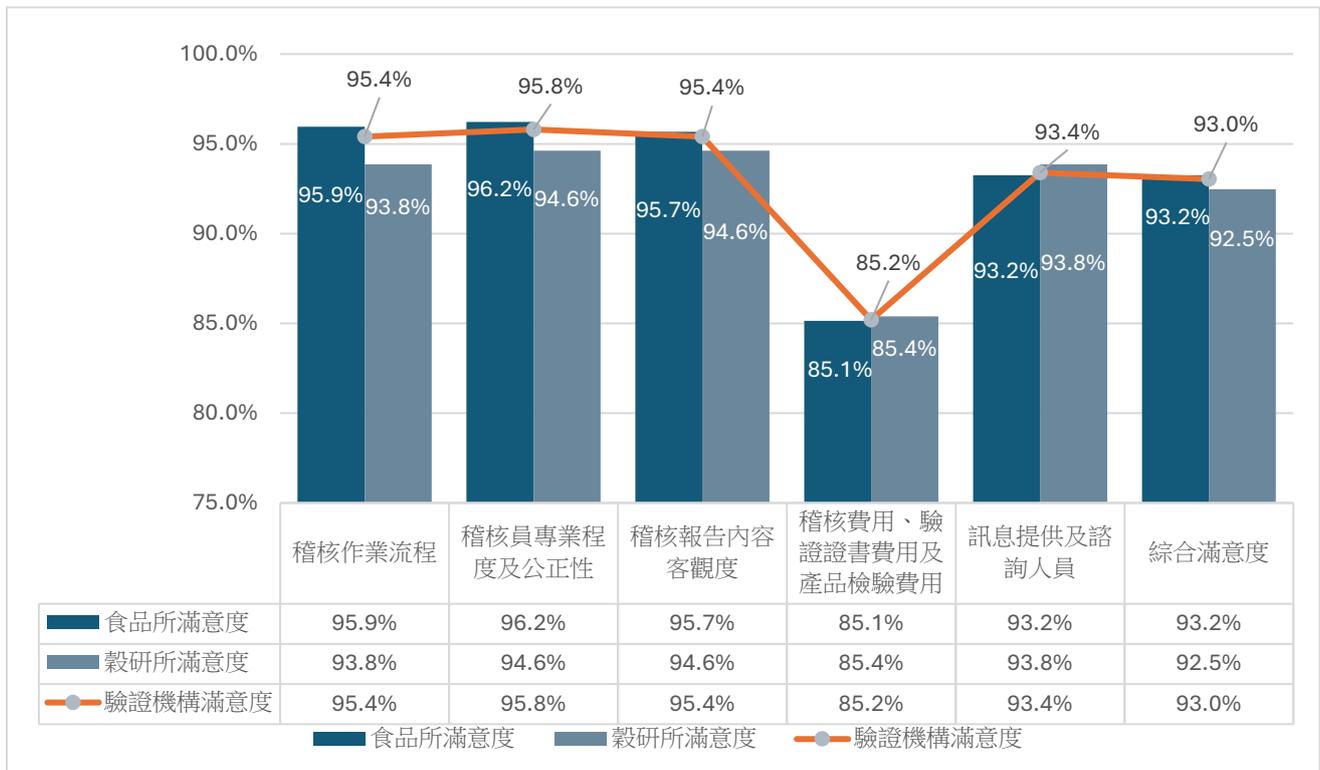


圖 3、驗證機構執行 TQF 驗證之滿意度

3. 驗證廠商之建議事項

驗證工廠對 TQF 協會或驗證機構的其他建議事項共 15 件，包含下列項目：
(詳如附件)

1. ICT 平台修正建議 1 件
2. TQF 課程建議 3 件
3. 公文及通知建議 2 件
4. TQF 驗證稽核頻率及人天數調整建議 6 件
5. 檢驗費用調整建議 1 件
6. 其他建議 2 件

本會將逐一回覆上述建議，並製成內部紀錄存查。

4. 結論與目標

2023 年度針對 TQF 驗證廠商對 TQF 驗證的綜合滿意度達 90.0%，普通、不滿意及非常不滿意佔整體的 7.6%，滿意及非常滿意佔整體的 92.4%，整體而言驗證工廠對 TQF 驗證之服務與管理皆表示滿意，但 TQF 驗證收費的滿意度為 83%，低於綜合滿意度的 90%，顯示協會在這部分仍有進步的空間。2024 年的年度目標為維持 TQF 驗證方案的綜合滿意度在 90% 以上，並降低普通、不滿意及非常不滿意的百分比至 6% 以下。

2023 年度針對 TQF 驗證機構的綜合滿意度達 93.0%，本滿意度問卷調查之結果將提供驗證機構，亦作為驗證機構年度績效評核的參考依據。

本會將持續於精進 TQF 驗證的各項業務及服務，並加強對驗證工廠的溝通與交流。也將致力於與國際接軌，更加強化 TQF 驗證的品牌知名度、認知度及行動度（信賴度），力求協助台灣食品產業的健全發展。