

## 2025 年度 TQF 驗證滿意度調查結果報告

驗證服務組  
 2026/6/8

### 1. 摘要

台灣優良食品發展協會（簡稱 TQF 協會）針對 TQF 驗證工廠進行 2025 年度之滿意度調查，2025 年對 TQF 驗證制度之綜合滿意度為 89.7%，其中表示非常滿意與滿意的廠商比例高達 94.7%，並達成「零負評」的優異表現。對驗證機構執行 TQF 驗證之綜合滿意度則為 92.7%，本年度 TQF 驗證機構—食品工業發展研究所（簡稱食品所）與中華穀類食品工業技術研究所（簡稱穀研所）之綜合滿意度極為相近，皆維持優良水準。此外，針對 TQF-ICT 平台之綜合滿意度為 82.8%。整體而言，廠商對 TQF 驗證制度與驗證機構專業度給予高度肯定，針對驗證相關費用及 ICT 平台使用之反饋，協會已擬定具體改善措施並逐步落實。

### 2. 調查方法

2025 年 TQF 驗證滿意度問卷調查時間為 2025 年 11 月 11 日至 2025 年 11 月 25 日，共 15 天，調查對象為 TQF 驗證廠商，問卷寄送對象為 TQF 驗證制度聯絡人，以 Email 及紙本發出 134 份問卷，並使用 Microsoft Form 線上問卷系統方式填答，共回收 83 份有效問卷，回收率為 61.9%，在 95% 的信心水準下，本次調查之抽樣誤差為±2.98%。本問卷以 5 分制調查廠商對 TQF 驗證制度、TQF 驗證機構以及 TQF-ICT 平台之滿意度，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

#### (1) TQF 驗證制度滿意度：

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」，綜合滿意度為所有項目滿意度之平均值。與 2024 年相比，綜合滿意度從 89.2% 進步至 89.7%，除驗證服務年費滿意度稍低外，多數指標達到 90% 以上之高水準。

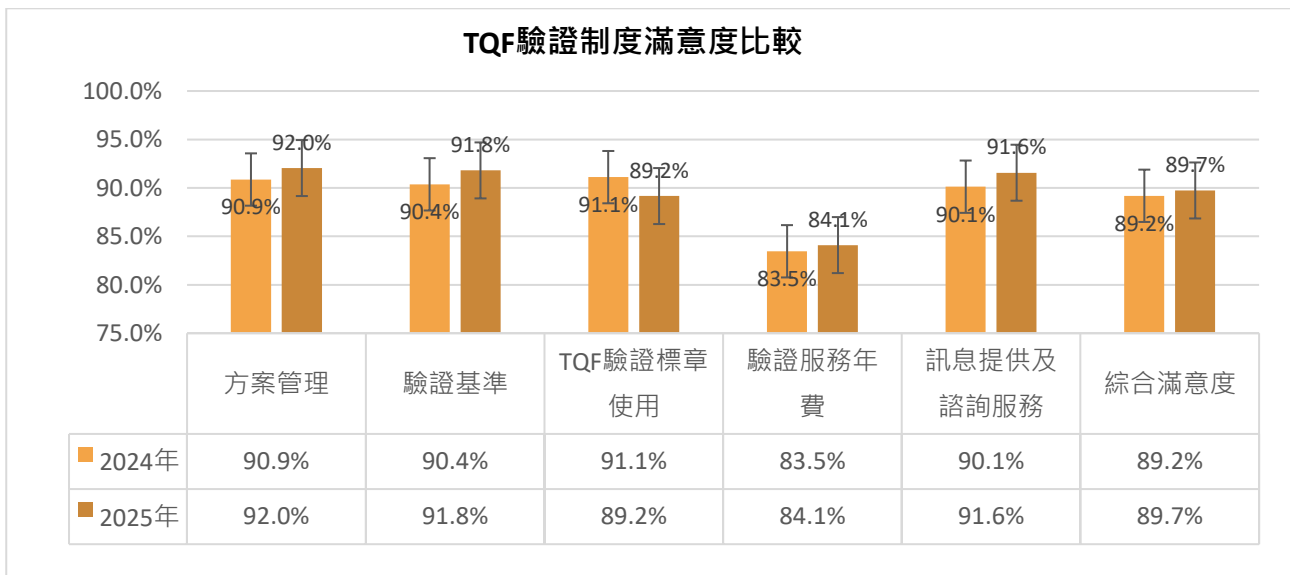


圖 1、2024 年及 2025 年 TQF 驗證制度滿意度比較

圖 2 為 2024 年及 2025 年 TQF 驗證制度滿意度分佈比較。在 83 份有效問卷的各項指標評分中，驗證廠商對 TQF 驗證制度表示「非常滿意」及「滿意」之比例合計高達 94.7%，與 2024 年（94.8%）表現齊平，維持極高水準，而表示「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」之比例僅佔 5.3%。本年度的滿意度結構持續優化，給予最高評價「非常滿意」的佔比自去年的 51.6% 提升至 54.0%，顯示廠商對 TQF 驗證制度的認同度更為深化。此外，在未達滿意的 5.3% 評價中，全數皆為「普通」評價，「不滿意」的比例由去年的 0.5% 徹底降至 0.0%，達成了零負評的優異表現。

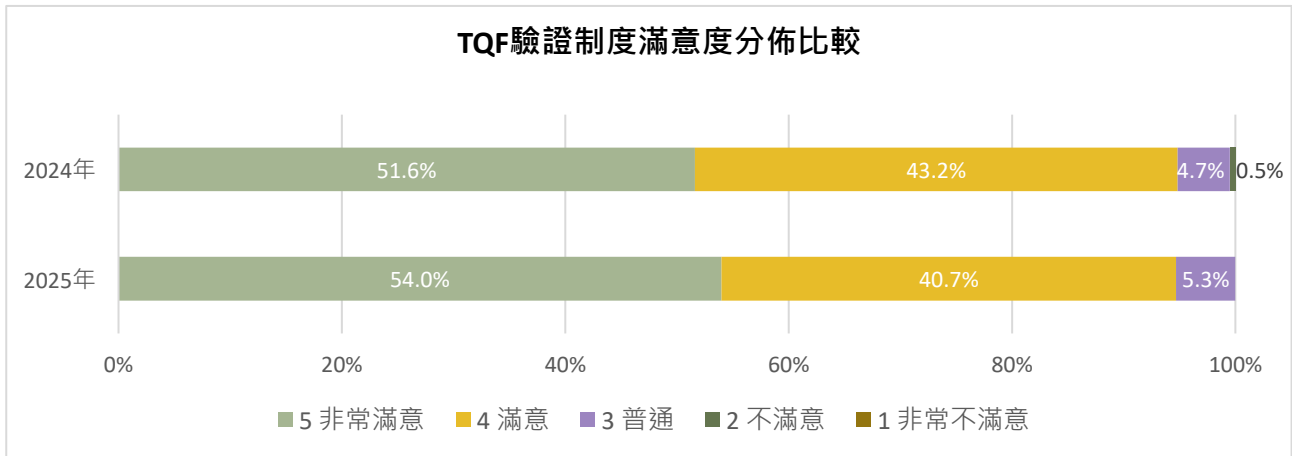


圖 2、2024 年及 2025 年 TQF 驗證制度滿意度分布比較

(2) 驗證機構執行 TQF 驗證滿意度：

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」，2025 年針對所有驗證機構的綜合滿意度達到 92.7%，相較於 2024 年的 91.9%，整體提升了 0.8 個百分點。

從各項調查指標的跨年度表現來看，服務品質呈現全面性的優化，稽核費用滿意度有正向成長，過往廠商最為關注的痛點「稽核費用、驗證證書費用及產品檢驗費用」，滿意度從 2024 年的 85.8% 進步至 2025 年的 88.4%，顯示 TQF 協會在費用結構上的檢討與調整，已初步獲得廠商的正面回饋。在「稽核員專業程度及公正性」方面，滿意度由 93.7% 提升至 94.1%，「稽核作業流程」亦由 92.8% 成長至 93.7%，這些數據表明，驗證機構在實際執行現場稽核時，其專業素養與流程順暢度均持續精進。「稽核報告內容客觀度」自 93.7% 微幅上升至 93.9%，而「訊息提供及諮詢人員」指標也穩定維持在 93.3% 的高水準。整體而言，除了費用項目外，驗證機構所有的服務指標皆有 93% 以上之優良水準。TQF 協會已於 2025 年版方案調整年度追蹤管理頻率與檢驗項目數量，以協助廠商降低整體驗證成本。

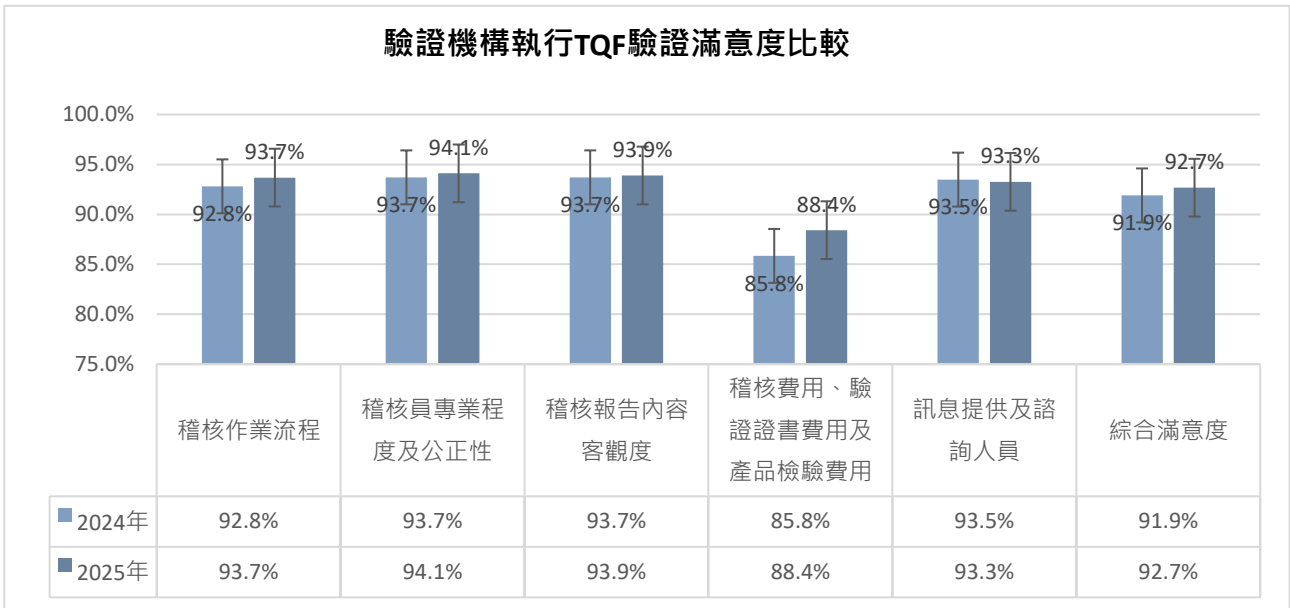


圖 3、2024 年及 2025 年驗證機構執行 TQF 驗證滿意度比較

TQF 驗證機構—食品所與穀研所，其各項滿意度表現不僅皆處於高水準，更展現了極高的服務一致性。在綜合滿意度方面，食品所為 92.7%，穀研所為 92.6%，兩者差距僅極微小的 0.1%，確保廠商無論由哪間機構執行驗證流程，都能獲得標準一致且優質的專業服務。

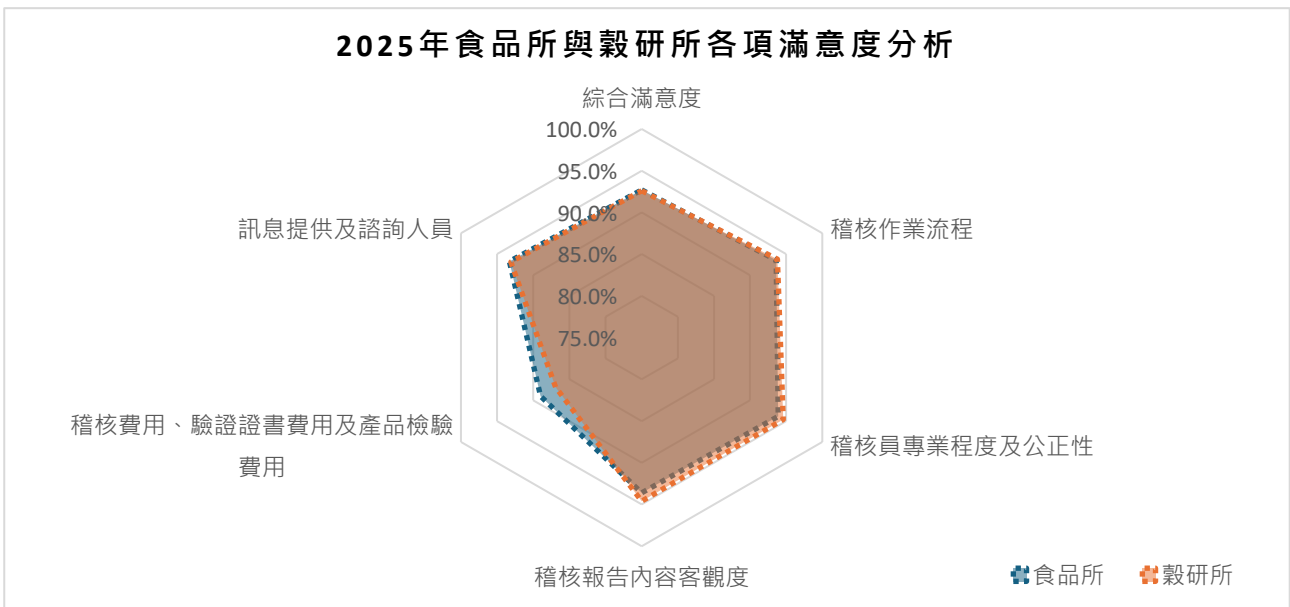


圖 4、食品所與穀研所各項滿意度分析

(3) TQF-ICT 平台滿意度：

2024 年度適逢新版 TQF-ICT 平台轉換期，有廠商反映操作不習慣與資料轉移缺漏等問題，為精準掌握廠商對 TQF-ICT 平台的體驗，本年度首次將「TQF-ICT 平台使用滿意度」列為獨立調查項目。

調查結果如圖 5 所示，此次調查包含「網站文字表達清晰度」、「網站易用性（表單填寫、查詢等）」、「錯誤處理（系統提示清晰度）」、「整體使用經驗滿意度」，

綜合滿意度為 82.8%，相較於 TQF 驗證制度與驗證機構的高滿意度，TQF-ICT 平台的表現仍有較大的進步空間，廠商提供的使用經驗及需求，也為 TQF 協會指明系統優化的具體方向。

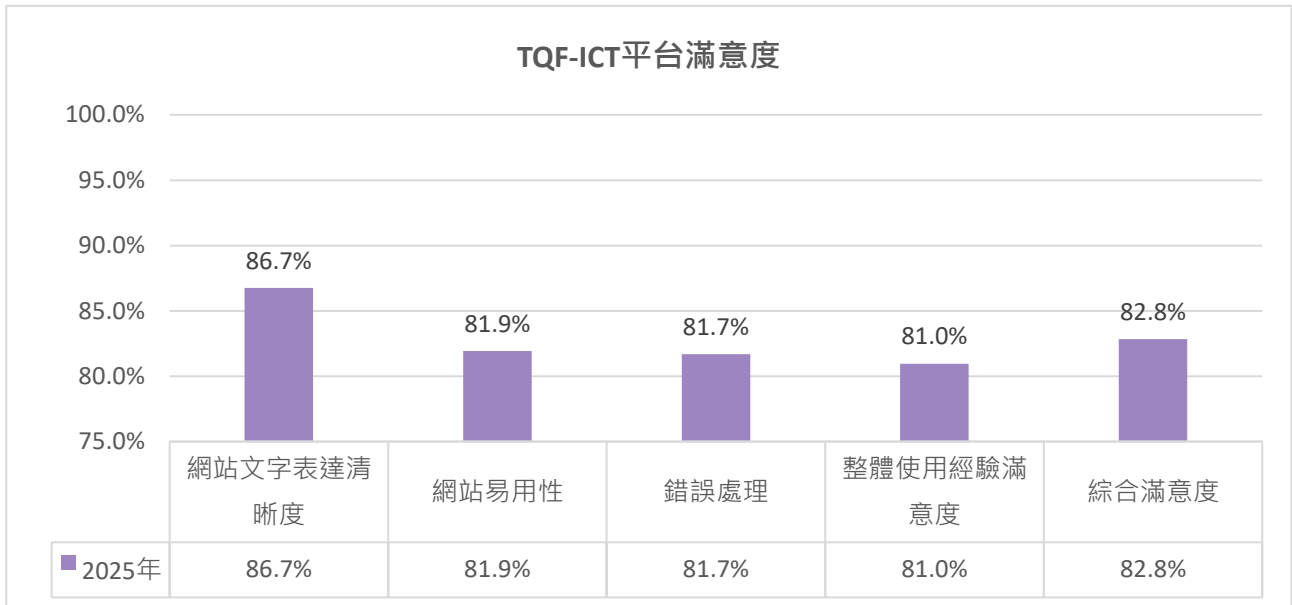


圖 5、TQF-ICT 平台滿意度

#### 4. 廠商建議與 TQF 協會具體優化措施

針對本年度問卷中廠商提出的寶貴建議與未來期許，協會已進行全面盤點，並積極擬定對應的優化措施如下：

##### (1) TQF-ICT 平台系統優化

廠商建議系統能增加「暫存功能」，避免資料因停留時間較長而需重新輸入；在資料建檔方面，建議開發「多檔案與 EXCEL 批次上傳功能」，以節省作業時間。此外，廠商也建議系統導入「主動通知機制」(如補件、退件及審核完成之信件提醒)，以便於第一時間掌握案件進度；同時希望能擴充附件上傳欄位，使申請作業更臻完善。

TQF 協會已針對廠商建議事項，向系統商提出「TQF 驗證產品申請註冊之暫存功能」、「同類產品清單使用 EXCEL 上傳功能」以及「系統通知信功能」等相關之擴充需求，預計於 2026 年下半年陸續建置完成。

##### (2) 費用與檢驗項目

廠商建議 TQF 協會能持續評估檢驗費用的適切性，並探討適度調整年度追蹤頻率，期望能在兼顧食品安全與風險管理的前提下，進一步優化檢驗成本，減輕廠商的營運負擔。

TQF 協會已於 2025 年 11 月 6 日公告發行「TQF 台灣優良食品食安管理驗證方案」(簡稱 TQF-FS 方案)及「TQF 台灣優良食品品質管理驗證方案」(簡稱 TQF-QM 方案) 2025 年版，抽樣檢驗頻率及項目皆已進行合理化調整。TQF-FS 及 QM 方案年度追蹤由 1 年 2 次調整為 1 年 1 次完整稽核；產品抽驗之頻率及項目亦進行調整，TQF-FS 方案頻率為依查證結果抽驗，項目原為 2 項安全及 1 項品質，現調整為 1 項

安全；TQF-QM 方案頻率原為 1 年 2 次，調整為 1 年 1 次，項目原為 2 項安全及 1 項品質，調整為 1 項安全及 1 項品質。新規範於滿足風險管理下，將大幅減輕廠商整體之驗證及檢驗費用負擔。

(3) 方案改版內容說明

廠商建議能提前舉辦新版方案相關課程或說明會，協助廠內員工快速熟悉更新之條文內容，確保實務操作得以順利銜接。

「TQF-FS 及 QM 驗證方案 2025 年版說明會」於 2026 年 1 月 9 日正式上線至 TQF 協會官網之數位學習平台，以供所有廠商不受時間與空間限制，隨時上網觀看與學習。

(4) 教育訓練課程需求

多數廠商對於協會提供的培訓及技術服務展現高度興趣，其中以「HACCP 持續教育訓練時數班」、「食品防護及食品詐欺」、「食品安全監測計畫」、「EMP 環境監控計畫」及「食品包裝標示實務」的需求最為殷切。

針對廠商期待的訓練主題，TQF 協會培訓中心目前已有辦理上述培訓課程，歡迎廠商多加利用。本會也將持續傾聽產業需求，若有尚未涵蓋之特定主題，將優先納入未來的年度開課計畫中，致力提供最符合產業脈動的專業技術資源，協助廠商全面提升食安及品質管理量能。

## 5. 結論

2025 年度 TQF 驗證體系在服務品質與專業度上展現了卓越且穩定的成果。本年度驗證廠商對 TQF 驗證制度的綜合滿意度為 89.7%。在滿意度分佈上更呈現了實質的進步，不僅正向評價（非常滿意與滿意）高達 94.7%，更達成了「零負評」的優異表現。此外，第一線的驗證機構滿意度整體提升至 92.7%，且食品所與穀研所的評價高度一致，充分顯示 TQF 驗證在機構管理與稽核標準上具備極高的穩定性與專業水準。

面對廠商的期許與回饋，TQF 協會積極將各項建議轉化為具體的優化行動，針對廠商最關心的驗證與檢驗成本，TQF 協會已於 TQF-FS 及 QM 方案 2025 年版調整年度追蹤頻率及抽樣檢驗規範，以實質減輕廠商驗證成本負擔。TQF 協會也已排定明確的 TQF-ICT 平台優化時程，預計於 2026 年下半年陸續建置完成。

未來，TQF 協會除精進服務品質並加強與驗證工廠的溝通交流外，持續提高消費者對 TQF 驗證的知名度、認知度及行動度。同時，TQF 協會將結合外部專家或機構擴大技術服務能量，並積極運用政策資源，促進食品產業之升級轉型。另外亦繼續引進國際驗證標準以擴大驗證的多元發展，同時建構台日合作網絡，促進企業間的策略結盟。透過上述策略之落實，全方位提升 TQF 驗證的品牌價值，力求協助台灣食品產業邁向健全且國際化之發展。