

投稿類別：商業類

篇名：

食安問題對餐飲業的影響

作者：

林禹宏。國立新北高工。高三資處三乙

王敬硯。國立新北高工。高三資處三乙

林家豪。國立新北高工。高三資處三乙

指導老師：

劉思吟老師

壹●前言

一、研究動機

對於最近接踵而至的食安問題，不只是業者的危機，也是消費者的惡夢。許多消費者在不知情的情況下，吃下了這些有問題的食品，這無非是對消費者身體的傷害，同時也是對業者商譽的嚴重損害。從三聚氰胺毒奶粉、塑化劑、美牛瘦肉精以及最近震驚社會大眾的餿水油、頂新黑心油事件等等，層出不窮的食品安全風波讓消費者內心裡蒙上了一層陰影，同時對業者的信心也開始逐漸崩毀了。

對於消費者而言，最在乎的就是能夠吃的健康、吃的安全，現在歷經接二連三的食安事件，消費者對食品安全性越來越重視，消費習慣及模式也隨之改變，開始關注食品的成分及來源、是否有認證標章、以及產品標示，比起以前更加的關注及監視業者有無做出違背良心的事。當然並非所有的業者都是為了利益而使用了有問題的食材，食安問題發生的原因有很多種，例如：現場人員的疏忽、上游廠商的刻意隱瞞、需求量高帶來的品管困難...等，這些因素並非是無法處理只是業者因為其他的因素導致在短期之內無法解決，也沒有設立折衷的方案，食安問題就在這時發生了。

食安問題是所有人都不樂見的問題，對於業者不只是產品出了問題，同時商譽也受到的重創，對於消費者而言，則是感到備受欺騙及危害，有些業者明知產品有問題卻仍然拿出來賣，只為了賺取龐大利益，背棄了消費者對其信任，罰款似乎只能治標不能治本，對於這些業者來說，罰款的金額根本不算什麼，被利益沖昏頭的他們接二連三的做出危害消費者健康和自身商譽的事情，難道這些食安問題對他們業者的影響是如此的微不足道嗎？面對接踵而至的食品安全问题消費者對於業者還有多少信心？以及業者面對自身產品的問題是如何面對，如何挽回受到衝擊的商譽？

二、研究目的

了解生活周邊的飲食環境，並嘗試探討為何會發生食安問題，還有對於業者而言，商譽的重要性與其應遵守之法令、應負之社會責任；了解在我們平時吃的食品裡的食物添加物的用途及影響。

三、研究方法

文獻分析法：透過書籍、期刊、報章雜誌等彙整出與本研究主題相關之資料。

貳●正文

一、食安事件

近年來食安事件層出不窮，先前的食安並不像現在接二連三的一件一件不斷爆發，以下為較重大的食安事件整理(表 1)。

表 1 重大的食安事件整理

發生時間	事件	事件說明
2011 年 5 月	塑化劑事件	臺灣發生的一起重大的食品安全問題事件。起因為市面上部分食品遭檢出含有塑化劑，進而被發現部分上游原料供應商在常見的合法食品添加物「起雲劑」中，使用廉價的工業用塑化劑(非食用添加物)摻節成本。
2013 年 5 月	毒澱粉事件	食品安全主管單位發現，有不肖業者使用未經核准之順丁烯二酸酐化製澱粉等添加物於常用食品。 【順丁烯二酸酐】是一種工業用化學原料。
2014 年 9 月	強冠餿水油	強冠企業股份有限公司購買黑心油，製成「全統香豬油」後販賣到市面。
2014 年 10 月	頂新飼料油	頂新旗下正義公司，其上游供油業者鑫好公司涉嫌向屏東縣地下豬油工廠購買用病死豬或內臟榨的豬油原料，並向業者買飼料油，再偽稱食用豬油賣給正義，做成維力清香油、維力香豬油和正義香豬油等六十多項油品，傾銷全台。

食安問題會不斷發生無非是因為以下七點(許惠玉，2013)：

- (一)對於食材不只要控管量，質也須關注
- (二)主事者的態度很重要
- (三)添加物的非法使用及濫用
- (四)合法標示是最低標準
- (五)加強食品相關知識
- (六)容器暗藏的危機
- (七)環境汙染

食材品質是食安的基礎，如果土地被汙染了，那麼種出來的作物怎麼可能不受汙染呢？

像是早期台灣的鎘米事件，因為工廠不當排放工業廢水導致農民種出了

食安問題對餐飲業的影響

對人體造成危害的鎘米，這些鎘米流通到市面上，對於使用米為原料的業者和食用這些鎘米的消費者都是極大的損害，而且對於土地造成的傷害，需要很長的時間才能癒合。

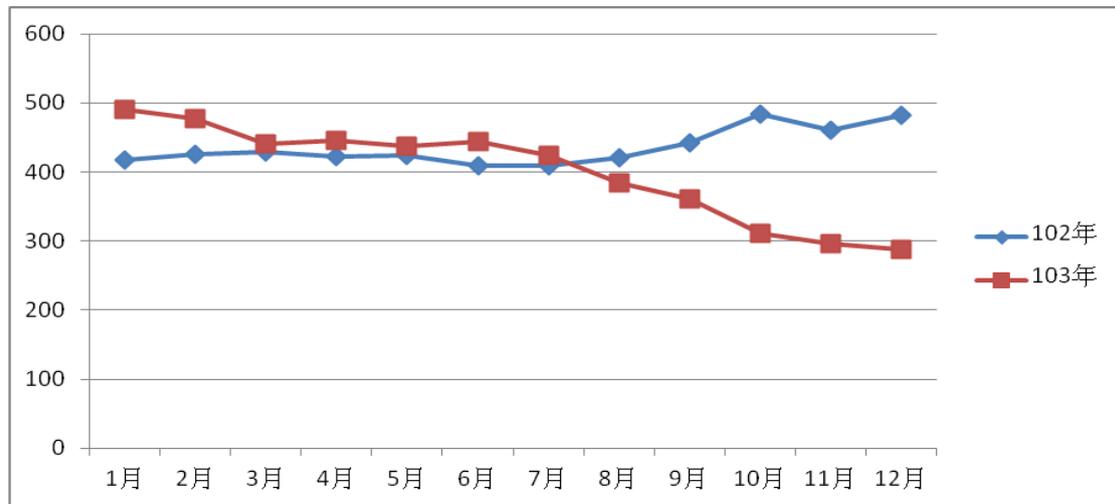
因此名為食品履歷的一項制度就出現了，這是要將食品從一開始的原材料的製造、食材的栽培過程都將其詳細的記錄下來，當發生問題時，就可以知道是誰的問題和責任。

二、食安問題對於餐飲業造成的影響

(一)王品餐飲股份有限公司

101 年度正式開放瘦肉精美牛，102 年度 10 月王品集團因肉品被檢驗出含有瘦肉精，對王品集團深受打擊。

然而遭受正義油波及，王品集團在 103 年度 9 月前都曾使用過問題油。王品集團因去年的瘦肉精事件加上今年又遭受到食安事件波及，可見遭受打擊之大，故本組對此事件做了相關之分析，資料圖如下：



資料來源：TWSE 台灣證券交易所 網站

圖 1 王品集團 102 年至 103 年每月平均收盤價

由上圖看來 102 年的股價變動較平緩，11 月會變動的如此明顯是因為 10 月時，驗出了瘦肉精所導致，然而這對於王品的影響不大，12 月股價便回升到與之前差不多的價格。

103 年度整年王品的股價都在走下坡，前半年的坡度較為平緩後半年坡度較為陡，102 年度的股價都在 400 以上，而 103 年則一路跌至 300 以下，可知使用

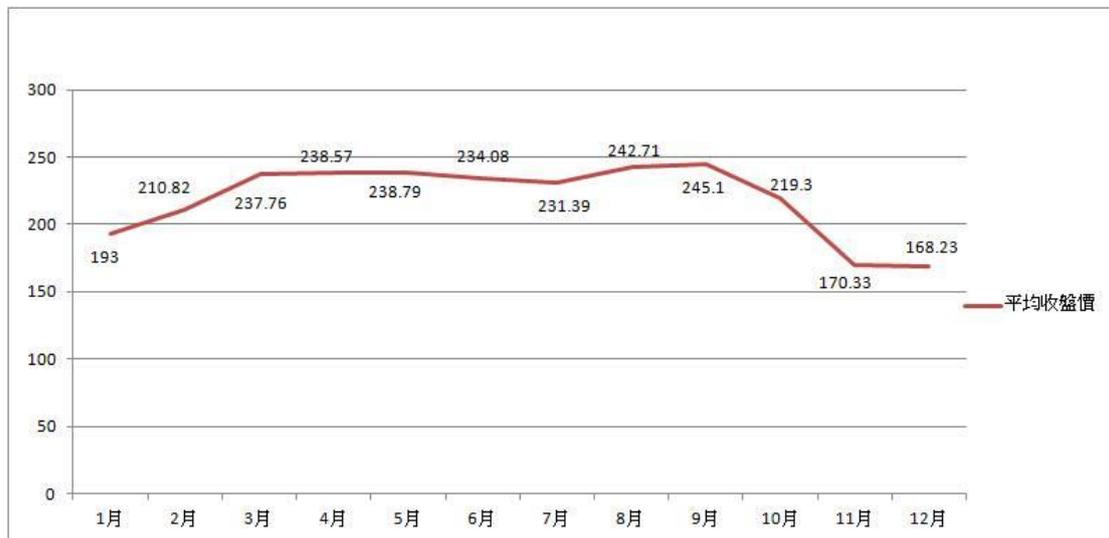
食安問題對餐飲業的影響

問題油品對於王品的影響十分巨大，而王品在兩年中連續發生兩件食安事件，在瘦肉精事件王品多家分店肉品都發生問題，對此事件處理方式是將問題肉品退回廠商、事後接受消費退費，而還是已經造成消費者對於王品印象產生了負面觀感。

在黑心油事件王品對此事件回應慢半拍、對消費者退費還訂定了規則，讓消費者完全感覺不到誠意，王品經歷這兩件食安事件的處理態度並不是很積極，危機處理也不夠快，對於補償消費者的權益也不大周全，消費者早已對王品的信心大打折扣。

(二)開曼美食達人股份有限公司(85 度 C)

103 年度爆發強冠油品事件，因美食達人使用了強冠油品，故本組對此事件做相關之分析，資料圖如下：



資料來源：TWSE 台灣證券交易所 網站

圖 2 美食達人 103 年度每月平均收盤價

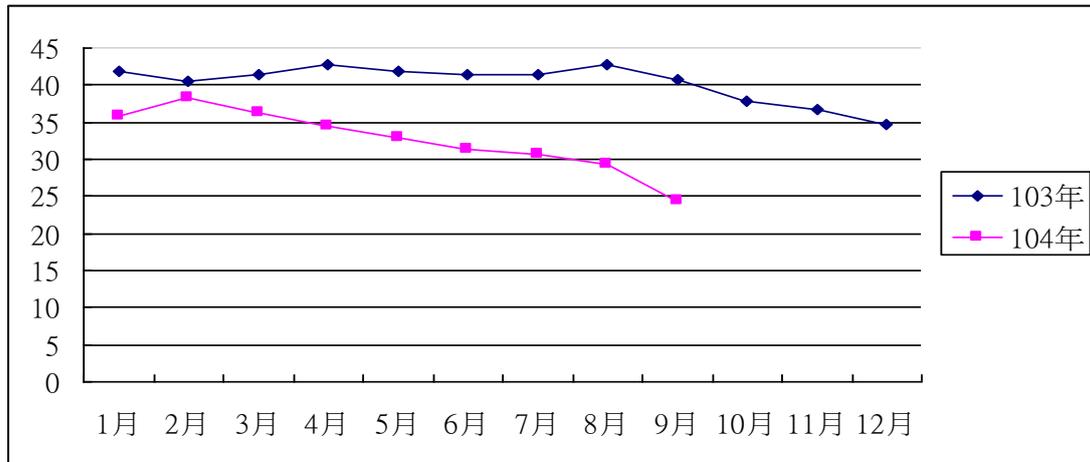
由上圖可知，在 9 月以前的每月平均收盤價跌幅並沒有太大的落差，到了 9 月之後一路從 245.1 跌到 170.33 之後才趨於平緩，可見此事件對美食達人所造成的影響不小。

(三)康師傅控股有限公司

日前食安風暴中消基會公布在 6-7 月間抽查「市售塑膠包裝食品」，「正宗紅燒牛肉麵」（方便麵）驗出 DINP9(鄰苯二甲酸二異壬酯)，在 9 月時查出精燉蔥燒排骨湯麵醬包含有強冠餿水油，但康師傅發布聲明：「本公司在中國大陸製造及銷售之所有速食麵，並不涉及向台灣進口該等原料或產成品，且全部生產過程

食安問題對餐飲業的影響

嚴格遵守國家相關標準，在保證食品安全衛生的要求下，不存在隱患。」但事實證明了一切。故本組對此事件做了相關之分析，資料圖如下：



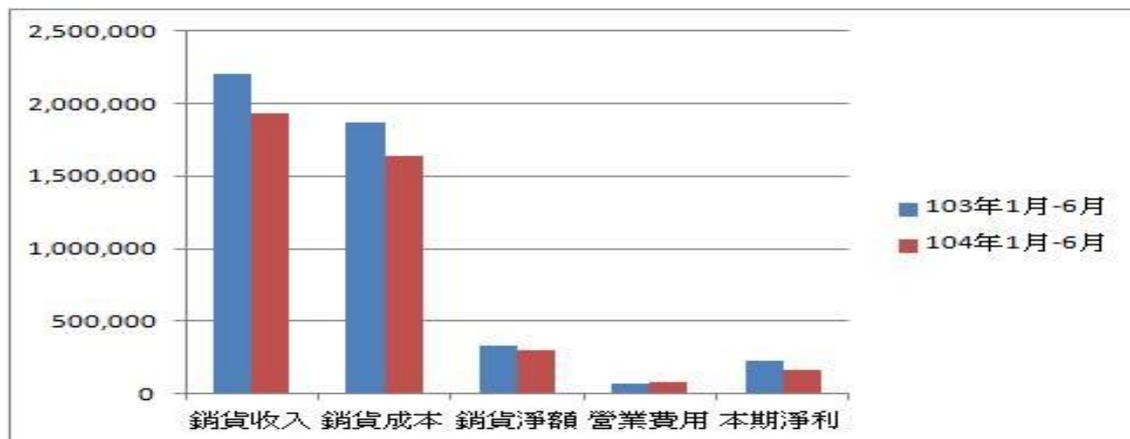
資料來源：TWSE 台灣證券交易所 網站

圖 3 康師傅 103 年度每月平均收盤價

由上圖可知，在 103 年的每月平均收盤價跌幅似乎和往常一樣起伏不大，水平持續在 40 左右徘徊著，直到被消基會調查出精燉蔥燒排骨湯麵油包用強冠餛水油所製成，這時也正好處於食安風暴的敏感時期，大家早已人心惶惶，結果又蒙上一份恐懼，股價隨之從 2 月之後再也沒有攀伸過，即使康師傅控股有限公司的發言人出來對民眾信心喊話，還掛保證說絕對通過合格的檢驗，仍喚不回大家的心，終於在 104 年 10 月時停止了對台灣的康師傅泡麵生產線，從此退出台灣的市場。

(四)德昌食品股份有限公司

103 年度德昌公司被檢驗出所生產的豆製品含有工業染劑二甲基黃，故本組對此事件做了相關之分析，資料圖如下：



資料來源：公開資訊觀測站

圖 4 德昌公司 103 年度以及 104 年度損益比較圖

食安問題對餐飲業的影響

由上圖可看出 103 年度前半年與 104 年度前半年的銷貨收入下降了不少以及銷貨淨額有減少的跡象，104 年度營業費用也些許的增加以及本期淨力下降了不少。德昌公司在先前已經有發生問題的德昌黑胡椒、素食香菇等食品，現在德昌豆乾被檢驗出含有二甲基黃，此事件甚至影響到了其他豆乾業者，連續兩次都被查出食品有問題，需被處罰，可見此事件對德昌公司影響不小。

生產的產品接連出現問題，顧客對於德昌公司的管理及製造方式不再信任，這會造成客源的流失；就算客戶沒有因此離開，對於德昌公司來說，要重新讓客戶相信自己的產品，就得給予客戶更多的好處，這會讓自身的利潤降低，不管怎麼做利潤的降低是必然的。

(五)公司比較(85 度 C 與康師傅)

食安的問題很久以前就陸陸續續的傳出了，由於國內的處罰太過輕微，所以讓那些黑心的商人仍逍遙法外，而且手段更是層出不窮，讓我們防不勝防，但還有一些的是因為政府政策的疏失所造成食品的問題，如何處理已出包的食品考驗著各家廠商的應變能力。故本組比較 85 度 C 與康師傅的問題，比較分析如下：

表 2 85 度 C 和康師傅比較表

		
		
強冠饅水油	食品問題點	強冠饅水油
青蔥排、全麥蔥捲、脆皮蔥燒等	問題商品	精燉蔥燒排骨湯麵油包
立即下架並採用日本不二製油所產的無鹽奶油	處理方式	停止了對台灣的康師傅泡麵生產線，退出台灣的市場
買一送一的優惠增加消費者的消費意願，以及其處理方式使消費者信心逐漸回溫	消費者反應	仍對康師傅有很大的不滿

由上面的分析比較我們可以知道，同樣都是因為上游的強冠饅水油所造成的食安問題，處理方式的不同以及後續的解決方式產生的結果造就出消費者的心態和反應，因此發生食安時我們要先冷靜面對，思索出正確的處理方式，快速找到

食安問題對餐飲業的影響

替代方案不選擇逃避，事後對消費者的交代更是重要，無論是促銷還是品質的改變，都是可以挽回消費者的信心。

三、食品 GMP 標章與 TQF 制度

(一)GMP 介紹

GMP (Good Manufacturing Practice) 的中文意思為「良好作業規範」或「優良製造標準」，它的標章涵義為注重製作過程產品品質與衛生安全的自主性管理制度。

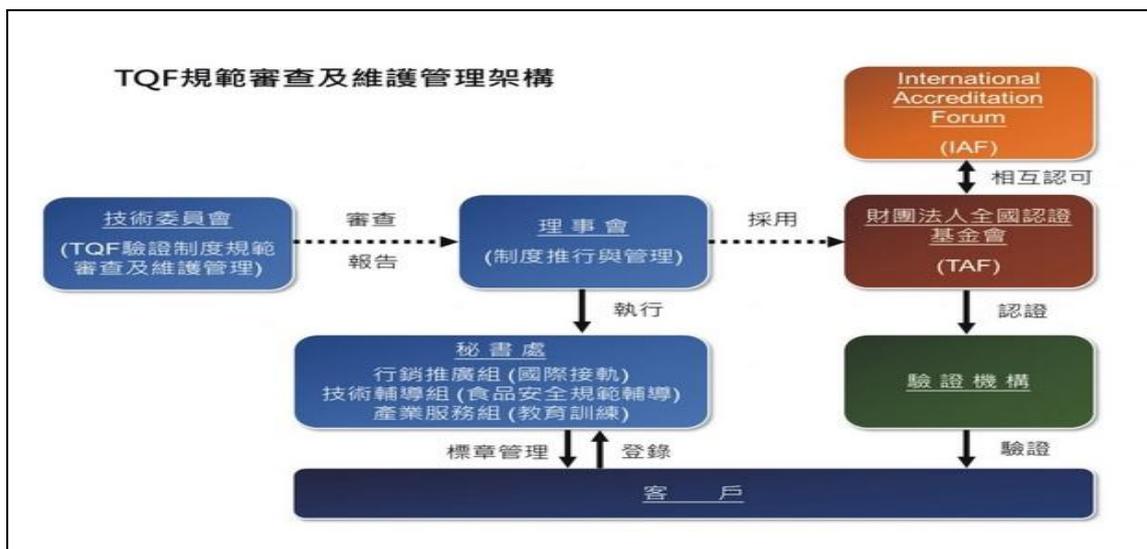
(二)食安事件對 GMP 影響

因爆發餿水油風暴波及全台上千家食品業者，原因之一是販賣劣質豬油的強冠公司竟有 GMP 認證，許多受害商家都是信任 GMP 認證才向強冠公司進貨，未料買到餿水油做成產品出售，不但商譽受損，更讓他們無所適從，未來不知道要用哪種油才安全。以及還有其他像味全、味王、奇美等企業，產品明明是不合格的原料製成，卻通過了 GMP 食品認證，讓 GMP 的公信力瞬間蕩然無存(嚴思祺，2014)。

(三)TQF 制度介紹

受食安事件的影響，2015 年 4 月 GMP 轉變為 TQF(Taiwan Quality Food Association)，一個全新的微笑標章。

TQF 驗證制度圖如下：



資料來源：台灣優良食品發展協會 TQF 網站

圖 5 TQF 驗證制度

(四)GMP 與 TQF 的比較

表 3 GMP 與 TQF 制度比較

	<p>VS</p>	
<p>舊制：GMP 協會 新制：經濟部工業局(政府)</p>	<p>授證單位</p>	<p>臺灣優良食品發展協會(民間)</p>
<p>食品製造商</p>	<p>會員</p>	<p>食品製造商、通路業者、原物料供應業者、消費者團體</p>
<p>舊制：針對成品製造業者 新制：落實訪查原物料供應商、1 年 2 次無預警抽查</p>	<p>管理內容</p>	<p>落實訪查原物料供應商、1 年 2 次無預警抽查</p>
<p>舊制：個別生產線認證 新制：全產同類產品全數認證</p>	<p>驗證基準</p>	<p>全產同類產品全數認證</p>
<p>輔導產商通過 ISO 2200 食品安全衛生管理系統認證</p>	<p>國際接軌</p>	<p>與美國 SQF 驗證制度合作，爭取「全球食品安全倡議」(GFSI)認可</p>

資料來源：中時電子報 製表人：林宜慧 圖源：google

參●結論

食品安全的問題不斷的發生，從塑化劑、美牛瘦肉精、毒澱粉、毒棉籽油、強冠與正義豬油、餿水油事件等一件一件接連的浮出檯面，造成了全國國民的擔憂與恐慌。食安事件之所以會接連的爆發出來，起因大多是企業追求利潤、追求低成本所造成的，以棉籽油事件為例，國內食用油大廠-大統販賣標示 100%進口特級橄欖油、葡萄籽油，但其實不然，實際成分只有 40%，其餘是（獨家配方）摻了價格便宜，牟取的棉籽油和葵花子油的低價油，還為了賣相，就添加食用油禁用的染色劑銅葉綠素暴利大賺黑心財。

然而食安風波也對餐飲業帶來的衝擊之大，一連好幾起的劣油事件，使得許多餐飲業者受到突如其來的重挫，像因為受到食安風波的影響而造成某些原物料相對性的價格變高使得餐飲業者增加了不少成本；黑心油重創烘培業，幾乎沒有一家店倖免，使得他們業績衰退了許多；以及有些知名大型連鎖餐飲業者因為食安事件受到波及而形象遭受到大打折扣；還有因為餿水油風暴所衍生出的 GMP 事件，發現有爆發相關食安問題的食品竟然通過 GMP 認證，使得食品 GMP 認證體系形象及公信力蕩然無存，也可看出 GMP 機制有待改善。

食安問題對餐飲業的影響

如果要減少食安事件的發生不外乎是企業應該重視他們的社會責任，不能只追求利潤，而不管其它所造成的負面影響以及政府應更努力加強稽查、加強相關法令規定來保障我們食品安全，這樣才不會有層出不窮的食安議題。

肆●引註資料

1. 許惠玉(2013)。食品資訊雙月刊。頁 18-21
2. 嚴思祺(2014)。BBC 中文網。台灣來鴻：GMP 食安標章破功 美食天堂蒙塵。取自：
http://www.bbc.com/zhongwen/trad/taiwan_letters/2014/09/140911_twletter_food_safety_gutteroil
3. 林宜慧(2015)。中時電子報。GMP 轉型 TQF 食品認證新微笑。取自：
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20150624000536-260102>
4. 台灣食品安全事件列表(2015)。維基百科，取自：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8F%B0%E7%81%A3%E9%A3%9F%E5%93%81%E5%AE%89%E5%85%A8%E4%BA%8B%E4%BB%B6%E5%88%97%E8%A1%A8>