

92年農業產銷班專輯

# 農業ISO的推動者 - 二林果樹產銷班第一班

台中區農業改良場 / 戴登燦

ISO 9001是一種國際品質管理系統的認證，台灣農業界最早引進並修改應用的當屬二林鎮果樹產銷班第一班，在當時是由退休的奇異公司課長張榮林所率先倡導，再歷經一段艱辛的努力歲月之後，終於將葡萄的生產技術予以規範並編成品質手冊，使全班有參考的標準與依循的方向。民國89年這項品質管理技術已臻成熟，並在二林及彰化各地發表，事後獲得非常熱烈的回響，並深深吸引著想要突破傳統經營模式的產銷班。此時，張班長也本於回饋鄉親的心理免費在在班內、農會內、產銷班間解說與推廣。目前在二林、溪州、卓蘭等地都有產銷



班集貨場

班接受指導並獲致良好成果，其他如仁愛、二水、斗南等地的產銷班或農民團體也都爭相來訪，頓時中部地區各產銷班興起一片學習ISO品質管理系統認證的熱潮。



## ISO 9001的內涵

本班應用ISO管理的產品有金鑽紅葡萄及金鑽奇接梨兩種，這些都是在班長建立的品質作業系統下依品質手冊、作業指導書及品質紀錄來操作。舉凡採購、產品的鑑別及追溯、生產管制、檢驗與試驗、校驗、測試、不合格品之管制、改正及預防行為、搬運、儲存、包裝及交貨管制、內部稽核等均有明確之作業說明，班員必



管理良好的葡萄園

- 須依照手冊之規定來從事果品的生產與分級，並重視事件發生的預防與消費者服務，期望能夠滿足消費者食用之最高信任及交付安全的最高適售品質。

### ISO要怎麼用、要怎麼走

以張班長輔導過幾班的認證經驗看，有好品質的產品不一定有好的價格，但要有好的價格一定要有的好品質。進一步講，如要顧好品質學習應用ISO系統，在客觀上年齡不是問題、身高不是距離、學歷也不是差距，只在乎你珍不珍惜。以目前而言，ISO認證共有兩個費用，一個是輔導費用，這個費用包括資料的協助撰寫、品質手冊及程序書的建立、10堂講課、4堂認證模擬課及第2年的稽核輔導，總計依人數別有6萬及8萬元兩級。至於另一種認證費用則是交由SES（台灣檢驗股份有限公司）來認證，行情約在6.2萬元左右，如果有五班以上集體認證則可將費用降至5萬元。當ISO認證兩、三年之後就要再做統計分析，依歷年來所累積建立的資料很容易就可以做成本分析及趨勢比較，有助於提昇產銷班對經營策略的掌握能力。

### 班產品的行銷

本班產品眾多除已獲ISO認證的金鑽紅葡萄及金鑽奇接梨之外還有香水桃及巨峰葡萄，面積約在15公頃左右。其中90%產品採直銷方式銷售，以巨峰葡萄每公斤零售價可達80元以上，金鑽紅葡萄每公斤也有200元的行情，雖然今

年多果尚未採收，但至10月底止早已被預約訂購500多盒，預售金額達十幾萬元。

張班長表示，一般產銷班太過份重視後半段的行銷，但不知如何結合生產來營造條件及創造市場，所以到了採收期常要依賴親人協助銷售事宜，造成親友人人有壓力、個個有難色。其實如果能做到安全生產的承諾並整合行銷資源來進行點、線、面的連結，種田應該是最好賺的行業，只是看你有沒有用心去做而已。

### 結語

本班之所以能在成立後的短短四年左右拿到彰化縣農業產銷班的初評第一名，其實有其背後的努力過程值得我們來深思。首先我們看到他們很執著、很努力，有客家人的硬頸精神。再者，他們也很注重學習及在職訓練，因此技術得以日益精進。另為了維持出貨的可靠品質，更以ISO 9001的品質認證系統來嚴格把關。產品採收後也設計高雅的包裝紙盒並創立品牌，以營造產品的高級質感。

而通路方面，為了與競爭者區隔市場，特將目標市場鎖定在北部的消費族群，並建立客戶管理系統以利產消雙方互動。除了上述做法之外，他們還結合農業休閒旅遊、地方料理、客家文化及鄉土人情，讓消費者在非生產季節裏也能來二林鎮享受一頓豐富的客家風味餐及暢飲葡萄加工品，難怪班長夫妻一年到頭都很忙，但忙得不亦樂乎。 🐷