

# 臺灣良好農業規範

林產物木材與竹材

Taiwan Good Agricultural Practice

Forest Products: Timber and Bamboo

TGAP 第1.1版

2019年4月版 行政院農業委員會林務局



## 林產物木材與竹材臺灣良好農業規範

### 一、目的

林產物木材與竹材臺灣良好農業規範(以下簡稱本規範)，係針對森林所有人、林業或伐木業、木材或竹材行、木材或竹材初級加工業者，以臺灣地區伐採生產與運銷出貨之林產物木材、竹材為原物料，於原物料伐採與搬運、驗收、初級加工處理作業、產品儲存、出貨及銷售過程中，就各階段環境、器具設施、人員及其文件紀錄所定標準化作業流程及模式，藉由原物料來源、製程管控及產品追溯碼識別，有效排除風險因素，杜絕其他非法來源木材、竹材混充，以達到識別林產物木材或竹材來源合法。

### 二、適用範圍

- (一)本規範適用於臺灣地區完全生產之林產物木材與竹材伐採與運銷(含驗收、儲藏、初級加工、產品儲存、出貨及銷售)等各項作業管理、人員管理、產品管理、場地管理及紀錄管理。
- (二)其他經中央主管機關或其證認之驗證機構所判定符合本規範之品項。

### 三、名稱定義

- (一)原物料：指林產物之木材或竹材。
- (二)批次：指農產品經營業者為實施本規範，區隔林產物原物料之生產出處或來源、搬運或驗收時間、初級加工作業處理階段、產品儲存及出貨等不同階段，分別編定號碼以供識別。
- (三)產銷履歷追溯碼(下稱追溯碼)：指用以辨別不同批次產銷履歷林產物產品之代碼。

### 四、產銷履歷驗證申請者(以下簡稱申請者)應遵循下列事項：

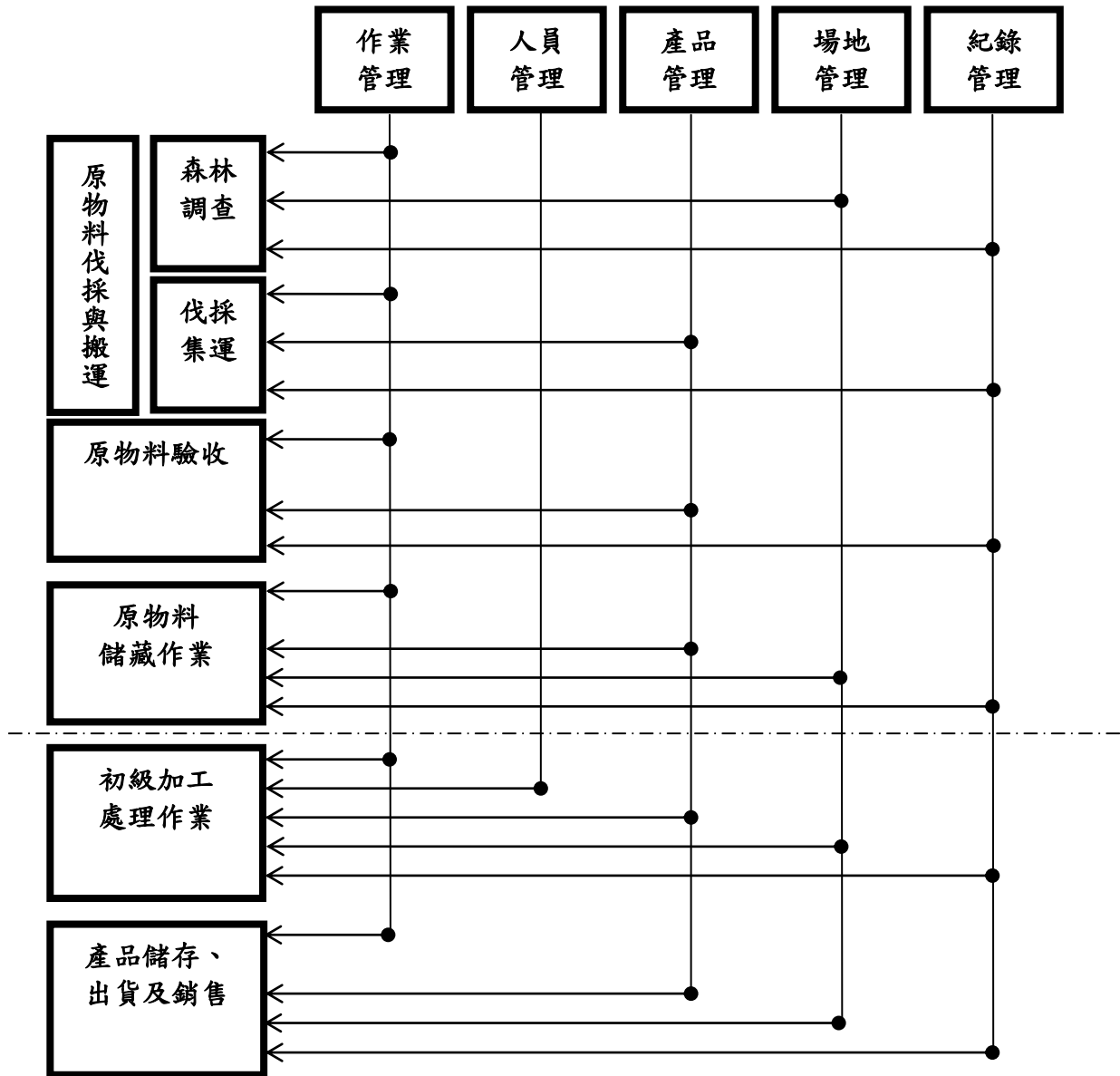
- (一)產品主要原物料應使用產自國有林、公有林及私有林林產物之木材或竹材，應經主管機關依法許可伐採或同意處分，並經查驗後運銷者，或依本規範驗證之非屬森林法所稱森林及林地(以下簡稱非林地)產出之木材或竹材。

- (二)廠(場)內林產物衛生安全及其追溯追蹤等相關管理措施，皆應符合本規範「生產及出貨作業流程圖」、「生產及出貨風險管理內容一覽表」、「生產及出貨流程標準作業書」、「自主查核表」及「木材或竹材生產管理履歷紀錄簿」之基礎要求，落實執行相關程序與紀錄。
- (三)申請者應依實際生產及出貨情形制定本規範「生產及出貨」之相關內容。
- (四)申請者得自主增修本規範「生產及出貨流程標準作業書」及「木材或竹材生產管理履歷紀錄簿」之內容與格式，建置符合廠(場)內實務操作之程序與記錄表單。
- (五)本規範所引用之法規及衛生安全標準如有修正時，以新公告或發布者為準。
- (六)其他經中央主管機關指定之法令規章。

## 目錄

林產物木材與竹材臺灣良好農業規範.....	I
1.生產及出貨作業流程圖.....	1
2.生產及出貨風險管理內容一覽表.....	2
3.生產及出貨流程標準作業書.....	6
4.自主查核表.....	8
5.木材或竹材生產管理履歷紀錄簿.....	9
5.1.基本資料.....	9
5.2.林地/非林地伐採基本資料(漂流木標售者免填).....	10
5.3.初級加工廠簡易平面圖(無加工者免填).....	12
5.4.原物料/產品儲存相對位置配置圖.....	13
5.5.原物料進貨驗收單.....	14
5.6.原物料進貨庫存紀錄表.....	15
5.7.產品生產作業流程紀錄表.....	16
5.8.原物料使用紀錄表.....	17
5.9.產品庫存紀錄表.....	18
5.10.產品出貨檢查紀錄表.....	19
5.11.客訴案件處理紀錄表.....	20

1. 生產及出貨作業流程圖



註：物流處理階段非本 TGAP 規範之對象

## 2.生產及出貨風險管理內容一覽表

項目	管理對象	危害因子	引發危害之原因	因應對策(方法)	憑證及紀錄文件	備註
2.1原物料伐採與搬運						
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 森林調查</li> <li>· 木材或竹材之伐採集運</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 森林</li> <li>· 木材或竹材</li> <li>· 證明文件及紀錄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 混充未依法伐採或處分及查驗之木材或竹材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 未依法伐採</li> <li>· 木材或竹材伐採、集運未依法申請並經主管機關許可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 出具合法伐採、搬運及木材或竹材來源之相關證明文件</li> <li>· 來源為非林地：須出具主管機關許可文件或林業技師簽證，並進行伐採前後現場查核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 證明文件： <ul style="list-style-type: none"> <li>· 國(公)有林-申請者與國(公)有林管理經營機關簽訂之國(公)有林林產物採運契約書或租地造林契約書、國有林林產物採取(搬運)許可證或公有林採運許可證、林產物明細表等證明文件。</li> <li>· 私有林-森林登記證或土地證明文件影本(例：地籍謄本或土地所有權狀)、主管機關許可文件或林業技師簽證文件。</li> <li>· 非林地-土地證明文件影本(例：地籍謄本或土地所有權狀或租地造林契約)或林產物所有權來源證明文件或主管機關許可文件或林業技師簽證文件。</li> <li>· 生產管理履歷紀錄簿 <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.基本資料</li> <li>5.2.林地/非林地伐採基本資料(漂流木標售者免填)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

項目	管理對象	危害因子	引發危害之原因	因應對策(方法)	憑證及紀錄文件	備註
2.2原物料驗收						
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材來源確認</li> <li>· 木材或竹材驗收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材</li> <li>· 紀錄文件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 不明來源木材或竹材混充</li> <li>· 樹種、材積數量註記檢尺錯誤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材無合法來源證明</li> <li>· 木材或竹材之材種未經辨識；材積數量未經檢尺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 證明文件</li> <li>· 驗收控管(紀錄批次，依 CNS 標準或主管機關認定標準)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 主管機關核准或林業技師簽證之證明文件</li> <li>· 生產管理履歷紀錄簿</li> <li>5.5.驗收單</li> <li>5.6.原物料進貨/庫存紀錄表</li> </ul>	
2.3原物料儲藏作業						
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材儲藏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材</li> <li>· 貯木場</li> <li>· 紀錄文件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 與不明來源木材或竹材混雜放置</li> <li>· 紀錄不完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 不同來源之木材或竹材存放無區隔</li> <li>· 木竹材放置不當</li> <li>· 原物料木材或竹材之無區分批次紀錄及標示</li> <li>· 場區環境髒亂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 貯木場存放木材或竹材應按來源區分及批次管理</li> <li>· 不同來源木材或竹材應按批次紀錄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 生產管理履歷紀錄簿</li> <li>5.3.初級加工廠簡易平面圖</li> <li>5.4.原物料/產品儲存相對位置配置圖</li> <li>5.6.原物料進貨/庫存紀錄表</li> </ul>	
2.4初級加工處理作業						
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 木材或竹材加工廠區之安全衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 初級加工區</li> <li>· 機具設備</li> <li>· 木工機器</li> <li>· 高粉塵作業環境</li> <li>· 紀錄文件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 初級加工區環境不良</li> <li>· 火災發生</li> <li>· 無安全距離</li> <li>· 粉塵飛散</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 初級加工區空間及照明、通風不足</li> <li>· 無滅火設備</li> <li>· 操作不當</li> <li>· 粉塵爆炸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 產品初級加工區空間管理</li> <li>· 滅火器及消防設備</li> <li>· 操作動線或流程</li> <li>· 加裝安全防護措施，並設置警示標語</li> <li>· 通風集塵設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 場地合法使用或工廠登記證明文件</li> <li>· 檢查滅火器有效期限</li> <li>· 生產管理履歷紀錄簿</li> <li>5.3.初級加工廠簡易平面圖</li> </ul>	



項目	管理對象	危害因子	引發危害之原因	因應對策(方法)	憑證及紀錄文件	備註
· 木材或竹材加工廠區之設備管理	· 場地或廠區及設備 · 通風集塵設備 · 排氣 · 廢水	· 機具傷人 · 場地或廠區及設備 · 場地或廠區空氣不良 · 廢水汙染環境	· 勞工安全衛生檢查管理未落實 · 廠(場)區及設備不潔 · 粉塵飄散 · 排氣及廢水未管理	· 場地或工廠符合勞工安全衛生相關規定。 · 場地或廠區及設備定期清潔整理 · 通風集塵設備清潔整理 · 排氣管理措施 · 廢水管理及紀錄	· 未受環保處分證明文件 · 場地或工廠符合勞工安全衛生檢查相關文件	
· 木材或竹材生產作業管理	· 木材或竹材 · 作業人員 · 設備	· 混用不同來源之木材、竹材作為原物料 · 利用率低 · 產品不良 · 材料使用量評估 · 未紀錄使用木材或竹材批次	· 未紀錄產出產品之追溯碼 · 利用率及廢料量不合理 · 機具操作不當 · 未紀錄原物料木材或竹材使用批次	· 紀錄產出產品之追溯碼 · 利用率及廢料量管理 · 員工教育訓練	· 教育訓練相關文件 · 生產管理履歷紀錄簿 5.7. 產品生產流程紀錄表 5.8. 原料使用紀錄表	
2.5 產品儲存、出貨及銷售						
· 產品儲存	· 產品儲存環境	· 未將不同來源或批次原物料木材或竹材加工產出產品區分確實 · 紀錄不落實 · 產品損害 · 主管機關公告禁用木材防腐藥劑汙染木竹材	· 產品儲存環境未區隔 · 環境不良	· 不同來源原物料加工產出產品，應登記追溯碼，並應分區管理	· 生產管理履歷紀錄簿 5.5. 原物料/產品儲存相對位置配置圖 5.9. 產品庫存紀錄表 5.10. 產品出貨檢查紀錄表	

項目	管理對象	危害因子	引發危害之原因	因應對策(方法)	憑證及紀錄文件	備註
· 產品出貨、銷售	· 產品	· 產品存量不清楚 · 誤用標章	· 產品進出無管制 · 驗證與非驗證產品無確實管理	· 按產品生產追溯碼出貨管制紀錄	· 生產管理履歷紀錄簿 5.10. 產品出貨檢查紀錄表 5.-11. 客訴案件處理紀錄表	

### 3.生產及出貨流程標準作業書

作業名稱	作業方法	注意事項
原物料 伐採與搬運	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認來源國(公)有林/私有林/非林地生產之木材或竹材來源是否合法。依據國(公)有林管理經營機構或林業主管機關核發之伐採許可或搬運許可或其他足以證明來源合法之相關證明文件</li> <li>2. 林地所有權證明文件</li> <li>3. 授權同意書</li> <li>4. 非林地生產之木材或竹材需林業技師簽證文件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-1.確認證明文件合法性</li> <li>1-2.私有林地(竹林)檢附地籍謄本、土地所有權狀。</li> <li>1-3.土地所有人與申請人不同時，需檢附授權同意書。</li> <li>1-4.非林地生產之木竹材需經林業技師查證並提供簽證文件</li> <li>1-5.非林地生產之木材或竹材需進行現地會勘，包含伐採前及伐採後，針對伐採方式、伐採區域是否確實已伐採，伐採範圍與預定區域是否有差異，並確認伐採木竹材樹種、尺寸、數量、總材積等。</li> </ol>
原物料 驗收	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 原物料來源查核及進貨驗收</li> <li>2. 原物料進場點檢，確認數量、樹種、品質</li> <li>3. 生產管理履歷紀錄簿-原料驗收單</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2-1.確認進貨原物料樹種、尺寸、數量、總材積與證明文件相符，並確認證明文件合法性。</li> </ol>
儲藏設施 與作業	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 原物料存放區域應區分，並遠離防腐藥劑儲放區</li> <li>2. 原物料之批次或領用紀錄及標示。</li> <li>3. 維護場區環境清潔度</li> <li>4. 生產管理履歷紀錄簿-原物料/產品儲存相對位置圖</li> <li>5. 生產管理履歷紀錄簿-原物料進貨庫存紀錄表</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3-1.需有空間儲存原物料。</li> <li>3-2.視原物料樹種、來源等分別並明顯標示；留意防腐藥劑儲放位置，避免滲漏。</li> <li>3-3.應有明確紀錄。</li> </ol>

作業名稱	作業方法	注意事項
初級加工 作業	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生產管理履歷紀錄簿-產品生產作業流程紀錄表</li> <li>2. 生產管理履歷紀錄簿-原物料使用紀錄表</li> <li>3. 場地或廠房管理相關紀錄文件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4-1.確實依照生產管理履歷紀錄簿之作業原則，並符合相關國家標準之要求，進行初級加工作業程序。</li> <li>4-2.各種設備應有操作說明，作業人員應能正確操作各項設備；作業人員應具備自主檢查能力，隨時排除不良之作業或不合格之半成品或成品。</li> <li>4-3.產品進行初級加工前須確實完成原物料使用紀錄表。</li> <li>4-4.產品初級加工後須確實完成利用率概估之紀錄。</li> </ol>
產品儲存、 出貨及銷售	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生產管理履歷紀錄簿-原物料/產品儲存相對位置圖</li> <li>2. 生產管理履歷紀錄簿-產品庫存資料表</li> <li>3. 生產管理履歷紀錄簿-產品出貨檢查紀錄表</li> <li>4. 產品檢驗項目：樹種、藥物殘留(鉻化砷酸銅)</li> <li>5. 進出管制紀錄</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5-1.產品倉儲環境，產品入庫存放或出貨存放區，需標示明顯並確實存放，其產品儲存管理紀錄貯木需完整保存。</li> <li>5-2.製程生產批次及管制紀錄確認，產品存量及出貨紀錄需明確。</li> <li>5-3.產品檢驗應進行樹種確認及行政院環境保護署公告禁用木材防腐藥劑。</li> <li>5-4.確認進出貨時間及出貨量。</li> <li>5-5.出貨相關資料保存與紀錄。</li> </ol>

4.自主查核表

日期： 年 月 日

分類	檢查項目	頻率	檢核	查核者	備註
原物料 伐採與搬運	◎5.1.基本資料	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△公司登記證明文件 △負責人身分證明文件	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.2.林地/非林地伐採基本資料	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△伐採或搬運許可文件 • 國有林-契約書、林產物採取(搬運)許可證、林產物明細表等證明文件。 • 公、私有林-森林登記證或土地證明文件影本(例：地籍謄本、土地所有權狀)、主管機關許可文件。 • 非林地-土地證明文件影本(例：地籍謄本、土地所有權狀或租地造林契約)、林業技師簽證文件。 • 標售(含漂流木)：搬運單、木材管理清冊。	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
原物料 驗收	◎5.5.原物料進貨驗收單	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.6.原物料進貨/庫存紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
儲藏設施 與作業	◎5.4.原物料/產品儲存相對位置配置圖	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
初級加工 作業	◎5.3.初級加工廠簡易平面圖	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.7.產品生產作業流程紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.8.原物料使用紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△工廠登記證或使用執照	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△年度未受環保處分證明文件	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△工廠安全檢查	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	△人員定期參與講習、證照回訓及教育訓練	每年	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.9.產品庫存紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.10.產品出貨檢查紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	◎5.11.客訴案件處理紀錄表	每批	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

◎為生產管理履歷紀錄簿

△為其他證明文件

## 5.木材與竹材生產管理履歷紀錄簿

### 5.1.基本資料

驗 證 類 別	<input type="checkbox"/> 初次驗證 <input type="checkbox"/> 產品增項 <input type="checkbox"/> 產品減列 <input type="checkbox"/> 重新驗證		
產品經營業者身份	<input type="checkbox"/> 農民 <input type="checkbox"/> 農業產銷班 <input type="checkbox"/> 農場 <input type="checkbox"/> 依法設立或登記之法人或團體		
產品經營業者名稱			
	<input type="checkbox"/> 獨立製造 <input type="checkbox"/> 聯合製造 <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> 個別林農 <input type="checkbox"/> 買賣業者		
統 一 編 號		負 責 人 姓 名	
電 話		聯 絡 人 姓 名	
傳 真		電 子 信 箱	
產品經營業者地址			
通 訊 地 址	<input type="checkbox"/> 同公司地址		
林 班 或 地 號 ( 產 地 )			
驗 證 項 目	林產物： <input type="checkbox"/> 原木 <input type="checkbox"/> 山造角材 <input type="checkbox"/> 原竹 林產加工品： <input type="checkbox"/> 木製材品 <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> 竹製材品 <sup>3</sup>		
樹 種 / 竹 種			

<sup>1</sup> 有委外或聯合製造之申請者，請檢附相關合約文件

<sup>2</sup> 板材、角材、圓柱等類似產品

<sup>3</sup> 竹片、竹筒、竹條

## 5.2.林地/非林地伐採基本資料(漂流木標售者免填)

(屬國有林、公有林、私有林林地得以原物料合法來源證明文件替代；非林地者須先逐筆填報，並於伐採前進行會勘，伐採後目標樹種需註明回報明細)

### (1)林地位置圖

伐採地位置圖
--------

### (2)伐採地基本資料

伐採地點		GPS(土地範圍)	
土地所有人		土地類別	
木竹材種類		伐採面積	
估測立木材積(m <sup>3</sup> )/ 或竹材支數		伐採方式	

(3)立木材積明細表(伐採前預估，需由林業技師簽證)(來源為非林地者必填)：

樹/竹種	平均樹/桿高 (公尺)	平均胸徑/ 竹節直徑(公分)	每公頃 平均株數	立木材積 (立方公尺或公噸)
總計				

利用材積預估： \_\_\_\_\_ (立方公尺或公噸)




5.3.初級加工廠簡易平面圖(無加工者免填)

廠房周圍交通路線圖

廠房平面配置圖(設備及木材或竹材放置位置)

#### 5.4.原物料/產品儲存相對位置配置圖

原物料與產品儲存相對位置圖



### 5.5.原物料進貨驗收單

原物料批次：
供應商名稱：
來源種類：

進貨日期	樹/竹種 (依據 CNS11667)	材種或竹種	總材積 (立方公尺)	驗收項目
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他
				<input type="checkbox"/> 樹/竹種 <input type="checkbox"/> 總材積 <input type="checkbox"/> 其他

**總計：**

樹種/竹種：

累計總材積：

m<sup>3</sup>

驗收人員：

(簽名)

驗收日期：

年

月

日

5.6.原物料進貨庫存紀錄表

原物料批次：
供應商名稱：
來源種類：

進貨日期	出庫日期	樹/竹種 (依據 CNS11667)	材種或竹種	供應商 名稱	總材積 (立方公尺)	原物料 批次

<b>總計：</b>	樹種或竹種：	累計總材積：	m <sup>3</sup>
------------	--------	--------	----------------

5.7.產品生產作業流程紀錄表

產品品項	
原物料批次	
作業日期	
生產批次	

項次	作業種類	作業內容(含照片)
1		
2		
3		
4		
5		

### 5.8.原物料使用紀錄表

原物料批次：	總庫存量：
--------	-------

出庫日期	產品品項 (樹/竹種-材種)	原物料使用材積 (立方公尺)	產品材積 (立方公尺)	利用率(%)	庫存材積 (立方公尺)	生產批次

5.9.產品庫存紀錄表

產品品項：
-------

生產批次	入庫日期	出庫日期	產品規格	產品數量 (支/片)	產品材積 (立方公尺)	庫存材積 (立方公尺)

5.10.產品出貨檢查紀錄表

生產批次	出貨日期	產品品項 (樹/竹種-材種)	客戶名稱	檢查項目			檢查人	出貨標示	產品追溯碼
				樹種	外觀有無 CCA 藥劑汙染	規格			
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				



### 5.11.客訴案件處理紀錄表

日期：

頻率：不定期

客戶名稱			
反應人		聯絡方式	
產品品項		出貨單編號/ 產品追溯碼	
反應事項			
反應事件有關 品質部分			
處理方式	相關人員：		
原因分析	分析者：		
防範措施	主管：		
備註			
結案簽核	負責人：		

## 客訴案件處理參考程序

### 一、客戶申訴處理準則：

1. 適用範圍：追蹤改善、產品退貨及處理期限。
2. 適用時機：客戶反應產品品質出現異常之申訴。
3. 處理人：負責人

### 二、客戶申訴處理流程

