

食品業者 食品召回步驟指南



New Zealand Food Safety
Ministry for Primary Industries
Manatū Ahu Matua

本指南適用於可能需要召回其食品產品的食品業者¹。

什麼是食品召回？

如果您的食品產品出現問題，您可能需要將其召回。

您需要評估對消費者的風險，並決定採取何種行動：

- **Consumer-level recall**，包括將受影響的產品從供應鏈中移除，並通知消費者；或
- **Trade-level recall**，包括將受影響的產品從供應鏈中移除；或
- 除了解決問題外，不採取進一步行動。

如果您決定召回產品，請遵循以下步驟。您可以在文件後續部分找到每個步驟的詳細資訊。

重點



表格/記錄



要求



聯絡



調查



通報



評估



查詢



溝通



審核

誰應該參與產品召回？

負責決策的高階人員應該參與，此外也應該包括營運、行銷與溝通，以及銷售與配送的相關人員。

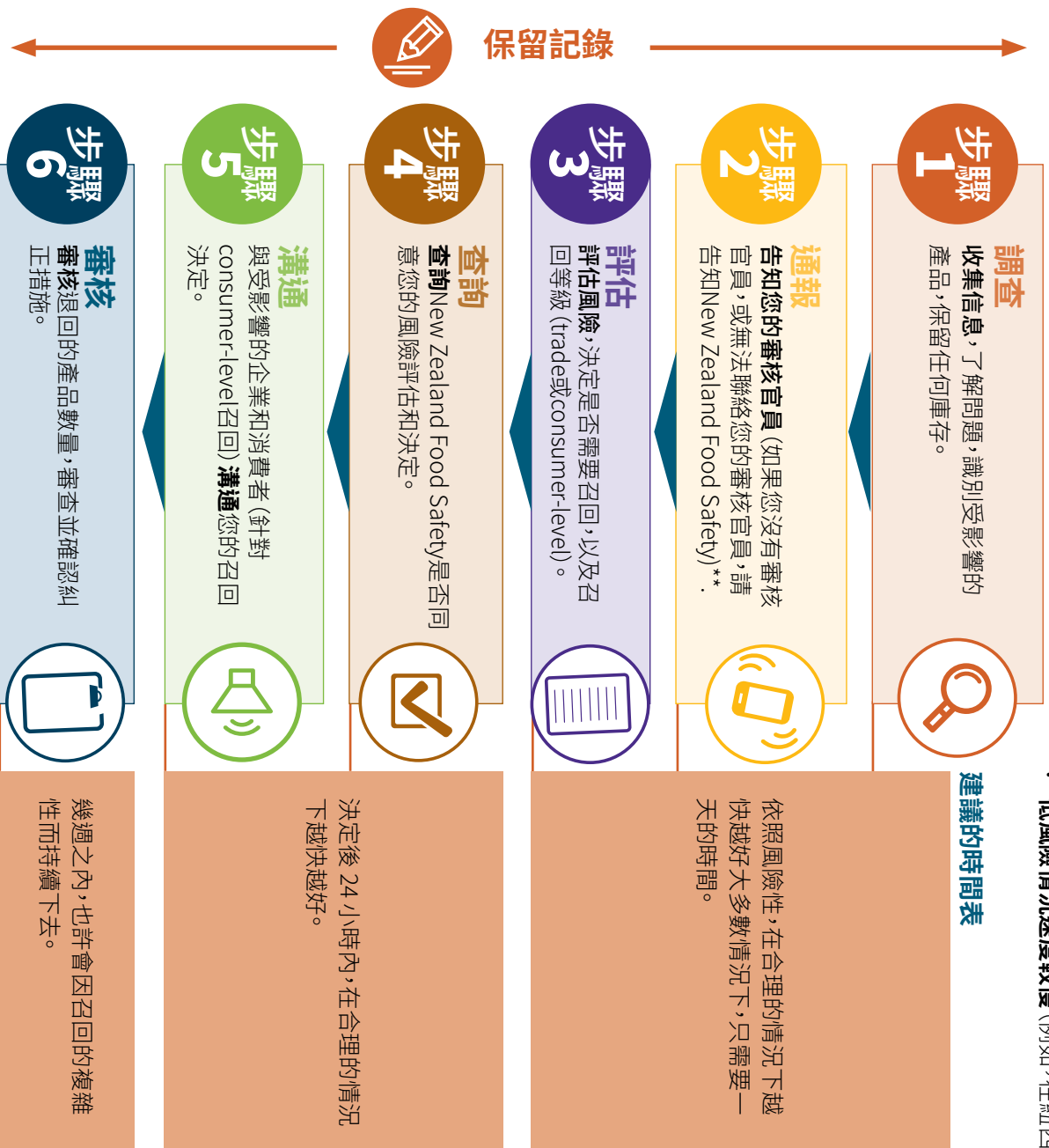
您可以隨時聯絡New Zealand Food Safety尋求協助：

0800 00 83 33 或 Food.Recalls@mpi.govt.nz

¹ 這包括葡萄酒和動物產品的生產商、製造商、進口商、出口商及經銷商。

建議的召回步驟

以下是食品召回步驟的概述。您可以在文件後續部分找到每個步驟的詳細資訊。



保留記錄



時間指南

New Zealand Food Safety 對每個召回步驟的建議時間取決於風險性：

- **高風險情況速度較快** (例如，在全國配送和出口的多批嬰兒食品中檢測出沙門氏菌)；
- **低風險情況速度較慢** (例如，在紐西蘭某個地區配送的一批麵包中含有小塊軟塑膠)。

要求



產品有問題可能表示違反了要求和/或嚴重違規。有 plan 或 programme 的業者（以及動物產品和葡萄酒出口商）若發現不符合要求或嚴重違規的情況，必須通知他們的審核官員及/或New Zealand Food Safety。如欲了解更多資訊，包括監管時間表：

Food Control Plan (FCP):	Food Reg 34
National Programme (NP):	Food Reg 80
Risk Management Programme (RMP) / animal product exporter:	AP Reg 36 APA S51(c)(i)
Wine Standards Management Plan (WSMP) / wine exporter:	Wine Reg 14(3)/WA S40(c)



擁有 food control plan 或 national programme 的企業和進口商必須在做出 [召回] 決定後“儘快告知New Zealand Food Safety 但不得晚於作出決定後的24小時”。自 2022 年 7 月 1 日起，這也適用於有計劃或方案的動物產品和葡萄酒企業以及出口商。欲了解更多資訊：

Food Control Plan (FCP):	Food Reg 27(3)
National Programme (NP):	Food Reg 72(3)
Food Importer/Exporter:	Food Reg 126(2), 137C
Risk Management Programme (RMP) or animal product exporter:	AP Reg 106
Wine Standards Management Plan (WSMP) or wine exporter:	Wine Reg 83

* 一些企業選擇使用線上工具 (例如 GSI 的 ProductRecallNZ 應用程式) 結合步驟 2、3 和 4。
** 告知您的審核官員和New Zealand Food Safety - 葡萄酒部門。
New Zealand Food Safety



調查



收集資訊，了解問題

收集與問題相關的資訊。了解問題將有助於您識別受影響的產品及批次。如果在了解問題上出現延誤，請前往步驟**2：通知**（審核官員或New Zealand Food Safety）。

以下是一些幫助您了解問題的問題範例：

未標示的過敏原

- 這是什麼種類的過敏原？
- 問題的原因是什麼？例如：不正確的包裝或標示、不正確的成份、成份標示錯誤、交叉污染²？
- 每一份含有多少過敏原蛋白？
- 受影響的產品標籤是否包含“free-from”或其他類似的聲明？

異物

- 這是什麼類型的異物？
- 該異物的大小與形狀為何？
- 已收到多少份報告？
- 是否有使用篩網、X光檢查或其他控制措施？如果這些措施失效，問題已持續多久？

微生物危害

- 這是什麼種類的微生物？
 - 該微生物（或其產生的毒素）是否可能導致人體不適？您的產品中是否有相關的法規限量？
 - 該微生物可能來自哪裡？（例如：配料、原物料、人員、設備、環境、水源、空氣）
 - 該微生物是何時進入產品的？其他產品是否也受到影響？
 - 是否有加熱步驟或其他控制措施？若這些措施未發揮作用，該狀況已持續多久？
- 對產品或環境進行額外抽樣與檢測，可能有助於釐清問題的來源與範圍。

化學物質危害

- 這是什麼類型的化學物質？它是否具有危害性？
- 該物質在您的食品中含量為多少？一般情況下一次食用的份量為多少？
- 化學物質可能來自哪些來源？（例如：配料、原物料、設備、清潔產品、環境，水源）
- 該化學物質何時進入產品中？

其他食品問題

- 請自行進行調查，並向您的審核官員或New Zealand Food Safety查詢。

² 交叉污染可能由於生產計劃變更、返工或清潔不充分等原因而發生。

請確認哪些產品與批次已經 (或可能) 受影響

使用您的記錄(例如生產、庫存、銷售和配送)、實驗室結果(如果有)以及您了解的問題來源資訊來確定哪些產品和批次受到影響或可能受到影響。請考量事件前後所生產之產品與批次,是否亦有受影響之可能性。

- 以下是如何設定受影響產品資訊的範例:

Affected Products Spreadsheet

請確認受影響產品目前所在位置

請利用您的記錄來確認受影響的產品與批次是否已離開貴公司廠址。

如受影響產品已流出廠址,請追蹤其流向,並彙整受影響業者名單(有時被稱為配送清單)。

- 以下是如何設定配送名單的範例:

Distribution Spreadsheet

如果產品已出口,請根據您的記錄查明出口目的國、出貨日期、證書編號(如有),以及該產品是否已完成進口國的清關程序。

保留您管控下受影響的產品

保留所有可能受影響的產品(有時稱為「可疑產品」)。這表示應將相關產品隔離(例如移至專用區域)、清楚標示(如貼上**HOLD**標籤),並通知員工不得擅自移動。

步驟 2

通報



通知您的審核官員



有問題可能表示違反了要求和／或構成重大違規事項。有plan或programme的食品、動物產品及葡萄酒業者，若發現違規或重大不符合情況，必須通知審核官員及／或New Zealand Food Safety³。

將該問題告知您的審核官員，他們也許能夠提供協助。如果您沒有審核官員或連絡不上他們，請撥打



0800 00 83 33 通知New Zealand Food Safety，或發送電子郵件至 **Food.Recalls@mpi.govt.nz**。若您執行Wine Standards Management Place，請通知您的審核官員及New Zealand Food Safety。

請告知您的審核官員（及／或New Zealand Food Safety）您的姓名、電話號碼、企業名稱、產品名稱、品牌名稱，以及問題摘要。您稍後進行**risk assessment**時，仍需使用這些詳細資訊。

葡萄酒和動物產品出口

若出口的葡萄酒或的動物產品（供人類食用）出現問題，出口商必須儘速通知New Zealand Food Safety，且通知時間不得晚於事件發生或首次得知事件發生後的24小時。遵循New Zealand Food Safety網站上的**Export Non-conformance Guidance**⁴。

可選擇：通知物流業者、客戶、供應商及品牌擁有者。

建議您通知所有已接收該產品的物流業者（包括第三方物流/3PL）、零售商或其他已收到您的產品的業者，作為預防性措施，將產品保留（即預防性保留）。及早採取此措施，有助於日後縮小產品召回的範圍。

若配料為問題來源，請主動通報您的供應商，以便通報他們其他的客戶。

如果您是為其他品牌代工，請及早將問題告知品牌擁有者。如果涉及多個品牌擁有者，建議分開溝通，以保障各方的商業機密。

若製造商未能及時與品牌擁有者分享相關資訊，New Zealand Food Safety有權在必要時依規定對外公佈相關資訊。



可選擇：開始填寫線上工具（例如 ProductRecallNZ）。

若您可透過線上工具向企業及New Zealand Food Safety通報召回事宜，建議即刻開始填寫相關資料。

³ Food Regulations 2015 **R34, R80**, Animal Products Regulations 2021 **R36** 及 Wine Regulations 2021 **R14(3)**

⁴ Animal Products Act 1999 **S51(c)(i)**, 及 Wine Act 2003 **S40 (c)**。



進行風險評估



對消費者的風險進行評估。

這包括記錄：

- 受影響產品的名稱；
- 涉及的食品種類及預期消費者；
- 受影響的批次，包含所有 'use-by' 或 'best-before'；
- 問題的時間範圍；
- 受影響產品的當前所在位置；
- 對危害的描述；以及
- 您的召回決定及其背後的原因。

New Zealand Food Safety 建議您使用 **Food Recall Risk Assessment Form (RA Form)** 來記錄您的風險評估。如果您尚未掌握所有填寫本表格所需的資訊，請先填寫目前已收集到的資料。

確定將採取的行動。

New Zealand Food Safety 建議企業對召回事件採取謹慎態度，特別是當目標消費者為年幼者、長者、孕婦或免疫力低下者時。

以下標準是一般指南，但可能因具體情況而異：

問題

標準

未標示的過敏原 通常 New Zealand Food Safety 會建議召回：

- 如果產品含有過敏原，且一次攝取的過敏原量可能引起過敏反應；且
- 若產品標籤上未標示過敏原，或聲明 'free-from'。

食物中可能引起過敏反應的過敏原含量可能低至 0.01 – 5 毫克，對於高度敏感的人來說甚至更少。該含量可能因過敏原和最新科學資訊而異，New Zealand Food Safety 可以幫助您評估這一點。可能還有其他相關標準

(請參閱第 8 頁的範例)。

範例場景：一家企業報告發現由於配料受到污染餅乾中的花生過敏原含量達 200 毫克/公斤。一份的含量為 20 克，每份就含有 4 毫克的花生過敏原⁵。

New Zealand Food Safety 同意該公司決定對所有含有受影響配料的批次進行 consumer-level 召回。

異物

通常 New Zealand Food Safety 會建議召回：

- 如果異物堅硬或鋒利；並且
- 其尺寸可能會造成傷害；且
- 異物報告不只一次。

直徑在 7 毫米至 25 毫米之間的異物通常會造成較高的傷害風險 (或較小/較大的玻璃、以兒童或嬰兒為銷售對象的產品，或飲料產品)。可能還有其他相關標準 (請參閱第 8 頁的範例)。

範例場景：一家企業收到多份關於義大利麵中存在長度為 8 毫米的堅硬尖銳異物 (玻璃) 的報告。該企業確定了一批受影響的配料，並決定對含有該配料的所有批次進行 consumer-level 召回。New Zealand Food Safety 表示同意。

⁵ 200 毫克/公斤 x 0.020 公斤 = 4 毫克

微生物危害

通常New Zealand Food Safety會建議召回：

- 如果產品含有可能導致疾病的微生物。

或者：

- 如果企業管理微生物危害關鍵管制點的流程已經失控。

產品中微生物的允許含量有一些監管限制，在某些情況下，絕對不能有微生物（無法檢測到）。**Schedule 27 of the Australia New Zealand Food Standards Code**提供了監管限制的範例。可能還有其他相關標準（請參閱第 8 頁的範例）。

單核細胞增生李斯特菌

- 單核細胞增生李斯特菌的監管極限取決於李斯特菌在您的產品中是否能夠生長到危險的程度。

一般情況下，單核細胞增生李斯特菌能生長到危險程度需要在冷藏熟食含有：

- 水分活度大於 0.92；而且
- 酸鹼度大於 4.4 的環境下。

如果單核細胞增生李斯特菌不能在您的熟食產品中生長，則監管上限是五個 25 毫克的樣本中有 100 個菌落形成單位/毫克。如果單核細胞增生李斯特菌可以在您的熟食產品中生長，監管上限則是五個 25 毫克樣本都是無菌。

New Zealand Food Safety的網站有李斯特菌的進一步指示

範例場景：一家企業收到了沙拉中檢測到李斯特菌的推定陽性實驗室檢測結果。在考慮了環境監測計劃和產品測試後，作為預防措施，該公司決定對所有含有相同配料的產品以及在當天沙拉之後在同一包裝線上包裝的所有產品進行consumer-level召回。New Zealand Food Safety表示同意。

化學物質危害

New Zealand Food Safety將考慮：

- 若產品含有可能造成傷害的化學物質；以及
- 如果每份含量達到可能造成傷害的程度。

New Zealand Food Safety也將考慮該化學物質是否會造成急性（立即）或慢性（逐漸）危害風險。如果該化學物質會造成急性危害的風險，New Zealand Food Safety比較可能建議consumer-level召回。如果該化學物質會造成慢性危害風險且分佈有限，New Zealand Food Safety比較可能建議trade-level召回。

能造成危害的化學物質的含量各不相同，New Zealand Food Safety可以幫助您為此做評估。可能還有其他相關標準（請參閱第 8 頁的範例）。

範例場景：一家企業收到多份消費者因其產品中的組織胺引起身體不適的報告。實驗室報告顯示產品裡的組織胺升高至 220 毫克/公斤（超過監管限度 200 毫克/公斤⁶）業務記錄顯示，某天包裝室的溫度升高，可能是由於天氣異常炎熱導致。該企業決定對當天加工的所有易受組織胺污染的產品進行consumer-level召回。New Zealand Food Safety表示同意。

其他問題

請自行評估，並向New Zealand Food Safety查詢。

6 請參閱**Schedule 19 of the Australia New Zealand Food Standards Code**

其他標準

紐西蘭食品安全考慮的其他標準範例：

- **保存期限：**如果您的產品沒有，或只有極短的保存期限，（例如一兩天），New Zealand Food Safety不太可能建議進行consumer-level召回（但仍可能建議進行trade-level召回）。
- **進一步加工：**如果您的產品尚未交易或出售給消費者，並且您打算進一步加工以控制消費者風險，則無需召回。如果您希望消費者烹飪或以其他方式處理該產品以控制風險，New Zealand Food Safety仍可能建議召回。

有多少產品和批次？

您的風險評估應該描述您為何認為特定批次受到影響，而不是其他批次受到影響。如果不清楚哪些產品或批次受到影響，New Zealand Food Safety建議您採取謹慎態度，納入更多批次和產品。

Consumer-level召回還是trade-level級召回？

一般情況下，New Zealand Food Safety會建議：

- **Consumer-level** 如果您的產品有食品安全問題並且已經出售給消費者，除非該產品沒有或只有極短的保存期限，或有某些化學物質危害。
- **Trade-level** 如果您的產品尚未出售給消費者或有適用性問題。⁷

如果問題既不是食品安全問題也不是適用性問題，企業可以將產品從貿易中移除，而無需New Zealand Food Safety介入（通常稱為撤回）。例如瓶蓋顏色錯誤。

⁷ 有關合適食物的更多信息，請參閱 <https://www.youtube.com/watch?v=RGkAghWctAU>。

步驟 4

查詢



告知New Zealand Food Safety 您的風險評估和召回決定



擁有food control plan或national programme的企業和進口商必須在做出[召回]決定後"儘快告知New Zealand Food Safety但不得晚於作出決定後的24小時"。自2022年7月1日起,這也適用於有plan或programme的動物產品和葡萄酒企業以及出口商⁸



您可以透過電子郵件將您的risk assessment (例如RA Form) 發送至: Food.Recalls@mpi.govt.nz。如果您無法填寫每個欄目,請不要擔心,只需發送您可以填寫的內容(如果需要,您可以稍後發送更新版本)。

或者您可以致電New Zealand Food Safety: **0800 00 83 33**, 要求與food coordinator。

New Zealand Food Safety可能會指派一名案件官員來協助您。

New Zealand Food Safety在召回方面擁有豐富的經驗。儘早告知New Zealand Food Safety可以幫助您的召回過程更加順利,有時甚至可以完全避免召回的需要。

如果您與New Zealand Food Safety之間無法認同是否召回、召回的等級、範圍或是原因,New Zealand Food Safety會與您合作,努力達成協議。

如果仍然無法達成協議,New Zealand Food Safety可以指示召回⁹

食品和葡萄酒企業:

可用選項: 零售商通常透過掩埋場銷毀受影響的產品,但重新加工、重新標示或重新利用也可能是其他選擇。

產品管理或處置的證據: 鑑於現有的plan和programme,New Zealand Food Safety一般不要求全國超市收集處置垃圾掩埋的證據。

一般來說,New Zealand Food Safety會要求製造商和進口商收集有關他們如何處理召回產品的證據,例如廢棄物處理提供者的收據或證書。

對於其他的情況,請與New Zealand Food Safety (例如案件官員) 討論。

對於酒精飲料,可能需要通知New Zealand Customs。

如果您尋求從零售和分銷商退回召回的產品,一般來說,這應該在零售貨架重新備有未受影響的產品之前完成。

進口和出口

- **進口:** New Zealand Food Safety將根據需要與海外當局分享資訊。您還應該告知您所進口產品的企業。
- **出口:** 告知New Zealand Food Safety和您的審核官員目的地市場、出口商名稱、船隻名稱或航班編號以及出發日期。若產品有出口證書,請提供證書編號。



檢查您的召回產品計劃

告知您的案件官員您對召回產品的計劃(有時稱為產品管理或處置)並查看他們是否同意。您的案件官員可能會要求提供產品管理或處置的證據(例如收據、證書或照片)。

以下是一般指南,但可能因具體情況而有所差異:

動物產品企業(供人食用):

根據動物產品的類型和問題的性質,您可能需要獲得審核官員或New Zealand Food Safety的批准才能銷毀、重新加工、重新標示或重新利用召回的產品。

您的審核官員也許能夠提供更多資訊。

⁸ Food Regulations 2015 **R27(3)**, **R72(3)**, **R126(2)**, 及 **137C**; Animal Products Regulations 2021 **R106**, Animal Products (Regulated Control Scheme - Bivalve Molluscan Shellfish Regulations 2006 **R23(1)(d)**, Animal Products (Regulated Control Scheme-Limited Processing Fishing Vessels) Regulations 2001 **R42(1)(f)**, 及 Wine Regulations 2021 **R83(2)**.

⁹ Food Act **S284**, Animal Products Act **S85(1)**, Wine Act **S58(1)**.



溝通



準備並分發point-of-sale通知 (consumer-level召回)

對於consumer-level召回，準備point-of-sale通知，並將其分發給零售商展示給消費者。New Zealand Food Safety可以為您準備這些資料。如果您自己準備，請在分發之前交由New Zealand Food Safety審核。

召回原因

Point-of-sale通知通常會包含「召回原因」。以下案例是一般指南，但可能因具體情況而有所差異：

[企業名稱] 召回上述產品，原因是：

- 過敏原：** 可能含有未聲明的過敏原 [種類]
- 異物：** 可能含有[顏色和或種類]異物
- 微生物危害：** 可能含有 [微生物危害名稱]
- 化學物質危害：** 可能受到[化學物質名稱]污染
- 其他：** 缺乏流程控制
包裝缺陷，可能導致[異物/微生物/化學物質]污染

告知收到您產品的商業客戶 (消費者和貿易商)

讓其他受影響的商業客戶 (例如零售商和製造商) 了解召回情況 (例如電子郵件)；¹⁰

告訴您的商業客戶您希望如何處理受影響的產品 (例如處置或退貨)，以及收集什麼程度的證據 (如果有)。

與消費者溝通 (consumer-level召回)



對於consumer-level召回，您有責任告知您所有的產品消費者。

請考慮誰通常是您的消費族群以及如何最有效地把訊息傳達給他們：

- 他們的年齡層是什麼？他們如何與媒體互動？例如，老年消費者通常會閱讀報紙和收聽廣播，而年輕人通常透過手機和平板電腦等設備閱讀社交媒體。
- 企業通常會發布媒體稿、在其網站和社交媒體頁面上提供訊息，如果知道消費者的聯絡資訊則直接聯繫消費者。有些企業會公告在平面媒體或網路上，特別是針對高風險產品召回或全國配送的產品召回。

New Zealand Food Safety可能會在其網站上添加通知。New Zealand Food Safety可能會發佈媒體公告，宣布召回受到微生物危害的產品以及針對年幼者、長者、免疫功能低下或懷孕的消費者銷售的產品。

如果New Zealand Food Safety認為您沒有充分宣傳召回，New Zealand Food Safety將與您合作，努力達成協議。如果仍然無法達成協議，New Zealand Food Safety可以採取其他行動。

消費者溝通範例

如果您要召回嬰兒食品，New Zealand Food Safety建議在主流媒體以及針對新父母的雜誌和通訊上做廣告 (因為如果嬰兒生病，後果會很嚴重)。

如果您因含有 (或可能含有) 單核細胞增生李斯特菌而召回，請考慮在主流媒體以及針對新父母、孕婦、老年人 (透過報紙和廣播) 和免疫功能低下人群的媒體上做廣告。

New Zealand Food Safety將與海外當局溝通

如果召回的產品已經出口，New Zealand Food Safety將與進口國當局進行溝通。企業需要通知進口商並提供如何管理產品的資訊。

¹⁰ 如果您有數位工具，您可以藉此與受影響的企業進行溝通 (例如 GS1 的 ProductRecallNZ 應用程式)。

步驟 6

審核



檢查退回的產品數量

召回後收集以下資訊(此流程有時稱為核對)¹¹；

- 受影響的製品/進口產品的數量；
- 待處理數量；
- 品質管制樣品的數量；
- 貿易客戶索賠或退貨的數量；
- 消費者退貨的數量；以及
- 不明的數量。

以下是如何設定核對資訊的範例：

Reconciliation Spreadsheet

檢視並識別糾正/預防措施

檢視召回過程中順利與不順利的部分。

識別所有糾正/預防措施以便管理問題再次發生的風險，確認執行這些措施的人員以及完成這些措施的時間表。

告知New Zealand Food Safety召回情況



召回後，請告知您的案件官員有關召回的詳細資訊和已採取的糾正措施。我們建議您填寫 recall audit form 並透過電子郵件發送給您的案件官員(或New Zealand Food Safety，電郵地址：Food.Recalls@mpi.govt.nz)。

您的案件官員可能會來審查您的糾正措施和記錄。

記錄

以下類型的記錄可能有助於向您的案件官員說明情況：

核對資訊；



- 受影響產品和批次的識別；
- 受影響產品和批次的配送；
- 客戶聯絡資訊；

- 聯絡供應商(例如電子郵件)；
- 聯絡您的審核官員和New Zealand Food Safety(例如電子郵件、姓名、日期、打電話時間)。
- 您的風險評估；
- 會議記錄(例如，包括日期、時間、出席情況、重點的記錄)。

溝通，例如：

- point-of-sale通知(針對consumer-level召回)；
- 與客戶溝通，例如電子郵件；
- 媒體發布(針對consumer-level召回)；
- 廣告和/或模擬社交媒體通知(針對consumer-level召回)；
- 您的召回時間表。

¹¹ 如果您有數位工具，您可以藉此核對受影響的產品(例如GS1的ProductRecallNZ應用程式)。

資源

程序和清單

- [Recall Procedure Example](#)
- [Recall Checklist Example](#)

溝通

- [Point-of-sale notice template](#)
- [Allergen point-of-sale notice template](#)
- [Email to Businesses example](#)
- [Media Release Example](#)
- [Social Media Release Example](#)

電子表格

- [Affected Products Spreadsheet](#)
- [Distribution Spreadsheet](#)
- [Reconciliation Spreadsheet](#)

表格

- [Risk Assessment Form](#)
- [Recall Audit Form](#)

模擬召回

- [Simulated Recall Guidance for Food Businesses](#)
- [Simulated Recall Scenario and Supporting Information Example](#)
- [Simulated Recall Checklist Example](#)