



2

形塑安心與健康的飲食文化

- 食品安全控管
- 產品研發與創新

第 2 章、形塑安心與健康的飲食文化

統一企業已在台灣耕耘逾 50 年，不僅集團內關係企業橫跨食品產業鏈之上、中、下游，更對產業發展占有領導者之角色。面對社會與消費者對食品業者的高期許，我們深刻體悟到建構完善食品安全機制，不僅是重建消費者與社會信任的重要課題，更是統一企業的首要營運防線。為此，我們在食安控管制度採集團管理，建立集團一致之管理規範，並以價值鏈角度出發，從原物料溯源、製造生產、零售通路至消費者服務，為民眾把關所有產品的安全與健康，更期許能發揮產業影響力引領產業正向發展。

管理目標	達成率	2019 重點成果	2020 目標	中長期目標
客訴食安三環管理				
<ul style="list-style-type: none"> 食安一環零異常 食安二環較去年同期下降 20% 	△ (執行中)	<ul style="list-style-type: none"> 食安一環零異常 成立專案小組改善食安二環目標未達標原因 	<ul style="list-style-type: none"> 食安一環客訴零異常 食安二環點數較去年同期下降 30% 公部門查核零違法 	<ul style="list-style-type: none"> 強化各關係企業於食安文化的推行 落實食安三環管理
<ul style="list-style-type: none"> 藥物殘留管理 成品藥物殘留零異常 原料藥物殘留點數較去年同期下降 20% 	◎ (已達成)	<ul style="list-style-type: none"> 成品藥物殘留零異常 原料藥物殘留點數較去年同期下降 67% 	<ul style="list-style-type: none"> 成品藥物殘留零異常 	
溯源安全管理				
核心原料多元替代技術	◎ (已達成)	<ul style="list-style-type: none"> 綠茶 G07 新原料導入使用至麥香綠茶 國內外乳源鞏固 多源豬肉導入全系列產品 	<ul style="list-style-type: none"> B2B 茶葉原料第二供應源建立 國內外乳源重質穩量 	精進源頭安全管理，降低原物料採購風險
產品研發與創新				
產品美味機能技術研究	◎ (已達成)	<ul style="list-style-type: none"> 統一陽光無加糖黑豆漿開發上市 原味本舖牛奶花生開發上市 三杯嘟嘟香腸開發 	<ul style="list-style-type: none"> 高價值植物奶技術研究與產品開發 豆渣減量及再運用應用技術的導入 7-E 抹茶珍珠歐蕾 (微波珍珠) 上市 	朝產品精緻化發展，持續提升現有產品品質與風味
烘焙、鮮食、高營養保健相關新型態產品與製程技術研發	◎ (已達成)	<ul style="list-style-type: none"> 統一麵包卡士達、芋香麵包、典藏蜂蜜蛋糕開發上市 鮮食涼麵麵體與炒煮麵體品質再提升 肉品調溫解凍技術建立 健康 3D 升級版血脂認證 	<ul style="list-style-type: none"> 鹹口味調理類麵包、精緻化糕點開發 鮮食乾拌麵、鮮食牛肉麵開發上市 健康 3D 升級版血糖認證計劃 LP33 常溫抗敏膠囊開發 	滿足消費者需求，強化鮮食、烘焙與營養保健三大類別產品研發

經營者的話

經營透明誠信企業

形塑安心與健康的飲食文化

致力環境永續

打造健康幸福職場

開創健康快樂明天

關於本報告書

2.1 食品安全控管



重大主題

食品安全管理機制、責任行銷與標示、法規遵循



政策與承諾

「食安零風險」作為統一企業的核心價值觀與承諾



目標

設定食安三環管理、藥物殘留管理目標，強化食品安全與品質管理（目標達成情況請參考永續管理章節）



責任與資源

- 設立食安中心，並籌組食安委員會，串聯各部門於食品安全之管控，減少食品安全風險
- 由行銷企劃室統合商品標示與行銷相關作業



行動計畫

- 設立品管實驗室與食品安全實驗室，並積極通過 TAF 與 TFDA 認證，強化自身食安檢驗能力
- 制訂協力廠商管理政策，藉由實地評鑑、原物料協力廠商訪查等作為，完善供應商管理
- 各生產廠取得國際食品安全管理系統如 ISO 22000、FSSC 22000 等各項驗證，提升廠區管理能力
- 建立包裝標示審核流程，結合各事業群、研究單位、行銷企劃室、生產廠與品管單位共同審核，避免不當標示與行銷



評量機制

- 設置食安稽核組，定期進行內部食安風險監控查核作業，確保食安管控執行之落實情況
- 持續維護國際食品安全管理系統與實驗室認證之有效性
- 推動客訴處理滿意度調查
- 遵守食品相關法律規範



申訴機制

- 設立愛用者服務中心，並利用多元管道（0800 專線、官網、服務信箱、通路回饋等），提供消費者產品諮詢與申訴
- 設立內部食安專案，提供同仁產品相關之檢舉與申訴管道

2.1.1 集團食安管理機制

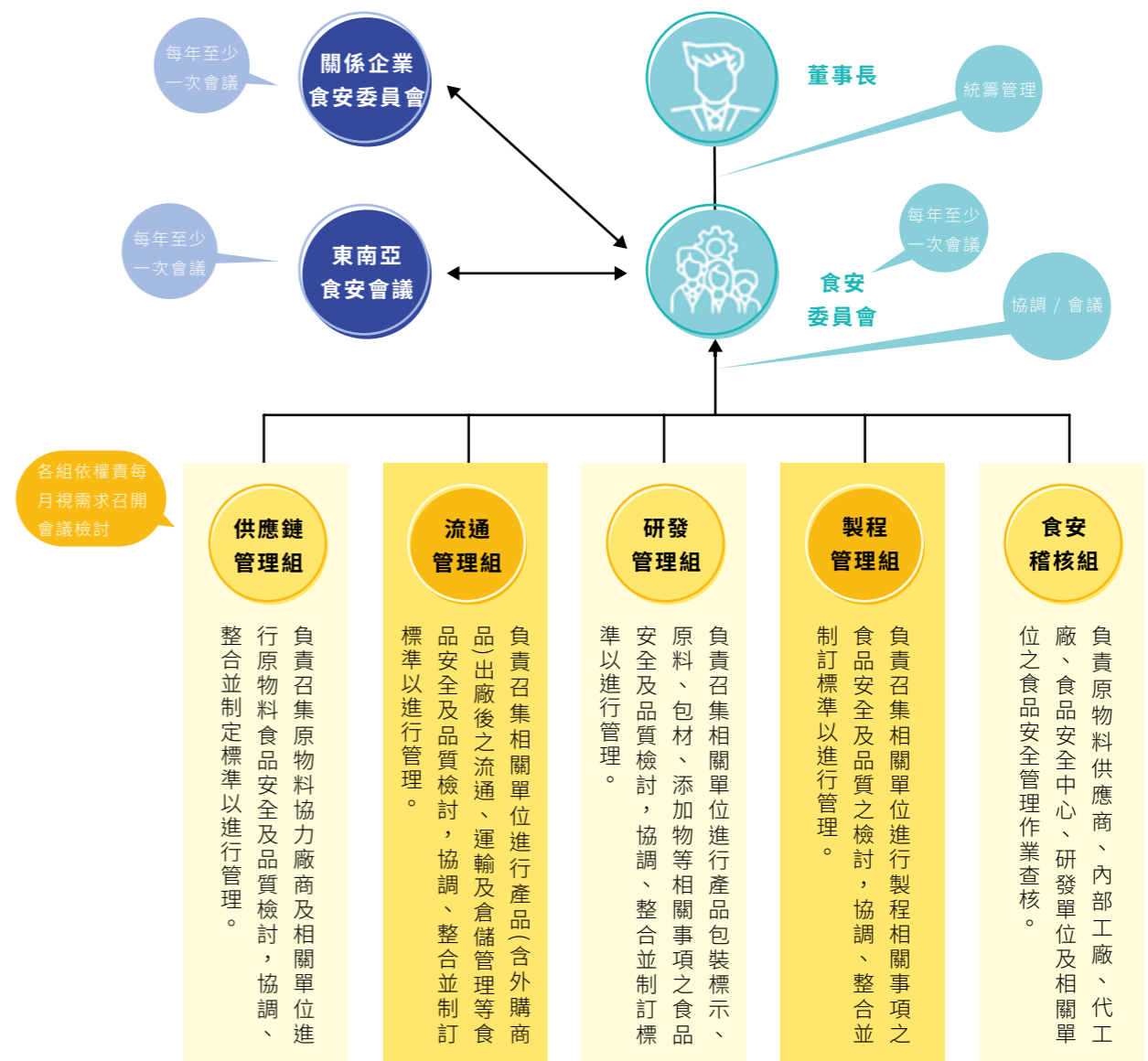
食品產業因品項多元且原物料複雜，導致影響食品安全風險因子眾多，且風險彼此間更可能交互影響，我們認為風險管控的基礎在於治理架構的完善與組織內部能力及文化塑造，因此我們以食品安全委員會做為食安最高治理單位，統籌集團全體之管理與查核制度，並鼓勵全員共同關注食安與即時反應，形塑集團全體食安文化。

• 食品安全委員會

食品安全委員會由董事長為召集人，集合食安中心、採購部、流通群、中央研究所、技術群、各事業群、食安稽核組、公共事務室等主管為委員，往下分設 5 大工作小組，並於每月至少召開一次食安會議，會議中針對食品安全及品質管理相關事項予以檢討及議決。統一企業依據「食品安全委員會組織及運作管理程序」所成立之食品安全委員會運作管理範圍涵蓋全公司 100% 產品類別。

2019年度召開40次會議(含1次東南亞食安會議與1次集團食安會議)。

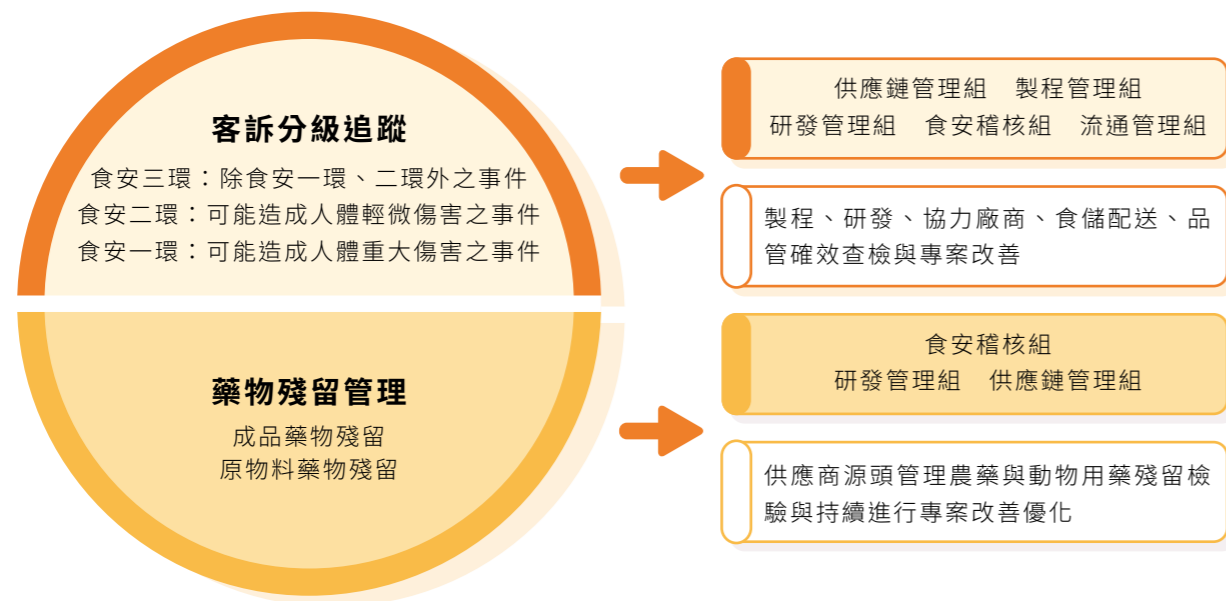
食品安全委員會運作流程與各組權責



● 強化食安核心工作重點

為強化食安風險管控，統一企業自 2018 年起，每年擬定客訴事件分級追蹤與藥物殘留管理目標，並向下延伸至 5 大工作小組各自展開管理目標與實績追蹤。為使管理績效檢核更為精確，亦於 2019 年起將事件發生頻率納入加權計算考量作為管理評估指標，改善過往以件數為目標設定所造成之安全性管控風險。2019 年因發生三件食安二環客訴事件，事件發生原因主要為風味與質地差異，造成食安二環目標未達成，針對此事件，食安中心已成立專案小組，針對產品製程之管控流程進行優化改善，如調整產製設備保養標準，增加日常保養頻率；推動記憶型品評訓練，提升人員品評靈敏度等事項，藉以防止有關風險再次發生。

食安核心工作重點管理作法



● 關係企業查核

除透過食安委員會統籌集團管理制度外，亦藉由執行關係企業查核敦促各關係企業，故於每年初建立關係企業年度稽核計畫，並按「關係企業食安系統評鑑稽核表」進行關係企業稽核。2019 年度統一企業執行稽核之關係企業為統一超商、統一生機、統健、統藥、統清、統萬與德記洋行，共 7 家關係企業。隨著集團推動食安核心工作重點，各關係企業已漸強化自身與對協力廠商之管理作為，2019 年各關係企業稽核成果已較 2018 年有所改善，所有稽核缺失食安中心亦已立案追蹤，預計 2020 年上半年可完成缺失改善。

關係企業食安系統評鑑稽核項目



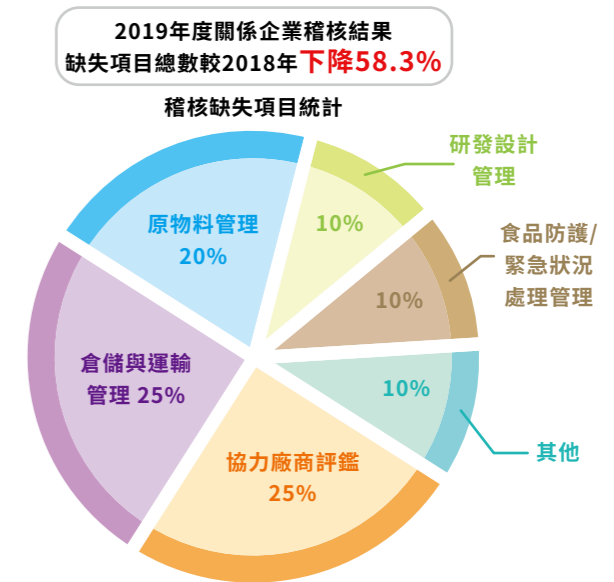
● 食安資訊溝通串聯

為能落實廠內食安資訊溝通與維持管理機制之有效性，自 2015 年起建置食品安全中心快速預警系統 (FSCRA)，每日收集所有與統一企業集團產品相關的資訊，並即時通報各權責單位，透過快速預警通報使相關單位能提前並即時因應，做好食品 / 美妝 / 藥妝 / 飼料安全之管理。

作業流程



2019 年度關係企業稽核結果



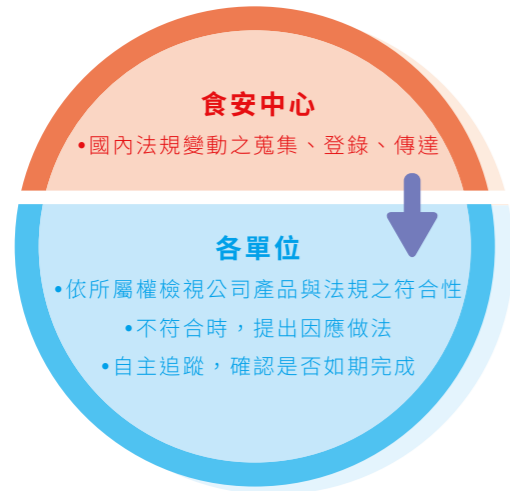
2019年度食品安全中心快速預警系統(FSCRA)通報件數表



經營者的話
 經營透明誠信企業
 形塑安心與健康的飲食文化
 致力環境永續
 打造健康幸福職場
 開創健康快樂明天
 關於本報告書

• 法規鑑別系統

隨著食品安全法規變化的速度越來越快，即時因應與掌握法規變動為食安風險管控的重要環節，為此我們訂有「產品法規變動管理程序」，透過食安中心與相關單位的協同運作，評估公司所有產品之安全、衛生、品質與檢驗方法等相關法令規章變動之衝擊與擬定因應措施，確保公司所有產品能符合法令規章，避免損及消費者健康及公司商譽。



2019 年度食安中心監測到法規變動 75 件，其評估範圍涵蓋所有食品產品類別 (100%)

食安中心根據法規變動而啟動 70 件法規鑑別，並已於 2020 年 1 月 7 日前全數結案。



統一企業適用的法規主要為衛生福利部食品藥物管理署公告食品安全衛生管理法及施行細則等法令，所遵循之食品安全衛生管理相關法規可參照 (<https://www.fda.gov.tw/TC/law.aspx?cid=62>)。詳細原因及處分內容如下：

主要原因	違反法規/處分內容	改善措施
<p>4/2 台南市衛生局來函表示，有民眾檢舉「拉麵道日式味噌風味拉麵」產品包裝標示之『調理參考』每個字體寬度小於 6mm，不符規定。(長度符合)</p>	<p>2019 年度有一件因產品包裝標示違反「食品安全衛生管理法」第 22 條第 1 項第 10 款規定而被處以 3 萬元罰鍰之案件，統一已依主管機關要求於 2019 年 9 月 15 日前將違規產品回收並改正完竣。</p>	<p>1. 源頭預防：於「產品包裝標示核校表」所附電子檔之審查圖案上，增加「比例尺」圖樣，可直接比對字體大小。 2. 優化審查流程：於「產品包裝標示核校表」完成後，增加包材廠商提供『1:1 書面樣稿』經審查單位實體丈量確認字體尺寸無誤後，再由包材廠商進行包材印刷打樣。</p>

2.1.2 精進食安檢測能力

食安檢驗能力為把關食品安全的重要基石，統一企業於各生產總廠設置品管實驗室，而食安中心另設有食品安全實驗室，共同執行產品原物料與成品檢測工作，當進料檢驗結果經確認與允收規格不符時，由品管課判定不合格，通知採購退貨或發現單位先中止使用，並由採購單位督促協力廠商提出改善對策及再發防止措施，以期提升供貨品質穩定性。

• TFDA 與 TAF 認證實驗室

我們持續透過投入經費，購入設備與增進檢驗項目以加強檢驗能力，並積極取得 TFDA (台灣食品藥物管理署認證實驗室) 及 TAF (財團法人全國認證基金會) 認證，強化統一企業於食品安全的管控能力。

2019 年度實驗室取得 TAF 與 TFDA 認證情況

	食安中心 食品安全 實驗室	品管課實驗室				
		永康品管	新市品管	中壢品管	楊梅品管	湖口品管
TAF(ISO 17025)	V	V	V	V ^{註2}	V	V
TFDA	註1	V	V	V	V	V

註 1：TFDA 認證有效期至 2019 年 1 月 11 日。

註 2：中壢品管課實驗室 TAF 有效期至 2019 年 12 月 16 日，已於 2019 年 10 月 2 日提出展延認證且完成審查，並於 2020 年 5 月 25 日取得認證證書。

2019 年度品管課及食品安全實驗室彙總原物料及成品實際檢測項目類別總數 (排除外部客戶委託檢驗之檢測項目數) 之測試項目為 209 大類，包含一般物性、化性與食安因子相關檢測項目。其檢驗方法部份有經 TFDA 或 TAF 之認證外，係參照行政院衛生福利部與經濟部標檢局訂定之方法或國際間認可之檢驗方法 (如 AOAC) 進行檢驗。

截至 2019 年 12 月 31 日統一實驗室已取得 TAF 與 TFDA 測試檢驗認證項目屬食品相關認證檢驗項為 614 項。

台灣食品藥物管理署 (TFDA) 及財團法人全國認證基金會 (TAF) 認證項目一覽表

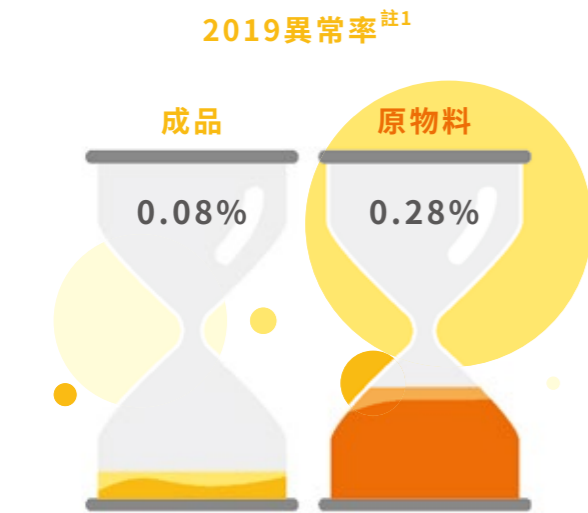
實驗室	食品檢驗相關		非食品檢驗相關
	TFDA 認證項目	TAF 認證項目 ^{註2}	TAF 認證項目
食安中心食品安全實驗室	NA ^{註1}	<ul style="list-style-type: none"> 乙型受體素類 21 項 四環黴素類 7 項 氯黴素類 4 項 塑化劑類 18 項 黃麴毒素類 5 項 抗氧化劑 11 項 動物用藥 48 項 	<ul style="list-style-type: none"> 重金屬 12 項 硝基夫喃代謝物類 4 項 農藥類 380 項 抗生素及其代謝物類 16 項 離子型抗球蟲藥 5 項 重金屬 8 項 (適用於環境水體)
品管實驗室 (永康 / 新市 / 中壢 / 楊梅 / 湖口)	<ul style="list-style-type: none"> 微生物 14 項 水分 2 項 粗灰份 1 項 咖啡因 1 項 	<ul style="list-style-type: none"> 微生物 32 項 毒素 1 項 	<ul style="list-style-type: none"> 一般成分 15 項 防腐劑 17 項 微生物 1 項 (適用於水產飼料產品)

註 1：因食安中心食品安全實驗室同時具備 TAF 與 TFDA 之硝基夫喃代謝物類、氯黴素類認證，後續考量 TAF 於全球通行度較高，故於 2019 年 TFDA 證書到期後，即停止申請 TFDA 抗氧化劑類、硝基夫喃代謝物類、氯黴素類認證。

註 2：各實驗室於 2019 年新增 TAF 認證項目，分別為食安中心食品安全實驗室 - 農藥類 6 項、重金屬 1 項、乙型受體素類 1 項、抗氧化劑 11 項、動物用藥 48 項；中壢 - 成分 (蛋白質) 1 項；楊梅 - 成分 (丙酸) 1 項。

經營者的話
經營透明誠信企業
形塑安心與健康的飲食文化
致力環境永續
打造健康幸福職場
開創健康快樂明天
關於本報告書

2019 年度食品成品及原物料檢驗異常情形

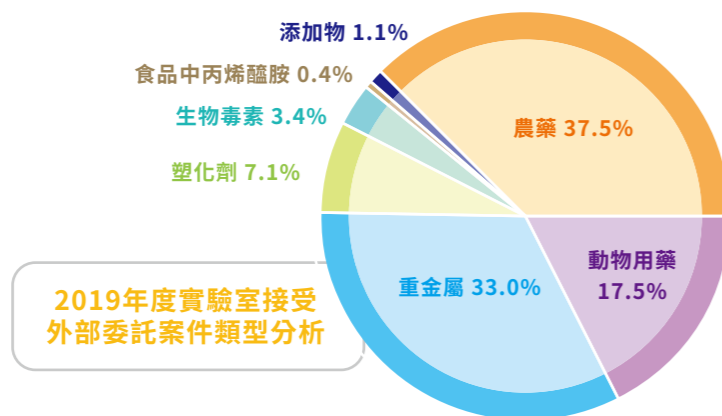


註 1：異常率 = 異常件數 / 總測試件數

• 擴散食安影響力，提供外部單位檢驗服務

統一企業為服務台灣食品安全之需求，除廠區內部自我把關之外，實驗室亦透過承接外部檢驗案與相關產業分享技術與資源，服務對象包含食品同業、協力廠商、學校、餐飲業、鮮食業等，其中 2019 年度外部委託案件以農藥、重金屬及動物用藥檢驗為大宗。統一企業將持續精進實驗室之軟硬體設施與同仁之專業檢驗能力，為台灣食品安全貢獻一己之力。

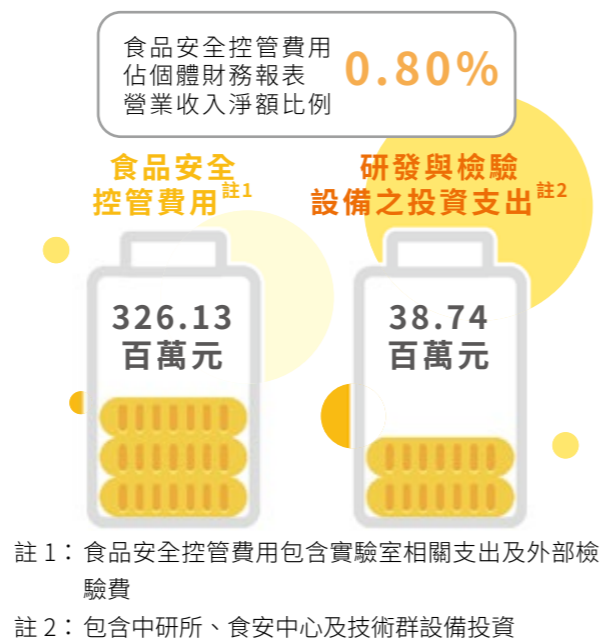
2019 年度實驗室接受外部委託案件類型分析



2.1.3 型塑全員食安文化

食品安全的防護體系仰賴統一人的共同努力，因此我們不斷強化自身的軟硬體實力，並積極培育食安人才與塑造全員參與文化，將食安管控融入統一人的日常生活，沒有食安沒有統一，正是統一人的重要行為準則。

2019 年度食品安全管理費用統計表



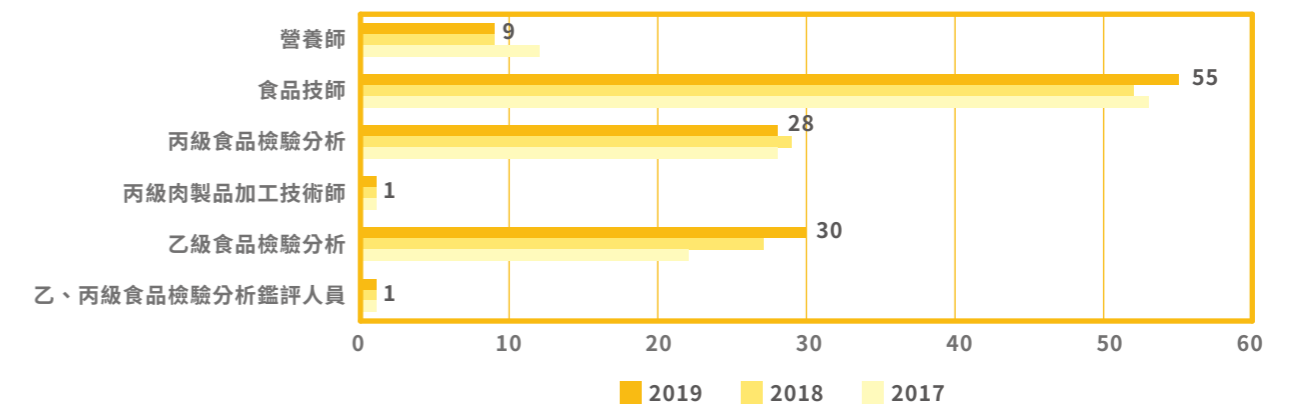
註 1：食品安全控管費用包含實驗室相關支出及外部檢驗費

註 2：包含中研所、食安中心及技術群設備投資

• 培育食安專業人才

我們重視食品專業人才，以津貼獎勵的模式，鼓勵同仁考取相關食品證照，增進食品專業能力，我們訂有「專業證照獎勵暨津貼辦法」，其適用於公司 100% 同仁，截至 2019 年 12 月 31 日，統一企業員工共有 124 人次取得食品安全相關證照，較 2018 年增成長 4.2%。此外，為了提升同仁們的食安意識及增進對於食安的專業知識，每年持續執行食品安全衛生管理及檢驗相關課程，2019 年度完成食安教育訓練之受訓人次達 19,232 人次，訓練總時數為 49,621 小時。

近三年專業證照統計表



• 食安專線，鼓勵同仁共同維護產品安全

統一企業對產品安全及標示內容設有「鼓勵同仁共同參與及維護產品安全辦法」，鼓勵同仁對統一集團目前所有販售商品，其廣告、標示、成份有任何疑慮或認為與法令規範有所抵觸者，可透過專線或信箱向公司反應。反應案件由稽核室受理，再由食安委員會召集相關單位進行調查，並依投訴內容是否重大，由各權責主管覆核並採取後續行動。對於反應之同仁我們提供保護及獎勵，目前獎勵金額最高達 5 百萬元。員工針對本公司所有自有食品產品 (100%) 皆可於食安專線反應，食安專線於 2019 年度共有 2 件員工反應案件，皆已於 2019 年 8 月 23 日前完成追蹤暨結案，其內容屬標示疑義，經相關人員查證後判斷符合規定，無使消費者誤解之虞。

2.1.4 追本溯源，落實供應鏈管理

統一企業所生產的產品類型繁多且原物料組成複雜，如何在維持產品風味的同時，並減少食安危害因子，正是食安風險管控的關鍵，為此我們除盡量減少原料及添加物使用外，亦透過完善追蹤追溯、協力廠商管理與稽核制度，有效降低食安風險。

• 協力廠商管理機制

統一企業訂有協力廠商行為準則與管理要求，不僅建構原物料協力廠商之基本管理規範，亦藉由行為準則之訂定，將道德規範、勞工與安全 (含勞動人權)、社會與環境的責任等納入該準則，要求協力廠商尊重員工、重視工作環境的安全、促進對社會與環境的責任，同時遵守其經營所在國與地區的法律和法規，亦鼓勵協力廠商要求其上游供應商認同並採用相關準則。

此外，我們亦透過實地評鑑與稽查，藉以了解與評估不同類型協力廠商之生產風險。為完善稽核機制，我們已於 2017 年將原隸屬於食安中心的食安稽核組改制為獨立單位，並提高報告層級直接回報總經理辦公室，改制後我們對協力廠商的審核機制依據風險程度與稽核目的劃分為 3 個面向，透過 3 大面向的查核與缺失追蹤，提升我們對於原物料品質、以及協力廠商作業規範之掌握程度，強化統一企業於食品安全的管控。

協力廠商管理策略



協力廠商管理機制



實地評鑑

統一企業依循「食品良好衛生規範準則」及「食品安全管制系統準則」訂有「協力廠商評鑑程序」，依不同類型之協力廠商擬定適用之評鑑項目。

協力廠商評鑑項目表



2019 年度所有協力廠商^註家數為 548 家，適用協力廠商評鑑程序之執行實地評鑑協力廠商家數為 158 家，完成實地評鑑家數比例為 28.83%。評鑑合格者係分數達 60 分以上，且無嚴重缺失為合格，如食品安全衛生管理系統是否失效、食品是否有立即性的安全危害且可否立即改善等。評鑑後協力廠商需完成「原物料協力廠商實地輔導改善追蹤表」，於一週內進行缺失改善回覆。經審核未列入合格名單的協力廠商，視缺失緣由與改善追蹤結果，並經重新實地評鑑合格者得再列為新協力廠商。但協力廠商若違反相關刑罰(含罰金裁處)，即不得申請重啟評鑑。

註：2019 年度有交易之食品類產品協力廠商，包含不屬協力廠商評鑑程序規範之協力廠商，如提供生乳(酪農)、未與食材接觸的包材及自辦進口之小麥之協力廠商及代工廠家數。

2016 年已全面完成國外協力廠商實地評鑑作業，執行結果全面合格，依照風險控管原則，因近期無重大風險事件，故 2019 年無針對國外協力廠商進行實地評鑑，未來如有必要時會再提出計畫執行國外協力廠商實地評鑑。

經營者的話
經營透明誠信企業
形塑安心與健康的飲食文化
致力環境永續
打造健康幸福職場
開創健康快樂明天
關於本報告書

2019 年實地評鑑比例

所有協力廠商家數	548	完成實地評鑑家數	158	完成實地評鑑比例	28.83%
適用協力廠商評鑑程序之協力廠商家數 ^註	338	完成實地評鑑家數	158	完成實地評鑑比例	46.75%

註：協力廠商進行實地評鑑之頻率，係依據協力廠商的類型與風險程度分別採一年、二年、四年的查核頻率。

• 原物料協力廠商訪查

除定期執行實地評鑑評估協力廠商之作業程序是否符合統一企業規範外，為維持原物料品質，我們將原物料入貨驗收異常分為食安一環、二環、三環，其中一環與二環異常由食安稽核組進行協力廠商實地訪查與改善追蹤確認；三環由品管課判斷是否需啟動不定期訪查，並依該次訪查重點擬訂「原物料協力廠商不定期查核管理檢核表」，若訪查期間其中一項未達訪查項目之合格標準則記為缺失，而未合格項目協力廠商須於一週內完成原物料協力廠商品質改善追蹤表。

2019 年度原物料協力廠商訪查結果

訪查對象	入貨驗收因品質不合格被品管判退貨或生產廠使用時發現異常之原物料供應廠商 (不包含生乳酪農戶)
訪查主題	查核原物料 / 製程 / 成品 / 其他 (是否違法等) 之管理
2019 年訪查結果	2019 年度品管課執行訪查，共訪查 36 家協力廠商，合計訪查 67 次，缺失主要為製程管理相關，已於 2019 年 12 月 31 日前全數改善完成。

• 協力廠商溯源查核

食安稽核組依據「食品追蹤追溯系統」所制訂之「供應商二階原物料溯源盤查及生產查核辦法」，依據製造商與貿易商類型，執行溯源與生產稽核，稽核主題包含生產履歷表查核、生產製程查核 (針對製造商)、檢驗報告 (COA) 查核、GHP 管理 (含倉儲) 查核等。其中生產履歷查核即為針對協力廠商於生產時所使用之原物料，意即為二階原物料進行溯源盤查，盤查項目包括進口報單、輸入許可證、原料來源證明、COA、保存期限、食品安全性檢驗報告…等。

食安稽核組於 2019 年度共訪查 301 家協力廠商，合計訪查 809 次，缺失主要為 GHP (衛生管理) 相關，於 2020 年 3 月 20 日前全數改善完成。

• 追蹤追溯系統建置

依據衛生福利部訂定並發布之「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」，要求食品業者應針對食品及其相關產品供應流程，記錄追溯供應來源或追蹤產品流向。統一企業依據內部所制訂之「食品追溯追蹤登錄作業規範」執行追蹤追溯，該作業規範涵蓋全公司 100% 產品類別 (不含畜、水產飼料)。

2019 年度統一企業上傳至非追不可之產品品項數共計 184 項，佔所有食品類產品品項 (不含畜、水產飼料) 數為 42%，依據法令規範要求使用電子發票已 100% 完成。相關資訊皆已上傳至衛生福利部「食品追溯追蹤管理資訊系統 (非追不可)」(<http://ftracebook.fda.gov.tw>)

2.1.5 責任生產，管控制造風險

落實生產管理為降低食安風險的重要環節，為此，統一企業以建構完善食品安全管理系統為基礎，透過取得各項生產管理驗證，監督各生產廠之管理有效性，並藉由自主查核機制，以及食安稽核組之監控查核，落實全體廠區之食品製程衛生管理。

• 國際食品安全管理系統

統一企業各食品生產廠已取得 CAS (台灣優良農產品)、ISO 9001 (品質管理系統) 及 TQF (台灣優良食品發展協會)、ISO 22000 (食品安全管理系統) 或 FSSC 22000 (Food Safety System Certification) 各項驗證。除 TQF 為每年各廠需取得之基本驗證系統外，其中 FSSC 22000 以 ISO 22000 為基礎，具更高規格要求，並為全球食品安全倡議 (Global Food Safety Initiative) 認可的管理機制，統一企業食品生產廠除精油廠取得 ISO 22000 驗證，其餘已全數取得 FSSC 22000 驗證，而永康飼料廠則取得 ISO 22000 驗證。詳細各廠之產品驗證項目請參考附錄列表「2019 年度各廠取得 ISO 22000 與 FSSC 22000 食品類產品驗證項目」之 FSSC 22000 驗證項目。

2019 年度統一所生產的食品類產品經由 FSSC 22000 驗證之食品類產品比例達 99.99%。

註：食品類產品驗證比例 = 取得驗證之食品類產品年度產量 / 全食品類產品年度總產量 (單位：每食品類產品的最小包裝單位)

• 廠區自主查核制度

除藉由食品安全管理系統完善各廠區之管理規範外，我們依據不同生產類型廠房訂有自主查核制度，以期將生產風險降至最低。

2019 年自主查核規範與成果

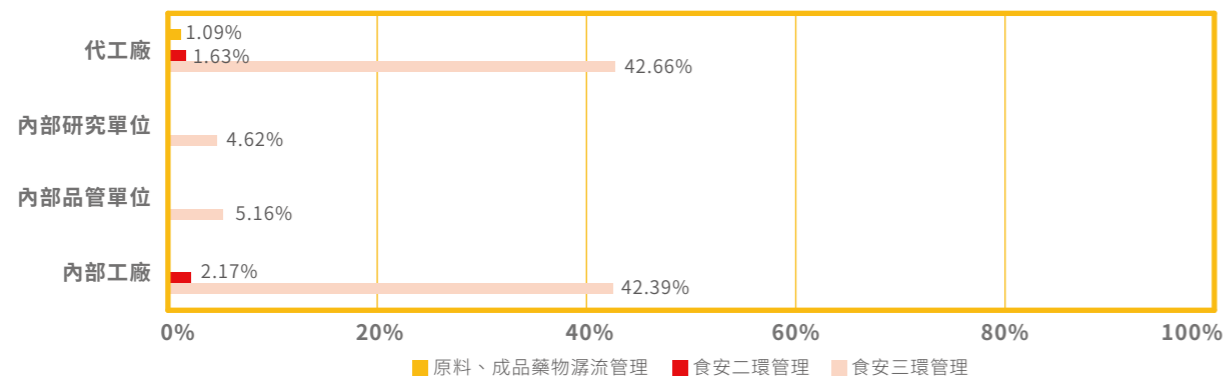
廠房類型	管理規範	查核情形
食品廠	參照「食品良好衛生規範準則」，訂有「內部食品工廠品質稽核程序」，以執行三級管理查核機制。 • 一級：廠區自主查核 • 二級：總廠查核所屬食品廠 • 三級：技術群複核全數總廠稽核情況，視風險評估抽核	2019 年度二級查核情況 • 食品生產廠總廠數 (A)：23 • 完成實地訪廠食品生產廠數 (B)：23 • 完成實地訪廠食品生產廠數及影響食品產品比例 (A/B)：100% 2019 年度三級查核情況 • 技術群抽查生產廠數：23
飼料廠	參照 ISO 9001 與 ISO 22000，訂有「內部品質暨食品安全稽核程序」。	100% ^註

註：2019 年度僅有一飼料生產廠且已完成內部查核

● 食安風險監控查核

除廠區自主查核外，我們亦藉由食安稽核組於統一企業的獨立性，結合集團之食安核心工作重點目標，針對內部工廠、代工廠以及品管 / 研究單位進行食安風險監控查核作業，確保各生產與品管 / 研究單位於食安管控執行之落實情況，並直接彙報於總經理辦公室，以期達到食安零風險的目標。截至 2019 年底總共查核 52 家，合計 368 次，發現的缺失均已完成改善。

2019 年生產品管研究單位食安風險查核



● 製程優化，提升作業效率

食品產業產品多樣且製造過程繁雜多元，有效提升製造效率並減少人員操作因素，亦為維護食品安全的重要方法之一。為此，我們檢視各廠產品與包裝製程，並導入自動化技術，以期減少繁瑣的人力工作，並提升製程良率與作業品質。2019 年共計導入 9 項專案，涵蓋包裝流程自動化、器材清洗自動化、產線多元運用專案等。

麻豆廠 - 吐司烤盤清洗自動化設備導入	永康廠 - 複合包裝作業自動化調整
<ul style="list-style-type: none"> 烤盤翻轉 180 度深度清洗技術 設計熱風循環系統 梯田式水槽清洗 機體自動化清潔 	<ul style="list-style-type: none"> 單包集料槽搭配振動頻率控制，達到單包成品自動供料輸送 多頭磅秤組數與落料時間差設計，由 1 對 1 改為 1 對 2 之分流包裝 振動托盤以震幅與頻率仿手部拍打設計，以降低複合封合夾料 

● 物流管理

為使所有產品能經由完善的物流系統送達各經銷處，以降低食品安全風險，故針對冷藏品之運輸，我們訂有「冷藏運輸管制程序」，從出車前檢查、裝卸貨管制、行車安全等事項皆有所規範，而所有產品之運輸車隊依據「契約車行評鑑規範」，每年定期針對契約車行之人員、車輛與作業等三大項目進行評鑑，以降低產品運輸風險與確保服務品質，2019 年共考核 67 家車隊，全數通過考核。此外，為保障司機之工作安全與權益，統一企業重新檢視物流車隊之管理合約與審核機制，已著手與契約車行協商，除調高第三責任保險保額外，並預計於 2021 年前完成車隊導入行車安全輔助系統 (ADAS)。

四大運輸管理要求，降低運輸風險

行車安全	產品安全	運輸管理	工安管理
<ul style="list-style-type: none"> 各式車種於裝載前裝備檢查 水箱冷卻水、電瓶水、雨刷水之儲量 引擎機油、燃料油、方向機油、煞車油儲量 發電機皮帶、胎壓、引擎異音 	<ul style="list-style-type: none"> 多點配送流程管控 低溫運輸車輛： <ul style="list-style-type: none"> 冷凍機組檢查及裝貨前車箱預冷 全程溫控，確保冷藏品品溫為 0°C 至 7°C，冷凍品為 -18°C 至 -25°C 常溫運輸車輛：以車廂載運，產品不得日曬雨淋 	<ul style="list-style-type: none"> 裝卸貨管制 <ul style="list-style-type: none"> 車輛需裝設 GPS 及溫度監控系統 貨品堆疊與產品包裝管制措施 突發事件處理 	<ul style="list-style-type: none"> 車輛人員行為準則 行車安全管理規範

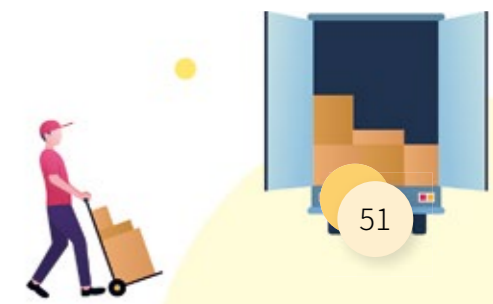
2.1.6 責任行銷，保障消費者權益

統一企業運用核心能力創造產品價值，並以誠信的態度與消費者溝通，為了消弭消費者對於產品資訊的誤解與聚焦消費者需求，我們以責任行銷為管理基礎，從產品標示到售後服務均有嚴謹的規範，盡力保障消費者權益。

● 產品標示及創意檢視

產品標示與行銷創意為消費者第一手能取得的產品資訊，關於包裝標示，我們秉持資訊透明及不渲染的方式，以國家法規為最低標準，對所使用的所有原料成份完整標示，並設有「包裝標示審核流程」，結合各事業群、研究單位、行銷企劃室、生產廠與品管單位，共同設置主審與複審之二階核校重點，以進行包裝標示及廣宣用語審核，包含商標、品牌名稱、營養標示、環保回收標示、生產製造來源、認證標章…等資訊，使消費者對產品有正確的認識與避免誤解。2019 年共審核 1,326 件，核准件數 955 件，駁回件數 371 件，駁回案件以文字使用錯誤為主。

經營者的話
經營透明誠信企業
形塑安心與健康的飲食文化
致力環境永續
打造健康幸福職場
開創健康快樂明天
關於本報告書



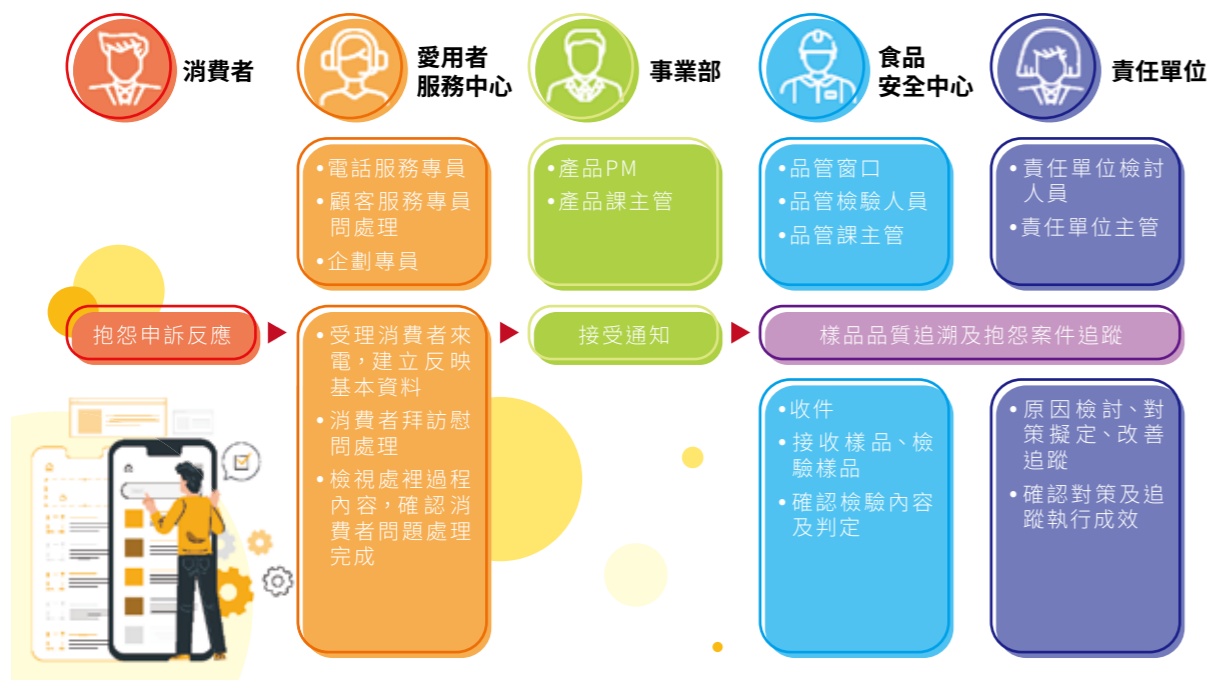


愛用者服務中心透過多元管道 (0800 專線、官網、服務信箱、通路回饋等) 傾聽顧客聲音，以「來電後 1 小時內主動聯絡，一般客訴 24 小時處理結案」為目標，提供消費者產品諮詢及服務，並蒐集消費者對於產品使用之意見，將有建設性的意見，透過系統化管理轉化為實際優化行動，使我們能研發出更多更符合消費者需求之產品。愛用者服務中心客訴處理結案後會進行滿意度調查，以評估消費者對服務人員處理之滿意度，藉此改善並提供更完善的服務。自 2016 年起滿意度調查已連續四年超過 95 分，我們將持續秉持誠信負責的態度，讓消費者享有美好的感受及服務。

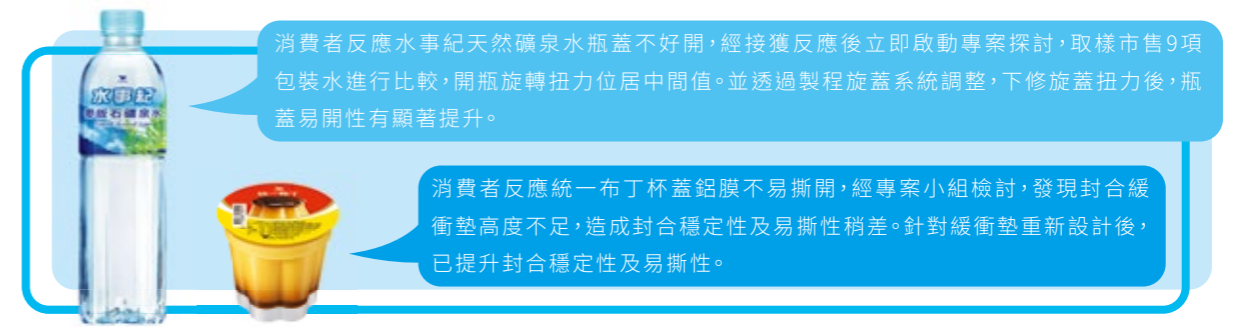
滿意度分數



愛用者服務中心抱怨申訴事件處理流程



傾聽消費者使用經驗，提升包材使用體驗



2.2 產品研發與創新

統一企業以消費者「吃得安心、美味、健康」為研發理念，考量到食安風險與近年來社會大眾對於健康與環保意識高漲，配合聚焦經營策略，我們建構各項食品原物料安全管理典範，以落實保障消費者食的安全。更進一步結合核心研發能量，盼能領先並作為食品業標竿，引導台灣食品產業朝創新開發與技術提升方向前進，不僅為消費者創造新形態產品，亦結合當前環保意識，積極降低產品帶來之環境衝擊。

2.2.1 追求安心又美味的產品

統一產品研發之基本原則以安全、健康為出發，在少鹽、少糖、少油等項目上以符合衛福部國健署之國人營養指南建議為目標，並持續尋找優化機會。我們成立中央研究所專責產品開發，奠基於優質食品加工技術，不斷追求產品與品牌的創新與精緻化，為了提升研發能力，我們積極培育研發人才，並於中研所設立專業實驗室，用於產品風味探討、異味原因、功效性成分解析評估 (篩選較佳原料)、保存性試驗成分變化分析、競品探究、摻偽研究與開發新檢測方法等強化自身的研發功能。截至 2019 年底已累計取得 411 件專利，專利類型涵蓋食安、原物料、環安、工安、產品研發相關、製程優化、人工作業流程優化等，造就多項創新性、革命性之領導產品的問世，為消費者開發既美味又耳目一新的產品。



經營者的話
經營透明誠信企業
形塑安心與健康的飲食文化
致力環境永續
打造健康幸福職場
開創健康快樂明天
關於本報告書

● 迎合健康飲食需求，身體無負擔

面對當前生活型態與消費者健康意識的抬頭，我們持續調整產品配方，提供消費者更健康的產品選擇。少鹽少糖已成為我們基本的產品設計原則之一，並推出無額外加糖食品，目前共有 21 品項產品無額外添加糖，包含茶飲、咖啡、優酪乳、豆漿、鮮奶等部份品項。在少鹽部分，目前市售之生活麵品項每份皆不超過衛福部國健署的成人鈉每日建議攝取量 2,400 毫克。同時，有 32 品項的生活麵每份鈉含量小於 2,000 毫克，不超過衛福部食藥署訂定之每日鈉參考值 2000 毫克。

此外，現代生活人生活緊張，飲食不均衡且少運動的情況屢見不鮮，為此我們朝符合現代人營養需求之產品品項開發，為消費者補充一天所需的營養。

纖果食感 增纖減糖更健康

可補充每日所需膳食纖維的水果口味纖維飲，近年來為夏日超商飲品的熱門選擇。為減少消費者飲食負擔，纖果食感柳橙飲重新調整配方，用糖量再減少2.2%，2019年總計減少用糖7.48噸。



Bodytalk 高纖低脂、輕食搭餐新選擇

以低脂牛奶為基底，設計添加日本研發膳食纖維，一瓶可以同時補充纖維及鈣質的健康飲料，並可結合其他類型鮮食產品，飽足感與熱量控制一次到位。對於在意體態的忙碌消費者提供更健康的選擇。



● 食品風味再進化

當前市場上的食品選擇眾多，如何抓住消費者的味蕾，考驗著食品業者的研發能力。「不僅想吃得安心，也要吃得美味」，我們長期關注食品風味的提升，除品質把關外，藉由製程技術的提升與突破既有加工限制，如無豆腥味豆奶製程技術、多層次冰棒填充技術、茶裏王單細胞生茶萃取技術等，提升消費者飲食體驗。

茶裏王 回甘再升級

「回甘就像現泡」，茶裏王的獨特回甘口感來自「單細胞生茶萃取技術」，今年更進行了全系列的技術升級，透過黑網種植技法與進階版單細胞生茶萃取技術，讓回甘口感再提升9%!

【黑網種植技法大解密】

把茶葉像蓋被子一樣，蓋上黑布。這樣可以降低日照、增加茶葉裡的「茶胺酸」，並降低苦味、留住茶裡會產生甘味的分子!



【傳統製茶工法 mix

進階版單細胞生茶萃取技術】

傳統製茶過程繁複，容易破壞茶葉裡的甘甜物質。「單細胞生茶萃取技術」則運用酵素崩解茶葉細胞壁，模擬傳統製茶的發酵與揉捻過程，將茶葉中的甘甜物質釋放出來，又避開了高溫破壞的程序，保留更多生茶葉原有的甘甜。



● 獲獎無數的高品質產品

統一企業產品秉持著好還要更好的初衷，不斷精進技術與食品風味，更取得外部認證與獎章，讓世界看見統一好產品。

好吃看的見!
風味絕佳獎章認證
(International Taste Institute, ITI)
(原iTQi獎章)



由世界頂尖風味專家組成之評審團隊，藉由「盲測」方式，進行產品的感官分析，包含視覺、嗅覺、味覺、質地、入口感受等評鑑項目。最後將依品評分數的高低分為3種評鑑等級授予獎章(一星-三星)。

此外，針對多年來風味品質貫徹一致的獲獎產品，ITI將額外頒發徽章-「The Crystal Taste Award」(連續3年獲獎三顆星的产品)



品質卓越有保證!
國際品質評鑑大賞 (Monde Selection)



由世界各領域專家組成之評審團，評鑑標準與參數根據產品類型不同有所差異，包含針對產品進行感官分析、物化分析、安全、成分、標籤、包裝等全方位的評估，最後依據分數的高低分別授予銅獎(Bronze)、銀獎(Silver)、金獎(Gold)與特級金獎(Grand Gold)等榮譽，若連續3年獲得金獎或特級金獎將頒發國際高品質獎盃(International High Quality Trophy)。

此外，評審團每年亦會從各類產品中分別甄選出一款產品授予「評委會大獎」(Prize of the Jury)獎項。這款產品是由評審團成員匿名選出，被視為品質卓越的象徵。



經營者的話
經營透明誠信企業
形塑安心與健康的飲食文化
致力環境永續
打造健康幸福職場
開創健康快樂明天
關於本報告書



統一烘焙盃－食品業界創新學生分潤制度 小七上架不是夢

「許學生一個夢想的舞台」統一麵包身為台灣烘焙領域的領導品牌，為實現企業與校園的產學接軌，提供莘莘學子一個發揮的舞台與機會，第一屆「統一烘焙盃校際烘焙大賽」便油然而生。2019 年第一屆吸引來自全台 30 所大專院校，共 246 位學生共襄盛舉，在比賽當中，參賽學生不僅可以發揮自己的創意，而獲得「評審團大獎」的選手，更有機會與統一麵包的師傅共同合作，讓自己的創意於 7-11 上架銷售，並享有分潤資格，一圓 7-11 上架夢。



- 食品業界首創學生分潤制度
- 統一烘焙團隊組成業師指導隊，學生可直接與業師切磋學習
- 獲「評審團大獎」並完成簽約的隊伍，學生將與統一烘焙團隊合作，針對獲獎麵包進行量產測試與調整，完成修正測試可正式量產後，將在 7-ELEVEN 門市上架銷售



紫薯 QQ

經國管理暨健康學院：謝詠欣、許芳菱

「從小就一直很喜歡紫色，但市售很少看到紫色麵包。用心挑選特色食材搭配口感 QQ 的麻糬內餡，希望能創造美味又別緻的創意麵包。為了實現我們的紫色夢想，練習如何讓麵包呈現出漂亮的紫色，不斷嘗試失敗後再找出方法。當我們的隊名宣布得獎的那一剎那，將歷練過程化為的淚水，是備受肯定的感動，也是實現自我的初衷。」

以台灣紫薯為原料設計，QQ 麻糬包裹紫地瓜內餡、外層紫色菠蘿皮，為業界少有四層麵包構造。



起司白醬燒雞

弘光科技大學：陳彥銘、莊富凱

「我們單純喜歡做麵包。最開心的是看見別人吃在嘴裡開心滿足的神情，起司白醬燒雞，是我們想要傳達平凡卻不簡單的美味。我們是平凡普通的莘莘學子，但想為每天辛勤工作的您提供開心滿足的能量，期待吃到麵包的您，能開啟活力滿滿的每一天。」

從白醬義大利麵發想而成，白醬+起司醬雙醬搭配玉米及燻雞甜鹹風味，搭配螺旋狀堡體立體造型扎實口感，外觀風味都驚艷。

國家認證 照顧不同飲食需求的族群

健康食品認證



為滿足消費者健康飲食取向與提升產品價值，我們以目前衛福部公告的保健功效為依憑，持續開發與維護具各類保健功效產品。目前共有 22 支品項取得健康食品標章，保健功效包括胃腸功能改善、調節血脂功能、不易形成體脂肪保健功效、輔助調整過敏體質功能及免疫調節功能、調節血糖功能等。(詳細資訊請參考衛生福利部食品藥物管理署-食品藥物消費者整合查詢專區：<https://consumer.fda.gov.tw/Food/InfoHealthFood.aspx?nodeID=162>)

銀髮族友善產品



考量銀髮族的飲食習慣與身體機能，從口感、食用便利性與營養補充角度出發，持續提升現有銀髮族友善產品之品質，並結合基金會活動強化溝通，期望能加強消費者對相關產品機能性的了解。

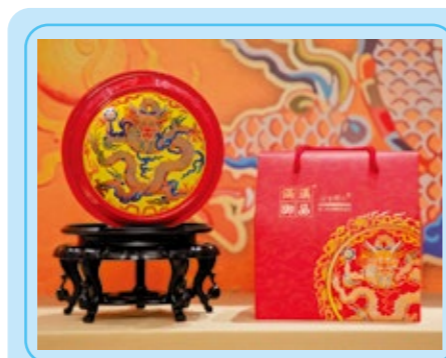
截至 2019 年共計有 6 支產品(瑞穗極制低溫殺菌鮮乳、LP33 機能優酪乳、牛奶蒸果子、及第小籠湯包、統一麵包卡士達、滿漢嘟嘟好蒜味小香腸)曾獲選行政院農業委員會主辦之銀髮友善產品評選。

2.2.2 商業模式創新，賦予品牌新價值

面對當代快速與多元的飲食文化，以及瞬息萬變的消費市場，統一企業除了藉由產品研發的基本功，推出符合消費者需求的產品外，近年來亦積極與外部單位合作，透過新型態的合作模式與活動，賦予品牌新價值。

感受生活麵中的精品-滿漢御品與故宮精品的跨界合作

滿漢御品為一款精雕細琢、用心講究的旗艦麵食，集麵食工藝之大成。十分注重色、香、味、形、器間的協調，帶有豐富的中華料理文化的色彩。滿漢御品結合春節祝福的意象，與故宮精品合作，將清朝製作第一部大型佛典-龍藏經，融入滿漢御品的包裝，將中華飲食文化代表之一的牛肉麵，與國寶珍品結合，讓生活麵不僅是快速、便利的形象，更加入了藝術、文化的味道。



2.2.3 提升產品永續性，減少環境衝擊

我們的產品除了追求品質與安全，同時也關注產品造成的環境衝擊。為此，我們從產品生命週期角度出發，從原物料採購、生產製造、包材減量等途徑，積極尋求減少環境衝擊的機會，以期善盡產品環境責任。

● 永續原物料採購

食品原料的源頭往往源自於大自然，除了減少自然資源的使用，我們亦希望自然資源能夠以更永續的方式被利用與管理，為此我們透過採購經國際認可之產品責任標準的原物料、篩選合作協力廠商等方式，積極提升採購永續原物料之類型與佔比，2019 年我們再提升經美國黃豆永續生產協議書 (SSAP) 認證之黃豆採購量占比較 2018 年提升 24%。

原物料類型	永續原物料採購來源	2019 年採購成果
紙類包材	採用 FSC™ 森林管理委員會認證的紙類包材於麥香系列鋁箔紙及純喫茶系列	2019 年度 FSC™ 採購金額占紙類包材採購金額 44.18%
黃豆	採用經 SSAP 認證之黃豆於相關產品	2019 年 SSAP 採購量占所有黃豆採購量 33.48%

● 減少基改原料使用

我們近年來減少使用基因改造原料，目前 400 多項產品中，深受大眾歡迎的產品，如豆漿及醬油等均未使用基因改造原料，僅 2 項油品產品使用基改原料，惟經高度加工後已不含基因轉殖片段，並完全依國內法規進行基改標示。

● 降低生產之環境衝擊

除了積極採購經國際認可之產品責任標準原物料外，我們亦從製程生產著手，藉由節能減碳、減少廢棄物等作法，降低產品製造過程之能資源耗用。未來，我們預計導入農業廢棄物資源化專案，將生產過程中產生之茶渣、豆渣，尋找其資源再利用的機會，達到促進循環經濟之成效。有關減少製程環境衝擊之詳細作為，請參考第三章致力環境永續。

● 包材革新，減少塑膠使用

面對全球朝向源頭塑膠減量與廢棄物循環利用的趨勢，統一企業設有「包材技術小組 (包材研發單位)」，以環境友善材料或包材減量為目標，每年定期盤點現有產品包材之優化可行性，儘管目前國內法規尚未因全球塑膠減量趨勢而調整食品包材相關材質之使用規範，但我們仍在確保食品衛生與安全基本前提下，積極尋找可能的減塑作為，逐步降低塑膠的使用。統一企業於 2019 年起已優先盤點產品使用之塑膠包材用量，並針對具減塑潛力之產品，逐步導入減塑專案，2019 年推動集合包裝收縮膜減薄、City Café 業務用乳 4,530ml PE 瓶輕量減塑、統一麵粉袋材料替換等減塑專案，減少塑膠用量 210.51 噸。

2019 年統一企業產品塑膠使用量調查

塑膠材料	使用產品類型	用量 (公噸)
PET	寶特瓶	10,293.9
PP/PE	鮮乳瓶、布丁杯、咖啡飲品杯	5,912.1
PS (未發泡)	多多、冰品容器	491.3
生質塑膠 (PLA)	冰品杯	4.7

註：塑膠使用量僅產品包材為主，塑膠材料使用量依據產品包材重量與產量估算而得

統一麵粉全系列產品「包材停塑」催生烘焙產業再進化

長期以來，烘焙產業使用的麵粉原料，台灣大多使用 PP 塑膠編織袋包裝，然而塑膠編織袋有編織細縫，容易造成漏粉污染、異物刺入等食安問題。為改善此一現象，並結合當前減塑環保趨勢，我們向日本、歐洲等先進標竿學習，於 2019 年起停止使用傳統 PP 塑膠編織袋，改採保護性、安全性更佳的紙袋包裝，成為台灣第一個麵粉全產品使用紙袋的品牌，亦同步帶領台灣烘焙產業更進一步。



【新紙袋包材特色】

- 提升食品衛生之自主管理：紙袋無編織細縫隙，異物不刺入，不漏粉，改善客戶作業環境與倉儲空間之清潔。改採無車線的「高周波熱封機」封袋，解決袋口車線落入麵糰的食安困擾。
- 更便利：一拉即開的「易撕線」開口，方便好撕。
- 減少塑膠使用：包材材質替代，2019 年減少 PP 塑膠 102.51 公噸

