

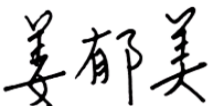
食品及農產品通路商

企業指引手冊



序

「理想食品及農產品通路商企業指引」建議通路商應有企業社會責任及加強自主管理，從源頭把關、嚴管產品安全、落實衛生管理、資訊透明、保障消費權益、緊急事件處理及品質提升 7 大面向控管。針對上游供應商訂定現場評鑑及契約，配合建立三級品管制度，透過檢驗及驗收確保產品安全，並依循食品良好衛生規範(GHP)準則，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。消費者所關注之資訊，包含重組肉、牛肉產地、基因改造食品及過敏原等，均需依據食品安全衛生管理法標示，使其資訊透明化，保障消費權益，若有問題產品事件發生需依據緊急處理程序辦理，避免消費糾紛，並有諮詢管道。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。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。

署長  謹識

中華民國 105 年 12 月



目錄

CONTENT

	前言	01
01	源頭把關	02
	一、分級評鑑	03
	二、明訂契約	06
02	嚴管產品安全	10
	一、落實一級品管	11
	二、辦理二級品管	15
	三、配合三級品管	16
03	落實衛生管理	16
	一、從業人員	17
	二、作業場所	18
	三、設施衛生管理	18
	四、品保制度	20
04	資訊透明	21





05	保障消費權益	24
----	--------------	----

06	緊急事件處理	25
----	--------------	----

07	品質提升	27
----	------------	----

08	通路商企業指引實務案例說明	29
----	---------------------	----

結語	37
----------	----

參考資料	38
------------	----

附件	39
----------	----



前 言

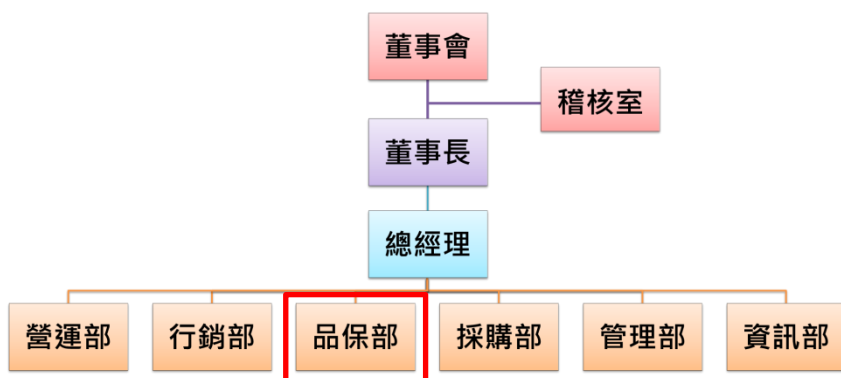
通路商業者本於確保產品之衛生、安全及品質之企業責任，應自律符合相關法令規章，包括食品安全衛生管理法(下稱食安法)、消費者保護法(下稱消保法)等法令規定之要求，同時為維護理想之消費環境，建構與消費者之間公平正義之交易關係，該類業者應肩負起產品的把關責任，除強化源頭管理機制以銜接追溯追蹤之產品鏈體系、建立三級品管機制及業者通報機制等衛生安全之管控外，並應提供消費者充足之資訊及諮詢申訴之管道，多面向強化其在產品衛生、安全、品質及消費者權益保障之管理；此即通路商業者之企業社會責任，如經查有違反法規之情事，自應受消保法、食安法或相關法令規章之裁罰處分。

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。



壹、源頭把關

通路商為食品供應鏈重要把關站，須確保產品之衛生、安全及品質，據此，通路商組織應設置品保制度，但多數業者目前將品保設置於採購部門，由採購部門負責品保相關工作，但採購與品保在管理上著重的方向會有其差異，建議通路商組織內部各別設置品保部門與採購部門，以及部門職掌，品保部門之工作除應進行供應商管理，亦須嚴格把關所販售產品之安全，以及門市衛生管理等，才能確保提供消費者安心的產品。



組織架構圖

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」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(可參考表一及表二)，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。



表一、供應商訪視(評鑑)紀錄表

廠商名稱				<input type="checkbox"/> 初次訪視評核 <input type="checkbox"/> 年度訪視評核
訪視評核人員	日期	供應商聯絡人員		
	年 月 日			
前次評核結果說明	<input type="checkbox"/> 初次訪視評核，無前次訪視評核結果。 <input type="checkbox"/> 前次缺失已完成改善。 <input type="checkbox"/> 前次缺失未完成改善，併入此次缺失內容。			
項目	內容	評分	備註	
自主管理 (25%)	公司設立相關登記證文件 2%			
	是否完成食品業者登錄並取得登錄字號 5%			
	是否有追蹤追溯相關資料 5%			
	是否實施例行性自主品管檢驗 5%			
	是否聘用專門職業或技術證照人員 3%			
	可否提供適當檢驗證明文件 3%			
產品品質 (20%)	是否具備適當產品認證 2%			
	品質及規格是否符合需求 3%			
	能否提具相關檢驗報告 4%			
	是否有檢驗制度並認真執行 4%			
	包裝標示是否符合標示規範 3%			
經營管理 (20%)	原物料管理及庫存管理是否適當 3%			
	運輸作業的控管是否適當 3%			
	負責人對品質的重視程度 4%			
	工廠作業環境及整潔 4%			
	器械設備衛生 4%			
價格 (15%)	人員操作衛生 4%			
	作業流程的標準化及一致性 4%			
	售價是否合理 5%			
配合情形及意願 (10%)	是否可配合公司付款方式 5%			
	量價調整彈性是否合理 5%			
	交貨品質及交期穩定性 3%			
產品測試 (10%)	可否供應足夠數量 2%			
	可否配合臨時調度 2%			
售後服務 3%				
產品測試 (10%)	產品測試結果是否符合需求 10%			
總分	○○分(含)以上合格			
訪視評核結果： <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 供應商簽名：				

表二、○○食品廠食材供應商訪視(評鑑)紀錄表

評鑑日期： 年 月 日			
廠商名稱：		負責人：	電話：
工廠地址：		傳真：	
調查項目			評核分數
一、文件評核 (30%)	1.工廠登記證、商業登記等證明文件 5%		
	2.是否完成食品業者登錄並取得登錄字號 5%		
	3.是否有追蹤追溯相關資料 10%		
	4.是否聘用專門職業或技術證照人員 5%		
	5.具 CAS 或 TAP 等第三方驗證文件或資料 ^(註) (若無，需進行現場查核) 5%		
二、現場評核 (24%)	5.作業現場是否清潔 4%		
	6.動線與空間規劃是否適當 4%		
	7.生產流程規劃是否適當 4%		
	8.是否有適當的管制制度 4%		
	9.是否有預防/改善/矯正機制 4%		
三、供貨狀況 (21%)	10.是否實施例行性自主品管檢驗 4%		
	11.外包裝是否完整、清潔及符合標示規範 5%		
	12.是否夾帶異物 4%		
	13.貨品品質是否符合需求 4%		
	14.送貨時間可配合我方要求 4%		
四、服務品質 (25%)	15.緊急應變佳，能配合我方要求 4%		
	16.價格合理 4%		
	17.臨時訂貨可否配合 4%		
	18.服務態度是否良好(接電話、送貨服務等) 5%		
	19.意見反應是否確實改善 4%		
20.少量訂購可否配合 4%			
21.特殊規格商品可否配合 4%			
總評			合計分數
備註	<input type="checkbox"/> 總分○○分以上列為「合格供應商」 <input type="checkbox"/> 總分○○分~○○分列為「保留」 <input type="checkbox"/> 總分○○分以下列為「不合格供應商」		評定結果 <input type="checkbox"/> 合格供應商 <input type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 不合格供應
單位主管簽名		採購簽名	評核人員簽名

註：CAS 及 TAP 等第三方驗證文件或資料，可透過相關網站查詢廠商名錄及產品。

依評鑑結果，建立合格供應商名冊(可參考表三)，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，名冊建議每年審視更新一次。

表三、供應商名冊

編號	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
1						
2						
3						
4						
5						

二、明訂契約

業者與供應商應簽訂相關書面契約，其內容視雙方同意(可參考表四至六)，明定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，以確保食品供應及衛生安全之可追溯性。



表四、供應商切結書

立切結書人 _____(以下簡稱甲方)

立切結書人

_____ (以下簡稱乙方)

乙方於〇〇年〇〇月〇〇日起至〇〇年〇〇月〇〇日止供應甲方下列產品：

品名：

數量：

重量：

產品均在符合衛生安全之條件下進行生產、包裝，且產品之品質規格、成分、標示及包裝皆符合食品安全衛生管理法及食品衛生標準等相關衛生法規規定。如有違反，將負法律上一切責任。

立切結書人

甲方：

負責人： (簽章)

身分證字號：

地址：

乙方：

負責人： (簽章)

身分證字號：

地址：

中 華 民 國 年 月 日

表五、供貨合約書

合約字號：

簽訂日期： 年 月 日

_____ (以下簡稱甲方) 向 _____ (以下簡稱乙方) 訂購貨(物)品，
經雙方約定之買賣條件如下，特立本合約書，以確認雙方之權利義務。

驗收	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乙方販售予甲方之物品，乙方應保證提供之物品符合雙方既定之規格。 2. 乙方應建立符合食品安全衛生管理法及其子法之管理制度，乙方提供之物品，其安全及合法性由乙方負責，甲方應於物品入廠時進行驗收作業，確認檢附之資料是否符合甲方要求。 3. 乙方所售之物品必須限期交貨，由甲方照驗收標準驗收。 4. 不合規範之貨品由乙方取回，並限期調換交齊。 5. 因退貨所發生之費用或損失概由乙方負擔延期罰款。
延期罰款	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除經甲方查明認為非人力所能抗拒之災禍，並確有具體證明外，乙方應依本合約所約定之日期交貨，否則每遲一日罰未繳貨款〇〇元。 2. 因退貨而致延期交貨，概作延遲論。
解約辦理	乙方未能履行合約或罰款未能繳付時，即可辦理解約。
甲方簽章：	乙方簽章：
廠商名稱：	廠商名稱：
負責人：	負責人：
地址：	地址：
電話：	電話：

表六、採購契約書

- 一、本協議書由買方： (以下簡稱甲方)
賣方： (以下簡稱乙方)依據下列協議條款訂定之。
- 二、保證事項：
1. 協議書簽訂日期： 年 月 日至 年 月 日
 2. 乙方保證願依照甲方驗收標準(包裝應完整、衛生、品質及標示應符合食品安全衛生管理法及食品衛生標準等相關衛生法規規定，有效期限不得短於三分之一日期)供應，如有不符甲方得以拒收，乙方應立即接受退貨或更換，並負責於指定時間內配送至甲方指定收貨地點，若造成延誤乙方需負相關之補償。
 3. 除事先經雙方同意或不可抗拒因素(發生臨時事故時，乙方需於第一時間通知甲方，並配合啟動臨時應變處理機制)，乙方不得私自更改送貨品項、送貨地點或時間(若因乙方私自更改而造成任何甲方損失或罰則，須由乙方負完全責任)。
 4. 乙方送貨人員須將送貨單交由驗收人員驗收通過，乙方應保留驗收單據以憑結帳。申請貨款時乙方應檢附具甲方驗收簽名之憑證。
 5. 蔬菜水果：每次進貨檢附化學法農藥檢驗報告或食品藥物管理署公告之食品中殘留農藥檢驗方法報告影本，乙方每年需提供商業登記證明文件；吉園圃、CAS 等廠商需提供有效產品證明文件。
 6. 若乙方供應之物品有衛生安全問題(如抗生素、添加物殘留過量、過期、腐敗及衛生不良等)，必要時需配合甲方至發生地點負責解釋說明，若責任歸屬經確認為乙方時，乙方必須負相關法律及應有賠償責任。
 7. 合約期間，甲方得不定期至乙方廠房視察生產流程及衛生條件。
 8. 甲方實施供應商考核，供應商若有違反承諾事項(如附屬條款)而造成甲方損害，將於次月帳款結算時扣除(依協議)相關補償。
 9. 乙方為保證供貨之品質及供貨正常提供新台幣○○元為保證金，若因乙方之故造成甲方經營受影響(如食品中毒事件、重大違約事件及停權等)甲方得予沒收保證金。
- 三、以上條例經雙方同意簽訂，特立此約一式兩份，雙方各執一份以為憑據。
- 立合約人：甲方：
負責人：
住址：
- 立合約人：乙方：
負責人：
住址：

貳、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。

食品三級品管

廣告

從農場到餐桌 食品安全無縫管理

一級品管
自主管理

國產

- 🌿 原材料、半成品或成品，定期驗。
- 🌿 管理、訪查原物料供應商，找源頭。
- 🌿 追溯追蹤，掌握原物料來源及流向，尋得到。

二級品管
機構驗證

- 🌿 公信力第三方，整廠查。
- 🌿 衛生安全系統，環環查。
- 🌿 原料、製程、產品風險，皆評核。





三級品管
政府稽查

- 🌿 食藥戰隊，捍食安。
- 🌿 強力稽查，杜違法。
- 🌿 嚴懲重罰，食安心。



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) 自主管理

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。

依據食安法第 7 條第 1 項之規定「食品業者應實施自主管理，訂定食品安全監測計畫，確保食品衛生安全」。可參考衛福部食藥署之食品安全監測計畫指引之內容進行規劃。

依據食安法第 7 條第 2 項及第 3 項之規定：「食品業者應將其產品原材料、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」、「上市、上櫃及其他經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應設置實驗室，從事前項自主檢驗」。

業者可依其供應商管理、風險控管等原則，採合理「週期輪替性檢驗」，並應有相關支持性或佐證資料，提供合理性說明(可參考表七)。

表七、監測項目及週期性輪替計畫

監測標的及項目	供應商	相關危害	年度檢驗排程					檢驗單位	備註
			1季	2季	3季	4季	每批		
			每3個月	每3個月	每3個月	每3個月			
<p>金針</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>漂白劑 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	漂白劑	◎		◎			委外	
供應商 B	漂白劑		◎		◎		委外		
<p>蘿蔔乾</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>防腐劑 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	防腐劑		◎		◎		委外	
供應商 B	防腐劑	◎		◎			委外		
<p>蜜餞</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>防腐劑 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	防腐劑	◎		◎			委外	
供應商 B	防腐劑		◎		◎		委外		

<p>即食鮮食食品</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌群 <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	大腸桿菌群	◎		◎		委外	
	供應商 B	大腸桿菌		◎		◎	委外	
<p>現場調理即食食品</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌群 <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	大腸桿菌群		◎		◎	委外	
	供應商 B	大腸桿菌	◎		◎		委外	
<p>直接生食之截切生鮮蔬果</p>  <p><input type="checkbox"/>原料 <input type="checkbox"/>半成品 <input checked="" type="checkbox"/>成品</p> <p>項目： <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌群 <input checked="" type="checkbox"/>大腸桿菌 <input type="checkbox"/>其他：</p>	供應商 A	大腸桿菌群		◎		◎	委外	
	供應商 B	大腸桿菌	◎		◎		委外	

(二) 門市販售商品管理

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；需管制溫度、溼度者，應建立相關管制方法及基準，並據以執行。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，且冷凍食品不應有解凍或重複結凍之現象。



(三) 產品保存期限監管

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，同時減少因倉儲管理疏失造成之食物浪費。



(四) 廢棄物處理

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

二級品管係指第三方機構驗證，依據食安法第 8 條第 5 項之規定，經公告指定類別之業者，應取得衛生安全管理系統驗證。其驗證管理辦法，依公告之「食品業者衛生安全管理驗證及委託驗證管理辦法」之規定辦理，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。

食品業二級驗證定位

藥求安全 食在安心

- 食安法之二級品管，係具有公權力委託性質之驗證，與一般自願性驗證不同。
- 運用第三方驗證資源，確保食品製造業者**食品衛生安全管理系統**運作之有效性。



三、配合三級品管

三級品管係指政府稽查，依據食安法第 41 條第 1 項之規定，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，亦主動配合提出說明或啟動下架、回收等機制。



參、落實衛生管理

依據食安法第 8 條第 1 項之規定，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，可參考附件一及附件二所列表格進行自我檢核。

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。

- (三) 從業人員於食品作業場所內工作時，應穿戴整潔之工作衣帽(鞋)，以防頭髮、頭屑及夾雜物落入食品中，必要時應戴口罩。

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。相關重點項目舉例如下：

- (一) 門市之牆壁、支柱、地面、出入口、門窗、通風口及其他孔道應保持清潔，並設置有效防止病媒侵入之設施。

- (二) 倉庫內物品應分類貯放於棧板、貨架或採取其他有效措施，不得直接放置地面，並保持良好通風。倉儲作業應遵行先進先出之原則，並確實記錄。



倉庫內物品應離地放置

- (三) 販賣場所之光線應達到二百米燭光以上，使用之光源，不得改變食品之顏色。

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。相關重點項目舉例如下：

(一) 販賣貯存作業需管制溫度、溼度者，應建立相關管制方法及基準，並據以執行。

1. 食品之熱藏，溫度應保持在攝氏六十度以上。
2. 以奶油、布丁、果凍、水果或易變質、腐敗之餡料等裝飾或充餡之蛋糕、派等，應貯放於攝氏七度以下之冷藏櫃內。
3. 冷凍食品之品溫應保持在攝氏負十八度以下；冷藏食品之品溫應保持在攝氏七度以下凍結點以上。冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)應定期除霜，保持清潔，且應於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄(可參考表八)。



表八、溫度紀錄表

店名：		年 月							
日期									
時間	溫度	1	2	3	4	5	6	7	8
	○點								
	檢查人員簽名								
	○點								
	檢查人員簽名								

(二) 販賣貯存作業中應定期檢查產品之標示或貯存狀態(可參考表九)，有異狀時，應立即處理，確保食品或食品添加物之品質及衛生。

表九、產品盤點紀錄表

檢查日期	產品名稱	包裝規格	批號	有效日期	庫存數量

產品盤點紀錄表

門市：
盤點日期：2016/06/23
小類總店：AAAA~ZIDP
商品條碼總店：[]

製表日期：
頁數：1/1

圖障條碼	商品名稱	庫存量	盤點數量	盤差數量	狀態
	根莖蔬果	13338.00	12671.00	-467.00	全盤
	小類AAB有根根莖蔬果類		小計：	-467.00	
[]	/有根地瓜	1048.00	843.00	-205.00	全盤
	AAB有根(百)根莖蔬果類		小計：	-205.00	
[]	/有根香蕉	2124.00	970.00	-1154.00	全盤
[]	有根木瓜	388.00	0	-388.00	全盤
	小類AABC有根(百)花果類		小計：	-1542.00	
	紅心芭樂				

庫存明細表

製表日期：106/03/02 資料日期：106年/03/01

倉庫名稱	品號	品名	單位	庫存數量	庫存量
倉庫	100010	香腸—散裝	公斤	6.527	-3.055
倉庫	100020	香腸—散裝	公斤	0.787	-1.296
倉庫	100030	香腸—散裝	公斤	11.12	10.984
倉庫	100040	肉酥—散裝	公斤	0.699	0.69
倉庫	100050	海苔肉酥—散裝	公斤	1.652	1.65
倉庫	100060	肉絨—散裝	公斤	1.613	1.564
倉庫	100070	肉粽—冷凍	粒	-52	-52
倉庫	100080	干貝黑豬肉粽—冷凍			

電子方式記錄

紙本方式紀錄

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。

肆、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。**產品標示項目檢核表(可參考表十)**。
- 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、牛肉標示原產地相關規定、基因改造食品相關標示規定、食品過敏原標示規定等。
- 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。

表十、產品標示項目檢核表

產品標示項目檢核表		確認	備註說明
完整包裝食品標示			
1	品名		
2	內容物名稱；其為二種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之		
3	淨重、容量或數量		
4	食品添加物名稱；混合二種以上食品添加物，以功能性命名者，應分別標明添加物名稱		
5	製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。國內通過農產品生產驗證者，應標示可追溯之來源；有中央農業主管機關公告之生產系統者，應標示生產系統		
6	原產地(國)		
7	有效日期		
8	營養標示		
9	含基因改造食品原料		
10	其他經中央主管機關公告之事項		
	(1)重組肉食品標示規定		
	(2)基因改造食品相關標示規定		
	(3)食品過敏原標示規定		
散裝食品標示		確認	備註說明
1	品名		
2	原產地(國)，中文顯著標示，其標示得以卡片、標示牌(板)及立牌等型式		

供應商名稱		○○○公司 (食品業者登錄字號、地址、聯絡人及聯絡電話。)			
1.產品供應商之名稱、食品業者登錄字號、地址、聯絡人及聯絡電話。					
序號	產品名稱	製造商	淨重/容量	批號	原產地(國)
1 (範例)	冷凍鮭魚炒飯	○○公司	200 公克	123456	
2 (範例)	冷凍雞肉餡餅	○○公司	200 公克	234567	
3	2.產品名稱 3.製造商 4.淨重(容量) 5.批號 6.原產地(國)				
包裝容器(材質)		7.包裝容器			
儲運條件		8.儲運條件			

產品資訊紀錄表

牛肉片 為重組肉



僅供熟食

重組肉標示



食品過敏原六大強制標示

資訊透明

基因改造食品標示作伙來瞭改 基因改造食品篇



只要有使用基因改造食品原料，就應標示「基因改造」或「含基因改造」字樣！
註：字體大小不得小於2mm，並應與他文字明顯區分
散裝食品倘使用標籤以外之標示方式，字體大小不得小於2cm

目前取得我國基因改造食品原料查驗登記許可流通之基因改造食品項目有：
黃豆、玉米、棉花、油菜、甜菜



高層次加工品

應標示「基因改造」或「本產品為基因改造○○加工製成，但已不含基因改造成分」等字樣。

基因改造食品相關標示



伍、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」或其他產品之投保要求。
- 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。



博物館/觀光工廠概念-提供產品之知識教育

即日起市售果蔬汁 應標示原汁含有率

食品標示再進化，食更透明好安心



果蔬汁含量		果蔬汁含量	
10%以上	10%以上	未達10%	未含 果蔬汁
標示柳橙芒果汁，且品名揭露全部名稱	標示果蔬汁，但品名未揭露全部果蔬名稱	常見產品： 果蔬調味水 果蔬茶飲	常見產品： 茶飲品 碳酸飲料
 柳橙芒果汁 果汁85%	 綜合果蔬汁 果蔬汁65%	 蔬果紅茶 果汁含量未達10%	 葡萄風味汽水 無果汁
外包裝：正面處應顯著標示果汁含有率 品名：應依含量多寡，由多至少依序標示	外包裝：正面處應顯著標示果汁含有率 品名：標示綜合(蔬)汁、混合(蔬)汁或等同應義字樣，或在外包裝正面處顯著標示	外包裝：正面處應顯著標示(蔬)汁含量未達10%或等同應義字樣，或直接標示其果汁含有率 品名：除內容物名稱，不得標用果蔬汁或等同應義字樣	外包裝：正面顯著處應標示(蔬)汁或等同應義字樣 品名：若含果蔬名稱者，應於品名中標示口味、風味或等同應義字樣
衛生福利部 食品藥物管理署 Food and Drug Administration 食安、藥安		更多資訊請上： 衛生福利部食品藥物管理署網站查詢 或洽諮詢服務專線(02)2787-4200	

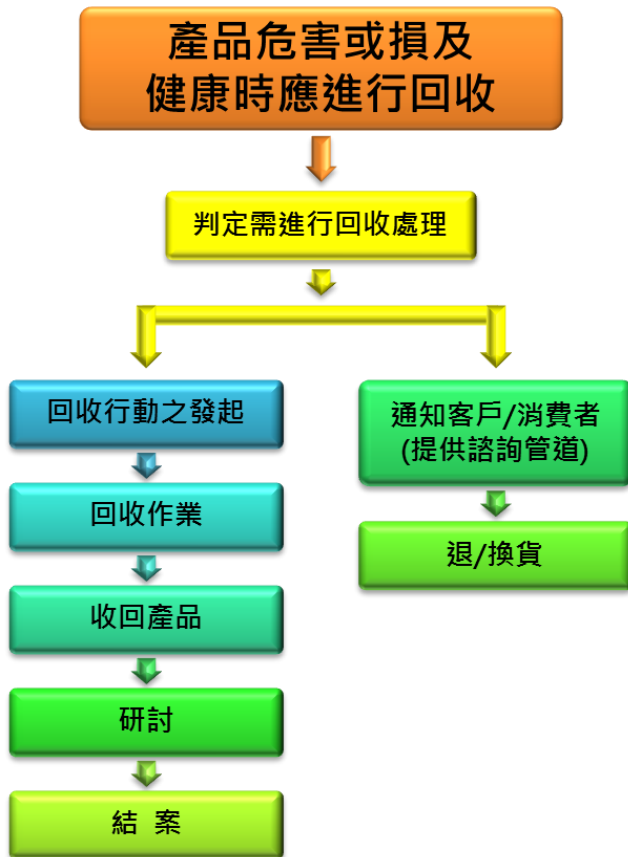
海報宣傳品

陸、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三。
- (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四。



(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，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」(附件五)，建置通報問題產品即時下架之管理程序。

柒、品質提升

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六。

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。



捌、通路商企業指引實務案例說明

- 一、業者該如何評選上游供應商並建立合格供應商名冊，若產品發生問題時，可即時聯絡供應商做後續退貨/換貨等處理，以落實源頭把關？

通路商業者可先建立「供應商管理標準作業程序」，訂定出負責單位(人)、評鑑流程、評鑑標準及訪視頻率等。負責單位(人)依據供應商訪視(評鑑)紀錄表，包含供應商自主管理、產品品質及配合度等(參考表一及表二)，進行供應商現場評選及留存紀錄，評鑑結果分級建議參考如下，業者可依公司內部實際情況自行調整。

- A 級:總分 80 分以上列為「合格供應商」；
- B 級:總分 70-79 分列為「保留」；
- C 級:總分 69 分以下列為「不合格供應商」。

其評鑑頻率訂定建議參考如 A 級: 2 年 1 次 ; B 級: 1 年 1 次 ; C 級: 半年 1 次 , 業者可依公司內部實際情況自行調整。此外 , 建立供應商名冊 , 需詳加記載廠商名稱、食品業者登錄字號、地址、聯絡人及聯絡電話 , 若產品發生問題時 , 可即時聯絡供應商做後續退貨/換貨等處理 , 業者可以紙本或電子方式記錄。

通路商

制定日期	105.11.01	供應商管理
制定單位	管理部	作業程序

1. 目的：為確保所採購之產品、原物料，能符合規格及食品安全上之要求，以及供貨量形發生，有效且有利選擇合格供應商台定且符合公司要求，特定本程序。
2. 範圍：原物料採購與供應商之選擇評估、評鑑適用之。
3. 權責：
 - 3.1 供應商登入、評鑑：管理部。
 - 3.2 審查、核准：總經理。
4. 定義：
 - 4.1 經常性採購：指生產常使用到的原物料，至商者，訂為經常性採購。
 - 4.2 非經常性採購：指初次採購之原物料，未至者，訂為非經常性採購。
5. 作業內容：

5.2.2 樣品評鑑

- (1) 新合作廠商供應商品，應由管理部通知廠商準備樣品或試作樣品後，交由廠務部進行評核，經相關核認單位確認方為合格。
- (2) 樣品確認合格時，則可列為合格供應廠商作為後續採購依據。
- (3) 樣品不合格時，由管理部將檢查結果通知廠商，可再第二次送樣評鑑，若仍判定不合格，則取消資格。

5.2.3 實地評鑑

- (1) 當無法實施樣品評鑑時，可視需求由管理部會同相關單位人員，對供應商進行實地評鑑。
- (2) 不合格之供應商，由管理部通知廠商限期改善，改善後再重新申請評鑑，若再不合格則取消資格。

5.2.4 書面評鑑

當無法實施樣品或實地評鑑之供應廠商，並應提供實績或推薦函或其他足可認定為優良廠商之證明，作為書面評鑑之依據。

5.2.5 供應商評估結果

- 總分 85 分以上列為 A 級「合格供應商」。
- 總分 75-84 分列為 B 級「保留」，經由總經理裁決是否維持交易。
- 總分 60 分以下列為 C 級「不合格供應商」。

5.3 登錄合格供應商名冊

負責依廠商供應項目建立『合格供應商名冊』，經核准後；未經評鑑程序之廠商為非合格供應商，不得下單約合作。

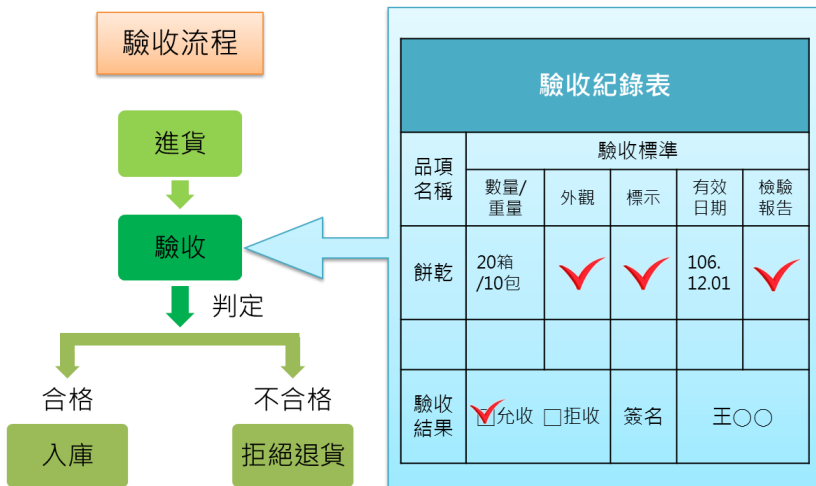
供應商管理標準作業程序(範本)

供應商代號						
查詢排序	重整	速查	簡稱			
供應商代號	廠商名稱	食品業者登錄字號	地址	聯絡人	聯絡電話	品項
1-001	1+1餅乾	A-123456789-00000-1	台北市南京東路 ○○○○	王○明	02-87654321	餅乾
1-002	2+2飲料	F-987654321-00000-1	新北市板橋區文化 路○○○○	蕭○明	02-87654321	飲料

供應商名冊·電子方式記錄

二、業者該如何建立驗收流程及允收標準，以嚴管產品安全？

業者於物品進貨後指派專人進行驗收，驗收標準需包含數量、外觀、標示及有效日期等項目，記錄於驗收紀錄表，若驗收不合格時，則拒絕並辦理退貨，放置退貨區；若驗收合格時，則允收入庫，負責驗收者待確認後簽名完成紀錄，驗收標準項目可視公司內部實際情況調整。產品標示項目檢核表(可參考表十)。



退貨區

三、通路業門市端如何落實衛生管理，有何依循法規？

通路業門市端屬食品販售業，需依據食品良好衛生規範(GHP)準則，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，可參考附件一及附件二所列表格進行自我檢核。此外，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。



四、若販售散裝食品、牛肉產品、基因改造豆腐、具過敏原食品、如何提供消費者完整及正確產品資訊？

業者於進貨驗收時皆需確認上游供應商提供之產品，其標示是否已依據法規要求辦理，利於提供消費者完整及正確資訊。



散裝食品-標示製造(包裝)日期或有效日期



牛肉標示原產地

商品名稱：火鍋豆腐

主原料：料、水、黃豆「基因改造」、卵磷脂
 食品添加物：豆腐用凝固劑(葡萄糖酸-δ-內酯、氯化鎂)、調味劑(胺基乙酸)、品質改良劑(硫酸鈣)、乳化劑(脂肪酸甘油酯)、品質改良劑(碳酸鎂)、矽樹脂。

淨重：300公克

製造日期：標示於盒上

有效日期：標示於盒上

保存方法：須冷藏7°C以下

原產地：台灣

營養標示

每份量100公克		本包裝含 3份	
		每份	每100公克
熱量	69.6大卡	69.6大卡	
蛋白質	5.5公克	5.5公克	
脂肪	4.0公克	4.0公克	
飽和脂肪	0.7公克	0.7公克	
反式脂肪	0公克	0公克	
碳水化合物	2.9公克	2.9公克	

基因改造豆腐標示

原料：綜合堅果穀物(燕麥、紅豆、杏仁、紅薏仁、核桃、花生、芝麻、黑棗、小麥)、砂糖、黑糖、奶粉、棕櫚油、乾酪素鈉(含牛奶蛋白)、麥芽糊精、鹽、紅甜菜、碳酸鈣、關華豆膠、香料、檸檬酸鐵、蔗糖素(甜味劑)。

過敏原：本產品含有奶、堅果、花生及小麥

重量：32公克×10包

保存期限：12個月 有效日期：請參閱

具過敏原食品標示

五、如何強化通路商與消費者互動，保障消費權益，提供更多服務及衛生安全資訊？

建議業者可提供會員制或其他行銷方案，如 Line、app、FB 或網路平台等，提供更多優惠或食品安全資訊，如安全教育消費者資訊張貼於門市、設置觀光工廠、辦理衛生安全講座、影片介紹及網路月刊等方式，以增加與消費者互動。而網路運用的便利性，也需注意消費者個資法及隱私權。

有機農產品

在短短幾年間，已由試探性漸進為成熟的新興產業，在民衆的消費市場中有逐漸擴大的情形，為滿足及消費者權益同時避免魚目混珠的情形，行政院農委會推行「農產品生產及驗證管理法」將有機農產品驗證納入管理，可導正有機產銷秩序，建立消費信心。

目前國內「有機農產品」之定義，係指同一生產農地之土壤及水源未受污染，生產過程完全遵守農委會訂定之「有機農產品管理作業要點」所訂定各項有機農產品生產規範從事生產，並經驗證機構組合格之各項農產品。

有機農產品標章：



有機轉型期農產品標章：



網路平台



農中植物保護與病蟲害
 農中植物保護與病蟲害，是農作物生產中最重要的環節之一。由於農作物生長環境複雜，容易受到各種病蟲害的侵襲，導致產量減少、品質下降。因此，農民必須採取有效的防治措施，以確保農作物的健康生長和豐收。

有機農產品生產與驗證
 有機農產品生產與驗證，是確保消費者購買到真正有機農產品的關鍵。農民必須遵守嚴格的生產規範，包括不使用化學合成肥料、農藥等。同時，還需要經過專業的驗證機構的審核和認證，才能獲得有機農產品標章。

有機農產品銷售與推廣
 有機農產品的銷售與推廣，是農民增加收入、提高品牌知名度的重要途徑。農民可以通過多種渠道進行銷售，如農產品市場、超市、社區支持農業（CSA）等。同時，還需要加強宣傳和推廣，讓消費者了解有機農產品的優點和價值。



網路月刊資訊



有機農產品生產與驗證
 有機農產品生產與驗證，是確保消費者購買到真正有機農產品的關鍵。農民必須遵守嚴格的生產規範，包括不使用化學合成肥料、農藥等。同時，還需要經過專業的驗證機構的審核和認證，才能獲得有機農產品標章。

有機農產品銷售與推廣
 有機農產品的銷售與推廣，是農民增加收入、提高品牌知名度的重要途徑。農民可以通過多種渠道進行銷售，如農產品市場、超市、社區支持農業（CSA）等。同時，還需要加強宣傳和推廣，讓消費者了解有機農產品的優點和價值。



影片介紹

六、當消費者購買到問題產品時，業者可提供何種管道使消費者諮詢及申訴？

建議業者可提供網路平台、顧客意見表及電話諮詢等方式，並由專人回覆處理消費者問題。若為客訴問題可參考附件三客訴處理辦理，若波及問題產品需下架則可參考附件四產品回收機制。

顧客服務信箱

當您有任何問題，建議您先參考網站上的**常見問題**，其中包含：消費者、加盟者、投資人、合作廠商、學生、求職者。若您看過**常見問題**後仍有其他疑問，請使用下方表格提供我們您寶貴的意見，客服中心將儘速回覆。農曆春節以及連續假日期間，無法立即回覆問題，敬請見諒。

主旨：

分類：請選擇您的問題 **消費意見反應** ▾

E-mail：

姓名：

白天聯絡電話：

發生時間：2016 ▾ 年 12 ▾ 月 26 ▾ 日 15 ▾ 時 46 ▾ 分

地點或店名：

內容：

請詳細閱讀告知事項
 我已閱讀並了解

網路平台-顧客服務信箱

顧客意見函

We'd Love To Hear Your Thoughts

請將此表格寄給： 或請傳真至：

感謝您提供寶貴的意見，讓我們有機會提供您貼心的服務。

1. 您是否為第一次來惠顧本餐館？ 是 否 (請詳註明日期)

2. 您的家人是否惠顧過本餐館？ 是 否 (請詳註明日期)

3. 您來惠顧的原因？ 送禮 聚會 宵夜 宵茶 其他

4. 您是否知道本餐館？

知道 聽介紹 廣告文章 雜誌報章 網路資訊

口碑推薦 親友推薦 其他

5. 您今天來惠顧的目的？

家庭聚餐 朋友聚餐 商務聚餐 約會 慶祝

其他

6. 您是否再次惠顧本餐館？ 是 否 不一定

請對今日的服務填表中，勾選符合您滿意程度的滿意度！

滿意度	非常滿意	滿意	一般滿意	不滿意	很不滿意
1. 食物口味	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 食物新鮮度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 食物口味	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
●服務品質					
1. 清潔程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 食物擺盤美觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 上菜速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務人員的專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 餐房衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
●服務態度					
1. 服務人員是否親切、主動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 服務人員態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務人員服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務人員專業度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

店名：

日期： 年 月 日

時間： AM PM

桌號：

人頭數：

其他：

顧客意見表

七、業者如何規劃陳售之產品類別，提供更高品質產品之消費環境？

業者可依不同產品類別，如臺灣農產品生產追溯類別，建置規劃陳售區域，利於消費者選購。此外，針對即將過期但還在有效日期內之產品可設置即期食品專區或惜食專區，降低食物浪費。



TAP 產銷履歷農產品專區



即期食品專區或惜食專區

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。



參考資料

1. 衛生福利部。2016年09月21日。理想食品及農產品通路商企業指引。
2. 衛生福利部。2016年04月21日。應訂定食品安全監測計畫與應辦理檢驗之食品業者、最低檢驗週期及其他相關事項。
3. 衛生福利部。2016年01月01日。重組肉食品標示規定。
4. 衛生福利部。2016年01月01日。包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項。
5. 衛生福利部。2016年01月01日。食品添加物含基因改造食品原料標示應遵行事項。
6. 衛生福利部。2016年01月01日。散裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項。
7. 衛生福利部。2015年12月31日。直接供應飲食場所之食品含基因改造食品原料標示規定。
8. 衛生福利部。2015年12月16日。食品安全衛生管理法。
9. 衛生福利部。2015年11月04日。食品業者投保產品責任保險。
10. 衛生福利部。2015年07月01日。食品過敏原標示規定。
11. 衛生福利部。2014年11月07日。食品良好衛生規範準則。
12. 行政院消費者保護處。2013年11月19日。公布瑕疵商品(含食品)通路業者退貨機制。<http://www.cpc.ey.gov.tw/>。
13. 衛生福利部。2013年10月02日。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。
14. 衛生福利部。2013年09月10日。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。
15. 行政院農業委員會。2007年01月29日。農產品生產及驗證管理法。<http://www.coa.gov.tw/>。

附件

附件一、食品通路商總公司自主建議查檢表

壹、業者基本資料		查檢日期： 年 月 日	
商登名稱		負責人	
品牌名稱		統一編號	
商登地址			
食品業者登錄字號			
貳、通路商企業指引查檢項目			
項目條文		檢核欄	註記說明
一、源頭把關			
1	建構完善採購評選制度，定期進行供應商評鑑或訪視，並訂定考核及分級機制。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3	訂有產品驗收標準作業流程，包括自行送驗資料、品質、標示、數量及文件等校對及存查。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4	與供應商簽訂相關書面契約，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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
二、嚴管產品安全			
1	針對農產品訂有相關監測機制，確保符合農藥殘留、重金屬或其他危害因子容許量等規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2	針對畜產品及水產品訂有相關監測機制，確保符合動物用藥殘留標準等規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3	針對各類調理即食食品訂有相關監測機制，確保符合食品添加物使用範圍及限量暨規格標準等規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4	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，並留存品項、數量及相關資料之紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

5	針對陳售之商品亦應注意其保存期限之監管，對於所有商品宜建立完善之管理系統。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
6	非屬百貨公司之綜合商品零售業，應就下列事項，每半年或每批至少進行檢驗一次： (1) 金針、蘿蔔乾及蜜餞：應對其成品及半成品檢驗食品添加物用量。 (2) 即食鮮食食品、現場調理即食食品及直接生食之截切生鮮蔬果產品：應對其成品檢驗微生物數量。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
三、落實衛生管理			
1	建立門市衛生管理制度，包括「食品通路商訪視輔導調查表(門市)」之作業，並有相關紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
四、標示資訊透明			
1	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
五、保障消費權益暨緊急事件處理			
1	針對涉有應符合「食品業者投保產品責任保險」或其他投保規定之業者，確保其已完成相關投保作業。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2	確保個人資訊及隱私權之保護。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3	具備透明、即時且有效之消費者諮詢及申訴管道。內部建立客訴處理標準作業程序，針對消費爭議及緊急事件，均作成紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4	建立產品下架、回收及銷毀作業程序，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，例如產品回收標準作業程序。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5	確保可落實「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」及通報主管機關之機制。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
6	針對消費爭議，協助消費者提起團體訴訟所需之佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
7	規劃有產品知識教育、衛生安全宣導或市場調查。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

六、品質提升			
1	設置即期食品專區或惜食專區。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2	針對具 CAS 優良農產品之產品訂有相關驗收程序。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3	針對具台灣有機農產品之產品訂有相關驗收程序。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4	針對 TAP 產銷履歷農產品訂有相關驗收程序。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
建議事項			
檢核人員簽名：			
單位主管簽名：			

註：本表格係提供業者自主檢核用，可依實務運作整併或調整使用。

附件二、食品通路商門市自主查檢表

壹、業者基本資料		查檢日期： 年 月 日	
分店名稱		負責人	
分店地址		統一編號	
食品業者登錄字號			
貳、通路商企業指引查檢項目			
項目條文		檢核欄	註記說明
一、落實衛生管理			
1.食品業者良好衛生管理共通項目			
1.1	新進食品從業人員先經醫療機構健康檢查合格後，始得聘僱；雇主每年應主動辦理健康檢查至少一次。經醫師診斷罹患或感染A型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒或其他可能造成食品污染之疾病，其罹患或感染期間，主動告知現場負責人，不得從事與食品接觸之工作。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.2	新進食品從業人員接受教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.3	在職從業人員，定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，並作成紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.4	食品從業人員穿戴整潔之工作衣帽(鞋)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.5	食品從業人員手部經常保持清潔，並於如廁後或手部受污染時，依正確步驟洗手或消毒。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.6	食品從業人員工作時，不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能污染食品之行為。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1.7	食品從業人員於從業期間，接受衛生主管機關或其認可或委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2.建築及設施管理項目			
2.1	牆壁、支柱及地面保持清潔，避免有納垢、侵蝕或積水等情形。	<input type="checkbox"/> 符合	

		<input type="checkbox"/> 不符合	
2.2	樓板或天花板保持清潔，避免長黴、剝落、積塵、納垢或結露等現象。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2.3	出入口、門窗、通風口及其他孔道保持清潔，並設置防止病媒侵入設施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2.4	應實施有效之病媒防治措施，避免發現有病媒或其出沒之痕跡。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3.冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)管理項目			
3.1	冷凍食品之品溫保持在攝氏負十八度以下；冷藏食品之品溫保持在攝氏七度以下凍結點以上；避免劇烈之溫度變動。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3.2	冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃定期除霜，並保持清潔。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3.3	冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)，均於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4.設備、器具、化學物質及用具			
4.1	包(盛)裝食品之設備、器具，使用前確認其清潔，使用後清洗乾淨；已清洗及消毒之設備、器具，並避免再受污染。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4.2	設備、器具之清洗消毒作業，具防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包(盛)裝材料之措施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4.3	清潔、清洗及消毒用機具有專用場所妥善保存。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5.廢棄物及其他管制項目			
5.1	食品作業場所內及其四周不任意堆置廢棄物，以防孳生病媒。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5.2	廢棄物已依廢棄物清理法及其相關法規之規定清除及處理。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5.3	廢棄物放置場所無異味或有害(毒)體溢出，防止病媒孳生，或造成人體危害。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5.4	反覆使用盛裝廢棄物之容器，於丟棄廢棄物後，立即清洗乾淨。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5.5	處理廢棄物之機器設備，於停止運轉時，立即清洗乾淨，防止病媒孳生。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

6.食品販賣業者共通項目		
6.1	販賣、貯存食品或食品添加物之設施及場所，保持清潔，並設置有效防止病媒侵入之設施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.2	食品或食品添加物分別妥善保存、整齊堆放，避免污染及腐敗。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.3	食品之熱藏，溫度保持在攝氏六十度以上。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.4	倉庫內物品分類貯放於棧板、貨架或採取其他有效措施，沒有直接放置地面，並保持良好通風。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.5	設有管理衛生人員，於現場負責食品衛生管理工作。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.6	販賣貯存作業遵行先進先出之原則。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.7	販賣貯存作業需管制溫度、溼度者，建立相關管制方法及基準，並據以執行。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.8	販賣貯存作業中定期檢查產品之標示或貯存狀態，有異狀時，立即處理，確保食品或食品添加物之品質及衛生。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.9	有污染原材料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，沒有與原材料、半成品或成品一起貯存。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.10	販賣場所之光線達到二百米燭光以上，使用之光源，不會改變食品之顏色。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6.11	屬量販店業者，依食品良好衛生規範準則第4條至第8條規定，訂定相關標準作業程序及保存相關處理紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
7.涉及販賣、貯存冷凍或冷藏食品者管理項目		
7.1	沒有改變製造業者原來設定之食品保存溫度。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
7.2	冷凍食品有完整密封之基本包裝；冷凍(藏)食品沒有使用金屬材料釘封或橡皮圈等物固定；包裝破裂時，不予販售。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

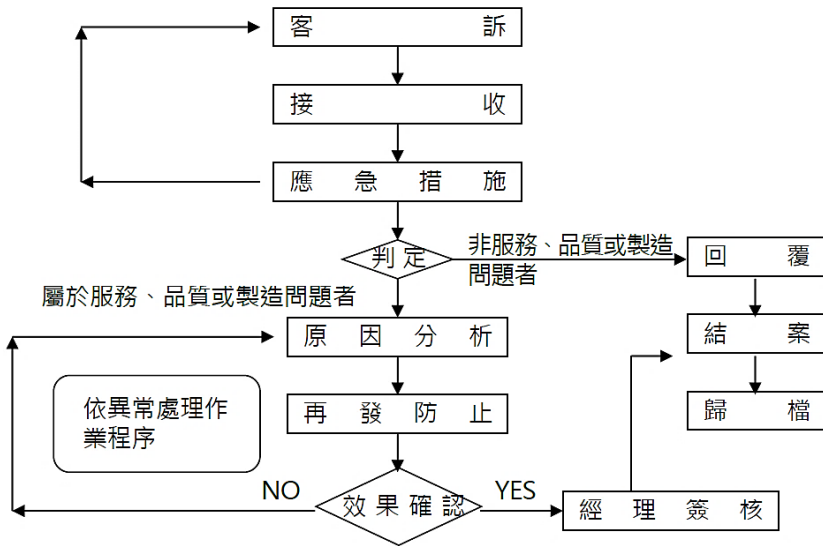
7.3	冷凍食品與冷藏食品分開貯存及販賣。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
7.4	冷凍(藏)食品貯存或陳列於冷凍(藏)櫃內時，沒有超越最大裝載線。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
8. 涉及販賣、貯存烘焙食品者管理項目			
8.1	未包裝之烘焙食品販賣時，使用清潔之器具裝貯，分類陳列，並有防止污染之措施及設備，且備有清潔之夾子及盛物籃(盤)供顧客選購使用。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
8.2	以奶油、布丁、果凍、水果或易變質、腐敗之餡料等裝飾或充餡之蛋糕、派等，貯放於攝氏7度以下之冷藏櫃內。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9. 涉及販賣禽畜水產食品者管理項目			
9.1	禽畜水產食品之陳列檯面，採不易透水及耐腐蝕之材質，且符合食品器具容器包裝衛生標準之規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.2	販售場所有適當洗滌及排水設施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.3	工作檯面、砧板或刀具，保持平整清潔；供應生食鮮魚或不經加熱即可食用之魚、肉製品，另備專用刀具、砧板。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.4	使用絞肉機及切片機等機具，保持清潔，並避免污染。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.5	生鮮水產食品使用水槽，以流動自來水處理，並避免污染販售之成品。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.6	禽畜水產食品之貯存、陳列、販賣，以適當之溫度及時間管制。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.7	販賣冷凍(藏)之禽畜水產食品，具有冷凍(藏)之櫃(箱)或設施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
9.8	禽畜水產食品以冰藏方式貯存、陳列、販賣者，使用之冰塊符合飲用水水質標準。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
10. 涉及倉儲業態者管理項目			
10.1	原材料、半成品及成品倉庫，分別設置或予以適當區隔，並有足夠之空間，以供搬運。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

10.2	倉庫內物品應分類貯放於棧板、貨架上或採取其他有效措施，不得直接放置地面，並保持整潔及良好通風。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
10.3	倉儲作業應遵行先進先出之原則，並確實記錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
10.4	倉儲過程中需管制溫度或溼度者，建立管制方法及基準，並確實記錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
二、標示資訊透明			
1	定期巡查陳售產品標示情形。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3	確認符合重組肉食品標示規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4	確認符合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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
6	確認符合食品含基因改造食品原料標示應遵行事項。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
7	確認符合食品過敏原標示規定。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
三、品質提升			
1	具有特殊類別食品設有專區之規劃，例如有機食品、非基因改造食品、臺灣當地農畜水產品等。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
建議事項			
檢核人員簽名：			
單位主管簽名：			

註：本表格係提供業者自主檢核用，可依實務運作整併或調整使用。

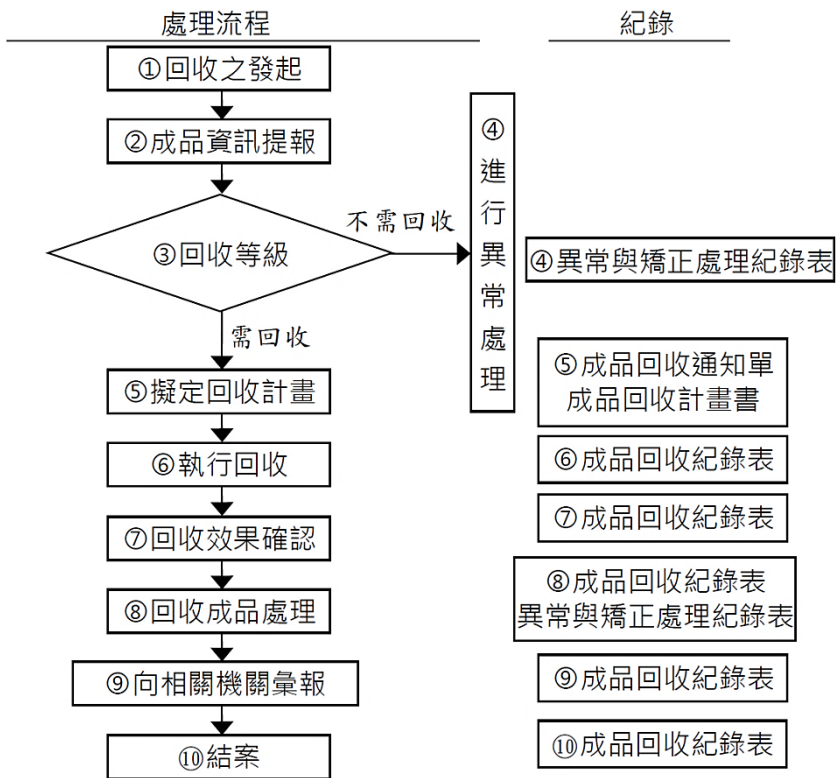
附件三、客訴處理標準作業程序

客訴處理程序範例

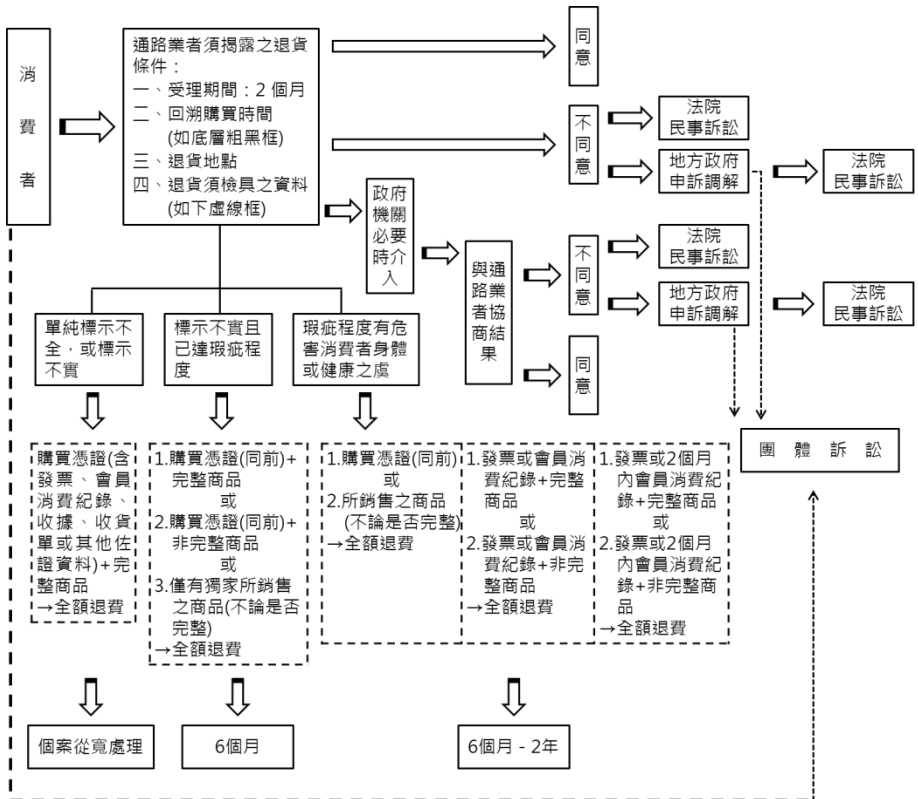


附件四、產品回收機制標準作業程序

產品回收程序範例



附件五、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



附件六、農產品相關驗證說明

驗證項目	特色	產品類別	驗收建議事項
CAS 優良農產品	<p>使用國產農產品為重要原料，並要求經營業者之產品均應符合CAS 驗證基準規定，包括衛生安全標準及CAS 產品品質標準。CAS 產品諮詢，可撥打消費者服務專線0800-025888。</p>	<p>肉品、冷凍食品、果蔬汁、食米、醃漬蔬果、即食餐食、冷藏調理食品、生鮮食用菇、釀造食品、點心食品、蛋品、生鮮截切蔬果、水產品、林產品、乳品及羽絨等 16 項目</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視包裝是否完整，不得有破損、拆封現象，若有內外包裝者，內外標示須一致。 2. 確認產品包裝上是否有完整之 CAS 標章及 6 碼之驗證編號。 3. 產品送達時，注意冷凍食品溫度應為-18°C 以下，冷藏食品應在 5°C 以下，且運輸車須維持清潔無異味。 4. 應採逐批驗收，且驗收紀錄內容包括驗收日期、產品品名、製造商、供應商、有效日期、驗收數量、產品溫度、CAS 驗證編號等。
臺灣農產品生產追溯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於生產者端，透過生產資訊揭露，增加消費者對農產品信賴，並增進生產者與消費者間的互動； 2. 消費者可清楚了解所購買的農產品生產來源； 3. 如果發生食安事件，通路業者可快速掌握農產品來源，降低回收風險； 4. 政府方透過源頭查核、標示查核、品 	-	<p>可透過「臺灣農產品生產追溯系統」 (https://qrc.afa.gov.tw/) 查詢。</p>

	質抽驗及違規處理等方式把關。		
吉園圃安全蔬果標章	吉園圃安全蔬果標章制度是為輔導農民正確使用農藥，記錄用藥情形，建立責任生產自主管理，且產品檢驗合格及經審查通過者，才能簽約使用該標章。	包葉菜類、小葉菜類、根菜類、蕈菜類、果菜類、瓜菜類、豆菜類、芽菜類、瓜果類、雜糧類、乾豆類、甘蔗類、大漿果類、小漿果類、核果類、梨果類、柑桔類、堅果類及自產農產加工品等 19 大類，184 項農產品。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視包裝是否完整，不得有破損、拆封現象，若有內外包裝者，須一致使用吉園圃標章； 2. 確認產品包裝上是否有完整之吉園圃安全蔬果標章及其下緣的 9 碼識別號碼； 3. 應採逐批驗收，且驗收紀錄內容包括驗收日期、產品品名、驗收數量、吉園圃標章 9 碼識別號碼及供應者等。 4. 欲瞭解簽約吉園圃產銷班資料，可上「吉園圃安全蔬果資訊網」(http://gap.afa.gov.tw)查詢。
台灣有機農產品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有機農產品、農產加工品不得使用化學農藥、化學肥料、動物用藥品或其他化學品。 2. 國產農產品、農產加工品要以有機名義在國內販賣，其生產、加工、分裝及流通等各項過程，均須符合有機農產品及有機農產加工品驗證基準及通過驗證程序。 3. 有機農產品諮詢服務專線： (1) 有機農糧產品 	有機農糧產品、有機農糧加工品、有機畜產品、有機畜產加工品、有機水產品、有機水產加工品等大類，計有 45 種品項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通路業者採購有機農產品時，應於包裝容器認明應標示 6 項資訊，包括品名、原料名稱、農產品經營業者名稱地址及電話號碼、原產地(國)、驗證機構名稱、有機農產品驗證證書字號等事項。 2. 國產有機農產品及有機農產加工品，需依規定使用 CAS 台灣有機農產品標章。 3. 欲瞭解有機農產品經營業者資訊，可上有機農場資訊整合系統(<a 482="" 515="" 933="" 951"="" data-label="Page-Footer" href="http://www.i- </td> </tr> </table> </div> <div data-bbox=">51

	<p>049-2341128。 (2)有機畜產品 02-23124641。 (3)有機水產品 02-23835740。</p>		<p>organic.org.tw/) 查詢</p>
TAP 產銷履歷農產品	<p>產銷履歷農產品產製過程符合臺灣良好農業規範 (TGAP) 等作業基準，利用風險管理手段，以合乎農業永續理念之方法，生產安全、具可追溯性之農產品，再由國際第三者認驗證體系予以把關。產銷履歷農產品諮詢，可撥打服務專線 0800-201-051。</p>	<p>蔬菜、水果、稻米、雜糧、特用作物、畜產、禽產、養殖水產品，及其為主要原料之加工品，通過驗證品項達 210 項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視包裝是否完整，不得有破損、拆封現象，若有內外包裝者，內外標示須一致。 2. 確認產品包裝上是否有完整之產銷履歷標章及應標示事項。 3. 使用陳列販售用標籤者，其追溯碼應不重複；使用流通標籤者，應得以在加工系統上收貨，且品項、數量等應與系統登載內容相符。 4. 依追溯碼查詢之產銷履歷內容，與包裝上其他標示相符，且無不合理情形(例如採收日期與實際到貨日期差距顯然大於合理保存期限)。

食品及農產品通路商企業指引手冊

出版機關 衛生福利部食品藥物管理署

地址：11561 台北市南港區昆陽街 161-2 號

<http://www.fda.gov.tw>

電話：(02)2787-8000

發行人 姜郁美

審核 潘志寬 許朝凱 鄭維智 林蘭珏 林冠宇

編輯小組 何中平 黃乃芸 黃莉婷 劉君儀

執行機關 暉凱國際檢驗科技股份有限公司

地址：11493 台北市內湖區內湖路一段 120 巷 15 弄 28 號

<http://www.fsi.net.tw>

電話：(02)5557-9888

出版年月 民國 106 年 3 月

版次 第一版

工本費 20 元

GPN：1010600330

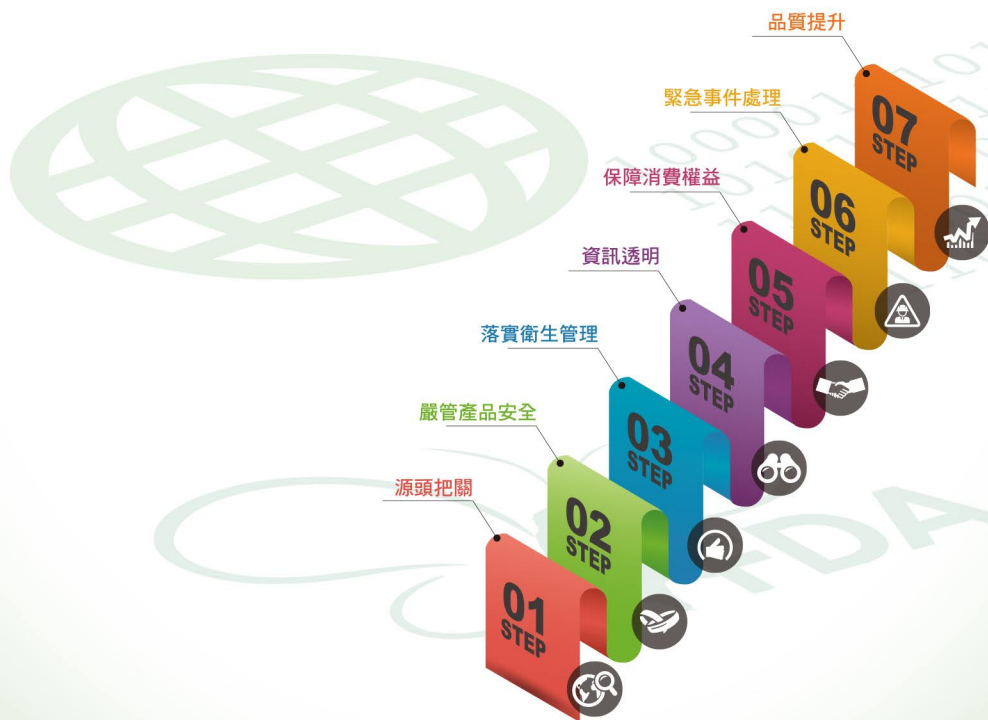
ISBN：978-986-05-1893-1

著作財產人：衛生福利部食品藥物管理署

本書保留所有權利，如有需要，請洽詢衛生福利部食品藥物管理署



藥求安全 食在安心



地 址：台北市南港區昆陽街161-2號