

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	2/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

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害關係者，能與 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」（以下簡稱 TQF 驗證方案）之推行。

2 範圍

各單位以電話、面洽等非書面形式或電子郵件、公文或於 TQF 協會官方網站下載填寫寄送「台灣優良食品驗證服務申請表」(TQF-CCM-000-03)等書面形式提出對 TQF 驗證方案之諮詢、意見與執行 TQF 驗證方案時所發生之抱怨及申訴。

3 權責

3.1 TQF 協會驗證服務組（以下簡稱驗證組）：

負責制定此管理辦法，並確認其執行成效。來自於 TQF 驗證方案之相關利害關係者及對 TQF 驗證方案感興趣者之諮詢、建議及意見，均由驗證組組長指派其組內之案件承辦人辦理。

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，研議所有可能之技術性修正建議，並決議同意、不同意或再修正制修訂草案。

4 定義

4.1 TQF 驗證方案

TQF 協會訂定之要求、系統、規範與標章管理，以及認證機構、驗證機構和食品工廠所必須遵循的相關依據。

4.2 驗證機構

係指 TQF 協會授權營運 TQF 驗證方案之具有第三方符合性評鑑之機構。

4.3 驗證

係指經認證之驗證機構針對驗證工廠實施稽核及產品檢驗，確認驗證工廠之食品安全管理及產品品質管理系統符合 TQF 驗證方案之要求，並核發驗證證書。

4.4 稽核員

係指於 TQF 協會註冊，且為 TQF 協會授權之驗證機構僱用或約聘，能對食品工廠執行 TQF 驗證稽核之人員。

4.5 TQF 驗證管理平台

由 TQF 協會建置及維護，以供 TQF 驗證廠商及其他相關人員上傳及查詢資訊。

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	3/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

4.6 諮詢

係指來自於 TQF 驗證方案之相關利害關係者及對 TQF 驗證方案感興趣者對於 TQF 驗證方案之提問。

4.7 意見

係指來自於 TQF 驗證方案之相關利害關係者及對 TQF 驗證方案感興趣者對於 TQF 驗證方案之建議。

4.8 抱怨

係指來自利害關係者對驗證機構之 TQF 稽核員及其他人員、TQF 協會人員、TQF 驗證廠商之行為或 TQF 驗證方案之任何情事等所表示之不滿。

4.9 申訴

係指 TQF 驗證廠商對 TQF 稽核員或驗證機構於驗證期間做出之決定提出異議。

4.10 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。

4.11 標章使用異常

指違反「台灣優良食品驗證方案 方案管理」（TQF-CPM）規範或違反「台灣優良食品驗證合約書」（TQF-CPM-000-03）規定，以致損害 TQF 協會、認證機構或驗證機構之權益；凡擅自使用或仿冒 TQF 驗證標章，或侵害 TQF 協會 TQF 驗證標章具有之權益者；在文件或其他宣傳中，不正確引用或以誤導方式使用驗證標章或顯示產品已獲驗證之任何其他形式等情事。

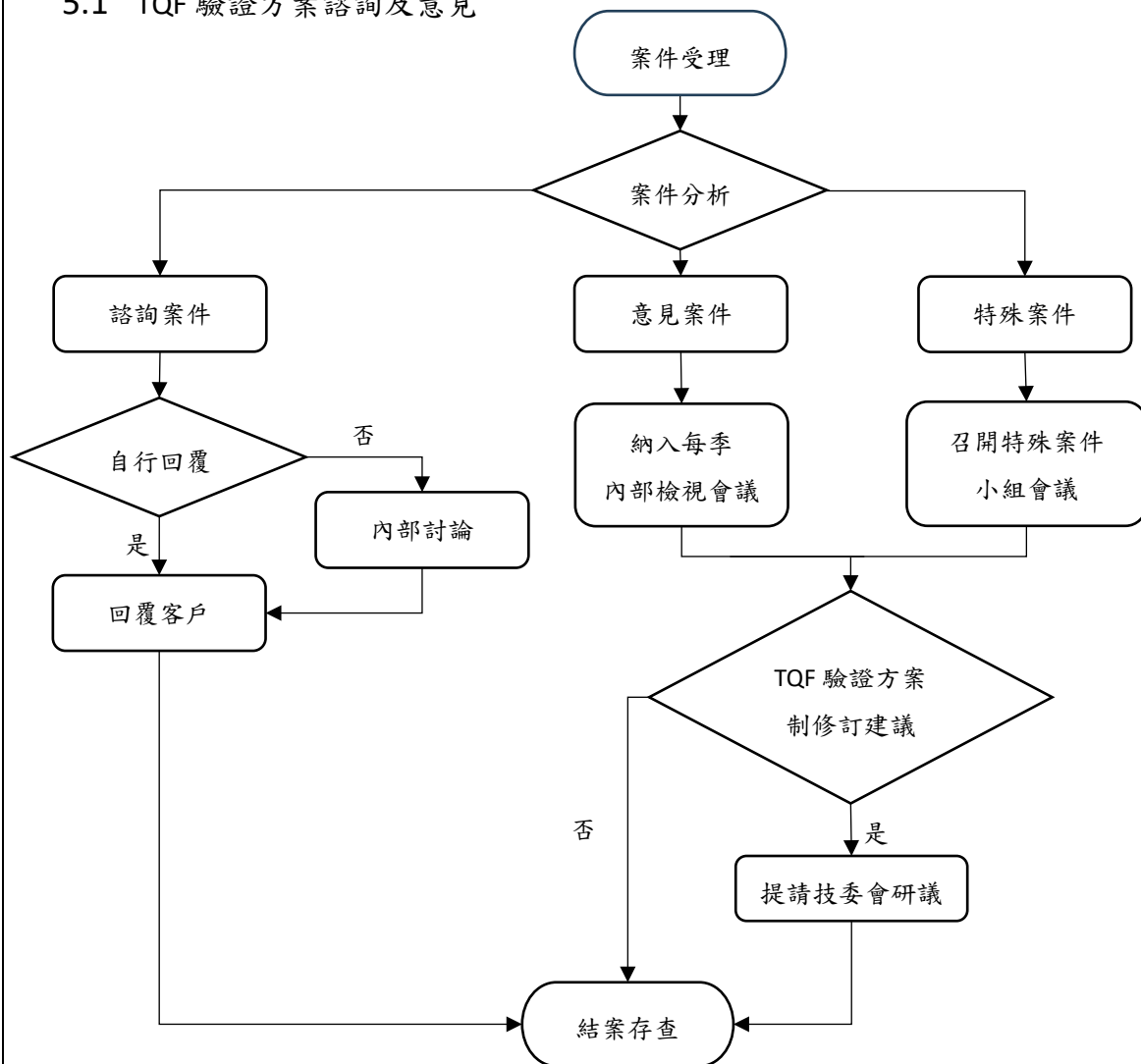
4.12 危機

發生使組織（機關）陷入爭議之事件，威脅到組織（機關）重大價值，於處理時具有時間壓力，迫使決策者必須做出決策，該決策並可能有重大影響。

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	4/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

5 作業內容

5.1 TQF 驗證方案諮詢及意見



圖一、TQF 驗證方案諮詢及意見處理程序

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。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。其流程如圖一、TQF 驗證方案諮詢及意見處理程序。

5.1.2 案件受理

承辦人應於接受諮詢或收到意見陳述時記錄日期、時間、客戶之聯絡方式

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	5/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

及資訊（姓名、電話、公司名稱等）並詳細記錄其問題於「台灣優良食品驗證方案客服紀錄表」（TQF-CCM-000-01）。

5.1.3 諮詢案件分析處理

5.1.3.1 若承辦人或相關負責人員可自行回答問題，則直接回覆客戶。

5.1.3.2 若無法立即回覆時，由驗證組進行內部討論，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 意見案件分析處理

5.1.4.1 所有意見均將彙整並由驗證組納入每季 TQF 驗證方案內部檢視會議之議題。被視為 TQF 驗證方案制修訂之可行建議，應提請技委會研議。

5.1.4.2 技委會研議 TQF 驗證方案之制修訂請參閱 TQF 驗證方案第 2 章 TQF 驗證方案之制修訂。

5.1.5 特殊案件處理

5.1.5.1 依據 5.3 特殊案件辦理。

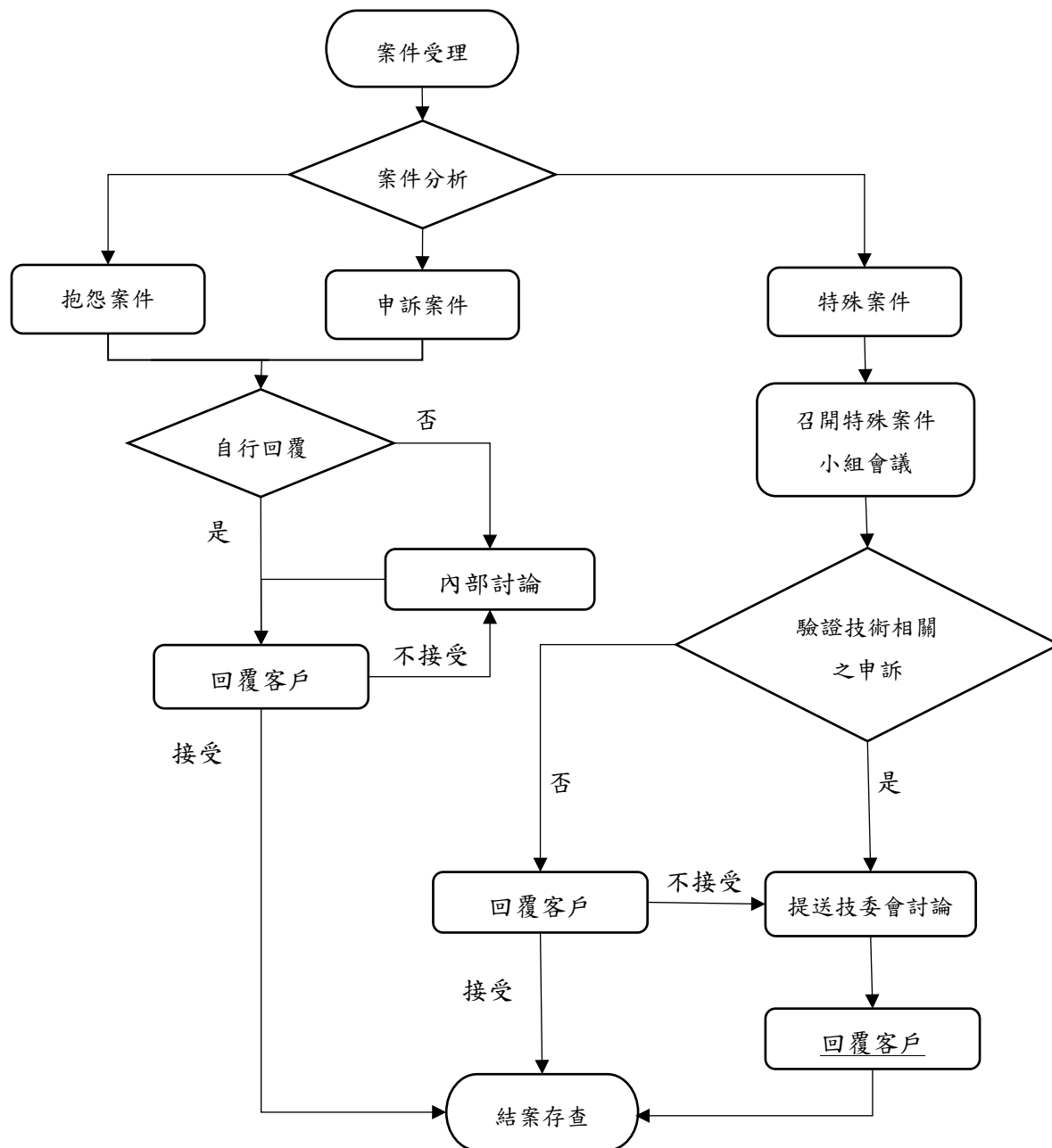
5.1.6 結案存查

5.1.6.1 所有諮詢回覆應記錄回覆時間及內容於「台灣優良食品驗證方案客服紀錄表」（TQF-CCM-000-01）。

5.1.6.2 TQF 驗證方案內部檢視會議及技委會會議應有會議紀錄存查。

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	6/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

5.2 執行 TQF 驗證方案之抱怨及申訴



圖二、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	7/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

5.2.1 概述

抱怨及申訴為執行 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、其他人員等利益相關衝突。分析討論合乎時宜之解決方式以確保各方利益。其流程如圖二、執行 TQF 驗證方案之抱怨及申訴程序。

5.2.2 案件受理

5.2.2.1 所有申訴案件應由驗證機構優先處理，且僅於驗證機構無法解決時，方可提請 TQF 協會解決。

5.2.2.2 申訴之案件應請客戶於 TQF 協會官方網站下載填寫「台灣優良食品驗證服務申請表」(TQF-CCM-000-03)，詳述驗證相關資訊及申訴原因，以書面形式提出並寄送至本會。

5.2.2.3 承辦人應記錄日期、時間及客戶之聯絡方式及資訊（姓名、電話、公司名稱等）並詳細記錄其抱怨及申訴內容於「台灣優良食品驗證方案客服紀錄表」（TQF-CCM-000-01）。

5.2.3 抱怨及申訴案件處理

5.2.3.1 案件承辦人應先確定是否可以自行回覆案件，並應在 5 個工作天內客觀的回應客戶並記錄結果。

5.2.3.2 若案件承辦人無法自行解決抱怨或申訴，則該案件應提請驗證組進行討論及決定，並通知客戶說明案件正在調查中，並於在初次抱怨或申訴後的 20 個工作天內回覆進一步的調查結果。

5.2.4 結案存查

所有回覆應記錄其回覆時間及內容於「台灣優良食品驗證方案客服紀錄表」（TQF-CCM-000-01），結案後存檔備查，每季統計彙整由驗證組於 TQF 驗證方案每季內部檢視會議內提供討論。

5.3 特殊案件

5.3.1 若有驗證相關之特殊需求或申訴案件，秘書長應成立特殊案件小組處理。該小組由秘書長擔任召集人，總監擔任副召集人，驗證組長擔任秘書，且其他各組別組長擔任小組成員。

5.3.2 由秘書長召開小組會議判斷是否再修正內部檢視會議產生之建議草案或結束該特殊案件，會議結果應確實記錄，由驗證組研擬該會議產生之任何驗證方案制修訂草案，再提請技委會研議。

5.3.3 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。

文件編號	名 稱	頁數/總頁數	8/8
TQF-CCM	台灣優良食品驗證方案溝通聯繫管理程序	版本	3

5.4 滿意度調查

5.4.1 概述

調查所有驗證廠商對驗證方案的想法及滿意度，以確認其對 TQF 驗證服務之滿意度，並蒐集改善 TQF 驗證方案的相關資訊。

5.4.2 每年提供「TQF 驗證方案驗證工廠滿意度問卷」（TQF-CCM-000-02）予驗證廠商填寫，自提供日起 20 個工作天內填寫並提供予驗證組。

5.4.3 自統計日起 20 個工作天內，TQF 協會驗證組應回覆滿意度調查表之意見。

5.4.4 由驗證組彙整及討論調查結果，被視為對 TQF 驗證方案之可行之制修訂意見，應提請 TQF 協會技委會研議。

5.5 驗證產品異常及標章使用異常事件

5.5.1 當驗證產品及標章使用疑似發生異常時，依「TQF 驗證產品異常及標章使用異常通報及處理辦法」（TQF-CCM-001）辦理。

5.6 驗證方案危機事件處理

5.6.1 當 TQF 驗證方案發生危機事件或本會接獲疑似 TQF 驗證相關危機訊息時，依「TQF 驗證方案危機事件處理辦法」（TQF-CCM-002）辦理。

6 參考文件

- (1) TQF-CPM「台灣優良食品驗證方案 方案管理」
- (2) TQF-CPM-000-03「台灣優良食品驗證合約書」
- (3) TQF-CCM-001「TQF 驗證產品異常及標章使用異常通報及處理辦法」
- (4) TQF-CCM-002「TQF 驗證方案危機事件處理辦法」

7 使用表單

- (1) TQF-CCM-000-01「台灣優良食品驗證方案客服紀錄表」
- (2) TQF-CCM-000-02「TQF 驗證方案驗證工廠滿意度問卷」
- (3) TQF-CCM-000-03「台灣優良食品驗證服務申請表」