



東陽實業股份有限公司
2017 CSR REPORT
企業社會責任報告書



東陽實業股份有限公司
Tong Yang Industry Co., Ltd.



目錄

經營者的話	1
東陽大事記	2
報告書編輯原則	3
第一章 永續治理	5
1.1 認識東陽	5
1.2 公司治理	11
1.3 財務績效	15
1.4 風險管理	15
1.5 利害關係人互動與經營	17
第二章 專業服務	22
2.1 產業概況	22
2.2 市場品牌	23
2.3 OEM 組車市場	30
2.4 AM 售後維修市場	30
第三章 夥伴關係	34
3.1 客戶服務管理	34
3.2 供應鏈管理	38
第四章 環境責任	44
4.1 東陽綠色承諾	44
4.2 能資源使用	46
4.3 節能減碳與節水措施	47
4.4 污染防制、廢棄物與廢污水管理	49
第五章 樂活東陽	53
5.1 幸福職場	53
5.2 薪酬福利	54
5.3 人才培育	55
5.4 照顧員工健康	58
5.5 職業健康安全	61
第六章 關懷社會、推升行的品質	64
附錄：全球永續性報告指標 GRI G4 對照表	70

經營者的話



東陽公司自 1952 年創立之始，即以「人本經營」為中心思想，並以「熱心、誠實、創意」為三大企業精神，它不僅是東陽永續經營的信念，也發展成為東陽的企業文化。東陽運用 OEM、AM 事業群的組織運作，進行全球運籌管理，整合資源，生產、行銷汽車塑膠、鈑金、冷卻部品，健全供應系統，提升競爭優勢，逐步邁向全球汽車內外裝部品領導供應商。

多年來一直秉持『以人為本』的中心思想，持續整理整頓，導入自動化設備，改善生產製程與動線、建立通風、明亮、安全的工作環境。投入符合歐規標準的水性塗料設備，有效降低有機溶劑的產生、建立生物塔、完善的廢水處理，善盡企業保護環境的責任。規劃員工宿舍、提供多元化的餐點，建立休閒娛樂的園地等等，追求更高營收與獲利規模的同時，也要給予員工全方位的照顧。

1993 年東陽成立「東陽吳篤文教基金會」以“關懷社會行的文化、提升全民行的品質”為宗旨，紮根交通安全教育，建立正確行的安全觀念。曾獲“台灣省南部七縣市社教有功團體”獎及“全國社會教育有功團體”獎項，善盡社會良好法人之社會責任。

展望未來，我們會持續整頓，建立永續經營永續成長的東陽，戮力於企業與社會的永續發展，為所有利害關係人創造多贏、為社會增加經濟價值，繼續成為社會向上提升的力量。

總 裁

吳永祥

東陽大事記

年份	重大事件
1952	● 吳篤先生創立怡昌塑膠廠，此為東陽實業廠之前身
1967	● 改制為東陽實業股份有限公司，在台南市青年路生產自行車及機車塑膠零件
1973	● 開始外銷機車零件至印尼、越南等東南亞國家，為開拓 AM 市場的先行者
1981	● 生產出第一支國產保險桿（福特跑天下）
1984	● 與日商三星輪帶股份有限公司簽定技術合作契約，以提高汽車儀表板之生產率、品質及自製率
1988	● 與日本 SHI GERU 簽定技術合作契約，以提高汽車儀表板之生產率、品質及自製率
1992	● 獲頒美國 CAPA 協會「完全符合 CAPA 新品質標準」獎
1993	● 創辦人吳篤先生榮退，吳永豐接任董事長，吳永茂為總經理 ● 成立東陽吳篤文教基金會，宗旨在於關懷社會行的文化，提昇全民行的品質 ● 榮獲福特 Q 1 品質獎
1994	● 東陽股票於臺灣證券交易所掛牌交易 ● 與重慶大江集團合資設立重慶大江渝強塑料製品有限公司，進軍大陸 OEM 市場
1995	● 獨資設立福州東陽塑料製品有限公司，為東南汽車重要協力廠商之一 ● 通過 ISO-9002 品質系統認證
1996	● 美國德州設立 TYGP 生產據點；與日本 NIPPON BEE 合資設立敦陽化工股份有限公司生產塑膠塗料
1997	● 獲得 QS-9000 品質系統認證
1998	● 義大利設立 TYGE 汽車零件專業生產工廠及銷售據點(第一在歐洲設廠)
2002	● 與一汽集團合資設立長春一汽富維東陽汽車塑料零部件有限公司。
2005	● 設立大協西川東陽汽車部件(南京)有限公司；與日本立松、合資設立廣州東陽立松模具製造有限公司
2006	● 東陽集團研發、設計中心成立
2007	● 與美國 IAC 集團合資設立武漢翔星汽車零部件有限公司
2008	● 設立南京東陽交通器材零部件有限公司，主要供應大陸 AM 市場所需，正式宣告跨入大陸 AM 市場
2010	● 於 9 月 1 日合併台灣開億工業(股)公司，整合集團資源，提昇企業競爭力
2011	● 委任吳永祥先生擔任總經理、吳永茂先生副董事長，展現東陽「傳承與永續」之意義 ● 與廣州汽車集團合資設立長沙廣汽東陽汽車零部件有限公司；成立長春一汽富維東陽汽車塑料零部件有限公司佛山分公司
2012	● 設立襄陽東陽汽車零部件有限公司、佛山東陽汽車零部件有限公司
2013	● 大陸廣州成立「技術研發中心」統籌材料研發、工藝研發、中國分部及集團試驗室
2015	● 興建 AM 製造部五廠供應 AM 市場需求、全球單一設備產能最大的 AM(三價鉻、沙丁鎳)電鍍廠 ● AM 製造部導入環保水性底塗設備
2016	● 取得中國平安保險 AM 汽車零件生產標準認證，東陽保險桿為首項通過 NSF 產品認證
2017	● 興建 OEM 導入第二條電鍍（沙丁鎳、三價鉻）生產線；AM 擴建物流倉庫 15000 坪，增建 27 道貨櫃碼頭；興建物流三倉，第一期增加 18,000 坪倉儲空間

報告書編輯原則

東陽實業(廠)股份有限公司依據「上市(櫃)公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」規範，2016年首次發行企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)報告，未來將會每年度發行，透明揭露公司在公司環境面、社會面、公司治理面三大面向之永續作為以及執行績效，讓利害關係人了解東陽在企業永續發展以及社會責任實踐狀況上的努力以及持續進步的決心。

報告書期間與範圍

本報告書所揭露數據以及內容為2017年度(2017年1月1日至2017年12月31日)之資訊為主。報告書資訊涵蓋範圍包括東陽實業廠台灣營運地區(台南總部、桃園觀音廠、台北辦事處)。上一份報告書為2016年度，發布日期為2017年9月。

報告書撰寫原則及綱領

本報告書撰寫內容架構係參考「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)頒布之GRI 4.0永續性報告指南與實施手冊，依循「核心揭露」方式予以編制。本報告書中之財務數據，係採用經會計師(安永聯合會計師事務所)簽證之財務年報資訊。



意見回饋

若您對本報告書之內容或活動有任何疑問或建議，歡迎您與我們聯繫。

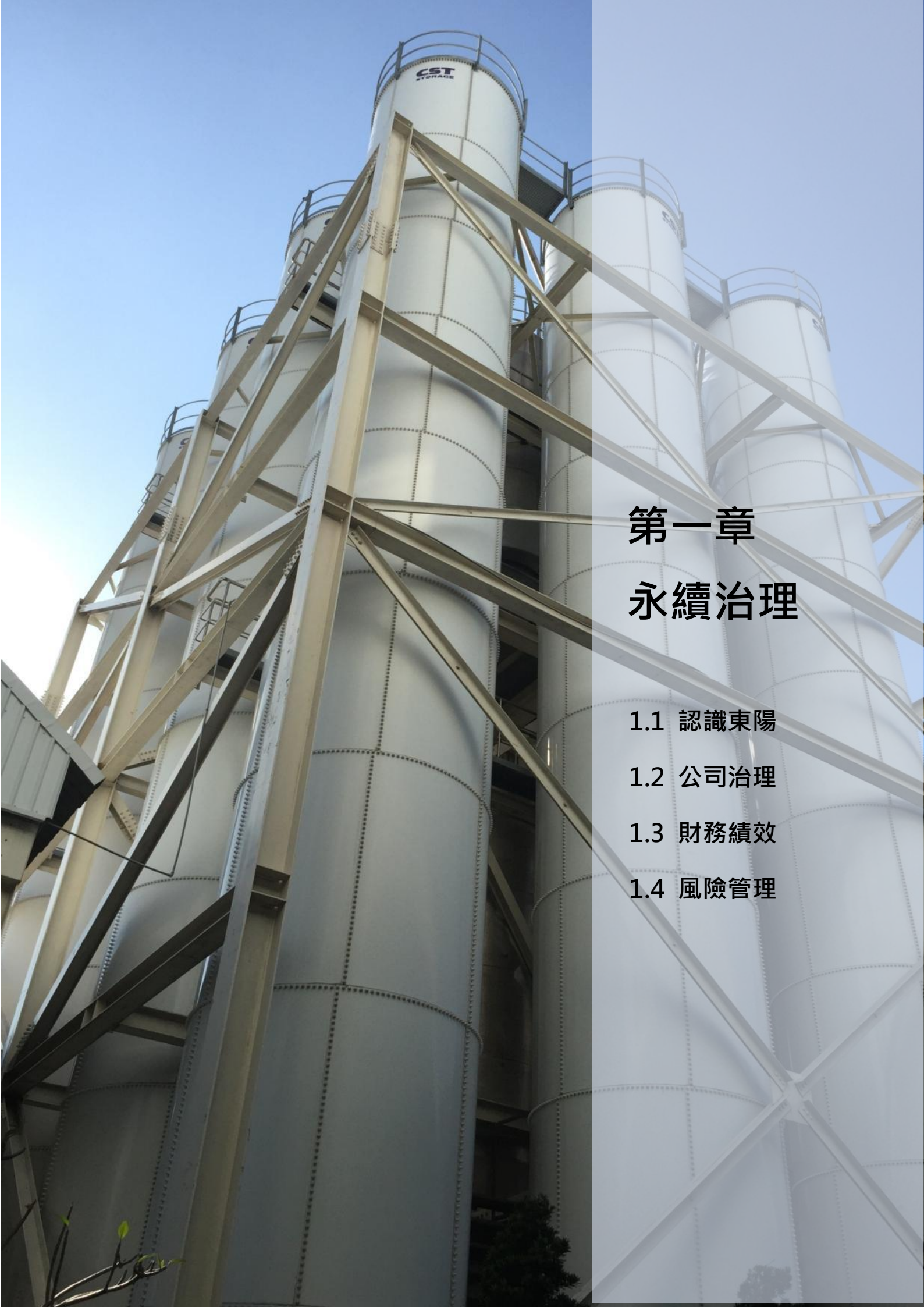
地址：台南市安南區安和路二段 98 號

電話：(06)356-0511 #6134

E-mail：15787@tyg.com.tw

聯繫窗口：東陽事業集團/公共事務組

官方網站：www.tyg.com.tw



第一章 永續治理

1.1 認識東陽

1.2 公司治理

1.3 財務績效

1.4 風險管理

第一章 永續治理

東陽實業廠(以下簡稱東陽或本公司)由創辦人吳篤先生於 1952 年創立，並將總部設立於台南市。現階段主要產品範圍以汽車零組件，包含汽車塑膠、鈹金部品、冷卻部品 (水箱、冷凝器、車用風扇)、模具及塗料等為主軸。為順應市場發展，並追求更嚴謹的公司治理，財務狀況更加透明，於 1994 年於臺灣證券交易所掛牌交易(TWSE 1319)。

1.1 認識東陽

企業文化

本公司創立之始，即以「人本經營」為中心思想，並以「熱心、誠實、創意」為三大企業精神，它不僅是東陽永續經營的信念，也發展成為東陽的企業文化。

熱心

- 培養團隊合作的精神，塑造一個安全、和諧與成長的工作環境，對客戶提供專業化的服務，進而關心社會

誠實

- 建立公開、公平、實事求是的工作態度，以穩健經營創造公司的成長

創意

- 充分授權激發同仁們創意，努力開發新技術、新產品，造福社會大眾

中心思想 —

人本經營

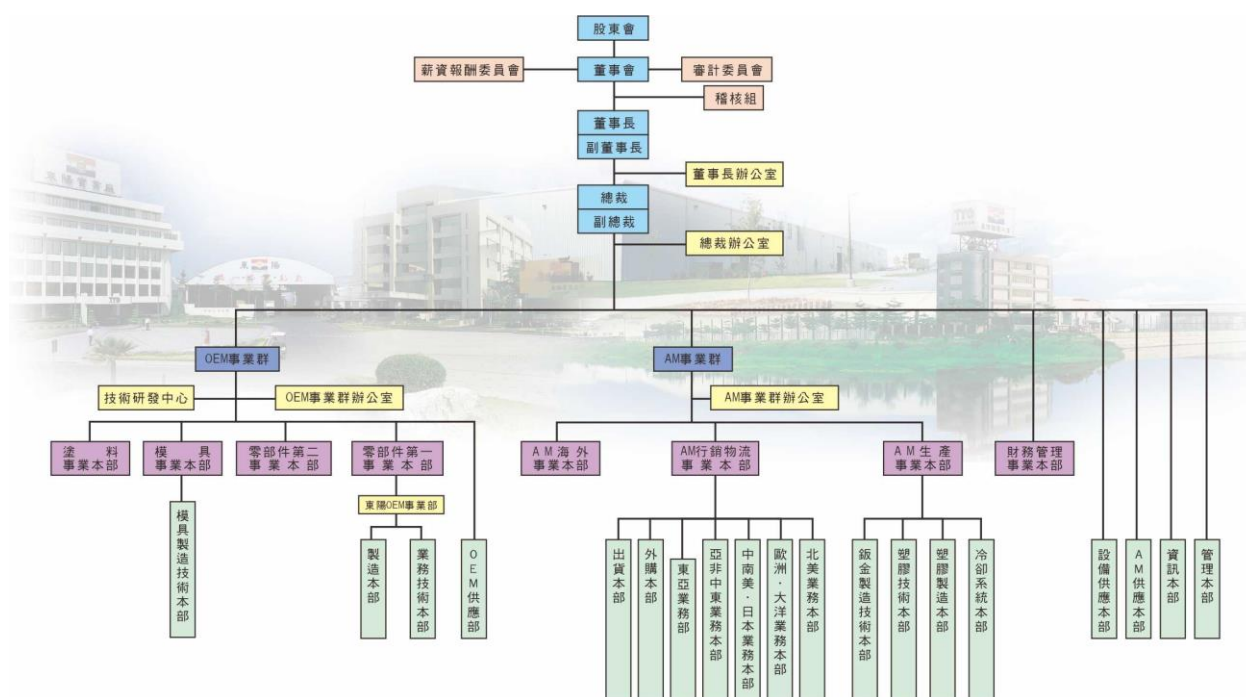
企業精神 —



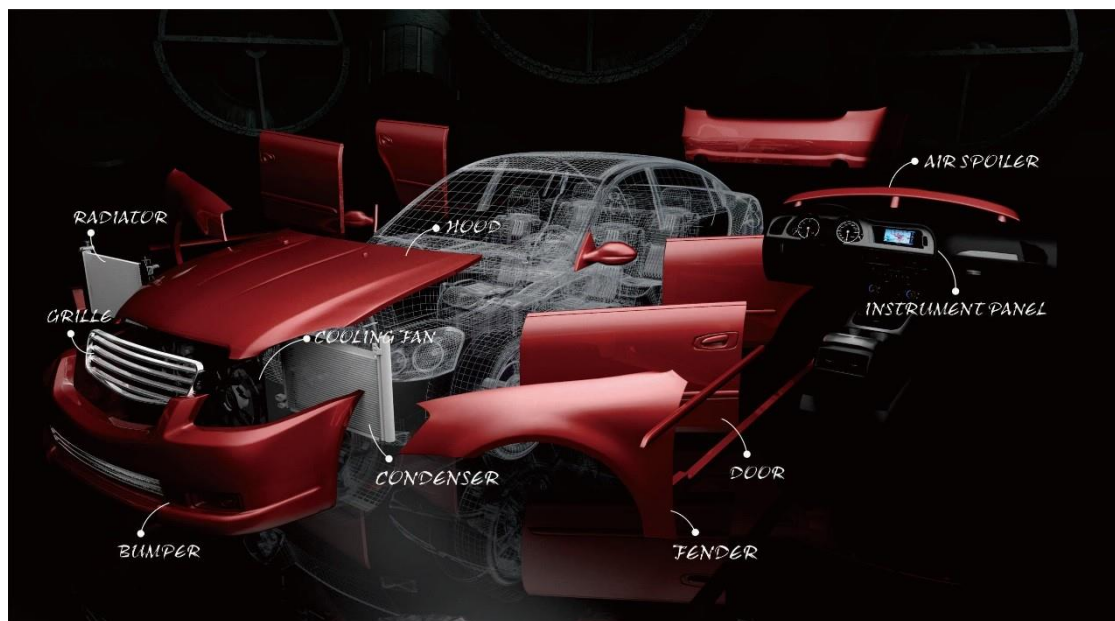
企業使命 —

滿足人類對行的需求

組織架構

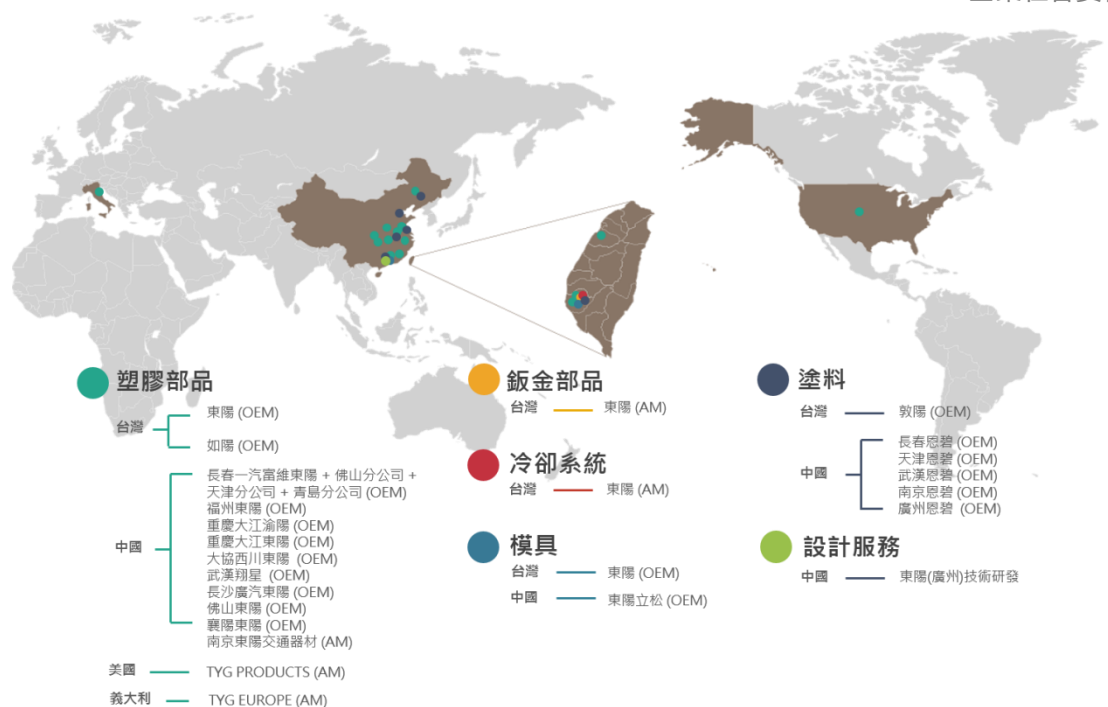


產品與市場

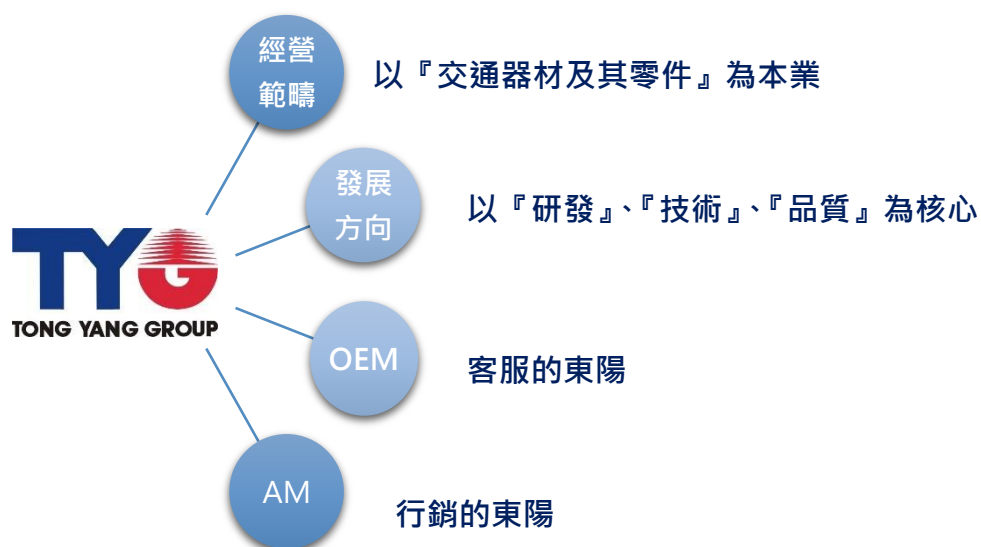


東陽主要產品範圍以汽車零組件，包含汽車塑膠、鈑金部品、冷卻部品（水箱、冷凝器、車用風扇）及模具等為主，保險桿約占銷售產品營收 4 成，引擎蓋、水箱護罩及葉子板合計約佔 3 成，其他產品物件約占 3 成。

東陽服務市場遍及全球，集團經由持續擴廠，加上從不曾間斷的整理整頓之下，已於全球共設置 25 處生產據點，其中包含台灣、中國大陸、美洲及歐洲。



願景：全球汽車內外裝部品領導供應商



專業發展

- 專注本業，建立核心專長，達到世界一流水準，驅動永續營業與獲利能力

資源整合

- 回歸基本功，整合聚焦企業核心價值（產、銷、人、發、財）

永續經營

- 在股東權益與企業永續間尋求最大平衡點，邁向永續生存、永續發展及永續競爭力

東陽致力在包含在產品面、技術面、市場面、人才面及財務面等五大面向投注心力，分別透過不同策略，確保企業永續發展。

產品面

- 代工生產(Original Equipment Manufacturer, OEM): 前端模組化總成、高附加價值產品包括儀表盤與電鍍件。
- 汽車售後服務(Aftermarket, AM): 塑膠、鈑金、冷卻系統、電鍍等部品

技術面

- 成立「全球技術研發中心」取得國際 Tier 1 供應商，整合東陽全球事業產品設計、模具、塑膠射出、塗裝、電鍍、鈑金沖壓、冷卻系統、風扇馬達等核心技術資源，提升競爭力，開發新產品線。

市場面

- OEM : (1)穩固台灣車廠、大陸前 10 大車廠合作與發展。(2)發展 OEM、OES 市場外銷新客戶、合作投資新廠。
- AM : (1)擴大及滲透全球銷售與發貨通路。(2)發展新興市場：大陸、東南亞、東歐。

人才面

- 經營人才：全方位總經理人才、新市場開發人才
- 研發技術人才：A 新原料、塗料、電鍍液研發、B 新技術研發及設備規劃引進、C 協同車廠，參與產品設計開發、D 國際實驗設備管理與試驗計測能力

財務面

- 追求股東權益與企業永續成長的平衡

獎項及優良事蹟

年份	
1992	● 獲美國 CAPA 協會「完全符合品質標準」獎 ● 獲福特六和 QI 品質獎
1996	● 東陽吳篤文教基金會獲 "台灣省南部七縣市社教有功團體"獎及"全國社會教育有功團體"獎項
1997	● 獲台灣省推行安全衛生優良單位暨全國推行安全衛生優良單位五星獎
2005	● 榮獲衛生署評選為全國連續 3 年菸害防制優良職場
2006	● 獲評選為『晉用身心障礙者績優單位』
2007	● 與行政院勞委會南區勞動檢查所共同簽署安全伙伴宣言，締結成為安全伙伴
2010	● 獲行政院勞委會頒發 2010 年第三屆 安全伙伴 - 團體貢獻獎
2014	● 2014 HONDA Best Partner Award ● 2014 裕隆日產協力體系設計開發績優獎 ● 2014 中華汽車績優廠商 ● 2014 Ford Lio Ho Supplier Excellence Award-Silver Award
2015	● 2015 度台南市安衛家族績效評選優等獎 ● 東陽實業廠通過嚴格之 IAQB(國際汽車監督局)見證稽核,順利取得有效期至 2018/9/13 ISO/TS 16949 證書,為台灣第一家 OEM 廠通過稽核 ● 2015 裕隆日產協力體系設計開發績優獎 ● 2015 HONDA Accessory Development Award ● 2015 HONDA Best Partner Award ● 2015 Ford Lio Ho Supplier Excellence Award-Silver Award
2016	● 獲勞動部及台南市政府表揚簽訂團體協約單位、勞資關係和諧優良事業單位 ● 2016 年度台南市安衛家族績效評選優等獎 ● 國瑞汽車 2014、2015、2016 年度安全衛生管理體制評核 A 級廠商 ● 台南市勞資關係和諧優良事業單位(連續 3 年) ● HONDA Best Partner Award(連續 10 年) ● 2016 裕隆日產協力體系設計開發績優獎 ● 2016 中華汽車品質精進獎 ● 2016 Ford Lio Ho Supplier Excellence Award-Gold Award
2017	● 2017 Ford Lio Ho Supplier Excellence Award-Gold Award ● 2017 年裕隆日產協力體系設計開發績優獎 ● 台南市勞資關係優良事業單位 (連續 4 年)

公協會參與

公會名稱	職務
台灣區塑膠製品工業同業公會	會員
台灣區車輛工業同業公會	常務監事
社團法人中華民國工商協進會	會員
中華民國全國工業總會雇主委員會	委員
台南市汽車材料商業同業公會	會員
台南市企業經理協進會	理事
桃園市觀音工業區廠商協進會	會員
社團法人中國青年創業協會總會	會員
台灣鋼鐵工業同業公會	後補監事
台灣區模具工業同業公會	會員
兩岸企業家峰會	會員
財團法人台南市文化基金會	董事
臺南市和順工業區廠商協進會	理事
社團法人台南市人力資源協會	理事
財團法人八田與一文化藝術基金會	監事
臺南市工商發展投資策進會	委員

1.2 公司治理

東陽為建立誠信經營之企業文化及健全發展，維護良好商業運作模式，訂定「東陽實業股份有限公司董事會議事規則」、「公司誠信經營守則」，內含董事、經理及利害關係人等利益迴避程序，誠信經營商業活動，並於內部管理及外部商業活動中確實執行法令遵循，以透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

董事會運作

本公司董事會由 7 位具專業背景與技術經驗的董事所組成，各董事均依公司法、本公司章程及其他相關法令之規定行使董事職權，自律、健全的董事會是公司治理之本，東陽實業股份有限公司持續強化公司治理之運作、重視股東之權益。每年召開股東常會 1 次、董事會每季至少召集 1 次，並以超然獨立精神提供東陽實業股份有限公司營運、法律及財務的專業諮詢，共同負擔公司策略、營運及監督之責。

本公司 2017 年召開 6 次會議，各董事、監察人之酬勞皆按公司章程及薪酬委員會規定依適當比例給付，並經報告股東會。此外，定期對簽證會計師之獨立性進行評估，評估面向包括簽證會計師與公司利益關係、是否具有雙重身分、是否有擔任公司立場伴護者、與公司人員熟悉度、是否受公司脅迫及執業期間等。

董事出席董事會情況

本公司各董事之 2017 年董事會出席情形如下表，平均出席率 100%。

職稱	姓名	2017 年(全年 6 次會議)	
		實際出席次數	實際出席率%
董事長	吳永豐(2017.6.20 改選)	6	100%
副董事長	吳永茂(2017.6.20 改選)	5	83.88%
董事	吳永祥(2017.6.20 改選)	6	100%
董事	王麒斌(2017.6.20 改選)	6	100%
獨立董事	林幹雄(2017.6.20 改選新任)	3	75%
獨立董事	蔡明田(2017.6.20 改選新任)	4	100%
獨立董事	鄭雁玲(2017.6.20 改選新任)	4	100%
董事	黃三良(2017.6.20 解任)	2	100%
董事	楊淙德(2017.6.20 解任)	2	100%
董事	王順祺(2017.6.20 解任)	2	100%

薪酬委員會

薪酬委員會委員合計 3 人，成員主要職責為基於以善良管理人之注意，履行下列職權，並對董事會負責，且將所提建議提交董事會討論：

- (1)訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- (2)定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

職稱	姓名	實際出席次數	實際出席率
召集人	林幹雄(2017.6.28 重新委任)	2	100%
委員	蔡明田(2017.6.28 重新委任)	2	100%
委員	鄭雁玲(2017.6.28 重新委任)	3	100%
委員	陳志德(2017.6.20 解任)	1	-

董事會利益迴避

為遵行法令的規範及落實董事利益迴避制度，本公司於董事會議事規則中，明確制定董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

防範內線交易內控規定

本公司為內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩露，並確保本公司對外界發表資訊之一致性及正確性，於 2009 年 12 月通過「防範內線交易內控規定」，防範內線交易的發生，落實公司治理的效能。

東陽事業集團員工行為準則

東陽自創立至今，一直以「人本經營」為企業經營的中心思想，以「熱心、誠實、創意」為我們的企業精神，這個精神讓東陽事業集團在面對汽車零組件市場各種艱難的挑戰，不斷地整理整頓改善經營體質，以高品質的產品與服務提供給我們的客戶，同時為社會永續發展持續貢獻心力。透過「人本經營」的企業文化，帶動了東陽事業集團 TYG 的發展，為提倡廉潔的風氣，樹立良好的企業典範，並明確訂定「利益迴避、清廉操守、潔身自愛、敬業倫理及節能減碳」等員工行為準則之規範，以落實「熱心、誠實、創意」的企業精神。

溝通反映機制

東陽設有多元溝通反映管道，員工如有任何意見、正面鼓勵事項或申訴事項，包含在勞工法令、環境、健康安全、設備等各層面議題，皆可透過各反映管道陳述。



● 內部管道

1. 設立『意見反映平台』，員工若有意見陳述，可掃描員工識別證上 QR code 進入平台反映，公司接收到員工的意見後，會依照意見屬性轉知各所屬單位進行回應與處理。
2. 設立人事單位主管、工會之反映信箱與聯絡電話。

● 外部管道

1. 於公司網站設立投訴/檢舉信箱。
2. 於入廠守衛室及廠商識別證提供投訴/檢舉信箱及電話，供公司外部相關人員反映。

東陽除了建立多元的溝通平台之外，亦建立完整之反映處理流程。公司接獲反映後，會成立小組展開調查，並且在調查完畢後將結果呈報，並將調查結果回覆給反映人知悉。

2017 反映平台統計

議題類別	小計
人事行政	9
人力資源	19
外籍員工管理	1
庶務	22
其他	12
福利	16
工安環保	3
鼓舞事項	7
合計	89

1.3 財務績效

本公司 2017 年全年營收 165.79 億元，較去年同期累計負成長 0.27 %。稅前淨利為 28.85 億元，衰退 1.93 %，稅前 EPS 4.88 元。

單位：新台幣千元

	2015	2016	2017
營業收入	15,840,503	16,623,299	16,578,563
營業外收入	415,893	564,431	655,674
營業支出	2,454,943	2,416,779	2,471,914
營業成本	11,786,835	11,854,409	11,899,186
員工薪資和福利支出	2,418,830	2,587,668	2,655,662
股利與股息支出	828,068	1,253,931	1,212,528
納稅金額/所得稅費用	325,959	526,325	543,609
稅前淨利	2,021,523	2,941,794	2,884,960
稅後盈餘	1,695,564	2,415,469	2,341,351

轉投資事業

本公司轉投資事業之評估、投資與管理作業均依「公開發行公司取得或處分資產處理準則」及「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」辦理，並訂定「取得或處分資產處理程序」，以達到轉投資管理、計畫目標及效益。

迄至 2017 年底止，本公司合併財務報告之轉投資公司已有 29 家，有關轉投資金額、收益等資訊，請參照 2017 年度合併財務報告之附表三及附表四。

1.4 風險管理

東陽公司的重大營運決策皆經由各權責單位經過審慎評估與分析，呈核高階主管並經董事會決議執行。稽核單位每年亦會依風險評估結果擬訂年度稽核計劃並依計劃確實執行查核。如發現重大違規情事或公司受有損害之虞時，稽核主管會立即向監察人(下半年改為審計委員)報告並督促權責單位提出改善計劃，俟後由稽核單位進行追蹤、確認改善成果，以確保營運風險無虞。

風險類型	權責單位	管控風險方式
降低供應鏈中斷風險	OEM供應本部 AM供應本部	確保供應無虞，同一原物料需有兩個(含)以上的工廠或替代廠商、維持原物料的本地採購比例
安全衛生風險	管理本部及各事業部	建置ISO14001、OHSAS 18001環境及工安管理系統，確保符合法規，持續改善，降低公司風險，並另訂『緊急應變管理辦法』，因應各項意外狀況，每年進行檢討修正，避免產生意外之風險
匯率風險	財務部門	加強匯率波動之管理，考量適當時機進行外幣轉換，將匯兌風險降到最低；定期分析匯率走勢，；即時分析匯率風險，並於外銷報價中適當反映
法律風險	管理部門	密切注意任何可能影響公司財務業務的政策與法令，嚴格確保各項法律遵循規範
市場風險	總經理、各事業單位	訂定經營策略、分析情勢採取因應對策、針對可能發生之市場風險危機進行管控及處理
投資風險	財務部門、策略專案組	本公司無從事高風險、高槓桿投資，無從事衍生性商品交易；子公司及轉投資事業營運資金所需，而為之背書保證，皆依背書保證作業程序管理

內部控制制度

東陽公司早已依據法令規定與實際運作需要，建立、實施與維護有效內部控制制度。2018年03月已對外提出2017年內部控制制度聲明書-採全部法令均遵循格式，表示內控制度的設計及執行均為有效之聲明。其評估依據係依2015年07月15日所發佈之「內部控制制度有效性判斷參考項目」，包含控制環境、風險評估、控制作業、資訊及溝通、監督等五大要素，佐以各單位作業層級及風險評估等自行檢查所做成的書面文件。同時，東陽公司內部控制制度即設有自我監督及管控機制，缺失一經辦認，即刻採取更正行動。

基於前項之檢查結果，東陽公司內部控制制度(含對子公司之監督與管理)，其目的係在於對營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、報導具可靠性、及時性、透明性及相關規範暨相關法令規章之遵循等目標的達成，提供合理的確保。

內部稽核機制

東陽公司內部稽核單位隸屬於董事會，是一個獨立且客觀的單位，配置稽核主管1名，稽核人員若干名，皆為專任性質，並有設置職務代理人。而內部稽核主管之任免，必需經過董事

會過半數的同意而為之。擔任內部稽核及其職務代理人，每年必須參加專業訓練機構所舉辦的稽核業務課程，以不斷精進專業能力。

內部稽核部門就確保從業道德與法規遵循上也扮演了重要的角色。為確保營運的效果及效率、使財務及非財務的報導具有可靠、及時、透明及符合相關規範，遵循相關之政策、準則、程序與法規等目標，內部稽核單位依照董事會核准的年度稽核計劃進行各項稽核，並呈報審計委員會、董事會及管理階層稽核結果與後續改善方案，以落實稽核成效。

依據主管機關法令規定，本公司訂有「內部控制總則」、「內部稽核管理辦法」、「內控制度自行評估管理辦法」、各營運循環的「稽核實施細則」等，以作為實施內部稽核之規範與基礎。

2017 年內部稽核即實施八大營運循環及電腦化資訊系統等稽核項目共計 66 項，當中分別在存貨管理、設計管理、不動產/廠房/設備之取得及盤點、生產管制、財務及非財務資訊之管理、及預算管理發現缺失，且皆已改善完成。

1.5 利害關係人互動與經營

東陽認為利害關係人之意見，是推動公司持續精進成長之動力，因此東陽積極與各利害關係人進行溝通，了解利害關係人關注之議題。希望透過企業社會責任報告書，回應各利害關係人所關注的議題和考量面。

利害關係人溝通之管道

利害關係人	溝通管道	關注議題
員工	內部網站 集團 / 公司公告 各組織定期 / 不定期會議溝通 多元的員工意見管道工會	● 職業健康安全 ● 廢棄物/廢污水 ● 公司誠信 ● 勞雇關係 ● 人權
股東 / 投資人	年度股東大會 法人說明會/論壇 參加海內外投資機構面對面溝通會議 公司年報 不定期公開資訊觀測站發布重大訊息或於公司網站	● 永續發展 ● 廢棄物/廢污水 ● 公司誠信 ● 研發創新 ● 財務績效

利害關係人	溝通管道	關注議題
媒體	記者會採訪及專題規劃 新聞稿 / 電話採訪 / 不定期拜訪	● 職業健康安全 ● 永續發展 ● 廢棄物/廢污水 ● 公司誠信 ● 研發創新
供應商	供應本部網站公告 / 意見信箱採購業務會議定期 / 不定期拜訪	● 職業健康安全 ● 永續發展 ● 交貨管理 ● 公司誠信 ● 客戶滿意度
客戶	業務會議定期 / 不定期拜訪	● 品質管理 ● 職業健康安全 ● 交貨管理 ● 客戶滿意度 ● 法規遵循
社會 / 社區	參與公會組織運作 不定期拜訪/面對面溝通	● 職業健康安全 ● 永續發展 ● 廢棄物/廢污水 ● 公司誠信
政府機關	公文往來 會議 主管機關溝通	● 永續發展 ● 風險管理 ● 法規遵循 ● 研發創新 ● 勞雇關係 ● 人權

1. 利害關係人鑑別

東陽透過 CSR 委員會以及各部門內部討論，辨識出七類利害關係人，包含員工、供應商、政府機關、社區/社會、客戶、股東/法人以及媒體，並針對不同的利害關係人皆設有專門的溝通管道，接受並回應利害關係人的需求。

2. 議題蒐集與調查

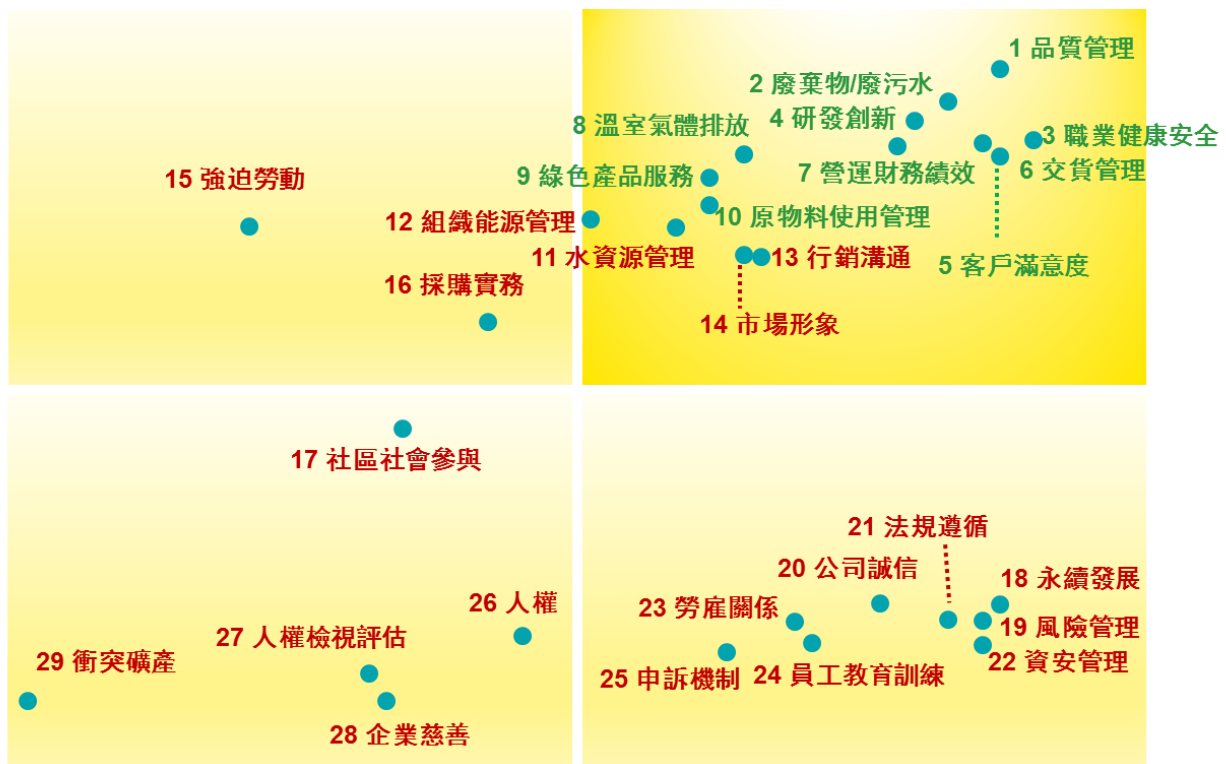
透過定期和不定期與利害關係人進行交流，蒐集利害關係人關注之議題，廣泛蒐集汽車製造廠與汽車零組件產業相關之永續議題，並參酌GRI G4考量面議題以及分析國內外同業標竿，彙整出利害關係人關切之議題共29題。

3. 重大議題分析及排序

經過上述重大考量面鑑別程序，2017 年度之重大性議題以 2016 年之重大性議題為基礎，依據全球永續趨勢以及同業標竿之作為進行調整，並取得高階主管與 CSR 小組之回饋後分析而成，進行分析與整合，排序出利害關係人對各議題的關注程度。同時 CSR 委員會也針對各重大議題進行討論，分析議題對公司營運的影響與衝擊。

矩陣圖中 X 軸代表的是對公司內部高階主管對東陽營運的影響程度，Y 軸代表的則是利害關係人關注程度，而關注點落在亮黃色部分的是公司內部和利害關係人都認為是重大性的議題。重大性分析希望透過系統性的分析，鑑別利害關係人所關注的永續議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。

東陽重大議題分析矩陣圖



重大性考量面邊界鑑別

東陽針對各項重大性議題，檢視其對公司內外部之衝擊，同時根據GRI G4 指引、產業特性等考量因素，藉以界定其資訊揭露邊界，以回應利害關係人之關切。

重大議題	組織內	組織外						對應章節
		投資人	媒體	客戶	供應商	政府機關	社區社會	
品質管理	V			V	V			2.3 OEM組車市場 2.4 AM維修市場
廢棄物/廢污水	V		V			V	V	4.4 污染防治、廢棄物與 廢污水管理
職業健康安全	V							5.5 職業健康安全
研發創新	V			V				2.2 市場品牌
客戶滿意度	V			V				3.1 客戶服務管理
交貨管理	V			V	V			3.1 客戶服務管理
營運財務績效	V	V						1.3 財務績效
溫室氣體排放	V					V		4.3 節能減碳與節水措施
綠色產品服務	V			V				4.3 節能減碳與節水措施
原物料使用管理	V				V			4.2 能資源使用



第二章 專業服務

- 2.1 產業概況
- 2.2 市場品牌
- 2.3 OEM 組車市場
- 2.4 AM 維修市場

第二章 專業服務

2.1 產業概況

產業現況與發展

汽車工業為一產業整合性高之工業，舉凡機械、自動化、塑膠、橡膠、電子、資訊、材料及化工等，均有其高度關聯性，故全球先進國家對於汽車工業大都視為重點策略推動之火車頭工業，對國家經濟成長亦有相當之影響。

汽車零組件廠商可分為直接供應整車製造廠組裝成車的 OEM(Original Equipment Manufacturer) 零組件製造廠以及供應全球汽車維修的 AM(After Market) 售後服務零組件製造廠。

汽車零件外銷金額統計表

單位：新台幣億元

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
金額	1,848	1,948	1,979	2,077	2,145	2,113	2,149
成長率	7.88%	5.41%	1.60%	4.96%	3.26%	-1.47%	1.70%

資料來源：海關進出口統計，台灣區車輛工業同業公會整理

未來發展趨勢

近年來許多國家紛紛制定汽車產業的相關法規，這些法規將影響、甚至主導汽車的發展，因此探討汽車產業，勢必要重視相關政策、法令的發展。而輕量化、環保回收、節約能源為目前全球汽車產業所共同追求的發展趨勢。未來在環保及能源耗用的壓力下，汽車輕量化議題將持續發燒蔓延，在輕量化議題的驅動下，汽車零件材料的變化趨勢可大致歸納下面幾個方向：



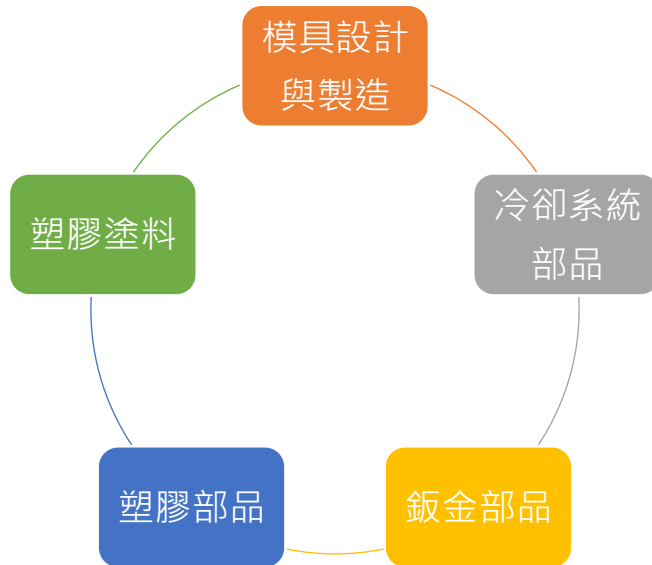
汽車製造商將由以往縱向經營的生產模式，轉向以開發整車專案為主的專業化生產模式。因此車廠在擴大生產規模時，將逐漸降低汽車零件的自製率；而隨著外包比例的增加，整車廠對零件廠商的依賴程度亦隨之提升。汽車製造商所要承括的範圍不僅是傳統代工，還包含產品的設計開發、製造、品質檢驗、前置時間掌控及售後服務等。此外，未來零件廠商在達成品質及成本目標上，將扮演重要角色。早期的參與能使零件廠商提供相關專業，與整車廠共同參與新車開發，進而與車廠共同達成零件「標準化」、「通用性」的目標。

2.2 市場品牌

東陽秉持著創業精神，運用 OEM 事業群、AM 事業群組織運作，進行全球運籌管理，整合汽機車零組件產業資源，垂直延伸模具、塗料的開發，水平串聯汽車塑膠、鈑金內外裝部品、冷卻系統等產品線，充分發揮資源運用的最大效益，在全球化、專業化的策略推動下，跨足 OEM(組車市場)、AM(售後維修市場)兩大市場，成為汽機車零組件最專業的供應集團。

東陽的產品和服務內容

本公司主要產品為汽車零組件，產品線包含模具設計與製造、鈑金部品、塑膠塗料、冷卻系統部品、塑膠部品五大產品線，生產產品以保險桿、水箱護罩、引擎蓋、葉子板等為主軸。銷售地區遍及全世界，主要銷售地區為美國、中國及台灣，占集團總營收七成以上。



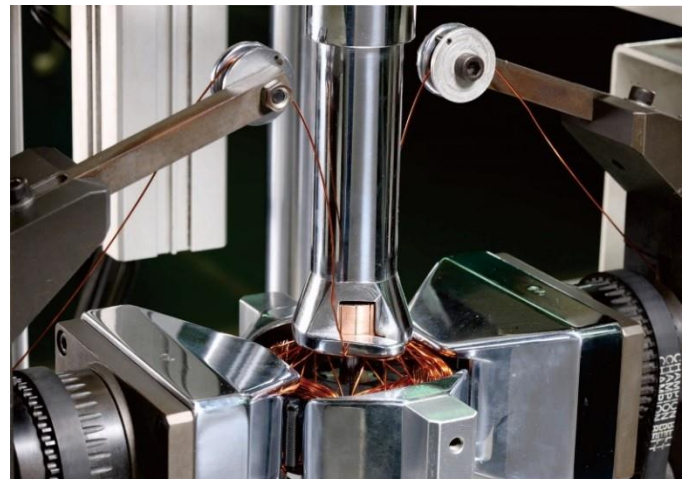
在汽車售後維修服務市場(AM)，全球約 85%至 90%之供應來源為臺灣，在副廠零組件廠商中，東陽是最大供應商；塑膠件在全球 AM 市場佔有率約為 70%；鈑金件在全球 AM 市場佔有率約為 35%，是全球最大的汽車塑膠 AM 供應廠，也是全球 AM 鈑金件供應龍頭。

在原廠零件市場(OEM)，東陽是台灣汽車塑膠件的最大 OEM 供應商，國產車大部分外觀塑膠品都是東陽生產。

開發技術研發能力

本公司研究發展部門負責新產品之開發設計工作，以專業化的技術與經驗，開發設計安全舒適的交通器材零配件，設有「技術研發中心」，統籌材料規劃，產品設計，模具設計，製程規劃，品質規劃及製造技術工法，同時培育優秀開發人才，建置知識庫進行經驗傳承，養成具備 Tier-1 廠的核心技術優勢。此外，技術研發中心亦致力於材料、塗料及技術之創新，並進行自動化設備之開發投資及各項研究開發工作。

透過新產品開發作業系統，管理新產品開發作業，自收到客戶設計資料開始展開一連串產品設計工作，從設計階段針對生產、成本及效益等方面進行全面性考量，滿足客戶需求，透過 APQP(Advanced Product and Quality Planning)產品開發管理活動掌控各項開發進度，確保開發時程滿足客戶需求。



**模貝設計與
製造**

- 專精汽車塑件模貝的開發與生產，以 CAD/CAM/CAE 技術，專業生產熱澆道模貝、氣體輔助成型、吹氣成型、SPM壓鑄成型工法等模貝。
- 提供如保險桿、儀表盤、前後門板等模組化模貝及水箱護罩之大、中型、高結構性、高精密的模貝設計、製造與維修服務。

塑膠部品

- 引進歐、美、日各車系的重要技術與工法，同時導入汽車儀表盤安全氣囊無縫切割作業之雷射加工機，在專業化的策略發展下，設置了直壓式大型射出成型機隊生產保險桿、水箱護罩及儀表盤等專業製造廠，在塑膠部品表面處理上導入自動化高精度生產設備，製程設計上設置中央供料系統、自動換模系統、自動配色系統、ROBOT 取出機、自動塗裝機械手臂，建立一個高產能的生產環境。

鈑金部品

- 葉子板、門、引擎蓋、鐵保桿等汽車外觀鈑金部品。
- 設置引擎蓋、葉子板自動化的生產線、鈑金組立生產線、陽極電著塗裝生產線，且建設鋼板自動裁剪廠，導入多軸防震膠、防水膠自動手臂、雷射切割、雷射焊接於製程中，降低工時，穩定產品品質，提高產能，滿足市場需求。

冷卻部品

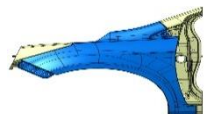
- 為提供客戶更完整的產品與服務，擴大冷卻產品體系，引進國外先進設備，建立完善的生產環境，以嚴謹的生產流程及品質管制，打造出符合 OE 品質的冷凝器、鋁製水箱、車用風扇。

塗料

- 為了提高塑膠產品更高的附加價值，由東陽事業集團與日本 NIPPON BEE CHEMICAL 合資設立的多個敦陽化工事業單位，在台灣與大陸地區各重要市場，提供具有世界先進水準的塗料，塗裝技術及高品質的產品服務。



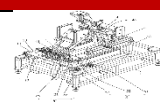
東陽的研發核心理念包含高品質、環保、輕量化、自動化。研究之方向著重於前瞻、貼近市場需求，如環保節能和汽車輕量化等議題，是台灣東陽重點研發項目。同時因應客戶之要求，對於產品精緻化要求，台灣東陽亦同配合改善及精進工法，以達到客戶需求。

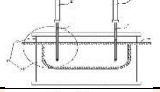
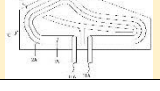
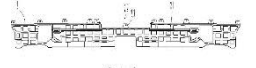
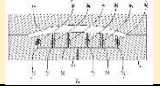
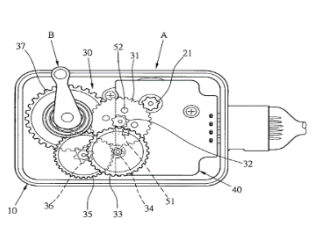
研發理念	說明	案例	圖示
高品質	東陽研發團隊以專業化的設計方針，強化產品價值，提供客戶及使用者更精美、更安全、更舒適、更信賴及更優惠的零組件，並持續改良開發精進，為成為業界龍頭奠定根基。	1. 汽車軟質儀表盤/門板 IMG 真空成型工法創新設計研發案 2. 高性能汽車保險桿/儀表盤複合材料混練技術研發案 3. 創新 3D 曲面高均溫多段模組複合式感應治具研發案	案例 1 圖示 ↓  案例 3 圖示 ↓ 
環保	東陽深刻體認「永續發展」的重要性，要創造一個能與環境平衡相處、經濟穩定成長、善負社會責任、關心業內與社會趨勢的企業。我們一直非常重視環保議題，研發團隊設計方針首重於降低汙染的新技術研發。	1. 水性塗料/設備/塗裝工法技術研發案 2. VOC 污染防治之生物處理技術創新研發案 3. 塗裝線 Recycle 循環給氣及 RTO 焚化處理技術研發案 4. 羽量級塑膠綠能汽車射出發泡關鍵技術研究案 5. 國產化高性能 PP 環保水性底塗研發	案例 4 圖示 ↓  案例 4 圖示 ↓ 
輕量化	東陽基於對於環保及能源耗用的重視，將產品輕量化視為一重要議題，並由研發團隊將原有產品，運用工法、材料及技術創新整合，設計出高強度耐碰撞且更輕盈的產品。	1. 輕量化暨車身同步塗裝塑膠葉子板成型工法技術研發案 2. 化學發泡/物理發泡射出成型工法技術研發案 3. 薄肉化射出成型工法技術研發案	案例 1 圖示 ↓  案例 3 圖示 ↓ 
自動化	東陽集團專注於穩定品質、縮短工時與節省人力，為提供客戶更快速、品質更穩定的服務。研發團隊朝著廠內自動化	1. 汽車保險桿 All Robot 自動追蹤塗裝技術研發案 2. 射出成型 Robot 自動取出及去灌口/毛邊工法技術研發案	案例 3 圖示 ↓ 

研發理念	說明	案例	圖示
	改善而努力，以減少人因所造成的瑕疵，並降低人員在高風險的製程中所受到的傷害。	3. 汽車儀表盤飾蓋自動化摺邊熔接工法創新研發案 4. 汽車門板自動化裝配組立工法技術創新研發案 5. 汽車儀表盤安全氣囊爆破線雷射切割工法技術研發案 6. 先進主動 3D 複合鍍膜廠徽模組化 ACC 毫米波雷達感應控制巡航系統創新研發案	案例 3 圖示 ↓  案例 6 圖示 ↓ 

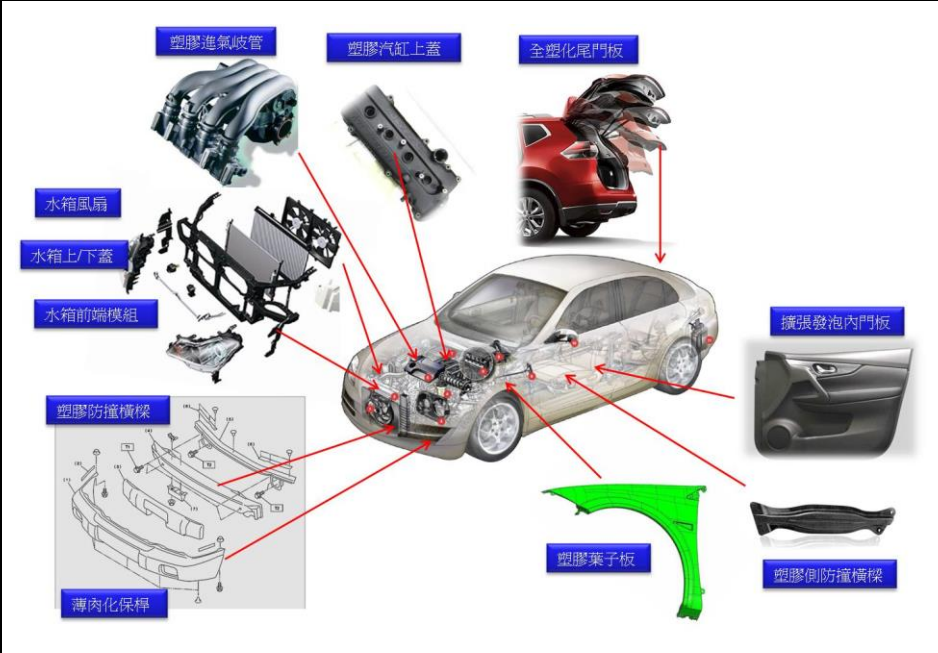
專利申請

- 東陽研發團隊，極力於開發新的環保節能工法，期望以最環保之方式來改善工法，以及高品質之工法，例如免塗裝製程之表面之工法，高週波複合 3D 感應裝置，可以不用高空氣污染之塗裝製程，即可生產高品質表面外觀之產品。
- 投入汽車輕量化之研發，可大幅改善燃油效率，以化學發泡為主軸開發輕量化之塑膠產品，發泡產品具有減重、降噪、隔熱、結構化高剛性等特色，如 2016 年底之專利序號 5「發泡射出成型之保險桿緩衝器構造」，應用化學發泡技術於汽車保桿之緩衝塊，預計將其推展至門板、汽車相關內骨架等，又發泡產品對於外觀件部品有嚴重的噴流缺陷，將發泡應用於汽車外觀件是東陽當前重點開發項目之一。而以化學發泡多段式射出成型技術於輕量化產品，優點具有:1.鎖模力小、2.射度快、3.流長比大、4.轉寫佳、5.減重效果佳，如 2017 年底之專利序號 6「化學發泡多段式射出成型控制機構造」。
- AM 研發團隊亦於 2016 年發展主動式進氣柵欄(Active Grille Shutter)，主要功用是快速使引擎進入(或保持)最佳工作溫度，以減少暖車時間、並可降低風阻進而減少油耗與碳排放量，此創新技術已獲得多國專利。

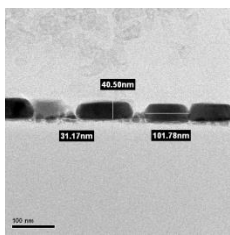
序號	專利名稱	國家	類型	授權日/公開日	專利圖
1	汽車儀表盤自動摺邊熔接裝置	台灣	新型	2014.12.01	
2	吹膜成型機之水霧冷卻裝置	台灣	新型	2015.02.11	

序號	專利名稱	國家	類型	授權日/ 公開日	專利圖
3	側吹式氣針	台灣	新型	2015.03.01	
4	高週波 3D 複合式感應線圈	台灣	新型	2016.05.21	
5	發泡射出成型之保險桿緩衝器構造	台灣	新型	2017.02.21	
6	化學發泡多段式射出成型控制機構造	台灣	新型	2017.12.29	
7	具步進馬達之驅動結構改良	台灣	新型	2016.05.11	
8	具步進馬達的驅動結構	中國	新型	2016.03.09	
9	DRIVING DEVICE WITH STEPPER MOTOR	美國	發明	2017.04.27	
10	Antriebsgerät mit Schrittmotor	德國	實用新型	2016.04.28	

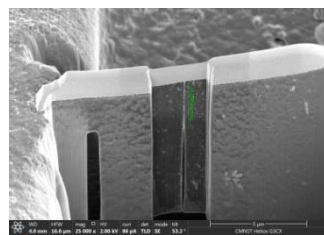
備註:專利序號 7、8、9、10 為東陽與台優電機共同持有

東陽輕量化相關產品	
	1. 塑化尾門板 2. 水箱支架 3. 塑膠汽缸上蓋 4. 塑膠進氣歧管 5. 塑膠防撞槓 6. 薄肉化保桿 7. 塑膠葉子板

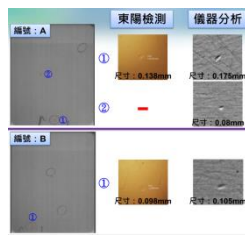
東陽集團與國內學術單位如成大微奈米中心、屏東科技大學和塑膠中心進行長期合作，以提升研發能量，如使用各類型高端精密分析儀器（高解析場發式電子顯微鏡、高解析穿透式電子顯微鏡、橢圓偏光儀、奈米級表面粗度儀、高解析電子穿透顯微鏡）共同研究新產品或問題排除；另外，東陽集團選擇優良供應商，針對公司需求共同開發新原料和產品，如奇美實業（高品質電鍍級 ABS 原料開發）和阿托科技（環保型 Cr3+ 黑色電鍍），聯結上下游產業鏈共同成長；另與國外汽車塑膠件配套大廠進行合資或技術合作方式，推動輕量化/以塑代鋼等新產品之研發及生產。



TEM(穿透式電子顯微鏡)



SEM(高解析電子顯微鏡)



電鍍級 ABS 表面分析


電鍍 Cr³⁺產品異常分析


東陽銷售美國塑膠及鍍金零組件已通過美國合格汽車零件協會(Certified Automotive Parts Association, CAPA)認證，並獲頒「完全符合 CAPA 新產品標準」獎。為了滿足客戶的需求，產品設計中心不斷導入最新的電腦輔助系統(CAD/CAM/CAE)，以專業化的設計強化產品的價值，提供客戶具備更精美的外觀及更舒適安全的零組件。

此外東陽亦致力於材料研發，提升保險桿與儀表盤設計及開發能力，透過不斷提升品質水準以配合國內外客戶之品質標準。同時為響應環保，東陽領先業界率先導入塑膠產品水性底塗，並且成為第一家獲得美國 CAPA 及國際 NSF 水性底塗產品認證的製造商。唯有持續不斷地從事研究發展，才能成為業界龍頭，為進軍國際競爭市場奠定更專業、穩固、踏實之根基。

東陽是全世界維修市場中第一家使用水性底塗的企業，水性塗料優點：

- 1.綠色環保(低 VOC)：降低揮發性有機化合物(例如甲苯、二甲苯)，可避免對環境及健康危害的不良影響。
- 2.塗裝品質大幅提升：
 - (1)塗料密著強度增加：水性底塗密著強度優於油性底塗。
 - (2)耐磨性增加：二液型水性底塗經硬化劑反應後，塗膜更具韌性、更耐磨，且不易脫漆。

2.3 OEM 組車市場

東陽自 1976 年開始生產汽機車零組件，主要提供台灣地區各大組車廠(OEM)及海外汽車大廠通用、福特、日產、本田等海外廠的訂單，與組車廠形成密不可分的關係。1994 年以卓越的技術、先進的製造設備及專業的經營管理團隊，開拓大陸組車廠事業，與中國大陸前十五大重點車廠合資合作，在中國大陸各地設立生產工廠，供應第一汽車、長安鈴木、長安福特、東風日產、東風本田、東南汽車、廣州本田等車廠的需求。

OEM 產品與服務製造流程的核心重點為整合東陽的研發技術、資源、人才，投入模具、原料、工法製程與新產品的開發工程，培育集團永續經營的競爭力。



OEM 產品品質管理政策

全球汽車產業品質管理系統管理精神	OEM品質管理手冊	二階管理辦法 三階管理表單
•OEM 事業部依據 IATF：16949(全球汽車產業品質管理系統)管理精神，建立「品質保證體系」團隊，區分組織品質保證者及品質責任者管理權限，統籌管理品質保證系統，明定『品質深耕、顧客滿意』為品質政策	•為由具有 ISO/IATF16949 稽核員資格專人推動，規劃一階管理文件「OEM品質管理手冊」，展開 OEM 所屬各機能品質保證管理	•建構二階管理辦法，明訂作業流程、管理程序及三階管理表單，接軌國際性系統要求(IATF)及客戶特殊要求，制定支持達到營運目標之管理指標；提供品質保證團隊依循管理，定期檢討營運績效，確保組織持續改善、永續經營，提供滿足客戶品質要求部品及售後品質服務

2.4 AM 售後維修市場

在汽車零件維修市場方面，東陽提供多元的產品線，累積超過三十年的市場行銷經驗及超過

一萬套模具數，主要客戶遍及五大洲超過 200 個國家，2,300 個客戶。為就近供應售後維修市場客戶的需求，於中國、歐洲、美洲設立專業工廠，以製造、銷售保險桿、水箱護罩等塑膠製品及引擎蓋、葉子板等鈹金產品、水箱、冷凝器、風扇冷卻系統部品。此外，結合台灣強大的汽車零組件業形成完整的供應鏈服務系統，可同時提供客戶全世界各大車型一萬種以上產品，滿足客戶一次購足的需求。

東陽以台灣台南廠為資源運籌中心，建立物流中心，中央發貨倉庫及多達上百個專業貨櫃碼頭，同時連結大陸、美洲及歐洲等生產據點，形成綿密的物流網絡，提供全球汽車零件售後維修市場多元化、專業、便捷的服務。

AM 產品品質管理政策

東陽在售後維修市場的願景為專注本業，以交通器材，汽車的外觀碰撞件的相關零件為主軸做發展。並發展出一套品質政策，以確保提供最優質的產品滿足客戶需求。

降低製程不良率

降低製程廢棄率

降低成品檢驗不良率

針對售後維修零件市場之產品，運用逆向工程技術

進行產品開發，並設立「合車中心」確認產品符合合車標準，出廠前以檢治具加強檢視，產品通過耐候、耐撞擊、溫溼度、防鏽鹽霧、點焊強度拉力、強度破壞測試、電著塗裝厚度及黏度測試等多項安全及耐用度測試，在完善的全面品質保證系統管理下，通過多項歐美各國品質認證系統。

AM 的品質保證系統

取得時間	品質保證系統	說明
1992 年	CAPA (Certified Automotive Parts Association)	美國合格汽車零件協會 CAPA 的認證主要對於碰撞維修業者所使用的高品質汽車零件進行認證，目的讓消費者可以用較低的價格購買到和 OEM 相同品質的 AM 產品為其宗旨。
1996 年	ISO 9001	品質系統
2002 年	ISO 14001	環境管理系統
2003 年	ISO/TS16949	ISO/TS 16949 是國際汽車特別小組 (IATF) 制定，全球領先的汽車產業品質標準。此標準整合了對於汽車製造商和原廠商(OEM)要求的品質標準。ISO/TS 16949 可以幫助持續改善系統和流程品質，充分聚焦在滿足客戶

取得時間	品質保證系統	說明
		需求，貫徹客戶特殊要求。
2004 年	Thatcham 認證	英國汽車保險/汽車研究中心:Thatcham 是英國唯一以非營利為目的之車輛維修研究中心，建立於 1969 年，係英國貿易工業部註冊之擔保有限責任公司。
2005 年	TÜV -Rheinland 認證	德國萊因認證
2011 年	NSF(NSF International)	美國國家衛生基金會 NSF 成立於 1944 年，為一非政府/非營利組織。 2010 年 NSF 啟動汽車零組件認證服務，對汽車售後零部件的品質、安全和性能進行驗證，透過合車、功能等性能比對，以確保 AM 產品能符合業界與消費者的嚴苛要求，並與保險公司、通路商等進行策略合作，讓產品能快速進入北美汽車零組件銷售系統。
2015 年	KAPA	韓國政府在 2015 年 1 月實施「替代零組件認證制度」，並於 2015 年 7 月首次推出正式認證的“替代零組件”。 進入韓國售後市場的汽車零部件，需通過 KC (Korea Certification)認證。韓國汽車零部件協會(KAPA)建立了汽車零部件自願性認證體系，對零組件製造工廠及零組件功能進行評估，通過審查後核發 KAPA 認證零件證書，讓取得認證的汽車零部件銷售至韓國售後市場。
2017 年	中國 NSF	2017 年中國平安產險與 NSF 攜手合作，在大陸市場共同推廣中國 NSF 認證配件。平安產險將高品質的中國 NSF 認證配件，使用在車險理賠項目，以取代原本 OEM 件及其它非認證配件的使用。

認證管理
N MANAGEMENT



第三章 夥伴關係

3.1 客戶服務管理

3.2 供應鏈管理



第三章 夥伴關係

東陽致力於發展、深化關鍵核心技術，建立厚實技術能力；提供客戶最好的品質與滿意的服務；積極協同客戶進行產品設計，與客戶同步成長、茁壯。建立『品質、服務的東陽』形象。



3.1 客戶服務管理

顧客滿意、品質深耕、技術創新

■ OEM 組車市場

OEM 組車市場三年度客戶滿意度

年度	2015 年	2016 年	2017 年
滿意度	79.85%	80.23%	81.56%

OEM 2016 年客戶整體滿意度是 81.56%，2017 年整體滿意度調查結果與 2016 年表現進步，所有機能表現均較 2016 年進步。由於 OEM 屬性，客戶滿意度面相分別為業務機能、設計開

發機能、品保機能、以及產銷機能四大面向：

業務機能

- 對於緊急訂單的應變能力

設計開發機能

- 對產品開發以及零組件供給提出準時、開發進度掌控的能力等項目(產品合乎要求規範)

品保機能

- 對於異常處理及回饋時效

產銷機能

- 訂單交貨準時、對於緊急訂單(實際執行單位)安排生產、出貨

針對客戶滿意度之改善由權責單位依現有年度工作目標體系項目進行改善及努力；培植產品開發的專業能力，確保開發品質與進度；強化問題點真因分析手法及技巧，確實解決品質問題，防止再發生；強化訂單準時交貨處理能力，確保準時交貨。



日本水菱社長拜訪東陽高層



日本豐田合成大陸區總經理拜訪東陽觀音廠



新車下線典禮



2017 年度裕隆日產績優廠商表揚

■ AM 維修市場

維修市場 2017 年度滿意度調查結果整體顧客滿意比率為 83%，優於客戶對同業之滿意度的 78%。2017 年滿意度較 2016 年度下滑，主要歸因於競爭者的價格，東陽因應的方法是在追求高品質但又有競爭力的價格上更努力；品質來自客戶的價值認同，我們將不斷提供客戶在品質的堅持與精進的態度上，配合成本改善方式行銷產品。

滿意度分析後會召開檢討會議，針對九大面向未達 75% 以上的事項進行缺失檢討，訂定改善計劃及完成日期，並同時回饋客戶建議之事項，提出改善之成果。

維修市場滿意度九大面向



年度	2015 年	2016 年	2017 年
東陽滿意度	83%	85%	83%
同業滿意度	79%	74%	78%

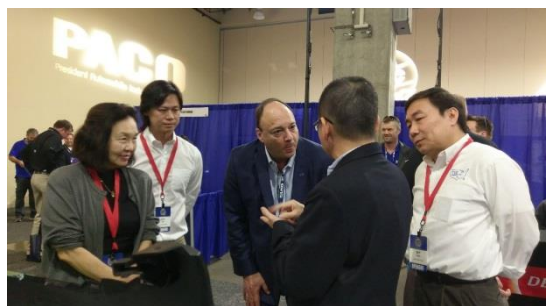
透過持續不斷的改善，將顧客滿意度作為與客戶溝通的橋樑，也是東陽檢視在各面向的成果，我們期望能以完善的溝通和進步帶動同業，作為售後服務滿意的追隨者。

保障客戶隱私

組車市場(OEM)由於產業屬性，需要確保客戶之專利以及相關資料，因此除了與客戶/ 供應商簽訂相關技術和研發保密協定之外，內部也訂定「機密資訊管理辦法」、「OEM 新產品設計作業管理辦法」中的設計文件管制、「OEM 技術資料管理辦法」、「智慧財產管理辦法」、「集團營業秘密管理辦法」以及「員工行為準則」，以保護客戶專利、技術相關資訊等商業資訊。

多元溝通管道

為提供客戶多元的反應資訊管道，客戶除了可直接以電子郵件反應給專屬業務員之外，東陽提供不同的管道與客戶溝通，讓顧客得以及時的反應回饋意見，並讓東陽是客戶最值得信賴的夥伴。



與客戶在秀展互動、以及客戶參訪東陽

網路商務平台

為了讓客戶在零時差與無國界的基礎上迅速取得資訊，透過網路商務平台，提供客戶即時資訊，例如 3D 立體產品圖片，客戶訂單出貨明細，相關裝船文件資訊追蹤單號，以及客戶的產品採購統計等。同時，讓客戶得以即時反映意見，與東陽溝通。



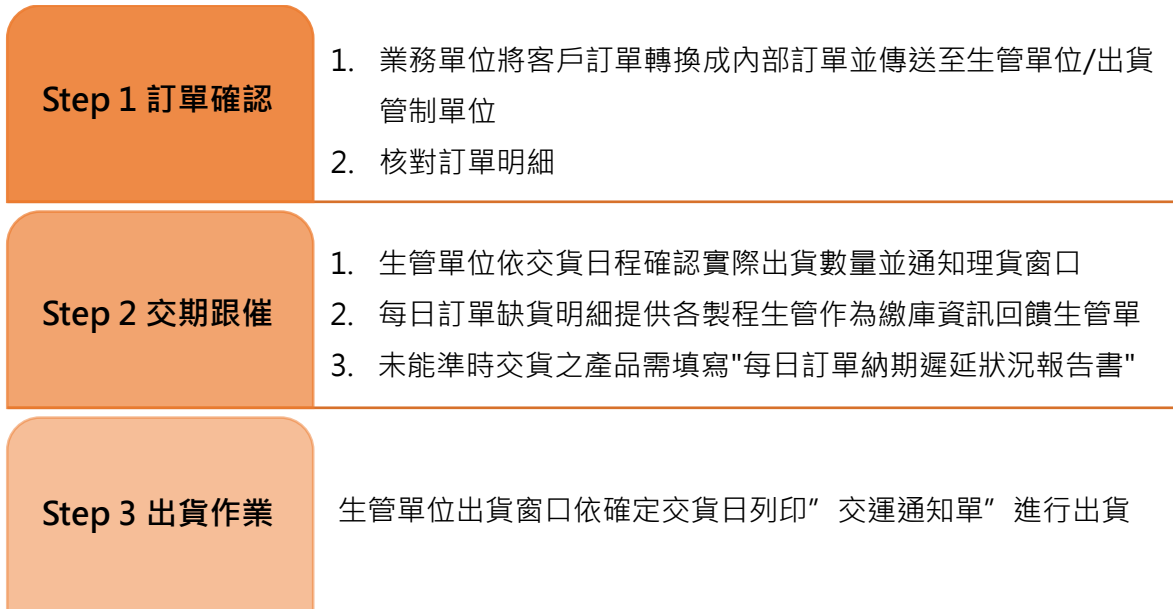
客訴

對於客戶不滿意所提出的異議，東陽訂有「客戶抱怨處理辦法」，所有客訴將在 24 小時內回覆客戶處理狀況，希望利用最快速的處理達到再發生防止效果，使客戶降低不滿，並確保公司信譽。為確保不同客訴情形，制定相關作業程序。



交貨管理

為確保交期準時，東陽在交期管理上依循「組車事業部交貨管制辦法」以及「維修市場交貨管制辦法」，以確保交貨流程之順暢，交貨管理流程如下：



3.2 供應鏈管理

同船共濟、共同成長

東陽公司視供應商為長期合作夥伴，以建立共同成長為目標，藉由各項溝通平台，強化與供應商間資訊交流、問題溝通，提升供應商經營管理之學習。除盡心推動品質外，也敦促他們生產環境整理、整頓，生產流程改善，做好相關安全管理，以期強化製程技術、提升生產品質，激勵各供應商追求永續經營的企圖心，進而創造雙贏局面，以達共存共榮為目的。

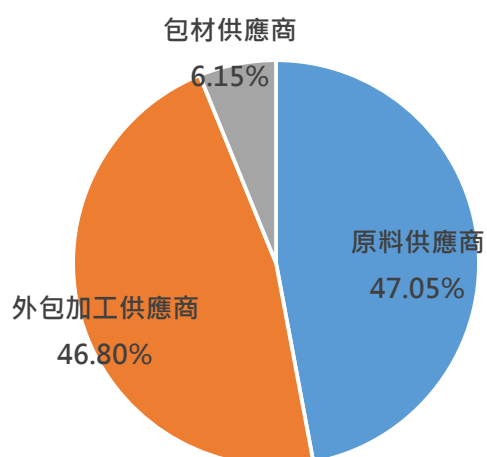
供應鏈流程圖



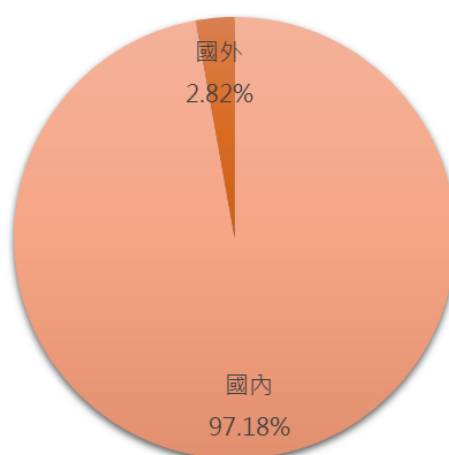
原物料供應概況

供應總類	原料供應商		外包加工供應商		包材供應商	
	OEM	AM	OEM	AM	OEM	AM
供應商數量	53	62	119	202	21	23
採購金額比例	47.05%	53.49%	46.8%	33.01%	6.15%	13.50%

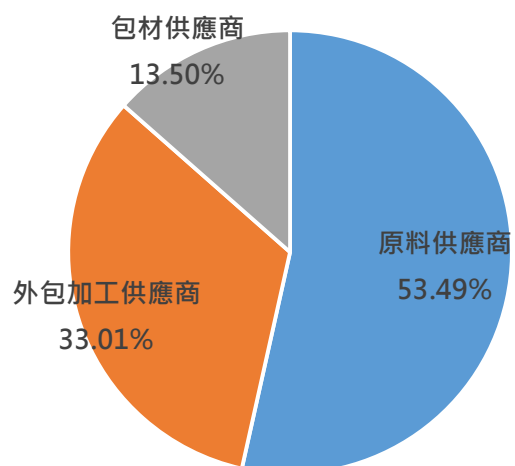
OEM採購金額比例



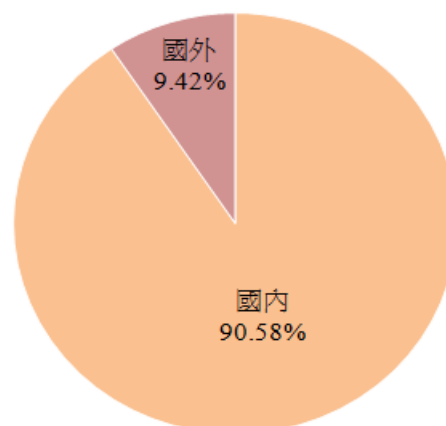
OEM 國內外採購比例



AM採購金額比例



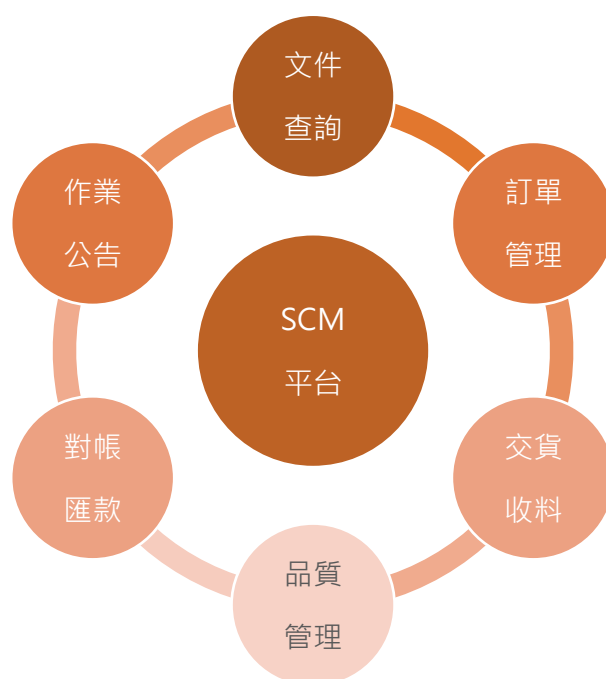
AM 國內外採購比例



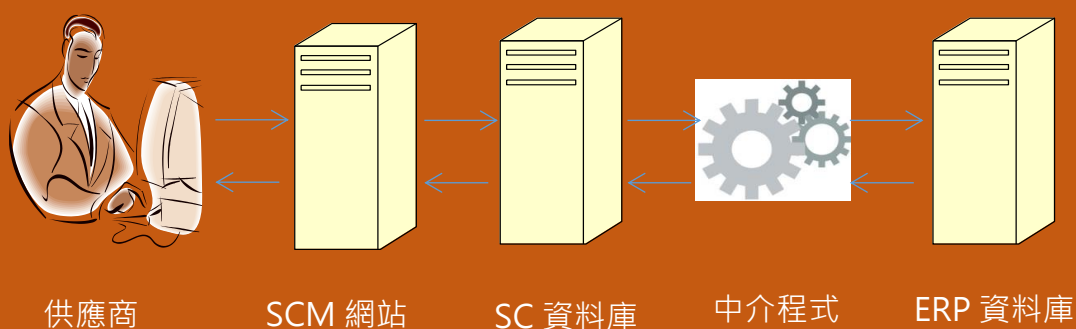
供應商溝通管道

SCM 線上供應平台

將供應鏈管理系統導入 SCM 平台，透過 SCM 平台東陽可以提供訂單、公司重要公告、考核等相關資訊作為與供應商溝通；供應商透過此平台可以取得並回覆資料如出貨資料、驗收資料、進料異常與驗收不良對策單資料、請款通知資料、供應商考核記錄以及文件(檢驗基準書、包裝標準書、流程圖、半成品包裝標準書)等。此外，ERP 系統之資訊也可即時更新至 SCM 平台。



東陽 SCM 資訊平台提供供應商一個 e 化資訊平台

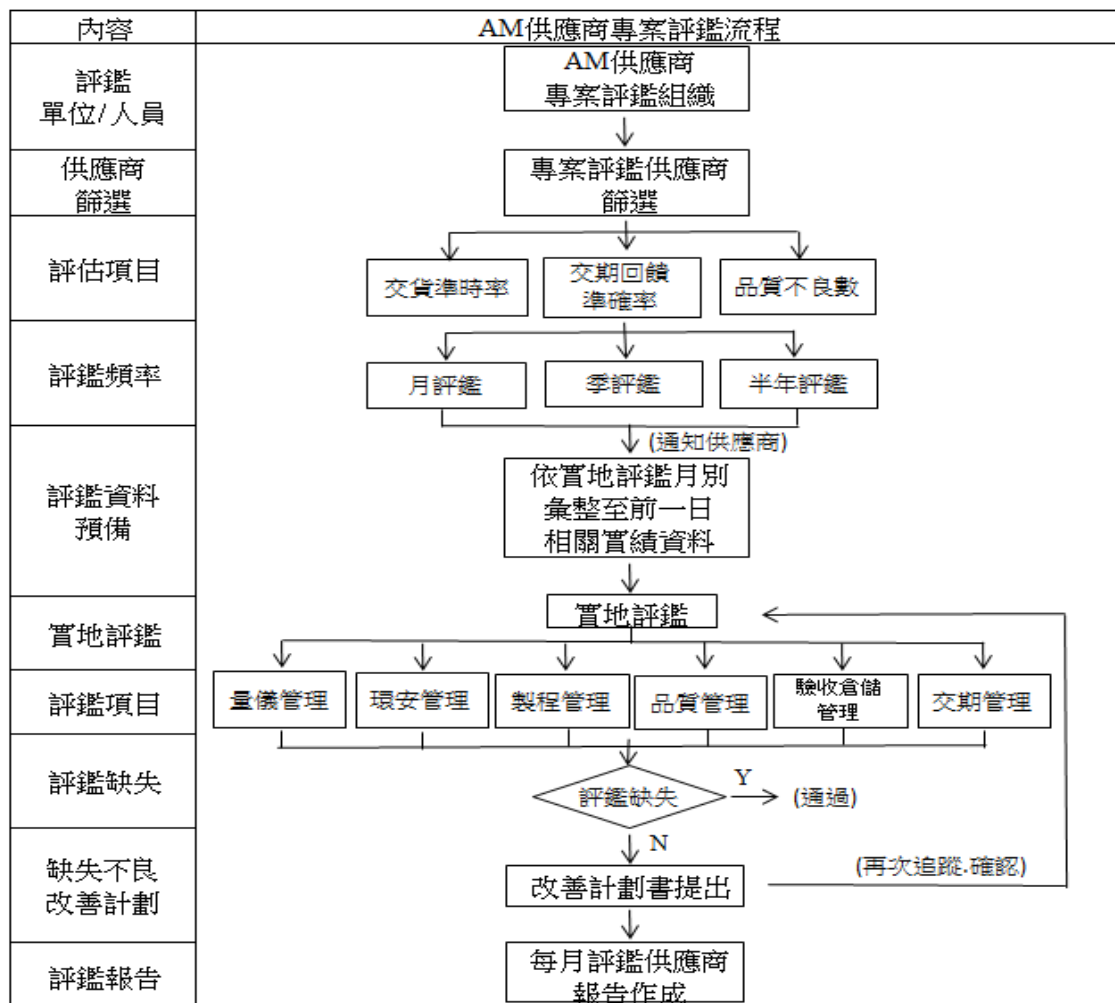


供應商評鑑與稽核

為加強供應商的製程生產管理能力，提高生產品質、降低不良率，提升交貨準時率，並及時供應生產需求，每年有訂定年度評鑑計劃表、選定重點供應商每月執行專案評鑑作業。

OEM 供應部協力廠輔導組依「供應商評鑑管理辦法」，規定供應商年度評鑑計畫，每月依排定計畫進行實地評鑑，評鑑分數不及格(70 分以下)之供應商須提供改善計畫書進行改善，並重新排定評鑑稽核；東陽除了協助輔導供應商改善計畫之外，提出輔導成果報告以確保改善成果符合要求。

AM 對於供應商評分之定義分別為符合、部分符合以及不符合，每個月根據評核結果提出每月綜合評鑑報告；不符合項目或未善盡完整者，列入輔導改善併追蹤。若每個月評鑑項目不合格之供應商，將被要求要到東陽作不良檢討報告或進行工程監察，需提交改善計畫書，針對問題點做原因分析，加強輔導、適當給予協助，持續追蹤至改善完成。若是每半年平均不合格之供應商，將進行專案輔導，供應商評鑑流程如圖所示。



此外，東陽每年依據各供應商近一年之評鑑狀況進行評估，訂定供應商發包選定作業，期望管理更簡化並提升產品品質。

評鑑稽核六大項目



綠色採購

AM 維修市場導入水性塗料

為符合 VOC(揮發性有機物)有機溶劑排放量規定，降低油性底漆稀釋性有毒物耗用，以減少對環境的破壞，於 2016 年起致力推對水性塗料的採購。傳統的溶劑型塗料原 VOC 排放量佔總量 50~60%，改採用水性塗料後，可減少至 10%以下，達到嚴格的環保要求。

限用鉛、汞、鎘、六價鉻等重金屬

為降低電鍍製程對人體有害及有效廢水處理，東陽自 2016/2/22 正式發文通知各供應商配合遵守限用鉛、汞、鎘、六價鉻等重金屬，後期新開發件規範也全面限用以上環境危害物質。



第四章 環境責任

4.1 東陽綠色承諾

4.2 能資源使用

4.3 節能減碳與節水措施

4.4 污染防制、廢棄物與
廢污水管理

第四章 環境責任

4.1 東陽綠色承諾

東陽之環境政策和環境理念宗旨為降低環境負荷及符合相關環境法規與綠色消費者之需求，為有效管理工廠生產作業可能對環境造成的負面衝擊，並實現公司重視環境保護與追求永續經營的承諾，我們引用國際標準 ISO 14001 建立、實施並維持環境管理系統，以確保環境管理業務能適切地有效運作。我們之環安衛政策除遵循政府環保工安相關法規外，並擬定環安衛管理系統審查程序，致力推行下列工作：

◆ 預防污染 對於公司活動、產品及服務產生之空、水、廢、毒、噪等污染源，定期監督量測，進行有效的控制與管理，作好污染預防與矯正措施。	◆ 加強溝通 對內：主動向全體員工公開宣導我們的環安衛政策。 對外：於集團網站公佈我們的環安衛政策，供股東、協力廠商、社區居民、及社會大眾隨時查詢，並於平時做好敦親睦鄰工作，建立良好溝通管道及關係。	◆ 注意安全 實施機器設備之自動檢查及定期保養維修，安全衛生定期巡檢預防意外事故發生及有效的管理系統，並加強緊急應變措施，創造一個工作安全災害歸零之工作環境。
◆ 強化衛生 定期實施環境測定及健康檢查，提供並督促使用個人防護具，做好危害通識管理致力改善工作環境，預防員工肢體受傷與生病，建立舒適衛生之工作場所。	◆ 遵守法規 確保最新環保工安法規作為生產改善之依據，遵守並符合政府之環保工安法令規章及符合環境考量面、危害辨識其他要求事項。	
◆ 教育訓練 提升員工安全衛生、環保意識。	◆ 珍惜資源 落實資源回收活動，培養愛惜資源之環保意識積極推展節約能源活動，致力文件電子化及無紙化，提昇成本競爭能力。供應綠色物料。	◆ 持續改善 定期檢討審查缺失及更新環安衛目標，並運用 PDCA 管理循環進行持續不斷的改善。

為達成綠色經營及永續發展之承諾，公司透過環境管理系統定期檢視績效機制。在 2017 年公司檢討及審查環保缺失事項有 1 項，並已全部完成矯正。



缺失事項內容	改善與矯正措施
◆ 塑膠廢水場放流水管路過長，且非常態排放，使管路滋生附著物，導致放流水懸浮固體物（SS）超標	◆ 管路定期清洗 ◆ 加裝過濾器

4.2 能資源使用

能資源使用

東陽之能源使用包含電力、天然氣及柴油，其中電力使用量為最大，主要用於空調系統及生產機台使用、天然氣則是用於廠內烤爐、空污防治設備及鍋爐作為燃料使用、柴油主要使用於車輛。2015 年生產廠區總電力使用量為 93,469,018 千度，至 2017 年使用量為 105,476,840 千度，相較於 2016 年增加 12.8%。能源使用量增加主要原因為 2017 年原本委外之製程改為廠內自製，因此能源使用量相對提升。

■ 能資源使用量與單位產品營能能源使用強度

電力 	單位	年度		
		2015	2016	2017
	度	93,469,018	98,919,152	105,476,840
天然氣 	單位	年度		
		2015	2016	2017
	度	2,221,674	2,678,725	3,376,840
柴油 	單位	年度		
		2015	2016	2017
	公升	1,295,200	1,298,371	1,245,800
自來水 	單位	年度		
		2015	2016	2017
	立方米	541,210	614,068	726,953
	單位	年度		
		2015	2016	2017
	度/營收(仟元)	5.901	5.951	6.362
	單位	年度		
		2015	2016	2017
	度/營收(仟元)	0.140	0.161	0.204
	單位	年度		
		2015	2016	2017
	公升/營收(仟元)	0.082	0.078	0.075
	單位	年度		
		2015	2016	2017
	立方米/營收(仟元)	0.034	0.037	0.044

而以單位營收使用能源使用強度來看，2017 年廠區總電力使用量為 105,476.8 千度，單位產品營收電力使用強度為 6.362 度/仟元營收，較 2015 年之 5.901 度/仟元營收及 2016 年之 5.951 度/仟元營收有所上升，單位產品營收電力使用強度逐漸上升，未來將加強管理電力使用。而 2017 年廠區之天然氣及柴油使用分別為 3,376.8 千度及 1,245.8 公秉，能源使用強度分別 0.204 度/仟元營收及 0.075 公升/仟元營收，天然氣前年度提升，而柴油則有所下降。

此外，東陽廠區所有使用的水源為台灣自來水公司所供應之自來水，主要用途為製造程序使用，包含電鍍、塗裝等製程以及公用系統冷卻水塔水循環使用；非製程使用則用於員工的生活用水及澆灌。2015 年總廠區用水量為 541,210 立方米/年，2016 年為 614,068 立方米/年，2017 年為 726,953 立方米/年。

4.3 節能減碳與節水措施

溫室氣體排放

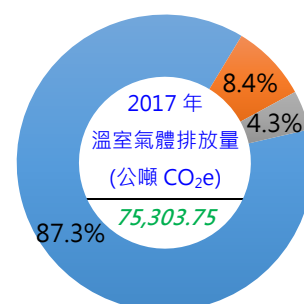
東陽已進行簡易之組織溫室氣體盤查，由排放源鑑定、建立活動強度數據、排放數據等步驟，計算溫室氣體排放量。公司溫室氣體排放總量計算範疇為直接溫室氣體排放，包含範疇一及範疇二溫室氣體產生來源，主要來源為來自於組織所擁有或控制的排放源如生產製程及交通運輸工具等排放源。東陽營運據點近三年之溫室氣體排放量如下。

■ 溫室氣體總排放量

單位：公噸 CO₂e

類別	年度		
	2015	2016	2017
電力	58,231.20	61,626.63	65,712.07
天然氣	4,174.53	5,033.32	6,345.08
柴油	3,375.33	3,383.60	3,246.59
總計	65,781.06	70,043.55	75,303.75

2017溫室氣體排放比例



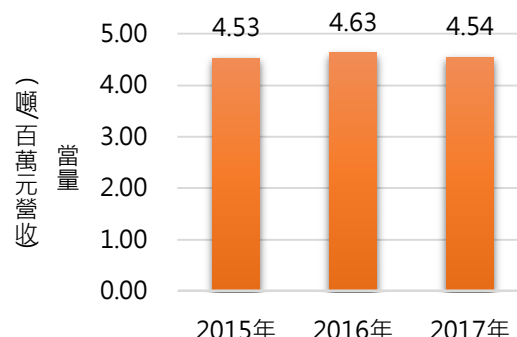
■ 電力 ■ 天然氣 ■ 柴油

節能減碳措施與成效

在溫室氣體排放強度方面，東陽近三年組織內部排放強度約為 4.53~4.63 公噸/百萬元營收，已維持在趨近穩定狀態。

東陽主要溫室氣體來源為來自範疇二間接溫室氣體排放，如 2017 年廠區總溫室氣體總排放量中，87.3%是來自於電力的使用。因此在節能減碳措施上目標為降低電力之使用以達到減碳成效。

溫室氣體排放強度



廠區目前推動之節能措施如照明設備逐步汰換為 T5 或 LED 燈具，並加設感應器節約能源，以及汰換效率較差的設備以提升設備效能，此外，新設產線區域皆購入節能燈具及設備，列舉近年推動方案購入設備及燈具資料如表內容，我們並持續擬定未來之計畫以達到持續節能減碳目標。

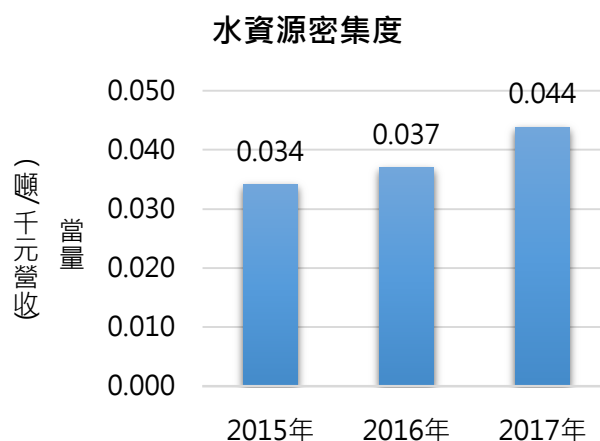
■ 近年購入新設備及燈具統計資料

品名	單位	年度		
		2015	2016	2017
射出成形機(伺服節能)	台	10	11	15
空壓機(變頻節能)	台	7	7	1
T5 節能燈具	座	127	2,479	1,723
T5 節能燈管/泡	個	111	4,246	2,691
LED 燈具	座	45	1,115	1,641
LED 燈管/泡	座	15	615	598

節水措施與成效

在用水密集度上，東陽近三年組織內部用水強度約為 0.034~0.044 公噸/仟元營收，已維持在趨近穩定狀態，並規劃 2018 年度再降低用水密集度。

而水資源的使用效益評估一直是節水改善的重點，東陽廠區使用水資源主要用途為製造程序使用，因此近年來東陽之節省水資源方案主要朝製程水資源再利用為主，如台南廠區塗裝製程 100%使用回收水，除有效利用水資源外更可節省成本支出。



東陽水資源節約方面持續進行節約用水計畫之推動，期望能有效達成節水目標，公司已於 2017 年度導入新回收水設備，預期每天可回收電鍍廢水場排放之放流水 50 噸，處理至自來水等級以供線上製程使用。中水回收設備於 2017 年 4 月完成安裝並正式測試運作，預期每日回收使用 50 噸。

4.4 污染防制、廢棄物與廢污水管理

空氣污染物管理

東陽各廠區取得主管機關核准之固定污染源操作許可證，作業時確實依照操作許可證核可內容進行作業，並依法規要求定期進行檢測，確保廠內排放氣體皆能符合法規之規定，而對於空氣污染物之管理，除了針對空氣污染物除了導入廢氣洗滌及生物分解等方式降低污染排放量外，並從源頭管理做起，導入水性塗料設備，進行源頭污染源管控，儘可能將空氣污染物降到最低，減少對周邊產生環境衝擊。

目前工廠產生之空氣污染物包含硫氧化物、氮氧化物及揮發性有機物，皆經由氣罩及導管有效收集至空氣污染防制設備。設備及設施包含化學洗滌塔、燃燒塔、生物濾床、集塵器、活性碳吸附等，各項防制設備列入每日作業巡檢項目及每年度定期保養，確保各項防制設備皆保持正常運作，每年皆依規定進行排放量申報。

事業廢棄物管理

東陽於營運過程所產生之廢棄物清除處理均依照廢棄物清理法相關規定辦理，並做到廢棄物分類以提高廢棄物之回收，東陽之廢棄物清除處理均與合格清運商簽訂合約，配合公司產出狀況定期清理。東陽產出之廢棄物主要分為事業廢棄物及資源回收物，分類如下：

- 一般/有害事業廢棄物：如廢塑膠混合物、污泥、漆渣、電鍍污泥、廢木材、一般垃圾等事業廢棄物
- 資源性回收物：如廢油、廢鐵、廢鋁、廢塑膠、廢紙、日光燈等資源回收物

■ 廢棄物處理方式

本公司之事業廢棄物皆委由合格事業廢棄物清除處理廠商進行清除與處理，並依規定簽訂三方書面契約及存查，公司事業廢棄物委外處理方式包含回收、焚化及掩埋。

■ 廢棄物處理流向

本公司依法確認廢棄物處理流向並進行管制，確保每筆廢棄物妥善完成清除處理。

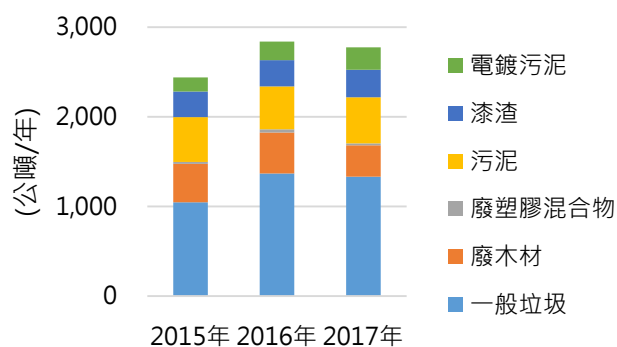
1. 每筆廢棄物清運出廠後 4 日內，上網進行該筆廢棄物聯單接收端確認。
2. 於處理廠完成接收後 35 日內，上網確認該廢棄物是否完成妥善處理。
3. 於處理廠商完成廢棄物處理後，提供三聯單及妥善處理文件存檔備查。
4. 每季進行廢棄物流向追蹤與查核。

廢棄物產生量

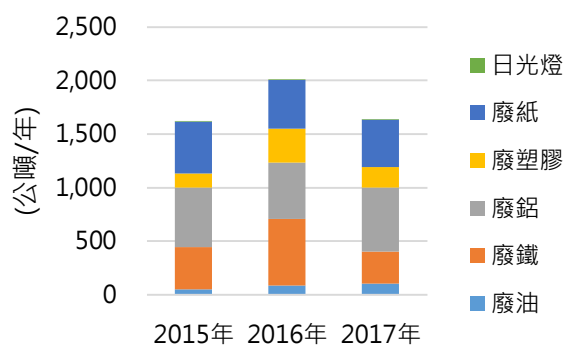
單位：公噸

類別	編號	廢棄物名稱	產生量			委外處理方式
			2015 年	2016 年	2017 年	
一般事業 廢棄物	1	一般垃圾	1,045.00	1,371.00	1,334.00	焚化
	2	廢木材	431.00	450.00	350.00	焚化
	3	廢塑膠混合物	18.00	36.00	20.00	焚化
	4	污泥	504.00	483.00	513.00	物理處理
	5	漆渣	282.00	292.00	304.00	焚化
有害事業 廢棄物	6	電鍍污泥	155.00	205.00	251.00	固化(掩埋)
合計			2,435.00	2,837.00	2,772.00	-
資源性 回收物	1	廢油	48.52	89.00	107.00	回收
	2	廢鐵	399.25	622.00	298.00	回收
	3	廢鋁	552.86	523.00	594.00	回收
	4	廢塑膠	132.05	320.00	193.00	回收
	5	廢紙	483.59	454.00	444.00	回收
	6	日光燈	0.37	0.42	0.17	回收
合計			1,616.64	2,008.42	1,636.17	-

事業廢棄物產生量



廢棄物資源回收量



■ 廢棄物減量

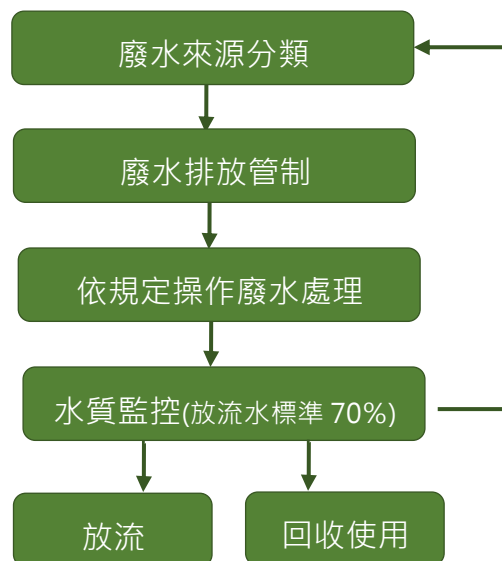
在廢棄物減量措施方面，公司透過源頭減量方式，在產品設計包裝時減少不必要之包裝，以降低廢棄物產出量，以及進行資源垃圾分類回收減量，更利用廢木材棧板回收再利用，可降低木材產出量約 10% ~ 20%。此外，導入污泥烘乾機降低污泥含水率，利用部分製程廢熱及燃燒機進行一般污泥及電鍍有害污泥烘乾減量，約可減量 50% ~ 60%。

廢水排放管理

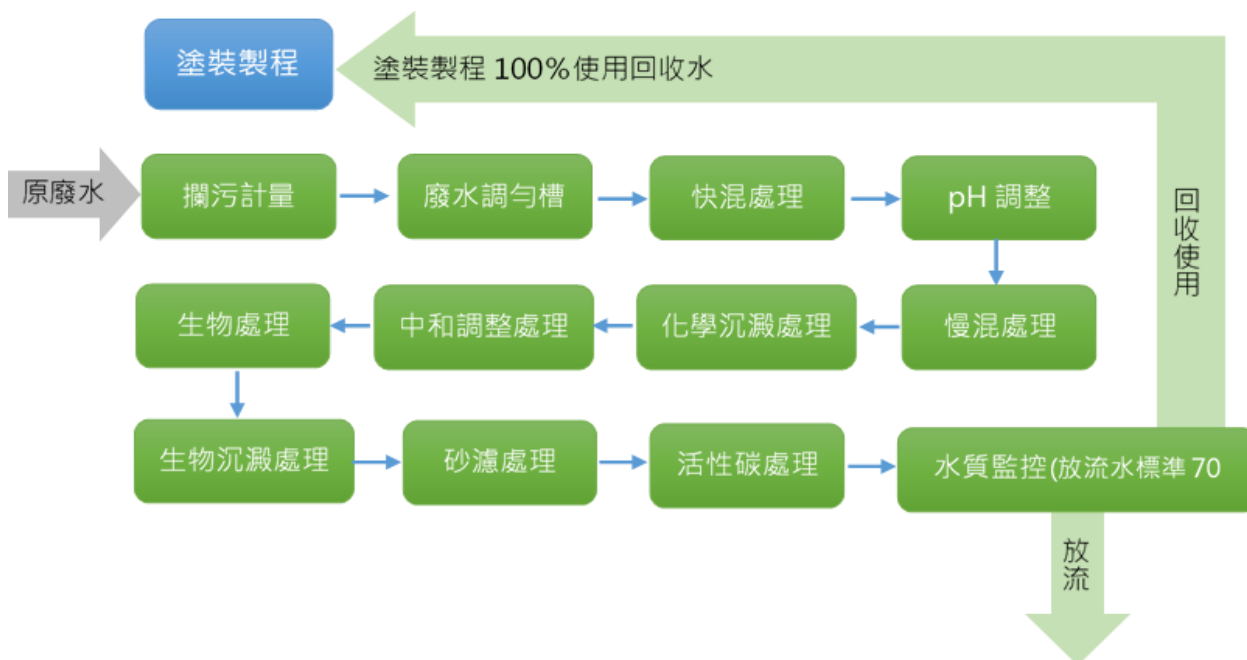
東陽於生產製造過程中所產生之廢水種類主要有以下三種，包含塑膠塗裝廢水(含生活廢水)、電著塗裝廢水、電鍍廢水、換模油水及冷卻廢水，廠區廢水處理流程如圖，處理水量如下表。

年份	廢水排放量(公噸)
2015	243,845
2016	260,638
2017	358,343

廢水排放量



在廢水回收再利用方面，台南廠區之塗裝製程 100%使用回收水，另電鍍廢水處理後，每月約提供 1,500 噸之放流水供環保局灑水洗街使用。公司並於 2017 年度導入新回收水設備，預期每天可回收電鍍廢水場排放之放流水 50 噸，處理至自來水等級以供線上製程使用。





第五章

樂活東陽

5.1 幸福職場

5.2 薪酬福利

5.3 人才培育

5.4 照顧員工健康

5.5 職業健康安全

第五章 樂活東陽

東陽由一群具有充沛活力、豐富經驗的專業技術人才所組成，具有創新的思維及活力。員工是公司最重要的夥伴，我們希望每一個員工，都能找到適合的領域，發揮所長，並堅持為員工打造平等且安全的工作環境、提供優渥薪酬、及完善的職涯發展。

5.1 幸福職場

東陽實業廠恪遵勞動基準法規定，雇用員工時，以專業能力及經驗為依據，定期進行在地薪資市場行情調查、檢視現行薪資與獎金制度，以確保薪酬水準更具市場競爭力。除了參與政府求才活動、利用人力銀行管道之外，並著力推動產學合作專案培育未來人才。另外提供身心障礙人士就業機會，東陽亦不落人後，截至 2017 年底，東陽實業廠共有 36 位身心障礙員工，所佔員工比例為 1.46%。

類別	組別	男		女		合計人數	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 以下	1,419	90.67%	146	9.33%	1,565	38.35%
	31~40	1,176	84.18%	221	15.82%	1,397	34.23%
	41~50	560	67.71%	267	32.29%	827	20.26%
	51 以上	224	76.71%	68	23.29%	292	7.16%
	小計	3,379	82.80%	702	17.20%	4,081	100.00%
一般正式員工學歷	高中以下	517	68.03%	243	31.97%	760	30.58%
	專科	301	70.66%	125	29.34%	426	17.14%
	大學	904	74.46%	310	25.54%	1,214	48.85%
	碩士	65	76.47%	20	23.53%	85	3.42%
	小計	1,787	71.91%	698	28.09%	2,485	100.00%
管理層級	副總以上	25	96.15%	1	3.85%	26	0.64%
	區域主管	55	84.62%	10	15.38%	65	1.59%
	部級主管	113	79.58%	29	20.42%	142	3.48%
	課級主管	272	74.52%	93	25.48%	365	8.94%
	組級主管	429	74.87%	144	25.13%	573	14.04%
	一般人員	2,485	85.40%	425	14.60%	2,910	71.31%
	小計	3,379	82.80%	702	17.20%	4,081	100.00%

註：一般正式員工學歷不含外籍勞工以及產學合作學生

5.2 薪酬福利

東陽重視每一位員工的需求，提供良好的勞動條件，並致力滿足員工福利需求，提升員工在食、衣、住、行、育、樂的軟硬體設施與活動，例如：員工宿舍、物美價廉的餐飲、員工健康檢查等等，使員工享有完善的福利制度，安心開心的在工作職位上貢獻心力。



福委會

東陽自民國 65 年成立職工福利委員會(以下簡稱福委會)，由各部門遴選代表，每三個月至少召開一次會議，推動之福利措施包含：

員工均享有定期健康檢查、壽險、意外險，連同其眷屬均有完整之保險計劃

提供多樣化之伙食及各類健康飲食知識

簽訂各類特約商店，提供各類休閒管道與活動訊息

匯集同仁生活需求，結合集團資源建立團購平台

育嬰留停

2017 年 育嬰留停情形	男		女		合計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
A.應復職人數(=B+C)	2	8.33%	22	91.67%	24	100.0%
B.期滿復職人數	1	4.17%	21	87.50%	22	91.67%
C.期滿離職人數	1	4.17%	1	4.17%	2	8.33%
復職率(B/A)%	50%		95%		92%	
E.2016 育嬰留職期滿復職人數	2	15.38%	11	84.62%	13	100.0%
F.2016 育嬰留職期滿復職且於 2017 在職滿一年人數	2	15.38%	11	84.62%	13	100.0%
留任率(F/E)%	100%		100%		100%	

績效考評流程

每季啟動員工績效考核，由主管針對所屬員工依各考核項目及評核該季表現，評核等級分為 A+、A、B、C 四個等級，並由主管提報表現之前、後 2%人員。考績結果將做為日後教育訓練、升遷、派任、調薪和獎金之參考。另為了瞭解主管儲備人選培育狀況，於每季考核流程中，由課級、部級與區域主管，呈報本身職位儲備人選培育情形，以掌握接班培育狀況。

勞資溝通

東陽重視員工意見，依據工會法成立台南市東陽實業股份有限公司企業工會，主要目的為保障會員權益、增進會員技能、改善會員生活以及促進勞資合作。工會代表定期與資方代表召開會議，以促進勞資雙方之溝通協調，維持良好之勞資關係。同時，為保障雙方權益，改善員工工作環境與勞動條件，東陽和工會會員簽署團體協約，雙方共同遵行。

5.3 人才培育

東陽長久以來依循著企業文化「熱心、誠實、創意」三大目標，來進行人才培育工作，提供員工學習發展的機會與環境，所以不論在生產、供應、開發/設計等單位，及各個階層，都具備有完整的經驗傳承機制，與團隊間的整合運作與歷練。促使員工不斷成長並將所學運用在工作。展望未來，東陽將持續朝永續經營的方向深化訓練，並以世代交替、優化公司競爭力為目標，開拓知識管理及經驗傳承之培育模式。

人才培育體系



目前員工參訓方式相當多元，舉凡如：職前訓練、學長與導師制度、專業技術培養、語言能力提升、工安與品質訓練以及名人講座等多元學習管道，亦鼓勵並補助同仁參與外部機構之進修課程、積極取得專業證照。除了可依需求參加各單位內部講師授課及外部專業課程外，人事單位亦每月定期提供外界公開講座及第二專長培訓等訊息提供同仁；此外亦設有東陽數位學習平台提供同仁自我學習。

性別 訓練類別	男性		女性		時數總計	人次總計	人均時數 (訓練時數/ 總人數)
	訓練時數	訓練人次	訓練時數	訓練人次			
工安訓練	7989.5	2193	437	65	8426.5	2258	2.14
主管訓練	725	95	30	10	755	105	0.19
專業訓練	8245	5523	4283	1489	12528	7012	3.19
通識訓練	5939	480	1540	118	7479	598	1.90
新人訓練	1371	457	132	44	1503	501	3.00
總計	24269.5	8748	6422	1726	30691.5	10474	7.81

升遷制度

公司的晉升制度分為資格職、專員職與主管職三種職位體系，提倡所有同仁透過個人的工作表現與績效來爭取職位的晉升。依擔任不同職位，可領取不同的薪資加給，同時也必須承擔不同的責任與義務。

產學合作

東陽多年來均積極與大專院校進行產學合作。除傳遞最即時與最先進的產業相關資訊予學界外，對於在地年輕學子之招募、培育、實習、參訪等議題上，均不遺餘力。期望能透過產學合作，增加青年實務經驗，縮小畢業後至企業任職於所學理論之斷層。

其中更透過政府相關產學合作方案與各校延續 10 餘年的產學合作，提供學生企業實習及畢業後之就業機會，合作學校相當多元，2017 年提供產學合作生高達 370 人，包含勞動部的「雙軌訓練旗艦計畫」、教育部的「產學攜手合作計畫」以及與各校合作的大四實習計畫。

為因應集團發展與規模之不斷擴大，技術人才及幹部培育，遂成為當前重點。鑑於人才培育為公司永續發展之關鍵，培育理論與實作兼具之人才。產學合作發展重點說明如下：

- 引導制：安排學長教導傳授專業知識，並透過關懷輔導使雙軌生及早適應環境及人際關係。
- 專業技術與管理能力培育訓練：透過實作歷練，培養專業技術與主管領導統御能力，從中觀察合適的幹部人選及適合於技術發展特質的人員
- 定期座談會：為營造團體向心力，規劃定期座談會，並邀請校方、單位主管一同參加。
- 建立公司、學校、學生互動平台：建立 Facebook 與 Line 群組溝通平台，透過非正式軟性溝通管道，一方面讓學生分享其學習、工作及生活心得，一方面也可讓主管與校方了解學生現況想法及狀態。透過學習記錄，掌握學習成效：將學生每週工作所學及體會



如環境觀察、人際關係建立等透過報告撰寫方式與單位主管溝通，藉此了解學習狀況及想法。



5.4 照顧員工健康

在東陽，我們視員工為家人，傾聽每一位員工的心聲，提供更好的工作環境，也重視員工的健康。除了在硬體設施上持續改善讓我們的員工有舒適的工作環境外，更在飲食管理、環境綠化、以及員工社團活動上提供更多元的選擇。

社團活動

鼓勵員工成立社團，增進彼此互動，建立多元溝通管道，目前有瑜珈社、太極拳社、桌球社等等。



員工健康照護

員工健康檢查優於勞基法，每二年一次，並針對重大異常者，由廠護及廠醫進行持續追蹤管理，由廠醫及廠護針對不同工作環境進行相關衛教宣導。並針對職場環境實施過勞及肌肉骨骼症狀問卷調查，瞭解同仁身心狀況。



健康餐飲管理

提供同仁用餐多樣化選擇，包括美食街、自助餐、地方小吃、健康餐、異國料理等 10 種以上中式及異國料理，外籍同仁伙食並由當地廚師進行料理，同仁可利用手機即時查詢菜色以及意見反映。東陽對員工的飲食管理相當重視，伙食之管理由營養師協助開立菜單，並提供相關用餐熱量參考，供同仁健康管理參考。



取餐熱量建議

身體質量 BMI 指數	低	中	高
活動內容	(≤ 18.4)	(18.5~23.9)	(≥ 24)
輕度活動量 (坐辦公室的上班族)	均可	 	
中度活動量 (現場包裝員、機台操作人員)	均可	 	
重度活動量 (裝櫃人員、搬運工作)	均可	 	

顏色熱量說明

-  低熱量 < 600 大卡
-  中熱量 600-900 大卡
-  高熱量 > 900 大卡

照顧外籍員工

東陽對於外籍員工的照顧以及各項福利均不遺餘力，希望讓外籍員工能在異鄉也能受到妥善照顧，

- 日常就醫 - 每日協助日、夜間就醫
- 關懷紀錄 - 專人掌握看診同仁後續復原狀況，以週期性訪視直至同仁康復
- 定期體檢 - 搭配兩家以上檢查醫院，確實掌握同仁健康狀況
- 了解各國籍宗教，設置印尼膜拜室、泰國廟，並提供個人問題諮詢與關懷
- 提供舒適、便利的專屬用餐與休閒空間(泰國、越南家常菜提供)
- 外籍員工宿舍設置健身房、球類器材唱歌環境、烤肉區、排球/羽球場、休憩區，並提供公用腳踏車使用
- 搭配外籍勞工之國家重大節慶辦理大型活動



- 招待優秀員工眷屬來台探親
- 設置 QR CODE 意見反映平台，提供各國國籍員工

溝通及意見反映方式

- 每季安排座談會，雙向溝通傾聽同仁訴求
- 提供 150 輛腳踏車供外籍移工使用，可於下班或假日外出就近採買生活必需品



5.5 職業健康安全

東陽積極推動環安認證以符合客戶要求及國際標準，於 2005 年拿到 OHSAS18001 (職業安全衛生管理體系) 認證。然而除了符合法規之外，東陽希望把工安，內化成員工的觀念跟習慣。為了讓廠區內 4000 多名員工養成習慣，公司每年舉辦零災害競賽，並訂定獎懲及巡檢制度。東陽的職業健康安全準則已經融入教育訓練，並透過重新檢視來安排生產流程與作業制度。東陽不但是台南市的工安示範標竿，經常安排廠商或外賓觀摩，並拿過兩次勞委會頒發的「工安五星獎」，也吸引其他車廠前來取經。

安全衛生委員會

東陽設有立安全衛生委員會，主要目的是為公司推動各項安全衛生管理、災害應變之主要組織。期望結合公司企業精神為主架構，持續展開其相關管理工作，以達到所訂定之環安衛政策，建立一個安全、舒適、美觀、零污染的工作環境。

東陽每年度依公司環安衛政策，配合公司工安零災害管理準則下，擬定各項工作目標及計畫，並以 PDCA(Plan-Do-Check-Act)之程序與方法，展開安全衛生管理等相關工作。

職業安全教育訓練

- 1.新進人員教育訓練
- 2.工安體感教室：新進員工及承攬商均需實際體驗工安之風險體驗
- 3.危險性機械設備操作 SOP 安全衛生教育訓練 (各區域每半年實施一次)
- 4.危險性機械設備專業證照教育訓練
- 5.急救人員教育訓練，各廠區並設有 AED，由廠醫廠護協助訓練
- 6.消防救災演練 (每年至少二次救災演練，及一次無預警演練)
- 7.各層級主管安全衛生教育訓練
- 8.承攬商教育訓練

2017 年度工傷共 10 件，東陽第一時間進行工傷調查以確認事件發生之原因，並展開水平調查，確認其他單位是否有潛在危害因子，進行改善、加強安全教訓練

2017 年工傷統計

所有廠區	職業災害		損失工作日數	工傷總數	缺勤總天數
	受傷人數	死亡人數			
女	0	0	0	0	0
男	10	0	353	10	353
總計	10	0	353	10	353

工傷類別: 割傷、撞傷、夾傷、墜落、壓傷、灼傷

- 1.缺勤率計算依據為員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假/陪產假和喪假
- 2.勞動者因職業事故或職業疾病而不能從事日常工作「損失」的時間「日數」
- 3.員工職業病之認定方式須經醫院職業醫學科之專業醫生診斷
- 4.計算公式如下，須包含正式與非正式員工
 - a.工傷率=工傷總數/總工作時數 x200,000
 - b.總工作時數=總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作天數
 - c.缺勤率=總缺勤天數/總工作天數 x200,000
 - d.損失工作日比= 工傷損失天數/ 總工時*200,000



東陽事業集團



第六章

關懷社會

推升行的品質

第六章 關懷社會、推升行的品質



東陽吳篤文教基金會

東陽吳篤文教基金會於 1993 年 10 月成立，由於感念東陽集團創辦人吳篤先生一生奉獻於交通器材零配件的製作與生產，基金會的宗旨在於關懷社會行的文化，提升全民行的品質；因而積極舉辦各項交通安全宣導活動。基金會曾獲 1996 年 "台灣省南部七縣市社教有功團體"獎及 1996 年"全國社會教育有功團體"獎項，善盡社會良好法人之社會責任。

除了積極佈局公司營運版圖之外，東陽秉持著熱心的企業精神，積極投入公益活動，如帶動社區發展、認養在地公園和道路的清潔維護；1993年成立的「東陽吳篤文教基金



會」，並以“關懷社會行的文化、提升全民行的品質”的宗旨，積極推廣行的安全活動，結合新世代的創新想法，從小學到大專院校以及一般大眾，針對不同的族群，進行交通安全觀念宣導，建立正確「行文化-安全行的文化」的觀念。

基金會過去20幾年來舉辦過各種不同活動，包括交安名人講座、交安主題的演唱會、網路交安遊戲競賽、馬路小騎士交安育樂營、微電影拍攝工作坊、微電影創意大賽、校園交安才藝競賽；出版品則涵蓋影音光碟、交安護照、汽機車小百科、及透過漫畫結合各類實用交通安

全資訊、偶像歌手的叮嚀及同學創作交安語句的交安筆記書等，類型相當多元，累計實際參加活動的學校超過300場次、有百萬以上的人次參加，希望能藉此呼籲大眾和學生對用路人和自身安全的重視，也期盼透過這些宣傳和活動能具體建立安全行的文化。



2017 年度基金會舉辦活動

■ 『台南 就是這麼行』

利用暑期大眾出遊台南古蹟景點人潮為主對象，選擇台南文化特定古蹟景點簡介：赤崁樓、安平古堡、樹屋、億載金城，結合行車/旅遊安全的小叮嚀，設計製作手拿扇文宣品，免費贈送入園民眾。於古蹟景點內設置『東陽寶寶人型立牌』配合舉辦網路活動，可獲得限量版休閒包贈品，藉立牌提醒大家快樂出門、平安回家的訊息，介紹基金會在地台南的好風光，並推廣基金會對大眾出遊時行的關懷。根據台南市古蹟參觀人次參觀資料，這四處古蹟在7-8月合計遊客數超過45萬人次。



■ 第八屆東陽盃「全民瘋創意」行文化影像創意大賽



以大專校院學生為主要對象，進行網路徵稿比賽，藉由年輕人的創意，徵求與「行的安全」相關主題之影片拍攝及多媒體動畫微電影，並藉由網路社群媒體分享播放得獎影片，向大眾宣導行的安全，以提升國人對「行文化」的重視。第八屆『全民瘋創意』競賽網路點閱數 13,043，推廣期間網路曝光次數 251,614，觸及人數 179,426 人。



■ 第七屆東陽盃『全民瘋創意』- 48HR 行文化拍攝工作坊

透過工作坊激發學員對於『行的安全』有更不一樣的廣義思考，建構『行文化』的創意，徵求大專院校學生參與研習，特邀陳俊志導演指導，在 48HR 有限時間內拍攝出 4 部跟基金會『行文化』相關主題的微電影影片。

微電影得獎作品



藉由網路社群媒體的分享，向大眾宣導提升大家對於行的安全的認知及重視，並為後續的『第八屆』全民瘋創意-微電影創意大賽活動暖場，預告片發表於火車站視頻、全民瘋創意活動官網及我最愛現初選活動。



■ 第十屆東陽盃『我最愛現 交安才藝競賽』

以高中族群為對象，運用時下青少年敢秀愛現之表演特性，進入校園舉辦交安主題才藝競賽，邀請偶像明星化身為交通大使擔任活動代言人，以本身之交安經驗作為引言，提供大家自我警惕，提醒參與的全體師生都能重視交通安全，加強高中族群行的安全觀念宣導。



活動於臺南一中、臺南女中、家齊高中、新化高工、曾文農工、臺南高工、新豐高中、臺南海事、臺南高商 9 所學校，運用全校週會時間進行，參與競賽團隊針對行的安全主題發揮創意演出；各校海選出的優秀團隊，再次於公開的決選競賽中爭取得名，並邀請一般大眾參與欣賞決賽，讓參與的師生及大眾能藉此與教於樂的交安主題演出中，感受行的安全及重要。在實際競賽活動期間，建立網路粉絲團，讓參與的學校師生能隨時看到最新的活動照片及影片提高關注，藉由網路資料分享流覽，也讓網路族群對交通安全觀念能更重視。

在 10 場初/決選實際活動期間，參與的學校師生共約 1 萬人以上，網路票選活動吸引 7,737 人點閱參加投票，基金會粉絲團人數超過 14,000 人。



■ 東陽社區行文化體驗營

關懷企業在地安南區學子行的安全，增進學生對騎乘自行車安全常識及維修技能，特別針對東陽集團鄰近里民、安南區 13 所國小、東陽公司員工子女，國小 5-6 年級為主要活動對象，在東陽廠區舉行“東陽社區行文化體驗營”。

活動邀請台南市體育會登山越野自行車委員會講師群帶領，包括自行車構造講解、安全騎乘訓練課程，並結合參觀東陽汽車零組件產品及戶外實際騎乘自行車至歷史博物館之課程，讓學員都能認識了解自行車，成為遵守交通規則，快樂出門平安歸的馬路小騎士。

活動期間針對東陽集團鄰近安南區里社區及 13 所國小進行海報宣傳，觸及人數超過 2 萬人以上，報名參加學員共滿額 50 名。

■ 基金會活動成果出版品-『我最愛現 '14 - '16 精選 DVD』第三輯發行

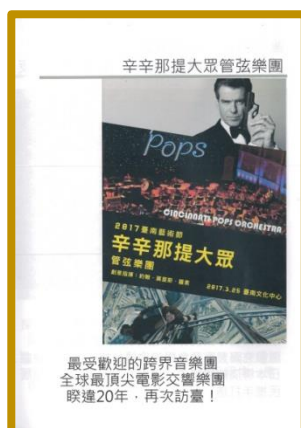
集結第七—九屆校園才藝競賽及第五—七屆全民瘋創意活動得獎之作品，出版精選 DVD 第三輯。

請交通部協助發文，發行至全台 735 所國中學校及 538 所高中學校，讓校方在推行交通安全教育時，可以有更貼近青少年想法及活潑創意之交安教育輔助教材，並將於 3 年後再次發行第四輯。



■ “2017 台南藝術節” 藝文活動經費贊助

台南市政府為提供市民更多藝術、文化、音樂...等藝文演出，而舉辦的“台南藝術節”活動已逾數年，邀請國內外藝文團體蒞臨台南演出，東陽公司亦共襄盛舉，贊助台南市政府文化局活動經費，期望與市民大眾一起體驗藝文饗宴。



東陽吳篤文教基金會官網

<http://tygnpo.tyg.com.tw/>

東陽吳篤文教基金會FB粉絲團

<https://www.facebook.com/tygnpo/>

附錄：全球永續性報告指標 GRI G4 對照表

1.一般標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
策略與分析					
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	1	
組織概況					
核心	G4-3	企業的名稱	1.1 認識東陽	5	
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.1 認識東陽	5	
核心	G4-5	企業總部所在位置	1.1 認識東陽	5	
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	1.1 認識東陽	7	
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	1.1 認識東陽	7	
核心	G4-8	提供服務的市場	1.1 認識東陽	7	
核心	G4-9	報告公司之規模	1.1 認識東陽	7	
核心	G4-10	員工組成簡介	5.1 幸福職場	52	
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	5.2 薪酬服務	53	全體員工皆簽屬
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	3.2 供應鏈管理	37	
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	報告期間內無重要改變	-	
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	1.4 風險管理	14	
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	無參與外部倡議	-	
核心	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格	1.1 認識東陽	10	
鑑別重大考量面與邊界					
核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	1.3 財務績效	14	
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	1.5 利害關係人互動與經營	17-18	
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	1.5 利害關係人互動與經營	18	
核心	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	1.5 利害關係人互動與經營	18	
核心	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	1.5 利害關係人互動與經營	18	
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	無此情形	-	
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	無此情形	-	

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
利害關係人議合					
核心	G4-24	利害關係人列表	1.5 利害關係人互動與經營	16-17	
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	1.5 利害關係人互動與經營	17	
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	1.5 利害關係人互動與經營	16-17	
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	1.5 利害關係人互動與經營	18	
報告書基本資料					
核心	G4-28	報告期間	報告書編輯原則	3	
核心	G4-29	最近一次報告的日期	報告書編輯原則	3	
核心	G4-30	報告週期	報告書編輯原則	3	
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	報告書編輯原則	3	
核心	G4-32	報告之" 依循選項" 及外部查證	報告書編輯原則	3	無外部查證
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	報告書編輯原則	-	無外部查證
治理					
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會/鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	1.1 認識東陽 1.2 公司治理	7 12	
倫理與誠信					
核心	G4-56	組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	1.2 公司治理	10	

2. 特定標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
經濟面					
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 財務績效	13	
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	1.4 風險管理	14	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	5.2 薪酬福利	53	
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	3.2 供應鏈管理	37	
環境面					
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4.2 能資源使用	45	涉及天然氣與柴油 2015,2016 數據，修正上一版資訊誤植
	G4-EN5	能源密集度	4.2 能資源使用	45	
	G4-EN6	減少能源的消耗	4.2 能資源使用 4.3 節能減碳與節水措施	45 46	

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	4.2 能資源使用	45	
	G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	4.4 污染防治、廢棄物與廢污水管理	50	
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	4.3 節能減碳與節水措施	46	
	G4-EN16	直接溫室氣體排放(範疇二)	4.3 節能減碳與節水措施	46	
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	4.3 節能減碳與節水措施	46	
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	4.3 節能減碳與節水措施	46	
廢污水和廢棄物	G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排放水量	4.4 污染防治、廢棄物與廢污水管理	50	
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	4.4 污染防治、廢棄物與廢污水管理	49	
產品和服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	4.1 東陽綠色承諾	43	
法規遵循	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	4.1 東陽綠色承諾	43-44	
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	4.1 東陽綠色承諾	44	
環境問題申訴機制	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	4.1 東陽綠色承諾	43-44	
社會面					
勞雇關係	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	5.2 薪酬福利	53	
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5.2 薪酬福利	54	
	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	5.5 職業健康安全	61	
訓練與教育	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	5.3 人才培育	55	
員工多元化與平等機會	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	5.2 薪酬福利	53	
	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	5.1 幸福職場	52	
勞工實務申訴機制	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	1.2 公司治理	12	
反貪腐	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.2 公司治理	12	
社會衝擊問題申訴機制	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	1.2 公司治理	12	
顧客的健康與安全	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和自願性準則的事件總數	未有相關事件發生	-	

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
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	2.3OE 組車市場 2.4AM 售後維修市場	29 30	
	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	未有相關事件發生	-	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	3.1 客戶服務管理	33	
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	未有相關事件發生	-	
	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	未有相關事件發生	-	
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	未有相關事件發生	-	
法規遵循	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	未有相關事件發生	-	