



3

- 3.1 產品創新
- 3.2 服務創新
- 3.3 食品安全管理
- 3.4 品質管理與檢驗
- 3.5 產品溯源

永續產品與服務

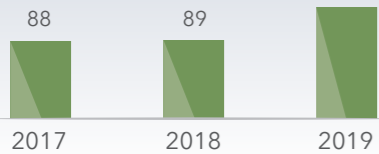
3 永續產品與服務

投入研發費用

(新台幣仟元)

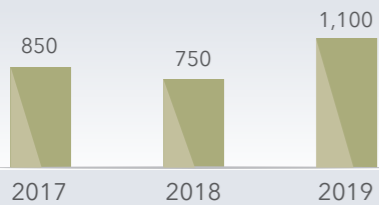


商品開發專案件數



產品品質優化與製程改善投入金額

(新台幣仟元)



商品開發專案件數

達 **282** 件



榮獲頒發
「銀髮友善食品」



100% 採用環保
竹纖維餐具及吸管



第一家食品業取得
「雙重履歷」



榮獲餐廳評鑑

「**3**星級」

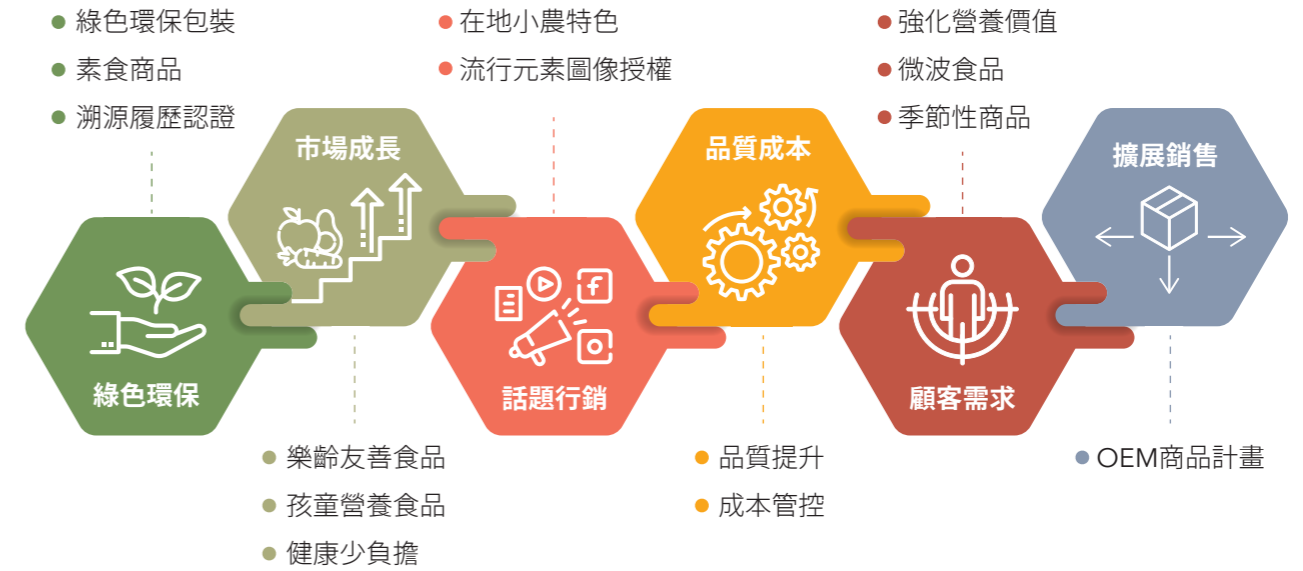
- 近三年商品開發專案件數達282件，產品品質優化及製程改善專案件數達53件
- 新東陽炙燒蜜汁豬肉條、寶實健康純肉鬆、雪藏綠豆糕、純雞肉鬆、養生肉鬆，榮獲行政院農委會頒發「銀髮友善食品」
- 國道服務區100%採用環保竹纖維餐具及吸管
- 生產端和通路端分別設置「食品安全決策小組」
- 訂定食品安全監測計畫，通過ISO 9001、HACCP、ISO 22000、FSSC 22000等食品安全系統認證
- 第一家食品業取得「產品履歷」及「流通履歷」雙重認證
- 桃園國際機場「臻好食客棧」，榮獲台灣農業跨領域發展協會(AMOT)溯源餐廳評鑑，由2018年「2星級」提升為2019年「3星級」

3.1 產品創新



● 創新策略

新東陽以「樂活 LOHAS」為產品創新理念，依「綠色環保」、「市場成長」、「話題行銷」、「品質成本」、「顧客需求」、「擴展銷售」等六大策略主軸規劃各項商品開發計畫。新品規劃以銷售大數據及蒐集商品流行情報為創新發想依據，不僅貼近顧客實際需求，同時搭配在地食材、季節美食、人文生態等元素，以及結合社會公益推動等主題，兼具「產品特色、在地連結、社會公益與食品安全」等特質。透過創新商品及禮盒包裝的開發與推廣，新東陽提供對消費者更營養健康，對環境更友善的選擇，讓大眾品嚐美味的同時，以行動響應永續，促進責任消費與生產。



綠色環保
環保包裝

「吉慶大觀園禮盒」

- 精美禮盒包裝，可轉化為古典燭燈飾或置物盒，兼具巧思與環境友善
- 循環經濟概念設計，從源頭產品開發時，確保包裝能再利用，減少廢棄



「鼠錢滿滿禮盒」

- 借重瓷林公司林光清大師精湛手藝，創意設計「招財黃瓷鼠存錢筒」
- 「富貴紅瓷鼠聚寶罐」內有金錢松露黑豬肉乾，兼具送禮祝福、美食品味、瓷器典藏多重功能



綠色環保
溯源履歷

「履歷黑豬香腸」

- 農委會「TAP產銷履歷」認證
- 「加工食品流通履歷」認證
- 採用台灣頂級黑豚，以最佳肥瘦黃金比例，加入獨家配料低溫48小時醃製



唐點子「土旺來酥」

- 農委會「TAP產銷履歷」認證
- 與南投八卦山脈在地小農合作，以台農2號土鳳梨做為原料
- 不添加色素、不添加香料、不添加防腐劑、無二氧化硫漂白劑



市場成長
老少咸宜

「炙燒蜜汁豬樂條」

- 榮獲農委會2019「銀髮友善食品Eatender」認證
- 嫩化處理改良，口感軟嫩易咀嚼
- 單條單入包裝，包裝好撕不沾手
- 無添加防腐劑，減輕身體負擔



「寶寶健康純豬肉鬆」

- 榮獲農委會2019「銀髮友善食品Eatender」認證
- 營養師調配，細緻處理，專業把關有保證
- 僅用3種單純原料：豬肉、蔗糖、純釀醬油
- 蛋白質含量58%，領先業界
- 減糖17%、減鈉45%、脂肪減少38%
- 不添加防腐劑、味精、鉀鹽，食在安心



市場成長
健康減糖

「無糖豬肉乾」

- 不含蔗糖、麥芽糖，以熱量較低之糖醇取代
- 經檢驗合格，屬於「無糖食品」，一般消費者或糖類限制者皆可食用
- 獨特配方，肉質鮮嫩、口感紮實，軟中帶Q、嚼感十足



「黑豬無糖肉鬆」

- 經食研所檢測為無糖食品，百分百無糖，以蔗糖取代，是糖尿病患者的美味選擇
- 較市售豬肉酥熱量少18%、脂肪少30%、鈉降低34%，輕鬆飲食少負擔
- 醫學大學營養學博士實驗室檢測為低GI食品



話題行銷

跨界聯名「Hello Kitty 蜜汁金錢豬肉乾」

- 跨界聯名，吸睛包裝，限量發售，加贈限量小提袋、紙提袋
- 首波台北101專櫃開賣活動，邀請「烘培女神」鄭凱欣Casey站台
- 特色會場拍照打卡送肉乾



媽祖聯名「珍珠奶茶酥」

- 創意開發飲品為精緻糕點
- 台灣特色之最佳新奇美味伴手禮
- 大甲媽祖祈福限定，有呷有保庇
- 不添加防腐劑、人工甘味劑



顧客需求

「新東陽多穀黑豬肉鬆」

- 添加25種綜合豆穀物，健康加滿分
- 優質小麥膳食纖維，有助消化
- 選用健康安定棕櫚油
- 保證不添加防腐劑、味精



「鹹豬肉粽」

- 蘋果日報客家粽評比第1名
- 降鹹配方更健康
- 結合客家特色—嚴選黑豬五花肉製成客家鹹豬肉，配上古法拌炒的客家油蔥酥，帶有特殊的鹹香味



● 創新管理

● 產品創新研發

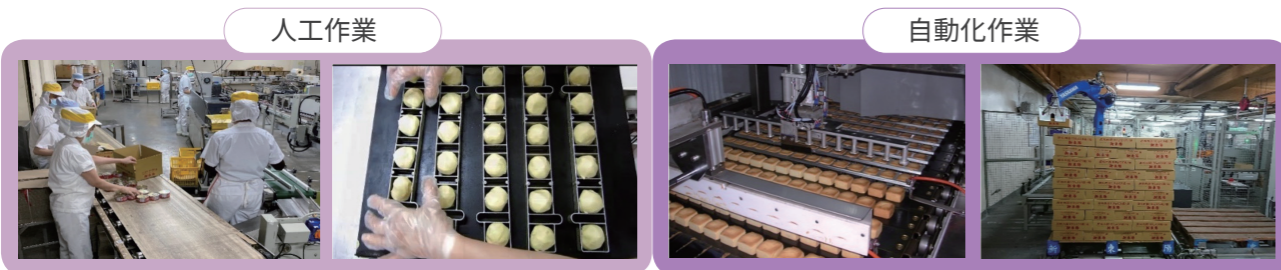
新東陽積極投入研發，秉持符合法規、品質優先再議成本之範疇，工作項目包含：新產品開發、舊產品改良、新舊原物料審核與評估、產品標示、未來法規預警、協助內部單位或外部廠商等。近三年投入研發費用呈顯著上升趨勢，2019年投入金額達新台幣517萬元，為2017年度的2倍餘（含研發專案、人事薪資、教育訓練、設備、雜支及交通等費用總和）。研發團隊組成，除具備食品研發多年經驗，更持續接受外部訓練單位講習受訓及相關研討會，精進專業能力。2019年各類商品開發專案總案件數為105件。

● 品質優化及製程改善

為確保產品安全並提升品質，新東陽大園廠積極改善食品生產流程，針對產品品質優化及製程改善，2019年投入金額達新台幣110萬元，完成專案共12件。

● 生產設備升級與自動化

為了提升生產效率，達到標準化、自動化，新東陽也就生產管理方面，持續透過導入新式硬體設備，革新作業流程，減少人工費用並提升產品品質。2017至2019年投入總金額超過1,979萬元，而2019年提案通過、2020年啟動的手工鳳梨酥生產包裝自動化專案，預計投入金額更達2,765萬元；相關重點推動方案摘錄如下。



● 產品標示

新東陽所生產的食品及食品原料之容器或外包裝，著重在清楚且完整的標示。新東陽透過內部「成品標示管理程序」的政策制定與實踐，確保符合「食品安全衛生管理法」及「食品安全衛生管理法施行細則」有關食品標示及廣告管理之規定。目前新東陽全品項成份採完全展開模式，讓消費者能瞭解產品成分、營養成分、過敏原、基因改造等資訊，並不會加上宣傳式的訴求與標語。當標示相關法規頒布，新東陽積極先行導入，在法規實行之前就先行符合新版高規格標準。2019年新東陽並無任何違反產品與服務資訊與標示之情事發生。

商品包裝標示審核流程



炙燒豬樂條-蜜汁 PORK STRIPS-DRIED

●原料/精選豬肉、蔗糖、醬油、調味劑(DL-山梨糖醇70%)+肉桂、調味劑(S-次黃嘌呤核苷二鎂二鈉+5'-鳥嘌呤核苷二鎂二鈉)、結著劑(多磷酸鈣、偏磷酸鈣、羧基磷酸鈣(無水))、抗氧化劑(異抗壞血酸鈉)、色素劑(食用鹽、亞硝酸鈉)、耐熱多色素、胭脂紅色素

●淨重/75公克 ●保存條件/避免高溫、日照、本產品不添加防腐劑，開封後請冷藏，並於1週內食用完畢 ●保存期限/未開封180天 ●有效日期/標示於包裝表面(西元年月日) ●負責廠商/新東陽股份有限公司大園廠 ●地址/桃園市大園區大工路11號 ●產地/台灣 ●過敏原資訊/本產品醬油含大豆、小麥成分，食物過敏體質者請留意！ ●密內含之小包脫氣劑不可食用！ MDA

營養標示		每100公克	
每份重量	15公克	每份	30公克
本包裝書	5份	每100公克	
熱量	50大卡	336大卡	
蛋白質	3.6公克	24.2公克	
脂肪	1.6公克	10.7公克	
碳水化合物	0.4公克	2.7公克	
反式脂肪	0公克	0公克	
總水化合物	5.4公克	35.7公克	
糖	5.1公克	34.2公克	
鹽	121毫克	805毫克	

3.2 服務創新



● 通路服務創新

針對多元通路的服務創新，新東陽從制度建立、管理溝通、稽核改善及獎勵施行等作法，促進內外部的創新推動，簡述如下：

2018年新東陽制定通路事業總處「新產品及創新服務改善提案獎勵辦法」，目的在於培養員工發掘問題與解決問題的能力，鼓勵同仁就新產品、創新服務改善及作業流程進行提案，以提升業績及服務品質，提案經部級主管確認送交討論時，以及進一步確認執行時，員工可獲得禮券獎勵；對組織營運績效產生重大貢獻度者，另依員工獎勵辦法呈核獎勵。另外，針對協力廠商專櫃也訂定「專櫃獎勵辦法」，執行專櫃半年度評比獎勵及專櫃個人優良表現獎勵。

門市貼心服務

新東陽各地據點因應所在特性，無論是街角的門市、百貨專櫃、客運轉運站或國道服務區及機場商場，都提供貼心服務，例如附設燒臘專櫃、現烤販售、退稅服務等，帶給每位門市訪客最佳體驗。

提貨免下車

新東陽門市提供免下車提貨服務，幫您解決停車位一位難求的困擾。

禮盒設計服務

可依您預算與需求提供禮盒設計服務，專業體貼的服務讓您送禮送到心坎裡。

代客送禮

購物折扣滿3,000以上，即可享有當地門市市區內單點免費送貨服務。

代客看車服務


新東陽門市提供店頭免費看車服務，讓您盡情購物，安心停車。

大陸地區寄送

如欲將台灣新東陽商品寄送大陸地區，門市代客提供大陸地區配送服務，寄送費用另計。

新東陽VIP優惠

至新東陽門市持新東陽聯名卡、貴賓卡可享有購物優惠。



新東陽顧客服務

永續樂活國道服務區

為了提倡環保議題的重要性，鼓勵大眾採取永續行動，新東陽自 2017 年起，在關西、西湖、清水、南投服務區實施四大環保項目。透過服務內容的調整，在提供良好服務的同時，新東陽多用點心力，尋找促進永續的解決方案，促進用路人以行動響應環保樂活。

● 自2017年世界無菸日起，成為全國第一家國道服務區停止販售香菸的業者

● 第一個在國道服務區設置新型熄菸桿的企業，成功減少過去舊型熄菸箱被以為是垃圾桶，造成環境髒亂的現象

● 劃定區內禁菸範圍，不僅關懷用路人的健康，更積極打造無菸國道環境。

● 國道服務區的來往人潮眾多，產生的垃圾量相當驚人，因此新東陽特別取經日本，全新製造的新款分類垃圾桶，將垃圾細分為一般垃圾、紙類、保特瓶、鐵鋁罐、玻璃五類；並於超商收銀檯及服務台設置廢電池及3C設備回收桶

● 除了宣導民眾隨手將垃圾分類，也達到區站美觀的目的，還吸引許多國際用路人拍照留念。

● 2017年12月實施後，單月即減量至少55噸垃圾量

**打造無菸國道
促進用路人健康**



**環保竹纖維餐具
循環經濟又安心**



**新款分類垃圾桶
宣導落實回收減廢**



**在地綠色採購
永續生活倡議**



● 熟食專櫃的內用餐具，全面改用環保竹纖維餐具，而非塑膠美耐皿或免洗餐具。

● 竹纖維餐具採用農作物加工後的天然廢棄物，如稻草、穀糠、麥稈，耐熱、耐油，又能在自然環境中分解，不對地球造成二次污染，餐具更經過SGS、FSI檢驗合格，兼顧環保與用路人健康。

● 2019年響應限塑政策，全面改用竹纖維吸管

● 新東陽自營超商自製便當等熟食食材，以採購週邊地區在地生產為優先，以減少食物里程及碳排放

● 響應「綠色採購」，優先採購具「碳足跡」標示、「環保標準」的認證商品

● 宣導用路人怠速三分鐘以上須熄火，減少廢氣排放

● 配合4月22日世界地球日等，結合區站特色舉辦環保教育活動，透過學習與體驗鼓勵綠色生活



綠色食尚減塑先鋒，國道服務區全面改用竹纖維餐具及吸管

響應永續趨勢及一次性限塑政策推動，新東陽關西、西湖、清水與南投服務區，早在 2017 年 10 月就全面採用不含塑料的竹纖維餐具。竹纖維餐具採用台灣產竹纖維原料，歷時 20 年研發植物纖維乾式工法，不添加塑料，並能在自然環境中分解，避免對地球造成二次污染。餐具更經過 SGS、FSI 檢驗合格，兼顧顧客與用路人的健康。

2019 年 6 月，新東陽提早配合政府法令禁用塑膠吸管，以台灣產的竹纖維原料製成的可分解吸管，推動綠色食尚，為地球盡一份心力。為了見證竹纖維吸管的分解性，3 月先行在關西服務區舉行竹纖維吸管分解實驗。邀請交通部高速公路局、環保團體與竹纖維吸管業者一同將竹纖維吸管、塑膠吸管與一次性竹筷埋入土壤中，未來將向大眾公開分享實驗結果，也邀請全民一同關注環保議題。



國道服務區一站一特色

新東陽用心策畫經營每個通路，以全方位經營為思維，結合藝術文化、地方特產、環保生態等概念，規劃出具觀光、休閒、美食、購物特色的旅遊服務景點，創造最貼心樂活的體驗，成為多元通路的領導品牌。

站名	區站特色	創新永續服務
關西	 樂活客棧 關西新風情	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 植生牆綠建築工法、大面落地窗「花迎光林客席區」 ◆ 低碳蔬食產學合作「蔬。食樂」 ◆ 與韓國大保集團締盟姊妹企業，提供韓國人氣商品 ◆ 寵物共餐區、公廁免治馬桶、國道愛心漂傘
西湖	 快樂山城 甜蜜森林	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「西湖農場」蔬菜園圃，推廣食農教育 ◆ 文旦樹「柚香步道」，行走空間更舒適開闊

站名	區站特色	創新永續服務
<p>清水</p> 	<p>清水綠舟 幸福樂章</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆「追日太陽能板」、「風力發電體驗走廊」、「魚菜共生」等永續能源及循環生態之教育、參訪與倡議 ◆全國最大免換水生生態教育水族，10年來不須換水 ◆「3D 觸控互動區」及國寶級大師視覺地畫 ◆與日本 EXIS 公司合作打造日本專區「JAPAN SKY DINE」日本美食天堂
<p>南投</p> 	<p>原民美樂地 藝遊味境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆「紫蝶隧道」台灣最古老「水里蛇窯」改為生態教育廊道，展示紫斑蝶標本提倡保育計畫 ◆室內空氣品質監測器、國道及南投旅遊資訊專區 ◆漂書站、兒童遊戲區、無障礙友善設施

更多區站詳細介紹及永續樂活設施服務內容，歡迎前往新東陽國道服務區官方網站



● 全台第一位智能餐盤回收大使 Enviro 機器人

新東陽自 1979 年取得桃園國際機場商場經營權、2007 年起經營土特產商店以來，持續以商場為媒介，用心提供國內外旅客最優質貼心的通路體驗。

響應近年桃園國際機場轉型智慧機場，新東陽與東元電機合作，在第一航廈美食街推出全台第一部客製化餐盤回收機器人 Enviro。機器人經過一年研發，並根據桃園機場空間、旅客動線客製化規劃，內建 6 顆超音波感測器及光學雷達掃描，偵測 25 公尺外的障礙，並防止近距離碰撞；以 AI 智能導航，最大速度可達每秒 1.1 公尺，可連續工作 8 小時；外觀設計以台灣黑熊為靈感，以語音提醒結合活潑表情，向客人推廣自助回收。

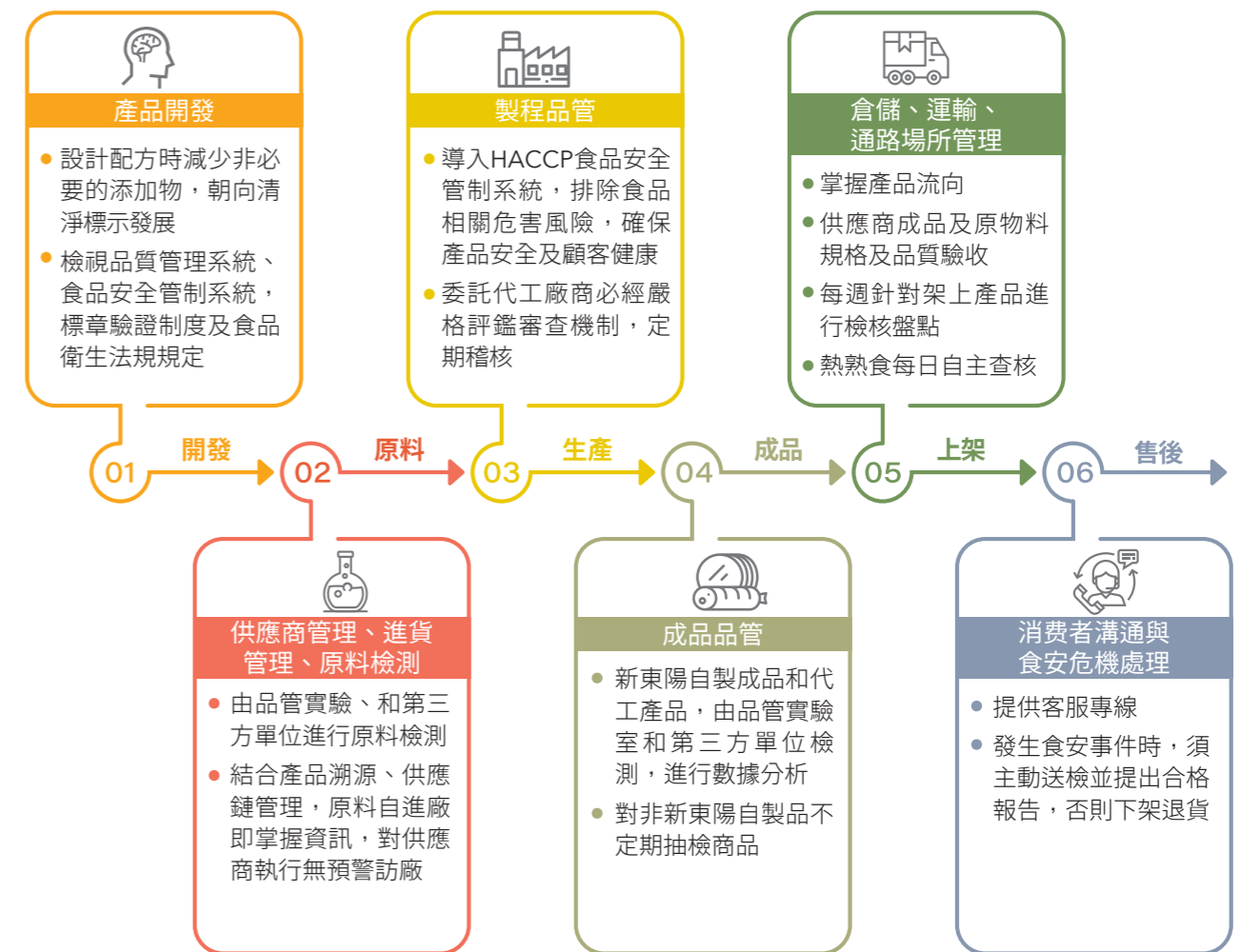
新東陽透過導入科技服務，讓來到美食街的旅客不只能品嚐台灣特色美食，還能透過機器人的趣味方式落實自助回收，享受更便利、舒適的用餐環境，體驗全新科技服務。新東陽也於 2019 年底將 Enviro 餐盤回收大使全面導入關西、西湖、清水、南投服務區。



3.3 食品安全管理

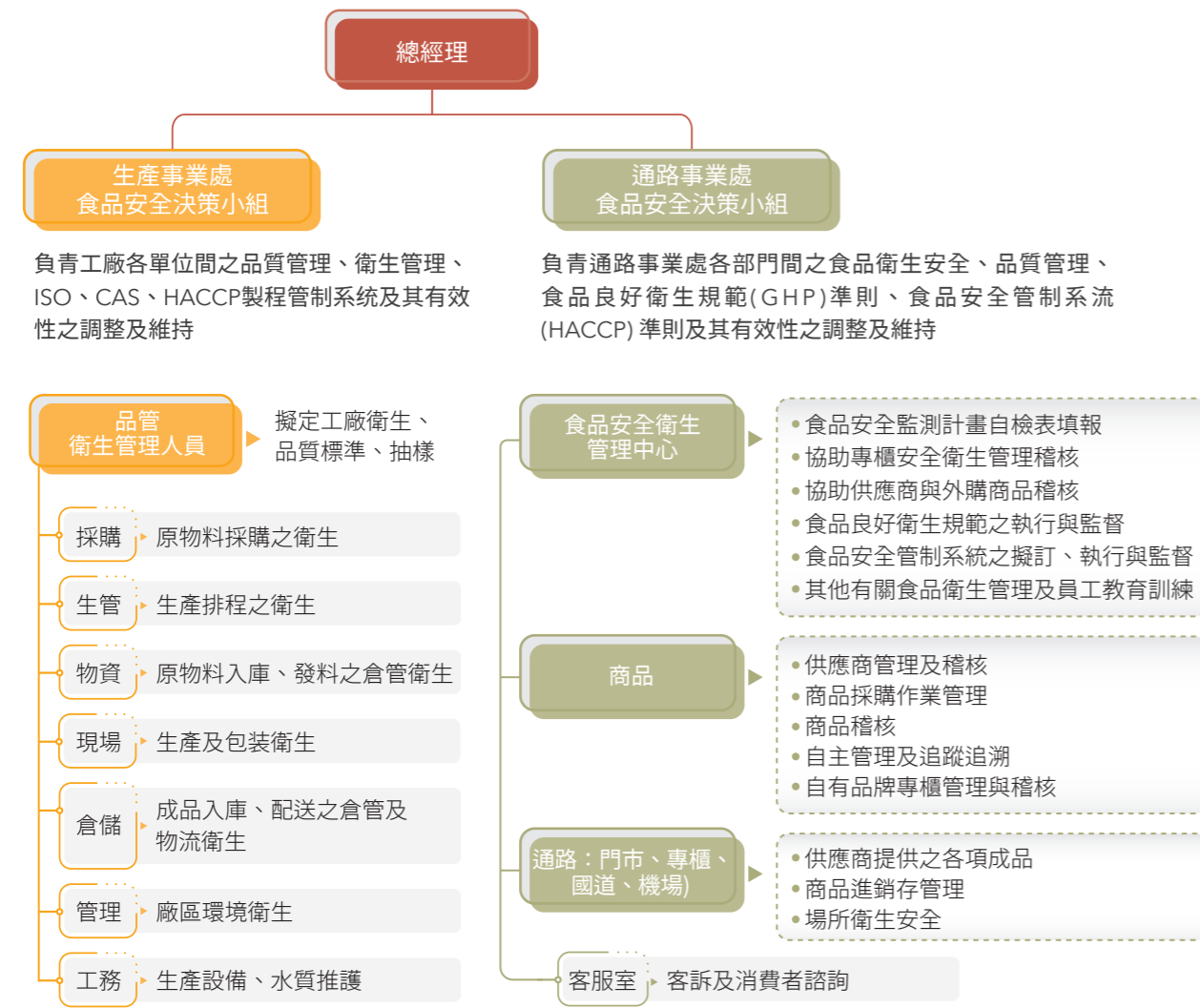


新東陽堅持遵守「良心生產」和「顧客健康優先」兩大承諾，於生產端和通路端分別成立跨部門的食品安全決策小組，從產品開發、原料供應、生產製程、成品品管、產品上架、售後服務六大關卡，把關食品安全，建立完整的管理系統與程序，不僅符合最新的食品安全衛生管理法規，更積極推動第三方認證的管理系統，納入風險危害控制的概念，如 HACCP、ISO 22000、FSSC 22000 等。以肉品為例，我們堅持保有傳承技術，所有的豬油皆為自己生產，徹底消弭外購油品可能導致的食安風險。由於這些努力，近年來即使國內經歷多次食安風暴，新東陽皆能脫穎而出，持續獲得消費者的信賴。



● 食品安全管理架構

新東陽食品安全管理由總經理統籌，平時透過全公司跨事業處之定期月會，針對產品品質及食安議題研議討論，另外在生產端及通路端分別設立跨部門的「食品安全決策小組」，建構完整的食品安全管理團隊。生產端的食安小組，負責把關進料、生產、出廠過程；通路端的食安小組，則負責把關通路販售的商品來源、供應商、上下架、銷售及餐飲等環節。客服室則透過本公司的客服專線，0800-011367，了解消費者意見，適時的向總公司、生產單位、營業單位反應。



新東陽生產事業處之食安小組每年召開年度審查會議，並於每月會議中，檢視 HACCP、ISO 等品質管理系統和品質目標執行狀況、檢驗異常事件及客戶抱怨、提請相關單位進行改善、更新相關法規或規範等。此外，針對食安管理相關人員，亦安排年度內外訓，確保其能掌握最新的食品安全技術及法規資訊。

2019 年品質管理、生產管理與採購部門成員參與培訓達 36 人次，涵蓋生產事業處產品線 100%。

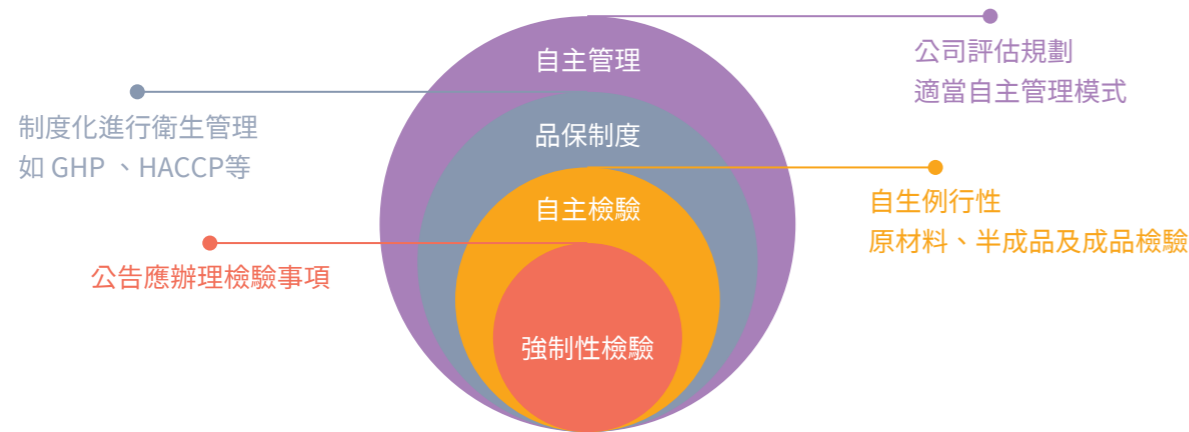
類別	課程 / 項目	時數	人數
職能培訓	108 年度精進食品業人員職能養成及導入計畫稽核訓練實務班	16	1
	108 年度 CAS 業者實驗室檢驗能力提升檢驗技術訓練班	16	1
	食品工廠原物料管理實務班	28	2
	有機溶劑作業主管訓練	18	1
ISO 條文	實戰 ISO 22000:2018 條文詳解班	6	1
	ISO 22000:2018 食品安全管理系統條文訓練	12	1
	ISO 14001:2015 環境管理系統 - 條文暨內部稽核員訓練	132	22
法規說明	108 年度推動食品業者保存產品來源文件輔導計畫業者說明會	3	1
	108 年度食品業追蹤追溯系統暨食品法規輔導計畫課程、說明會	7	1
	108 年度金屬類食品器具及包裝業者自主管理說明會	4	2
	108 年度食品工廠包裝材料管理及自主管理精進推廣說明會	8	2
	2019 年能力試驗執行暨法規新知說明會	4	1
小計		254	36

為使通路事業各單位的食品安全相關人員，能瞭解食品安全管理相關機制，並掌握最新相關法規，2019 年新東陽安排一系列涵蓋不同主題的課程與訓練。

受訓部門	課程類別	總時數	人次
商品部	食品安全監測計劃、一般餐飲衛生講習、相關法規說明會	51	15
機場營運部	食品衛生講習、HACCP 食品安全管制系統	304	64
國道營運部	餐飲食品衛生講習	62	40
小計		417	119

● 食品安全管理系統

新東陽以食品安全管制系統為藍圖，就整體產銷鏈進行風險評估及分析，建構自主管理之食品安全管理系統，並訂定「食品安全監測計畫」，確保食品衛生安全。除了遵循食品安全相關法規，新東陽更積極符合國際品質標準，爭取通過第三方驗證。以 HACCP 食品安全管制系統為例，早於 2002 年政府尚未要求時，大園廠即通過認證。2019 年新東陽確認符合「食品安全衛生管理法」及「食品安全衛生管理法施行細則」，未有違反食品安全相關法規之紀錄。



自主管理

- 依據「食品安全衛生管理法」、「綜合商品零售業者訂定食品安全監測計畫指引」，實施自主管理
- 新東陽遵守「食品良好衛生規範準則 (GHP)」、「食品安全管制系統準則 (HACCP)」、「食品及其相關產回收銷毀處理辦法」及各類衛生標準、限量標準及相關衛生安全法規

品保制度

- 以 HACCP 準則為自身品保制度之基準，依從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度等四大面向進行管理，系統性地妥適規劃供應鏈，並取得第三方管理系統驗證，健全食品安全管理措施。
- 新東陽大園廠取得 HACCP 食品安全管制系統、ISO 22000 食品安全管理系統、FSSC 22000 食品安全系統及食品業者衛生安全管理系統，範疇為生產事業處所有畜禽肉品加工、豬肉罐頭、水產製品、糕點產品、休閒食品類產品線，涵蓋率 92.1%

自主檢驗

- 就所販售之產品特性、品保制度及自主檢驗量能，依風險分析及控管原則等，評估並實施等同或優於基本要求 (強制性檢驗項目) 之相關檢驗及其他事項，作為有效品管措施的成果呈現。
- 新東陽主要產品項目，每年抽檢送第三方公證單位檢驗
- 新東陽品管人員依各產品「品質管制方案」所定之管制點及抽樣數進行抽樣

強制性檢驗

- 新東陽針對法規規定各類產品強制檢驗項目，例如肉製品原料肉、蛋製品、烘焙製品，訂有年度抽檢計畫，評估擇定合理項目進行檢驗；每季抽檢送第三方公證單位檢驗

為了持續提升食品衛生、安全及品質，新東陽針對從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度四大面向採取積極作為，讓消費者吃得安心。2019 年相關推動方案的影響範圍，涵蓋禽畜肉品加工類、罐頭製品、水產製品、糕點產品類、休閒食品類及年節粽子，即新東陽大園廠的自製及委外代工產品的 100%。

2019 年為改善食品衛生、安全與品質之作為

類別	方案			
品保制度	2019 年度「品質提升計畫」達成：			
	指標	目標值	實績	達成率
	客訴案件發生率	低於 14ppm	5.6ppm	100%
	每月生產部品檢異常筆數	每月維持 28 件以下	全年 11 個月皆達成	91.7%
	其中 2019 年 8 月因生產總量大，品檢異常筆數為 29 件，超出目標值 1 件。針對品檢異常的管理機制，新東陽透過「品質異常申報單」，進一步分析原因，擬定改善措施，並加以進行預防。			
設施管理	生產現場引入次氯酸水生成機設備，建立現場生產設備及環境的次氯酸水清潔消毒程序。實驗室引進 3M 病原菌快速檢測儀，可針對李斯特菌及沙門氏菌進行快速檢測，對大園廠所有自製品可進行監測把關。			
作業場所	針對作業場所所屬 4 間作業人員廁所，進行全新翻修整建，提升員工如廁的清潔衛生品質，確保產品不受人員污染。			
從業人員	鼓勵食安相關人員參與教育訓練培訓課程			

3.4 品質管理與檢驗



為使新東陽出產的品質，能同時滿足顧客對美味之期望、又符合安全衛生標準，新東陽依照品質系統執行及維持，並在生產和銷售兩面向分別強化「實驗室檢驗」和「食品販售管理」。

● 強化實驗室檢驗

新東陽產品從原料進廠至產品出廠，皆須經品管實驗室和外部第三方單位檢驗，以標準檢驗（國家標準或食藥署公告方法）及使用標準設備進行相關檢驗把關；針對法規強制檢驗項目，訂有年度抽檢計畫，每季抽檢送第三方公證單位檢驗；並加強自主檢驗，針對主要產品項目及年節產品，每年抽檢送第三方公證單位檢驗；更由品管人員依各產品「品質管制方案」所定之管制點及抽樣數進行抽樣檢驗。



目前新東陽已依法於大園廠設置食品安全實驗室，能進行一般化性分析、微生物檢驗、以及快速檢測動物藥物殘留，為了精進檢驗分析的量能品質，2019年實驗室引進3M病原菌快速檢測儀，可針對李斯特菌及沙門氏菌進行快速檢測，對大園廠所有自製品可進行監測把關。

2019年品質管理課年度於品保食安維護所需的人力資源及食品安全實驗室，所耗用的檢驗費用、設備維護、送第三方實驗室等相關的費用將近548萬，佔大園廠的營業額佔比約0.54%，未來將以取得實驗室認證資格為目標。

● 新東陽產品檢驗項目

新東陽實驗室自行檢驗項目	委託第三方檢驗項目
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 一般化性分析：水活性、水分、脂肪、蛋白質、二氧化硫、酸價、糖度、鹽度、pH值 ◆ 微生物類：生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌、沙門氏菌、李斯特菌、真菌 ◆ 動物藥物殘留（快篩） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 動物用藥殘留：四環黴素、瘦肉精（乙型瘦體素（21項）、動物用藥殘留分析（二）48品項、氯黴素類或β-內酰胺類抗生素（8項）、乃卡巴精（抗原蟲劑多重殘留分析7項）、黃麴毒素 ◆ 重金屬（鉛、鎘）或農藥殘留 ◆ 微生物類：沙門氏菌、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌等 ◆ 容器包裝溶出：塑化劑 ◆ 添加物：防腐劑、著色劑、甜味劑等

2019年新東陽實驗室自行檢驗結果

類別	檢驗項目	2019年檢驗結果	
		樣品數	合格率
原料	動物用藥殘留	120件	100%
	微生物類	1866件	98.55%
	一般化性	2669件	98.80%
肉品	微生物	6607件	99.88%
	一般化性	6776件	98.86%
糕餅（含年節產品）	微生物	451件	99.78%
	一般化性	1139件	98.33%

2019年第三方單位檢驗結果

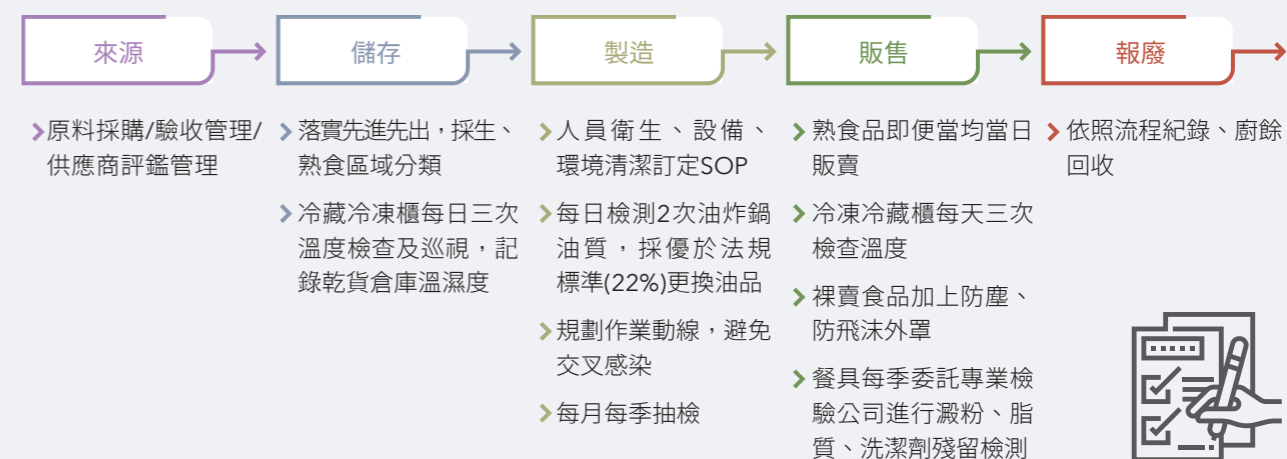
類別	檢驗項目	2019年檢驗結果	
		樣品數	合格率
原料	動物藥殘、重金屬、農藥殘留、微生物及黃麴毒素	50件	100%
食品成品（含OEM商品）	動物藥殘、重金屬、農藥殘留、微生物及黃麴毒素、塑化劑、防腐劑、著色劑、甜味劑等	180件	100%
燒臘便當及食材	微生物、農藥殘留等	10件	100%

● 強化通路食品販售管理

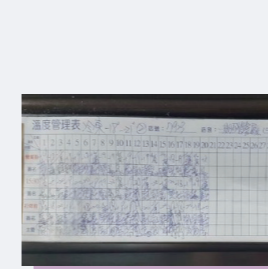
通路販售的商品從上架前的驗收、至架上的販售管理，結合供應鏈管理，建立完善的商品管理制度，總公司、商場人員及供應商三方系統化順利運作，提供顧客滿意的購物環境。新東陽通路每週針對架上產品進行檢核、盤點數量及有效日期，填寫商品點檢表、商品檢核表以做記錄。

新東陽特別注重國道服務區及機場商場的餐飲專櫃及熱熱食品品質管理。除了餐飲專櫃均制定「商品販售基準書」和「油品、調味品類使用明細控管表」，本公司所自製的各項熱熱食品均通過第三方公正單位檢驗，並同步制定並執行相關防護措施、熱熱食品管制程序。新東陽訂定熱熱食品衛生檢查表每日自主查核，所有餐飲均需通過本公司食品技師、熟食開發人員、餐飲專櫃開發人員組成的「餐飲審核小組」審核後方可販售，每月並委託第三方公正機關進行抽檢。

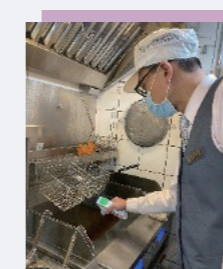
熱熱食品及製成品自主管理機制



平日	即時	事後
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂定熱熱食品衛生檢查表每日自主查核。 ◆ 針對風險較高的商品加強抽驗頻率，以保障消費者健康。 ◆ 生鮮蔬果不定期自行檢驗。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 若遇疑似食安事件發生，將立即主動檢視相關產品安全，必要時先行下架，以保障消費者健康。 ◆ 針對疑似有問題的商品類別，馬上自行送檢，同時要求相關供應商送檢。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 若商品檢驗合格，再重新上架，並做安心食用的告知。 ◆ 記錄相關食安疑慮的資料，尋求補助保護方法，避免事件再發生。



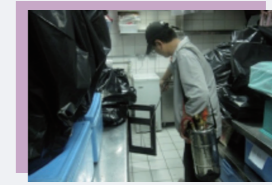
每天三次檢查冷藏冷凍設備溫度



油炸油每日兩次檢測



每月針對餐飲衛生進行檢核



每月由專業業者進行病媒防治消毒

3.5 產品溯源



為了讓消費者吃得安心，提升「從農場到餐桌」的食品資訊透明度，新東陽積極提升產品的可追溯性，而導入貫徹食品生產銷售各環節的溯源追蹤系統。除了內部的 ERP 系統、私有雲建置，更成為第一家同時取得「TAP 農產品履歷」及「加工食品流通履歷」的廠商，讓新東陽豬肉乾等經典商品，從養殖、屠宰、工廠生產到門市銷售，都有完整的資訊，讓食品安全看得見，提升消費者對品牌的信任，落實企業社會責任與當責性，進而成為綠色食品生產的領導者！

• 新東陽產品完整履歷建置歷程



資料來源：新東陽股份有限公司，DIGITIMES 整理 2009/9

● 第一家取得雙重履歷驗證的食品業者

為了確保食品安全與可追溯性，提升消費者對品牌的信任，新東陽 2007 年起，率先與經濟部商業司及工研院合作，建立食品原物料、生產、加工、運銷等各階段可追溯的「產品履歷」及「流通(銷售)履歷」雙重認證制度，以提供消費者充足的產品追蹤資訊，並確保消費者的食品安全。

• 履歷建置達成效益

杜絕仿冒黑心，保障食品安全

可精確掌控產、銷、存各階段產品履歷之食品流通狀況，並與POS系統結合可即時掌握銷售資訊，徹底杜絕仿冒品或黑心產品，避免危及食品安全之事件發生。

生產流程優化，提升產品品質

使新東陽公司重新檢視原物料來源，並針對加工生產、銷售流程中的缺失進行改善，便於原物料及生產過程之品質管控，確保食品安全及消費者權益。

串聯上下游打造透明食品價值鏈

透過建立產品追蹤機制，打造透明可追溯的食品價值鏈，不只新東陽公司自身，各個利害關係人都能雙向上下游追溯食品資訊。例如，生產者可以追蹤產品儲藏、加工流通、販賣過程；消費者也可以回溯流通、加工、或生產者製造產品的過程。

產品資訊透明，消費者買得更安心

消費者可透過條碼系統，查詢新東陽產品履歷，瞭解生產過程相關資訊，使產品資訊更透明，讓消費者買得安心，對品牌更加信賴。

以身作則鼓勵產業共同促進食安

成為第一家導入「產品履歷」及「流通履歷」的食品業者，建立產業示範效果，鼓勵上下游廠商及各界企業共同促進食品安全，讓大眾吃得安心。

• TAP「農產品產銷履歷」系統建置

2007 年起新東陽推動 TAP 農產品履歷之建置推動，分為以下五大面向



● 新東陽產品履歷商品認證對照表

TAP履歷認證	新東陽黑豬高粱酒香腸、新東陽黑豬蒜味香腸、新東陽黑豬原味香腸、新東陽履歷豬肉鬆、唐點子土旺來酥
雲端履歷	新東陽黑豬高粱酒香腸、新東陽黑豬蒜味香腸、新東陽黑豬原味香腸、新東陽履歷黑豬廣東臘肉、新東陽黑豬香燻火腿、新東陽黑豬萊茵火腿



● 與豬隻畜養場攜手推動履歷食品

2009 年開始推動豬肉香腸、豬肉鬆的產銷履歷農產品計劃，為了能達到農場到餐桌的一貫化管理，要尋求豬隻畜養場以及豬肉的電宰分切廠共同來合作推動，這些上游供應商都要與新東陽有相同的理念，全力推動產銷履歷農產品計劃，所提供的生鮮豬肉原料不但是經過 CAS 認證的優良豬肉，也要經過產銷履歷農產品的驗證查核，才有資格供應給新東陽生產產銷履歷的肉製品。



● 第一款有履歷的土鳳梨酥

秉持「買在地，食在地」的精神，2012 年的土鳳梨酥的產銷履歷農產品計劃，新東陽選擇與南投鳳梨生產合作社合作，由食品技師參與輔導土鳳梨果農、土鳳梨醬生產廠等在地小農，通過產銷履歷農產品的驗證查核，攜手完成 TAP 產銷履歷驗證的計劃。提升產品透明可追溯的同時，達到供應商培力之效，也推動台灣本土農業發展，促進永續發展的夥伴關係。



新東陽共有 5 項 TAP 產銷履歷驗證產品，包含黑豬肉香腸 3 項、豬肉鬆 1 項、土鳳梨酥 1 項，2019 年度產品產值總計近 1,365.7 萬元，估計影響消費者超過 33 萬人次。成功帶動 3 家動上游廠商建立產品履歷。合作供應商分布及數量方面：土鳳梨梨作分布於南投，共有農民 4 戶；養殖場分布於台南、屏東、雲林、彰化，共 4 家；豬肉電宰分切廠分布於屏東、桃園，共 2 家，豬肉供應商分布於屏東、台北，共 2 家。TAP 產銷履歷驗證標章每三年為一期，由農委會委託暉凱國際科技檢驗股份有限公司進行外部的稽核驗證，稽核範圍除了生產場域、用藥安全以外，環境永續及包裝場所衛生都嚴格把關。

● 「加工食品流通履歷」系統建置

新東陽響應政府推動之 u-Taiwan 計畫下的「加工食品流通履歷追蹤計畫」，串聯食品製造商、物流業以及零售業、建構「加工食品的流通履歷追蹤系統」體系，強化加工食品於製造出廠到最終販售至消費者手上的商業流程透明化，以建立更安全的食品消費環境。建置推動過程，主要分為四大面向：



新東陽加工食品流通履歷追蹤體系運作示意圖



資料來源：新東陽股份有限公司，DIGITIMES 整理，2009/9

產品溯源之內部管理：ERP 資訊系統

新東陽內部針對原物料管制、產品檢驗紀錄、包裝標示、成品繳庫等各階段皆需留下紀錄，並依循「產品鑑別識別與追溯追蹤管理程序書」等辦法進行管理。

為了彙整管理產品資訊，新東陽大園廠導入「企業資源計畫（ERP）系統」作為產品追溯的系統基礎。透過 E 化作業，新東陽能從進料、生產、包裝到出貨過程，分別對產品予於鑑別標示、記錄，並將資料儲進雲端伺服器中，進一步做上下游的串連，能快速追溯食品原料供應商資訊以及追蹤下游販售通路商，也可從有問題食品原料快速追蹤產品流向。2019 年新東陽以 ERP 系統追蹤追溯之產品品項數達 715 項，佔大園廠所有自製產品品項之 100%。

新東陽藉由每年演練「模擬回收」，驗證能向上游的原料追溯，以及向下游的成品追蹤，以確認產品溯源機制的有效性；此外，當客戶不定期到廠查廠稽核，新東陽亦能於 2 小時內完成指定產品的追蹤追溯，確認系統的有效性。

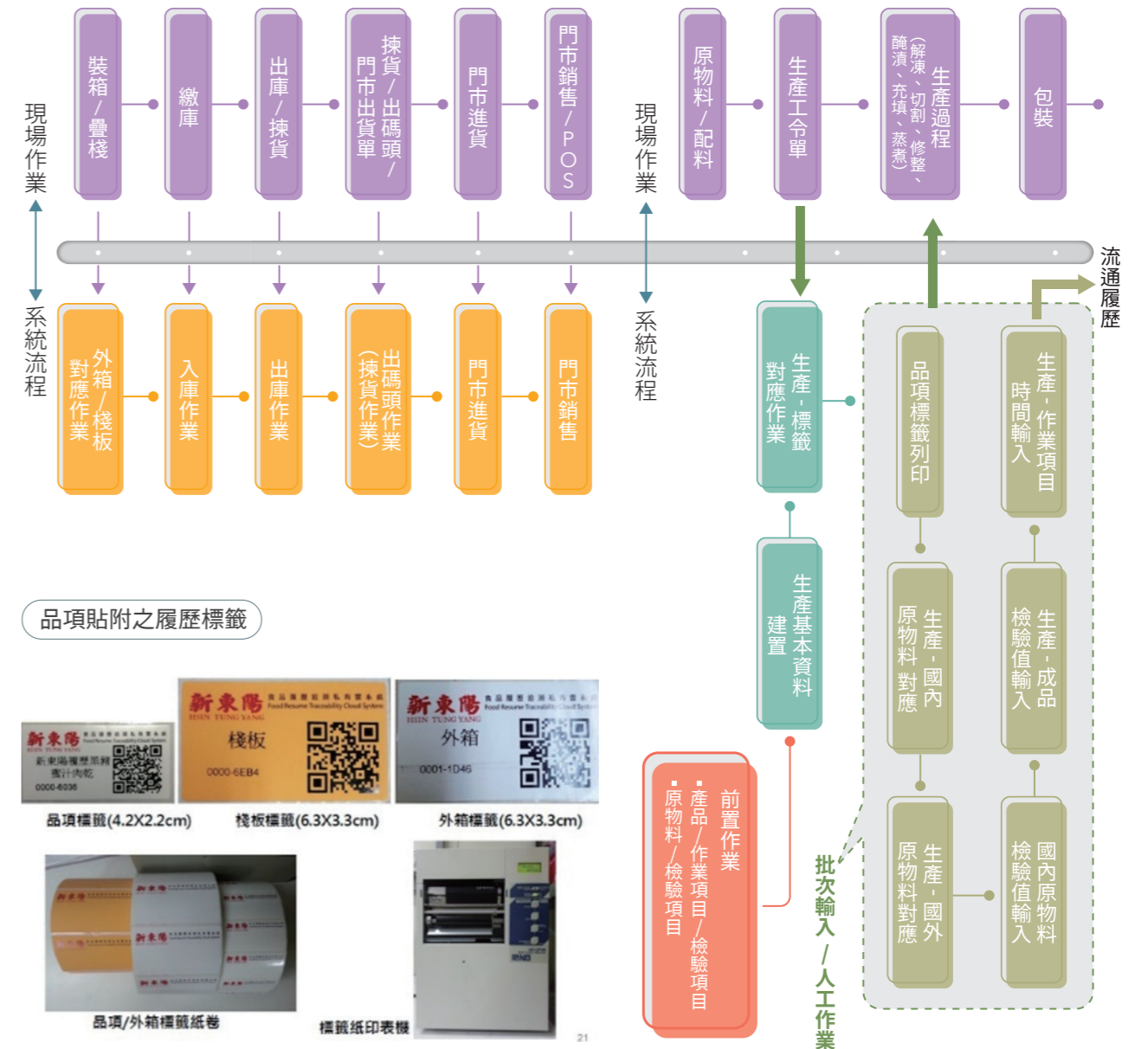
透過此基礎，新東陽串接政府公有雲、食藥署「非追不可網路平台登錄系統」、農委會的「TAP 農產品產銷履歷」認證，並發展自有的「流通履歷私有雲系統」。

「非追不可」政府食品雲串接

新東陽已依法規要求，完成「非登不可」食品業者登錄平台之資料建立，包括基本資料、營業項目、工廠資料建檔等。此外，新東陽也將大園廠自製之所有「肉乾、低溫肉製品、休閒食品、現烤、肉鬆、罐頭」類產品之追溯追蹤資料，上傳至政府食品追溯追蹤管理資訊系統「非追不可 3.0」，包括業者基本資料、每個月的追蹤追溯資料（進貨資訊、生產批次、出貨資料、流向資訊等），透過系統串接，達到政府資訊化管理追蹤追溯的目的。2019 年，新東陽大園廠上傳非追不可之產品產量達 2,255 噸，佔大園廠所有自製產品產量之 70%。

「食品履歷追溯私有雲」系統建置

配合 2013 年經濟部科技研究發展專案—業界開發產業技術計畫，本公司執行「新東陽體系食品履歷追溯私有雲建置示範計畫」，進一步完善並促進食品追溯管理系統的資訊化。透過系統自動與「安心食品履歷追溯平台」等服務網資料介接，將內部追溯控制自動化，省去與公有雲資料傳遞所耗費的人力物力。新東陽由此計畫帶動 10 家產業合作夥伴創新發展，結合農產端逐步建立完整追溯體系。

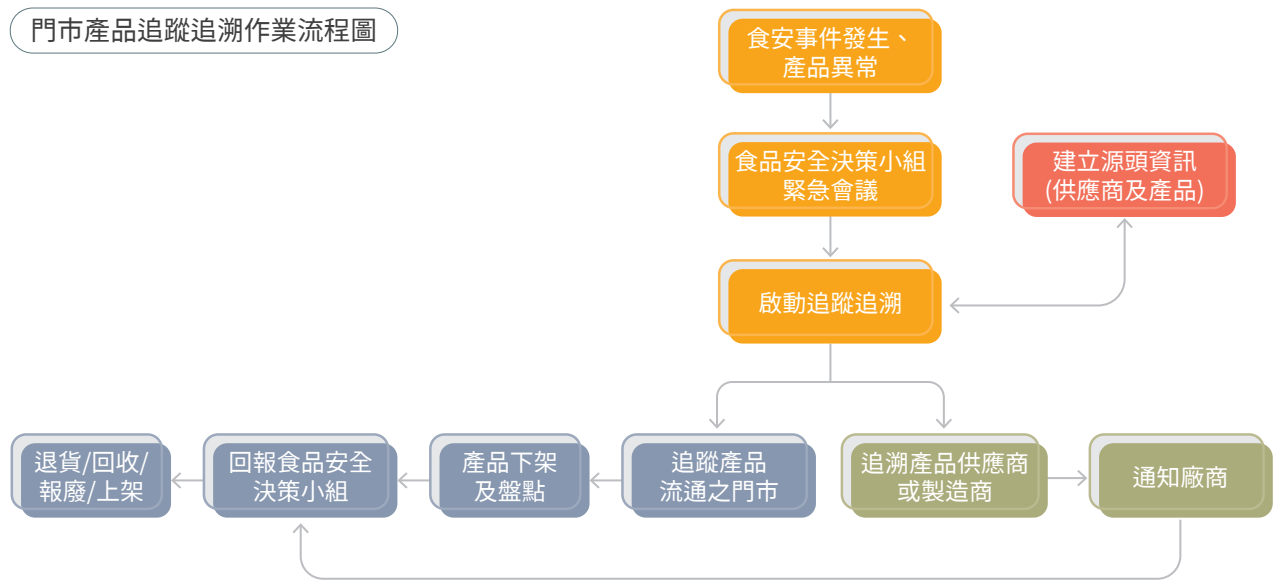


門市食品溯源

新東陽針對門市販售的禮盒、肉乾、低溫等產品進行溯源管理。依據公司內部制定通路事業總處之「產品追蹤追溯標準作業程序書」，在產品進貨時確認產品品名、規格、數量、有效期限等，於系統內登錄鑑別資訊以追溯產品資訊及追蹤流向通路。該作業規範下，由新東陽大園廠發貨至門市之食品類產品 100% 可進行追溯。透過每批產品進貨時於系統內登錄鑑別資訊，若有食安事件發生時，本公司能快速進行追溯產品資訊及追蹤流向通路，以利短時間內完成下架等程序，保障消費者安全。



門市產品追蹤追溯作業流程圖



● 桃園國際機場商場第一家 3 星認證溯源餐廳「臻好食客棧」

「臻好食客棧」秉持客家純樸精神，運用小農種植的溯源當季食材，將傳統客家口味，融入創意料理思維，除各式經典菜色外，推出符合現代飲食觀念的客家菜。讓來桃園國際機場的各國旅客，以及國道用路人趕車之餘，都能品嚐到最道地、最安心的客家好味道。

桃園國際機場商場－4 種履歷食材、9 道溯源餐點

【2018 年 2 星認證、2019 年取得 3 星（最高）認證】

- ◆ 履歷雞蛋：菜脯蛋、菜脯蛋炒飯、紅麴梅干燒肉堡、南瓜橘醬豬排堡
- ◆ 履歷牛肉：台灣牛肉板條、台灣牛三寶板條
- ◆ 履歷黑豬肉高粱酒香腸：香腸炒飯
- ◆ 履歷白蝦：桔醬蝦球
- ◆ 履歷虱目魚蘿蔔糕



溯源餐廳_桃園國際機場商場

關西服務區－3 種履歷食材、6 道溯源餐點

【2018、2019 年 2 星認證】

- ◆ 履歷牛肉：塔香牛肉、蔥爆牛肉、蕃茄牛腩煲
- ◆ 履歷雞蛋：菜脯蛋、鹹豬肉蛋炒飯
- ◆ 履歷虱目魚蘿蔔糕

主廚楊勝閔推出「鮮石斑漬芥菜風味套餐」，

- ◆ 台灣國道服務區唯一受邀參與「中日本服務區料理大賽」
- ◆ 榮獲中日本 EXIS 株式會社頒發「食文化特別賞」
- ◆ 日本重量級料理雜誌「料理王國」專題報導推薦



溯源餐廳_關西服務區

