

# 111年農產加工製品業者

## 客訴、回收與異常管理說明

委辦單位：衛生福利部食品藥物管理署

執行單位：財團法人台灣食品產業策進會



衛生福利部  
食品藥物管理署  
Taiwan Food and Drug Administration

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

# 大綱

前言

客訴、回收與異常管理常見GHP缺失

客訴、回收與異常管理正確觀念說明與流程

---

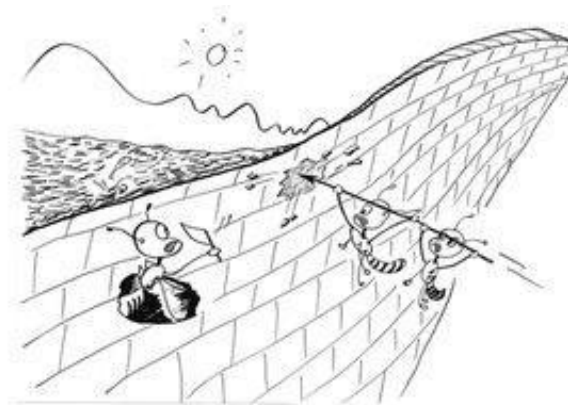
# 前言

# 客訴、回收與異常管理重要性

- 食品安全是食品業者最大的責任和使命，任何一個環節出現異常皆會造成嚴重的食安問題。
- 此外，異常亦會影響公司的財務、品質及信譽，而**更正現有問題**或**實施措施以預防潛在問題**發生的能力，對於讓消費者持續滿意及有效的業務實踐而言至關重要。

## 千里之堤，潰於蟻穴

即使再小的不合格，也應該在轉變成嚴重不合格前進行遏制！



---

# 客訴、回收與異常管理 常見GHP缺失

# 客訴、回收與異常管理常見GHP缺失

## □ 客訴管理【§ 8 I】

- 直接處理結案但未留有紀錄。

## □ 異常回收管理【§ 8 II】、【§11】

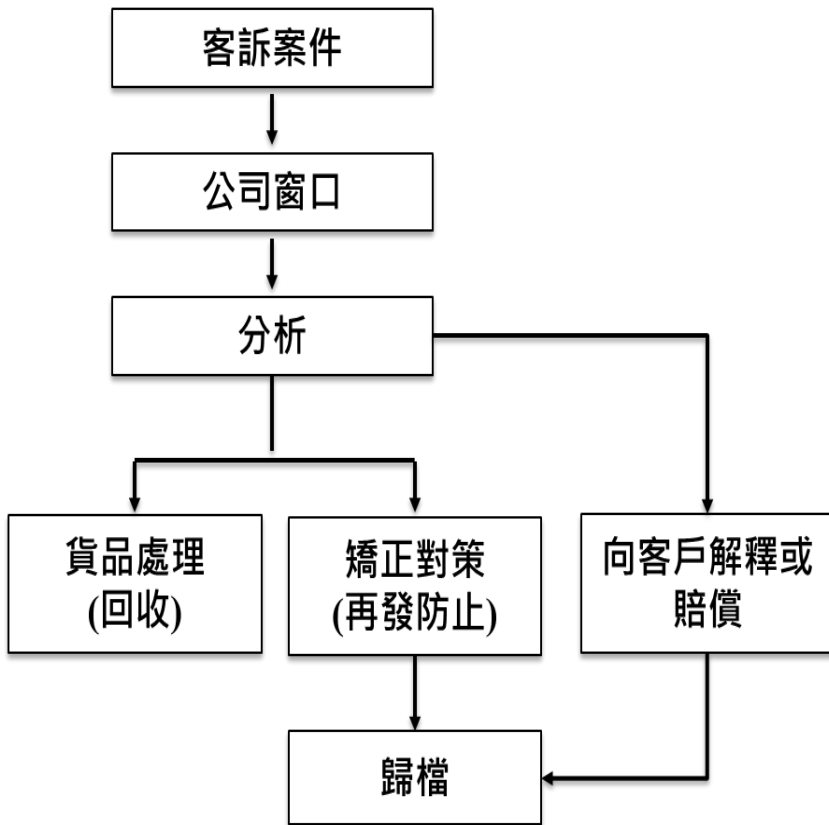
- 直接處理結案但未留有紀錄。
- 未訂定回收及處理計畫。

導致具相同危害風險之客訴或不良情形一再發生，持續影響食品品質與衛生安全。

---

# 客訴、回收與異常管理 正確觀念說明與流程

# 客訴管理-流程及記錄



R-21 客訴處理紀錄表

文件編號：R-21

客戶 資料	客戶名稱		電話	
	地址			
客訴 情形	產品名稱		受理日期	年 月 日 時 分
	內容		受理人員	
處理措施				
原因分析				
改善對策				
回覆內容				
填寫人員				
備註：				
頻率：每批(次)				

主管簽核 \_\_\_\_\_

1. 建立客訴處理制度，對顧客提出之書面或口頭抱怨與建議，宜協調有關部門並追查原因，妥善處理，同時由公司派人向提出者說明與致意。
2. 宜定期統計、檢討並分送有關部門參考改進。



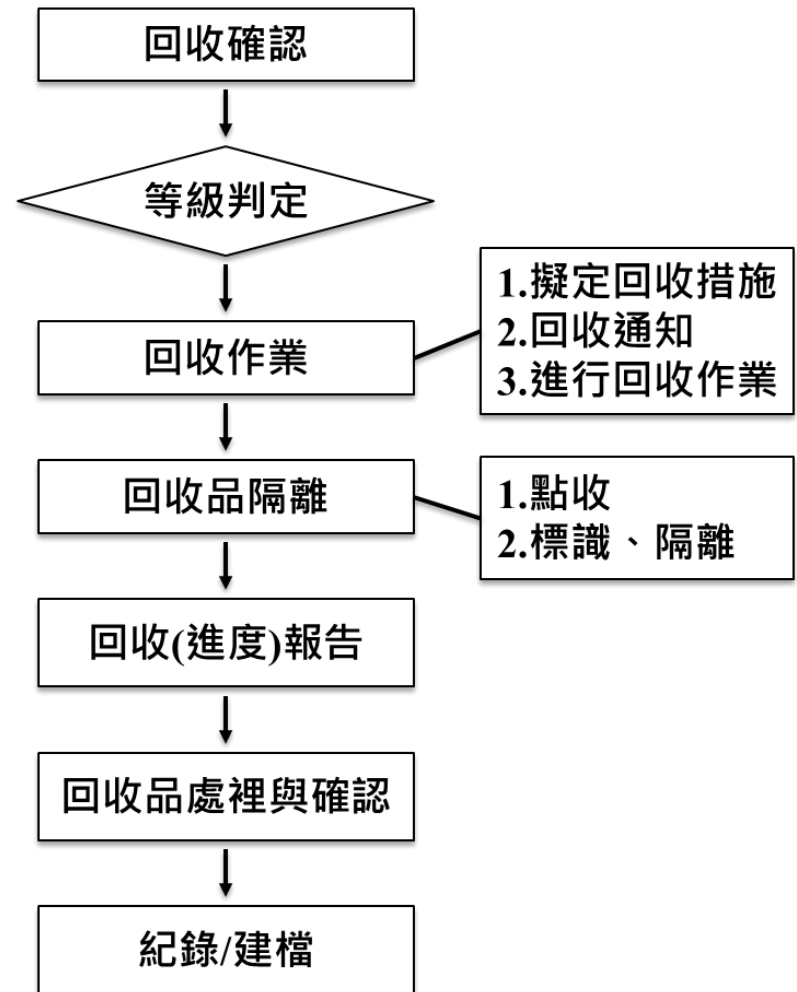
# 客訴管理-建議及注意事項

---

- 1.客訴資料勿使用**傳真熱感應紙**，建議改為影印留檔。
- 2.產品消費者申訴案件，應作成紀錄。
- 3.客訴處理報告表建議與實際使用紀錄格式統一。
- 4.客訴案件紀錄建議有**負責人簽名**，並**經主管確認**。

# 回收管理-紀錄及計畫書

- 製作重點
  - 1.回收時機
  - 2.回收等級及處理
  - 3.回收通知及層面(深度)
  - 4.回收時限
  - 5.回收紀錄
- 成品回收附件
  - 1.成品回收紀錄表
  - 2.缺點或異常改善處理追蹤紀錄



# 回收管理-計畫書及紀錄

## 一.回收時機

1. 違反食安法或其他相關法令規定

須依「**食品及相關產品回收銷毀處理辦法**」辦理



第一級：發布新聞稿公告週知  
第二與第三級：  
經**主管機關評估**有危害民眾健康，且達消費者層面時，也應發布新聞稿公告週知。

第一級：指物品對民眾可能造成**死亡或健康之重大危害**，或主管機關命其應回收者。

第二級：指物品對民眾可能造成**健康之危害者**。

第三級：指物品對民眾雖然**不致造成健康危害**，但其**品質不符合**規定者。

2. 有瑕疵而認為有回收之必要

3. 制定程序書單位認為有回收必要

4. 申訴案件成立後，經查證屬實品質重大缺失



# 回收管理-計畫書及紀錄

## 二.回收通知及層面(深度)

1. **消費者**層面：回收深度達到個別消費者之層面。
2. **零售商**層面：回收深度達到販售場所之層面。
3. **批發商**層面：回收深度達到進口商、批發商等非直接售予消費者之層面。

## 三.回收時限

可依各縣市規定回收最晚時間，作為訂定回收時間**最低標準**。

Ex. **臺北市政府衛生局處理違反食品衛生管理法案件食品回收及改善期限統一裁定基準**。

# 回收管理-計畫書及紀錄

## 四、成品回收紀錄

R-16 成品回收作業紀錄表

文件編號：R-16

回收品名	回收地點	
	廠商名稱	
回收數量(kg)	回收人員	
回收時間： 年 月 日 時 分	填寫人員：	
回收原因：	填寫時間：	
回收產品批號或有效日期：		
等級判定： <input type="checkbox"/> 一級(預期可能對民眾健康造成死亡或重大危害者) <input type="checkbox"/> 二級(預期或有可能對民眾健康造成危害者) <input type="checkbox"/> 三級(預期不致造成民眾健康危害，但其品質不符合規定者)	填寫人員：	
	填寫時間：	
回收後處理方式：	填寫人員：	
	填寫時間：	
其他事項：		

主管簽核\_\_\_\_\_

1. 建立成品回收及銷毀制度，以做為客訴處理之後續步驟。內容應包括回收等級、層面及時效等，可以每年至少進行演練一次。
2. 紀錄宜註明產品名稱、批號、數量、理由、處理日期及方式。

**！倘產品發生危害人體之虞情形  
記得要自主通報！**

# ※主動通報-法源及罰則

## ※業者發現產品有危害衛生安全之虞時



依據食安法第7條第5項



應立即主動通報當地衛生主管機關



善盡社會責任與義務

## ※罰則

違反食安法第7條第5項：

依同法第47條，**違者處新臺幣三萬元以上三百萬元以下**罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄。

# 通報方式及流程

食品業者發現產品有危害衛生安全之虞時



非線上方式通報  
以電話、傳真或電子郵件  
通報所轄衛生局  
(可先通報品必要資訊)

線上方式通報  
食品藥物業者登錄平台  
通報所轄衛生局  
(可先通報品必要資訊)



業者至電所轄衛生局，  
確認該局有收到通報資料

系統發確認信，供業者、  
所轄衛生局及食藥署確認



食品業者完成通報

# 主動通報-流程(1/2)

## ※進入非登不可系統

### 1.點選營業項目(食品)

填報人	基本資料	營業項目(食品)	確認登錄內容	資料下載	服務聲明
【食策會國際廣宣部】公司/商業登記之營業項目資料					
* <input checked="" type="checkbox"/> 製造及加工		<input checked="" type="checkbox"/> 餐飲	<input checked="" type="checkbox"/> 輸入	<input checked="" type="checkbox"/> 販售	<input checked="" type="checkbox"/> 物流業
		(可複選) ?		外銷食品證明 ?	
* 1.是否有導入HACCP自主管理精神(含強制性及自願性) :		<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否			
* 2.是否有導入ISO 22000 :		<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否			
* 3.是否建立原材料來源及產品流向管理制度 :		<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否			
* 4.是否依「食品業者投保產品責任保險」投保 :		<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 非適用對象 ?			
上傳投保證明 : <input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案 <input type="button" value="上傳"/>					
(檔案格式僅允許PDF、Word及jpg, 檔案大小不可超過15MB) <a href="#">投保證明-1026.pdf</a>					
* 5.已知悉食品或食品添加物逾有效日期者, 不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販售、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列。 <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否					
* 6.已知悉須使用合法食品添加物且應符合「食品添加物使用範圍及限量暨規格標準」。 <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否					

製造及加工業	餐飲業	輸入業	販售業	物流業	負責廠商通報
參訓情形	危害衛生安全之虞產品通報	倉儲資訊			

### 2.點選危害衛生安全之虞產品通報



# 主動通報-流程(2/2)

製造及加工業 餐飲業 輸入業 販售業 物流業 負責廠商通報

參訓情形 危害衛生安全之虞產品通報 倉儲資訊

## 4. 填報相關資料

食品業者主動通報

產品名稱:  供應廠:

產品類型:  食品  食品器具、容器或包裝  食品添加物  食品

不符合原因:  違反食安法相關法令  品保疏失  異常客訴  其他

案件狀態:

### 產品通報

\* 產品名稱:

產品來源:  調查  輸入

\* 產品類型:  食品  食品器具、容器或包裝  食品添加物  食品用洗潔劑  其他

製造廠商:

\* 供應廠商:

\* 不符合原因:  違反食安法相關法令  品保疏失  異常客訴  其他

\* 不符合原因說明:

\* 佐證資料:  支援檔案類型: pdf、doc、docx、jpg; 檔案大小: 單一檔案小於5MB

項次	檔名	上傳日期	功能

數量(單位):

總淨重(公斤):

進口日期:

產品批號:

製造日期:

有效日期:

下游業通報:

請填寫供貨商或消費者聯絡電話:

業者通報日期:

## 3. 點選新增產品通報

## 5. 「點選儲存並送審」，系統會發送通報確認信

謝謝聆聽

.....



衛生福利部  
食品藥物管理署  
Taiwan Food and Drug Administration

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