

品質是我們的生命

顧客是我們的老闆

記二林鎮果樹產銷班通過ISO認證歷程

文圖 / 廖遠泰

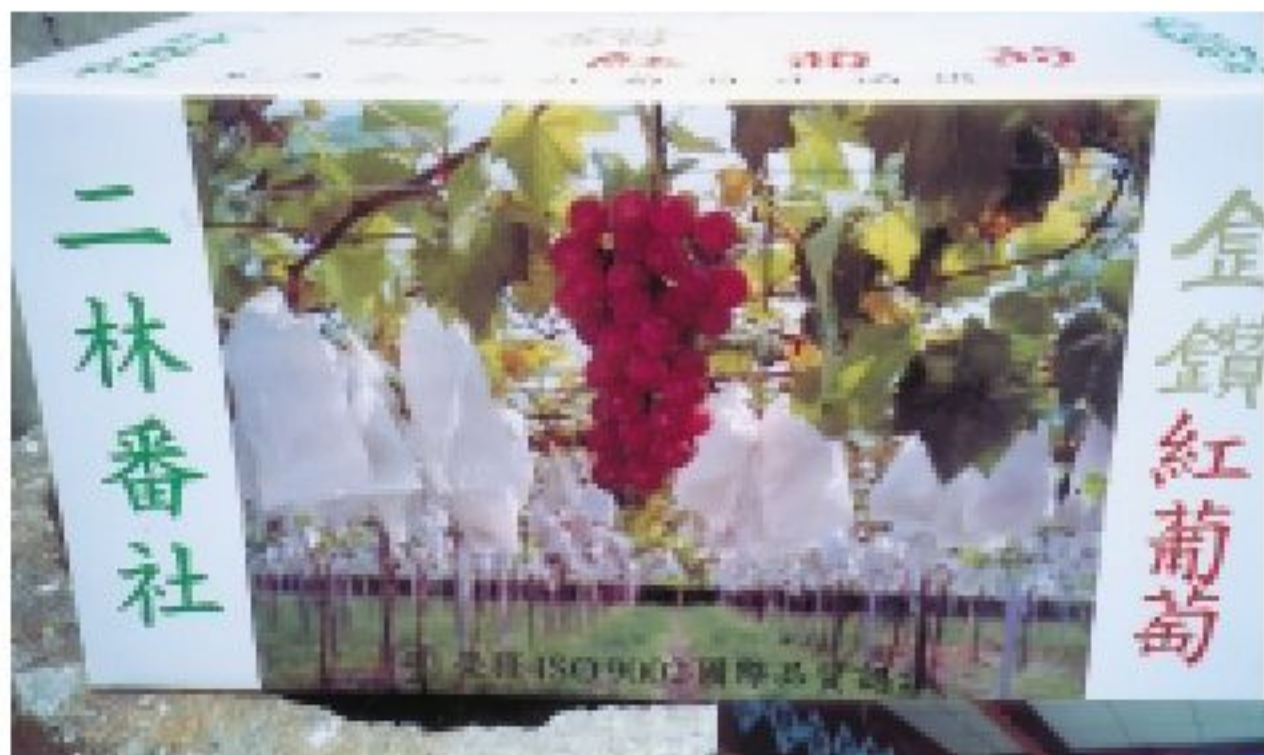
自台灣菸酒公司拒購「金香葡萄」釀酒後，彰化縣二林鎮東興里二林巷的果農，首先面對WTO的衝擊與挑戰。

果樹產銷班班長張榮林先生想到如何運用ISO系統為台灣農業創造奇蹟，開拓台灣農業的新世紀！

張榮林依據他過去在美商公司服務



二林果樹產銷班第一班獲頒ISO認證證書



產銷班的產品「紅葡萄」已取得ISO認證與「金鑽」註冊商標



以設計、開發、生產、安裝與服務，提昇品質保證模式



彰化縣二林鎮農會加入ISO 9001:2000品質管理系統，總幹事蔡詩傑（右）聘率先通過認證之張榮林（左）為諮詢顧問

▼張榮林班長提出：經營現代化農業，不進步就是落伍，農友用心，客人安心，是經營理念的首要





教育訓練是ISO認證必要的歷程



草生栽培的紅蜜葡萄園

的經驗，照ISO 9001:2000年版國際標準及參照國家法令規章需求制定產銷班的「品質管理系統」，並貫徹執行品質管理要求，達成符合顧客的宗旨，提出產銷班的「品質手冊」，透過品質管理活動，以「一定用心，客戶安心」來滿足顧客的需求。強調：「品質是我們的生命，顧客是我們的老闆」。

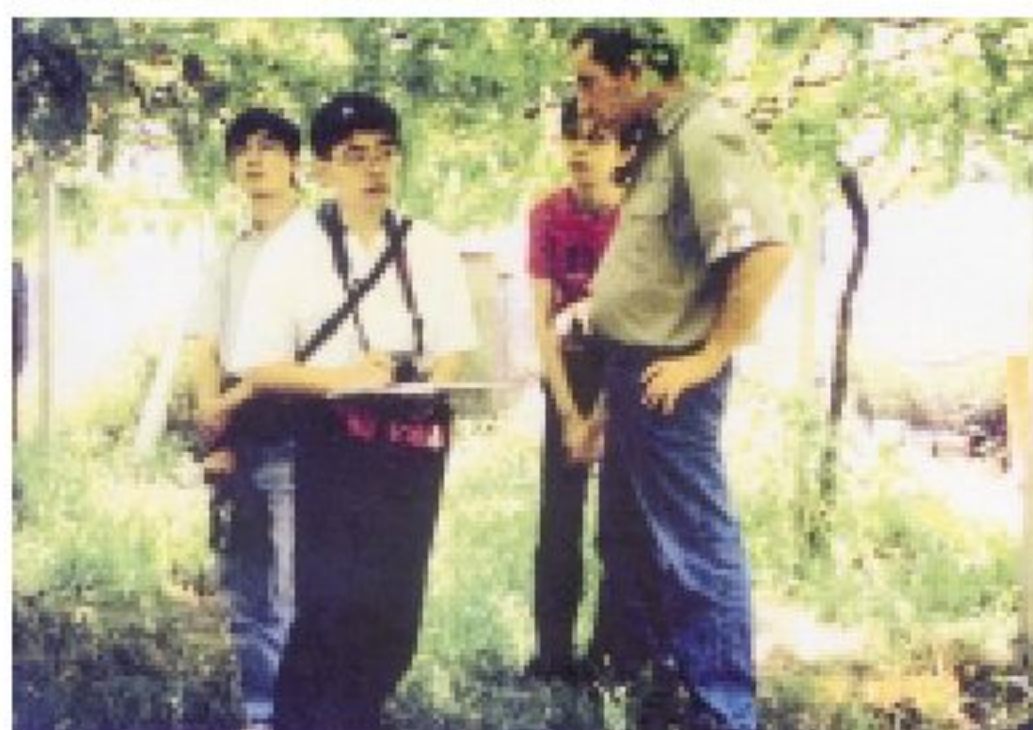
二林果樹產銷班第一班在張榮林班



為掌握品質管理系統—確保葡萄品質，都要經過疏果的作業程序



張榮林班長於ISO葡萄園品管工作情形



外籍人士也趕來參訪，探討果樹經營的秘訣

長領導下，如何通過ISO認證的艱辛歷程簡述如下。

ISO的驗證流程，首先需提出申請驗證，依規定：填寫問卷，接受初訪洽談，完成管理制度文件化，進行制度運作和內部稽核，模擬評鑑之後，評鑑報告跟著出爐；再就管理制度作修訂調整，最後展開驗證流程，除了文件審查之外，還有現場評鑑，認證通過後頒發證書。

ISO是英文「國際標準組織」的縮寫，International（國際）Organization（組織）for Standardization（標準）。據



ISO 9001國際品質管理系統認證的二林蜜紅葡萄，以有著淡淡的蜜香、QQ的果粒，還帶著一層珍貴的果粉甜度而聞名（圖為該班精心設計的包裝）

張榮林的說法，加入 ISO 帶給台灣農業的益處，有9項：

①將農事作業經驗化為標準文書作業，做為日後管理的依據。

②作業標準化，可降低產品的不一致性。

③產品確實把關，並留下完整的紀錄，增加消費者信心。

④透過企業化經營的農場與產銷班的運作藉系統化管理模式，降低成本。

⑤不良產品，可透過群體溝通後的矯正措施，防止日後再發生類似事件。

⑥建立形象，擴大消費市場提升競爭力。（尤其加入WTO之後）。

⑦由於推動系統內持續改善的要求，有助於系統管理措施精進，品質穩定及產品定位提升。



大家來體會田園景緻

⑧運用有系統的統計技術，對農產品栽培過程詳實紀錄，有助於農產品的研發與創新。

⑨強調客戶滿意，可確保產業的經營，跟得上時代潮流。

產銷班生產的「紅蜜葡萄」，已經取得「金鑽」為名的品牌，註冊商標第00849289號。這種葡萄具有獨特的蜂蜜

芳香，夏果的甜度17~19度，果香清甜；冬果的甜度約在20~22度之間，果香清甜，並略帶有益健康的蘋果酸、酒石酸與檸檬酸。粉紅色的果實更誘人。他們採用有機



二林鎮果樹產銷班第一班通過ISO認證

肥料施肥，套袋無農藥殘留，當然有益健康。雖然售價比一般市價高出許多，但「金鑽」牌紅蜜葡萄仍大受歡迎。

張班長認為：農產品也應該當成是一種商品來賣，同

時要強調行銷手段。例如他們的產品不單單是包裝而已，裡頭還會加入顧客滿意度調查問卷，以及產品的栽培過程與特色說明書，真正讓顧客不只吃的滿足，更從食用產品獲得資訊。也因為品質佳，所以能夠賣出台灣最貴的价格，顧客也喜歡得很。

二林果樹產銷班第一班的精神就是有長遠的經營眼光，因此，張班長強調：面對大環境的衝擊，傳統農業必須改變，因為今天不做，明天就會後悔。在觀念上，張班長勇於創新，獨到的眼光讓他在「金鑽葡萄」的經營上，大膽嘗試，透過「品質手冊」與「作業指導書」、「標準檢驗書」的指引。當然，這個過程要投入較多的新觀念、資金與時間、耐力、過程雖然辛苦，但是為了將來，這條路是必須堅持的！



二林鎮果樹產銷班第一班成為「農業ISO的故鄉」在班本部成立「彰化縣農業ISO推廣中心」為農友服務

世界各國把ISO 9000用於農業經營上的國家，在法國有2家葡萄酒製造廠。在美國有1家蘋果加工廠，3家飼料製造廠。在澳州有1家牛奶加工廠。中國大陸有1家梨子加工廠。台灣則有5家飼料製造廠、3家雞肉加工廠、1家水產養殖所、1家水產養殖品加工廠、1家有機栽培業、1家茶葉合作社、金鑽紅葡萄產銷班，還有多家業者申辦中。

目前有好幾家資訊管理顧問有限公司接受委託協辦ISO教育訓練，輔導加入ISO 9001:2000品質管理系統有關措施。

產銷班要求參與班員，應掌握的品質管理系統八大原則是：

- 顧客導向為主之品質管理系統。
- 以領導統御，完成產銷班目標。
- 產銷班全員參與達到共同利益。
- 強調流程管理之合理化。
- 流程中強調系統管理。
- 持續加強品管，流程與管理系統之有效性。
- 以事實分析，作為有效決策。
- 強化產銷班、供應商之關係，同創互利。

ISO認證不僅提高了產品本身的價值，連從來沒種過田的人也能立刻成為業者。因為農業ISO將耕種方式和經驗全部文字化，任何人只要照著手冊依樣畫葫蘆，就可以種出品質相近的農產品，您同意嗎？

