

理想食品及農產品通路商企業指引

衛生福利部 105.09.21

壹、前言

通路商業者本於確保產品之衛生、安全及品質之企業責任，應自律符合相關法令規章，包括消費者保護法(下稱消保法)、食品安全衛生管理法(下稱食安法)等法令規定之要求，同時為維護理想之消費環境，建構與消費者之間公平正義之交易關係，該類業者應肩負起產品的把關責任，除強化源頭管理機制以銜接追溯追蹤之產品鏈體系、建立三級品管機制及業者通報機制等衛生安全之管控外，並應提供消費者充足之資訊及諮詢申訴之管道，多面向強化其在產品衛生、安全、品質及消費者權益保障之管理；此即通路商業者之企業社會責任，如經查有違反法規之情事，自應受消保法、食安法或相關法令規章之裁罰處分。

為協助通路商業者達成前開目的，針對從事有向一般民眾銷售有形商品之通路商業者，特擬定本企業指引，提供理想通路商管理重點供參。

貳、源頭把關

源頭管理為一切管理之要。理想通路商業者應確認產品符合各項規定，並建立產品供應商管理作業程序，其內容可參考衛生福利部食品藥物管理署「食材供應商之衛生管理及採購契約範本」(如附件 1)所揭示之各項原則，相關重點項目如下：

一、分級評鑑

建構完善採購評選制度，定期進行供應商評鑑或訪視，建議可包括自主管理、產品認證、品質、配合度等評鑑項目，並訂定考核及分級機制，建立合格供應商清冊，其中宜包括供應商名稱、食品業者登錄字號、地址、負責人、聯絡電話、

供應品項及提供之檢驗或證明文件等內容。

二、明訂契約

簽訂相關書面契約，明定業者兩造各自應盡之責任及義務，以利爭端之釐清。契約內容宜包括適用範圍、解約及違約時之處理、投保或擔保機制、退換貨機制、損害賠償、資訊應公開及應保密之事項等。

參、嚴管產品安全

通路商業者對於其所流通之產品，應肩負管控責任，例如針對產品具農藥、重金屬或其他危害因子等污染之虞時，宜要求供應商提具檢驗或相關資料，以確認其安全性或含量符合相關法令規定；綜上，建議業者建立產品允收標準及其驗收之標準作業程序，包括確認產品標示之完整性及法規符合性等，於進貨時確實驗收數量及相關文件資料，並作成紀錄，同時透過三級品管，多重把關產品衛生安全：

一、落實一級品管

一級品管係食品安全管理中最重要之基礎，即以業者自主管理為核心，確認符合各項法令規定，其管理可包括產品源頭管理、自主檢驗產品安全、人員教育訓練、內部稽核等面向，相關法規或建議管理要點列舉如下：

(一)經公告指定規模及類別之業者，應實施自主管理；除應將其產品原材料、半成品或成品，自行或送交其他檢驗機關(構)、法人或團體檢驗外，並應訂定食品安全監測計畫，確保食品衛生安全¹。

(二)門市所販售之商品，應依其保存條件陳列販售，不得改變製造業者原來設定之食品保存溫度²；需管制溫度、溼

¹食品安全衛生管理法第7條第1項及第2項，及相關公告。

²食品良好衛生規範準則第18條第1款。

度者，應建立相關管制方法及基準，並據以執行³。低溫食品自運輸、配送門市至陳列販售之時間延遲宜降至最低，且冷凍食品不宜有解凍或重複結凍之現象。

(三)應注意產品保存期限之監管，宜建立完善之管理系統，除應落實先進先出原則⁴外，並宜配套建立產品警示系統，以避免出現陳售逾有效日期產品之違法情事⁵，同時減少因倉儲管理疏失造成之食物浪費。

(四)針對食品或農產品之過期品或淘汰品等廢棄物，慎選下游處置(如清除或處理等)之業者，掌握其用途及流向，並留存品項、數量及相關資料之紀錄，防止不可再供食用之產品流入食品鏈。

二、辦理二級品管

經公告指定類別之業者，應取得衛生安全管理系統驗證，對其作業場所、原料驗收、製程與品質、倉儲及其他衛生安全相關管理系統，查核證明其符合相關法規規定⁶。

三、配合三級品管

衛生、工商等相關主管機關為確保業者及其流通產品符合相關規定所進行之查核作業，業者不得規避、妨礙或拒絕，如遇疑似違規產品，亦宜主動配合提出說明或啟動下架、回收等機制。

肆、落實衛生管理

食品業者應實施自主管理，並符合「食品良好衛生規範(GHP)準則」及其相關規定，即由從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等四大面向，落實法規要求，可參考附件 2 及附件 3 所列

³食品良好衛生規範準則第 17 條第 7 款。

⁴食品良好衛生規範準則第 17 條第 6 款。

⁵食品安全衛生管理法第 15 條第 1 項第 8 款。

⁶食品安全衛生管理法第 8 條第 5 項，及相關公告。

表格進行自我檢核。

一、從業人員

應指派管理衛生人員，管控及記錄 GHP 準則所定各項衛生工作。針對可能操作接觸食品或食品添加物之食品從業人員，並應符合 GHP 準則附表二之「食品業者良好衛生管理基準」規定。

二、作業場所

應確認場區、建築及廁所等場所之設置，符合 GHP 準則附表一之「食品業者之場區及環境良好衛生管理基準」規定。

三、設施衛生管理

應確認冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)、供水及洗手等設施，符合 GHP 準則附表一之「食品業者之場區及環境良好衛生管理基準」規定。

四、品保制度

本於「說、寫、做一致」之基本精神，應依產業型態研訂相關品質管制措施或標準作業程序並予實行及紀錄，同時定期或不定期針對員工進行教育宣導，並有內部稽核檢查機制，滾動式提升產業管理質量。

此外，涉及物流運輸者，應依 GHP 準則第 7 條及第 4 章內容之規定辦理；涉及倉儲貯存者，亦應注意落實 GHP 準則第 6 條之產品管理措施；所有通路商業者並均應符合 GHP 準則之第 5 章食品販售業內容之規定。

伍、資訊透明

本於資訊透明原則，通路商業者應充分揭露產品必要之資訊，提供消費者完整及正確之產品資訊，建立合理消費環境，重點包括：

- 一、完整包裝食品應確認符合相關標示規定，包括成分展開及營養標示等，並制定檢核機制，定期巡查陳售產品標示情形，發現有標籤脫落或其他不符規定情事時，並應立即處理。
- 二、散裝食品宜參照完整包裝食品標示原則，充分提供消費者產品資訊，並注意依據法規要求標示應揭露之產品資訊。
- 三、遵循其他產品標示規定事項，例如重組肉食品標示規定⁷、牛肉標示原產地相關規定⁸、基因改造食品相關標示規定⁹、食品過敏原標示規定¹⁰等。
- 四、鼓勵推動單位定價，且促銷商品之原價及促銷價分別揭露等，除便利消費者判明價格資訊外，以量計價方式並能鼓勵消費者視需求適量選購，避免過度消費，減少食物浪費。

陸、保障消費權益

通路商與消費者之關係甚為密切，故通路商業者對於消費者宜有相關服務管理機制，營造良好雙向關係。據此，理想通路商業者應認同並落實企業社會責任。以下列舉宜納為管理方針之內容，包括：

- 一、提供公平的行銷及資訊服務。
- 二、完善消費者個人資訊及隱私權之保護，會員制或存在信用關係之交易型態者，尤需注意。
- 三、對於相關食品業者(包括產品供應商)，注意符合「食品業者投保產品責任保險」¹¹或其他產品之投保要求。

⁷部授食字第 1041303461 號公告「重組肉食品標示規定」(105 年 1 月 1 日生效)

⁸部授食字第 1021350501 號公告「含牛肉及牛可食部位原料之有容器或包裝之食品原產地標示規定」(102 年 10 月 2 日生效)、部授食字第 1021350372 號「直接供應飲食之場所供應含牛肉及牛可食部位原料食品標示原產地相關規定」(102 年 9 月 10 日生效)

⁹部授食字第 1031303857 號公告「包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項」、「食品添加物含基因改造食品原料標示應遵行事項」及「散裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項」(105 年 1 月 1 日生效)、部授食字第 1041302634 號公告修正「直接供應飲食場所之食品含基因改造食品原料標示規定」(104 年 12 月 31 日生效)

¹⁰部授食字第 1031300217 號公告「食品過敏原標示規定」(104 年 7 月 1 日生效)

¹¹部授食字第 1041303436 號公告修正「食品業者投保產品責任保險」(104 年 11 月 4 日生效)

四、肩負起業界與民眾之資訊橋樑，除因應外界關注事項，在實證基礎下提供必要之說明外，尚建議業者積極揭露自主管理資訊，配合科技新知、政策法規或其他民眾所關注之議題，提供產品之知識教育及衛生安全宣導等，並透過民意調查、滿意度調查或各式活動，持續檢討精進，達到雙向溝通之良好關係。

柒、緊急事件處理

業者宜建置問題產品事件緊急處理作業程序，當其所流通產品發生問題時，方能迅速有效予以應對，既為對自身產業之危機處理，亦為對消費者負責之表現。該作業程序宜包括：

一、就接獲消費者抱怨或自行進行產品檢驗確認時發現可能造成消費者身心危害或業者自身商譽危害等之消費糾紛案件，依據 GHP 準則第 8 條，制定相關作業程序及作成紀錄，並提供消費者完備之售後服務，相關建議作為列舉如下：

(一)具備透明、即時且有效的消費者諮詢及申訴管道，有關客訴處理標準作業程序可參考附件 4。

(二)完善產品下架機制，依產業規模及型態特性，建立迅速有效之下架、回收及銷毀作業程序。同時提供消費者問題產品下架、退貨(費)及查詢之規則機制及其查詢資訊，並主動協助消費者辦理退(換)貨，產品回收機制標準作業程序可參考附件 5。

(三)於發現產品有危害衛生安全之虞時，應即主動停止製造、加工、販賣及辦理回收，並通報直轄市、縣(市)主管機關¹²，落實「瑕疵商品(含食品)事件通路業者之退貨及消費爭議處理機制」(附件 6)，建置通報問題產品即時下架之

¹² 食品安全衛生管理法第 7 條第 5 項

管理程序。

二、針對消費爭議，協助消費者提起團體訴訟所需之佐證資料。

三、針對前述各項作業，宜作成紀錄。

捌、品質提升

對於通路商業者所販賣之產品，除依相關法令規章，賦予最低程度之品質保障外，理想通路商業者並宜符合消費族群之期待，提供更高品質產品之消費環境。以農畜水產品為例，建議可優先採購經驗證之產品，如：CAS 優良農產品、臺灣農產品生產追溯、吉園圃安全蔬果標章、台灣有機農產品及 TAP 產銷履歷農產品等，其特色及驗收建議事項可參考附件 7。

食物浪費議題亦為國際各界關注之重點，為有效降低廢棄物量，避免食物浪費，建議通路商業者可依據產品類型及公司管理模式之性質，分別建立產品之陳售生命週期，至少包括進貨倉儲、上架陳售、即期處理、報廢處理等階段，並參考下列方案，訂定處理原則，開拓多元管道，提升食品之利用性，共同減少食品浪費：

一、設置即期食品專區或惜食專區

對於已接近有效日期之產品，鼓勵舉行出清促銷，同時亦能提醒消費者注意及早食用。另針對外觀規格不同於一般允收樣態，但未有衛生安全疑慮之「格外品」，亦鼓勵宣導生產者及消費者珍惜食物，不以外觀逕予作廢。

二、供其他部門作為原材料使用

對於設有即食熟食調配或(及)販售部門之業者，鼓勵開發多樣化產品，充分利用店內流通販售之食品及農產品，除可作為存貨調節機制之一環，亦可提高產品附加價值，提供消費者更多消費選擇。

三、提供社會救助物資

建議業者加強產銷平衡，評估存貨相對盈裕時，用於捐贈慈善機關或其他需求單位之可行性，並鼓勵定期統計且主動公開相關資訊，配合社會福利單位所推動之「實(食)物銀行」相關措施，如實物倉儲、食物券及資源媒合等方式，募集剩餘物資達到資源重新分配，以照顧經濟弱勢、遭受急難或災受害者，進而建立企業正面形象。

此外，通路商業者可針對消費者之需求，規劃所陳售之產品類型，例如有機食品、非基因改造食品、臺灣在地產品、進口產品(並清楚標示產地資訊)及已建立生產履歷或追溯追蹤系統之產品等，提供多元選擇之消費環境。

玖、結語

通路商為眾多產品流通進入消費者端之一大媒介，其中涉及食品產品亦為數可觀，未來將持續推動及落實相關法令規章所建置之各項柵欄防堵策略，務使業者知法守法，擔負其企業社會責任。期能過跨部會協調合作機制，及與業者持續溝通及輔導提升，對產品管理議題進行全面性整合，為消費者把關產品之衛生、安全及品質，形塑健全之通路商形象，共同營造良好之消費氛圍。