

▣위험 식별 및 대응 방안

주요리스크

소비자의 권익을 보호하기 위한 대응요소 강화

'소비자기본법'의 법률 개정 및 강화 움직임에 맞춰 기업중심에서 고객중심의 응대로 개편이 요구됩니다. 특히 포털과 사회 관계망 서비스(SNS)의 활성화로 인해 고객이 기업과 소통하는 방식이 다양해짐에 따라 기업별 최상의 고객 서비스를 위한 채널 구축 및 관리가 필요합니다.

식품 위해요소에 대한 관리

농약 등 화학성분의 잔류, 유리 모발 등 이물혼입, 미생물 오염 등과 같은 식품 위해 발생요소로부터 소비자의 안전을 담보할 수 있도록 제조, 가공, 유통 등 모든 단계의 분석을 통해 위해요소를 제거하는 노력이 필요합니다.

안전성 검증

식품에 대한 정확한 정보를 제공해서 고객의 알 권리를 보장해야 합니다. 고객은 원산지에 대한 충분한 정보를 바탕으로 제품을 선택해야 하며, 생산자는 식품 알러지같은 위험요소로부터 고객의 안전성을 보장해야 합니다.

다양한 기준에 따른 품질관리 (HALAL / VEGAN)

글로벌 시장에서 HALAL에 대한 중요성이 높아지고 있으며, 건강한 삶을 지향하는 MZ세대를 중심으로 비건 소비가 지속해서 성장하고 있습니다. HALAL과 VEGAN 고객에게 맞춰진 품질관리가 요구됩니다.

대응방안

서비스 접근성 향상과 안전한 식품정보제공을 위해 전화, 홈페이지, SNS 등 다채널 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해 수집된 다양한 정보를 바탕으로 신제품 개발 및 리뉴얼 아이디어를 도출해 고객 니즈를 파악하고 있습니다.

원료구매와 제품생산, 유통 전 과정에 식품 안전성을 확보하기 위해 식품 위해성분 및 병원성 미생물에 대한 정보를 수집하고, 식품안전정보와 사고에 대하여 모니터링합니다. 또한, VOC 접수 정보를 분석하여 제품, 포장, 유통단계별 개선과제를 도출하여 유관부서와 실시간 공유하는 활동을 실시하고 있습니다. 이 밖에도 식품 안전성을 보증하기위한 위생관리 시스템 인증(HACCP,FSSC22000)을 획득하여 주기적으로 업데이트 하고 있습니다.

삼양식품에서 생산되고 있는 전 제품은 정기적으로 분석하여 안전성을 검증하고 있습니다. 신규 원료 사용 시 법적 기준보다 엄격한 자사 기준에 맞춰 원료를 선정하고 있으며, 원산지/알러지 등 식품 표시사항을 철저히 검토하는 등 물질에 대한 안전성 검증을 하고 있습니다.

삼양식품은 HALAL(KMF/인도네시아/IHCC)과 VEGAN(비건소사이어티/한국비건인증원) 인증을 획득하여 HALAL/VEGAN 전용 제품을 생산하고 있습니다. 제품성분이 다른만큼 원료 및 생산라인을 일반제품과 구분해 교차오염의 위험을 줄이는 등 세밀한 품질관리 과정을 도입했습니다.