

FSSC 22000 食安與品質文化 (2.5.8) 重點整理與稽核指南

綠盾食護整理版 | 依 FSSC 22000 方案 V6 附加要求 2.5.8 與官方指導文件 (Guidance Document: Food Safety and Quality Culture, 2023/7 · 含 PAS 320:2023 參照) 之原意整理，非官方文件；英文原版為準。官方原文請至 FSSC 官網 (www.fssc.com) 下載。

一、附加要求 2.5.8 要求重點 (適用所有食物鏈類別)

2.5.8(a) 依 ISO 22000:2018 第 5.1 條並在其基礎上，**最高管理階層**應建立、實施並保持食安與品質文化**目標**，作為管理系統的一部分，至少涵蓋四要素：

- 溝通
- 教育訓練
- 員工回饋與參與
- 涵蓋所有影響食安品質部門之既定活動的績效衡量

2.5.8(b) 目標應由**文件化的文化計畫**支持 (含目標與時間表) ，並納入**管理審查**與持續改進過程。

GFSI 對食品安全文化的定義：影響食品安全意識與行為、存在於組織內部並貫穿整個組織的共同價值觀、信念和規範。

二、四要素的稽核檢查點 (依官方稽核指南整理)

要素	稽核官會看什麼
溝通	期望是否寫進職務說明；溝通政策與矩陣；入職與年度訓練含文化期望與理解評估；現場訪談員工是否知道自己的食安職責；期望是否翻成員工母語張貼
教育訓練	訓練程序、矩陣與紀錄；CCP/OPRP 人員訓練與能力評估 (出席、筆試、實作觀察) ；訓練是否涵蓋工作區的危害與不符合時的處置
員工回饋	上次員工提出食安問題是何時、如何處理；有無保密通報管道 (匿名信箱、專線) ；員工如何提建議；員工是否參與程序與指示的設計改善
績效衡量	有沒有部門目標與監控；績效看板揭示；員工調查；投訴與不符合的趨勢管理；虛驚事件 (有驚無險) 的檢討與預防措施

三、可衡量的文化目標範例

- 溝通：食安政策知曉率 100%（年度抽測）；每月產線食安溝通會議並留紀錄。
- 訓練：年度食安訓練達成率 100%；CCP 相關人員測驗通過率 $\geq 95\%$ 。
- 回饋：員工食安提案每季 $\geq N$ 件；通報案件 7 日內回覆。
- 績效：文化成熟度調查分數逐年上升；虛驚事件通報率上升、重複性缺失下降。

（數字請依廠內實況訂定，重點是「可衡量 + 有時間表 + 進管審」。）

四、進階：PAS 320 的八個面向（對照 ISO 22000 條款）

PAS 320 面向	整合到 ISO 22000
理解文化基礎與組織背景	第 4 章
建立文化治理（承諾、願景、政策、權責）	第 5 章
評估目前文化成熟度、設定期望文化	第 4 章
設計變革計畫（差距、風險機會、優先級）	第 6 章
準備關鍵職能（資源、能力、溝通、文件）	第 7 章
將變革嵌入既有 FSMS、管理干擾與危機	第 8.1 條
評估文化績效（監測、驗證、分析、管審）	第 9 章
持續改進（虛驚通報、表揚慶祝、更新）	第 10 章

PAS 320:2023 可於 BSI 網站免費下載，適合想把文化做深的中大型廠。

五、常見缺失（輔導觀察）

- 文化目標不可衡量：只寫「提升全員食安意識」，沒有指標、沒有時間表。
- 有目標沒有計畫文件，或計畫從未進管理審查。
- 四要素缺角：多數廠訓練和溝通有做，員工回饋管道與績效衡量最常空白。
- 現場員工答不出：稽核官訪談產線人員時，員工不知道政策、不知道自己區域的不符合該怎麼處理。
- 訓練教材沒有翻譯成外籍員工母語（同時違反台灣 GHP 的訓練要求精神）。