

## 六. 對顧客投訴的處理

顧客的投訴有助反映食物製造過程中可能出現而又被忽略的問題，故此應小心處理顧客的投訴。在有需要時，可根據實際情況檢討及修改食物安全計劃，防止有關問題再發生。

- 訂定處理投訴的程序
- 把顧客的所有投訴記錄在案
- 記錄所有細節，包括投訴日期、投訴人資料、原因、所作回應及矯正行動
- 顧客投訴紀錄表的樣本載於附錄 17