

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

2.1 食品安全承諾

GRI 103-2~103-3、GRI 416-2

統一企業秉持著產品創新精神，以顧客健康與安全為最高考量，持續開發安心美味的產品不斷地致力於新產品研發和相關技術之創新或引進，造就多項創新性、革命性之領導產品的問世。

	<p>重大主題</p> <p>食品安全</p>
	<p>政策與承諾</p> <p>「食安零風險」作為統一企業的核心價值觀與承諾</p>
	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設定食安三環管理、藥物残留管理目標，強化食品安全與品質管理 • 建構食品安全文化，全員落實食品安全意識並肩負起消費者要求的食品安全責任
	<p>行動計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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、遠端視訊評鑑、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
	<p>評量機制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 遵守食品相關法律規範 • 每年定期向董事會報告誠信經營和法規遵循落實情形
	<p>申訴機制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 設立內部食安專線，提供同仁產品相關之檢舉與申訴管道並設有內部獨立檢舉信箱及專線

食品安全年度管理目標

2021 年		
管理目標	達成情況	改善作法
食安一環客訴零異常	達成	食安一環客訴零異常，達成率 100%
食安二環客訴點數較去年同期下降 10%”	達成	食安二環客訴點數較去年同期下降 42%，達成率 136%
成品藥物殘留零異常	未達成	<p>代工廠對於法規認知不足導致產品農藥殘留超標。</p> <p>分析原因： 代工廠將外銷至日本的产品依當地法規規定送外部單位檢驗農藥殘留合格，但未考量台灣與日本法規農藥殘留容許值差異。</p> <p>改善作法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 改用專有農田管理之原料。 2. 將每批半成品送食安中心進行農藥檢驗殘留判定，合格後再由代工廠包裝生產。 3. 於合約增列附約，說明「農藥殘留容許量標準」。
公部門查核零違法	達成	公部門查核零違法，達成率 100%

2022 年管理目標	<ul style="list-style-type: none"> • 食安一環客訴零異常 • 食安二環客訴點數較去年同期下降 10% • 成品藥物殘留零異常 • 公部門查核零違法
中長期目標	<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

2.2 食品安全管理

GRI 103-2~103-3、GRI 416-1

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超過 50 年，經營觸角從滿足消費者基本生存需求的食品製造，延伸至關照消費者生活、甚至是生命滿足的全方位生活產業，可謂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至高期許，統一企業在食安控管制度上，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 打造食品安全管理機制

為守護食品安全，統一企業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，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，建立食安專線，鼓勵同仁共同維護產品安全，以落實食安政策。



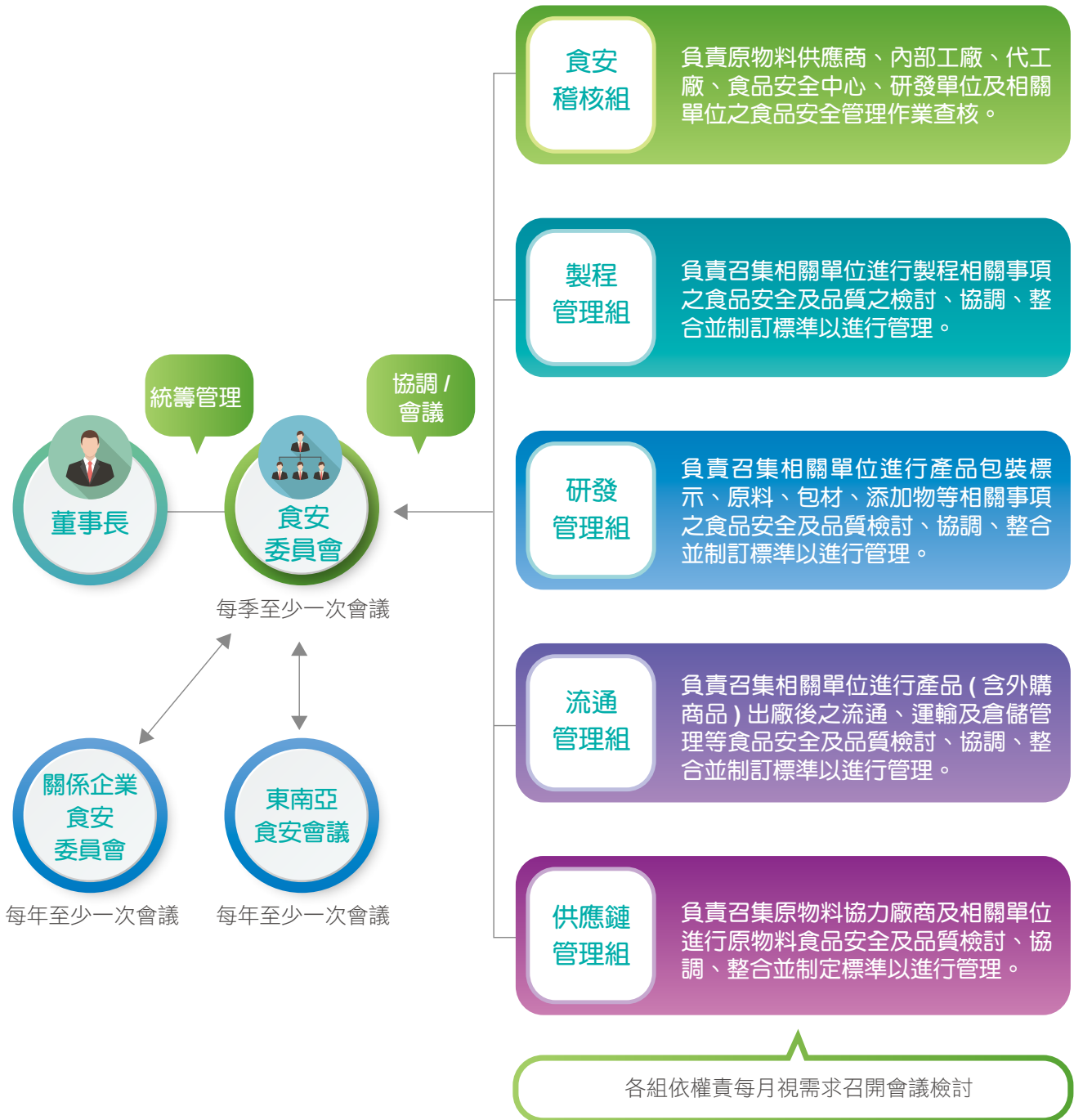
食品安全管理委員會

食品安全委員會的召集人為董事長，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。



2021 年度召開 35 次會議，並於 2022 年 1 月 11 日召開 1 次集團食安會議與 1 次東南亞食安會議。

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，以點數作為管理評估指標，改善過往以件數為目標設定所造成之安全性管控風險。2021 年公部門查核零違法、食安一環客訴零異常、食安二環客訴點數較去年同期下降 42% 達成率 136%；另外，成品藥物殘留 1 件，目標為零件，其未達成，已落實檢討改善。

食安核心工作重點管理作法

項目 / 目標	客訴分級追蹤	藥物殘留管理
管理重點	<ul style="list-style-type: none"> 食安一環：可能造成人體重大傷害之事件 食安二環：可能造成人體輕微傷害之事件 食安三環：除食安一環、二環外之事件 	成品藥物殘留
工作小組	供應鏈管理組、製程管理組、研發管理組、食安稽核組、流通管理組	食安稽核組、研發管理組、供應鏈管理組
執行內容	製程、研發、協力廠商、食儲配送、品管確效查檢與專案改善	供應商源頭管理農藥與動物用藥殘留檢驗與持續進行專案改善優化

關係企業查核

除了透過食安委員會統籌集團管理制度，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。2021 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。在集團推動食安核心工作重點的政策下，各關係企業已逐漸強化自身與對協力廠商的管理作為，2021 年各關係企業稽核成果評鑑總分較 2020 年高，所有稽核缺失也都立案追蹤管理，並於 2022 年第二季完成缺失改善。

關係企業食安系統評鑑稽核項目



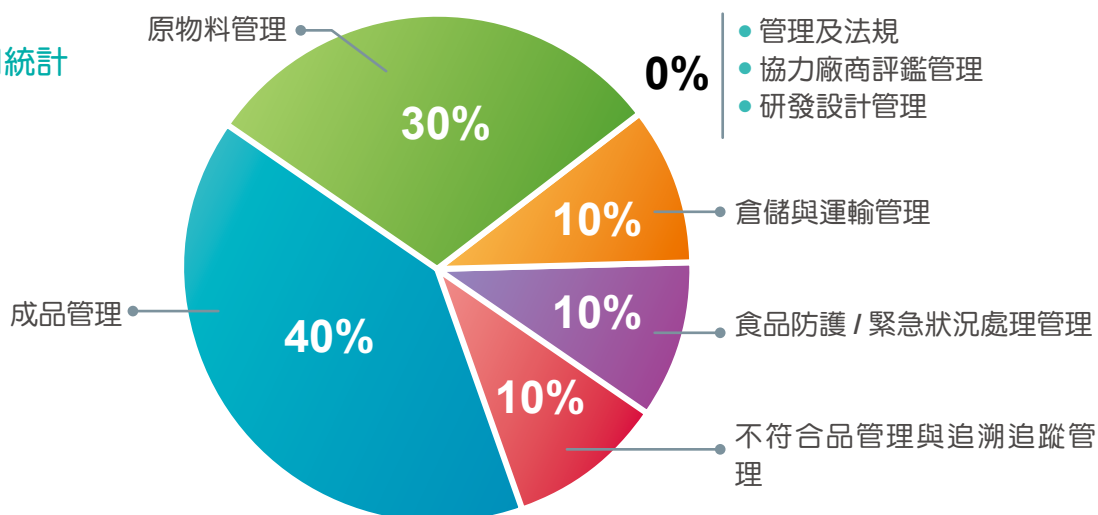
2021 年度關係企業稽核結果

評鑑關係企業的整体分數

較 2020 年

總分上升 0.57 分

2021 年 稽核缺失項目統計



法規鑑別系統

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，即時擬定因應措施，確保公司所有產品能符合法令規章，有效管控食安風險，避免損及消費者健康及公司商譽。

2021 年食安中心監測到食品相關法規變動 122 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件數為 117 件法規鑑別。5 件未結案之法規鑑別，內部及廠商將檢討標準書之修正，將於法規實施日前確認並修訂完成，預定 2022/12/31 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>

食安中心

- 法規變動之蒐集、登錄、傳達

各單位

- 依所屬權檢視公司產品與法規之符合性
- 不符合時，提出因應做法
- 自主追蹤，確認是否如期完成



監測法規變動 122 件：

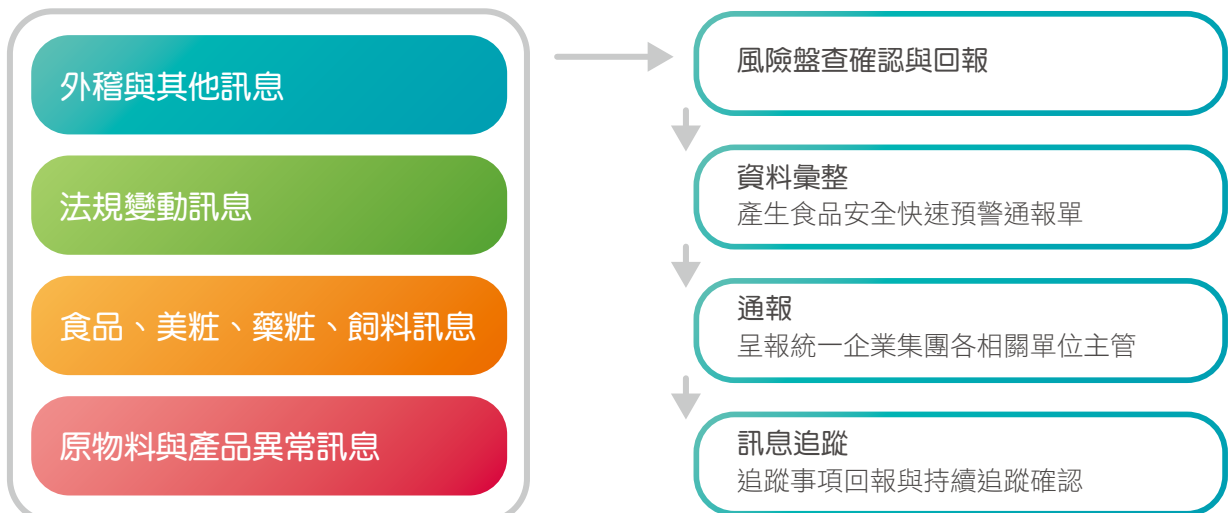
- ✓ 已完成 117 件法規鑑別
- ✓ 5 件預計於 2022/12/31 完成確認和修訂

2021 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，並向各權責單位提出預警通報，追蹤相關單位提出因應措施，做好食品 / 美妝 / 藥粧 / 飼料安全之管理。

作業流程





2021 年度食品安全中心快速預警系統 (FSCRA) 通報件數

- 2021 年度通報件數：365 件
- 評估範圍影響產品類別比例：100%
- 需追蹤件數：30 件

上述需追蹤通報案件已於 2022 年 1 月 5 日前完成追蹤暨結案。

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 7.5 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 2021 年度共有 1 件員工反應案件，屬廣告內容錯置部分，於同仁反應後，該產品廣告已立即撤下，以免造成消費者誤解，並發予獎金 11,000 元。



2021 年食安專線接獲員工反應內容與改善作法

- 反應內容簡述：產品於網路購物平台中的文宣廣告標題與產品現況有不符之情況。
- 改善作法：要求媒體投放廣告單位日後針對此類「動態產品廣告形式」，在與媒體串接素材後，必須清楚羅列所有組合之最終呈現畫面（如：圖片、文字、位置等），由品牌、廣告單位與媒體三方皆確認無誤才能上線。

2.2.2 建立食品安全專業能力

食品安全是統一企業長期以來的堅持與不變的承諾，我們以將食安規格提升至國際水準為終目標。因此，不但投入高規格的專業設備，我們也致力於食品檢驗能力的精進及專業人才的強化。我們所建立的食品安全專業能力，除了內部的食安把關外，也提供外部單位檢驗服務，希望能將食品安全的新觀念向外擴散，為台灣食安環境貢獻一己之力。

認證實驗室及檢驗項目

為強化於食品安全的管控能力，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。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。各實驗室積極取得 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 -TFDA 與 TAF 認證實驗室。

產品原物料與成品檢測的把關工作，是由各廠品管課與食安中心共同執行。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。

2021 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 216 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 2021 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 620 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」



2021 年度食品成品及原物料 檢驗異常情形

成品異常率：0.14%

原物料異常率：0.27%

註：2021 年度品管課及食品安全實驗室之成品及原物料測試異常件數除以總成品及總原物料測試件數之百分比。



2021 年度食品安全管理費用統計表

食品安全控管費用^{註1}：322.73 百萬元

佔個體財務報表營業收入淨額比例：0.76%

研發與檢驗設備之投資支出^{註2}：27.37 百萬元

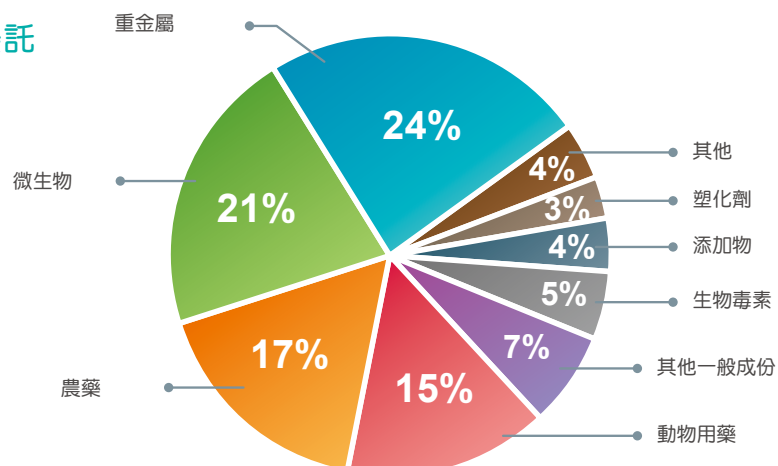
註 1：食品安全控管費用包含實驗室相關支出及外部檢驗費

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 2021 年度外部委託案件以重金屬、微生物、農藥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。

2021 年度實驗室接受外部委託 案件類型分析



2.2.3 培育食安專業人才

能力試驗比對

為了確保食安檢測把關品質、評估檢驗單位執行試驗之能力，統一企業定期透過測試標準、測試條件及均勻樣品，進行檢驗單位之間能力比對的活動，最終將各檢驗單位回覆的測試結果加以整理、統計並評估，以了解集團內生產廠、品管及委外代工廠之檢驗能力狀況，並透過能力試驗比對之結果優化檢驗作業之自主管理能力。

專業證照及教育訓練

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 2021 年 12 月 31 日，統一企業員工共有 140 人次取得食品安全相關證照。

此外，為了提升同仁的軟實力，增進食安意識及專業知識，每年持續執行食品安全衛生管理及檢驗相關課程，同時培養食安中心幹部具備對外輔導之能力，2021 年度完成食安教育訓練之受訓人次達 18,475 人次、訓練總時數為 37,487.5 小時。



- 2021 年取得食品安全相關證照人次數較 2020 年成長 6%
- 2021 年度完成食安教育訓練之受訓人次較 2020 年成長 24%
- 2021 年度訓練總時數較 2020 年成長 20%

註：近三年專業證照統計請詳附錄一 ESG 資訊表 - 食品安全相關證照



2021 年食安教育訓練

- 受訓人次達 18,475 人次
- 受訓總時數 37,487.5 小時

作業流程





對外教育訓練

統一企業為推動社會大眾食安意識，開辦對外教育訓練課程，報名參與的對象包括統一企業關係企業、代工廠、原物料供應商、設備商等。透過課程分享統一企業 50 年來於食品生產與品質管理所累積的豐富經驗，共同提升社會、食品產業對品質管理之意識。

2021 年客製化企業專班 (共計 6 門)

- 食品工廠交叉污染防治實務
- 食品工廠清洗與消毒實務課程
- 病媒防治實務培訓班
- 食品工廠抽樣與統計應用班
- OPL 單點教育訓練
- 環境監控管理機制

例行性每年對外課程 (共計 10 門)

- 儀器校正工廠管理實務培訓班
- 食品工廠清洗與消毒實務課程
- 病媒防治實務培訓班
- 食品微生物檢驗課程
- 食品感官品評與實務應用課程
- 食品工廠交叉污染防治實務
- ISO 22000:2018 食品安全管理系統條文訓練暨改版實務課程
- 稽核員培訓實務班
- 食品工廠抽樣與統計應用班
- 環境監控管理機制



病媒防治實務培訓班



2.3 協力廠商管理

GRI 102-9、GRI 308-2、GRI 414-2

為提供消費者和社會具品質且安全的食品產品，我們積極維持產品風味、減少食安危害因子，同時也盡力減少使用添加物，以落實管控食安風險。而其中協力廠商管理對利害關係人及統一集團的重要性不言可喻。

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，對於生產供應鏈中的協力廠商必須進行管理，我們訂定協力廠商行為準則與管理要求，且透過實地評鑑、遠端視訊評鑑、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

統一企業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。

 <p>行為準則</p>	道德規範	<ul style="list-style-type: none"> • 符合法規要求 • 誠信經營 • 保密義務 • 智財權維護
	勞工與安全	<ul style="list-style-type: none"> • 符合相關法規要求 • 勞動人權維護 • 提供健康與安全之工作環境 • 職業安全衛生管理
	社會與環境責任	<ul style="list-style-type: none"> • 符合相關法規要求 • 鼓勵綠色採購 • 重視營運環境責任
 <p>管理要求</p>	資格審核	<ul style="list-style-type: none"> • 所有原物料協力廠商需經評鑑小組評鑑合格後始得採購 • 需於「食品業者登錄系統」完成登錄
	品質管理	<ul style="list-style-type: none"> • 食品原物料協力廠商及接觸食物之包材協力廠商須取得 ISO 9000、HACCP、ISO 22000 或 FSSC22000 食品安全管理系統認證
	履約制度	<ul style="list-style-type: none"> • 於採購合約中加入企業社會責任條款，如涉及違反企業社會責任政策，得隨時終止或解除合約

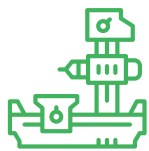
協力廠商管理面向

統一企業透過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。

2021年，受到疫情影響，許多協力廠商的實地評鑑以及檢驗能量都會受到影響。為因應變疫情帶來的衝擊，並持續維持高品質的產品食安管理，2021年6月開始，我們改採遠端視訊評鑑方式，除了文件記錄審查外，以視訊工具諮詢檢視工廠管理重點之落實度，並以手機直接視訊或拍照生產現場重點作為評鑑之輔助。

管理面向

查核方式



作業規範查核

文件審查

執行頻率：不定期

- 未經加工製造的農畜水產原料協力廠商

實地評鑑 / 遠端視訊評鑑

執行頻率：依風險決定查核頻率

- 國內食品協力廠商（註）
- 初級農畜產品加工廠
- 貿易商
- 國外製造廠
- 食品用洗潔劑 / 化學品貿易商（分裝廠）
- 食品用洗潔劑 / 化學品協力廠商



維護原物料品質

原物料協力廠商訪查

執行頻率：不定期

- 國內食品協力廠商
- 初級農畜水產品加工廠
- 貿易商



特定查核主題
(食安稽核組稽核)

協力廠商溯源查核

執行頻率：採不定期無預警稽核

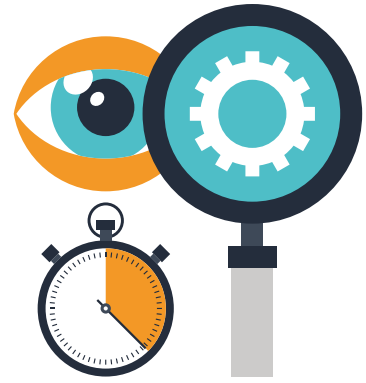
- 國內食品協力廠商
- 初級農畜水產品加工廠
- 貿易商



註：包含與食(產)品直接接觸之外包材協力廠商

實地評鑑 / 遠端視訊評鑑

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

食品用洗潔劑 / 化學品協力廠商	國內食品協力廠商
<ul style="list-style-type: none"> • 管理及法規 • 流程產品管制 • 不符合產品管制與追溯 • 環境衛生 • 工作人員健康與衛生 • 設施及設備 • 病媒管制 • 產品防護與緊急狀況處理 • 檢驗與量測 • 倉儲與運輸 • 社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理及法規 • 危害分析重要管制點食品安全系統 • 流程產品管制 • 不符合產品管制與追溯 • 環境衛生 • 工作人員健康與衛生 • 設施及設備 • 病媒管制 • 食品安全緊急狀況處理 • 檢驗與量測 • 倉儲與運輸 • 社會責任
初級農畜水產品加工廠	食品用洗潔劑 / 化學品貿易商 (分裝廠)
<ul style="list-style-type: none"> • 原物料管制 • 品質與供貨能力 • 工廠清潔衛生 • 製程管制 	<ul style="list-style-type: none"> • 一般管理 • 倉儲 / 運輸管理 • 分裝作業管制 • 廢棄物管理
國外製造廠	貿易商
<ul style="list-style-type: none"> • 原物料、添加物、製程、產品及其他食品安全相關管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 原物料管制 • 供貨能力

2021 年度所有協力廠商家數為 543 家，適用協力廠商評鑑程序執行之實地或視訊評鑑協力廠商家數為 168 家，完成實地或視訊評鑑家數比例為 30.9%。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，執行結果未有不合格。

註 1：543 家係 2021 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。

註 2：168 家係排除生乳（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。

註 3：視訊評鑑係實地評鑑因應疫情調整之做法。

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2021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。

2019-2021年實地評鑑比例

實地評鑑	2019年	2020年	2021年
A. 所有原物料協力廠商家數 ^{註1}	548	540	543
B. 適用協力商評鑑程序之協力廠商家數	338	336	401
C. 執行實地 / 視訊評鑑國內協力廠商家數 ^{註2}	158	135	168
實地 / 視訊評鑑占所有協力廠商比率 (=C/A) ^{註3}	28.8%	25.0%	30.9%
實地 / 視訊評鑑占適用協力商評鑑程序之協力廠商比率 (=C/B)	46.8%	40.2%	41.9%


註1：係當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。

註2：係排除生乳（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。

註3：視訊評鑑係實地評鑑因應疫情調整之做法。

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。

原物料入貨驗收異常分類	管理方式
 食安一環 食安二環	由食安稽核組進行協力廠商實地訪查與改善追蹤確認
食安三環	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

2021 年度原物料協力廠商訪查結果

訪查對象	訪查主題
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)	查核原物料 / 製程 / 成品 / 其他 (是否違法等) 之管理

2021 年訪查結果

2021 年度品管課執行不定期訪查，共訪查 15 家協力廠商，合計訪查 19 次，缺失主要為製程管理相關，已於 2022 年 1 月 5 日前全數改善完成。

協力廠商溯源查核

食安稽核組依據「食品追溯追蹤系統」所制訂的「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。查核主題包含四項，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。

稽核主題

- ✓ 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



食安稽核組於 2021 年度共查核 298 家協力廠商，合計查核 656 次，缺失主要為 GHP (衛生管理) 相關，已於 2022 年 5 月 9 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)。

2021 年度統一企業上傳至非追不可之產品品項數共計 447 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>)。



統一集團供應鏈資訊共享平台

為彙整統一集團供應鏈資源，2021 年度開始規劃和建置集團供應鏈資訊共享平台，整合集團現有合格供應商資訊提供關係企業查詢使用，除可減少關係企業重複執行評鑑作業外，亦可降低集團採用到未列入合格供應商之食安風險，以及透過歸納集團供應商評鑑缺失，可協助集團聚焦食安管理重點。

應用機制：

- (1) 各關係企業評鑑合格供應商 / 停止交易或不再交易名單等資料建檔於平台中，整合集團合作廠商
- (2) 各關係企業窗口可自行到平台查詢供應商資訊及評鑑情況
- (3) 各關係企業定期交流及檢討現有評鑑辦法（包括採用集團已評鑑合格之報告）

效益：

- (1) 快速正確查詢集團合格供應商
- (2) 降低重複評鑑之管理程序和作業
- (3) 降低採用非集團合格名單的新供應商風險

2.3.2 協力廠商輔導

統一企業為了落實食安風險的管控，積極進行協力廠商的管理，於各面向執行評鑑、稽核的過程中，如出現異常之情況，我們會將其列為專案進行管理及輔導改善，包括進行源頭管理、作業流程優化、製程優化、設備加強、人員的污染防治等，降低協力廠商食安風險，同時，以共好的原則，持續推進我們協力廠商，發揮產業領導者的影響力。

專案名稱	輔導內容
------	------

改善未殺菌液蛋品質異常專案

- ✓ 執行原料蛋源頭管理：進行飼料改善、從牧場端挑揀出不良品
- ✓ 優化洗蛋次氯酸鈉溶液濃度管制：作業方式優化建立防呆機制
- ✓ 優化製程管理：針對設備變更、檢驗取樣方式提出討論交流

專案名稱	輔導內容
------	------

乾燥蔬菜微生物異常改善專案

- ✓ 加強人員污染防治：強化手部消毒、防止交叉污染
- ✓ 優化作業環境：將不平整的工作桌檯更換為不鏽鋼桌

2.4 責任生產管理

為降低食安風險，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下列驗證：

- **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 ESG 資訊表 - 2021 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。

2021 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 99.98%。

註：百分比係依據通過 FSSC 22000 驗證之年度食品類產品產量除以年度全食品類產品總產量之比例 (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

透過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。

2021 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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<p>二級查核情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 食品生產廠總廠數：23 ● 完成實地訪廠食品生產廠數：23 ● 完成實地訪廠食品生產廠數及影響食品產品比例：100% <p>三級查核情況</p> <p>技術群查核生產廠數：7</p>
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：2021 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，我們也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 2021 年底總共查核 42 家，缺失件數合計 299 次，發現的缺失均已完成改善。

2021 年生產與品管研究單位食安風險查核缺失情況

單位	食安一環 管理	食安二環 管理	食安三環 管理	原料、成品 藥物殘留 管理	小計
內部工廠	0%	1%	55%	0%	56%
內部品管單位	0%	0%	1%	0%	1%
內部研究單位	0%	0%	0%	0%	0%
代工廠	0%	1%	42%	0%	43%
小計	0%	2%	98%	0%	100%

2.4.4 投資設備優化製程

食品製造的過程繁雜，加之統一企業生產的產品多樣，因此必須在製程中減少人員操作，以維護食品安全。同時為了提升製造效率，我們導入自動化技術，加強檢驗設備升級，以減少繁瑣的人力工作，以確保能達到提升食安管控與作業品質。

導入設備優化生產

專案內容	執行效益
透過生產流程改善，降低製程中的損耗提升鮮乳產出率。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2021 年 12 月累計鮮乳產出率達到 96.80%，較去年同期累計提升 0.35%，增加 385.96 噸的鮮乳可用量。 ✓ 2022 年年度目標提升鮮乳產出率 0.05%，增加 55.41 噸的鮮乳可用量。

導入設備強化檢驗能力

設備名稱	GC/MS/MS(氣相層析串聯質譜儀)	全自動脂肪水解萃取系統
投入費用	500 萬元	167 萬元
應用效益	執行農藥殘留檢驗	生活麵、寵物飼料、麵粉之原料、成品脂肪檢驗使用，亦為八大營養檢驗項目



2.4.5 強化物流服務管理

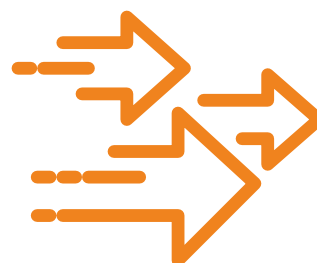
統一企業於 1996 年成立流通公司，整合公司商流及物流活動，並兼負銷售及通路行銷管理。在商流範疇，擁有最堅實的銷售團隊，商品橫跨常溫、冷藏、低溫三個溫層，致力於滿足客戶對通路佈健、通路行銷、通路管理的需求；在物流範疇，架構一階物流及二階物流服務，在「準時、正確、高價值」的原則下，以客戶滿意為宗旨，進行運輸、儲存、配送的服務。為提供穩定的物流服務，統一企業定期會針對車隊進行相關的評鑑作業，評鑑內容包含人員管理、車輛管理以及作業管理三個面向，2021 年共進行 73 家車隊考核評估，通過率達 100%。

針對車隊行車安全保障且配合政府法規要求，2021 年於公司車隊導入先進駕駛輔助系統 (Advanced Driver Assistance Systems, ADAS)，裝設行車紀錄器及視野輔助系統，以提供車隊更安全的工作環境。

除了安全設備系統輔助的導入外，針對物流車隊的運作模式，我們也進一步的整合相關企業之資源，持續進行優化及調整。例如在冷藏運務案例上，因為需要配合到貨時間而導致需使用多部車輛運輸，透過協調整合後，成功減少運輸車輛數，經此調整，一年約可節省里程數 80,000 公里。



2021 年共進行 73 家
車隊考核評估通過率 **100%**



路線配送整合調整，

年約節省里程數達 **80,000** 公里

2.5 產品研發與創新

統一企業以「好吃好玩、提升風味、吃得安心」為整體產品發展理念，掌握未來消費者需求健康趨勢，現有產品朝低鹽、低鈉、低糖發展，無糖與少添加糖產品開發是我們未來的開發趨勢，2021年無加糖產品比2020年多4項。此外，由於受疫情影響，消費者日益注重健康飲食，2021年我們也新增一支具備延緩衰老之健康認證的產品，同時居家需求產品也在開發中，包括鮮食產品、家庭火鍋產品、即時雞胸肉、冷藏冷凍麵條等。



專利資訊

統一企業的研發及技術單位經常與關係企業合作，其設計專利「泡麵碗」即授權統一超商使用於鮮食系列產品中。研發單位將持續推廣研發設計服務，以擴大研發智財效能為發展目標。

▶ 截至2021年底



▶ 2021年度



2.5.1 研發策略與目標

近年來社會大眾對於健康與環保意識高漲，使得各界對食品安全更為關注。在集團內，食安議題一直是我們最重視的一環，配合聚焦經營策略，將保障消費者「食的安全」列為優先目標。因此，我們除了建構各項食品原料安全管理典範，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。而在為消費者創造新形態產品之外，我們在策略上，亦結合當前環保意識，積極降低對環境的衝擊。

價值鏈重點研發策略：



產品研發與創新年度管理目標

管理目標	2021 年達成狀況	2021 年重點成果	2022 年目標	中長期目標
產品美味機能技術研究	已達成並持續精進中	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辣口味新品開發 2. 鮮食新品開發 3. 冷藏糕點新品開發 4. 優格新品類開發 5. 台灣柳丁汁開發 	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、高營養保健相關新形態產品與製程技術研發	已達成並持續精進中	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 非油炸麵條開發 2. 料理袋技術精進升級 3. 植物奶常溫技術精進 4. 低溫萃取技術建立 	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

2.5.2 多元飲食趨勢兼顧健康與美味

隨著台灣人口結構正朝高齡化、少子化演進，生活型態也跟著產生改變，外食族比例有走高的趨勢；此外，後疫情時代的來臨，消費者健康意識的提升，飲食需求變得更為多元，協助消費者迎向健康生活是我們的重要挑戰。因此，產品開發需要更多的創新，我們極力開發各種類型的產品，以滿足不同消費族群的需求，期許成為社會大眾於健康飲食生活中的最佳夥伴。

健康趨勢	說明	品項數量
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(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、延緩衰老等)。	23 個品項
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，並持續加強消費者對相關產品機能性的了解。	13 個品項
無糖 / 無額外添加糖	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，2021 年新增加 4 支無糖 / 無額外添加糖之品項。	27 個品項
減鹽減鈉	研究報告顯示，鹽份攝取量過多會導致高血壓、心血管疾病。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。	31 個品項每份不超過 2,000 毫克。根據衛福部食藥署訂定之每日鈉參考值為 2,000 毫克

營養保健提升產品

預倍葉黃素 +DHA 藻油膠囊

針對「視覺產生系統 (眼睛 + 大腦) 保養」所開發出的保健食品。不僅原料係由合格的供應商 / 製造商提供，生產工廠亦通過 ISO22000、HACCP 等國際認證。

2021 年獲得獎項：

- ✓ 2021 年美國 All 達文西國際發明展 金牌獎
- ✓ 2021 年台灣教授協會顧客滿意度 金質獎
- ✓ 2021 年 A.A. 潔淨標章 (亞太區第一支通過葉黃素膠囊產品)



LP33 益生菌膠囊 B1 PLUS

考慮到消費者易於攜帶及食用，使用常溫機能素材組合產品。產品除了以玫瑰花瓣萃取物搭配益生菌達成速效抗敏與調整體質的利益，並額外添加維生素 B1 來解決過敏族群於症狀發作時容易伴隨精神不濟的痛點。



健康概念產品

統一陽光無加糖 高纖燕麥穀奶

以酵素水解技術帶出燕麥自然甜味，膳食纖維含量符合衛福部高纖標準，可促進腸道蠕動。



統一陽光 無加糖豆奶

以「只有水和黃豆，質選統一陽光」為出發點，為台灣首瓶通過 A.A.CLEAN LABEL 驗證為 100% 無添加的優質豆奶。



瑞穗動物性鮮奶 油 (乳脂肪含量 35%)

精選台灣優質乳源製做的瑞穗鮮奶油，乳脂含量為 35%，可廣泛使用於烘焙、飲品、餐點...等不同類型食品。



減鈉減鹽產品

科學麵香辣風味

以零食份量設計，每份 40 克重數，風味以醬烤香辣風味為主軸，每份鈉含量維持在 510 毫克左右。



2.6 責任行銷與標示

GRI 417-2、GRI 417-3

統一企業向來秉持著誠信經營的信念，致力於運用核心能力以創造產品更高的價值。我們也以誠懇的態度與消費者溝通，提供正確的產品資訊，以避免消費者對產品產生誤解。因此，我們以責任行銷為管理目標，從產品標示到售後服務均採嚴謹的規範，以保障消費者權益。

2.6.1 產品標示及創意檢視

在講求創意行銷的年代，關於包裝標示，我們秉持資訊透明及不渲染的原則。政府法規只是提供最低標準，統一企業對所使用的所有原料成份均採高規格完整標示，並設有「包裝標示審核流程」，結合各事業群、中央研究所、行銷企劃室、生產廠與食安中心品管單位，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的審核。審核的內容，包含商標、品牌及產品名稱、成分及營養標示、內容量、廠址、保存期間及條件、原產地、認證標章…等資訊。

我們了解產品標示與行銷創意是消費者能第一手取得的產品資訊，惟有使消費者對產品有正確的認識，才能避免誤解產生。2021 年共審核 952 件，核准件數 673 件，駁回件數 279 件，駁回案件以文字、內容物、地址等標示錯誤為主。

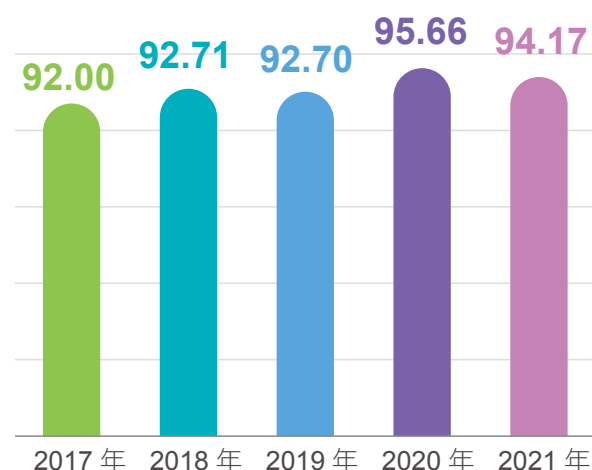
審核內容	負責單位
用語合理性、公司服務及形象、商標審核	行銷企劃室 - 品牌管理、商標管理單位
標示正確性、使用資料之科學合理性	中央研究所、食安中心品管單位、生產廠

2.6.2 消費者諮詢服務

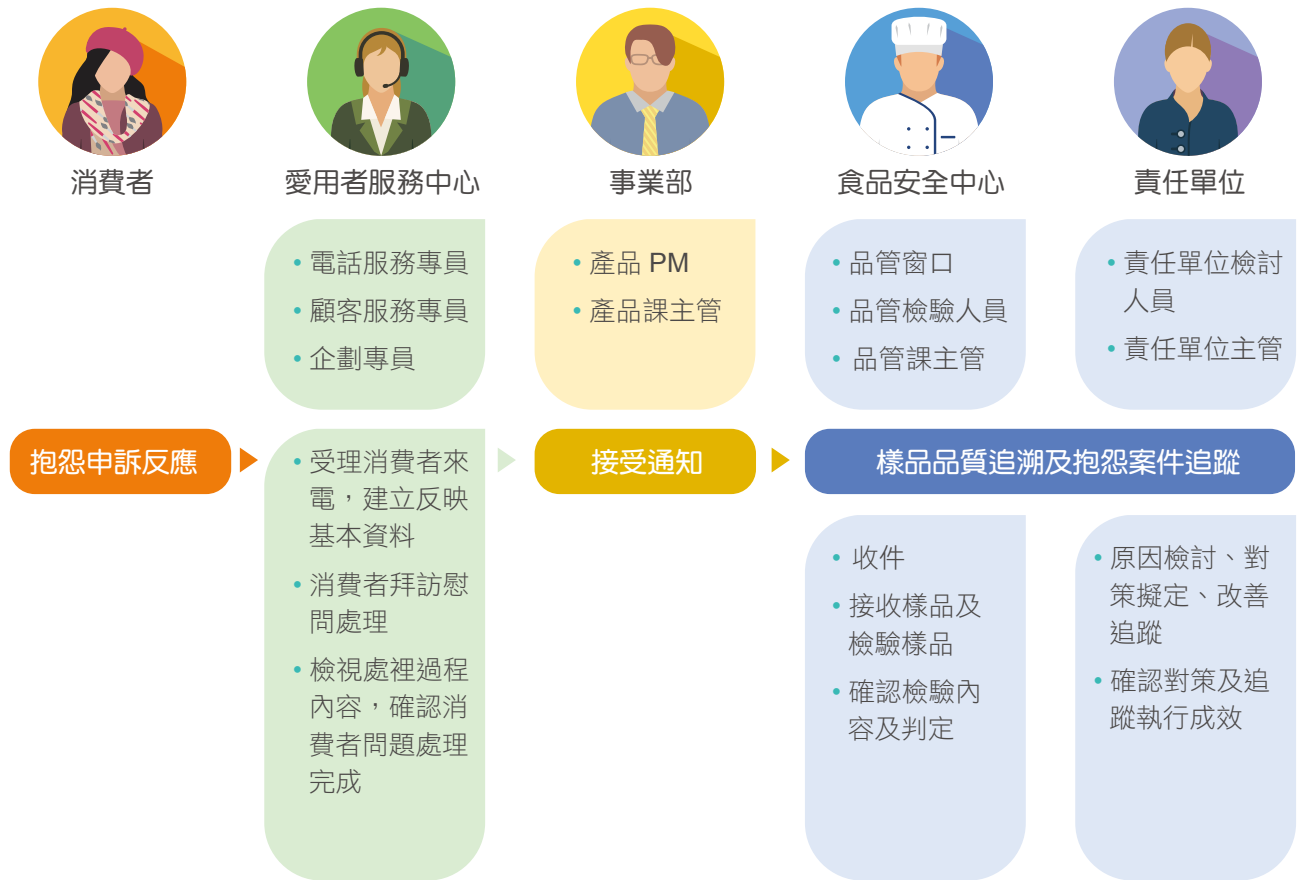
愛用者服務中心透過多元管道 (0800 專線、官網、服務信箱、通路回饋等) 傾聽顧客聲音，以「來電後 1 小時內主動聯絡，一般客訴 24 小時處理結案」為目標，提供消費者產品諮詢及服務，並蒐集消費者對於產品使用之意見，將有建設性的意見，透過系統化管理轉化為實際優化行動，使我們能研發出更多更符合消費者需求之產品。

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 2021 年起我們精進滿意度調查的計算方式，調整原以權重計算方式，改採各級距分數差異皆相同，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



傾聽消費者回饋意見

回饋問題	了解原因	優化措施
丹麥菠蘿可頌短缺一角	麵糰發酵後，因相互接觸產生菠蘿皮脫落。	設計專用菱形烤盤，麵糰發酵後避免產品間接觸造成菠蘿皮脫落。 
統一布丁杯緣變形	產品出廠後受外力擠壓或碰撞造成杯緣變形，擬優化杯緣對外力擠壓、撞擊的承受能力。	經與各單位檢討，調整杯緣與杯身間的角度較為圓潤，並增加杯緣厚度，強化產品耐碰撞性，降低變形機率。
Open 小將穀物調味奶杯緣破損	產品在通路或消費者使用若發生擠壓、碰撞，易造成包裝杯緣破損。	改善包裝設計，以提升杯緣厚度，強化產品耐碰撞性，降低破損機率。 