



◎農試所嘉義分所／唐佳惠·官青杉

有機鳳梨果實 出貨後常見問題

前言

在有機（甚至慣行栽培農友）鳳梨產業輔導過程，常面臨農友提及出貨後客訴處理相關疑慮。常見與果實外觀出問題或品質變化有關；多數時候是農友出貨前（甚至直到包裝時），仍認為果實外觀及內在品質均尚良好，具備有好的商品價值。然而，果品抵達消費者手中時，卻表現有外觀出問題或果實切開後顯示突發狀況等，因此，了解有機鳳梨果實出貨後容易出現的問題種類，有助於農友先採取預防措施，以期減少該狀況的發生比率，或協助農友了解問題所在，以便快速做出因應。

瞭解鳳梨果實產品特性

相信所有的消費者都希望自己買到的果蔬產品，其品質能夠符合購買需求，並且不要在交易過程中，因買賣雙方認知差異而引起消費糾紛。假如產品抵達消費者手中時顯現嚴重缺失，則不論是出貨時沒能辨識出來，或運送過程出了什麼狀況而影響到品質，有機農場或農戶確實都需要進行客戶服務並解決問題；雖然偶有消費者在生鮮果蔬產品的交易過程中，仍然堅持抱持「顧客永遠是對的」、「顧客滿意是企業生存重要因素」等態度。因此，不論果蔬產品有何特性，只要是收到的品質與其

期望值不同，就會衍生退貨（或退費）爭議。筆者在此不評論此一顧客至上觀念，是否完全適用於果蔬產品交易，但若要提出說明：生鮮果蔬乃一生活個體，本身仍會進行生理代謝，例如呼吸及蒸散作用等，受創的表面更可能會有污斑等問題，因此，難免有些許現象會影響到外觀及內在品質，如果是合理範圍內的變化，應該不能一味苛責於農民。

常見的出貨後問題類型

一、有機鳳梨果實出貨時狀態

每一種果蔬產品都有其吸引消費者的特性，在鳳梨果實方面，美味、可口及健

康訴求等，相信均為其重要要素。以臺農十七號為例，若具備以下特點，諸如：切好的果肉色澤鮮黃，無明顯異狀或污斑，品嚐時帶有鳳梨獨特的香甜氣味、入口時甜酸適中、咀嚼時果肉細緻，纖維軟而不塞牙縫，並且不易引起口腔不適（例如俗稱的咬舌或嘴破）等，相信多數消費者均會滿意。每位農友在生產之初，應該都是希望自己的果品具備前述特性，但要真正完全達到卻並不容易，客訴也易為此而來，尤其，對單一農場（或小農）而言，經營本就不易，若能做到接近1%的客訴率也許已經算是很低，但轉到消費者一方的立場而言，收到品質不佳的果品者，感受到品質不夠理想的衝擊卻是100%。因此，做好果園管理、採收管理及出貨管理等，以減少損耗是十分重要的工作。

二、果實出貨後狀況

1. 果梗創口污斑

輔導過程很常接到農友詢

問，果實出貨前並未見到採收時果實與母株連結處（即果梗）的傷口有明顯的污斑，但消費者收到果實後，卻反應有果實底部有發霉情形（圖1），質疑果實品質或安全管理是不是不夠理想？針對此一問題，多數消費者的疑問是：

(1) 到貨的鳳梨果實為什麼會在果實底部出現污斑？

(2) 若出現此類污斑的果實，到底還可不可以食用？

(3) 鳳梨生產農友（含販賣者）或消費者，是否有方法

進行有效的防範措施，避免此一問題發生？

為增加有機鳳梨生產農友（及消費者）對此問題之了解，茲說明如下：

(1) 創口為什麼會有污斑？

鳳梨果梗是果實連接母體（植株）的器官，負責養分及水分的輸送。採收時果梗斷開位置有時雖然可見到潮濕狀（雨季有時尚可見到汁液溢出），但不久即可呈現乾燥，此時除了沾染上灰塵等雜物之外，通常不會見到明顯的污斑。果實裝箱後，運



↑圖1. 到貨後創口污斑，影響消費者感受



↑圖2. 到貨後創口軟化呈現灰黑色



↑圖3. 圖2 橫切後果肉情形

輸配送過程中，附著在其表面的微生物陸續繁殖，就可能在消費者收到果實後，於創口表面表現出污斑。

(2) 鳳梨果實創口出現污斑者還可以食用嗎？

假如只是果梗創口外觀呈現污斑，因為離吾人食用的果肉還有一段距離，通常伴隨削皮作業即可除去該部位，並不影響食用安全跟品質。如果創口內靠近基部一至二圈小果處出現組織軟化及變色，因為有數種可能造成此類情形，故無法一概而論，如果感覺不安心，還是以不食用為宜。

(3) 如何處理可減輕此一問題發生？

創口越快乾燥此一問題越不容易發生，通風即可，擔心果實底部發霉的朋友，在收到果實後可以先把鳳梨拿出來擺在通風乾燥處保存，不要一直悶在包裝容器中，如此可減輕此現象的衍生的問題。

2. 果實基部損耗

靠近果梗端的果實基部損耗，也是常見的客訴原因。一如前述，會造成此部位損耗的原因很多，為便於了解，舉例簡述如下：

(1) 果皮極輕微軟化或外觀不易看出異狀

此情形是最常見的一種，起因於碰撞受傷，通常切開果實後可見到果肉組織崩裂（撞到受傷），若受傷超過半天一天（例如隔夜），即可能伴隨酸腐氣味。單純因為碰撞受傷，且在初期者（尚無酸腐氣味），則除去受傷組織後其餘果肉仍可食用。

(2) 果實基部受傷後感染病原菌

另外二種偶爾出現的情形，是表現的位置與單純撞傷者相近。其中之一為果皮上初始呈現濕黃色的水浸狀

斑紋，組織軟化且有汁液泌出，常可聞到甘酸芳香氣味，之後只需1～2天的時間，該處很快軟化又呈現灰黑色（圖2），顯示果實受到病原感染。另一種是果肉呈現水浸狀，果皮裂縫會流出汁液及氣泡，此情形尤其容易出現在太晚採收（過熟）的果實，且通常是果園採收作業時，或集貨運輸過程中，果實受到碰撞傷害而在果皮留下傷口，空氣中具發酵能力的病原侵入後在果肉繁殖所致。已經表現出病菌危害者，最好能避免食用（圖3）。

此三類損耗的起因均與果實受到機械傷害有關，由於機械傷害是從採收一直到食用前都可能出現的問題，很難界定出狀況的環節為何。因此，農友宜在出貨前仔細檢討，略有疑慮者就不要出貨；消費者在收到果實後立即檢視果實，如果開箱時果實已有酸腐氣味、果皮組織有汁液（甚至氣泡）流出，應立即拍照並通知生產者，讓農友知道出貨到果實寄達消費者手中之過程已出現問

題，才能找到改善此問題的實際作法。

3. 果肉有斑塊或釘目

少數消費者收到果實後，切開果實才看到果肉組織（通常是個別小果）呈現褐色、淡褐或黑褐色斑塊，或者有木栓化，組織硬化、果肉中間有深褐色長型條狀病斑（如鐵釘狀）等情形。通常此類問題跟果園管理作業有瑕疵或氣候不調有關。由於新投入鳳梨生產的農友，可能沒辦法在理貨時藉由揀選而剔除此類果實，如果有相關客訴之農場，建議農友先辦理換貨或退款，並重新檢討果園管理作業模式，避免同樣問題日後再次發生。

結語

有機鳳梨農場經營確實不易，尤其直銷販售的果實在農友出貨前外觀正常，但消費者收到果實後卻遭遇問題，因而衍生客訴。既然已經發生，建議農友持出問題緣由，尋求避免再次發生之方法，並誠懇面對客訴，如此才能在一次次的交易過程，逐漸建立農場商譽。而消費者亦應做到收到果實後立即檢視，有問題立即反應並拍照回饋給農場，儘量避免收貨後隔日或數天後才提出質疑。



廣告