



2020

企業社會責任報告書

Corporate Social
Responsibility Report



台硝股份有限公司
T.N.C. INDUSTRIAL CO., LTD.

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七次發行的企業社會責任報告書，本報告書內容涵蓋公司治理 / 經濟、環境、社會三個面向的相關議題，對利害關係人所關注之各項議題予以資訊揭露，期能秉持社會公民的精神善盡企業社會責任，持續推動企業永續發展並建立與利害關係人良好之關係。

報告書撰寫依據

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「核心遵循」方式，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」進行編製揭露。

報告範疇

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。

報告書期間

本報告書內容所刊載的資訊期間為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

發行時間

現行發行版本：2021 年 6 月發行，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) 發表並提供報告書下載，下一次發行日期為 2022 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

電話：03-3566289

傳真：03-3562400

電子郵件信箱：csr@tnc.com.tw

公司網站：www.tnc.com.tw



董事長的話

當外界紛紛以最嚴苛的標準檢視化工業之所有面向及缺失時，我們除積極的重視利害關係人對企業所關注的議題外，更建立常態性的溝通管道，故公司營運應負起環境、社會及治理之責任。在創造利潤、對股東利益負責的同時，更需承擔對員工、對社會及環境的社會責任，為社會創造價值，達成企業永續發展的經營目標。

現代企業成敗的關鍵，除了正確的經營理念與提升管理效率外，強化資訊系統運用與技術創新，已是企業不可或缺的生存法則。為此，台硝除持續投入人才培訓外，並致力降低製程對環境之衝擊，以符合企業永續和環境保護的雙贏目標。

回顧過去公司秉持的發展信念與模式，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企業，並朝著永續經營的方向邁進，以此理念因應環境的變化，致力於產品創新與技術提升，使更多資源得以更有效率的再被利用，繼續的深耕與開發各國市場，期盼與每個客戶一同成長、茁壯。

董事長 林宏信

目錄

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

GRI準則內容索引



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、傢俱業、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環保概念相對低之越南、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。硝化棉整體需求除受全球經濟發展影響外，近來因環保意識抬頭，木器漆市場逐漸為環保塗料取代而導致需求下滑，另傢俱業因原木取得困難，成本大增，系統傢俱應運而生，木紋貼皮之油墨需求漸增，傳統油墨呈現相對成長。

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。另鑑於市場需求力道趨緩，中國大陸業者大幅擴增產能，整體市場供需結構產生改變。

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	2020 年底為 212 人
淨銷售額	新台幣 1,746,339 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 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

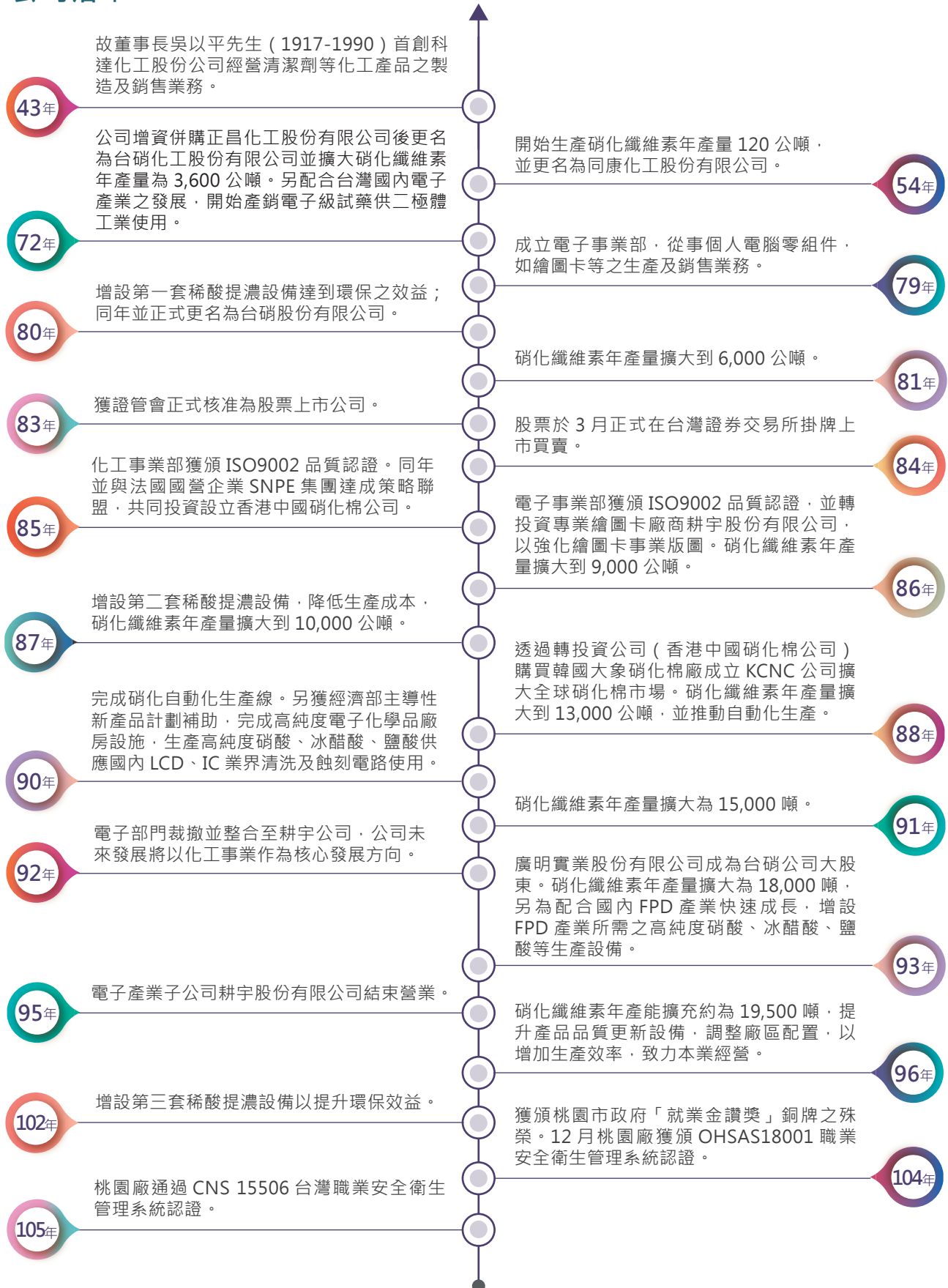
■ 關係企業

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。
- 西元 2019 年 3 月經董事會決議通過解散清算，清算程序目前進行中。



■ 公司沿革



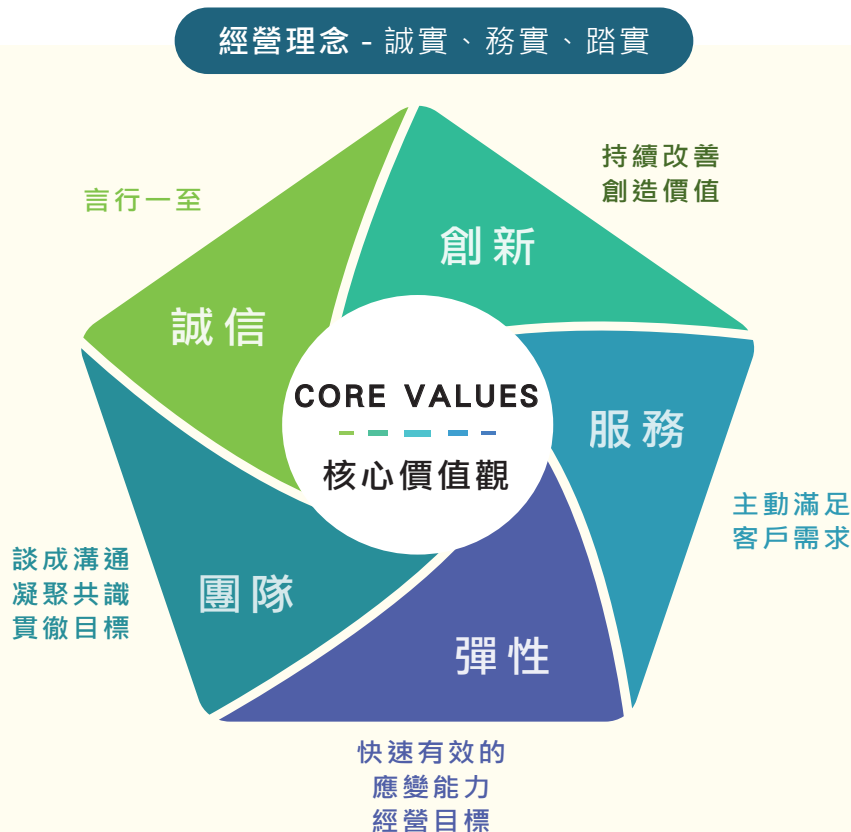
1.2 公司背景及經營理念

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集團；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



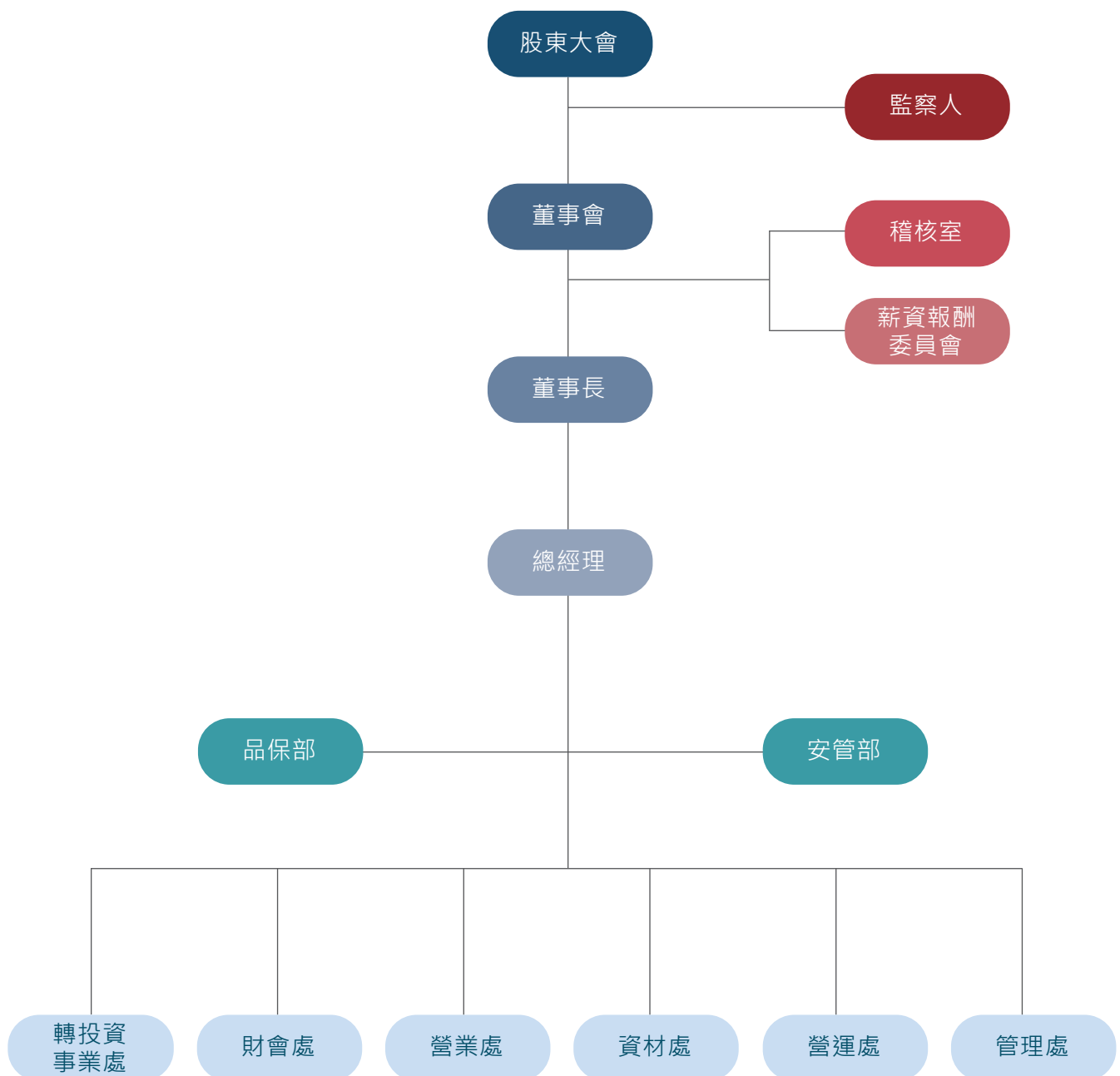
策略目標 - 新產品、新投資計畫、新市場



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"> · 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、督導與協助。 · 協助各事業部新產品、新技術、新市場之規劃與評估。 · 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。 · 督導品保部掌理本公司品質管理系統相關事項。
稽核室	<ul style="list-style-type: none"> · 內部稽核制度之建立、檢討及修訂。 · 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。 · 轉投資事業的查核。
管理處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 公司各項法務問題之處理。
營運處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 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。
資材處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 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。
營業處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 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。
財會處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。
轉投資事業處	<ul style="list-style-type: none"> · 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。
品保部	<ul style="list-style-type: none"> · 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。
安管部	<ul style="list-style-type: none"> · 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。



■ 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：110 年 4 月 24 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%
程士禎	2,069,000	1.62%
林玉川 (註)	1,761,412	1.38%
林怡岑	1,078,051	0.84%
曾秀琴	1,066,000	0.83%

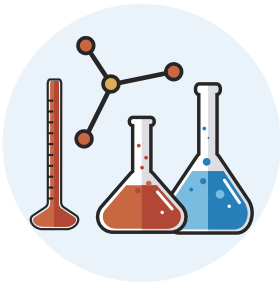
註：於民國 107 年 5 月辭世。



1.4 營運概況與經營績效

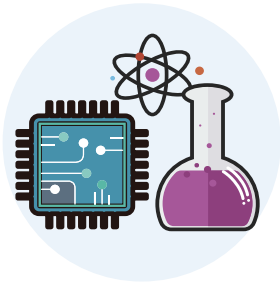
■ 1.4.1 產品簡介

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 最近二年度公司財務狀況如下：

單位：新台幣仟元

項目	108 年度	109 年度
流動資產	934,996	1,463,750
不動產、廠房及設備	1,442,302	1,290,939
非流動資產	385,080	385,581
資產總額	2,762,378	3,140,270
流動負債	683,910	1,109,799
非流動負債	90,116	83,945
負債總額	774,026	1,193,744
股本	1,278,139	1,278,139
資本公積	12,418	12,418
保留盈餘	731,177	695,054
其他權益	(33,382)	(39,085)
權益總額	1,988,352	1,946,526
負債及權益總計	2,904,420	3,140,270

■ 1.4.4 最近二年度公司財務績效如下：

單位：新台幣仟元

項目	108 年度	109 年度
營業收入	1,901,165	1,746,339
營業成本	(1,643,858)	(1,525,621)
營業毛利	257,307	220,718
營業費用	(163,797)	(144,905)
其他收益及費損淨額	10,099	10,085
營業利益	103,609	85,898
營業外收入及支出	(13,235)	(56,136)
稅前淨利	90,374	29,762
所得稅 (費用) 利益	(19,151)	(4,285)
本期淨利	71,223	25,477

A hand holding a pen points to a financial report. The report features several charts, including a line graph, a pie chart, and a bar chart, along with a table of data. The background is a blurred image of a laptop and a desk. The overall color scheme is blue and white.

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 108 年 6 月 18 日起至 111 年 6 月 17 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	108.6.18	3年	Chapman Uni. MBA 台硝(股)公司執行董事 歐普仕化學科技(股)公司董事 宏瑄投資(股)公司指定代表人
常務董事	林邱富美	108.6.18	3年	廣明實業(股)公司董事長 宏瑄投資(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	108.6.18	3年	University of California 力行投資(股)公司董事
董事	林耿步	108.6.18	3年	輔仁大學管理學碩士 鑫創科技(股)公司獨立董事 歐普仕化學科技(股)公司董事 台硝(股)公司總經理
董事	許文馨	108.6.18	3年	中國文化大學建築系助理教授 廣明實業(股)公司董事 宏瑄投資(股)公司董事
董事	許正義	108.6.18	3年	台硝(股)公司董事 協泰貿易(股)公司總經理
董事	廣明實業(股)公司 代表人：陳廷燦	108.6.18	3年	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	108.6.18	3年	廣明實業(股)公司副總經理 宏瑄投資(股)公司董事
董事	廣明實業(股)公司 代表人：張哲銘	108.6.18	3年	廣明實業(股)公司資深副總經理
獨立董事 (常務董事)	王藹芸	108.6.18	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	108.6.18	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	108.6.18	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



■ 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 108 年 6 月 18 日起至 111 年 6 月 17 日止，任期 3 年，有關監察人成員資料如下：

- 1 公司財務狀況之調查
- 2 公司文件簿冊之查核
- 3 公司業務情形之調查
- 4 其他依公司法賦與之職權



職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷
常駐監察人	林怡岑	108.6.18	3 年	東海大學 Claremont University 管理碩士 歐普仕化學科技(股)公司董事長 廣明實業(股)公司監察人 宏瑄投資(股)公司監察人
監察人	葉國衍	108.6.18	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
監察人	林秀錚	108.6.18	3 年	北伊利諾大學 MBA 廣明實業(股)公司董事 廣明實業(股)公司總經理 歐普仕化學科技(股)公司董事

■ 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

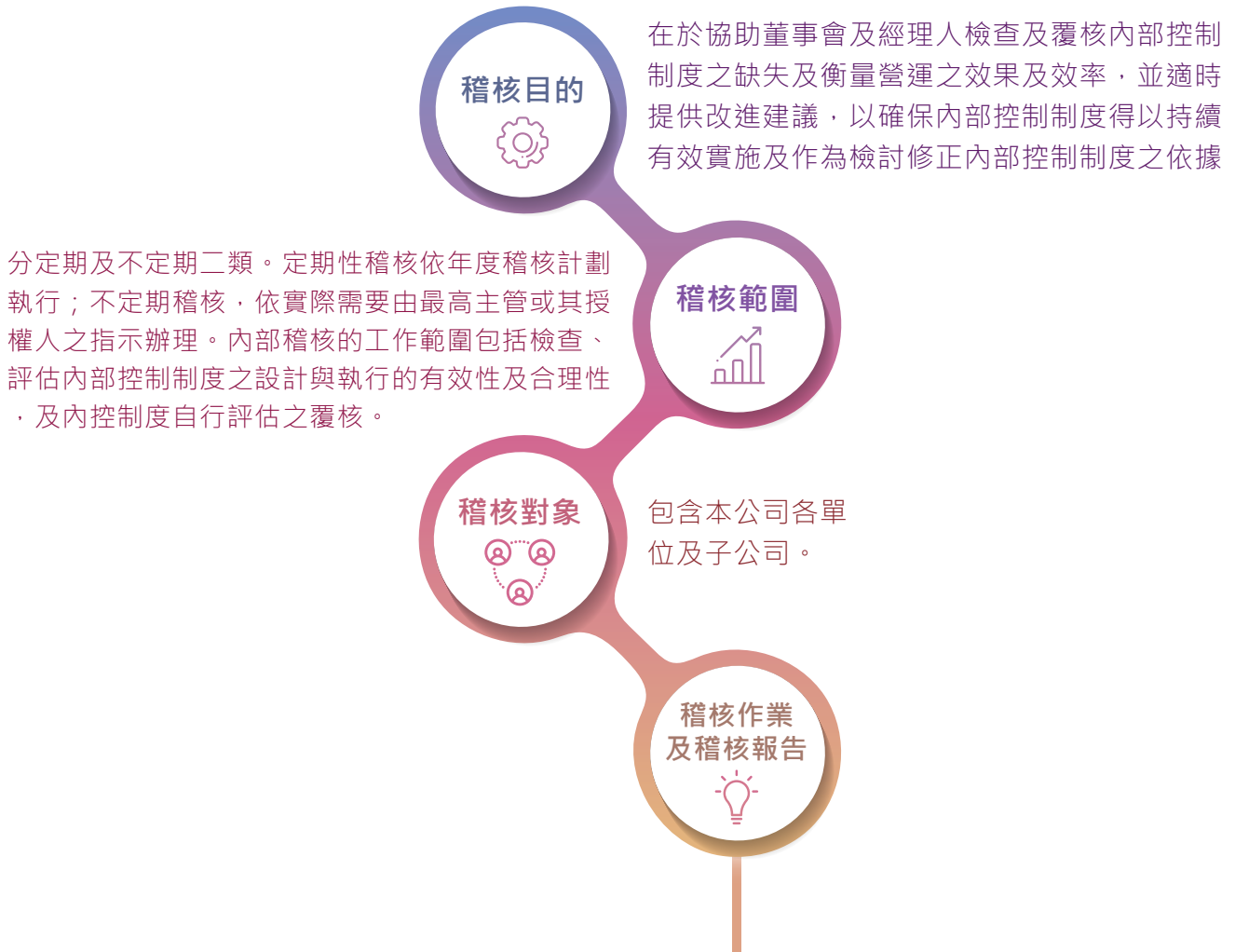
2.1.4.1 內部稽核組織

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，另設置其職務代理人，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。專任內部稽核人員及其職務代理人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。本公司內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。





2.1.4.2 內部稽核運作



- 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及獨立董事查閱。稽核主管並列席董事會報告。
- 內控制度自行評估之覆核：稽核單位覆核各單位及子公司之自行評估報告，並依自行評估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。每年定期舉辦股東常會及法說會，以讓投資人充分了解公司營運方針。



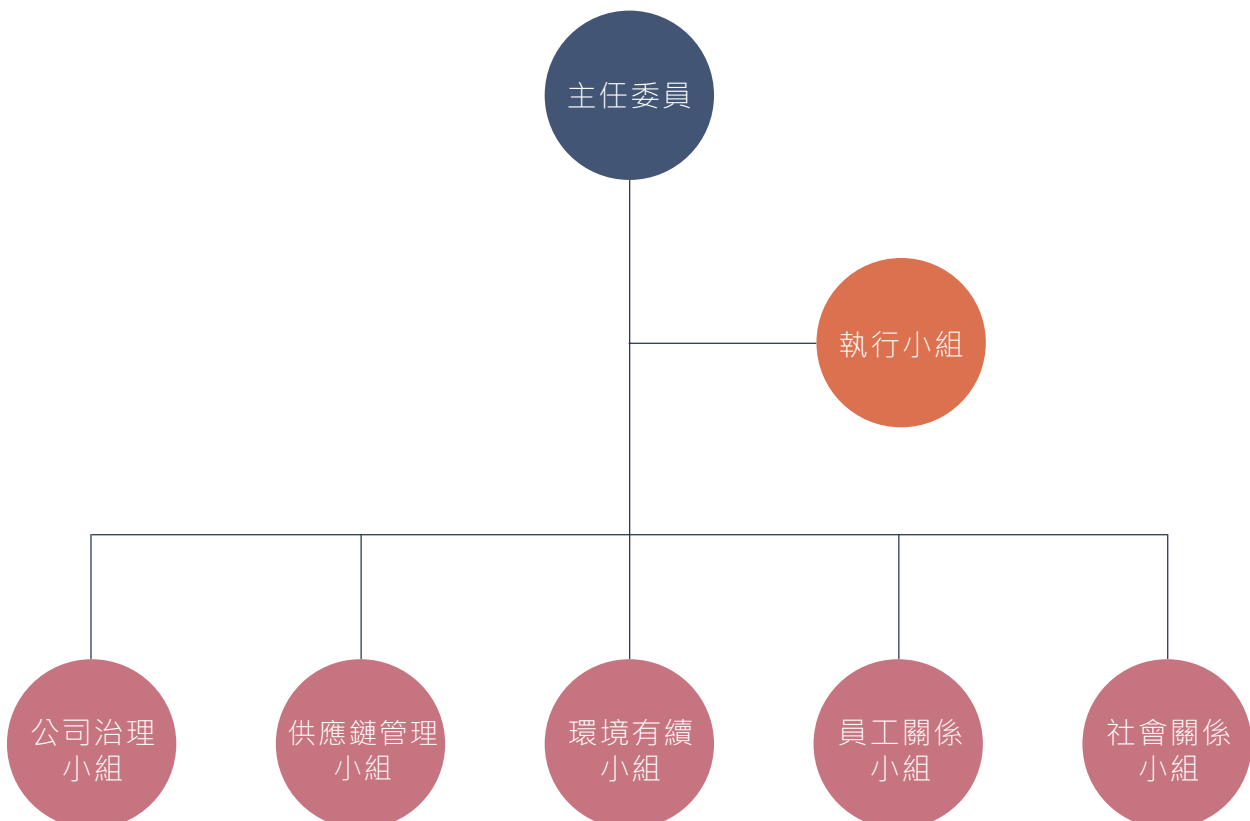


2.3 企業社會責任管理

- 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。

企業社會責任推動團隊

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，目前成立企業社會責任推動團隊如下：



2.4 風險管理

■ 2.4.1 工廠風險

職業安全衛生管理系統

本公司除已通過 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，包含市場風險（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，管理部門透過與公司內各營運單位密切合作，以負責辨認、評估與規避財務風險。



市場風險



- (1) 匯率風險：本公司受多種不同貨幣所產生之匯率風險，主要為美元及日幣，相關匯率風險來自未來之商業交易、已認列之資產與負債，及對國外營運機構之淨投資。
- (2) 價格風險：本公司暴露於價格風險的權益工具，係所持有帳列於透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產。
- (3) 利率風險：本公司之利率風險來自銀行借款。按浮動利率發行之借款始本公司承受現金流量利率風險，部分風險被按浮動利率持有之現金抵銷。按固定利率發行之借款則使本公司承受公允價值利率風險。

信用風險

- (1) 信用風險：因客戶或金融工具之交易對手無法履行合約義務而產生財務損失之風險。本公司之信用風險係因營業活動（主要為應收帳款及票據）及財務活動（主要為銀行存款及各種金融工具）所致。
- (2) 本公司近年來並無重大超出信用限額之情事，且管理階層不預期會受交易對象之不履約而產生任何重大損失。
- (3) 本公司按客戶評等之特性將對客戶之應收帳款，採用簡化作法以準備矩陣為基礎估計預期信用損失。



流動性風險

本公司藉由附息之活期存款、定期存款、貨幣市場存款及有價證券、銀行借款等合約以維持財務彈性。

■ 2.4.3 資訊安全風險

- 資訊安全風險管理架構，公司管理處下轄資訊部，承處級主管之命負責全公司資訊相關事宜。
- 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。
- 資訊安全具體管理方案：
 - (1) 新應用系統規劃、開發、套裝軟體之選用，新系統測試程序控制。
 - (2) 配合上線，輔導使用者配合電腦應用系統訂定作業規範。
 - (3) 已開發之應用系統之功能擴充及更新等之維護。
 - (4) 協助使用者使用電腦軟硬體。
 - (5) 電腦化相關設備之選購及裝設以及送修維護之保養，以及軟體合法性管制與病毒防制。
 - (6) 系統復原計畫管理。
- 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，本公司平時建立與這些利害關係人溝通管道，了解其所關注之議題。從經濟、環境、社會等三個面向，透過多元溝通管道並進行有效的溝通、傾聽、了解，深化本公司對企業社會應負的責任，而利害關係人的建設性的回饋，更可讓我們持續檢視回應需求與了解企業永續經營的重要。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，分析其關注的議題，有效提出因應之對策以契合企業經營之永續。

3.1 利害關係人鑑別

利害關係人指任何會對組織活動造成衝擊或可能受到組織活動直接或間接衝擊的個人或特定組織（活動包括產品、服務或程序）。本公司重視並了解利害關係人的需求、建議，及時回應其所關切的議題。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，鑑別出六個重要利害關係人分別為員工、客戶、政府機關、社區居民、股東/投資人、供應商。



3.2 溝通形式

本公司與利害關係人間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、網站、法說會等方式保持良好的互動，彼此可互相了解，對於各利害關係人所關注的議題，本公司亦及時回應。在關注的議題方面，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、環境面及社會面等多方面的進行議題蒐集。

利害關係人關注議題之溝通形式

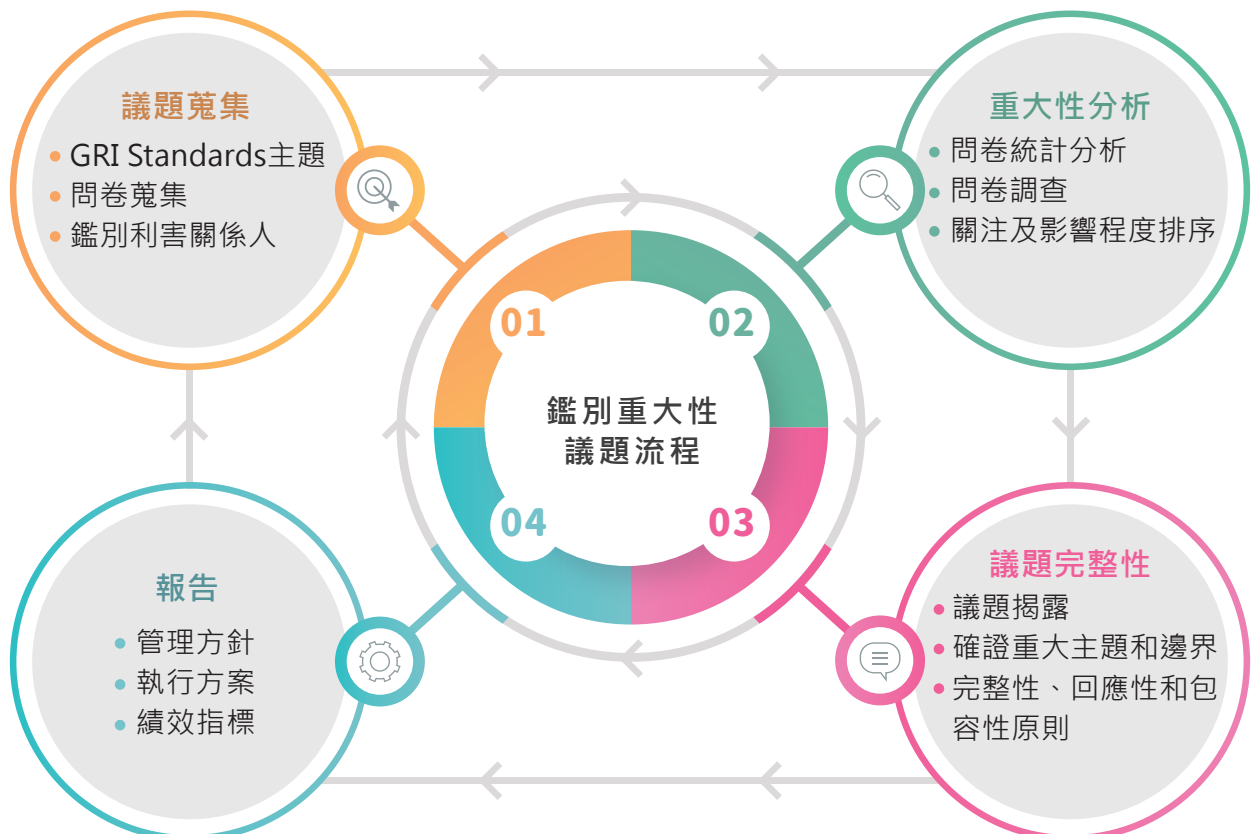
利害關係人	主要關注議題	溝通形式	頻率
客戶	永續發展策略	公司網站	不定期
	產品品質	業務人員拜訪	不定期
	生產替代方案	電子郵件、電話、通話軟體	不定期
	行銷溝通\客戶服務\商品售價	客戶滿意度調查	1次/年
		客戶稽核	依客戶
員工	勞資關係	勞資會議	1次/季
	員工福利薪酬	公司公告、電子郵件	不定期
	職業安全衛生\工安	安全衛生委員會會議	1次/季
	員工多元化與平等機會	員工教育訓練	不定期
		員工意見箱	不定期
政府機關	經濟\環保\社會法規遵循	公文往來	不定期
	空污排放噪音廢污水和廢棄物處理	網路申報	每月
		參加說明會、宣導會	不定期
	職業安全衛生\工安	主管機關稽查	不定期
社區居民	經濟\環保\社會法規遵循	電子郵件或電話	不定期
	空污排放噪音廢污水和廢棄物處理	公司網站	不定期
	社區關係\敦親睦鄰	贊助社區活動	不定期
	職業安全衛生\工安	專人拜訪溝通	不定期
股東投資人	經濟\環保\社會法規遵循	電話	不定期
	永續發展策略	公司網站	不定期
	營運績效	公開資訊觀測站	不定期
	股東會	股東會	1次/年
法說會		1次/年	
供應商	經濟\環保\社會法規遵循	公司網站	不定期
	永續發展策略	電子郵件或電話	不定期
	營運績效	供應商評核	1次/年
	會議	不定期	



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:

- 議題來源以 GRI Standards 列出的主題為主, 歸納與本公司相關的永續發展議題, 同時平時透過各業務單位由利害關係人處所蒐集之議題, 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, 並針對相關利害關係人對每一項議題之關注程度及對公司的影響程度予以統計分析, 以完整反應企業對經濟、環境、社會面的衝擊。
- 透過各相關業務主管依其所接觸之利害關係人進行調查, 分析利害關係人對議題之關注程度。
- 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, 進行議題對公司之衝擊程度分析。
- 最後分析結果決定重大主題。



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，檢視各議題重大性並提出討論溝通後的結果如下：

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





重大性關注議題鑑別，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，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						
	員工	客戶	政府 機關	社區 居民	供應 商	股東		
法規遵循	●		●	●			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	●		●	●			職業安全衛生	5.6
永續發展策 略	●				●	●	策略	董事長 的話
營運績效	●					●	經濟績效	1.4
風險管理	●					●	經濟績效	2.4
空污排放噪 音廢污水和 廢棄物處理	●		●	●			排放、水、廢汙水 和廢棄物	4.5、 4.6
行銷溝通 \\ 客戶服務 \\ 商品售價	●	●				●	一般揭露：關鍵衝 擊、風險及機會	2.4
產品品質	●	●					一般揭露：活動、 品牌、產品與服務	1

04

環境保護





環境是人類生存與發展的重要基礎，人類與社會活動所需要的資源皆取之於自然環境中，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關注的議題；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』。

台硝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

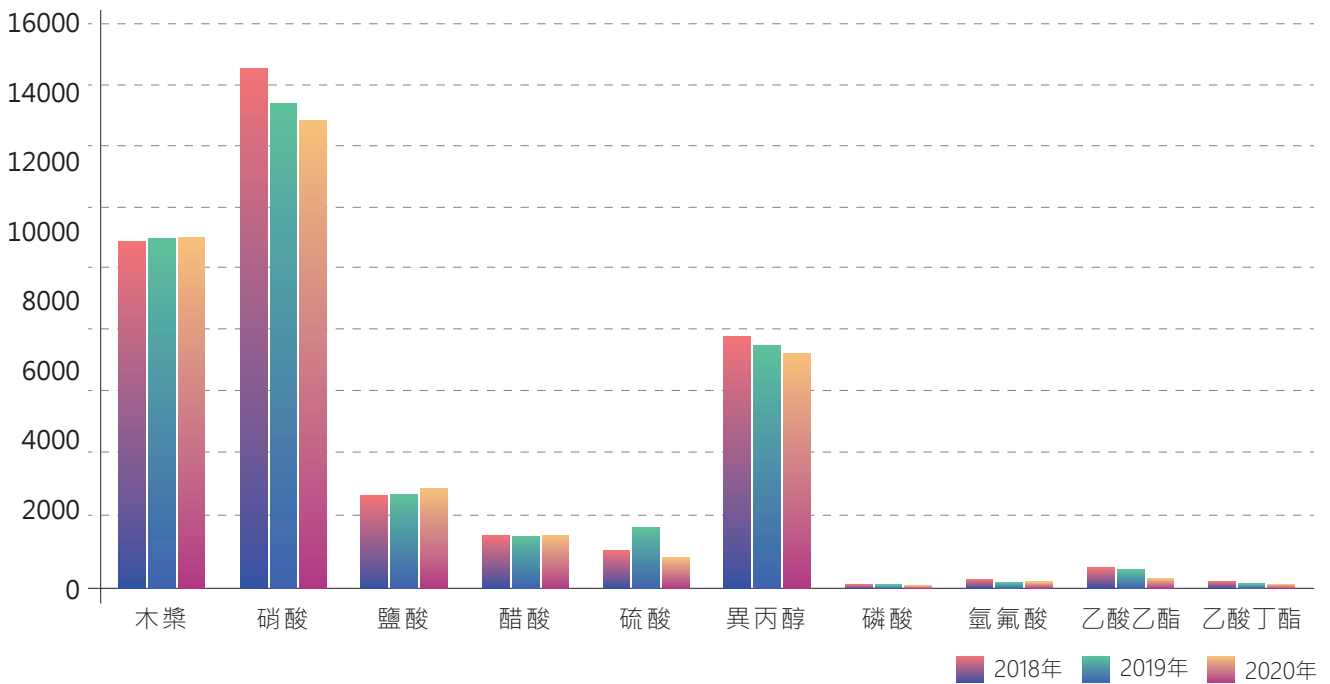
對應之重大主題	環境主題 / 物料 (1)、能源 (2)
能資源的重要性	主要使用的能源包含電力、燃煤、柴油。廠內蒸汽之餘熱。
能資源政策	落實能資源管理，全員參與節能減碳。
投入能源管理之資源	<ul style="list-style-type: none"> · 提高設備效率，定期維護與保養，尋找節能改善措施與機會。 · 依據能源採購規定，優先購買具有節能標章之產品。
能源管理措施	廠內設有「用電場所專任電氣技術人員」，並依『用電場所及專任電氣技術人員管理規則』執行。
管理方針及要素	<ul style="list-style-type: none"> · 除每月改善及檢討能資源使用現況，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。 · 依節約能源措施執行計畫表，平均年節電 1% 以上。
管理方針評估	<ul style="list-style-type: none"> · 短期：增設 ORC 發電系統產生電力自用。 · 中期：以控管製程操作，嚴格控管各項能資源耗用之標準值。 · 長期：尋找節能之設備，逐步汰換老舊耗能之設備。
2020 年執行績效	用電數較 2019 年增加 9%、燃煤使用量較 2019 年增加 6.38%，透過 ORC 發電機組產生電力自用。
2021 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

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。

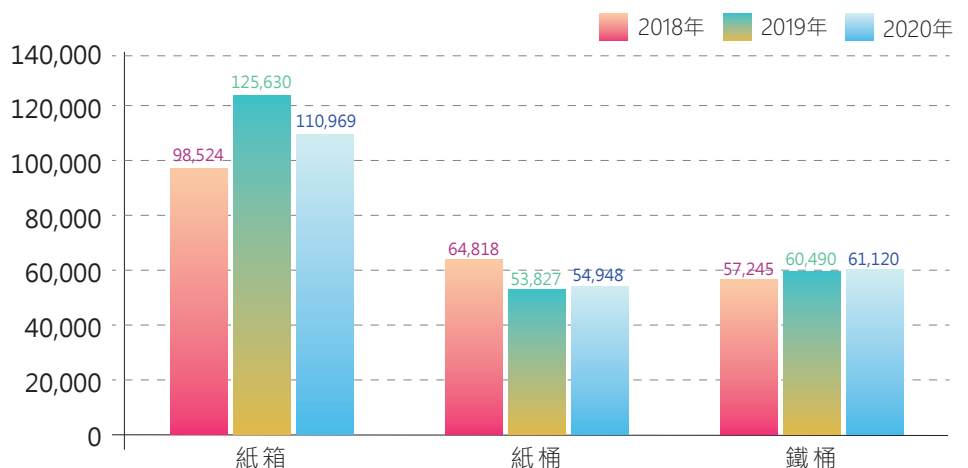
十大原物料使用量 (公噸)



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，近年來使用量如右表。

包材使用情形 (個)

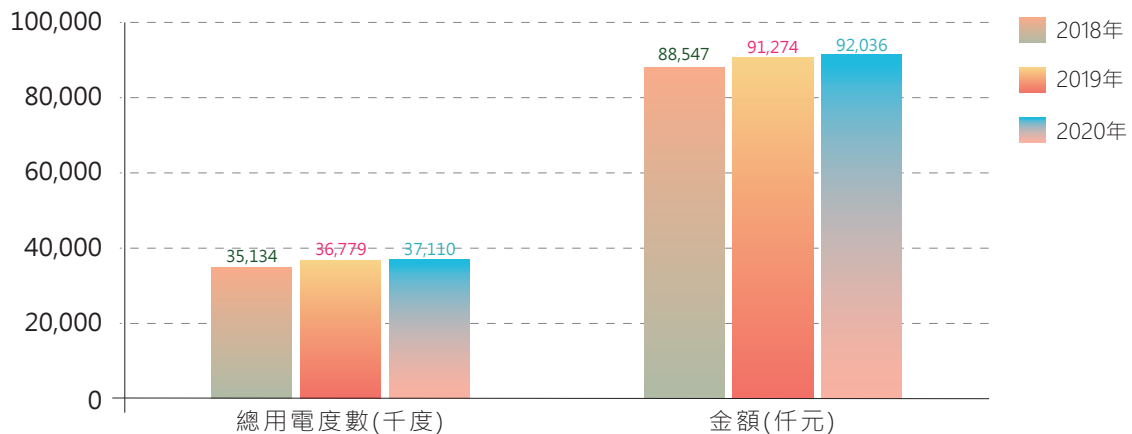




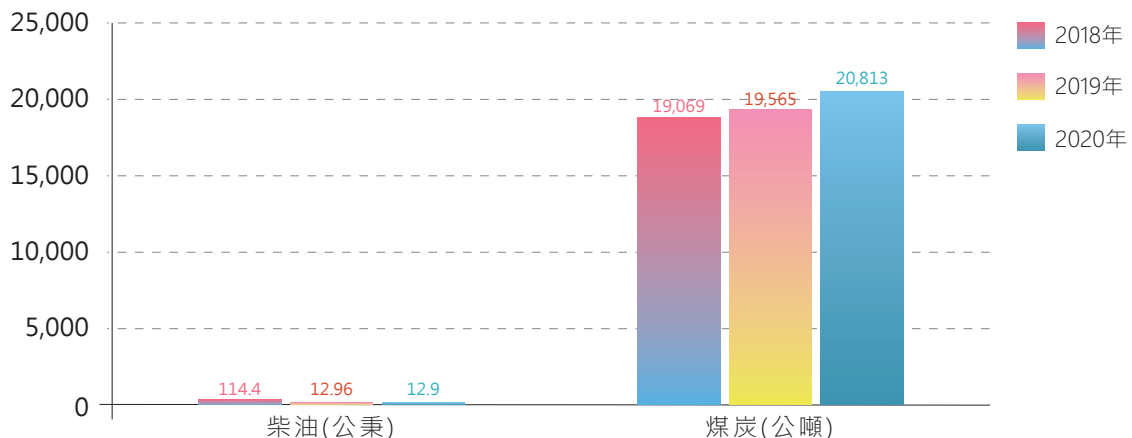
4.2 能源管理

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，2020 年總使用量為 37,110 千度，用電量較 2019 年增加約 9%。為減少廠內之用電量，2020 年透過蒸汽之餘熱透過 ORC 發電機組成功產生電力自用，其發電量為 862713 KW。

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，廠內燃煤鍋爐均設有 SCR，除持續維護其防制設備之妥善率外，期盼藉由其技術，有效降低污染物。



環境 / 污染管理方針

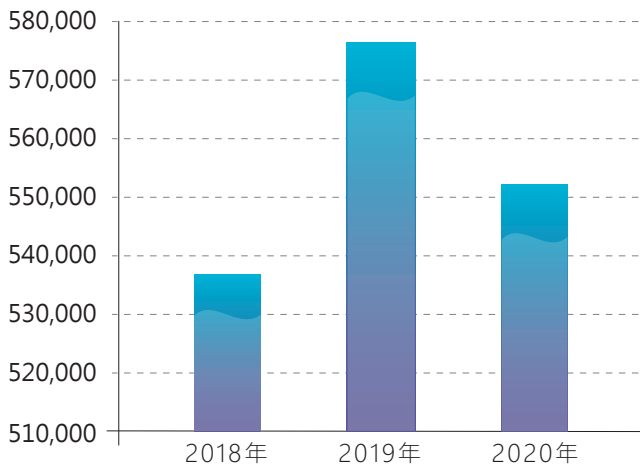
對應之重大主題	環境主題 / 水 (3)、排放 (5)、廢污水和廢棄物 (6)、法規遵循 (7)
污染防制管理的重要性	環境保護與產業發展同等重要，為使污染排放量在環境涵容能力之內，以維護生態平衡，進而達環境資源永續利用的目標，故積極的以污染預防替代傳統的管末處理及推動各項環保措施，以為環境永續盡一份心力。
污染防制管理的政策	<ul style="list-style-type: none"> · 尊重法令、預防污染 · 回收減廢、重視環保 · 持續改善、永續發展
污染防制管理措施	各相關污染皆設有環境管理專責人員，以維護環境、勵行污染排放的各項防制措施。
管理方針及要素	<ul style="list-style-type: none"> · 台研訂有「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。 · 維持廠內環境管理系統正常運作，符合環保相關法規。
管理方針評估	<ul style="list-style-type: none"> · 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。 · 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。 · 內部制度：由安管部及專責人員不定期巡視各防制設備。
2020 年執行績效	<ul style="list-style-type: none"> · 配合相關之環保法令規範，環保投入經費共計新台幣 120,650 仟元。 · 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。 · 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。 · 零環保事件
2021 年目標	零環保事件



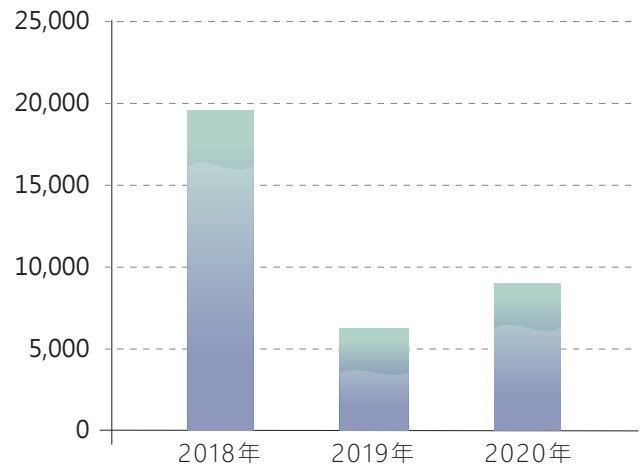
4.3 水資源管理

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。2020 年地下水總用水量為 553,159 公噸、自來水總用水量為 8,856 公噸，地下水用量較 2019 年減少約 3.97%，自來水用量增加約 26.41%。

地下水 (公噸)



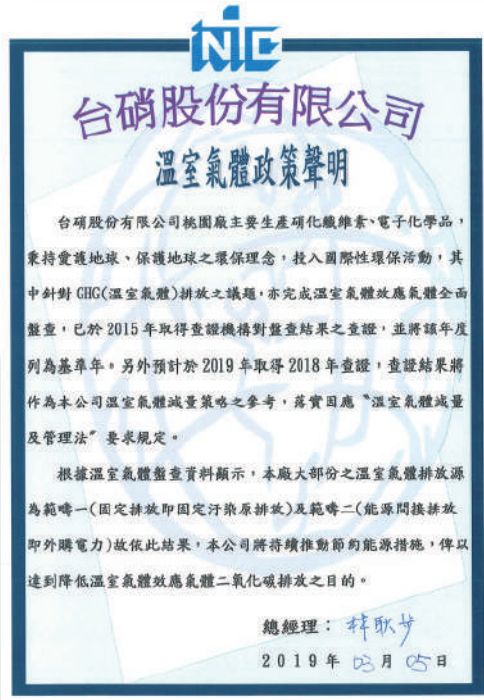
自來水 (公噸)



4.4 溫室氣體盤查 GRI 305-1、305-2

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。

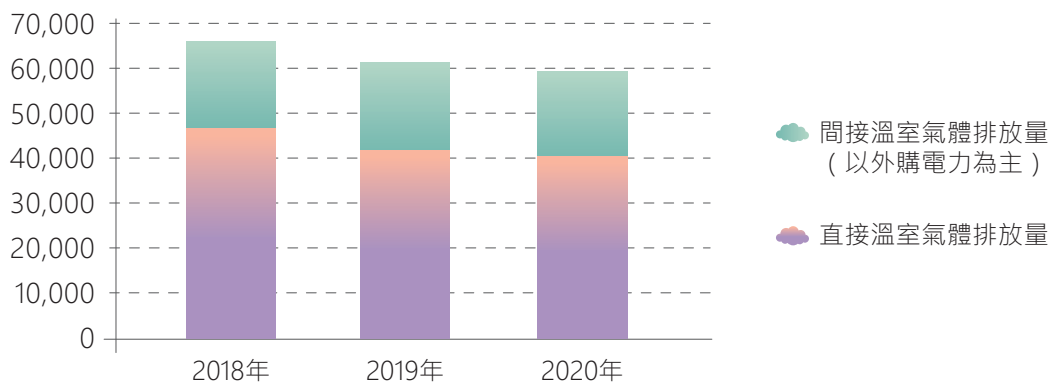




有關直接溫室氣體排放 (範疇一) 及間接溫室氣體排放 (範疇二) 之排放量統計，為依實際耗用量計算所得之數據。其中範疇一計算的數字所包括之氣體種類主要為二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄) 及氧化亞氮 (N₂O)；而範疇二則以外購電力為主，廠內並無外購熱或蒸汽，所使用之電力皆購自於台灣電力公司。台硝桃園廠近年來之溫室氣體排放量如下表，2020 年之排放量較 2019 年減少了約 3.22%。

	2018 年	2019 年	2020 年
直接溫室氣體排放量	46732.7192	41884.4280	40618.5527
間接溫室氣體排放量 (以外購電力為主)	19464.0144	19603.3136	18889.1936
年度總排放量 (公噸)	66196.7334	61487.7416	59507.7463

溫室氣體排放量 (公噸 CO₂e)



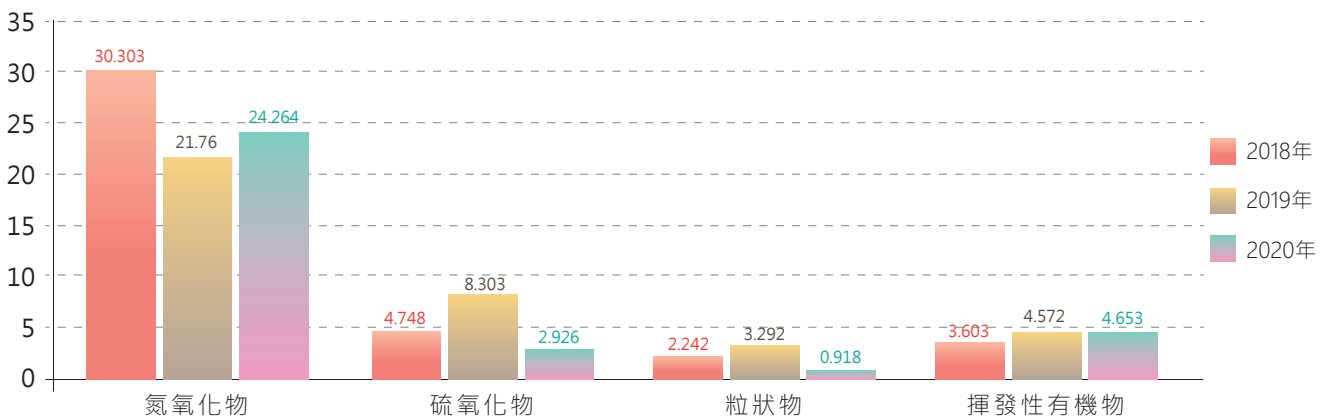


4.5 空氣汙染防制 GRI 305-7

本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 2020 年固定污染源總排放量裡，氮氧化物較 2019 年增加約 11.51%、硫氧化物、粒狀物分別降低了約 64.76% 及 72.11%。



空汙排放分析 (噸 / 年)



4.6 廢水和廢棄物

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。2020 年的廢水排放量較 2019 年減少了約 3.54%。

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，其水質管制項目中污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。

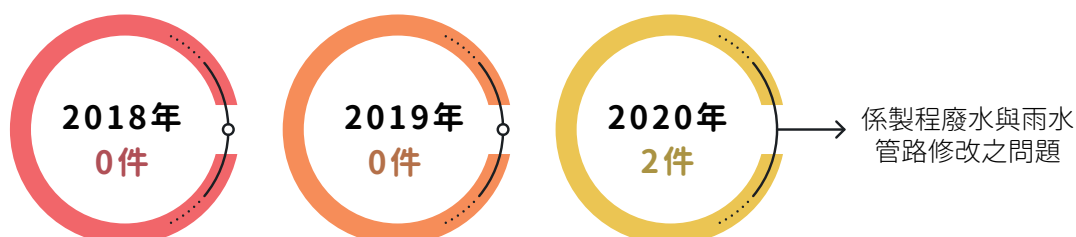
放流水污染 濃度實測平均值 (毫克/升)	項目	2018年	2019年	2020年	法規標準值
	SS (懸浮固體)	11.8	14.75	23.7	30
	COD (化學需氧量)	67.8	56.55	73.2	100
	BOD (生化需氧量)	21.3	6.65	9.4	30

■ 4.6.2 廢棄物處理

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。2019年廢棄物總量約為4259噸，2020年則減少約8.77%。

廢棄物	單位：公噸		
	2018年	2019年	2020年
焚化處理廢棄物總量	0	0	0
物理處理廢棄物總量	69.16	91.85	352.54
固化處理廢棄物總量	1063.2	1132.19	0
熱處理廢棄物總量	0	0	299.55
掩埋處理廢棄物總量	0	0	0
再利用處理廢棄物總量	2792.6	2834.85	2999.07
回收處理廢棄物總量	212.671	200.199	234.301
總量	4137.631	4259.089	3885.461

4.7 法規遵循





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。

為此，台硝公司長久以來均以遵守法律法規為所有制度及措施制定時之基本原則與底線，並致力於追求符合包括「電子行業行為規範 (Electronic Industry Code of Conduct, EICC)」、「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)」及「OECD Guidelines for Multinational Enterprises」等國際勞工及人權標準。

故此，台硝公司制定之員工政策為：

A 恪遵法律	遵守政府規範之與勞工聘僱及權益相關的法律，並以訂定優於法令的制度做為努力的目標。
B 平等聘任	任用員工以能力取向，於招募雇用、培訓、獎勵、升遷、終止、退休及其他就業條件都不以種族、宗教、膚色、國籍、年紀、性別、性向、年齡、殘疾或其他法律保護的情況產生歧視。
C 就業自由	禁止雇用被強迫的員工及童工，所有工作應當是出於自願的，員工在法律合理的規範下，擁有自由離職的權利。
D 人道待遇	禁止任何形式的騷擾或不人道待遇，包括性騷擾、虐待、奴役、體罰、威脅、剝削、精神或身體壓迫或口頭辱罵。
E 合理工時	建立合乎勞動法規之工時管理機制。除非為法律所允許之特殊情況，每週至少有一天例假。
F 薪資福利	提供合乎適用法律的員工報酬及待遇，包括最低工資、有薪休假及法律上所規定的福利。
G 訓練發展	保障員工平等的發展機會，提供職務所需的培訓，以提升員工的工作能力及技術。
H 溝通互動	依據法令設立員工溝通管道，使勞資雙方基於相互理解從而達到良性互動的目的。
I 健康安全	提供安全及健康的工作環境，承諾依據適用的安全與健康法規，建立與維持一個職業安全衛生管理體系，以定義安全與衛生管控的作業程序、監督執行及持續改善安全與健康的績效。

此員工政策已落實於台硝公司的各項營運管理規範中，桃園廠區並設置有內部申訴信箱，鼓勵員工檢舉申訴任何違反本公司員工政策之情事。



5.2 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

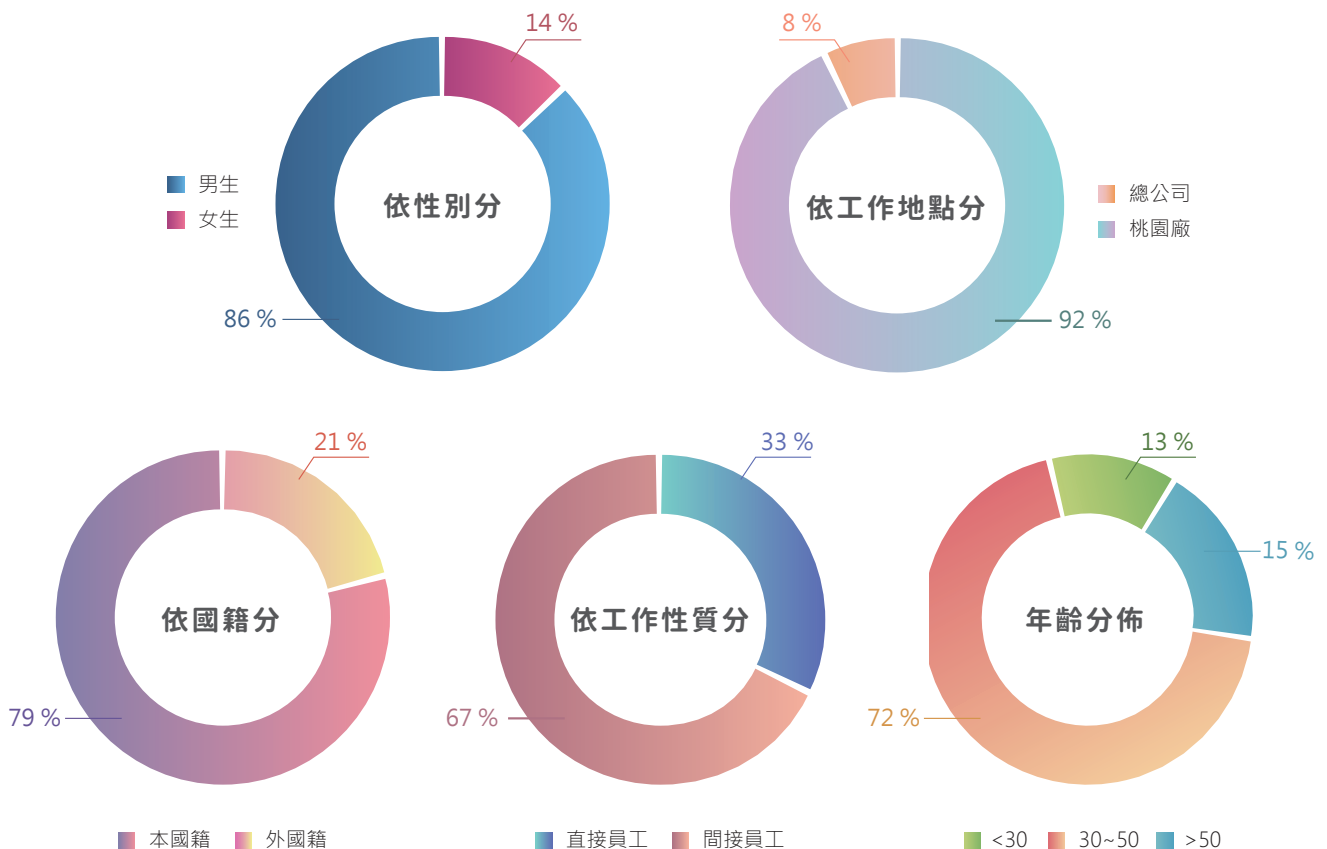
截至 2020 年底，台碁公司計有員工 212 人，其中男性佔 86%，女性 14%。

以工作地點而言，總公司 8%、桃園廠 92%。

以國籍分，本國籍 79%、外籍 21%。

以工作屬性分，直接員工 67%、間接員工 33%。

從員工年齡的分佈來看，30 歲以下 13%、30-50 歲 72%、50 歲以上 15%。



■ 5.2.3 新進員工與離職員工

員工是台硝公司最要的資產，台硝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、人性化的管理及良好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，務求瞭解員工的離職原因，並進行慰留與關懷。

2020 年台硝公司的平均離職率為 21%，以下分別依性別及年齡統計 2020 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	16	183	8.75%	40	183	21.86%
女	3	29	10.34%	5	29	17.24%
平均	19	212	8.96%	45	212	21.23%

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	5	28	17.86%	8	28	28.57%
30~50 歲	14	152	9.21%	31	152	20.39%
>50 歲	0	32	0%	6	32	18.75%
平均	19	212	8.96%	45	212	21.23%

■ 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，2020 年計無育嬰留職停薪申請。

■ 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，2020 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

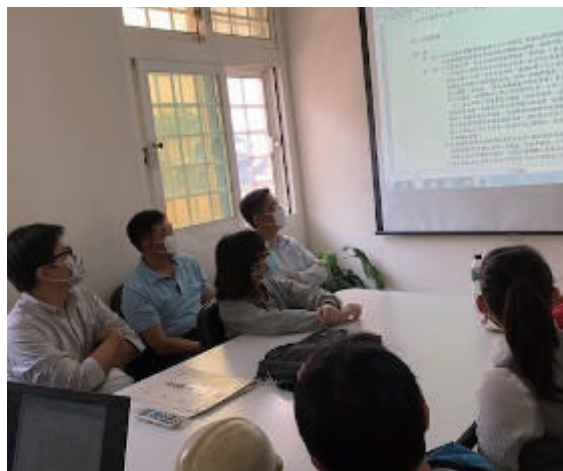
勞資會議，每季至少開會乙次，由勞資雙方代表就各式與全體勞工有關係之事項進行討論，藉以確保員工之勞動權益不受侵犯，並促進勞資和諧。福委會會議，經全公司員工選舉出的委員代表定期開會，針對員工福利相關事宜進行討論並做出決議與執行。



■ 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，除了布達公司政策之外，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

台硝公司提供具市場競爭性的薪資及高於平均水準的職工福利，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、績效表現核發固定薪資外，另有盈餘獎金、夜班津貼、值班津貼、端午節獎金、中秋節獎金、績效獎金等變動薪，且每年均依公司年度營運狀況發給年終獎金及員工紅利。

台硝公司為提升員工的滿意度，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。



■ 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	205 (人)
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	142,342 (新台幣仟元)
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	694(新台幣仟元)
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	656(新台幣仟元)

■ 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。

台硝公司與職工福利委員會各項福利項目：

台硝公司

- 勞保、健保、團保 · 年終獎金 · 端午節獎金 · 中秋節獎金
- 夜班津貼 · 每月超額盈餘獎金 · 結婚禮金、喪葬慰問金
- 員工酬勞 · 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。

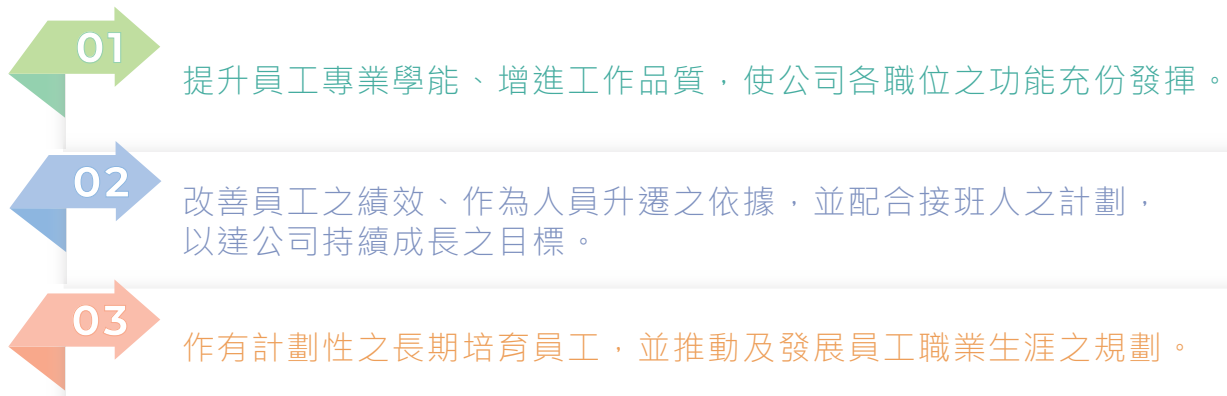




5.5 員工教育訓練

■ 5.5.1 管理程序

台硝公司基於以下三項目標建置完善教育訓練制度：



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；同時也訂定獎勵措施，鼓勵員工考取相關證照。

■ 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，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

本公司的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。2020 年全年教育訓練總時數為 2,921 小時。



5.6 職業安全與健康

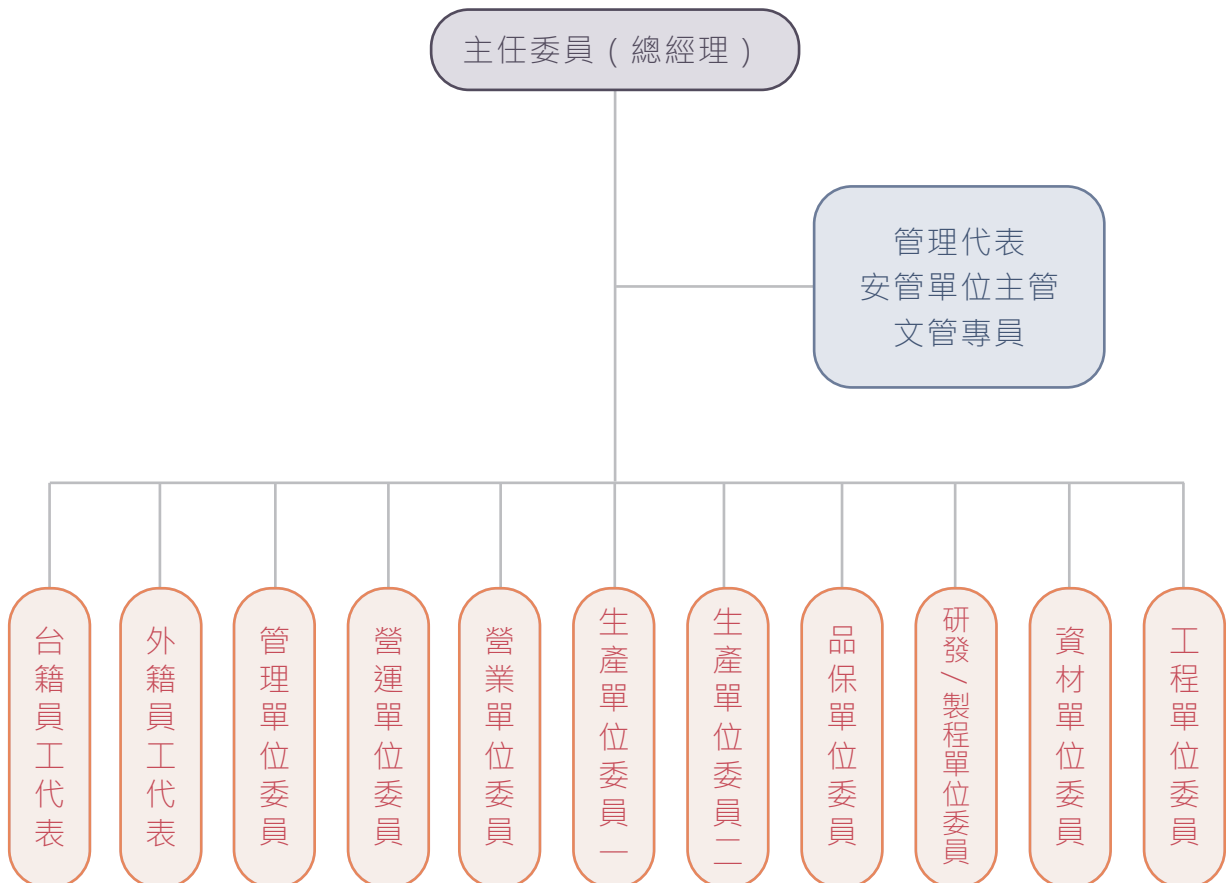
■ 5.6.1 職業安全衛生管理方針

對應之重大主題	社會主題 / 職業安全衛生 (3)、教育與訓練 (4)
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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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>2020 年執行績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 安管部之定期及不定期巡檢缺失共計 163 項，皆已改善完成。 · 作業環境監測項目，皆符合法令容許值。 · 執行危害告知之廠商共計 33 家、476 人次。 · 職業災害共 6 件 (含 3 件上下班交通事故)。
<p>2021 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，並參酌利害相關者的意見，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 作業環境監測

針對各個可能接觸到危害物的作業場所實施作業環境監測，2020年本公司作業環境監測項目如右，皆符合法令規定之容許值：

 化學性因子	有機、特化、粉塵	共 21 點
	空調作業場所	共 19 點
 物理性因子	溫度熱指數	共 2 點
	噪音	共 6 點 (含個人)

■ 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。



另針對勞工健康保護規則第四條第一項規定，本公司特約醫生、護理師實施臨場服務，其服務內容包含健康檢查管理之規劃、重複性肌肉骨骼疾病之預防規劃、職場過負荷之預防規劃、職場母性健康保護規劃及身體或精神不法侵害之預防規劃等。2020 年醫生臨場服務次數為 12 次，護理師臨場服務次數為 72 次。



■ 5.6.5 承攬商管理

為使台硝新(擴)建與改善工程之管理有所遵循，台硝對承攬商之管理訂定管理辦法，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，台硝訂定『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。

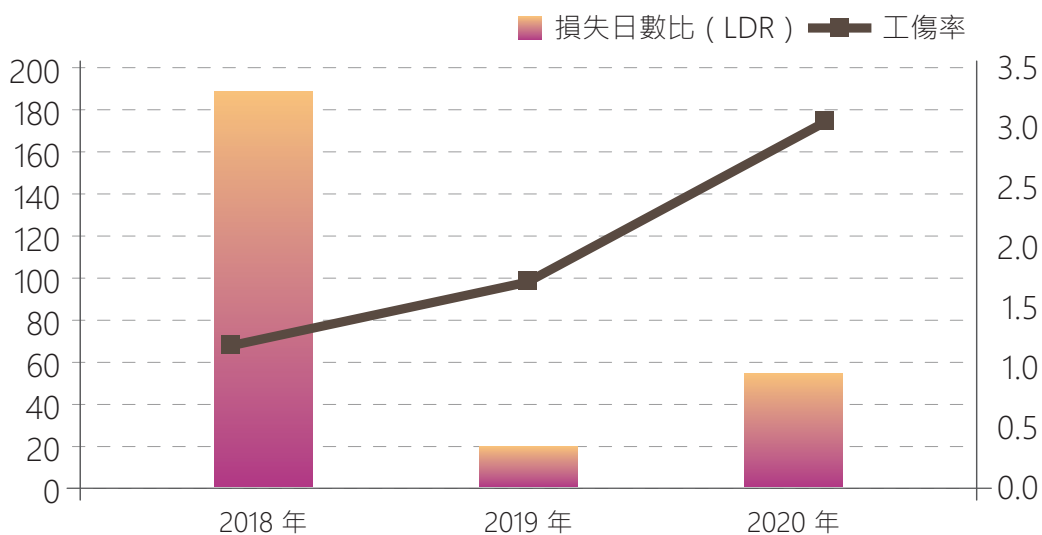




■ 5.6.6 職業災害統計 GRI403-2

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。2020年職業災害統計如下：

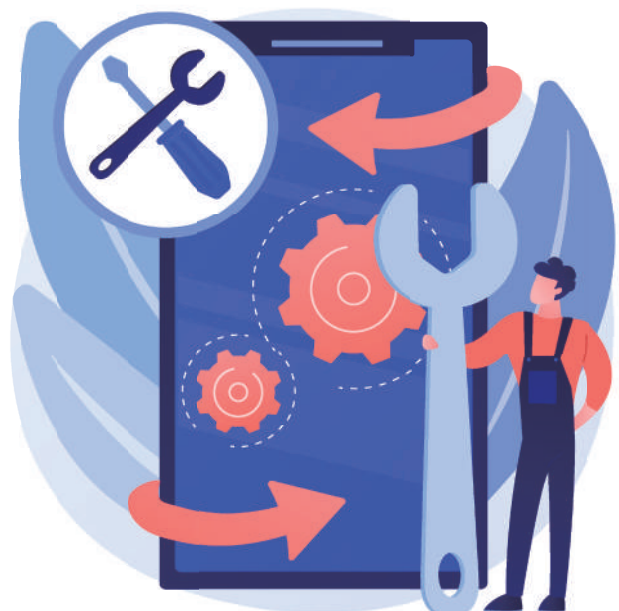
職災類別 / 年度	2018年	2019年	2020年
損失日數比 (LDR)	187.66	19.3	53.94
職業病	0	0	0
工傷率	1.19	1.72	3.05



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。

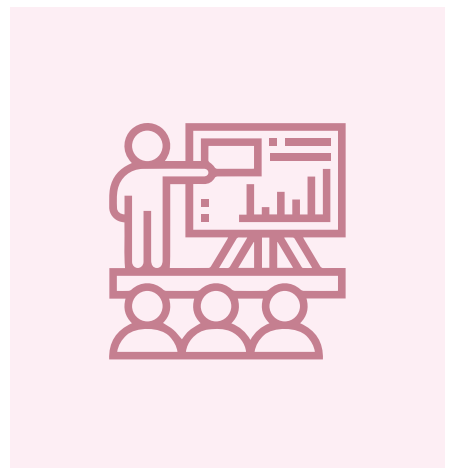
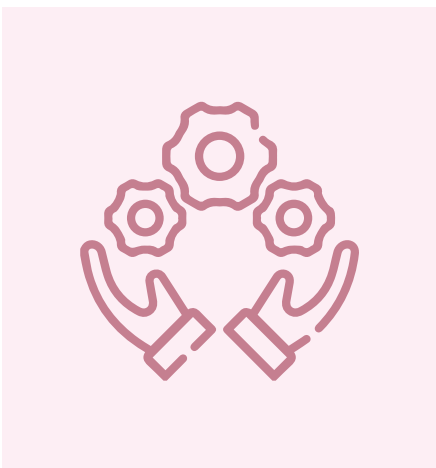
註：

- (1) 損失日數比 (LDR) = $109 \text{ (損失日數)} \times 200,000 / 393,048 \text{ (每月職災統計加總之總經歷工時)} = 53.94$
- (2) 工傷率 = $6 \text{ (受傷人次數)} \times 200,000 / 393,048 \text{ (每月職災統計加總之總經歷工時)} = 3.05$



■ 5.6.7 職業安全衛生教育訓練 GRI404-1

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，2020年內、外部訓練總時數達2921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。





工廠安全管理與應變措施

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 (3)
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"> · 職業安全衛生委員會 · 緊急應變檢討會議 · 運輸緊急應變計畫
安全管理措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防設施管理程序 2. 緊急應變程序 3. 槽車裝卸料作業安全管理辦法
2020 年執行績效	· 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。
2021 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

本公司在產品運送運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，則依台硝之『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。

方能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，安管處同時協助處理之，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。

產品交通運輸目標：零事故。

作法：

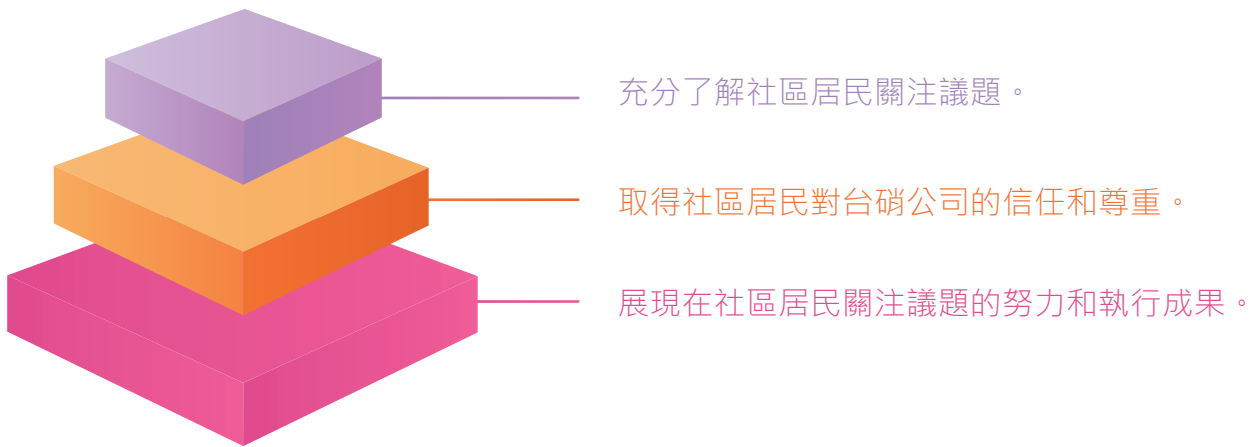


結果 ▶ 2020 年零事故，符合目標。

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 2020 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	2020 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。2020 年贊助社區敦親睦鄰活動實際執行成效：贊助廟慶民俗活動 4 次、學校活動 1 次、社區活動 7 次 (社區發展、端節、秋節、中元節等)、重陽敬老 2 次、守望相助隊活動 1 次。



5.8 供應商管理

5.8.1 誠信原則

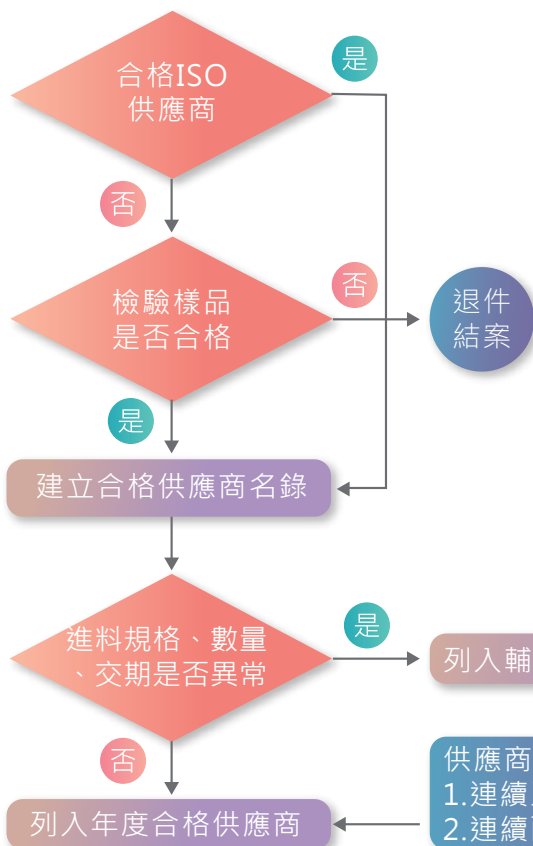
與供應商 / 承攬商簽訂契約時，明訂誠信原則，任一方不得支付關說費、佣金、回扣、餽贈、其他利益或獎金予他方員工，違反者處以懲罰並得終止契約。供應商 / 承攬商須保障本公司免於任何與標的物有關的智慧財產權之侵害，並負其所引起之損害賠償之責。

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。

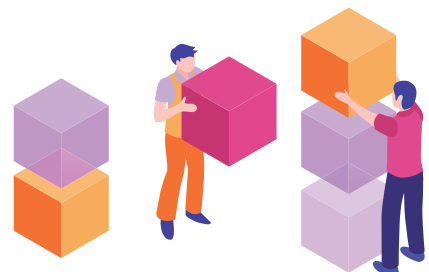
5.8.2 供應商評核

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



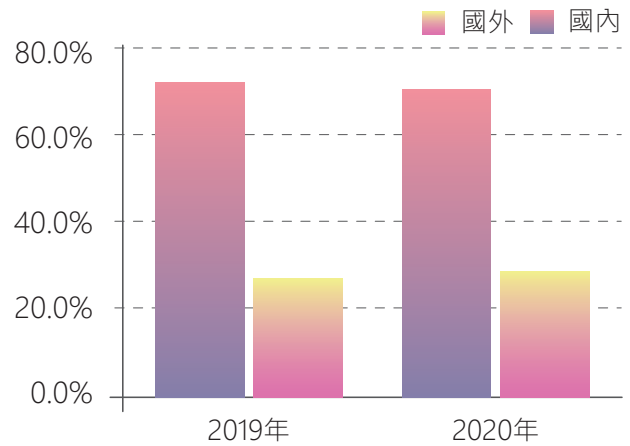
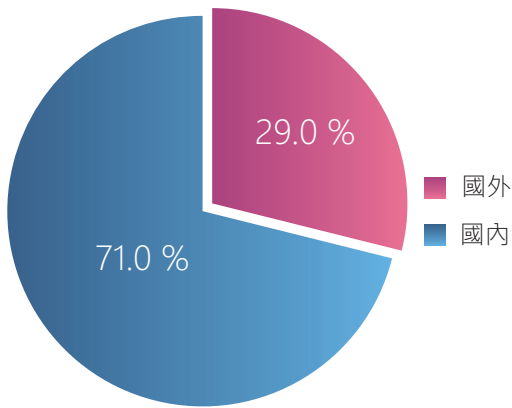
■ 5.8.3 採購本土化

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：

2020 年原料供應商國內外採購比例

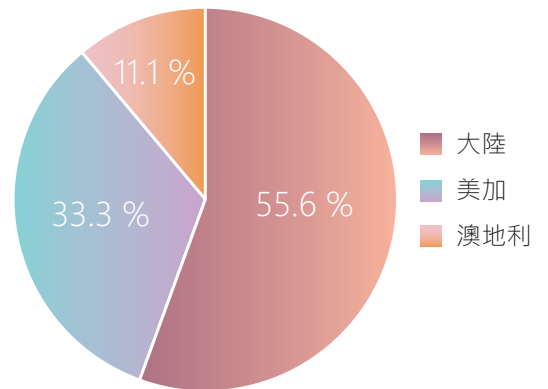
供應商地區	家數	2019 年	家數	2020 年
國外	9	27.3%	9	29%
國內	24	72.7%	22	71%
合計	33	100%	31	100%

2020 年國內外供應商採購比例



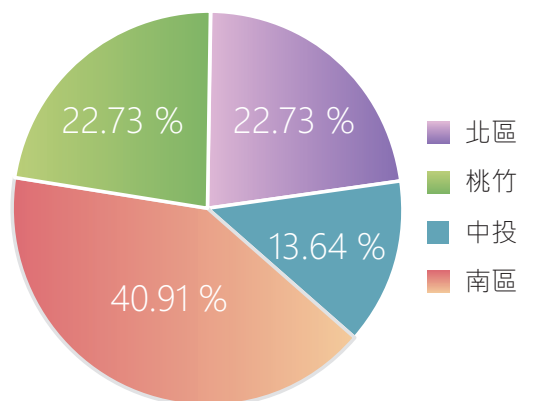
2020 年原料國外供應商地區分佈圖

供應商地區	出口國別	大陸	美加	澳地利	
國外	家數	9	5	3	1
		100%	55.6%	33.3%	11.1%



2020 年原料國內供應商地區分佈圖

供應商地區	(發票地址)	北區	桃竹苗	中投	南區	
國內	家數	22	5	9	3	5
		100%	22.7%	40.9%	13.6%	22.7%





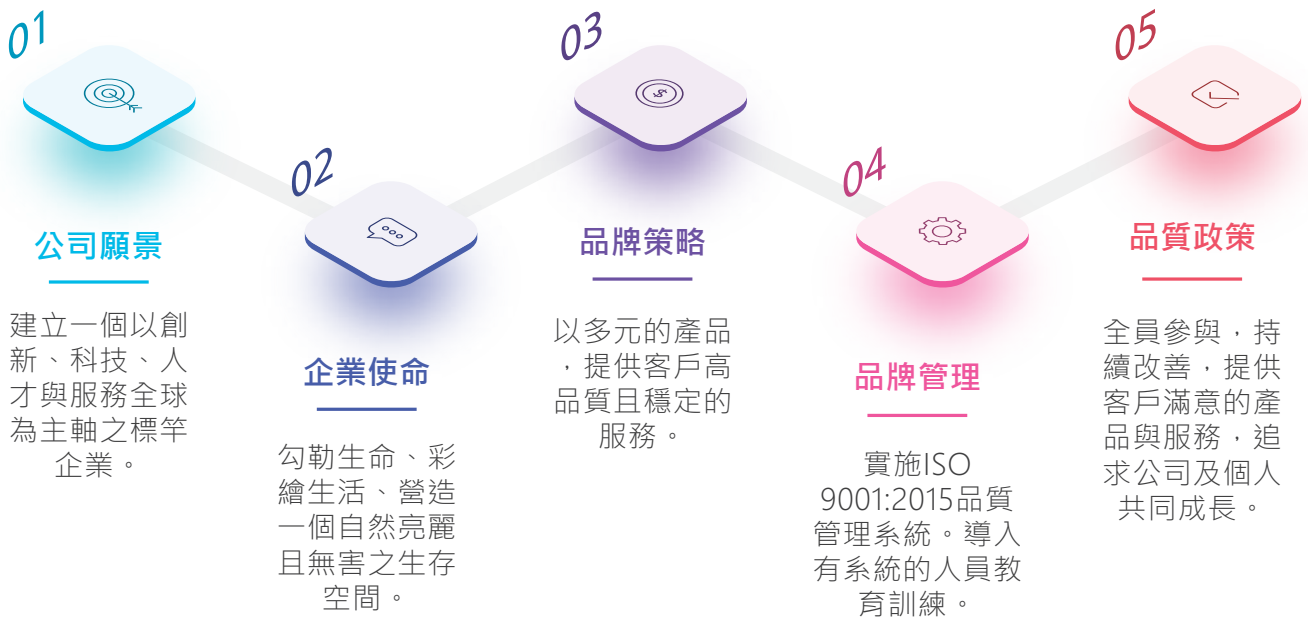
5.8.4 配合實施企業社會責任政策

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

台硝股份有限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集團；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—



■ 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

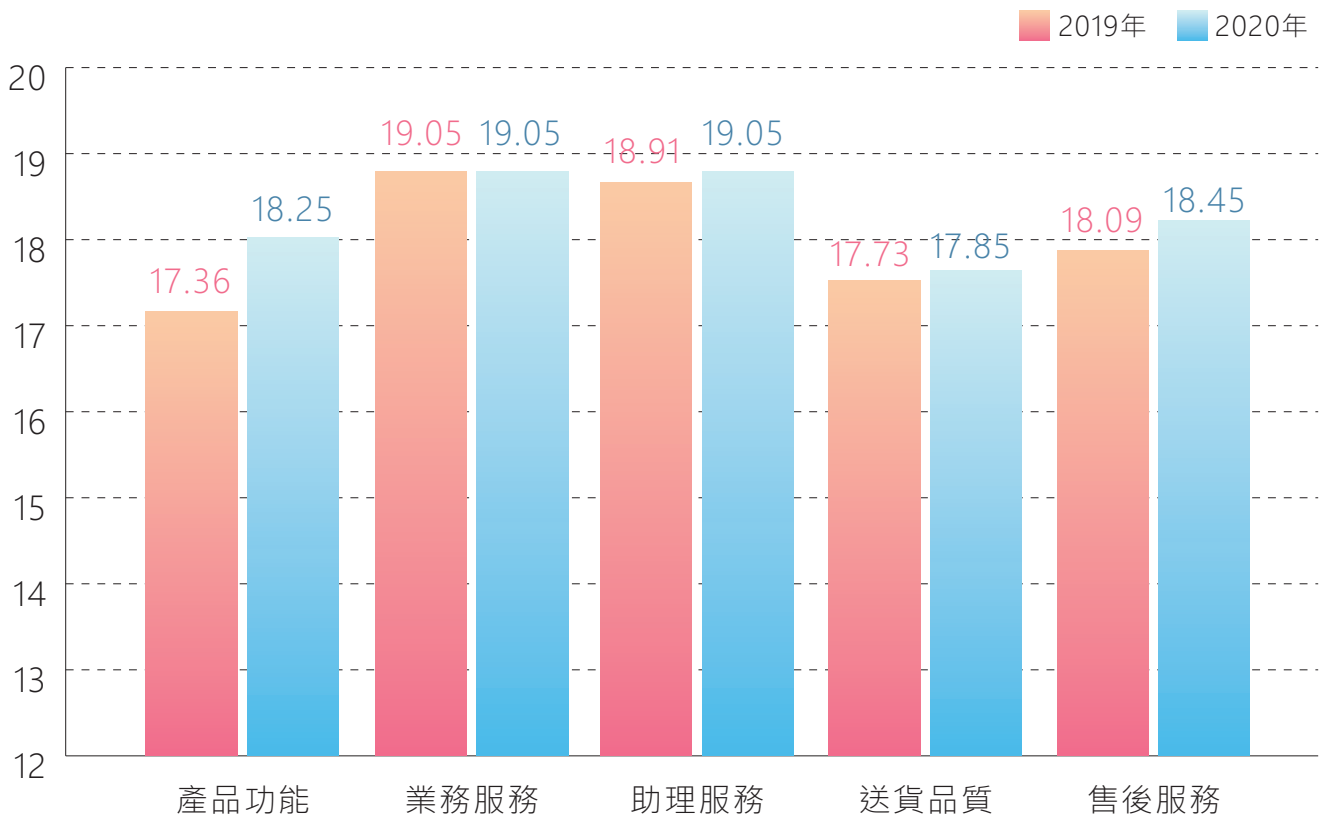
問卷發放對象通常為採購人員，但近年因開發新客戶，樣品檢測對象多為研發或實驗室人員，這類人員對產品的品質有較多想法與興趣，故發放對象增加研發人員，亦可提高本公司對產品品質的了解與問卷回饋。



▶ 作法與成果

以下是本公司 2020 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



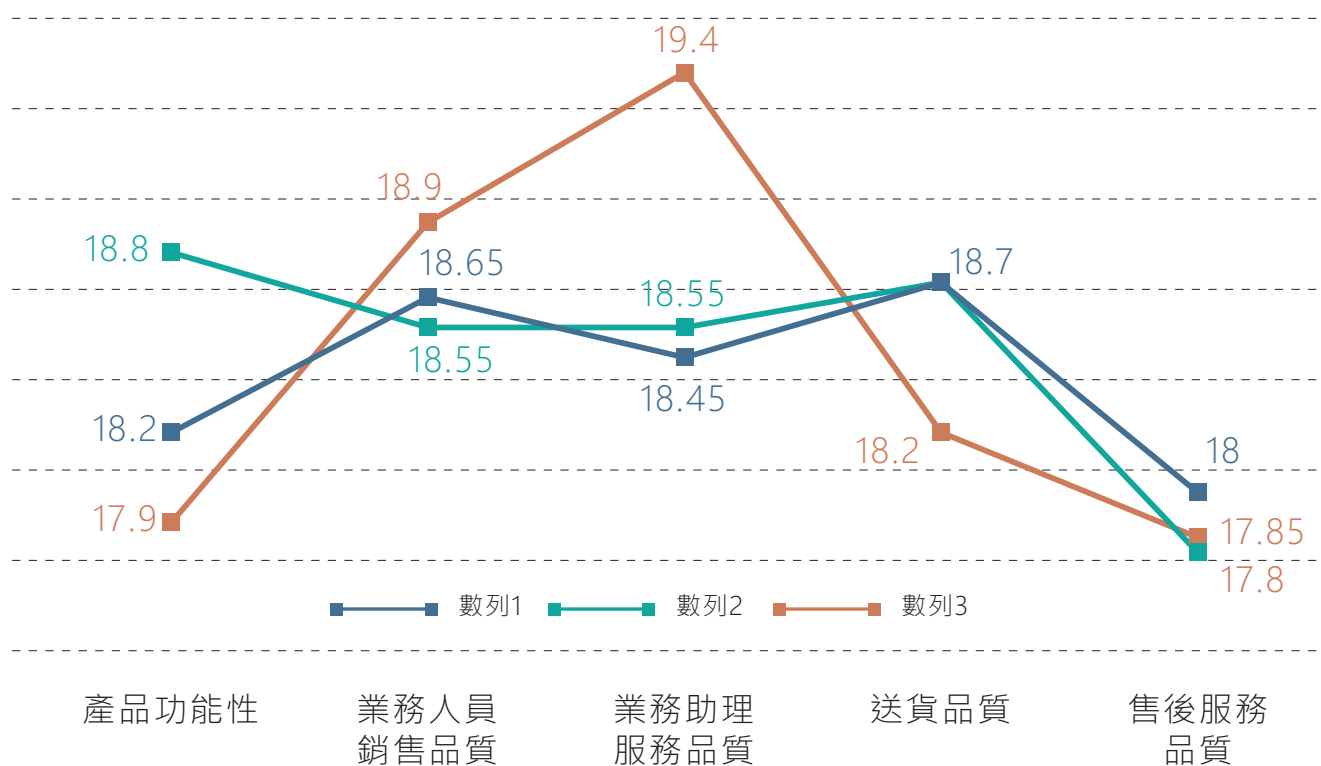
年度	產品功能	業務服務	助理服務	送貨品質	售後服務
2019	17.36	19.05	18.91	17.73	18.09
2020	18.25	19.05	19.05	17.85	18.45

註：每一調查項目滿分為 20 分

2020 年硝化棉調查報告中，整體服務品質稍微提高；整體滿意度調查分數為 92.65 分（總分 100 分），五項的評比都較去年提高，整體平均較去年提高 0.98%，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	項目					總體平均分數
	產品功能性	業務人員銷售品質	業務助理服務品質	送貨品質	售後服務品質	
2018(數列1)	18.20	18.65	18.45	18.70	18.00	92.01
2019(數列2)	18.8	18.55	18.55	18.7	17.8	92.40
2020(數列3)	17.9	18.9	19.4	18.2	17.85	92.15
2019Y & 2020Y 比較	↓ 0.9	↑ 0.35	↑ 0.85	↓ 0.5	↑ 0.05	



2020年電子化學品調查報告中，整體滿意度調查分數為92.15分(總分100分)，整體平均較2019年降低0.25分。



■ 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。2020 年並無客戶因隱私權問題對本公司進行投訴。



GRI 準則內容索引

06

The background image shows a laptop screen with a financial spreadsheet and a business chart. The spreadsheet has columns for months (Jan-16, Feb-16, Mar-16, Apr-16) and rows for various categories like Salaries, Marketing, and Personnel. A business chart is visible on the right side of the screen.

		Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16
13,565		13,565	10,674		
345		347	154		
521		434	178		
0		2,300	189		
12,900		16,646	11,195		
6,000		2,300	5,000		
2,000		5,420	3,000		
8,200		4,900	2,000		
16,200		12,620	10,000		
1,239		190	1,245		
522		431	573		
10,432		-	10,430		
-		532	156		
-		1,243	12		
12,662		19,330	12,100		
19,300		15,333	20,000		
200		150	100		
400		500	350		
683		153	350		
20,583		16,136	10,674		
12,034		13,565	154		
2,900		347	154		
6,000		2,300	5,000		
2,000		5,420	3,000		



■ 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	6
	102-8	員工與其他工作者的資訊	5.2.2 員工組成	41
	102-9	供應鏈	5.8 供應商管理	61-63
	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	27-29
	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	69



■ 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	46
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	62
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	61
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
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量	4.6 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	63
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	50
	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	55
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	48
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.5 員工教育訓練	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	47-48



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	45
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	60
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	63
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	67
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	67
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	67



台硝股份有限公司
T.N.C. INDUSTRIAL CO., LTD.

