



# 定穎電子 企業社會責任報告書



## 目錄

關於本報告書	4
董事長暨執行長的話	7
公司概況	9
利害關係人互動與經營	21
公司治理	29
環境永續	39
客戶服務	55
供應商夥伴	61
員工關懷與發展	69
社會關懷與回饋	83
英國標準協會 (BSI) 獨立保證意見聲明書	87
「依循」選項之 GRI 內容索引－核心	90



## 公司願景、核心價值、企業文化與經營理念



### 經營理念

- 定穎關愛員工** 以安全的工作環境，專業的教育訓練，增進本職學能，幫助員工成長，利潤分享員工。
- 定穎關愛夥伴** 以品質、交期、成本、服務來支持及保證客戶及供應商的市場競爭力。
- 定穎關愛股東** 以綜合競爭力實現創造價值，回饋股東，重視公司治理，確保企業永續經營。
- 定穎關愛社會** 善盡企業社會責任，協助弱勢族群，把握由親而疏、由近而遠的原則，持續推行。
- 定穎關愛環境** 致力研究改良、創新，達成節能增效、無毒減排之環保型生產環境。

## 關於本報告書

本報告書是定穎電子股份有限公司發行的第二本「企業社會責任報告書」。2014 年定穎繼續關注並參與企業社會責任各相關議題，持續與各利害關係人對話，並就其所關心的經濟、環境、社會各面向帶入我們的經營策略與日常營運中；同時，藉著出版本報告書，與社會大眾分享我們在永續經營上的進展與努力，揭示定穎落實企業社會責任的決心。

### 報告範疇

本報告書的內容涵蓋 2014 年度 (2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 定穎永續發展的行動與績效，以及重要利害關係人所關心之永續議題的實行與成果。為了敘述的完整，部分內容也涵蓋 2014 年 1 月 1 日以前及 2014 年 12 月 31 日之後的行動方案與成效。上一次報告的發行日期為 2014 年 12 月，未來每年將持續發行。本報告書的組織邊界涵蓋定穎電子股份有限公司的桃園廠區，及其 100% 投資的孫公司定穎電子 ( 昆山 ) 有限公司，兩者主要業務皆為經營印刷電路板之產銷業務。但在財務數據方面，係採用經會計師 ( 安永聯合會計師事務所 ) 簽證之財務年報資料，涵蓋定穎電子股份有限公司及所有子公司的合併資料。

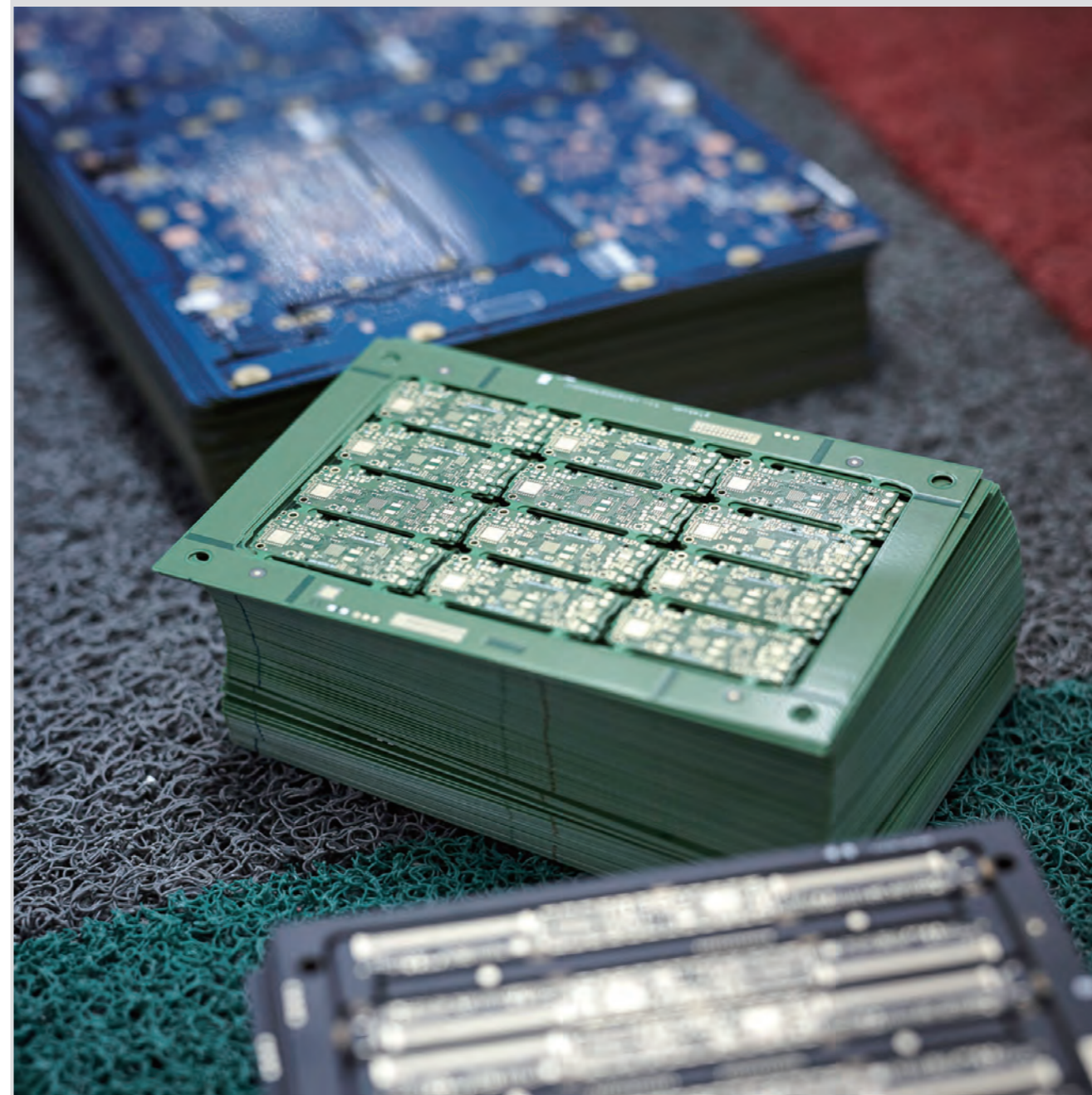
### 報告書撰寫準則及外部保證

本報告書依據全球報告倡議組織 ( Global Reporting Initiative, 簡稱 GRI ) 之第四代「永續性報告指南」( 簡稱 G4 ) 的準則來編撰。報告書內容討論與界定的過程符合 AA1000 保證標準 2008，並經英國標準協會台灣分公司 ( BSI Taiwan ) 查證通過，符合 G4 核心選項及 AA1000 第一類型中度保證等級之要求。



#### 聯絡方式

定穎電子股份有限公司  
 企業社會責任辦公室 劉國瑾  
 地址：33341 桃園市龜山區山鶯路 356 號  
 電話：03-349 3300 分機 7721  
 傳真：03-359 5131  
 E-mail：jean\_liu@dynamicpcb.com  
 Website：www.dynamicpcb.com





## 董事長暨執行長的話

2014 年是定穎集團重回獲利的元年，展現出我們在永續經營上努力的成果！

首先，是過去兩年來我們在「文化」、「組織」和「策略」上的聚焦。「文化」- 感謝同仁們認同定穎『誠信、責任、好學』的文化，一起投入紮根養成，使定穎脫胎換骨擁有無法複製的優勢；「組織」- 在我們找到了對的夥伴之後，放在最適當的位置上，透過分工與合作發揮團隊最大的戰力；「策略」- 我們同心協力以定穎核心能力制訂出贏的策略，向下發展成各部門的目標，藉由所有員工在工作崗位上積極完成個人目標，自然就完成部門和公司的目標。未來，我們仍會努力推行這些對的事！

2014 年定穎在推動企業的持續發展與成長方面，作了以下努力：桃園廠積極轉型，開發綠能產品，並成為軟硬複合板產品之專業生產工廠；兩岸同步進行「六標準差持續改善」，以六標準差的思維模式解決問題的文化已然成形；成立汽車板事業處，重塑生產汽車板的心態和文化，期望在這個信賴度要求極度嚴苛、技術要求快速擴大的市場區隔中，佔有穩健的地位。

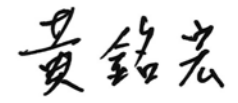
在環境永續方面，桃園廠成功建置 ISO 50001 能源管理系統並通過驗證；同時兩岸透過推動各項節能方案，竭力創造一個節能減排的生产環境，達到『珍愛地球、永續資源』的目標。

在綠化供應鏈方面，定穎邀請供應商夥伴一起合作，帶動相關體系善盡社會責任，以做為提升永續競爭力的契機。本期報告書中，我們專訪三家夥伴，彼此切磋學習，邁向永續共好。

在員工照顧方面，定穎本著『人，是定穎最重要的資產』的核心價值，在照顧員工及管理人性化上盡最大努力，成功凝聚了員工的向心力。在社會關懷方面，定穎凝聚全體員工的愛心與力量回饋社會。年初兩岸同步舉辦公益園遊會，義賣所得全數捐贈給公益團體，昆山廠因此成立了『定穎冠名慈善基金』；桃園廠贊助萬芳啟能中心、自閉症協進會、寶貝狗協會、拾穗關懷協會、龜山工業區等，也深入偏鄉支持復興鄉介壽國中的「射箭隊」與「藝文班」，及數十名低收入家庭學生的才藝學習與發展。

此外，為回應利害關係人的關切事項，本期增加了「行銷溝通」&「水資源」兩項重大考量面之管理方針的揭露。

以上的努力獲得多數利害關係人的肯定，讓定穎承擔企業社會責任的信念更加堅定，期許一步一腳印地達到我們的願景 - 『實現經營理念，成為一個值得尊敬的企業』。

董事長暨執行長 黃銘宏 

公司概況



定穎成立於 1988 年 8 月 18 日，總公司坐落於桃園市龜山工業區，為專業的印刷電路板 (PCB) 製造商。20 餘年來已發展成為資本額新台幣 28.6 億 (美金 9700 萬)、年營業額超過新台幣 100 億 (美金 3.33 億)、員工 6000 餘人的企業，擁有在臺灣桃園市及大陸江蘇省昆山市兩個生產據點。在印刷電路板產業，定穎 2014 年在台灣排名 16 名，世界排名 43 名。定穎目前也參與外部組織 (公協會)，如台灣電路板協會 (TPCA, Taiwan Printed Circuit Association)、桃園縣工業會 (擔任委員) 與龜山工業區管理中心區域聯防組織，定穎將繼續保持並發展與這些組織的良好關係和業務執行。

## 關係企業組織圖



### 全球營運服務網

定穎全球營運服務網包括台灣、中國、美國、墨西哥、德國、日本、韓國、新加坡等國家，均設有子公司或辦事處，以提供全球客戶即時業務、產品服務和技術支援。



丹佛，科羅拉州  
 聖荷西，加州  
 瓜達拉哈拉，墨西哥  
 北卡羅萊納州

德國

新加坡

深圳

桃園

昆山

日本

韓國

- ◆ 工廠
- ◆ 客戶服務中心
- ◆ 銷售代理

商品銷售金額與地區分布			
銷售地區	年度	2014 年度合併	
		銷售金額 (新台幣仟元)	百分比
內 銷		1,285,503	11.95%
外 銷	中國大陸	5,405,000	50.25%
	韓 國	1,204,509	11.20%
	泰 國	886,271	8.24%
	德 國	853,295	7.93%
	馬來西亞	492,068	4.58%
	其他國家	628,668	5.85%
合 計		10,755,314	100.00%

註：收入係以客戶所在國家為基礎歸類。



### 工廠和產能

#### 桃園廠

資本額：新台幣 28.6 億 (美金 9,500 萬)  
 合併總資產：新台幣 110 億 (美金 3.67 億)  
 佔地面積：9560 平方公尺  
 廠房面積：1.91 萬平方公尺  
 產能：15 萬平方英尺 / 月 (高密度連結板)  
 10 萬平方英尺 / 月 (軟硬複合板)  
 員工人數：821 人  
 特色：提供高技術產品

#### 昆山廠

資本額：美金 8,000 萬 (新台幣 24 億)  
 總資產：人民幣 15 億 (新台幣 77.6 億)  
 佔地面積：10.9 萬平方公尺  
 廠房面積：14.2 萬平方公尺  
 產能：250 萬平方英尺 / 月 (傳統板)  
 30 萬平方英尺 / 月 (高密度連結板)  
 員工人數：5,520 人  
 特色：大量生產



### 2014 獲獎榮譽



#### 榮獲華碩電腦「2014 共創雙贏 績優廠商獎」

在董事長及總經理的全力支持下，業務、研發、廠務、產銷團隊發揮整體最大的效益，獲得客戶的信任，在客戶最需要我們的時候，成功量產平板電腦，達成客戶的需求。



#### 榮獲上海環旭「2014 年度最佳供應商獎」

上海環旭電子股份有限公司 (USI) 是一家大型電子製造服務的上市企業，主要以網通、消費電子及汽車電子等高端產品為主。定穎作為其長期合作夥伴，從近百家汽車零件供應商中脫穎而出，被評選為「2014 年度最佳供應商獎」，這是客戶對我們長期努力的肯定。汽車客戶一直強調零缺點，正印證在我們提供上海環旭的產品上，過去一年中我們有 10 個月是 0 DPPM，因著優良的品質，而得到客戶的信任、鼓勵和支持。



#### 榮獲菲律賓三星「2014 最佳供應商品質獎」

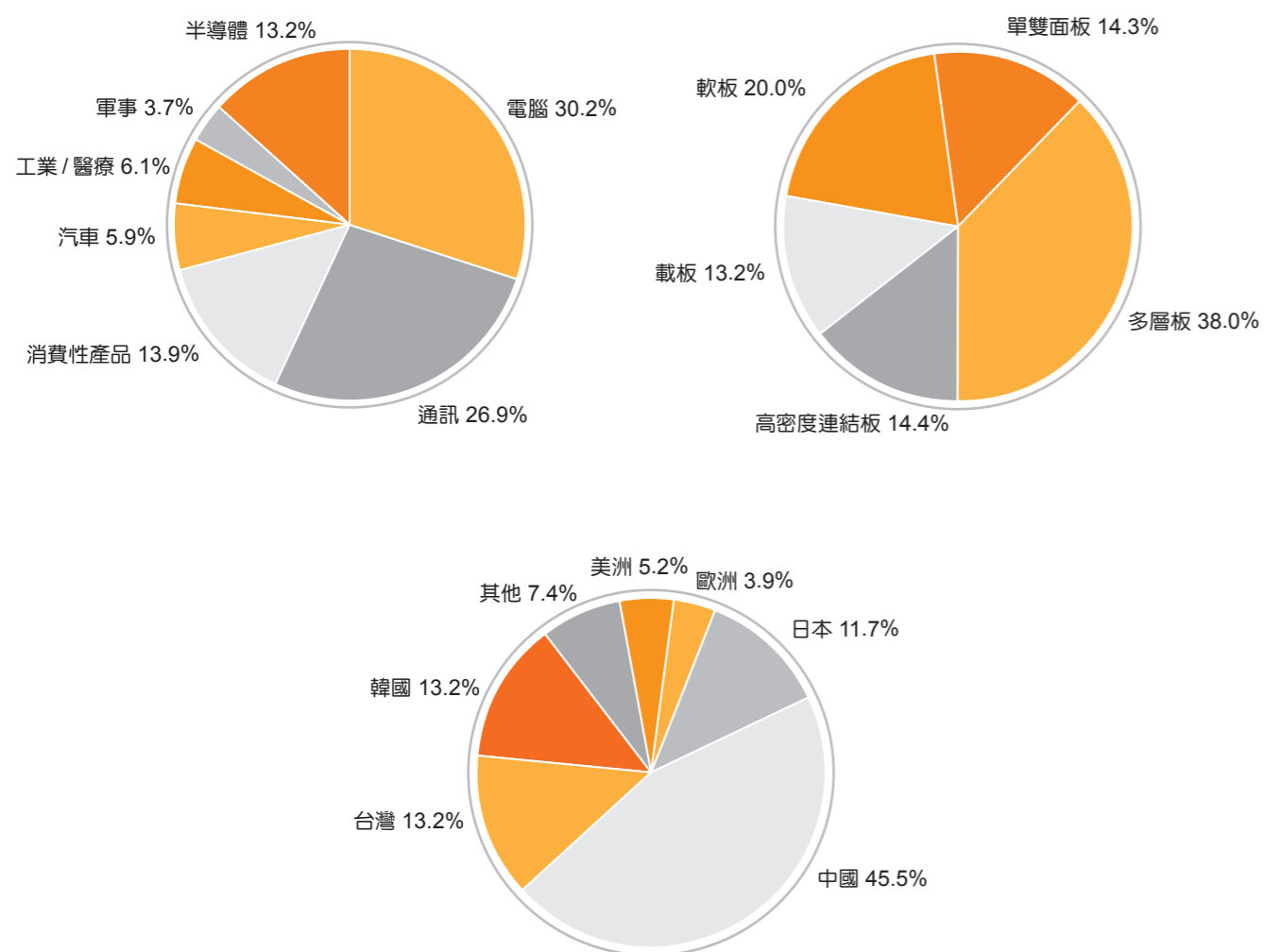
在 2014 年菲律賓三星供應商大會上，定穎獲得「2014 最佳供應商品質獎」殊榮，三星品質常務致詞：「定穎年度品質評價平均得分超過 90，這說明無論是在系統建立與維護層面，還是在實際操作層面，定穎都將“品質”放在重要地位，這是能夠獲得優秀評價的基礎。」獲得以上獎項是昆山廠全體同仁共同努力的結果，意味著菲律賓三星對定穎在產品技術、品質、服務等方面優秀表現的肯定，也是定穎全力落實執行企業經營策略的完美體現。

## 市場狀況

### 全球之現況與發展

根據 Prismark 的分析，2014 年全球印刷電路板產業產值約 574 億美元，較 2013 年的 561 億美元成長約 2.3%。其中有利因素為手機、通訊、汽車、消費性電子產品(如電視)需求增加，桌上及筆記型電腦需求逐漸回穩等；不利因素包括平板電腦需求轉弱，產能供給超過需求，價格下降等。Prismark 預估，2015 年印刷電路板成長率為 2.7%，較 2014 年的 2.3% 小幅增加，2015-2019 年平均複合成長率 (CAAGR) 為 3.1%，呈現小幅穩定成長。

2014 全球印刷電路板依「產品應用」、「技術」及「生產地區」之分布情形



### 台灣之現況與發展

根據台灣電路板協會與工研院產經中心調查統計，2014 年台商兩岸印刷電路板產值為 5,631 億新台幣，較 2013 年的 5,222 億新台幣成長 7.83%，主要成長的動能為順利切入中國品牌商的供應鏈及國際品牌手機的推出與熱賣的帶動。展望 2015 年，台商兩岸印刷電路板產值預估將可升至 5,920 億新台幣，成長幅度約為 5.13%。

## 定類產品應用及市場佔有率

### 2014-2019 快速成長的產品類別

為使營收和獲利都能隨市場的成長而成長，定類透過審慎評估，選擇產品組合包括電腦及周邊產品、消費性電子產品、光電產品、汽車用板、通訊及網路產品等領域。



2014 各產品類型、應用內容及所佔比率

產品別	應用內容	占比
消費性電子產品	平板電腦、電子書、機上盒、液晶電視、穿戴式裝置、LED 照明產品	28%
光電板	大尺寸、中小尺寸	27%
儲存式裝置	硬碟、固態硬碟、記憶模組	21%
汽車板	車載信息娛樂系統、全球定位系統、車身控制元件、電子控制元件	10%
電腦及周邊產品	筆記型電腦、伺服器、工業電腦、光碟驅動器	8%
通訊及網路產品	智慧型手機、通訊產品、路由器、3G/4G LTE 模組	6%
總計		100%

市場佔有率

項目	年度	2014	2013
台商兩岸印刷電路板產值		5,631	5,222
定類合併營收金額		107	101
定類合併營收金額 / 台商兩岸印刷電路板產值 (%)		1.90%	1.93%

單位：新台幣億元

資料來源：工研院產經中心 (IEK)

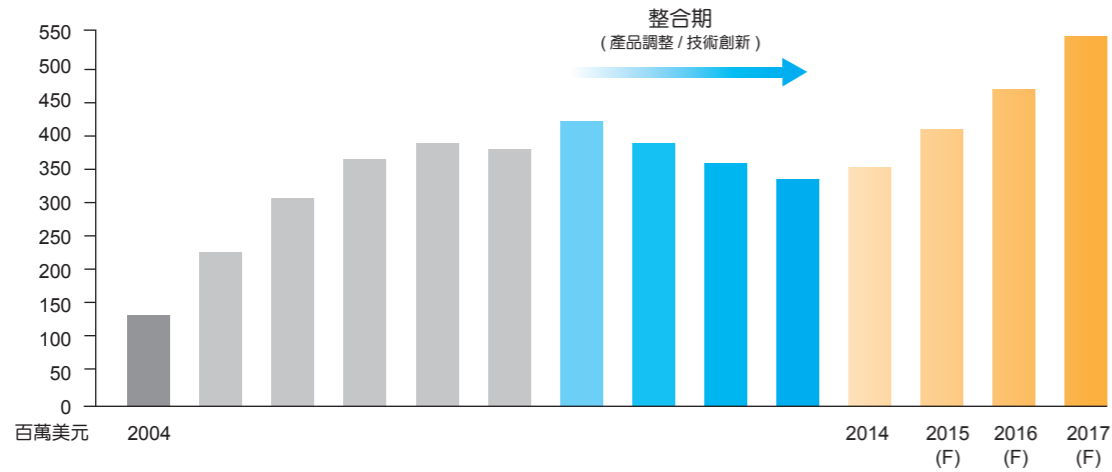
## 財務狀況

定穎 2014 年轉虧為盈，全年合併營收新台幣 107.55 億元，營業利益 2.66%，稅後淨利新台幣 2.39 億元，稅後淨利率 2.22%，每股盈餘 0.85 元。詳細資料請至下列網站參閱合併財務報告暨會計師查核報告書。

公開資訊觀測站：<http://mops.twse.com.tw>

本公司網站：<http://www.dynamicpcb.com>

### 營業額趨勢



### 2014 年營業成果

項目	年度	2014	2013	成長率
營業收入		10,755,314	10,140,523	6.06%
稅後(損)益		239,200	(258,140)	192.66%
獲利率		2.22%	(2.55)%	187.37%

單位：新台幣仟元

### 2014 年財務收支與獲利能力

分析項目		2014	2013	
財務收支	財務收入	10,835,381	10,299,878	
	財務支出	10,540,751	10,558,018	
獲利能力	資產報酬率	2.76%	(1.50)%	
	股東權益報酬率	5.17%	(5.72)%	
	佔實收資本比率	營業利益	10.01%	(10.92)%
		稅前利益	10.30%	(9.02)%
	純益率	2.22%	(2.52)%	
每股盈餘(虧損)(元)	0.85	(0.90)		

單位：新台幣仟元



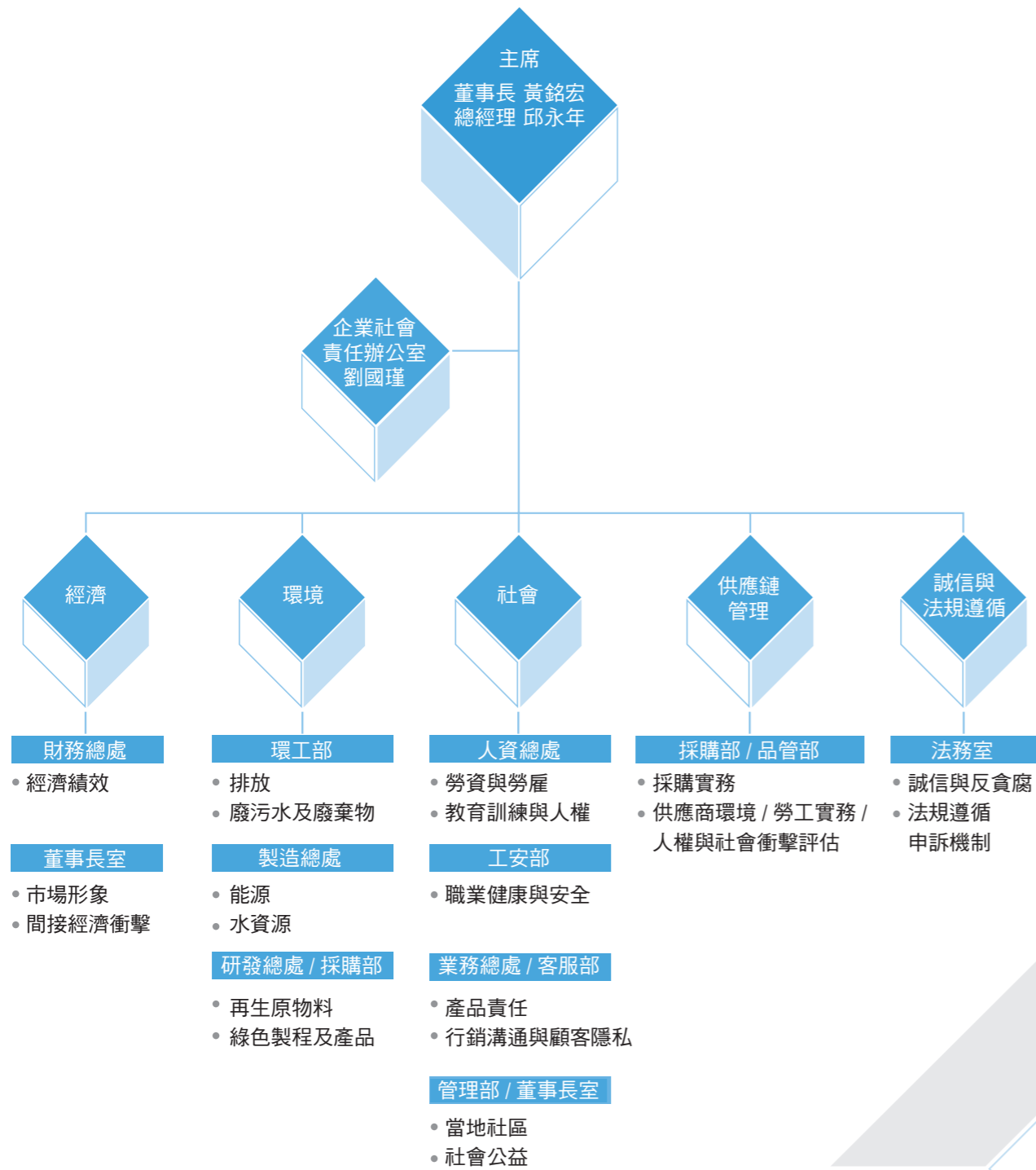
利害關係人  
互動與經營



定穎重視利害關係人的意見與建議，希望透過各樣的管道加強與利害關係人的溝通與信任，並回應其需要和期望。

## 企業社會責任委員會

定穎於 2013 年 5 月經董事會通過成立企業社會責任委員會，並於 2014 年將負責的各部門歸入企業社會責任相關的五大主要議題 - 經濟、環境、社會、供應鏈管理、誠信與法規遵循，並確認各部門的相關職責。



## 利害關係人溝通

定穎與各利害關係人間維持長期的互動，對每一利害關係人都有負責的部門及專人來接收並回應他們的需求。

利害關係人溝通			
利害關係人	對應部門	溝通互動的方式	頻率
股東	股務、發言人	電話溝通、資料提供、法人座談 網頁及公開資訊站上資訊的揭露 股東會	不定期 定期 (月、季) 1 次 / 年
融資借款人	財務	互訪、會議	不定期
客戶	業務、品保、研發	電話、Email、互訪、會議 客戶滿意度調查	不定期 至少 2 次 / 年
供應商	採購、品保、研發	電話、互訪、Email、會議	不定期
員工	人資	面談 公告 經營會議 (課長級以上主管) 公司級月會 健康促進座談會 勞資、宿舍、職工福利委員會議 公司、部門座談會 員工滿意度調查 餐廳滿意度調查	不定期 3-10 次 / 月 1 次 / 月 1 次 / 月 1 次 / 月 各 1 次 / 季 各 2 次 / 年 2 次 / 年 1 次 / 年
政府	管理部、工安	公文 法規政策宣導會	不定期 1 次 / 季
社區	管理部	拜訪 聯歡會	1-2 次 / 年 1-2 次 / 年
非政府組織	管理部、企業社會責任辦公室	工業會會員大會 TPCA 大會 環安主管聯誼會 舉辦或參與社會公益活動	1-3 次 / 年 2 次 / 年 1 次 / 年 4-6 次 / 年

## 利害關係人鑑別

我們鑑別與選擇利害關係人進行議和的方法，是由各部門代表就其營運活動及互動交流時接觸到的利害關係人進行會議討論與鑑別後，於會議中提出了8類主要群體，包括股東、融資借款人、客戶、員工、供應商、政府、社區和非政府組織，作為本年度的利害關係人。

接著依 AccountAbility 組織發行的 AA1000 利害關係人議合標準 (stakeholder engagement standard，簡稱 AA1000SES) 建議考量的五項因素 - 依賴性、責任性、影響力、多元觀點、張力，由財務、業務、人資、工安、環工、採購、研發、廠務、品保、法務等 10 個部門，加上總經理和董事長，鑑別此 8 類群體皆為重要的利害關係人，同時也得到各利害關係人評選各議題的權重。

## 關鍵議題鑑別

為編制此報告書，定類以 GRI G4 的 46 個考量面，再加上「社會關懷與回饋」(回應利害關係人的要求)，共 47 個考量面做成問卷，分別取得利害關係人對各議題的關注程度，以及各議題對組織的衝擊程度，以得到考量面的排序，進行議題實質性的分析。

## 利害關係人的關心程度

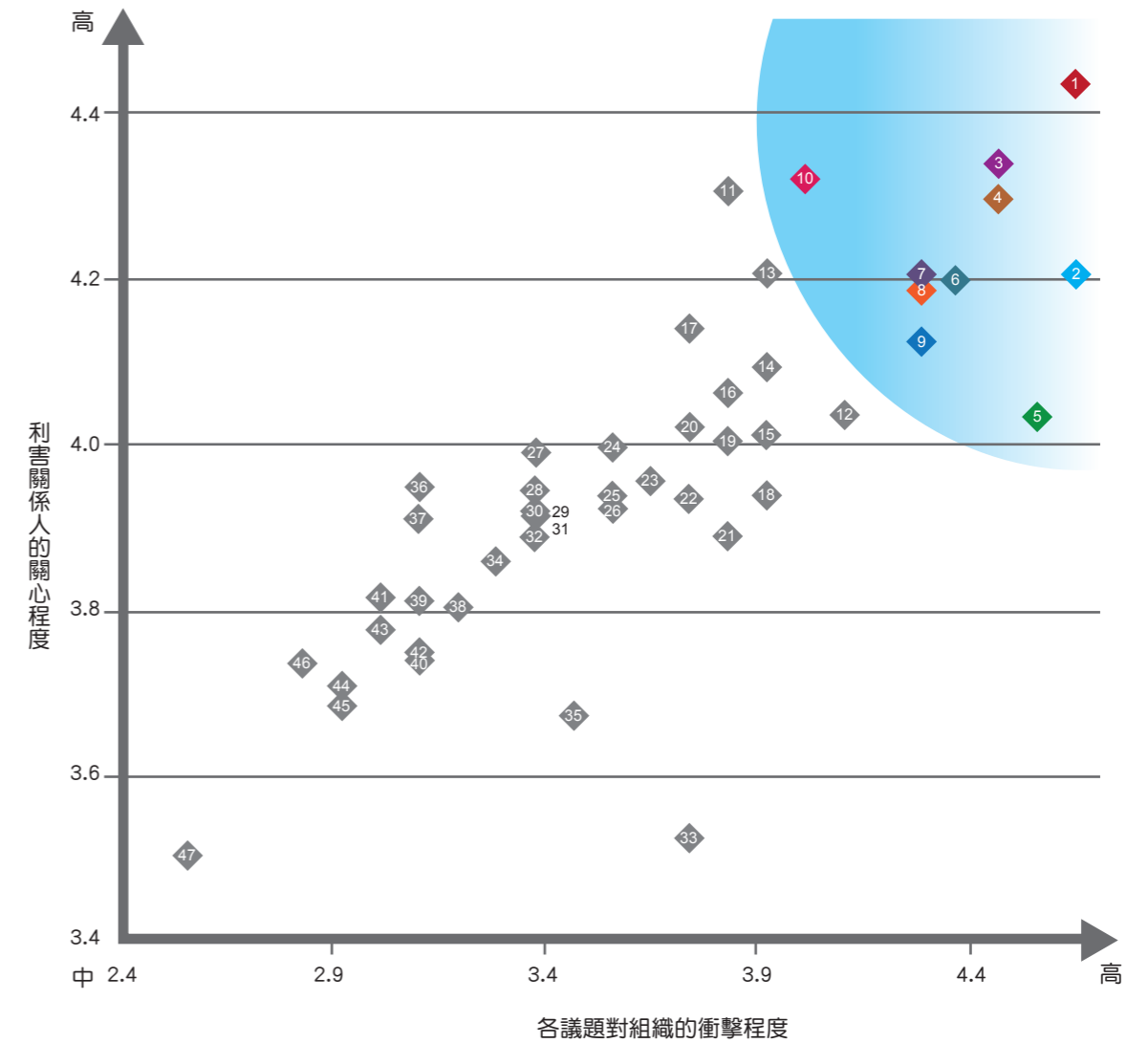
共計回收有效問卷 131 份，分佈如下：

利害關係人	股東	融資借款人	客戶	員工	供應商	政府	社區	非政府組織
問卷回收份數	11	11	20	30	48	2	6	3

## 各議題對組織的衝擊程度

由公司內部代表人(董事會成員及協理級以上主管)填寫，以了解組織對各議題的影響程度及各議題對組織可能的長期影響程度，共計回收有效問卷 11 份。評估的要素主要有五項 - 衝擊的可能性、衝擊的嚴重性、某個考量面帶來風險或機會的可能性、對組織長期績效衝擊的重要程度、組織從衝擊中發展或獲得優勢的機會。

我們選出前十大重要議題做深度回應，與去年相較，今年增加了「行銷溝通」和「水」兩項考量面。我們將在後續章節中揭露這些重大考量面目前的績效指標及管理方針 (Disclosures on Management Approach，簡稱 DMA)。



- 1 經濟績效
- 2 產品責任法規遵循
- 3 廢污水和廢棄物
- 4 環境法規遵循
- 5 行銷溝通
- 6 產品及服務標示
- 7 顧客的健康與安全
- 8 顧客隱私
- 9 勞資關係
- 10 水
- 11 排放
- 12 勞工實務問題申訴機制
- 13 職業健康與安全
- 14 社會法規遵循
- 15 訓練與教育
- 16 勞僱關係
- 17 能源
- 18 環境問題申訴機制
- 19 整體情況
- 20 產品及服務
- 21 童工
- 22 市場形象
- 23 供應商環境評估
- 24 社會關懷與回饋
- 25 當地社區
- 26 原物料
- 27 生物多樣性
- 28 反貪腐
- 29 社會衝擊問題申訴機制
- 30 不歧視
- 31 強迫與強制勞動
- 32 交通運輸
- 33 採購實務
- 34 人權問題申訴機制
- 35 間接經濟衝擊
- 36 供應商社會衝擊評估
- 37 女男同酬
- 38 保全實務
- 39 原住民權利
- 40 評估
- 41 員工多元化與平等機會
- 42 結社自由與集體協商
- 43 投資
- 44 反競爭行為
- 45 供應商勞工實務評估
- 46 供應商人權評估
- 47 公共政策

## 議題邊界設定

考量此十大議題在組織內、外部是否重大而設定各議題的邊界。

重大議題邊界設定								
項目	重大考量面	類別	子類別	組織內		組織外	管理方針	對應指標
				定類	子公司與合資公 定類(昆山) 嵩達			
1	經濟績效	經濟			✓		依公司設立的營運目標，設定個部門管理指標(KPI)，定期檢討並提出改善因應對策；資訊正確透明；鼓勵創新。	G4-EC1, G4-EC3, G4-EC4
2	法規遵循	社會	產品責任	✓	✓		藉由稽核室、法務室、專業人員及完整的工作規範，避免在產品與服務的提供與使用或環境等議題上，因疏漏而違反法規。	G4-PR9
3	廢污水和廢棄物	環境		✓	✓		符合法規，並持續降低廢污水排放量、提高廢棄物回收率。	G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN25
4	法規遵循	環境		✓	✓		落實法規查核、遵循法規、持續宣導、發展互相學習之環境。	G4-En29
5	行銷溝通	社會	產品責任	✓	✓		傾聽客戶的聲音，並致力建構以客戶需求為導向、主動及具高效率的回應機制。	G4-PR6, G4-PR7
6	產品及服務標示	社會	產品責任	✓	✓	✓ (客戶)	依產品實際性質及客戶要求做明確標示。	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5
7	顧客的健康與安全	社會	產品責任	✓	✓	✓ (供應商)	針對產品設計可能改善健康和安全的方面，提供建議給客戶；生產原料和製程100%符合RoHS無有害物質官定，並盡力節約資源的使用；持續提供符合國際法規及客戶滿意的產品。	G4-PR1, G4-PR2
8	顧客隱私	社會	產品責任	✓	✓		藉著與員工簽訂保密協定、客戶資料加密、異地備份等方式，保護客戶隱私資料，避免外洩或遺失。	G4-PR8
9	勞資關係	社會	勞工實務與 尊嚴勞動	✓	✓		暢通溝通機制、堅守誠信規範。	G4-LA4
10	水	環境		✓	✓		推動節水回收再利用，持續改善。	G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10



# 公司治理

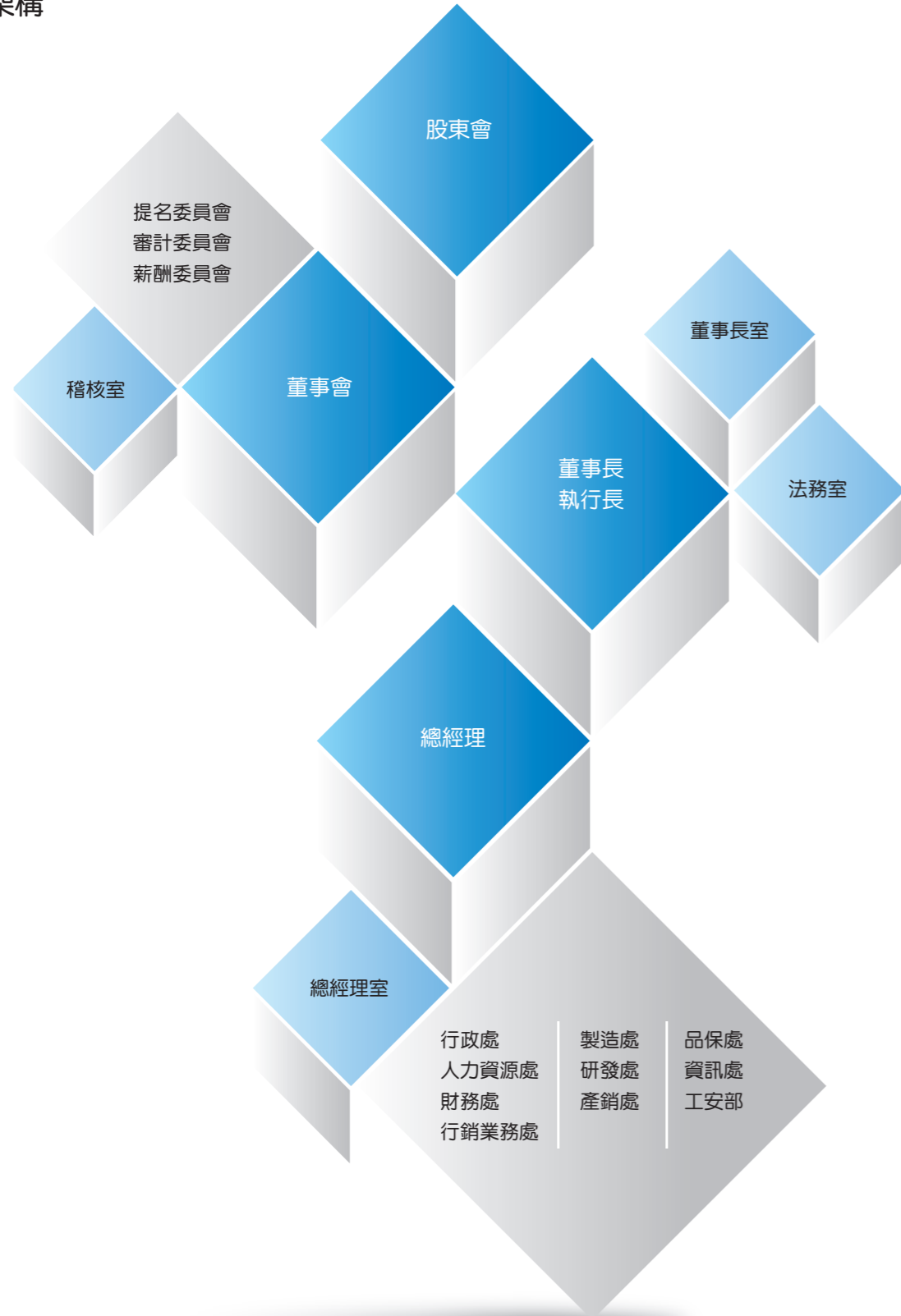




定穎以建立良好之公司治理制度與架構、保障股東權益、尊重利害關係人權益、提升資訊透明度作為永續發展的策略及長期創造價值的關鍵。

## 公司治理架構

### 組織架構



## 公司治理各階單位權責範圍及執掌

主要權責範圍及執掌			
股東會			公司之最高決策單位。
	董事會		依據股東會之決議及章程之規定行使職權。為公司平日之最高決策單位。
		董事長	對外代表公司。依據董事會授權之範圍於公司行使職權。
		提名委員會	定期檢討董事會的架構、人數及組成，向董事會提出建議。制訂提名政策並物色具備合適資格的人士。
		審計委員會	審查本公司會計制度、財務狀況及財務報告程序。審查本公司財務報告之編製是否真實、完整及透明。
		薪酬委員會	訂定並定期檢討本公司董事及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
		稽核室	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。
		法務室	各項合約之制定或審查。各項內部法律事項之諮詢與對外法律事項的聯繫窗口。
		執行長	決定企業未來發展方向。訂定公司長、中、短期經營之方針、策略、計劃、目標擬定、推行與檢討。
		總經理	為公司管理事務並代表公司。內控制度之設計與執行。人事升遷、各項預算及銷售或生產計畫之核准。

## 董事會

2014 年底，定穎董事會由七位擁有豐富經營經驗或學術經驗的董事所組成，其中包含兩位獨立董事。

董事為：現任董事長暨執行長 黃銘宏先生、現任總經理 邱永年先生、前任執行長 江文佑先生、中華開發創業投資股份有限公司、穩鑽投資有限公司。

獨立董事為：台灣科技大學資訊工程系教授 李育杰先生、立盈科技(股)公司財務長 林俊弘先生。

2014 年底董事會之組成						
職稱	姓名	性別	年齡層	具有五年以上工作經驗及下列專業資格		
				商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公立大專院校講師以上	商法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗
董事	黃銘宏	男	30-50 歲			✓
董事	邱永年	男	50 歲以上			✓
董事	江文佑	男	50 歲以上			✓
董事	中華開發創業投資(股)代表人：殷志卓	男	30-50 歲			✓
董事	穩鑽投資有限公司代表人：魏崑楠	男	50 歲以上			✓
獨立董事	李育杰	男	30-50 歲	✓		✓
獨立董事	林俊弘	男	30-50 歲		✓	✓

## 功能性委員會

定穎的功能性委員會包括：提名委員會(2007 年)、薪酬委員會(2007 年)、審計委員會(2012 年)、企業社會責任委員會(2013 年)，相關組織規章可由定穎網站點閱參考。

## 法規遵循

### DMA:

政策：遵守法規、杜絕違規。

承諾：掌握法規、持續宣導。

目標：落實法規查核、遵循法規、發展互相學習之環境、避免在產品與服務的提供與使用或環境等議題上，因疏漏而違反法規。

資源：善用網路資源，並設有稽核室、法務室、專業人員及完整的工作規範。

行動：1. 稽核室每年依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則第 13 條」規定，依風險係數，衡量評估經營績效、財務業務、法令遵循、內部管理等，提出年度稽核計劃，送交審計委員會同意後，提請董事會通過並據以確實執行。

2. 專業部門接收、管理並保存最新法規的要求，直接向董事長及總經理報告。

3. 每月執行法規鑑別、簽核、宣導。

4. 法務室給與專業諮詢與指導，並於需要時與外部單位進行溝通。

驗證量測：主管機關查核紀錄統計。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

定穎稽核室每年依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則第 13 條」規定，依風險係數，衡量評估經營績效、財務業務、法令遵循、內部管理等，提出年度稽核計劃並執行，稽核結果直接向董事會報告，以確保公司的營運正常並符合法規要求。

對於最新環境法律和法規的要求，定穎設有專業部門及完整的工作規範，能持續保持接收、管理、保存及執行最新的規定，並能直接向董事長及總經理報告，以便於第一時間因應做出改善，避免遭致罰鍰或制裁。此外，定穎設有法務室，設有專職律師及法務人員給與專業諮詢與指導建議，於需要時與外部單位進行溝通。

定穎近三年來都未有因產品與服務的提供使用、環境議題或其他議題違反相關法律和法規而被罰款的事件，也沒有非罰款的制裁，從而很好的維持我們在政府及同行間的商譽。

## 企業道德與理念

定穎經營理念以遵守法律和法規為底線，但在「誠信、責任、好學」企業文化的潛移默化中，及在「關懷員工、夥伴、股東、環境、社會」的實際執行上，把企業道德和標準拔高，並成為全體員工遵行的準則。

### 倫理與誠信

- ◆ 「董事、監察人及經理人道德行為準則」之管理辦法，訂定相關人員道德行為規範，涵括防止利益衝突、避免圖私利之機會、保密責任、公平交易、保護並適當使用公司資產、遵循法令規章、鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為。
- ◆ 「員工道德行為準則」訂有防止、迴避利益衝突之規範，為所有員工所遵循。
- ◆ 財務報表及相關資訊之揭露，不得有任何重要錯誤，所有帳簿表冊、紀錄，或其他對公眾揭露之資訊，應完整、允當、正確與及時反應所有交易及資產處分；任何個人或其他受其指示之人，均不得直接或間接以強迫、操縱、誤導或詐騙等方式，影響公司或會計師。內部稽核人員則依各辦法所訂之規範，定期查核。
- ◆ 「CEO 信箱」提供員工、商業夥伴、第三方及客戶等書面投訴或檢舉公司內部任何貪污、行賄及不誠信的行為。此信箱全公司僅有 CEO 能過目，並由其親自處理、回覆並絕對保密，以有效遏止不誠信經營的發生。CEO 信箱不僅於所有新進員工入職訓練時知道，且對於所有對外合約中均設有此條款告訴商業夥伴、第三方及客戶發現我們有違法或不誠信行為時的投遞管道。
- ◆ 只要員工認為有不合理的管理或制度都可以通過「不合理信箱」反應，為了避免黑函，要求員工實名提出，同時為了保護員工，僅有人資部最高主管有權限開啟，並將員工姓名部分遮掩，投訴內容重新以電腦打字

避免被認出字跡。藉由員工的監督，更好的執行公司倫理規範。不合理信箱於所有新進員工入職的第一天就通過入職訓練知道此信箱的功能及投放等相關規定。2014年，我們一共處理了211件不合理信箱。

- ◆ 定穎與所有往來的商業夥伴皆簽署有品質合約、採購承諾書、廉潔承諾書及不使用有害物質保證書等，讓商業夥伴也能接受我們企業文化的喧染，更好的執行倫理道德與誠信合法經營。

## 反貪腐

我們對反貪腐的管理方針為：對所有員工，於《聘僱契約》中清楚約定廉潔條款，對特定部門員工，例如研發處，要求處內人員額外簽署《廉潔承諾書》，都是避免員工因私利導致公司損失；對所有商業夥伴，往來前我們會要求簽署《廉潔承諾書》，除了要求商業夥伴不得私下對我們員工吃飯、送禮等行為外，還進一步要求商業夥伴承擔主動通報我們員工有此要求時的義務，減少不正當往來，造成公司損失。

同時，為鼓勵員工、商業夥伴或第三人主動提供貪腐信息，定穎頒布《舉報獎勵作業辦法》，設立CEO信箱(ceo@dynamicpcb.com)，專門接受各方對我們員工或商業夥伴涉及違法案件的舉報。對於每一封來信都由CEO親自審閱，如涉嫌重大，交法務室進行核實。如查證屬實，涉及犯罪者，移送檢警部門處理，如有追回損失者，舉發者會獲得一定比例的獎勵措施。我們集團的所有營運據點皆全面徹底執行。

2014年，CEO信箱交由法務室核實的案件共有4件，合計追回全部損失新台幣50餘萬元，停止4家商業夥伴往來，並進行內部人事調整，以防止相關情事再發。

## 反競爭行為

定穎有完整、專業的人員及團隊，對於反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為進行事前審查及法律風險評估，並直接與董事長及總經理報告，以便能在第一時間作出反應，避免遭致訴訟。

自公司成立以來，定穎從未涉及任何反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟。

## 維護並保障人權

定穎嚴格遵守國內外勞動及人權的規範，公平對待與尊重所有員工，依照就業服務法令提供平等的工作機會給所有求職者，不雇用童工、平等對待員工、禁止強迫性勞動，員工在合法權益遭受侵害或不當處置且無法合理解決時，提供「不合理信箱」做為申訴管道，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。2014年定穎無人權問題申訴的案件。

定穎導入EICC電子行業行為準則(Electronic Industry Code of Conduct簡稱EICC)，除強調人權保障外，並注重商業道德；桃園廠及昆山廠皆接受重要客戶委託之國際檢驗公司來廠進行人權稽核，並順利通過稽核。

定穎訂有「衝突礦產」政策與承諾，也要求商業夥伴配合此政策並執行，避免使用來源不當之原物料，以符合國際趨勢及客戶要求。我們的「衝突礦產」政策可由定穎網站點閱參考。

## 投資

定穎設有法務室，直接隸屬於董事長，對所有的投資協定及合約內容進行嚴格審核，不僅內部就員工權益及勞動環境有嚴格保護，對於外部廠商也會嚴格要求，特別是如涉及重要投資協定或合約時，簽約對象是否重視EICC亦為我們所特別重視者。為落實相關條文，如就投資協定及內容中所涉之人權條款均會特別審視及要求。2014年並無此類重大投資案。

## 風險管理

定穎將主要風險類型歸納為策略面、營運面、財務面、危害面及其他潛藏的風險因素，分別由財務、研發、管理、工安、法務等部門負責，以持續評估外部經濟、社會、環境的變化對組織的衝擊，而產生預警及對應的機制，2014年各風險事項的內容詳列於年報中。為更好的辨識及核準各項風險之優先順序，尤其是策略帶給組織的高風險，定穎於2015年成立風險管理委員會，直屬審計委員會，定期向董事會報告。

## 經濟績效

### DMA:

政策：成長並獲利。

承諾：關心員工、夥伴、股東、環境、社會。

目標：達到設定的營運目標，並力求在各利害關係人及公司長期發展之間達到均衡。

資源：由上到下，同心合意。

行動：1. 相關部門的關鍵績效指標(KPI)，皆與公司營收和獲利目標掛勾，每月評核短期目標結果，提供策略性回饋訊息，以持續檢討內容和方向。

2. 資訊即時、正確、透明。

3. 鼓勵創新以創造價值。

4. 設提案獎勵制度。

驗證量測：營運實績(依財務報表)與目標比較。

適用：◆一般DMA ◆特定DMA

範疇：◆組織內 ◆組織外

本報告書除了依國際財務報告準則(International Financial Reporting Standards, 縮寫IFRS)於公司概況中提供合併財務績效資料之外，為更好評估我們對當地的經濟影響，故也依G4的架構，提供組織全球營運所產生的直接經濟價值，及依基本要素分配的經濟價值，所有數字皆取自經會計師查核簽證之報告內容。

組織經濟價值				
項目	基本要素	2014	2013	增減 %
公司產生之直接經濟價值	收入(含銷售淨額、金融投資收入、資產銷售收入)	10,396,441	9,766,761	6.45%
分配之經濟價值	營運成本	8,056,934	8,024,757	0.42%
	員工薪資和福利	2,026,786	1,896,570	6.87%
	支付出資人的款項	59,849	94,311	-36.54%
	支付政府的款項	0	80	-100.00%
	社區投資	3,998	3,541	-24.57%
留存之經濟價值		248,874	(252,499)	198.56%

單位：新台幣仟元

註：以上數字不含高達

2014年定穎產生之直接經濟價值增加了6.45%，而營運成本僅增加0.42%，顯示利用較少資源創造出更高價值的成果。員工薪資和福利增加6.87%，呼應定穎『人，是定穎最重要的資產』的核心價值。此外，支付出資人的款項減少，係因營運改善，帶來資金需求減少所致；支付政府的款項減少，係因累積虧損抵扣稅額所致；社區投資較2013年增加，係因增加鄰里的環境改善所致。定穎桃園廠及昆山廠在2014年皆未獲得政府重大財務補助。

此外，為有足夠的資源善盡企業社會責任，並更有彈性的將資源應用於各營運據點，董事會於2014年12月通過修訂「社會公益捐贈辦法」，年度累積稅前淨利提撥由0.5%增為1%，且不限於台灣地區使用。在董事酬勞、員工紅利、盈餘分派、股利政策等方面則無變動，請參照公司章程第二十六條。



## 發展與成長

為達到企業永續的目標，定穎以其在技術、人才、經驗的核心競爭力，配合產業未來發展趨勢，於 2014 年推動企業的持續發展與成長，作了以下努力：桃園廠積極轉型，以成為軟硬複合板之專業製造工廠為發展目標；成立汽車板事業處，在未來的十年計劃中，讓定穎成為最優秀的汽車板供應商之一；兩岸同步推動「六標準差持續改善」，改進體質並增強競爭優勢。

### 開發軟硬複合板

定穎於 2011 年開始投入軟硬複合板市場，主要應用在鏡頭模組、手機 / 藍芽產品、液晶顯示面板、電池模組及穿戴式裝置等。隨著市場需求逐漸增加，在進一步考量桃園廠的技術能力及產能的適配性後，2014 年決定要朝向成為軟硬複合板之專業製造工廠而努力，除了購買專用生產設備外，亦網羅業界開發、製程技術及製造之人才，成立專業團隊，逐一克服產品設計能力的建立、生產經驗的傳承和品質意識的扎根等三大挑戰，透過詳細完整的教育訓練、SOP 標準化、持續的練兵與不斷從錯誤中學習和改善，定穎的軟硬複合板已成功地被多家客戶認證並開始量產。

### 成立汽車板事業處

定穎早在 2001 年即已開始發展汽車板，隨著汽車電子技術的日新月異，汽車工業在自動化、便利性及安全性能均逐步提升，因而使印刷電路板的需求大幅成長。基於此，定穎訂定十年計劃，要成為最優秀的汽車板供應商之一。2014 年底，定穎邀請具有二十餘年汽車板生產管理與銷售經驗堅實的團隊進駐，成立汽車板事業處，隨即訂定最基本且最重要的戰略目標：一、在廠內根植生產汽車板產品的「習慣」，包括百分之百依照 SOP 作業的紀律，嚴格的批量管制以達到可追溯性，持續改善品質、技術與成本控制的 PDCA 管理循環等，以向客戶證明我們可以做到「安全投產」；二、能夠按時將高品質的產品送到客戶全球的點；三、在亞太、歐洲及美國市場成為被優先選擇的印刷電路板供應商。另外，漸增的安全性備件、電力車、自動駕駛、更多的車內資訊娛樂系統及物聯網的應用等，將使客戶創造出更多的技術要求，我們相信這股趨勢會來的很快，我們必須事前為未來的科技做好準備。

### 推動六標準差持續改善

電子產業競爭激烈，面對持續上升的營運成本與客戶品質要求的嚴苛挑戰，唯有穩定的品質與精實的成本方能應對。因此定穎於 2014 年 4 月展開了六標準差持續改善的訓練課程，目標是灌輸各功能崗位品質觀念並形成共同的語言、學習以科學的工具解決問題，進而將「品質與科學的 DMAIC 持續改善」建立成為公司文化。

六標準差以一個品質及生產改善流程為架構，分階段去引導使用者應用相關的專業工具。改善專案最初以財務效益為出發點，最終也以財務效益為有效性評核指標，呼應公司以獲利為宗旨，獲利後才能創造更多社會價值的營運方向。

在學習及推動專案的過程中，大家也從原本只是同事及上下屬的關係，多增加了同學及小組成員的關係；在學習上的交流及一起挑燈夜戰準備考試的經歷中，也讓大家更加相互了解並建立默契；其中所學的術語和方法更成為所有同學工作上的共同語言與思考邏輯。未來將為問題分析與解決的改善活動建立起標準化的作業流程。



「這是好同事、好朋友，我們會一起成長，也謝謝老闆們給我們機會自我成長！也是該起跑的時刻，無論是為自己為老闆，都該好好努力！」

以上為員工在 WeChat 上發表內心的感言



環境永續



## 環境面管理方針

為展現定穎永續環境的決心，定穎提出了短、中、長期的環保戰略方向。在短期的目標上，定穎承諾廢水、廢氣 100% 達標排放，所有廢棄物清除、處理廠商均合法取得許可證；在中期的目標上，定穎將透過管路盤查及廢水分流規劃，回收有價廢液，降低廢水處理負荷，提升廢水場放流水質；在長期目標上，定穎期望達到全員環保，爭取成為「環保友好企業」，並於 2014 年 12 月通過 ISO 50001 能源管理系統驗證。

為全方位擘劃定穎之環境友善專案，定穎提出了「環保心、環保情、環保行」的行動口號，讓所有員工在日常生活中響應環保。2014 年 6 月桃園縣政府於南崁溪畔舉辦「萬人齊心 手護河川」大會師活動，董事長親自號召同仁參加，當日計有 30 餘人響應，會後也向主辦單位表達定穎認養河川的意願。2014 年 7 月鑿於龜山工業區每逢暴雨必淹水，定穎在颱風季來臨前，疏濬了鐵路邊的排水溝渠，計清除垃圾、枯木二卡車，不僅使水流順暢，同時也減少了病媒蚊的孳生，獲龜山工業區管理中心頒獎表揚。對於關閉的廠區，我們以最嚴謹的態度，進行環境的復原。

昆山廠也在 2014 年加入江蘇省環保聯合會、昆山經濟開發區安全生產與環境保護協會。為樹立員工愛護廠區和生活區環境的理念、提高環保意識和文明素質，昆山廠於 2014 年 8 月舉辦愛護環境公益活動「廢棄物收集環保競賽」，由課級以上主管參加，總人數達 150 餘人。環工部門也不定期組織全廠幹部進行環保法令的學習，目的除使主管重視環保法規外，並希望主管們能身體力行作為部屬的榜樣。

定穎也希望和所有的商業夥伴在友善地球的心意上共同成長，我們以可重複使用的環保袋包裝禮物；以特製的定穎手拿杯作為禮物，鼓勵夥伴們使用環保杯；在挑選三節禮物犒賞的員工時，也不忘將環保元素加入禮品中。

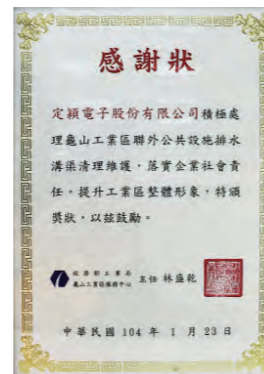
### 法規符合性

為確保定穎的一切營運活動符合最新法令、法規的要求，定穎訂定法規鑑別與追溯管理程序，定期實施法規適用性鑑別及法規符合性查核，並將查核結果透過各項管道向同仁宣導。在符合法規是最基本的環保政策要求下，2014 年桃園廠及昆山廠各被當地政府主管機關稽查 20 餘次，兩廠皆維持無任何違規事項，日後定穎仍將秉持著落實公司政策中符合法規、加強宣導的精神，繼續維持良好的成果。

### 環保支出

桃園廠及昆山廠的環保支出，主要用於廢水處理、廢氣排放管制、有害事業廢棄物、一般事業廢棄物清運及處理費用等。2014 年桃園廠因生產及管理整合而關閉南崁廠區，為妥善復育周邊環境，總計支出新台幣 1,200 萬元，環保支出比率為 1.87%，若扣除南崁場地整治支出，則比率降為 1.28%；2014 年昆山廠因廢水代操費用降低及廢氣自行操作，環保支出比率降為 0.95%。

兩廠的環保支出金額及占營收百分比				
項目 \ 年份	2014	2013	2012	2011
桃園廠環保支出 (新台幣千元)	37,853	27,072	27,473	26,473
桃園廠環保支出佔營收 %	1.87%	1.14%	0.81%	0.69%
昆山廠環保支出 (人民幣千元)	16,744	21,709	17,457	34,705
昆山廠環保支出佔營收 %	0.95%	1.27%	1.28%	2.44%



## ISO 50001 能源管理系統的建置

近年來國際上對於環境保護的議題日趨重視，從早期對生產過程中的廢棄物對環境的影響 (環境管理系統 ISO 14001)，到產品壽命終止後對環境的影響 (有害物質流程管理系統 QC080000)，再到目前的能源耗用對環境的影響 (能源管理系統 ISO 50001)，這都顯示因為人類活動所引起的污染、氣候變遷與能源耗用等的議題已是全球國家、企業和個人必須共同關注的重要議題。

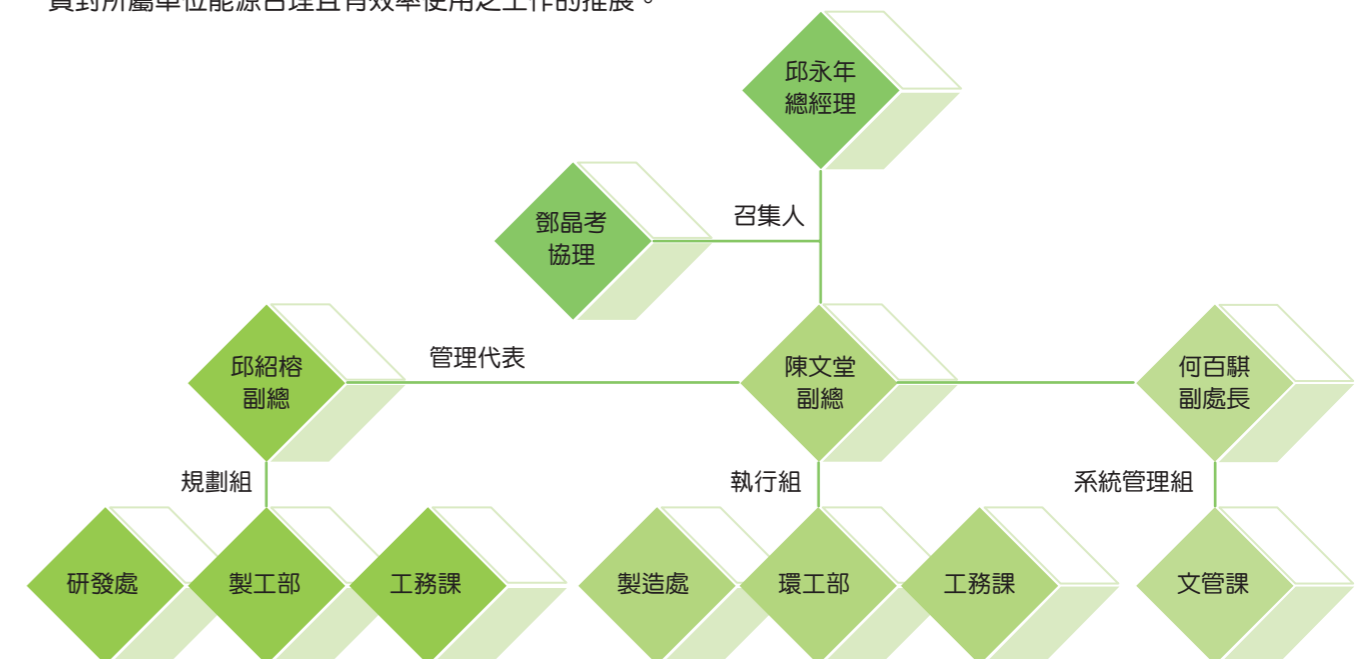
定穎深切了解環境保護是每個企業都應負起的責任，因此在 2004 年通過了環境管理系統 (ISO 14001) 的驗證，2007 年通過產品有害物質流程管理系統 (QC080000) 的驗證，除對所生產的印刷電路板保證不含 RoHS、REACH 等國際法令、規章的禁用和限用物質外，更對生產過程產生的廢水、廢氣及廢棄物做妥善的處理；此外，因應全球暖化導致氣候變遷，以及反核聲浪中對綠色能源的需求，定穎體認到降低溫室氣體排放及能源消耗已成為當前企業追求永續發展之必要策略，因此於 2010 年起進行溫室氣體排放盤查，並在 2014 年導入能源管理系統 (ISO 50001)。

定穎於 2014 年 4 月通過經濟部工業局的遴選審查，參與「製造業能源管理輔導計畫」，同年 12 月通過 ISO 50001 驗證。



### 能源管理推動團隊及工作項目

能源管理系統的目的在於合理且有效率的使用能源、減少能源浪費和溫室效應氣體排放，因此定穎首先成立能源管理推動團隊，由總經理擔任召集人，行政處協理擔任管理代表，設立規劃、執行和系統管理三個組分別由研發、製造、品保處級以上主管擔任組長，負責該組工作之整合，相關單位部級主管為組員，負責對所屬單位能源合理且有效率使用之工作的推展。



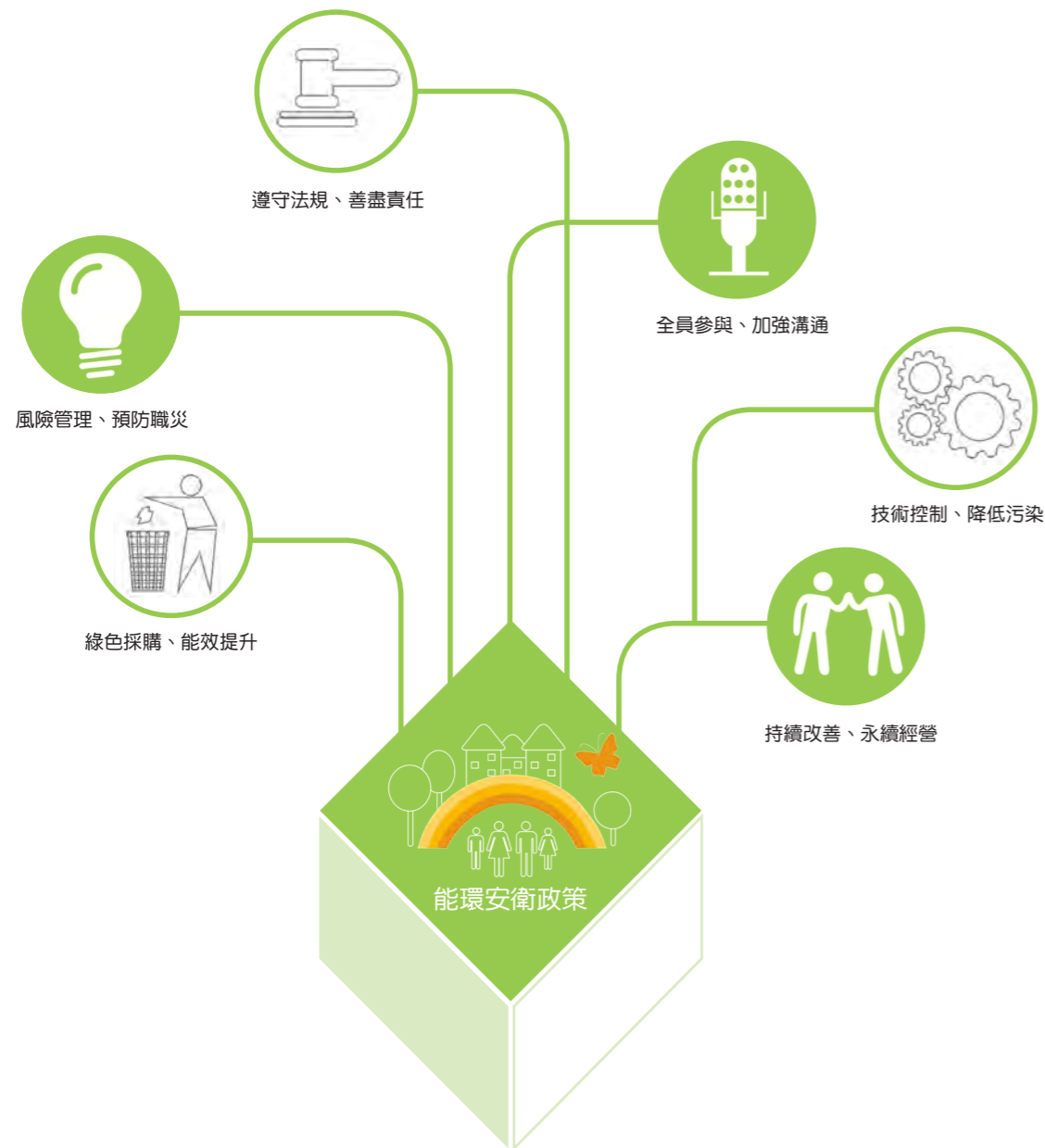
能源管理推動團隊首要工作是做「能源審查」，鑑別出涵蓋全廠耗能 71% 的 81 項重大能源使用 (SEU) 之設備設施；再確認各項皆具備作業管制程序 (SOP)，以規範現場作業與維護準則；若有重大製程變更 (如新增或修改)，則把握能源績效改善之機會；接著建立「能源基線與績效指標」，定期追蹤檢討；此外，依據能源設備採購管理作業辦法，在採購階段即將設備的能源績效列入評估項目；同時也規劃了提案改善獎勵制度，使同仁在節能工作的推行上持續精進並維持良好的習慣。

### 短中長程能源目標

定類將節目標分為短、中、長期三階段進行，第一階段在 1～2 年內減少 2% 之耗能；第二階段將在 3～4 年內減少 4% 之耗能；第三階段將在 5～6 年內減少 6% 之耗能。

### 能環安衛政策

我們將能源政策加入環安衛政策中，構成定類之「能環安衛政策」，藉由系統的運作，達到「珍愛地球、永續資源」的目標。



## 能源

### DMA:

政策：遵守法規、善盡責任；綠色採購、能效提升。

承諾：節約資源、持續改善。

目標：符合法規，持續推動節能並降低能耗。

資源：依短中長期目標編列預算，推動節能專案的進行。

行動：設置能源管理員，定期申報能源使用狀況，並制定節目標及執行計畫。

驗證量測：每年均通過能源申報查核，且無任何違規受處罰事件。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

### 能源法規適用性

定類建立法規蒐集來源，包括國際、國家法規及協議等，並做能源法規鑑別及符合性評估，從而建立法規適用性清單，確保公司營運符合法規規定。

法規適用性清單		
類別	法規名稱	公佈 / 修正日期
台灣能源法 / 綜合類	能源管理法	2009/07/08
	能源管理法施行細則	2014/04/30
	公告能源供應事業及能源用戶達應辦理能源管理法規 定事項之能源供應數量、使用數量基準及應儲存之安 全存量	2006/10/05
	能源用戶應申報使用能源之種類、數量、項目、效率、 申報期間及方式	2014/12/02
台灣能源法 / 節約能源類 / 指定能源用戶節約能源規定	能源用戶訂定節約能源目標及執行計畫規定	2014/08/01
	電子業節約能源及使用能源效率規定	2015/03/04
台灣能源法 / 節約能源類 / 能源管理人員相關法規	技師或能源管理人員辦理能源管理業務資格認定辦法	2010/06/18
	能源用戶自置或委託技師或合格能源管理人員設置登 記辦法	2010/06/18
台灣能源法 / 節約能源類	中央空氣調節系統電表及線路裝置規則	2002/07/17

註：因應 ISO 50001 的導入，目前以鑑別台灣法令為主。

定類根據能源法規規定，設有能源管理人員，定期向能源局申報能源使用狀況，並制定相關節約能源目標及執行計畫。

## 2014 年能源使用狀況及密集度

定額主要使用之能源為電力以及燃料油 (包括重油及柴油)。2014 年組織內部的總電力使用量為 288,684 仟度，燃料油總用量為 41,197 GJ。

2014 年電力使用狀況如下：

定額電力使用統計						
項目	年份		桃園廠		合計	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
使用年	2014	2013	2014	2013	2014	2013
電力使用量 (仟度)	48,898	51,701	239,786	204,816	288,684	256,517
營收 (新台幣百萬)	2,022	2,371	8,369	7,387	10,391	9,758
電力密集度 (耗電量仟度 / 營收百萬)	24.18	21.81	28.65	27.73	27.78	26.29

桃園廠在 2014 年電力使用減少 5.42%，但以營收計算的電力密集度則較 2013 年增加 11.01%，主要原因包括外包減少 8.24% 移至廠內生產、產品單價下跌 3.73% 使相同營收下需生產更多產品、及新產品”軟硬複合板”的開發尚未創造對等的營收等；昆山廠在 2014 年電力使用增加了 17.07%，以營收計算的電力密集度則較 2013 年增加 3.61%，主要原因包括外包減少、產品單價下跌等。

2014 年燃料使用狀況如下：

定額燃料使用統計						
項目	年份		桃園廠		合計	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
使用年	2014	2013	2014	2013	2014	2013
燃料使用量 (GJ)	7,041	5,870	34,156	33,528	41,197	39,398
營收 (新台幣百萬)	2,022	2,371	8,369	7,387	10,391	9,758
燃料密集度 (GJ / 營收百萬)	3.48	2.48	4.08	4.54	3.96	4.04

桃園廠的燃料油主要是重油，提供壓合製程所需的熱源，在 2014 年燃料使用增加了 19.95%，以營收計算的燃料密集度則較 2013 年增加 40%，主要因為產品結構的調整，高精密度產品增加，故將 2 台大熱壓機換為 4 台小熱壓機以滿足產品規格需要，因而使壓合熱源的需求增加，而增加重油的耗用。昆山廠在 2014 年燃料使用增加了 1.87%，以營收計算的燃料密集度則較 2013 年減少了 8.89%。

## 2014 年節能方案及成果

定額依據能源管理法規定，以節電率 1% 以上為目標制定相關節約能源執行計畫，積極推動節能改善方案。

桃園廠

2014 年桃園廠進行了下列 3 個節能專案：

1. 設備節能：透過能源管理系統的導入讓我們了解生產設備是能源的主要使用單位之一，因此我們針對廠區內所有生產設備進行清查，將未加裝或未確實實施節能的生產線進行調整，共有五條生產線進行改裝，每年可節省 24 萬度電。
2. 設備操作節能：廠區冰水系統為全部並聯運轉，且廠內冰水需求量進入冬季後有明顯下降趨勢，因此針對冰水系統冬季時進行節能調整，將 6 號冰水主機及其附屬設備於冬季 (10 月 ~3 月) 時全面關閉，由其他冰水機提高運轉效率供應全廠，每年可節電 79 萬度。
3. 照明節能：照明部分除了延續前一年將 T8 換成 LED 燈之外，並針對行政辦公室重新調整照明亮度，燈具配置過於密集的區域，將原有每盞燈具 4 支燈管減少為 3 支燈管，在不需更動設備情形下，行政區照明可減少照明能耗 25%。

昆山廠

2014 年昆山廠進行了下列節能專案：

1. 設備更新節能

2014 年昆山廠設備更新的節能項目							
類別	物料名稱	規格	單位	數量	單機節能幅度 KW/H	節能金額 RMB/年	備註
冰水	離心式冰水機	YKIBKRH95CUG 1000RT 電壓 10000V	臺	2	34.00	388,840	平均電費： RMB 0.722元/度
集塵	高壓鑄造透浦式風機	90KW	套	4	13.50	308,785	
	高壓鑄造透浦式風機	55KW	套	1	8.25	47,175	
馬達	熱煤循環馬達	川源 AEEF-FAL 18.5KW	臺	1	2.78	15,868	
	風機馬達	東元 75HP 55KW 臥式	臺	2	8.25	94,351	
	集塵機馬達	東元 AEEF AC125HP 90KW 4 極	臺	1	13.50	77,196	
	臥式直接離心泵	G3100-300 75KW GPS 川源 (東元馬達)	臺	2	11.25	128,660	
合計						1,060,875	

2. 空壓機餘熱回收節能

空壓機熱能回收，經實際抄表後得到以下數據，平均每天回收 2,491 KWH 電量。

2014 年昆山廠空壓機能量回收統計表				
位置	設備總功率 (KW/H)	熱能回收率 (2014.11)	熱能回收率 (2014.12)	回收能量 (KW/H)
一廠工務樓	1,994	區間 66%~91%，平均 77%	區間 50%~78%，平均 57% (氣溫較低，餘熱較低)	1,336
二廠樓頂	1,750	區間 54%~77%，平均 67%	區間 59%~73%，平均 65%	1,155
總計	3,744			2,491

空壓機餘熱回收系統改造後，其熱量主要使用在二廠整棟暖通空調、一廠純水機設備補水輔助加熱和生活區五棟員工宿舍生活熱水上，相當於 150W Kcal 鍋爐一臺，效益分析如下：

1. 鍋爐成本 RMB 500,000 元，以 10 年進行分攤，則每年為 RMB 50,000 元；
2. 鍋爐所用柴油每月約為 20 噸，以目前成交價 RMB 5,400 元 / 噸，則每年節約金額為 20\*5400\*12=1,296,000 元；
3. 綜上餘熱回收合計：1,296,000+50,000=1,346,000 元 (RMB/年)。



## 水資源

### DMA:

政策：節約資源、永續經營。

承諾：推動減量及再利用、持續改善。

目標：持續推動節水回收再利用，規劃 3 年達到總用水 25%~30% 回收再利用的目標。

資源：設置水資源管理員專責用水管理，每年編列預算提供專案推行。

行動：1. 制定節水目標

2. 研擬水資源節用計畫

3. 監控水資源使用狀況

4. 定期分析、檢討、修正節水方案

驗證量測：1. 水資源監控紀錄表

2. 能環安衛管理方案評估表

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

水資源是人類生活最關鍵的資源之一，近年來因氣候變遷對環境造成重大影響，水資源的穩定性也受到極高的重視，定額廠區用水大多為製程用水，因此穩定的水源供應對定額更形重要。定額面對水資源供應的議題採取了下列的措施，以降低缺水時所造成的衝擊，並且監控每日用水情形，若有異常即刻反應改善。

1. 水源分流：定額水源除了使用自來水管線外，也向桃園市政府申請井水水權，避免單一水源異常造成衝擊過大。
2. 用水管理：製程設備獨立檢視使用狀況，依照 SOP 作業，並尋求設備用水減量之可能性，例如省水省電程式。生活用水也採取減量之設施，例如省水龍頭。
3. 廢水再利用：純水系統於製造純水過程中會有一定比例的廢水產生，我們將此廢水收集，使用於廁所及空調冷卻水塔，避免直接排放造成浪費。
4. 製程用水回收循環使用：部分製程用水經評估測試後，確定可使用過濾設備處理後回歸製程循環使用，以降低用水量。

### 依來源劃分的總取水量

用水量統計					
項目	地區	桃園廠		昆山廠	
		2014	2013	2014	2013
使用年		2014	2013	2014	2013
自來水使用量 (度)		129,098	98,847	3,214,379	2,824,138
井水使用量 (度)		707,767	734,104	0	0
總用水量 (度)		836,865	832,951	3,214,379	2,824,138
年營收 (新台幣 仟元)		2,022,408	2,370,789	8,369,073	7,386,768
耗水量 (度) / 年營收 (仟元)		0.4138	0.3513	0.3841	0.3823

## 水源

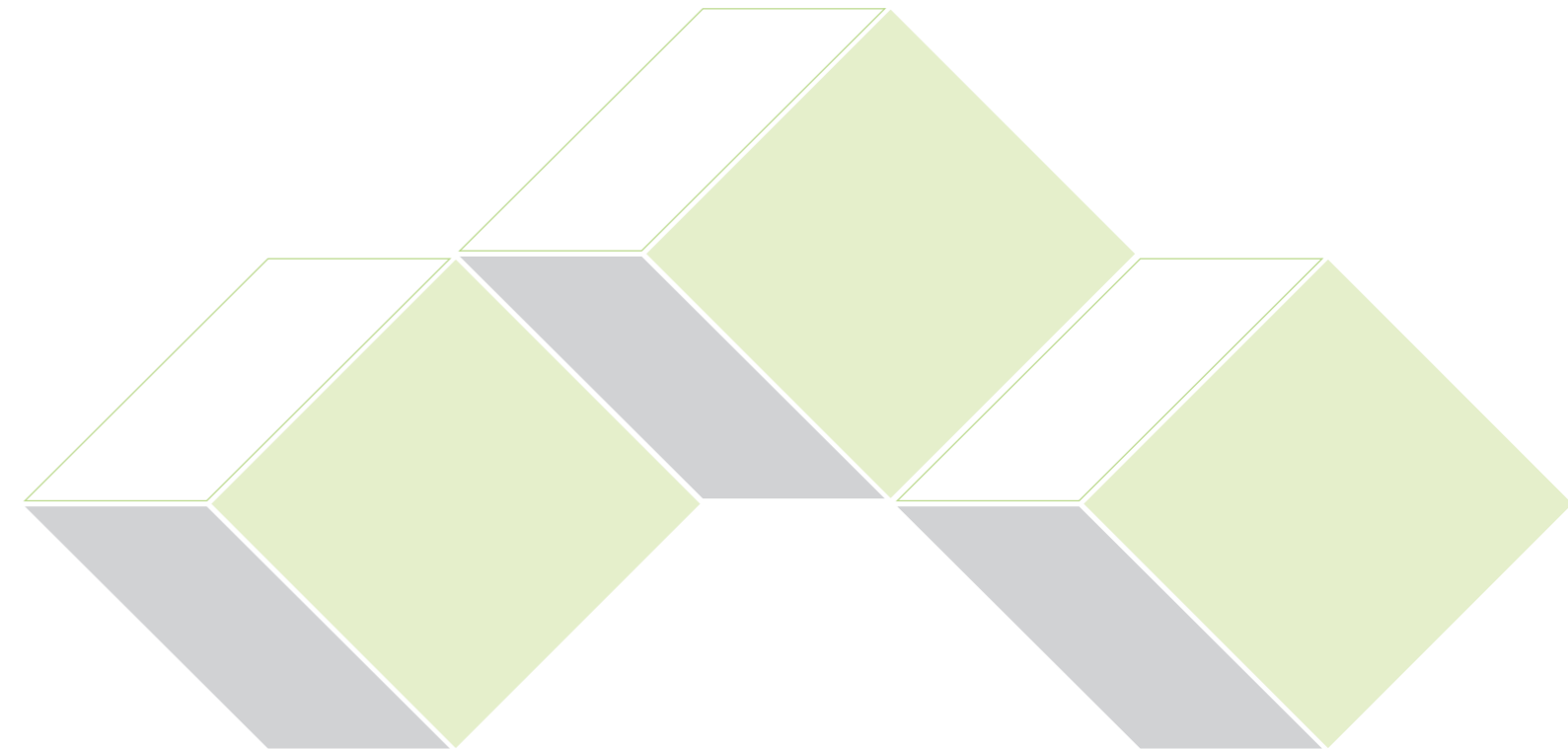
桃園廠水源為自來水及井水。自來水來自大湳淨水廠，其水源由石門水庫供應；井水的引水地點為龜山鄉山頂段 385 地號，工業區一公里內北有南崁溪，西南方有桃園大圳。進水處均裝有水表監控，每日派有專人紀錄，若有異常立即提出改善，每週有彙整之報表呈送管理階層。2014 年用水量約為 83.7 萬噸，井水均通過申請水權合法取用，對取水源無重大影響。

昆山廠所用的自來水由「昆山市自來水集團有限公司」供應。現有長江、傀儡湖雙水源，涇河水廠、第三水廠、第四水廠三座淨水廠，和周莊、張浦、陸家、南港、花橋、兵希六座增壓站，實行環網互通供水。日供水能力 150 萬立方米，供水範圍覆蓋昆山全市 927 平方公里，建立了“水源可靠、水量充足、水質優質”的供水保障體系。昆山廠一直在執行節約用水、杜絕水資源浪費、同時採用良好的管理和技術提高水資源利用率、發現並杜絕水的漏洩及回收再利用，從而降低單位產品能耗。2014 年自來水用量約為 321 萬噸，均來自昆山自來水公司三個淨水廠的環網供水，通過申請使用，對取水源無重大影響。

### 水資源回收及再利用的百分比及總量

回收 / 再利用水量統計					
項目	地區	桃園廠		昆山廠	
		2014	2013	2014	2013
使用年		2014	2013	2014	2013
回收再利用水量 (度)		164,198	111,757	707,163	508,344
總用水量 (度)		836,865	832,951	3,214,379	2,824,138
回收率		19.62%	13.42%	22.00%	18.00%

桃園廠對於水回收主要是純水機之廢水回收再利用至空調散熱水塔之補充及廁所沖水，昆山廠則繼續加強製程減少用水，對主要控制補水流量計設置下限；冰水機冷卻塔補水控制回收；及廢水回收利用到廁所及洗滌塔等，兩廠在 2014 年回收再利用比率都有增加，規劃 3 年達到總用水 25%~30% 回收再利用的目標。



## 廢污水和廢棄物

### DMA:

政策：持續友善環境。

承諾：遵守法規、技術控制、降低污染。

目標：符合法規，未來持續降低廢污水排放量，並提高廢棄物回收率。

資源：於環保支出中編列廢污水及廢棄物之專案預算。

行動：1. 設置廢水場並確實執行自主監測管理、配合當局環保稽查。

2. 規劃生物處理設施，提升放流水質；推動節水，減少排放量。

3. 確實回收有害廢棄物，委託合格廠商清運並追蹤流向。

驗證量測：監控異常次數、污染量趨勢。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

印刷電路板業之生產流程複雜，生產過程中所使用的化學品種類亦相當多，期間排放的污染物，如未妥善處置，對環境生態將可能有不良影響。定類自 2004 年起即導入 ISO14001 環境管理系統，除藉由內部稽核及審查，使管理系統維持有效運作，對於營運過程中所產生的廢棄藥水、廢氣、廢液及固體廢棄物，不僅妥善收集、分類處理外，更透過系統化管理來落實持續改善。例如，酸化槽設置暨生物池規劃專案，有鑑於 COD (化學需氧量) 屬水中耗氧物質，亦為河流厭氧的元凶之一，故即便定類廢水場在 COD 的去除上已可符合行業別之排放標準，定類仍投入相當經費，進行 COD 排放當量的降低，展現定類在環保永續經營的決心。2014 年在桃園廠及昆山廠都分別實施了若干改善專案。

2014 年兩廠廢污水和廢棄物改善專案			
廠別	序號	改善專案	專案目的
桃園廠	1	酸化槽設置暨生物池規劃專案	增設 COD 去除設備，優化廢水處理系統
	2	調節槽清淤專案	調節槽整修、保養，恢復原有設計能力
	3	廠區雨水溝陰井改善工程	地面逕流水妥善收集處理
	4	資源回收區整建案	資源回收區環境改善暨垃圾子車改善
昆山廠	1	廢氣塔煙囪整併專案	整併多餘無效率之洗滌塔
	2	150 噸排廢應急儲存桶設置專案	避免瞬間之異常排放，造成廢水場運作失效
	3	新建 300 立方米的雨水初期收集池	收集下雨初期，污染程度高之降雨
	4	新增污泥儲存區約 160 平方米	避免有害事業廢棄物露天存放
	5	安裝在線監控設備 1 套	即時了解水質水量狀況
	6	疏通沉澱池管道並加裝保溫布	恢復廢水場設計功能、維持處理效率
	7	逸散氣體集中收集處理工程	避免污染氣體飄散

## 廢污水管理

桃園廠及昆山廠廢水設施均委由專業之代操作廠商負責維護及管理，並接受公司環工部門之管理及稽核，環工部除每日均實施瓶杯試驗，以調整最適之加藥量外，桃園廠每季另送環保署認可之檢測機構進行水質檢測，昆山廠則於每月另送自行無法檢測的項目到環保局檢測站進行水質檢測。此外，昆山廠為減少環境風險，新增雨水 / 事故應急池，以應對廢水處理異常或環境重大異常；廢水廠也安裝五台不同指標之在線監測儀、雨水排口增設 pH 在線監控、並建立環保專用實驗室，以對廠商營運進行監督檢測。

2014 年度桃園廠廢水操作管理狀況

	監測次數	異常次數	異常說明
申報與檢測	4	0	NA
自主檢測	365	0	NA
管中心監測	13	0	NA
環保局稽查	9	0	NA
環保署稽查	1	0	NA

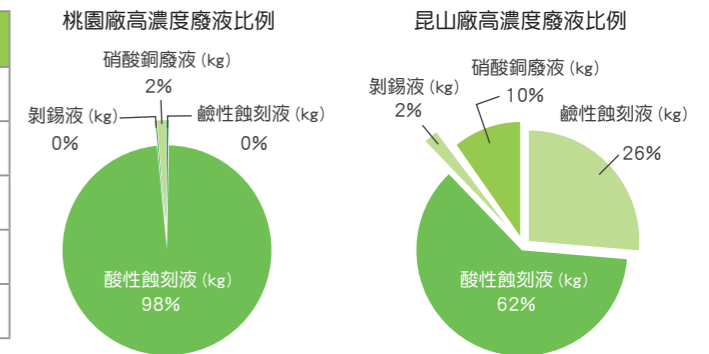
2014 年度昆山廠廢水操作管理狀況

	監測次數	異常次數	異常說明
申報與檢測	365	0	NA
環保局稽查	21	0	NA

生產過程中產生的廢液包括高濃度的蝕刻廢液 (氯化銅蝕刻液)、微蝕廢液 (含硫酸 / 雙氧水、過硫酸鈉)、剝膜顯影廢液 (含碳酸鈉、氫氧化鈉)、化學銅廢液 (含硫酸銅、螯合劑)、剝掛架廢液 (含硝酸) 等，以及低濃度的酸洗廢液 (含硫酸)、水洗廢液等。其中部份高濃度廢液如蝕刻廢液、剝掛架廢液等，由於銅含量極高並具回收價值，故分類收集後，委由專門廢液回收工廠處理。因蝕刻廢液為廠內最大宗之高濃度廢液，我們也正評估線上回收系統之可行性。

2014 年高濃度廢液產生量

項目	桃園廠	昆山廠
酸性蝕刻液 (kg)	1,665,650	5,827,737
鹼性蝕刻液 (kg)	4,760	2,497,612
硝酸銅廢液 (kg)	23,550	974,285
剝錫液 (kg)	2,500	179,930

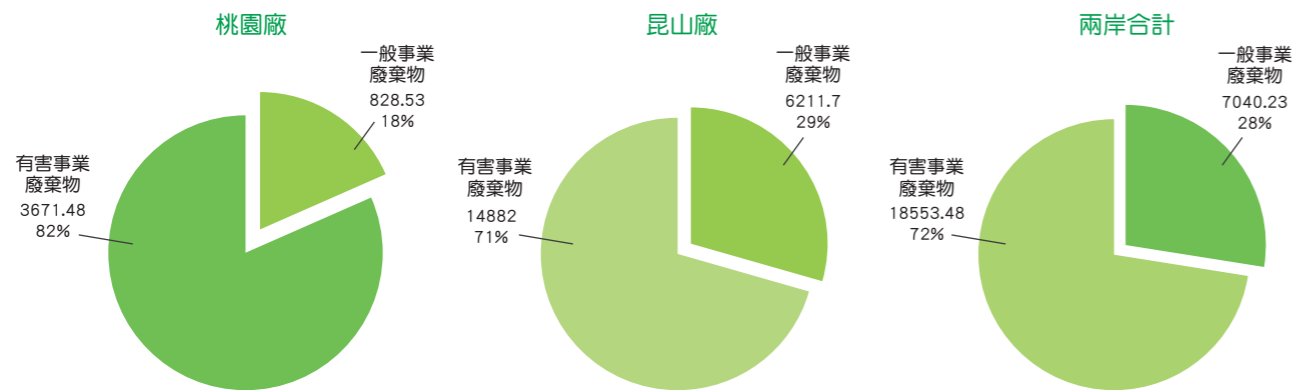


因微蝕製程之排放水產生銅離子含量達 30 ~ 50g/L 之微蝕刻廢液，桃園廠利用冷卻結晶法，將適量微蝕刻廢液經由熱交換器進行預冷卻後，並適量添加硫酸，形成硫酸銅結晶，再以輸送帶送至收集槽，上層液則循環回微蝕槽再使用，2014 年硫酸銅結晶每月回收量平均達 2,506 公斤；昆山廠則採用電解回收方式，每月平均回收 7,455 公斤銅塊。

剝膜顯影廢液中溶解了大量的油墨或乾膜，因此 COD 污染濃度高，在處理剝膜顯影廢液時，於廢液中加入廢酸進行酸化，將廢液之 pH 值由鹼性調整至酸性，此時廢液中的有機酸鹽因酸的作用，產生逆反應回復成樹脂狀的墨 / 膜渣析出，並懸浮於廢液中，再分離去除這些懸浮的墨 / 膜渣，以降低廢液的 COD 污染濃度，2014 年底，為更進一步有效降低 COD 排放濃度，故規畫 800 噸生物池，已於 2015 年 8 月底完工。

## 廢棄物管理

定額製程所產生之廢棄物分為一般事業廢棄物及有害事業廢棄物，2014年桃園廠產生之廢棄物總量為4,500.01噸，其中一般事業廢棄物產生量為828.53噸、有害事業廢棄物產生量為3,671.48噸；昆山廠之廢棄物總量為21,094噸，其中一般事業廢棄物產生量為6,212噸、有害事業廢棄物產生量為14,882噸。



定額依廢棄物種類與特性來分區規劃廢棄物暫存區，以利落實廢棄物存放與減量，並同時掌握廢棄物來源產出量以進行管控，之後委由認可之清除處理廠商處理。定額每年均不定期稽查承攬商，以確保廢棄物在符合環保法令的管制下妥善處置。2014年定額在環保部分無任何重大的洩漏事件。

### 一般事業廢棄物管理

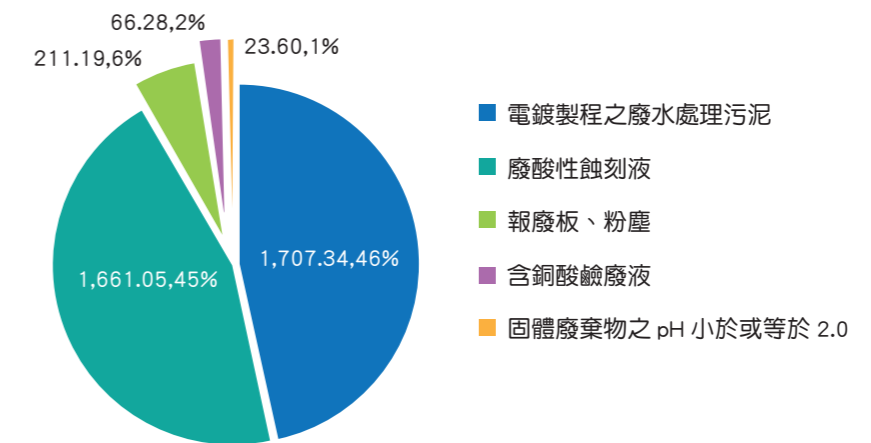
桃園廠一般事業廢棄物			
廠別	產出量 (公噸)	境內 / 境外	最終處理說明
生活垃圾	728.76	境內	焚化
其他單一非有害廢金屬或金屬廢料混合物	86.15	境內	化學處理
以 PET 為片基材質的廢攝影膠片	10.92	境內	物理、化學處理
非有害有機廢液或廢溶劑	2.65	境內	以焚化方式為中間處理
含貴金屬之離子交換樹脂	0.03	境內	將廢棄物作為再利用之原物料使用
其他未歸類之一般事業廢棄物	0.02	境內	化學處理
總計	828.53		

昆山廠一般事業廢棄物			
分類	產出量 (公噸)	境內 / 境外	最終處理說明
可回收之一般事業廢棄物	4,104.62	境內	回收再利用
生活垃圾	1,095.00	境內	焚化
其他單一非有害廢金屬或金屬廢料混合物	984.07	境內	將廢棄物作為再利用之原物料使用
以 PET 為片基材質的廢攝影膠片	27.40	境內	物理、化學處理
含貴金屬之離子交換樹脂	0.61	境內	將廢棄物作為再利用之原物料使用
總計	6,211.70		

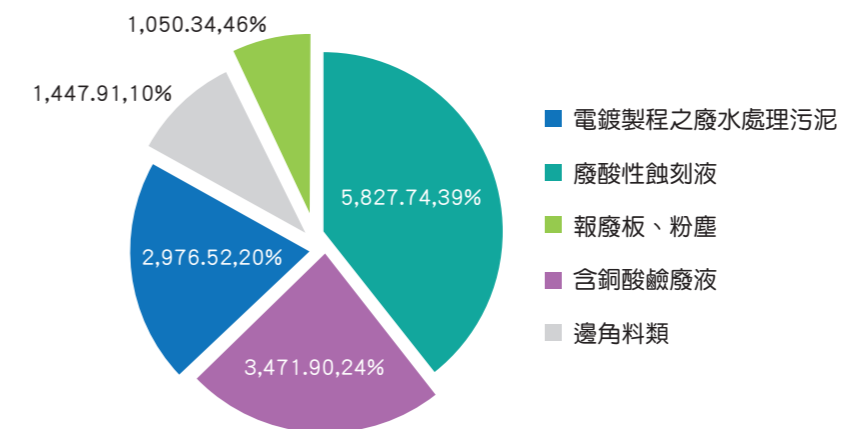
## 有害廢棄物管理

2014年定額產出有害廢棄物總量為18,553.48噸，並無輸入之有害廢棄物，也無輸出運往國外之有害廢棄物。

桃園廠一般事業廢棄物			
廠別	產出量 (公噸)	境內 / 境外	最終處理說明
電鍍製程之廢水處理污泥	1,707.34	境內	熔融資源回收再利用
廢酸性蝕刻液	1,661.05	境內	作為硫酸銅、氧化銅之材料
報廢板、粉塵	211.19	境內	粉碎、分選→再利用、焚化
含銅酸鹼廢液	66.28	境內	離子膜電解銅 - 回收再利用
固體廢棄物之 pH 小於或等於 2.0	23.60	境內	將廢棄物作為再利用之材料、添加物使用
電鍍廢棄之氰化物電鍍液	2.02	境內	化學處理
總計	3,671.48		



昆山廠有害事業廢棄物			
分類	產出量 (公噸)	境內 / 境外	最終處理說明
廢酸性蝕刻液	5,827.74	境內	作為硫酸銅、氧化銅之材料
含銅酸鹼廢液	3,471.90	境內	離子膜電解銅 - 回收再利用
電鍍製程之廢水處理污泥	2,976.52	境內	熔融資源回收再利用
邊角料類	1,447.91	境內	粉碎、分選→再利用、焚化
報廢板、粉塵	1,050.80	境內 / 境外	粉碎、分選→再利用、焚化
油墨罐、廢棉芯	107.01	境內	焚化
總計	14,881.88		



## 溫室氣體排放

### DMA:

政策：技術控制、降低排放。

承諾：持續改善、永續經營。

目標：兼顧資源效率、能源節約、環境保護的永續能源發展。

資源：申請政府補助專案，協助排放控制。

行動：推動能源管理系統，發展溫室氣體排放盤查及管制。

驗證量測：溫室氣體排放量趨勢。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

因外購電力為定類主要溫室氣體排放源，故減量的具體措施主要是透過設備汰換、製程改善、環境調整、選用高效率照明、宣導員工節約能源等，達到節能減量目標並有效地減少溫室氣體排放量。

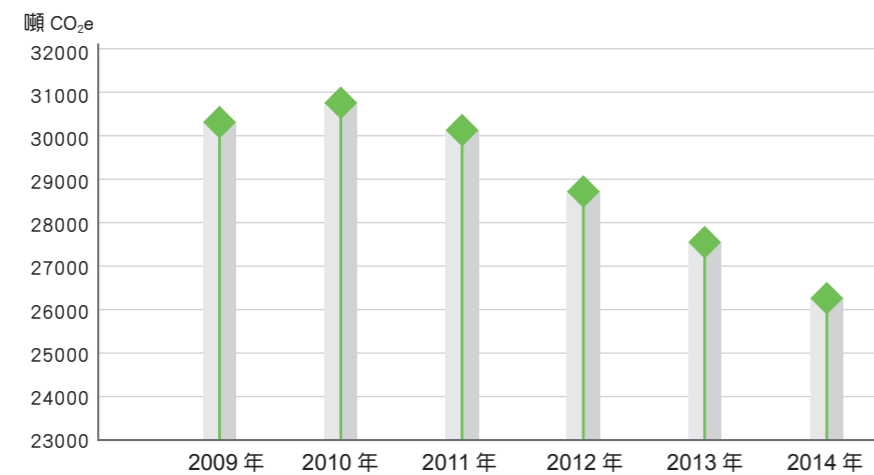
桃園廠自 2009 年起每年均定期進行溫室氣體排放量之盤查，2014 年通過台灣 UL 公司之 ISO14064-1 查證，溫室氣體排放總量為 26,201.248 噸 CO<sub>2</sub>e，較基準年 2009 年減少 13.8%，呈現逐年下降的趨勢。

範疇	六大溫室氣體						合計	
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	PFCs	SF <sub>6</sub>	當量	%
範疇一 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	602.823	71.681	1.612	49.274	0	0	725.39	2.77
氣體別佔比 (%)	83.10%	9.88%	0.22%	6.79%	0.00%	0.00%		
範疇二排放當量 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	-	-	-	-	-	-	25,475.86	97.23
總計 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)							26,201.25	100.00

範疇一的排放源種類包括能源燃燒源、製程排放源、移動燃燒源、逸散排放源。

範疇二的排放源種類為外購電網電力，排放之溫室氣體統以二氧化碳排放當量估算。

### 桃園廠溫室氣體排放趨勢



昆山廠於 2014 年初次進行溫室氣體盤查作業，並通過 BSI China 之 ISO14064-1 查證，溫室氣體排放總量為 196,886 公噸 CO<sub>2</sub>e。

範疇	六大溫室氣體						合計	
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	PFCs	SF <sub>6</sub>	當量	%
範疇一 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	2,978	2,838	14	271	0	0	6,101	3.10
氣體別佔比 (%)	48.81%	46.52%	0.23%	4.44%	0.00%	0.00%		
範疇二排放當量 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)	-	-	-	-	-	-	190,784	96.90
總計 (噸 CO <sub>2</sub> e/年)							196,885	100.00

範疇一的排放源種類包括能源燃燒源、製程排放源、移動燃燒源、逸散排放源。

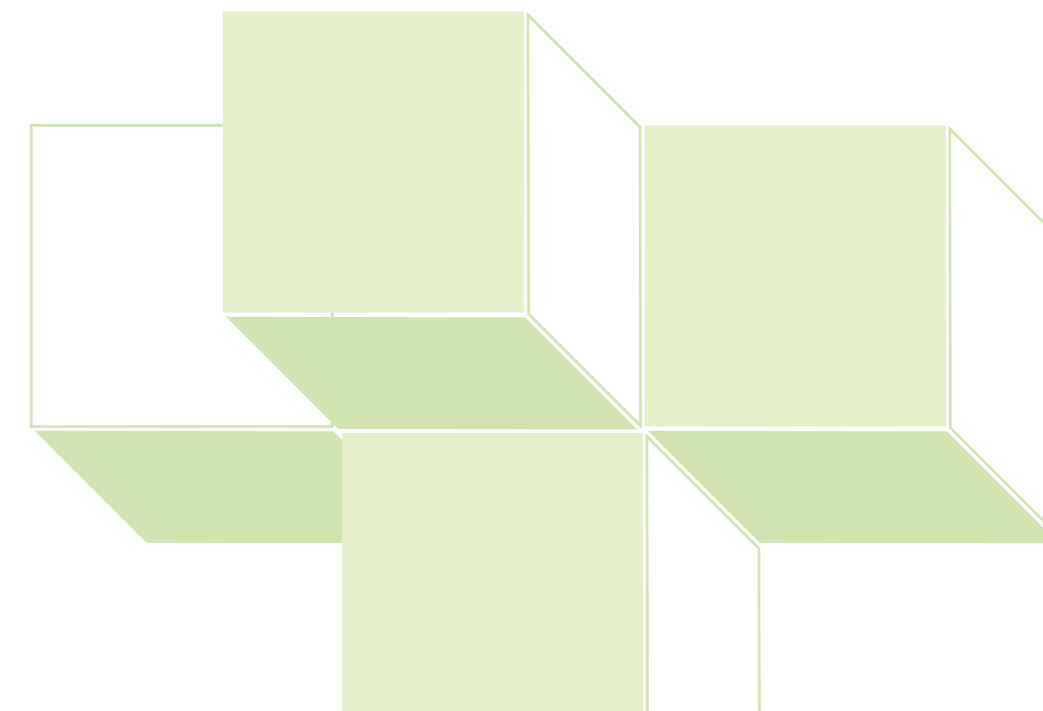
範疇二的排放源種類為外購電網電力，排放之溫室氣體統以二氧化碳排放當量估算。

## 綠色製程及產品開發

定類研發單位一向重視產品及製程對環境所造成的影響，並持續在產品的設計及生產的過程中減少資源的使用及有害物質的產生，以降低對環境造成之衝擊。

以下為 2014 年昆山廠綠色製程改善的例子，藉著評估選用更環保的藥水，減少製程中所產生的金屬及化學元素，降低對環境的不良影響。

製程	設備	對環境影響項目	對環境影響	改善前數值	改善方法	改善後數值
電鍍	水平 PTH 線	鎳	造成水體重金屬鎳污染	400 PPM	更換藥水型號	0 PPM
電鍍	電鍍一銅線	硝酸根	造成水體硝酸鹽污染	442,000 PPM	更換藥水供應商	0 PPM
電鍍	電鍍二銅線	磷	引起水體富營養化	1,500 PPM	更換藥水型號	5 PPM
電鍍	填孔線	磷	引起水體富營養化	1,055 PPM	更換藥水型號	9 PPM
化銀	化銀線	磷	引起水體富營養化	1,290 PPM	更換藥水型號	6 PPM



客戶服務



## 顧客的健康與安全

### DMA:

政策：符合法規及客戶的要求、保障顧客的健康與安全。

承諾：提供健康與安全的產品。

目標：持續提供符合國際法規及客戶滿意的產品。

資源：設立專責單位負責審查產品規格符合國際法規及客戶要求，並提供保障顧客健康與安全的建議。

- 行動：1. 產品所使用的材料和疊構，都通過國際安全標準 (UL) 認證。  
 2. 生產過程中 100% 符合 RoHS 和客戶的無有害物質規定。  
 3. 針對客戶的產品設計可能影響健康和安全的部分進行相關法規確認及風險評估，在能力範圍內提供改善建議。  
 4. 專責單位隨時更新國際法規。  
 5. 針對每次客戶資訊提供時，專責單位確認客戶的要求。驗證量測：監控異常次數、污染量趨勢。

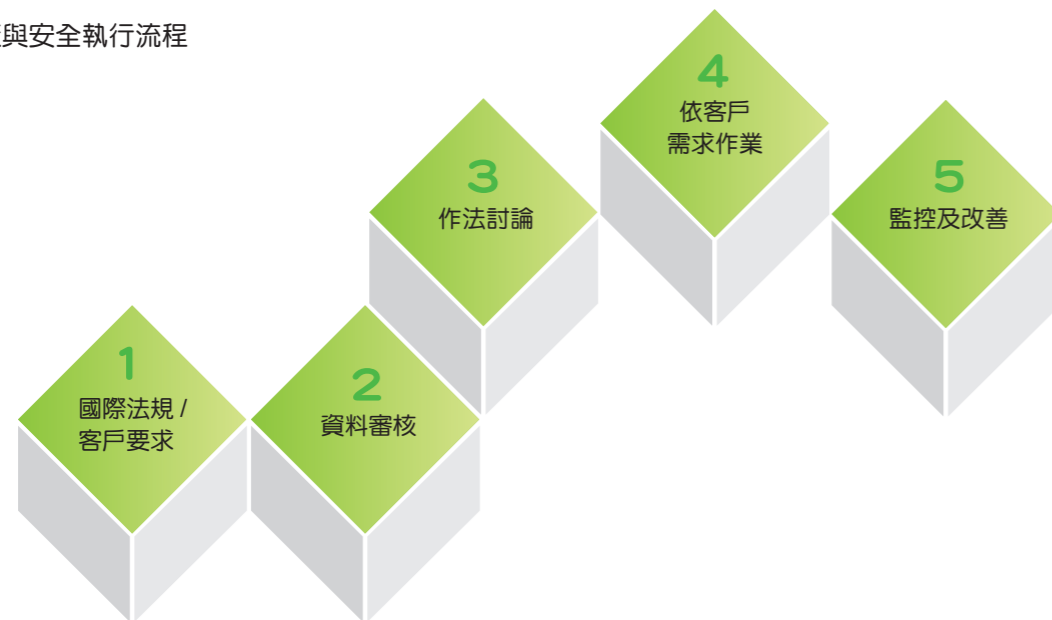
適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

定類為專業的印刷電路板製造商，負責將客戶所設計的印刷電路板生產出來，但對於所製造出的產品在影響客戶的健康與安全方面，我們仍秉持著符合法規規定及客戶的要求、保障顧客的健康與安全的政策持續投注最高重視，因此基於國際上限用或禁用有害物質的趨勢，定類在 2009 年起規劃禁用 RoHS( 歐盟有害物質限用指令 ) 規定的有害物質，並建議客戶不設計違反 RoHS 的產品，且於 2010 年達成全製程生產的產品 100% 符合 RoHS 的無有害物質規定，及取得 QC080000( 有害物質流程管理系統 ) 的驗證。

對於顧客的健康與安全的關心不僅在公司內部有一系列的相關規定，對外部相關團體也做同樣要求，如每次更新國際及客戶規定後要求供應商所提供的產品必須符合要求，並要求主要原物料供應商每年提供第三方有害物質檢測報告。

顧客健康與安全執行流程



定類從接收客戶產品設計資料到生產交貨給客戶，在能力範圍內協助客戶對所有產品可能影響的健康和安全進行衝擊評估，並由專責人員隨時查詢更新國際法規要求，且在每次客戶提供資訊時，確認客戶的要求。透過上述的努力，定類在 2014 年沒有任何違反有關產品和服務在其生命週期內對健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件。

## 產品及服務標示

### DMA:

政策：產品標示誠實、正確、清晰、完整。

承諾：依產品實際性質及客戶要求做明確標示。

目標：提供客戶滿意的產品和服務。

資源：由專責單位依客戶要求提供資訊、執行標示。

- 行動：1. 每次客戶提供資訊時，確認客戶的標示要求。  
 2. 每次出貨皆依產品實際性質做好明確標示。  
 3. 每半年進行客戶滿意度調查、分析改善。

驗證量測：1. 組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比。  
 2. 違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件。  
 3. 客戶滿意度調查的結果。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

定類將客戶設計資料轉換成實體的印刷電路板後，會依成品品質管制流程在出貨時主動向客戶提供使用的原物料型號、內容物成分 ( 可能產生環境或社會衝擊的物質 )、安規型號、印刷電路板使用後的處置及其對環境 / 社會衝擊的相關資訊，並在外箱上貼有相關標籤供客戶識別。目前硬質印刷電路板的安規認證編號為 E150630，軟硬複合板為 E465223，皆製作在產品上，讓客戶可以明顯識別。當客戶指定使用新的原物料但尚未通過安規時，我們會立即與供應商進行該原物料之測試板製作申請承認，在最短期間內達到客戶需求。

2014 年我們 100% 依印刷電路板的實際性質及客戶要求做明確標示，沒有違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範的事件。

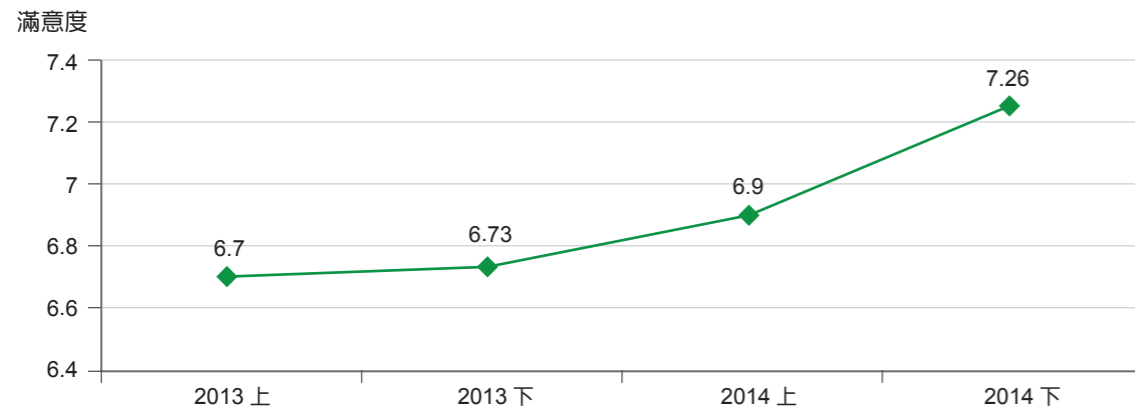
### 客戶滿意度調查

定類秉持著自我要求與成長，提供專業、誠信、快速的服務滿足客戶需求，提高客戶對我們的滿意程度，透過設定固定客戶服務窗口、成立跨功能的客服團隊、拜訪會議以及每半年的客戶滿意度調查等方式與所有客戶進行雙向溝通，了解客戶對我們的評分和期望。

定類每半年定期由行銷單位發出客戶滿意度調查表給各廠區營業額前 20 大的客戶和重要客戶實施滿意度調查。調查內容分為品質、交期、價格、配合度、運費、有害物質以及與其他供應商比較等項目，評分方式為很滿意 ( 10 分 )、滿意 ( 8 分 )、普通 ( 5 分 )、尚可 ( 3 分 ) 及不好 ( 1 分 ) 等五種等級。根據回收的客戶滿意度調查表，彙整統計及分析各項趨勢，對退步的項目及客戶選取尚可或不好的項目逐一進行改善方案的討論，據此推動因應措施，並列入相關單位的績效管理指標中。除持續提升客戶滿意度外，並與標竿企業做比較，作為公司短、中、長期經營策略及發展方向的參考依據。

客戶滿意度調查流程





根據 2014 年客戶滿意度調查結果綜合滿意度較 2013 年上升，顯示客戶肯定我們在滿意度各項指標改善上的努力。

## 行銷溝通

### DMA:

政策：符合法規要求、品質精益求精。

承諾：建構以客戶需求為導向、主動及具高效率的回應機制。

目標：透過正面的溝通提升客戶滿意締造雙贏。

資源：專責單位負責回應客戶的各樣需求。

行動：1. 不定期做客戶訪談了解客戶使用上的疑問。

2. 客戶抱怨發生時在時效內處理完成。

3. 每月統計客戶抱怨件數，分析改善方向。

驗證量測：1. 無禁止或有爭議產品的銷售事件。

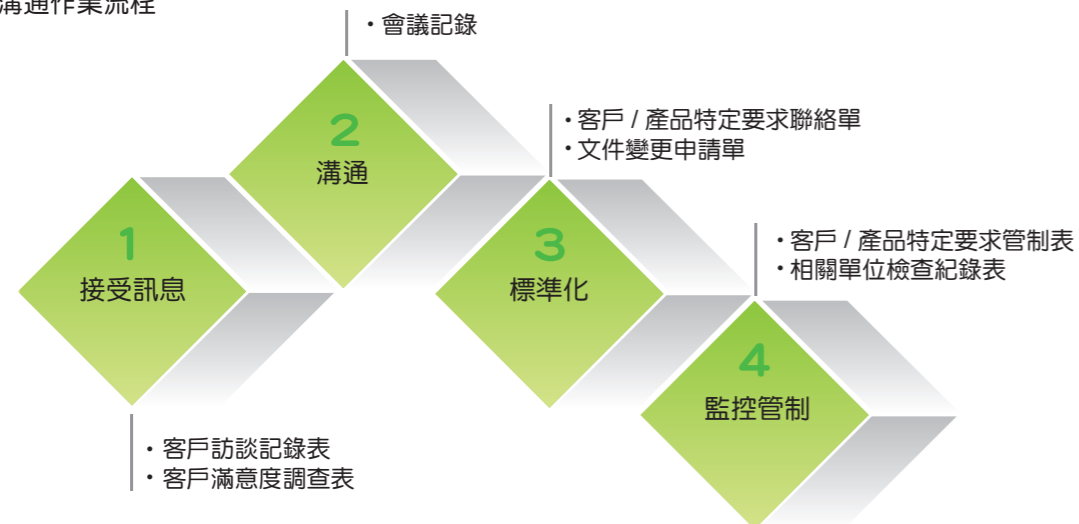
2. 無違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

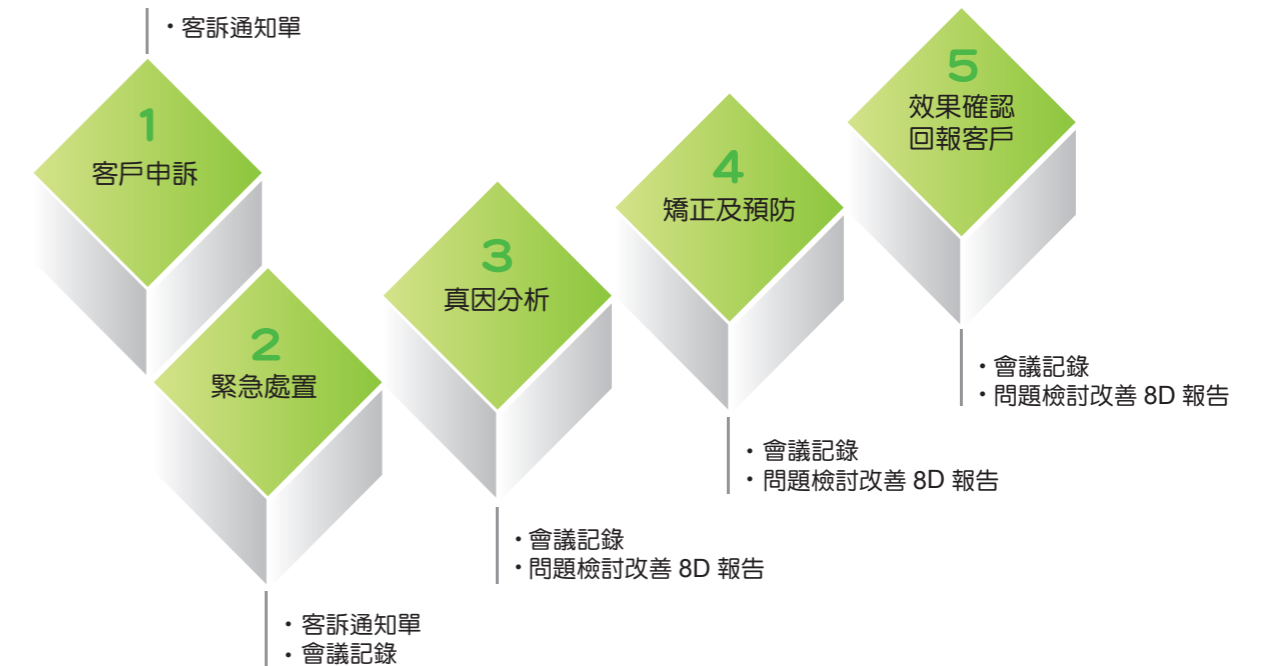
範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

定穎有完整、系統化的內外部溝通和客戶抱怨處理流程，傾聽客戶的聲音與快速回應客戶的期待，並致力建構以客戶需求為導向、主動及具高效率的回應機制，這是我們對客戶的承諾。我們將每一次的客戶建議、稽核或抱怨，視為與客戶進一步溝通、提高員工品質 / 環境 / 工安意識及危機感，以及協助我們持續改善的機會。對客戶，有完善的溝通及意見回饋管道，確保客戶訊息能傳達到相關單位及高階管理階層；對內，則透過完善的處理流程及回應機制，快速回應客戶的需求，確保客戶的權益。

### 行銷溝通作業流程



### 客戶申訴作業流程



在 2014 年定穎沒有被禁止或有爭議產品的銷售事件。定穎所生產的印刷電路板並不直接對消費大眾銷售，因此不積極做廣告、推銷及非公益性質的贊助，在 2014 年沒有違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件。

## 客戶隱私

### DMA:

政策：保護客戶隱私。

承諾：防止客戶隱私資料外洩或遺失。

目標：保護客戶隱私資料。

資源：全員保密、建置 IT 基礎設施。

行動：1. 與全體員工簽訂保密協議，並告知違反除賠償外還涉及刑責。

2. 客戶資料由不同部門建立產品資料夾，並定期做異地備份。

3. 建置 IT 基礎設施，對客戶資料加密，做安全的保護。

驗證量測：無任何侵犯客戶隱私或遺失客戶資料有關的投訴。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

定穎有完整、系統化的客戶資料處理流程，對於客戶的資料有專責單位負責接收、管理及保存，且相關人員皆簽有保密協定。依顧客之合約、產品的順序由業務處建檔管理後，由研發處進行工程技術類資料（Gerber、機構圖、設計準則...等）的管理及保存，由品保處負責非工程技術類資料的管理及保存。我們依不同顧客別建立不同的顧客資料夾，也對不同產品的工程技術類資料分別建立不同的產品資料夾，並定期將這些資料作異地備份，妥善的保存客戶資料。

對於員工除全面簽有保密協定外，更對與顧客之合約、品質文件、規格圖面、樣本等涉及商業機密有關的員工明確告知非經核准，不得複印或洩露給與作業無關之其他單位及廠外人士，如違反時將會因違反商業機密法而被起訴。此外，我們也規畫建置 IT 基礎設施，對客戶資料加密，做更安全的保護。2014 年定穎沒有因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴。

供應商夥伴



ideas

Success

Vision

Skill

Analysis

TEAMWORK





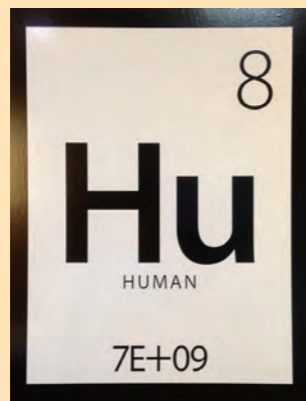
定穎於 2014 年 3 月與供應鏈夥伴共同組成中衛體系，一起合作推動企業社會責任，共同追求永續發展。以下是我們專訪三家夥伴 - 陶氏化學、聯茂電子、志聖工業的分享與學習。

## 台灣羅門哈斯電子材料股份有限公司

(陶氏化學成員企業)

黃三奇，台灣及中國華東區 總經理

蔡國寶，台灣及中國華東區 技術協理



陶氏化學為全美第一，全球第二大之化學公司，不斷運用科學、技術的創新及「人元素」的力量，推動人類進步，並致力於解決當今世界的眾多挑戰。目前在台灣共有四個工廠、二個辦公室及一個農技研發中心，共計 600 多位員工致力於各專業領域之發展。

在企業社會責任的實踐和貢獻上，陶氏遠走在前端，早已將 CSR 內化於公司策略及公司治理，並落實在企業日常營運中。黃總經理娓娓道來陶氏的發展歷程及行動：在超越

了 1999-2005 年的「環境、健康和 safety」目標後，陶氏在 2006-2015 年間推動了更積極的「2015 年永續發展」目標，多方面提高環境保護和 safety 生產的成效。主要內容有：

(一) 推動綠色生產：在台灣四個工廠分別推動多項節能減廢專案及綠色廠房節能設計，並從產品研發到生產、銷售、最終再利用、回收與後續銷毀等各環節都制定更嚴謹的產品安全管理規範；(二) 落實企業公民關懷：如響應「希望閱讀」、舉辦「未來科學家，陶氏化學闖關營」活動、展開「陶氏化學 - 守護海洋生物多樣性計畫」、舉辦紅樹林潮間帶生態環境教育導覽等；(三) 培養頂尖人才：有百年歷史的陶氏認為化學元素中必須加入最重要的人元素 Human Element，才能創造出先進的技術、優質的服務、永續的營運以及美好的生活。因此陶氏非常重視打造理想的工作場所，除了提供好的薪資福利，更將員工健康、教育訓練、職涯發展以及接班規畫作為企業永續經營的重要工作，有系統且持續的培育人才；此外，為了培養未來新一代的化學人才，陶氏與學界進行產學合作，連續五年贊助中央研究院、中國化學會及清華大學舉辦之「居禮夫人高中化學營」；連續四年贊助政大舉辦之「企業永續創業競賽」，提供「陶氏永續創新獎」等。陶氏涉入企業社會責任的層面廣、深且遠，令人感佩！



展望未來，陶氏正重新定義其在社會的企業角色，2016-2025 年的「2025 永續發展」目標，期望透過理念的分享及行動的落實，幫助解決更多如能源、氣候變遷、水、食物、住宅與健康等世界級的挑戰，打造永續發展的環境，帶進人類更美好的生活。

2025 年的七個目標如下：

目標一：引領藍圖 Leading the Blueprint

目標二：遞交突破性的創新 Delivering Breakthrough Innovations

目標三：促進一個循環經濟 Advancing a Circular Economy

目標四：尊重大自然 Valuing Nature

目標五：增加化學技術的信心 Increasing Confidence in Chemical Technology

目標六：員工參與影響 Engaging Employees for Impact

目標七：領先世界的運作績效 World-Leading Operations Performance

此七個目標將幫助引導全球邁向永續，並藉由發掘人們和科學的潛能、尊重大自然、建立無懼的合作，將經濟、環境和社會價值最大化，共同促進人類的福祉，真是令人驚艷！此次大園廠全力支持定穎推動企業社會責任，使我們在綠色生產、員工保護、人才培育、公民關懷等方面都得到許多啟發，更學習跨國大公司的視野和無畏，在此致上十二萬分的感謝！



## 聯茂電子股份有限公司

蔡馨嘒，執行長  
王伯恭，副總  
賴俊佑，技服中心 副總  
林夢榕，品保中心 副總  
譚祖德，品保中心 副處長

本次拜訪了聯茂新遷至新竹縣的新埔廠，因位於非工業區，幅員遼闊，廠區內也綠意盎然，給人世外桃源的舒適感；更榮幸的是見到甫就任的蔡執行長，聊起來特別親切。

聯茂成立於 1997 年，主要產品為高階銅箔基板及膠片等，目前在台灣有新埔廠、平鎮廠，在中國有東莞廠、無錫廠、廣州廠、黃江廠，員工共約 3000 人。在企業社會責任的層面，無論是員工、外勞的照顧，周圍鄰里的溝通，廢水、廢料（特別是廢膠）、空污、節能、綠化等環保議題，都持續在進行。目前執行的重點包括：在產品設計階段即將環保減廢的理念注入、生產過程中提升品質降低報廢率、加強對員工健康及職涯發展的重視等。另外值得一提的是，無錫廠早自 2004 年就具體落實社會公益，定期提撥基金資助錫山區貧困子女就學，在當時起了拋磚引玉的效果，至今仍被當地教育局感念不已。

在未來的展望上，蔡執行長期許聯茂也能成為推動企業社會責任的主體，帶動供應鏈體系一起投入永續發展的行動中。聯茂將先把員工照顧做好，同時推動環保工作，在台灣地區將聯茂塑造成一個環保、節能、綠化的企業，特別強調廢水的再利用及廢膠

的減少；中國地區則依政府在環保和節能上的規範，繼續投入相關設施。定穎感謝並珍惜與聯茂一起努力建置供應鏈管理體系，共同打造互利共生的永續經營環境。



## 志聖工業股份有限公司

賴慶文，PCB 事業處 副總  
黃宗明，行銷部 經理



志聖創立於 1966 年，於 2001 年上市，不自限為機械設備製造商，也期許為解決方案的提供者。現有台北林口廠（總公司）、台中廠、竹科廠、子公司志聖科技廣州廠、昆山廠，員工人數約 800 餘人，客戶群遍佈全球。

志聖的經營理念是「皆大歡喜」，對象包括顧客、工作伙伴、投資大眾、供應廠商、家庭、社區、社

會及整個世界，同業也包含在內。從他們把出版的「高級笑話集」和「永樂笑典」作為員工訓練用書，便可看出志聖對娛人娛己、和諧人生的重視與追求。

CSR 是志聖一直關注的議題，從志聖的願景 - 「以具備人文素養的科技團隊，建立完整服務之製程技術能力，供應全球客戶高生產力、省能源、更環保之系統設備」便可窺見一二。此外志聖一年參加十餘場的展覽，在「綠色展覽」上有許多省思和行動，如將木頭和漆料的材質改為鋁柱、減少運輸上的碳排放等。在公益方面志聖也很積極，與同業及集團成員贊助中壢市的一支棒球隊，做起來很歡喜！

感謝志聖在永續的道路上與定穎同行，藉著參與此次供應鏈 CSR 資訊揭露輔導，志聖深刻感到資料保存與整合的重要，未來希望也能催生出自己的 CSR 報告書。



### 笑話一則

#### 有文憑的和尚

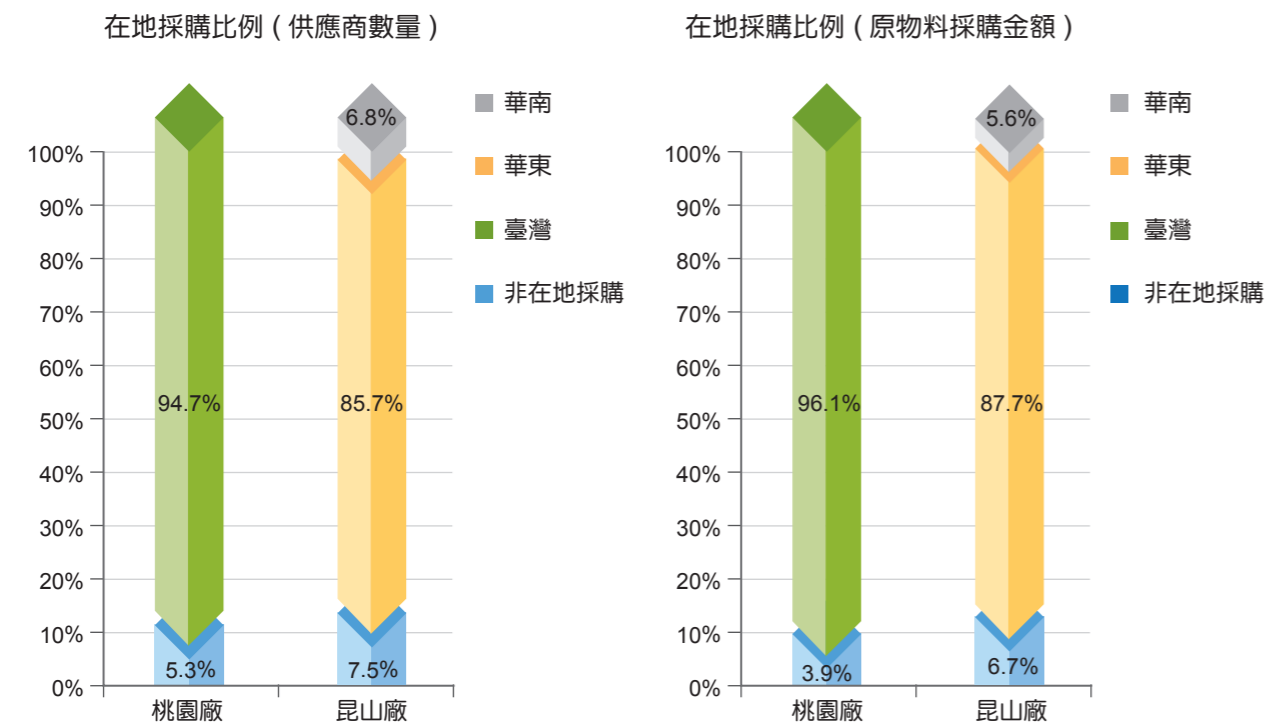
某店長在全店幹部、職工大會上念秘書起草的講稿時，把「已經取得文憑的和尚尚未取得文憑的幹部職工」讀成「已經取得文憑的和尚，未得取文憑的幹部職工」，台下頓時哄堂大笑。店長雙眼一瞪吼道：「笑什麼！一幫大懶蟲！如今連和尚都有文憑了，難道您們還不應該好好學習？」

在提升企業永續競爭力的過程中，供應商夥伴的支持與努力是不可或缺的一環。從原有符合品質、價格、交期與綠色政策的需求外，定穎亦邀請供應商夥伴們共同推動社會企業責任的落實。

## 採購實務

供應商夥伴為定穎營運的重要夥伴，透過緊密合作達到客戶滿意以及共同追求企業永續經營及成長為最高目標。除供料的交期效率考量外，在地廠商的採購策略亦是支持當地經濟的穩定發展的社會企業責任之一，因為企業的發展不僅止於創造就業機會、薪資的發放與稅賦的繳納，透過在地的供應鏈組織可以間接地吸引更多的投資於當地經濟發展。透過這些在地的合作並以雙贏的前提下共同為降低生產成本、減少供應鏈風險、提升競爭優勢而努力。2014 年與我們穩定合作的供應商夥伴總計數量達 809 家，並以在地（台灣、華東）為主要生產基地。

供應商所在地區		
採購區域	桃園廠	昆山廠
臺灣	249	41
非在地採購	16	
華東	0	468
華南	0	37
合計廠商數量	263	546



## 供應商環境評估

定穎推動「綠色採購」，要求製程原物料自研發單位進行評估時即需提交第三公正單位之檢測報告、物質安全資料表 (MSDS) 並簽署「產品不含環境有害物質保證書」，保證其產品在各項產品設計即製程方面不含對環境有害之國際禁用物質，且嚴格遵守環境保護與無有害物質相關法規、規範與 RoHS、REACH 等國內外相關指令 / 法規的規定，並有效管控原料和製程，保證其提供之產品不含有害或不符規定物質。另因提供之產品製造地、製程、原物料、零組件或組裝工法變更時，供應商夥伴亦應立即通知並更新聲明書及測試報告。必要時定穎也可以展開調查，以維持綠色產品管理系統之有效性。

對於無法提供第三公正單位之檢測報告、保證其產品不含對環境有害之國際禁用物質以及未簽署「產品不含環境有害物質保證書」之供應商夥伴，我們會考慮採購模式的調整，如終止合作關係並尋找可符合需求之替代廠商。若所供應之材料有相當程度之不可替代性，我們將協助輔導來預防、減緩對環境的潛在負面衝擊影響，以維持供應鏈之有效運作。2014 年產品不含有害物質保證書桃園廠簽署數量為 114 份，簽署百分比為 43.3%；昆山廠簽署數量達 501 份，簽署百分比為 91.8%，皆較 2013 年提高。

供應商通過相關驗證統計				
驗證系統	桃園廠		昆山廠	
ISO 9001	52	92.9%	88	88.0%
QC 080000	7	12.5%	11	11.0%
ISO 14001	32	57.1%	64	64.0%
OHSAS 18001	15	26.8%	19	19.0%
SA 8000	2	3.6%	0	0.0%
ISO/TS 16949	7	12.5%	13	13.0%
TOSHMS	2	3.6%	0	0.0%
原物料驗證廠商數量	56		100	

## 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估

定穎要求供應商夥伴簽署「採購承諾書」遵循勞工權益等相關法規及「電子行業公民聯盟」(Electronic Industry Citizenship Coalition, 簡稱 EICC) 行為準則，以確保符合包括禁用童工、工作時數、就業自由、禁止歧視脅迫、薪資政策公開、健康安全之工作環境、暢通之溝通機制等，使員工受到尊重並具有尊嚴，並致力環境保護、堅守職業道德等各項規範，善盡企業社會責任。2014 年供應商簽署採購承諾書桃園廠簽署數量為 142 份，簽署百分比為 54.0%；昆山廠簽署數量達 546 份，簽署百分比為 100%，皆較 2013 年提高。

定穎視供應商為重要的合作夥伴，在選擇或簽訂合約時，即評估供應商履行社會責任的情形，若對社會具有顯著實際或潛在負面衝擊，則協助其改善，否則終止合作關係。

### 廉潔承諾書

定穎要求供應鏈皆遵守誠信之行為準則，反對賄賂、索賄和勒索。若經檢舉、投訴或查覺有違反「廉潔承諾書」之嫌，則立即由法務室調查處置，若查證屬實且有具體事項者，則要求於限期內改善，並按「廉潔承諾書」中之準則進行相對罰則。若違反情節重大，將自合格供應商名冊中刪除不再予以採用。2014 年供應商簽署廉潔承諾書桃園廠簽署數量為 216 份，簽署百分比為 82.1%；昆山廠簽署數量達 546 份，簽署百分比為 100%。

本公司設立 CEO 信箱：[ceo@dynamicpcb.com](mailto:ceo@dynamicpcb.com) 接受員工、供貨商、第三方及客戶等書面檢舉、投訴或情況反映。

### 「衝突礦產」不使用承諾

定穎要求供應商夥伴設有妥善政策、準則和盡職調查程序等，以確認產品中使用或包含之金屬沒有來自剛果民主共和國或任何鄰近國家，以及由軍事武裝力量控制之地區的「衝突礦產」，特別是金 (Au)、鈷 (Co)、鉍 (Ta)、錫 (Sn) 和鎢 (W) 等金屬原料。同時供應商夥伴亦需要求其上游供應商不得使用來自剛果民主共和國等非法礦區的上述金屬。

# 員工關懷與發展



## 勞資關係

### DMA:

政策：遵守法規要求、薪資政策公開。

承諾：暢通溝通機制、堅守誠信規範。

目標：恪守國際與政府相關勞動法令，對員工公開與明確公司各項管理方針。

資源：運用公司各項溝通機制及各種會議。

行動：建置例行性勞資會議、舉辦勞資促進活動。

驗證量測：公司面臨重大營運變化而對於員工有影響時，依公司管理辦法與程序處理，如政府相關法令對於協商、公告期限有規定者，則依法令規定期限辦理。

適用：◆ 一般 DMA ◆ 特定 DMA

範疇：◆ 組織內 ◆ 組織外

溝通是勞資關係的第一步，透過良好的溝通，定穎可以將相關員工政策方案順利傳達給員工，並得到員工的回應，而員工也能藉此表達工作生活上的需求與不滿，以促進和諧合作的勞資關係。定穎溝通管道包括員工座談會、勞資會議、申訴管道、問券調查、佈告欄、內部刊物、電子郵件等。透過資訊共享，建立各項順暢的溝通管道，可以減少員工與定穎之間的資訊不對稱，進而增強企業與員工之間的凝聚力及促進勞資和諧。針對員工調職，需在符合法規調任原則下依公司「員工調任管理辦法」實施，避免員工工作權益受損。遇有突發性之重大決策事項需與員工協商時，除透過說明會方式向全體員工說明外，也透過內部公佈欄及電子郵件公告周知，如政府相關法令對於協商、公告期限有規定者，則依法令規定期限辦理。

有關集體協商的機制，桃園廠藉由勞資會議討論決議，昆山廠藉由工會討論決議，皆適用於所有員工，故定穎受集體協商保障之總員工人數比例為 100%。

2014 年召開的會議			
	對象	桃園廠 (場次)	昆山廠 (場次)
經營會議	各階層主管	12	12
勞資會議	勞工代表	4	0
職工福利委員會	員工代表	5	0
員工座談會	員工代表	0	20
公司月會	全體員工	0	12
大型活動	全體員工	3	10
員工滿意度調查	全體員工	4	12
公司公告	全體員工	100 次以上	100 次以上

定穎員工類型分佈分析

年度	2014	2013	
平均年齡	28.12	27.46	
平均服務年資	2.05	2.01	
依聘僱合約	正式	1,901	1,496
	非正式	4,440	4,426
	合計	6,341	5,922
依性別	男性	3,780	3,511
	女性	2,561	2,411
	合計	6,341	5,922
依區域	桃園廠	821	901
	昆山廠	5,520	5,021
	合計	6,341	5,922
依工作性質	直接	4,727	4,547
	間接	1,614	1,375
	合計	6,341	5,922
依學歷	博士	2	1
	碩士	18	16
	大專	757	749
	高中	1,795	3,279
	高中以下	3,769	1,877
	合計	6,341	5,922

基層人員標準薪資與當地最低薪資相較的比例如下表：

	男性起薪與當地基本工資比例	女性起薪與當地基本工資比例
桃園廠	107%	107%
昆山廠	100%	100%

## 勞雇關係

定穎重視所有員工的價值，強調人力潛能，藉著人力資源管理發展及投入配合專業的教育訓練，增進員工本職學能，幫助員工成長，成就員工。定穎逐步調整兩岸人力素質，增加員工向心力而減少人員流動率，建構更具競爭力之組織架構，使公司持續成長的根基更加穩固。定穎按重要營運據點統計之新進員工、離職員工、增補率和離職率、福利計劃及育嬰假後復職和留任概況等相關資訊揭露如下。

### 桃園廠

2014 年桃園廠新進員工概況							
類別	組別	男性		女性		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔新進員工
職務	間接人員	46	67.6%	22	32.4%	68	28.0%
	直接人員	96	54.9%	79	45.1%	175	72.0%
年齡	18-30 歲	40	43.5%	52	56.5%	92	37.9%
	30-50 歲	101	67.8%	48	32.2%	149	61.3%
	50 歲以上	1	50.0%	1	50.0%	2	0.8%
總計		243					

2014 年桃園廠離職員工概況

類別	組別	男性		女性		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔離職員工
職務	間接人員	40	54.8%	33	45.2%	73	22.3%
	直接人員	134	52.8%	120	47.2%	254	77.7%
年齡	18-30 歲	46	52.3%	42	47.7%	88	26.9%
	30-50 歲	124	54.4%	104	45.6%	228	69.7%
	50 歲以上	4	36.4%	7	63.6%	11	3.4%
總計		327					

依上述：月平均離職率為 3.3%(=327/821/12)，與業界平均水準相當。

2014 年桃園廠增補率和離職率

項目	男性	比例	女性	比例	合計
新進人數	142	58.4%	101	41.6%	243
增補率	25.1%		20.2%		22.8%
離職人數	174	53.2%	153	46.8%	327
離職率	29.1%		27.8%		28.5%
在職人數	423	51.5%	398	48.5%	821

增補率 = 新進人數 / (新進人數 + 在職人數)

離職率 = 離職人數 / (離職人數 + 在職人數)

桃園廠員工退休福利計劃

結構	提撥佔薪酬百分比	參與程度
確定提撥制	6%	100% 強制參與

2005.07.01 政府實施勞退新制後公司依法規每月提撥 6% 退休金。

對於新制前到職的 170 名員工，屆滿退休年齡仍享有舊制退休金之請求之權益，故公司依法提撥薪資總額 2% 至定額退休準備金專戶，截至 2014 年 12 月退休專戶餘額為新台幣 7600 萬，用以支付員工舊制退休金。

2014 年桃園廠育嬰留停概況

說明	男性		女性		總計
	人數	比例	人數	比例	
育嬰留職停薪申請	3	20.0%	12	80.0%	15
(1) 2014 應復職人員					14
(2) 2014 實際復職人員					8
復職率=(2)/(1)					57.1%
(3) 申請育嬰留停後，回到工作崗位於 2014 年底滿 1 年的人數					7
留存率=(3)/(2)					87.5%

## 昆山廠

2014 年昆山廠新進員工概況

類別	組別	男性		女性		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔新進員工
職務	間接人員	403	57.2%	301	42.8%	704	16.2%
	直接人員	2,277	62.7%	1,357	37.3%	3,634	83.8%
年齡	16- 未滿 18 歲	5	83.3%	1	16.7%	6	0.1%
	18-30 歲	2,144	61.7%	1,332	38.3%	3,476	80.1%
	30-50 歲	530	62.2%	322	37.8%	852	19.6%
	50 歲以上	1	25.0%	3	75.0%	4	0.1%
總計		4,338					

2014 年昆山廠離職員工概況

類別	組別	男性		女性		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔新進員工
職務	間接人員	277	54.4%	232	45.6%	509	13.2%
	直接人員	2,108	63.2%	1,230	36.8%	3,338	86.8%
年齡	16- 未滿 18 歲	8	66.7%	4	33.3%	12	0.3%
	18-30 歲	2,093	62.4%	1,261	37.6%	3,354	87.2%
	30-50 歲	279	59.2%	192	40.8%	471	12.2%
	50 歲以上	5	50.0%	5	50.0%	10	0.3%
總計		3,847					

2014 年昆山廠增補率和離職率

項目	男性	比例	女性	比例	合計
新進人數	2,680	61.8%	1,658	38.2%	4,338
增補率	44.4%		43.4%		44.0%
離職人數	2,385	62.0%	1,462	38.0%	3,847
離職率	41.5%		40.3%		41.1%
在職人數	3,357	60.8%	2,163	39.2%	5,520

增補率 = 新進人數 / (新進人數 + 在職人數)

離職率 = 離職人數 / (離職人數 + 在職人數)

昆山廠養老保險基金

結構	單位繳費佔工資總額比例	個人繳費佔員工繳費工資比例	參與程度
確定提撥制	20%	8%	100% 強制參與

養老保險金由企業和員工共同負擔，企業繳納比例為企業工資總額的 20%，個人繳納比例為員工繳費工資的 8%，每月依法提撥比率存入勞工個人帳戶中。

## 訓練與教育

透過職能導向的學習發展體系，累積專業知識，學習管理技能，使定穎所有階層人員均獲得適當的訓練，以提昇人員的技能與素養，進而達成公司目標與成效。定穎訓練規劃包含新進人員教育訓練、管理能力訓練、專業技能訓練、品質提昇訓練、通識類訓練等，並進行轉職人員工作訓練及採用工作輪調，使員工能熟悉不同的工作，學習不同的技能，增加附加價值。

此外，為協助員工持續成長及終身學習，定穎訂定員工在職進修管理辦法，鼓勵同仁至大學院校參加EMBA 在職進修、出國短期語文進修，以提升管理及語文能力。針對工作繁忙，難以抽身的高階主管、專業人員，公司則長期聘請外語老師來廠教授外語，讓同仁從生活習慣中，熟悉第二種語言。公司另依據不同職能所需人才，訂定專業人員證照管理辦法，凡該職能人員取得專業證照，依證照的難易、重要性，每月發給證照津貼。在員工接受教育訓練的時數方面，我們也將依規劃持續加強。

專業證照	
類別	項目
國家技能檢定	勞工安全衛生管理師、勞工安全衛生管理員、鍋爐操作人員、配電線路裝修（電匠）、護理人員、化學技術士等。
專業證照	空污防制專責人員、廢水處理專責人員、廢棄物專業技術人員、毒化物專技管理人員、品管工程師、品管技術師、可靠度工程師等。
專業訓練	勞工安全衛生業務主管、防火管理員、能源管理員、有機溶劑作業主管、特定化學物質作業主管、粉塵作業主管、現場安全衛生監督人員、荷重 > 1 噸堆高機、小型鍋爐操作人員、輻射操作人員、急救人員等。
系統認證	TS16949 內部稽核員、ISO14000 內部稽核員、內部控制稽核師、CNLA 實驗室管理員等。

2014 年舉辦教育訓練場次		
廠別	桃園廠 (場次)	昆山廠 (場次)
新進員工教育訓練	64	204
在職教育訓練 - 內訓	233	1,644
專業教育訓練 - 外訓	102	18

2014 年桃園廠員工接受訓練的平均時數					
類別	男性	平均時數	女性	平均時數	時數合計
主管人員	66	25	8	49	2,042
間接人員	100	16	135	11	3,085
直接人員	257	12	255	10	5,634
合計	423	15	398	11	10,761

說明：

- 主管人員類：2014 年桃園廠每月第一週由外聘講師至廠內授課「快樂企業專案」，學員為主管人員。透過遊戲、問卷、角色扮演、座談等方式，幫助主管舒解工作上的壓力，多位男性主管因例行性出差昆山未能參與該課程，故整體平均訓練時數較女性低。
- 間接人員類：2014 年桃園廠積極轉型，開發綠能產品、軟硬複合板產品，研發技術相關人員男性比例較重，故整體平均訓練時數較女性高。
- 以上訓練時數不包含新進員工之職前訓練。

2014 年昆山廠員工接受訓練的平均時數					
類別	男性	平均時數	女性	平均時數	時數合計
主管人員	16	48	11	42	1,230
間接人員	644	18	558	18	21,636
直接人員	2,697	12	1,594	12	51,492
合計	3,357	13	2,163	14	74,358

說明：以上訓練時數不包含新進員工之職前訓練。

## 職業健康與安全

定穎的核心價值是：『人，是定穎最重要的資產』，因此定穎致力於提供給員工一個安全與健康的工作環境，因此桃園廠及昆山廠分別於 2010 和 2011 年取得 OHSAS 18001 系統驗證與國際之工安管理接軌。

定穎桃園廠及昆山廠皆依據當地法令，定期召開健康與安全相關會議，落實公司安全衛生政策，使公司所屬各部門在安全下運作，防止意外災害發生。此外，定穎已建立一個事故隱患盤查、異常事故調查與處理的相關制度，對於與工作有關的傷害和事故（含環境事故）等，事前盤查潛在可能性以避免事故發生，事後調查以辨識事故真因，並採取有效矯正預防措施，以避免問題重複發生。

為關注員工的健康情形，桃園廠在職人員，每年均實施一次定期健康檢查，對健康檢查結果特別異常的同仁，由護理人員進行追蹤以關切其健康情形，必要時得簽請權責主管調配其工作內容。昆山廠則是結合職業健康相關法規制定職業健康管理程式檔，針對職業危害崗位人員進行上崗前、在崗中、離崗體檢，對有職業禁忌之人員予以調整崗位，每年也會對工作環境進行環境檢測，確保職業危害因素在法定控制範圍內，同時對於在職業潛在風險崗位的操作人員，配發合格勞動防護用品。

### 職業安全衛生委員會 / 安全生產委員會的執行與運作

桃園廠「職業安全衛生委員會」之委員人數共 12 人，其中勞工代表 4 位，符合職安法規勞工人數佔所有委員人數三分之一以上之規定；工安部門編制 6 人，其中 3 名具工安管理師資格、3 名具安全衛生管理員資格，優於法定組織編制規格；依法每季召開職業安全衛生委員會及安全生產檢討會。

昆山廠設有「安全生產委員會」，現有委員 17 人，由各處主管及製造部門主管擔任委員會委員，總經理擔任委員會主任，直接領導督促委員開展工作，並研究、部署、指導、協調公司各單位和部門的安全生產工作。委員會至少每季度召開一次會議，討論內容包括：上次會議決議事項執行報告；審議公司安全生產方針和主要措施的建議；監督檢查、指導協調各部門和各單位的安全生產工作；審議事故的調查處理和結案工作；審議重大事故的應急救援工作；制訂工作要求等。發生重大安全事件時，得召開臨時會議。工安部直屬總經理，專職安全管理事務，主導公司安全管理工作，編制人力為 29 人，超過生產企業安全專職安全管理人員千分之二要求。

### 2014 年工安相關數據統計

按地區劃分的工傷類別統計			2014 年舉辦教育訓練場次				
災害類型	桃園廠	昆山廠	事故種類	定義	桃園廠	昆山廠	
墜落、滾落、跌倒	1	5	失能傷害	人員死亡	0	0	
衝撞、被撞	0	2		受傷，次一工作日無法回復上班者	11	43	
物體倒塌、崩塌、飛落	3	30		需醫療之輕傷危害	人員受傷，必需送廠外醫療單位由醫生或專業人員方可處理，次一工作日能回復上班並可完全執行原單位之工作者	0	29
被夾、被捲	5	18	僅需急救之輕傷事故		人員受到輕微傷害，只需進行簡易急救處理即可回復工作者。	0	24
被切、割、擦傷	0	19					
感電	0	1					
藥水噴濺與有害物等之接觸	1	15					
交通事故	2	4					
其他	1	6					

## 特別危害作業之勞工分析

桃園廠特殊健康檢查			
特殊健康檢查項目	檢查人數	異常人數	異常說明
粉塵製程	61	42	第二級
噪音製程	17	12	第二級
		4	第三級
遊離輻射	58	46	第二級
錳	34	0	
鉻酸及其鹽類	5	0	
合計	175	104	

註：第一級管理：經醫師綜合判定為無異常者。

第二級管理：經醫師綜合判定為異常，而與工作無關者。

第三級管理：經醫師綜合判定為異常，而無法確定此異常與工作之相關性，應進一步請職業醫學科專科醫師評估者。

以上噪音製程第三級 4 人，已安排相關之職業病醫師臨廠輔導或進行職務重新安排，除要求異常人員健檢複檢外，並持續追蹤異常狀況，適時給予協助。

昆山廠特殊健康檢查			
特殊健康檢查項目	檢查人數	異常人數	異常說明
酸霧	272	0	
噪音、粉塵	261	13	針對設備：工務已著手噪音設備整改並訂定短期及長期改善目標，以達到最大限度的降低噪音源。 針對人員：在崗期間體檢有職業禁忌症人員已全部調離噪音崗位，對本次體檢無異常人員加強安全意識教育，提升員工自我保護意識，養成佩戴耳塞的良好習慣。
紫外輻射	189	0	
苯系物	182	0	
氰化物	41	0	
高溫	3	0	
合計	948	13	

## 健康與安全相關議題之溝通記錄

桃園廠健康與安全相關議題之溝通		
協議管道	溝通次數	溝通內容
勞工安全衛生委員會會議	4	環測作業、傳染病預防、廠區作業管理、健檢規劃、自動檢查實施、工安訓練計畫、安全宣導等
工安佈告欄	3	環測結果、健康新知、職災案例、職場情緒管理、勞工申訴公告書、GHS 認識、工安新訊等
電子信箱	12	衛教資訊、法規新知

昆山廠健康與安全相關議題之溝通		
協議管道	溝通次數	溝通內容
周安全會議	52	安全隱患查核檢討、安全工時檢討、重點事項宣導
每季安全生產會議	4	本季安全隱患整改檢討 本季安全生產目標檢討 下季度安全重點事項布達 第一季度檢討去年與前年度比較，並訂定相關計畫
工傷檢討會議	不定期	發生工傷立即召開原因分析及檢討會議
公告欄 / 網路	不定期	法規、作業環境監測結果、安全操作規程、職業健康管理制度

## 申訴機制

定穎自實施「不合理意見箱」以來，不合理現象明顯減少，同仁勇於提出公司管理上的缺失，公司也努力的解決提出來的問題，並給予提報者滿意的回應。2014 年員工循外部管道舉報本公司勞資問題者已不復發生，說明員工相信此意見箱之作業機制，願意將問題交給公司內部的管理階層協助解決。

## 桃園廠

2014 年桃園廠總計收到不合理投訴 5 件，較 2013 年的 37 件減少 86%。依投訴類型來看，不合理現象之舉發由 27 件銳減為 1 件，不合理問題明顯改善，顯示公司的管理不僅更加人性化並且得到同仁的認同；個案權益之維護為最大宗，佔所有意見比例之 60%，顯見公司開放的策略，讓同仁勇於爭取個人之權益。依投訴的部門來看，製造部門所佔件數最多，經分析多與基層主管管教員工問題有關，人資部依此安排製造部門主管參加基層主管管理實務課程，藉以改善對生產線同仁的管理手法，投訴問題獲得明顯改善。

桃園廠歷年投訴件數統計表			
投訴類型	2014	2013	累計
不合理現象之舉發	1	27	28
公共安全之建議	1	0	1
個案權益之維護	3	3	6
未具名	0	7	7
合計	5	37	42

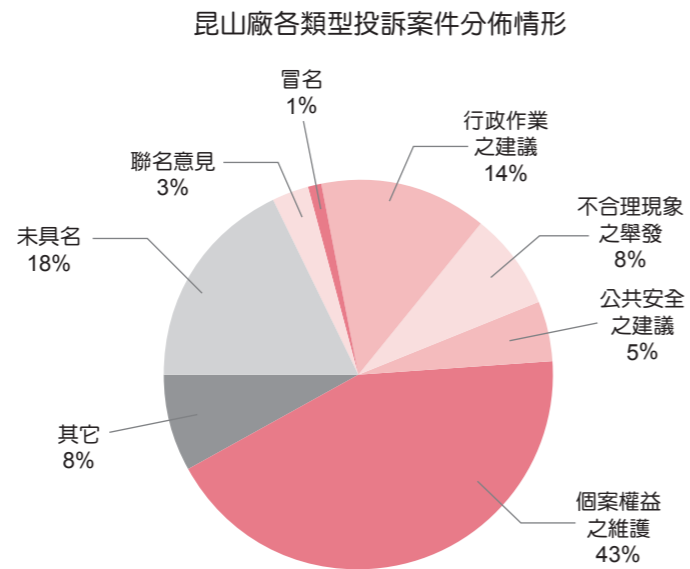
桃園廠歷年部門別投訴件數統計表			
部門別	2014	2013	累計
製造處	3	23	26
管理部	1	11	12
品保部	0	1	1
工程部	0	1	1
採購部	0	1	1
工務部	1	0	1
合計	5	37	42



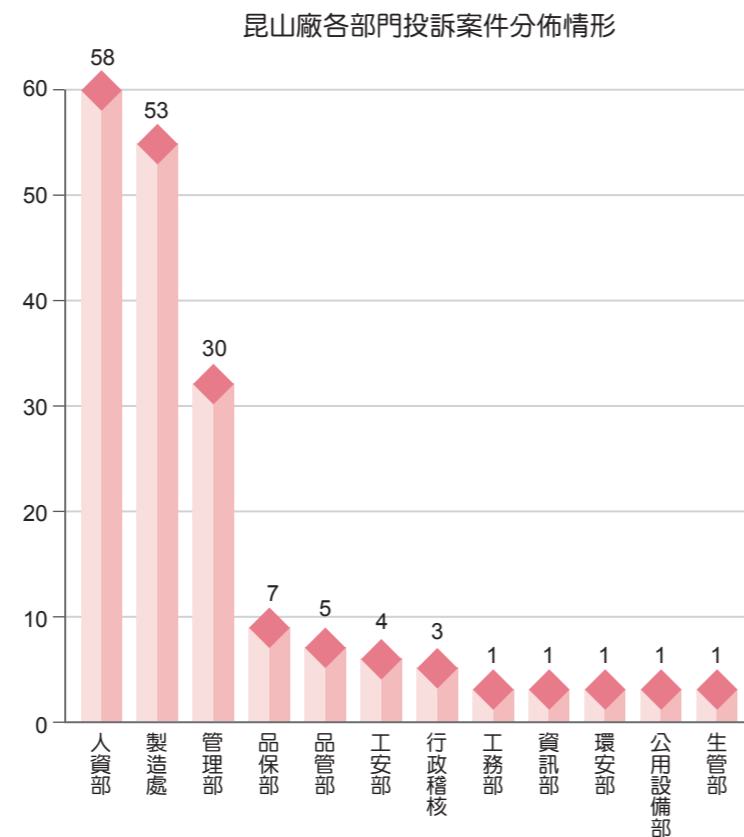
## 昆山廠

2014年昆山廠總計收到不合理投訴212件，較2013年的317件減少33%。依投訴類型來看，個案權益之維護為最大宗；行政作業之建議次之，主要是反應食衣住行等問題；再其次是舉發不合理的管理及規定，及反映有危害公共安全疑慮的現象。另外有38件未具名，可能是擔心具名之後會遭到不公平對待，這部分人資部會持續宣導，讓同仁可以放心的投書。依投訴的部門來看，以人資所佔件數最多，經分析多與人資相關政策規定問題有關，如爭取特崗津貼、想停止繳納社保等；製造部門次之，主要是投訴環境問題、反映組長管理問題等；管理部再次之，內容多為反應伙食、工服、住宿規定等。屬於人資部的問題，已經在公佈欄公告並回覆；屬於製造處的管理問題，已安排製造部門的組長參加基層主管管理實務課程，藉以改善與員工的溝通方式；屬於管理部的問題，則邀請投訴員工共同監督伙食，及時發放工服，並溝通住宿規定，相關投訴的問題均已獲得明顯改善。

投訴類型	2014	
	件數	佔比
個案權益之維護	91	42.92%
行政作業之建議	30	14.15%
不合理現象之舉發	18	8.49%
公共安全之建議	10	4.72%
其他	16	7.55%
未具名	38	17.92%
聯名意見	7	3.30%
冒名	2	0.94%
合計	212	100.00%



部門別	2014	
	件數	佔比
人資部	58	35.15%
製造處	53	32.12%
管理部	30	18.18%
品保部	7	4.24%
品管部	5	3.03%
工安部	4	2.42%
行政稽核	3	1.82%
工務部	1	0.61%
資訊部	1	0.61%
環安部	1	0.61%
公用設備部	1	0.61%
生管部	1	0.61%
合計	165	100.00%



## 快樂職場

定穎除遵循法規提供所有員工基本福利外，因兩岸員工在不同文化背景下對於員工福利之感受有顯著差異，故針對兩岸員工差異性並適時依據當地情況進行調整員工福利措施，提供多元化的員工福利，促進和諧的員工關係，使員工在工作及生活得到快樂滿足，增加向心力與留任率。

### 桃園廠

桃園廠設置「職工福利委員會」，由員工選出的福委代表負責規劃執行員工相關的福利措施及活動。2014年提供以下的員工福利。

- 一、職福會的溫馨關懷(福利補助)：員工三節禮金、生日禮金、婚喪喜慶補助、傷病急難救助、免費午餐供應等實質性現金福利補助。
- 二、職福會的情感交流(休閒育樂)：部門聚餐，提供各部門聯誼費用，促進同仁間的情感交流；員工旅遊，舉辦國內旅遊及提供國外旅遊補助，鼓勵員工工作之餘能夠藉由旅遊能紓解工作壓力、增廣見聞、讓身心靈得到滋養和滿足。
- 三、職福會的親子同樂(團康活動)：定期舉辦園遊會、運動會、家庭日，讓參與的同仁及家屬都認同公司，在輕鬆氣氛的活動中激發情感，讓員工與家屬都有參與、表達、互動、雙向交流的機會，帶來個人及家庭領域的蛻變及成長。

### 桃園廠活動花絮



#### 「定睛公益心，穎動獻愛心」園遊會

2014年1月兩岸同步舉行慈善園遊會，活動的目的在關懷弱勢團體並給予實質的協助，希望透過園遊會的感染力，提升員工對社會責任的認同感，所以除了全體員工的熱情參與外，也邀請了員工家屬及定穎合作夥伴，透過多樣化的設計與互動，讓大家都盡情的玩、開心的相聚，也同時能為公益活動盡些心力。

#### 「定穎起飛 競足世界」運動會

2014年最熱門的話題，就是世界盃足球賽，屬於全球的運動嘉年華在各地熱鬧登場，而專屬定穎電子的運動會也於2014年6月正式登場，此次的運動會以世足盃為藍圖，透過趣味的足球遊戲結合傳統的運動競賽，團結互助的集體榮譽感在此時被體現的淋漓盡致。各項運動項目均趣味性十足，同仁們在揮灑汗水的同時，也充分發揮友誼第一，比賽第二的精神，體現出運動家精神。



### 「玩瘋武荖坑 露營初體驗」家庭日

有別於一般國內旅遊，2014年9月的家庭日讓我們在工作之餘可以多親近大自然，享受在大自然中野炊、烤乳豬、唱歌跳舞、團康活動等。大家自由體驗協力車、攀登、臉部彩繪等小活動，同仁與家人們一同完成升火及搭帳篷，非常有樂趣及成就感，夜晚還聽得到外籍員工此起彼落的吉他聲和歌聲，大家的心緊緊相依在一起，如同一個大家庭。



### 昆山廠

中國大陸經濟快速成長，就業機會多，員工普遍流動性高，昆山廠藉由設計不同層面的員工福利，滿足90年後員工的需求，提高員工對公司認同感，進而提高穩定度。2014年提供以下的員工活動。

#### 一、鼓勵公司內資訊流通：

**員工意見信箱：**每位員工都可以針對公司內的不合理事項（如照顧/管理/環境等）進行投書，由人資部主管收件匯整，並讓各部門主管回復，最後呈閱總經理、董事長核准後公布。

**全公司月會：**透過與員工面對面的集會，闡揚公司經營理念，報告公司經營狀況及重要政策活動，藉此建立團隊共識及塑造員工正確之工作態度。

**公司級座談會、部門座談會：**協助員工建立與公司高階主管直接溝通的窗口，並藉此來收集內部管理訊息，建立順暢的溝通管道，進而增強企業與員工之間的凝聚力及促進勞資和諧。

**問卷調查：**每個季度做員工意見調查，主要圍繞三大方向進行問卷調查 - 生活照顧、工作照顧和勞資關係，透過與去年同期、上期的比較，作為管理改進的參考依據。

**二、年節活動：**為了建立和諧的勞資關係，為員工創造更多的歡樂與更加豐富的業餘生活，公司舉辦了應景的年節活動，如中秋聯歡、春節夢想瓶、母親節活動、聖誕節活動、運動會、園遊會等。

**三、夢想成真活動（國外旅遊）：**大陸員工很少有機會出境/出國旅遊，公司訂定出境/出國旅遊辦法，於當年度參與獎字勾選競分的活動，透過累積積分贏得來年的出境/出國旅遊機會。2014年實際出國旅遊人數為593人，出遊地點為韓國(308人)、台灣(278人)和香港(7人)。2014年通過獎字勾選競分活動的共有938人，陸續安排台灣/韓國/泰國旅遊，公司除了給予三天公假外，另外給予每人人民幣1,000元的零用金，讓員工留下美好的回憶。

**四、員工宿舍改建：**2014年底宿舍增設員工洗衣房（含洗衣機、烘乾機）、健身房（包括跑步機、動感單車、橢圓機、乒乓球、桌球、棋類等項目）、圖書館（新增5400餘冊圖書、電子閱覽、時尚雜誌等）、以及視聽室，為讓員工在工作之餘，多些自己空間，放鬆身心、豐富精神生活，生活的更快樂！



### 昆山廠活動花絮

#### 「希望瓶」活動

為拉近公司和員工之間的距離，於2014年3月舉辦希望瓶發放活動，活動當天請各同仁於希望瓶內寫下新一年的祝福與希望，並將希望瓶懸掛於文化園。



#### 「慈孝基金，愛我母親」活動

2014年5月舉辦母親節活動，活動分為三部份：(1) KT板上簽名祝福媽媽；(2) 傳聲筒中播放母親節相關故事；(3) 播放母親節視頻。



#### 「定穎起飛 競足世界」運動會

2014年7月舉辦公司運動會，目的在鼓勵員工運動，重視身心健康，並凝聚共識及向心力，更展現豐沛的活力與行動力，成為一個最具競爭力與生產力的服務團隊。



#### 「情繫金秋 愛在定穎」晚會

為豐富員工的文化生活，適時抒解員工的工作壓力，於2014年9月舉辦第二屆秋季聯歡晚會，以歌曲、舞蹈、小品、相聲、舞臺劇等形式展現。為提倡感恩，建立和諧的勞資環境，特於節目前由各單位提報“最佳合作員工”，邀請其父母至昆山參觀旅遊，並在活動當天舉辦為父母親洗腳的感恩環節。



另外還有聖誕節活動、除夕bingo遊戲、春節開工喜袋發放等，帶給同仁馨香的祝福及甜美的回憶。



社會關懷與回饋



社區參與和社會關懷是定穎在企業社會責任中的重點，因為這與定穎的核心價值 - 『人』密切關聯。社區參與由管理部負責，社會關懷則由企業社會責任辦公室執行，直屬董事長，並於董事會中報告。

## 社區參與

定穎目前有桃園廠和昆山廠兩個生產據點，2014 年底員工人數分別為 821 和 5,520 人，因生產據點規模及製程特性關係，與周邊近鄰之互動較受關注。定穎各生產據點皆執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫。2014 年針對社區反映之各項問題，定穎均正面回應並積極處理。

社區溝通平台與衝擊評估			
廠別	社區	溝通平台	衝擊評估
桃園廠	龜山區山頂村村民 華國社區居民	山頂村村長	員工停車問題影響交通
		華國社區總幹事 大林派出所	社區聯歡活動 停車場門禁管理，恐形成犯罪死角
昆山廠	鄰近工廠	各廠管理單位主管	空氣污染議題
	工業區	管理中心	區域聯防組織之完善，環境協助
	地方主管機關	市政府、區公所	勞資、工安、環保議題
	鐵路局	鐵路局區段承辦	安全、土地徵收議題
	昆山經濟開發區管理中心	開發區會議	工安、環保議題

2014 年社區居民反應議題處理					
廠別	議題類型	溝通次數	解決次數	投入資源	備註
桃園廠	交通議題	3	3	0	要求員工停入自有停車場
	門禁議題	1	1	0	員工隨手關門，警衛巡檢
	社區聯歡活動	1	1	新台幣 1 萬元	捐贈摸彩獎品，並致贈中秋禮品，以敦親睦鄰
	空氣污染	2	NA	0	臨廠查勘，無證據顯示本公司為污染源
	區域聯防	2	2	0	人員參與聯防運作
	環境協助	1	1	新台幣 15 萬元	疏浚排水溝渠
	環保議題	7	NA	0	環保單位來訪 7 次，無違規紀錄
	安全議題	1	1	0	員工禁止進入鐵路周邊
	土地徵收議題	2	2	0	請鐵路局重視公司權益



## 社會關懷

2014 年定穎持續關懷弱勢族群，把握由親而疏，由近而遠的原則，持續推行。又考慮對偏鄉的孩子來說，才藝學習是遙不可及的夢想，希望透過音樂、藝術、體育、民俗等才藝課程，讓孩子發揮潛能，增加自信，故設定「支助家境貧困學生才藝學習」方案，為未來投入主軸。

桃園縣復興鄉介壽國中位處復興（角板山）台地上，海拔四百餘公尺，為桃園縣唯一之偏遠山地國中，學生二百多人，原住民學生佔九成，一半以上為低收入家庭。我們透過傅美琴校長，接觸了「射箭班」的教練與「藝文班」的指導老師，了解他們的需求。

射箭隊：

教練：古牽禮，24 歲，泰雅族

小學一年級就開始離家住校，因為要步行 2-3 小時才能到學校  
高中選入亞運培訓隊，並在美國的 123 界射箭邀請賽拿到了銀牌  
大學選上世界大學射箭錦標賽的國手，並得到 2010 年亞洲大獎賽團體第三名

目標：當老師教導山上的孩子

有 11 名學生，其中 9 名為低收入家庭的小孩。

我們的支助包括：靶屋、浪板、弓、靶、制服、參加比賽費用、低收入學生的消耗品（箭）等；出國比賽所需費用，以專案呈報。

藝文班：

老師：米路哈勇，35 歲，泰雅族

從小熱愛畫畫，小時就立志要當美術老師  
高職畢業後四處打零工，但仍堅持畫畫的熱忱

在 2005 年一場博覽會中，他的一幅拿來做點綴的畫作，卻意外地受到原民會主委的重視，而受邀開了他生命中第一個個展。

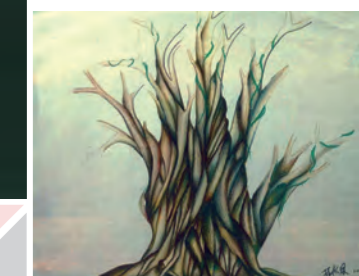
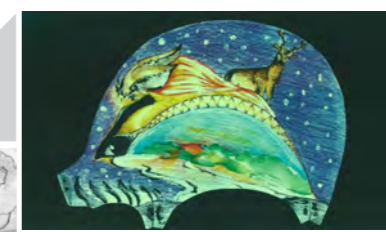
2014 年《畫說泰雅》米路哈勇的 - 尋找 宜蘭縣大同鄉泰雅生活館

2014 年《原原當代 - 台灣原住民當代藝術展演》華山 1914 文化創意產業園區

有 6 名學生，其中 5 名為低收入家庭的小孩。

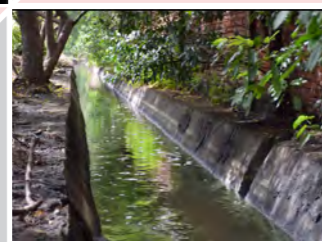
我們的支助包括：個人畫具、教學費用及材料費、低收入學生的消耗品等。

所有捐助皆匯入學校，專款專用，由老師領出協助學生購買。若是學生畢業後繼續學習這項才藝，定穎將繼續補助至高中畢業。



2014 年定類贊助參與的社會公益活動

2014.03.01	定穎電子(昆山)成立「定穎冠名慈善基金」,用於「助學」及「幫困」
2014.04.02	贊助萬芳啟能中心「愛上伊甸桃花園」身障者美藝職訓成果展
2014.07.29	清理疏通龜山工業區鐵路旁之排水溝渠,帶給週邊社區安全與美觀
2014.08.07	向拾穗關懷協會採購手工製作的中秋禮盒
2014.09.13	贊助「自閉症協進會」『閉聲難忘』慈善音樂會
2014.09.29	昆山廠公益獻血
2014.11.18	贊助「寶貝狗協會」在桃園市 16 所國小完成 27 場校園生命教育宣導活動
2014.11.27	昆山廠捐衣給貴州省施秉縣城關鎮平寧小學和鄉村
2014.11.30	與萬芳啟能中心合作製作 2015 年桌曆
2014.12.01	支持位處桃園市復興鄉介壽國中的「射箭隊」與「藝文班」
2014.12.01	長期資助復興鄉介壽國中數十名低收入家庭的學生才藝的學習與發展



寶貝狗協會 校園宣導

學年度	學校名稱	場次數	人數
97學年度	昆山市 16 所國小	36	8,706
98學年度	昆山市 16 所國小	33	8,100
99學年度	昆山市 16 所國小	30	7,200
100學年度	昆山市 16 所國小	27	6,300
101學年度	昆山市 16 所國小	24	5,400
102學年度	昆山市 16 所國小	21	4,500
103學年度	昆山市 16 所國小	18	3,600
合計		222	54,506

## 英國標準協會 (BSI) 獨立保證意見聲明書



## 獨立保證意見聲明書

### 2014 定穎電子企業社會責任報告書

英國標準協會與定穎電子股份有限公司(簡稱定穎)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對定穎 2014 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與定穎並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關定穎企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於定穎提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由定穎一併回覆。

#### 查證範圍

定穎與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容中有關 2014 年定穎電子總部及昆山廠之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估定穎遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結 2014 定穎電子企業社會責任報告書內容，對於定穎的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關定穎 2014 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了定穎對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就定穎所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於政策進行管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與定穎管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 14 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

#### 結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

##### 包容性

2014 年度報告書反映出定穎已持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了定穎的包容性議題。

##### 重大性

定穎公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書

適切地涵蓋了定穎的重大性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 持續掌握同業企業社會責任的最新發展以回應社會需求並作為未來報告書之基礎

#### 回應性

定穎執行來自利害關係人的期待與看法之回應。定穎已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了定穎的回應性議題。

#### 全球永續性報告 G4 版指南

定穎提供有關遵循全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了定穎公司的社會責任與永續性議題。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

#### 責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為定穎公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

#### 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
Managing Director BSI Taiwan  
07 December, 2015

bsi.



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

# 「依循」選項之 GRI 內容索引 - 核心

## 「依循」選項之 GRI 內容索引 - 核心

一般標準揭露				
一般標準揭露	章節	頁碼	外部保證 / 確信與頁碼索引	
<b>策略與分析</b>				
G4-1	董事長暨執行長的話	7		
<b>組織概況</b>				
G4-3	關於本報告書	4		
G4-4	公司概況	11~		
G4-5	公司概況	11		
G4-6	公司概況 / 全球營運服務網	12~		
G4-7	公司概況 / 關係企業組織圖	11		
G4-8	公司概況 / 全球營運服務網	13		
	公司概況 / 定類產品應用及市場佔有率	17		
G4-9	公司概況 / 工廠和產能	14		
G4-10	員工關懷與發展 / 勞資關係	71		
G4-11	員工關懷與發展 / 勞資關係	70		
G4-12	供應商夥伴 / 採購實務	66~		
G4-13	公司概況 / 關係企業組織圖	11		
G4-14	公司治理 / 風險管理	34		
G4-15	公司治理 / 維護並保障人權	34		
	環境永續 / 能源管理系統的建置	41		
	員工關懷與發展 / 職業健康與安全	75		
G4-16	公司概況	11		
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>				
G4-17	公司概況 / 關係企業組織圖	11		
G4-18	利害關係人互動與經營 / 關鍵議題鑑別	24~		
G4-19	利害關係人互動與經營 / 關鍵議題鑑別	25~		
G4-20	利害關係人互動與經營 / 議題邊界設定	26		
G4-21	利害關係人互動與經營 / 議題邊界設定	26		
G4-22	關於本報告書	4		
G4-23	關於本報告書 / 報告範疇	4		
<b>利害關係人議合</b>				
G4-24	利害關係人互動與經營 / 利害關係人鑑別	24		
G4-25	利害關係人互動與經營 / 利害關係人鑑別	24		
G4-26	利害關係人互動與經營 / 利害關係人溝通	23~		
G4-27	利害關係人互動與經營 / 關鍵議題鑑別	24~		
<b>報告書基本資料</b>				
G4-28	關於本報告書 / 報告範疇	4		
G4-29	關於本報告書 / 報告範疇	4		
G4-30	關於本報告書 / 報告範疇	4		
G4-31	關於本報告書 / 聯絡方式	4		
G4-32	獨立保證意見聲明書	88~	英國標準協會	88~
	「依循」選項之 GRI 內容索引 - 核心	91~		
G4-33	關於本報告書 / 報告書撰寫準則及外部保證	4		
<b>治理</b>				
G4-34	公司治理 / 公司治理架構	30~		
	利害關係人互動與經營 / 企業社會責任委員會	22		
<b>倫理與誠信</b>				
G4-56	公司治理 / 企業道德與理念	33~		

## 10 項重大考量面揭露狀況一覽表

10 項重大考量面揭露狀況一覽表						
重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)	
1. 經濟績效						
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	公司治理 / 經濟績效	35	經會計師事務所核 閱的合併財務報表	18 ●	
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	員工關懷與發展 / 勞雇關係	72~		●	
G4-EC4	自政府取得之財務補助	公司治理 / 經濟績效	35		●	
2. 符合產品責任法規						
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反 法律和規定被處巨額罰款的金額	公司治理 / 法規遵循	33		●	
3. 廢污水及廢棄物						
G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排 放量	環境永續 / 廢污水和廢棄物 / 廢污水管理	48~	ISO 14001 環境管 理系統	48 ●	
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總 重量	環境永續 / 廢污水和廢棄物 / 廢棄物管理	50~		●	
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	環境永續 / 廢污水和廢棄物 / 廢棄物管理	50		●	
G4-EN25	說明組織運輸、輸入、輸出被「巴 塞爾公約」附錄 I、II、III、VIII 視 為有害廢棄物的物質之重量，以及 運往國外的百分比	環境永續 / 廢污水和廢棄物 / 廢棄物管理	51		●	
4. 符合環境法規						
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款 的金額，以及所受罰款以外之制裁 的次數	公司治理 / 法規遵循	33		●	
5. 行銷溝通						
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	客戶服務 / 行銷溝通	58~		●	
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推 廣（包括廣告、推銷及贊助）的法 規及自願性準則的事件總數	客戶服務 / 行銷溝通	59		●	
6. 產品及服務標示						
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產 品與服務資訊種類，以及需要符合 此種資訊規定的重要產品及服務類 別的百分比	客戶服務 / 產品及服務標示	57		●	
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務 資訊標示的法規及自願性規範之事 件數量	客戶服務 / 產品及服務標示	57		●	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務 / 產品及服務標示	57~		●	
7. 顧客健康與安全						
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估 的主要產品和服務類別之比例	客戶服務 / 顧客的健康與安全	56	QC 080000 有害 物質流程管理系統	56 ●	
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務 在其生命週期內之健康與安全性衝 擊的法規及自願性準則的事件總數	客戶服務 / 顧客的健康與安全	56		●	
8. 顧客隱私						
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧 客資料有關的投訴次數	客戶服務 / 客戶隱私	59		●	

## 10 項重大考量面揭露狀況一覽表

重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)
9. 勞資關係					
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大 營運變化的最短預告期	員工關懷與發展 / 勞資關係	70		●
10. 水					
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	環境永續 / 水資源	46		●
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	環境永續 / 水資源	47		●
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	環境永續 / 水資源	47		●

## 其他特定標準揭露指標

特定標準揭露					
重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)
類別：經濟面					
市場形象					
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人 員之標準薪資與當地最低薪資的比例	員工關懷與發展 / 勞資關係	71		▲
採購實務					
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地 供應商之比例	供應商夥伴 / 採購實務	66		●
類別：環境面					
能源					
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	環境永續 / 能源	44	ISO 14064-1 能源管 理系統	41 ●
G4-EN5	能源密集度	環境永續 / 能源	44		●
G4-EN6	減少能源的消耗	環境永續 / 能源	45		●
排放					
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	環境永續 / 溫室氣體排放	52~	ISO 14064-1 溫室氣 體排放量查證聲明	52~ ●
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	環境永續 / 溫室氣體排放	52~		●
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	環境永續 / 能源管理系統的 建置	41~		●
產品及服務					
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	環境永續 / 綠色製程及產品 開發	53		▲
整體情況					
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	環境永續 / 環境面管理方針	40		●



特定標準揭露						
重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)	
供應商環境評估						
G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	供應商夥伴 / 供應商環境評估	66~		●	
G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	供應商夥伴 / 供應商環境評估	66~		●	
環境類抱怨申訴機制						
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	社會關懷與回饋 / 社區參與	84		▲	
類別：社會面						
勞工實務與尊嚴勞動						
勞雇關係						
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	員工關懷與發展 / 勞雇關係	71~		●	
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工關懷與發展 / 勞雇關係	72~		●	
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	員工關懷與發展 / 勞雇關係	72~		●	
職業健康與安全						
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	員工關懷與發展 / 職業健康與安全	75	OHSAS 18001 職安衛管理系統	75	●
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	員工關懷與發展 / 職業健康與安全	75~		●	
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	員工關懷與發展 / 職業健康與安全	76		●	
G4-LA8	工會正式協議中納入健康與安全相關議題	員工關懷與發展 / 職業健康與安全	75~		▲	
教育訓練						
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關懷與發展 / 訓練與教育	74		●	
G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	員工關懷與發展 / 訓練與教育	74		▲	
多元與平等之機會						
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	員工關懷與發展 / 勞資關係	71		▲	

特定標準揭露						
重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)	
供應商勞工實務評估						
G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		●	
G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		▲	
勞工實務問題申訴機制						
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	員工關懷與發展 / 申訴機制	77~		●	
人權						
投資						
G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	公司治理 / 企業道德與理念	34		●	
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	公司治理 / 企業道德與理念	34		▲	
結社自由與集體協商						
G4-HR4	已鑑別為可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	員工關懷與發展 / 勞資關係	70		▲	
童工						
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	員工關懷與發展 / 勞雇關係 供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	71~ 67		● ●	
人權評估						
G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	公司治理 / 企業道德與理念	34		●	
供應商人權評估						
G4-HR10	針對新供應商使用人權準則篩選的比例	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		●	
G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊以及所採取的行動	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		●	
人權類抱怨申訴機制						
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	公司治理 / 企業道德與理念	34		●	

## 特定標準揭露

重大考量面	指標	章節	頁碼	外部保證 / 確信 與頁碼索引	揭露程度 (● - 全部揭露) (▲ - 部分揭露)
社會					
當地社區					
G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	社會關懷與回饋 / 社區參與	84		●
G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	社會關懷與回饋 / 社區參與	84		●
反貪腐、賄賂或圖利					
G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	公司治理 / 企業道德與理念	34		●
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理 / 企業道德與理念	34		●
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理 / 企業道德與理念	34		●
反競爭行為					
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	公司治理 / 企業道德與理念	34		●
遵守法令符合規範					
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	公司治理 / 法規遵循	33		●
供應商評鑑之社會衝擊					
G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		●
G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	供應商夥伴 / 供應商勞工實務、人權及社會衝擊評估	67		●
社會衝擊類抱怨申請機制					
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	社會關懷與回饋 / 社區參與	84		●