

農糧類
產銷履歷集團驗證
品質管理文件參考手冊

行政院農業委員會農糧署

111年1月26日



目錄

序言	3
一、總部作業規範.....	4
二、品質管理系統.....	5
(一)組織合法性及對成員之管理方式.....	8
(二)總部及成員對產品產製過程之要求與管理方式.....	8
(總部作業管理程序).....	8
附件1-1、農糧產品產銷履歷集團驗證合約書.....	11
附件1-2、成員登記表.....	13
附件1-3、集團成員申訴及溝通紀錄表.....	14
附件1-4、教育訓練紀錄表.....	15
附件1-5、總部自我查核表.....	16
附件1-6、會議紀錄.....	18
(三)總部文件管理項目及程序.....	19
附件3-1、文件修改申請及審核意見表.....	22
附件3-2、產銷履歷文件分發回收紀錄表.....	23
附件3-3、產銷履歷文件借閱登記表.....	24
(四)接獲客戶申訴之處理程序.....	25
附件4-1、客訴處理紀錄表.....	28
附件4-2、會議紀錄.....	29
(五)總部對成員辦理內部稽核之項目及程序.....	30

附件5-1、內部稽核通知單	34
附件5-2、內部稽核查檢表	35
附件5-3、內部稽核報告書	37
附件5-4、矯正措施要求單	38
(六)總部對成員發生不符合事項之管理方式	39
附件6-1、不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表	41
(七)產品追溯、標示及回收之管理方式	42
附件7-1、採收出貨及總量管制紀錄表	47
附件7-2、原物料識別標籤	48
附件7-3、出貨識別標籤	49
附件7-4、產銷履歷農產品標示內容查驗表	50
附件7-5、產品回收紀錄表	51
附件7-6、異常處理表	52
(八)總部對委外作業承攬者之管理方式及程序	53
附件8-1、委外作業承攬者調查表	55
附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(包裝)	56
附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(代噴)	57
附件8-3、委外作業承攬者基本資料表	58
附件8-4、委外作業承攬者契約書	59

序言

本手冊針對農委會規劃實施符合國際潮流之產銷履歷農產品驗證制度，藉此協助國內產業，提高農漁畜產品品質與衛生，確保其安全性、可信賴性及可追溯性。

依據產銷履歷農產品驗證基準第四點第二款中，要求集團驗證須符合以下要求：

1. 農產品經營者應設有總部負責業務規劃、執行及管理，所有成員與總部均應有契約或隸屬之關係，並採行由總部所訂定之品質管理系統，且接受總部持續追蹤查驗及矯正之要求。
2. 總部應自訂**總部作業規範、品質管理系統及相關作業程序書**，進行總部自我查核，並設有至少一名**內部稽核員**，對所有成員辦理每年至少一次之**內部稽核**。
3. 前二目品質管理系統應包含下列項目：
 - (1). 組織合法性及對成員之管理方式。
 - (2). 總部及成員對產品產製過程之要求與管理方式。
 - (3). 總部文件管理項目及程序。
 - (4). 接獲客戶申訴之處理程序。
 - (5). 總部對成員辦理內部稽核之項目及程序。
 - (6). 總部對成員發生不符合事項之管理方式。
 - (7). 產品追溯、標示及回收之管理方式。
 - (8). 總部對委外作業承攬者之管理方式及程序。
4. 所有成員之產製作業應符合本基準規定，並進行自我查核。
5. 產製之產銷履歷農產品應以集團名義標示農產品經營者名稱、地址及電話。
6. 爰依前開規定，訂定本手冊，提供農產品經營者參酌使用，文字以**粗體**標示部分為法規所要求集團驗證總部應具備之**8項**管理功能，其執行方式(程序)與紀錄必須能明確呈現於總部管理系統文件中，以符合驗證規定之要求；惟其文件架構、文件名稱、執行方法、文字敘述、以及圖文或表單之呈現方式，可依農產品經營者之實務運作模式與需求自行調整及應用，並且說、寫、作應具一致性，以建立集團總部之實際管理效益。

一、 總部作業規範

- 第一條、 本規範係為○○○(集團名稱)，為生產產銷履歷農糧產品及針對生產過程所訂定。
- 第二條、 本規範由總部訂定，適用於本○○○(集團名稱)契約農戶從事農糧作物產品之生產。
- 第三條、 由總部負責業務之規劃及控制或管理，所有成員均應與該總部有法律或合約之關係，並採行由總部所制定、建立一致之品質管理系統，且接受總部持續追查及矯正之要求。
- 第四條、 成員生產之農糧產品應符合行政院農業委員會公告之臺灣良好農業規範。
- 第五條、 總部應設置管理代表(負責人)、集(出)貨管理負責人、資訊管理負責人，並明確紀錄於成員名冊。
- 第六條、 稽核人員或小組應對針對各成員之農地與農作生產方式，定期稽核並輔導其生產過程、相關紀錄及農糧產品集(出)貨之管理，並確認所有成員各項操作均符合良好農業規範。
- 第七條、 資訊管理負責人對農糧產品自農場至銷售過程之資訊，應全程控管。
- 第八條、 各成員應定期紀錄產銷履歷紙本紀錄表及定期登錄系統。
- 第九條、 稽核人員或小組對本身所紀錄的內容，應進行自我檢查並確認其內容，與其各項作業是否符合自訂相關程序，定期向總部報告，同時應通知資訊管理負責人。
- 第十條、 各成員應對所生產之農糧產品進行管理，避免有混貨情形。
- 第十一條、 對於未遵守良好農業規範生產之農糧產品，及有觸及法令之重大過失時，總部得停止該農糧產品出貨。
- 第十二條、 資訊管理者及成員應保管各項作業文件達3年以上，並保留相關資材、操作及自我查核紀錄。
- 第十三條、 總部每年至少完成一次自我查核及對所有成員至少完成一次內部稽核(包括登記農戶農地的實地勘察)，並保留相關稽核紀錄。
- 第十四條、 本規章自○○年○○月○○日起施行。

二、 品質管理系統

1 品質手冊之目的及管制方式

1.1 目的：

- 1.1.1 由書面說明本集團之品質保證系統及各項相關作業要項，以做為系統運作之依據。
- 1.1.2 使全體員工易於了解，在品質保證系統中，應遵守之各項辦法與責任。
- 1.1.3 讓客戶與委外作業承攬者易於了解，本集團對品質經營之承諾。
- 1.1.4 說明本集團之品質保證系統係配合實際需要而建構，並滿足產銷履歷品質保證模式之需求。

1.2 管制方式：

- 1.2.1 分發規定：依照【文件管制作業程序書】。
- 1.2.2 管制規定
 - 1.2.2.1 每年均需定期檢討本手冊之適用性。
 - 1.2.2.2 本手冊有變更時，應依【文件管制作業程序書】。

2 主要名詞定義

- 2.1 農產品：指利用自然資源、農用資材及科技，從事農作、林產、水產、畜牧等生產或加工後供食用之物或其他經中央主管機關公告之物。
- 2.2 農產品經營者：指生產、加工、分裝、流通或販賣農產品者。
- 2.3 驗證農產品：指依農產品生產及驗證管理法產銷履歷驗證合格之農產品。
- 2.4 驗證農產品標章：指證明農產品經依農產品生產及驗證管理法產銷履歷驗證合格所使用之標章。
- 2.5 標示：指於農產品本身、包裝或容器上所為之文字、圖形、記號或附加之說明書。
- 2.6 認證機構：指經中央主管機關審查許可，具有執行產銷履歷認證業務資格之機構或法人。
- 2.7 認證：指認證機構與機構、學校或法人以私法契約約定，由認證機構就其是否具經營產銷履歷所定驗證業務資格者，予以審查之過程。
- 2.8 驗證機構：指經認證合格，得經營驗證業務之機構、學校、法人。

- 2.9 驗證：指驗證機構與農產品經營者以私法契約約定，由驗證機構就特定農產品之生產、加工、分裝及流通過程是否符合農產品生產及驗證管理法產銷履歷規定，予以審查之過程。
- 2.10 溯源農產品：指使用國產原料且於國內生產、加工、分裝，並將可追溯資料登錄於中央主管機關所建系統之農產品。
- 2.11 廣告：指以文字、符號、聲音、圖案、影像或其他方法推廣、宣傳或促銷農產品。
- 2.12 臺灣良好農業規範 (Taiwan Good Agriculture Practice, 以下簡稱 TGAP) : 農產品之產製過程，依中央主管機關訂定之標準化作業流程及模式進行生產、加工、分裝及流通作業，有效排除風險因素，降低環境負荷，促進環境永續，以確保農產品安全與品質之作業規範。
- 2.13 批次：農產品經營者為區隔實施產銷履歷農產品之特性、產出時間、來源、生產階段、加工階段及流通階段，分別編定號碼以供識別。
- 2.14 委外作業：農產品經營者依驗證產品之生產計畫所訂之部分作業事項，委由他人代為執行，雙方應具有契約關係。
- 2.15 產銷履歷追溯碼 (以下簡稱追溯碼) : 用以辨別不同批次或零售單位產銷履歷農產品之代碼。
- 2.16 內部稽核：以集團驗證方式申請驗證者，其總部為確認所有成員各項操作均符合作業規範，所實施之查核工作。
- 2.17 自我查核：申請個別驗證者或申請集團驗證者之成員，對其各項作業是否符合相關作業規範所為之查核，或申請集團驗證者之總部，對其各項作業是否符合自訂相關程序所為之查核。
- 2.18 增項評鑑：為確認驗證通過之農產品經營業者於驗證有效期間內得否增加驗證範圍所為之評鑑。
- 2.19 重新評鑑：為確認驗證通過之農產品經營業者於驗證有效期間屆滿後得否再取得驗證通過所為之評鑑。
- 2.20 追蹤查驗：為確認驗證通過之農產品經營業者於驗證有效期間內持續符合驗證基準所為之查核。

2.21 個別驗證：由單一農產品經營者實際從事產銷履歷農產品生產、分裝、加工、流通過程之相關作業及管理業務，且產製作業應符合本基準之規範，並進行自我查核。農產品經營者應自行或指定特定人員負責相關作業及管理業務。驗證機構查驗時，該等人員應全程參與。

2.22 內部教育訓練：指由集團內部所主辦之教育訓練,包括下列兩種：

2.22.1 專業訓練：集團總部依工作需求對成員所實施之教育訓練。

2.22.2 進修訓練：針對某項專業技能或新觀念、新技術，由各成員主動自行規劃參加之教育訓練。

外部教育訓練：指由成員需要經申請總部核准，參加集團外各公、民營機構及中心舉辦之訓練課程，如農民學院等。

(一)組織合法性及對成員之管理方式 (二)總部及成員對產品產製過程之要求與管理方式 (總部作業管理程序)	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

訂定(請輸入集團總部名稱)各階層與契約農戶之職責與相互關係以確保產銷履歷系統之落實執行，並對供應之產品提供產銷履歷之品質保證。

2. 範圍：

適用於本集團所有產銷履歷相關人員及契約農戶。

3. 權責：

適用於本集團所有產銷履歷相關人員及契約農戶。

4. 定義：

4.1總部：指本集團相對於契約農戶之管理中心。

4.2契約農戶：指遵守本集團產銷履歷相關管理辦法，並與本集團簽有合約之農戶。

5. 說明：

5.1 各成員依 TGAP 之規範進行作物栽培。

5.2 各項病蟲草害可使用之防治資材與防治方法，須符合動植物防疫檢疫局公告於該作物品項之推薦用藥，並經過集團總部審議通過方可使用。

5.3 總部應建立人員名冊，並建立總部與集團成員之雙向溝通管道，以維持集團總部與成員之良性管理運作模式。

5.4 總部應設立內部稽核人員，每年至少進行內部稽核1次，確認各成員 TGAP 落實情形，相關不符合事項須提至總部會議討論，成員相關不符合事項須於1-3個月內改進，並提報稽核人員確認。

5.5 總部應設立產銷履歷資訊登打人員，視作物類別定期協助集團成員進行生產紀錄登打。

5.6 總部每年至少完成一次自我查核及對所有成員至少完成一次內部稽核(包括登紀農

戶農地的實地勘察)，並保留相關稽核紀錄。

5.7 不符合事項經限期改善未通過者，本集團得經會議決議取消集團成員資格。

5.8 由集團總部負責標籤之列印管理，可分別以下兩種模式：

5.8.1 契作管理模式：由集團總部與成員簽訂契作合約，由專責部門或人員進行產品集貨、包裝、貼標、出貨、販售。

5.8.2 成員個別販售：由集團總部設立專責部門或人員進行條碼機管理，成員須提前向集團總部提出印標申請，並於總部受理後，依照其產量與包裝規格，發放相應之標籤數量。

5.9 集團總部將根據成員之情況，不定期辦理教育訓練，以提升成員專業知識與技術。

5.10 重要會議除已辦理請假流程並經集團總部管理人員同意外，所有成員均須出席，包含：

5.10.1 內部稽核討論會議

5.10.2 總部自我查核討論會議

5.10.3 外部稽核不符合事項討論會議

5.10.4 安全用藥講習

5.10.5 合理化施肥講習

6. 組織架構：

6.1 組織架構圖如下：

6.2 權責分工如下：

6.2.1 負責人：負責集團總部整體營運，以及產銷履歷負責人、相關部門管理幹部之指派。

6.2.2 產銷履歷負責人：負責管理集團總部運作、安排總部自我查核、安排教育訓練、與驗證機構簽約、溝通及相關補助之請領等相關事宜。

6.2.3 文件/資訊管理部門：負責集團之文件管理與產銷履歷系統操作，文件管理包含集團總部之人員名冊、產銷履歷相關文件之保存、修訂、借閱等；系統操作包含產銷履歷系統之人員、土地、資材及作物之資料建立與定期維護更新另需協助作物生產、出貨、加工所有資料之登打、條碼機印標等相關作業。

6.2.4 內部稽核部門：負責集團內部稽核期程之排定、執行，並於內部稽核討論會議時提供相關資料供總部進行改善。

6.2.5 生產部門：負責產銷履歷作物栽培之期程規劃，並告知成員該年度之栽培管理模式，如集團總部與成員為契作管理關係時，應設立契作管理人員，以管理並

確認契約農戶栽培過程均遵循該作物之臺灣良好農業規範。

6.2.6 供銷部門：負責產銷履歷農產品之進出貨管理及產品包裝、行銷、銷售等相關業務。

6.2.7 契約農戶：須按照集團總部規範進行作物之栽培及管理。

7. 文件表單

7.1 ○○○集團申請「農糧產品產銷履歷集團驗證」合約書(附件1-1)。

7.2 集團成員登記表(附件1-2)。

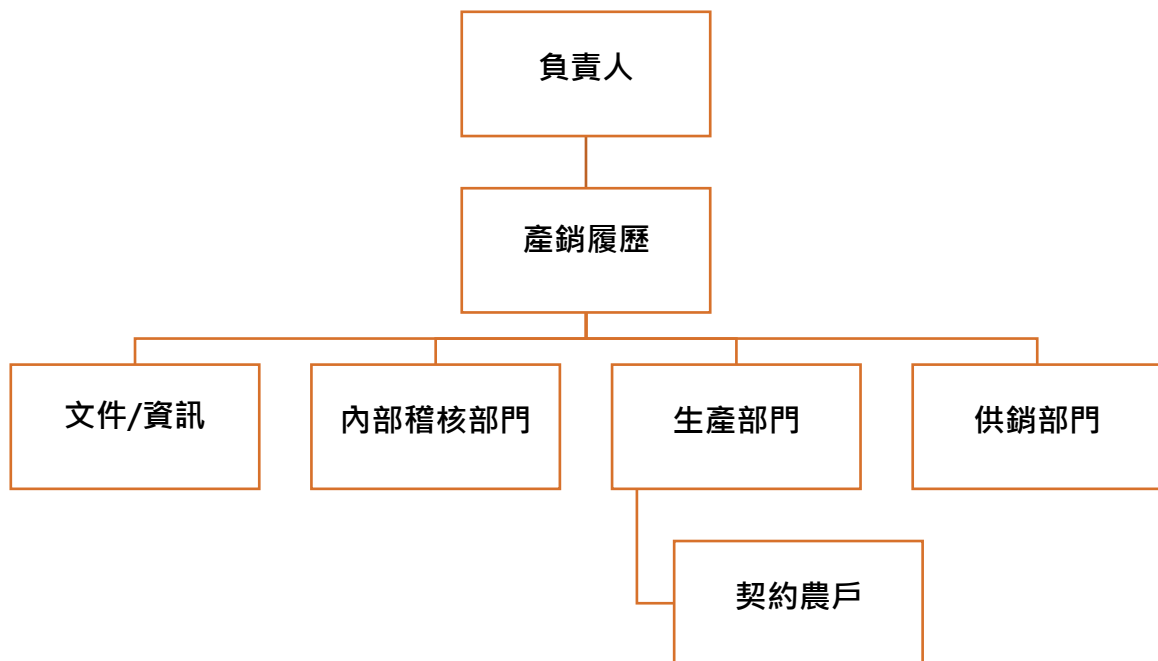
7.3 內部溝通紀錄表(附件1-3)。

7.4 教育訓練紀錄表(附件1-4)。

7.5 總部自我查核表(附件1-5)。

7.6 會議紀錄(附件1-6)。

組織架構圖(範本)



附件1-1、農糧產品產銷履歷集團驗證合約書	文件編號		
	制定日期		
	版次		頁次

本人○○○(農戶名稱，以下簡稱甲方)基於生活上或事業上共同需要，願意加入○○○(集團名稱，以下簡稱乙方)之集團，以利申請「農糧產品產銷履歷集團驗證」，經雙方協議同意訂立本合約書如下：

1. 甲方同意由乙方出面代表，進行農產品產銷履歷集團驗證之所有相關事宜，同意授權乙方對外統一代表發言。
2. 甲方應確保提供給乙方之農產品，皆符合主管機關所訂定之各農糧作物「臺灣良好農業規範 TGAP」所明訂之檢驗標準，違者甲方除應負擔一切法律上責任外，並負損害賠償之責任。
3. 甲方應確實依據「○○○(作物名稱)臺灣良好農業規範」之規範，提供真實正確之產銷履歷紀錄書面資料給乙方登錄電腦，違者甲方除應負擔一切法律上責任外，並負損害賠償之責任。
4. 甲方應確實依照「○○○(作物名稱)臺灣良好農業規範」之規範，從事作物生產相關作業，並保證不虛偽造假，不隱匿欺瞞，違者甲方除應負擔一切法律上責任外，並負損害賠償之責任。
5. 甲方保證遵守乙方所訂定之集團營運規章，遵守一致性之集團作業規範，並保證全力配合乙方所訂定之自主性內部稽查措施與任何營運相關處置。
6. 乙方應協助甲方將產銷履歷資料登錄至「產銷履歷資訊管理系統」中，以利產銷履歷資訊之追溯與流通，違者甲方得向乙方求償乙方雇人員登錄電腦所增加之成本。
7. 乙方向甲方收購農糧產品時，乙方應以優於市場價格收購之甲農糧產品給，違者甲方得向乙方求償該批農糧產品交易價格之金額。
8. 乙方應全數收購甲方之合格農糧產品，運費由乙方支付，違者甲方得向乙方求償該批農糧產品市場交易價格之金額。

9. 乙方對於甲方所提供之相關資料負有保密義務，不得任意洩漏，自行利用或以任何方式
交付或提供予第三人，或交由第三人利用。
10. 乙方應承諾完成與所有參與執行本案而必須知悉相關機密資訊的員工及相關人員簽署保密合約，要求其負擔與乙方相同的保密義務。
11. 本集團成員所產製之產銷履歷農產品應以集團名義標示農產品經營者名稱、地址及電話。
12. 若違反本契約之保密約定或有任何因可歸屬於乙方的事由，致使機密資訊被洩漏者，乙方除應負擔一切法律上責任外，並負損害賠償之責任。
13. 本合約書如有發生訴訟時，以乙方登記所在地之地方法院為第一審管轄法院。
14. 本保證書正本1式2份，由甲方及乙方各執一份。

立合約書人：

甲方：

統一編號或身分證字號：

地址：

電話：

乙方：

統一編號：

集團代表：

統一編號或身分證字號：

地址：

電話：

中華民國 年 月 日

	文件編號	
--	------	--

		制定日期			
		版次		頁次	

登記表範本

成員姓名					
聯絡電話					
聯絡地址					
作物品項					
產銷履歷驗證之地段號資料					
1.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
2.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
3.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
4.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
5.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
6.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
7.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
8.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
9.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
10.土地持有方式(請圈選)：	自有/租賃(檢附契約)	面積：			公頃
地號：					
土地總筆數：		筆	總面積：		公頃

產銷履歷集團驗證品質管理程序書-附件1-3、集團成員申訴及溝通紀錄表

附件1-3、集團成員申訴及溝通紀錄表				文件編號			
				制定日期			
				版次		頁次	
負責人：		申請人：		日期			
主旨：							
內容：							
處理方式：							
處理結果(依處理方式執行後由負責人進行填寫)：							
是否已解決該問題(由申請人依辦理結果成效進行填寫)：							
負責人簽名：		申請人簽名：		完成日期：			

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件1-4、教育訓練紀錄表

附件1-4、教育訓練紀錄表		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
教育訓練課程名稱：110年合理化施肥說明會議(範本)				
時間：110/04/01			地點：本會二樓會議室	
訓練者(講師)：OOO 博士			附課程教材 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
教育訓練內容				
參與人員簽名：				
總部負責人簽名：				

附件1-5、總部自我查核表		文件編號	
		制定日期	
		版次	頁次
查核人員：		查核日期	
檢查項目		結果(請勾選)	所見事實與建議 改善事項
1. 總部是否有定期召開會議，以跟催前次會議決策之事項、檢討工作狀態或其他工作安排等，並存有紀錄，例如會議紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
2. 總部是否有利用任一方式（會議、訓練、公告、宣導...等）將產銷履歷之規定等相關資訊傳達給契約農戶		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
3. 總部是否有依適當的教育、訓練、技能及經驗，使執行產銷履歷相關工作之人員能勝任工作		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
4. 為生產符合產銷履歷要求的產品，總部是否有提供所需之協助及設備（如電腦）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
5. 總部是否設置管理代表（負責人）、集（出）貨管理負責人、資訊管理負責人，並存有紀錄，例如總部成員名冊		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
6. 總部是否有組織架構圖		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
7. 總部是否訂有明確之工作職掌		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
8. 總部之所有契約農戶是否都有建立基本資料，並簽有相關之契作合約，且存有電子或紙本紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
9. 總部是否每年都有針對契約農戶定期進行內部稽核，以確認其持續符合產銷履歷及總部之規定		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
10. 進行內部稽核之稽核員，是否非屬被稽核單位之成員		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
11. 進行內部稽核時，是否有依照相關之稽核查檢表進行稽核，並存有紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	

附件1-5、總部自我查核表		文件編號			
		制定日期			
		版次		頁次	
查核人員：		查核日期			
檢查項目		結果(請勾選)		所見事實與建議 改善事項	
12. 進行內部稽核時若發現有不合之事項，是否有進行相關之矯正或預防措施，並存有紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
13. 總部之新進成員及新加入之契約農戶，是否均有接受新進員工教育訓練，並於教育訓練後進行評估，以確認其了解總部與產銷履歷之相關規定與作業標準，且以上之作業皆存有相關之紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
14. 總部是否有建立特定之窗口，以接受處理客訴案件		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
15. 總部接到客訴案件時，是否有紀錄客訴方之資料及客訴內容，並存有相關之紀錄		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
16. 面對客訴案件，總部是否有採取適當的措施，使雙方維持良好關係		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
17. 總部是否每年訂有契作作物之生產栽培管理計畫		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
18. 總部契作作物之生產及出貨管理標準，是否依照各契作作物之「臺灣良好農業規範」訂定		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
19. 總部是否有協助契作農戶將生產等產銷履歷相關紀錄登打至「農產品產銷履歷系統」		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			
20. 總部協助契作農戶登打至「農產品產銷履歷系統」的紀錄是否與契作農戶提供的資料一致		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他			

附件1-6、會議紀錄	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	
一、 時間： 地點：				
二、 會議名稱：				
三、 主持人： 紀錄：				
四、 會議內容：				
五、 會議決議：				
六、 參加人員簽到				

總部管理代表：

(三)總部文件管理項目及程序	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

建立(請輸入集團總部名稱)品質系統(含圖面)之標準化文件,使各文件之制定、修訂、廢止、分發及各項審核作業,均能確實執行。
2. 範圍：

適用於本集團成員與所產銷履歷相關產品。
3. 權責：

適用於本集團所有產銷履歷相關人員及契約農戶。
4. 定義：

無。
5. 內容
 - 5.1 撰寫文件的格式：標示文件名稱、文件編號、文件版次、總頁數、制訂日期、修訂日期、制訂者及核准者。
 - 5.2 所有符合產銷履歷所需之品質管理系統運作相關文件，均應做好管制。
 - 5.3 總部相關規範及作業程序應符合產銷履歷標準之要求。
 - 5.4 總部相關規範與作業程序應提供給相關人員與生產者團體登錄成員。
 - 5.5 總部相關規範及作業程序文件之內容應定期審查，以確保其持續符合產銷履歷標準之要求及對申請者資格要求。產銷履歷標準或公告之指導綱要之任何相關修訂，均應於生效後，在產銷履歷規定之期限內編入總部相關規範及作業程序。
 - 5.6 生產者同意遵循團體之書面程序、政策以及(若有提供)技術建議。
 - 5.7 若未達到產銷履歷與任何其他內部要求，得予以制裁。
 - 5.8 總部相關規範及作業程序文件應註明修訂日期及版次。
 - 5.9 應有相關紀錄，足以證明品質管理系統之有效管理與執行，以及產銷履歷標準之符合。
 - 5.10 紀錄應至少保存三年，並妥為保管與儲存，確保其清晰可讀及適當之狀況，並

須隨時依要求提供查驗。

- 5.11 在線上或以電子方式備置之紀錄亦屬有效。若需要簽字，可以用密碼或電子簽字方式，確保其為簽字人之授權。若需要負責人之書面簽字，則應提出該書面簽字。電子紀錄可以在驗證機構查驗期間提供。其備份則應可隨時提供。
- 5.12 集團文件管理流程圖程序，詳見「集團文件管理流程圖」。

6. 文件表單：

- 6.1 文件修改申請及審核意見表(附件3-1)
- 6.2 產銷履歷文件分發回收紀錄表(附件3-2)
- 6.3 文件借閱登記表(附件3-3)

集團文件管理流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
	總部	
	總部	附件3-1、文件修改申請及審核意見表
	集團成員	
	文件管理負責人	附件3-2、產銷履歷文件分發回收紀錄表
	文件管理負責人	附件3-3、產銷履歷集團文件借閱登記表
	文件管理負責人	

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件3-1、文件修改申請及審核意見表

附件3-1、文件修改申請及審核意見表			文件編號		
			制定日期		
			版次		版次
文件名稱		文件編號	版次		
申請人		申請份數	申請日期		
申請事項：	<input type="checkbox"/> 制訂 <input type="checkbox"/> 修訂 <input type="checkbox"/> 廢止				
總部負責人意見	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意		總部負責人簽名		
制訂/修訂/廢止 原因說明					
制訂/修訂/廢止 修改重點說明					
裁決：	<p style="text-align: right;">核准：</p>				

填寫重點：從建立文件、修改與刪除
修訂品質管理文件本

(四)接獲客戶申訴之處理程序	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

為確保本(請輸入集團總部名稱)之消費者申訴案件，於處理過程中有所遵循，並能完善且妥當的處理，以維護消費者之權益及穩固消費者對本集團的信譽，所以制定本作業標準書。

2. 範圍：

適用於本集團之所有客戶抱怨案件處理。

3. 權責：

- 3.1 總部：負責客訴案件的處理協調及原因分析及討論。
- 3.2 案件接受：總部及契約農戶。
- 3.3 案件裁決：總部代表。
- 3.4 事件協調：總部。

4. 定義：

- 4.1 案件裁決：由總部代表裁決此案件為非品質異常案件或品質異常案件。
- 4.2 非品質異常案件：所有非品質案件，例如：有效期限標錯、包裝或規格標示錯誤、失重(斤兩不足)、產銷履歷標號錯誤等，由總部指定人員(員工)向客戶解釋，說明原因、進行過失責任追溯及結案歸檔。
- 4.3 品質異常案件：
 - 4.3.1 由總部代表召集相關人員召開會議，進行原因分析及檢討後，進行矯正措施。
 - 4.3.2 由總部代表確認矯正結果的成效；若未達成其效果時，則再重新原因分析及矯正，直到矯正完成為止。
 - 4.3.3 矯正確認後，由總部代表進行再發預防措施並再確認；若其再發防止措施無法達成效果時，則再重新進行矯正與防止再發生措施，直到確認完成為止。

4.3.4 責任追究：針對客訴異常原因，進行過失責任追溯。

5. 說明

5.1 客訴事件處理流程圖(如下圖)。

5.2 客訴事件處理內容：

5.2.1 客訴發生：客訴事件經由客戶口頭、書面通知或親自到訪時提出。

5.2.2 填寫客訴處理紀錄：接到客訴事件時，總部員工或契約農戶接受申訴案件時，

須先把客訴的內容紀錄詳細填寫於「客訴處理紀錄表」。

5.2.3 由申訴案件接受人與客戶溝通，若為非品質異常案件，即可以於「客訴處理紀錄單」上註記處理結果後結案歸檔。

5.2.4 若經判定為品質異常事件，則須召開會議：總部接到通知時，必須立即著手找出異常原因，並由總部代表召集相關作業人員召開會議檢討異常發生原因，且擬定改善措施，並紀錄於「會議紀錄」、「客訴處理紀錄表」上。

5.2.5 採取補償行動或回收作業：由會議裁決的抱怨案件，經由總部聯絡客戶，參照雙方合約內容或雙方協調之解決辦法，進行補償行動或回收作業，並使案件圓滿解決，以繼續維持良好合作關係。

5.2.6 將客訴之處理過程及結果列入員工教育訓練，以防止問題再發生。

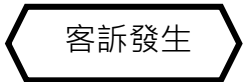
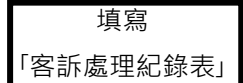


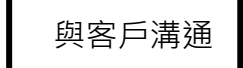
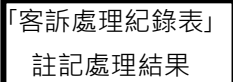
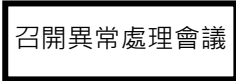
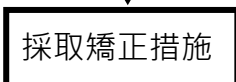
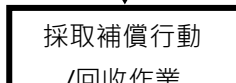

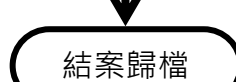
5.3 本集團建立消費者申訴專線：_____，負責接受口頭申訴案件。

6. 紀錄表單：

6.1 客訴處理紀錄表(附件4-1)

6.2 會議紀錄(附件4-2)

客訴事件處理流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
		
	集團總部 集團成員	附件4-1、客訴處理紀錄表
	集團總部	
		
	集團總部	
	集團總部	附件4-1、客訴處理紀錄表
	集團總部	附件4-2、會議記錄
	集團總部	
	集團總部	附件4-1、客訴處理紀錄表
	集團總部	
	集團總部	附件4-1、客訴處理紀錄表

附件4-1、客訴處理紀錄表		文件編號			
		制定日期			
		版次		版次	
日期	年 月 日	受理人員			
事件說明					
承辦單位	<input type="checkbox"/> 總部_____ <input type="checkbox"/> 契約農戶				
原因分析及再發防止措施 (承辦人員)					
處理方式及結果 (總部)	<input type="checkbox"/> 折讓 (說明) <input type="checkbox"/> 退貨 <input type="checkbox"/> 換貨 <input type="checkbox"/> 其它 (說明)				
總部管理代表					

附件4-2、會議紀錄	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	
一、 時間： 地點：				
二、 會議名稱：				
三、 主持人： 紀錄：				
四、 會議內容：				
五、 會議決議：				
六、 參加人員簽到				

總部管理代表：

(五)總部對成員辦理內部稽核之項目及程序	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

為確認(請輸入集團總部名稱)所屬成員各項操作均符合良好農業規範(TGAP)，集團需對本集團產銷履歷系統、所屬成員，及生產產品之相關作業進行稽核，以適時發掘問題並採取適當之改善措施，以確保產品安全，特制定本程序書。

2. 範圍：

適用於本集團各部門有關產品及產銷履歷系統之作業。

3. 權責：

總部。

4. 定義：

內部稽核：由集團內部指派或委託外部單位擔任內部稽核人員，於驗證機構辦理外部稽核前，由集團內部先行針對相關文件、農場環境與產品等項目進行抽檢，以確保集團驗證資格與產品均符合產銷履歷相關規定。

5. 內容

5.1 內部稽核作業流程圖：如下圖

5.2 年度稽核日程：每年定期於12月份(12/15前)實施。

5.3 稽核小組：

5.3.1 稽核小組成員由總部委派，並依據本集團「產銷履歷農糧產品營運規章」及「生產過程內部稽核查檢表」進行內部稽核；必要時應於充分瞭解「產銷履歷農糧產品營運規章」及「生產過程內部稽核查檢表」內容後，按成員農戶農地生產狀況及查核結果檢討修正稽核項目。稽核過程務必客觀、公正，稽核員須保守秘密，不得對外公開；對成員指導與建議，不得逾越稽核範圍。

5.3.2 稽核小組成員資格：

- (1). 該農糧產品栽植生產3年以上或具產銷履歷稽核經驗者。
 - (2). 總部指派人員。
- 5.4 每次稽核時，稽核小組成員不能為被稽核單位所屬單位人員。
- 5.5 每次稽核時之稽核小組組成由總部負責發起、聯繫及協調。
- 5.6 稽核方式：本集團稽核方式分為下列數種。
- 5.6.1 例行性稽核：每年乙次，由稽核小組依據年度稽核日程進行稽核。
 - 5.6.2 以產銷履歷標準(如 TGAP)或前次稽核的結果執行稽核。
 - 5.6.3 不定期稽核：依總部產銷履歷負責人律定，由稽核小組依律定事項進行稽核工作。
 - 5.6.4 管理審查：每年於內部稽核會議後實施乙次，配合例行性稽核工作由總部管理代表親自主持管理審查會議，會議內容包括：內部稽核缺失改善結果、產銷履歷執行與修正、其他相關事項。
- 5.7 稽核作業：
- 5.7.1 本集團各類稽核方式均適用於產銷履歷稽核作業流程所規定之程序。
 - 5.7.2 內部稽核員依年度稽核計畫事先擬具稽核日程，經總部確認後於稽核前以「稽核通知單」通知被稽核單位稽核時間及項目，受稽核單位對稽核時間若有異議時得由總部協調修改之。
 - 5.7.3 稽核開始會議：本會議得由稽核小組視實際情況可召開或不召開，如需召開則由稽核小組組長於稽核當天開始時介紹雙方成員、稽核項目及稽核作業等事項。
 - 5.7.4 現場稽核：內部稽核員應於適當的場所(農場或成員家中)進行，依內部稽核表進行稽查。稽查方式以訪問、確認紀錄與文件，及農戶農地現場勘查等方式進行。稽核小組將稽核結果紀錄於「內部稽核報告書」，現場稽核時被稽核單位可派員隨同解說。對於所屬成員之農作物生產紀錄狀況，以能夠掌握整體資料為原則，必要時採抽樣實施。
 - 5.7.5 稽核報告撰寫、彙整及審查：稽核小組於稽核完畢後應於五天內將「內部稽核報告書」及「矯正措施要求單」交總部彙整，再呈管理部門主管與總部產銷履歷負責人審查，以達到高階管理人員對集團品質系統狀況之了解。
 - 5.7.6 缺點之判定：發生下列事項均列為不符合事項
 - (1). 未執行標準程序中明訂之事項。

- (2). 執行之項目不符合產銷履歷要求。
- (3). 執行之事項與標準程序之規定不符。
- (4). 執行不徹底等偶發或疏忽缺失。

5.7.7 缺失改善稽核：稽核所見缺失，如可能時，應於稽核當日指正；若被稽核單位之缺失無法當場提出改善建議者，應於收到稽核小組發出之「矯正措施要求單」後，依其內容及規定期限內提出改善計畫並由總部轉送稽核小組做後續之矯正跟催，如改善後仍有缺失則依上述缺點繼續改善至改善完成為止。

5.7.8 稽核列為缺失者由稽核小組發出矯正措施要求單，並予以編號列管，並依評鑑日期為基準，按矯正措施要求單所明訂期限內完成改善並回報總部。

5.8 資料保存：內部稽核報告、相關稽核查檢表及附加資料，須分類列冊，由總部及成員分別保管3年，後續矯正及跟催紀錄亦應一併歸檔保存。

6. 表單

- 6.1 內部稽核通知單(附件5-1)。
- 6.2 內部稽核查檢表(附件5-2)。
- 6.3 內部稽核報告書(附件5-3)。
- 6.4 內部稽核矯正措施紀錄表(附件5-4)。

內部稽核作業流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
<pre> graph TD A[指派稽核] --> B[擬定稽核日程] B --> C{確認稽核日程} C -- 否 --> B C -- 是 --> D[通知被稽核單位稽核日程] D --> E{同意稽核日程} E -- 否 --> B E -- 是 --> F[稽核開始會議] F --> G[現場稽核] G --> H[稽核結束會議] H --> I[稽核報告撰寫、彙整及審查] I --> J{缺失判定} J -- 是 --> K[缺失改善] J -- 否 --> L[資料歸檔] K --> L </pre>	總部	
	稽核小組成員	
	總部	
	稽核小組成員	附件5-1、內部稽核通知單
	被稽核單位	
	稽核小組成員 被稽核單位	
	稽核小組成員 被稽核單位	總部作業規範 附件5-2、內部稽核查檢表
	稽核小組成員 被稽核單位	
	稽核小組成員	附件5-3、內部稽核報告書
	總部	附件5-3、內部稽核報告書 附件5-4、矯正措施要求單
	被稽核單位	附件5-4、矯正措施要求單

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本 - 總部對成員辦理內部稽核之項目及程序

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件5-2、內部稽核查檢表

附件5-2、內部稽核查檢表	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	
稽 核 時 間				
會 同 稽 核 人				
稽 核 小 組 人 員				
受 稽 核 單 位 或 人 員				

檢查項目		結果(請勾選)	所見事實與建議改善事項
一、 生 產 基 準	1.是否充分瞭解栽培品項之「臺灣良好農業規範 (Taiwan Good Agricultural Practice)」	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	2.是否依照「臺灣良好農業規範」訂定誓約書	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
二、 生 產 日 誌	1.是否紀錄生產日誌，且至少具3個月以上之紀錄，或持續紀錄至稽核日前	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	2.生產日誌內容是否依循「臺灣良好農業規範」	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	3.是否留存種苗採購單據及來源紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	4.是否確認肥料、堆肥、土壤改良資材成分並保留購買單據	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件5-2、內部稽核查檢表

檢查項目		結果(請勾選)	所見事實與建議改善事項
	5.是否留存肥料、堆肥、土壤改良資材出、入庫管理紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	6.是否有施肥管理紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	7.是否確認防治資材成分並保留購買單據	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	8.是否留存防治資材出、入庫管理紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	

檢查項目		結果(請勾選)	所見事實與建議改善事項
二、 生 產 日 誌	9.是否依據「臺灣良好農業規範」防治曆掌握防治時期並適當進行防治	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	10. 是否依照推薦藥劑之使用標準施用	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	11. 是否有農藥使用紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	12. 是否定期參加農藥使用相關講習	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
三、 農 場 環 境 與 衛 生	1.總部、農場是否鄰近可就近指導	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	2.農場有無環境污染	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	3.農場廢棄物是否已分類、回收及存放於規定的場所	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	4.在展開收穫作業之前，是否確認過作業人員的衛生習慣	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	5.作業用具、機械是否整潔	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	6.收穫器具是否避免土壤的附著	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	7.搬運車輛是否定期清洗、乾燥	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	8.採收之產品及資材等是否離地離牆放置，避免潮濕或污染	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件5-2、內部稽核查檢表

檢查項目		結果(請勾選)	所見事實與建議改善事項
四、 包裝出貨作業	1.是否紀錄收穫日期、栽培農場名稱、作業人員並妥善保存	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	2.貯藏環境是否定期維護管理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	3.包裝資材是否定期維護管理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	
	4.搬運車輛是否定期維修檢查	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他	

<p>附件5-3、內部稽核報告書</p>		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
受稽核單位或人員		稽核日期	年 月 日	
稽核小組				
<p>一、 前次內部稽核缺失之改善結果追蹤 是否完成前次內部稽核的相關矯正措施？</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>其他：</p>				
<p>二、 本次內部稽核結果彙整</p>				
<p>三、 其他建議</p>				

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件5-2、內部稽核查檢表

受稽核單位或人員		內部稽核報告彙整人員	總部產銷履歷負責人
備註	受稽核單位於收到本報告後，如對稽核內容有異議請於五天內提出說明送至總部管理單位轉送稽核小組審查。		

附件5-4、矯正措施要求單		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
稽核小組		受稽單位人員		
不符合項目：(由內部稽核人員填寫)				
矯正措施：(由受稽單位人員填寫)				
受稽代表：		日期： 年 月 日		
矯正措施確認：				
(內部)稽核人員：		日期： 年 月 日		
矯正措施改善期限： <input type="checkbox"/> 1個月 <input type="checkbox"/> 1.5個月 <input type="checkbox"/> 2個月 <input type="checkbox"/> 1星期 <input type="checkbox"/> 2星期 <input type="checkbox"/> 3星期 <input type="checkbox"/> 其他：				

總部負責人簽名：

(六)總部對成員發生不符合事項之管理方式	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

為確保(請輸入集團總部名稱)所屬成員生產過程符合臺灣良好農業規範(TGAP)，訂定此處理流程。

2. 範圍：

驗證機構進行稽核之各項查核點。

3. 權責：

3.1 總部：不符合事項之嚴重程度判定、要求成員改善及進行裁處。

3.2 不符合事項改正：總部、集團成員。

4. 說明：

4.1 不符合事項管理作業程序流程圖(如下圖)。

4.2 驗證機構於稽核後開立不符合事項時，由集團總部判定是否需要集團總部協助成員進行改善，或要求成員自行改善，並填寫不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表。

4.3 不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表於填寫完畢後，須由被開立不符合事項之部門、成員與集團總部之產銷履歷負責人。

4.4 集團成員於改善完畢後，須提供相關證明給集團總部進行審查。

4.5 如被稽核人員一定期限內未改善，或違規情節重大，將由總部依集團總部規範對成員進行裁處(暫終或取消資格)。

4.6 所有紀錄、相關佐證、制裁等都必須保有紀錄。

5. 文件表單

不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表(附件6-1)。

不符合事項管理作業流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
	集團成員	附件6-1、不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表
	集團總部	
	集團成員	
	集團成員	附件6-1、不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表
	集團總部	
	集團總部	
	集團總部	附件6-1、不符合事項、矯正措施與制裁紀錄表

附件6-1、不符合事項、矯正措施與 制裁紀錄表	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	
文件編號				
受理日期				
不符合事項				
不符合事項原因說明及分析				
矯正措施				
未矯正之處理辦法				

被稽核人：_____ 產銷履歷負責人：_____

日期：_____

(七)產品追溯、標示及回收之管理方式	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

為確保本(請輸入集團總部名稱)之產品能予以明確識別及完整追溯性，並於異常發生，須進行產品之回收作業時，有遵循的依據，以維護消費者之權益及穩固消費者對本集團的信譽，特制定本標準作業程序書。

2. 範圍：

適用本公司生產之所有產品。

3. 權責：

- 3.1 總部：負責下達相關決策與判定回收範圍。
- 3.2 產銷履歷負責人：進行產品標示抽、查驗
- 3.3 成員：執行產品追溯及隔離之所有事項。
- 3.4 契約農戶須配合回收作業的調度。

4. 定義：

- 4.1 回收：係指本集團對於發生異常之產品，自消費者、經銷商、貿易商處採取明確且有計畫之移除措施。
- 4.2 回收之發起：
 - 4.2.1 產品如有下列情形之一者，本集團應實施產品之回收：
 - (1). 產品因違反衛生或其他相關法令規定依法應予回收者。
 - (2). 產品有瑕疵而認為有回收之必要者。
 - 4.2.2 產品回收行動之發起可為下列二種情形：
 - (1). 本集團依法或自認有回收必要時所主動發起者。
 - (2). 主管機關或驗證機構依法命令本集團實施者。
- 4.3 回收之等級：依據產品對民眾健康可能造成之危害程度，將回收分為三個等級：
 - 4.3.1 第一級：係指本集團之產品預期可能對民眾健康造成死亡或重大危害者。
 - 4.3.2 第二級：係指本集團之產品預期或有可能對民眾健康造成危害。

4.3.3 第三級：係指本集團之產品預期不致造成民眾健康危害但其品質不符規定者。

5. 說明：

5.1 依據總部是否具有統一集貨、分裝、採後處理場所及統一販售之能力，研擬2式追溯及隔離流程圖(如下圖 A、圖 B)。

5.2 為符合產銷履歷批次查詢，產品在不同生產流程中皆須可供識別。

4.2.1 成員生產之農產品採收後必須於貯藏容器顯眼處貼採收識別標籤，並註明作物品項、批次號、採收日期、採收區域、重(數)量及成員姓名。

4.2.2 完成品外包裝須有出貨識別標籤並貼上產銷履歷標籤。

5.3 產品回收程序(如產品回收紀錄作業流程圖)。

5.4 產品回收處理內容：

5.4.1 回收事件發生：由總部召開產品回收會議；並由總部通知回收作業之契約農戶及廠商，且提出替代方案，並紀錄於「會議紀錄」上。

5.4.2 等級判定：根據相關機構之檢驗報告及集團內之相關週期性衛生品質管理紀錄，進行原因分析及回收等級判定，進行產品回收工作。

5.4.3 擬定回收作業處理措施：由總部根據等級判定，回收層面及回收期限提出回收作業處置，由管理部擬定回收措施並由相關主管簽核實行，紀錄於「產品回收紀錄表」。

5.4.4 呈報主管單位：若農政、衛生單位或驗證機構告知需呈報，則回收作業完成後需將副本呈報主管單位(與驗證機構)。

5.4.5 進行回收作業：由指定之人員、契約農戶或協力廠商根據回收計畫進行回收作業，統計回收品數量。

5.4.6 回收品處置：回收之產品需與正常產品隔離標示，待回收原因確認，再將魚貨進行妥善處理，並將處理方式詳細紀錄於「產品回收紀錄表」。

5.4.7 結案：回收人員填寫「產品回收紀錄表」，並交給總部進行追蹤確認。

5.4.8 異常及客訴處理程序：總部需確認所有需回收之產品已全部回收之後，依異常處理程序，進行原因分析及檢討後，將回收過程及處理過程詳細紀錄於「異常處理表」，必要時需參照「客訴處理標準作業程序」。

5.5 將回收之處理過程及結果列入教育訓練，以防止問題再發生。

6. 文件表單

- 6.1 採收出貨及總量管制紀錄表(附件7-1)。
- 6.2 原物料識別標籤(附件7-2)。
- 6.3 出貨識別標籤(附件7-3)。
- 6.4 產銷履歷農產品標示內容查驗表(附件7-4)。
- 6.5 會議紀錄(附件4-2)。
- 6.6 產品回收紀錄表(附件7-5)。
- 6.7 異常處理表(附件7-6)。

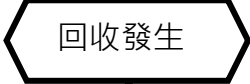
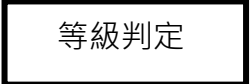
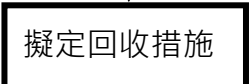
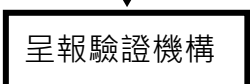


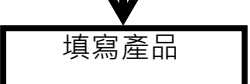
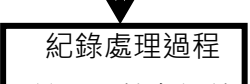
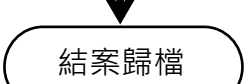
產品可追溯及隔離流程圖 A(總部統一管理、販售)

流程圖	權責人員	相關文件表單
<pre> graph TD A{{成員採收作物}} --> B{收貨} B -- 不合格品 --> A B -- 合格品 --> C[集貨、入倉] C --> D{分級包裝} D -- 標示不合格 --> B D -- 標示合格 --> E([出貨]) </pre>	集團成員	
	集團總部	附件7-1、採收出貨及總量管制紀錄表
	集團總部	附件7-2、原物料識別標籤
	集團總部	附件7-3、出貨識別標籤 附件7-4、產銷履歷農產品標示內容查驗表
	集團總部	

產品可追溯及隔離流程圖 B(成員自行管理、販售)

流程圖	權責人員	相關文件表單
	集團成員	附件7-1、採收出貨及總量管制紀錄表
	集團成員	附件7-3、出貨識別標籤
	集團成員 集團總部	附件7-1、採收出貨及總量管制紀錄表
	集團總部	附件7-4、產銷履歷農產品標示內容查驗表
	集團成員	

產品回收紀錄作業流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
	集團總部	附件4-2、會議紀錄
	集團總部	
	集團總部	附件7-5、產品回收紀錄表
	集團總部	
	集團總部 集團成員	
	集團總部	附件7-5、產品回收紀錄表 附件7-6、異常處理表
	集團總部 集團成員	附件7-5、產品回收紀錄表
	集團總部	
	集團總部	附件7-5、產品回收紀錄表

附件7-1、採收出貨及總量管制紀錄表				文件編號			
				制定日期			
				版次		頁次	
採收日期		驗證田區	口是 口否	出貨日期			
採收作物							
採收田區	出貨對象	規格	重量	金額	驗證產品		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
					口是 口否		
出貨總重量			不合格品重量				
產品換算率			總金額				
備註	1. 每次有新的採收活動，至產品包裝完成時須完成本表。					審核簽章	
	2. 不合格品重量來自於採收之產品。						
3. 產品換算率計算方式為:出貨總重量/(出貨總重量+不合格品總量)							

附件7-2、原物料識別標籤		文件編號		
		制定日期		
		版次		頁次
文件編號				
原料名稱				
數量				
點收入		收貨日期	/ /	
製造廠商		交貨日期	/ /	

附件7-3、出貨識別標籤		文件編號			
		制定日期			
		版次		頁次	
文件編號					
作物品項		生產者			
批次號		數量			
包裝人員		包裝日期	/	/	
出貨區域		出貨日期	/	/	

附件7-4、產銷履歷農產品標示內容查驗表			文件編號		
			制定日期		
			版次		版次
文件編號					
抽檢人員			抽檢日期	____年____月____日	
生產者名稱			通訊地址		
依產銷履歷農產品驗證管理辦法應標示事項如下:					與公開資訊 是否相符
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	品名:				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	原料名稱:				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	淨重(容量、數量、度量): (/單位)				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	追溯碼:				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	農產品經經營者名稱				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	農產品經經營者電話				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	農產品經經營者地址				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	產銷履歷標章				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	驗證產品編號、字號或追溯碼				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	驗證機構名稱				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	產銷履歷農產品資訊網網址				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	QR code				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
產品其他資訊:					
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	生產紀錄				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	包裝日期:				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	驗證有效日期:				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
檢測結果	檢測結果 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格項目:				
處理措施					

備註：1.產品為兩種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之。

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件7-5、產品回收紀錄表

附件7-5、產品回收紀錄表				文件編號			
				制定日期			
				版次		頁次	
紀錄者		紀錄日期	年 月 日				
產品(品項/規格)		危害程度	<input type="checkbox"/> 一級 <input type="checkbox"/> 二級 <input type="checkbox"/> 三級				
產品狀況說明 (撤回原因)							
撤回產品出貨紀錄：查_____紀錄表該產品曾銷售至下列客戶							
出貨日期	客戶名稱	出貨數量/單位	餘貨數量/單位	通報日期	通報方式		撤回期限
					<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 臉書 <input type="checkbox"/> 其他：		
					<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 臉書 <input type="checkbox"/> 其他：		
驗證機構名稱		通報驗證機構日期		通報驗證機構方式			
庫存調節方式							
撤回產品批次/採收日期/生產總量		_____批次_____年_____月_____日；共計生產_____ (單位)					
撤回日期	____年____月____日	產品撤回總量	共計撤回_____ (單位)		回收/撤回決策者		
處理措施	<input type="checkbox"/> 銷毀 <input type="checkbox"/> 重新加工 <input type="checkbox"/> 其他_____		審核日期	____年____月____日		審核簽章	
備註	請將相關表單紀錄影印並檢附於異常處理表以備查。						

產銷履歷集團總部品質管理程序書範本-附件7-6、異常處理表

附件7-6、異常處理表		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
異常性質	<input type="checkbox"/> 生產相關 <input type="checkbox"/> 產品品質相關 <input type="checkbox"/> 產銷履歷相關 <input type="checkbox"/> 其他	填寫日期		
發生地點		異常發生時間		
異常狀況 及原因	異常發現/填寫人員：			
擬定改善 措施	簽名：			
效果確認 與追蹤	負責人員：		確認人	
			總部管理代表	

(八)總部對委外作業承攬者之管理方式 及程序	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

1. 目的：

- 1.1 為鼓勵本(請輸入集團總部名稱)各委外作業承攬者重視交貨期限、品質與本集團之配合,以促進雙方不斷成長與發展,特制定本辦法。
- 1.2 有效管理集團所購入之資材、服務、代工或委外包裝皆能統一品質規格,使驗收作業統一,而達到確保產品品質之目的。
- 1.3 有效管理不合格之資材、委外包裝、代噴藥劑與其他可能影響產品品質之代工服務,以不免不良品之不當被使用,定時追蹤不良改善狀況。

2. 範圍：

本辦法所稱,委外作業承攬者係指承制或提供本集團之相關委外包裝、加工、代噴農藥等服務之廠商或栽培之資材廠商皆屬之。

3. 權責：

- 3.1 總部：對委外作業承攬者進行評估

4. 說明

- 4.1 委外作業承攬者之基本調查:由採購人員協助委外作業承攬者填寫委外作業承攬者調查表後交單位主管確認核准,並決定是否前往實地評核或逕行試作評估(市售之現品或規格品,不須實地評核或試作評估,但須執行定期評核),未能核可時,則另覓委外作業承攬者。
- 4.2 委外作業承攬者實地評核,由相關單位依委外作業承攬者實地評核表執行。經各單位主管評核後得 70分(含)以上,交集團總部核准才可進行試作評估。
- 4.3 經主管確認核准後才可登錄在委外作業承攬者基本資料。
- 4.4 委外作業承攬者定期評核:依委外作業承攬者評核表,每年對委外作業承攬

者評核乙次。

5. 文件表單

- 5.1 委外作業承攬者調查表(附件8-1)。
- 5.2 委外作業承攬者實地評核表(附件8-2)。
- 5.3 委外作業承攬者基本資料表(附件8-3)。
- 5.4 委外作業承攬者契約書(附件8-4)。
- 5.5 委外作業承攬者定期評核表(附件8-5)。

委外作業承攬者管理作業流程圖(範本)

流程圖	權責人員	相關文件表單
<pre> graph TD A{{委外作業承攬者 基本調查}} --> B{實地評核} B --> C[登錄基本資料] C --> D[簽立合作契約] D --> E{定期評核} E --> F([簽立次年度契約]) </pre>	總部	附件8-1、委外作業承攬者調查表
	總部	附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(包裝)、(代噴)
	總部	附件8-3、委外作業承攬者基本資料表
	總部	附件8-4、委外作業承攬者契約書
	總部	附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(包裝)、(代噴)
	總部	

附件8-1、委外作業承攬者調查表		文件編號			
		制定日期			
		版次		頁次	
調查日期(必填)	年 月 日第 次(原調查日期 年 月 日)				
承攬者名稱(必填)					
公司地址		電話(必填)			
承攬者地址		電話			
連絡人(必填)		電話(必填)			
創設日期	年 月 日	資本額			
登記字號	公司字號	員工人數	生產人員:	合計: 人	
專業資格證照	工廠字號		檢驗人員:		
	營業登記		其他:		
主要產品(或服務)名稱	單位	數量	備註		

備註：¹優先填寫必填部分。

²若提供代噴農藥服務者無公司之登記字號、公司字號、工廠字號或營業登記者，可僅填專業資格證照。

附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(包裝)		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
填表時間	__年__月__日			
承攬者名稱		承攬者編號		
項目	評分		備註	
1.生產環境10%				
2.包裝區10%				
3.倉庫管制10%				
4.入場檢驗10%				
5.製程檢驗10%				
6.成品檢驗10%				
7.運輸狀況10%				
8.品質系統10%				
9.不良品10%				
10.品質紀錄10%				
總評				
得分				
核准	評鑑人			

備註：¹若無委外包裝者得免填。

²於簽約後每年尚須以此表單評估廠商1次，總分達80分以上得優先續約。

附件8-2、委外作業承攬者實地評核表(代噴)		文件編號		
		制定日期		
		版次		版次
文件編號				
填表時間	__年__月__日			
承攬者名稱			承攬者編號	
項目	評分		備註	
1.工作防護裝備15%				
2.農藥調配專業性15%				
3.噴藥器具清潔15%				
4.田間噴藥專業度15%				
5.配合度15%				
6. 噴藥效率15%				
7. 其他10%				
總評				
得分				
核准	評鑑人簽名			

備註：¹若無委外噴藥者得免填。

²於簽約後每年尚須以此表單評估廠商1次，總分達80分以上得優先續約。

附件8-3、委外作業承攬者基本資料表		文件編號		
		制定日期		
		版次		頁次
文件編號				
填表日期	__年__月__日			
名稱				
編號				
負責人				
電話/傳真				
連絡 Email				
地址				
登記證明 ¹				
管理衛生人員				
委託服務 概況資料	委託產品種類		主要委託產品 名稱	
			年產量(kg)	
			年產值(元)	
認證情形				

¹:登記證明:工廠、設廠登記、公司、商業登記字號、開業職業或其他具有中央
主管機認可之證明字號。

附件8-4、委外作業承攬者契約書	文件編號			
	制定日期			
	版次		頁次	

甲方(委託方)：

乙方(受託方)：

1. 甲方(委託方)須依據產銷履歷農產品生產及驗證管理辦法，符合農產品經營者生產產銷履歷農產品之各階段作業基準，且應符合台灣之_____良好農業規範(TGAP)範圍，生產產銷履歷農產品_____供應給乙方，並確保農產品之品質符合產銷履歷農產品之法規，如品質因不符規定(例如：農產品檢測出農藥殘留不符合)，造成違規事件，甲方須負相關法律責任。
2. 乙方(受託方)受託處理產銷履歷農產品之_____作業，亦須依據產銷履歷農產品生產及驗證管理辦法，符合農產品經營者生產產銷履歷農產品之各階段作業基準，且應符合台灣之_____良好農業規範(TGAP)範圍，確實執行_____作業過程之紀錄及衛生管理，確保產銷履歷農產品之衛生及可追溯性，如因管理不當造成品質汙染或標示錯誤等違規事件(例如：產品被非驗證產品混淆或造成汙染、產品標示不合規定等)，乙方須負相關法律責任。
3. 乙方(受託方)須配合甲方之申請產銷履歷驗證流程，接受驗證單位執行文件審查及現場稽核等作業。
4. 其他事項：
5. 本委託書一式兩份，各執乙份存執。

甲方： (公司章)
 負責人 (簽章)
 身分證字號

乙方： (公司章)
 負責人 (簽章)
 身分證字號