



2.1 吃得安心，鞏固食安大事紀

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 吃得安心，鞏固食安大事紀

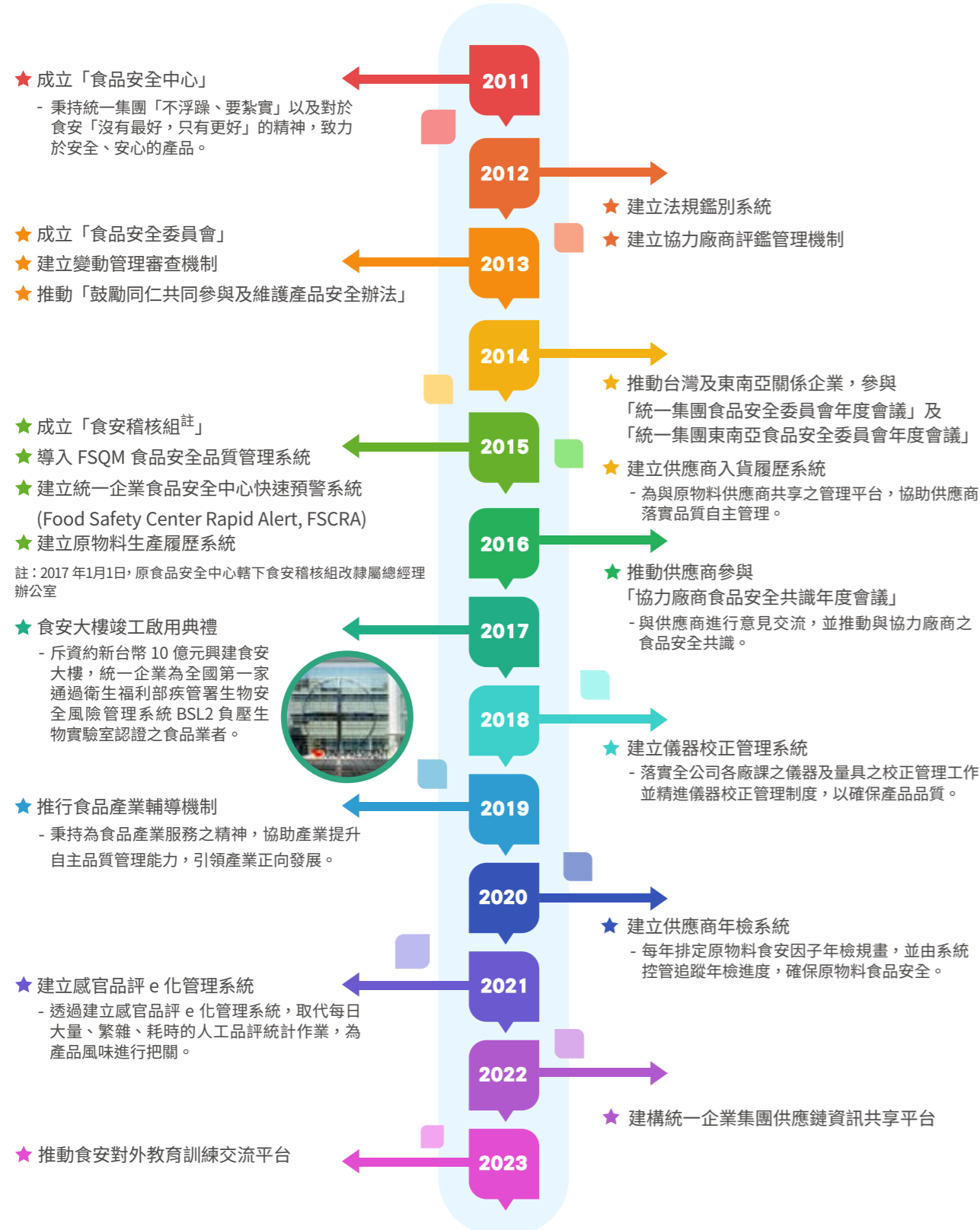
(GRI 3-3、GRI 416-2)

統一企業秉持以「產品創新」為核心企業價值理念，始終把顧客的健康與安全擺在第一順位，持續開發健康、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。統一企業為了落實「食品安全」，在每個年度持續投入資源、強化專業，為消費者提供具有高品質且安心的產品選擇。

重大主題	食品安全
 對應 GRI 指標	GRI 416 顧客健康與安全。
 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。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>食品安全政策</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>品質保證政策</p> </div> </div>
 目標	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 ※ 年度管理目標及達成情形請詳「 永續價值鏈 」章節。
 行動計畫	<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。
 評量機制	<ul style="list-style-type: none"> 設置食安稽核組，依年度計劃進行內外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。
 申訴機制	<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。 設立獨立的食安專線及檢舉信箱，做為內部同仁對產品相關問題檢舉與申訴的管道。

統一企業食品安全大事紀

食品安全亮點作為



2.2 食品安全管理

(GRI 3-3、GRI 416-1)

民眾對於食品安全的關注已成為社會不可忽視的議題，統一企業在台灣耕耘超過 50 年之久，經營理念從滿足消費者基本生存需求的食品製造，已延伸至照顧消費者的生活，甚至是滿足顧客的全方位生活產業，可謂在該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，統一企業在食品安全的控管制度上，建立集團一致之管理規範，並以價值鏈角度出發，從原物料溯源管理、製造過程、零售通路至消費者售後服務，為民眾把關所有產品所牽涉到的安全與健康，並期許能發揮產業影響力引領產業正向發展，形成善的循環。

2.2.1 打造食品安全管理機制

為確保食品安全，統一企業成立食品安全委員會來統籌集團管理，並以集團的制度進行關係企業查核；此外，統一企業建立食品安全預警通報系統和法規鑑別系統，整合相關資訊，並設立食安專線，鼓勵所有同仁共同維護產品的安全，以貫徹企業的食安政策。因應近期政府單位抽驗他公司產品檢出蘇丹紅色素之食安事件，蘇丹紅色素為統一企業日常管理之定期檢驗項目，此事件後公司持續嚴謹落實檢驗，並同步要求供應商加嚴檢驗，以確保產品安全。

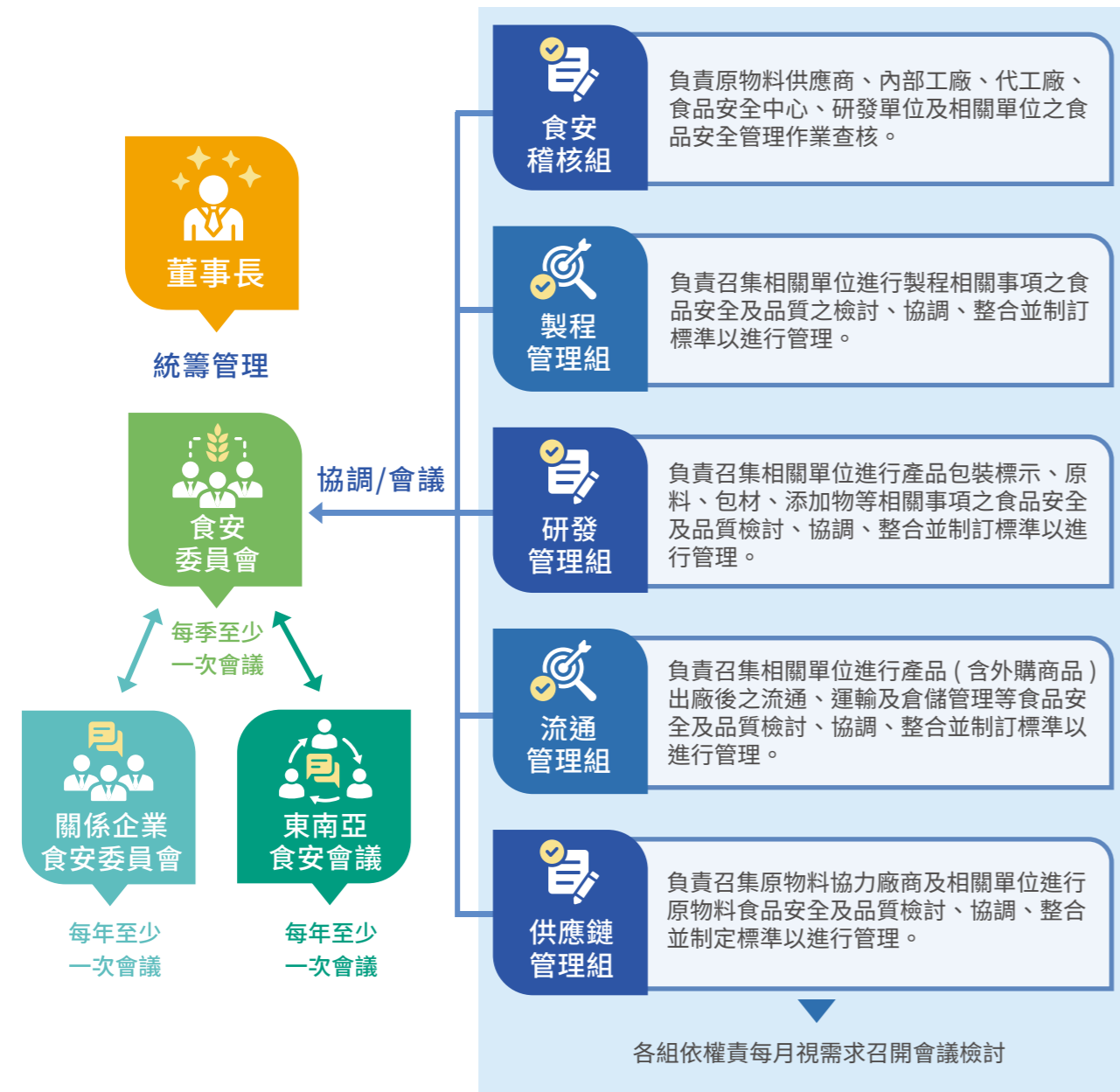


食品安全委員會

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、商業研發所、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，並於每季至少召開一次食安委員會，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。

2023 年度召開 35 次會議，並於 2023 年 12 月 27 日召開 1 次集團食安會議與 2024 年 1 月 24 日召開 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。2023 年公部門查核零違法、成品藥物殘留以及食安一環客訴零異常、食安二環客訴點數較去年同期增加 56%，主要原因為 2023 年代工廠工作人員維修機台時誤觸閥組，導致氣泡水回流到純水系統，因此針對異常案件代工廠將成品桶出口管路與氣泡管路間的管路切除斷開，作為系統性防呆；以及內部工廠生產的生活麵產品因製麵過程中調味液及麵糊於油炸盒中反覆油炸產生細小焦化物質附著至產品，因此生產廠透過優化油炸盒清洗技巧，降低再發生異常事件，以強化年度設定之目標達成。

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、倉儲配送、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，督促各關係企業，故於每年初建立關係企業年度食安稽核計畫，並依照「關係企業食安系統評鑑稽核表」進行關係企業稽核。考量過往關係企業查核都是以章節條文內容進行食安評鑑，截至 2022 年，缺失數已降至 0~3 件 / 家，且評鑑平均分數已高達 98.08 分，顯見關係企業查核於食安系統管理上，已達管理水平，因此今年度關係企業查核改以聚焦議題的方式進行重點管理與改善。其中議題來源主要整理自 2021 年至 2023 年 6 月的所有通報案，進一步進行層別歸類，共聚焦四大議題，分別為：客訴(異常)案管理、代工廠與原料商管理、標示與廣宣的管理，以及食品損耗及浪費的管理。經檢視和查核後，為了優化四大議題的管理，共提出 42 項建議，其中已完成 41 項改善，1 項未完成預計於 2024/9/30 前完成改善，各關係企業亦均納入執行評估，並分別建立執行對策與計畫，以因應改善優化措施。

關係企業食安系統評鑑稽核項目



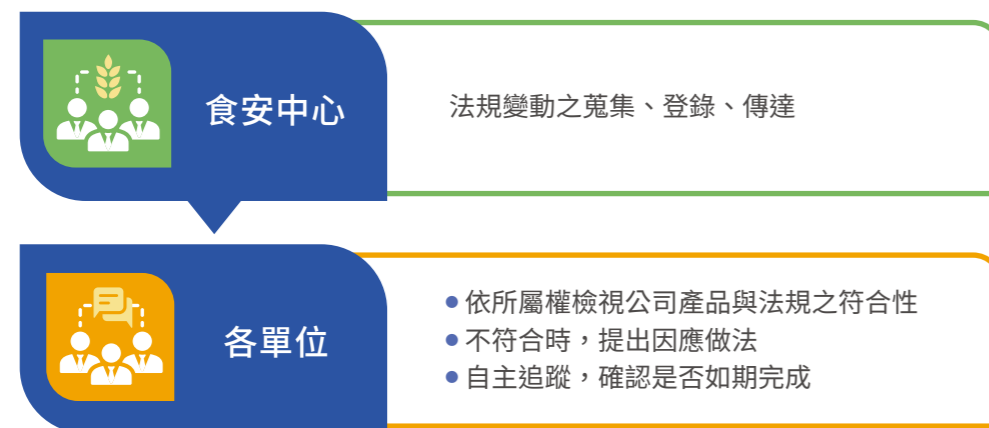
2023 年稽核建議項目統計

項目	件數
客訴(異常)案管理	12
代工廠與原物料管理	10
標示與廣宣管理	13
食品損耗及浪費管理	7
總計	42

法規鑑別系統

為了因應不斷變化的食品安全法規，統一企業訂有「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，利用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可能受法規變動之影響，即時擬定因應措施，確保公司所有產品皆能符合法令規章，有效管控食安風險，可以避免損及消費者健康及公司商譽。

產品法規變動管理程序



2023 年食安中心監測到食品相關法規變動而啟動 63 件法規鑑別案，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 63 件法規鑑別，此 61 件於 2024 年 1 月 22 日前已結案，2 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正完成，預定 2024 年 12 月 31 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>)。

根據法規變動而啟動 63 件法規鑑別案：

- ✓ 61 件法規鑑別案已結案
- ✓ 預計於 2024 年 12 月 31 日完成確認和修訂



2023 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，且未有因主管機關^註通知而下架之產品。

註：主管機關係指衛福部、食藥署、其他地方或中央主管機關

食安預警通報系統

為了確保廠內食品安全資訊的有效溝通和管理機制，統一企業自 2015 年起建立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，同時追蹤相關單位提出因應措施，以確保食品、美粧、藥粧、飼料安全之管理。

作業流程



2023 年度食品安全中心快速預警系統 (FSCRA) 通報件數

- 2023 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：31 件

上述需追蹤通報案件已於 2023 年 12 月 18 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，統一企業提供保護及獎勵，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 2023 年度無員工反應案件。

2.2.2 建立食品安全專業能力

食品安全一直是統一企業長期以來的堅持與承諾，並致力於將食安規格提升至國際水準。因此，除了投入高規格的專業設備外，公司也不斷提升食品檢驗能力的精進及專業人才的培養。統一企業所建立的食品安全專業能力，不僅是對內部的食安把關外，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，是由食安中心與各廠品管課共同執行。當進料檢驗結果經確認與規格不符時，由品管課判定不合格並退貨處理，並開立原物料品質異常聯絡單通知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。

2023 年度品管課及食品安全實驗室彙整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 219 大類。包含一般物性、化性、微生物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 2023 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 658 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」



2023 年度食品成品及原物料檢驗異常情形

- 成品異常率：0.10%
- 原物料異常率：0.25%



註：2023 年度品管課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。



2023 年度食品安全管理費用統計表

- 食品安全控管費用^註：326.83 百萬元
- 佔個體財務報表營業收入淨額比例：0.70%

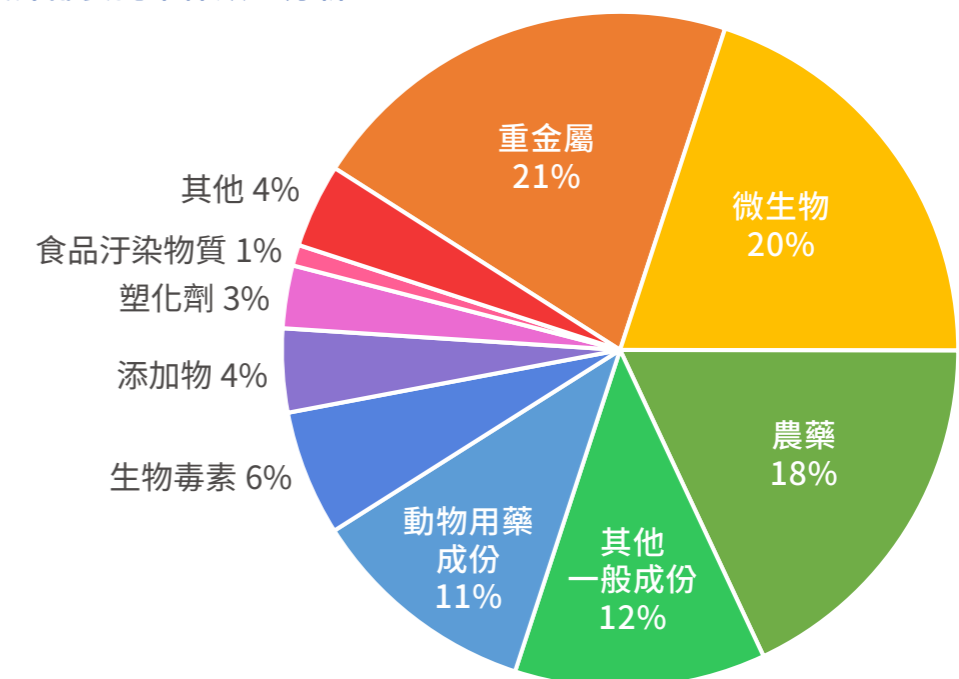


註：食品安全控管費用包含實驗室相關支出及外部檢驗費

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 2023 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。

2023 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

為了確保食安檢測的品質、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

統一企業訂有「專業證照獎勵暨津貼管理辦法」，其適用於公司 100% 同仁。截至 2023 年 12 月 31 日，統一企業員工共有 149 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，2023 年完成食安教育訓練之受訓人次達 13,339 人次、訓練總時數為 30,759.50 小時。

2023 年食安教育訓練

- ✓ 受訓人次達 13,339 人次
- ✓ 訓練總時數為 30,759.50 小時

2023 年取得食品安全相關證照達 149 人次較 2022 年成長 2.76%

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



對外食安教育訓練

統一企業致力推動社會大眾的食安意識，藉由對外開辦食安教育訓練課程強化社會及食品產業對於食品品質和安全管理，因此在 2023 年 1 月正式成立食安交流平台，積極開發食品安全管理相關課程，報名參與的對象包括關係企業、代工廠、原物料供應商等。運用統一企業多年來的食安管理經驗培訓專業講師，並結合社會資源聘請業界講師，透過食安平台推動食安管理課程，亦與外部公司互相交流，協助提升整體食品產業之食安及品質管理。截至 2023 年底，共開設 27 門課，其中 16 門是例行性對外課程；11 門是客製化企業專班課程，總上課人次達 704 人，較 2022 年成長 5 倍之多。

例行性對外課程 (共計 16 門)	2023 年客製化企業專班 (共計 11 門)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 儀器校正工廠管理實務培訓班 2. 食品工廠清洗與消毒實務課程 3. 食品工廠病媒防治管理實務課程 4. 食品微生物檢驗課程 5. 食品感官品評與實務應用課程 6. 食品工廠交叉汙染防治實務課程 7. ISO22000:2018 食品安全管理系統條文訓練暨改版實務課程 8. 新增 FSSC22000 改版實務課程 9. 稽核員培訓實務班 10. 食品工廠抽樣與統計應用班 11. 食品工廠環境監控管理實務課程 12. 食品工廠 OPL 單點教育訓練 13. 食品工廠 QC 七大手法教育訓練 14. 食品工廠異常矯正管理課程 15. 新增食品安全管制系統 (HACCP) 實務訓練班 16. 新增行銷創意與食品廣告法規課程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品感官品評與實務應用中階課程 2. ISO / TS 22002-1 暨 FSSC 22000 V5.1 額外要求條文重點訓練課程 3. 食品感官品評與實務應用高階課程 4. 食品感官品評課程 5. 委外代工廠商之篩選與評鑑課程 6. 病媒防治實務課程 (共兩班) 7. 食品安全衛生講習課程 8. 委外代工廠商評鑑實務課程 9. 代工廠自主管理實務課程 10. 顧客抱怨處理與溝通技巧課程 11. 食品安全衛生管理法研討課程

★上課人次數達 704 人次



2.3 協力廠商管理

(GRI 2-6、GRI 308-2、GRI 414-2)



為提供消費者和社會高品質且安全的食品，我們積極維持產品風味、減少食安危害因子存在，同時也努力減少添加物的使用，以有效管控食安風險。而在這個過程中，需要協力廠商的相互配合，故協力廠商對於利害關係人及統一集團而言非常重要，因此我們極為重視協力廠商的管理。

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，因此必須對生產供應鏈中的協力廠商進行有效管理。為此，我們訂定協力廠商行為準則與管理要求，並透過實地評鑑、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加以執行，以達到有效降低食品安全之風險。

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。

 行為準則	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
 管理要求	資格審核	<ul style="list-style-type: none"> 所有原物料協力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。

2023 年，統一採取多元的評鑑方式，除了透過實地評鑑，也會利用遠端視訊評鑑方式進行，以提升評鑑的效率與更多彈性時間可以進行，並持續維持高品質的產品食安管理，同步採用遠端視訊評鑑方式，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。



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的評鑑項目。



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

2023 年度所有食品類原物料協力廠商家數為 563 家，適用協力廠商評鑑程序執行之實地評鑑協力廠商家數為 156 家，完成實地評鑑家數比例為 27.7%。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。

註 1：563 家係 2023 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 (例如：代工廠、酪農)。

註 2：156 家係 2023 年度有交易之食品類原物料協力廠商且依據「協力廠商評鑑程序」執行實地評鑑之家數，不包括適用書審之未經加工製造之農畜水產及自辦進口之品項 (例如：小麥、玉米等) 之協力廠商。

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 2023 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。

2021-2023 年實地評鑑比例

實地評鑑	2021 年	2022 年	2023 年
A. 所有原物料協力廠商家數 ^{註 1}	543	569	563
B. 適用協力商評鑑程序之協力廠商家數	401	416	545
C. 執行實地 / 視訊評鑑國內協力廠商家數 ^{註 2}	168	152	156
實地 / 視訊評鑑占所有協力廠商比率 (=C/A) ^{註 3}	30.9%	26.7%	27.7%
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)	41.9%	36.5%	28.6%

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 (例如：代工廠、酪農)。

註 2：係當年度有交易之食品類原物料協力廠商且依據「協力廠商評鑑程序」執行實地或視訊評鑑之家數，不包括適用書審之未經加工製造之農畜水產及自辦進口之品項 (例如：小麥、玉米等) 之協力廠商。

註 3：視訊評鑑系實地評鑑因應疫情調整之作法。



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

2023 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

2023 年訪查結果

2023 年度品管課執行不定期訪查，共訪查 24 家協力廠商，合計訪查 36 次，缺失主要為製程管理相關，已於 2024 年 1 月 26 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 2023 年度共查核 567 家協力廠商，合計查核 567 次，缺失主要為 GHP (衛生管理) 相關，已於 2023 年 12 月 31 日前全數改善完成。

追溯追蹤系統建置

根據衛生福利部訂定所發布的「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供應流程進行追溯供應來源管理或追蹤產品流向。統一企業已建立從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。此外，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)。

2023 年度統一企業上傳至非追不可之產品品項數共計 478 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)」(<https://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，2022 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

統一企業為了有效控管食安風險，積極進行協力廠商的管理。在評鑑和稽核的過程中，若出現異常之情況，會將其列為專案進行管理並提供輔導改善，包括進行源頭管理、作業流程優化、製程優化、設備強化、人員的污染防治等，以降低協力廠商食安風險。同時，秉持以「共好」的原則，持續推動我們的協力廠商，發揮產業領導者的影響力。

2023 年協力廠商輔導情況

專案名稱	輔導鮮食公司導入代工管理機制專案
輔導內容	鮮食公司因 2023 年起湯、粥產品產能不足，需向外尋找品質穩定且評鑑合格之代工廠來擴大產能，而鮮食公司過去無代工廠管理之相關經驗，因此向統一企業提出輔導需求。輔導內容包含代工廠事前的評估與選擇、代工廠評鑑及代工廠現場管理，透過顧問引導，激發學員首先了解自身需求，並進一步思考適合自己公司的管理制度。
輔導成效說明	協助鮮食公司建立適合自己公司的代工廠管理辦法，並培養鮮食公司人員具備管理代工廠之能力，以因應產能不足需對外尋找品質穩定且評鑑合格代工廠之需求。

照片



專案名稱	推動協力廠商委外代工管理輔導專案
輔導內容	透過診斷協力廠商現況，將其委外代工作業拆解成 10 大流程，與客戶逐一流程進行檢討，包含代工決策審核、新代工廠管理、既有代工廠管理、簽訂合約、代工廠加工品質管制…等，從中歸納出五大主要問題點，引導客戶思考並給予優化建議。
輔導成效說明	透過診斷並歸納出五大主要問題點，並提出五大改善對策，協助協力廠商優化代工管理作業並建立系統性管理機制，提升其自主管理能力。

專案名稱	建立鮮食公司描述性品評輔導專案	照片
輔導內容	診斷鮮食公司品評機制現況，提出 4 項主要問題點，歸納為 3 大輔導議題，並客製化規劃輔導架構，包含米飯參考樣品的製備與確認、米飯描述性品評定性和定量理論與實務應用，由淺入深建立客製化輔導內容。	
輔導成效說明	提升鮮食公司描述性品評專業技巧，並協助其建立米飯專家品評團及管理機制，進而應用於日常產品品質把關。	

專案名稱	顧客抱怨處理輔導專案
輔導內容	當公司接獲消費者反應產品問題時，公司如何有效回饋消費者需求，對企業整體形象具有至關重要的影響，因此客服專員皆須具備專業之顧客抱怨處理技能，方能將危機化為轉機。顧問透過循序漸進之輔導內容，包含消費者型態、顧客抱怨種類、顧客抱怨相關法規規範、電話禮儀處理與溝通技巧，並規劃顧客抱怨處理流程座談會、安排顧客抱怨電話處理實習、實際拜訪消費者實習…等主題內容。
輔導成效說明	提升客戶之顧客抱怨相關觀念、培養客服專員應對處理顧客抱怨之專業技能、建立系統性顧客抱怨處理流程。

專案名稱	FSSC 22000 驗證輔導專案	照片
輔導內容	輔導優化現有 ISO 22000 管理系統，輔導內容共分為四階段：現況診斷及規劃涵蓋 4 項議題、透過教育訓練建立人員食品安全管理系統之觀念、管理系統的執行與驗效 / 確效、驗證缺失改善回覆與取得證書等，逐步建立客戶品質管理能力。	
輔導成效說明	使其符合衛生法規及 FSSC 22000 要求，提升客戶食品安全管理能力，並協助其通過 FSSC 22000 食品安全管理系統驗證。	

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。



責任生產管理基本資訊

- 2023 年統一企業永康、新市、台中、楊梅、中壢五大總廠區及湖口園區合計有 24 個生產設施場所，包含 23 個食品廠及 1 個飼料廠
- 2023 年統一企業售出產品重量共計 1,373,229 公噸

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多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)
- 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 - 2023 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。



2023 年度統一企業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

統一企業不僅透過食品安全管理系統來完善各廠區之管理規範，亦依據不同生產類型廠房訂有自主查核制度，將生產風險降至最低。

2023 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	二級查核情況 • 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% 三級查核情況 • 食品生產廠總廠數：23 • 技術群複核生產總數：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：2023 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，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、品管以及研究單位進行食安風險監控查核作業，確保各生產、品管與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 2023 年底總共查核 51 家，缺失件數合計 252 次，缺失項目主要為原料保存及擺放管理異常、原料標示不清楚以及硬體設備異常，發現的缺失統一企業均會逐一追蹤改善結果，並確認均已完成改善。

2023 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%	0.3%	49.3%	0%	49.6%
內部品管單位	0%	0%	5.3%	0%	5.3%
內部研究單位	0%	0%	2.3%	0%	2.3%
代工廠	0%	0.6%	42.2%	0%	42.8%
小計	0%	0.9%	99.1%	0%	100%

2.4.4 投資設備優化製程

由於食品製造的過程十分複雜，加上統一企業生產的產品種類多樣，因此必須在製程中減少人員操作，以確保食品安全。同時為了提升製造效率，企業導入自動化技術，加強檢驗設備的升級，以減少繁瑣的人力工作，確保能達到提升食安管控與作業品質。

導入設備強化檢驗能力

設備名稱	高速冷凍型離心機	
投入費用	37.5 萬	
應用效益	縮短乳製品金黃色葡萄球菌腸毒素檢驗時間，及時為產品食安把關	

	設備名稱	液相層析串聯質譜儀 (LC/MS/MS)
	投入費用	900 萬
	應用效益	應用於 β- 內醯胺抗生素、抗原蟲藥物以及極性農藥 ... 等，提升實驗室檢驗效率，降低委外檢驗替產品食安把關

	設備名稱	聚焦式微波消化
	投入費用	300 萬
	應用效益	應用於重金屬檢驗，且該儀器的功率提升，對於高碳或是不易微波的素材可以提升微波效果，大幅縮短實驗室檢驗時間

2.4.5 強化物流服務管理

統一企業於 1996 年成立流通公司，將商流及物流整合成系統性供應鏈服務，業務服務面包含各級市場、量販、通路。

於商流模式，產品服務涵蓋常溫、冷藏、冷凍多溫層，團隊累積多年經驗在厚實穩健的基底，持續開拓，積極經營通路佈建、通路行銷、通路管理；在物流方面，建構一階與二階物流服務，在「準時、正確、高價值」的基本原則上，不論運輸、儲存、配送等各類需求，讓客戶安心滿意的物流是不變的宗旨，為此統一企業制定評鑑規範，定期安排協力車隊進行相關評鑑考核，期望能與合作夥伴共進步共榮，持續成長，評鑑內容包含人員管理、車輛管理以及作業管理三大構面，2023 年共進行 47 家車隊考核，且考核通過率 100%。

2023 年
共進行 47 家
車隊考核評估
通過率 100%

定期保養， 確保運輸品質



為確保運送品質，統一企業要求協力車隊需定期檢查保養，時刻控管運輸要素保持安全穩定狀態，包括像針對冷鏈車冷凍機組檢查，每運轉 500 小時必須進行保養檢查；宣導車輛的定期檢查維護，依照車輛各期數採公里數檢查等。透過預防性的管理作為，讓車隊在運輸時能更加安全。

除運送品質外，針對物流車隊各運送路線，進一步整合相關企業之資源，持續進行優化及調整。例如以生產排程為例，參考過往市場數據，在南北不同廠區生產排程預先調整生產量及廠區庫存，降低因缺貨需南貨北運的頻率，此調整一年可節省里程數約 24,000 公里。

生產排程優化， 每年節省里程數 約 24,000 公里



2023 年度因應業務成長需求，與 2022 年相比，新增了 3 家物流協力商。為減少運輸所造成的碳排放，統一企業要求物流車隊採用新型環保車及對車輛實施汰舊換新政策，2023 年採用新型環保車的物流協力商占 76.6%、運輸與倉儲服務金額占 79.8%。在 2023 年度共汰換了 13 台車，均使用環保期數 5~6 期車，以減少對環境造成的傷害。除了對車輛汰舊換新外，統一企業也提升物流車隊在運輸上的效率，由資訊部協助開發車輛的管理平台，透過線上的方式，以期整合物流車隊共 10 家物流協力商的 GPS 訊號於同一平台進行訂單管理、進廠管理與任務管理等，預計 2024 年 5 月上線。



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，掌握未來消費健康需求趨勢，因此將現有產品朝低鹽、低鈉、低糖方向發展，並積極推動無糖與少添加糖產品開發。

我們推出無額外添加糖的茶裏王系列飲品與氣泡水，以減少消費者過量攝取糖分，預防疾病的發生。同時，為滿足國人對營養保健的需求，我們針對忙碌的上班族推出麥芽飲品與益生菌膠囊。此外，統一保健中心也推出葉黃素 +DHA 藻油膠囊及健康 3D 系列保健食品，提供更全面的健康維護。

為因應銀髮族飲食習慣的變化，統一企業推出博客雞胸肉系列與及第植物肉，2023 年共有 23 項產品獲得銀髮友善產品認證，為成熟年齡族群提供更優質的選擇。此外，堅持「無添加物，即為永續」的理念，我們推廣產品減少添加物並需有清晰的標示，以便消費者易於識別添加物的資訊，2023 年我們共有 28 項產品獲得 A.A. 潔淨標章認證。我們的產品除了屢獲中華民國專利、SNQ 國家品質標章和顧客滿意度金質獎之外，在國際層面上亦獲多項殊榮，包括 ITI 風味絕佳獎章、國際品質評鑑大賞 (Monde Selection)、俄羅斯阿基米德國際發明展金牌及馬來西亞 MTE 國際發明展金牌等，證明了我們產品的卓越品質與創新能力。



專利資訊

統一企業的研發及技術單位經常與關係企業交流合作，分別有專利授權統一超商公司使用於鮮食系列產品及統一企業中國投資公司使用於生活麵 (速食麵) 系列產品。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 2023 年底

已取得專利數共計

537 件

其中發明專利 **188** 件

新型專利 **279** 件

設計專利 **70** 件

2023 年度

取得專利數為

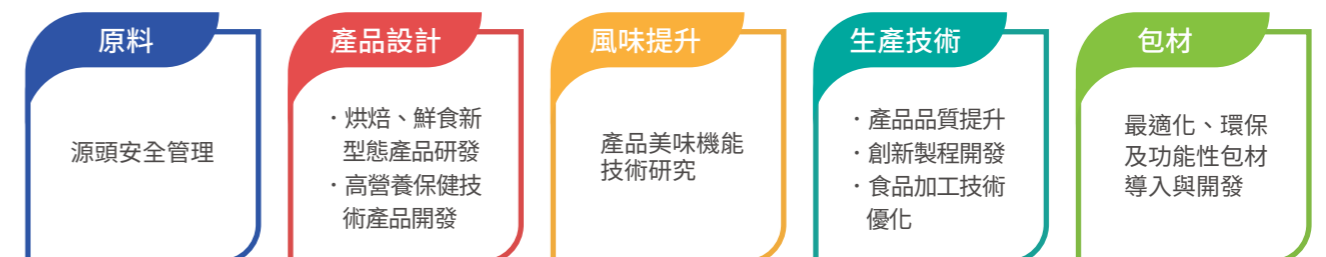
20 件



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，統一企業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，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	2023 年 達成狀況	2023 年 重點成果	2024 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 	1. 輕食新品開發 2. 熟齡族營養品開發 3. 發酵乳新品開發 4. 鹹口味烘焙食品開發 5. 常溫檸檬果茶開發	1. 精緻糕點食品開發 2. 氣泡水開發 3. 加料冰棒產品開發 4. 無糖茶、少糖果茶精進 5. 減鈉蔥燒牛肉麵開發	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 並持續 精進中 	1. 非油炸麵技術精進 2. 常溫烘焙食品技術精進 3. 發酵乳菌種技術精進 4. 非熱加工茶葉萃取技術 5. 常溫果茶風味穩定技術	1. 營養強化機能牛乳開發 2. 高蛋白豆漿新品開發 3. 高纖烘焙食品開發 4. 預製菜料理包開發 5. 港點特色手工捏花水餃 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

2.5.2 多元飲食趨勢兼顧健康與美味

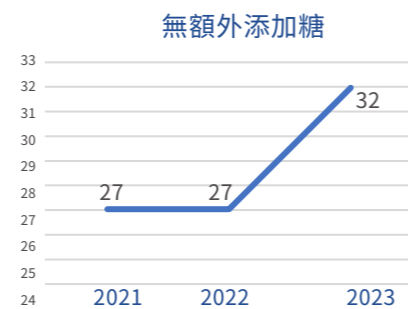
隨著台灣人口結構朝向高齡化、少子化演進，生活型態也跟著產生改變，外食族比例逐漸增加；此外，後疫情時代的到來，消費者健康意識提高以及對環境友善的關注提升，飲食需求變得更加多元，協助消費者迎向健康生活是我們的重要任務。因此，產品開發需要更多的創新，我們積極開發各種類型的產品，以滿足不同消費族群的需求，期許成為社會大眾於健康飲食生活中的最佳夥伴。

無額外添加糖

根據國民健康署研究調查顯示，若攝取過多的糖，除了容易蛀牙外，還可能誘發胰島素抗性，增加肥胖、代謝症候群機會，導致血壓、血糖、血脂升高，增加心血管疾病風險，加速身體老化，甚至可能增加罹患癌症之風險。

品項數量：

截至 2023 年底，共有 32 項無額外加糖產品，相較 2022 年，新增 5 項產品，成長 18.5%。



亮點產品與說明

1. 茶裏王四季春茶

✓ 使用 100% 的台灣茶葉，嚴選春冬茶，且無添加任何糖與香料。

2. SPARKLING 氣泡水

✓ 零熱量且無額外添加糖。檸檬口味使用日本瀨戶內的黃檸檬風味調配，具有獨特清新的果香。



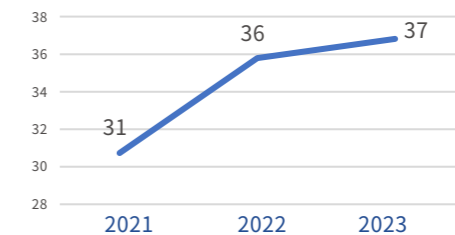
健康食品認證

為滿足消費者健康飲食取向與提升產品價值，我們根據目前衛福部公告的保健功效，持續開發與維護各類具有保健功效產品。截至 2023 年底，統一共取得 23 項健康食品認證。



減鹽減鈉

根據研究報告顯示，若鹽份攝取量過多，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，我們積極減少速食麵的鈉含量，以提供大眾健康的選擇。



根據衛福部食藥署訂定之每日鈉參考值為 2,000 毫克，本公司有 37 個速食麵品項每份不超過 2,000 毫克。

沖泡式非油炸麵

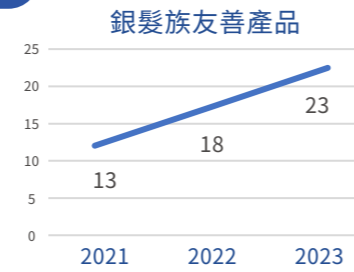
- ✓ 統一企業致力於追求讓麵食更貼近新生代的飲食生活，經歷 15 年的麵身專研，打破傳統生活麵（速食麵）的侷限，開創出麵體的新世代沖泡式非油炸麵。
- ✓ 截至 2023 年底，共有 10 支 SKUS 使用充泡式非油炸麵身。

銀髮族友善產品

隨著台灣人口結構的轉變，我們也有朝向養生、輕食、個食化產品的研發發展，同時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。

品項數量：

截至 2023 年底，共取得 23 項銀髮友善產品。



亮點產品與說明

1. 博客墨西哥風味辣雞胸

- ✓ 每份提供 22g 蛋白質，滿足消費者蛋白質攝取需求，並於 2023 年獲獎銀髮族友善食品。

2. 及第植物肉水餃

- ✓ 植物蛋白零膽固醇 / 零反式脂肪。
- ✓ 含 16.8g 蛋白質 = 2.4 份蛋，為茹素者補營養。
- ✓ 榮獲食工所 2023 年銀髮友善食品。

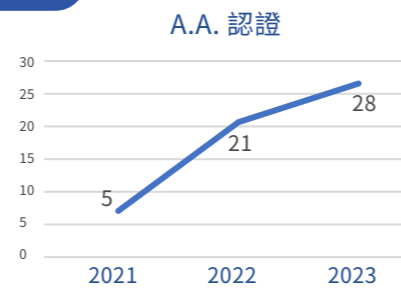


無添加物 -A.A. 認證

A.A. 認證產品係由 Anti Additive Clean Label Organization 所推動之認證，其組織為全球獨立公正的機構。A.A. 提倡並推廣 "Anti Additive, healthy and sustainable"，即「無添加物，健康永續」。A.A. 以「Clean Label」的概念做為執行與推廣的基礎，除提倡於食品與各類產品減少添加物外，同時需提供明顯、易判讀的標示，使消費者能得以輕易判斷內含添加物的多寡並避免有害物質。

品項數量：

截至 2023 年底，共取得 28 項 A.A. 認證產品，相較 2022 年，新增 7 項產品取得認證，成長 33.3%。



亮點產品與說明

1. 好勁道全系列商品

- ✓ 精選 100% 澳洲黃金小麥。
- ✓ 引進日本技術規格「杉木室」，麵條經三階段歷時 8.5 小時的乾燥熟成。
- ✓ 全系列通過國際 A.A.Clean Label 最高等級 100% 無添加驗證，不以食品添加物改變食材口感。



2. 晨光 GOLD 生土司

- ✓ 運用 12 小時低溫熟成專屬生湯種工法，讓土司皮薄、柔軟與細緻，不添加人工色素及香料、乳化劑。
- ✓ 榮獲國際無添加 A.A. 三星驗證，以及全球純粹風味 A.A. TASTE AWARDS 三星大獎殊榮。



友善環境產品

瑞穗鮮乳原色瓶 930ml 全脂 / 低脂

- ✓ 為了響應環境友善與永續，瑞穗鮮乳於 2023 年度的「世界牛奶日」以及「世界環境日」，從領導品牌角度出發，以品牌友善環境與能源使用、友善牛隻作為鋪陳，帶出 6/1 起推出 14 日限定的如木包材「原色瓶」來響應世界環境日的具體行動，建構品牌在 ESG 的美譽度。
- ✓ 產品包材獲得保護森林生態的 FSC 驗證；經英國碳信託 (Carbon Trust) 驗證為一減碳包裝，可於製造過程中減少碳排放。



BODYTALK 高纖低脂牛乳

- ✓ 以環保的紙包材 TPA 包裝，且配置利樂專利可重複使用的「夢幻蓋」，使產品更便利也更環保。
- ✓ 配方以低脂及高纖為產品核心，發展更健康的產品。

咖啡廣場 TP 鋁箔包包材

- ✓ 產品使用具 FSC 森林管理委員會驗證之包裝，落實永續採購政策，以行動支持森林永續，保護環境的同時也能提升品牌形象。



動物友善產品

統一企業除遵循衛福部之健康食品認證規範外，以動物福利與環保永續為宗旨，推動動物友善產品。2023 年度我們結合飼料營養專業與通路資源，與牧場執行垂直聯盟策略，推出永續雞蛋。



綠璽牧場永續動福平飼蛋

產品說明

環境友善：牧場建材與設備採用綠色智能空間規劃，實現隔熱節能和綠能發電的雙重優勢。場內根據母雞的天性結合畜牧科技，打造水簾式平飼場域，提供母雞舒適場地；通風系統使雞糞在場內迅速乾燥，形成有機廢棄物，再製成天然再生肥料。汗水處理系統生成再生水，灌溉場內綠籬，助於滋養土地，實現低廢棄物和低污染的循環經濟。

產品品質：由專業獸醫師提供客製化的服務，為母雞提供營養的配餐，採用獨立的素食飼料生產線及專用運輸車，嚴格控管以避免動物性蛋白的交叉汙染。飼料本身無添加抗生素、無人工色素，同時添加植物營養精華，不但保護雞隻腸胃道功能，且充足的營養讓蛋殼厚實，使蛋香濃郁。



酪農輔導與乳牛友善飼養計畫

計畫內容：統一企業針對乳牛的飼養管理，制定了一套完整的技術服務項目，包括預防醫學、畜舍建構、營養配方與飼養管理、DHI 分析、永續經營等 17 個項目。專案的目標是提供乳牛舒適及健康的生活環境，並藉由技術服務提升牧場的永續經營能力。

輔導機制：除了協助牧場改善飼養管理技術，公司定期舉辦教育訓練，如出國研修、技術交流活動等，以確保酪農能掌握最新的飼養技術和管理知識。例如，在畜舍建築技術輔導方面，我們強調設計必須考慮到牛隻的舒適度和行為需求，改良牛隻休息處的牛床與牛頸夾的尺寸；在營養配方服務方面，我們針對不同牛群提供合適的營養配方，以確保乳牛可以獲得足夠的營養。此外，在環境方面，我們汲取以色列的經驗，引進熱緊迫控制技術，協助牧場檢測風扇效能、測量環境溫濕度，並提供改善建議以確保乳牛在炎熱的夏季也能保持舒適和健康，從而提高進食量和泌乳量。

績效：乳牛的生活品質提升之後，泌乳效率也有顯著改善；從 2021 年到 2023 年，泌乳量從平均每天每頭 22.55 公斤增加到 23.24 公斤，證明實踐友善飼養、持續教育和技術革新在動物福利與產業效率提升中扮演了重要的角色。



除了關注消費者的飲食趨勢和健康外，我們也持續專研台灣寵物飼養環境，在食安第一的守則下，為台灣犬貓打造更健康、更優質的寵物食品，提供毛孩更好的生活享受，2023 年再推出 Petlife 優質寵糧系列商品。

Petlife 晶饌纖蔬肉糧系列與雙饗鮮糧餐系列

- ✓ 使用低敏健康食材與完善主食營養配方的乾糧設計，以及在地食材製成的鮮食凍乾及鮮食餐包，順應臺灣寵物餵養趨勢，將營養乾糧 + 美味凍乾 / 餐包融合於一餐，提供毛孩更全方位的愛護。
- ✓ 晶饌纖蔬凍乾突破寵物食品限制，創新採用 100% 食品級原料及製程，以真空晶萃凍乾技術，經過 60 小時以上低溫熱化、-20 度到 70 度的三溫暖真空凍結乾燥，鎖住食材的原味與營養。
- ✓ 雙饗鮮糧餐首創乾糧 + 鮮食組合產品型態，選用人食等級「鮮食佐餐包」，以新鮮原肉及蔬果製成，不添加香料 / 色素，保留食材香醇原味。



外部認證與獎章

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，讓世界看見統一企業的好產品。截至 2023 年底共取得以下外部認證與獎章：

ITI 風味絕佳獎章

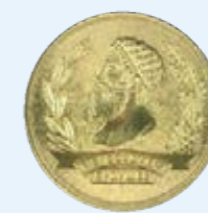
由世界頂尖風味專家組成之評審團隊，藉由「盲測」方式，進行產品的感官分析，包含視覺、嗅覺、味覺、質地、入口感受等評鑑項目。最後將依品評分數的高低分為 3 種評鑑等級授予獎章（一星 - 三星）。



截至 2023 年底
統一企業共計 14 個
品項取得 ITI
風味絕佳獎章。

俄羅斯阿基米德國際發明展

俄羅斯莫斯科阿基米德國際發明展由莫斯科城市機構 VOIR 與阿基米德國際創新組織共同籌劃主辦，以激勵發明創作、專利許可、活絡市場、推廣創新商品為目標，被視為全球重要且最具規模的創新論壇之一。展覽之獎項名次皆由專家委員會及國際評審團親自評選，挑選出最突出、具特色的作品。



截至 2023 年底
統一企業共計 3 個
品項取得阿基米德
發明展金獎。

馬來西亞國際發明展

國際知名展覽 - 馬來西亞 ITEX 國際發明展，是創意與發明的專業展，由馬來西亞發明與設計協會組織的 ITEX，展示來自全球各地的創意產品。不僅為企業提供一個理想、結盟及合作的平台，更為公司的產品帶來曝光的絕佳機會，是開拓市場的絕佳舞台。

統一企業在 2023 年由產品「紅麴 + 鎳雙效錠」獲得金牌；「預倍葉黃素 + DHA 藻油膠囊」獲得銀牌。



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理念，致力於運用核心能力來創造產品更高的價值。同時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遵循規範，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檢視，並設有「包裝標示審核流程」，結合各事業群、商業研發所、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。2023 年共審核 1,018 件，核准件數 756 件，駁回件數 262 件，駁回案件以標示文字、成份內容有缺漏或錯誤為主。



審核內容
用語合理性、公司服務及形象、商標審核
標示正確性、使用資料之科學合理性

負責單位
行銷企劃室 - 品牌管理、商標管理單位
商業研發所、食安中心品管單位、生產廠



**2023 產品標示審核
共審核：1,018 件**

- 核准件數：756 件
- 駁回件數：262 件

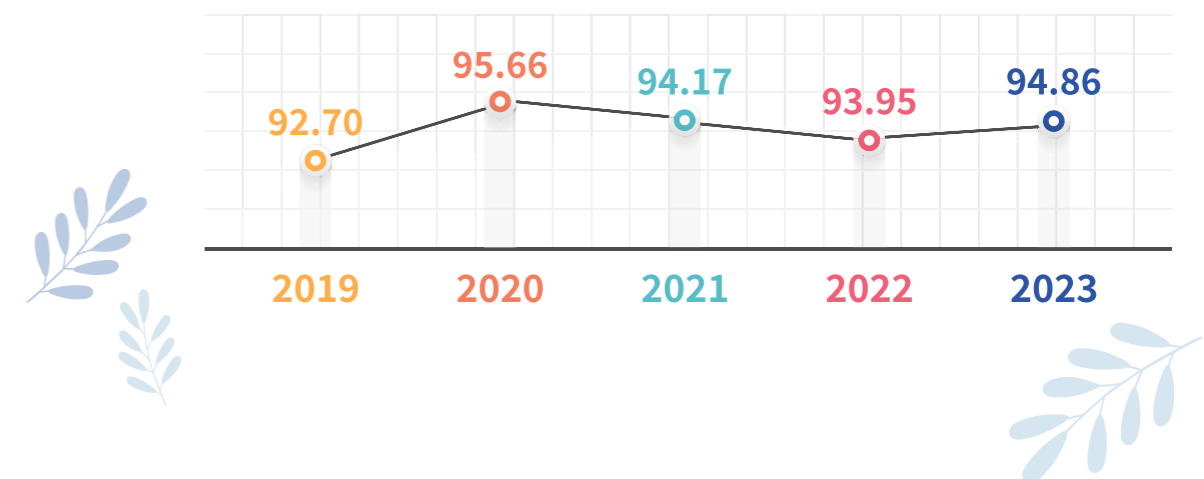
2.6.2 消費者諮詢服務

愛用者服務中心透過多元管道（包括 0800 專線、官網、服務信箱、通路回饋等）來傾聽顧客的聲音。其中電話服務專員受理顧客抱怨後，將登錄於「顧客抱怨及反應系統」，系統會自動發信件通知顧客服務經理、品管窗口、產品 PM，另以電話通知顧客服務經理聯絡接洽。顧客服務經理接獲通知後，配合顧客時間儘速完成處理，我們以「1 小時內聯絡，24 小時內處理」為目標，透過有效率的服務，與大多數（約 98.9%）抱怨顧客取得處理共識。

若是於上班時間，電話服務專員接獲反應，都會即時立案、聯絡顧客服務經理。假日或非上班時間，若為緊急事件或顧客要求立即處理，我們會請顧客服務經理立即聯絡；若非急件，會與消費者溝通上班日再聯繫處理。

在客訴處理結案後，愛用者服務中心會透過滿意度調查，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品質。

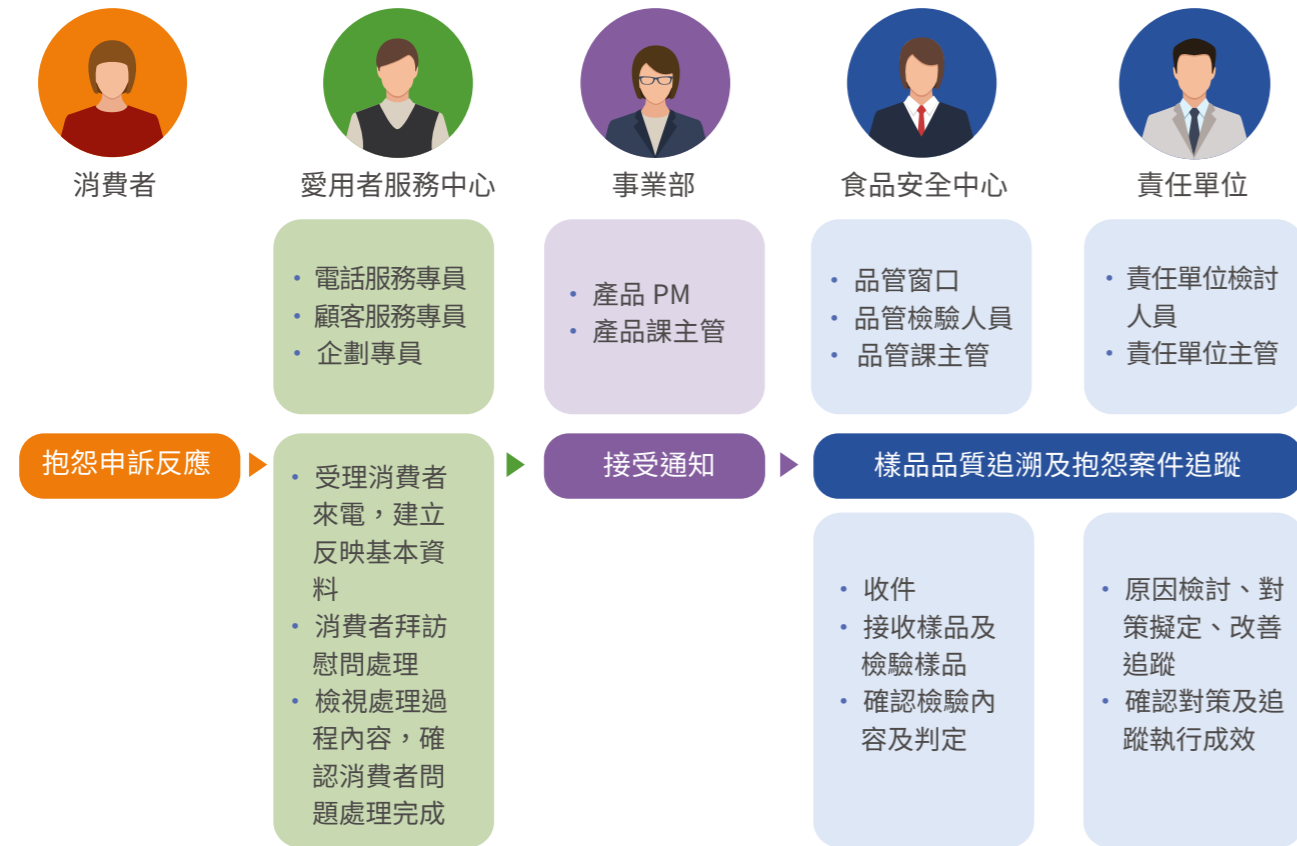
滿意度分數



3

致力環境永續

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
紙盒裝產品頂封封口處偶有封合較緊現象，導致封口處不易完整撕開。	頂封開口處靠人員以手進行開盒測試，封合度無量化數據管理。	導入封合拉力檢測儀，量測及監控紙盒裝產品頂封封合度。

拉力測試儀



拉力測試示意圖



3.1 環境管理責任

3.2 氣候變遷與能源管理

3.3 水資源管理

3.4 污染防治與管理

3.5 包材管理

