

92年農業產銷班專輯

榮獲ISO品質認證通過的 卓蘭鎮豐盛產銷班

苗栗區農業改良場／鍾國雄

卓蘭鎮果樹產銷班第39班成立於民國86年7月16日，又名豐盛產銷班，主要作物有葡萄、寄接梨、楊桃及柑橘等，共26.4公頃，現有班員20名，平均年齡約45歲（最大60歲、最小33歲），班組織架構除設有班長、副班長、書記及會計外，另依產品別設有葡萄組、寄接梨組及楊桃組，產品銷售通路則以直銷為主約佔50%，其次為販運商約佔30%，行口商則約佔20%。

緣起不滅

當民國89年7月彰化縣二林鎮果樹產銷班第一班獲得ISO國際品質認證通過時，在卓蘭鎮豐盛產銷班賴春華班長的心中，就已開始勾勒出藍圖，要為豐盛產銷班做一些有價值、有意義的事，也就是促成豐盛班通過ISO國際品質認證，擠身於高品質的境界，而且既然要做就要做到最好，必須讓豐盛班的主要產品：葡萄、寄接梨及楊桃等都通過ISO國際品



彰化二林張榮林班長耐心地指導班員田間作業要訣

質認證，這個夢想終於在90年4月16日晚上8點，獲得當時全班28位班員的認同而正式推行。

歷經二年悲喜交加

賴班長與二林鎮果樹產銷班第一班張榮林班長自小就熟識且相交甚篤，而申請ISO認證也在張班長的引介與指導下進行，要通過認證應該是輕而易舉。誰知事與願違，歷經二年多才通過，期間共有10位班員因無法忍受長期的訓練、講習、訂定作業指導書、製作表單及填寫紀錄等繁瑣的工作而退出，最後只有18位班員在92年7月3日順利通過認證公司的現場認證，取得證書。

賴班長回顧整個認證過程有些感嘆，他說一路走來要不是有強烈的企圖

心與班員的支持配合，有好幾次幾乎要打退堂鼓了。因為ISO的條款規定，必須一一訂定葡萄、寄接梨及楊桃的作業指導書、表單、紀錄等，而這些作業指導



驗證公司詳細核對作業指導書及表單紀錄

書、表單紀錄，每種產品都高達30幾項，有些農民看不懂字，又有些農民不會寫字，更不知道什麼是ISO，凡此種種都要一一細心教導、耐心說明；加上作物的生產是有時間與季節的限制，這些工作並不是做了就可以馬上看到成果，所以有些班員就因此而懷疑、退出。雖然如此，也有一些令人感到振奮、欣慰的事，例如當要訂定作業指導書時，許許多多的方法與步驟，班員就會質疑「這樣可以嗎？」、「應該要這樣吧！」「會不會是那樣呢？」就在類似這種實事求是、大家不藏私的質疑與充分討論中，班員將各種作物的標準作業流程訂定的更加嚴謹與實用。最後，當班員依作業指導書的方式生產，而所生產出來的產品品質大幅提昇，價格逐步攀升時，班員對共同訂定的作業指導書更為確認，也對「ISO」這套國際品質認證系統更加堅信。

俗語有云：「要怎麼收穫，先要怎麼栽」，豐盛班在申請ISO品質認證的過程中，雖然相當艱辛，但如今取得ISO認證，產品品質普遍受到消費者的

肯定，售價並不受加入WTO與景氣的影響，逆勢上漲2至3成，讓其他產銷班及農友相當羨慕，賴班長說看到班員喜悅的心情溢於言表，一切的辛勞都有了代價。豐盛班通過ISO品質認證後，有很多產銷班紛紛探詢要如何申請ISO認證？以及ISO對產銷班有什麼好處？賴班長均會毫不保留地加以說明、解釋，充分發揮無私與熱心助人的服務精神，茲整理重要部分，如下所述：

一、產銷班如何做ISO

ISO國際品質認證系統，大致有三部分，第一是品質手冊，第二是作業指導書，第三是品質紀錄。農業產銷班的品質政策與目標是要滿足消費者，並提供安全無虞的水果，因此必須要求每次所生產出來的農產品，農藥殘留不得超過國家標準、品質包裝要合乎消費者需求，為了達到這些基本要求，產品從生產到採收、檢驗、運送，甚至到內部的訓練與服務等等，每個項目都要訂定品質規範。至於作業指導書則是整個品質認證系統的重心，每種產品從生產、採收、檢驗、包裝、儲藏，一直到銷售都要有標準的作業流程，且每個流程都要有作業指導書。為了要確認班員有沒有按照作業指導書來確實執行，ISO規定同時要設計表單並做紀錄，因此班員做了哪些事情都要在表單上做紀錄。有了這些紀錄以後，各種作業的步驟、方法與運用了哪些農藥、肥料等物料，都得有憑有據，打破以往憑經驗、口述的傳統觀念，而這些紀錄，也是未來統計、

分析、改進的基礎資料，相當珍貴。

二、ISO帶給農業的好處

賴班長說ISO帶給農業的好處相當多，不勝枚舉，謹將較為重要的部分列出。首先，ISO將過去經驗化為標準作業，且留下紀錄，可以作為日後管理改善的依據；其次，產銷班通過ISO品質認證後，因各種作業都已標準化，班員間的產品品質差異不會起伏很大，未來班要建立品牌、共選共計、做共同運銷，甚至打入國際市場，可以收到事半功倍的效果；最後，ISO強調客戶滿意、持續改善，可建立產銷班的良好形象，擴大消費市場，提升整體的競爭力。

班未來發展

豐盛班雖然已經獲得ISO認證，但對於班未來的發展絲毫不敢有所鬆懈，為求精益求精，更上層樓，確保產業永續經營，豐盛班已開始朝下列既定的方向邁進，相信在班員自惕自勵以及各級單位的輔導協助下，必定能夠早日實現班的共同願景。

1. 建立班自有品牌，積極開拓直銷及外銷通路。
2. 興建集貨場，進行共選共計，以確保品質形象。
3. 加強產銷班經營管理系統應用，透過電腦處理及傳遞各項資料，即時提供班員及各界參考。



驗證通過後全體班員合影留念

4. 加強與其他產銷班間的交流連繫，並結合地方資源，提昇產業競爭力。

5. 持續品質改善與創新服務，不斷地學習再學習，並能因應環境變遷，隨時作調整。

結語

農業產銷班只要對品質管理有系統地規劃，然後確實執行，不管是用ISO或是其他系統，就一定能成功。賴班長自認豐盛班並不是卓蘭鎮最好的產銷班，如今能通過ISO品質認證，唯一的要訣就是有恆心、有毅力，所謂有夢最美、逐夢踏實，凡事一步一腳印，付諸實行。坐而言不如起而行，心動不如馬上行動，只要產銷班對ISO認證有興趣或有任何疑問，賴班長都將會不吝嗇地加以指導，提供詳細的諮詢服務，讓產銷班能攜手共進，提昇競爭力，創造台灣農業的新世紀。

