產銷履歷農產品

生產過程臺灣良好農業規範

(TGAP)

養殖水產類

甲魚(鱉)初級處理

版本：113 年 12 月 25 日

目錄

	切結書	1
1.	生產及出貨作業流程圖	2
	1-1.產銷流程	2
	1-2.水產品初級加工生產流程	3
2.	初級加工生產及出貨風險管理內容一覽表	4
3.	初級加工生產及出貨作業查核表	10
4.	初級加工及衛生消毒標準作業書	12
	4-1.初級加工流程標準作業書	12
	4-2.清洗消毒用藥劑使用標準作業書	18
	4-3.衛生消毒標準作業書	19
5.	初級加工生產履歷紀錄簿	20
	5-1.生鮮處理場基本資料	21
	5-2.生鮮處理場簡易平面圖	22
	5-3.原料甲魚之產銷履歷文件	23
	5-4.資材驗收及使用管理紀錄表	24
	5-5.作業人員衛生自我檢查表	25
	5-6.倉儲清潔及管理紀錄表	26
	5-7.作業場區環境清潔及管理紀錄表	27
	5-8.水質檢驗及監測紀錄表	28
	5-9.初級加工生產紀錄表	29
	5-10.器具、設施、機械設備維護紀錄表	31
	5-11.成品集貨處理紀錄表	32
	5-12.成品檢驗紀錄表	33
	5-13.產品包裝標示檢查紀錄表	34
	5-14.冷藏/冷凍庫溫度紀錄表	35
	5-15.產品銷售管理紀錄表	36
	5-16.包裝及運載紀錄表	37
	5-17.出售流程紀錄五聯單	38
	5-18.產品庫存紀錄表	39
6.	客訴案件處理標準程序書與成品回收流程圖	40
	6-1.客訴案件處理程序書	40
	6-2.客訴案件處理紀錄表	41
	6-3.成品回收流程圖	42
	6-4.成品回收紀錄表	43
7.	初級加工場自我查核表	44

切　　結　　書

單位：

_____

負責人姓名：

我_____，關於本產品_____生產及出貨相關安全、安心作業之保證，立下誓約如下：

1. 在本產品_____的生產過程中，不浮濫使用抗生素及其他未合法登記或不符規定的藥物。
2. 在出貨過程中，如發生貨物安全上的責任，經實施認驗證檢查或其他查驗，證實安全責任歸咎於我，我會承擔全部責任。
3. 我會遵從良好農業規範之各項規定，依規定進行生產、記錄並提供資料；相關紀錄之網路資訊可公開給第三者。
4. 我願配合各產銷班、區漁會或養殖發展協會及政府機關之政令宣導，並遵定本規範內容正確使用藥劑以降低環境負荷，漁場內病死養殖生物均經集中焚化或委由環保公司代為處理。
5. 如因違反了前述規定而被除名或遭受處分，將無條件接受並不得異議。

立誓約人簽名：_____

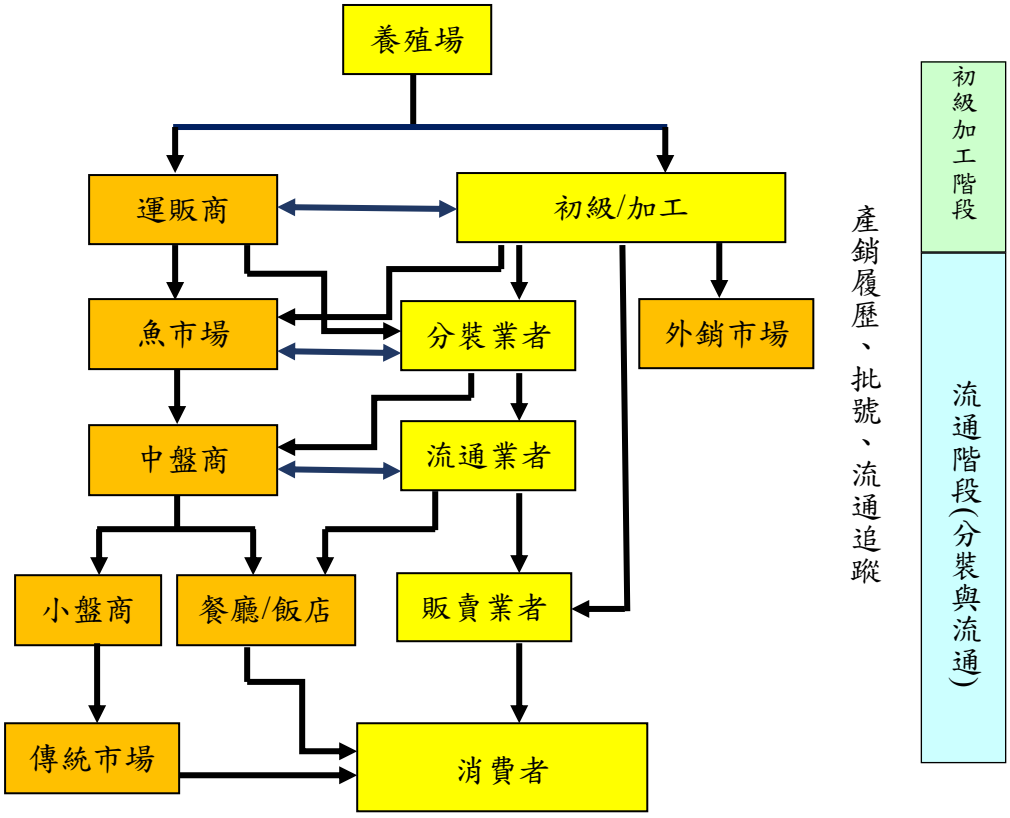
地址：_____

電話：_____

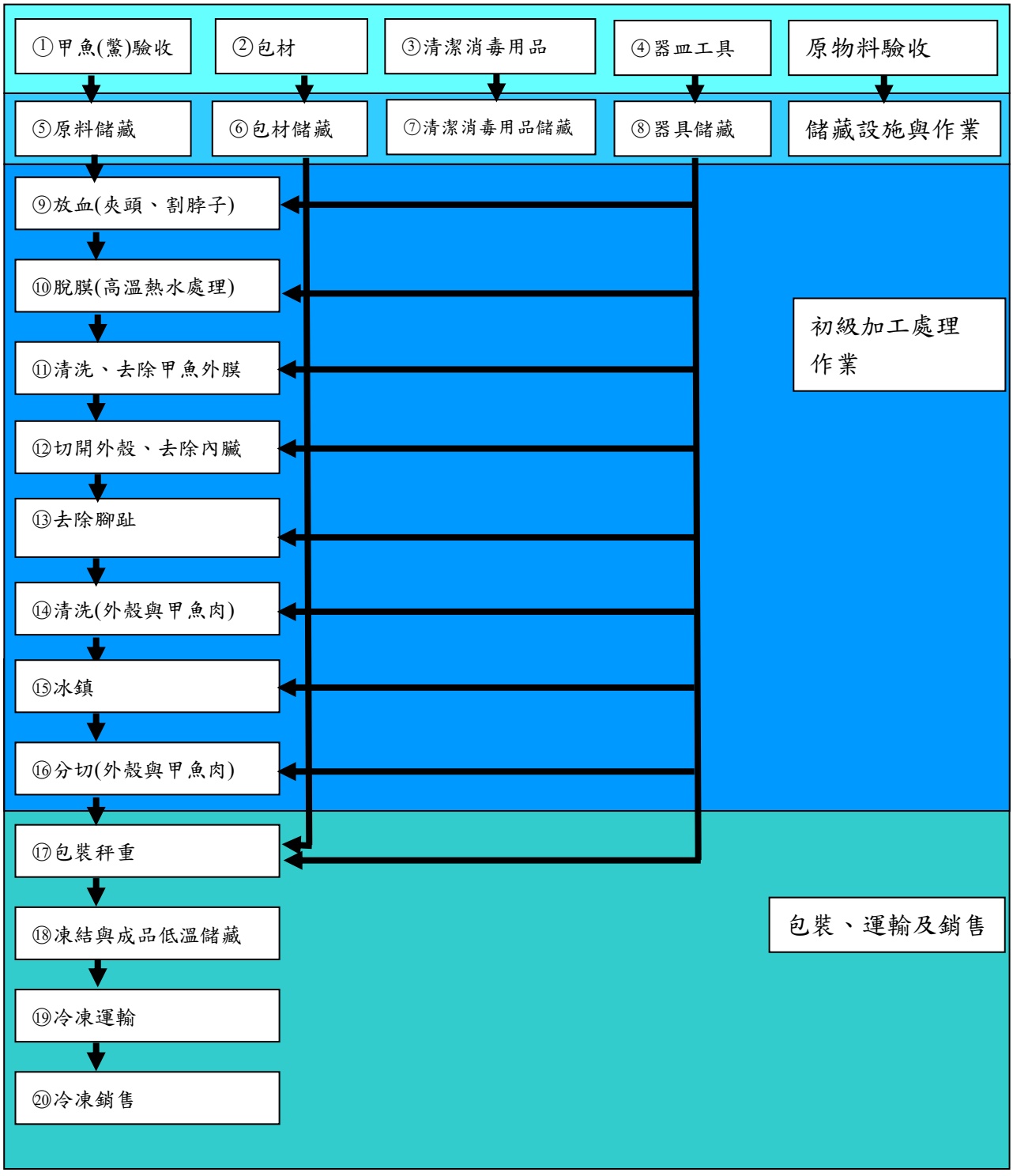
中華民國　　年　　月　　日

1.生產及出貨作業流程圖

1-1.產銷流程



1-2.水產品初級加工生產流程



2.初級加工生產及出貨風險管理內容一覽表

項目	步驟	管理對象	危害因子	引發危害之原因	因應對策（方法）	憑證及紀錄文件	備註
原物料驗收							
原物料驗收	• 甲魚	• 甲魚	• 動物用藥 • 病原菌	• 死甲魚 • 原料甲魚不當使用水產動物用藥 • 病原菌污染	• 產銷履歷驗證合格場原料 • 抽樣檢測驗收控管	• 5-3. 原料甲魚之產銷履歷文件 • 原料甲魚檢測報告 • 原料甲魚之進貨紀錄表	原物料須注意源頭管理與執行驗收作業
	•包材	• 塑膠袋(盒) • 保麗龍箱 • 紙箱	• 包裝袋(盒)破損、污染夾雜物 • 塑化劑	• 被污染的包材 • 包裝袋(盒)密合度不佳 • 含塑化劑包材	• 驗收及後續包裝時目測觀察有無破裂 • 請廠商提供檢測報告或證明	• 廠商檢測報告 • 5-4. 資材驗收及使用管理紀錄表	
	• 清潔消毒用品	• 清潔消毒用品	• 不合格(非法)清潔消毒藥劑	• 使用不合格(非法)清潔消毒藥劑 • 品質不良清潔消毒藥劑 • 不合衛生規範之清潔消毒藥劑	• 使用品質優良及合法清潔消毒藥劑		
	• 器皿工具	• 手套 • 器皿 • 容器	• 夾雜物 • 塑化劑、化學溶出物	• 手套破損、器皿破損、容器不潔 • 套破損 • 器皿、容器不良	• 資材驗收 • 請廠商提供檢測報告或證明		

儲藏設施與作業							
儲藏設施與作業	• 原料儲藏 • 包材儲藏 • 清潔消毒用品儲藏 • 器具儲藏	• 倉儲設施 • 衛生狀況	• 原料甲魚已死亡 • 產品變質 • 寄生蟲與細菌滋生 • 蟲鼠入侵 • 潮濕/發霉	• 儲藏環境設施不良 • 溫濕度管理不徹底 • 病媒、蟲鼠入侵 • 環境衛生條件不佳	• 維持儲藏設施清潔 • 控管甲魚儲存環境 • 溫濕度控管 • 蟲鼠害防治 • 定期清潔、消毒	• 5-6. 倉儲清潔及管理紀錄表 • 5-7. 作業場區環境清潔及管理紀錄表	儲藏場區環境需符合「食品良好衛生規範準則」
初級加工生產作業							
初級加工生產作業	• 放血(夾頭、割脖子)	• 作業人員 • 容器、刀具、用具 • 環境、設施	• 放血不完全血塊夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 刀具、用具容器衛生條件不佳 • 放血區域環境、設施衛生不佳 • 放血溫度過高與時間過長 • 廢棄物未處理乾淨 • 交叉污染 • 微生物污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔刀具、用具容器。 • 放血區域環境與設施維持整潔 • 控制放血溫度與時間條件 • 廢棄物應儘速移除並清理乾淨	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-7. 作業場區環境清潔及管理紀錄表 • 5-8. 水質檢驗及監測紀錄表 • 5-9. 初級加工生產紀錄表 • 5-10. 器具、設施、機械設備維護紀錄表	加工作業程序與場區環境需符合「食品良好衛生規範準則」及建立危害分析與重要管制點
	• 脫膜(高溫熱水處理)	• 作業人員 • 熱水溫度 • 容器、用具 • 環境、設施	• 夾雜物	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 脫膜溫度不足	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器。 • 脫膜區域環境與設施維持整潔 • 確定脫膜溫度與時間		加工作業程序與場區環境需符合「食

				• 交叉污染			品良好衛生規範準則」及建立危害分析與重要管制點
	• 清洗、去除甲魚外膜	• 作業人員 • 水質、水溫 • 容器、用具 • 環境、設施	• 脫膜不完全夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 水質不潔、水溫過高 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器 • 清洗區域環境與設施維持整潔 • 加強水質與水溫檢測管理操作流程流暢	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-7. 作業場區環境清潔及管理紀錄表 • 5-8. 水質檢驗及監測紀錄表 • 5-9. 初級加工生產紀錄表 • 5-10. 器具、設施、機械設備維護紀錄表	
	• 切開外殼、去除內臟	• 作業人員 • 容器、刀具、用具 • 環境、設施	• 內臟清除不完全、夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 刀具、用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 水質不潔、水溫過高 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器。 • 處理區域環境與設施維持整潔 • 操作流程流暢		
初級加工	• 去除腳趾	• 作業人員 • 容器、刀具、用具 • 環境、設施	• 牙齒腳趾去除不完全、夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 刀具、用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 水質不潔、	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器。 • 處理區域環境與設施維持整潔 • 操作流程流		

				水溫過高 • 交叉污染	暢		
	• 清洗(外殼與甲魚肉)	• 作業人員 • 水質管理 • 容器、用具 • 環境、設施	• 甲魚殼膜、內臟、牙齒腳趾等夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 水質不潔、水溫過高 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器。 • 處理區域環境與設施維持整潔 • 加強水質、水溫監測 • 操作流程流暢	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-7. 作業場區環境清潔及管理紀錄表 • 5-8. 水質檢驗及監測紀錄表 • 5-9. 初級加工生產紀錄表 • 5-10. 器具、設施、機械設備維護紀錄表	
	• 冰鎮	• 作業人員 • 水質、水溫 • 容器、用具 • 環境、設施	• 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、設施衛生不佳 • 水質不潔、水溫過高 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器。 • 處理區域環境與設施維持整潔 • 操作流程流暢 • 加強水質、水溫監測		
	• 分切(外殼與甲魚肉)	• 作業人員 • 容器、刀具、工具設備 • 環境、設施	• 鋸屑夾雜物 • 鋸台潤滑劑 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 刀具、用具容器衛生條件不佳 • 處理區域環境、機械設施衛生不佳 • 機械潤滑	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔刀具、用具容器。 • 處理區域環境與機械設施維持整潔 • 操作流程流暢		

				劑污染 • 水質不潔、水溫過高 • 交叉污染			
包裝、運輸及銷售							
包裝、運輸及銷售	• 包裝秤重	• 作業人員 • 包材、容器、用具 • 環境、設施	• 包材夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 包裝器材清潔管理不良 • 處理區域環境、機械設施衛生不佳 • 品溫過高 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器與包材 • 處理區域環境與機械設施維持整潔 • 控制包裝速度及溫度	• 5-4. 資材驗收及使用管理紀錄表 • 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-7. 作業場區環境清潔及管理紀錄表 • 5-9. 初級加工生產紀錄表 • 5-10. 器具、設施、機械設備維護紀錄表	
	• 凍結與成品低溫儲藏	• 作業人員 • 凍結溫度 • 環境、設施 • 成品品溫與品質	• 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 凍結處理區域環境、機械設施衛生不佳 • 凍結室溫度過高冷凍速率不良 • 冷凍庫溫度過高，儲藏變質	• 落實人員操作衛生管理 • 使用衛生清潔用具容器與包材 • 處理區域環境與機械設施維持整潔 • 檢視降溫設備規劃及維護 • 定期監控冷凍庫溫度，裝設自動警報設備 • 落實冷凍倉儲環境衛生管理	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-6. 倉儲清潔及管理紀錄表 • 5-12. 成品檢驗紀錄表 • 5-14. 冷藏/冷凍庫溫度紀錄表	

包裝、運輸及銷售	• 冷凍運輸	• 作業人員 • 運輸車輛 • 品溫	• 運輸車夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 操作人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 運輸車輛清潔管理不良 • 冷藏(凍)設備不足(佳)，溫度管理欠佳 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 維持運輸車輛之清潔 • 低溫或保溫運送產品	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-11. 成品集貨處理表 • 5-13. 產品包裝示檢查表 • 5-14. 冷藏/冷凍庫溫度紀錄表 • 5-16. 包裝及運載紀錄表	
	• 冷凍銷售	• 銷售人員 • 品溫 • 環境、設施	• 販售點夾雜物 • 微生物污染與滋長	• 銷售人員衛生不佳 • 用具容器衛生條件不佳 • 銷售區域環境、冷凍機械設施衛生不佳 • 溫度管理欠佳 • 交叉污染	• 落實人員操作衛生管理 • 維持銷售區域之整齊清潔 • 低溫銷售產品維護 • 確實執行產品標示內容	• 5-5. 作業人員衛生自我檢查表 • 5-6. 倉儲清潔及管理紀錄表 • 5-12. 成品檢驗紀錄表 • 5-14. 冷藏/冷凍庫溫度紀錄表 • 5-15. 產品銷售管理紀錄表 • 5-17. 出售流程紀錄五聯單 • 5-18. 產品庫存紀錄表	

3.初級加工生產及出貨作業查核表

作業	分類		查核項目	執行頻度
共同事項	作業人員	教育訓練	教育訓練紀錄	每季
		資訊提供	從業人員健康檢查	一年
			作業人員衛生自我檢查表	每次
	紀錄表單		保存相關紀錄	每次
	自我查核		初級加工場自我查核表	每季
原物料驗收	原料甲魚	購入驗收	產銷履歷驗證合格證書	每批
	包材		資材驗收及使用管理紀錄表（附：合法標示與證明）	
	清潔消毒用品			
	器皿工具			
儲藏設施與作業	原料儲藏	清潔衛生管理	倉儲清潔及管理紀錄表 冷藏/冷凍庫溫度紀錄表	每週 每日
	包材儲藏			
	清潔消毒用品儲藏			
	器具儲藏			
初級加工生產作業	放血(夾頭、割脖子)	工作紀錄	作業場區環境清潔及管理紀錄表 水質檢驗及監測紀錄表 初級加工生產紀錄表 器具、設施、機械設備維護紀錄表 成品檢驗紀錄表	每次 每半年 每次 每次 每批
	脫膜(高溫熱水處理)			
	清洗、去除甲魚外膜			
	切開外殼、去除內臟			
	去除牙齒及腳趾			
	清洗(外殼與甲魚肉)			
	冰鎮			
	分切(外殼與甲魚肉)			

包裝運輸及銷售	包裝秤重			
	凍結與成品低溫儲藏			
	冷凍運輸	人員操作 車輛管理 溫度控管	成品集貨處理紀錄表 產品包裝標示檢查紀錄表 包裝及運載紀錄表	每批
	冷凍銷售	出貨紀錄	產品銷售管理紀錄表 出售流程紀錄五聯單 產品庫存紀錄表	

4.初級加工及衛生消毒標準作業書

4-1.初級加工流程標準作業書

作業名稱	作業方法	注意事項
1.原物料驗收	1.原料甲魚的選擇：應挑選新鮮、活體、無病態、受傷、生病的原料甲魚。 2.原料與材料應符合相關之食品衛生法規標準及規定驗收，才可以進場(廠)使用。 3.原物料包裝以目測檢查應完整，外觀應符合品質要求。 4.需有標示有效日期之物料，應清楚標示有效日期。	1-1.原料甲魚需檢附產銷履歷驗證合格文件。 1-2.使用之原料或材料應有源頭管理相關資料，包括原料來源養殖廠業者與數量，明確記錄，並具有可追溯與追蹤性。 1-3.原物料進場應有進貨紀錄，並有相關進貨或驗證證明為依據才可以允收進場。 1-4.原料之使用應確實遵照先進先出的原則。 1-5.原物料必要時須抽樣檢測藥物殘留病原菌。 1-6.食品包裝材料、容器供應商應提供或檢附包材、容器的安全性證明，如溶出試驗等衛生標準，並符合衛生福利部發布之「食品器具容器包裝衛生標準」。
2.原物料儲藏	1.原料甲魚須維持存活的儲存狀態，續養時應避免死亡。 2.依原料特性不同，需設置原物料倉庫(室溫)及低溫倉庫(冷藏、冷凍)。 3.清潔消毒用藥劑應設置專櫃存放，並由專人負責管理。 4.應落實倉儲衛生管理，經常保持倉儲區域的清潔。	2-1.甲魚進場應即時處理，未能處理之甲魚，應放置於塑膠桶中，並注意避免甲魚彼此產生傷害致死。 2-2.原物料倉庫需有足夠空間以儲存原物料，並應做好區隔與標示管理。 2-3.視原物料種類及性質之不同設置調節溫度、溼度及換氣設施，以保持原材料之良好品質。 2-4.儲存物品應離牆離地並隨時保持清潔。 2-5.原物料應以適當設施分類存放並明顯標示，以利倉儲管理及先進先出的作業。 2-6.倉儲區域環境衛生須符合「食品良

		好衛生規範準則」之要求。
3.放血(夾頭、割脖子)	1.作業人員穿著整潔的工作服。 2.甲魚於放血前，甲魚均為維持在存活的狀態下。 3.進行放血時，應使用乾淨無鏽蝕之器具或設備，並使血液完全流失。 4.放血區應注意環境衛生，在操作放血時，放血槽須注意血液殘留，並經常清洗。 5.放血時應控制放血溫度與時間條件，並注意廢棄物應儘速移除並清理乾淨。	3-1.落實人員操作衛生管理，及使用衛生清潔刀具、用具容器。 3-2.製程中確實遵循先進先出之原則，並符合安全衛生及作業迅速之要求，以降低微生物生長及其他污染的可能性。 3-3.各種設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備。 3-4.作業人員應具備自主檢查能力，以確定放血完全，必要時得排除不良之作業或不合格之半成品或成品。 3-5.加工現場應有適當區隔以避免交叉污染。 3-6.針對異物混入產品之問題，應有效防止及管理措施。 3-7.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
4.脫膜(高溫熱水處理)	1.將放血完全之甲魚，以 100℃熱水沖淋，依甲魚規格調整適當時間，需確保甲魚受熱完全，外膜呈現白色後取出。 2.脫膜後置於冷卻水中，等待清洗脫膜。	4-1.落實人員操作衛生管理，及使用衛生清潔用具容器。 4-2.製程中確實遵照先進先出之作業原則，並符合安全衛生及作業迅速之要求，以降低微生物生長及其他污染的可能性。 4-3.作業人員應具備自主檢查能力，以確定受熱完全，必要時得增加熱水量與提高熱水溫度。 4-4.加工現場應有適當區隔以避免交叉污染。 4-5.針對異物混入產品之問題，應有效防止及管理措施。 4-6.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。

5.清洗、去除甲魚外膜	1.去除甲魚外膜前需注意甲魚是否受熱脫膜完全。 2.利用安全衛生的清水將將甲魚的外膜沖洗去除或利用手工剝除乾淨，並將脫膜後之甲魚置於低溫下。	5-1.製程中確實遵照先進先出之作業原則，並符合安全衛生及作業迅速之要求，以降低微生物生長及其他污染的可能性。 5-2.作業人員應具備自主檢查能力，以確定外膜去除完全。 5-3.清洗作業應與加工現場適當區隔以避免交叉污染。 5-4.用於輸送、裝載或儲存原料、半成品及成品之容器與設備宜徹底清潔消毒後才可以使用。 5-5.針對異物混入產品之問題，應有效防止及管理措施。 5-6.清洗原料或製程中添加於產品的用水、用冰之水質應符合「飲用水水質標準」。 5-7.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
6.切開外殼、去除內臟及腳趾	1.清洗後之甲魚使用乾淨無鏽蝕之刀具或設備，脫除外殼，取出內臟，並以利剪去除銳利的牙齒及其腳趾。 2.去除內臟後的甲魚肉與外殼分開放置，並維持低溫狀態。	6-1.製程中作為清洗用水，需符合飲用水水質標準。 6-2.作業人員應具備自主檢查能力，隨時排除不良之作業或不合格之半成品或成品。 6-3.落實人員操作衛生管理、使用衛生清潔用具容器、處理區域環境與設施維持整潔與操作流程流暢。 6-4.各種設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備。 6-5.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
7.清洗(外殼與甲魚肉)	1.以乾淨的水源及流水清洗甲魚外殼與甲魚肉，並需清洗乾淨，不得有內臟殘留。	7-1.製程中使用於產品的冰塊或水源需符合「飲用水水質標準」，並加強水質、水溫監測。

	2.清洗完畢後，迅速放到冰浴中保持低溫，以避免產品腐敗。	7-2.製程中確實遵照先進先出之作業原則，並符合安全衛生及作業迅速之要求，以降低微生物生長及其他污染的可能性。 7-3.作業人員應具備自主檢查能力，隨時排除不良之作業或不合格之半成品或成品。 7-4.針對異物混入產品之問題，應有效防止及管理措施。 7-5.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
8.冰鎮	以流水清洗後的甲魚外殼與甲魚肉分別放置於冰浴中，進行冰鎮降溫，使其維持在低溫下。	8-1.製程中使用於產品的水源、冰塊需符合「飲用水水質標準」。 8-2.作業人員應具備自主檢查能力，隨時監測冰浴的溫度，溫度過高時需添加冰塊以降溫。 8-3.冰鎮機設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備。 8-4.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
9.分切(外殼與甲魚肉)	1.分開放置的甲魚外殼與甲魚肉，以機器切割甲魚外殼與甲魚肉，依照所需之大小進行切割。 2.分切後的甲魚殼與分切後的甲魚肉，再依需求組合完成一副甲魚，並以包裝袋裝載，進行封袋、秤重。	9-1.作業人員應具備自主檢查能力，隨時排除不良之作業或不合格之半成品或成品。 9-2.分切機設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備。 9-3.針對異物混入產品之問題，應有效防止及管理措施。如注意分切碎肉的清除與機械潤滑油滲出、容器清潔度與包材異物。 9-4.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。

10.包裝秤重	1.分切後的甲魚肉與甲魚殼依重量規格所需進行秤重與包裝。每袋包裝中有一副分切組裝完整的甲魚外殼，或生產業者可依不同規格包裝。 2. 貼上標籤、打印製造日期。	10-1.作業人員應具備自主檢查能力，隨時排除不良之作業或不合格之半成品或成品。 10-2.避免在高溫環境下操作，以降低水產品微生物滋長。 10-3.注意所用容器及環境清潔，秤量器具需精確，避免重量不足。 10-4.封口機或真空裝機包裝機設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備，並經常維護清理。 10-5.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
11. 凍結與成品低溫儲藏	1.將包裝好之甲魚外殼與甲魚肉，進行凍結處理。 2.包裝凍結後產品，使用塑膠容器裝載，儲放於-18℃冷凍庫，出貨前再行紙箱裝箱。 3.成品經包裝後裝箱，需確保甲魚的新鮮及凍結品維持狀態。 4.產品須符合以下標準： (1)冷凍水產品中心溫度需低於-18℃。 (2)冷凍水產品不得有腐敗、不良變色、異臭、異味、污染或含有異物及寄生蟲。 (3) 大腸桿菌：50 MPN/g 以下。 (4) VBN：25mg/100g 以下。 (5) 霍亂弧菌未檢出。 (6) 藥物殘留：需符合動物用藥殘留標準。	11-1.需注意冷凍溫度、所用容器及環境清潔，與產品排列方式，加速產品凍結。 11-2.凍結機械設備設施應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備，並經常維護清理。 11-3.凍結後之品溫應能維持在-18℃以下，以確保產品之優良品質。 11-4. 定期監控冷凍庫溫度，必要時裝設自動警報設備。 11-5.作業人員衛生與作業場區環境衛生應符合「食品良好衛生規範準則」之規定。
12.冷凍運輸與銷售	1.接單後與販運商聯繫預定運輸時程/日期。 2.冷凍運輸車需先清潔、消毒，減少	12-1.冷凍運輸車的溫度需維持在冷凍狀態，並注意清潔狀況。 12-2.成品應經過品質檢驗確認測試合格才可以出貨。

	污染，運輸前應車廂必先預冷。	12-3.成品應每批次留樣保存，保存至有效日期。 12-4.成品出貨對象與數量應記錄確實，並可追蹤與追溯。 12-5.成品出貨應以先進先出為原則，進出貨的車輛應加以檢查，避免貨品遭到污染。 12-6.建立確實可行之成品回收及銷毀辦法，當有問題時能迅速回收市售之問題產品。 12-7.冷凍水產品中心溫度需低於-18℃。 12-8.不得有腐敗、不良變色、異臭、異味、污染或含有異物及寄生蟲。 12-9.冷凍鮮魚介類(板鰓類除外)之揮發性鹽基態氮應該 25 mg/100g 以下。 12-10.霍亂弧菌未檢出、大腸桿菌：50 MPN/g。

4-2.清洗消毒用藥劑使用標準作業書

名稱	使用食品範圍與限量	用　途
酒精 Alcohol	本品適用於各項器皿工具之消毒，濃度為 75%。	消毒殺菌劑
電解食鹽水 次氯酸 Hypochlorous acid	可用於食品的消毒，但使用後須再經飲用水充分清洗、殺菁、加熱或其他適當處理，以使最終食品之殘留濃度符合規定(總有效氯 1 ppm 以下)。	消毒殺菌劑
漂白水 次氯酸鈉 NaOCl	本品適用於泡鞋池與地面之消毒，配製濃度為有效餘氯 200ppm。	消毒劑
臭氧	本品適用於環境之消毒殺菌，低濃度(0.05ppm)就可以迅速而徹底的清除環境中的病毒及細菌。使用時應注意通風與安全性，避免對使用者造成傷害。	消毒殺菌劑
二氧化氯	可用於食品的消毒，但使用後須再經飲用水充分清洗、殺菁、加熱或其他適當處理，以使最終食品之殘留濃度符合規定(總有效氯 1 ppm 以下)。	消毒殺菌劑

4-3.衛生消毒標準作業書

1.工作區域、地板及使用容器應清洗乾淨必要時使用消毒液處理。

2.使用的手套或容器要清洗乾淨，必要時用 200ppm 的有效氯液清洗，清洗完畢後再以清水沖洗乾淨。

3.工作台面及包裝區要注意清潔，必要時噴灑 75%酒精溶液消毒。

4.配製方法：

4.1. 75%酒精溶液

75%酒精：水 100ml+95%酒精 400ml

4.2. 200ppm 消毒液之配製法:

有效氯 6%：33.3ml NaOCl 漂白水加入 10L 水即是 200ppm 消毒水。

P.S.每日使用餘氯檢測試紙測定消毒液是否達 200ppm。

※氯液濃度調整方式

有效氯	4%	5%	6%	8%	10%	12%
濃度 / 水量	200ppm	200ppm	200ppm	200ppm	200ppm	200ppm
1 公升	5ml	4ml	3.3ml	2.5ml	2ml	1.7ml
5 公升	25ml	20ml	16.7ml	12.5ml	10ml	8.3ml
10 公升	50ml	40ml	33.3ml	25ml	20ml	16.7ml
20 公升	100ml	80ml	66.7ml	50ml	40ml	33.3ml

5.初級加工生產履歷紀錄簿

甲魚(鱉)初級處理

主辦單位：農業部

輔導單位：

系統帳號：

紀錄年期：　　/　　年

5-1.生鮮處理場基本資料

<table>
<tr><td>生鮮處理場編號</td><td></td><td>生鮮處理場名稱：</td><td rowspan="4">負責人照片
黏貼處</td></tr>
<tr><td>負責人姓名</td><td></td><td>聯絡電話：</td></tr>
<tr><td>處理場地址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>生鮮處理場總面積</td><td colspan="2">公頃</td></tr>
<tr><td>水產初級加工品種類</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>年產量</td><td colspan="3">公斤</td></tr>
<tr><td>年產值</td><td colspan="3">元</td></tr>
<tr><td>驗證情形</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

5-2.生鮮處理場簡易平面圖

附近交通路線圖
生鮮處理場相對位置分布圖

5-3.原料甲魚之產銷履歷文件

進貨/使用日期	供應商 名　稱	原料 批號	規格 大小	驗收進貨數量(公斤)	使用數量(公斤)	生產 批號	驗收人 領用人
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							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							
年　月　日							

覆核人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

註：1.頻率：每次進貨或使用生產加工。

2.數量可以用公斤或台斤紀錄，必要時可記錄原料進價(元/公斤)。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-4.資材驗收及使用管理紀錄表

進貨/使用日期	資材名稱	供應商名　稱	供應商批　號	驗收結果(允收)	進貨量(包)	使用量(包)	庫存量(包)	驗收人領用人
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								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								
年　月　日								

覆核人_____

註：1.頻率：每次進貨或使用。

2.資材包括包材、清潔消毒用品、器皿工具等，數量可以用包、袋、瓶、件、個等單位紀錄，必要時可記錄原料進價(元)，可依個別資材項目單獨記錄。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-5.作業人員衛生自我檢查表

員工姓名:	任職單位:
健康檢查日期:	

年　月

符合 :(V) ；不符合 :(X)

檢查項目	日期					
手部是否有外傷或是皮膚病						
是否罹患或感染可能造成食品污染的疾病						
是否穿戴整潔之工作衣帽(鞋)						
是否蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物						
是否塗抹化粧品及藥品等污染食品						
進入食品作業場所前、如廁後或手部受污染時，是否依正確步驟洗手或（及）消毒						
工作中吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，是否立即洗淨後再工作						
工作時，是否有吸菸、飲食或其他可能污染食品之行為						
是否有將個人衣物放置於更衣場所						

覆核人_____

註：1. 頻率：每次作業記錄。

2.每人填寫一張。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-6.倉儲清潔及管理紀錄表

作業日期	作業內容	溫溼度紀錄	負責人簽名
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	
年　月　日	□打掃　□消毒 □其他(設備維護)	溫度 _____℃ 相對溼度 _____%	

覆核人_____

註：1.每次作業記錄。

2.倉儲衛生管理：鼠害防治禁止使用化學性毒餌。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-7.作業場區環境清潔及管理紀錄表

項目		年 月 日期						
建築與設施	1. 場區內、外地面保持清潔，並防止塵土飛揚。							
	2. 場區內、外排水系統經常清理保持暢通，防止異味產生。							
	3. 作業場區依清潔度區分，凡清潔度不同須做有效區隔。							
	4. 用於製造加工包裝等設備與器具使用前要先確認其清潔，使用後要清洗並消毒，並避免污染。							
	5. 場區每次工作完畢進行清洗，必要時以有效氯液進行噴灑消毒。							
製造流程衛生管理	1. 在作業時間內，做好人員及物流動向管制，並有適當區隔，以避免交叉污染。							
	2. 用於輸送、裝載或儲存原料、半成品及成品之容器與設備宜徹底清潔消毒後才可以使用。							
	3. 原材料、設備與器具須放置固定場所，並有離地措施。							
	4. 製程中須依照先進先出原則，並符合安全衛生與作業迅速之要求，降低微生物生長及其他污染。							
	5. 工作台面及包裝區要注意清潔，必要時噴灑 75%酒精溶液消毒。							
	6. 選別清洗時，應使用乾淨無破損之器具或設備。避免異物混入產品，應注意清洗及污染，做有效防止及管理措施。							
	7. 清洗原料或製程中添加於產品的用水、用冰之水質應符合飲用水水質標準。							
	8. 熱水川燙隨時監控溫度，冷卻作業應監控冰浴溫度。作業時需使用清潔衛生之器具，作業區域需保持乾淨。							
	9. 取肉時，應使用不銹鋼刀具，及清潔器皿，注意品需維持低溫，並避免微生物污染。							
	10. 產品凍結時，須注意凍結溫度與速度，也需注意凍結室之清潔狀況。							
	11. 產品包冰時，應注意凍結品溫，及浮冰狀況，及容器之清潔衛生。							
	12. 包裝區域應做適當區隔，避免交叉污染。							
衛生管理人員簽名								

覆核人_____

註：1.判定：合格(V)表示正常，不合格(X)表示出現異常。
2.頻率：1 次/批。
3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-8.水質檢驗及監測紀錄表

日　　期	檢驗項目	檢驗者	判　　定
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			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			

覆核人_____

註：1.判定：合格(V)表示正常，不合格(X)表示出現異常。

2. pH 與水溫，每次生產時自行檢測。

3.使用水源需符合環境部發布之「飲用水水質標準」。

(1) 總菌落數：100 CFU/ml 以下

(2) 大腸桿菌群：多管發酵法：6 MPN/100ml 以下

濾膜法：6 CFU/100ml 以下

(3) 餘氯量：0.2-1.0 mg/L

(4) 外部檢驗每半年檢測一次、內部檢驗每月一次。

(5) 若製程直接使用自來水者(非經水塔蓄水)，可免測水質，唯須注意水質品質。

4.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-9.初級加工生產紀錄表

紀錄項目		作業日期	作業內容	操作人員簽名
原物料驗收	原料甲魚	年 月 日	□種類名稱_____ □大小_____隻/公斤 □來源_____ □數量_____公斤 □批號_____	
	包材	年 月 日	□種類名稱_____ □大小_____ □來源_____ □數量_____公斤 □批號_____	
	清潔消毒用品	年 月 日	□種類名稱_____ □來源_____ □數量_____公克(毫升) □批號_____	
	器皿工具	年 月 日	□種類名稱_____ □來源_____ □數量_____ □清洗清潔_____	
初級加工生產作業	放血(夾頭、割脖子)	年 月 日	□放血溫度_____ □衛生管理_____ □放血容器_____	
	脫膜(高溫熱水處理)	年 月 日	□溫度_____ □衛生管理_____□其他_____	
	清洗去除甲魚外膜	年 月 日	□水溫_____ □衛生管理_____ □水質管理_____	
	切開外殼、去除內臟	年 月 日	□場區溫度_____ □衛生管理_____□其他_____	
	去除牙齒及腳趾	年 月 日	□場區溫度_____ □衛生管理_____□其他_____	
	清洗外殼與甲魚肉	年 月 日	□水質、水溫_____ □清潔程度_____ □衛生管理_____□其他_____	
	冰鎮	年 月 日	□水質、水溫_____ □先進先出_____ □衛生管理_____□其他_____	
	分切	年 月 日	□場區溫度_____	

			□衛生管理_____□容器_____	
	包裝	年 月 日	□場區溫度_____ □數量_____□批號_____ □衛生管理_____□其他_____	
	凍結與低溫儲存	年 月 日	□凍結溫度_____ □凍藏溫度_____□數量_____ □衛生管理_____□其他_____ □凍結時間 _____	
運輸及銷售	冷凍運輸	年 月 日	□產品名稱_____ □運輸車溫度_____□數量_____ □批號_____ □衛生管理_____□品溫_____	-
	冷凍銷售	年 月 日	□產品名稱/規格_____ □出貨對象_____ □儲藏溫度_____□數量_____ □批號_____ □衛生管理_____	

覆核人_____

註：1.頻率：每批生產時。

2.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-10.器具、設施、機械設備維護紀錄表

機械設施名稱		購買日期	
規格型號		代理廠商	
日　期	項　　目	結 果 判 定	維　護　者
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		
年 月 日	清潔、功能檢查、維修		

覆核人_____

註：1.頻率：每次使用前後。機械設備包括冰鎮機、分切機、鋸台、真空包裝機等。

2.判定：合格(V)表示正常，不合格(X)表示出現異常。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-11.成品集貨處理紀錄表

填表日期：　　年　　月　　日

原料

紀錄項目	紀　　錄　　內　　容
原料進貨日期	年　　月　　日
規格及數量	□ 大 _____公克/隻 □ 中 _____公克/隻 □ 小 _____公克/隻 □ 格外
使用規格及數量	□ 大 _____公克/隻 □ 中 _____公克/隻 □ 小 _____公克/隻 □ 格外
進貨狀態	□活體　□其他_____

成品

紀錄項目	紀　　錄　　內　　容						
分級標準與比率	□ 特大_____（尾、片、個、隻）/斤，約_____ (%) □ 大 _____（尾、片、個、隻）/斤，約_____ (%) □ 中 _____（尾、片、個、隻）/斤，約_____ (%) □ 小 _____（尾、片、個、隻）/斤，約_____ (%) □ 格外　　，約_____ (%)						
生產產品 規格及數量	□ 大 _____公克/（盒、袋、包）數量 _____ □ 中 _____公克/（盒、袋、包）數量 _____ □ 小 _____公克/（盒、袋、包）數量 _____						
產銷履歷標籤 使用記錄	類別	標籤型式	張數	輸入列印張數	標籤列印結果	剩餘張數	備註
	□購入 □列印	□大標籤 □小標籤			□使用標籤_____張 □作廢標籤_____張	□購入 □列印	
	□購入 □列印	□大標籤 □小標籤			□使用標籤_____張 □作廢標籤_____張	□購入 □列印	
包裝日期	年　　月　　日			包裝批號			
凍結溫度	庫溫_____℃；時間_____小時；位置_____ 庫溫_____℃；時間_____小時；位置_____						
成品儲存	庫溫_____℃；位置_____						

填表人：

覆核人_____

註：1.頻率: 每批生產前後。

2.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-12.成品檢驗紀錄表

檢驗日期	品名/批號 生產日期	檢查項目			檢測人/委託檢驗單位
		感官	大腸桿菌/群	霍亂弧菌	

覆核人_____

註：1.頻率：每批生產後。

2.標準值：參照衛生福利部發布之「食品中微生物衛生標準」

(1) 大腸桿菌： 50 MPN/g。

(2) 霍亂弧菌：未檢出。

(3) VBN： 25mg/100g

3.外包裝應完整不得受到污染。

4.不得有腐敗、不良變色、異臭、異味、污染或含有異物及寄生蟲。

5.可委託其他認證之檢驗單位，且需附上檢驗結果。

6.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-13.產品包裝標示檢查紀錄表

成品名稱				
製版及打樣日期				
檢查日期				
成品核對結果		□符合 □不符合		
審查紀錄	品管/製造		品管	
	品名	□驗證證書登載的品項名稱 □系統登載的品項名稱	原料名稱	(如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。(單一原料製成且與前款品名完全相同者,得免標示原料名稱。) □單一原料 □二種(含)以上混合物
	淨重、容量、數量或度量		農產品經營者名稱、電話號碼及地址 **本項不得以通路商資訊取代。**	□農產品經營者名稱(與證書登載相符) □地址(登記地址或通訊地址) □電話號碼(可聯繫農產品經營者) □集團驗證應標示集團總部資訊
	產銷履歷農產品標章	□標章形狀與圖式符合規範 □標準字體符合規範 □文字顏色(白色) □圖案顏色(內部、外框) □大小比例是否符合規範	委託製造者 屬委託製造者，並應標示委託者之名稱、電話號碼及其地址	□委託製造者名稱 □電話號碼 □地址
	追溯碼及驗證機構名稱	□追溯碼是否正確 □驗證機構	產銷履歷農產品資訊網之網址或二維條碼	https://taft.moa.gov.tw □網址是否正確
	過敏原資訊			

覆核人_____

註：1.頻率：每次套印包裝前或每次更換標籤時。

2.合格：(V)；不合格：(X)。

3.包裝標示依衛生機關所制定之法規標準辦理。

4.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-14.冷藏/冷凍庫溫度紀錄表

填表日期：　　年　月　日

日期	冷凍庫		冷藏庫		紀錄人員簽　名
	上午溫度	下午溫度	上午溫度	下午溫度	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

覆核人_____

註：1.頻率：每天。

2.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

5-15.產品銷售管理紀錄表

出貨單號碼		訂購日期		收款方式		配送方式	
出貨日期		訂購方式		業務員姓名			
客戶代號				通路屬性	□運販商 □大盤商 □通路業者 □其他	稅額狀態	□免稅 □應稅
訂貨單號		統一編號		發票格式		□出售證明 □出售流程紀錄五聯單 □二聯 □三聯	
收件人姓名				客戶訂單號碼			
收件人地址				發票抬頭			
發票地址				備註			

訂單明細資料

銷售編號	產品名稱	體型大小(尾/斤、公克)	出貨總重(公斤)	單價(元)	小計(元)
				金額合計	元

5-16.包裝及運載紀錄表

記錄項目	記錄內容				
產品名稱		生產日期	年　月　日		
包裝(單位)	包 /箱				
生產批號(編號)					
包裝人員					
運送日期	年　月　日	天候	□晴天□陰天□雨天		
出貨對象					
運送方式	□冷凍運輸　□冷藏運輸　□常溫運輸				
產品重量	_____公斤，或_____包，或_____箱				
運輸公司	□_____公司；□自有運輸車				
運輸車車號		運送目的地			
裝載時車庫體溫度	℃	室外溫度	℃		
車輛檢驗	□衛生檢驗　□運送器皿檢驗				

出貨單浮貼處	運輸車輛溫度紀錄(℃)				記錄者簽名
	時間	溫度	時間	溫度	
	01:00		13:00		
	02:00		14:00		
	03:00		15:00		
	04:00		16:00		
	05:00		17:00		
	06:00		18:00		
	07:00		19:00		
	08:00		20:00		
	09:00		21:00		
	10:00		22:00		
	11:00		23:00		
	12:00		24:00		

註：1.頻率:每次運載時。

2.判斷標準:車輛檢查合格(V)；車輛檢查不合格(X)。

(1)運輸車輛溫度記錄請依實際作業時間填寫。

(2)記錄頻率：每日至少兩次；上午、下午各記錄一次。

3.若同時運載多位客戶之貨品，出貨單請依照運送的時間順序排列，以備查。

5-17.出售流程紀錄五聯單

加工業者姓名				出貨總重	公斤（尾）
身分證字號				出貨時間	年　月　日　時　分
地　　址					
電　　話				工廠登記證號碼 □有：　　號 □無	
品　　項		規格	公克/尾		

運販業者姓名		登錄編號	
身分證字號		運輸車牌號	
電　　話		出貨總重	公斤（尾）
地　　址		出貨時間	年　月　日　時　分
		簽名/條碼	

進貨大盤商名稱		進貨總重	公斤（尾）
電　　話		進貨時間	年　月　日　時　分
地　　址		簽名/條碼	

批發商名稱		進貨總重	公斤（尾）
電　　話		進貨時間	年　月　日　時　分
地　　址		簽名/條碼	

註：本五聯單僅供單一貨源、單一流向使用，如販售予不同運販商、大盤商、批發商應分別開立本單。

（第一聯加工業者收存；第二聯運販業者收存；第三聯大盤商收存；第四聯批發商收存；第五聯零售業者收存）

5-18.產品庫存紀錄表

日期	產品名稱	規格	生產批號/ 追溯號碼	入庫數量	銷售數量	庫存數量

覆核人_____

註：1.頻率：每次生產、銷售。

2.以單一品項分別作記錄。

3.若作業場(廠)區為一人作業者，紀錄人員/覆核人可由同一位人員簽名即可。

6.客訴案件處理標準程序書與成品回收流程圖

6-1.客訴案件處理程序書

_____處理場	客訴案件處理標準程序書

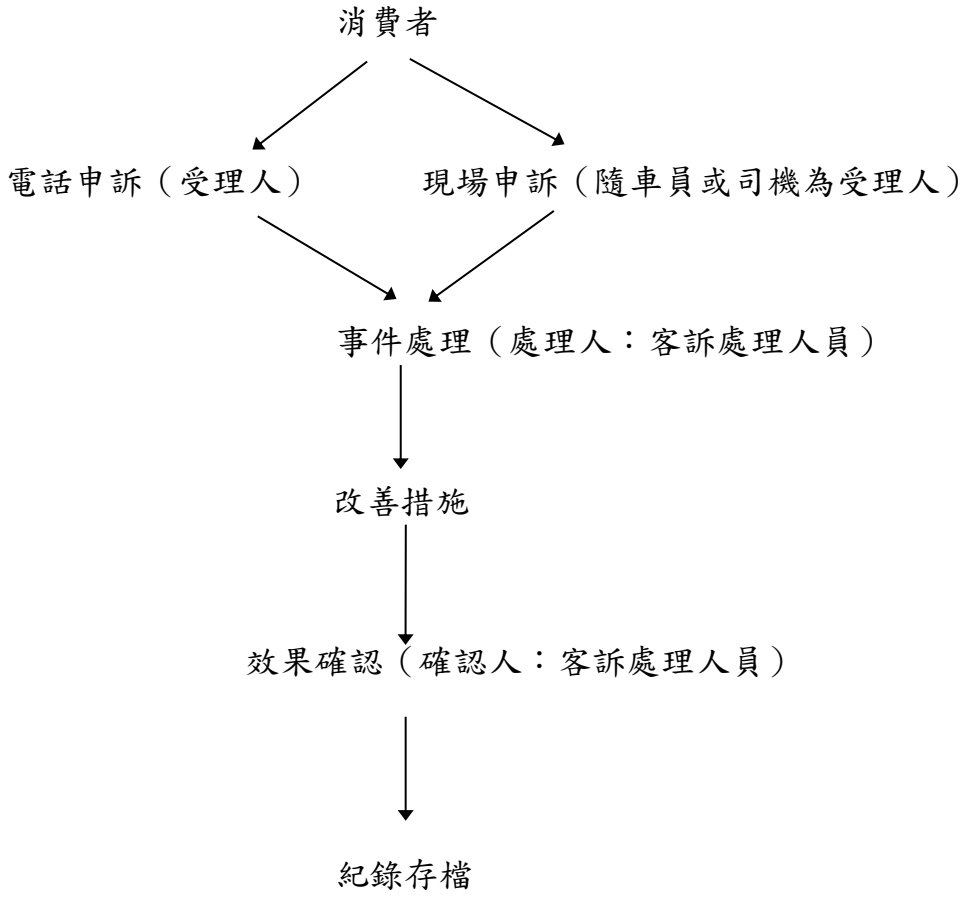
一、消費者申訴的處理準則：

1.範圍：追蹤改善、成品退貨及處理期限。

2.適用時機：客戶反映產品品質出現異常之申訴。

3.處理人：客訴處理人員

二、消費者申訴的處理



6-2.客訴案件處理紀錄表

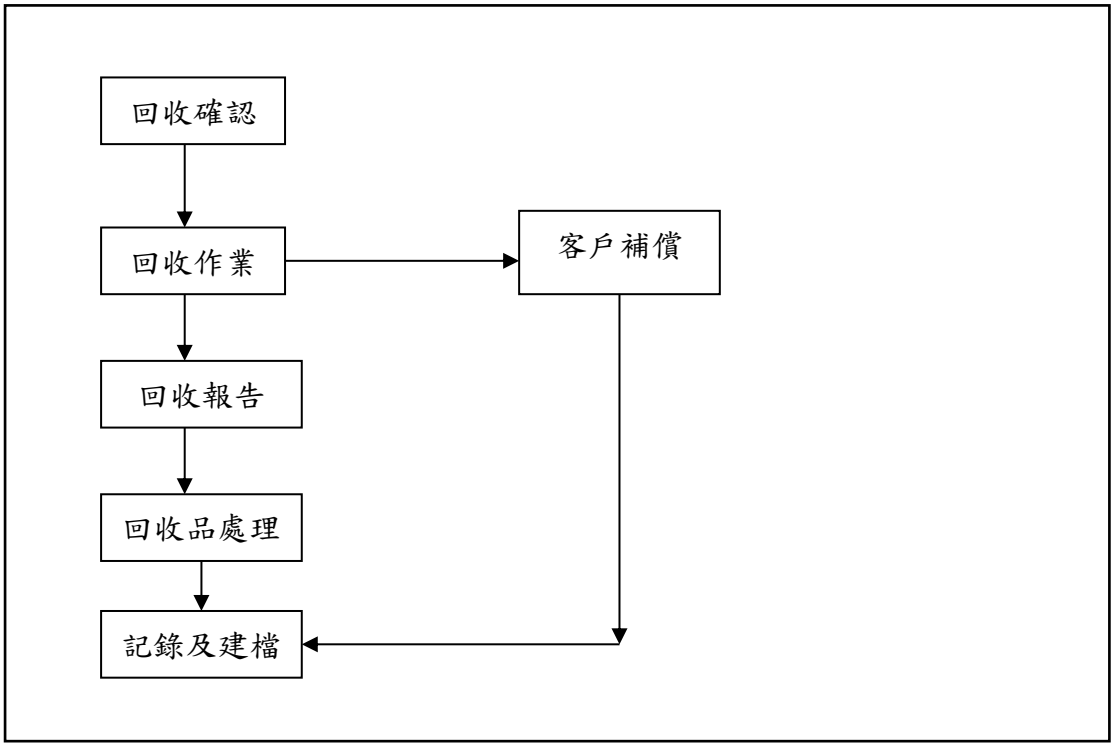
日期：_____

消 費 者 顧客名稱		聯絡 電話	
反應事項	接受者：		
事件有關於 品質部分	接受者：		
原因分析	分析者：		
處理方式	相關人員：		
防範措施	主管：		
備註			

註：頻率：不定期。

6-3.成品回收流程圖

_____處理場	成品回收流程



6-4.成品回收紀錄表

日期: _____

事項	說明與處理方式	負責人
回收原因		
回收數量		
回收方式	回收等級□第一級□第二級□第三級	
回收地點		
回收後處理方式		
確認及預防措施		

頻率：不定期，每次成品回收時

附註：

1.回收等級：

第一級：成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：成品對民眾可能造成健康之危害者。

第三級：成品對民眾雖然不至造成健康危害，但其品質不符規定者。

2.回收層面：

消費者層面：回收深度達到個別消費者之層面。

零售商層面：回收深度達到販售場所之層面。

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。

註：頻率：不定期。

7.初級加工場自我查核表

初級加工場名稱：　　查核人：

查核日期：　　年　　月　　日至　　年　　月　　日

作業	分類		查核項目	執行頻度	查核結果
共同事項	作業人員	教育訓練	教育訓練紀錄	每季	□不適用 □是 □否，說明_____
		資訊提供	從業人員健康檢查	一年	□不適用 □是 □否，說明_____
			作業人員衛生自我檢查表	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
	紀錄表單		保存相關紀錄	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
	自我查核		初級加工場自我查核表	每季	□不適用 □是 □否，說明_____
原物料驗收	原料甲魚	購入驗收	產銷履歷驗證合格證書	每批	□不適用 □是 □否，說明_____
	包材 清潔消毒用品 器皿工具		資材驗收及使用管理紀錄表（附：合法標示與證明）		□不適用 □是 □否，說明_____
儲藏設施與作業	原料儲藏 包材儲藏 清潔消毒用品儲藏 器具儲藏	清潔衛生管理	倉儲清潔及管理紀錄表 冷藏/冷凍庫溫度紀錄表	每週 每日	□不適用 □是 □否，說明_____
初級加工生產作業	放血 （夾頭、割脖子）	工作紀錄	資材驗收及使用管理紀錄表(含清潔消毒用品使用管理紀錄)	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
			作業場區環境清潔及管理紀錄表	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
			水質檢驗及監測紀錄表	每半年	□不適用 □是 □否，說明_____

	脫膜 (高溫熱水處理)		初級加工生產紀錄表	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
	清洗、去除甲魚外膜		器具、設施、機械設備維護紀錄表	每次	□不適用 □是 □否，說明_____
	切開外殼、去除內臟		成品檢驗紀錄表	每次	□不適用 □是 □否，說明 _____
	去除腳趾		倉儲清潔及管理紀錄表	每週	□不適用 □是 □否，說明_____
	清洗 (外殼與甲魚肉)				
	冰鎮				
	分切 (外殼與甲魚肉)				
包裝運輸及銷售	包裝秤重				
	凍結與成品低溫儲藏				
	冷凍運輸	人員操作 車輛管理 溫度控管	成品集貨處理紀錄表 產品包裝標示檢查紀錄表 包裝及運載紀錄表	每批	□不適用 □是 □否，說明_____
	冷凍銷售	出貨紀錄	產品銷售管理紀錄表 出售流程紀錄五聯單 產品庫存紀錄表		□不適用 □是 □否，說明_____