

## 4 永續產品與服務

伸興依據 ISO 品質管理系統原則建立品質手冊，全體員工皆需遵守，確保品質管理制度能符合顧客及法規要求，制定相關辦法或規範並予以執行、維持且持續改進，發揮最高組織團隊效率，達成各項經營目標和品質政策、品質目標、進而採行流程導向以滿足客戶需求。此品質管理制度包含了產品實現規劃、業務報價接單、設計和開發、採購、生產與服務作業、監督和量測儀器之管理等流程與產品的全面品質保證。

# 品質政策

### 顧客滿意

執行以全公司整個流程從產品企劃、研發、試作、生產、出售到售後服務，均致力於提供顧客在研發時效、產品品質、服務滿意及價格優勢下達成“以客為尊”的服務目的。

### 品質第一

全公司從總經理到基層員工皆秉持“做好品質，人人有責”的理念，執行以PDCA的管理手法，並以“不接受不良品、不製造不良品、不產出不良品”的三不政策，在產品的企劃、研發設計、生產、出貨及客戶服務中，皆確保品質是符合客戶之所求。

### 持續改善

透過各項管理手法，以PDCA 之精神，隨時隨地對各項內部作業、外部意見執行改善作業，並以好還要更好為目標。

### 永續經營

在以“以客為尊”的基本要求下，不斷的作持續改善，確保品質不斷提升，而顧客滿意、員工滿意及公司獲利的基礎上達成公司的企業使命。

## 4.1 公司認證

伸興通過 ISO9001 (品質管理) 系統、ISO14001 (環境管理) 系統、OHSAS 18001 (安全衛生管理) 系統、TOSHMS (臺灣職業安全衛生管理系統)等認證，建構完整品質、環安衛管理系統。

廠區	系統別	證書效期	驗證單位
台灣總部	ISO 9001 : 2015	2019.05.19	台灣德國萊茵 (TUV)
	ISO 14001 : 2015	2019.05.19	台灣德國萊茵 (TUV)
	OHSAS 18001 : 2007 & TOSHMS	2017.10.24	標檢局
中國機電	ISO 9001 : 2008	2018.02.10	中國質量認證中心 CQC
	ISO 14001 : 2004	2018.03.22	中國質量認證中心 CQC
越南責任	ISO 9001 : 2008	2017.10.07	TQCSI
	ISO 14001 : 2004	2018.05.11	亞瑟國際驗證(ASR)
	OHSAS 18001 : 2007	2016.05.19	ROYAL CERT
	SA 8000 : 2008	2018.10.11	德國萊茵(TUV)
越南越興	ISO 9001 : 2008	2018.03.18	BUREAU VERITAS
	TS 16949 : 2009	2018.03.18	BUREAU VERITAS





## 4.2 產品服務 & 行銷溝通

伸興遵循國際法規標準和環保標章等要求，產品皆符合各國安全規範要求，例如 RoHS、CE 等相關法規，GS、UL 等產品認證。另外不同國家客戶之法規要求不盡相同，因此伸興針對客戶之需求皆全力配合，於產品 / 使用者手冊 / 外箱等揭露相關服務資訊與標示。家用縫紉機產品系列別及機種多元，從機械車到拷克機上百種規格皆通過 UL 或 CE 等認證，確保產品符合各國安全規範，消費者能夠安心使用伸興製造之縫紉機。

伸興於報告期間並無產品被禁止在當地銷售狀況發生。研發及品保部門亦不定期舉辦安規及環保法規課程，積極宣導及公佈最新法規，讓全體員工深入了解法規遵循之重要性；報告期間伸興無違反市場溝通相關規定之案件。2015 年末接獲產品服務資訊和標示違反法規相關投訴。

## 4.3 客戶滿意度

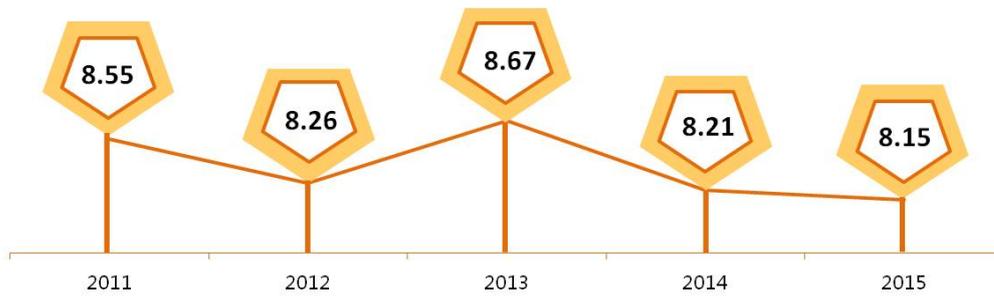
伸興全員以客戶為導向，確保滿足客戶的需求，並善加規劃產品實現過程，進行量測管制，使輸出成果能達到客戶滿意。伸興訂定**客戶度滿意度及服務管理辦法**，擬定顧客滿意度管理及顧客服務管理相關條文，前者確保定期調查客戶需求及滿意度，後者確保在售後服務（使用狀況調查、顧客抱怨處理、保養維修零組件提供等）及樣品寄送服務能夠達到客戶要求。

依據此辦法伸興每年 11 月進行滿意度調查，調查對象為 2015 年出貨量前 20 大既有客戶及當年度新客戶。問卷發放方式為 Google 電子問卷、郵寄、傳真、電子郵件或拜訪顧客時發放等。滿意度衡量標準為 5 等量表，級距為 2 分到 10 分，分數越高滿意程度越高。客服單位回收問卷後，將相關數據進行分析及提出報告，必要時將協同相關單位如研發、生產、採購等進行檢討。

2015 年發放問卷 26 件，回收 16 件，回收率 61.5%，2015 年平均滿意度分數為 8.15 分。伸興連續 5 年平均分皆高於 8 分，表示客戶對之產品與服務相當滿意。另外，針對客戶回饋訊息，伸興未來將持續改善精進，以滿足客戶需求。

品保客服單位定期執行年度客戶滿意度調查，檢討客戶不滿意的項目並提出改善對策，以提高客戶對公司的忠誠度與滿意度。目前台灣總部由品保客服單位 1 名人員負責資料收集，2 名人員負責資料庫建置，統計分析客戶反應的問題，即時提供因應的方案，每年進行問卷調查與報告彙整約投入 50 小時工時。**未來台灣總部將建構 CRM 管理平台**，更即時的瞭解客戶的需求，共同提高處理的時效，共創雙贏。

2011~2015 年客戶滿意度調查分數



### 客戶服務與客訴處理辦法

當產品及服務無法達到客戶之期望及滿足其需求，將對公司產生質疑與失望。為確保客戶滿意伸興產品與服務，伸興依據品質手冊擬定顧客抱怨辦法，對客戶抱怨採取適當的措施，恢復公司形象及加強客戶忠誠度。當面臨客戶抱怨時，伸興以客戶角度出發，站在客戶角度思考，即時提供準確處理方案，確保客戶滿意公司服務。

伸興與客戶建立信任關係，尤其在客戶隱私權及客戶資料部分，秉持「誠信務實」之經營理念，對客戶之資料極度保護及注重，要求相關人員依規定簽署各項保密文件，確保客戶隱私及公司機密不會外洩。2015 年間，客戶未曾反映資料外洩或是隱私權相關問題。

## 4.4 綠色採購管理

歐盟市場為伸興主要市場之一，由於歐洲議會及歐盟理事會陸續發布 RoHS 及 REACH 等綠色環保指令，伸興所屬供應鏈因應能力及同業競爭也將影響市場生存優勝劣敗。藉由管控供應鏈自上游原料、零件供應、中游製造到下游組裝測試至終端客戶，皆需依照國際綠色法規及客戶要求標準實施與審核，以作為進入歐盟市場之基本門檻及因應產品市場不斷更新之綠色要求。

因應各國綠色環保法令之規定，訂定**伸興工業股份有限公司產品限用物質管理作業程序及供應商應共同配合事項**，在製造期間限制某些危害物質之使用，減少對環境之衝擊，為達到各國及部份客戶要求產品符合規定，特制訂此管理辦法，進而確保符合法令及滿足客戶需求。

伸興於 2006 年制定「綠色採購標準書」<sup>2</sup>提供伸興零組件供應商做為遵循限用物質管控的標準。**台灣總部於 2014 年導入 GPM 綠色產品管理系統**<sup>3</sup>，對上游供應商提供相關綠色產品資訊進行審核確認及查核，進而提供予下游客戶綠色產品符合性資訊。**中國機電已於 2015 年中上線使用，預計越南責任於 2016 年第二季正式導入**，達到全集團 GPM 系統建置完全的目標。

中長期目標：因應全面管控限用物質的需求及日益增加的環保法規，將與**第三公證實驗室合作**。對內，減少供應商投入限用物質管理的成本進而提高綠色供應鏈的配合度。對外，可對應客戶的要求提供限用物質報告作為符合法令、法規要求的依據。

自 2004 年推展綠色採購管控作業以來，於各廠設置 XRF (能量分散式 X 光螢光光譜儀) 做為進料檢驗設備，並於 2014 年起陸續導入 GPM 綠色產品管理平台至各廠區，期間投入軟、硬體設備及人員教育訓練共計約 980 萬元，投入人力共計為 53 人。

結合 ISO14001 及限用物質管控，伸興於網站中公告發布**綠色環境政策**：

在生產過程中以省資源進行減量設計減少廢棄物質產生

遵循各國法令及客戶要求，並以預防汙染為目標，制訂綠色產品管理系統基礎並落實環境安全

有效資源回收 & 設計綠色產品

提升全體人員環境管理意識，落實作業環境管制

整合並推動伸興上、下游綠色供應鏈體系。



<sup>2</sup> 「綠色採購標準書」：係指將伸興對於有害物質的相關規範製作成綠色採購標準給各供應商依循。

<sup>3</sup> 「GPM 綠色產品管理系統」：為限用物質資料的搜集及管理工具，透過 Green Product Management 系統建置符合限用物質零件資料庫。

## 4.5 供應鏈管理

日益高漲的原料成本及零件品質間該如何取得平衡點，對伸興供應商管理而言相對重要。客戶期望相關採購成本能有效降低，並於售價上予以回饋，伸興成立專案管理部門，協助新產品開發予以控管進度與成本，替公司及集團創造更大的競爭能力。台灣總部針對重要零件優先選擇品質佳的台灣廠商訂購，目前有一新廠商因伸興要求，於品質上日益進步，並持續與伸興共同成長。未來將持續尋求品質穩定且價格有競爭力之廠商。

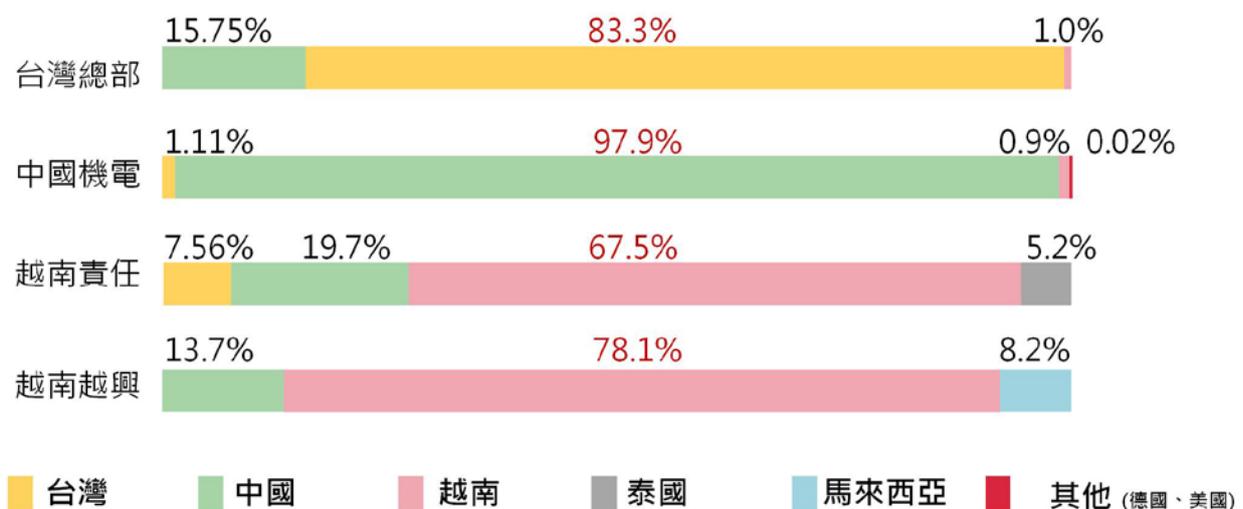
依據品質手冊及公司採購制度需求，台灣總部訂定以下辦法，以有效管理採購作業及供應商管理：

**採購管理辦法：**請購、採購、驗收、付款、退換貨、IQC (進料檢驗) 供應商評鑑等相關作業，需依照此辦法進行，確保採購作業有所遵循，以合理的價格&適時取得適質、適量之原物料、五金品、一般用品等。

**採購與供應商管理辦法：**此辦法針對請購和採購作業、驗收入庫作業、新開發供應商管理、供應商定期評估、合格供應商之管理五大構面訂定規範，確保供應商管理有所依循。

2015 年伸興原料供應商為 350 家，主要廢棄物協力廠商共 2 家。伸興在篩選供應商部分，除考量其品質、交期、持續供應力之外，亦以維持當地經濟穩定為考量因素之一。以家用縫紉機事業為例，伸興供應商當地廠商比例皆超過一半以上。其中台灣總部供應商 83.3% 為台灣廠商、中國機電供應商 97.9% 為中國廠商、越南責任供應商 67.5% 為越南廠商、越南越興供應商 78.1% 為越南廠商。

伸興供應商國家佔比



供應商的勞工聘僱關係，會影響社會大眾對伸興公司的社會觀感，台灣總部 2015 年底在供應商考核機制內，納入環境安全衛生及勞工權益標準，以確保履行企業社會責任之供應商，為伸興優先考量合作對象。2015 年底伸興接受 AEO 認證輔導，未來採購將結合 AEO 及 ISO 進行供應商評核。

供應商數量與特性

項目	原物料供應商	廢棄物主要協力廠商
供應商數量	350	2
交易金額佔比	99%	1%
環境潛在風險	未取得許可登記文件風險	未依照環保法規規定
勞動潛在風險	強迫或強制工作風險	強迫或強制工作風險
人權潛在風險	未設立完善人權申訴機制風險	未設立完善人權申訴機制風險
社區潛在風險	具噪音響社區風險	具異味影響社區風險

備註：台灣總部無製程外包商；廢棄物協力廠商範圍為一般廢棄物廠商。



### 供應商 CSR 評鑑結果分析

除了既有供應商之管理，伸興意識到永續議題對於供應商管理之重要性，伸興要求供應商須遵循當地的相關法規，所提供的產品與服務須符合國際規範標準，以減少對環境之衝擊與污染。2016 年伸興首次輔導供應商 CSR 自評問卷，先期了解供應商是否能自發性的持續改善，負起企業社會責任。

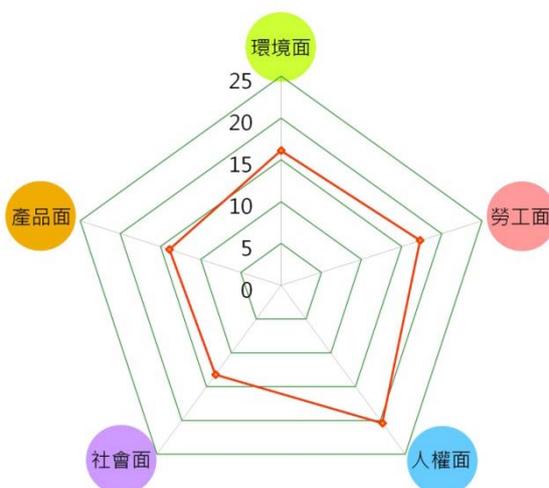
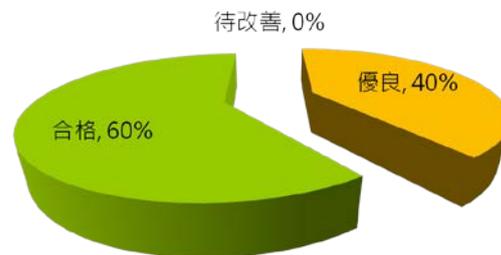
伸興供應商類別分為：工程供應商、財物供應商及勞務供應商；2015 年首次導入供應商 CSR 評鑑，惟財物供應商內之原物料佔伸興集團最大宗，故先以大宗原物料供應商為發放對象，先行了解供應商 CSR 評鑑之成效，未來將會擴大至其他類別的供應商進行供應商 CSR 評鑑調查。

經此評鑑之供應商共計 10 家，依據供應商自評問卷評核結果，依獲得分數分為優良、合格、待改善三個等級，本公司將參卓評分結果，做為未來供應商管理、改善之參考，與供應商共同成長。

伸興工業 2016 年針對供應商 CSR 評估，以資訊揭露問卷的方式實施，實施之供應商計有 10 家，供應商評分級距分為：優良、合格、待改善。在 10 家供應商之整體 CSR 評鑑結果中，優良的廠商 40%，合格的為 60%，所有接受評鑑的供應商均有達到及格的分數。自評之 10 家供應商中，有 1 家已發行 CSR 相關報告。

### 供應商 CSR 評鑑結果

分級	分數	家數	百分比
優良	110~85	4	40%
合格	84~60	6	60%
待改善	<60	0	0%
<b>合計</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>



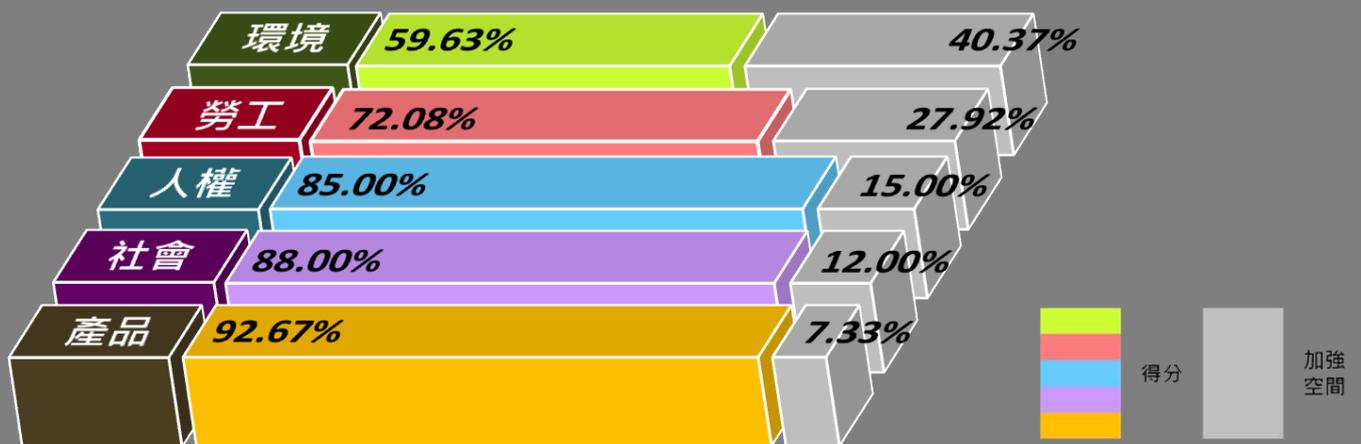
總平均分數	
環境面	16.10
勞工面	17.30
人權面	20.40
社會面	13.20
產品面	13.90
<b>總計</b>	<b>81.40</b>

另外針對供應商整體面向得分分析，及各面向得分及格與不及格加以分析，分析結果如下：

### 10 家供應商各面向整體分數

面向	得分百分比	加強空間百分比	及格比例	不及格比例
環境面向	59.63%	40.37%	50%	50%
勞工面向	72.08%	27.92%	60%	40%
人權面向	85.00%	15.00%	100%	0%
社會面向	88.00%	12.00%	100%	0%
產品面向	92.67%	7.33%	100%	0%

### 供應商資訊揭露各面項得分



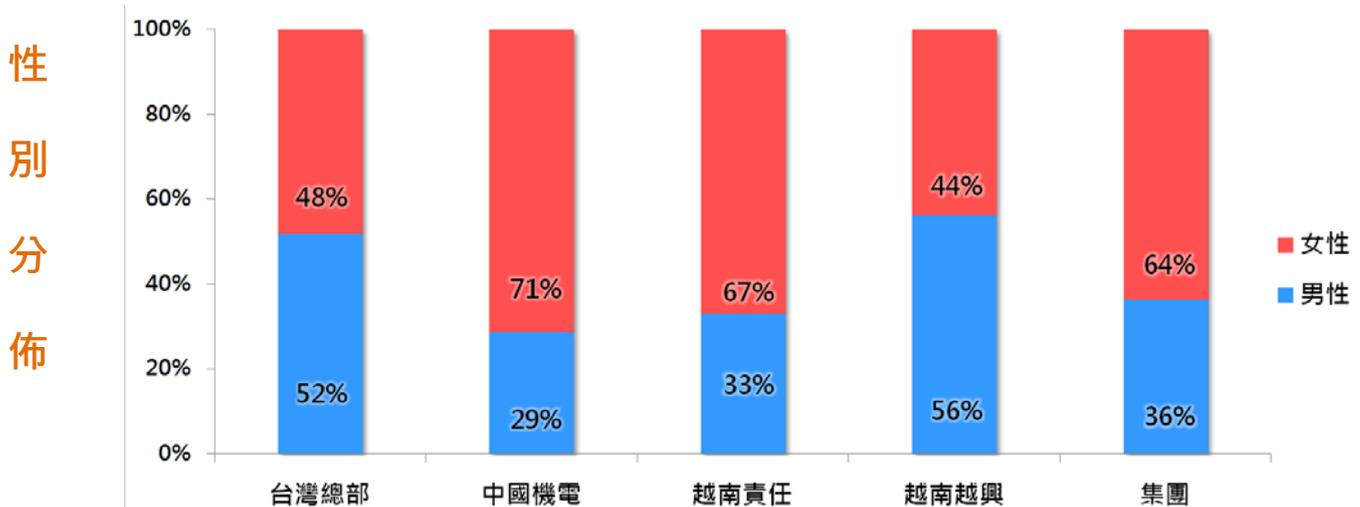
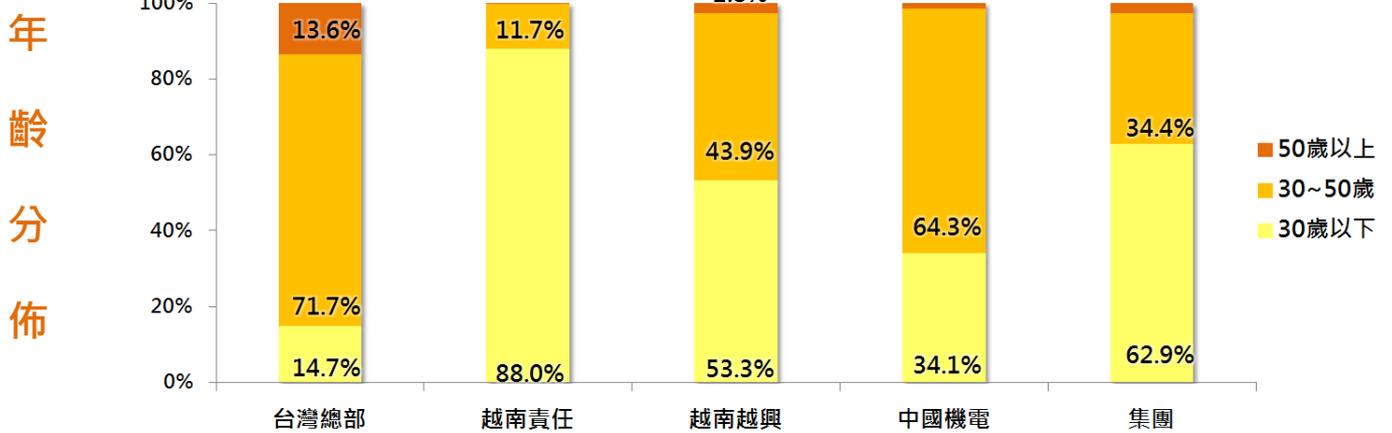
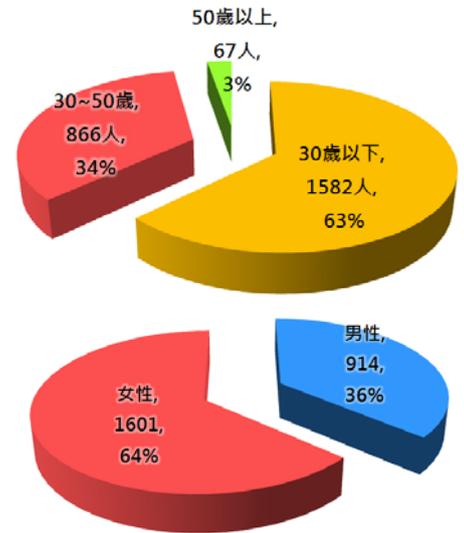
## 5 伸興健康和樂職場

### 5.1 2015 年員工概況

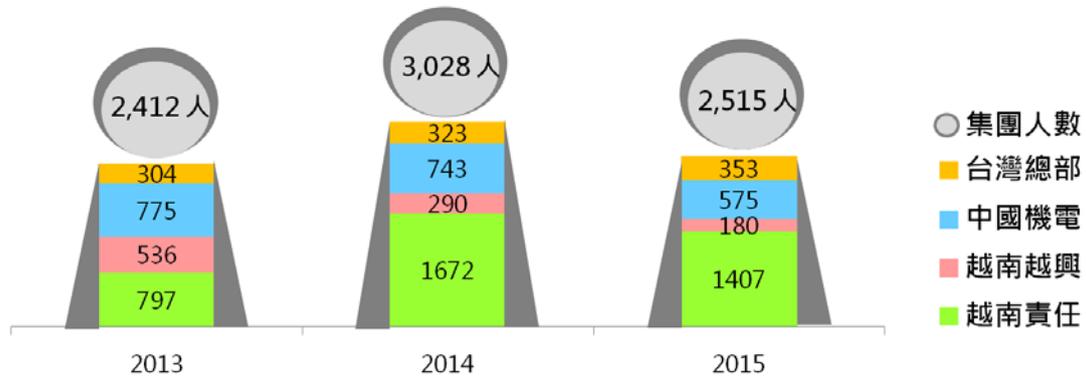
伸興集團 2015 年員工總數為 2,515 人，男性佔 36%，女性佔 64%。越南責任員工數佔集團 56%，為目前主要生產基地。伸興為製造業，工廠主要作業為生產製造及組裝，因此現場生產作業員工年輕化，30 歲以下居多，共佔 63%。

		2015 年				
		台灣 總部	中國 機電	越南 責任	越南 越興	集團
性別	男性	183	165	465	101	914
	女性	170	410	942	79	1601
Total		353	575	1,407	180	2,515

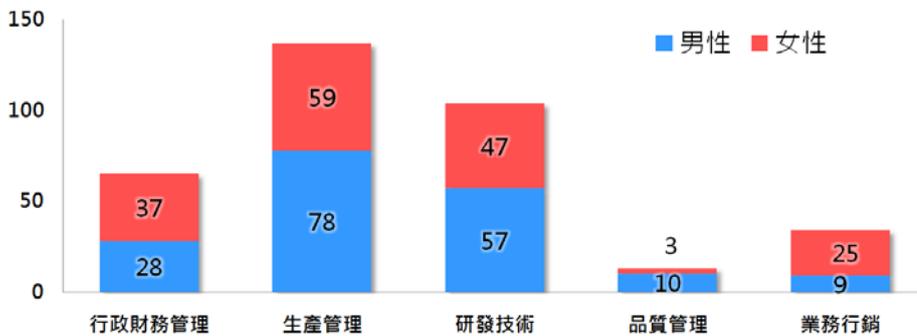
年齡	30 歲以下	52	196	1,238	96	1582
	30~50 歲	253	370	164	79	866
	50 歲以上	48	9	5	5	67
Total		353	575	1,407	180	2,515



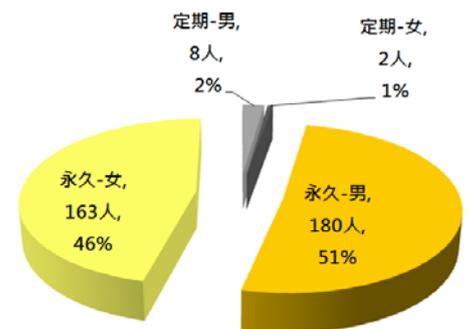
伸興集團 2013~2015 年員工人數



2015 年台灣總部員工職務分佈

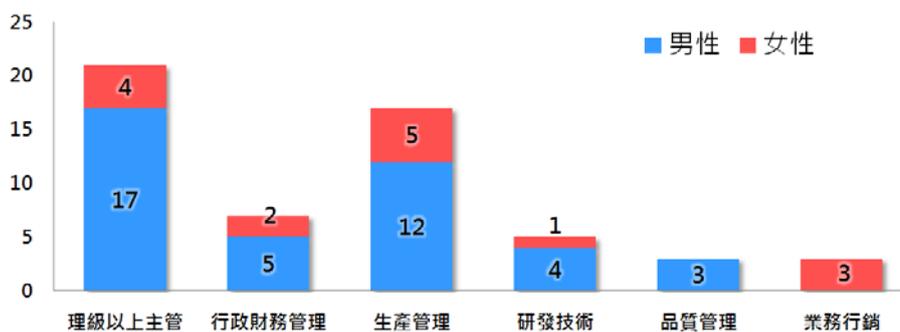


2015 年台灣總部聘僱別



定期：定期聘僱合約，每年一簽  
永久：正式人員(不定期聘僱合約)

2015 年台灣總部職務管理階層分佈



**主管  
100%  
為台灣籍**

台灣總部主要負責集團營運規劃、未來發展策略、創新研發、品質保證等，另外仍有部分高階機種在台灣生產。由上圖可見研發技術人員達 104 位，佔台灣總部近 30% 人力，因伸興致力於創新研發科技，在軟體、硬體、韌體不同領域，持續追求創新與突破。

伸興為縫紉機製造業，生產管理及研發等相關主管職需具備機械工程、工業工程、生產管理等相關背景，此類別科系之人員以男性居多，因此台灣總部之管理階層男性佔比較高 70%；台灣總部所有主管皆為台灣籍，無其他國籍人士。

## 人員招募

台灣總部依循品質手冊訂定**人力資源增補管理辦法**，確保需求單位增補人員時有所遵循。各單位於每年年底根據業務量需求，擬定次年度人員編制及需求計畫，作為年度人員增補預算之依據。待各單位完成計畫後，人資單位將展開招募作業。招募及甄選之程序遵循當地法規進行，**以公平公正公開之模式甄選人才，不以種族、性別、文化、宗教、年齡等為標準**。成功錄取之新進人員報到與職前教育，由人資及任用部門負責指導，新進人員教育範疇包括公司簡介、公司制度及規定、福利政策、工作安全衛生與健康、工作職掌、人權教育等。新進正職員工試用期間為三個月，試用期滿前由該單位主管進行考評，確認其是否適任。

## 人才留任

為了留住具有競爭力之人才，伸興在建立友善工作環境、重視工作與生活平衡、提供員工訓練與發展機會等方面亦不遺餘力。由 2015 年伸興台灣總部員工離職及新進人員統計圖，可發現 2013 年離職率偏高，主因為 2013 年聘僱近 40 名工讀生，若排除工讀生自請辭職數據，伸興過去幾年之離職率維持在 5~15% 左右。而 2015 年新進率之提升為達成集團目標進而相關人力配置增加。

## 離職管理辦法

為使員工離職、留職停薪、資遣、退休等作業有所依循，依據勞動基準法規定及公司內控規章訂定**離職管理辦法**。此辦法擬定離職相關作業如員工申辦作業、交接計畫、簽訂保密協議、人資部門處理作業、離職原因分析等，避免勞資雙方在離職的過程中產生爭議及糾紛。

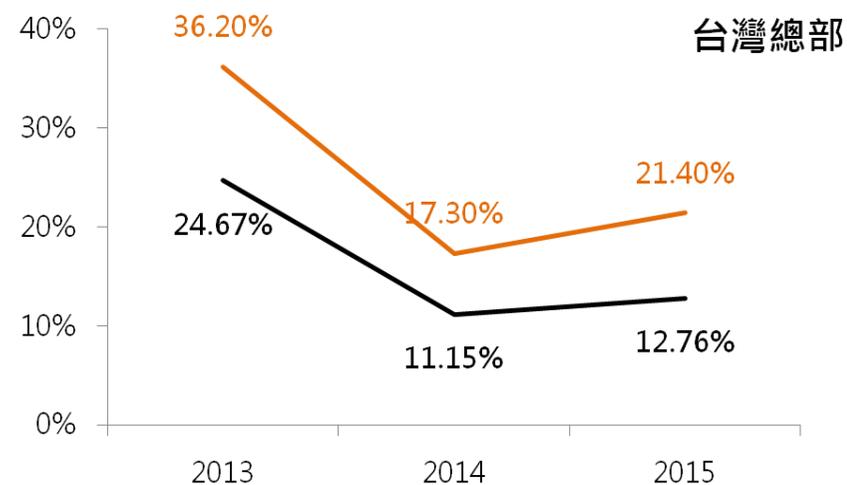


### 2015 年伸興台灣總部員工離職及新進人員統計

		人 數																	
年齡		退休			自請辭職			資遣			免職			在職死亡			新進人員		
年份		2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
30 歲以下	男性	0	0	0	24	9	13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	34	14	19
	女性	0	0	0	17	6	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	25	7	17
30~50 歲	男性	0	0	0	15	10	12	1	3	3	0	0	0	0	0	0	26	26	21
	女性	0	0	0	15	6	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	21	8	15
50 歲以上	男性	2	1	3	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1	0
	女性	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	男性	2	1	3	42	20	26	1	4	4	0	0	0	0	0	0	64	41	40
	女性	0	0	1	32	12	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	46	15	32
總計		2	1	4	74	32	37	1	4	6	0	0	0	0	0	0	110	56	72

\* 離職率：YTD 離職人數(自請辭職、資遣、免職人數)/YTD 員工總數

\* 新進率：YTD 新進員工數/YTD 員工總數



## 5.2 員工福利與權益

### 員工福利措施

台灣總部依據政府公佈之職工福利法令，制定「**職工福利委員會組織章程**」，確保興辦職工福利事項有所依據。職工福利委員會由公司代表 4 人及勞工代表 15 人組成，每三個月固定開會一次，必要時由主任委員召開臨時會議。委員會任務為職工福利事業之審議、推進及督導，福利金之籌畫、保管及動用，經費之分配、稽核及收支報告，及其他有關職工福利事宜。委員會成員不定期籌畫及執行員工旅遊、家庭日、節慶福利、病傷急難救助、廠內社團研習、廠內外體育競賽等活動。

伸興除了按照勞基法提供勞健保、休假、育嬰假、退休、留職停薪假、生育補助等，亦有法令外之子女獎學金、員工旅遊補助、喪亡補助等，並於 2015 年優化福利政策，如台灣總部實施彈性上班、設置哺乳室及健康中心、優化駐外人員福利等，提供員工全方位的照顧。

### 薪酬制度

依據台灣勞基法規定**最低工資為每月新台幣 20,008 元**，台灣總部所提供的基本月薪（不分男女）皆高於此標準。

### 營運變更之最少公告期限

員工向心力與人才穩定性對企業永續經營相對重要，員工期望職位異動能依預告期作業，且關鍵人才能有明確的發展途程。為了提升員工認同感及工作效率，人資及相關單位需依組織需求做好人員異動事前規畫，及掌握預告期間通知員工。伸興根據當地勞基法訂勞務變更的最短通知期間，勞資雙方皆遵守此一準則。

# 完 善 員 工 福 利

## ◆ 分紅 / 配股

1. 員工認股
2. 員工分紅

## ◆ 獎金

1. 年終獎金
2. 績效獎金
3. 年節禮金
4. 生日禮金

## ◆ 保險類

1. 勞保
2. 健保
3. 海外派駐人員平安保險

## ◆ 休閒類

1. 春季國內/外旅遊補助
2. 秋季國內旅遊
3. 社團活動

## ◆ 休假制度

1. 符合勞基法之休假制度
2. 特休
3. 陪產假
4. 家庭照顧假
5. 女性同仁生理假、育嬰假

## ◆ 訓練與發展

1. 年度訓練規劃
2. 海外子公司計劃性工作輪調
3. 學校之產學合作交流

## ◆ 其他

1. 員工團膳補助
2. 年度健康檢查
3. 特約商店折扣
4. 婚喪喜慶禮金補助
5. 員工及子女教育獎助學金
6. 設置保健室&哺乳室
7. 優化駐外人員福利

家庭日



秋季旅遊



花藝社



有氧舞蹈



教育訓練



既 2014 年第一屆家庭日之大坑登山趣健行活動，廣受同仁眷屬好評，2015 年 10 月 31 日，台灣總部再次舉辦家庭日，並擴大規模人數，由 400 人增加到 500 人！本次活動主題為真愛在一起 伸興踏青趣。除了樂活健走活動，協辦活動公司好創意更特別設計結合企業文化和在地自然與人文的趣味關卡，期望同仁眷屬都能從中體驗公司用心經營員工福利的精神並共度最『針(珍)愛』的親子家庭時光。





### 育嬰留停執行情形

海外子公司育嬰相關制度，依據當地法令規定辦理；台灣總部員工 2015 年育嬰假申請狀況如下，100%為女性員工。2015 年員工休完育嬰假恢復工作比例 100%，相關分析如下：

育嬰留停情形	男性 (人數)	女性 (人數)	總計 (人數)
A. 休育嬰留停之員工數	0	3	3
B. 2015 年育嬰留停應復職人數	0	3	3
C. 育嬰留停結束 即復職之員工數	0	3	3
D. 2014 年留職停薪復職人數	0	4	4
E. 2014 年留職停薪復職員工至 2015 年底工作滿一年之人數	0	4	4
復職率 (C/B)	-	100%	100%
留任率 (E/D)	-	100%	100%



### 退休制度

海外子公司育嬰相關制度，依據當地法令規定辦理；台灣總部依據台灣法定退休制度，為每位員工提撥退休金，員工參與退休計劃比率 100%。依據勞動基準法及勞工退休金條例，於 2005 年 6 月 30 日 (含) 前入職之員工，享有舊制退休金年資，惟自員工自由選擇為新制退休金資格後，始享有新制退休金年資。舊制退休金皆按每位具舊制退休金年資者之 6% 月薪資，按月提存至台灣銀行舊制退休準備金帳戶，2015 年 12 月底舊制退休準備金金額為 90,806,667 元，依法於 2016 年 3 月足額提撥，此部份僅限僱主提存，無員工參與。新制退休金則依每位享有新制退休金資格者之勞工退休金級距 5，按月提撥 6% 至員工個人退休金專戶，除僱主固定提撥 6% 之退休金外，員工另可依個人意願選擇退休金級距 0%~6% 不等之退休金，提存至個人退休金專戶中；海外子公司員工退休相關制度，依據當地法令規定辦理。

#### 退休金制度

地區	退休計畫方式	退休金提撥 佔新資比例	員工參與退休 計畫程度
台灣	舊制退休金	僱主 6%	100%
	新制退休金	僱主 6%	
	個人退休金帳戶	員工 0-6%	

 勞資間之協議

台灣總部伸興工業股份有限公司企業工會，依工會法及工會法施行細則規定訂定之。工會以保障本業勞工權益，提高其專業職能，改善提升其生活地位，增進本業技術提昇，加強勞資合作關係，並協助政府推行政令為宗旨。工會任務為勞資爭議之處理，勞動條件、勞工安全衛生及會員福利事項之促進，會員就業服務之協助及職業訓練之辦理，會員康樂事項之舉辦等。工會會員大會每年召開 1 次，理事會議 1 年召開 4 次，一季一次，2015 年由資方代表黃淑君與勞方代表尤嘉暉輪流主持。勞工代表人數為 5 人，資方代表人數為 5 人，佔委員數比例為二分之一。

2015 年台灣員工總人數 353 人，參加工會人數 334 人，參加工會比例為 95%。伸興台灣總部允許員工自由參加工會，無違反結社自由。

### 5.3 員工教育訓練

台灣總部依品質手冊訂定**教育訓練管理辦法**，透過訓練、教育、觀摩與學習，提升從業人員之素質及工作能力，並激發潛能，有效做好生涯規劃。**教育訓練小組**由處級主管組成，人資主管為召集人，並指定一人為幹事。各單位於年底提出次年教育訓練計畫，經教育訓練小組審核後始進行預算編列。

人資部門根據年度教育訓練計畫，開設組織內訓課程，或與組織外部培訓單位合作舉辦課程，以培養具有競爭力之人才。2015 年開設課程如督導層人員管理課程、越南文課程、思考模式激勵創意課程、內部服務課程、縫紉課程、電腦作業軟體課程、各部門專業知識課程等。

2015 年台灣總部與**中國生產力中心 (CPC)**合作，依據公司內部企業型態、經營模式、階層別訓練，將晉升條件與訓練要求連結。CPC 定期辦理各項基礎課程，由各職級人員依不同任務屬性、工作需求以及時間上允許選擇相關課程。培育同仁多方發展需求，滿足職涯規劃與晉升需求。

人才為公司成長基石，人力資本非短期可速成。人才發展體系之建構，讓員工具有明確發展途程，為公司建立充沛人才庫，支持公司策略發展。台灣總部 2015 年開始建構人力資源訓練與發展(Human Resources Development，以下簡稱 HRD) 系統，長期目標為齊備人才庫及接班人計劃。

HRD 系統由旭聯科技及 KPMG 顧問協助，及人資 2 位專案負責人帶領 58 位種子人員，花費近 1 年時間 (自 2015 年 2 月至 2016 年 1 月)，共導入 4 大系統模組，能力、職能、績效及培訓模組。待此 4 模組資料庫成熟後，未來透過動態人才管理模組系統，進行相關人才盤點、IDP 人才發展計畫、接班人計劃等。導入 HRD 系統能有效協助公司進行選用育留。



## 流程

- 1 盤點人才，發現缺口時即時進行招募。
- 2 從工作說明書擬定人才必備的工作項目和能力等級。
- 3 透過定期的評鑑去確認員工表現是否符合期望。
- 4 當發現落差，即透過訓練加強&補足缺口。
- 5 透過EHRD定期訓練&追蹤成效，確保訓練內容與工作要求相結合。
- 6 結合績效考核做一個完整的循環和規畫。

## 產出

- 重新審視各單位需求，產出194份工作說明書。
- 根據工作說明書，產出能力辭典項目、定義、行為指標共15大類、160項專業職能。
- 重新檢視4大核心職能、15項管理職能(高中初階)、10項行為態度面職能。
- 依據能力辭典規畫相關課程，共506堂。未來將陸續依據需求開設課程，提供員工進修。

## 台灣總部 員工教育訓練時數

員工平均受訓時數		
年度	2014 年	2015 年
平均上課時數 (小時)	33	30
總時數 (小時)	10,812	10,629

備註：平均上課時數=總時數/年底員工總數

課程種類	2014 年		2015 年	
	男性	女性	男性	女性
廠區訓練	38	32	36	26
直接人員	15	13	25	12
間接人員	23	37	28	30
經(副)級課程	66	47	28	40
協理級(含以上)課程	34	45	16	3

2015 年員工平均受訓時數為 30 小時，主因為總時數下降，但員工人數上升，因此造成平均略低於去年。另因，2014 年與興大合作經(副)理級及協理級以上課程有較大差異，主因為去年與興大合作專案，主要學員為理級以上，產生 2014 年的時數較高之狀況。

2015 年台灣總部新進員工為 65 人，所有員工皆有參與課程。課程時間約 180 分鐘，開課頻率依當月新進員工狀況動態調整。課程內容主要介紹縫紉機之產業狀況、伸興整體營運狀況、員工之薪資福利政策、人權相關議題、作業安全法規等；同時針對保全人員進行人權相關教育訓練。海外子公司無人權相關教育訓練，保全人員教育訓練由保全公司進行教授。

2015 年新進員工教育訓練統計表

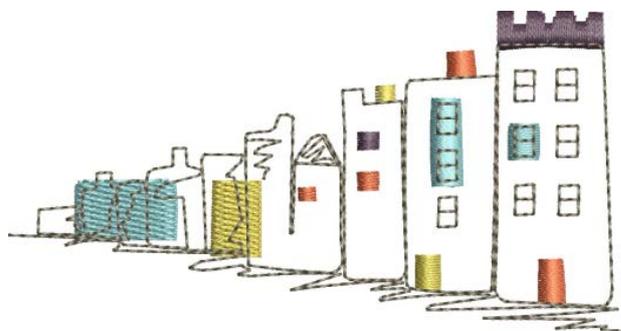
項目	內容
新進員工人數	65 人
有上課人數	65 人
無上課人數	0 人
每堂課程時間	180 分鐘
開課次數	9 次
新進員工接受教育訓練比率	100 %

### 績效管理制度

台灣總部透過績效考核制度落實績效管理，全體員工皆需接受考核（未滿 3 個月試用期新進人員及顧問職不適用），不因年齡、性別、宗教等有所差異，2015 年全體男女員工皆有接受考核，達成率 100%。

### 公平人事管理

為了使員工之獎懲、年度考績、人事管理規則能夠公平、公正、公開的運作，台灣總部特設立人事評議委員會（簡稱人評會）。委員由部、課主管及工會常務理事擔任之。主任委員由人資主管擔任，負責召開會議及主持會議。副主任委員由廠務部主管擔任，為主任委員缺席時之職務代理人。人評會不定期召開會議，審查獎懲案件、年度考績異議申訴、管理規則研討及修改等。



## 5.4 安全文化與責任

### 安全衛生管理手冊

為確保安全衛生管理系統實施與運作之有效性及適切性，並符合公司整體經營管理理念，降低人員傷亡及設備之耗損，台灣總部訂定**安全衛生管理手冊**。為求能達成安全衛生管理績效，且符合政府安全衛生法規與公司衛生政策要求，並追求持續改善，此一安全衛生管理系統於制訂時，除按照 TOSHMS 台灣職業安全衛生管理系統相關規定外，於實際運作時，與公司既有之管理系統，ISO 9001 品質管理系統及 ISO14001 環境管理系統相結合，將安全衛生管理納入公司之整體管理活動中實施運作。

為確保伸興安全衛生制度有效執行，伸興各單位指派一位種子人員接受外部顧問專業訓練，學習安全衛生管理相關知識，並且每年進行危害鑑別與風險評估，訂定目標以強化安全衛生管理。2015 年主要改善目標為員工工作環境及作業流程，相關危險預防措施。2015 年共擬定 12 項改善目標，所有目標皆以完成改善。2015 年除了進行 8 次新人教育訓練，說明員工健康與安全衛生相關事宜，另外亦進行 1 次安全衛生危害通識在職複訓講座、1 次交通安全講座與 2 次消防演訓。透過教育訓練及活動舉辦，宣導及教育員工，一起做好安全衛生管理。

### 台灣職業災害與出缺勤統計

		2014 年		2015 年	
		男性	女性	男性	女性
總計工作天數		42,314	36,536	44,477	39,698
缺勤天數 (天)		138	98	116	101
缺勤率		650	534	522	510
		592		516	
工作中	輕傷 (人)	0	0	1	1
	失能傷害 (人)	0	0	0	0
	死亡 (人)	0	0	0	0
通勤交通	輕傷 (人)	0	0	0	0
	失能傷害 (人)	0	0	2	0
	死亡 (人)	0	0	0	0
總件數		0	0	3	1
工傷率		0	0	1.67	0.63
		0		1.15	

\*缺勤天數計算員工病假及傷假天數。

\*缺勤率=缺勤天數/總工作天數\*200,000

\*輕傷指 24 小時內即可回到工作崗位工作；失能傷害指經 24 小時後仍不能回到工作崗位工作。

\*工傷率=工傷總件數/總工作時數(小時)\*200,000

\*係數 200,000=每 100 名員工每年工作 50 週，每週工作 40 小時得出。

除了基本的垃圾分類，亦特別設置有機溶液廢棄物回收桶，避免造成員工直接接觸及造成環境汙染。



為降低電動拖板車搬運風險，加裝警示燈&蜂鳴器，提醒路過員工，避免受傷~



## 安全衛生

### 政策

遵守  
(政府) 法規，  
善盡社會責任

著重風險管理，  
預防危害發生

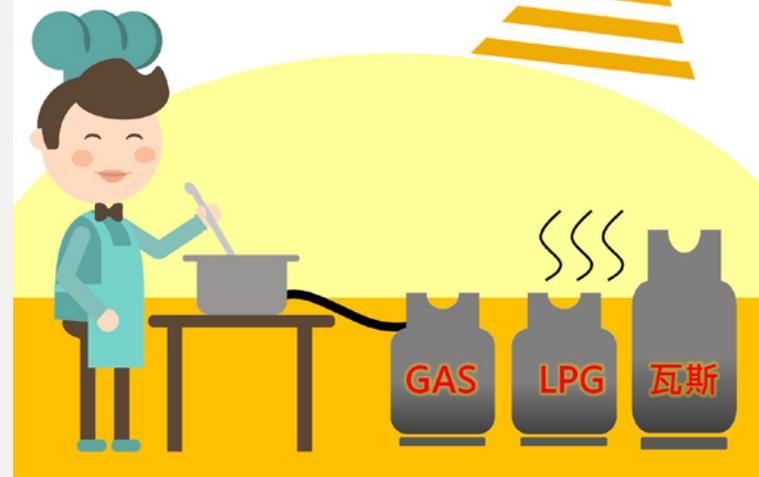
致力教育訓練，  
落實安全衛生

承諾持續改進，  
確保作業安全。

具有風險之  
工作環境，  
需佩帶安全  
護具，確保  
員工健康安  
全。



安裝瓦斯偵測器，  
&定期檢查管路，  
降低瓦斯管線安  
全風險。



環境檢測

伸興定期執行勞工作業環境檢測，如檢測一般噪音、飲用水、生活汙水、二氧化碳濃度、呼吸性粉塵等，各項標準皆在容許標準內，確保員工工作環境之安全與健康。

**伸興工業股份有限公司**  
**勞工作業環境監測結果報告書**  
報告案號：104102575A

監測日期：104年10月12日, 104年10月14日, 104年10月21日  
 認證實驗室：上學環境科技股份有限公司職業衛生實驗室, 上益科技股份有限公司職業衛生實驗室, 社團法人中華民國工業安全衛生協會職業衛生實驗室  
 下次監測時間：105年04月 頁次： 2/2

監測結果摘要表						
項目	監測方法	監測點數	監測結果	結果判定	容許標準	報告保存期限(年)
必要防範措施	1. 本次化測監測結果雖為合格，但B1檢驗之乙醇監測濃度已大於1/10容許標準值，敬請於該區域之員工於作業時應確實配戴適當之呼吸防護具，並敬請委託單位持續監測並使安全衛生設施持續維持運作，並落實自動檢查、危害通識之實施。如有異常之狀況，應立即採取防範措施，以確保作業人員之身體健康。 2. 建議委託單位定期實施作業人員身體健康檢查，並配合本公司之作業環境監測結果報告書進行員工健康管理，以確保員工身體健康。 3. 建議委託單位定期實施作業人員身體健康檢查，並配合本公司之作業環境監測結果報告書進行員工健康管理，以確保員工身體健康。					







※各監測項目之詳細內容請參閱各項之監測結果說明。  
 ※本報告除獲得本機構之書面同意，否則不得摘錄複製，但全部複製除外。

**伸興工業股份有限公司**  
**勞工作業環境監測結果報告書**  
報告案號：104102575A

監測日期：104年10月12日, 104年10月14日, 104年10月21日  
 認證實驗室：上學環境科技股份有限公司職業衛生實驗室, 上益科技股份有限公司職業衛生實驗室, 社團法人中華民國工業安全衛生協會職業衛生實驗室  
 下次監測時間：105年04月 頁次： 1/2

監測結果摘要表						
項目	監測方法	監測點數	監測結果	結果判定	容許標準	報告保存期限(年)
正己烷	CLA1219	4	<0.0796-3.67	合格	50 ppm	3
乙醇	CLA1904	2	10.6-234	合格	1000 ppm	3
油漆類	OSHA-P2121 UMSS01E	1	0.17	合格	5 mg/m <sup>3</sup>	3
錫	CLA3011	1	<0.00273	合格	2 mg/m <sup>3</sup>	3
銅	CLA3011	1	<0.00279	合格	1 mg/m <sup>3</sup>	3
氯化物	OLD2316	2	<0.003-0.004	合格	5 mg/m <sup>3</sup>	3
測量噪音	直讀式	2	78.8-86.7	合格	90 dBA	3
二氧化碳	直讀式	76	460-932	合格	5000 ppm	3
一般噪音	直讀式	5	67.8-87.5	合格	90 dBA	3
照度	直讀式	76	222-1730	合格	呼聲測照度說明	3
風速	直讀式	1	1.14	*	*	3
監測位置圖						20

附件資料：

實驗室分析報告						
實驗室分析圖譜						3
必要防範措施						3
校正報告						3
認可文件						3
~以下空白~						

※各監測項目之詳細內容請參閱各項之監測結果說明。  
 ※本報告除獲得本機構之書面同意，否則不得摘錄複製，但全部複製除外。

## 5.5 員工健康管理與促進

### 員工健康管理辦法

台灣總部依據員工健康管理辦法，確保提早發現員工健康異狀並維持健康狀態，實施定期健康檢查及健康管理。2015 年公司依法辦理全員年度健康檢查，檢查結果實施分級管理；依據法規規，40 歲以下，5 年/次健檢；40-65 歲，3 年/次健檢；60 歲以上，1 年/次健檢，公司每年皆提供一次健檢，2015 年度所需健檢人數共計 311 人，到檢人數 311 人，所花費用計 155,500 元。因作業環境須接受特別危害健康作業檢查分別為：噪音 7 人、游離輻射 3 人、正己烷 6 人，檢查結果噪音及正己烷為第一級管理（報告全部項目正常，醫師判斷為無異常），游離輻射第二級管理（部分異常，經醫師判斷為異常，而與工作無關係）。另外，針對年度健檢異常者每月都有一次廠醫臨廠健康服務，健康諮詢等，提供衛教單張，健康相關訊息。企業工會於理監事會議中就環境衛生及車道安全事宜提出討論，並送交安全衛生委員會中討論；

台灣總部依據「勞工健康保護規則」所提之特別危害健康之作業，每年進行特殊健康檢查及執行勞工作業環境監測。針對體檢結果為二級以上之員工，健康中心會進行分級管理並安排個人健康指導及職業醫學專科醫師進行諮詢，綜合評估其工作性質、生活習慣、家族史等因素，提供員工及公司改善建議。