

# 2018 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

# 關於本報告書

---

## 編輯報告原則

本報告書為台硝股份有限公司第五次發行的企業社會責任報告書，本報告書內容呈現主要分公司治理 / 經濟、環境、社會三個面向的相關議題，對經鑑別出的利害關係人所關注之重大議題予以揭露，期能善盡企業社會責任，持續邁向企業永續發展之目標。

## 報告書撰述依據

本報告書之依據係參考全球永續性報告書協會 ( The Global Reporting Initiative · GRI ) 所發行的「GRI 準則」(GRI Standards) 依其所述「核心選項」原則，並依循「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」進行編撰揭露。

## 報告書主題與邊界

本報告書績效呈現、重大主題及其邊界以台硝股份有限公司為主。

## 報導期間

本報告書內容所刊載的資料範圍為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

## 報導週期

上一次報告書日期為 2018 年 6 月發行，本次發行日期為 2019 年 6 月，未來將持續每年定期發行，相關內容並於本公司網站 ([www.tnc.com.tw](http://www.tnc.com.tw)) 發表並提供報告書下載，下一次發行日期為 2020 年 6 月。

## 聯絡資訊

台硝股份有限公司

CSR 執行小組：管理處

地址：桃園市桃園區中正路 1071 號 19 樓之 1

電話：03-3566289

傳真：03-3562400

電子郵件信箱：[csr@tnc.com.tw](mailto:csr@tnc.com.tw)

公司網站：[www.tnc.com.tw](http://www.tnc.com.tw)

## 董事長的話

企業經營不僅要提升經營績效、創造企業價值，也要與社會的活動相連結，重視利害關係人對企業所關注的議題，建立常態性溝通管道，於企業邁向永續發展的道路上，從經濟、環境、社會三個面向致力於深化企業社會責任，為社會創造價值，達成企業永續發展的經營目標。

環保意識日益提高，是政府機關、民間持續重視的議題，本公司認為企業發展亦需兼顧環境保護，我們對於污染防治、製程減廢的投入向來不遺餘力，同時為了減少排放、循環再利用、落實循環經濟，也增設相關設備具體實現環境保護和企業永續的雙贏目標。

對於員工關懷方面我們除了建立安全衛生管理系統，提供安全健康的工作環境外，也提供具競爭力的薪資福利、多元的員工溝通管道，以凝聚員工向心力促使勞雇關係和諧，讓員工得以追求工作成就兼顧家庭生活，共同為個人及企業的成長而努力。

我們將秉持穩健發展的策略以因應市場的挑戰，以永續經營的理念因應環境的變化，致力於產品創新與技術提升，發展高價值產品，維持市場競爭優勢。透過定期的企業社會責任報告書發行，時常檢視利害關係人所關注之議題，讓我們能持續不斷突破、成長，以創造企業永續與促進社會共融。

董事長 林宏信



## 01

### 公司概況

- 1.1、公司簡介
- 1.2、公司背景及經營理念
- 1.3、公司組織
- 1.4、營運概況與經營績效

## 02

### 公司治理

- 2.1、董事會、監察人及薪資報酬委員會之運作
- 2.2、誠信經營
- 2.3、企業社會責任管理
- 2.4、風險管理

## 03

### 利害關係人溝通

- 3.1、利害關係人鑑別
- 3.2、溝通形式
- 3.3、重大主題分析與邊界

## 04

### 環境保護

- 4.1、原物料管理
- 4.2、能源管理
- 4.3、水資源管理
- 4.4、溫室氣體盤查
- 4.5、空氣汙染防制
- 4.6、廢水和廢棄物管理
- 4.7、有關環境保護的法規遵循

## 05

### 社會關懷

- 5.1、人權與員工政策
- 5.2、勞雇關係
- 5.3、溝通管道
- 5.4、薪酬與福利
- 5.5、員工教育訓練
- 5.6、職業安全與健康
- 5.7、社區關係
- 5.8、供應商管理
- 5.9、客戶管理

## 06

### GRI準則內容索引

- 一般揭露(核心選項)
- 主題揭露(核心選項)



01

公司概況

台硝股份有限公司(以下稱：本公司)於民國84年3月30日股票正式於台灣證券交易所掛牌上市買賣，股票代號：1724，主要從事硝化纖維素(俗稱：硝化棉)之生產及銷售，為配合國內電子工業發展，另一產品為從事酸鹼類電子化學試藥產品與高純度化學產品。

下列分別說明本公司產品在產業上之發展：

### 塗料化學品產業

硝化纖維素乃是將原棉或木漿之不可溶解物質，經硝化後成為可溶解之物質，以作為纖維素塗料的保護膜及發亮劑，供給下游之油漆、油墨等塗料工業使用。使用纖維素塗料之產業包括建築業、汽車業、家具業、皮革業、機械業及化妝品業等，其為溶劑型塗料之上游原料，為一高度成熟性產品，具有透明性、耐久性以及快乾、施工容易等特性。

塗料產業生產趨勢從歐美移至越南、印度等開發中國家；歐美已開發國家轉著重於永續性環保型塗料發展。此一消費型需求轉變導致全球硝化纖維素之需求以年均量約2%速度逐漸下滑的趨勢仍然持續。且硝化棉產品已往水性塗料發展中，此一需求轉變導致硝化棉之需求逐漸下滑，本公司除不斷致力於提升產品品質及降低生產成本，以提高競爭力外，同時為因應溶劑型塗料之萎縮趨勢，亦對硝化棉之衍生產品棉漿，加強銷售拓展中東、中南美洲地區及非洲地區，以期維持穩定之銷售業務。

### 電子化學品產業

電子化學試藥(REAGENT)泛指酸鹼類表面處理之清洗、蝕刻劑，如硝酸、硫酸、鹽酸、冰醋酸等單酸或其混酸。以往化學試藥乃提供電鍍廠做為電鍍產品表面清洗之工業用途，而隨著工業發展腳步及科技事業之日益進步，二極體等電子零件工業在國內迅速發展，其需求亦隨之擴大。本公司為配合國內電子產業升級之需求，積極發展VLSI級之電子化學試藥，以提昇生產技術與產品層次，持續開發特殊化工產品之領域。

本公司電子化學品自進入市場以來，隨著市場的需求逐步提昇生產技術與產品層次，所生產製造的電子化學品除直接供應國內外之產業應用外，也積極與國際性的特用化學材料供應商進行策略合作與新產品的開發。本土生產濕製程化學產品，技術為自行開發，可配合客戶需求進行配方調整，供應時程短，將可減少客戶運輸及庫存壓力。大陸市場開始把重點放在半導體上，政府除鼓勵國內業者持續提高製程技術能力外，擴大與海外市場合作亦是電子化學品產業發展趨勢。

本報告書期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈並無任何重大變化。

## 1.1 公司簡介

公司名稱	台硝股份有限公司
營運據點總數	2
員工總人數	2018 年底為 244 人
淨銷售額	新台幣 2,010,815 仟元
資本額	新台幣 1,278,139 仟元
產品	塗料化學品 電子化學品
董事長	林宏信
總公司	地 址：桃園市桃園區中正路 1071 號 19 樓之 1 電 話：( 03 ) 3566289
桃園廠	地 址：桃園市蘆竹區坑口里 3 鄰大坑街 25 號 電 話：( 03 ) 3241126

### 關係企業 ▶

#### ■ 中國硝化棉有限公司

- 西元 1997 年，本公司與法國 SNPE 集團雙方合資以美金壹仟貳佰萬元，於香港設立中國硝化棉有限公司。中國硝化棉公司並於 1999 年購併韓國大象廠成立持股 100% 的 KCNC 公司，以強化在東北亞的硝化棉的市佔率。
- 西元 2016 年正式結束了轉投資大陸事業，辦理兩次減資退還股本給股東。
- 西元 2017 年 11 月經股東會通過辦理減資彌補虧損計美金 2,000 仟元。



公司沿革





## 1.2 公司背景及經營理念

### 1.2.1 公司背景 ▶

台硝股份有限公司在經營型態方面，從買賣業到製造業並進而朝以服務導向之製造業發展；產業類別方面，從化工產業進一步往電子精密化學產業拓展；企業規模方面，自中小型家族企業發展至股票上市公司並藉以拓寬觸角領域至國際化企業；期間各項發展皆驗證國內經濟發展之趨勢。

公司秉持此發展信念與模式，特研訂未來之發展願景：建立一個以創新、科技、人才與服務全球為主軸之標竿企業，以達成本公司的企業使命 - 勾勒生命、彩繪生活、為人類營造一個自然亮麗且無害之生存空間。

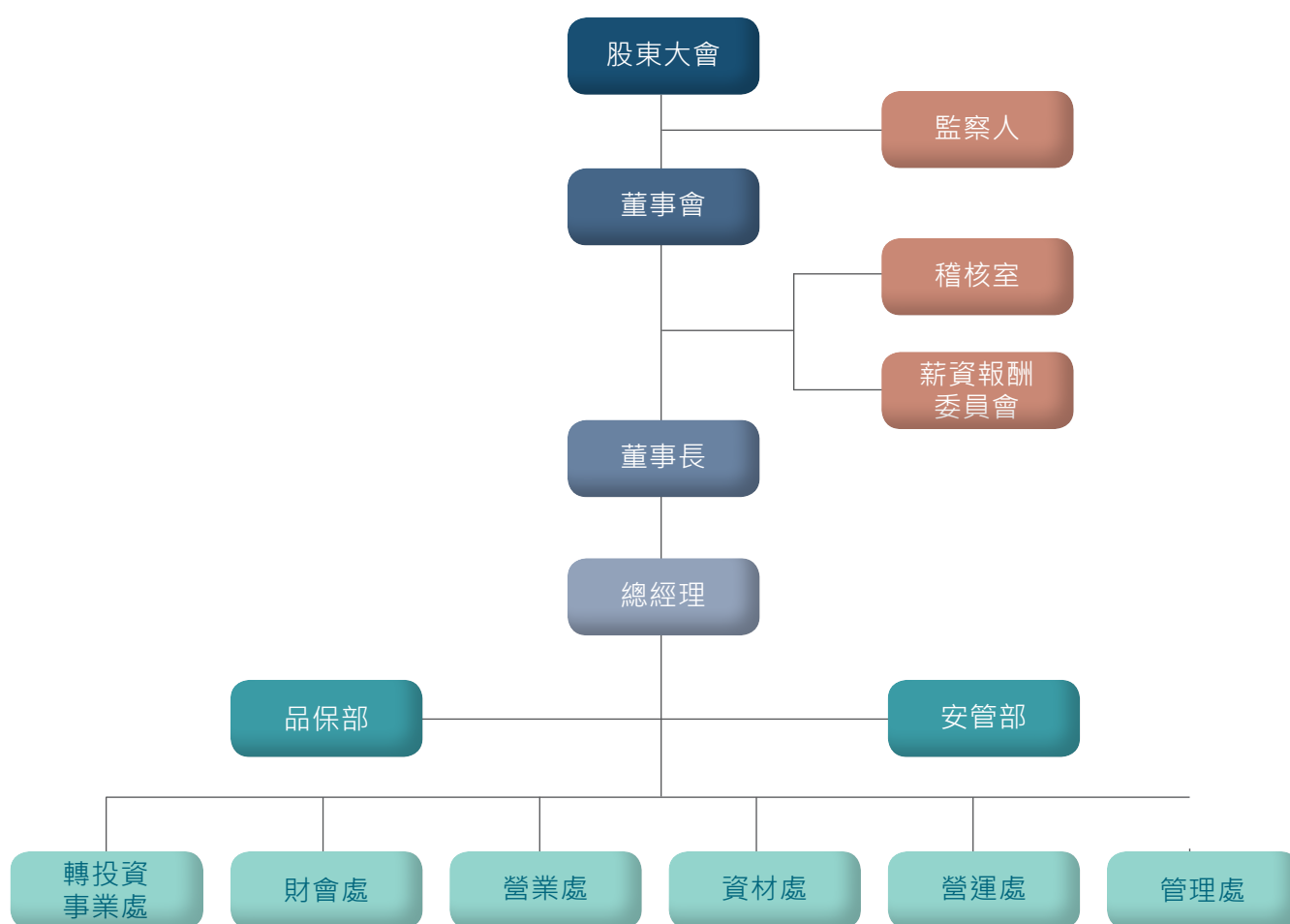
### 1.2.2 經營理念 ▶



## 1.3 公司組織

### 1.3.1 公司治理組織架構 ▶

台硝股份有限公司治理組織架構



### 1.3.2 公司治理組織授予權責 ►

主要部門	所營業務
總經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 擬定公司經營策略、規劃與協調。</li> <li>· 轉投資之策略規劃與相關業務之管理、督導與協助。</li> <li>· 協助各事業部新產品、新技術、新市場之規劃與評估。</li> <li>· 督導安管部掌理桃園廠區之環保衛生安全管理系統相關事項。</li> <li>· 督導品保部掌理本公司品質管理系統相關事項。</li> </ul>
稽核室	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 內部稽核制度之建立、檢討及修訂。</li> <li>· 各內控制度、管理規章等之執行查核，有效性評估，適時提供建議。</li> <li>· 轉投資事業的查核。</li> </ul>
管理處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬訂之公司營運策略，承總經理之命督導掌理所屬各部門，從事人資、行政、資訊等相關事宜。</li> <li>· 公司各項法務問題之處理。</li> </ul>
營運處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬訂之公司營運策略，承總經理之命督導掌理所屬部門從事生產、品管、研發、工程等相關事宜。</li> <li>· 承總經理之命掌理督導營運處之品質及環安管理系統，裁決營運處相關事項。</li> </ul>
資材處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬訂之公司營運策略，承總經理之命督導掌理所屬各部門從事採購、儲運、客服等相關事項。</li> <li>· 承總經理之命掌理督導資材處之品質及環安管理系統，裁決資材處相關事項。</li> </ul>
營業處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬定之公司營運策略，承總經理之命督導掌理所屬各部門從事業務行銷與產品技術等相關事宜。</li> <li>· 承總經理之命掌理督導營業處之品質及環安管理系統，裁決營業處相關事項。</li> </ul>
財會處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬定之公司營運策略，承總經理之命督導掌理所屬各部門，從事各有關會計、資金、財務、股務等相關事宜。</li> </ul>
轉投資事業處	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬定之公司營運策略，承總經理之命督導掌理轉投資事業之經營管理、經營績效及經營績效之檢討事宜。</li> </ul>
品保部	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬定之營運策略，承總經理之命負責公司品質管理系統之運作、品質文件管制中心之作業、品質狀態之統計與分析、品質事件改善與預防之追蹤與確認等與品保相關之其他各項業務。</li> </ul>
安管部	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循董事會擬定之營運策略，承總經理之命負責督導管控工廠之廢氣、廢水、廢棄物、有毒物質之管理運作及申報作業，並負責本公司與職業安全衛生相關之各項業務。</li> </ul>

### 1.3.3 股東結構 ▶

( 持股 5% 以上或持股權比例占前十名主要股東 )

基準日：108 年 4 月 19 日

主要股東名稱 \ 股份	持有股數	持股比例
廣明實業 ( 股 ) 公司	51,387,783	40.21%
玉川投資 ( 股 ) 公司	11,152,045	8.73%
力行投資 ( 股 ) 公司	5,200,961	4.07%
香港商鼎福投資有限公司台灣分公司	3,320,310	2.60%
林宏信	2,979,981	2.33%
香港商佰新投資有限公司台灣分公司	2,663,217	2.08%
林玉川 ( 註 )	1,761,412	1.38%
程士禎	1,572,000	1.23%
林怡岑	1,078,051	0.84%
吳治洋	846,551	0.66%

註：於民國 107 年 5 月辭世。



## 1.4 營運概況與經營績效

### 1.4.1 產品簡介 ▶

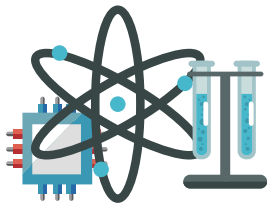
#### 化工產品



塗料化學品

RS、SS 系列硝化纖維素、棉片及客製化棉漿產品。

馬林酸樹脂。



電子化學品

半導體產業與 IC 設計業製程用高純度單酸：  
硝酸、鹽酸、醋酸、硫酸

FPD 產業應用之客製化混合酸：  
ITO Etchant、AL Etchant、MO Etchant

整流二極體製程用各電子級單酸與混合酸：  
硝酸、鹽酸、冰醋酸、硫酸、磷酸、氫氟酸、氟化銨、氨水、  
雙氧水及客製化之混合酸

### 1.4.2 主要產品之銷售地區與長短期業務發展計劃 ▶

主要商品	銷售地區	長期業務發展計劃	短期業務發展計劃
塗料化學品	台灣、亞太 美洲及中東	擴大新興市場銷售範圍。	1. 提供多元化的硝化棉品 質規格。 2. 強化售後服務。
電子化學品	台灣	1. 完整的產業群聚，分工完整。 2. 配合高科技產業趨勢，持續改良製 程品質。	發展各階產品，提供即時供 貨的優勢。

## 1.4.3 最近二年度公司合併財務狀況 ▶

單位：新台幣仟元

項目	106 年度	107 年度
流動資產	979,552	943,357
不動產、廠房及設備	1,386,261	1,566,099
非流動資產	521,609	394,964
資產總額	2,887,422	2,904,420
流動負債	830,145	830,784
非流動負債	92,546	87,597
負債總額	922,691	918,381
股本	1,278,139	1,278,139
資本公積	9,826	9,826
保留盈餘	694,711	724,297
其他權益	(17,945)	(26,223)
權益總額	1,964,731	1,986,039
負債及權益總計	2,887,422	2,904,420

## 1.4.4 最近二年度公司合併財務績效 ▶

單位：新台幣仟元

項目	106 年度	107 年度
營業收入	2,100,577	2,010,815
營業成本	(1,800,811)	(1,760,852)
營業毛利	299,766	249,963
營業費用	(162,849)	(161,651)
其他收益及費損淨額	8,672	10,042
營業利益	145,589	98,354
營業外收入及支出	(39,129)	9,904
稅前淨利	106,460	108,258
所得稅（費用）利益	(19,071)	(11,200)
本期淨利	87,389	97,058

A hand holding a pink flower over a target with a pipette. The background is a blurred target with concentric circles. The image is overlaid with a red diagonal band.

02

公司治理

## 2.1 董事會、監察人及薪資報酬委員會之運作

### 2.1.1 董事會 ▶

- 本公司最高治理單位為董事會，設有董事九至十三人，監察人三人。另轄下設置稽核室，負責公司內部稽核制度之建立、檢討及修訂，以及管理規章及各項內控制度之作業流程等稽核。董事會議每季至少召開一次，管理公司經營績效和討論重要策略議題，此外還有訂定「董事會議事辦法」提供遵循與執行。
- 本公司設董事(含獨立董事)、監察人，採候選人提名制度，由股東會就候選人名單中選任之。董事、監察人任期概為三年，連選得連任，其任期屆滿而不及改選時，延長其執行職務至改選就任時為止。全體董事、監察人所持有本公司股份總數，各不得少於主管機關依法所規定之成數。本公司董事人數中，獨立董事人數不得少於二人，且不得少於董事席次五分之一。獨立董事相關應遵行事項，悉依主管機關之相關規定辦理。
- 本公司設有常務董事三至四人，其中一人為獨立董事，由常務董事互選董事長一人。董事長在董事會負起督導經營之職責，總經理之職務則須擬定公司經營策略、規劃與協調，轉投資之策略規劃與相關業務之管理，協助各事業部新產品、新技術、新市場之規劃與評估，並督導安管部掌理桃園廠區之環保衛生安全管理系統相關事項。
- 本公司章程第 23 條之 1 明訂得為董事(含獨立董事)及監察人於任期內就其執行業務範圍購買責任保險，因此依法每年皆為董事(含獨立董事)及監察人購買責任保險，且依「上市上櫃公司治理實務守則」第 39 條規定提報董事會報告。
- 依章程規定，本公司設置董事 12 席(含獨立董事 3 席)，任期自民國 105 年 6 月 16 日起至 108 年 6 月 15 日止，任期 3 年，有關董事(含獨立董事)成員資料如下：



職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷
董事長	林宏信	105.6.16	3年	台硝(股)公司執行董事
常務董事	林玉川(註1)	105.6.16	3年	中國硝化棉有限公司副董事長 廣明實業(股)公司董事長 歐普仕化學科技(股)公司董事 邦琪實業有限公司董事
常務董事	吳崇義	105.6.16	3年	中國硝化棉有限公司董事 力行投資(股)公司董事
常務董事	林邱富美(註1)	105.6.16	3年	廣明實業(股)公司董事長 歐普仕化學科技(股)公司董事 邦琪實業有限公司董事
董事	許文馨	105.6.16	3年	中國文化大學建築系助理教授 廣明實業(股)公司董事
董事	廣明實業(股)公司 代表人：陳廷燦(註2)	107.2.21	1年4個月	廣明實業(股)公司廠務副總經理
董事	廣明實業(股)公司 代表人：王清河	105.6.16	3年	廣明實業(股)公司副總經理
董事	廣明實業(股)公司 代表人：張哲銘	105.6.16	3年	廣明實業(股)公司資深副總經理
董事	許正義	105.6.16	3年	台硝(股)公司董事 協泰貿易(股)公司總經理
獨立董事 (常務董事)	王藹芸	105.6.16	3年	中國文化大學法學碩士 謙信聯合法律事務所合夥律師 新北市政府訴願審議委員會委員
獨立董事	梁憲政	105.6.16	3年	中國文化大學企管研究所 真理大學企管學系專任老師
獨立董事	毛英富	105.6.16	3年	輔仁大學法律學研究所法學碩士 毛英富律師事務所主持律師 行政院公共工程委員會採購申訴 審議委員會諮詢委員 新日興(股)公司董事

註1：常務董事林玉川於民國107年5月辭世，改由董事林邱富美於民國107年5月就任常務董事。

註2：法人董事廣明實業股份有限公司代表人鄭溫清董事於107月2月辭任，改派代表人陳廷燦董事。

## 2.1.2 監察人 ▶

本公司章程第 23 條監察人之職權如左：  
又章程第 23 條之 2 明訂監察人互推一人為常駐監察人。

本公司內部稽核查核報告亦須提供予獨立董事及監察人，以強化內部監督功能。

依章程規定，本公司設置監察人 3 席，任期自民國 105 年 6 月 16 日起至 108 年 6 月 15 日止，任期 3 年，有關監察人成員資料如下：



職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷
常駐監察人	林耿步(註 1)	105.6.16	3 年	輔仁大學管理學碩士 鑫創科技(股)公司副總經理 台硝(股)公司管理部副總經理 中國硝化棉有限公司董事 鑫創科技(股)公司獨立董事
監察人	葉國衍	105.6.16	3 年	伊利諾理工學院碩士 中國硝化棉公司總經理 台硝(股)公司總經理 台硝(香港)有限公司董事長 力行投資(股)公司監察人
常駐監察人	林怡岑(註 2)	105.6.16	3 年	東海大學 Claremont University 管理碩士 廣明實業(股)公司監察人 歐普仕化學科技(股)公司董事長

註 1：於民國 107 年 11 月辭職。

註 2：於民國 107 年 11 月就任常駐監察人。

### 2.1.3 薪資報酬委員會 ▶

台硝於民國 100 年依法設置薪資報酬委員會，薪資報酬委員 3 名，委員均有符合獨立性，每年至少開會二次，訂定「薪資報酬委員會組織規程」執行，負責建議、評估與監督公司董事、監察人及經理人之薪資報酬及政策，以協助董事會管理薪酬職能，薪酬委員會依據金管會「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」第七條訂定本公司「董事、監察人報酬及董事長、經理人薪資報酬準則」，並經董事會通過據以施行。

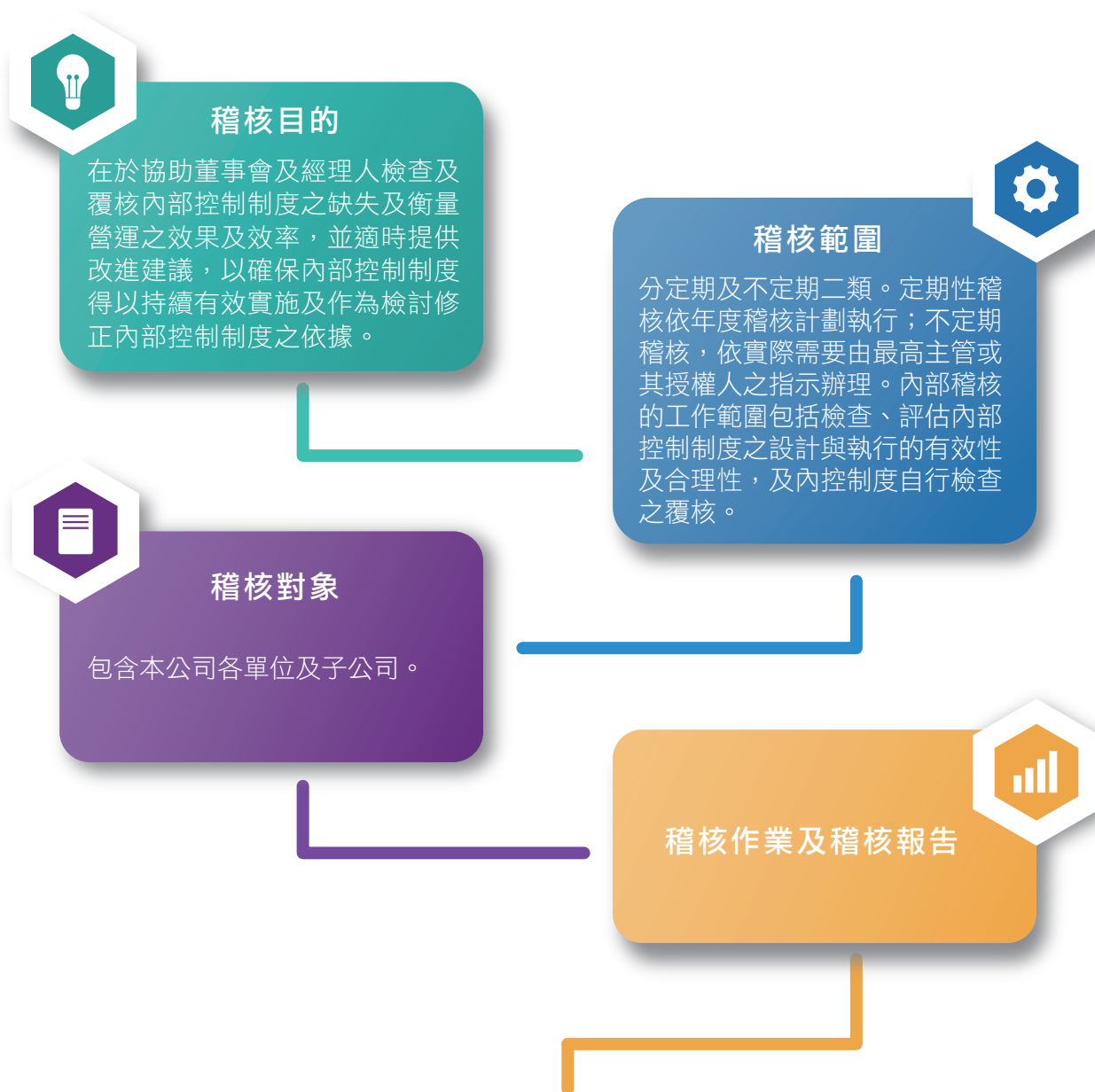
### 2.1.4 內稽內控 ▶

#### (1) 內部稽核組織

台硝稽核室隸屬於董事會，稽核主管之任免，須經董事會通過。本公司配置稽核主管一人，為專任內部稽核人員，並依業務情況、管理需要及其他有關法令之規定調整稽核人員人數。專任內部稽核人員除具備主管機關規定之資格條件，並持續進修及參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，以提昇稽核品質及能力。



(2) 內部稽核運作



**稽核目的**

在於協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

**稽核範圍**

分定期及不定期二類。定期性稽核依年度稽核計劃執行；不定期稽核，依實際需要由最高主管或其授權人之指示辦理。內部稽核的工作範圍包括檢查、評估內部控制制度之設計與執行的有效性及合理性，及內控制度自行檢查之覆核。

**稽核對象**

包含本公司各單位及子公司。

**稽核作業及稽核報告**

- 擬訂年度稽核計畫：依風險評估結果擬訂年度稽核計畫，至少包括「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」所列應稽核項目。
- 年度稽核計畫之執行：稽核單位依年度稽核計畫確實執行，執行稽核時需訂定稽核項目、時間、程序及方法，據以檢查公司之內部控制制度，並檢附工作底稿及相關資料等作成稽核報告，並對稽核缺失及異常事項按季作成追蹤報告至改善為止。
- 稽核報告之呈核：稽核報告及追蹤報告呈核後，依規定時間內交付各監察人查閱。稽核主管並列席董事會報告。
- 內控制度自行檢查之覆核：稽核單位覆核各單位及子公司之自行檢查報告，並依自行檢查結果及內部稽核結果，以作為董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。

## 2.2 誠信經營

- 本公司為確保誠信經營之落實，依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立有效之會計制度、管理規章及內部控制制度，內部稽核人員並定期查核前項制度遵循情形，對於稽核過程中所發現的異常缺失，跟催改善進度。且公司為落實誠信經營政策，依所訂定「誠信經營作業程序及行為指南」據以執行，以公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項，具體作法如採購合約訂定「誠信原則」條款：「任何一方不得支付關說費、佣金、回扣、饋贈、其他利益或獎金予他方之員工」。
- 公司訂有明確「工作規則」、「職工行為守則」及「個人資料保護之管理」，規範員工的行為，並要求以負責任態度遵循。此外，建立檢舉管道及投訴信箱，以處理員工違反規定，恪守相關法令規章辦法。
- 本公司依公司治理制度相關規定，訂定本公司「公司治理守則」，其遵守原則有建置有效的公司治理架構、保障股東權益、強化董事會職能、發揮監察人功能、尊重利害關係人權益以及提昇資訊透明度。設有發言人及代理發言人制度，妥善處理股東建議、疑議及糾紛事項，對外發表公司相關財務業務資訊。每月 10 日前，發佈營收公告，且依規定於公開資訊觀測站揭露公司業務、財務及其他相關重大訊息。每年定期舉辦一次股東常會，以確保投資人充分了解公司營運方針。

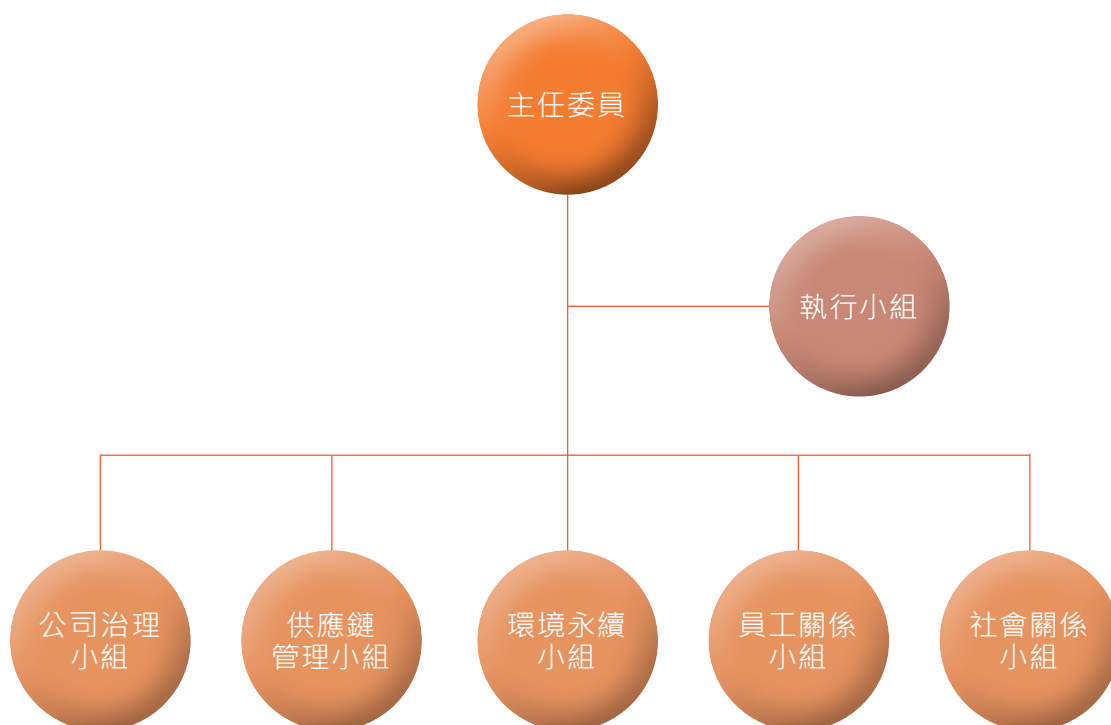


## 2.3 企業社會責任管理

本公司制訂「企業社會責任實務守則」，均依該守則各方面之社會責任議題上執行，以維護社會公益。公司設立安管部以監督廠區各單位處理公司廢氣及廢棄物分類處理，以維護環境，減少危害與負荷。並依據勞動基準法，性別工作平等法，訂定工作規則及相關辦法，和人事管理規章以利遵循，合法保障員工權益。定期辦理健康檢查，檢討改善作業環境以維護員工人身安全。桃園廠對附近居民關懷並贊助週邊宗教活動，且對社區志工巡守隊捐贈，以敦親睦鄰方式善盡社會責任。

### 企業社會責任推動組織

永續發展已為全球性議題，本公司為善盡企業社會責任，從「經濟 / 公司治理」、「環境」、「社會」三個面向進行，除致力於企業發展、幫助員工擁有很好的工作發展、與各利害關係人進行良性溝通，建立企業永續之核心價值，推廣企業、社會永續發展之目標，成立企業社會責任推動組織如下：



## 2.4 風險管理

### 2.4.1 工廠風險 ►

#### 職業安全衛生管理系統

台碁除已通過 OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統認證，並於 2016 年通過 CNS 15506 台灣職業安全衛生管理系統之認證。每年消防演練確保工廠安全，亦舉辦廠區各項危害防護相關訓練及緊急應變實作，並安排外部教育訓練，吸收最新環安衛技術，將廠內風險達到零風險狀態。



#### 危害鑑別與風險評估

桃園廠定期由安管部舉辦「危害鑑別與風險評估教育訓練」，教育訓練內容包含安衛危害鑑別作業流程、安衛危害鑑別實施時機、成立風險評估小組、實施安全衛生危害鑑別風險評估、主要造成損失之原因、作業項目或活動、危害類型、現有控制方式、風險評分、風險控制、管理模式、評估表等，並由各單位完成「危害鑑別與風險評估表」，辨識各單位之潛在危害及預防危害發生所採取之控制措施，對工作場所中被忽略的危害因子，進行改善與消除，使危害與風險程度符合主管機關的規範和台碁的環安衛政策。



## 2.4.2 財務風險 ▶

本公司財務風險管理政策，主要日常營運受多項財務風險之影響，包括市場風險（包括匯率風險、利率風險及價格風險）、信用風險及流動性風險。整體風險管理政策著重於金融市場的不可預測事項，並尋求可降低對本公司財務狀況及財務績效之潛在不利影響。

風險管理工作由管理部門按照董事會核准之政策執行，負責辨認、評估與規避財務風險。



## 2.4.3 資訊安全風險 ▶

本公司依內控制度資訊安全政策所訂定之規範進行資訊系統安全管理，電腦主機均設有防火牆等相關資訊安全設備及必要的防毒系統等安全防護措施，電腦資訊系統已建立主機異地備援及資料異地備份機制並定期進行備援演練，對資料存取亦依各權責設定權限控管，並遵循個資法等法規規範對個人資料加以保護，本公司並未發生任何重大的資訊安全事件，故資安風險經評估分析，對本公司並無重大營運風險。

行政院法務部公佈施行之「個人資料保護法」，本公司因應法規需求及善盡企業社會責任，於2014.11.11 第十一屆第十次董事會通過訂定「個人資料保護之管理」內控作業，據以執行。





# 03

## 利害關係人 溝通

與本公司往來有關的個人或組織眾多，與本公司有關的利害關係人，包括有員工、客戶、供應商或承攬商、政府機關、銀行、投資人、股東、社區居民等，本公司平時持續與這些利害關係人保持溝通，了解其所關注之議題。從經濟、環境、社會等三個面向，建立與利害關係人的多元溝通管道並進行有效的溝通，可了解到企業社會責任的內涵，而利害關係人提供的建議與建設性的回饋，更可讓我們持續檢視企業永續經營所應擔當之企業社會責任。從鑑別利害關係人開始，分析其對議題關注程度，進而依議題對公司的影響程度採取因應措施，對企業之永續經營應有所幫助。

### 3.1 利害關係人鑑別







利害關係人指的是與企業有關係的團體或個人，他們的行為反應、回饋、建議等將會影響組織之經營活動與企業目標之達成。本公司以依賴性、責任、影響、多元觀點、關注五大原則進行利害關係人鑑別，考量議合之範疇與利害相關者間之關係，鑑別出六個重要利害關係人：員工、客戶、供應商、政府機關、社區居民、股東/投資人。



## 3.2 溝通形式

利害關係人透過多種來源管道接觸企業績效資訊，本公司各業務單位透過各種管道如電話溝通、電子郵件、召開會議、滿意度調查、實地拜訪等方式與利害關係人互動，可以了解各利害關係人所關注的議題。因此在關注議題的產生方面，我們除了參考 GRI Standards 揭露主題為基礎，也由各業務單位與利害關係人互動的過程中，由各業務單位分別從公司治理、經濟面、環境面及社會面蒐集利害關係人所之關注議題。

利害關係人關注議題之溝通形式

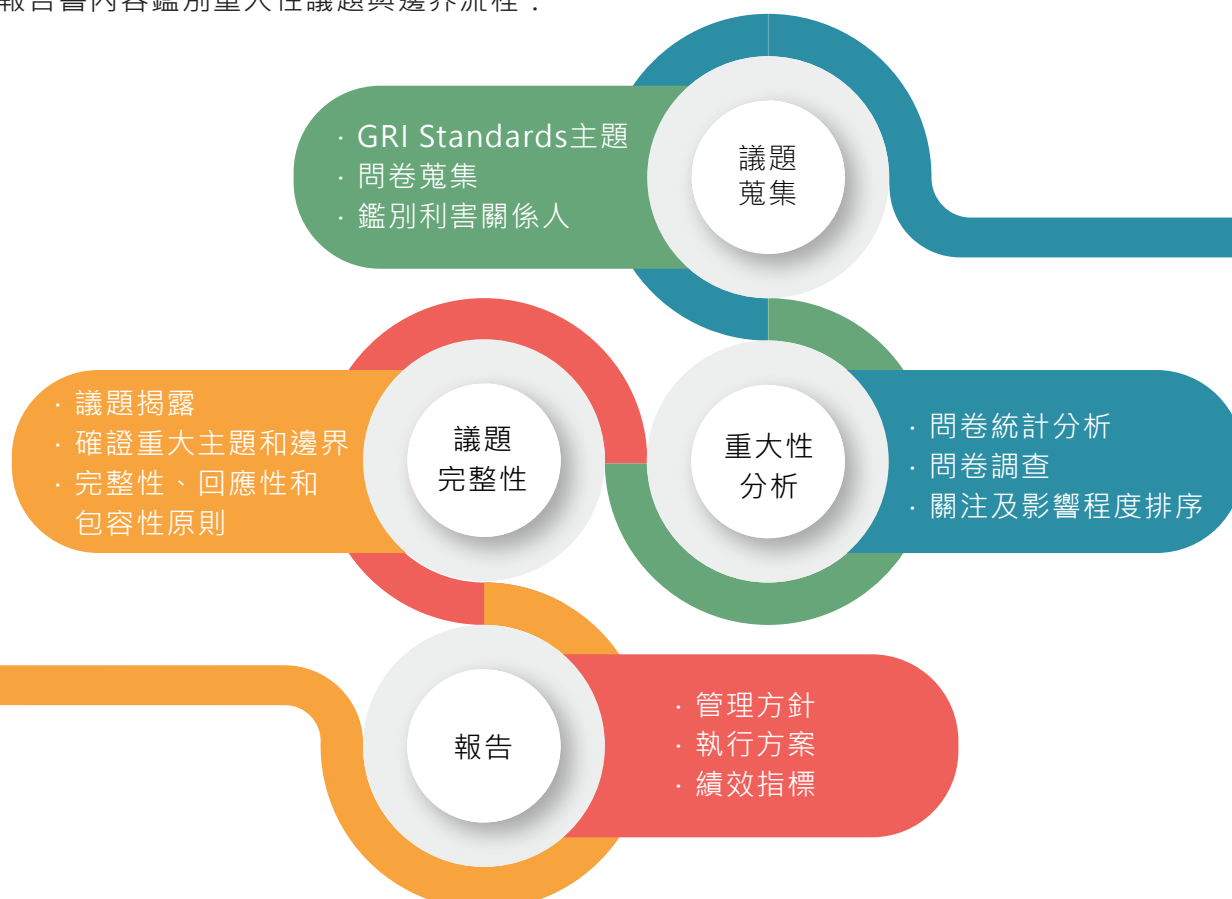
利害關係人	主要關注議題	溝通形式	頻率
 客戶	永續發展策略 風險管理 產品品質 行銷溝通 \ 客戶服務 \ 售價	公司網站 業務人員拜訪 電子郵件或電話 客戶滿意度調查 客戶稽核	不定期 不定期 不定期 1次/年 依客戶
 員工	員工福利薪酬 職業安全衛生 勞資關係 訓練與教育	勞資會議 公司公告 安全衛生委員會會議 員工教育訓練 員工意見箱	1次/季 不定期 1次/季 不定期 不定期
 政府機關	法規遵循 職業安全衛生 空污排放 廢汙水和廢棄物處理	公文往來 上網申報 參加說明會、宣導會 主管機關稽查 電子郵件或電話	不定期 每月 不定期 不定期 不定期
 社區居民	法規遵循 職業安全衛生 空污、廢水排放處理 敦親睦鄰	公司網站 贊助社區活動 專人拜訪	不定期 不定期 不定期
 供應商	永續發展 法規遵循 供應商管理	公司網站 電子郵件或電話 供應商評核 會議	不定期 不定期 1次/年 不定期
 股東投資人	永續發展策略 風險管理 營運績效	公司網站 公開資訊觀測站 股東會 法說會	不定期 不定期 1次/年 1次/年

### 3.3 重大主題分析與邊界

全球永續性報告書協會 (Global Reporting Initiative, 簡稱GRI) 發佈 GRI Standards 版本, 據此, 本公司進行永續發展相關議題重大性分析報導原則:

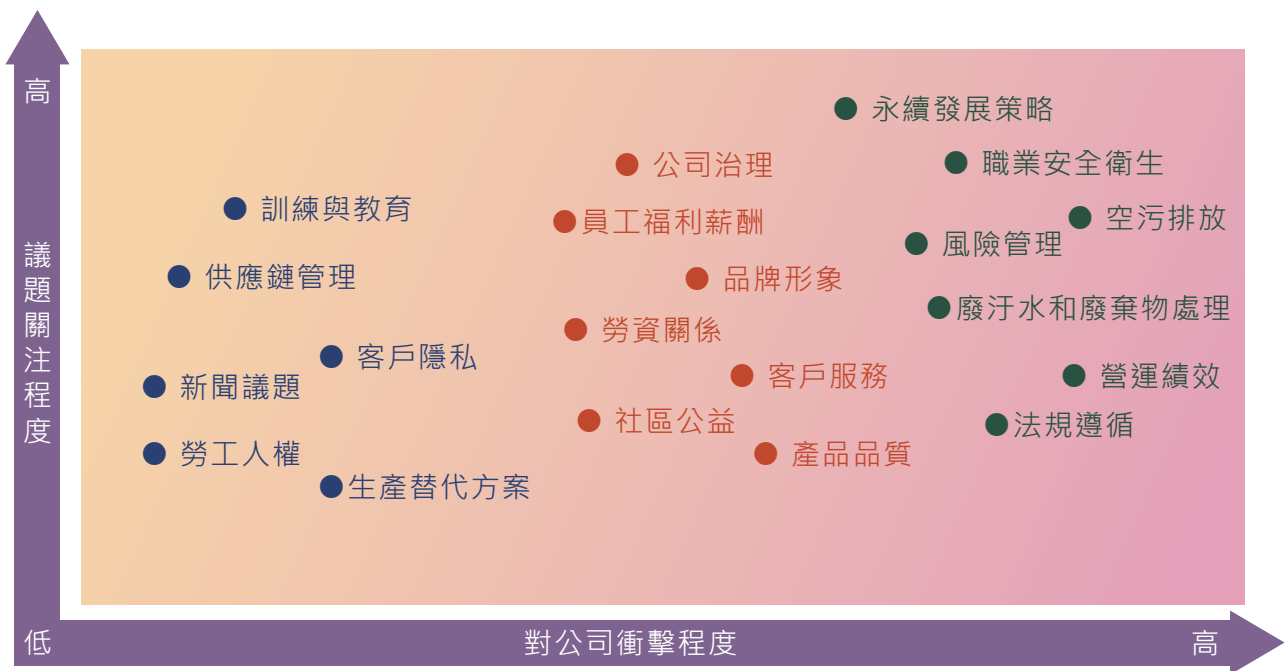
- 蒐集與本公司相關的永續發展議題, 議題來源以 GRI Standards 列出的主題為主以及透過單位平時業務利害關係人所蒐集之議題, 並審視所有相關議題的邊界, 包括組織內、組織外。
- 將議題分為公司治理、經濟面、環境面、社會面三個面向並歸納之, 而後進行問卷調查, 並針對利害關係人對每一項議題之關注程度及對公司之影響予以統計排序, 充分完整反應企業對經濟、環境、社會面的衝擊。
- 在利害關係人關注程度方面, 我們透過各相關業務主管依其所接觸之利害關係人所關注程度加以分析。
- 在關注議題對本公司的衝擊程度方面, 則由各單位依其認知回覆分析其對公司之衝擊程度。
- 分析結果決定重大主題。

報告書內容鑑別重大性議題與邊界流程:



議題之重大性分析是一個動態性的觀念，為各利害關係人所定義。各利害關係人對議題的關注程度及議題對公司的衝擊程度透過問卷調查方式進行彙整統計，並進行對議題之重大性分析，根據利害關係人對議題的關注程度與議題對公司的衝擊程度進行交叉分析彙整統計，結果如下：

利害關係人關注議題重大性分析結果



依重大性區分為重要議題、次要議題及一般議題

重要議題	次要議題	一般議題
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 法規遵循</li> <li>· 職業安全衛生\工安</li> <li>· 永續發展策略</li> <li>· 營運績效</li> <li>· 空污排放</li> <li>· 廢汙水和廢棄物處理</li> <li>· 風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公司治理解</li> <li>· 員工福利薪酬</li> <li>· 社區公益</li> <li>· 勞資關係</li> <li>· 品牌形象</li> <li>· 產品品質</li> <li>· 客戶服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 訓練與教育</li> <li>· 供應鍊管理</li> <li>· 新聞議題</li> <li>· 客戶隱私</li> <li>· 勞工人權</li> <li>· 生產替代方案</li> </ul>

關注性議題分析中可鑑別出那些為重大議題，並可評估這些議題其對公司之衝擊程度，根據其相關活動判別區分出其主題對組織內部或外部之影響程度，範圍包括合併報表所包含的實體，歸納如下：

重大性議題	報告邊界		對應 GRI 準則	參考章節
	組織內	組織外		
法規遵循	✓	政府機關 社區居民	社會經濟法規遵循 有關環境保護的法 規遵循	4.7 5.2.5 5.3.4
職業安全衛生 \ 工安	✓	政府機關 社區居民	職業安全衛生	5.6
永續發展策略	✓	供應商, 股東	策略 經濟績效	董事長的話
營運績效	✓	股東	經濟績效	1.4
空污排放	✓	政府機關 社區居民	排放	4.7
廢汙水和 廢棄物處理	✓	政府機關 社區居民	水 廢汙水和廢棄物	4.8
風險管理	✓	客戶、股東	一般揭露：關鍵衝 擊、風險及機會	2.4



04

環境保護

環境是人類生存與發展的基礎，人類社會活動所需要的資源皆取之於自然環境，因此生態體系必須持續不斷運作，以提供人類活動所仰賴之環境條件。台灣地區在快速發展的過程中，環境資源相對地出現退化的現象，不僅環境品質下降，人為活動更造成了各類污染公害。

隨著全球環境保護時代的來臨，環境問題已由過去局部性、區域性的問題擴展為全球性的問題；環境保護與管理範疇也由傳統的『污染管制』擴及至『資源保育』及『永續發展』。

本公司深信環境保護與產業發展同等重要，為使污染排放量在環境涵容能力之內，以維護生態平衡，進而達環境資源永續利用的目標，故積極的以污染預防替代傳統的管末處理及推動各項環保措施，以為環境永續盡一份心力。

### 能資源管理方針

對應之重大主題	環境主題 / 物料 (1)、能源 (2)
能資源的重要性	主要使用的能源包含電力、燃煤、柴油。廠內蒸汽之餘熱，預計 2019 年下半年起透過 ORC 發電機組產生電力自用。
能資源政策	落實能資源管理，全員參與節能減碳。
投入能源管理之資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提高設備效率，定期維護與保養，尋找節能改善措施與機會。</li> <li>· 依據能源採購規定，優先購買具有節能標章之產品。</li> </ul>
能源管理措施	廠內設有「用電場所專任電氣技術人員」，並依『用電場所及專任電氣技術人員管理規則』執行。
管理方針及要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 除每月改善及檢討能資源使用現況，更每年編列製程改善及設備更新之預算，持續降低能資源使用量。</li> <li>· 依節約能源措施執行計畫表，平均年節電 1% 以上。</li> </ul>
管理方針評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 短期：增設 ORC 發電系統產生電力自用。</li> <li>· 中期：以控管製程操作，嚴格控管各項能資源耗用之標準值。</li> <li>· 長期：尋找節能之設備，逐步汰換老舊耗能之設備。</li> </ul>
2018 年執行績效	用電數較 2017 年增加 6.85%、柴油使用量較 2017 年減少 76.37%、燃煤使用量較 2017 年增加 6.55%。
2019 年目標	以能源局規定之「用電大戶設定節電 1%」為目標。



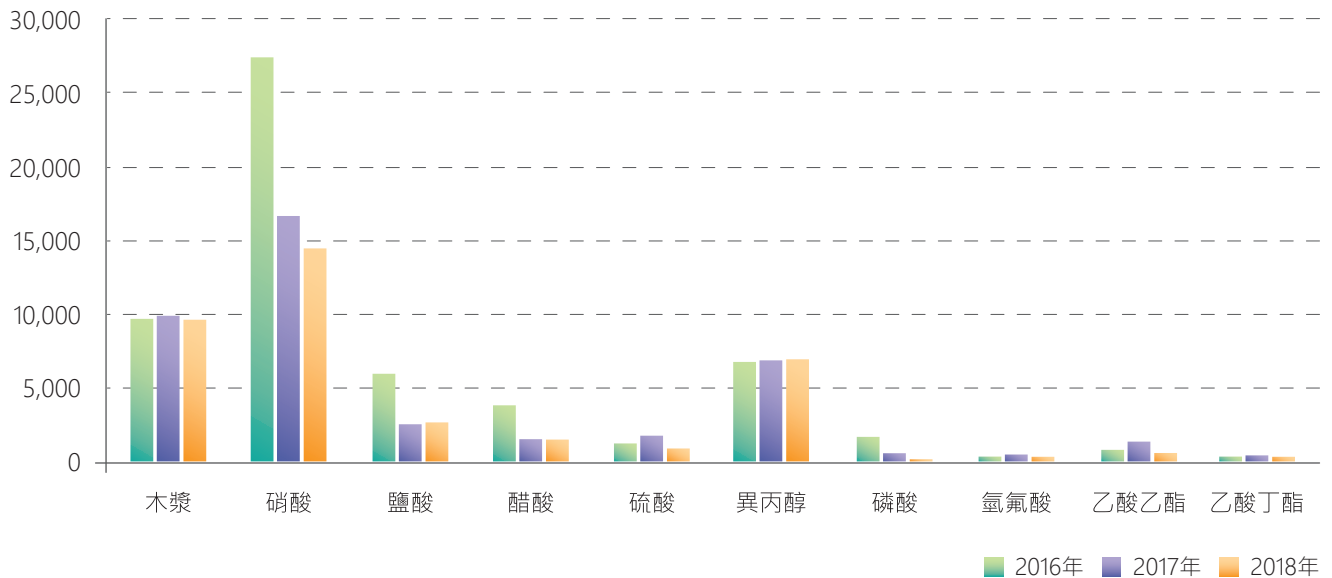
## 4.1 原物料管理

### 4.1.1 原物料使用 ►

本公司產品可分為塗料化學品及電子化學品，所使用之原物料除木漿外，其餘皆由國內採購，且均要求供應商提供相關檢測合格報告。

原料的供應均向長期穩定往來且無供貨短缺之虞的廠商訂購，且對於主要原料也多維持二家以上之供應商，以確保供貨來源之穩定性，大幅降低其短缺風險。

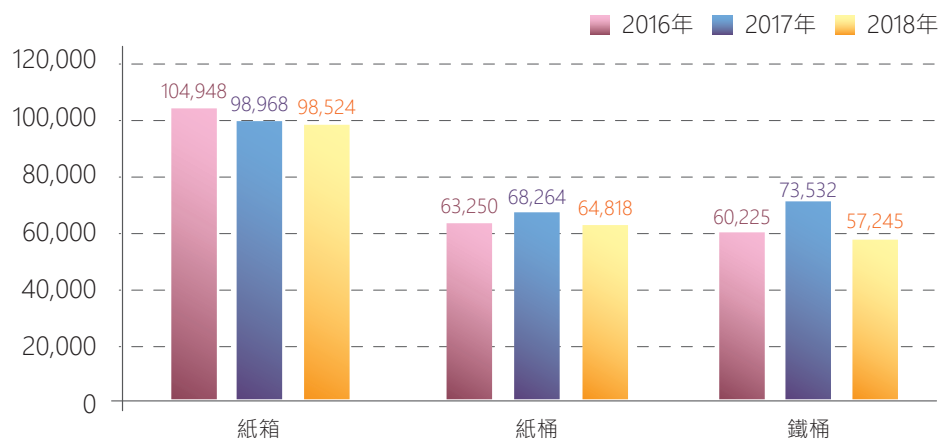
十大原物料使用量 (公噸)



### 4.1.2 包材管理 ►

本公司之塗料產品所使用之包材包含鐵桶與紙桶，外銷部分均採一次性銷售，內銷部分則可進行再利用，近年來使用量如下表。

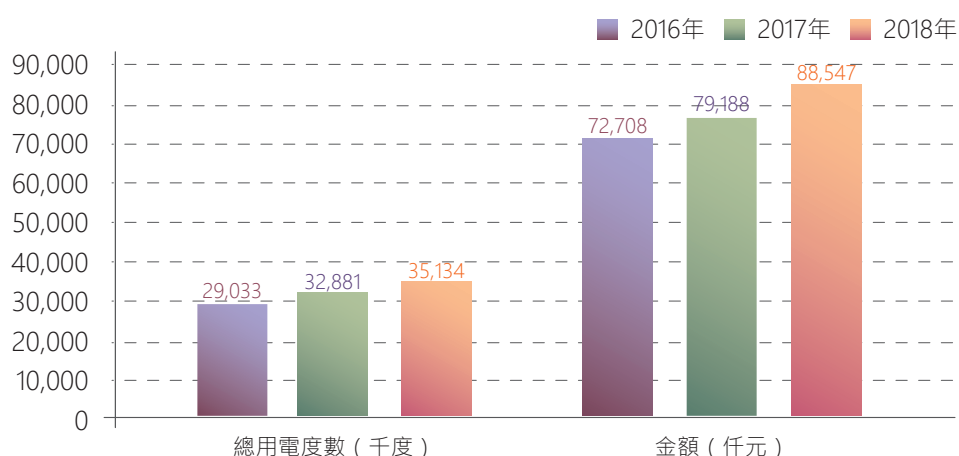
包材使用情形 (個)



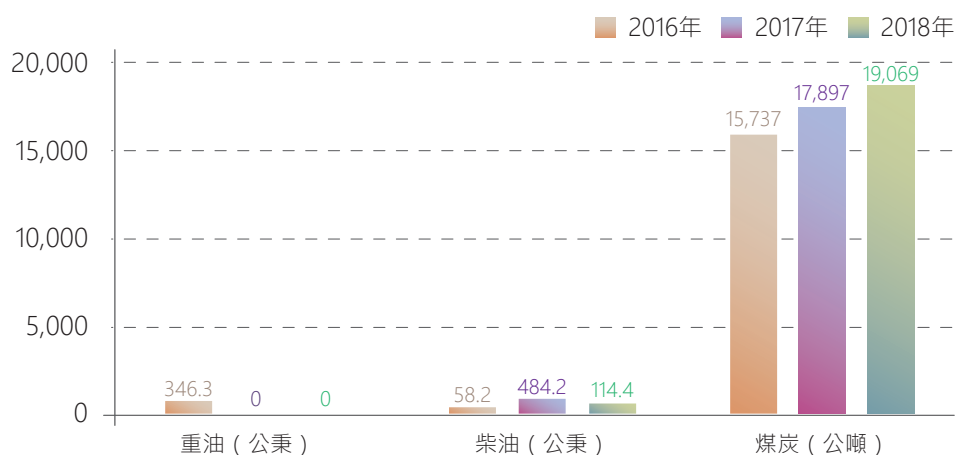
## 4.2 能源管理

廠內所生產的產品為硝化纖維素及電子化學品，工廠樓板面積約 27,400 坪，包含硝化區、精製區、成品區、製酸區、純化區、試藥區、環工區、倉儲區及公用系統區等，每區皆為獨立廠房，產能為噸級。不論何廠區，皆以電力為主要能源，2018 年總使用量為 35,134 仟度，用電量較 2017 年增加約 6.85%。為減少廠內之用電量，預計 2019 年下半年起將廠內蒸汽之餘熱透過 ORC 發電機組產生電力自用。

用電度數 / 金額



製程所使用之蒸氣係以鍋爐燃燒而產生，其使用之能源包含柴油及生煤。為配合潔淨能源之政策，新設燃煤鍋爐 (含 SCR) 已於 2017 年 7 月取得桃園市政府環境保護局核發之設置許可證，2018 年 9 月取得試俾，預計 2019 年取得其操作許可證。在產能提升的當下，亦能減緩污染物的排放。



環境 / 污染管理方針

對應之重大主題	環境主題 / 水 (3)、排放 (5)、廢污水和廢棄物 (6)、法規遵循 (7)
污染防制管理的重要性	環境保護與產業發展同等重要，為使污染排放量在環境涵容能力之內，以維護生態平衡，進而達環境資源永續利用的目標，故積極的以污染預防替代傳統的管末處理及推動各項環保措施，以為環境永續盡一份心力。
污染防制管理的政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 尊重法令、預防污染</li> <li>· 回收減廢、重視環保</li> <li>· 持續改善、永續發展</li> </ul>
污染防制管理措施	各相關污染皆設有環境管理專責人員，以維護環境、勵行污染排放的各項防制措施。
管理方針及要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 台硝訂有「環安衛手冊」，廠內主導單位為安管部，並依空氣、廢水、廢棄物、毒化物及溫室氣體等相關法規制定程序書。</li> <li>· 維持廠內環境管理系統正常運作，符合環保相關法規。</li> </ul>
管理方針評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 廠內訂有空、水、廢、毒等程序書及溫室氣體盤查管理辦法，每年透過內外部稽核確保其系統運作。</li> <li>· 外部制度：外部稽核委外辦理，由合格之驗證公司執行定期稽核，每年 1 次。</li> <li>· 內部制度：由安管部及專責人員不定期巡視各防制設備。</li> </ul>
2018 年執行績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 配合相關之環保法令規範，環保投入經費共計新台幣 403,454 仟元。</li> <li>· 定期或不定期針對廢水排放進行水質檢測，其結果均低於主管機關所規範之放流水標準。</li> <li>· 定期針對製程管道進行煙道檢測，其結果均低於主管機關所規範之固定污染源排放標準。</li> </ul>
2019 年目標	零環保事件

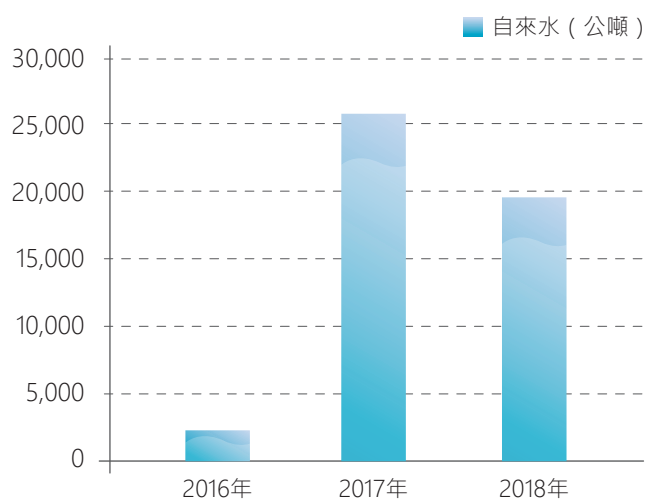
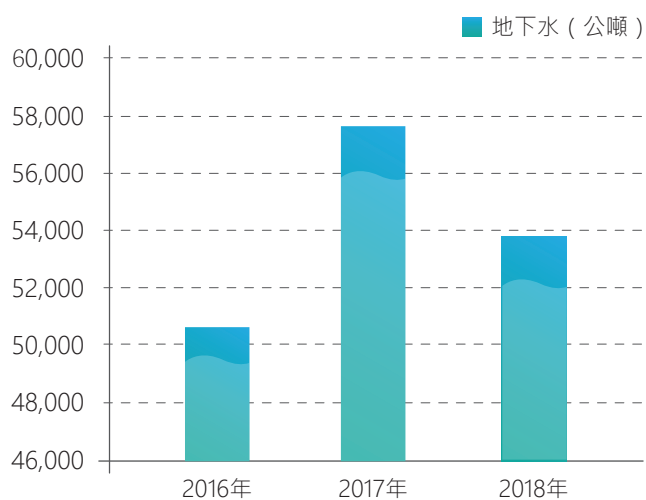
### 4.3 水資源管理

公司之用水結構主要為製程用水及生活用水，水源為地下水及自來水。2018年地下水總用水量為 537,313 公噸、自來水總用水量為 19,759 公噸，地下水用量較 2017 年減少約 6.82%，自來水用量減少約 22.31%。



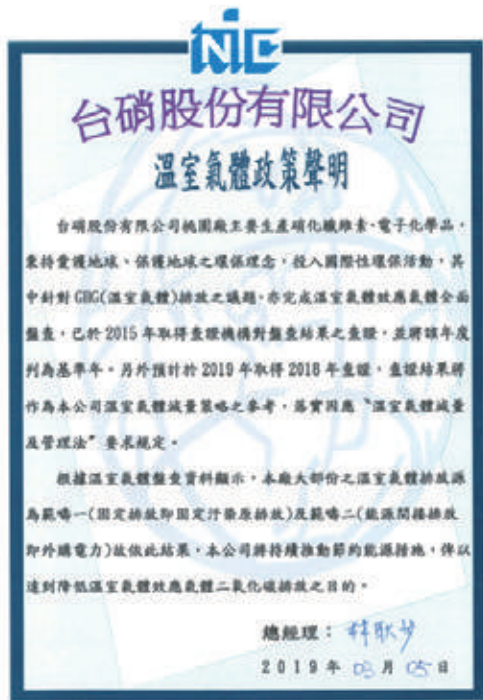
地下水

自來水



### 4.4 溫室氣體盤查

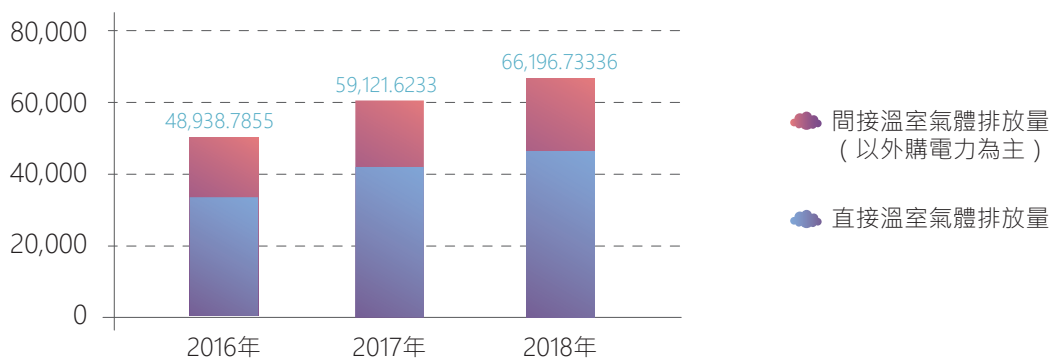
為因應全球氣候變遷，行政院環保署於 2015 年 7 月 1 日公布了『溫室氣體減量及管理法』，而台硝桃園廠除了於該月首度進行溫室氣體的自行盤查作業外，更於 2016 年參照 ISO 14064-1 標準訂定『溫室氣體管理辦法』及『內部查證標準程序書』。除進行全面性盤查外，更依規定實施外部查證及登錄國家溫室氣體平台。



有關直接溫室氣體排放（範疇一）及間接溫室氣體排放（範疇二）之排放量統計，為依實際耗用量計算所得之數據。其中範疇一計算的數字所包括之氣體種類主要為二氧化碳（CO<sub>2</sub>）、甲烷（CH<sub>4</sub>）及氧化亞氮（N<sub>2</sub>O）；而範疇二則以外購電力為主，廠內並無外購熱或蒸汽，所使用之電力皆購自於台灣電力公司。台硝桃園廠近年來之溫室氣體排放量如下表，2018年之排放量較2017年增加了11.97%。

	2016年	2017年	2018年
直接溫室氣體排放量	33,609.3615	41,727.5743	46,732.7192
間接溫室氣體排放量（以外購電力為主）	15,329.424	17,394.049	19,464.0144
年度總排放量（公噸）	48,938.7855	59,121.6233	66,196.73336

☁ 溫室氣體排放量（公噸 CO<sub>2</sub>e）

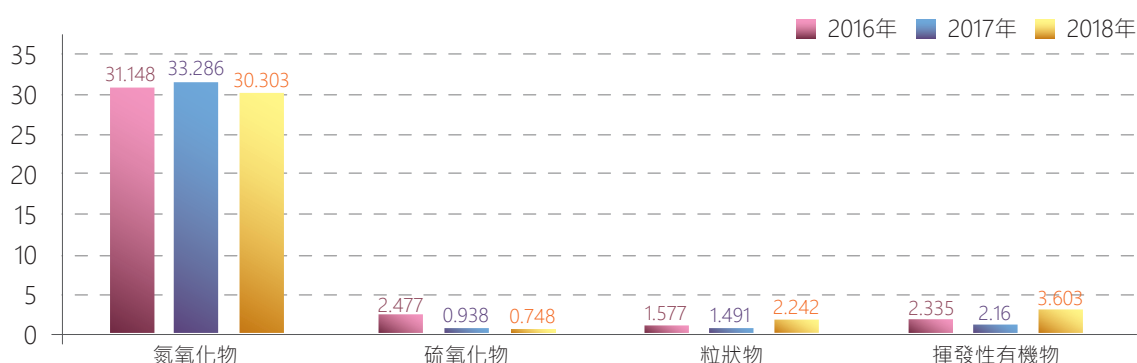


## 4.5 空氣汙染防制

公司依固定污染源操作許可證內容及『空氣汙染管制程序』操作與維護固定污染源防制設備，並依法規要求之頻率定期進行檢測，以確保空氣汙染物濃度控制到最低。在 2018 年固定污染源總排放量裡，氮氧化物較 2017 年減少約 8.96%、硫氧化物減少約 20.26%、粒狀物及揮發性有機物則略有上升。

為有效減少氮氧化物之排放量，本公司新設鍋爐裝設 SCR 之專案，已於 2017 年 7 月取得設置許可、2018 年 9 月取得試俾核可，待 2019 年初取得操作許可後，除持續維護其防制設備之妥善率外，更期盼藉由其技術，有效降低汙染物。

空汙排放分析 (噸 / 年)



## 4.6 廢水和廢棄物

### 4.6.1 廢水管理

本公司設有廢水處理設施，內部除依『廢水管制程序』定期檢測外，每半年亦委由合格檢測公司實施廢水水質檢驗，以確保符合排放標準。各作業區所產生之製程廢水皆有獨立管線輸送至廢水處理場之調勻槽，經厭氧、接觸氧化、生物沉澱、快慢混、化學沉澱等程序，在合乎排放標準後，排放至後壁厝排水幹道。2017 年總廢水排水量為 503,474 公噸，隨著產能的提升，2018 年的廢水排放量來到 539,528 公噸。

廠區所產生之廢水皆經由廠內廢水處理設施妥善處理後排放，並定期實施廢水水質檢測，其水質管制項目中汙染物濃度檢測之平均值均低於國內「水汙染防制法」所訂定之化工業放流水標準。

	項目	2016 年	2017 年	2018 年	法規標準值
放流水污染濃度 實測平均值 (毫克 / 升)	SS ( 懸浮固體 )	20.75	17.05	11.8	30
	COD ( 化學需氧量 )	58.3	59.55	67.8	100
	BOD( 生化需氧量 )	12.7	21.55	21.3	30

#### 4.6.2 廢棄物管理 ►

廠內的事業廢棄物依照『廢棄物管理程序』經收集分類後，均委託合法清理業者或回收業者進行清除、物理處理或再利用。2017 年廢棄物總量約為 4148 噸，2018 年則略為下降 0.25%。

單位：公噸

	2016 年	2017 年	2018 年
焚化處理廢棄物總量	0	0	0
物理處理廢棄物總量	1,410.49	1,402.63	69.16
固化處理廢棄物總量			1,063.2
熱處理廢棄物總量	0	0	0
掩埋處理廢棄物總量	0	0	0
再利用處理廢棄物總量	1,856.87	2,443.75	2,792.6
回收處理廢棄物總量	408.235	301.751	212.671
總量	3,675.595	4,148.131	4,137.631

#### 4.7 有關環境保護的法規遵循 ►

本公司於 2016 年違反環境法令事項共計 1 件，稽查人員於廢棄物儲存區勘查時，發現地面有污泥未清理，罰鍰新台幣 6,000 元整。2017 年共計 9 件，分別為水污法 6 件、空污法 3 件。違反水污法皆為同一事件，係我廠硝酸鹽氮水質超標。我司經投入大量經費改善環工設施後，已於 2017.12 月進行功能檢測，水質皆已符合放流水標準。違反空污法亦為同一事件，係我廠防治設備之差壓超過核可值。其操作許可已於 2018 年 8 月重新取得變更，操作參數均符合許可要求。2018 年為 0 件，無違反環境法令事項。



05

社會關懷



## 5.1 人權與員工政策

身為世界企業公民，台硝公司致力於提供良好的工作環境，使員工得以在其中充分發揮所長、展現優質的勞動力，並參考包括、「世界人權宣言 ( Universal Declaration of Human Rights )」、「國際勞工組織三方原則宣言 ( International Labor Office Tripartite Declaration of Principles )」等國際勞工及人權公約，依循其指導原則制定員工政策、相關程序以保障人權：

1

保障就業機會平等與自由，員工甄選及僱用，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或或其他法律保護的情況產生歧視；禁止雇用童工及任何形式的強迫勞動。

提供員工免於性騷擾或不人道待遇之工作環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人權益及隱私，特依性別工作平等法，訂定「職場性騷擾防治措施」。

2

3

遵守政府所規範與勞工聘僱及權益相關的法律，提供安全及健康的工作環境及合乎適用法律的員工報酬及待遇。

員工申訴處理制度，設置員工投訴 / 意見信箱、申訴電話、傳真或電子信箱，建立制度化的員工溝通與申訴管道，並對員工的疑惑、委屈及期望作合理適切的答覆與處理。

4

5

重視員工發展機會，建立完善教育訓練制度，以提升員工的工作能力及技術。

## 5.1 勞雇關係

### 5.2.1 管理程序 ►

本公司有完整之人事制度如工作規則、各相關管理辦法等，促使勞資雙方同心協力，共謀事業發展，為維護勞雇關係的重要管理方針；藉由提供具競爭力的薪資福利、多元的員工溝通管道、完善的教育訓練架構、平等不歧視的工作氛圍來促進員工留任。而當員工提出離職申請時，亦會立即和當事人安排離職面談，務求了解員工的離職原因，做為未來員工關懷之參考。

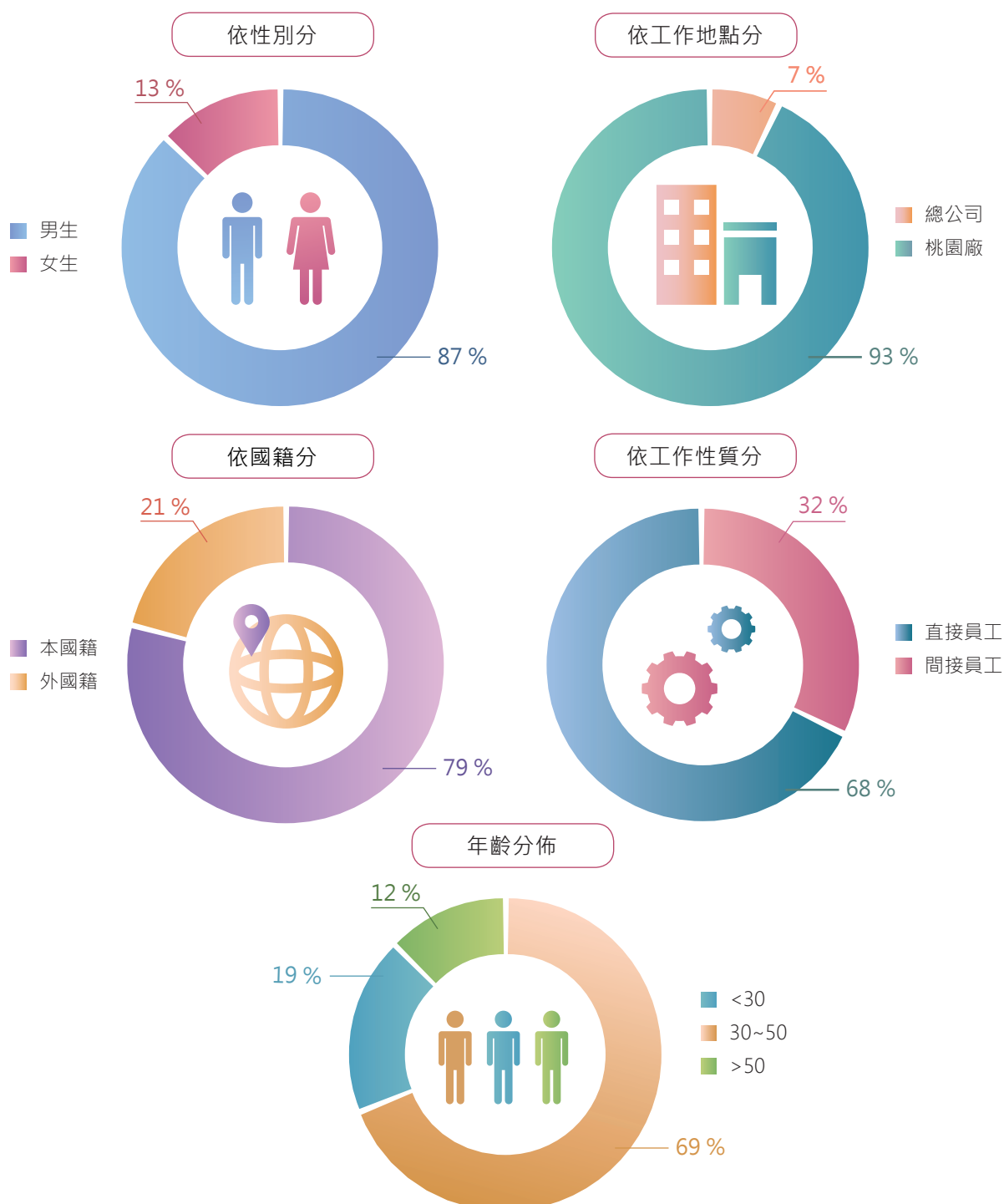
## 5.2.2 員工組成

截至 2018 年底，台碁公司計有員工 244 人，其中男性佔 87%，女性 13%。

以工作地點而言，總公司 7%、桃園廠 93%。

以工作屬性分，直接員工 68%、間接員工 32%。

從員工年齡的分佈來看，30 歲以下 19%、30-50 歲 69%、50 歲以上 12%。



### 5.2.3 新進員工與離職員工 ►

2018 年台碁公司的平均離職率為 20.9%，以下分別依性別及年齡統計 2018 年新進及離職的狀況。

新進員工				離職員工		
性別	人數	員工人數	百分比	人數	員工人數	百分比
男	37	213	17.37%	47	213	22.06%
女	2	31	6.45%	4	31	12.9%
平均	39	244	15.98%	51	244	20.9%

新進員工				離職員工		
年齡層	人數	員工人數	百分比	人數	員工人數	百分比
<30 歲	7	46	15.21%	11	46	23.91%
30~50 歲	29	168	17.26%	37	168	22.02%
>50 歲	3	30	10.00%	3	30	10.00%
平均	39	244	15.98%	51	244	20.90%

### 5.2.4 育嬰留停 ►

本公司依「性別工作平等法」，給予有需要的員工不分男性或女性都可申請育嬰留職停薪，2018 年計有 3 人申請，休完育嬰假後有復職的員工人數為 1 人。

### 5.2.5 保障就業平等與自由 ►

本公司注重人權，禁止歧視、雇用童工及任何形式的強迫勞動，2018 年期間均未有歧視或強迫勞動之狀況發生、未使用童工及未發生侵害原住民權利之事件。

## 5.3 溝通管道

### 5.3.1 多元溝通 ▶

本公司有多樣性之勞資溝通管道，無論是透過勞資會議、福委會會議、新進員工座談會、單位內會議、員工意見箱、員工申訴管道、仲介公司翻譯溝通等方式，都能夠有效進行勞資雙方的對談並建立良好的勞資互動關係，進而讓員工對於公司有認同感，也更加對自己的工作有熱忱。

### 5.3.2 勞資會議 ▶

勞資會議，每季至少開會乙次，由勞資雙方代表就各式與全體勞工有關係之事項進行討論，藉以確保員工之勞動權益不受侵犯，並促進勞資和諧。福委會會議，經全公司員工選舉出的委員代表定期開會，針對員工福利相關事宜進行討論並做出決議與執行。



### 5.3.3 員工座談 ▶

員工座談會，本公司針對新進員工及外勞同仁均有員工座談會的舉辦。每一位新人在其入職後滿一個月至三個月間，均會受邀參加員工座談會：在會中可以相互分享新加入公司的心得、建立跨部門之人際關係、以及直接與負責員工關係的人資單位人員互動，了解公司對新人的期待並對其不甚明瞭的制度規定進行確認與解說；而外勞座談會則是會請精通該國語言及民情的翻譯人員參加，除了佈達公司政策之外，亦是瞭解外籍同仁在台灣工作或生活中所遭遇的問題，並能適時給予適當的協助或支援。

### 5.3.4 兩性平權與申訴 ▶

除了上數各種正式的會議或組織之外，在兩性平權及職場安全方面，本公司於工作規則中特訂定「職場性騷擾防治措施」條款，並設置有員工意見及申訴信箱，由管理部門受理成立申訴處理委員會調查處理，以確保員工申訴管道暢通、員工權益不會遭受侵害。

## 5.4 薪酬與福利

### 5.4.1 管理程序 ▶

本公司提供具市場競爭性的薪資及職工福利以延攬優秀的專業人才。員工薪資的主要項目除了依員工不同之學經歷、職位、核發固定薪資及依績效表現調薪外，另有夜班津貼、年終獎金、勞動節獎金、端午節獎金、中秋節獎金、員工酬勞、績效獎金等變動薪。

提升員工的滿意度，不但積極改善員工的就業環境，更是會定期檢視員工的薪資待遇與福利確保其居於市場的領先水準，藉以培養並留下優秀的人力資源，做為企業永續發展的基石。

薪酬與經營績效相關的有：

- (1) 每月達成經營績效目標發給超額盈餘獎金。
- (2) 每年均依公司年度經營績效發給年終獎金及員工酬勞。

本公司聘雇員工並無性別偏見，薪酬也以平等為原則，2018 年底女性對男性的基本薪資加薪酬的比率為 0.94。



### 5.4.2 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊揭露 ▶

非擔任主管職務之全時員工人數	237 (人)
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	166,650 (新台幣千元)
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	703 (新台幣千元)

### 5.4.3 福利措施 ▶

設置職工福利委員會，各福利委員由員工選舉推派以辦理各項福利事項，經費主要來源為公司營收提撥千分之一、員工薪資提撥千分之五及下腳品收入等。台碁公司與職工福利委員會各項福利項目：

台  
碩  
公  
司

- 勞保、健保、團保 · 年終獎金 · 端午節獎金 · 中秋節獎金 · 夜班津貼
- 員工酬勞 · 每月超額盈餘獎金 · 結婚禮金、喪葬慰問金 · 每年健康檢查
- 10年及20年資深員工獎金

職  
工  
福  
利  
委  
員  
會

- 勞動節禮金 · 端午節禮金 · 中秋節禮金 · 生日禮金 · 結婚禮金
- 員工旅遊 · 子女教育補助 · 喪葬慰問金 · 社團補助金 · 住院慰問金

#### 5.4.4 保險制度 ▶

本公司員工除享有一般勞保、健保外，並為員工投保團體保險，以增加員工生命保障。團體保險包括定期壽險、意外保險、意外住院日額給付、職業傷害保險。

#### 5.4.5 退休制度 ▶

本公司依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」之規定辦法，退休制度區分為舊制及新制，依法分別提撥員工退休金。2005年7月1日(不含)以前到職者，可依個人意願於5年內選擇依「勞動基準法」(舊制)或「勞工退休金條例」(新制)之退休金制度；2005年7月1日(含)以後之到職員工則全面適用新制退休金制度。

對適用新制退休金制度者，公司依法按月提撥薪資之6%至勞保局設立之勞工退休金個人專戶，員工亦可依個人意願選擇自行提撥0%~6%提存至退休金個人專戶。

對適用舊制退休金制度者，公司每年足額提撥員工退休金至台灣銀行退休金專戶，足額提撥可滿足相關員工退休之需，員工可依「勞動基準法」的退休條件辦理退休作業，並向公司「勞工退休準備金監督委員會」申請退休金給付。



國內旅遊團



國外旅遊團

## 5.5 員工教育訓練

### 5.5.1 管理程序 ▶

本公司基於以下三項目標建置完善教育訓練制度：

- 1 提升員工專業學能、增進工作品質，使公司各職位之功能充份發揮。
- 2 改善員工之績效、作為人員升遷之依據，並配合接班人之計劃，以達公司持續成長之目標。
- 3 作有計劃性之長期培育員工，並推動及發展員工職業生涯之規劃。

本公司每年編列教育訓練預算，規劃公司內部、外部之員工訓練計劃。透過教育訓練，使其具備該職位所需的專業技能與知識，並可實際運用在工作上。員工教育訓練不會因性別而有差異，乃係依各類職類、崗位及專業技能等不同之實際需要進行充分的訓練。

### 5.5.2 職業安全衛生教育訓練 ▶

本公司有關教育訓練之實施，係依職業安全衛生管理相關法規及本公司職工教育訓練辦法執行，實施教育訓練之目的在於提升全體工作人員及協力廠商正確之安全衛生觀念及其應遵守之責任，進而將之養成習慣，藉以降低職業災害；教育訓練內容包含職前、在職訓練，如從事崗位工作及預防災變所必要之安全衛生教育訓練，對機械、設備之維修保養、操作程序、自動檢查、緊急應變等持續實施在職訓練，以維持人員與設施之運轉操作安全，加強全體工作人員及協力廠商之安全衛生、消防觀念、知能與技能，進而避免職業災害發生。

依照相關法令規定對「職業安全衛生人員」、「危險性機械、設備操作人員」、「特殊作業人員」、「一般作業人員」應施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育訓練之規定並取得證照，例如「勞工安全衛生管理員」、空氣污染\廢水處理\廢棄物處理\毒性化學物質專業技術專責管理人員、鍋爐\壓力容器操作...等，本公司之年度教育訓練計劃分內部及外部教育訓練計劃，由各單位依相關法令規定及內部實際需要於編製年度預算時提出，並依預算及實際業務需求執行。內訓課程由廠內高階主管、安全衛生專業人員進行經驗分享，課程內容涵蓋一般安全衛生檢查、緊急應變課程等，外訓則為參加外部專業訓練機構所舉辦的課程。

為有效提供全體員工對職業安全衛生的認知，並致力於降低工作傷害與工廠危害風險，本公司每年不定期舉辦勞工安全衛生教育訓練，2018年內、外部訓練總時數達4448小時，較前一年度增加了370小時，除了職業安全衛生法必要訓練證照外，也透過廠內高階主管、單位主管、安全衛生管理人員進行作業教育訓練，課程內容涵蓋一般安全衛生檢查、在職教育訓練、緊急應變課程，目的就是全面提升全體員工的安全意識，進而減少職業災害之發生。



### 5.5.3 教育訓練執行成果 ▶

2018年全年教育訓練總時數為4,610小時，較前一年度增加532小時，平均每人每年受訓時數為18.9小時。



## 5.6 職業安全與健康

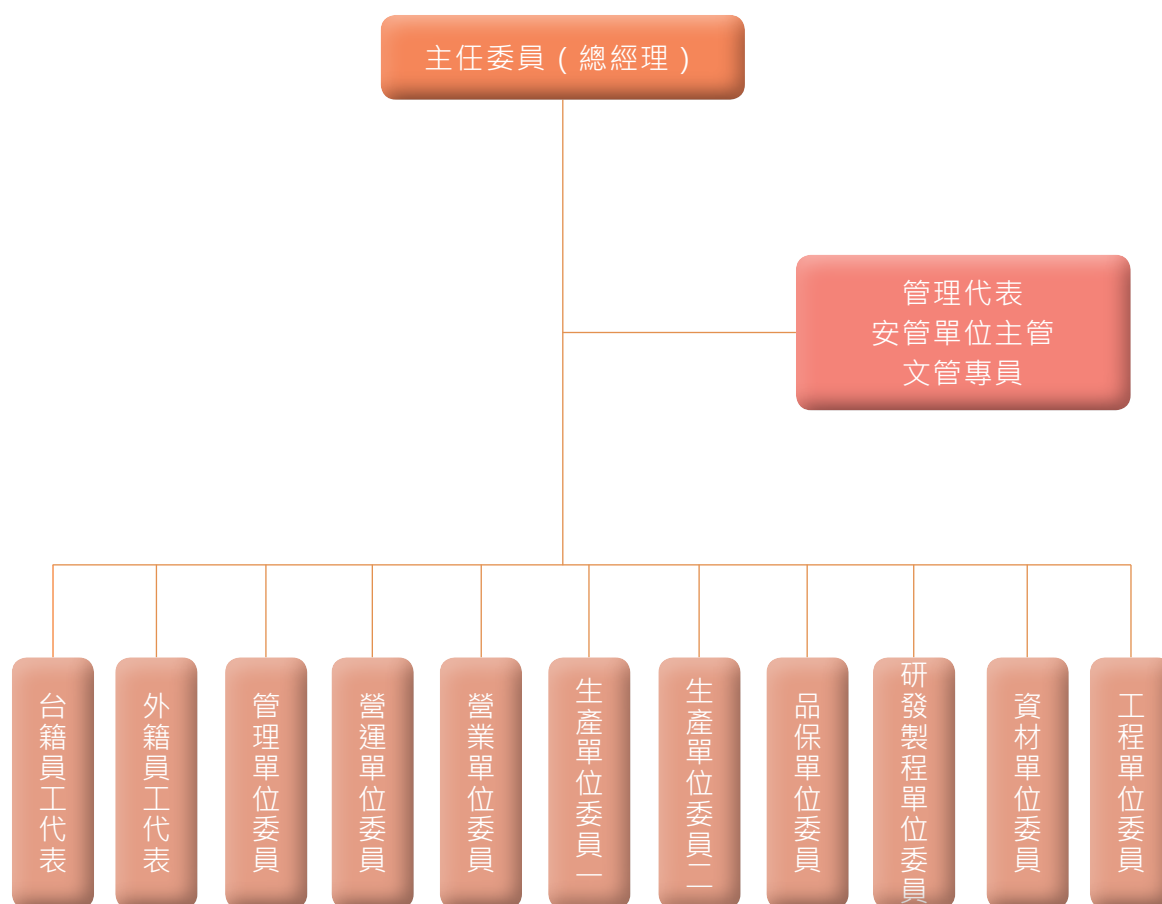
### 5.6.1 職業安全衛生管理方針 ►

對應之重大主題	社會主題 / 職業安全衛生、訓練與教育
職業健康與安全的重要性	藉以了解員工身體健康狀況，以做為工作安排之參考，保護其健康及預防職業病之發生，並建立勞工之基本健康資料。
職業健康與安全政策	· 危害控制、尊重生命· 全員參與、落實執行· 持續改善、永續發展
職業健康與安全之資源	· 設立職業安全衛生管理之一級單位及人員 · 實施廠內教育訓練及參加廠外各項安全衛生教育宣導 · 廠內相關單位及承攬商相關人員參加協議組織會議
職業健康與安全措施	建立且通過「OHSAS 18001」職業安全衛生管理系統及「CNS 15506」台灣職業安全衛生管理系統，透過管理系統之持續改善，以確保員工之健康與安全。
管理方針及要素	· 台硝桃園廠訂有「環安衛手冊」，本環安衛手冊是本廠環安衛管理系統之最高指導原則，係依據 ISO-14001、OHSAS-18001 及 CNS 15506 之規定制定完成。管理系統中所採用的全部辦法及準則，皆依據相關法令之規定辦理，以確保全體員工均能了解並遵循實施，期能藉此有效而完備的貫徹環安衛政策，而達到環境保護及勞工安全衛生之目的。 · 本廠之一級專責單位為安管部，設有安全衛生管理委員會並每季召開安全衛生委員會會議。 · 每年分 6 梯次辦理在職員工教育訓練、不定期之新進員工教育訓練、一次健康體檢。
管理方針評估	· 台硝桃園廠每年藉由 OHSAS 18001 及 CNS 15506 等職業安全衛生管理系統之內外部稽核，確保系統運作順遂。 · 內部稽核：採自行實施，除合格稽核員每年稽核 1 次外，安管部亦不定期執行稽查工作。 · 外部稽核：採委外辦理，由合格之驗證單位每年執行 1 次。 · 每季召開職業安全衛生管理審查會，以進行各項安衛宣導工作及審查其運作情形。

<p>2018 年執行績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 安管部之定期及不定期巡檢缺失共計 166 項，皆已改善完成。</li> <li>· 作業環境監測項目，皆符合法令容許值。</li> <li>· 執行危害告知之廠商共計 25 家、497 人次。</li> <li>· 職業災害共 3 件 ( 含 2 件上下班交通事故 )。</li> </ul>
<p>2019 年目標</p>	<p>零職業災害</p>

### 5.6.2 安全衛生委員會 ▶

委員代表由總經理、廠長、營運處副廠長、工程處副廠長、營運處經理、安管部副理、生產一部 2 位副理、稽核室經理、行政部課長等 10 人組成；員工代表則由各單位主管及外籍員工推派 1 人組成，共計 24 人共同組成安全衛生委員會，勞方代表占全體委員 58.3%，超過法定之三分之一以上。



本委員會之員工代表，係由各單位員工公開推選或選出，派任管理代表擔任執行秘書，安管部課長兼任幹事一員，總經理擔任主席。每三個月召開會議討論廠內重要之安全衛生計劃工作及需與各單位溝通、配合之事宜，並研議、協調及建議有關安全衛生之事務，針對提出之主題由專責單位及人員負責處理後列管追蹤，決議事項由各相關單位執行，並由委員會督導及追蹤執行情形。

委員會審查業務範圍包含：廠區安全衛生政策、職業安全衛生管理計畫、安全衛生教育訓練實施計畫、作業環境測定計畫、健康管理及健康促進事項、安全衛生提案、各單位自動檢查及安全衛生稽核事項、機械、設備或原料、材料危害之預防措施、職業災害調查報告、承攬業務安全衛生管理事項、考核現場安全衛生管理績效及其他與本廠有關雇主交付之安全衛生管理事項。



本公司為善盡企業社會責任，並參酌利害關係人的意見，於 2015 年 5 月導入 OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統，並於該年 12 月通過認證；2016 年 12 月更通過 CNS 15506 台灣職業安全衛生管理系統驗證。期盼運用專業系統性的管理方式，落實職業安全衛生法之各項要求，以防止職災事件發生。



### 5.6.3 安全衛生委員會 ▶

委員代表由總經理、廠長、營運處副廠長、工程處副廠長、營運處經理、安管部副理、生產一部 2 位副理、稽核室經理、行政部課長等 10 人組成；員工代表則由各單位主管及外籍員工推派 1 人組成，共計 24 人共同組成安全衛生委員會，勞方代表占全體委員 58.3%，超過法定之三分之一以上。



化學性因子

有機溶劑、特定化學物質、粉塵作業場所

共 15 點

中央管理方式之空氣調節設備之建築物室內作業場所

約 13 點



物理性因子

工作日時量平均綜合溫度熱指數

共 1 點

八小時日時量平均音壓級八十五分貝以上之作業場所

共 6 點  
(含個人劑量)

### 5.6.4 健康檢查與管理 ►

本公司為照顧員工健康，依照『員工健康管理程序』，每年針對在職員工安排健康檢查，據此掌握每一位同仁的身體健康狀況，檢查費用全由公司負擔。健康狀況異常者亦由約聘之合格護理師及醫師進行衛教、追蹤和管理。對於從事特別危害健康之作業者，施行特定項目之健康檢查，落實分級健康管理。



### 5.6.5 承攬商管理 ▶

為使本公司新(擴)建與改善工程之管理有所遵循，本公司對承攬商訂定管理辦法，定期辦理廠商登記，並參考承攬商設備、資本額等基本資料劃分類別、等級。承攬商憑營業執照、業績證明等資料參加登記，工程發包單位應確實審查廠商之資料、信用、工作能力及品質等。工程監工人員對承攬商工程監工人員應於開工前，要求承攬商將工程施工程序、方法、佈置、預定進度表等有關資料送交核備，並進行工程之督導、控制、驗收等作業。

為確保遵守職業安全衛生法令，不僅要求員工的職業安全意識，同時為維護承攬人及其所僱用之勞工與本廠之安全衛生，本公司訂定『承攬商管理辦法』，加強控管廠區之安全，由安管單位對承攬商進行危害告知，包括動火作業、高架作業、電氣作業...等之潛在危害及危害防止措施，除依據『工作許可證管理辦法』申請工作許可證核准後方可施工外，並提供「工作區域巡檢表」，供轄區監工人員依照工作許可證內之查核項目進行前、中、後之檢查。

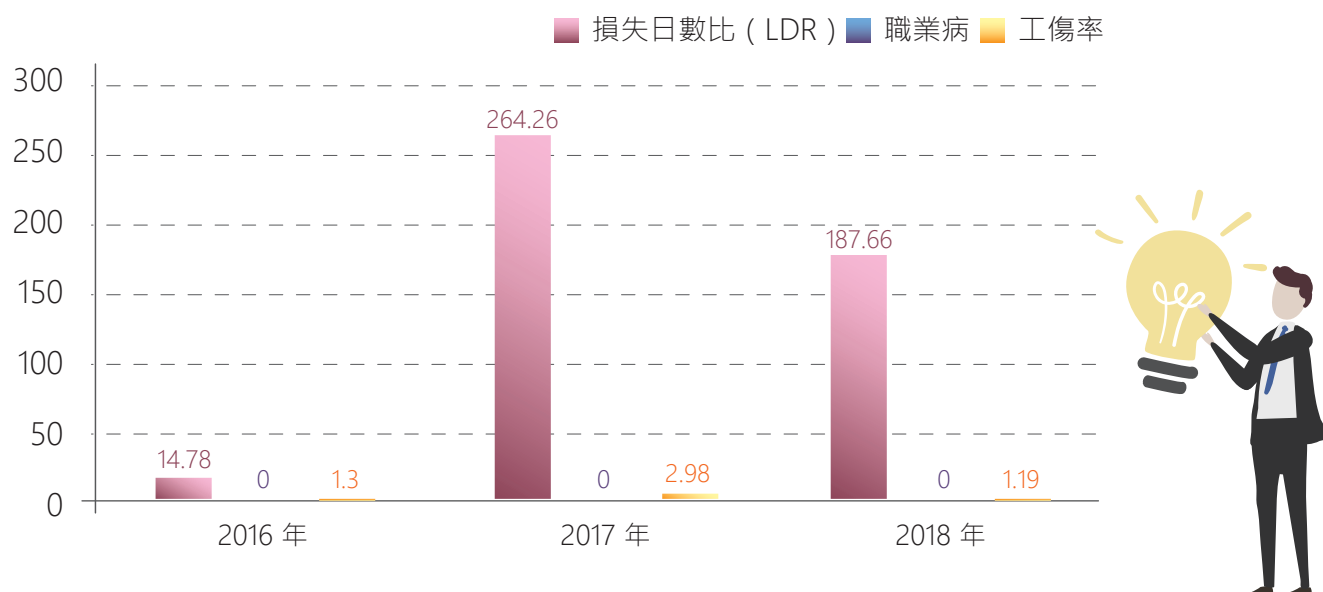
承攬商應遵守「勞動基準法」、「職業安全衛生法」及有關附屬法規外，並須遵守公司訂定之承攬商管理辦法，安管單位對於承攬商之安全衛生工作，負有指導糾正之權責，並要求承攬商不得違反任何人權法規及不得有強迫或強制性勞動風險的營運活動，以保障基本人權。



### 5.6.6 職業災害統計 ►

本公司安管部對職災統計有一完整之通報程序與調查機制，且展開相關預防措施，並依法每月統計職災之失能傷害損失件數及日數向桃園市政府勞動檢查處申報，持續追蹤工傷事故的數據。2018 年職業災害統計如下：

職災類別 / 年度	2016 年	2017 年	2018 年
損失日數比 (LDR)	14.78	264.26	187.66
職業病	0	0	0
工傷率	1.3	2.98	1.19



上下班交通事故是本公司最常發生的職災類型，公司內部各單位主管將持續針對所屬加強觀念宣導，以期盼職災數之降低。

註：

(1) 損失日數比 (LDR) = ( 工傷損失日數 / 總經歷工時 ) \* 200,000

台硝 2018 年損失日數比 (LDR) = ( 473 / 504,088 ) \* 200,000 = 187.66

總經歷工時為全體勞工實際經歷的工作時數，數據來源為每月依法向勞動檢查處申報之職災統計

(2) 工傷率 = 工傷總數 / 總經歷工時 \* 200,000

台硝 2018 年工傷率 = ( 3 / 504,088 ) \* 200,000 = 1.19

### 5.6.7 工廠安全管理與應變措施 ▶

對應之重大主題	社會主題 / 職業安全衛生
安全管理的重要性	發生重大工安事故，除人員傷亡外更會導致工廠停工而無法生產，對於企業經營無非是莫大之損失。 秉持對生命的尊重，台硝於生產活動及運輸過程可能發生之環境及安全衛生風險，建立緊急應變系統。
安全管理之政策	一切以人為本，遵守法令，以持續提昇安全衛生之管理。
安全管理之資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 職業安全衛生委員會</li> <li>· 緊急應變檢討會議</li> <li>· 運輸緊急應變計畫</li> </ul>
安全管理措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消防設施管理程序</li> <li>2. 緊急應變程序</li> <li>3. 槽車裝卸料作業安全管理辦法</li> </ol>
2018 年執行績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 定期或不定期舉辦緊急應變演練，強化廠內人員消防及化學物質無預警緊急應變演練能力、熟練安全防護器材之使用方法，確保人員安全及工廠正常運作。</li> </ul>
2019 年目標	演練 > 10 次





### 5.6.8 緊急應變計畫 ►

為加強本公司員工對緊急情況之應變能力，規劃應變人力與職責，釐定正確的處理程序，確保人員及設備安全，使災害損失減少到最低程度，訂定『緊急應變程序』。

除依規定每半年執行消防演練乙次外，每月定期舉行消防訓練乙次，包括水帶銜接訓練、各製程區噴水訓練、酸場區之特定化學物質應變演練、溶劑區之泡沫噴灑訓練等。此外更積極的作為是不定期(含平日、假日、晚間)進行無預警消防演練，使公司同仁更加熟悉火災發生時之應變方式，以達到零事故、零災害之目標。



### 5.6.9 運輸危害預防及緊急應變 ▶

本公司在產品運送過程中為防止任何意外事故發生，或減少事故的次數，除依中華民國危險品道路運輸相關規定處理—道路交通安全規定第 84 條、國際海運危險品法規 (IMDG) 分級處理等相關規定辦理，對運送人員施以相關規定之教育訓練，以預防危害之發生；遇危害發生時，則依本公司之『運輸緊急應變計畫』來處理，期使將意外事故對人員、財力、物力及周遭環境造成的傷害程度減至最低。

緊急事件處理首重時效性，因此在突發事件發生時，必須迅速有效之處理，方能將可能造成之災害或損失降至最低程度。為使運送人員於緊急情況發生時能夠有條理、有效率的進行處理，本公司依產品之特性制訂合宜之運輸緊急應變計畫及指揮體系，並對運送人施以訓練及宣導，以使災害在最短的時效內完全掌握。

當運輸過程發生事故時，運送人員立即嘗試對於事件進行處理，若事件無法由個人進行完善之處理，除應爭取各項支援外，應即向營業人員報告情況。營業人員在接到通報後，應立即呈報總經理並成立緊急應變小組協助運送人員進行災害處理，安管部同時協助處理之，直到現場災害處理完畢，為了避免同類型事件再次發生，主管於事後應召開檢討會議以為殷鑑。

2019 年產品交通運輸目標：零事故。

作法：

1

司機人員需領有TDS(危險物品運送)證照。

2

內部宣導以強化安全運輸觀念。

3

依法規申請載運化學品之路權。

4

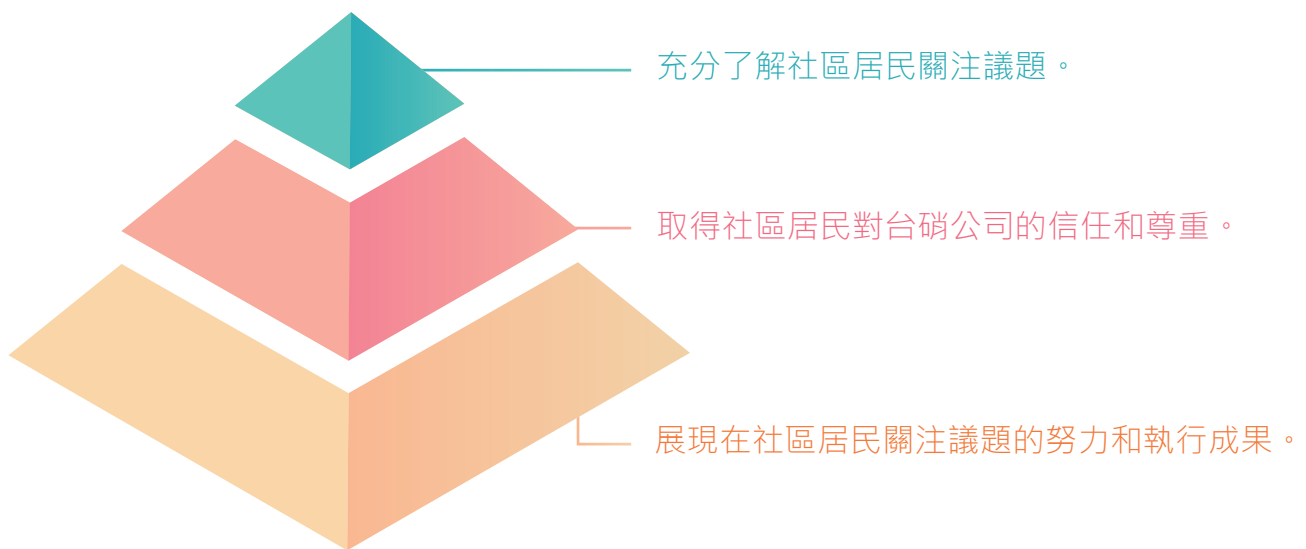
車輛定期保養。

結果：2018 年零事故，符合目標。

## 5.7 社區關係

本公司桃園廠與所處周邊社區關係密切，長期贊助社區各種活動，為了達到企業永續發展目的與履行社會責任，我們把社區居民關注的議題依據其重要性進行檢討。

透過檢討與溝通我們設定的年度工作目標如下：



本公司在 2018 年與社區居民互動與經營成果摘要如下：

社區居民關注議題	互動對象	實行項目	2018 年相關活動與成果
環保、工安	桃園市政府環保局、桃園市政府消防局山腳分隊、桃園市政府勞動檢查處	公文往來、研討會、說明會、定期拜訪	進行溫室氣體管理，實施外部查證。
社會公益	當地學校、社區	學校活動、社區發展等需求	贊助與捐贈
社區參與	當地社區、廟宇	節慶活動、廟慶民俗活動、守望相助、重陽敬老等活動	贊助與捐贈

本公司對此方式逐年檢視，持續注意社區動態，因應社區文化或價值觀的變化，以盡社會責任。2018 年贊助社區敦親睦鄰活動實際執行成效：廟慶民俗活動 2 次、學校活動 1 次、節慶活動 8 次（端節、秋節、中元節、重陽敬老等）、環保志工活動 1 次、守望相助隊活動 1 次。

## 5.8 供應商管理

### 5.8.1 誠信原則

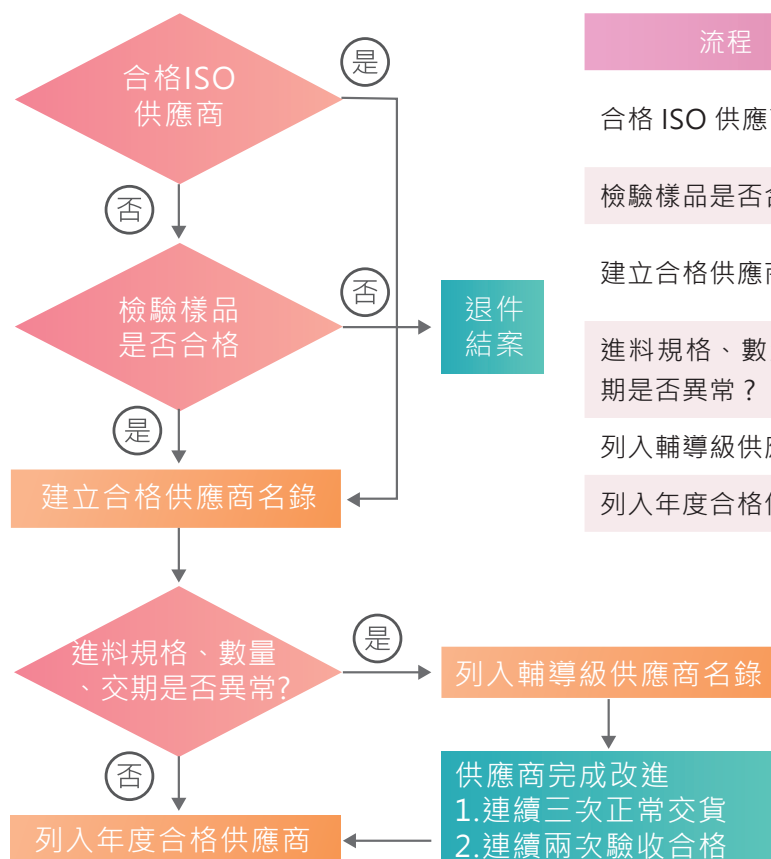
與供應商 / 承攬商簽訂契約時，明訂誠信原則，任一方不得支付關說費、佣金、回扣、餽贈、其他利益或獎金予他方員工，違反者處以懲罰並得終止契約。供應商 / 承攬商須保障本公司免於任何與標的物有關的智慧財產權之侵害，並負其所引起之損害賠償之責。

規範公司所有員工禁止不誠信行為，於執行業務過程，不得為獲得或維持利益向供應商 / 承攬商直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。

### 5.8.2 供應商評核

為確保供應商符合供貨要求，本公司針對供應商交貨之規格、數量、交期及業務配合度進行定期評核，建立合格供應商名錄。判定規格數量交期是否異常、列入年度合格供應商等一系列評核程序確實執行以確保採購的原料規格、原料數量、交期配合我方需要。

供應商評核作業流程：



流程	權責單位	記錄
合格 ISO 供應商	採購單位	供應商 ISO- 證書 品質確認書
檢驗樣品是否合格	品管單位	品質確認書
建立合格供應商名錄	採購單位	廠商基本資料表 合格供應商名錄
進料規格、數量、交 期是否異常？	採購單位	合格供應商名錄 輔導級供應商名錄
列入輔導級供應商	採購單位	輔導級供應商名錄
列入年度合格供應商	採購單位	合格供應商名錄



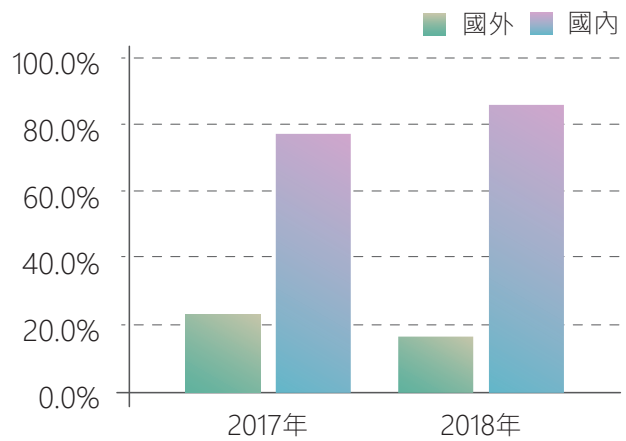
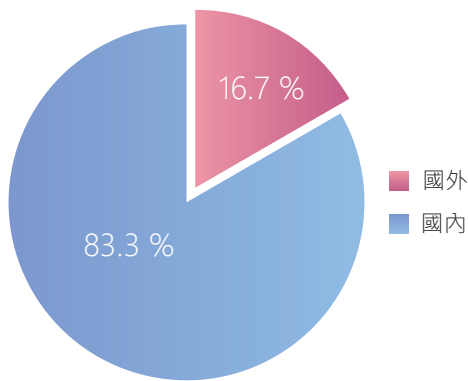
### 5.8.3 採購本土化 ►

本公司生產硝化棉及電子試藥、高純化產品，其生產所使用原料之採購，以國內供應商及價格為優先考量，下列兩年度為在地供應商採購之比例：

原料供應商國內外採購比例

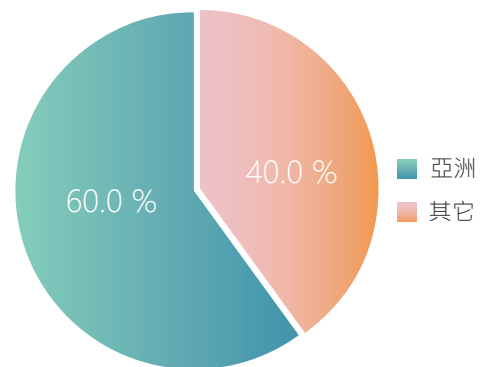
供應商地區	家數	2017年	家數	2018年
國外	7	21.9%	5	16.7%
國內	25	78.1%	25	83.3%
合計	32	100%	30	100%

2018年國內外供應商採購比例



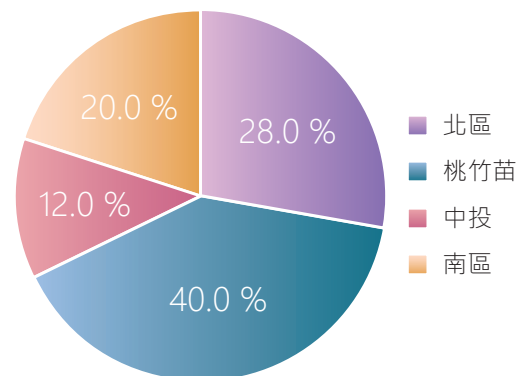
2018年原料國外供應商地區分佈圖

供應商地區	出口國別	亞洲	其它
國外	家數	5	3
		100%	60%
		2	40%



2018年原料國內供應商地區分佈圖

供應商地區	北區	桃竹苗	中投	南區
國內	家數	7	10	3
		28.0%	40.0%	12.0%
		5	20.0%	



### 5.8.4 配合實施企業社會責任政策 ▶

為評估供應商是否存在對社會、環境有負面衝擊，提升供應商配合實施企業社會責任，本公司對供應商採購時於訂購單內加註下文：供應商如涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，得隨時終止或解除契約。與供應商往來之前也會進行「供應商企業社會責任評估」，查核過去有無影響環境與社會之紀錄，做為合格供應商評核參考。

## 5.9 客戶管理

### 5.9.1 品牌形象 ▶

本公司創立經歷半個世紀的努力與沿革，在經營型態方面，從買賣業到製造業，並進而朝以服務導向之製造業發展；產業類別方面，從塗料化工產業進一步往電子精密化學產業拓展；企業規模方面，自中小型家族企業發展至股票上市公司，並藉以拓寬觸角領域至國際化企業；期間各項發展皆驗證國內經濟發展之趨勢。公司秉持此發展信念與模式，特研訂未來之發展願景—



#### 公司願景

建立一個以創新、科技、人才與服務全球為主軸之標竿企業。

#### 品牌策略

以多元的產品，提供客戶高品質且穩定的服務。

#### 品質政策

全員參與，持續改善，提供客戶滿意的產品與服務，追求公司及個人共同成長。



#### 企業使命

勾勒生命、彩繪生活、營造一個自然亮麗且無害之生存空間。

#### 品牌管理

實施ISO9001:2015品質管理系統。導入有系統的人員教育訓練。

## 5.9.2 客戶滿意度調查 ▶

### ■ 滿意度調查作業

本公司對客戶關係管理不僅僅在「品質目標」上，而是持續追求提供全方位的客戶服務。對本公司而言，了解客戶需求與處理客訴是服務客戶的重要表現，藉由每年年底定期進行滿意度問卷調查，以及其他不定期的客戶稽核等資料，蒐集完整的訊息及回饋的聲音。我們將訊息傳達給各權責單位專案處理，協助客戶解決問題。本公司追求持續不斷進步與改善，以客戶需求為導向，將品質的關鍵因素加強控管，使公司與客戶間有著緊密共同體的認同，以達成客戶最高滿意度。

### ■ 策略方針

本公司為了解客戶對產品品質與服務的想法，針對提高回收樣本，做了以下幾項努力與措施 -

#### 增加顧客樣本數

將客戶滿意度問卷調查對象變更為「銷售量前 80%」的客戶，就客戶問卷家數而言，調查對象提高為 40-50 家，回收樣本與回收數據亦能相對提高，準確性也跟著提升。

#### 問卷設計長度不長

問卷過長容易讓受訪者做到一半就放棄，故問卷設計只針對重點「產品功能」、「業務人員服務」、「業務助理服務」、「送貨服務」、「售後服務」等五大項進行調查，且運用勾選的方式，將滿意程度劃分為一分（非常不滿意）到五分（非常滿意），簡單明瞭，此作法可免除客戶對過於冗長的問卷感到厭煩而拒絕填寫回覆。

#### 發放問卷個人化

在每一封電子郵件或傳真問卷上，加上客戶名稱，以客戶名稱作為開頭，賦予客戶專屬問卷的尊榮感與責任感，亦可提高回收率。

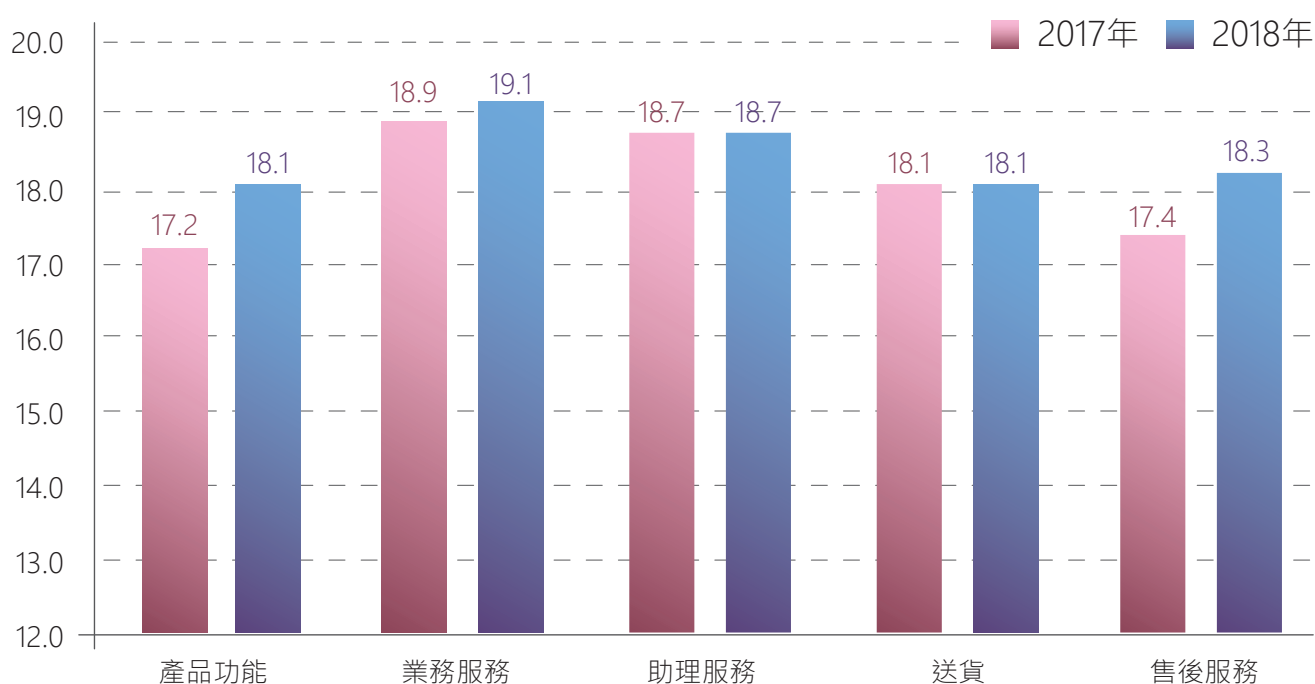
#### 問卷發放針對調查有興趣的人

問卷發放對象通常為採購人員，但近年因開發新客戶，樣品檢測對象多為研發或實驗室人員，這類人員對產品的品質有較多想法與興趣，故發放對象增加研發人員，亦可提高本公司對產品品質的了解與問卷回饋。

■作法與成果

以下是本公司 2018 年針對硝化棉與電子類產品所做的調查成果

硝化棉客戶各項滿意度評價調查



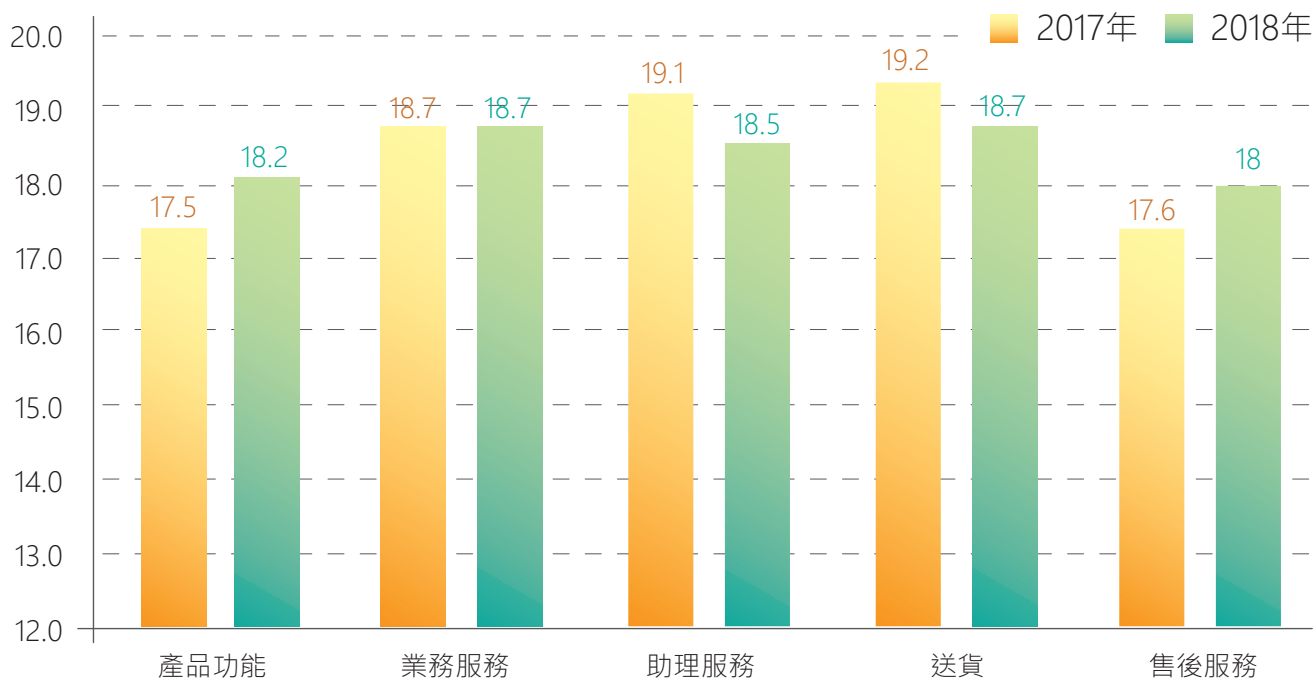
年度	產品功能	業務人員服務品質	業務助理服務品質	送貨品質	售後服務
2017	17.2	18.9	18.7	18.1	17.4
2018	18.1	19.1	18.7	18.1	18.3
改善幅度	5.0%	0.9%	0.3%	0%	5.1%

註：每一調查項目滿分為 20 分

2018 年硝化棉調查報告中，整體滿意度調查分數為 92.23 分 ( 總分 100 分 )，整體平均較 2017 年提高 1.94 分，顯見營業端對客戶服務滿意度的執行有具體成效。



電子化學品客戶各項滿意度評價調查



年度	產品功能	業務人員服務品質	業務助理服務品質	送貨品質	售後服務品質
2017	17.5	18.7	19.1	19.2	17.6
2018	18.2	18.7	18.5	18.7	18.0
改善幅度	4.3%	-0.3%	-3.1%	-2.6%	2.6%

註：每一調查項目滿分為 20 分

2018 年電子化學品調查報告中，整體滿意度調查分數為 92.01 分（總分 100 分），整體平均較 2017 年提高 0.06 分，其中業助之服務品質與送貨品質尚需努力改進。

### 5.9.3 客戶服務 ▶

#### ■ 產品符合法規

產品均符合歐盟所制訂之危害性物質限制指令 (RoHS) 或歐盟 REACH 法規，對禁用物質清單及高關注度物質清單所管制物質每年送外部機構進行檢驗。

#### ■ 客訴處理

對本公司而言，我們重視客戶的聲音，傾聽客戶的需求以確保客戶的客訴是否每件都被妥善處理，為持續提升客戶對台碁的信賴度，公司對於客戶客訴的訊息，以專案處理的積極態度，有系統地透過客訴處理機制，完整地提出分析與矯正預防措施，我們持續不斷地與客戶溝通、訊息交流，讓客戶、業務、品管、研發人員之間聯繫不間斷。

### 5.9.4 客戶隱私權

本公司提升對客戶服務的同時，亦重視維護客戶隱私權，對客戶隱私權遵守政府之「個人資料保護法」及相關法令規範。2018 年並無客戶因隱私權問題對本公司進行投訴。



The background features a teal color palette with geometric shapes. It includes two photographs: one of hands pointing at a laptop screen and another of hands pointing at a document with charts. The number '06' is prominently displayed in a teal font.

06

GRI 準則  
內容索引

## 一般揭露 ( 核心選項 ) ▶

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	報告章節	頁碼
組織概況	102-1	組織名稱	1.1 公司簡介	6
	102-2	活動、品牌、 產品與服務	1. 公司概況	5
	102-3	總部位置	1.1 公司簡介	6
	102-4	營運據點	1.1 公司簡介	6
	102-5	所有權與法律形式	1. 公司概況	5
	102-6	提供服務的市場	1. 公司概況	5
	102-7	組織規模	1.1 公司簡介	7
	102-8	員工與其他工作者的 資訊	5.2.2 員工組成	41-42
	102-9	供應鏈	5.8 供應商管理	59
102-11	預警原則或方針	2.4 風險管理	22	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話	2
倫理與誠信	102-16	價值、原則、 標準及行為規範	2.2 誠信經營	20
治理	102-18	治理結構	1.3.1 公司治理組織架構	9
	102-26	最高治理單位在設立 宗旨、價值觀及策略 的角色	1.2.2 經營理念	8

利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	3. 利害關係人溝通	24
	102-41	團體協約	5.3 溝通管道	43
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	3.1 利害關係人鑑別	25
	102-43	與利害關係人溝通的方針	3.2 溝通形式	26
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	3.3 重大主題分析與邊界	27-29
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.1 公司簡介	6
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書、 3.3 重大主題分析與邊界	1、27-29
	102-47	重大主題表列	3.3 重大主題分析與邊界	29
	102-50	報導期間	關於本報告書	1
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1
	102-52	報導週期	關於本報告書	1
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1
	102-55	GRI 內容索引	GRI 準則揭露項目索引	67

## 主題揭露 ( 核心選項 ) ▶

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	報告章節	頁碼
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.4 營運概況與經營績效	12-13
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.4.3 福利措施 5.4.5 退休制度	44-45
採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5.8.3 採購本土化	60
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.8.1 誠信原則	59
物料	301-1	所用物料的重量或體積	4.1 原物料管理	32
	301-3	回收產品及其包材	4.1 原物料管理	32
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 能源管理	33-34
水	303-1	依來源劃分的取水量	4.3 水資源管理	35
排放	305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	4.4 溫室氣體盤查	35-36
	305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	4.4 溫室氣體盤查	35-36
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)、及其他重大的氣體排放	4.5 空氣汙染防制	37

廢汙水和廢棄物	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放水量	4.6.1 廢水管理	37-38
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.6.2 廢棄物管理	38
有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	4.7 有關環境保護的法規遵循	38
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	5.8.4 配合實施企業社會責任政策	61
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5.2.3 新進員工與離職員工	42
	401-3	育嬰假	5.2.4 育嬰留停	42
職業安全衛生	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.6.2 安全衛生委員會	51
	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	5.6.6 職業災害統計	54
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.5.3 教育訓練執行成果	47
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.5 員工教育訓練	46-47
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.5.2 職業安全衛生教育訓練	46-47

員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	5.2.2 員工組成	41
	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	5.4 薪酬與福利	44
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2.5 保障就業平等與自由	42
童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.2.5 保障就業平等與自由	42
強迫或強制勞動	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.2.5 保障就業平等與自由	42
人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	5.1 人權與員工政策	40
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	5.7 社區關係	58
供應商社會評估	414-1	新供應商使用社會準則篩選	5.8.4 配合實施企業社會責任政策	61
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影響	5.9.3 客戶服務	65
行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.9.3 客戶服務	65
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.9.4 客戶隱私權	65