

# 淺談 ISO 9000 與茶業發展的關係

文/研考室 王為一

一般「國際標準組織」(International Organization for Standardization, ISO) 主要是工業驗證上的熱門話題，似與農業無關，不過隨著國際貿易的要求，衛生安全成為主要的非關稅貿易障礙後，具有 ISO 驗證的產品，就成為進入世界市場的重要通關密碼，所以我們必須瞭解 ISO 的由來與意義。

ISO 前身為二次世界大戰前期，美軍為過濾不良武器產品所研發出的 Q9858A 檢查系統，並因戰後為疏解歐洲機場、碼頭、海關等堆積成山的復建物資，而修改成保證貨品品質管制的快速通關系統。ISO 於 1946 年創立於瑞士日內瓦，為各國最具代表性的民間標準團體所組成，目前共有 103 個會員國。

ISO 有 193 個技術委員會 (TC)、540 個分科委員會 (SC)、2,244 個工作小組 (WG) 及約 50,000 名專家。基本上，各項標準由技術委員會制定，經由 75% 以上會員團體投票通過後，才能由 ISO 理事會批准成為國際標準，並每 5 年檢討一次。ISO 9000 所載為有關 ISO 的名詞定義，ISO 9001 才為相關條文，ISO 9001 後面的數字，則代表著該條文通過修正的年代版本。目前有 149 個國家參與，超過 50 萬個組織使用，台灣則在民國 78 年引進。

ISO 在全球貿易系統中，具有國際品質管理的共信基礎，可以減少驗貨時間與成本，為目前順應世界潮流並增進國際貿易的必備條件。ISO 9001 是協助將現有每項操作步驟進行標準化處理，並要求確實記錄每個步驟的執行成果，好進行現場操作人員與記錄的稽核，以確保每個生產步驟不會因為操作人員的更動，而影響到產品的品質，並可藉由各項記錄，追蹤到產生問題的環節，進行生產流程改善，是一種經由檢驗績效數字以提升全體部門不斷持續改善的運轉制度，也就是經由 P (plane, 規劃管理)、D (do, 實踐)、C (check, 檢核分析)、A (act, 改善施行) 的持續運作，來滿足客戶的需求。

ISO 著重於持續改善及預防在先的精神，並經由 PDCA 流程導向管理模式的運作，來強化各個系統、流程及作業的有效性，最終得以提升產品或公司的競爭力；所以 ISO 並不是針對產品，而是對公司整體運作來進行驗證。為含蓋各行各業的實務需求，經由 ISO 9001 又衍生出許多不同的驗證標準，例如 ISO 14001 是為環保進行驗證、ISO 22000 是為食品衛生驗證 (ISO 9001+HACCP+GMP+CAS+法令法規等) 等。

通過 ISO 驗證的必備條件為，所規定的各項動作必須完成，其中若

有一項動作完全未曾執行，是不能通過 ISO 驗證的。若該動作做得不理想，則會被記缺點，要求改進，明年複檢時列為查核重點；但若累計缺點過多，則有可能暫不發證明，而被要求擇期複驗。只是知識與法令會隨著時代而改變，所以 ISO 的驗證期只有 3 年，且每年均需複驗；去年通過的項目，若因法令更改或增加，未能立即改進，是會被記缺點的，又去年有執行的動作，今年卻提不出證明，則有可能被取消 ISO 的驗證。

前面提到 ISO 並不對產品驗證，而是對生產的流程管理及現場稽核進行驗證；也就是以邏輯的方法檢視生產流程，並以實地操作人員訪談與工作記錄簿查核，來證明生產者確實做到「做你所說、寫你所做及說你所寫的誠實精神」；因此具有 ISO 驗證的貨品，才可以享受經由逐年檢驗合格率的改進，而逐步降低海關抽驗的頻度，加速通關與增加消費者的信心。

不過萬一具有 ISO 驗證的茶葉被檢出不符合規定事項，諸如農藥殘留時，那該怎麼辦？前面說過 ISO 並不是對產品驗證，它只是一個以邏輯方式配合法令與規範，協助提供不斷檢討改進生產流程與查核工作記錄真實性的驗證；因此，查核人員將協助檢視每項可能發生問題的流程，並要求生產者提出改善計畫。至於茶葉被檢出不符合規定農藥殘留之業者，廠商需獨自承擔貨被銷毀、商譽受損及未來增加通關抽檢頻率的實務問題。而該 ISO 驗證單位則可能因為所驗證出問題的廠商數量多寡，而遭到認證單位（在台灣為 TAF）的質疑，而被要求檢討，甚至稽核。

為了拓展台茶的國際貿易市場，政府鼓勵與協助生產者通過 ISO 22000 驗證確實有其必要，相關細節當有另述。不過因為台灣耕地零散，加上各項檢驗費工、費時、費錢而不易迅速普及；故在目前台茶受到台式茶的強烈競爭下，為了使 ISO「持續改善」及「預防在先」的精神讓每一位茶業相關工作者瞭解，從而能默默不斷的自我改進，因此先簡介 ISO 的精神。希望在研究領域的工作者能針對品種、技術及產品的研發立下「預防在先」的目標，而實際的生產者則要嚴格執行各項作業流程的「持續改善」工作，最後累加各種生產過程中的新優勢，來抵消台式茶在栽培面積與生產成本上對我不利的因素，以穩固台茶產業的發展。