



2019

新東陽

企業社會責任報告書

新東陽

2019 CSR

企業社會責任報告書



美味 · 品味 · 人情味



關於報告書

本報告書為新東陽所發行之第一本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，係依循全球永續性報告書協會（Global Report Initiative, GRI）準則（Standard）核心選項（Core）編製而成。本年度報告書呈現新東陽在 CSR 方面的觀點策略與具體作法，說明 2019 年公司治理、經濟、環境及社會面向的相關成果與未來規劃。同時，透過重大性鑑別與議題分析等方法（請參閱永續發展管理章節），篩選出對新東陽公司重大之永續主題，期望透過不同管道之揭露、溝通及回饋，為所有利害關係人創造出最大共益，邁向最卓越的食品業者之目標。

報告期間與邊界

報告期間為 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分資訊溯及 2019 年度以前企業社會責任之相關績效。本報告書於 2020 年 8 月發行，並同時備有中、英文版本公告於新東陽企業社會責任網站，內容涵蓋利害關係人關注的各項重大主題，以及新東陽公司在經濟、環境及社會等面向的具體實踐。新東陽將以年度為主，定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站 <https://www.hty.com.tw> 中揭露。

本報告書邊界以新東陽股份有限公司為主，包括台北總公司及大園廠，部分章節將門市、專櫃、國道服務區及機場商場等特殊通路納入範疇，涵蓋主題包含產品與服務創新、顧客健康與安全、產品溯源等。預計在未來的報告中逐步針對其他永續主題納入門市、專櫃及特殊通路之數據，以具體呈現新東陽價值鏈中的完整資訊。

報告書確信

本報告書中的財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，均以新台幣為計算單位；其他數據來自於自行盤查與統計結果，而溫室氣體量化部分，係引用台灣環保署與能源局最新公告之碳排放係數進行計算。

為確保本報告書之公開資訊可靠性，各項數據之依循標準以及查證機構如下：

項目	依循標準	查證機構
永續	「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第五條 食品餐飲業額外強制揭露之七項指標	安侯建業聯合會計師事務所（註 1）
財務	◆證券發行人財務報告編製準則 ◆採用金管會認可並於 2018 年生效之國際財務報導準則	國富浩華聯合會計師事務所

註 1：依據財團法人會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，執行獨立有限確信（limited assurance）程序，確信報告附於本報告書附錄。

聯絡資訊

新東陽股份有限公司（Hsin Tung Yang Corporation）

地址：台北市忠孝東路四段 289 號 8 樓

電話：02-2772-6222

公司網址：<https://www.hty.com.tw>

聯絡窗口：新東陽經營戰略室



關於報告書
經營者的話

01
04

永續發展管理

- 1.1 利害關係人鑑別與溝通 09
- 1.2 重大主題鑑別 12
- 1.3 永續發展策略 14

1

2

經營治理

- 2.1 關於新東陽 18
- 2.2 產業趨勢與經營策略 22
- 2.3 公司治理 24
- 2.4 風險管理 27
- 2.5 客戶關係管理 29
- 2.6 供應鏈管理 32
- 2.7 永續供應鏈 39



3

永續產品與服務

- 3.1 產品創新 43
- 3.2 服務創新 47
- 3.3 食品安全管理 51
- 3.4 品質管理與檢驗 55
- 3.5 產品溯源 58



4

環境永續

- 4.1 綠色工廠推動 68
- 4.2 溫室氣體管理 71
- 4.3 能源管理 72
- 4.4 水資源管理 76
- 4.5 廢棄物管理 78
- 4.6 循環經濟推動 80



5

員工關懷及社會參與

- 5.1 人才資源與培育 83
- 5.2 員工福利與健康職場 87
- 5.3 社會參與 90

6

附錄
101

新東陽為呼籲國人對生態保育的重視，特別設計五款台灣原生種及瀕臨絕種保育動物之圖像，陸續規劃其專屬的品牌或產品，在新東陽的國道服務區、機場商場、全台門市、社群媒體等地皆能看見，透過大量能見度，喚起國人對保育動物珍惜之意識，共同加入守護生態環境的行列，實踐永續的精神。



黑熊



石虎



赤蠵龜



黑面琵鷺



寬尾鳳蝶

董事長的話

發揮正向影響力 有華人的地方就有新東陽

邁入 21 世紀，全球面臨更多永續發展上的挑戰，氣候變遷、低碳能源、水資源限制等成為企業不容忽視的風險與機會，各界紛紛呼應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）而採取行動方案。在牽一髮而動全身的食品及零售通路產業，強化供應鏈管理監督機制，保障食品安全及顧客權益，是企業責無旁貸的使命與責任。

秉持「有華人的地方就有新東陽」的願景，新東陽自 1967 年創立第一家門市以來，藉由多元發展布局，逐漸建構涵蓋食品生產、門市及線上銷售、國道服務區及機場商場等特殊通路的完整價值鏈；此外，我們積極拓展國內外通路，國內累計 74 個直營販售點，全球累計逾 30,000 個銷售點。另一方面，新東陽除持續強化自身營運管理，更與政府部門於食品安全管理議題密切合作，成為台灣第一家同時導入「產品履歷」及「流通履歷」的食品業者。藉由價值鏈各環節的健全管理與系統導入，新東陽在歷年台灣食安風波中，皆能免受波及，五十多年來始終如一，帶給每位消費者最信賴的美味，以及最優質的體驗。

延續創辦人麥幸夫先生「取之於社會，用之於社會」的信念，新東陽在不斷提升產品與服務品質的同時，更致力投入社會參與，於 1984 年創立「財團法人麥氏新東陽基金會」，結合企業核心業務，長期關懷並推動「在地發展」、「人才培力」、「教育權益」、「弱勢關懷」等議題。在全體同仁的努力下，每年規劃及辦理的社會參與相關活動、專案計畫等，累計可觸及逾萬人，具體展現新東陽創造的正向社會影響力。

未來，新東陽將秉持「誠信、創新、靈活、永續」的經營理念，呼應 SDGs 推動企業永續發展，持續善盡社會責任，透過傳遞「美味」、「品味」、「人情味」的品牌價值，將永續發展的精神帶到全球各個角落。



新東陽董事長

麥幸夫

總經理的話

邁向永續發展 看見不一樣的新東陽

新東陽不只是一個悠久的食品品牌，更堅持「做對的事情」！秉持「源頭管理」，我們實地訪視屠宰場、堅持自己炸豬油以確保原料品質，消弭食安風險於未然；借鏡澳洲畜牧業完善管理機制，將「履歷制度」引入台灣；透過長期深耕，我們成功演繹「中華美食文化的國際代言人」，成為海內外華人送禮及台灣特產的首選，並多次榮獲「金擘獎」、「金路獎」肯定，更入選「台灣百大品牌」。

創新是新東陽邁向永續發展的成功關鍵之一。我們開發「樂活」理念的食品，關注低碳素食、人道雞蛋等方向，期望與消費者共同用飲食促進健康永續。此外，新東陽更與國外業者合作，讓消費者不出國就能享受異國美食與體驗，同時亦推廣在地人文生態特色，讓國內外旅客感受台灣風情。針對食品技術未來發展趨勢，我們密切關注革新科技如人造肉、無人餐廳等發展，期望降低食品業衝擊，並開創更貼近新世代需求的餐飲體驗。

因應國際永續發展趨勢及強化對多元利害關係人之溝通，我們於 2019 年設立 CSR 推動小組，盤點及檢視多年來的推動績效及成果。在治理方面，新東陽是國內第一家同時實施「產品履歷」及「流通履歷」的食品業者，自營餐廳「臻好食客棧」亦榮獲溯源餐廳最高「3 星級」肯定；於環境及產品面向，新東陽也是台灣第一家取得「綠色工廠」認證的食品業者，循環經濟概念禮盒取得「綠色環保包裝」標章、通路率先採用「竹纖維餐具」以確保顧客健康。在社會面向，我們致力推動小農契作、提供「農青市集」展銷通路，舉辦在地農產品義賣活動等，助力在地農業發展。

一路走來，新東陽始終秉持永續發展的精神，領先同業投入資金、人力等成本，打造更永續的食品價值鏈，並藉著 ESG 的積極實踐，持續成為食品業永續發展的領頭羊，讓大家看見不一樣的新東陽！



新東陽總經理

齊升陽



1.1 利害關係人鑑別與溝通

持續提供優質食品與創新服務，是新東陽永續經營的基礎，而用心傾聽並回應各利害關係人的需求與期待，是新東陽走向卓越的關鍵。我們依循「AA1000 SES(2011)利害關係人議合標準」主要原則，透過問卷收集相關部門資料瞭解新東陽與各界互動現況，以「依賴性」、「責任」、「影響力」、「多元觀點」、「張力／關注」為判別依據，評分歸納彙整出 9 類關鍵利害關係人。為了強化互信與溝通，新東陽透過內外部各式溝通會議與平台管道，蒐集利害關係人關注的重大主題，成為實踐永續發展的重要依據，積極回應利害關係人的訴求與期待。

利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 消費者	消費者是新東陽不斷進步的動力。為此，我們堅持提供更好的產品與服務，為消費者的健康安全把關。	- 顧客健康與安全 - 產品與服務創新 - 產品溯源 - 行銷與標示 - 客戶關係管理 - 客戶隱私 - 社會關懷	24 小時免付費客服專線及信箱 - 每年不定期滿意度調查 - 新東陽官網、社群媒體即時訊息 - 新東陽會員 APP	- 因應消費者對產品資訊透明的要求，導入產銷、流通履歷 - 依據消費者提出的產品及服務意見，透過品質會議檢討並改善製程，提升產品與服務品質 - 將消費者回饋，作為產品規格等研發方向之參考
 員工	員工是企业茁壯的重要根基。透過多元的培育與發展機會，鼓勵員工與企業一起成長，並打造健康友善幸福職場以回饋員工。	- 職業安全衛生 - 勞雇關係 - 勞資關係 - 人才培育與 - 職涯發展 - 員工多元化與平等機會 - 經營績效	- 新東陽內網平台即時資訊 - 每年勞資溝通會議 - 每年不定期辦理教育訓練 - 每年不定期召開職工福利委員會 - 每半年進行年度考評	- 舉辦勞資溝通會議，針對年度排班、工時休假等事宜討論後決議採行 - 依「創新產品及創新服務提案獎勵辦法」評估員工提案並推動 - 導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，打造健康職場
 政府機關	與政府正向合作是確保永續經營的要素之一，滿足食品業法規要求是對消費者與環境的基本承諾。	- 法規遵循 - 職業安全衛生 - 顧客健康與安全 - 行銷與標示 - 廢污水和廢棄物 - 公司治理與反貪腐	- 配合政府機關發佈之公文函 - 不定期配合政府機關稽核及評鑑 - 不定期參與研討會 - 不定期參與產業創新輔導計畫	- 響應政府政策參與輔導計畫，導入產銷履歷、流通履歷等溯源系統 - 因應政策方向，主動將包裝、標示送驗，確保符合規範 - 配合官員查廠，提供或回覆配合的項目進度與結果

1

1.1 利害關係人溝通

1.2 重大主題鑑別

1.3 永續管理策略

永續發展管理

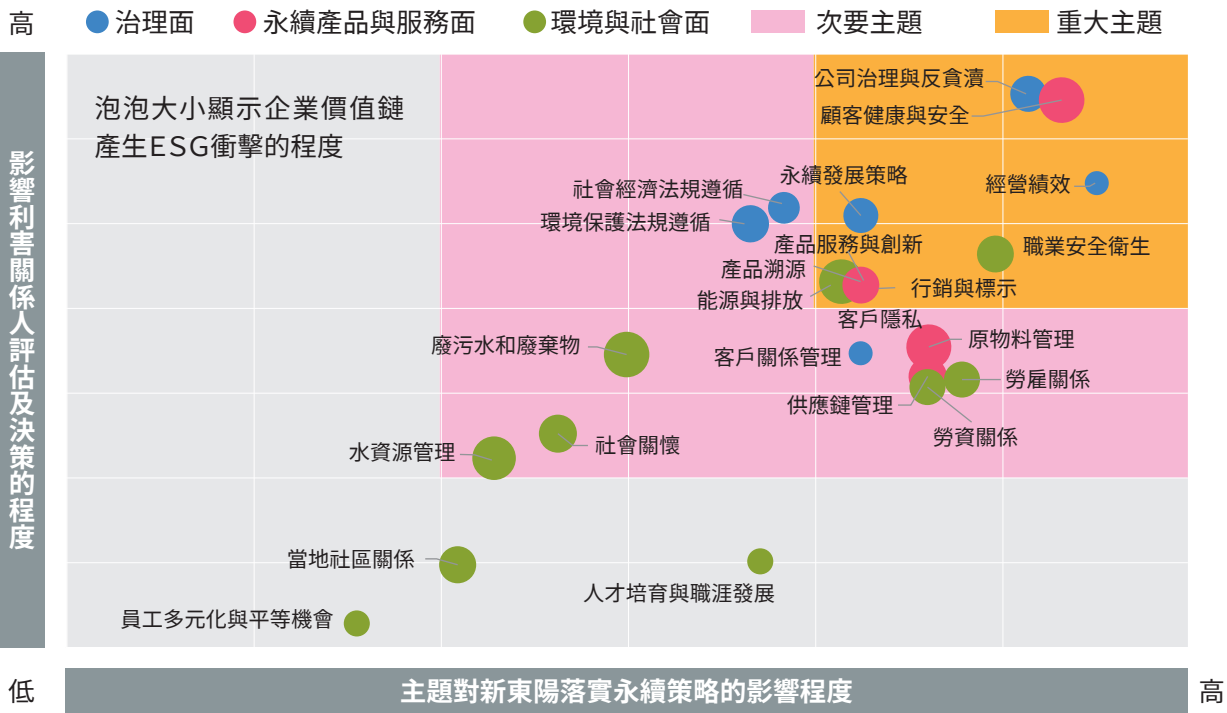
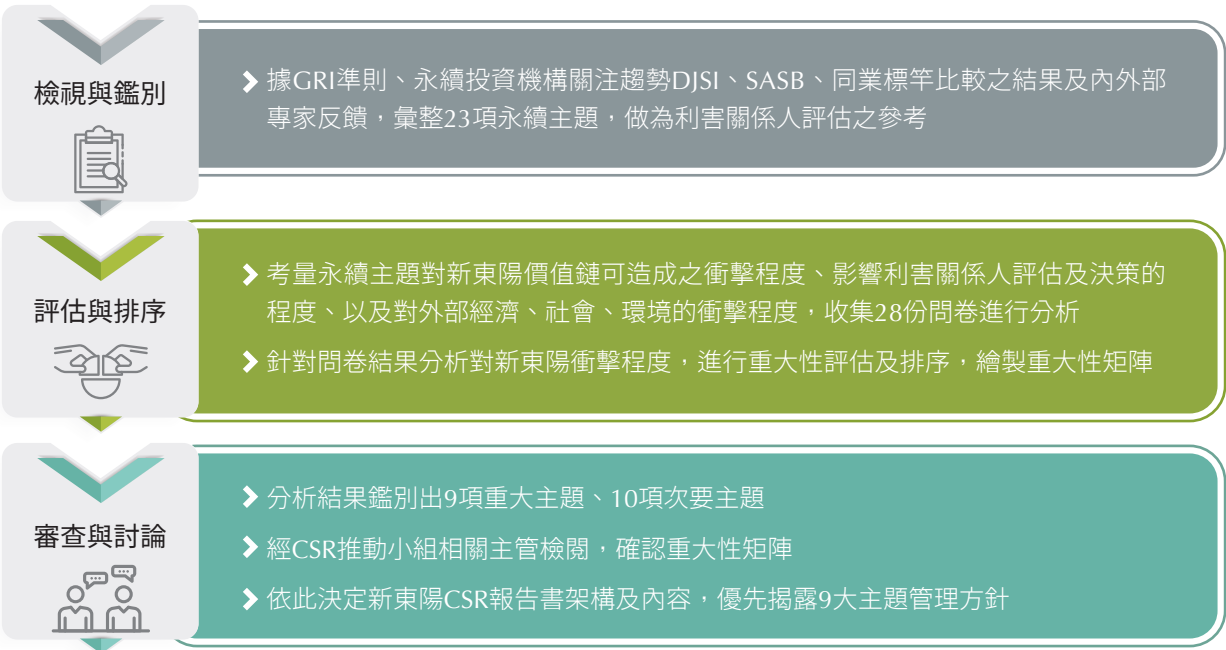
利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 供應商 代工廠 協力廠商	供應商是新東陽關係緊密的合作夥伴，也是新東陽實踐永續發展與價值鏈的重要關鍵。	● 供應鏈管理 ● 產品溯源 ● 原物料管理 ● 經營績效 ● 顧客健康安全	● 年度合約檢視及溝通 ● 年度稽核及溯源訪查 ● 例行性會議、電話及電子郵件溝通 ● 不定期供應商大會	● 進行供應商工廠生產、原料產地、及協力廠商櫃位營業與施工之實地查訪評鑑，針對缺失輔導追蹤改善 ● 舉辦新東陽供應商永續論壇會，分享經驗並鼓勵參與轉型綠色工廠 ● 鼓勵供應商轉為全面非基因改造
 企業客戶 通路採購	企業客戶的認同是新東陽提升企業價值的重要來源，期待透過製程創新及產品品質提升，吸引更多企業客戶的關注。	● 產品與服務創新 ● 顧客健康安全 ● 產品溯源 ● 行銷與標示 ● 原物料管理	● 定期例行業務拜訪 ● 不定期企業來廠觀摩訪問 ● 不定期委外稽核、評鑑 ● 年度合約檢視及溝通	● 成立市場開發課，專門負責代工及委外代工業務，開拓新產品及市場 ● 為確保食品安全，購買測試菌種機台與客戶同步檢驗；以資訊系統追蹤追溯批次進貨，落實供應商溯源 ● 依大宗客戶需求，客製化改良產品
 社區 公益團體	社區及公益團體是新東陽深根在地的友好鄰居。除了與當地社區共同守護環境，新東陽也致力於企業社會責任的實踐與推廣。	● 環保法規遵循 ● 廢污水和廢棄物 ● 能源與排放 ● 當地社區關係 ● 社會關懷	● 新東陽官網、信箱、電話 ● 年度 CSR 報告書 ● 不定期拜訪或參加社區、公益團體之活動 ● 不定期接待團體參訪綠色工廠 ● 不定期共同舉辦活動	● 取得綠色工廠認證，維護環境生態 ● 為促進當地發展，國道服務區與在地小農及團體(如石虎保護協會)合作，推廣水果、土特產及文創商品 ● 瞭解當地社區弱勢團體之需求，進而捐贈所需之物資或獎助學金等
 股東 投資人 金融機構	資金提供者支持著新東陽的營運，而新東陽透明且完善的公司治理方針是強化資金提供者信心，並創造永續利益的基礎。	● 經營績效 ● 公司治理與反貪腐 ● 永續發展策略 ● 法規遵循	● 每年股東大會 ● 每半年財報、年報資訊揭露 ● 每月證交所公開觀測站資訊 ● 不定期官方網站訊息揭露 ● 不定期回應投資人及分析師提問	● 針對股東在股東大會上對於產品發展策略、經營績效相關議題的發言建議，經營團隊給予相對應的回覆，並於經營管理會議中納為參考

利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 媒體 大眾媒體	媒體是企業與外界溝通的橋樑，透過不定期媒體曝光，讓新東陽守護食品安全、綠化環境的努力得以被看見。	● 顧客健康與安全 ● 公司治理與反貪腐 ● 法規遵循 ● 廢污水和廢棄物 ● 社會關懷	● 不定期召開記者會 ● 不定期舉辦新品發表會 ● 不定期對外公佈新聞稿 ● 不定期接受媒體採訪	● 接受專題採訪，彙整經驗並分享食品安全管理及綠色工廠之推動經驗 ● 遇負面食安新聞進行危機處理，同時於官網及門市公告相關事件說明
 評鑑單位 驗證單位 稽核單位	評鑑與認證是確保新東陽符合法規標準並不斷進步的指南針，也是新東陽堅持研發更好產品與服務的力量。	● 法規遵循 ● 供應鏈管理 ● 顧客健康與安全 ● 行銷與標示 ● 能源與排放 ● 職業安全衛生	● 定期評鑑系統定期驗證，提供評鑑簡報與改善報告 ● 不定期針對各類商品送檢、進行商場稽核	● 積極配合辦理系統性認證，針對評鑑單位提點之缺失或改善建議，新東陽於最短期間回覆改進方式及時程



1.2 重大主題鑑別

新東陽導入重大主題分析，以鑑別不同類別的利害關係人所關注的議題，亦期待透過與利害關係人的有效溝通，持續改善新東陽的營運績效。依循 GRI 準則之重大性 (Materiality) 原則，我們建立系統化流程，藉此管理重大永續議題與目標，並做為編撰企業社會責任報告書的基礎。此外，為了符合利害關係人對於新東陽企業社會責任報告書揭露的資訊需求，我們依三階段進行評估：「檢視與鑑別」、「評估與排序」、「審查與討論」。



新東陽重大主題於價值鏈中之內外部衝擊及影響程度，以及臺灣證券交易所要求上市食品工業應加強揭露之七項指標、GRI 準則、管理方針與績效說明章節之對應，彙整如下表。

重大主題	對應 GRI 準則 特定主題	內部邊界				關鍵利害關係人 (影響程度高◆ 影響程度低◇)								管理方針 與 對應章節	
		總部	工廠	門市	其他通路	資金提供者	供應商	員工	企業客戶	消費者	政府機關	評鑑單位	媒體		社區公益團體
永續管理策略	一般揭露： 策略、治理	○	○	○	○	◇		◇	◇	◇	◇	◇			第一章
經營績效	經濟：經營績效	○	○	○	○	◆	◇	◆	◆			◇			第二章
公司治理與 反貪腐	一般揭露： 組織概況、策略、倫理與誠信、治理 經濟：反貪腐	○	○	○	○	◆		◆	◆			◇			第二章
產品與服務 創新	社會： 顧客健康與安全	○	○	○	○		◆			◆		◆			第三章
行銷與標示	社會： 行銷與標示	○	○							◆		◇	◇		第三章
顧客健康與 安全	社會： 顧客健康與安全	○	○	○	○					◆		◇	◇		第三章
產品溯源	社會： 顧客健康與安全	○	○	○			◆			◆		◇			第三章
能源與排放	環境： 能源、排放	○	○							◇	◆	◆	◇		第四章
職業安全衛生	社會： 職業安全衛生	○	○	○	○			◆				◇			第五章

1.3 永續發展策略

提供永續產品及服務



開創樂活產品

- ◆ 開發健康營養食品
- ◆ 結合循環經濟理念設計包裝
- ◆ 提升食品餐飲追蹤追溯透明度
- ◆ 減少食品及食材浪費

營造創新服務

- ◆ 打造無菸國道環境
- ◆ 促進國道服務區當地人文生態教育推廣
- ◆ 以環保餐具等取代一次性用品
- ◆ 提供旅客貼心服務，如舒眠體驗館、漂書站等

美味

促進員工與社會共好



品味

打造綠色價值鏈



促進綠色生產及循環經濟

- ◆ 落實溫室氣體減量
- ◆ 提升製程效率，降低能資源使用
- ◆ 設置再生能源發電系統
- ◆ 推動節水及回收循環利用方案
- ◆ 推動廢棄物減量
- ◆ 促進區站建材等資源再利用

推動永續價值鏈

- ◆ 落實食安管理及品質檢驗
- ◆ 落實供應商ESG管理，實施環境衝擊風險篩選評鑑
- ◆ 強化產品追蹤追溯，串聯上下游廠商促進資訊透明
- ◆ 提升永續採購比例，含RSPO棕櫚油、再生紙箱等
- ◆ 鼓勵交流參訪，推動永續倡議
- ◆ 培力有機自然農法小農

人情味

提升教育及人才培育

- ◆ 推動產學合作見習計畫
- ◆ 舉辦多元才藝創意競賽
- ◆ 資助偏鄉及海內外教育公益

打造健康平等職場

- ◆ 建立職業安全衛生管理系統ISO 45001
- ◆ 落實勞工人權政策及性別平權
- ◆ 打造員工關懷照護體系，促進健康並加強宣導

推動在地及農業發展

- ◆ 促進通路在地經濟發展
- ◆ 加強小農產品合作及通路推廣
- ◆ 支持農業青年培力

行動關懷弱勢

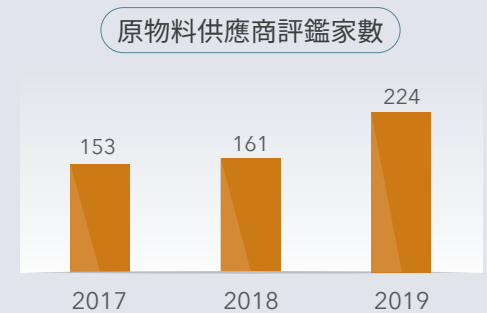
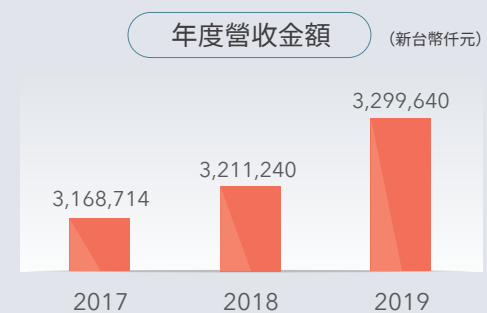
- ◆ 開發公益產品方案，鼓勵消費者共同響應
- ◆ 食品捐助弱勢，促進健康營養
- ◆ 資助弱勢團體



- 2.1 關於新東陽
- 2.2 產業趨勢與經營策略
- 2.3 公司治理
- 2.4 風險管理
- 2.5 客戶關係管理
- 2.6 供應鏈管理
- 2.7 永續供應鏈

經營治理

2 經營治理



新東陽
HSIN TUNG YANG 創立迄今 53 年

全球販售點
30,000+

全台直營販售點
74

全球銷售國家數
15

銷售商品支數
847

- 連續3年營收突破30億，近2年營收平均每年成長2%，2019年商品銷售數近1,901萬份
- 取得清水服務區經營權以來，連續11年營業額為全台國道服務區之冠
- 1979年進駐桃園國際機場(前身為中正國際機場)；1992年起跨足經營國道服務區，為全國唯一榮獲5次「金擘獎」特優的民間經營團隊
- 2019年鳳山門市榮獲第二十二屆台灣連鎖暨加盟協會「傑出店長」，台中中正門市榮獲第六屆台灣連鎖暨加盟協會「服務天使獎」
- 2019年成立CSR推動小組，自願編製發行第一本CSR報告書
- 紙箱採購100%使用環保標章認證之再生紙箱
- 新供應商100%經過ESG篩選

2.1 關於新東陽

● 全球布局

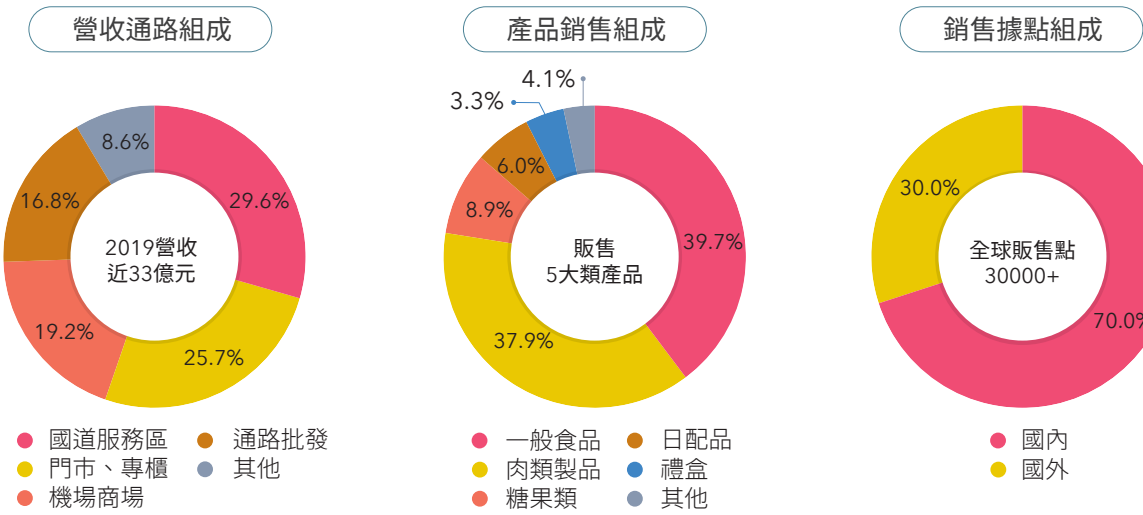
新東陽總部位於台北市，創立迄今已逾 50 年，自 1967 年於武昌街成立第一家自營門市以來，一步一腳印將販售點拓展至台灣各鄉鎮超市、便利商店及量販店，並跨足國道服務區及國際機場商場等特殊門市。新東陽以「中華美食文化的國際代言人」自許，行銷美國、加拿大、英國、西班牙、荷蘭、日本、香港、澳門、澳洲、中國、阿根廷、新加坡、馬來西亞、越南、柬埔寨等十餘國，共逾 30,000 個銷售點，逐步將美味帶到全球各角落。

數十年來，新東陽以「美味、品味、人情味」位居消費者心中第一品牌，除了經典商品如肉乾、肉鬆、魚鬆、罐頭等伴隨眾多消費者成長並成為社會大眾記憶中最懷念的味道外，更致力研發各類中式糕點及節慶禮品、禮盒等，販售商品逾 14 類、847 項；此外，新東陽更精選台灣地方名物與特產，以及國外進口特色食品，滿足民眾一站購足的需求，不僅成為海內外人士來台及出國必訪之處，更是台灣首居一指的伴手禮暨特產專賣店。



新東陽經營據點

● 價值創造



新東陽創立五十多年來，從食品生產奠定關鍵基礎，並逐步延伸拓展多角化營運面向，打造食品上、中、下游的完整價值鏈。近三年淨銷售額呈現持續增長，2019 年總營收近 33 億，主要來自門市、專櫃、國道服務區及機場商場等，約佔 74.6%。

早在 1979 年桃園國際機場（前身為中正國際機場）開始啟用時，新東陽就進駐服務，並於 1992 年開始跨足國道服務區經營。截至 2019 年底，新東陽共進駐桃園、臺北、高雄國際機場，以及國道高速公路關西、西湖、清水、南投服務區之商場及美食街。

新東陽始終將消費者「食」的安全與品質放在最優先的位置，透過嚴謹、踏實的管理機制，在層出不窮的食安風暴及危機下，新東陽從未受到波及，始終屹立不搖，並持續於各種不同型態的營運據點，提供消費者最優質的商品及多元化的服務。

價值鏈階段	食品研發生產	食品加工製造	倉儲物流與經銷	店鋪及特殊通路經營
新東陽業務內容	研發 → 原料採購	委外代工品 自產品 受託代工品	倉儲 物流 通路批發經銷	實體店鋪 門市、專櫃 餐廳 虛擬店鋪 線上商城
合作供應商	原物料供應商	OEM代工廠	物流供應商	商品代工廠及供應商 專櫃協力商
產品與服務類型	食品產品	門市、專櫃	餐廳與燒臘服務	特殊通路經營
具體內容	新東陽肉乾、肉鬆、魚鬆、罐頭、糕點、禮盒、休閒食品等	新東陽門市、百貨專櫃、客運站/轉運站門市	麥記滷味、燒臘、熊厚呷、關西便當、臻好食客棧	國道服務區：關西、西湖、清水、南投 機場商場：桃園國際機場、臺北國際機場、高雄國際機場



● 企業大事記

新東陽身為食品業龍頭，不僅從自身做起，率先導入 ISO 品質管理系統、食品產品履歷、加工食品流通履歷、清潔生產及綠色工廠等相關管理系統，為企業永續發展建立基礎，同時，亦積極引領價值鏈合作夥伴共同推動永續發展。

永續大事記	獲獎事蹟
◆ 1967-創立第一家自營門市 ◆ 1976-建廠於新北市三重區 ● 1984-成立「麥氏新東陽基金會」 ▲ 1988-大園廠落成啟用，導入荷蘭污水處理系統 ● 1991-協助興建「幸夫愛兒園」 ◆ 1992-首度跨足國道服務區經營 ◆ 1994-取得農委會CAS優良食品認證 ◆ 1996-第一家國內食品業者取得ISO 9001認證 ◆ 2002-取得美國HACCP制度認證	▲ 環境面(Environmental) ● 社會面(Social) ◆ 經濟面(Governance) 
◆ 2008-獲選為「加工食品流通履歷」示範廠商，成為國內第一家實施「產品履歷」與「流通履歷」的肉品加工業者 ◆ 2013-關西服務區榮獲ISO 22000食品安全管理系統暨HACCP國際驗證。 ◆ 2013-生產履歷品項增加至58項、CAS驗證類別新增7項 ◆ 2016-全數自產品取得ISO 22000及FSSC 22000食品安全衛生管理系統認證	1967-2002 2004-2016 ▲ 2004-綠色包裝設計榮獲「台灣包裝之星」與「綠色環保包裝」獎章 ◆ 2004-南投服務區榮獲金擘獎民間經營團隊獎「特優」 ◆ 2010-產品榮獲「iF設計大獎」與「金點設計標章」 ◆ 2011-榮獲經濟部國貿局頒贈「台灣百大品牌」殊榮 ◆ 2015-國道服務區於內政部評選友善建築中，獲得餐廳、遊憩場所雙類別「特優」 ● 2016-養生肉鬆產品榮獲行政院農委會「十大銀髮友善食品」
▲ 取得ISO 14064-1溫室氣體盤查認證 ▲ 取得綠建築標章	2017 ● 純雞肉鬆產品獲選行政院農業委員會「銀髮友善食品」
▲ 取得清潔生產評估系統認證 ▲ 取得「綠色工廠」標章，為全台第一家取得該認證之食品業者 ▲ 通過ISO 50001能源管理系統認證 ● 通過TTQS人力發展品質管理系統認證 ◆ 關西服務區及桃園國際機場的臻好食客棧，榮獲台灣農業跨領域發展協會(AMOT)認證為溯源餐廳	2018 ▲ 榮獲行政院環保署頒發第二十七屆中華民國「企業環保獎銅獎」 ▲ 經濟部能源局頒發一〇七年經濟部「節能標竿銀獎」
● 通過ISO 45001職業健康和安全管理系統認證 ● 通過TOSHMS / CNS 15506台灣職業安全衛生管理系統認證 ◆ 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3星級」 ▲ 通過ISO 14001:2015環境管理系統認證	2019 ◆ 鳳山門市榮獲第22屆台灣連鎖加盟協會「傑出店長」，並至總統府接受表揚 ◆ 台中中正門市榮獲第6屆台灣連鎖暨加盟協會「服務天使獎」 ● 寶實健康純肉鬆、炙燒蜜汁豬肉條，獲選行政院農委會「銀髮友善食品」



新東陽企業沿革

● 願景與核心價值

有華人的地方就有新東陽

新東陽於創立之初即立下推動中國美食精緻化、國際化的精神標竿。首先從生產技術、經營管理、市場行銷等方向提升進步，確立優良食品產銷流程；接著透過全台門市、國道服務區等多元通路佈局，強化品牌價值與影響力，為台灣食品向國際發展奠定基石。進而致力開發台灣特色土特產品，滿足來台旅客或國民出國送禮偏好；結合機場出境商店等通路經營，成為旅客可便利取得的禮品選擇；並設立大陸事業部及海外分支事業，由東南亞、歐美等華人居住地區開始，加強推動產品海外銷售。新東陽希望透過優質產品，將中華文化之美傳遞至世界各地！

讓生活更有味

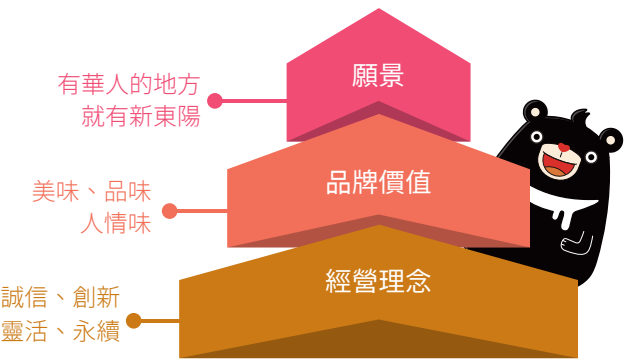
「美味」在美味的追尋上，新東陽以傳統底蘊持續創新，傳承的中華美食文化特色產品讓人唇齒留香，也帶給消費者新與心的感動。

「品味」現今的人們對食物上的要求，不再只是品質，則是追求生活的精緻。品嚐出人生的好滋味，至臻至善是新東陽不變的精神。

「人情味」禮，是人與人之間情感的橋樑，對於不善於表達情感的華人，透過送禮，來傳達彼此心中說不出的感謝。

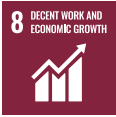
「誠信」、「創新」、「靈活」、「永續」

新東陽秉持「誠信、創新、靈活、永續」的四大經營理念，透過優質、可信賴的產品與服務，將品牌核心價值傳達給每一位消費者。



新東陽企業簡介

2.2 產業趨勢及經營策略



● 食品業發展及市場趨勢分析



● 挑戰與機會

新東陽辨識外部挑戰並分析業務發展機會如下：



● 經營策略

新東陽每年召開經營管理會議，檢視各事業處經營概況，並分析總體經濟環境、食品產業現況與發展、市場供需狀況及成長性，釐清發展遠景之風險與機會，進而就各事業部制定因應策略及年度營運計畫，以確保企業永續經營。為因應前述外部趨勢及挑戰，新東陽針對通路及產品事業擬定長短期業務發展計畫，隨時檢討績效及研議策略，基於核心優勢，掌握機會，創造企業價值，並維持穩定的稅後淨利。



2.3 公司治理



組織架構

新東陽致力透過建立良好的公司治理、健全監督機制、落實內部控制，將誠信精神內化於組織的日常營運中，成為公司的核心文化。針對食品生產、通路經營等不同業務型態，新東陽設置「產品事業總處」、「通路事業總處」等相應部門進行管理。詳細組織架構、各部門主要業務執掌等資訊，可參閱 108 年年報。

董事會

新東陽為公開發行之有限公司，董事會為公司治理最高決策單位，包含董事 7 位（其中一位為女性董事）及監察人 3 位，成員背景多元，各成員之學經歷背景、專業知識、酬金、目前兼任職務等相關資訊，可參閱 108 年年報。

董事會每年至少召開 4 次，2019 年共召開 4 次董事會，全體董事出席率為 100%。依循「公開發行公司董事會議事辦法」，新東陽制定「董事會議事規範」作為議事程序指導原則。召開董事會時，對議案有自身或與所代表法人有利害相關之董事，均依規定說明需要迴避之理由，並於討論及表決時予以迴避，以避免利益衝突。董事會設置專任秘書處理董事會決議事項，並於每次董事會開會時進行成效評估與追蹤。董監薪酬給付標準主要參酌業界通常水準、貢獻價值及經營績效等。



企業社會責任推動小組

建立 ESG 長期策略與整合管理機制，新東陽於 2019 年正式成立企業社會責任（CSR）推動小組。企業社會責任推動小組由總經理擔任召集人，並設置副召集人及專責窗口，針對「公司治理」、「永續產品服務」、「環境永續」、「員工與社會關懷」主題由各項業務相關主管擔任負責人員。CSR 推動小組最高主管為總經理，對於公司 ESG 永續發展關鍵主題面向、永續發展目標 (SDGs) 相應執行策略，將由總經理送呈董事會核准。

永續發展相關議題之呈報流程，新東陽依公司現行組織權責架構，先由各事業部人員向副召集人呈報請示；彙整後向總經理報告；再由總經理呈報董事會。關於各面向 ESG 議題的方案推動與重大議題決策，則由高階主管及 CSR 主題小組共同分層或依權責處理；重大議題由總經理進行決策，並將決策及推動結果於董事會報告。

新東陽 CSR 推動小組於 2019 年 8 月舉辦首次會議，並於 10 月舉辦教育訓練工作坊，完成「利害關係人鑑別」及「重大主題鑑別」，並開始第一本 CSR 報告書的編製，進行 ESG 推動的系統性盤點，未來將持續規劃永續發展策略及行動方案，以公司治理、環境保護、社會參與為實踐方針，積極執行推動，持續實踐企業公民責任。



誠信經營

新東陽自創立以來，堅持誠信精神經營，同時回應外界趨勢與法規要求，貫徹核心理念，建立正直的企業文化。為了確保誠信經營，本公司依循相關典章制度，包含由董事會通過制定「內部控制聲明書」，制定核決權限、員工工作守則，並建立有效之會計制度、內部控制制度，以進行風險控管。

依據上述制度，新東陽於核決權限機制下分層負責，結合定期經營會議報告、年度績效考核、第三方會計師簽證財務報告等，檢視誠信經營的管理有效性；並由稽核室人員負責擬定並執行公司整體的「年度內部稽核計畫」，定期查核各項制度之遵循情形，進而彙報董事會。董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進。

新東陽訂有明確的工作規則，具體說明職業倫理及服務守則，並訂有員工獎懲辦法（包含反貪腐相關條款）於公司內網公告，並透過定期與不定期的各部門會議，包含董事會、高階主管經營會議、每月通路經營會議等，進行實務的誠信經營宣導提醒，彰顯善的行為，引導員工遵行與效仿，並遏止不良行為以作為警惕。

若員工或廠商發現違規事件，可主動向適當主管、稽核室、高階主管、總經理、董事或監察人檢舉；公司對於吹哨人，依據個案情形予以記功及獎金等獎勵；對外則設置客服專線專責服務，架設網站及信箱受理檢舉事項，並由各單位依權責辦理公開會議評議，並將議處結果公告。本公司責各單位受理檢舉案件，並對檢舉人採取嚴格保密措施，以避免因檢舉而遭受不當處置。2019 年新東陽並未發生貪腐事件或因違反道德行為或誠信經營原則遭檢舉之情事發生。

公協會參與

新東陽積極參與產業相關協會組織，與同業及相關主管機關建立良好互動，透過交流學習，促進產業共好的合作夥伴關係。未來將評估參與永續發展議題推動之組織及簽署相關倡議，分享新東陽的推動經驗，並與各界永續標竿砥礪精進，共同創造永續價值。

參與之公協會組織名稱	參與身分	新東陽關注議題
台北市進出口商業同業公會	理事	企業永續
台灣冷凍肉品工業同業公會	理事	食品安全
台灣觀光協會	會員	企業永續
台北市糕餅商業同業公會	會員	企業永續
台北市百貨商業同業公會	會員	企業永續
中華民國商品條碼策進會	會員	企業永續
新北市商業會	會員	企業永續
台灣罐頭食品工業同業公會	會員	企業永續
TCFA 台灣連鎖暨加盟協會	會員	企業永續
台北市米穀商業同業公會	會員	企業永續
台灣食品發展協會	會員	食品安全
台灣國際生命科學會	會員	食品安全



2.4 風險管理



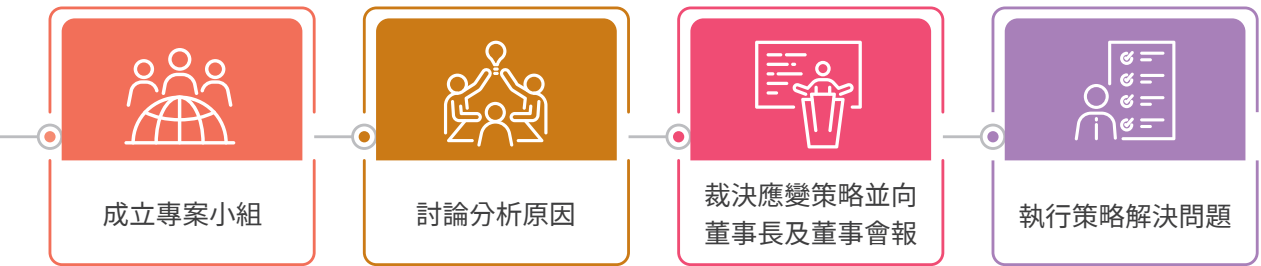
風險管理架構

對於新東陽企業經營面臨之潛在風險，組織依據各類型風險特性採取對應管理機制，確保能有效控制相關風險，同時達成營運策略目標。在風險管理方面，本公司由各相關職能單位自行訂定各項策略並執行，負責單位及執行方式如下：

風險類型	風險管理執行方式	權責單位
氣候變遷風險 氣候變遷可能影響供應鏈原物料穩定性，造成能資源及環境管理成本的提升，及市場需求的變動。	積極進行環境管理，如推動食品生產之「綠色工廠」導入ISO能源管理系統、盤查溫室氣體排放、建置再生能源，降低能資源使用與環境衝擊；打造永續供應鏈，如供應商ESG條件篩選、環境衝擊風險評鑑等；產品創新開發納入低碳蔬食、循環經濟等永續概念。	各事業單位
食品安全風險 政府及大眾對於食品安全的要求及規範日漸強化，法規持續更新；食品業者需確保合規之外，更積極保障顧客安全，方能確保銷量及收益，強化品牌聲譽，落實社會責任。	管理組織：各事業處透過食品安全決策小組等組織，定期召開會議，追蹤食安之落實現況 作業流程：制定食品安全監測計畫等作業程序文件，並確實落實於營運流程中，系統性管控相關風險 源頭把關：落實供應商篩選、評分、稽核、檢驗機制 產品溯源：建立產品溯源資訊串接機制，確保產品可追溯性，若食安緊急事件發生時能即時因應處理	食品安全 決策小組、 各事業單位
產品及市場風險 產業及市場供需變動，對於企業銷售收益及成本造成增減影響。	由各事業部門，依據職責範疇，分析相關法規及市場變動，評估並擬定因應策略。若遇緊急事件則由高階主管及相關部門主管組成小組，進行危機處理。	各事業單位
財務、流動性及信用風險 管控資本、非資本的財務風險，方能讓企業資金的調度及運用無虞，確保組織營運的穩定。	由財務部門進行現金流量及財務風險相關評估，於董事會授權範圍內執行相關業務；針對高風險之投資或財務決策，依據證交法規訂定相關作業處理程序；並針對關係企業風險控管建立防火牆等機制，由稽核室(不)定期監督、查核其執行情形。	財務會計部
資安風險 數位轉型使企業處理資訊量提升，資安及個資保護法規也趨嚴，企業需確保合規，以免資安危機影響企業營運、客戶權益，及其對品牌聲譽及銷量的衝擊。	與資訊系統等合作廠商明訂合約確保資安及個資保護；基於「隱私條款」取得個人資料，並確保流程符合法律規範。 組織內部透過權限管理、分層管理，區分個人資料相關的使用權限，避免濫用；針對相關人員進行個資保護之教育訓練。	各相關部門
職業安全衛生風險 職業災害可能造成員工權益損失，並對組織人力資源與營運能力造成影響。	大園廠導入ISO 45001職業安全衛生管理系統，每四個月召開一次職業安全委員會，確保相關人員經職安訓練並取得證照；舉辦講座等活動進行宣導；鑑別工作場所職業安全風險，規劃緊急應變計畫，並持續加強總部、通路、工廠等據點現場巡檢及人因訪視，確保職業安全衛生的落實。	大園廠及總部 相關管理部門

● 危機處理機制

為及時因應並妥善處理公司經營上之各類危機，當緊急重大事件發生時，新東陽由總經理召集相關權責單位成立專案小組討論及裁決緊急應變辦法，並即向董事長及董事會報告。



● 法規遵循

新東陽公司業務類型多元，也因此需遵守各項相關法規；公司針對各項法規的不同領域及相關營運管理權責，建立多重管理機制，以強化法規遵循，降低風險。法規遵循重點項目如下：



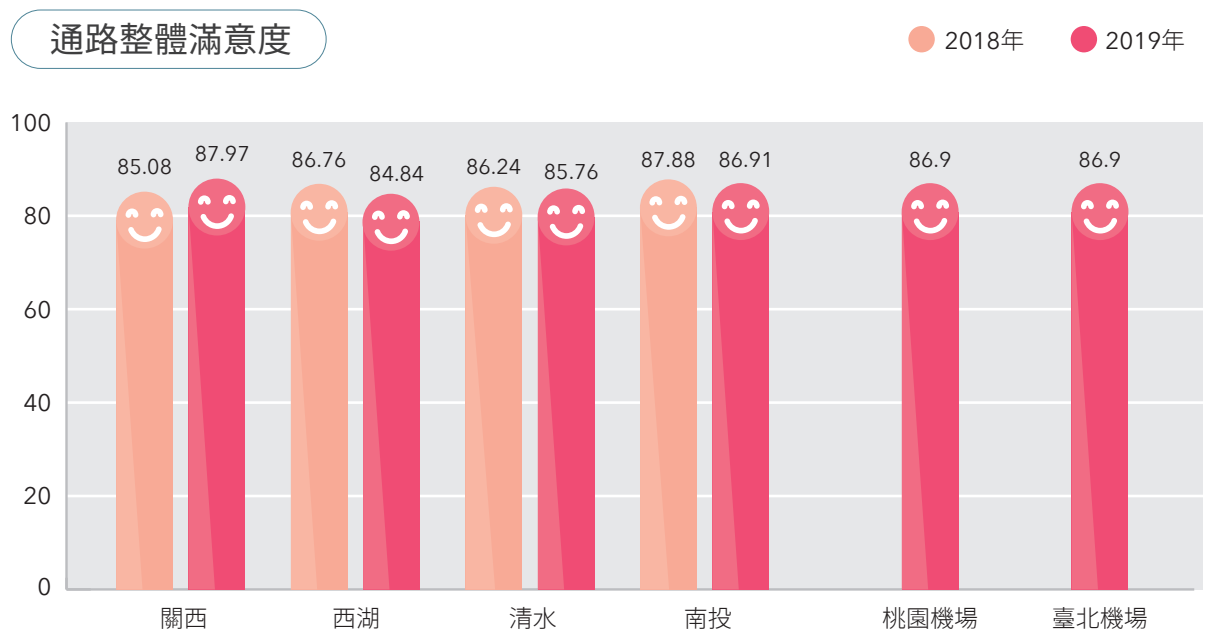
2.5 客戶關係管理

● 提升客戶滿意度

為了瞭解顧客需求，持續提升產品與服務品質，新東陽自 2018 年起，針對國道服務區及機場商場等，委託第三方單位進行顧客滿意度調查。透過調查與結果分析，瞭解用路人及旅客在使用之消費行為；對於國道服務區及機場商場各項設施、服務、活動、餐飲、空間等滿意評價；掌握旅客行程屬性及消費類型，做為未來規劃行銷策略方向的參考依據；彙整旅客關心議題與需求，作為事業未來因應服務改善之決策規劃。

國道服務區方面，針對 4 個服務區，2018 年、2019 年皆進行滿意度調查，面向包含：餐飲、超商、伴手禮專櫃、廁間、其他環境設施、整體滿意度等。

機場商場方面，2018 年起調查桃園國際機場第一航廈商場之顧客滿意度；2019 年新增進行臺北國際航空站（松山機場）商場之調查，面向包含：餐廳、伴手禮專櫃、便利商店、公共區域、無人商店等。國道服務區近年整體滿意度平均達 86.4 分，機場商場整體滿意度達 86.9 分。



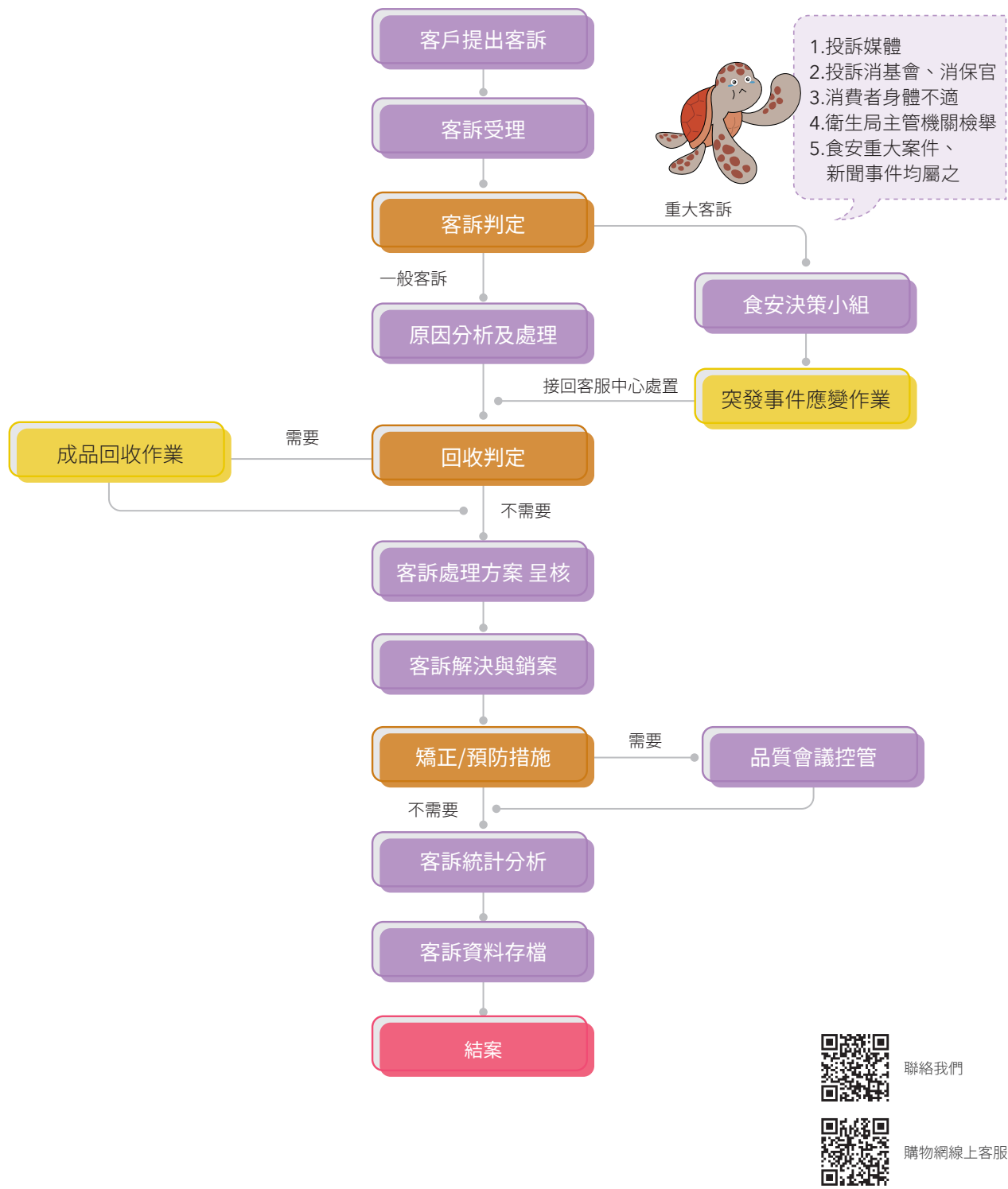
● 傾聽客戶意見

新東陽的客戶包含消費者及營業單位，為了即時掌握客戶對產品與服務的想法意見，新東陽透過多元管道進行溝通，包含：消費者的 0800 客服專線、通路意見箱、不定期的滿意度調查、及企業客戶的拜訪會面等。

當客戶發現產品或服務有瑕疵疑慮，都可透過暢通的客服專線及網站聯絡專區進行反映或申訴。客服中心依據商品、店鋪、商流、貿易等，四種產品與服務類型設置對應之窗口，進而與相關的營業、運送、生產等單位反映，必要時上呈單位主管，溝通釐清原因後進行處理，以確保客戶獲得滿意的解決與回覆，提升對新東陽的信賴。

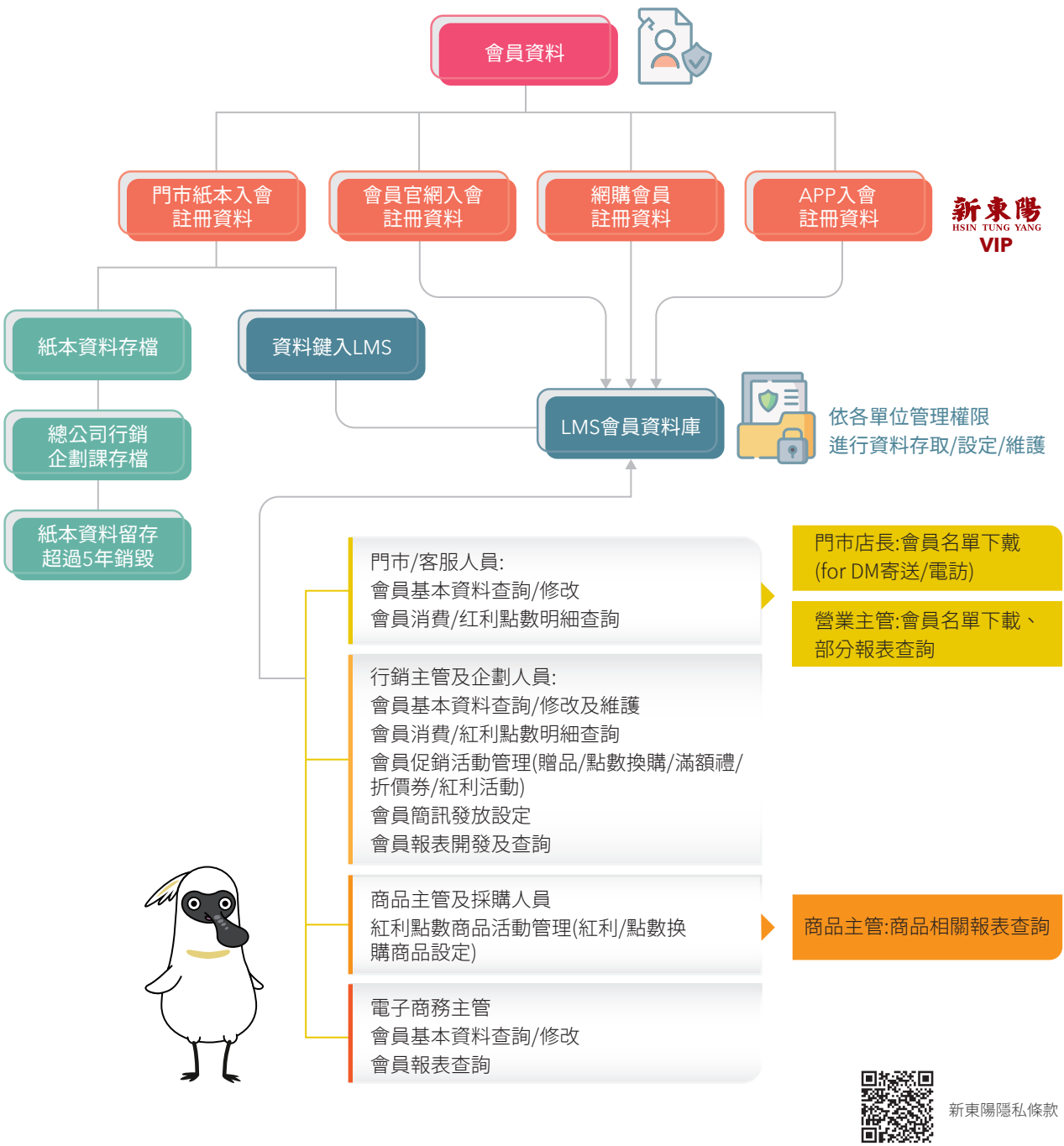
以新東陽自製產品之瑕疵為例，生產事業部於品質管理月會中，針對客訴案件彙整進行討論，分析發生原因、與前一個月及去年同期進行比較，追蹤客訴率變化，並制定矯正預防措施，以降低不良品的發生率。若為食安相關之重大客訴案件，則將第一時間由食安決策小組進行突發事件應變作業，有需要時進行產品回收等相關措施。

為了持續精進，每一年度新東陽均會進行客訴案件分析，再依三年度案件分析，依照客訴類型建立客訴處理單，並提供給品管單位分析統計，以追蹤跨年度品質提升的成效，並作為營運調整的參考。



保障客戶隱私

品牌信賴感與安心感是維繫、鞏固長期顧客關係的基石，因此，新東陽非常重視客戶隱私權管理，透過資料保護強化及權限控管等措施，達成安全保護會員隱私不外洩之承諾。新東陽透過「線上購物網」及「門市會員註冊」取得會員註冊資訊，蒐集資料前均先請消費者審閱「新東陽會員條款」之「隱私條款」並取得其同意，方進行會員資料蒐集、處理、利用與存取。透過權限管理及分層管理，區分與會員資料相關的使用權限，各部門僅能於業務之權限範圍使用相關資料，特定資料使用需由授權之主管進行；相關業務人員也皆需經過「個人資料保護法」必修課程之教育訓練，以加強資料的監控保管，避免外洩。新東陽與資訊系統廠商於合約中明訂客戶資料保護之規範，未來亦將與資料銷毀處理等廠商簽訂「保密切結書」並留存「文件銷毀妥善處理紀錄文件」，以確保隱私保護。



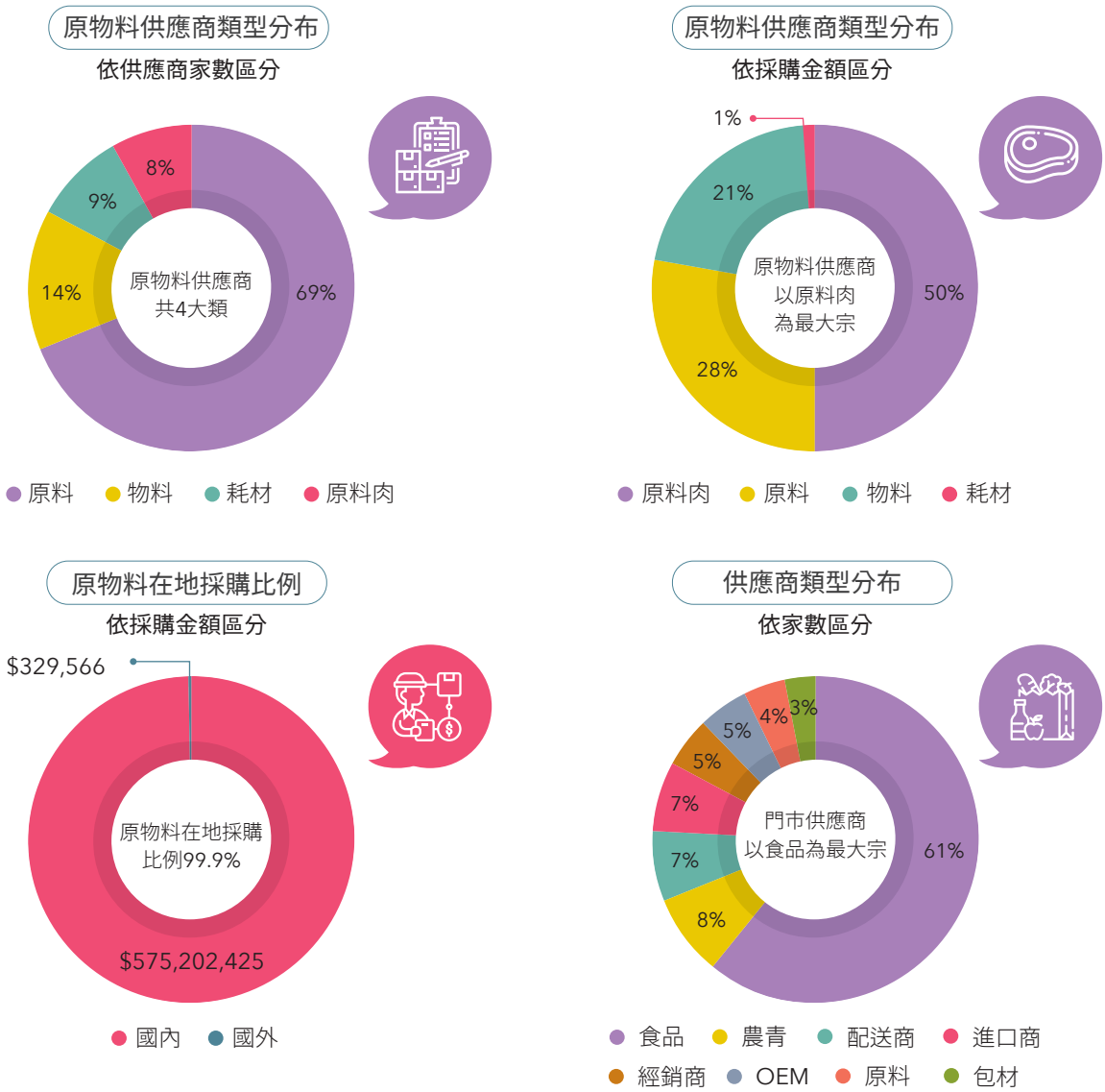
2.6 供應鏈管理



新東陽於食品價值鏈布局完整，每一個供應商、協力廠商都是新東陽的共同經營夥伴，彼此共存共榮新東陽藉由嚴謹的管理，確保食品安全無虞並落實永續，共同為提升品牌形象及產品與服務的品質而努力，提供消費者最好的體驗。

● 供應商類型

新東陽自有品牌產品之供應商包含原物料供應商、委託代工廠商。原物料供應商之類型包含原料肉、原料、物料、耗材類廠商，2019 年共計 224 家，其中 223 家為台灣製造商及貿易商，僅 1 家為國外商家（德國進口香料廠商），大園廠原物料當地採購之比例達 99.9%。委託代工方面，2019 年與新東陽大園廠合作的 OEM 供應商共計 9 家，皆為台灣食品加工廠商。門市、專櫃等供應商共計 524 家，主要類型為食品、農青、原料、進口商、配送商、經銷商等。



● 永續採購

新東陽採購環保永續的原物料，確保提供產品與服務品質的同時，減緩對環境的衝擊，並支持綠色產品供應商，促進產業鏈轉型永續。

● RSPO 永續棕櫚油

2019 年起，新東陽導入符合國際產品責任標準「棕櫚油永續發展圓桌組織」（Roundtable on Sustainable Palm Oil, RSPO）驗證的油品，作為糕餅類水果餡等原料。RSPO 認證產品，需符合 8 大原則、39 類 144 項指標，確保棕櫚油生產過程中符合法律、資訊透明、能保障當地環境、生物多樣性、社區農民權益等。

RSPO 認證採購金額統計

	採購金額（元）	比例
RSPO 認證油品	4,134,976	14.29%
油品類採購總計	28,944,637	100%



● 環保標章之再生紙箱

為響應循環經濟，減少森林資源消耗，新東陽在瓦楞紙箱採購方面 100% 與取得政府「環保標章」之供應商合作，使用由再生紙製成的紙箱；2019 總採購量達 842,492 只，採購金額達 781 萬元。

● 大豆油墨之彩盒印刷

自 2004 年起，新東陽彩盒之印刷油墨，100% 使用大豆油墨，以植物來源取代石油來源的油墨，以減少環境衝擊，促進環保。2019 年使用大豆油墨印製彩盒數量為 2,963,057 只，採購總金額逾 3,430 萬元。

● 碳足跡商品

為響應永續消費，新東陽國道服務區及機場商場優先採購具備「碳足跡」認證之商品，2019 年採購碳足跡品項包含：FIN 深海健康補給飲料、可口可樂、泰山純水、黑松沙士、黑松茶花綠茶、美粒果白葡萄汁等，採購總金額約 470 萬元，（除泰山純水僅在國道服務區、客運轉運站販售）各項認證商品於全通路皆有販售。

● TAP 農產品履歷商品

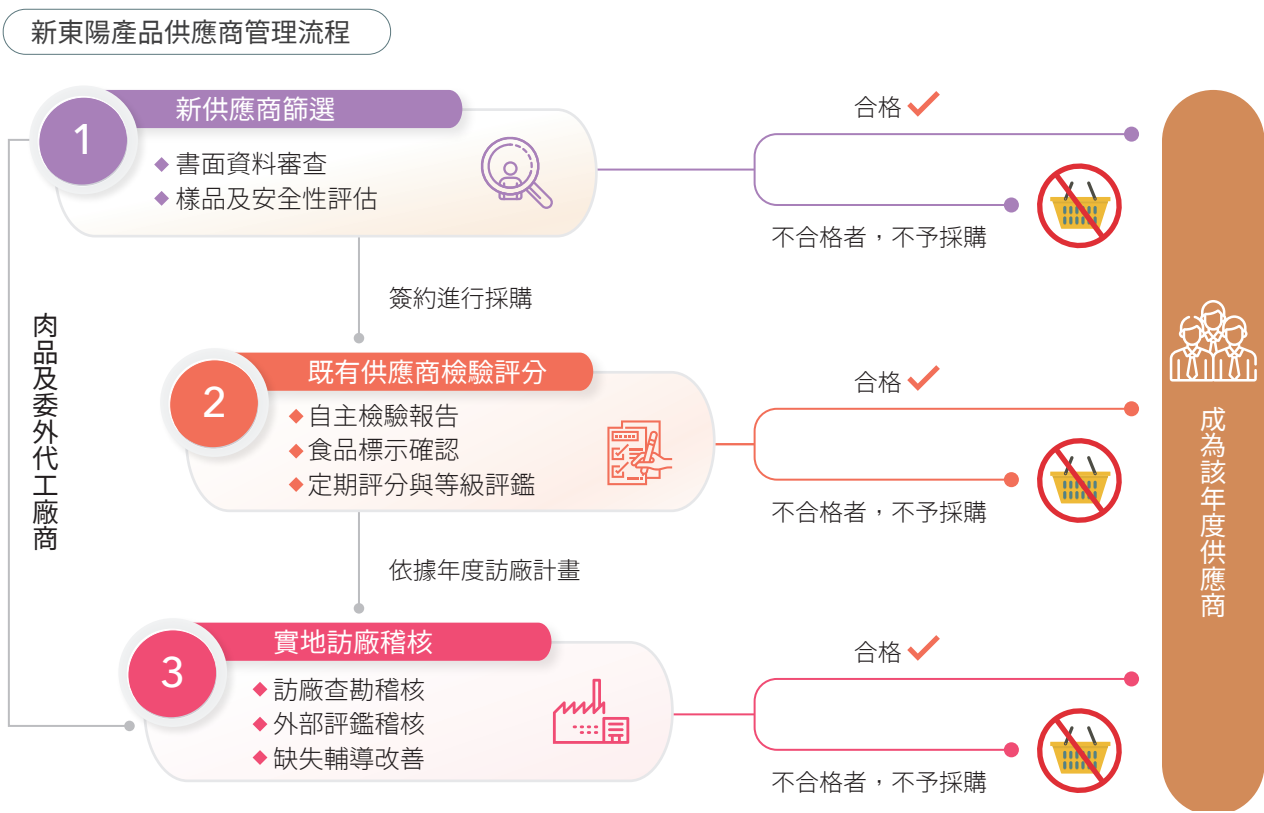
配合產品產銷履歷的系統建置，為了促進農產品供應鏈透明，並促進在地農業發展，新東陽也積極採購 TAP 農產品產銷履歷認證之產品；近三年每年採購金額皆達七百萬以上。

新東陽近 3 年 TAP 認證農產品採購統計

	2017 年	2018 年	2019 年
採購量（公斤）	33,778	44,600	38,971
採購金額	7,205,949	9,033,818	7,990,549

● 產品供應商管理

新東陽品牌及門市產品之供應商，包含原物料供應商、委託代工廠商、門市商品供應商三大類，依據「供應商管理作業辦法」進行管理，以確保產品品質及符合食品安全衛生法規，維護品牌聲譽，保障消費者權益。



● Step1 新供應商篩選

針對新供應商篩選，新東陽透過以下流程管理：

- (1) 書面資料：確認廠商工廠登記證等基本資料，如肉品廠商需為主管機關認可之屠宰場，並經屠宰衛生檢查合格；食品供應商需有食品業者登錄字號。
- (2) 實地勘察：由品管單位實地查勘，進一步了解其產品品質，生產流程技術、服務等狀況，並確認廠商針對環境衝擊進行積極管理。
- (3) 樣品及安全性評估：將樣品供研發單位測試，評估其安全性及特性，確認安全無虞，並經設計單位、生產單位或研發單位，判定是否合格。
- (4) 廠商評估：彙整以上資訊，依據「供應商審核表」之文件審核、品質控管、服務品質等面向綜合評分，原物料／商品供應商總分達 70 分、OEM 代工廠商達 80 分以上為合格供應商。

● Step2 供應商檢驗與評分

■ 食品標示及自主檢驗報告

為確保原物料品質及安全，供應商交貨時需檢附相關自主檢驗報告，各類產品要求舉例如下：



為確保供應商所原物料之品質、數量、交期符合標準，新東陽定期針對供應商進行評分，評價項目包含：產品品質水準、產品交期、供貨各方面配合度。各類供應商之評分頻率、分級、獎懲方式如下：

■ 原物料供應商等級評鑑

新東陽每 2 個月進行一次原物料供應商等級評鑑，進而依據總分區分為以下 5 等級，並採取因應措施。2019 年評鑑家數共 224 家，佔原物料供應商家數之 100%。近年評鑑結果如下表，2019 年評鑑之供應商達 A 級以上比例為 97.8%。

2019 年原物料供應商評鑑結果

家數等級	2019	獎懲方式
AA	122	◆ 增加訂單數量 ◆ 有新商品 (或新物料) 預備發包生產時，得以優先考慮
A	97	維持現狀
B	5	◆ 考慮減少訂單 ◆ 要求廠商限期改善，並訪廠瞭解 ◆ 建議改善方法持續輔導觀察一個月
C	0	連續兩次評鑑，暫停交易三個月
D	0	一次評鑑，暫停交易五個月
評鑑家數	224	

● OEM 代工廠供應商等級評鑑

新東陽每 2 個月進行一次大園廠委外代工供應商等級評鑑，評價項目包含：產品品質水準、產品交期、供貨各方面配合度；進而依據總分區分為以下 5 等級，並採取因應措施。2019 年評鑑家數為 10 家，佔工廠 OEM 供應商家數之 100%。2019 年評鑑結果如下表，供應商達 A 級以上比例為 100%。

2019 年委外代工廠商評鑑結果		
家數等級	2019	獎懲方式
AA	0	◆ 增加訂單數量 ◆ 有新商品 (或新物料) 預備發包生產時，得以優先考慮
A	10	維持現狀
B	0	◆ 考慮減少訂單 ◆ 要求廠商限期改善，並訪廠瞭解 ◆ 建議改善方法持續輔導觀察一個月
C	0	連續兩次評鑑，暫停交易三個月
D	0	一次評鑑，暫停交易五個月
評鑑家數	10	

● Step3 實地訪廠稽核

新東陽每年制定「年度稽核（訪廠）計畫」，稽核名冊由採購單位依年度交易金額、產品重要性、客訴事件及特殊狀況等作為考量因素。實地訪廠稽核項目類別涵蓋：工廠相關認證、原物料管理、製程及成品管理、工廠品管制度、現場人員／環境檢查等。以了解產品品質、生產技術，確保食品安全。

● 原物料廠商訪廠稽核

2019 年規劃並實際訪查稽核 24 家原物料供應商，佔（交易金額 20 萬以上）供應商總體比例 17.9%。2020 年預計平均每月稽核（或訪廠）2 家供應商，預計訪廠 24 家。

● 近三年原物料供應商稽核（訪廠）家數

年度	2017	2018	2019
交易廠商家數 (20 萬以上)	121	131	134
實際稽核 (訪廠) 家數	23	33	24
合格家數	21	33	21

● 供應商輔導改善

針對品質有疑慮之供應商，品管單位會共同進行訪廠稽核，並提出「供應商評鑑稽核報告」（內附稽核缺失及廠商回覆改善作業）針對新東陽訪廠觀察到的缺失，新東陽與廠商共同探討原因，並輔導供應商提供「評鑑缺失及改善回覆函」提出對策，於時限內完成改善；不合格廠商則考慮進行更換。相關稽核結果也提供給採購單位，作為繼續合作之參考。

● 通路協力商管理

新東陽公司將每一個國道服務區及機場商場等通路的協力廠商視為共同經營的夥伴，彼此共存共榮，透過各階段的輔導與管理，共同為提升形象及服務品質而努力。



● Step1 進駐前管理

協力廠商合作洽談時，新東陽總部開發課將先與廠商確認產品相關認證或合格檢驗，以確保顧客安全。契約簽訂方面，以高公局等政府所訂定之相關辦法為標準，並經法院公證，要求廠商恪遵契約內容。若廠商營運期間經營不善或重大違約，本公司將依合約規範，以公平誠信、最大善意原則協助退場。

確認簽約廠商進駐前，國道營業部事業處並會進行內部教育訓練，確保廠商理解相關規範及服務要求。

● Step2 日常營運管理稽核

新東陽訂定「專櫃賣場管理規章」，述明專櫃在「人員管理、商品管理、銷售管理、商場管理」之原則，針對違規情事訂有罰則。稽核機制涵蓋三大面向，負責單位包含：區站經理、值班主管、總部稽核室、顧客滿意小組、國道營業部、高公局等，透過定期檢討、不定期查核、神秘客等調查方式，確保協力商的服務品質、經營績效與營運品質。

通路稽核項目要點



此外，新東陽透過定期評分機制，確保專櫃整潔衛生與服務品質。評分項目包含「人員、櫃位區、器具及設備」之整潔與衛生項目，並針對缺失，追蹤改進時程，每月彙整交回總公司檢視留存。

2019 年國道服務區專櫃評分結果

(1-12 月每月評分結果之平均)

評等	關西服務區		西湖服務區		清水服務區		南投服務區	
	櫃數	比例	櫃數	比例	櫃數	比例	櫃數	比例
特優	4	23%	7	37%	13	39%	4	29%
優等	6	33%	3	13%	5	16%	6	38%
合格	8	45%	10	50%	15	45%	5	32%
合計	18	100%	20	100%	33	100%	15	100%

Step3 協力廠商專櫃評鑑與獎勵

為促進協力廠商提升服務品質，並確保食品安全，新東陽於 2009 年即實施「協力廠商專櫃評鑑制度」，分別就「日常營運」、「食安評核」、「專櫃業績百分比」給予相對應權重，評鑑成績在 70 分以上為合格、80 分以上為優等、85 分以上為特優，並製作標章貼於櫃位明顯處，建立協力廠商之優越感與榮譽心，未來優先續約。

評分項目	評核單位	評核方式	權重	評分結果
日常營運	值班主管	依專櫃檢核評分表表評分	30%	總分 70 分以上為合格，80 分以上為優等，85 分以上為特優
食安評核	第三方公正單位	每月不定期評核	40%	
專櫃業績成長百分比	區站經理	對比前一年業績	30%	

2.7 永續供應鏈



ESG 管理

為推動原物料供應商共同響應永續發展、清潔生產，新東陽將 ESG 要件納入「供應商審核表」篩選條件，所佔權重達 35%；若符合以下三項以上則屬於「綠色供應商」，合格廠商將優先考慮採購。2017-2019 年，新東陽的新供應商 100% 經過 ESG 篩選。



	2017	2018	2019
新供應商數量	11	23	17
採用 ESG 標準篩選的供應商數量	11	23	17
新供應商中經過 ESG 標準篩選的比例	100%	100%	100%
實地訪廠家數	9	9	2

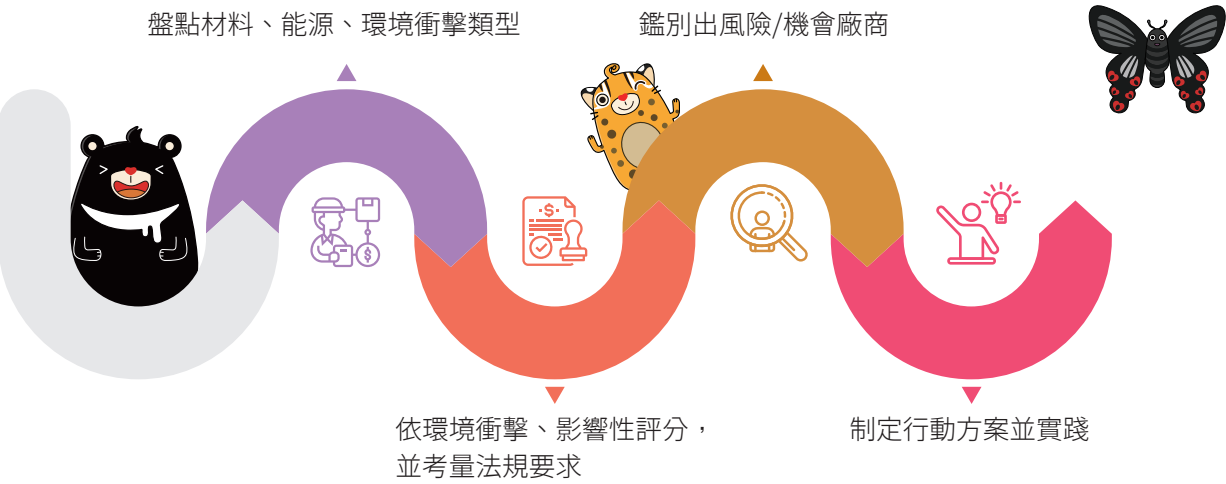
供應商簽署環境永續聲明

新東陽明訂永續發展條文，邀請原物料供應商簽署響應，「採購契約書」中除了載明產品符合食品安全衛生管理法之規定外，亦有註明：為推動保護地球環境、減輕對生態系統影響以及永續利用資源再生概念，乙方應符合相關法令之規定並推動相關環保觀念，節能減碳、愛護地球。2019 年起，新東陽與合作之原物料供應商簽署本聲明，已簽署之廠商數達 165 家，佔全體原物料供應商近 74%。

● 環境衝擊風險評鑑

為了掌握供應鏈的環境衝擊風險，2019 年新東陽針對 49 家既有原物料供應商進行「製造以外階段環境考量面鑑別」，評估出 8 家高風險廠商；新東陽制定行動方案，將由採購針對高風險廠商進行稽核，預計 2020 完成稽核比例達 50%。

供應商環境風險管理流程



● 供應商認證及永續宣導

除了 ESG 篩選、永續聲明簽署、環境衝擊風險評鑑之外，新東陽針對原物料供應商每年定期普查，鼓勵合作廠商取得 ISO、HACCP、生產履歷、有機認證、環保標章…等食品安全及環保永續相關國際認證。

符合之認證標準	原物料供應商家數	佔比
HACCP 認證	73	54%
ISO 22000 認證	65	49%
新東陽綠色供應商	99	74%
總計交易廠商家數 *	134	100%

* 年度交易金額達 20 萬以上者

此外，為推動綠色供應鏈，新東陽於 2017 年舉辦「供應商永續論壇」，以「國際永續趨勢因應及綠色工廠推動策略」為主題，與台灣產業服務基金會共同針對相關議題提出討論及分享，共計 32 家廠商參與。新東陽將持續基於落實永續經驗，與供應商進行宣導與切磋，期許與上下游廠商共同打造綠色食品價值鏈。



3

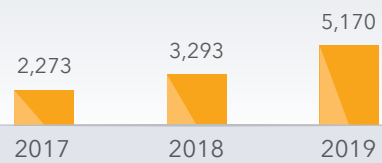
- 3.1 產品創新
- 3.2 服務創新
- 3.3 食品安全管理
- 3.4 品質管理與檢驗
- 3.5 產品溯源

永續產品與服務

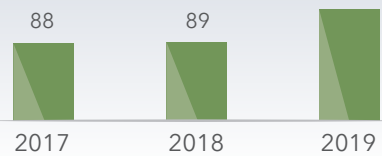
3 永續產品與服務

投入研發費用

(新台幣仟元)

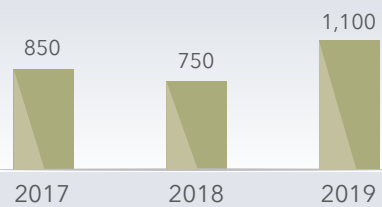


商品開發專案件數



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，以紅、黃兩種吉祥富貴之色彩，透過貼花的巧思工法與尾巴鑲入小水晶，塑造出高雅質感之瓷器禮盒。

「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，(0% Sugar)，以安全性高之糖醇取代蔗糖，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

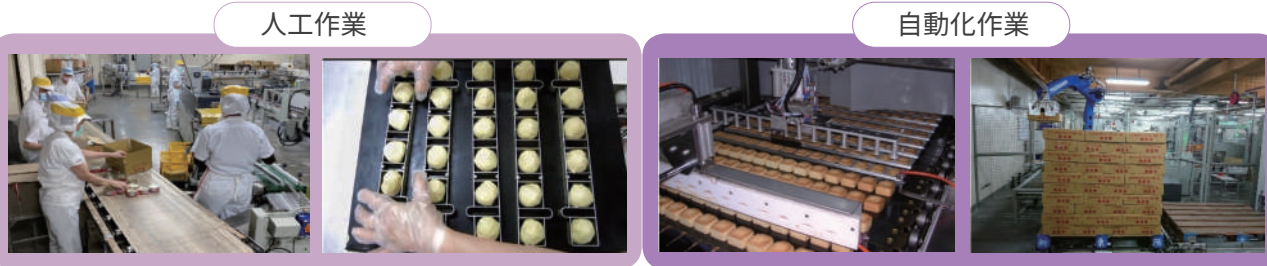
新東陽積極投入研發，秉持符合法規、品質優先再議成本之範疇，工作項目包含：新產品開發、舊產品改良、新舊原物料審核與評估、產品標示、未來法規預警、協助內部單位或外部廠商等。近三年投入研發費用呈顯著上升趨勢，2019年投入金額達新台幣517萬元，為2017年度的2倍餘（含研發專案、人事薪資、教育訓練、設備、雜支及交通等費用總和）。研發團隊組成，除具備食品研發多年經驗，更持續接受外部訓練單位講習受訓及相關研討會，精進專業能力。2019年各類商品開發專案總案件數為105件。

● 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



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、貴賓卡可享受購物優惠。

QR Code

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。

**打造無菸國道
促進用路人健康**

- 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。

**環保竹纖維餐具
循環經濟又安心**

- 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

**新款分類垃圾桶
宣導落實回收減廢**

- 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

**在地綠色採購
永續生活倡議**

- 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、塑料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		◆ 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		◆ 「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
清水	清水綠舟 幸福樂章	◆「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
南投	原民美樂地 藝遊味境	◆「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。

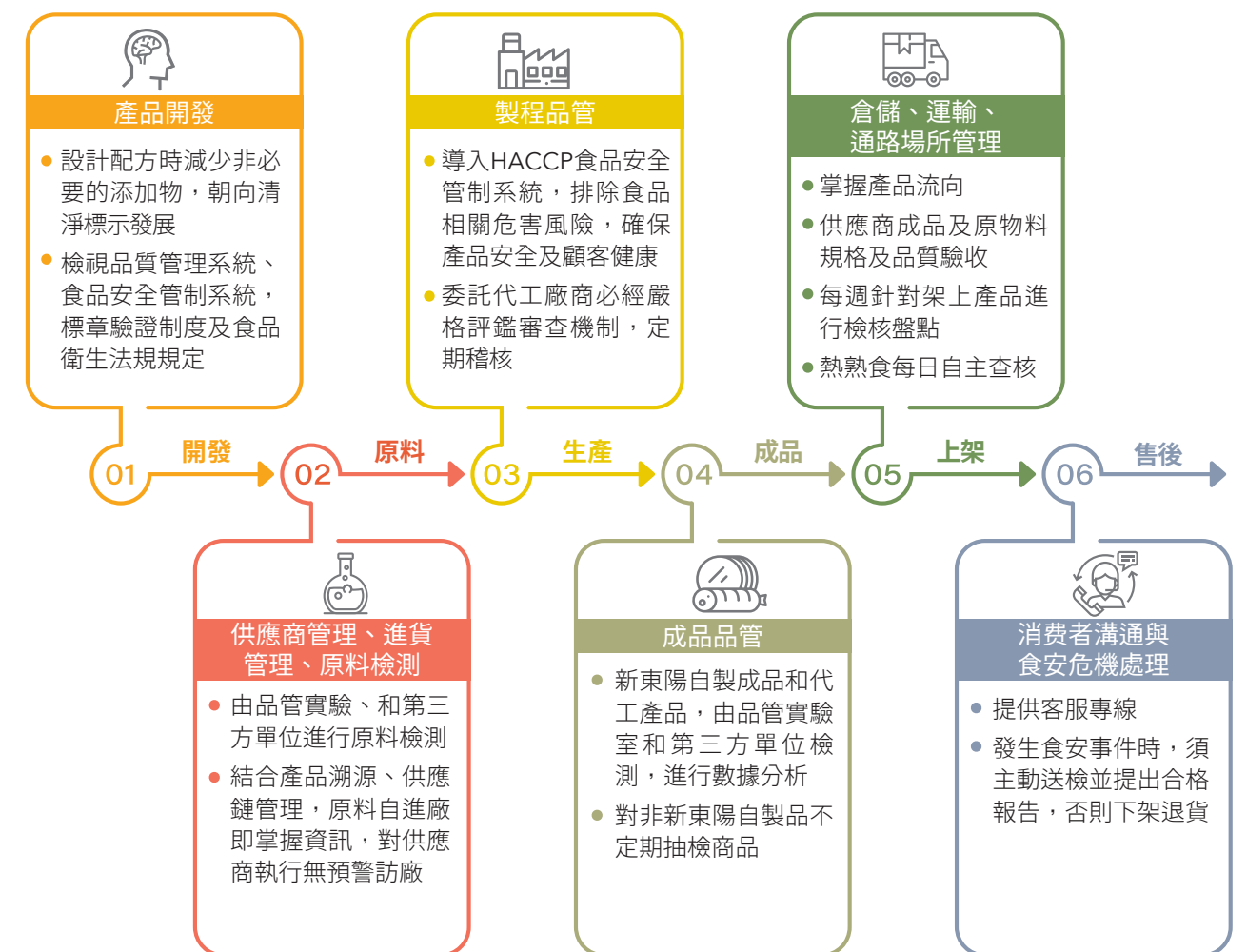
新東陽透過導入科技服務，讓來到美食街的旅客不只能品嚐台灣特色美食，還能透過機器人的趣味方式落實自助回收，享受更便利、舒適的用餐環境，體驗全新科技服務。新東陽也於 2019 年底將 Enviro 餐盤回收大使全面導入關西、西湖、清水、南投服務區。



3.3 食品安全管理

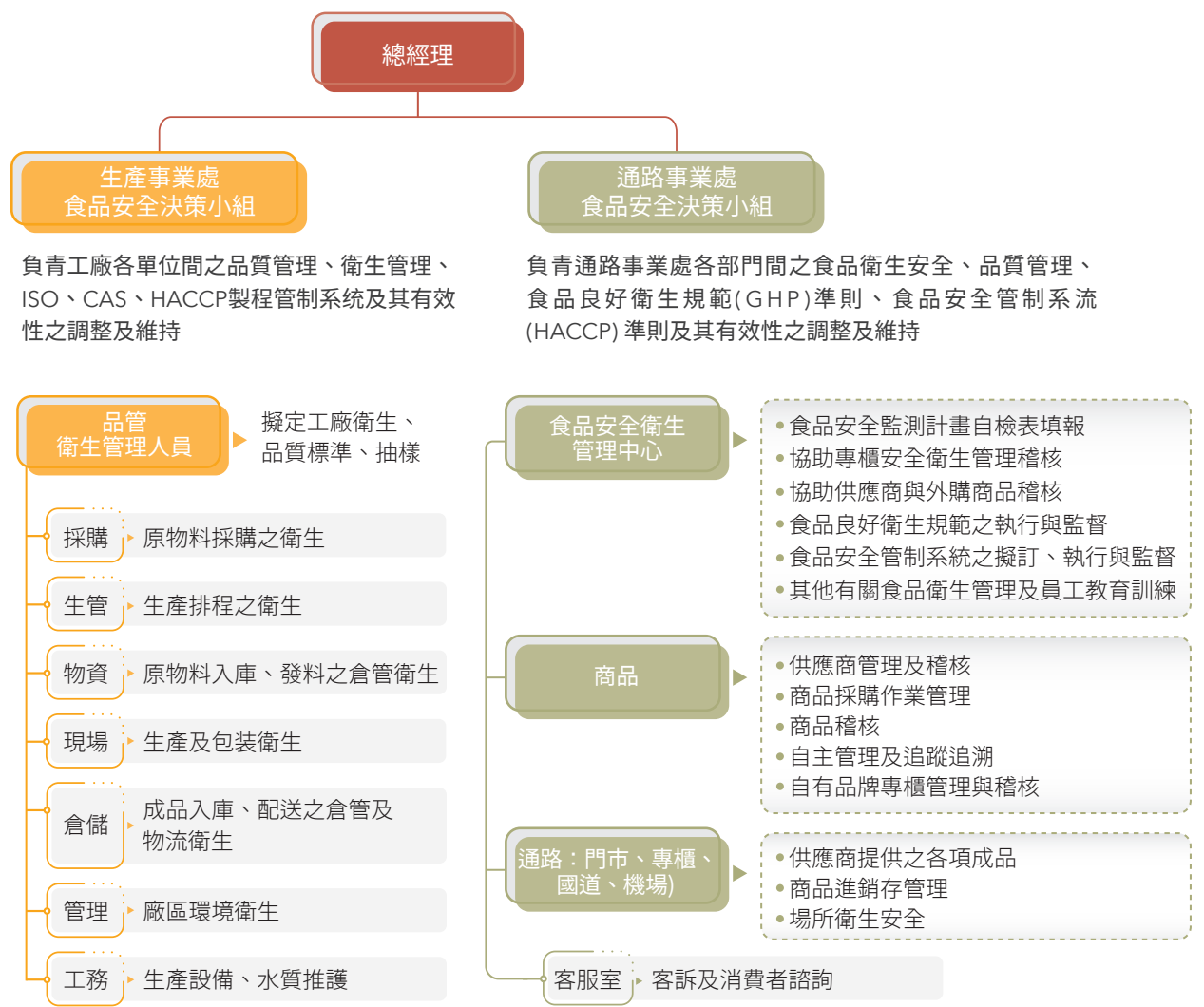


新東陽堅持遵守「良心生產」和「顧客健康優先」兩大承諾，於生產端和通路端分別成立跨部門的食品安全決策小組，從產品開發、原料供應、生產製程、成品品管、產品上架、售後服務六大關卡，把關食品安全，建立完整的管理系統與程序，不僅符合最新的食品安全衛生管理法規，更積極推動第三方認證的管理系統，納入風險危害控制的概念，如 HACCP、ISO 22000、FSSC 22000 等。以肉品為例，我們堅持保有傳承技術，所有的豬油皆為自己生產，徹底消弭外購油品可能導致的食安風險。由於這些努力，近年來即使國內經歷多次食安風暴，新東陽皆能脫穎而出，持續獲得消費者的信賴。



● 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，亦安排年度內外部訓練，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%。

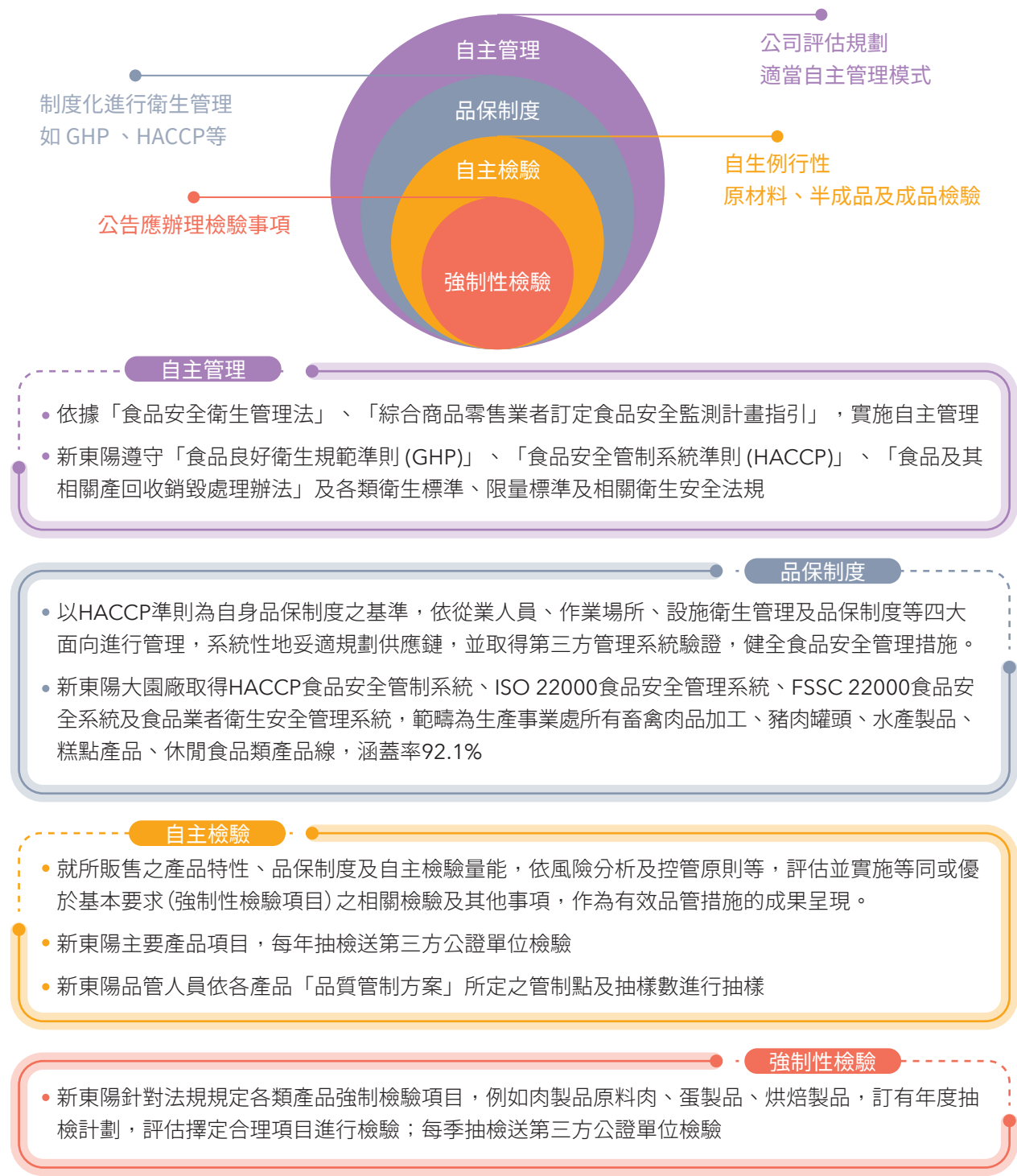
類別	課程 / 項目	時數	人數
職能培訓	108 年度精進食品業人員職能養成及導入計畫稽核訓練實務班	16	1
	108 年度 CAS 業者實驗室檢驗能力提升檢驗技術訓練班	16	1
	食品工廠原物料管理實務班	28	2
	有機溶劑作業主管訓練	18	1
ISO 條文	實戰 ISO 22000:2018 條文詳解班	6	1
	ISO 22000:2018 食品安全管理系統條文訓練	12	1
	ISO 14001:2015 環境管理系統 - 條文暨內部稽核員訓練	132	22
法規說明	108 年度推動食品業者保存產品來源文件輔導計畫業者說明會	3	1
	108 年度食品業追蹤追溯系統暨食品法規輔導計畫課程、說明會	7	1
	108 年度金屬類食品容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。



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，訂有年度抽檢計劃，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
◆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)	◆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- 內醯胺類抗生素 (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。

熱熱食品質及製成品自主管理機制



平日	即時	事後
◆訂定熱熱食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。	◆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。	◆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。



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。

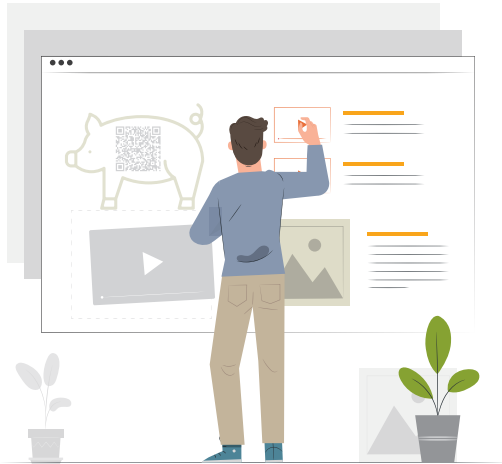
● TAP「農產品產銷履歷」系統建置

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

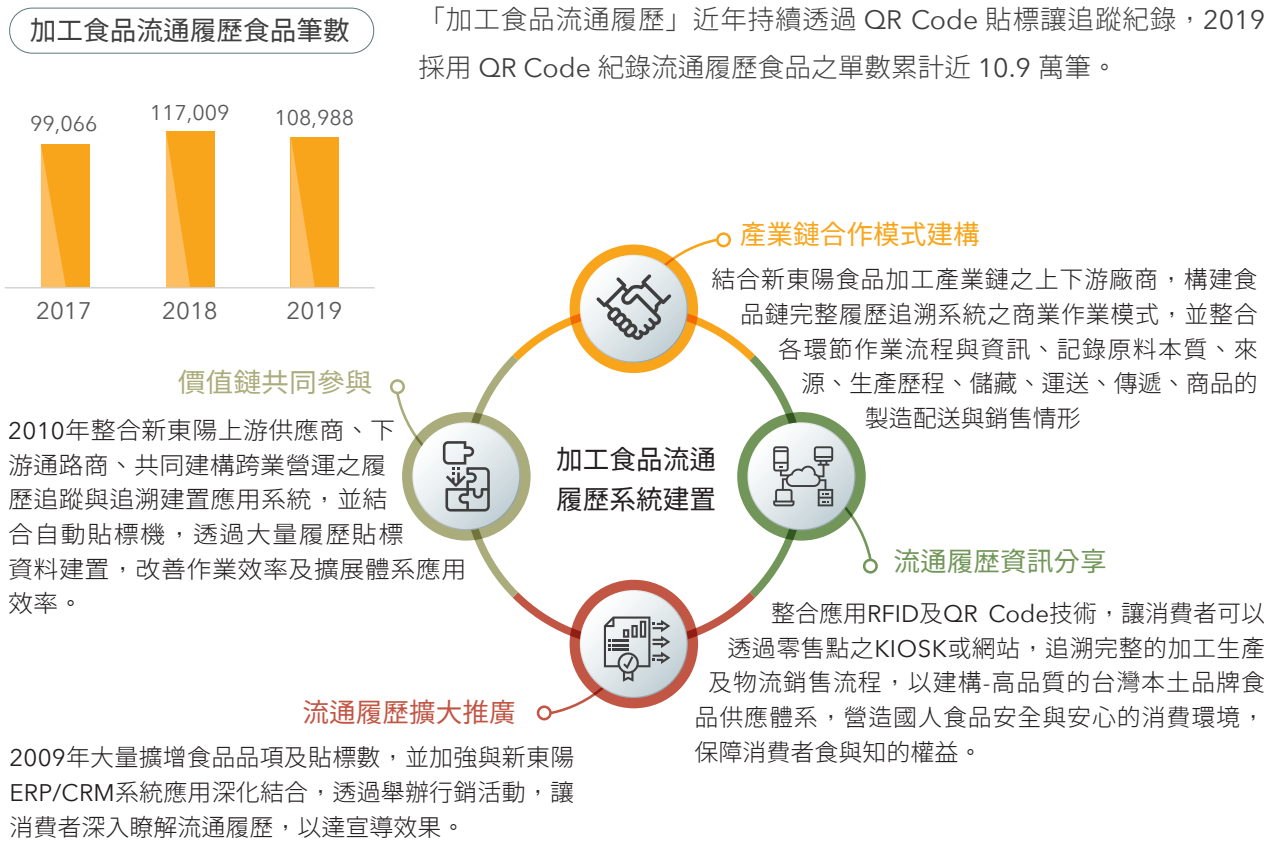
秉持「買在地，食在地」的精神，2012 年的土鳳梨酥的產銷履歷農產品計劃，新東陽選擇與南投鳳梨生產合作社合作，由食品技師參與輔導土鳳梨果農、土鳳梨醬生產廠等在地小農，通過產銷履歷農產品的驗證查核，攜手完成 TAP 產銷履歷驗證的計劃。提升產品透明可追溯的同時，達到供應商培力之效，也推動台灣本土農業發展，促進永續發展的夥伴關係。



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，由農委會委託緯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。

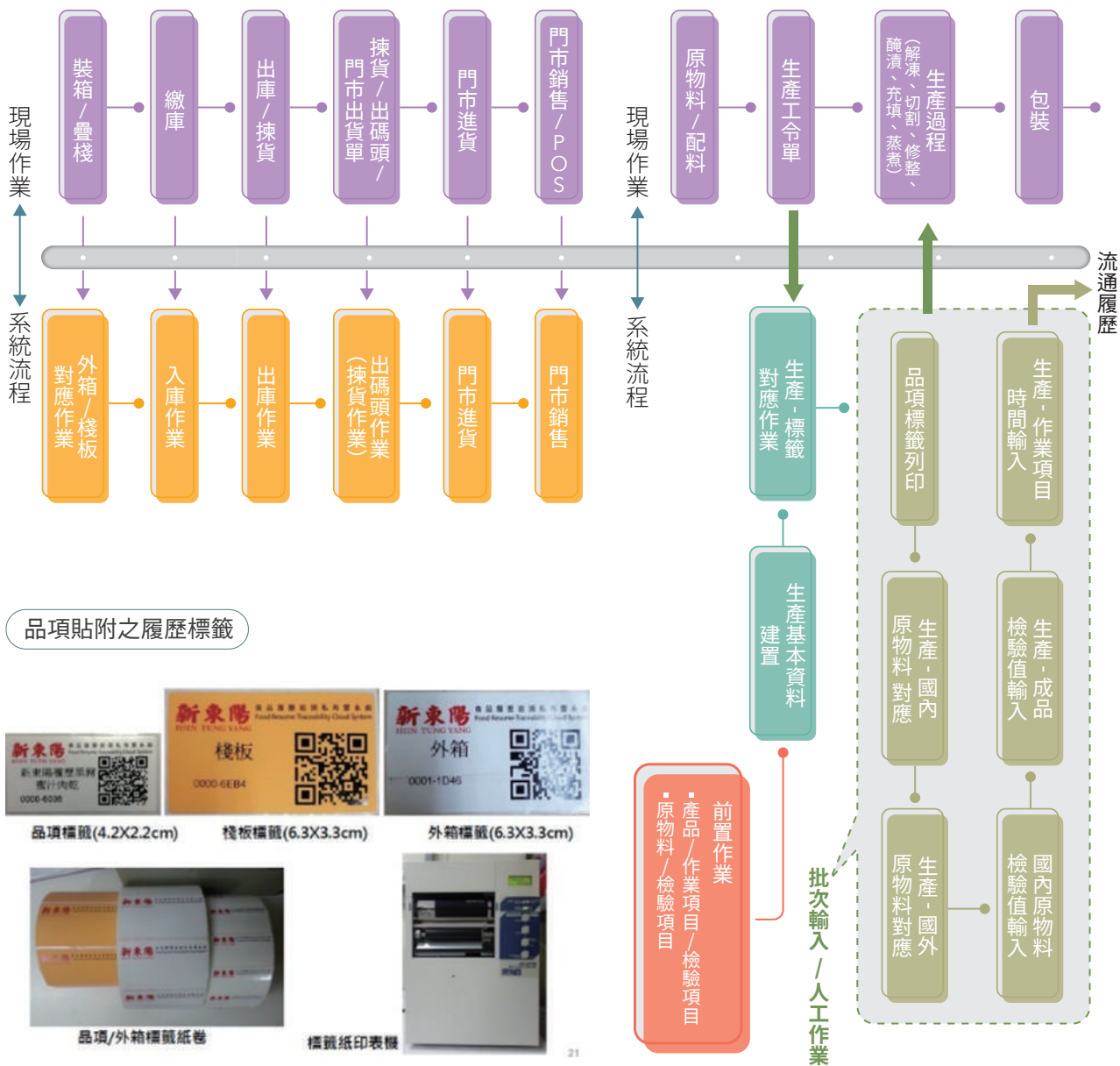
透過此基礎，新東陽串接政府公有雲、食藥署「非追不可網路平台登錄系統」、農委會的「TAP 農產品產銷履歷」認證，並發展自有的「流通履歷私有雲系統」。

● 「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%。

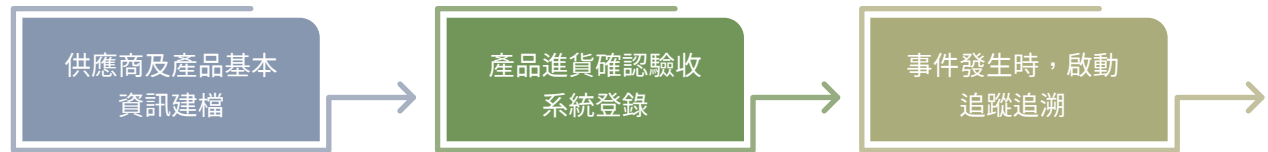
● 「食品履歷追溯私有雲」系統建置

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。

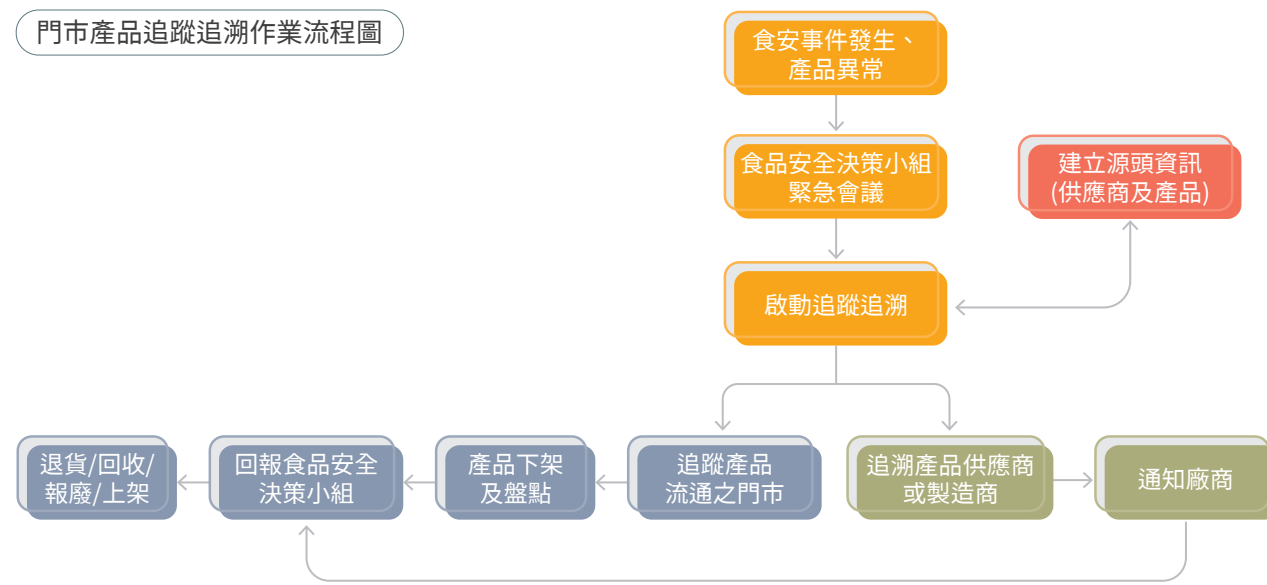


● 門市食品溯源

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



4

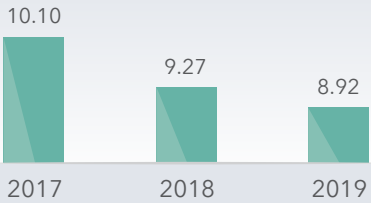
環境永續

- 4.1 綠色工廠推動
- 4.2 溫室氣體管理
- 4.3 能源管理
- 4.4 水資源管理
- 4.5 廢棄物管理
- 4.6 循環經濟推動

4 環境永續

溫室氣體排放密集度

(公噸二氧化碳當量/每百萬元)



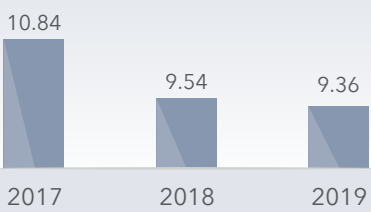
能源密集度

(千焦耳/每元)



用電密集度

(度/每千元)



- 👑 獲得食品業第1家綠色工廠認證
- 👑 減碳：溫室氣體排放密集度逐年下降，以2016年為基準年，2019年範疇一減量達40.1%、整體減量8%、碳密集度降低17.1%
- 👑 節能：能源密集度、用電密集度逐年下降，大園廠2016~2019年累計節電123.8萬度
- 👑 節電：機場商場榮獲2019年桃園國際機場節約用電與節能減碳獎勵第3名
- 👑 再生能源：大園廠發電累積68萬度，清水服務區一年發電25,696度
- 👑 節水：冷卻水循環利用，每年節省12,015噸用水
- 👑 循環經濟：推動食材及硬體材料再生，累積再利用3,000片木棧板、減少6,756公斤肉品浪費

● 新東陽環境管理策略



食品及零售業深受環境和氣候變遷之衝擊，為應對多重潛在環境挑戰，包括原物料價格和產量波動、水資源供應不穩定、能源成本提高等，新東陽制定並落實綠色轉型策略，從大園廠、總部至通路，逐步建立溫室氣體、能源、水資源、廢棄物之管理系統與措施，並在價值鏈上規劃及推動循環經濟創新作為。2017年新東陽取得綠建築標章，2018年取得清潔生產認證及「綠色工廠」標章，成為全台第一家取得綠色工廠標章的食品業者。未來，我們規劃逐步導入碳足跡、水足跡等相關管理架構，持續精進節能減碳作為，並與價值鏈合作夥伴共同研擬循環經濟創新模式，期能成為永續食品領頭羊。

管理面向	營運據點	管理策略及目標	行動方向及措施	2019 年成果 / 績效
溫室氣體管理	大園廠	以 2016 年為基準年，於 2030 年前減少 50% 溫室氣體排放量	落實溫室氣體盤查，推動年度節能減碳計畫	相較 2016 年，2019 年溫室氣體減量 8%
	機場商場	響應機場節能減碳倡議	參與桃園與高雄國際機場共同減碳計畫，自主減碳	桃機門市參與桃機節約用電與節能減碳獎勵，榮獲第三名
能源管理	大園廠	自 2015 年起，每年節電 1%	落實能源查核，設定行動計畫、推動再生能源	相較 2016 年，2019 年用電量減量 8.5% 2019 年太陽能發電量約 33 萬度
	機場商場	響應機場節能減碳倡議	響應機場綠色照明倡議，宣導節能減碳	2019 年桃機門市更換 LED 燈具，節電 11,826 度
	國道服務區	配合一站一特色相關規劃	空調與照明調控、場所熱源管理、推動再生能源	2019 年清水服務區太陽能發電量超過 8 千度
	總部大樓	提升員工節能意識	宣導節約用電	2019 年總部用電約 23,461 度，較 2017 年降低 3%
水資源管理	大園廠	每年節省用水 1%	數位化管理用水數據、冷卻水循環使用	2019 年用水量 93,242 公噸，較 2017 年降低 17%
	總部大樓	提升員工節水意識	宣導節約用水	2019 年用水量 3,684 公噸，較 2017 年降低 3%
廢棄物管理	大園廠	每年廢棄物減量 1% 廢棄物回收率達 80%	提高物品利用時限、報廢品減廢、提高回收率	2019 年回收率約 71.2%
	總部大樓	提升員工資源回收再利用意識	宣導資源回收	2019 年回收率約 24%

4.1 綠色工廠推動



新東陽一直秉持著精益求精的精神，自 1988 年於大園建廠至今，積極推動綠色生產有關的節能、節水、減廢、污染防治及綠色製程等清潔生產改善措施。

階段	行動方案 / 措施	
	綠色生產目標	
建廠期及調適期 (1987 年 ~1992 年)	優於法規標準，自主環境管理	- 引進荷蘭 NIJHUIS 污水處理系統 - 建築及空調節能，生產空調作業區 PU 保溫庫板裝修，設置儲冰式中央空調系統 - 統籌動力設備管理，設置全廠公共動力系統設置中央監控室 - 落實能資源自主管理，能源管理報表的建立、統計和分析
生產運轉期 (1993 年 ~2016 年)	- 推動清潔生產、源頭減量與回收再利用 - 推動節能改善 - 解決空污問題	- 推動符合清潔生產的綠色製程，使製程合理化、省力化、自動化 - 妥善管理事業廢棄物 - 落實能源查核制度，成立能源查核小組 - 停用重油燃燒鍋爐，改用外購蒸汽
綠色工廠標章認證期 (2017 年 ~2018 年)	- 取得國內清潔生產、綠建築、綠色工廠等認證，成為綠色生產及管理標竿 - 推動溫室氣體管理，並配合政府綠能政策	- 推動綠建築標章認證，改善空調及照明系統 - 推動清潔生產評核認證 - 通過台灣第一家食品業綠色工廠標章認證 - 推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 - 設置 283.2kW 再生能源 (太陽光電) 發電系統，每年綠能發電達 35 萬度
綠色管理系統建置期 (2018 年 ~2019 年)	- 建置能源管理系統，取得第三方認證 - 建置環境管理系統，取得第三方認證	- 推動 ISO 50001 能源管理系統認證 - 推動 ISO 14001 環境管理系統認證
綠色成長期 (未來短中長期) (2020 年 ~2025 年)	- 接軌國際綠色產品趨勢 - 能源管理數位化與資訊化 - 永續資訊揭露，善盡企業社會責任	- 推動產品碳足跡、水足跡 - 建置 EMS 能源管理系統，結合資訊部門推動 MES 智慧製造系統 - 推動 CSR 企業社會責任報告揭露

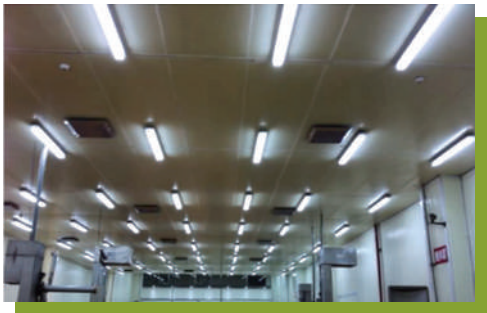
第一家取得「綠色工廠標章」認證的食品業者

為接軌國際環保潮流，帶動食品業朝綠色生產、永續發展的目標邁進，新東陽在 2016 年啟動「綠色工廠標章」認證推動專案，從硬體設備到軟體流程，不放過每個細節，經由全體同仁共同努力，通過廠房建築須獲得內政部「綠建築標章」和生產流程須通過「清潔生產評估系統」的雙重考驗，於 2018 年獲經濟部工業局頒發「綠色工廠」認證，成為台灣第一家獲得綠色工廠標章的食品業者。



既有建築節能改造

誰說老廠房不能成為綠建築？儘管成立悠久，新東陽對於環保的追求與時俱進，依照內政部「綠建築評估手冊 - 舊建築改善類」，針對大園廠的生產主廠房，規劃空調系統和照明系統的改善，減碳效益達 15.08%，於 2017 年 12 月取得內政部的綠建築標章銅級認證。



系統	措施	節能量 (kwh/ 年)	減碳量 (噸 CO ₂ / 年)
空調	既有泵浦增設變頻器控制	210,376	111.9
照明	高耗能燈管汰換為高效率燈管	622,009	330.9
合計		832,385	442.8

● 落實清潔生產

面對生產營運過程中對環境的衝擊，新東陽依六大清潔生產面向進行持續改善，不僅包含了能資源節約、綠色製程、污染物管制及管末處理功能等技術，更融入環境友善設計、綠色管理、社會責任及其他清潔生產的概念。透過各項定性、定量指標的評核，新東陽於 2018 年 1 月取得經濟部工業局核發之「清潔生產評估系統符合性判定」證書。

永續能源管理

- ◆ 落實能源查核制度，成立能源查核小組，積極推動節能改善工作。
- ◆ 汰換老舊耗能設備，提高能源使用效率。
- ◆ 裝設再生能源(太陽能)發電系統。導入ISO 50001 能源管理、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、以及ISO 14001 環境管理等管理系統。

污染物管理

- ◆ 依循源頭管理、製程減廢及末端管制等原則，妥善處理各類廢棄物。
- ◆ 提升廢棄物回收再利用比例，建立廢棄物清運及再利用流向追蹤機制。
- ◆ 落實污水及污泥處理，並強化危害物質管理機制，妥善處理危害物質。

永續水資源管理

- ◆ 擬定水資源管理方案，運用減量、回收、再利用等策略推動多元節水措施。
- ◆ 全面清查水資源，建立用水清冊及用水平衡圖。
- ◆ 增設數位水錶，清楚掌握各供水主管路等水資源使用狀況。

產品環境化設計

- ◆ 以產品生命週期思維，增進環境友善的概念進行產品設計，避免過度包裝。
- ◆ 產品設計階段納入環境意識考量，降低產品生命週期過程中對於環境之衝擊。

綠色製程

- ◆ 優化生產流程及管理，提升食品加工與生產效能。
- ◆ 導入清潔生產技術及方法，最大化能資源的使用效率，並最小化對環境的負面衝擊。

永續供應鏈與綠色採購

- ◆ 建立永續供應鏈管理機制，將環境永續納入供應商篩選機制，並確認產品的材料選用達到環境友善的目的，降低對環境或是人體的危害。
- ◆ 推動綠色採購，以環保標章、節能標章、FSC、RSPO 標章與綠建材標章產品為主。

● 綠色工廠參訪與交流

新東陽綠色工廠的豐碩成果成為政府和學校參訪的楷模，創造外部效益，2017 至 2019 年間協助經濟部工業局綠色工廠參訪、桃園市經發局參訪、台北市進出口商業同業公會參訪，提供國內外各大學食品與畜保相關系所共 19 所、573 人參訪，並受邀至經濟部能源局、經濟部工業局等主辦之研討會、意見徵詢座談會、北中南地區分享或交流節能、節水、再生能源推動相關議題，影響人數約 560 人，產業橫跨食品、餐飲、生技、化工、科技、紡織、造紙、橡膠業等。



新東陽獲 2018 年節能標竿獎 銀獎

4.2 溫室氣體管理

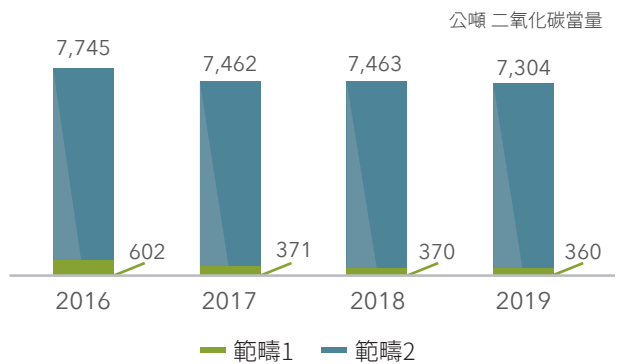


● 溫室氣體排放概況

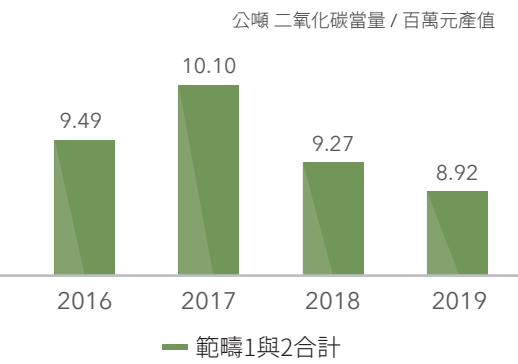
新東陽 2019 年總體碳排放量為 7,676.5 公噸二氧化碳當量，包含大園廠及總部大樓用電之溫室氣體排放。以大園廠而言，溫室氣體排放種類主要為二氧化碳、甲烷(CH₄)及全氟碳化合物(PFCs)。2019 年範疇一直接排放量為 360 公噸二氧化碳當量，主要產生源為液化瓦斯約占 55%，其次為柴油約占 19%，其餘為空調冷媒等逸散性排放源；範疇二間接排放量為 7,304 公噸二氧化碳當量，製程用電約占 55.5%，其次為外購蒸汽約占 37.3%。相較 2016 年，2019 年大園廠碳排放量減少 8%。此外，以排放強度而言，大園廠 2019 年溫室氣體排放強度為 8.92(公噸-CO₂e/百萬元)，較 2016 年降低 6%。

(註：2019 年溫室氣體排放數據尚未經第三方查證，總部部分僅為用電單據統計)

範疇一與範疇二溫室氣體排放量



範疇一與範疇二碳密集度



範疇一與範疇二溫室氣體排放量

	CO ₂	CH ₄	PFCs	總量
範疇 1	356.849	2.881	0.36	360.09
範疇 2	7238.043	58.43	7.304	7303.777

● 管理措施

● 成立溫室氣體盤查推動小組

新東陽於 2017 年啟動溫室氣體盤查作業，成立溫室氣體盤查推動小組，依據 ISO 14064-1 標準盤查大園廠營運邊界範圍內產生之所有溫室氣體，並以 2016 年為基準年。我們每年依 ISO 14064-1 標準訂定之溫室氣體管理程序及內部查證程序定義之作業辦法，於每年 7 月完成大園廠內部全面性盤查，未來規劃將總部大樓納入溫室氣體盤查。此外，由於用電約佔 55.5% 排放源，我們主要依循 ISO 50001 推動年度節能減碳方案。

● 參與桃園與高雄國際機場共同減碳計畫

駐桃園與高雄國際機場之新東陽門市，陸續於 2018 年、2019 年主動簽署參與「桃園國際機場共同減碳計畫」、「高雄國際機場共同減碳計畫」，設置能源管理專責組織及能管員，每年制定節電目標、訂定減碳計畫，每月追蹤用電量，簽署自主減碳措施。不僅透過統計外購電力及冷煤、用油量、廢棄物及往來機場之運輸活動，來估算溫室氣體排放，更由於節電減碳績效顯著，2018 年 6 月至 9 月用電量較前一年同期減少 2.3%，榮獲 2019 年桃園國際機場節約用電與節能減碳獎勵第三名。



4.3 能源管理



● 能源使用概況

新東陽能源數據管理涵蓋大園廠、總部，主要能源使用是大園廠。大園廠主要能源為外購蒸汽、外購電力、液化石油氣 (L.P.G) 及柴油，蒸汽 (46%) 用於生產製程中的蒸煮及烘乾，電力 (43.85%) 主要用於公共動力的冷凍空調及空壓設備，液化石油氣 (LPG) 占 (9.1%) 用於生產製程中的烘烤加熱，亦有以及少量柴油及汽油。其中柴油屬污染性較高的能源，雖部份生產機器仍在使用，已規劃逐步淘汰。總部大樓主要能源為外購電力，2019 年全年電費統計約 23,461 度。

範疇	類別	能源別	2017	2018	2019
大園廠	非再生燃料	柴油	668	677	666
		液化石油氣 (LPG)	5,820	6,041	5,726
	購買使用	電力－非再生能源	30,262	29,007	28,941
		蒸汽	29,470	31,480	30,011
	自產出售	電力	-	1,269	1,204
總部	購買使用	電力－非再生能源	87	86	84
總計消耗			66,307	67,292	65,429
總計產能				1,269	1,204

單位：十億焦耳 =10^9 焦耳 =GJ
熱值係數參考資料來源：經濟部能源局能源統計手冊、大園汽電

● 管理措施

大園廠方面，新東陽透過建置能源管理系統、更換照明設備及每年規劃導入節能製程設備，以及設置太陽能板自產能源，來達成能源減量目標。在通路方面，新東陽將節能減碳的構想融入區站建築和公共空間，除了改善空調與照明，更從建物室外隔熱及內部餐飲區熱源著手，以及設置再生能源系統，讓國道服務區不僅展現新的風貌，更能宣導節能。

建置能源管理系統	● 大園廠：成立能源管理委員會，取得ISO 50001:2011能源管理系統建置認證，落實能源查核制度、記錄監控，統計能源用量，建立電熱能平衡圖，掌握和分析主要耗能設備之能源使用效率。
室內照明及空調改善	● 大園廠：改善空調、照明、泵浦設備。 ● 國道服務區、機場商場：採用LED燈具及省電燈泡、搭配自然光照，優先採用EER值較高之節能冷氣、依據空間大小和人數，調控空調時間。 ● 總部：採用省電燈泡及LED燈具，充分運用局部自然光線照明，減少人工照明光源，空調溫度做適當控制。
建築物室外隔熱	● 國道服務區：透過改善手法如玻璃張貼隔熱玻璃膜、加設遮陽板、百葉窗，以減少太陽輻射熱能，維持室內環境的舒適度。
餐飲區熱源處理	● 國道服務區： ○ 美食專櫃集中規劃，透過排熱設施妥善收集熱源，採用排氣扇及排熱管將熱氣集中排放，並適度導入外部新鮮空氣，降低服務大廳空調冷氣流出，影響空調冷房效果。 ○ 超商賣場熱熟食區儘量採用電熱加熱，以降低所產生的熱源及對環境的衝擊。
設置再生能源	● 大園廠：配合政府綠能政策，建置太陽能發電系統。 ● 國道服務區：建置「追日型光電太陽能板」、「風力發電」、「迎賓風車柱列」等發電設施，不僅環保發電，更能讓用路人認識再生能源。
宣導節約用電	● 國道服務區、機場商場：對全體專櫃及員工宣導節約用電，張貼節能標語。 ● 總部：宣導員工節約用電、隨手關燈。

● 節能成效

● 大園廠推動清潔生產節能措施

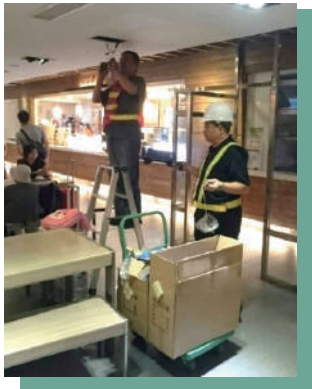
大園廠近四年來由於推動清潔生產的節能改善措施成效顯著，主要能源使用並未隨產能的增加而上升，反而呈現逐年減少的趨勢。為了達成每年節電 1% 的目標，每年於能源管理審查會議提出年度節能行動計畫並報告達成進度，從建物（燈具替換、冷卻水塔）、製程設備（冷凍空調、冰水泵、蒸發凝縮機、空壓機、蒸煮爐、炒肉鬆機）等環節著手。

年度	主要節能措施	節能量（年）
2016	倉庫水銀燈及全廠路燈更新為節能複金屬燈	節電 79,650 kWh
	冷卻水塔加裝高低壓力控制器	節電 95,935 kWh
2017	冰水泵及滷水泵增設節能變頻器	節電 123,120 kWh
	冷凍空調主機 - 蒸發凝縮器 3 台增設水垢除垢機	節電 454,206 kWh
2018	屋頂 3 台蒸發凝縮機增設除垢裝置	節電 338,160 kWh
	物資物料改用節能燈具	節電 5,788 kWh
	倉儲中點及加蓋區改用節能燈具	節電 5,299 kWh
2019	汰換 1 台 Hitachi 空壓機為變頻空壓機	節電 122,400 kWh
	地下室 89 具 T8 燈具更換為 LED 燈具	節電 14,098 kWh
	蒸煮爐更新及計量器增設工程	節省蒸氣 377.76 公噸
	炒肉鬆機更換傳統爐頭為陶瓷爐頭	節省瓦斯 23,535 公斤

● 桃園國際機場商場推動節電方案

配合桃園國際機場節能減碳作業，具體提出年度節電方案，累積節電量 100,685 kWh/ 年，減碳量 53.2 公噸二氧化碳當量。

年	方案	成效
2018	更換 LED 燈具	節電量：27,594 kWh/ 年 減碳量：14.6 公噸 CO ₂ e/ 年
	小型送風機啟動時間調整	節電量：61,265 kWh/ 年 減碳量：32.4 公噸 CO ₂ e/ 年
2019	公共客席區 300 盞燈具更換節電之 LED 照明燈具	節電量：11,826 kWh/ 年 減碳量：6.2 公噸 CO ₂ e/ 年



● 國道服務區推動建築物室外隔熱

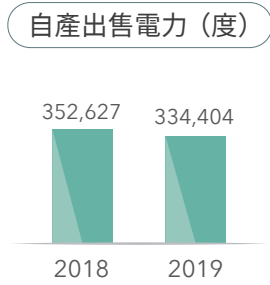
關西服務區則透過綠建築的概念整體規劃，達成室外隔熱效果：張貼隔熱玻璃膜、加設遮陽板、百葉窗等方式，減少太陽輻射熱能，另外「柿棚下客席區」氣窗加裝排熱設備（如全熱交換器）及適度加裝通風扇，以增加空氣對流，加速熱源排出，維持室內環境的舒適度。

在服務大廳正面外推帷幕規劃綠牆，以「植栽降溫」的作法來降低建物因太陽照射後所散發的熱能程度。加上木紋格柵設施遮陽的效果，亦能降低陽光直射的溫度，減少來自室外的輻射熱源。



● 設置再生能源

大園廠太陽能發電板裝置容量約為 283.2 瓩，主要回售給台電公司，2018~2019 年累積發電逾 68 萬度。國道服務區中，清水服務區利用南向廁所的大面積屋頂設置向日葵造型及太陽能光電板作為室內電力使用，讓廁所兼具發電、環保、景觀機能，2019 年發電 8,276 度。關西服務區也於 2019 年底啟用新裝設之太陽能板，用於大客車停車場之賣場的室內用電。新東陽持續透過開發及使用再生能源，打造更永續環境的營運模式。



4.4 水資源管理

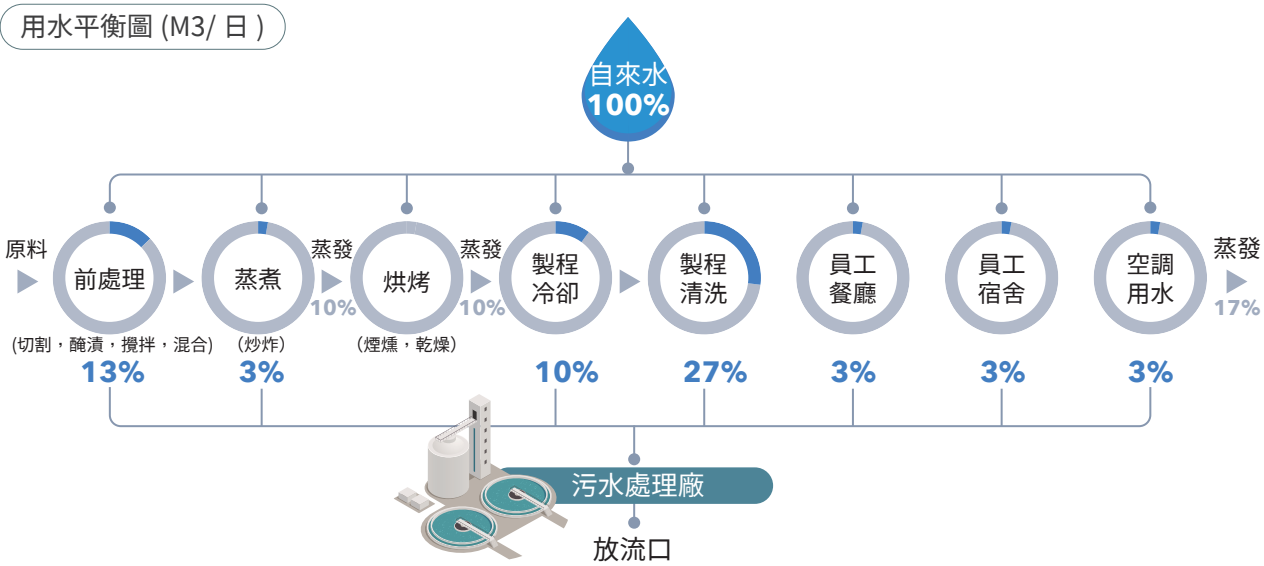


● 水資源概況

新東陽用水數據管理涵蓋大園廠和總部大樓，水源皆為自來水，大園廠用水量約佔新東陽整體用水量的 96%。
(單位：公噸)

範疇	項目	2017	2018	2019
大園廠	自來水使用量	96,863	163,989	80,159
	回收再利用水量	—	14,573	13,083
	廢污水處理量	77,372	90,467	52,727
總部	自來水使用量	3,802	3,762	3,684
合計	水資源使用總量	100,665	182,324	96,926

(註：2018 年用水量較高，係因有兩處暗管漏水)



- 新東陽秉持「節約用水，善用水資源」之原則，以減量、回收、再利用三策略，擬定水資源管理方案。
1. 取水：生產時平均日用水量約為 300 公噸。
 2. 用水：製程用水為自來水再經精密過濾及活性碳過濾處理後供生產製程加工使用。區分為一般用水：自來水直接供給宿舍生活用水及消防用水及軟水系統：自來水經樹脂離子交換軟化後，供空調冷卻用水使用。
 3. 排水：廢污水主要來自廠內製程清洗污水及生活污水為主，屬有機性廢水，廢污水全部納入廠內污水管道至大園工業區污水處理廠處理。
 4. 儲水：為因應生產瞬間用水負荷及外部停水或限水因素，廠內設置蓄水池及貯水塔，儲備水量共約 600 公噸，可供給 2 至 3 天。

● 水資源管理措施

- 數據化管理
 - 大園廠：建立水清冊及用水平衡圖，並於各供水系統主要管路設置電子水表
- 確保水質安全
 - 大園廠：水質檢測控管每週三次、並定期(每半年)清洗蓄水池
- 水資源循環使用
 - 大園廠：殺菌釜冷卻水循環使用，每年可節省12,015噸冷卻水
 - 國道服務區：水塘或水族展示區採用免換水循環系統，使用屋頂水撲滿收集之雨水或中水供植栽澆灌
 - 總部：採用感應式水龍頭及省水馬桶

● 節水成效

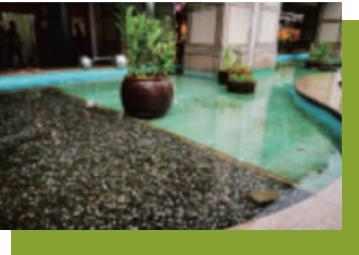
● 大園廠－製程設備冷卻水循環使用

大園廠的罐頭殺菌釜設備共 3 釜，每釜使用 120° C 的水進行殺菌。回收後以常溫冷水進行冷卻，每釜約需 15 公噸水進行冷卻，冷卻水直接排放至廢水處理，不但耗水且增加廢水處理即排放費用。2016 年大園廠決定將 15 公噸冷卻水回收冷卻後再循環重複使用，藉以節省用水及減廢。經此方案，每年約可節省 12,015 公噸冷卻水。



● 西湖服務區－水塘設置免換水循環系統

西湖服務區的水塘，以三種天然礦石過濾水中雜質，並透過自然生態硝化菌的生成，讓水池的水變成活水，保持水質清澈。因礦石有助提升過濾效果，讓水池週期從原本兩周延長至一季，整年度即可省下 4,800 公噸之用水量。



● 廢污水管理措施

本廠污水主要來自廠內製程清洗污水及生活污水為主，屬有機性廢水，污水平均產生量為 300CMD，全部納入廠內污水管道，經由大園工業區污水下水道供污水處理場處理。廢水處理依「水污染防治法」及廠內「廢水處理設備操作作業指導書」及「水污染防治措施計畫」進行操作管理。大園管理中心每月對本廠廢水排放水質稽核檢測，並依規定每半年委外檢測排放水質，2019 年水質檢測平均值如下：

項目 \ 水質	BOD ₅	COD	SS	pH
納管標準	240mg/L	480mg/L	240mg/L	5~9
原廢水	336.5mg/L	704.5mg/L	220mg/L	6.25
排放水	9.3mg/L	46.2mg/L	14.3mg/L	7.05

污水設備提升

- 大園廠：採用荷蘭NIJHUIS公司設計的污水處理系統，結合物理、化學及生物三個處理單元。
- 國道服務區：廚房排水系統加裝濾網過濾，裝設油水分離設備及油脂截留槽，過濾油脂不流入污水系統，並定期清除所產生之廢油。

統一集中處理

- 大園廠：經處理至工業區排放標準後，排放至大園工業區污水下水道，供污水處理廠統一處理。
- 國道服務區：經污水幹管後，全數排入污水處理站。

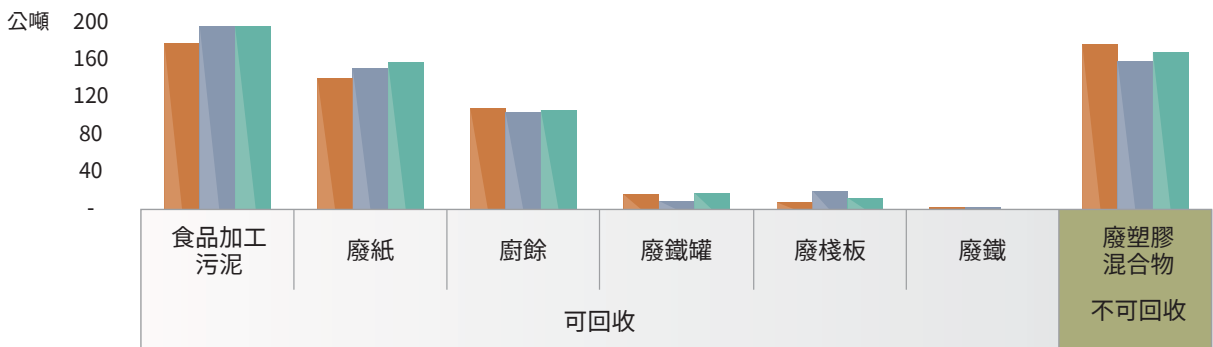
定期檢測保養

- 大園廠：大園管理中心每月對本廠廢水排放水質稽核檢測，並依規定每半年委外檢測排放水質。
- 國道服務區：定期請專業環保公司抽取截留槽沉澱物，進行截油槽清潔與保養、管路疏通及生物分解除臭等相關處理工作，以維持正常運作。

源頭降污

- 國道服務區：全面使用環保清潔劑，以減少水質惡化，降低磷污染。

大園廠近三年各類廢棄物處理量



落實資源分類

- 大園廠：設專區暫時存放，分區管理。每日清洗、每月進行二次消毒作業。主動將報廢品拆解、增加廠內分類項目。
- 國道服務區：落實廚餘及垃圾分類，廚餘將水分瀝乾，並以專用密封容器裝盛以減少異味，集中於低溫冷藏的廚餘儲存專屬區。

追蹤廢棄物流向

- 大園廠：遴選合格的清運商及最終處理商、經廠內過磅及上網申報後，進行GPS跟拍及上網再確認的清運及再利用流向追蹤。
- 國道服務區：每日由合格廠商收取。

宣導分類節約資源

- 國道服務區：參考日本服務區的做法，除了在戶外主動線的適當明顯處設置各式分類的垃圾桶，並以易辨識、好清潔、不易丟入家庭垃圾或工業廢棄物的垃圾桶型式。
- 總部：宣導員工影印採雙面影印、重複使用，鼓勵使用個人專用杯，落實資源回收及垃圾分類。

4.5 廢棄物管理



● 廢棄物概況

新東陽廢棄物數據管理涵蓋大園廠、總部大樓，主要廢棄物產生來源是大園廠，約佔整體廢棄物量 99%。

	2017		2018		2019	
	廢棄物	回收率	廢棄物量	回收率	廢棄物量	回收率
大園廠	618.6	68.5%	662.4	75.4%	594.2	71.2%
總部	4.5	23.8%	4.4	22.9%	4.4	24%
合計	623.1	68.1%	666.8	75.1%	598.6	70.8%

● 大園廠

大園廠廢棄物分可回收及不可回收廢棄物二大類。可回收廢棄物依重量排序有：污泥、廢紙箱、廚餘、廢鐵罐、廢棧板、廢五金等循廠商回收管道處理。不可回收廢棄物有：廢品、廢物料、廢包材及員工生活垃圾（統稱廢塑膠混合物），主要以焚化方式處理。2019 年產生 594 公噸廢棄物，回收率約 71.2%，可回收廢棄物量 423 公噸、不可回收廢棄物量 171 公噸。

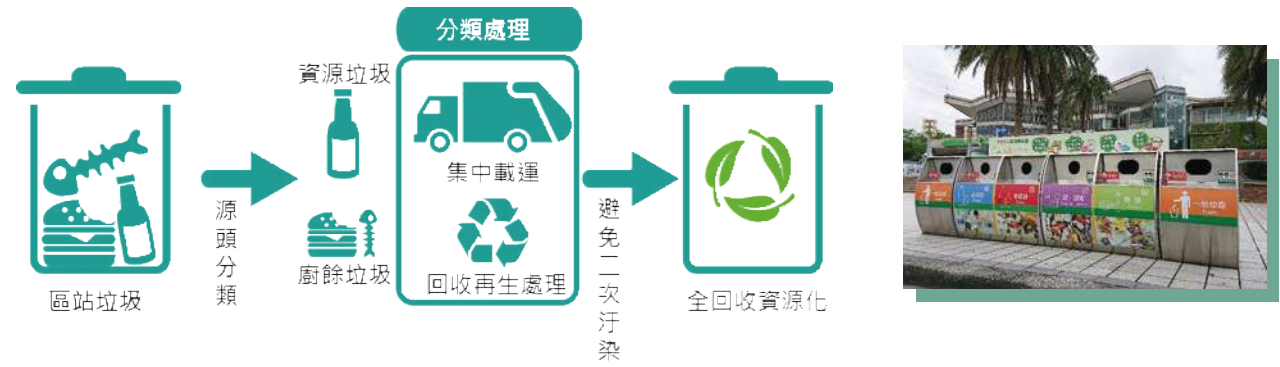
● 總部大樓

新東陽總部大樓廢棄物主要為辦公過程產生的廢棄物，2019 年約產生 4.4 公噸廢棄物，不可回收類 3.3 公噸(76%)，可回收類 1.1 公噸(24%)：紙箱、鋁箔包、寶特瓶、易開罐等 0.79 公噸(18%)、塑膠和壓克力等 0.26 公噸(6%)。

● 廢棄物減量成效

新東陽大園廠針對食品污泥和其他廢棄物，每年採取減量措施，未來將以提升廢棄物回收率達到 80% 的目標。

年度	措施	成效
食品污泥減量節制措施		
2017	改善污泥脫水機	污泥含水率從 95% 減至 85%
2018	細節機溢出水及油塊增設排水承接盤	污泥桶滴水情況排除，污泥更乾燥
2019	改善污泥桶加高、位置改善	改善洩漏污泥及太空包污染，直接使用卡車清運
其他廢棄物減量節制措施		
2017	損壞棧板修理，及購買塑膠及鐵製棧板，取代木棧板	將損壞棧板修理重複使用，木棧板每年約修理 1,000 片
2018	報廢品拆解	將報廢品外包裝拆除，內容物可進入廚餘回收系統
2019	增加廢棄物回收品項	目前現有之廢紙、廢鐵、廢空罐、桶回收外，再增加紙質餐具、廢機油、廢溶劑品項之回收，以減少廢棄物



4.6 循環經濟推動



新東陽亦遵循循環經濟的概念，使用再生材料、廢棄物再利用，從工廠生產、通路建築物、至商品販售各環節，皆盡心盡力減少資源浪費。

循環經濟	執行方向	具體內容	示意圖
落實面			
工廠端	1 損壞棧板維修再使用	工廠的木棧板會因使用多次逐漸損壞，為此新東陽於2017年開始維修木棧板維修，讓木棧板得以循環再生，而非進入焚化廠。過去三年已累計維修約3,000片木棧板，減少樹木砍伐量。	
國道服務區	2 區站裝修以循環再生為原則	建築過程往往需耗用大量物料，有鑑於此，新東陽裝修國道服務區時會最大化使用回收建材與減量設計。例如關西服務區的綠建築設計理念，使用春池玻璃用「回收螢幕」製成的「節能磚」，並運用服務大廳整修時不再需要之「舊建材」來裝修戶外造景「3R環保概念園」，再輔以各種環保資訊解說，讓民眾在歇息之餘，也可瞭解環保回收和物質再利用的概念。	
工廠端	3 餘裕食材再利用	為了減少食材浪費造成的環境衝擊，讓食品運用最佳化，以及協助照顧弱勢族群，新東陽自2007年即加入新北市惜食食材捐助的行列，不定期蒐集工廠肉品製作中產生的餘裕食材後捐給社會局，再由社會局分配予共餐據點，共6,756公斤肉品；以此結合本業資源與大眾需求，同時傳遞惜物惜福的美好理念。	
通路端	4 惜福商品優惠出清	食品的生命週期短暫，為了減少食品過期產生的報廢，新東陽依據即期品優惠辦法設置惜福專區，鼓勵顧客選購即期商品，在門市、專櫃及線上商城也提供即期品促銷；此外，亦開放內部員工以優惠價購買，讓即期品增加被合理運用的機會。	



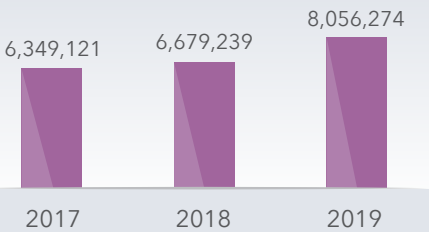
5

- 5.1 人才資源與培育
- 5.2 員工福利與健康職場
- 5.3 社會參與

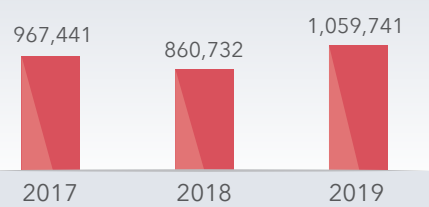
員工關懷及 社會參與

5 員工關懷及社會參與

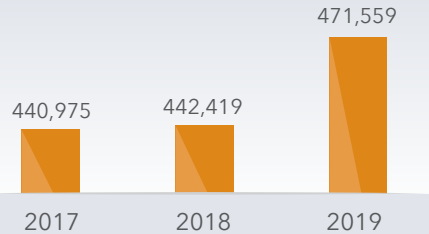
新東陽公司公益投入總價值 (元)



麥氏新東陽基金會投入金額 (元)



新東陽公司員工薪資中位數 (元)



全台規模最大「新東陽魔術節」

每年觸及超過 **10,000** 人



愛傳承禮盒捐贈

逾 **35,000** 份



投入弱勢教育，觸及人數

達 **57,482** 人

- 2019年各層級女男薪酬比介於0.95至1.21間
- 2019年店主管參加流通業傑出店長選拔，獲特別獎項1名、傑出店長1名、優良店長5名
- 2010-2019年每年舉辦全台規模最大「新東陽魔術節」每年觸及超過萬人，累計10屆共約300位選手參賽，累積總獎金共約175萬元
- 2015-2019年支持在地有機小農，「柚見新東陽」系列活動累計採購超過7,000顆客家柚，義賣捐助金額達59萬元
- 2015-2019年透過愛傳承禮盒，捐贈逾3萬5千份食品給身心障礙、長者、低收入戶等弱勢族群
- 1999年起開始產學合作計畫，至今累積參與學生達456人；2017-2019年產學及建教合作計畫參與學生共88人。
- 1984年麥氏新東陽基金會創立以來，捐助總金額逾3500萬元。2017-2019年投入弱勢教育等金額近290萬元，共340個單位受益，觸及人數達57,482人

5.1 人才資源與培育



人力資源的養成與發展是企業永續經營不可或缺的一環，新東陽透過選才、用才、育才的管理策略，使每一位員工都能安心工作、持續發揮長才，與組織一同進步，達到員工長期發展和公司永續經營的雙贏。

用才

尊重員工多元性及人權、確保用人及薪酬制度之平等；制定與工作目標相結合的績效管理制度，並公開獎勵績優員工。

選才

依公司經營策略方向，招募適當職能人才；掌握人力市場趨勢，強化推廣雇主品牌、活用中高齡人才。

育才

依據職級和部門規劃教育訓練，輪調制度和獎勵進修助員工發掘職能潛力。對外推薦店主管參與傑出店長選拔，與同業異業交流、拓展視野。

● 人力招募與結構

新東陽每年依公司經營策略方向晉用人才，面對人力市場少子化、高齡化、高教合併潮等時代趨勢，工作年齡前端人口出現減量，新東陽朝兩大戰略進行：「雇主品牌推廣」一擦亮僱主品牌，吸引優秀人才；「中高齡人才的活用」一客製化職務設計，建構友善的工作環境。2019年新東陽員工總人數為925人，女性佔比為66%。2019年新進員工213人，男性及女性之離職率位於0.18至0.21間，並無顯著性別不均之現象。

員工統計		2017			2018			2019		
		男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
依僱用合約分	不定期合約	299	612	911	303	621	924	315	610	925
	定期合約	0	0	0	0	0	0	0	0	0
依雇用類型分	全工時人員	225	485	710	230	496	726	244	463	707
	部分工時人員	74	127	201	73	125	198	71	147	218
	總體	299	612	911	303	621	924	315	610	925

員工多元性 (百分比)		2017			2018			2019		
		管理職	非管理職	全體	管理職	非管理職	全體	管理職	非管理職	全體
性別	女	70%	66%	67%	71%	66%	67%	71%	64%	66%
	男	30%	34%	33%	29%	34%	33%	29%	36%	34%
年齡	30歲以下	19%	40%	35%	17%	40%	34%	13%	40%	33%
	30-50歲	56%	42%	46%	57%	43%	46%	57%	42%	46%
	50歲以上	24%	17%	19%	26%	17%	19%	31%	18%	21%
其他	身障人士	0.9%	1.3%	1.2%	0.9%	1.6%	1.4%	0.9%	1.9%	1.6%

新進與離職員工統計		2017			2018			2019		
		男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
新進員工	30 歲以下	34	103	137	47	88	135	44	97	141
	30-50 歲	9	38	47	16	46	62	20	42	62
	50 歲以上	0	4	4	2	1	3	5	5	10
	總計	43	145	188	65	135	200	69	144	213
離職員工	30 歲以下	39	73	112	33	68	101	30	70	100
	30-50 歲	13	47	60	22	45	67	22	50	72
	50 歲以上	4	7	11	3	4	7	4	8	12
	總計	56	127	183	58	117	175	56	128	184

● 績效評核及管理

績效評核和行為管理是透過提高同仁工作表現和個人發展與團隊能力，為企業帶來持續性成功的戰略性、整體性的管理方式。新東陽的績效評核建立在目標、知識、技能、工作狀況和個人職涯發展計劃一致的基礎之上。組織上分為「個人目標、部門目標、事業目標、總體目標」。未來，我們規劃建立「職能手冊」與「職位評價」，設計涵蓋計畫目標、標準、能力等要求的框架，以利相關同仁理解和實施管理行為。

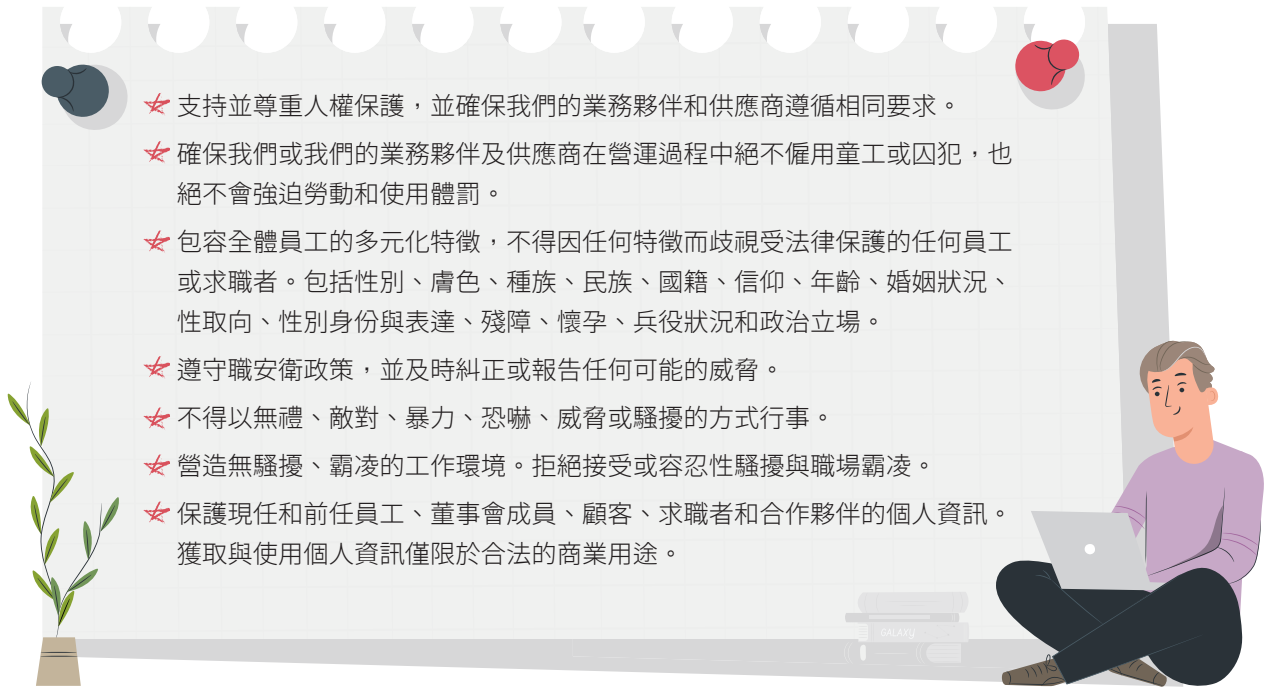
● 公開表揚績優及資深同仁



為了獎勵績效優良同仁，於公司內部形成良性競爭，我們提供獎金或金幣予獲選流通業傑出或優良店長、資深員工、獲連鎖加盟協會之績優服務人員等同仁，並於每年春酒晚會公開由董事獎表揚，傑出店長更能獲得海外見學機會。2019 年共有 1 位傑出店長、5 位優良店長、71 位資深同仁接受公開表揚。

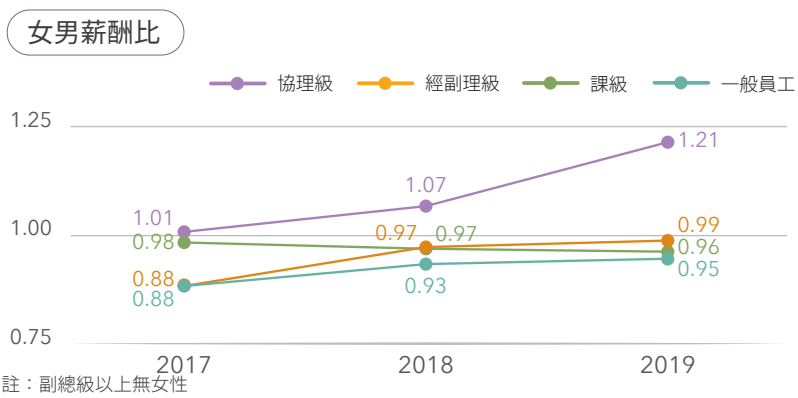
● 員工多元性與人權

新東陽尊重並支持工作平等法、就業服務法及兩性平等法，亦訂定人權政策：



- ★ 支持並尊重人權保護，並確保我們的業務夥伴和供應商遵循相同要求。
- ★ 確保我們或我們的業務夥伴及供應商在營運過程中絕不僱用童工或囚犯，也絕不會強迫勞動和使用體罰。
- ★ 包容全體員工的多元化特徵，不得因任何特徵而歧視受法律保護的任何員工或求職者。包括性別、膚色、種族、民族、國籍、信仰、年齡、婚姻狀況、性取向、性別身份與表達、殘障、懷孕、兵役狀況和政治立場。
- ★ 遵守職安衛政策，並及時糾正或報告任何可能的威脅。
- ★ 不得以無禮、敵對、暴力、恐嚇、威脅或騷擾的方式行事。
- ★ 營造無騷擾、霸凌的工作環境。拒絕接受或容忍性騷擾與職場霸凌。
- ★ 保護現任和前任員工、董事會成員、顧客、求職者和合作夥伴的個人資訊。獲取與使用個人資訊僅限於合法的商業用途。

我們提倡性別平等發展機會的企業文化，管理階層中女性佔 71%，高於總體員工中女性 66% 的比例；薪酬平等方面，女男薪酬比逐漸接近 1，2019 年各職級女男員工平均薪酬比約在 0.95 至 1.21 區間，展現新東陽對女性與男性之薪酬機會幾無二致。



● 教育訓練及培育

新東陽重視員工的職能發展，依據各職級可能面對的挑戰、各部門所需的能力，規劃教育訓練體系，並細分成新進時期、核心職能、專業職能、管理職能，每年提出各部門的年度訓練計畫，外部培訓時數約佔 82%。同時，為了使員工能隨其職涯發展階段發揮最適職能、或使員工不因生涯或家庭規劃而中斷工作，我們也提供內部人員及主管輪調之機會，員工可因職涯目標或個人規劃進行輪調。另外，我們也鼓勵員工自我精進，提供進修和考取外語檢定的獎勵辦法。

新東陽教育訓練體系

階層別	新進時期	核心職能	專業職能	管理職能	輪調	自我進修
高階 + 儲備	新人訓練	創新求變 誠信正直 客戶導向 品質管理 + 講師培訓	依各部門年度訓練計畫	▶ 危機處理 ▶ 變革管理 ▶ 經營管理 ▶ 策略規劃	人員級主管輪調計畫	員工在職期間學歷變更核敘辦法
中階 + 儲備				▶ 領導與統御力 ▶ 計劃力 ▶ 工作教導力 ▶ 問題分析與應變力 ▶ 衝突處理力		
基層 + 儲備				MTP 主管培訓		
一般人員				▶ 時間管理類 ▶ 溝通表達類		



近三年教育訓練時數統計

員工教育訓練		2017	2018	2019	
以層級區分	管理階層 (店 / 次長, 課級以上)	訓練時數	958	428	711.5
		年底人數	290	282	267
		平均時數	3.30	1.52	2.70
	非管理階層	訓練時數	156.5	341.5	160.0
		年底人數	633	656	674
		平均時數	0.25	0.52	0.24
以類別區分	營運管理 (店 / 次長)	訓練時數	368.0	208.0	484.5
		年底人數	460	448	426
		平均時數	0.8	0.5	1.1
	行政管理 (幕僚行政 / 專業訓)	訓練時數	746.5	561.5	387.0
		年底人數	463	490	512
		平均時數	1.61	1.15	0.76
訓練總時數		1114.5	769.5	871.5	
年底總人數		911	924	925	
平均上課時數		1.21	0.82	0.93	

除了內部的機制，我們也協助通路的店主管參與對外交流、觀摩學習，每年推派表現良好的店主管，參加流通業傑出店長選拔。我們相當重視通路的培育，因為通路不但負責將產品銷售出去，更是瞭解顧客意見的第一線。透過選拔活動，不僅給予平常辛苦的店長們鼓勵與獎賞，更能在與同業異業的交流中拓展視野。



• 流通業傑出店長選拔活動

為了提供門市主管自我肯定的舞台，藉以盤點自我經營管理及能力缺口並加以改善，凝聚團隊向心，異業學習與交流，提升企業品牌形象，流通業協會每年皆舉辦傑出店長活動。新東陽自 2007 年起每年推派 6 名店長參選，目標為每年當選 2 名傑出店長。競賽時程為期半年，包含三階段書面資審核 (店務經營 / 創新點子 / 社區清掃)、神秘客稽核、公益活動參與，得獎企業主 & 店長得以往總統府晉



見總統。活動導入專業顧問情境式訓練，也能夠提升店主管經營管理能力、表達與結構性思考技能、表達能力。

5.2 員工福利與健康職場



員工是企业營運最重要的資產，擁有適任、能力與績效好的員工，能促進企業持續穩健的發展與進步。為此，新東陽秉持「人道關懷」的社會責任政策、「以人為本」管理思維，以及「家」的概念，建立完善照護員工的管理體系，提供員工健康與安全的工作環境、建構多元開放的勞資溝通管道，搭配健全的福利制度及公開透明之利潤分享制度，讓員工安心貢獻其能力與績效，與公司共同成長與發展，增進良好勞資關係及營造溫馨和諧的工作氣氛，為建立永續經營的企業奠定深厚的基石。

護才

員工是公司最重要的資產，重視員工的健康及職場安全衛生，提早鑑別職場風險。

留才

建立具競爭性的薪酬政策、福利制度，加強溝通、重視員工意見、增進勞資關係。

員工權益與溝通

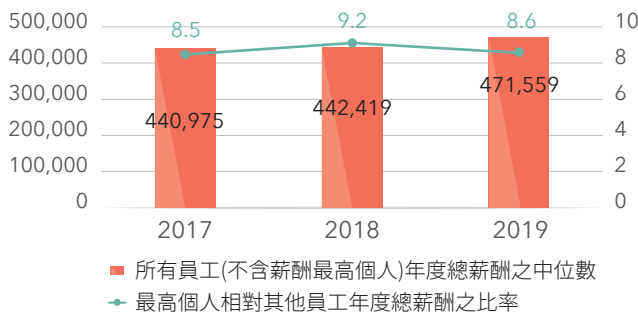
我們關注勞資關係的和諧，全面加強與員工的溝通協調，依據法規舉行勞資會議，2019 年共舉行 6 次，由勞方和資方各推出 5 位代表，說明近期勞資議題執行情形，主要討論薪資、輪值、管理規章之增修等重大勞工福利或勞僱關係議題，建立勞方和資方的共識。除此之外，我們明定溝通與申訴辦法，透過員工申訴專線及電子信箱，收集員工意見。針對申訴案件，我們經內容分類後，責成專人受理、調查、回饋與再發防止，建立多元且運作順暢的溝通管道，秉持誠信原則，營造勞資同心。

• 薪酬政策

新東陽在薪酬方面採取透明的政策，固定薪酬與變動薪酬比在經理以上主管為 6:4、經理以下人員為 7:3。整體薪資狀況，基層人員的起薪水準為 25,000，為我國基本薪資之 1.1 倍。所有員工薪資水準逐年成長，2019 年中位數為 471,599 元，薪酬最高個人（總經理）相對其他員工年度總薪酬比率約在 8.5 至 9.2 間，過去兩年最高個人年度總薪酬增加百分比之比率分別為 23.95、0.03。

此外，公司為借重退休高階管理者的經驗，會視需要回聘擔當短期顧問或根據中高齡就業法，改聘為定期勞僱關係。未來，我們將評估高階管理者的薪酬跟公司永續發展績效連結的可行性（如綠色食品研發、減塑及減少二次包裝、員工敬業度等），以鼓勵主管及員工推動有益環境、社會、治理的行動方案，強化公司在永續發展 ESG 各面向的組織動能。

薪資水準



員工關懷與福利

新東陽近年積極導入員工關懷系統，對員工之關懷涵蓋健康、保險、學習、生活、節慶、身後等六大面向，所有的正職人員均同等享有人壽保險、醫療保險、傷殘保險、育嬰假、退休制度，並預計於 2020 年發布員工關懷手冊。



育嬰假統計	2017			2018			2019		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
2019 年享有育嬰假的員工數 (A)	4	14	18	6	11	17	5	10	15
2019 年實際使用育嬰假的員工數 (B)	0	12	12	0	9	9	0	10	10
申請率 (B/A)	0%	86%	67%	0%	82%	53%	0%	100%	67%
請育嬰假者於 2019 年應復職人數 (C)	0	14	14	0	10	10	0	12	12
2019 年實際申請復職人數 (D)	0	9	9	0	7	7	0	4	4
復職率 (D/C)	-	64%	64%	-	70%	70%	-	33%	33%
2018 年復職人數 (E)	0	4	4	0	9	9	0	7	7
2018 年復職滿一年人數 (F)	0	3	3	0	6	6	0	4	4
留任率 (F/E)	-	75%	75%	-	67%	67%	-	57%	57%

• 職業安全與健康

職場的安全衛生與健康是最不容輕忽的，新東陽總公司設立安全衛生室，大園廠於 2019 年取得職業安全衛生管理系統 ISO 45001:2018 認證。職業安全委員會每四個月召開一次，工作者佔委員會總人數三分之一。新東陽著重職業安全衛生教育訓練，經營、生產和通路單位皆配置具相關專業之人員，經教育訓練取得職安衛證照者，包含所有通路和工廠共有甲級職業安全管理師 1 人、乙級職業安全衛生管理員 1 名、甲種職業安全衛生業務主管 17 名、乙種職業安全衛生業務主管 2 名、丙種職業安全衛生業務主管 47 名。

對於工廠因各災害類型所可能引起之意外事故，我們事先規劃緊急應變計畫、每年進行演練，要求所有工廠人員參加，以預防並消弭可能造成人員、設備及財產之損失。近三年職業傷害比率約介於 0.43 至 2.05 間，主要職業傷害為車禍（上下班通勤）約占 62%、跌倒/摔傷/碰傷約占 25%、刀傷/燙傷約占 13%，2019 年未有嚴重的職業傷害。未來將加強總部、通路、工廠之現場巡檢，以避免環境設備帶來之危害。

近三年職業傷害統計

職業傷害統計	2017	2018	2019
工作總時數	2,246,032	2,297,292	2,327,632
1a. 職業傷害所造成的死亡人數	0	0	0
1b. 嚴重的職業傷害數（排除死亡人數）	1	2	0
1c. 可記錄之職業傷害數	23	17	5
職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0
嚴重的職業傷害比率（排除死亡人數）	0.089	0.174	0
可記錄之職業傷害比率	2.048	1.480	0.430
2. 高風險職業事故數量	0	0	0

員工健康是企業的責任，除了每年舉辦年度員工體檢外，我們亦積極辨別職場和作業上常見的健康疾病和風險，針對不同作業流程的員工，舉辦人因訪視、肌少症健康講座、癌症篩檢服務等活動。未來，也預計聘請特約職護做臨場健康服務，與職護配合為公司逐步建立「職務遭受不法侵害預防計畫」、「工作場所母性健康保護計畫」、「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。

● 人因危害訪視

由專業醫療人員訪視各生產線之員工，找出工作流程之安全危害，防止重複性動作導致肌肉骨骼之損傷。



● 健康講座及篩檢

定期舉辦職業衛生健康活動，如 2019 年規劃肌少症健康講座，由專業職護帶領員工透過肢體運動、練習肌力。此外，亦與桃園醫院合作舉行癌症篩檢活動。



5.3 社會參與



新東陽延續「美味」、「品味」、「人情味」的品牌價值，以及「取之於社會，用之於社會」的理念，致力投入社會參與，強化與各營運據點所在當地社區的夥伴關係，促進地方發展，並推廣台灣各鄉鎮特色。新東陽針對「在地發展」、「人才培力」、「教育權益」、「弱勢關懷」四大議題，善用企業核心能力，以行動帶來正面影響力。近三年來，新東陽公司於社區公益投入（物資及金錢）的總價值持續成長，2019 年總金額價值已超過新台幣 800 萬元。

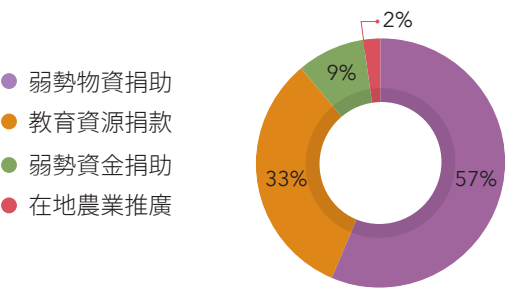
關注議題	推動方向	行動方案	歷年及 2019 年成果
在地發展	台灣在地小農及青農培力、農特產品開發推廣，彰顯各地文化特色	◆ 在地採購及產品開發 ◆ 農青市集 ◆ 創意活動推廣 ◆ 支持農業青年培力 ◆ 季節刊物行銷宣傳 ◆ 區站人文推廣	◆ 南投小農履歷「土旺來酥」銷售量近 24 萬盒 ◆ 國道服務區農青市集 2019 年總銷售額達 5,016 萬元 ◆ 「柚見新東陽」活動累計採購 7,000 個柚子，義賣金額逾 59 萬元 ◆ 協助政府農青培力方案推動，投入金額近 16.5 萬元 ◆ 「國道遊購讚」刊物專欄 2019 年推廣超過 15 家在地小農產品 ◆ 「好客竹好禮」展售超過 30 家在地客家及農村好物
人才培力	促進產業人才培育、藝文才能發展	◆ 產學與建教合作計畫 ◆ 多元才藝與創意競賽	◆ 來自 7 所學校共 456 位學生參與實習計畫 ◆ 連續 10 年舉辦新東陽魔術節，每年觸及超過萬人 ◆ 第 10 屆新東陽魔術節共 5 國 10 組選手參賽，總獎金達 30 萬元
教育權益	提升在地與弱勢教育資源及品質，推廣藝術文化	◆ 藝術文教推廣 ◆ 教育資源贊助 ◆ 支持教育公益（基金會）	◆ 舉辦《白蛇傳》紙風車劇活動，約 200 位弱勢孩童參與 ◆ 捐贈 200 萬予桃園國際機場周邊小學 ◆ 贊助 31 個大專院校教育公益方案
弱勢關懷	減少弱勢飢餓，支持失依兒少及身心障礙者等相關慈善團體	◆ 買一捐一愛傳承 ◆ 節慶物資捐贈 ◆ 公益團體資源支持（基金會）	◆ 新春及中秋愛傳承共捐贈 9,500 罐肉鬆，總價值近 265 萬元 ◆ 中秋節捐贈月餅禮盒給 16 個單位，受益人數達 2,852 人 ◆ 基金會捐助 60 個公益團體，總價值近 106 萬元，觸及 4,736 人

新東陽公司將社會議題推動的理念，結合在日常營運當中，將公益視為日常業務的一部份進行管理與落實。各項公益活動及行動方案，視業務性質，由各事業部門合作推動；通路的社區服務、關懷弱勢等公益活動計畫，也配合連鎖加盟協會（TCFA）傑出店長選拔活動，由參與同仁人員擬定、推動執行與傳承。

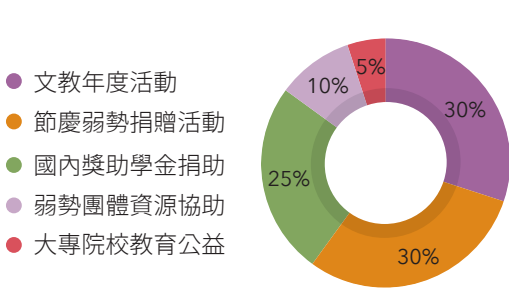
此外，新東陽在 1984 年創業早期即成立「麥氏新東陽基金會」，每年由專責部門編列預算，進行年度企業慈善計畫，並由總經理定期向董事長報告執行狀況。用實際的行動，關懷這片土地的人，讓需要幫助的人獲得協助，讓需要關懷的人獲得照顧，讓社會上的愛、溫暖以及美好，持續的轉動著。

新東陽公司及基金會社會公益資源投入之比例分配如下：

新東陽公司2019年社會公益投入分配



麥氏新東陽基金會年度投入分配



除了根據主軸進行例行的公益捐助外，新東陽基金會也在急難天災發生時，適時提供援助，例如於 2018 年投入花蓮地震救災行動，送溫暖予災民，協助居民重建家園。

在地發展

新東陽深耕台灣數十年，長期致力於促進營運據點的在地經濟發展，達成在地與價值鏈合作夥伴共存共榮的願景。以國道服務區據點為例，新東陽從開發初期到日常經營，皆不遺餘力推廣「在地農業」、「人文生態」，讓在地特色被更多人看見；同時，亦優先聘任在地居民，增加在地就業機會。

● 行動方案一：在地採購及產品開發

新東陽積極開發在地特色產品，並以契作方式與小農採購，讓用心耕作的農民取得較穩定的收入。新東陽更透過主管實地拜訪農民、食品技師協助輔導小農等，共同開發優質產品，並支持小農培力。結合在地農產品素材的特色產品包含：南投鳳梨小農的產銷履歷「土旺來酥」、馬告／金桔／三星蔥／大甲芋頭香腸、2019 年新推出 100% 台灣在地食材的「紅心芭樂乾」、「愛文芒果乾」、「台灣檸檬王」果乾禮盒等。



● 行動方案二：農青市集

為了促進台灣農業發展，鼓勵青農及有機自然農法，達到人與土地環境的永續，新東陽除了積極使用台灣農產品作為素材，開發各地特色食品之外，更於四個國道服務區皆設置「農民直販所」等農青市集，並與「農甜味」、「碧綠農場」等外櫃合作，讓在地的優良小農產品與市場接軌，促進曝光與銷售；2019 年農青市集銷售總金額達 5,016 萬元。



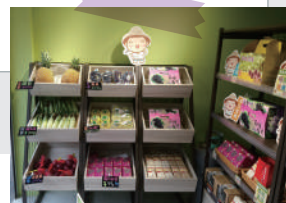
「農甜味」

「農」是指農民自產自銷；「甜」意味著自然回甘、倒吃甘蔗、苦盡甘來；「味」是指產地到餐桌，保留食物的好味道，農甜味專櫃有著真誠親切濃濃的人情味，秉持著日本職人的精神，嚴選南投產地直送的新鮮蔬果。



「農民直販所」

農民直販所，有來自全各地品質優良的農產品，當季新鮮產地直送，讓認真經營農作的農民，得到好的銷售平台與穩定的客源，使得農民們的品牌有更多曝光機會。用路人無須跑遍各地，就能夠在服務區買到品質優質多樣、健康又美味的蔬果；提供消費者新鮮、安全、安心的農產品。



● 行動方案三：創意活動推廣

「柚見新東陽」在地有機客家柚

新東陽自 2016 年起，每年秋天認購關西農場、西湖水通伯柚子農莊，無毒、無農藥的柚子，於國道服務區及機場商場通路舉辦創意活動，推廣在地農產品、回饋社會，與在地鄉親緊密連結。4 年來累計採購超過 7,000 個柚子，義賣捐助金額達 592,500 元。各項活動亮點包含：



- ✦ 小學採柚食農教育：邀請新竹東光國小師生一同前往關西農場採收柚子，落實食農教育，達到寓教於樂的效果，同時支持當地農業。
- ✦ 客家賣柚義賣：進而於關西、西湖服務區舉辦「柚到關西作客」義賣，所得全數捐贈當地社福基金會等弱勢團體；透過記者會及展售活動，鼓勵消費者選購在地好物，同時做公益。
- ✦ 剝柚子大賽：於桃園國際機場舉辦「柚香飄飄剝柚趣」活動，讓國內外旅客比賽剝柚，體驗華中秋熱鬧氛圍。
- ✦ 彩繪柚子活動：於桃園及高雄國際機場舉辦「柚見中秋 創意柚時尚」，國內外旅客消費滿額就能體驗柚子彩繪，創造親子歡樂時光，同時推廣台灣在地農產品。



● 行動方案四：支持農業青年培力



響應政府推動方向，支持青年返鄉，為台灣在地農業注入活力，新東陽積極參與產、官、學跨領域合作專案，透過通路、物資、資金贊助等方式，近年每年以多元方案及活動，協助農青培力方案推動，投入金額近 16.5 萬元。

2017~2018

2018

2019

「企業挺青農、青農拼食農」

- ▶ 與農委會水土保持局合作
- ▶ 捐贈4萬元給苗栗市農會，支持「茶農代耕隊」返鄉茶農
- ▶ 於清水服務區舉辦推廣活動，搭配鳳梨酥等茶點，讓大眾體驗瞭解茶文化

「慶端午送香蕉 呷健康兼助農」

- ▶ 與中華民國果菜合作社聯合社合作
- ▶ 因香蕉盛產，蕉價大跌時，以市價每公斤24元採購5公噸南投上等蕉
- ▶ 配送至4個國道服務區，美食街消費滿額贈送

「全國青農產品展售市集」

- ▶ 農委會指導，農業科技研究院主辦，關西服務區協辦
- ▶ 邀請消費者親臨選購，藉面對面交流，拉近青農與消費者的距離，鼓勵大眾共同支持在地農業發展。

● 行動方案五：季節刊物行銷宣傳

新東陽也透過每季行銷刊物「國道遊購讚」，提供專欄介紹各服務區當地的農特展品，讓消費者多認識當地、當季農特產品，以及背後的故事，鼓勵大家用購買行動支持在地農業好物。

【2019 年 1-3 月號】在地青農介紹－翔琪檸檬茶「將一顆顆活檸檬 裝進茶包」

青年農民詹翔欽，以無毒無籽檸檬、紅茶、甜菊葉調製成風味獨特的天然檸檬茶。

無籽檸檬不刺激胃，配合紅茶，加上用天然甘甜的甜菊取代糖精，創造出充滿香氣的天然檸檬茶。詹翔欽是身障者，在成長過程中不願放棄自己，努力成為游泳教練、街頭藝人。他未曾想過在社會歷練過一圏後，會回到家重啟停擺已久的製茶事業，家中三代製茶，在新埔是非常有名的製茶廠。這是新埔歷史的一部分，現在由他和妹妹一起重新出發，以虎克茶的品牌讓這老字號茶廠開始回甘！

👑 2017 獲選新竹良品、新竹優秀青年楷模

👑 2018 獲選台灣百大伴手禮、代表新竹到越南參展

👑 2019 當選亞太金指獎

銷售據點：關西服務區、西湖服務區

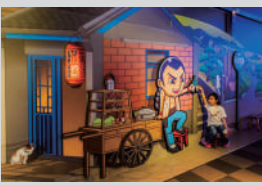
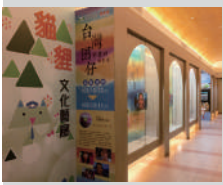


● 行動方案六：區站人文推廣

通路經營方面，新東陽塑造服務區「一站一特色」，將當地民族文化特點，藉由空間設計、餐飲美食、展覽推廣、節慶活動等方式，讓來自四面八方的用路人，體驗當地的豐富文化內涵。

國道服務區當地文化推廣

站名	當地特色	推廣活動
關西	客家文化 柚子農產	◆「好客竹好禮」展售超過 30 家在地客家及農村好物 ◆「關西便當」及「臻好食客棧」推廣客家傳統美食 ◆「國道·綠廊道·從齊柏林看見國道建設」等展覽
西湖	苗栗人文 西湖瓜果	◆「貓狸文化藝廊」與苗栗縣國際文化觀光局合作，做為沿海城市歷史沿革與創作品之藝文展示空間 ◆「國道生態展」宣導石虎保育、紫斑蝶等生物廊道
清水	再生能源 文化保存	◆「藝術銀行」保存並展出台灣優秀藝術家作品 ◆「牛罵頭文化光廊」與當地文化協進會合作，規劃「清水散步」文化造訪地圖等文化介紹
南投	原住民文化、紫斑蝶保育	◆「LAMUNGAN 天招」、「布農射耳廣場」展現原民文化 ◆「南投創意遊購館」一展售信義、埔里、竹山當地特色商品及原住民手工藝品 ◆連辦 4 屆「原民月」一邀請原住民團體進行原民活動演出、原民工藝手作體驗



● 人才培力



● 行動方案一：產學與建教合作計畫

為了彌補餐飲食品業的產學落差，協助在校學生累積實務經驗，新東陽國道服務區及門市，1999 年起參與建教合作、產學攜手合作、校外實習等計畫，提供大專院校學生見習機會，讓行銷、流通、企管、餐飲等相關學系學生們能從做中學，瞭解理論的實務應用，累積職場經驗與能力。20 年來新東陽與中山工商、屏東大學、景文科技大學等 7 所學校合作，共累積培訓 456 位學生。

針對表現優良的見習生，除了依據合作計畫，頒發優異或全勤獎學金外，更可於畢業後留任，原見習年資可合併計算。2019 年新參與計畫之學生為 28 位，未來新東陽將持續參與相關計畫，協助學生職涯接軌，並為食品產業人才培育盡一份心力。

● 行動方案二：多元才藝與創意競賽

新東陽更透過舉辦設計、攝影、魔術等多元競賽，鼓勵青年學子發揮創意，增進多元藝文專業的實作經驗，爭取曝光的舞台；同時促進藝文領域的人才培育。

【綠色新東陽 · 環保袋著走】環保袋設計競賽

為了響應節能減碳、節約環境資源，並鼓勵大專院校學生發揮設計創意，麥氏新東陽基金會於 2018 年 4 月舉辦「綠色新東陽 · 環保袋著走 環保袋設計競賽」。鼓勵學生運用創意及巧思，以綠色包裝理念為主軸，融合多元素材及包裝再利用概念，發想環保包裝新提案。活動自 4 月中起進行為期 60 天的徵件，共累積 500 件創意作品，歷經初選、複選後，基金會於 8 月公布優勝作品，頒發總額 7 萬 5 仟元獎學金及 1 萬 5 仟元提貨券以茲鼓勵。參賽學生藉此累積對外參賽經驗，並藉由提案實作，對於永續概念有更深刻的認識；創意環保袋設計提案，日後也可做為新東陽推動綠色包裝的參考。



國道服務區「區站攝影之美」競賽與展覽

為了鼓勵台灣攝影創作，結合國道服務區「一站一特色」的推動，新東陽聯合四個區站舉辦「2017 新東陽國道服務區 區站主題之美」攝影比賽，讓大眾以不同的視角和心情來認識國道服務區。競賽提供共計 56 個獎項，總

獎金價值高達 20 萬，共徵得 1200 件各路好手作品。經過激烈的審查與淘汰，最終由《彩霞之美》、《紫藤花》、《海底世界真美》奪得金銀銅獎。為了延續及分享區站主題之美的精神，得獎作品後續也在國道服務區聯合展出，開放用路人免費參觀。活動推廣區站特色之成果，也受到交通部高公局的肯定。新東陽期望透過藝文活動，使服務區不再只是中途休息站，更豐富國人及觀光旅客的遊玩體驗，成為休憩必訪的特色景點。



彩霞之美



區站攝影之美 - 紫藤花

全台最大魔術盛事「新東陽魔術節」第十年舉辦

國道服務區，不僅是提供休憩的中繼站，同時提供多樣化服務，是用路人感受藝術文化的好去處。為了促進魔術圈的發展，新東陽清水服務區連續 10 年舉辦「新東陽魔術節」，讓台灣的優秀魔術師能互相切磋，朝世界頂尖水準邁進；也為用路人帶來不一樣的驚奇體驗。2019 年魔術節擴大規模為 3 天的活動，高達 30 萬元的總獎金更創下台灣魔術圈新高；參賽 10 組選手來自台灣、香港、日本、韓國、印度等，頒獎典禮更邀請世界魔術大賽總冠軍 Eric 表演，讓全場驚嘆。除了國際魔術競賽外，下午還有 5 位參賽魔術師隨機在服務區與用路人互動，讓大眾近距離體驗魔術表演。透過 10 週年系列回顧訪談影片，可看見台灣優秀的學生蛻變成為職業魔術師，並在魔術表演的路上堅持下去，令人十分感動。



如新東陽麥總經理所說，10 年只是一個里程碑，未來新東陽將繼續努力，期盼「新東陽魔術節」能成為世界魔術冠軍的搖籃。



新東陽魔術節網站



愛與夢想藝起飛翔吧！紙風車劇《白蛇傳》

為了讓弱勢孩童也有機會欣賞戲劇表演，同時也推廣台灣經典藝術文化，2019 年 11 月，麥氏新東陽基金會邀請「台灣世界展望會」及「台灣兒童暨家庭扶助基金會」兩個團體合計約 200 位小朋友，欣賞紙風車舞台劇《白蛇傳》，以古老傳說套入現代生活情境，帶孩子們一同參與白娘子



與許仙的浪漫愛情故事、與法海的糾葛鬥爭，在多次大門法之後，讓孩子體會到放下敵對情緒，才能互相體諒，而心中有愛則能讓化解紛爭。劇組人員巧妙混搭中西文化，不但以龐克與 Cosplay 元素服飾、超大型人偶捉住孩子們的目光，更與觀眾趣味互動，深受小朋友的喜愛。表演結束後，新東陽也特別為小朋友、公益團體及紙風車劇組人員提供炙燒蜜汁豬樂條、珍珠奶茶酥、鳳梨酥等精美餐點，讓小朋友有玩有吃的，玩到過癮得不想回家。此次活動讓鮮少接觸表演藝術活動的孩子，可以感受到藝術及台灣經典文化之美，內心世界更為繽紛豐沛，並培養豐富聯想力。

新東陽感恩進駐桃機 40 週年 捐贈 200 萬資助偏鄉學童

新東陽於桃園國際機場啟用時即進駐服務，是唯一與桃機 40 年來一同攜手服務國際旅客的民間企業。有感於多年來旅客和當地居民的支持和鼓勵，為了回饋在地，新東陽 2019 年特別捐贈 200 萬元，提供大園、蘆竹、觀音等三個地區的 10 所偏鄉小學，作為仁愛基金、課後照護、社團費用等。其中，與新東陽淵源極深的大園區，除了是食品工廠所在地外，也是創辦人麥幸夫與董事長麥寬成的出生地，他們同時也是受贈學校「溪海國小」的資深校友。

新東陽於 7 月舉辦「感恩 40 週年 傳遞溫暖 幸福啟航」活動，邀請溪海、沙崙、潮音國小社團分別進行太鼓、陶笛及足球舞演出，向往來的國際旅客展現孩子們極具潛力的音樂及舞蹈表演能力。新東陽總經理麥升陽表示：「基於在地深耕與回饋，希望透過此次的捐贈以具體行動來實踐對於桃園國際機場周邊孩童的關懷，讓孩子在學習的路程中能夠帶著滿滿的力量，往成長之路邁進。」未來新東陽也將持續投入公益付出心力，期待將幸福與溫暖傳遞給需要的孩童。



麥氏新東陽基金會

● 行動方案三：支持教育公益

為了鼓勵青年投入教育志工等公益活動，麥氏新東陽基金會也對於大專院校服務性社團，冬令、暑期的志工活動贊助商品等物資，以供青年學子進行地方服務活動之所需，也間接讓國內外孩童得到更充實滿足的營隊體驗。

贊助清華大學肯亞志工團



● 教育權益



● 行動方案一：藝術文教推廣

新東陽舉辦藝術饗宴等活動，透過繪畫藝術美學賞析及美學體驗等研習，讓弱勢兒少與大眾感受生活美學的應用，及培養「美感」的鑑賞力。

● 行動方案二：教育資源贊助

新東陽國道服務區及機場商場，為了提升當地社區的教育品質，並促進在地夥伴關係，定期規劃公益贊助資金，捐助當地小學，協助偏鄉或弱勢學童，彌補資金與教育資源的落差。如清水服務區每年編列預算，捐贈給大台中地區小學需要幫助的學童。

此外，麥氏新東陽基金會為了鼓勵學子們能努力學習，讓經濟困難的學生能安心向學，自 1996 年起，透過獎助學金，扶助台灣弱勢孩子們，保障他們擁有平等的教育學習權的機會。

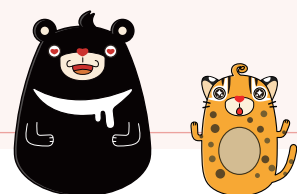
弱勢關懷



● 行動方案一：買一捐一愛傳承

新東陽自 2015 年起，每年於新春、中秋等佳節推出「愛傳承」公益禮盒，結合食品產銷的核心本業，實踐「買一捐一」的概念，每售出一份禮盒，新東陽就捐贈一份養生肉鬆／純雞肉鬆等健康好禮給弱勢族群，呼應聯合國永續發展目標，消除飢餓，並補充營養，促進弱勢族群的溫飽與健康福祉。新東陽透過將商品結合公益，邀請消費者選購美食之時，不只享受美味，更同時響應公益，連結社會的善心，傳承愛與希望。五年來，新東陽已透過愛傳承禮盒，捐贈超過 3 萬 5 千罐營養肉鬆類食品給身心障礙、長者、低收入戶等弱勢族群。

2019 年春節愛傳承公益款禮盒



2019 年中秋－愛傳承公益款禮盒

台灣未來每 5 個人中，就有一位是高齡長者，三餐不繼、行動不便、孤獨終老，是許多長者晚年的生活寫照，漫漫人生旅程中，「老」是必經的旅途，卻也是最艱難的一哩路。新東陽邀請消費者一起關懷失依、失能、失智的「三失長者」，將溫暖送達長輩手中，讓「愛」能夠持續傳承至社會各個角落。



凡企業／個人每認購乙份「愛傳承禮盒」，新東陽就捐出「養生肉鬆」乙罐，幫助三失長者營養補給。2019 年中秋節限量推出，銷售一空，新東陽共捐贈 5,200 罐養生肉鬆，總價值達 1,404,000 元。

● 行動方案二：節慶物資捐助

新東陽在春節、端午、中秋、聖誕節等節慶期間，透過捐贈禮盒等物資給予家扶中心、養護之家、早療中心、育幼院等團體，為弱勢送上關懷，讓失依兒少、身心障礙者、長者、低收入戶享受佳節美食，感受溫馨節慶的氣氛。

以 2019 年中秋節為例，新東陽全台門市、專櫃共捐贈 200 個廣式月餅等禮盒給 16 個門市在地公益單位，捐助總價值新台幣 164,000 元，受益人數達 2,852 人。麥氏新東陽基金會歷年捐贈單位則達 18 個，包含：大光兒少之家、伯大尼兒少家園、台北兒童福利中心、義光育幼院、聖道兒童之家、忠義育幼院、華興育幼院、體惠育幼院、中和大同育幼院、新莊愛心育幼院、菩提之家、藍迪兒童之家、睦祥育幼院、懷德風箏緣地育幼院、關愛之家協會、弘化懷幼院、幸夫愛兒園、新店浸信會等。

關愛之家聖誕節禮盒捐贈



響應惜食分享「愛心餐飲協會義廚到雙溪長源社區服務」

秉持惜食精神，為了讓餘裕食材發揮最大的價值，同時讓愛的力量擴散到更多需要關懷的偏鄉弱勢，2019 年 6 月，新東陽與台積電慈善基金會聯合投入舉辦偏鄉惜食推廣活動。愛心餐飲協會會長羅懷文帶領現場 40 位各大飯店、餐廳的主廚，一早抵達新北市雙溪區長源社區，進行各式食材清洗及準備，開始各道料理煎炒煮炸燉。每道菜都利用惜食材料料理，包括麥記脆皮烤鴨、蠔油鮮燴百菇、桂花爆炒軟殼蟹、蒜泥蒸大草蝦、清蒸活海上鮮及香菇燉放山雞等 14 道菜餚，飄出陣陣菜香，吸引附近阿公阿嬤陸續聚集在柑林威惠廟前，讓長者們食指大動，並觀賞由柑林國小學生的吟詩朗誦，以及長源里長陳資郎帶領的舞蹈表演。當天活動約有 100 位在地長者參與。透過各界夥伴合作，此次活動不僅串聯企業志工、社區長者及學童，更讓餘裕食材得到最好的利用，讓偏鄉長者們得到溫飽與關懷的喜悅。



● 行動方案三：公益團體資源支持

1996 年起，新東陽定期捐贈物資或資金，用愛關懷需要照顧的弱勢團體，以協助育幼院及弱勢團體之需求。捐助的團體包含：世界和平會、家扶基金會、勵馨基金會、心路基金會、伊甸基金會、華山基金會、安得烈食物銀行等。

勵馨基金會物資贊助



幸夫愛兒園 讓失去依靠的孩子能得到妥善的照顧

新東陽創辦人麥幸夫先生熱心於公益，除了平日的捐助活動外，更有願望能特別照顧孤苦無依的兒童，在麥幸夫先生逝世後，當時麥總經理夫婦發願多為社會做些慈善工作，並希望能完成麥幸夫先生的遺願。

幸夫愛兒園的創辦人達觀法師，1976 年起因托兒所辦學緣故，接觸到許多家庭不健全的孩子，而後特別關注這些特殊的孩子，並收容家遭變故以及貧困無依的孩童，給其照顧與庇護，孩子日益增多但所能容納的場地日益狹隘，達觀法師開始希望能提供較舒適的空間給孩子們成長。



為了紀念新東陽創辦人麥幸夫先生，並希望讓這些小朋友能夠在愛心的教養下長大成人，因而命名為幸夫愛兒園。現在的幸夫愛兒園已有相當穩定的規模，成為支持家變孩童的避風港，數十年來，已經照顧過上千名孩子，更有學成的院童回到愛兒園成為得力的義工，讓愛持續流傳。

6 附錄

6.1 財務數據統計

● 6-1 個體財務績效／產生的直接經濟價值

(單位：新台幣仟元)

年度	2017	2018	2019
淨銷售額	3,168,714	3,211,240	3,299,640
稅前淨利	177,804	149,149	153,009
稅後淨利	150,507	117,385	126,412
總資產	3,260,860	3,446,333	4,827,395
總負債	1,105,008	1,162,939	1,908,045
總股東權益	2,155,852	2,283,394	2,919,350

● 6-2 直接經濟價值分配

(單位：新台幣仟元)

年度	2017	2018	2019
營運成本	1,490,426	1,527,062	1,557,576
員工薪資與福利	596,850	618,789	631,398
支付給出資人者	股利	88,000	88,000
	利息	2,398	1,941
國家別支付政府的款項	88,182	98,859	81,300

● 6-3 響應政策之財務補助

(單位：新台幣仟元)

補助項目	政府單位	金額
ISO 45001 企業人力資源提升計畫	勞動部勞動力發展署	163.2
ISO 14001 企業人力資源提升計畫	勞動部勞動力發展署	228
全自動計量機	行政院農委會／台灣冷凍肉品工會	750
總計		1141.2

6.2 GRI Standards 指標對照表

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
		章節	頁碼
GRI 102：一般揭露	一般揭露（核心選項）		
	102-1 組織的名稱	關於此報告	01
	102-2 活動、品牌、產品與服務	2.1 關於新東陽	18,19
	102-3 總部位置	2.1 關於新東陽	18
	102-4 營運據點	2.1 關於新東陽	18
	102-5 所有權與法律形式	2.3 公司治理	24
	102-6 提供服務的市場	2.1 關於新東陽	18
	102-7 組織規模	2.1 關於新東陽	18,19,21
	102-8 員工與其他工作者的資訊	5.1 人才資源與培育	83
	102-9 供應鏈	2.6 供應鏈管理	32
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	2019 年無重大改變之情事	N/A
	102-11 預警原則或方針	2.4 風險管理	27,28
	102-12 外部倡議	2.3 公司治理	26
	102-13 公協會的會員資格	2.3 公司治理	26
	102-14 決策者的聲明	經營者的話	04
		經營者的話	04
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	2.2 產業趨勢與經營策略	22,23
		2.4 風險管理	27
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	2.1 關於新東陽	19
		2.3 公司治理	25

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
GRI 102：一般揭露	102-18 治理結構	2.3 公司治理	24,25
	102-19 授予權責	2.3 公司治理	24,25
	102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	2.3 公司治理	24,25
	102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	1.1 利害關係人鑑別與溝通	09,10,11
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	2.3 公司治理	24
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	2.3 公司治理	24
	102-25 利益衝突	2.3 公司治理	24
	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1.2 重大主題鑑別	12
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	1.2 重大主題鑑別	13
	102-32 最高治理單位於永續報導的角色	2.3 公司治理	24,25
	102-35 薪酬政策	5.2 員工福利與健康職場	88
	102-37 利害關係人的參與	1.1 利害關係人鑑別與溝通	09,10,11
		2.5 客戶關係管理	88
	102-40 利害關係人團體	1.1 利害關係人鑑別與溝通	09,10,11
	102-41 團體協約	無工會，不適用	N/A
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	1.1 利害關係人鑑別與溝通	09
	102-43 與利害關係人溝通的方針	1.1 利害關係人鑑別與溝通	09,10,11
		2.5 客戶關係管理	27,28
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.1 利害關係人鑑別與溝通	07,08,09
		2.5 客戶關係管理	29,30

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
GRI 102：一般揭露	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於此報告	01
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於此報告	01
	102-47 重大主題表列	關於此報告	01
		1.2 重大主題鑑別	12
	102-48 資訊重編	不適用	N/A
	102-49 報導改變	不適用	N/A
	102-50 報導期間	關於此報告	01
	102-51 上一次報告書的日期	關於此報告	01
	102-52 報導週期	關於此報告	01
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於此報告	01
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於此報告	01
	102-55 GRI 內容索引	關於此報告	01
		6.2 GRI 指標索引表	102
	102-56 外部保證 / 確信	關於此報告	01

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
主要重大主題揭露		章節	頁碼
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.2 重大主題鑑別	12
永續管理策略			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	1.3 永續發展策略	14,15
	103-3 管理方針的評估		
經營績效			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	2.2 產業趨勢與經營策略	23
	103-3 管理方針的評估		
GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	6.1 財務數據統計	101
	201-4 取自政府之財務補助	6.1 財務數據統計	101
公司治理與反貪腐			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	2.3 公司治理	25
	103-3 管理方針的評估		
GRI 205：反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3 公司治理	25
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3 公司治理	25
產品與服務創新			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	3.1 產品創新	43,46
	103-3 管理方針的評估		
行銷與標示			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	3.1 產品創新	47
	103-3 管理方針的評估		
GRI 417:行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.1 產品創新	

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
顧客健康與安全			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	3.3 食品安全管理	51,52
	103-3 管理方針的評估		
GRI 416：顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.3 食品安全管理	54
產品溯源			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	3.5 產品溯源	58
	103-3 管理方針的評估		
能源與排放			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針與其組成部分	4.2 溫室氣體排放	71,72,73
	103-3 管理方針的評估	4.3 能源管理	
GRI 302：能源	302-1 組織內部能源消耗量	4.3 能源管理	72
	302-3 能源密集度	4. 環境永續	66
	302-4 減少能源消耗	4.3 能源管理	74
	302-5 降低產品和服務能源需求	4.3 能源管理	72,75
	305-1 範疇一溫室氣體排放	4.2 溫室氣體排放	71
GRI 305：排放	305-2 範疇二溫室氣體排放	4.2 溫室氣體排放	71
	305-4 溫室氣體排放密集度	4. 環境永續	66
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2 溫室氣體排放	71,72
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	4.2 溫室氣體排放	71

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
職業安全與衛生			
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	5.2 職場安全與健康	89
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查		90
	403-3 職業健康服務		90
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		89
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		89
	403-6 工作者健康促進		90
其他主題揭露		章節	頁碼
GRI 202: 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.1 人才資源與培育	85
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.6 供應鏈管理	32
GRI 303: 水與放流水	303-2 與排水相關衝擊的管理	4.4 水資源管理	77
	303-3 取水量	4.4 水資源管理	76
	303-4 排水量	4.4 水資源管理	77
	303-5 耗水量	4.4 水資源管理	76
	GRI 306: 廢汙水和廢棄物	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.5 廢棄物管理
306-4 廢棄物運輸		4.5 廢棄物管理	79,80
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	2019 年發生 2 件違反環保法規之情形，共計罰款 12,000 元，當年度已加強進行管理，避免事件再次發生。	N/A
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	2.7 永續供應鏈	39
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動		39,40



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市11049信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F, TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 11049, Taiwan (R.O.C.)

Telephone 電話 + 886 (2) 8101 6666
Fax 傳真 + 886 (2) 8101 6667
Internet 網址 kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

新東陽股份有限公司 公鑒：

本會計師接受新東陽股份有限公司（以下簡稱「新東陽公司」）之委託，對新東陽公司民國一〇八年度（2019年度）企業社會責任報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

新東陽公司依我國「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條第一項第一款規定所加強揭露之食品工業特定資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

新東陽公司應設定其社會責任績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一〇八年度（2019年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與本報告書編製有關之必要內部控制，以確保本報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告，因有限確信案件對風險之瞭解及考量低於合理確信案件，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者。

品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬之事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此

GRI 準則	揭露項目	對應章節及相關說明	
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	5.1 人才資源與培育	84
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.2 員工福利與健康職場	88
	401-3 育嬰假	5.2 員工福利與健康職場	89
GRI 404: 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1 人才資源與培育	86
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才資源與培育	85,86
		5.2 員工福利與健康職場	88
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	2.3 公司治理	24
	405-1 治理單位與員工的多元化	5.1 人才資源與培育	83
	405-2 女男基本薪資和薪酬的比率	5.1 人才資源與培育	85
GRI 413: 當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.3 社會參與	91,92, 93,94
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	2019 年無違法之情事	N/A
G4 食品加工行業補充揭露			
G4 FP1	向符合公司採購政策之供應商採購的數量百分比	2.6 供應鏈管理	32
G4 FP2	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分	2.6 供應鏈管理	33
G4 FP5	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	3.3 食品安全管理	54
G4 FP8	除了法令規定之外，公司對於成份及營養資訊與消費者溝通之政策及處理	3.1 產品創新	47



外，本事務所遵循基金會所發布之審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行確信工作之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得新東陽公司民國一〇八年度（2019 年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談新東陽公司管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，針對報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣進行測試，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達，本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。

先天限制

新東陽公司民國一〇八年度（2019 年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及新東陽公司管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

新東陽公司網站之維護係新東陽公司管理階層之責任，對於本確信報告於新東陽公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：施威銘

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一〇九年七月三十一日



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
1	3.3 食品安全管理	52~53	• 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，亦安排年度內外部訓練，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%。	▪ 依據公司內部「食品安全決策小組作業程序」建立食安監測機制	第四條第一項第一款第一目
2	3.3 食品安全管理	55	• 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 (1) 品保制度：2019 年度「品質提升計畫」達成 • 客訴案件發生率： - 目標值：低於 14ppm - 實績：5.6ppm - 達成率：100% • 每月生產部品檢異常筆數： - 目標值：每月維持 28 件以下 - 實績：全年 11 個月皆達成 - 達成率：91.7% (2) 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。 (3) 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。 (4) 從業人員 • 鼓勵食安相關人員參與教育訓練培訓課程。	▪ 為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等方面進行之評估與改進及所影響之主要產品與服務類別與百分比。	
3	3.1 產品創新	47	• 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	▪ 違反食品安全衛生管理相關法規之事件類別與	第四條第一項第二款第二目



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
			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。	次數	
4	3.3食品安全管理	54	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。		
5	2.6供應鏈管理	33	• RSPO 認證採購金額統計 - RSPO 認證油品:採購金額 4,134,976元、比例 14.29%	■ 採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購金額之百分比	第四條第一項第一款第三目
6	3.3食品安全管理	54	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%。	■ 各產品類別取得 HACCP、ISO22000、FSSC22000 驗證除以各產品總品項之比例	第四條第一項第一款第四目
7	2.6供應鏈管理	35	• 原物料供應商等級評鑑 ➢ 為確保供應商提供原物料及代工產品之品質、數量、交期符合標準，新東陽定期針對供應商進行評分，評價項目包含：產品品質水準、產品交期、供貨各方面配合度。 ➢ 新東陽每2個月進行一次原物料供應商等級評鑑，進而依據總分區分為以下5等級，並採取因應措施。近三年評鑑之供應商家數持續增加，2019年評鑑家數共224家，佔原物料供應商家數之100%。近年評鑑結果如下表，2019年評鑑之供應商達 A 級以上比例為97.8%。 ➢ 2019年原物料供應商評鑑結果: - AA 級:122家 - A 級:97家 - B 級:5家 - C 級:0家 - D 級:0家	■ 依據公司內部「供應商管理作業辦法」管理原物料供應商	第四條第一項第一款第五目
8	2.6供應鏈管理	36	• OEM 代工廠供應商等級評鑑 ➢ 新東陽每2個月進行一次大園廠委外代工供應商等級評鑑，評價項目包含：產品品質水準、產品交期、供貨各方面配合度；進而依據總分區分為以下5等	■ 依據公司內部「供應商管理作業辦法」管理 OEM 代	



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
			級，並採取因應措施。2019年評鑑家數為10家，佔工廠 OEM 供應商家數之100%。2019年評鑑結果如下，供應商達 A 級以上比例為100%。	工廠供應商	
			➢ 2019年 OEM 代工廠供應商評鑑結果: - AA 級:0家 - A 級:10家 - B 級:0家 - C 級:0家 - D 級:0家		
9	2.6供應鏈管理	36	• 原物料廠商訪廠稽核 ➢ 新東陽每年制定「年度稽核(訪廠)計畫」，稽核名冊由採購單位依年度交易金額、產品重要性、客訴事件及特殊狀況等作為考量因素。實地訪廠稽核項目類別涵蓋：工廠相關認證、原物料管理、製程及成品管理、工廠品管制度、現場人員／環境檢查等。以了解產品品質、生產技術，確保食品安全。 ➢ 2019年規劃並實際訪查稽核24家原物料供應商，佔(交易金額20萬以上)供應商總體比例17.9%。2020年預計平均每月稽核(或訪廠)2家供應商，預計訪廠24家。 ➢ 原物料供應商稽核(訪廠)家數: - 交易廠商家數(20萬以上):134家 - 實際稽核(訪廠)家數:24家 - 合格家數:21家	■ 依據公司內部「年度稽核(訪廠)計畫」執行原物料廠商訪廠	
10	2.6供應鏈管理	37	• 供應商輔導改善 - 針對品質有疑慮之供應商，品管單位會共同進行訪廠稽核，並提出「供應商評鑑稽核報告」(內附稽核缺失及廠商回覆改善作業)針對新東陽訪廠觀察到的缺失，新東陽與廠商共同探討原因，並輔導供應商提供「評鑑缺失及改善回覆函」提出對策，於時限內完成改善；不合格廠商則考慮進行更換。相關稽核結果也提供給採購單位，作為繼續合作之參考。	■ 依據公司內部「年度稽核(訪廠)計畫」執行	
11	3.5產品溯源	60	• TAP「農產品產銷履歷」系統建置 - 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：土鳳梨酥作分布於南投，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，由農委會委託緯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。	■ 依據「農產品產銷履歷」執行追溯追蹤之情形	第四條第一項第一款第六目



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
12	3.5產品溯源	61	「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。 「加工食品流通履歷」近年持續透過 QR Code 貼標讓追蹤紀錄，2019採用 QR Code 紀錄流通履歷食品之單數累計近10.9萬筆。	依據「加工食品流通履歷追蹤計畫」執行追溯追蹤之情形	
13	3.5產品溯源	62	- 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，分別對產品予以鑑別標示、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」。	依據公司內部「產品鑑別識別與追溯追蹤管理程序書」執行追溯追蹤之情形	
14	3.5產品溯源	62	「非追不可」政府食品雲串接 - 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%。	- 依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」執行追溯追蹤之情形 - 上傳至非追不可產量佔所有產量之百分比	



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
15	3.5產品溯源	62	「食品履歷追溯私有雲」系統建置 - 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。	依據「安心食品履歷追溯平台」執行追溯追蹤之情形	
16	3.5產品溯源	63	- 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「產品追溯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。	依據公司內部「產品追溯追溯標準作業程序書」執行追溯追蹤之情形	
17	3.4品質管理與檢驗	55~56	- 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，訂有年度抽檢計劃，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。	依據「食品安全衛生管理法」要求或自願設置食品安全實驗室之情形	第四條第一項第一款第七目
18	3.4品質管理與檢驗	56	2019年新東陽大園廠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。	- 食品安全實驗室支出及相關檢驗費用 - 投入品質檢驗相關經費佔營業額之百分比	
19	3.4品質管理與檢驗	56	一、新東陽產品檢驗項目 (1) 新東陽實驗室自行檢驗項目： - 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	公司自行及委外檢驗項目及其結果	



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
			• 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) (2) 委託第三方檢驗項目： • 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-內醯胺類抗生素(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 二、2019年新東陽實驗室自行檢驗結果 (1) 原料 • 動物用藥殘留:樣品數:120件、合格率:100% • 微生物類:樣品數:1866件、合格率:98.55% • 一般化性:樣品數:2669件、合格率:98.80% (2) 肉品 • 微生物:樣品數:6607件、合格率:99.88% • 一般化性:樣品數:6776件、合格率:98.86% (3) 糕餅(含年節產品) • 微生物:樣品數:451件、合格率:99.78% • 一般化性:樣品數:1139件、合格率:98.33% 三、2019年第三方單位檢驗結果 (1) 原料 • 動物藥殘、重金屬、農藥殘留、微生物及黃麴毒素:樣品數:50件、合格率:100% (2) 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:樣品數:180件、合格率:100% (3) 燒臘便當及食材 • 動物藥殘、微生物、農藥殘留等:樣品數:10件、合格率:100%		