

2024 年度 TQF 驗證滿意度調查結果報告

驗證服務組

2025/07/22

1. 摘要

台灣優良食品發展協會(以下簡稱 TQF 協會)每年會向 TQF 驗證客戶調查其對 TQF 驗證及驗證機構之滿意度。2024 年對 TQF 驗證的整體滿意度為 89.2%，整體滿意度維持一定程度之水準，除驗證服務年費外，其餘服務項目，包含方案管理、驗證標準、TQF 驗證標章之使用及訊息提供及資訊服務之滿意度皆達 90%。評價普通、不滿意及非常不滿意之百分比自 7.6% 下降至 5.2%，達到 2023 年度所訂定之目標(<6%)。

2. 調查方法

2024 年 TQF 驗證滿意度問卷調查時間為 2025 年 1 月 20 日至 2025 年 2 月 20 日，共 30 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 120 份問卷。使用 Microsoft Form 線上問卷系統方式回收，共回收 81 份有效問卷，回收率為 67.5%。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。

3. 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、訊息提供及諮詢服務，綜合滿意度為所有滿意度的平均值。圖 1 顯示 2024 年度驗證工廠對 TQF 驗證的綜合滿意度為 89.2%，相較於 2023 年的度滿意度減少 0.8 個百分點。雖然方案管理、驗證標準及訊息提供及諮詢服務的滿意度有所降低，但皆達 90%。TQF 驗證標章使用的滿意度於 2024 年達 91.1%，比 2023 年增加 1.5 個百分點，而驗證服務年費的滿意度維持在 83.5% 左右的水準。

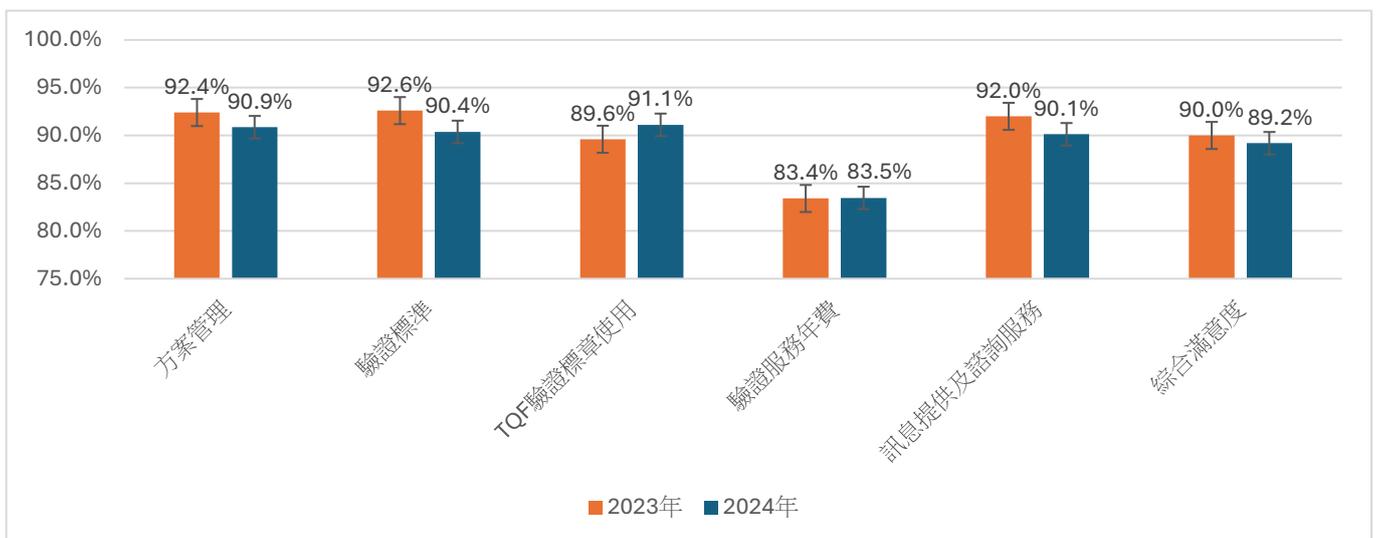


圖 1、2023 年及 2024 年 TQF 驗證滿意度比較

圖 2 為 2023 年及 2024 年 TQF 驗證廠商滿意家數百分比之分佈比較。在 2024 年，驗證廠商對驗證方案表示非常滿意(51.6%)及滿意(43.2%)的家數達 94.8%，僅 5.2%的驗證廠商對驗證方案表示為普通(4.7%)、不滿意(0.5%)及非常不滿意(0.0%)。相較於 2023 年(92.4%)非常滿意及滿意的比例，2024 年(94.8%)非常滿意及滿意的比例提高了 2.4 個百分點，且 2024 年沒有驗證客戶對驗證感到非常不滿意。比較 2023 年評價普通、不滿意及非常不滿意之客戶佔 7.6%，而 2024 年下降了 2.4 個百分點。

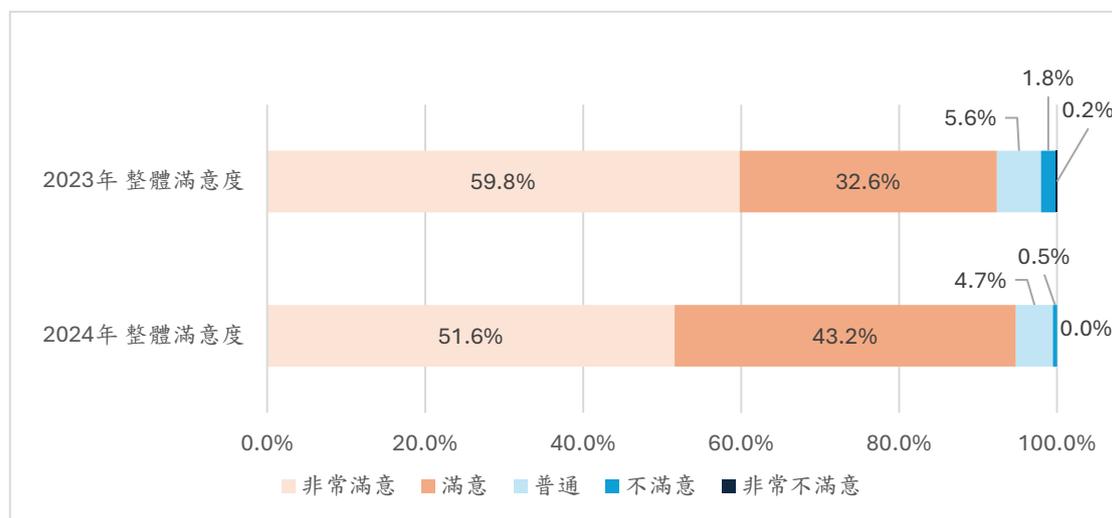


圖 2、2023 年及 2024 年 TQF 驗證廠商滿意家數百分比之分佈比較

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 92.3%，食品所及穀研所的綜合滿意度分別為 91.4%及 92.1%。稽核費用、驗證證書費用及產品檢驗費用之滿意度為 86.1%，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 3 個百分點以內。

驗證機構滿意度

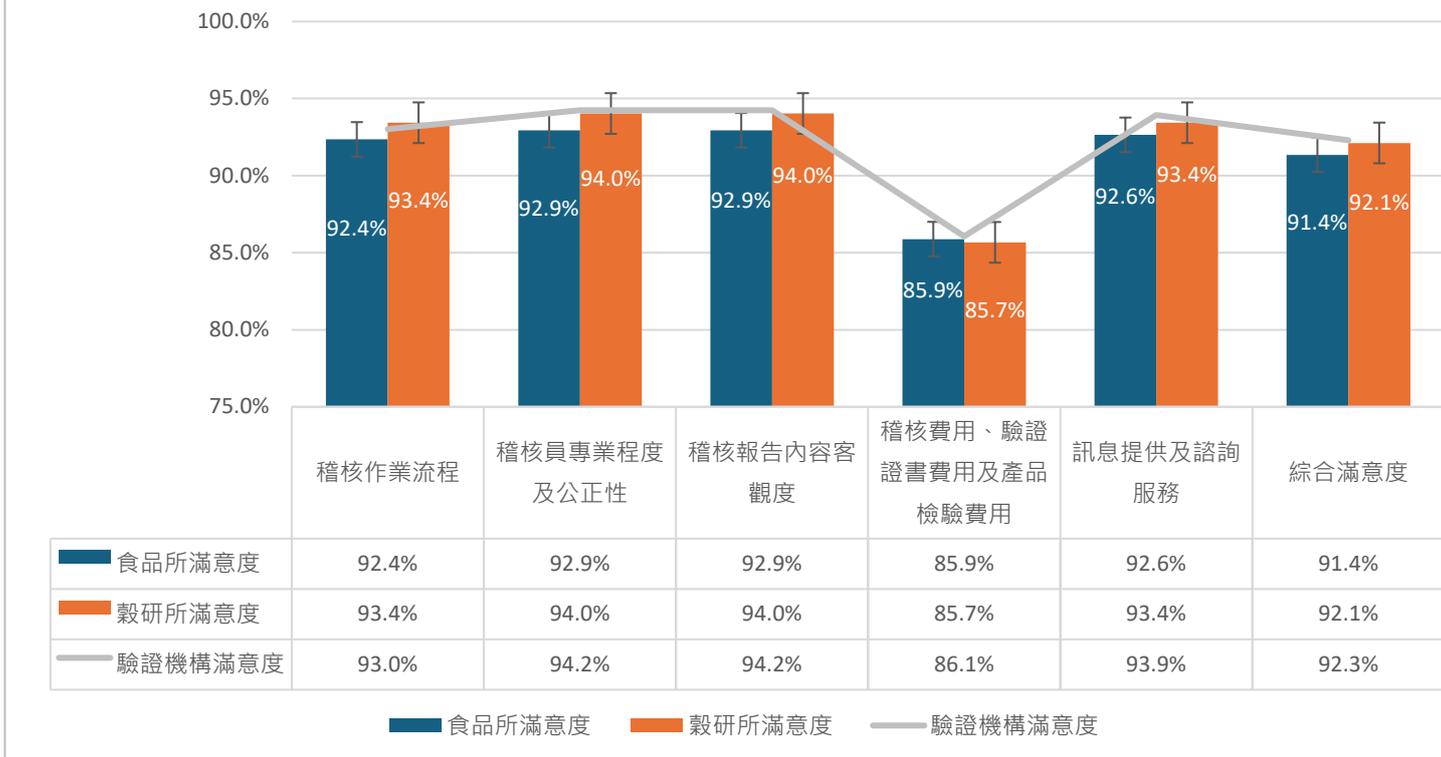


圖 3、驗證機構執行 TQF 驗證之滿意度

4. 驗證廠商之觀感

驗證工廠對 TQF 協會或驗證機構的正面觀感共 62 件，負面觀感共 3 件，包含下列項目：

1. 對 TQF 驗證方案的正面觀感共 28 件
2. 對驗證機構的正面觀感共 34 件
3. 對 TQF 驗證方案的負面觀感共 1 件
4. 對驗證機構的負面觀感共 2 件

上述負面觀感多針對檢驗之收費過高及對 TQF-ICT 平台之使用問題，本會已與驗證就客戶問題進行溝通，並將此列入新版 TQF 驗證方案之調整考量。本會已逐一回覆給予負面觀感及滿意度填寫不滿意及非常不滿意之業者。

5. 檢討與建議

2024 年度驗證工廠對 TQF 驗證之服務與管理表示滿意，綜合滿意度接近 9 成，且超過 9 成 6 的業者給予正面評價。驗證工廠對 TQF 驗證機構提供之服務標示滿意，綜合滿意度超過 9 成，且超過 9 成 4 的業者給予正面評價。但有零星業者對 TQF-ICT 平台、檢驗費及整體驗證費表示不滿意，且給予負面觀感之回饋。

針對 ICT 平台之使用，業者表示新版 TQF-ICT 平台之操作說明不夠明確，資

料轉移後有缺漏，且與驗證機構之說法不一致，造成業者更新驗證產品之困擾。此問卷調查時正逢 TQF-ICT 平台之轉換期，新版 TQF-ICT 平台之架構與操作邏輯與舊版本有所不同，操作時不習慣，本會會務人員於溝通及說明上有不夠完善之處，已向驗證業者說明，且協助排除操作之問題。資料轉移缺漏之問題本會會務人員亦快速與系統商溝通，緊急修復排除。

針對驗證費用，業者表示檢驗收費較其他檢驗機構高，整年度之驗證費用也較其他驗證高。本會檢討 TQF 驗證之收費架構，得出檢驗費用為 TQF 驗證費用居高不下的主因，故將於 2025 年調整年度追蹤管理頻率，減少抽樣檢驗頻率及檢驗數量，以求整體降低 TQF 驗證之費用。本修正已於 2025 年 6 月 25 日台北國際食品展-食品驗證國際研討會中發布周知，預計於 TQF 驗證方案 2025 年版內調整。

6. 結論

TQF 驗證會員對 TQF 驗證於 2024 的服務整體滿意度高，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，亦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。