



在穩萊，范清亮自嘲管理政策為：「堅持最佳產地，簡直就是苛求。」

擦亮品牌價值 穩萊高喊品質宣言

企業主的道德標準才是食品安全的源頭，而當這一道防線已經被全球原物料價格飛漲、經濟危機洪流衝破的同時，消費者與企業間的信任關係也蕩然無存。在這個時候，穩萊提出「品質宣言標章」，因為他們相信，只有品質才能夠創造差異化價值。

文/李小春·圖片提供/穩萊公司

針 對毒奶事件，「產品檢測」是一般非研發、品管背景出身的老闆，第一個會想到的解決方法，但是毒奶事件沒爆發以前，其實沒有人會想到要檢測三聚氰胺，因為這是個不可能出現在牛奶裡面的添加物。所以，許多企業所宣稱取得各種產品檢測及認證，是否就代表了與產品品質有直接關係？

原料產地 決定了品質

答案恐怕並不盡然。因為檢驗與認證，一方面有可能造假，另一方面真正的問題不見得能夠檢測出來，三聚氰胺就是一個例子。檢驗與認證，是產品生產出來後的最後手段，而產品品質，卻是在產品研發時就已經確定了。

「依照我們的經驗，一個產品如果出問題，溯源的結果通常都是原料出了問題。」美商穩萊公司董事長范清亮在紙上畫著，一個產品生產的標準程序是：市場行銷→研發→試產→生產→售後追蹤，在研發的步驟裡，就要決定配方以及原料供應商，而原料選定後，幾乎就決定了產品品質的好壞。

但是原料如何選定呢？全球化後原料產地遍佈世界各地，尤其是中草藥保健食品，假如原料來源不明，根本無法察覺裡面添加了什麼。「就拿冬蟲夏草來說，不同產地，外觀看起來都一樣，就連中醫師也無法分辨，只有供應商才知道實情。」

范清亮提出了一個有趣的議題。原因是穩萊曾在進行原料採買時，發現同樣的原料，從各原料供應商提供的「試藥成分證明文件」(Certificate of Analysis)中發現，產地為中國的原料，不但符合檢驗標準而且單價非常便宜；而世界知名供應藥廠提供的試藥成分證明文件，不但檢驗項目非常簡單，檢驗結果也不譁眾取寵，但報價卻可以貴上數倍到十數倍之譜。

依照檢驗報告，沒有人會笨到捨中國原料而取知名供應藥廠的原料，但是范清亮表示，哪一個報告值得採信，關係到你的專業智慧及判斷，還有企業道德。「知名大廠的報告看起來都很簡單，但是一定附上簽名蓋章，表示企業或相關負責人必須對此報告負完全責任，報告上的每一個字都可以相信；但是非先進國家的供應商，對於負責人簽名這回事，則完全沒有感覺。」

他以蒟蒻為例，有的藥廠提供的蒟蒻外表便宜又漂亮，而知名廠商提供的蒟蒻灰黃難看，但是那個難看的蒟蒻，卻是天然未經漂白，值得信任的原料，經過多次交手，他深深覺



穩萊董事長范清亮表示：「我們有比衛生署更嚴格的單位在監督，那就是中央研究院。」

得外表漂亮的反而隱藏危機，檢驗報告也是一樣。所以原料產地的篩選很重要，原料供應商的信用也很重要。

企業良知 是關鍵

范清亮說，決定產品品質有三個因素，首先是研發配方，在這個階段要決定，需要什麼成分以達到預期效果；然後是原料來源，產地來源如果不能清楚掌握，產品會出問題通常都在這個部分；最後則是生產製造的過程，有品質政策與規範的製造工廠，才能保證研發配方與原料效果可以完整呈現出來。

有的人認為品牌是品質的保證，但是，毒奶事件的元兇一三鹿公司，其實已經是中國大陸的第一品牌，所以似乎代表了相信品牌也沒有用，主要還是主事者心態與道德的問題。當然，中國大陸的黑心商品、山寨文化，在在證明了這是個危險地區，如果不是大企業稽查單位長年常駐當地，根本無法與這樣的文化周旋。

另一個有意義的參考指標則是主事者心態。「對於穩萊來說，我們有比衛生署更嚴格的單位在監督，那就是中央研究院，我們公司要符合的是中研院更高的標準檢驗，以及對技術轉移成功的期望，我們不能讓中研院的聲譽受損，這是驅策穩萊產品最高品質要求的外部壓力，而內部壓力則是企業自律、道德及誠信原則。」

事實上，穩萊的產品均為自行研發，而且是與中央研究院產學合作，接受中研院監督；生產廠是聯亞藥廠，藥廠規格出錯的機率幾乎是零，以上兩者均可充分掌握，就只剩下原料來源的掌握度。「穩萊最大的利基就是願意用最高的成本，找到最好的原料來源，這是出於我們的企業良知。」范清亮說。




在產品瓶身列出來原料產地，表示廠商負責任的態度。

品質從吹毛求疵而來

穩萊的品質管理政策是：「堅持最優產地，分享最高品質」，今年更提出「穩萊品質宣言標章」的概念，堅信只有將品質政策回溯到原料產地，才能夠打造無可取代的品牌差異及品牌價值。所以單單一個蒟蒻，穩萊可以花上2~3個月去尋找，最後找到日本產地的蒟蒻，價格比產地中國的貴上4倍，范清亮笑說，在穩萊他們自嘲管理政策為：「堅持最佳產地，簡直就是苛求」，可不是嗎？連膠囊、連非主成分的附形劑、連包裝、連紙張都不是中國製的，真正做到「China free」。

他認為，在產品瓶身列出來原料產地，表示廠商負責任的態度，因為任何白紙黑字列出來表示有法律責任，「而且我們是列到連副成分都有，我們想和消費者溝通的是，穩萊誠信的深度。」所以不只在瓶身上、文宣上、會員刊物、網站QA上呈現這樣的溝通，接著還會透過各種管道，教育直銷商讓這樣的觀念能夠被複製傳承。

三聚氰胺等重大食品安全事件發生後，民進黨提出修改商品標示法，未來所有商品必須標示原料產地，並建立「China-Free 標章制度」。目前這個法案已經在立法院逕付二讀，「不過法案要通過還有非常遙遠的路要走。」范清亮表示，穩萊希望這件事情未來能夠由政府主導推動，讓每個食品都能夠清楚標示原料產地，而在法案尚未通過之前，穩萊必須以對消費者負責任的心態自行標示原料產地，「因為產品品質來自優質的原料產地，而唯有品質才能擦亮品牌價值！」

穩萊品質宣言標章



品質宣言：堅持最優產地，分享最高品質

品質標章：

1. 標章色彩：綠色象徵「嚴選優質產地」，藍色象徵「品質無懈可擊」。
2. 標章設計：紅色色環象徵「產地」；
黃色色環象徵「品質」；
綠色色環象徵「價值」亦可解釋為「堅持最優質產地」、「堅持製藥標準研發」、「堅持製藥標準生產」，三種顏色色環交疊出「藍色」象徵「穩萊無可複製的核心價值與頂級產品」，三色環下方雙手象徵「真誠分享最高品質」、「守護最優品牌價值」。

