

# 2

## 形塑安心與健康的飲食文化



- 2.1 食品安全承諾
- 2.2 食品安全管理
- 2.3 協力廠商管理
- 2.4 責任生產管理
- 2.5 產品研發與創新
- 2.6 責任行銷與標示

## 形塑安心與健康的飲食文化

### 2.1 食品安全承諾



顧客健康與安全

重大主題



「食安零風險」作為統一企業的核心價值觀與承諾

政策與承諾



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統一企業 2020 年永續治理執行績效)

目標



- 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

責任與資源



- 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

行動計畫



- 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

評量機制



- 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

申訴機制

管理目標	達成率	2020 重點成果	2021 目標	中長期目標
客訴食安三環管理				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食安一環零異常</li> <li>• 食安二環客訴加權點數較去年同期下降 30%</li> <li>• 公部門查核零違法</li> </ul>	已達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食安一環零異常</li> <li>• 食安二環客訴加權點數較去年同期下降 53%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食安一環客訴零異常</li> <li>• 食安二環客訴加權點數較去年同期下降 10%</li> <li>• 公部門查核零違法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 強化各關係企業於食安文化的推行</li> <li>• 落實食安三環管理</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成品藥物殘留零異常</li> </ul>	已達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成品零藥物殘留</li> <li>• 公部門查核零違法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成品藥物殘留零異常</li> </ul>	

## 2.2 食品安全管理

### 食品安全管理對利害關係人及統一的重要性



民以食為天，食品安全問題足以引發社會氣氛動盪，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，面對社會和消費者對食品業者的高期許，統一企業秉持食品業領導角色的責任，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。

#### 2.2.1 食品安全管理機制

統一企業守護食品安全，以食品安全管理委員會統籌集團管理，並以集團的制度進行關係企業查核，此外，藉由食安預警通報系統以及法規鑑別系統整合食安相關資訊，並建立食安專線鼓勵同仁共同維護產品安全，以落實所有食品的安全和品質。

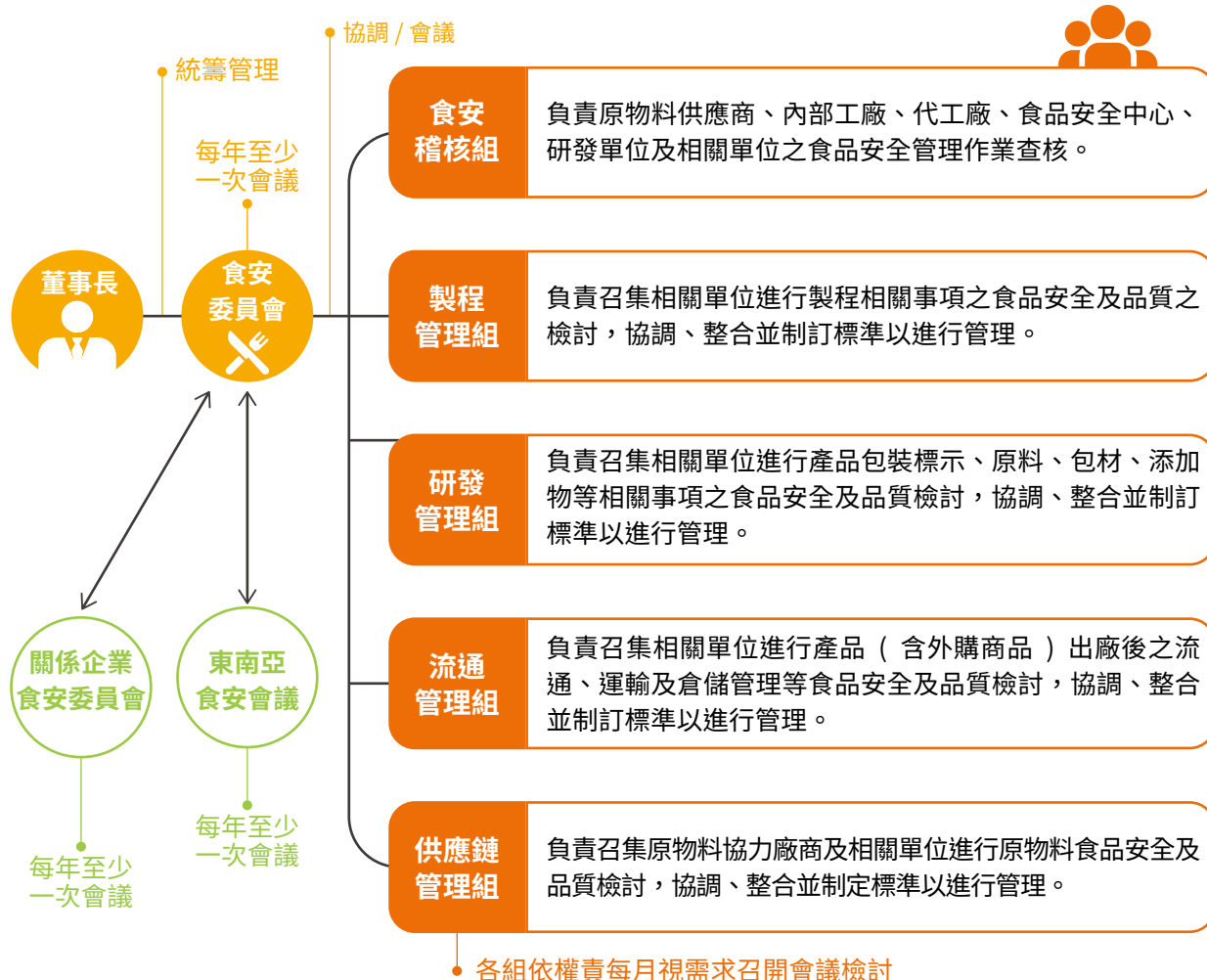


## 食品安全管理委員會

為強化食品安全管控，統一企業成立食品安全委員會，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，往下分設五組，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。

2020 年度召開 40 次會議 ( 含 1 次集團食安會議 )

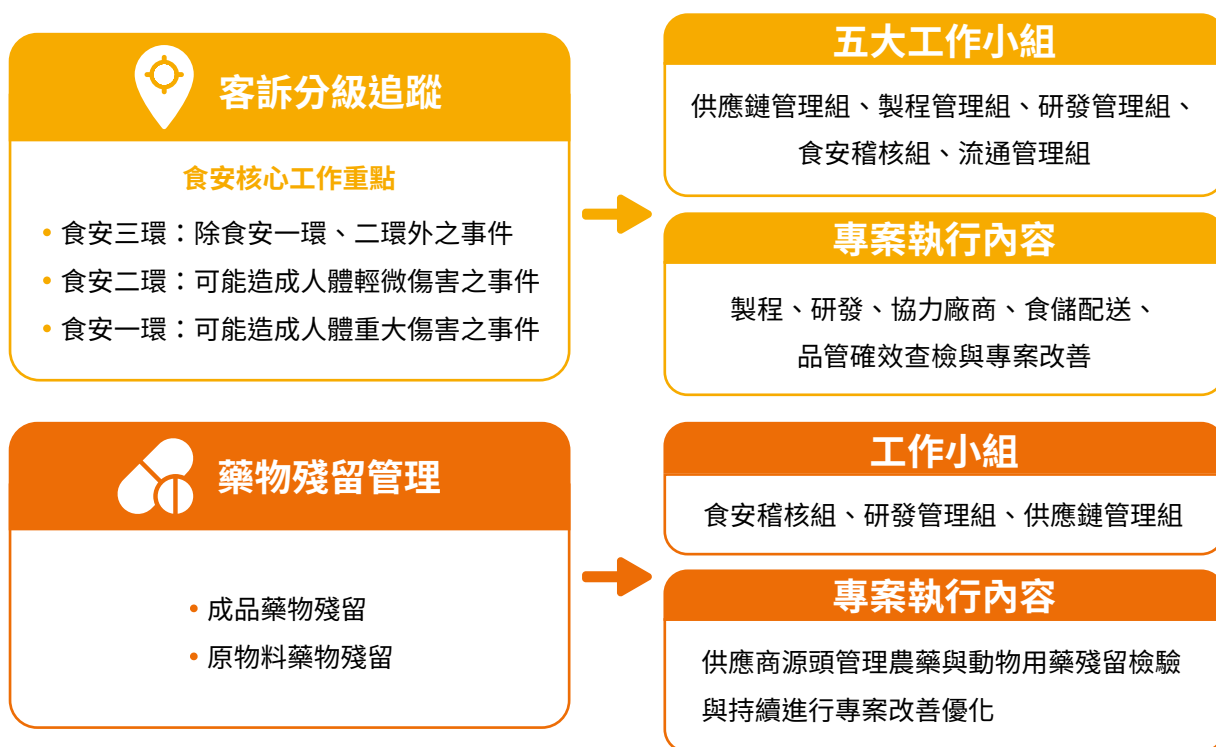
### 食品安全委員會運作流程與各組權責



## 食安核心工作重點

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。2020 年食安一環零異常、食安二環客訴加權點數較去年同期下降 53%，優於較去年同期下降 30% 之目標，另外，成品零藥物殘留，以及公部門查核零違法，整體達到食安核心工作重點之目標設定。

### 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，統一企業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食安稽核計畫，並按「關係企業食安系統評鑑稽核表」進行關係企業稽核。2020 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，2020 年各關係企業稽核成果評鑑總分較 2019 年高分，所有稽核缺失食安中心亦已立案追蹤，已於 2020 年第一季完成缺失改善。



## 關係企業食安系統評鑑稽核項目

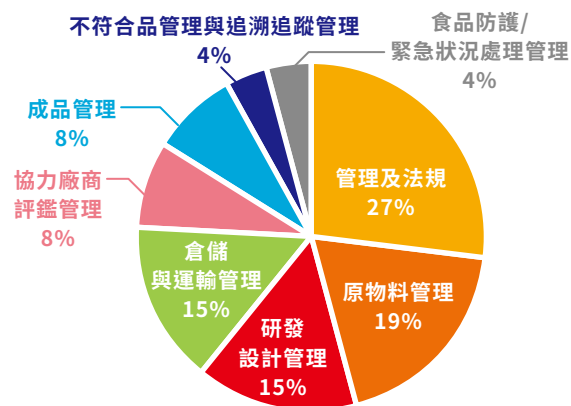


## 2020 年度關係企業稽核結果

評鑑關係企業的整體分數較 2019 年

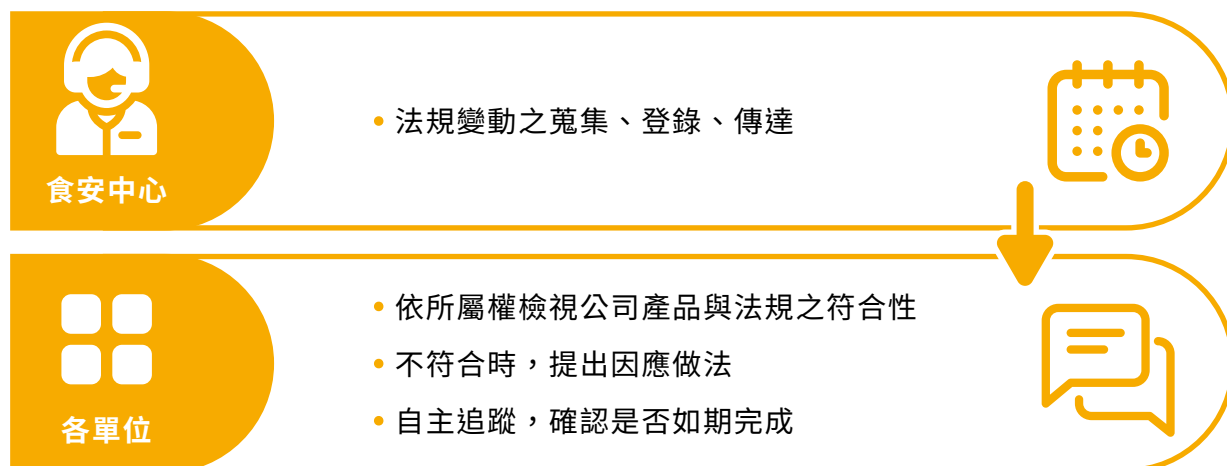
總分上升 **0.47** 分

## 稽核缺失項目統計



## 法規鑑別系統

即時因應與掌握法規變動為食安風險管控的重要環節，為了掌握不斷更新的食品安全法規，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偕同運作，以法規鑑別系統進行鑑別及盤點，同時評估統一企業所有產品之安全、衛生與品質、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。



2020 年食安中心監測到法規變動 93 件，其評估範圍涵蓋所有產品類別 (100%)。

食安中心根據法規變動而完成鑑別為 91 件法規鑑別。2 件未完成鑑別原因是公告法規尚未生效，持續追蹤，將會於生效日前全數完成。

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>。



2020 年度無違反「食品安全衛生管理法」暨相關施行細則、辦法及準則而處罰金、罰鍰之情事。



## 食安預警通報系統

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



### 2020年度食品安全中心 快速預警系統(FSCRA)通報件數表



## 食安專線

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 2020 年度無員工反應案件。

## 2.2.2 食品安全專業能力

統一企業在食品安全領域中投入高規格的資源和專業，於食品檢驗能力的精進及專業人才的強化上不遺餘力，以期將統一企業食品安全的維護提升至國際級水準。除了內部的食安把關外，我們也提供外部單位檢驗服務，將食品安全的影響力向外擴散，為台灣食品安全貢獻一己之力。



### 認證實驗室及檢驗項目

統一企業除了於各生產總廠設置品管實驗室外，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。

為強化於食品安全的管控能力，我們亦持續透過投入經費，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，詳細認證實驗室請詳附錄 ESG 資訊表。

2020 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 214 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。

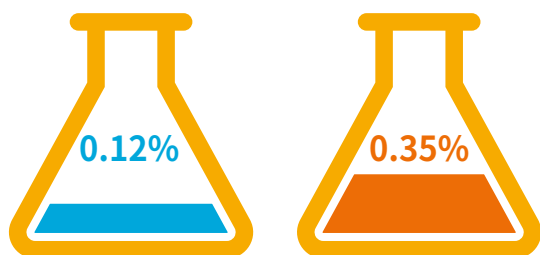
截至 2020 年 12 月 31 日統一實驗室已取得 TAF 與 TFDA 測試檢驗認證項目  
屬食品相關認證檢驗項為 **616** 項。

註：認證項目請詳報告書「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」





## 2020 年度食品成品及原物料檢驗異常情形



成品異常率

原物料異常率

註：異常率 = 異常件數 / 總測試件數

## 2020 年度食品安全管理費用統計表



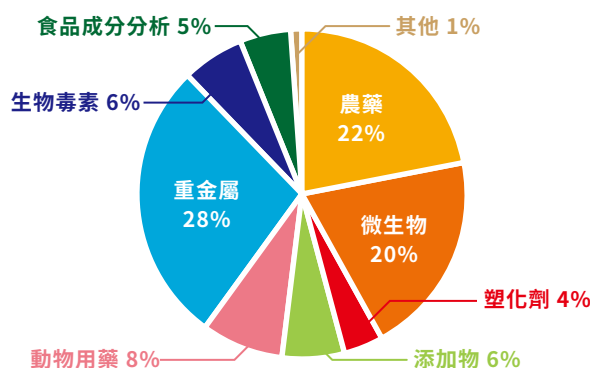
註 1：食品安全控管費用包含實驗室相關支出及外部檢驗費

註 2：包含中研所、食安中心及技術群設備投資

## 發揮食品安全檢驗影響力

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，服務對象包含食品製造業、協力廠商、學校、餐飲業、農會等，其中 2020 年度外部委託案件以重金屬、農藥及微生物檢驗為大宗。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。

## 2020 年度實驗室接受外部委託案件類型分析



## 培育食安專業人才

統一企業重視食品專業人才，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 2020 年 12 月 31 日，統一企業員工共有 132 人次取得食品安全相關證照。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，2020 年度完成食安教育訓練之受訓人次達 14,840 人次、訓練總時數為 31,146 小時。

取得食品安全相關證照人次數較 2019 年

成長 **6.5%**

2020 年食安教育訓練

受訓人次達 **14,840** 人次

受訓總時數 **31,146** 小時

註：近三年專業證照統計請詳附錄— ESG 資訊表

## 2.3 協力廠商管理

### 協力廠商管理對利害關係人及統一的重要性



統一企業所生產的產品類型繁多且原物料組成複雜，為提供消費者和社會具品質且安全的食品產品，我們積極在維持產品風味的同時，減少食安危害因子，以落實食安風險的管控，此外，我們也盡量減少原料及添加物使用，亦透過完善追溯追蹤、協力廠商管理與稽核制度，有效降低食安風險。

### 2.3.1 協力廠商管理機制

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，亦訂定協力廠商行為準則與管理要求，且透過實地評鑑、原物料協力廠商訪查、協力廠商溯源查核，以及完善的追溯追蹤系統建置等機制，有效降低食安風險。

#### 協力廠商管理策略



#### 協力廠商管理機制



註：包含與食(產)品直接接觸之外包材協力廠商

## 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」，對於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



2020 年度所有協力廠商<sup>註1</sup> 家數為 540 家，適用協力廠商評鑑程序之執行實地評鑑協力廠商<sup>註2</sup> 家數為 135 家，完成實地評鑑家數比例為 25.0%。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，執行結果共 1 家不合格。後續已透過專案小組評估擬定缺失追蹤改善方案，以期降低相關事件之再發生。

註：

1. 2020 年度有交易之食品類原物料協力廠商，包含不屬協力廠商評鑑程序規範之協力廠商。
2. 排除生乳（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。

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。

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 2020 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。

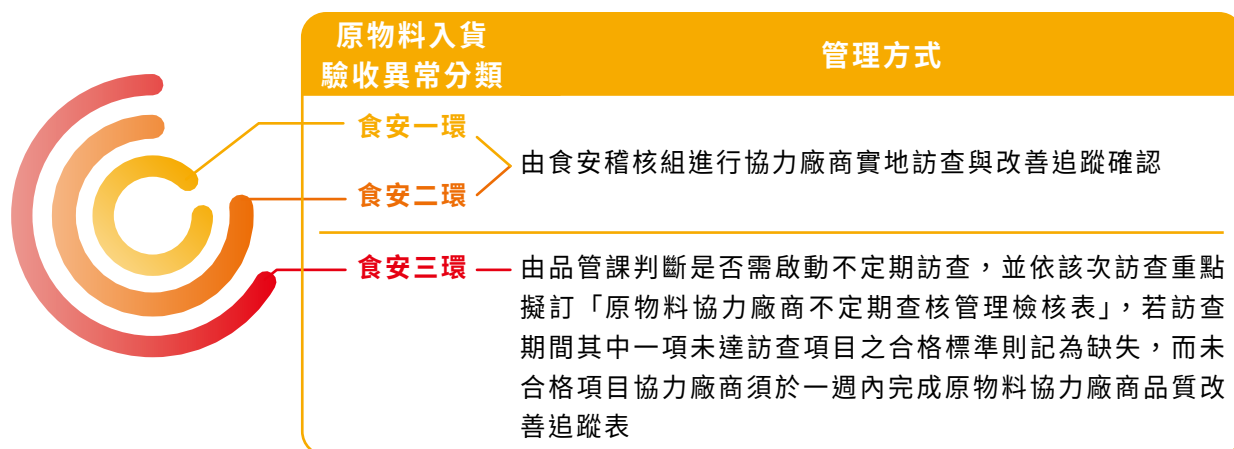
### 2020 年實地評鑑比例



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，並進行相對應之管理和追蹤。



### 2020 年度原物料協力廠商訪查結果



## 協力廠商溯源查核

食安稽核組依據「食品追溯追蹤系統」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

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 2020 年度共查核 **304** 家協力廠商，合計查核 **702** 次，缺失主要為 GHP (衛生管理) 相關，已於 2021 年 1 月 30 日前全數改善完成。

## 追溯追蹤系統建置

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。統一企業已建立自上一階原物料進貨廠商到下一階成品出貨客戶之書面或電子文件追溯追蹤資料，且統一企業依據內部所制訂之「食品追溯追蹤登錄作業規範」執行追溯追蹤，該作業規範涵蓋全公司 100% 產品類別 (不含畜、水產飼料)。

2020 年度統一企業上傳至非追不可之產品品項數共計 436 項，佔所有食品類產品品項 (不含畜、水產飼料) 數為 100%，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>)。



## 2.4 責任生產管理

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。

### 2.4.1 國際食品安全管理系統

統一企業各食品生產廠已取得各項國際食品安全管理驗證，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，統一企業食品工廠除精油廠取得 ISO 22000 驗證外，其餘各廠已全數取得 FSSC 22000 驗證。

統一企業食品生產廠已取得以下驗證：



- ✓ HACCP(危害分析重要管制點)
- ✓ TQF(台灣優良食品發展協會)
- ✓ CAS(台灣優良農產品)
- ✓ ISO 22000(食品安全管理系統)
- ✓ ISO 9001(品質管理系統)
- ✓ FSSC 22000(Food Safety System Certification)

詳細各廠之產品驗證項目請參考附錄列表「2020 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。



2020 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)

### 2.4.2 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。

#### 2020 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一級：廠區自主查核</li> <li>• 二級：總廠查核所屬食品廠</li> <li>• 三級：技術群複核全數總廠稽核情況，視風險評估抽核</li> </ul>	2020 年度二級查核情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品生產廠總廠數：23</li> <li>• 完成實地訪廠食品生產廠數：23</li> <li>• 完成實地訪廠食品生產廠數及影響食品產品比例：100%</li> </ul> 2020 年度三級查核情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 技術群查核生產廠數：19</li> </ul>
 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% <sup>註</sup>

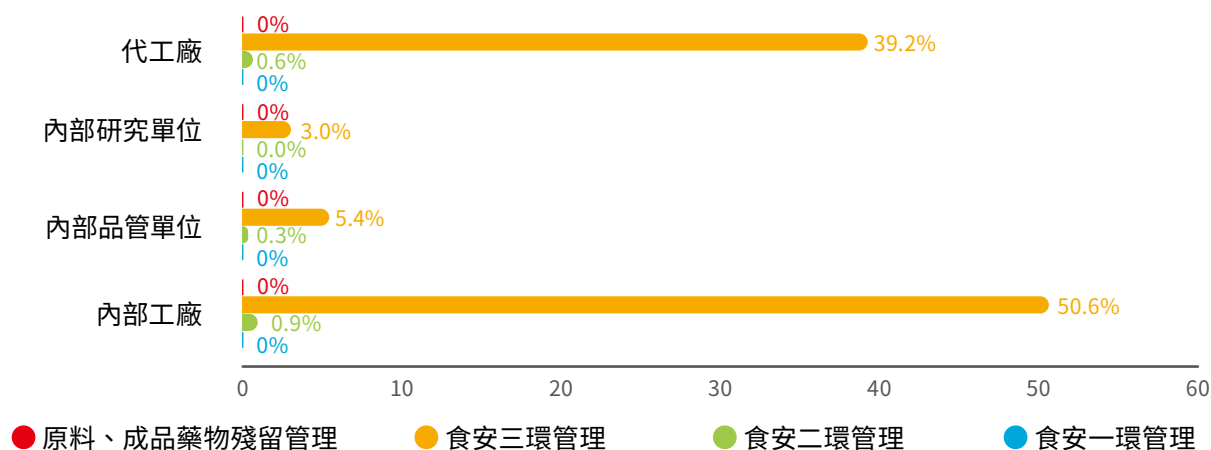
註：2020 年度僅有一飼料生產廠且已完成內部查核



### 2.4.3 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 2020 年底總共查核 51 家，缺失件數合計 334 次，發現的缺失均已完成改善。

2020 年生產與品管研究單位食安風險查核



### 2.4.4 製程優化

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。2020 年共計導入 2 項專案，包含包裝運輸自動化和自動開箱設備。

	食品一廠小科包裝合流輸送自動化工程	冰品廠自動開箱設備工程
優化項目說明	<ol style="list-style-type: none"> <li>將現有包裝機馬達由傳統式改為變頻式</li> <li>加裝編碼器做同步追蹤</li> <li>加裝可程式化邏輯控制器 (programmable logic controller, PLC) 以控制兩台包裝機能同步 &amp; 同速</li> </ol>	導入自動化開箱設備
投入金額	300 萬元	95.8 萬元
優化效益	節省人員排包作業，達到自動排包功能	改善重複性人工開箱作業，開箱速度提升 33.3%，並達到節省人力
		

## 2.5 產品研發與創新

### 2.5.1 研發策略與目標

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。

#### 2020 年成效

投入 **437,486** 仟元研發  
費用取得 **76** 件專利



### 產品研發與創新年度管理目標

管理目標	2020 達成狀況	2020 重點成果	2021 目標	中長期目標
 產品美味機能 技術研究	 (已達成)	1. 高價值植物奶技術研究與產品開發 2. 豆渣減量及再運用應用技術的導入 3. 7-Eleven 抹茶珍珠歐蕾上市	1. 輕食類烘焙品開發 2. 美味優格新品開發 3. 無加糖穀奶產品開發 4. 貼近消費者之現調茶開發	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)	1. 鹹口味調理類麵包、精緻化糕點開發 2. 鮮食乾拌麵、鮮食牛肉麵開發上市 3. 健康 3D 升級版血糖認證計劃 4. LP33 常溫抗敏膠囊開發	1. 濃茶好喝的技术建立 2. 糕點精緻化技術升級 3. 養生烘焙品 4. 鮮食料理袋產品開發	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



### 預倍葉黃素 +DHA 藻油膠囊

獲得日本東京創新天才國際發明展金牌，亦於 2018 年至 2021 年連續 4 年獲台灣生技 SNQ 國家品質標章。



## 2.5.2 配合多元飲食需求，迎向健康生活

隨著人口結構與生活型態的改變，臺灣正朝高齡化、少子化與外食族比例高的現象發展，此外隨著消費者健康意識的提升，如何配合多元飲食需求，協助消費者迎向健康生活是我們的重要挑戰。為此我們針對不同消費族群開發各種類型產品，期許成為社會大眾於生活飲食的最佳夥伴。

 <p>健康食品認證</p>	<p>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（包括胃腸功能改善、調節血脂功能、不易形成體脂肪、輔助調整過敏體質功能及免疫調節功能、調節血糖功能等）。</p>	 <p>22 個品項</p>
 <p>銀髮族友善產品</p>	<p>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，並持續加強消費者對相關產品機能性的了解。</p>	 <p>12 個品項</p>
 <p>無糖 / 無額外添加糖</p>	<p>依據國民健康署研究調查，攝取過多的糖除了容易蛀牙外，還會誘發胰島素抗性，增加肥胖、代謝症候群機會，並使血壓、血糖、血脂升高，增加心血管疾病風險，加速身體老化，並被懷疑可能也會增加癌症風險。為提供健康飲食給消費者，我們新增 2 個無糖 / 無額外添加糖之品項。</p>	 <p>23 個品項</p>
 <p>減鈉</p>	<p>研究報告顯示，鹽份攝取量過多會導致高血壓、心血管疾病（動脈硬化、冠狀動脈心臟病、中風）等疾病。每天多吃 1 克的鹽份（約 1/4 茶匙）會使肥胖風險增加達 28%。考量民眾可能忽略鈉的攝取量，我們積極減少產品的鈉含量，以提供大眾健康的選擇。</p>	 <p>31 個品項每份不超過 2,000 毫克<sup>註</sup></p>

註：衛福部食藥署訂定之每日鈉參考值為 2,000 毫克



### 纖果食感 增纖減糖

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。



### BODYTALK 高纖低脂

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。對於在意健康的忙碌消費者提供更健康的選擇。

## 2.5.3 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，考驗著我們的研發能力。「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，提供消費者兼具食品安全與品質風味的優良產品。

### 風味絕佳獎章認證 (International Taste Institute, ITI)

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）。

三星：Dr. Milker 極鮮乳

二星：瑞穗極制、瑞穗鮮乳、Dr. Milker 英式鮮奶茶、Dr. Milker 拿鐵咖啡

一起更好 一起瑞穗



### 世界品質評鑑大賞 (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)。

金獎：瑞穗鮮乳、瑞穗極制

## 璞韻

璞韻四季青茶、璞韻日本煎茶未加糖，主要亦為了保留茶的原味。我們在風味上，花了許多心思。以璞藝出細韻的精神，精心挑選時節採摘的茶葉旬味，搭配獨特的凝香封藏工法存香，讓每口都是餘韻不絕的好茶。

其中在四季青茶中，以長時靜置手法引香醞釀，而日本煎茶則是加入以石臼研磨出細膩的抹茶工藝，兩種手法分別呈現於四季青茶與日本煎茶兩種口味的瓶裝茶中，展現品茶工藝的文化對「工」、與「時」程序的講究與堅持。以「旬味」、「醞釀」、「工藝」、「存香」等元素構成香醇不苦澀的無糖茶飲。



## 晨光生土司

選用日本山茶花麵粉加上北歐芬蘭發酵奶油，不添加乳化劑、人工色素與香料。結合冰溫熟成湯種工法，以「低溫熟成」、「多道壓延」技術，讓土司皮薄柔軟與細緻，以簡單原物料製作出不簡單的生土司，呈現土司原始美味製作柔軟 Q 彈的口感、甘甜的風味。





## ◀ 2.6 責任行銷與標示 ▶

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目標，從產品標示到售後服務均有嚴謹的規範，保障消費者權益。

### ◀ 2.6.1 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，以政府法規為最低標準，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。2020 年共審核 1,236 件，核准件數 946 件，駁回件數 290 件，駁回案件以文字使用錯誤為主。



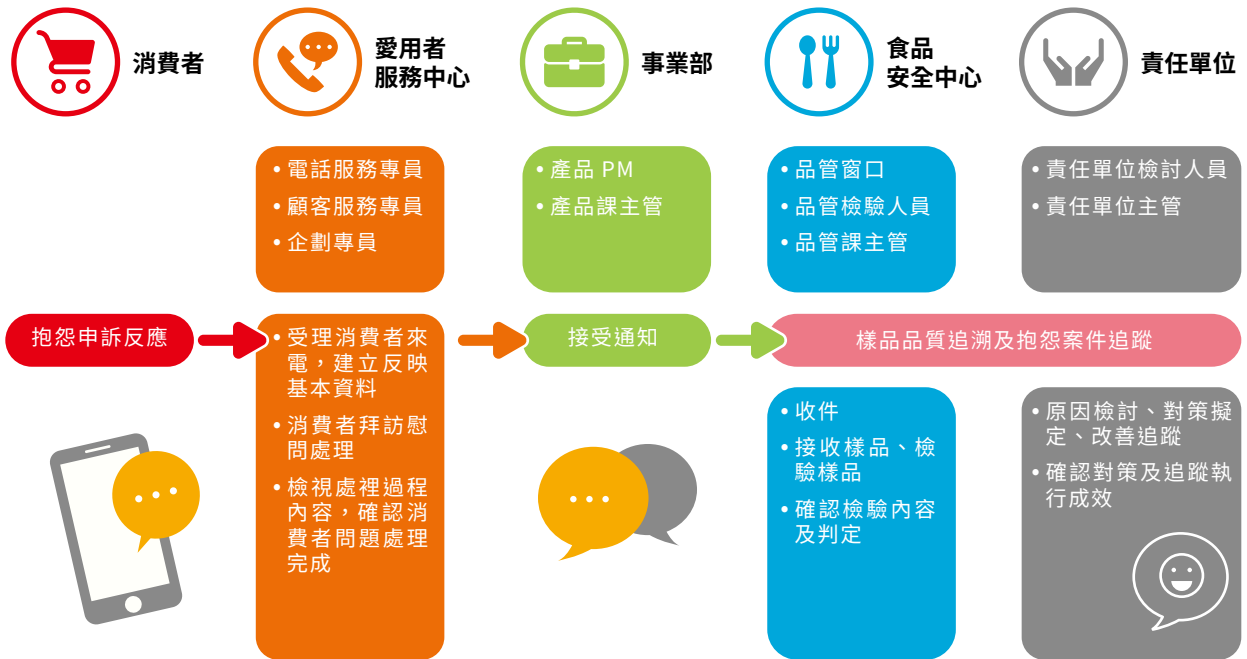
### ◀ 2.6.2 消費者諮詢服務 ▶

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五年超過 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，提升客戶體驗

#### 案例一

統一企業收到合作夥伴回報好勁道千羽拉麵麵條，於理貨、搬運拆箱後，偶爾發生產品出現封口不良狀況。因此我們針對生產廠麵條承接設備及封合系統優化，提升封合穩定性，降低產品出廠後發生封口異常之機率。



#### 案例二

因消費者反應純喫茶無糖綠茶包裝頂部封口不易撕開，我們重新設計生產廠封合加熱器，調整頂部封口黏合面積，降低撕開阻力，增加消費者使用的便利性。

