



實際演練 II

截切葉菜中發現刀片碎片事件探討

本演練將探討截切葉菜中發現刀片碎片的事件，分析問題並提出改善方案。我們將使用PDCA循環來監測整個生產線，預防異物入侵和刀片殘留的問題。

第二組:陸欣潔、施凱晟、黃丞妤
黃子菱、張育嫻、陳良睿

目錄

一. 前言

介紹事件背景和研究目的

二. 現況說明

描述具體事件和消費者反應

三. 製造流程圖

展示短期葉菜截切製造流程

四. 問題分析 (PDCA)

使用 PDCA 方法分析問題並提出改善方案

五. 結論

總結研究發現和建議



一、前言

近日，一項針對市面上蔬菜的異物殘留調查顯示，截切蔬菜中檢測出刀片殘留物的頻率逐年增高，這引發了消費者對食品安全的高度關注。根據調查，這些蔬菜在加工過程中，由於設備老舊或維護不當，導致刀片的微小碎片未被完全去除，進而混入最終產品中。

藉此我們想要探討如何防止異物入侵及刀片殘留，所以我們藉由**PDCA**來監測整個生產線，將整個生產線可能會發生之異物入侵相關的污染做個預先防範。





二、現況說明

張小姐對烹飪充滿熱情，時常於家中嘗試製作各種料理，其中，截切蔬菜因已完成清洗、截切，十分便於日常烹飪，深受張小姐喜愛。近日，張小姐如往常一樣採買蔬果，回家後期待著用它們來製作一頓美味的晚餐，卻在準備食材時驚恐的發現卡在蔬菜中的刀片。

張小姐心中感到不安和憤怒，她無法想像若未即時發現刀片，自己或家人在誤食後會發生多麼恐怖的事。於是，張小姐迅速撥打了產品包裝上的客服熱線。客服接聽後，對於張小姐的情況表示驚訝，並認為這不應該發生，因為所有產品在出廠前都有嚴格的質量檢測。張小姐感到十分不悅，因為她覺得自己的經歷並沒有被重視。

為了讓客服更了解她的情況，張小姐拍下了刀片的照片並發送給客服，要求他們進行調查並給予合理的解釋。客服在查看了照片後，態度立即轉變，開始向張小姐道歉，並表示會將此事件上報給管理部門以進行深入調查。

1 發現問題

張小姐在截切蔬菜中發現刀片

2 聯繫客服

張小姐撥打客服熱線反映問題

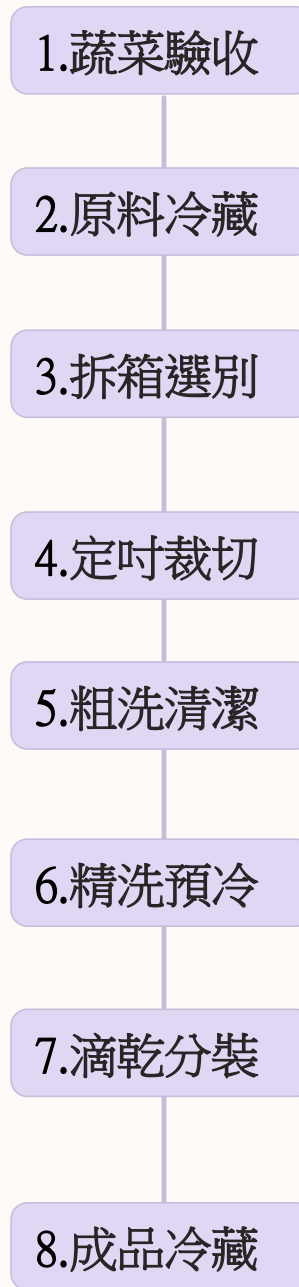
3 提供證據

張小姐拍攝並發送刀片照片給客服

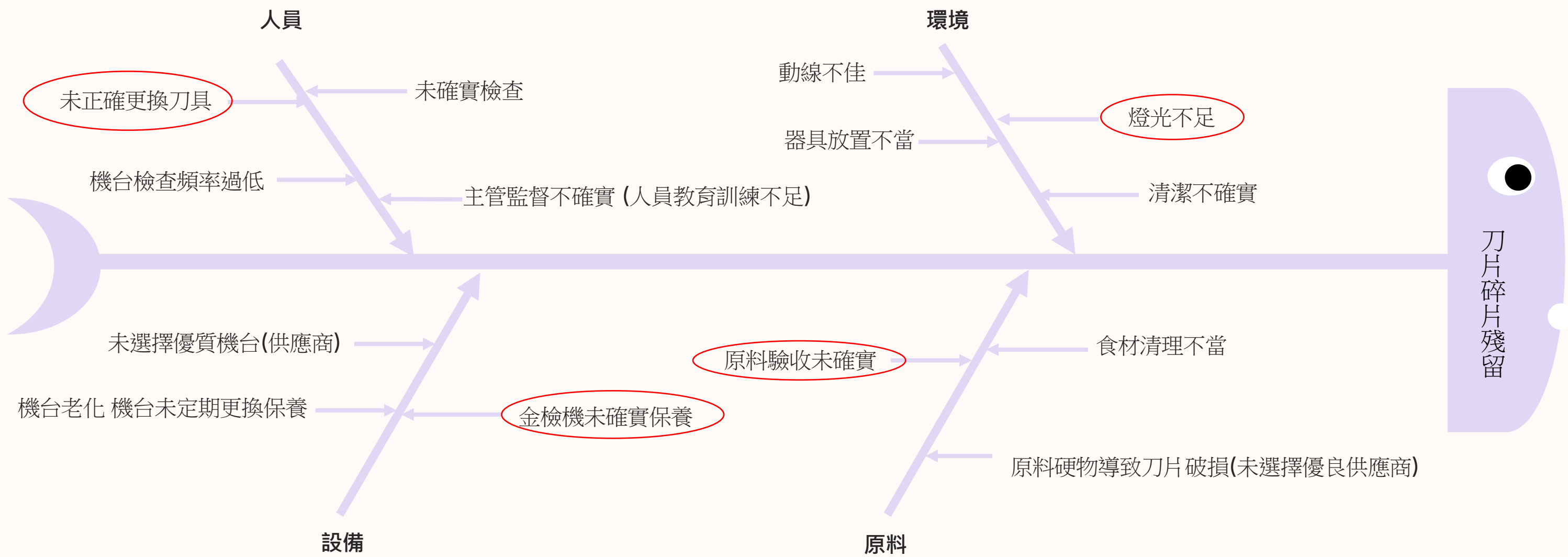
4 客服回應

客服道歉並承諾進行深入調查

三、短期葉菜截切製造流程圖



四、問題分析：特性要因圖-原因追求型



PDCA (人員)

未正確更換刀具

A行動

- 1.避免刀片混入食材，(如有發現，當批重新檢查)

P計劃

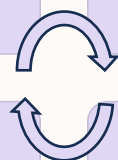
- 1.加強作業人員器具使用之教育訓練並每年實施考核
- 2.每日巡視與食品接觸之相關器具是否安裝正確

C查核

- 1.組長每日檢查紀錄表與現場機台安裝情形是否吻合

D執行

- 1.各負責區域之食品從業人員須於每日填寫器材安裝紀錄表，如果破損及鬆動(異狀)立即更換





PDCA (原料)

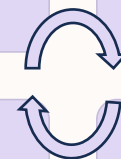
原料驗收未確實

A行動

- 1.降低原料食材有夾雜硬物的機會

P計畫

- 1.與原料供應商簽定契約已達到約束供應商之效果
- 2.驗收時提高抽驗次數及頻率



C查核

- 1.主管隨機同驗收人員驗收及檢查抽樣結果紀錄表

D執行

- 1.確實記錄抽樣結果紀錄表
- 2.與原料供應商訂定相關契約獎懲制度

PDCA (機械)

金檢機未確實保養

A行動

- 1.確保金檢機靈敏度之正常

P計畫

- 1.與機器供應商簽訂定期保養之契約
- 2.每日作業前實施金屬檢測機測試

C查核

- 1.主管隨機檢視紀錄表

D執行

- 1.供應商每月進行保養並確實記錄金檢機保養紀錄表
- 2.每日確實記錄金檢機測試表



PDCA (環境)

燈光不足



A行動

1. 確保作業環境燈光充足明亮

P計畫

1. 定期與照明設備供應商簽訂保養及更換合約



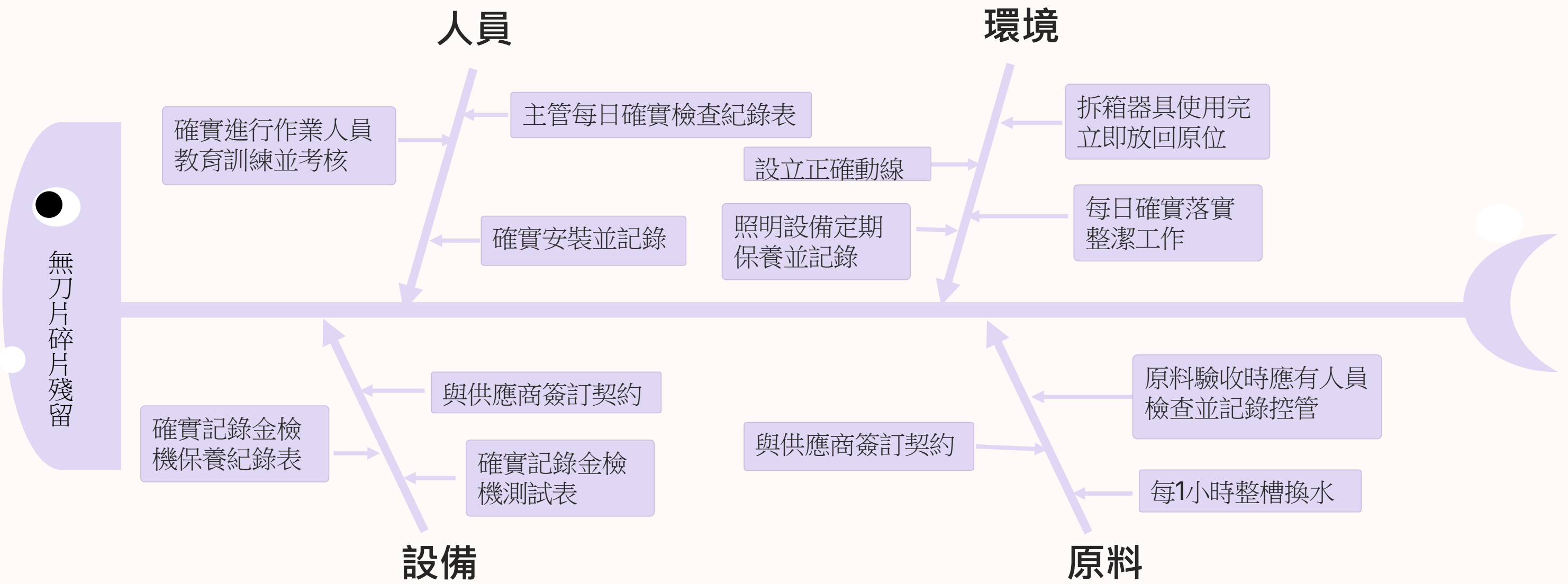
C查核

1. 主管每次確認照明設備保養紀錄是否合法規

D執行

1. 供應商每半年進行保養並記錄照明設備保養紀錄

四、問題分析：特性要因圖-對策追求型



五、結論

經過**PDCA**的檢討及確實執行後，
我們可以監測整個生產線，並可以使蔬菜在截切的
過程中刀片混入食品的機率降低，以此確保產品的
品質及衛生安全。