

# 食品良好衛生規範準則

倉儲、運輸及客訴成品回收、成品回收計畫



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

# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條	食品業者 <b>倉儲管制</b> ，應符合下列規定：
	一、原材料、半成品及成品倉庫，應分別設置或予以適當區隔，並有足夠之空間，以供搬運。
	二、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。
	三、倉儲作業應遵行先進先出之原則，並確實記錄。
	四、倉儲過程中需管制溫度或濕度者，應建立管制方法及基準，並確實記錄。
	五、倉儲過程中，應定期檢查，並確實記錄；有異狀時，應立即處理，確保原材料、半成品及成品之品質及衛生。
	六、有污染原材料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，應有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，不得與原材料、半成品或成品一起貯存。

# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

- 一、原材料、半成品及成品倉庫，應分別設置或予以適當區隔，並有足夠之空間，以供搬運。



# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

二、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。



原料室物品離地存放  
(並建議離牆存放)



冷藏庫物品以  
不同顏色塑膠籃作為離地措施



# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

三、倉儲作業應遵行先進先出之原則，並確實記錄。

利用隔板標示使用優先順序



接近有效日期的產品 使用  
有色標籤提醒優先使用



標示朝外

成品入庫應做記錄

產品名稱	洗滌整蛋	製造日期	105.11.14
包裝容器	格藍 紙箱	有效日期	105.11.29
數量	59箱	產品批號	105114-1-1
規格	15kg / 箱		
備註			

成品入庫單 單號: 105114-1-D

產品名稱	洗滌整蛋	製造日期	105.11.14
包裝容器	格藍 紙箱	有效日期	105.11.29
數量	4箱	產品批號	105114-1-3
規格	15kg / 箱 M		
備註			

# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

三、倉儲作業應遵行先進先出之原則，並確實記錄。

大包裝→小包裝



### [常見缺失提醒]

- ① 原材料分裝後，應標示內容物、製造或分裝日期、有效期限等。
- ② 原材料使用前若去除外袋，應標示原包裝資訊以利管理。
- ③ 原材料應依先進先出原則使用(依有效日期或進貨日期)。

# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者倉儲管制，應符合下列規定：

四、倉儲過程中需管制溫度或濕度者，應建立管制方法及基準，並確實記錄。



貿易有限公司

制定日期		乾物料室溫濕度紀錄表		文件編號			
2015.11.25							
頻率：每日							
乾物料室溫度控制在28度以下、濕度控制在70%以下							
期別：2016年7月			期別：2016年8月				
日期	溫/濕度	時間	記錄	日期	溫/濕度	時間	記錄
1	30/76	11:18	(3)	30/74	11:34		(3)
2	30/76	10:20	(3)	30/72	10:20		(3)
3	30/76	10:19	(3)	30/74	10:19		(3)
4	30/76	11:37	(3)	31/72	11:37		(3)
5	31/70	10:32	(3)	31/70	10:32		(3)
6	31/74	11:15	(3)	休			
7	30/76	11:06	(3)	7	休		
8	休			8	31/76	11:03	(3)
9	休			9	20/72	10:21	(3)
10	休			10	30/76	11:04	(3)
11	28/88	11:15	(3)	11	26/74	11:00	(3)
12	28/80	11:05	(3)	12	28/78	10:52	(3)
13	30/72	10:46	(3)	13	休		
14	28/70	11:10	(3)	14	休		
15	30/74	11:00	(3)	15	30/80	11:26	(3)
16	休			16	24/82	11:46	(3)
17	休			17	26/82	11:03	(3)
18	30/80	9:30	粉	18	26/80	11:25	(3)
19	30/75	9:30	粉	19	28/76	11:13	(3)
20	31/75	11:00	粉	20	28/74	10:50	(3)
21	31/75	9:30	粉	21	休		
22	31/80	11:20	粉	22	30/76	11:58	(3)
23	休			23	30/76	11:34	(3)
24	休			24	30/74	11:17	(3)
25	30/64	10:55	(3)	25	30/72	11:20	(3)
26	30/66	11:15	(3)	26	30/70	11:04	(3)
27	31/68	10:52	(3)	27	休		
28	30/70	11:13	(3)	28	休		
29	30/68	10:57	(3)	29	30/76	11:27	(3)
30	休			30	30/76	10:42	(3)

建立管制基準  
並落實記錄



# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

五、倉儲過程中，應定期檢查，並確實記錄；有異狀時，應立即處理，確保原材料、半成品及成品之品質及衛生。



# 第一章 總則 - 第六條

## 第一章 總則 (續)

第六條 食品業者**倉儲管制**，應符合下列規定：

六、有污染原材料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，應有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，不得與原材料、半成品或成品一起貯存。





# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條	食品業者 <b>運輸管制</b> ，應符合下列規定：
	一、運輸車輛應於裝載食品前，檢查裝備，並保持清潔衛生。
	二、產品堆疊時，應保持穩固，並維持空氣流通。
	三、裝載低溫食品前，運輸車輛之廂體應確保食品維持有效保溫狀態。
	四、運輸過程中，食品應避免日光直射、雨淋、劇烈之溫度或濕度之變動、撞擊及車內積水等。
	五、有污染原料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，應有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，不得與原材料、半成品或成品一起運輸。

# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條 食品業者**運輸管制**，應符合下列規定：

- 一、運輸車輛應於裝載食品前，檢查裝備，並保持清潔衛生。



塑膠簾有黴斑髒污



運輸車輛保持清潔

有限公司

制定日期	運輸貨運清潔度紀錄表				文件編號
2015.11.25					
頻率：1次/每週 合格(v)不合格(x)					
日期	機板清潔度	貨運物品整理	貨運櫃清潔度	備註	檢查員
2016/4/6	✓	✓	✓		(2)
2016/4/11	✓	✓	✓		(2)
2016/4/18	✓	✓	✓		(2)
2016/4/25	✓	✓	✓		(2)
2016/5/3	✓	✓	✓		(1)
2016/5/9	✓	✓	✓		(2)
2016/5/16	✓	✓	✓		(2)
2016/5/23	✓	✓	✓		(2)
2016/5/30	✓	✓	✓		(2)
2016/6/6	✓	✓	✓		(2)
2016/6/13	✓	✓	✓		(2)
2016/6/20	✓	✓	✓		(2)
2016/6/27	✓	✓	✓		(2)
2016/7/4	✓	✓	✓		(3)
2016/7/11	✓	✓	✓		(2)
2016/7/18	✓	✓	✓		(2)
2016/7/25	✓	✓	✓		(2)
2016/8/1	✓	✓	✓		(2)
2016/8/8	✓	✓	✓		(2)
2016/8/15	✓	✓	✓		(2)
2016/8/22	✓	✓	✓		(2)
2016/8/29	✓	✓	✓		(2)
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					
/ /					

**車廂清潔檢查紀錄表**

[建議]  
進貨用之容器、車輛應先做清潔及檢查，避免原料或廠區污染。

# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條 食品業者**運輸管制**，應符合下列規定：

二、產品堆疊時，應保持穩固，並維持空氣流通。



# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條 食品業者**運輸管制**，應符合下列規定：

三、裝載低溫食品前，運輸車輛之廂體應確保食品維持有效保溫狀態。



[提醒] 依據食品良好衛生規範準則《附表一》三(一)之規定  
冷凍食品之品溫應保持在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下；  
冷藏食品之品溫應保持在 $7^{\circ}\text{C}$ 以下、凍結點以上；  
避免劇烈之溫度變動。

# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條 食品業者**運輸管制**，應符合下列規定：

- 四、運輸過程中，食品應避免日光直射、雨淋、劇烈之溫度或濕度之變動、撞擊及車內積水等。



# 第一章 總則 - 第七條

## 第一章 總則 (續)

第七條 食品業者**運輸管制**，應符合下列規定：

- 五、有污染原料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，應有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，不得與原材料、半成品或成品一起運輸。





# 第一章 總則 - 第八條

## 第一章 總則 (續)

第八條 食品業者就**產品申訴**及**成品回收管制**，應符合下列規定：

- 一、產品申訴案件之處理，應作成紀錄。
- 二、成品回收及其處理，應作成紀錄。

# 第一章 總則 - 第八條

## 第一章 總則 (續)

第八條 食品業者就**產品申訴**及成品回收管制，應符合下列規定：

- 一、產品申訴案件之處理，應作成紀錄。

### 客訴處理紀錄表

4. 客訴處理

○○食品股份有限公司  
客訴處理紀錄表

編號：

客戶名稱	聯絡電話	傳真號碼
產品名稱	生產日期	受理人員
客訴日期	回覆日期	
客訴內容 及異常現象		
原因分析		
矯正措施		
再發防止 措施		
效果確認		

原因分析

矯正措施

再發防止措施

有限公司 文件編號

制定日期 2015.11.25

退貨記錄表

標準: 貨品無法符合採購標準時

日期	退貨品名	廠商名稱	退貨數量	廠商聯絡人	退貨原因	實際退貨日期	備註
2016. 11. 20	粽子		27斤	陳先生	粽子上角毛絮	2016. 11. 22	

負責人員: 5

照片留存:



### [建議]

建立客訴處理制度，對顧客提出之書面或口頭抱怨與建議，宜協調有關部門立即追查原因，妥予改善，同時由公司派人向提出者說明原因與致意。

**紀錄宜註明產品名稱、批號、數量、理由、處理日期及最終處置方式。**

宜定期統計、檢討，並分送有關部門參考改進。

工廠宜針對來自廠內外問題及客訴等資料，建立異常處理措施，以解決顯著及潛在可能發生之問題。

# 第一章 總則 - 第八條

## 第一章 總則 (續)

第八條 食品業者就產品申訴及**成品回收管制**，應符合下列規定：

二、成品回收及其處理，應作成紀錄。

有限公司

制訂日期 2015.11.25		文件編號		成品回收紀錄表		
頻率：產品回收發生時						
回收日期	出貨日期	回收原因	回收數量	回收處理/改善措施	負責人員	
<b>回收處理紀錄表</b>						

2016 模擬回收  
有限公司 產品回收通知處理單

品名	複魚鬆
規格	
批號	20160906
回收原因	運輸時包裝破掉
回收期間/方式	當顧客之產品不符合消費者，可能產生危害時立即回收處理並補償消費者
回收完成日期	2016.09.08
回收品處理方式	產品回收全數完成後，立即銷毀處理。
處理方式	若無發生，可定期模擬演練
通知單位	
備註	

簽核：\_\_\_\_\_ 經辦：\_\_\_\_\_

7104-02-AQ

### [建議]

建立成品回收及銷毀制度，包括**回收等級**、**層面**及**時效**等，可以每年至少進行演練一次。  
**紀錄**宜註明**產品名稱**、**批號**、**數量**、**理由**、**處理日期**及**最終處置方式**。



# GHP紀錄表單範本

範本

## 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 \_\_\_\_\_



# 第二章 食品製造業 - 第十一條

## 第二章 食品製造業 (續)

### 第十一條 食品製造業應對成品回收之處理，訂定回收及處理計畫，並據以執行。

制定日期	104.09.30	成品回收標準作業程序書	文件編號	G-1-7	
制訂			版次	1.0	頁次

1.目的：為確保本廠之成品於異常發生，需進行成品之回收作業時，有遵循的依據，以維護消費者之權益及穩固消費者對本廠的信譽，所以制訂本作業程序書。

2.範圍：產品對客戶民眾之身體健康安全發生或可能發生危害或其品質不符規定時之回收行動。適用於本廠所有的成品進行回收作業。

3.權責：

3.1.主管：依所得訊息決定是否進行回收行動，判定回收範圍與擬訂回收措施。  
在規定的時間內通知客戶進行回收，成品送檢、回收產品相關資訊提報。

3.2.所有員工需配合回收作業的調度。

4.定義：

4.1.回收：系指本廠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.回收等級(依據產品對民眾造成之危害程度，將回收分為三個等級)：  
第一級：物品對民眾可能造成死亡或健康之重大危害者，或主管機關命其應回收者。  
第二級：物品對民眾可能造成健康之危害者。  
第三級：物品對民眾雖然不至造成健康危害，但其品質不符規定者。

5.作業內容：

5.1.回收之發起：

產品如有下列情形，則需實施食品回收

(1)成品因違反衛生或其他相關法令規定依法應予回收者、主管機關依法命令本廠實施者。

(2)成品有瑕疵而認為有回收之必要者。

(3)本廠主管依據提報之資料，依法或自認決定是否進行回收，並於回收時判定回收等級。

(4)客戶之抱怨或申訴，經查證品質重大缺失屬實時。

5.2.回收程序：

```

    回收事件發生
      ↓
    等級判定(主管)
      ↓
    擬定回收措施(主管)
  
```

計畫內容訂定可參考：食品及其相關產品回收銷毀處理辦法

(查詢路徑：食品藥物消費者專區首頁/整合查詢服務/食品/食品法規查詢/食品法規條文查詢)

1. 回收物品之品名、包裝、型態、可供辨識之特徵或符號。
2. 回收物品之標示日期、批號、代號等識別資料與編號。
3. 回收物品之完整產銷紀錄：物品名稱、重量/容量、批號、受貨者名稱、地址、出貨日期、數量。
4. 回收物品之負責廠商名稱、地址、電話。
5. 回收原因、可能產生之危害。
6. 回收物品之總量。
7. 回收物品之銷售通路中的產品總量。
8. 回收物品之配銷資料紀錄。
9. 回收措施：回收層面、停止銷售指示、應執行行動、回收完成期限。
10. 後續安全措施：消毒、改製、改正。
11. 對消費者所需提出之警示、內容。
12. 應銷毀者應明訂銷毀程序：依環保相關法規進行以免污染環境。
13. 其他經主管機關指定執行回收銷毀事項。

範本

R-15 產品銷售退回紀錄表

文件編號：R-15

退貨日期	產品名稱	數量 (kg)	批號或 有效日期	原因	廠商名稱	廠商地址	處理措施
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
年 月 日							
備註： 頻率：每批(次)							

主管簽核\_\_\_\_\_

範本

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\_\_\_\_\_

感謝聆聽

.....



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

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