

共進卓越，永續創新

**2019** **CSR**

飛捷科技股份有限公司  
企業社會責任報告書  
Corporate Social Responsibility Report



## 目錄

關於本報告書 .....	3
董事長的話 .....	5
企業社會責任核心願景 .....	8
企業社會責任政策與執行方針 .....	8
企業社會責任推行組織 .....	9
聯合國永續發展目標 .....	11
<b>第 1 章、關於飛捷</b> .....	<b>14</b>
1-1 公司背景 .....	14
1-2 營運概況及績效 .....	15
1-3 創新產品 .....	19
1-4 成功案例 .....	22
<b>第 2 章、與利害關係人的對話</b> .....	<b>24</b>
2-1 利害關係人鑑別與議合 .....	24
2-2 重大主題評估流程 .....	24
2-3 重大主題邊界 .....	26
2-4 重大主題管理方針及評估 .....	27
<b>第 3 章、公司治理與風險管理</b> .....	<b>28</b>
3-1 公司治理 .....	28
3-2 風險管理 .....	35
<b>第 4 章、員工關係</b> .....	<b>41</b>
4-1 人才管理 .....	41
4-2 人才吸引 .....	51
4-3 友善職場 .....	53
<b>第 5 章、客戶服務與供應商管理</b> .....	<b>56</b>

5-1 客戶服務.....	56
5-2 品質的承諾.....	59
5-3 售後服務.....	64
5-4 加值/創新產品.....	64
5-5 供應鏈管理.....	67
<b>第 6 章、綠色營運.....</b>	<b>69</b>
6-1 環境保護政策.....	70
6-2 原物料.....	70
6-3 綠色生產.....	71
6-4 能源與溫室氣體.....	73
6-5 飛捷節能減碳的既有作為與未來規劃.....	79
<b>第 7 章、社會參與.....</b>	<b>83</b>
7-1 關鍵成果及管理方針.....	83
7-2 飛捷公益日.....	84
7-3 優秀向學獎學金.....	86
7-4 企業心旅行.....	87
7-5 自造小時代 - 偏鄉營隊.....	88
<b>第 8 章、創星育才.....</b>	<b>89</b>
8-1 關鍵成果及管理方針.....	89
8-2 Design For Taiwan.....	90
8-3 繁星培訓營.....	94
<b>附錄、GRI Standards (2016 版本) 對照表.....</b>	<b>98</b>

## 前言

### 關於本報告書

飛捷科技股份有限公司(以下簡稱「飛捷」或「本公司」)自 2019 年度開始發行第一本『企業社會責任報告書』，目的是具體呈現本公司在企業社會責任方面的持續努力與績效，並回應利害關係人的期望與需求，期待透過溝通了解彼此的期待，與客戶及社會群體建立長期夥伴關係，持續落實永續發展社會共融，邁向更美好的未來。

### 報告期間與範疇

本報告書揭露期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，報導本公司在公司治理、企業承諾、環境保護、社會參與之作法與績效，回應利害關係人的關注議題，報告邊界以台灣飛捷科技股份有限公司為主體，如有額外揭露，請參閱「重大議題邊界」章節。

### 報告書依據原則

本報告書由本公司 CSR 推動辦公室策劃編撰，依循全球永續性報導準則(GRI Standards)之核心選項(Core Option)進行編製，並考量與利害關係人議合的結果，以及對本公司可能的潛在衝擊，鑑別出與營運價值鏈相關的重大主題，揭露本公司的策略、理念、措施及績效，本報告書揭露的財務數據來自於經會計師查核簽證之財務報告，其他資訊和數據由本公司自行統計，環安衛相關績效指標則以國際通用之計算方式為基準，如有推估或假設條件，會於各相關章節註明。

### 報告書的發行

本報告書為本公司第一次發行之企業社會責任報告書，為落實綠色環保，報告書以電子書型式公告於本公司網站。

本次發行版本：2021 年 2 月發行

下一發行版本：預計 2021 年 6 月發行

<https://www.flytech.com.tw/csr.php>

## 聯絡資訊

對於本報告書如有任何意見或建議，歡迎與我們聯絡，聯絡方式如下：

飛捷科技股份有限公司

地址：台北市內湖區行愛路 168 號

電話：+886-2-8791-4988 分機 6206

傳真：+886-2-2791-4666

聯絡人：曾恩琦資深處長

Email：[publicrelationship@flytech.com.tw](mailto:publicrelationship@flytech.com.tw)

## 董事長的話

飛捷科技成立至 2019 年已 35 年，始終秉持專注本業，創新追求卓越之精神為客戶、股東與員工追求最大利益。近年來我們了解企業不僅追求營收獲利成長，更須以永續經營之目標追求發展企業社會責任。為此多年前我們已經成立飛捷企業社會責任委員會，我們定下的企業社會責任核心願景是『共進



卓越，永續創新』，為客戶、員工、股東、供應商、社區等利害關係人等創造最大價值，並對綠色環保與社會參與投入心力。在企業社會責任委員會努力之下，今年終於編寫出第一本飛捷企業社會責任報告書，將我們過去的成果向社會各界報告。

本報告參考全球永續性報導準則(GRI Standards)之核心選項，並參考聯合國永續發展目標(SDGs)、標竿企業、及利害關係人關注的議題，向客戶、員工、股東、供應商、政府學術單位、社區非營利組織等共回收 126 份問卷進行重大性分析，共針對五大類 34 個主題中篩選出 23 個重大主題擬定管理方針。我們從六大管理主軸『公司治理與風險管理、員工關係、客戶服務與供應商管理、綠色營運、社會參與、創星育才』出發，作為落實政策的執行方針，並透過追蹤考核評鑑程序，持續確保其有效性，作為每一年我們進步的目標。在 SDGs 方面飛捷科技決定選擇聯合國永續發展目標中的 6 個作為主要發展方向，並從這 6 個大發展方向中展開設定了 12 個子目標，作為我們未來五年發展的方向。

在公司治理方面，飛捷科技已經連續二年於 2018 與 2019 年榮獲上市櫃公司治理評鑑前 20%之殊榮。藉由強化董事會運作與資訊透明化，已經設立審計委員會，薪酬委員會等，七席董事中共計三名獨立董事以及設立公司治理主管統籌公司治理事項。此外我們在官網上投資人專區中放置投資人關切的中英文相關資訊，同步上傳中英文重大訊息，提供全英文年報議事手冊，與定期舉辦法說會等使我們的內外資股東更清楚公司近況。

在員工關懷方面，飛捷科技計畫於 2020 年導入 ISO 45001 職業安全衛生系統，其目標政策為建立安全、環保與永續的職場環境。此外在人才吸引的部分，從 2015 年起藉由深耕校園舉辦種子招募計畫，2019 年起與重點學校建立產學合作計畫等吸引年輕優秀學子加入公司，並提供多項教育訓練提升同仁競爭力。

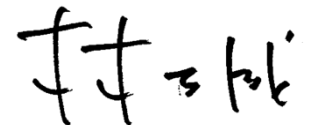
在綠色營運方面，2019 年我們藉由更換 LED 照明燈具與節電競賽使總用電量下降 4%，安裝雨水回收設施使人均用水量減少 1.5%，溫室氣體總排放量下降 8.5%。在綠色產品設計方面，為減少直接或間接對環境的衝擊，設計人員在初期構思設計、材料的採用及導入將環保概念，並將環境生態設計效益評估表納入產品開發的審核項目以遵守歐盟 WEEE(電子與電氣設備廢棄物指令)與 REACH(化學品的註冊、評估、授權和限制法)中規定 SVHC(產品高度關切物質)。飛捷並建立綠色供應鏈，藉由要求供應商提供有危害性物質限制之報告以符合國際環境相關法令之規定，並從源頭管理在選擇新供應商時將 ISO 9001 與 ISO 14001 納入評比項目且要求供應商必須提供危害性物質限制指令(RoHS 2.0)檢驗報告才能承認。此外每年針對與公司有交貨實績的供應商(含有工廠)發出環安衛管理調查表進行環安衛調查、要求符合政府環安衛法規，同時宣導飛捷的環安衛政策與理念並拒絕供應商雇用童工，響應環境友善、提倡職場安全。

在社會參與方面，2019 年我們共舉辦了六次相關社會公益活動，包含與華山基金會合辦『送暖到老家』、基隆大武崙沙灘舉辦『還我藍藍海』淨灘、與明志國中貓貓俱樂部舉辦『浪我保護你』、與關愛之家合辦『愛一起長大』與三峽甘樂文創合辦『淨溪大行動』、與內湖慈濟回收站合辦『環保小小兵』共計 303 人次參與。此外提供台東縣高中職優秀向學獎學金共計 30 人獲得，舉辦企業新旅行企業參訪活動，舉辦偏鄉營隊帶領花東地區國高中生架設網頁 3D 列印等技巧。

在創新育才部分，飛捷科技從 2015 年起每年寒暑假定期舉辦繁星培訓營，藉由一周的免費活動使大三以上的學生透過企業實作了解工業電腦產業與公司實際運作，過去五年已經吸引了超過 1000 多名學生報名，至今已經培育了超過 350 名學生。此外，從 2016 年開始，飛捷也開始舉辦『Design For Taiwan』的設計思考工作坊。該工作坊主要目的為培養學生們設計思考 ( Design Thinking ) 『以人為本』及『跨領域團隊運作』的精神，並教育學生們如何運用設計思考的訓練，來協助解決偏鄉、弱勢、環保等社會問題。截至 2019 年底已進行到第四屆，共培訓了超過 295 位大專院校學生，並產出了超過 54 個旨在解決社會問題的創新提案。

這本報告書是一個好的開始，記錄著我們過去所投入在企業社會責任上的各種面向與設定未來目標方向。飛捷科技將持續向願景邁進，在 ODM 核心能力上開發各種應用產品，並致力於開發軟體應用平台，以 AIOT 之創新技術深植各垂直應用市場，建構與我們的利害關係人共生共榮之環境，實現永續經營發展。

董事長





## 企業社會責任核心願景

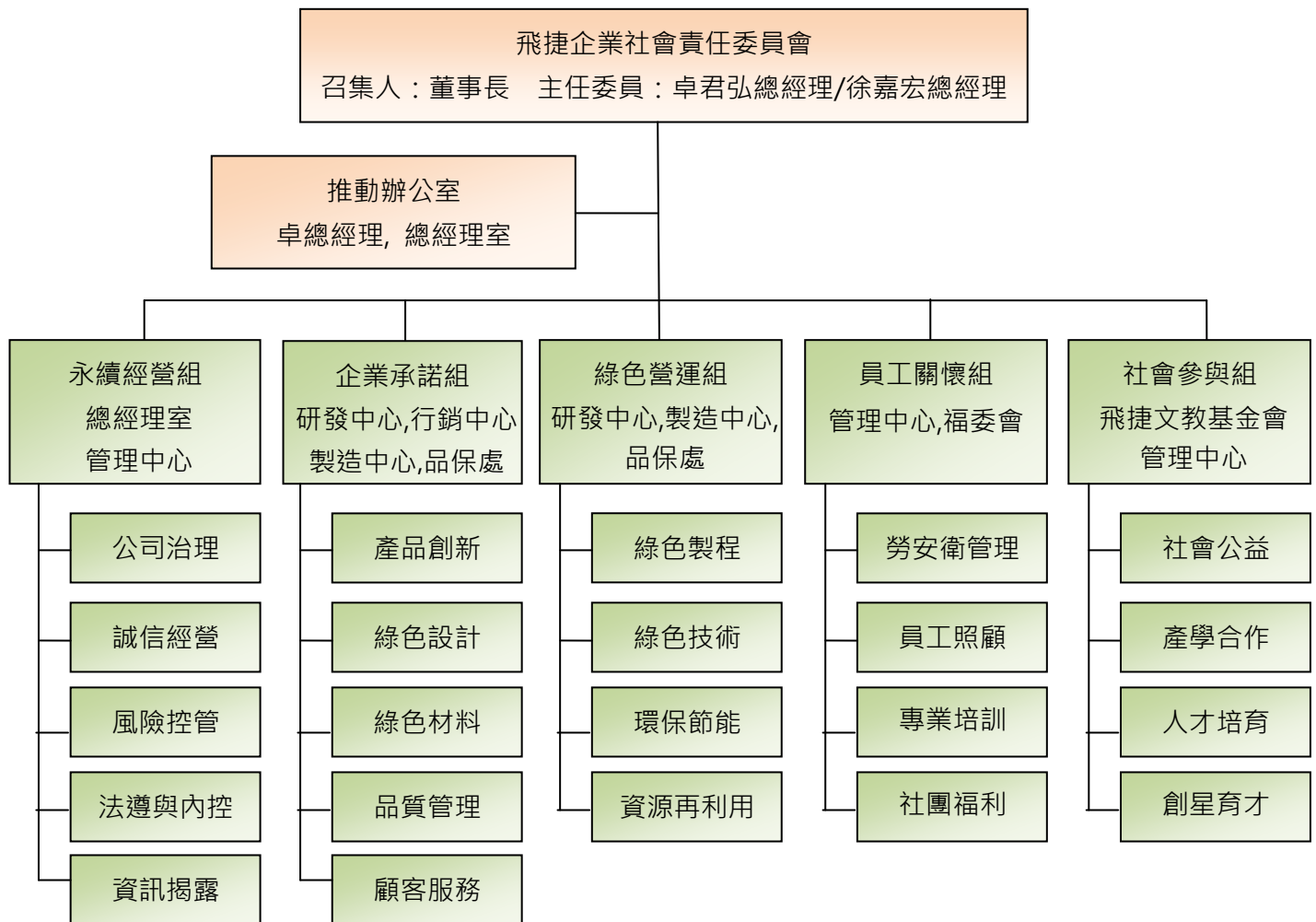
飛捷自 1984 年成立至今，始終專注本業並堅持誠信經營，我們深切瞭解，要追求永續經營除了憑藉自身的競爭力，更需要員工、供應商、客戶、社區等等利害關係人的共同合作，基於“取之於社會”應“用之於社會”，我們深信，企業應負的責任不僅是獨善其身為股東創造最大利益，更應該兼善天下對環境、社會、經濟的永續發展做出貢獻，因此，飛捷參考全球永續性報導準則(GRI Standards)、聯合國永續發展目標(SDGs)、標竿企業、及利害關係人關注的議題，為自己定下的企業社會責任核心願景是『共進卓越，永續創新』，為股東創造最大利益，並兼顧利害關係人的需求和權益。對內，我們重視員工權益、打造友善職場安全環境、規劃專業培訓課程協助員工學習成長提昇自我價值；對外，我們積極與客戶、投資人、供應商、社區、及非營利組織溝通，瞭解他們的訴求，藉以檢視調整及回應我們在企業承諾、環境永續、社會參與、及公司治理等領域的管理方針與承諾，以善盡企業社會公民責任。

## 企業社會責任政策與執行方針

為達成『共進卓越，永續創新』的核心願景，飛捷遵循主管機關法令與國際標準和倡議，制定了「企業社會責任守則」、「公司治理守則」、「誠信經營守則」為飛捷的企業社會責任政策，我們從六大管理主軸『公司治理與風險管理、員工關係、客戶服務與供應商管理、綠色營運、社會參與、創星育才』出發，作為落實企業社會政策的執行方針，並透過追蹤考核評鑑程序以確保其持續有效。飛捷期許能和全球合作夥伴共同努力，建立永續經營的優良企業，與全體利害關係人共榮共享。

## 企業社會責任推行組織

飛捷已成立『企業社會責任委員會』多年，由董事長擔任召集人，總經理為主任委員，負責督導推動辦公室及各分組，安排資源及規劃管理方式，推動辦公室定期於每年第一季董事會中報告推動成果及與利害關係人互動情形，以確保持續落實企業社會責任。



### ● 永續經營組主要職責

1. 推動公司治理各項政策及落實運作。
2. 推動誠信經營及永續經營環境及落實運作。
3. 強化風險管理架構及落實運作。
4. 推動內控內稽制度及落實運作。
5. 強化董事會職能 (審計委員會、薪資報酬委員會、公司治理單位)。
6. 關注及保障利害關係人權益。
7. 遵循法規。

8. 提昇資訊透明度
  9. 建立及落實符合 ISO 27001 資安管理系統、個資及智財管理系統的管理要求。
- 企業承諾組主要職責
    1. 開發高附加價值的創新產品，推動科技進步創造有經濟價值。
    2. 開發符合客戶需求的差異化產品，提高客戶競爭優勢。
    3. 開發綠色設計產品，減少環境衝擊。
    4. 開發耐久使用產品，降低汰換產生之廢棄物。
    5. 建立綠色供應鏈，減少對環境衝擊。
    6. 快速交期及客戶服務，提高客戶滿意度。
    7. 建立及落實符合 ISO 9001 及 ISO 13485 品質系統的品質管理制度。
    8. 持續宣導訓練建立全員品管的企業文化。
  - 綠色營運組主要職責
    1. 無鉛綠色製程及綠色技術，減少對環境衝擊。
    2. 減少溫室氣體及碳排放量，節約水資源及用電量。
    3. 建立廢棄物管理與資源回收制度，增加資源再利用率。
    4. 建立及落實符合 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 9001 品質系統的管理要求。
  - 員工關懷組主要職責
    1. 建立及落實符合 ISO45001 勞工安全衛生管理標準的友善職場。
    2. 建立及落實本公司「人權政策」，提供員工多元平等的聘僱、薪獎、考核、獎懲、及升遷制度。
    3. 建立方便友善的員工溝通管道及申訴舉報機制。
    4. 定期安排專家講座及專業培訓課程，提昇員工專業技能增加職場競爭力。
    5. 定期舉辦員工育樂活動或聚會、贊助員工成立社團，促進員工身心平衡。
  - 社會參與組主要職責
    1. 定期舉辦各類關懷弱勢及環保公益活動，或贊助社服單位及學術活動，回饋社會。
    2. 定期與學校合作舉辦在學學生繁星培訓營，分享產業經驗及最新技術與知識，協助學生未來職涯規劃及培育學子提升自我競爭力。
    3. 定期舉辦各類推廣科技或設計創新的營隊活動，及邀請國內外專家舉辦講座，提供參與大眾創新思維。

4. 配合工商團體安排參訪及活動，促進產官學界交流及專案合作，提昇產業核心競爭力。
5. 定期舉辦『種子計劃』招募優秀人才，透過完整培訓計劃讓深具潛力的種子成長茁壯，成為跨領域的優秀人才。

## 聯合國永續發展目標

飛捷經營企業的核心信念是『共進卓越，永續創新』，而這份信念，也讓飛捷為整體社會的福利做出貢獻，而其中許多作為也與聯合國的永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)所關注的議題有所關聯，因此，飛捷決定在出版第一份企業社會責任報告書的這一年，藉由審視目前的作為與聯合國永續發展目標的切合程度，以及未來的發展目標後，訂定我們未來所要專注實踐的聯合國永續發展目標。

經過飛捷『企業社會責任委員會』的討論決議，我們選定 6 個 SDGs 作為主要目標，從各六大管理主軸『公司治理與風險管理、員工關係、客戶服務與供應商管理、綠色營運、社會參與、創星育才』分別展開永續努力的子目標，期待能與全體內外部利害關係人及價值鏈中的全球夥伴們，共同打造『共進卓越，永續創新』的美好未來。



飛捷與 SDGs 關係如下

SDGs	飛捷目前的成果
	<p>第 1 章、關於飛捷</p> <p>飛捷最自豪的是專注本業、財務結構穩健、和創立至今持續獲利，並且持續投入研發創新，讓研發的動能帶動獲利成長，我們的產品 100% Made in Taiwan 的堅持，就是為了帶給客戶 100%的滿意及安心，我們以此自豪並持續往全球各處紮根發展，追求永續的提升及成長。</p>
	<p>第 3 章、公司治理與風險管理</p> <p>透明、公開、效率、守法的良好公司治理，與因應可能影響營運的風險管理措施，建立了有效的監督機制，協助提升營運績效與市場競爭力，與全體利害關係人共同成長，完成『共進卓越，永續創新』願景。</p>
	<p>第 4 章、員工關係</p> <p>員工是企業永續經營的最重要資產，飛捷設有員工福利委員會及薪資報酬委員會，為員工打造一個安全、公平、無性別歧視、具包容性的友善職場，從招募、任用、薪資、考核、升遷、培訓、福利、安全衛生等，均有完善的制度。</p>
 	<p>第 5 章、客戶服務與供應商管理</p> <p>客戶以及供應商是飛捷互動最頻繁、關係最緊密的外部利害關係人，飛捷致力提供客戶低耗能、低排放及減少資源浪費且符合客戶需求的高品質創新產品，為客戶創造價值；飛捷也支持在地採購與供應商共創營收及就業機會，並透過篩選評鑑輔導機制，鼓勵協輔供應商符合誠信經營及遵守環保規範，讓供應商能更加重視工作環境、員工照顧、以及產品製程優化，與客戶及供應商夥伴共利共榮。</p>

SDGs	飛捷目前的成果
  	<p>第 6 章、綠色營運</p> <p>飛捷主要的能源消耗是在林口工廠製程及辦公場所使用的電力，內湖企業總部及林口工廠均未排放有毒廢(汙)水，除了能源、排放水、及溫室氣體的管理之外，我們也評估氣候變遷的影響對飛捷的衝擊並採取因應措施，並透過教育宣導將綠色營運內化為企業文化共同遵守。</p>
 	<p>第 7 章、社會參與</p> <p>『飛捷文教基金會』在回饋社會的理念之下，配合飛捷的『飛捷愛公益社團』積極辦理活動協助弱勢族群，包括每兩個月一次「飛捷公益日」活動、帶領偏鄉國中生動手做傳達 Maker 概念的「自造小時代」活動、以及偏鄉清寒學生獎學金及帶領獎學金得主探索職涯發展的「企業心旅行」活動，基金會與飛捷同仁及眷屬共同參與，回饋社會履行企業社會責任。</p>
 	<p>第 8 章、創星育才</p> <p>董事長林大成先生感念於台灣良善基礎使飛捷科技成長茁壯至今，並堅信永續的成長及發展，對於企業責無旁貸，在此理念之下我們於 2015 年 3 月成立了『飛捷文教基金會』，飛捷與基金會配合舉辦各種活動，包括『繁星培訓營』培育大專院校人材提升就業競爭力、『DFT(Design For Taiwan 計畫)』訓練學生多元的創新思考能力，希望透過科技教育，為台灣培育創新人才盡一份心力。</p>

## 第 1 章、關於飛捷

### 1-1 公司背景

董事長林大成先生於 1984 年創立了飛捷科技股份有限公司，以「掌握核心技術、創新產品價值」為核心理念。創立初期以設計 8088XT 主機板、I/O 介面卡、通訊介面卡、工業控制卡及 PC 周邊等為主要產品。1990 年，飛捷研發成功全球第一台最迷你書本型電腦，獲得 Cebit 最佳設計獎的榮譽，並得到德國及 CNN 專訪而揚名國際，為飛捷的發展茁壯立下了堅實的基礎。

1989 年飛捷設立海外子公司作為銷售及服務據點，成立美國、上海與香港分公司拓展國際市場；1999 年，我們達成了兩項里程碑，通過 ISO 9001 認證並以 ODM 的生意模式進入端點銷售系統 POS(Point of sales)產業，這是飛捷從消費性電子產業轉型到工業電腦產業的重要轉捩點。當年飛捷成功開發了引領零售餐飲業結帳系統 All-in-one Touch POS，陸續獲得「第二屆國家品質金牌獎」、「第四屆小巨人獎」、「第九屆創新研究獎」、「第十一屆國家磐石獎」、「第四屆工業永續精銳獎」、及經濟部多項「台灣精品證書」的殊榮，並在 2001 年掛牌上櫃進入資本市場(股票代號：6206)。2004 年，內湖企業總部落成，以高科技類股轉上市，並將產品線範圍擴大從端點銷售系統 Point of sales 到端點服務系統 Point of service。2012 年，製造中心遷入林口華亞新廠，產能全面開出，紮根台灣放眼天下。

在 Point of service 的策略下，我們持續擴展不同的新產品線，陸續獲得國際知名大廠合作專案，取得國內便利超商和北美連鎖餐飲店使用的 KIOSK 獨家專案。此外我們開發工業等級平板電腦 Panel PC，邁入醫療產業市場，取得國內外大型專案。這些年以來我們的獲獎紀錄豐碩，尤以設計獎項方面最為亮眼，除了歐洲產品設計獎、台北電腦展創新設計獎，屢屢獲得全球知名的 iF 及 Red Dot Design Award。飛捷在 2014 年開始投入研發移動式 POS Mobile POS，提供客戶近身服務、結合結帳、庫存管理等用途。

目前飛捷已穩站全球前三大與台灣第一大的 POS 系統製造商，飛捷產品的應用場域橫跨餐飲零售、醫療照護與工業自動化，顧客遍及全球。在這變化多端的時代，我們帶入了新的解決方案，包含 AI 電腦視覺、遠端監控，提供更高效率及價值給各型態的企業體和不同的產業。透過我們卓越的人才、高品質的研發與絕佳的客戶服務幫助客戶一同成長，讓客戶能得到更高品質的服務，達成雙贏的目標。

本公司參與的產業或其它公協會組織包括：台北市電腦商業同業公會、台灣區電機電子工業同業公會、中華公司治理協會、中華民國企業經理協進會、中華民國青年創業協會，期盼透過參與及分享資訊、知識、及經驗實務，發揮影響力共同提昇產業水準。

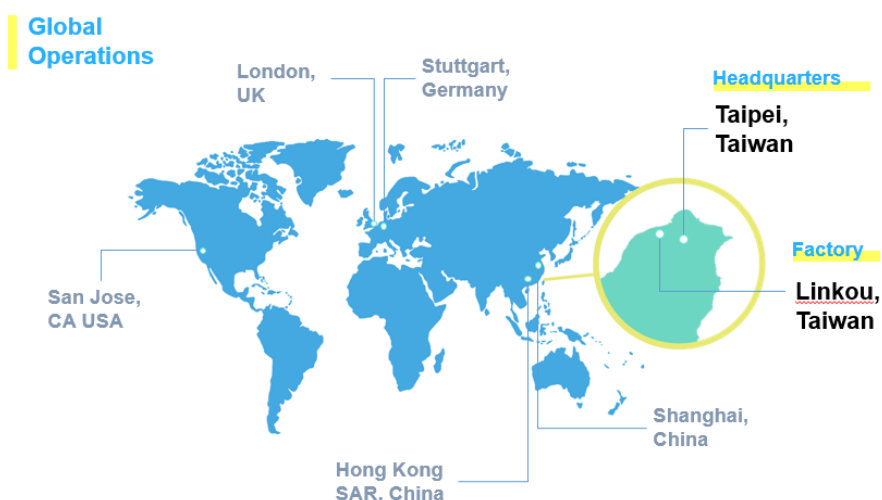
## 1-2 營運概況及績效



### 1-2-1 營運據點

飛捷科技股份有限公司成立於 1984 年，全球營運總部及製造中心分別位於台北市內湖區行愛路 168 號及桃園市龜山區華亞三路 36 號，經營迄今在全球已有超過 600 名員工，自創立初期

就窺見全球化浪潮，除了一開始以歐美地區為主要開拓市場，並站穩優越的銷售實績外，在亞太、大中華、及台灣地區也是我們持續深耕的目標；為了提供全球客戶更好更快速的服務，我們在香港、中國、美國、英國、德國等地均設有子公司或服務據點，提供產品銷售及技術支援服務，在研發製造方面，我們的產品均由台灣營運總部研發團隊及製造中心設計及





生產，100% Made in Taiwan 的堅持就是為了帶給客戶 100%的滿意及安心，我們以此自豪並持續往全球各處紮根發展，追求永續的提升及成長。

### 1-2-2 營收概況

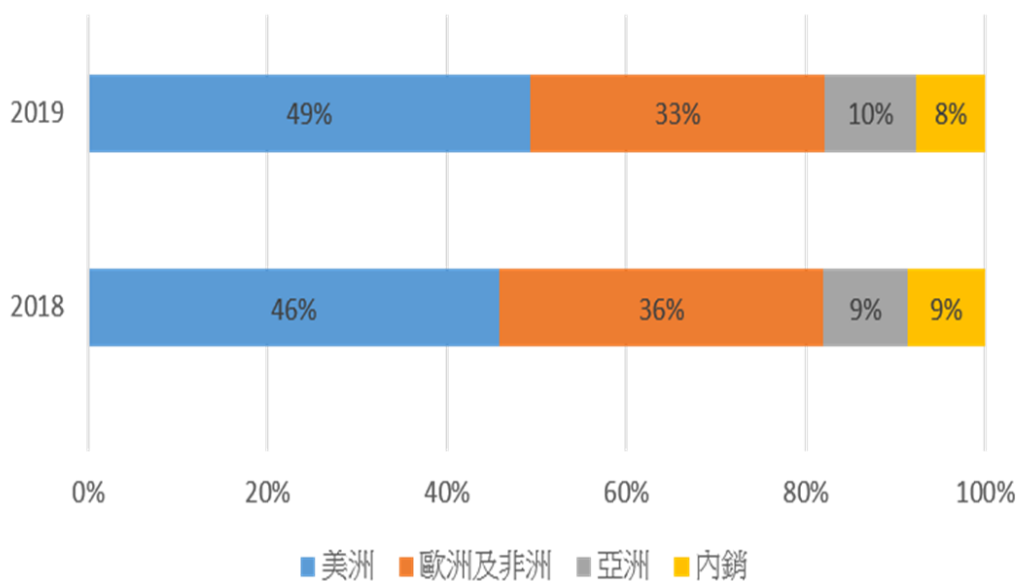
飛捷以完整的硬體系統搭配多樣化周邊，堅持讓全球客戶享有高品質的產品，產品及地區別營收如下：

#### 1. 最近二年度產品營收比重：

單位：新台幣千元

項目	年度	2018		2019	
		金額	百分比%	金額	百分比%
產業電腦		3,971,676	85.82	3,434,820	87.46
周邊		627,788	13.56	468,312	11.93
其他		28,841	0.62	23,601	0.60
合計		4,628,305	100.00	3,926,733	100.00

#### 2. 最近二年度地區別營收比重：



### 1-2-3 營運績效

企業為了對全體利害關係人負責，獲利及成長是最基本的原則，我們最自豪的是穩健的財務結構和創立 35 年以來持續獲利，並且持續投入研發創新，讓研發的動能不斷，獲利的成長不止。最近二年度營運績效數據如下：

單位：新台幣千元

項目		2018	2019
財務收支	營業收入	4,628,305	3,926,733
	營業毛利	1,388,268	1,364,656
	稅前淨利	929,895	883,096
	稅後純益	798,325	727,464
獲利能力	每股盈餘(元)	5.60	5.15
員工薪資與福利	薪資總額	408,981	381,511
	福利總額	53,971	51,751
向出資者支付款項	股利(元)	5	4.5
向政府支付款項	營利事業所得稅	128,447	146,574
研發支出	研發費用占營業收入(%)	4 %	4 %

### 1-2-4 經營團隊

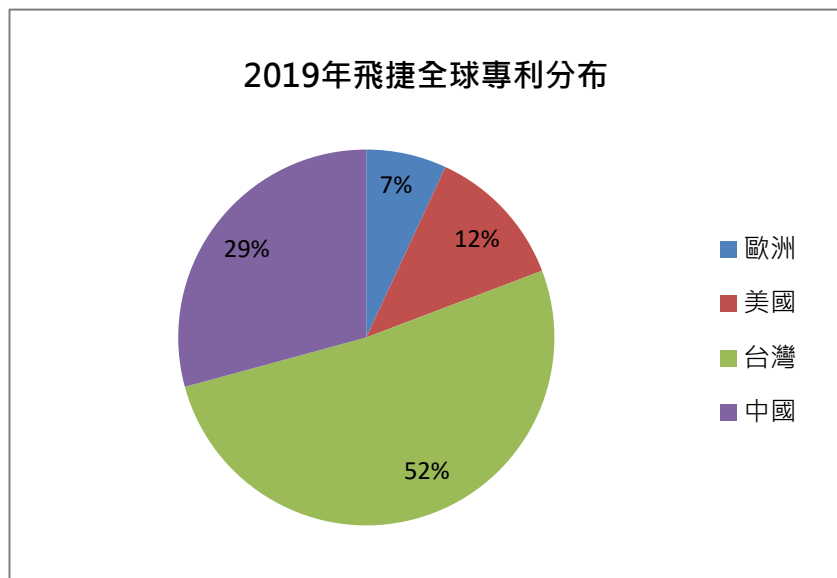
飛捷科技總經理劉久超於 2020 年初榮升副董事長，本公司於 2020 年 1 月首次實施雙總經理制，轄下四大中心分別為：行銷中心、研發中心、製造中心、及管理中心，由製造中心資深副總卓君弘與行銷中心副總徐嘉宏出任雙總經理制之總經理，共同領導飛捷，經營團隊介紹如下：

職稱	主要學經歷
雙總經理制 徐嘉宏總經理 (兼任行銷中心主管)	美國紐約大學電機碩士 聯發科技(股)公司處長
雙總經理制 卓君弘總經理	成功大學工程科學系 志合電腦(股)公司協理 佳必琪(股)公司協理 大乘電子公司副總經理

職稱	主要學經歷
研發中心主管 劉運平副總經理	中華工專電子工程計算機工程組 政治大學企家班 精英電腦資深協理
製造中心主管 陳俊雄協理	華夏工專電子工程科 源興科技(股)公司採購經理 飛捷科技(股)公司資材處長
管理中心主管 李美惠副總經理 (兼任財務長)	政治大學企家班 國立台北大學企管系 EMBA 飛捷科技(股)公司財務長

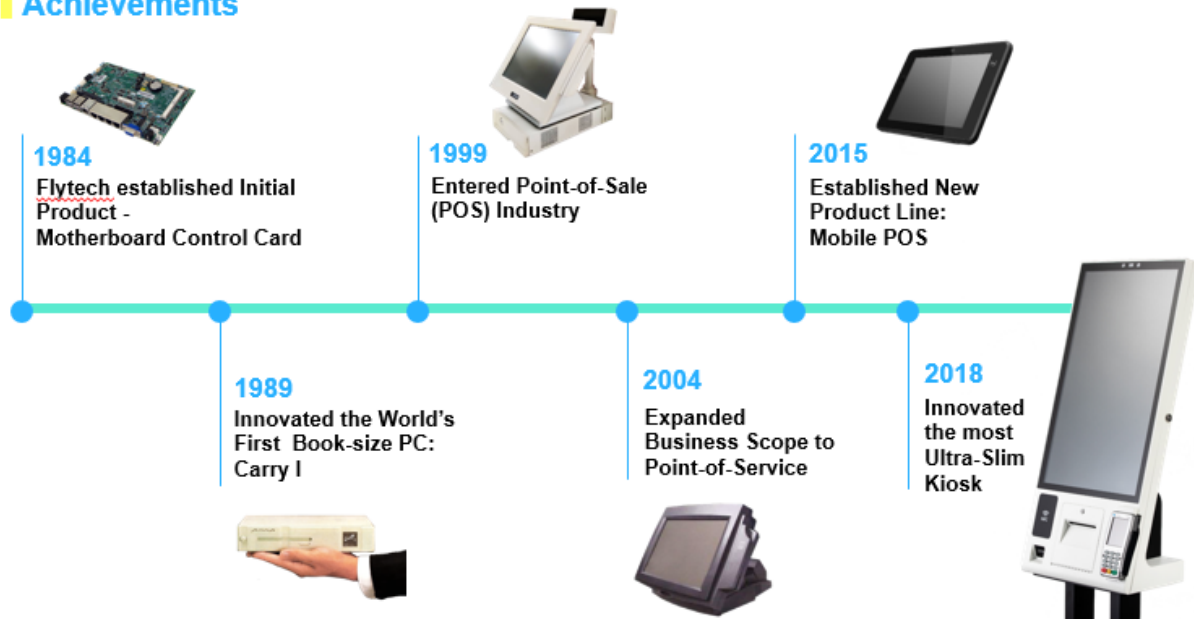
### 1-2-5 專利與智慧財產管理

飛捷在技術上堅持創新突破，立志成為智慧時代下的領先及創新者，我們在 2017 年建立了符合 TIPS 標準的智慧財產管理制度，主要是以 ISO 9001 品質管理制度的「規劃-執行-檢查-行動 ( Plan-Do-Check-Action )」為基礎，建構智慧財產權的管理機制，以提升全體員工對於智財權的認知及保護本



公司智財權產出，同時結合營運目標與願景，以利永續經營發展。為了促使公司內部創新能量不中斷，我們鼓勵同仁申請專利，以此方式積累屬於飛捷珍貴的智慧資產，目前飛捷於全球的專利數量已達到 130 件，在工業電腦產業排名第一。

## Design Achievements



## 1-3 創新產品

### 1-3-1 產品介紹

#### 1-3-1-1 Touch POS

Touch POS 系列是飛捷最引以為傲的產品線，也是我們銷量最多的產品，在美國 Fortune 500 的餐飲店以及歐洲知名的零售賣場都可以看到飛捷設計製造的 POS 產品，POS 可以為客戶帶來不同於傳統收銀機的嶄新服務功能，包括：縮短結帳時間、掌握存貨狀況、加速訂單製作、增進銷售成長等等，飛捷為客戶著想的心情也都體現在我們的優異的客製化產品設計，讓店裡最重要的資訊設備 POS，成為客戶堅強的後盾。

#### ● Touch POS 新產品 M270 Series

在講求顧客體驗和即時服務的未來，移動服務的需求逐步攀升，為了讓人與人之間可以有更貼近彼此的溫度，我們特地設計了混合式的 POS 系統，僅需對按鍵輕輕一壓，即可將上方螢幕部分取下作為平板使用，當客戶有需求時能夠即時的服務客戶，而為了讓結帳一樣方便快捷，平板與下方各式周邊的連結，在取下時也持續維持，不間斷的支援就如我們對客戶的承諾，加速客戶邁向成功的道路。



### 1-3-1-2 Mobile POS

隨著行動產品在消費性電子市場的普及應用，和物聯網、雲端運算、智慧生活等概念的興起，定點服務的 POS 產品已漸漸無法滿足使用者的應用環境需求，因此帶動了行動化(Mobility)產品的誕生，Mobile POS 可提供移動式近身商品解說、商品蒐尋、庫存查詢、資料蒐集、近身結帳列印、及發送資料至終端主機等功能，是近年來的最火紅的趨勢，有鑒於此，飛捷於 2015 年開始投入強固型移動產品的開發，除了行動應用功能，我們更將多樣化周邊搭配一併納入設計，推出後即在歐美市場獲得佳評。

#### ● Mobile POS 新產品 POS 274

POS274 是 2018 年開發的最新產品，重量僅有 500g，除了重要的付款、身分認證等移動功能，後背電池蓋亦可以替換搭配各式周邊，更配備了 500 nits 高亮度及 1.2 米的落下保證，方便客戶用在室內戶外的各種場域。



### 1-3-1-3 Panel PC

平板電腦整合了主機、硬體及顯示螢幕成一個精簡不佔空間的單板，防水防塵防震防干擾的堅固耐用是 Panel PC 的特色，可提供需要簡易整合、低耗電、重量輕、可移動的需求提供最佳整合服務，多樣化型的平板電腦，在飛捷手中有了不同的變化，搭配相對應的配件即可成為連線螢幕、POS 甚至是 KIOSK，讓有多種需求的客戶可以用同樣的機種做不同的搭配，不但便於維修、外觀一致，並且管理上也更為方便，是智慧工控及智慧管理等領域應用的最佳選擇。此外，Panel PC 應用在醫療領域的比例也逐漸增加。

#### ● Panel PC 新產品 K959

智慧醫療讓人類的生活有了更多的保障，最新產品 K959 具有符合醫療用的安規認證，並配置熱插拔電池系統維持機器 24 小時不間斷的運作，高畫質成像清晰的螢幕更是為了醫療品質而做出的設計，讓醫生能更精確、更方便的診斷病情，希望能為在醫院裡為生命努力的醫護人員和病人同感安心。



### 1-3-1-4 KIOSK

飛捷早在十餘年前已成功與便利超商合作，成功開發 KIOSK 機台，到了 2017 年，市場需求隨著消費者對自助服務(Self service)的愛好開始提升，當時市面上大多是拼裝組合產品，因此我們再度投入研發，建立專用機的規格標竿，設計專用的內部機構及理線方式，並降低機台搖晃程度，讓最貼近消費者自助使用的 KIOSK 更加可靠，本公司開發成功的機台已應用在無人商店、航空站自助 check in 及飯店自助 check in/out 等專案，並獲得知名品牌出貨實績。

#### ● KIOSK 新產品 K86B

自助服務不僅僅讓是顧客結帳流程加速，更可以讓店內的人力獲得更有效的運用，當繁瑣的程序被擺脫，透過更多的互動得以讓顧客感受到更多的品牌價值，而這一切的原點，都是透過穩定可靠的自助服務機，而飛捷不以此為滿足，我們也是首個將超薄型邊框配置在自助服務機上的創新者，不停止追求一切可能，不受限既有的框架，為了客戶的期待，我們的設計也不會止於原地。



### 1-3-2 認證

高品質的產品源自於高品質的研發設計與製造生產體系，除了所有產品均通過客戶所在國家的安規認證外，我們於 1999 年取得 ISO9001 認證，2009 年取得 ISO13485 認證，至 2019 年止，最新版本為 ISO9001：2015 年版(效期至 2020 年 8 月 21 日)，ISO13485：2016 年版(效期至 2022 年 1 月 27 日)。

### 1-3-3 產品獲頒獎項

飛捷設計的產品在國際上屢獲獎項肯定，我們優異的設計能力源自於對客戶承諾的堅持，更是為了回應客戶的期待，在這樣的理念之下，我們對設計的要求不斷精益求精努力不懈，飛捷期許自己可以成為受到各方肯定的設計專家，並朝此目標不斷的追求，讓客戶獲得的不只是產品，更是完美切合自身需求的最佳精品，近年來我們獲得的重要獎項如下：

年分	獎項	產品
2007	Computex Best Choice Award	Panel PC K870
2010	iF 最佳產品獎	Mobile POS
2010	reddot 最佳產品獎	Mobile POS
2011	iF 最佳產品獎	Mobile POS P235
2012	iF 最佳產品獎	Touch POS P562
2016	Computex d&i awards	Panel PC K778
2017	iF 設計大獎	Touch POS P655
2019	歐洲設計獎	KIOSK K86B

## 1-4 成功案例

35 年以來，飛捷持續成長茁壯，如今站穩世界第三及台灣第一大的 POS 廠商，我們的合作夥伴也包括許多世界知名品牌，這些客戶基於相信飛捷的傑出設計能力，以及對於高品質的承諾，才選擇並相信我們，因此也造就了無數的成功合作案例，例如美洲第一線的速食餐廳、電影院、加油站、自動化工廠等，以及歐洲第一線的百貨商場、餐廳、電影院、烘焙坊和醫療器材大廠等，我們併購英國通路商 Box Technologies 之後，即突破前述限制，讓英國終端客戶更了解我們的研發製造實力，搶攻終端客戶市場，以下分享兩個成功案例，分別為英國精品百貨 Harrods 及英國的連鎖咖啡廳 Costa Coffee：

### 1. Harrods

目前百貨業者的最新課題是轉型智慧零售，在英國有兩百年歷史的 Harrods 也不例外，原本與其他廠商合作的 Harrods，在飛捷及子公司 Box 的長期耕耘之下，獲得了這個合作的契機，專案機台除了優異的智慧結帳功能，我們也客製設計了歐美十分少見的白色系外觀，用來搭配一樓化妝品專櫃色系，提昇賣場質感，讓客戶得以提供兼具功能及美觀的尊貴購物體驗。

### 2. Costa Coffee

隨著來店外帶服務的需求增加，店面如何使用更適合的設備來處理訂單及管理已成為至關重要的一環，飛捷與 Costa Coffee 於 2017 年即有此共識，並藉此開始了我們的合作。Costa Coffee 在英國的店數超過 2,300 間，數量超過星巴克，而新型態的店面桌檯較少，以外帶客為主，但原本的電話訂餐無法準確的在剛好的時間出餐，且付費也相較繁瑣，

在此之下 Costa Coffee 開始推行手機會員制，讓顧客可以線上訂餐即付費。  
我們的 Panel PC 方案讓所有的訂單可以即時顯示，店員可以精準的準備餐點，顧客也可以立即拿到剛出爐的餐點，達成最佳的顧客購買體驗。



## 第 2 章、與利害關係人的對話

### 2-1 利害關係人鑑別與議合

飛捷『企業社會責任委員會』經由分析內外部營運影響範圍，鑑別出六大類利害關係人，包括：客戶、員工、供應商、投資人/媒體、政府/學術單位、社區/非營利組織，除了透過會議、拜訪、電話、Email 等方式溝通交流外，本公司亦於官網公告各類利害關係人的負責窗口及聯絡方式，持續努力互動議合來回應利害關係人的需求、期許及關注主題，以檢討精進內部管理、回饋對應作為、及採取行動，藉以落實負責任的企業經營；本報告書亦是與利害關係人議合的管道之一，期待透過揭露、溝通及回饋了解彼此的努力與期待，持續邁向更美好的未來。

### 2-2 重大主題評估流程

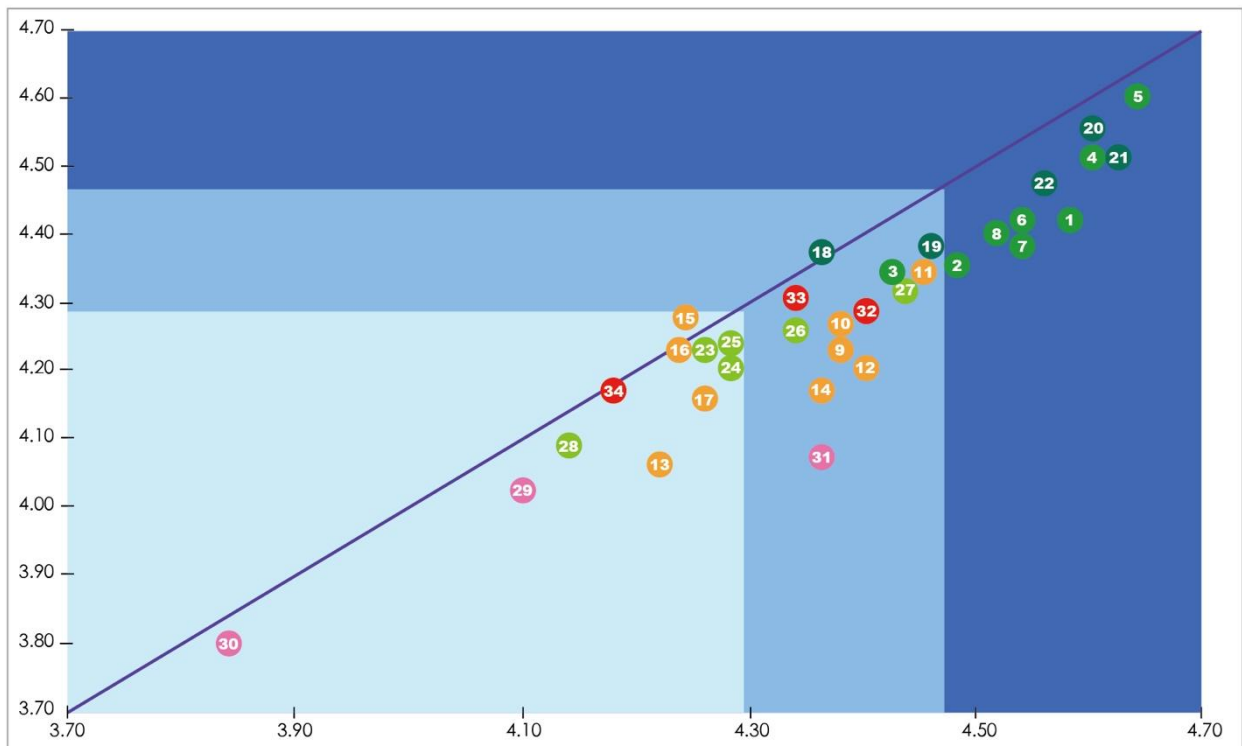
#### 2-2-1 鑑別

飛捷『企業社會責任委員會』推動辦公室參考全球永續性報導準則(GRI Standards)、聯合國永續發展目標(SDGs)、同業標竿、產業標準與規範、及本公司年度目標等，蒐集永續相關議題，透過內部專家及與利害關係人訪談等方式，彙整出六大類 34 個議題清單如下：

公司治理	員工關懷	客戶關係
1. 經濟績效 2. 市場地位 3. 社會經濟法規遵循 4. 重大災害應變管理 5. 誠信經營 6. 公司治理 7. 風險控管 8. 財務透明	9. 勞僱關係 10. 勞/資關係 11. 職業安全衛生 12. 訓練與教育 13. 多元化和平等機會 14. 不歧視 15. 童工 16. 強迫或強制勞動 17. 人權評估	18. 顧客健康與安全 19. 顧客隱私 20. 產品品質與服務 21. 顧客承諾 22. 產品創新
環境保護	社會關懷	供應鏈管理
23. 能源 24. 水與放流水 25. 排放 26. 廢汙水和廢棄物 27. 有關環境保護的法規遵循 28. 當地社區	29. 間接經濟影響 30. 原住民權利 31. 社會公益捐助	32. 採購實務 33. 物料 34. 供應商環境評估

### 2-2-2 決定重大性

內部專家逐一檢視利害關係人可能關注的 34 個議題清單，討論每一議題對本公司的衝擊影響程度及衝級程度分數，經過『企業社會責任委員會』核准後，以電子問卷方式發放議題清單給六大類利害關係人，取得關注程度評分；本次一共回收 126 份有效問卷，推動辦公室計算各議題的關注分數及衝擊分數後，完成重大主題矩陣圖如下，由委員會決議以 4.3 分以上為重大主題，共有 23 個主題應於本報告書中回應如下圖：



## 2-3 重大主題邊界

對於 23 個鑑別出來的重大主題，推動辦公室召集內部專家逐一評估，討論在組織內外部是否發生影響，決議每個重大主題的組織內外邊界如下表，本報告書最後提供 GRI Standards 索引表以茲參考。

● 在本報告全部揭露 ○ 在本報告部份揭露

考量面/重大主題編號		邊界	組織外		
		組織內 飛捷科技 母公司	子公司 普達(註)	子公司 Box(註)	供應商
經濟	1 經濟績效	●	○	○	
	2 市場地位	●			
	32 採購實務	●			○
環境	33 物料	●			
	26 廢汙水和廢棄物	●			
	27 有關環境保護的法規遵循	●	○	○	
社會	9 勞僱關係	●			
	10 勞/資關係	●			
	11 職業安全衛生	●			
	12 訓練與教育	●			
	14 不歧視	●			
	18 顧客健康與安全	●			
	19 顧客隱私	●			
	3 社會經濟法規遵循	●	○	○	
其他	5 誠信經營	●	○	○	
	6 公司治理	●	○	○	
	7 風險控管	●	○	○	
	8 財務透明	●	○	○	
	4 重大災害應變管理	●			
	21 顧客承諾	●			
	22 產品創新	●			
	20 產品品質與服務	●			
	31 社會公益捐助	●			

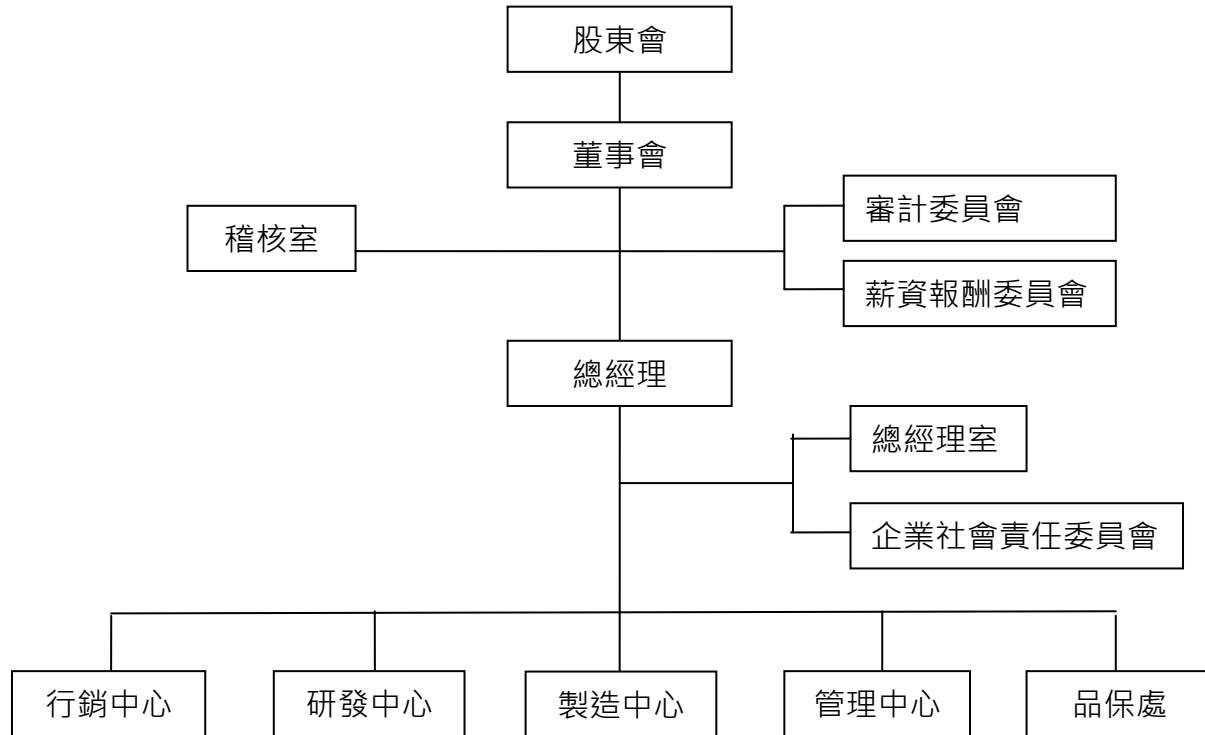
註：普達系統股份有限公司(以下簡稱普達) · Box Technologies Ltd. (以下簡稱 Box)

## 2-4 重大主題管理方針及評估

『企業社會責任委員會』負責召開會議，布達利害關係人關注的重大主題給各相關部門，由相關部門分析研討，訂定管理目標、管理方針及作業程序；推動辦公室透過內部的目標達成追蹤及利害關係人的回饋，持續進行績效評量，監控管理方針程序的有效性，及檢討改善持續精進，以落實重大主題管理與回應，並做為明年度報告書重大主題評估的重要參考。

## 第 3 章、公司治理與風險管理

### 3-1 公司治理



飛捷深刻瞭解，公司治理是企業永續經營的最重要核心，透明、公開、效率、守法的優良治理架構，得以協助企業的健全管理，並可建立有效的監督機制，以提升營運績效與市場競爭力；經由建立與落實公司治理制度，不僅得以保障股東權益，亦能兼顧員工、客戶、投資人、供應商、社區、及相關非營利組織等全體利害關係人共同利益，建立共利共贏關係。

本公司依據主管機關發佈的公司治理實務守則及公司治理藍圖，在四大構面：維護股東權益及平等對待股東、強化董事會運結構與運作、提升資訊透明度、落實企業社會責任著手，建構本公司及子公司普達與 Box 的治理架構，各公司的最高治理機構均為董事會，除了飛捷已設置公司治理主管外，本公司及普達均設有審計委員會及薪資報酬委員會，共同協助董事會的治理過程更為深入完整。

在實際運作方面，本公司及子公司普達係透過風險評估來制定內部控制制度，本公司內控制度包括：九大營運循環、管理規章、會計制度、預算制度、智慧財產管理制度、個人資料管理制度、ISO 標準作業程序、作業流程 SOP 等規範、及 ERP 管控系統等，透過核決權限制

度，分層授權各層級員工，各司其職運作管理，並經由內部稽核單位的查核以監督內控制度落實執行，子公司 Box 則透過建立各作業循環的核決權限制度作為內控管理主軸；此外，本公司設置中英文官網，揭露公司治理相關資訊包括：董事會、經營團隊、重要規章、內部稽核組織、財務報表、股東會資料、法說會資料等，以協助本公司達成營運績效目標、保障資產安全、財務報導及時可靠且透明、以及確實遵循相關法令，落實公司治理。

有關董事會、誠信經營推動小組、功能委員會、公司治理主管、及內部稽核運作情形請詳以下說明。

### 3-1-1 董事會

#### 3-1-1-1 董事會運作

依據公司章程規定，本公司設置七名董事(包含三位獨立董事)，其中一名為女性董事，採候選人提名制度，由股東會就候選人名單選任之，任期三年，連選得連任，每季至少應該召開一次董事會，但遇有緊急情事時，得隨時召集之，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，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，應提董事會討論之事項如下：

1. 本公司之營運計畫。
2. 年度財務報告及半年度財務報告。但半年度財務報告依法令規定無須經會計師查核簽證者，不在此限。
3. 訂定或修訂內部控制制度。
4. 依證券交易法規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書保證之重大財務業務行為之處理程序。
5. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
6. 財務、會計、內部稽核主管、公司治理主管之任免。
7. 對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈。但因重大天然災害所為急難救助之公益性質捐贈，得提下次董事會追認。
8. 依證券交易法及其他依法令或章程規定應由股東會決議或董事會決議之事項或主管機關規定之重大事項。

2019 年度本公司董事會計開會八次，董事會之通知、出席簽到、開會、議程、議案討論、決議、及會議記錄均依本公司『董事會議事規則』辦理，內部稽核主管均列席全部會議，與會董事均積極議事討論，應迴避之議案均依規定迴避，三位獨立董事均出席全部八次會議，

且均無反對或保留意見，平均出席率高達 98%，本公司董事會組成之性別及專業背景多元化，在營業判斷、財會分析、經營管理、危機管理、產業經驗、國際市場觀、領導決策能力等各方面各有所長，且具備碩士以上學歷或為上市公司專業經理人，均具備完整的專業能力執行董事會議案之討論評估與決策。

### 3-1-1-2 董事成員簡介

本屆董事會成員及主要學經歷如下表：

職 稱	姓 名	性 別	主要經 ( 學 ) 歷
董事長	林大成	男	北京大學光華管理學院碩士 政治大學企家班 台灣大學電機系 海通電腦公司副理 飛捷科技(股)公司總經理
副董事長	劉久超	男	美國奧克拉荷馬大學企管碩士 源興科技(股)公司副總經理 光寶科技(股)公司副總經理 飛捷科技(股)公司總經理
董 事	王薇薇	女	美國田納西大學企研所碩士 飛捷科技(股)公司資深副總
董 事	逸華投資 有限公司 代表人：廖瑞聰	男	中國中南大學管理學博士 美國蘇必略湖大學企研所碩士 昆盈企業(股)公司研發及製造本部副總經理 飛捷科技(股)公司執行副總
獨立董事	陳國鴻	男	台灣大學電機系 好德科技(股)公司董事長 台林通信(股)公司總經理
獨立董事	謝漢章	男	政治大學企家班 仰德集團總管理處副執行長 士林電機(股)公司營運長 國賓大飯店(股)公司營運長
獨立董事	梁偉銘	男	University of Iowa IE & MBA 東海大學工業工程系 信邦電子(股)公司總經理/董事 慶良電子副總經理

### 3-1-1-3 董事會績效評估

本公司已制定「董事會績效評估辦法」，包括：評估週期及期間、評估範圍、執行單位、評估程序、及評估指標，總經理室為績效評估執行單位，於每年底對董事個人及董事會整體運作進行績效評估，包括董事成員自評(六大構面：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制)，及董事會整體評分(五大構面：對公司營運之參與程度、董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制)，總經理室彙整報告後，於次年第一季董事會報告，2019年度評估結果為優等，已提2020年3月董事會報告。

### 3-1-1-4 獨立董事與簽證會計師及內部稽核溝通

本公司內部稽核主管及財報簽證會計師係透過會議與獨立董事進行溝通，協助獨立董事善盡職責，並促進董事會更有效率運作：至少每季一次由內部稽核主管與獨立董事會議，溝通內容包含稽核計劃、實際稽核情形、營運成果及其他重大事項；每年度亦定期安排與財報簽證會計師會議，針對本公司及子公司財務報告查核結果及內控制度查核發現、法令更新與因應建議等，對獨立董事進行報告，並溝通瞭解本公司之營運概況與重大事項。

## 3-1-2 審計委員會

### 3-1-2-1 委員會運作

本公司已設置審計委員會，由全體獨立董事組成，符合法令規定，現任審計委員均具備高學歷，均為電機、財務、營銷管理領域專業人士，熟悉有關法律規定，明瞭公司董事之權利義務與責任，及各部門之職掌分工與作業內容，相關作業規範依本公司規章『審計委員會組織規程』辦理，委員會旨在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度，審議事項包括：

1. 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
2. 內部控制制度有效性之考核。
3. 依證交法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
4. 涉及董事自身利害關係之事項。
5. 重大之資產或衍生性商品交易。
6. 重大之資金貸與、背書或提供保證。
7. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
8. 簽證會計師之委任、解任或報酬。
9. 財務、會計或內部稽核主管之任免。



10. 年度財務報告及半年度財務報告。  
11. 其他公司或主管機關規定之重大事項。

2019 年度本公司審計委員計開會四次，三位審計委員均全部出席，且均無反對或保留意見。

### 3-1-2-2 成員簡介

姓名	性別	主要經(學)歷	董事會	審計委員會
陳國鴻	男	台灣大學電機系 好德科技(股)公司總經理 台林通信(股)公司總經理	獨立董事	召集人
謝漢章	男	政治大學企家班 仰德集團總管理處副執行長 士林電機(股)公司營運長 國賓大飯店(股)公司營運長	獨立董事	委員
梁偉銘	男	University of Iowa IE & MBA 東海大學工業工程系 信邦電子(股)公司總經理/董事 慶良電子副總經理	獨立董事	委員

### 3-1-3 薪資報酬委員會

#### 3-1-3-1 委員會運作

本公司已設置薪資報酬委員會，召集人為獨立董事，現任三位委員均具備高學歷，且為電機、財務、營銷管理領域專業人士，相關作業規範依本公司規章「薪資報酬委員會組織規程」辦理，本委員會以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，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、監察人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、監察人及經理人之薪資報酬。

委員會履行前條職權時，係依下列原則為之：

1. 董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。
2. 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。

3. 針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。

### 3-1-3-2 成員簡介

姓名	性別	主要經(學)歷	董事會	薪資報酬委員會
陳國鴻	男	台灣大學電機系 好德科技(股)公司總經理 台林通信(股)公司總經理	獨立董事	召集人
謝漢章	男	政治大學企家班 仰德集團總管理處副執行長 士林電機(股)公司營運長 國賓大飯店(股)公司營運長	獨立董事	委員
曾明仁	男	佳能企業(股)公司董事長 佳能投資(股)公司董事長		委員

### 3-1-4 誠信經營

#### 3-1-4-1 誠信經營推動小組

飛捷成立至今 35 年，始終堅守『正派經營、專注本業、遵守法令、公平交易、提供創新環保安全產品、反貪腐反行賄、妥善管理智慧財產、審慎保護公司資產』的誠信經營原則，亦是子公司的治理目標；飛捷為了達成目標，訂有內部管理規章包括「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，具體規範誠信經營之作法、不誠信行為定義、提供、收受、承諾利益時應遵循之程序、內部宣導、考核獎懲、申訴制度等規範，本公司已依該指南設置『誠信經營推動小組』為專責單位，隸屬於董事會，負責定期評估較高風險之營業活動，據以修訂、執行、解釋守則及指南，並提供諮詢及監督，以防範不誠信行為傷及利害關係人權益及本公司聲譽，本公司亦依據該指南訂定「檢舉作業辦法」，辦法包括受理、保密、申訴、審查、記錄及資訊揭露等機制，由『誠信經營推動小組』為受理檢舉之專責單位，小組負責人為總經理、行政組負責推動/收件/管理/記錄、初審組負責初步調查、複審組由總經理/全體獨立董事/公司治理主管負責審核及判定處理方式，本公司網站及內網均設置檢舉信箱，提供利害關係人申訴管道。

『誠信經營推動小組』定期辦理內部推動宣導，以持續宣達誠信行為之重要性及應遵循之規則，推動小組於每年第一季定期向董事會報告，自設置推動小組至今，均未發生重大影響本公司誠信經營之情事。本公司 2019 年度誠信經營情形，已提 2020 年 3 月董事會報告，2019

年度本公司及集團子公司均無違反社會及經濟領域法規的重大事件或罰款。

### 3-1-4-2 財務透明

本公司為上市公司，每月合併營收、每季合併財務報告、年度中英文合併及個體財務報告、中英文股東會年報等財務資訊，均依照法令規定公告於公開觀測站及中英文官網，以透明公開態度提供利害關係人充足正確的資訊，本公司成立至今從未重編財報或受到裁罰。

### 3-1-4-3 關係人交易管理

本公司訂有「集團企業公司、特定公司暨關係人之交易管理辦法」、「轉投資公司營運管理辦法」、「核決權限一覽表」及管理子公司之「子公司核決權限一覽表」，以集團公司管理規範及交易別金額別的分層授權手法，得以健全控管本公司及各子公司包括普達與 Box 的交易往來與營運管理，以杜絕不誠信經營的風險。

### 3-1-4-4 防範內線交易

本公司於訂有「內部重大資訊處理作業程序」，適用對象為董事、經理人、及受僱人，規範重大資訊之保密防火牆(人與物)、資訊彙整、會簽、審核、及發佈的權責單位及作業流程，以確保本公司公開發佈之資訊均經過適當之核准程序，且正確、完整並遵循法令，無內線交易之情事。

### 3-1-5 公司治理單位及公司治理主管

董事會為飛捷科技公司治理的最高單位，『飛捷企業社會責任委員會』轄下的『永續經營推動組』為執行單位，飛捷於 2019 年董事會通過由財務長兼任公司治理主管，負責督導由總經理室及管理中心組成的『永續經營推動組』，辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、其他依公司章程或契約所訂定之事項、安排董事與內部稽核主管及簽證會計師會議以瞭解公司、安排公司各事業處主管與董事會議以瞭解公司、檢視營運及公司治理相關法令更新情形並提供董事參考等，除了協助董事會盡職責，公司治理主管及『永續經營推動組』另一個重要任務，即是蒐集、研擬、推動與公司治理相關之各項政策，評估影響公司治理及永續經營環境之風險及推動改善計劃等，以推動落實公司治理與誠信經營。

### 3-1-6 內部控制制度及內部稽核

#### 3-1-6-1 內部控制制度

本公司經由風險評估程序建立內部控制制度，包括：銷售收款、採購付款、生產製造、薪工、投資、融資、固定資產、研發、資訊處理的九大循環，以及輔助九大循環內控架構內執行細節的管理規章、會計制度、預算制度、智慧財產管理制度、個人資料管理制度、ISO9001/13485/14001/27001 等規範、作業流程 SOP 等規範、及 ERP 管控系統等，日常運作由各部門依前述規範及授權制度執行及監督，並透過定期內控自我評估來檢查制度有效性，以持續精進改善，落實公司治理。

#### 3-1-6-2 內部稽核

本公司稽核室直接隸屬董事會，主要功能是協助各部門，瞭解所屬業務是否符合法規、公司規定、以及營運管理績效，以持續檢討預防改善對策及優化方向，並協助董事會盡責公司治理。

稽核方式包括定期稽核及專案稽核，定期稽核是依據相關法令、以往稽核頻率、以往發現之異常或缺失評估風險、營運模式及組織狀況等因素，計算風險值後排定稽核計劃後執行，如有特定需求或重大異常，則隨時進行專案稽核。

稽核結果或異常發現，除了與受查單位溝通確認及討論改善措施外，並定期向獨立董事及董事會報告；內部稽核單位亦需覆核各作業部門每年度內控自評結果，核對稽核報告以確認內控制設計之有效性及實際運作是否遵循制度辦理。

## 3-2 風險管理

為持續關注內外部可能影響本公司營運之各項潛在風險，建立適當之管理措施與因應準備，為所有利害關係人提供適當的風險管理，以協助在發生事故時，可持續進行關鍵營運活動，確保持續營運，本公司已建立風險管理架構及重大風險管理對策說明如下：

### 3-2-1 風險管理架構

1. 董事會為風險管理最高治理單位，負責核准風險管理政策以及風險管理有效性的最終責任。
2. 總經理負責佈達核准之風險管理政策、訂定公司整體目標、辨認風險類別與風險承受門檻，督導常設風管單位(飛捷各相關部門及子公司)建立適當之風險管理措施。
3. 常設風管單位(飛捷各相關部門及子公司)負責依整體目標訂定部門目標，分析內外部環境

及利害關係人需求，鑑別無法達成目標的風險，分析衝擊程度以建立適當之管理措施，包括內部控制制度、核決權限、重要管理辦法、及作業程序等，並透過內控審核機制持續管理日常營運風險。

4. 如發生無法預先辨認的重大緊急事故，則由總經理督導成立專案小組負責應變管理。
5. 稽核單位負責監督風險事項之管理制度及執行情形之有效性。

### 3-2-2 財務風險管理

#### 3-2-2-1 利率風險

利率波動對本公司的影響分為收益及資金成本兩部份，在利息收入方面，本公司以低風險高流動性為投資評估要點，大部份剩餘資金運用於銀行定存，以保守穩健操作原則降低利率變動之衝擊作為因應措施，未來之財務管理政策亦無重大改變。在資金成本方面，本公司主要係以自有資金經營，2019 年度並無浮動利率之付息債務，且所持有之金融資產價值受利率變動之影響並不重大，故本公司之管理階層認為本公司之利率風險並不重大。

#### 3-2-2-2 匯率風險

本公司外銷比重約佔營收九成，產品報價多以美元為主，其次為英鎊，由於部份進口之 Key component 多以美元計價，因此美元及英鎊匯率走勢與本公司匯兌損益變化息息相關，匯率風險主要來自於以外幣計價之現金及約當現金、應收(付)票據及帳款(含關係人)及按攤銷後成本衡量之金融資產等，因應措施包括：對客戶報價及議定採購條件時考量匯率變動因素以保障合理利潤及成本、對持有之外幣淨部位建立相對應之部位作自然避險、定期估算外幣之進出口淨部位需求並分析外匯市場走勢以衍生性商品遠期外匯合約避險。

#### 3-2-2-3 物價風險

本公司直間接受到原物料價格波動影響的材料成本包括電子料、機構料及 Key component，由於本公司產品型態屬客製化生產，而非同質性高的標準化規格品，係配合客戶需求量身訂作之差異化產品，因此對產品定價及與客戶議價時具有較佳優勢。在進料成本方面，為降低物價變動對本公司獲利的衝擊，因應措施包括：從研發階段加強 design for cost 成本控制並導入模組化設計並收斂材料規格、對於共用或預期市場價格波動之原物料規劃長期採購或專案採購。

#### 3-2-2-4 信用風險

信用風險來源主要來自於現金及約當現金、應收客戶之票據及帳款(含關係人)等金融資產。本公司現金及約當現金之交易對象為信用良好之金融機構，不致產生重大信用風險。本公

公司已訂定「客戶授信辦法」針對每一客戶個別分析其信用狀況以決定其信用額度，且定期持續評估客戶財務狀況並透過保險以降低信用風險。應收票據及帳款之信用風險部份，2019 年度經評估皆不須提列備抵損失。

### 3-2-2-5 流動性風險

本公司定期監督當期及預計中長期之資金需求，並透過維持足夠的現金及約當現金及銀行融資額度，以管理流動性風險，本公司已建立妥善之風險管理架構，由財務處定期評估現金及約當現金狀態，以因應可能的資金需求，本公司 2018 及 2019 年度流動比率分別為 390 及 459%。

### 3-2-3 資訊風險管理

本公司為執行資訊安全管理制度(ISMS)需達成之資安目標，已建立相關資安管理作業程序，已於 2015 年取得 ISO27001 認證。

#### 3-2-3-1 資訊安全政策

為建立安全、可信賴之資訊系統服務，並符合相關法令、法規之要求，維持業務持續運作，降低資訊作業風險，保障客戶之權益。

本政策至少一年評估一次，並於每年第一季董事會彙總報告資安管理情形。

#### 3-2-3-2 資訊安全宣言

1. 推動本公司資訊安全工作，目的在制訂完善資訊安全管理制度，依過程導向（建立、實施、審查及持續改善）的管理循環，建立合適的資訊安全管理框架，達成資訊安全管理目標，確保資訊處理作業能安全有效地運作。
2. 建立系統化資訊安全管理及風險評估作業，以管理及技術並重為原則，並由全體同仁落實於日常工作中，共同努力達成下列目標，以實現資訊安全工作之目標包括：公司資訊與個資之保護、資訊處理過程與結果之安全與正確性、資訊系統與服務之不間斷。

#### 3-2-3-3 資訊安全管理程序

本公司資安管理程序包含：資訊安全組織管理(權責單位及工作職掌)、人力資源安全管理、資訊資產管理(分級、範圍、權責及作業要求)、存取控制管理、密碼管理、實體與環境安全管理、作業安全管理、通訊安全管理、資訊系統獲取開發及維護管理、供應商管理、資訊安全事故管理、業務持續管理、遵循性管理程序，涵蓋環境、人員、硬體、軟體、緊急應變等

面向，並定期稽核及教育宣導，2019 年度未發生資安事故，資安管理評估結果已提 2020 年 3 月董事會報告。

### 3-2-4 供應鏈風險管理

為妥善因應無法預期之天災、市場供需變化、或供應商產能因素，導致無法供貨或無法得知何時恢復，進而影響產線需求之風險，本公司因應措施包括：規劃備用 2nd source 供應商、規劃主要材料安全庫存、高共用性材料長期採購計劃、與供應商建立需求預測平台、關鍵零組件專案採購等機制，由採購單位隨時監控市場狀況，透過週會及定期報表隨時掌控最新訊息以調整採購策略，避免缺料影響本公司承諾之交期。

### 3-2-5 重大災害風險管理

為妥善因應《已知的未知》意外事故(火災、水災、震災、傳染病等)，本公司因應措施包括預防及緊急應變如下：

#### 3-2-5-1 預防措施

本公司已建立 ISO14001 環境管理系統，並計劃導入 ISO45001 勞安衛管理制度，持續實施相關管理包括：空氣品質水質管理、飲用水管理、廢棄物管理、噪音管制、危害性化學物質管理、辦公室環保管理、勞工健康保護等預防措施，以降低意外發生時的衝擊影響。

#### 3-2-5-2 緊急應變

本公司已制定 ISO「緊急事件應變管理程序」，設置緊急應變小組及處理程序，包括：分組編制(避難指導組、防災搶救組、通訊組、應變指揮主管)、任務與職掌、通報方式、應變中心位置與措施、安全防護器材及急救藥品、應變處理流程、疏散程序、復原程序、定期演練計劃、事故檢討及計劃修正程序等，以減少意外災害造成的人員財產損害及環境衝擊。若發生《未知的未知》重大意外事件，由總經理當責成立專案小組負責應變管理，例如 2020 年初爆發之全球新冠肺炎疫情，總經理即指揮本公司及子公司普達及 Box 成立緊急應變專案小組，進行防疫宣導及配套餐控機制包括：全員健康調查、全員出入檢疫及戴好口罩、作業環境通風消毒、減少出差及返國同仁居家隔離、以視訊取代群聚會議、員工分流避免接觸等措施，以妥善維護員工及訪客安全。

### 3-2-6 氣候變遷風險管理

中研院「台灣氣候變遷科學報告 2017」指出，過去百年來，台灣平均溫度上升了 1.3°C，乾濕季差異也愈發明顯，在極端氣候部分，極端高溫的天數可能由 20 天上升到 100 天、極端降雨量可能增加 20%、乾旱事件的強度至少增加 12%、颱風帶來的降雨強度也會增強超過 20%。世界經濟論壇所公布的 2019 年全球風險報告中第 1 名即為極端氣候與自然災害，顯見全球暖化及極端氣候已是企業永續發展必須考量的重要因素；以飛捷營運模式評估，與



氣候變遷最相關的議題包括：溫室氣體排放、平均溫度上升、極端氣候天數增加、乾濕季差異日趨明顯等，經評估影響程度及風險後，羅列出風險與機會以及所採取的應變措施如下，期望透過教育宣導內化為企業文化，讓全體員工視為己身的責任，並持續監測改善成效。

氣候議題	潛在風險	潛在機會	因應措施	預期影響
溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>●製程排放污染</li> <li>●汽機車排放污染</li> <li>●廢棄物處理費用及污染</li> <li>●罰款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環保設計綠色製程，以低碳綠色產品創造亮點吸引客戶</li> <li>●提升供應商環保管理等級，建立綠色供應鏈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●盤查排放，制定管理方法</li> <li>●在產品設計及製程中導入節能減碳概念，使用環境友善材料</li> <li>●篩選符合國際環保標準的新供應商、輔導舊供應商改善提升環保管理</li> <li>●視訊會議，減少往返交通</li> <li>●E化作業，減少紙張用量</li> <li>●使用可重覆利用包材</li> <li>●自備餐具用具，減少一次性塑料或紙類用品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減少溫室氣體排放</li> <li>●減少車輛廢氣排放</li> <li>●減少廢棄物排放</li> <li>●擴大影響客戶及供應商，共同提高環保意識及環保管理</li> </ul>
平均氣溫上升，炎熱天數增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>●用電量增加</li> <li>●政府限電措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減少用電節約成本</li> <li>●政府節能補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●固定空調溫度</li> <li>●午休熄燈</li> <li>●增設窗簾</li> <li>●部門節能減碳競賽獎勵</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減少空調用電浪費</li> <li>●節省電費</li> <li>●節約用電，因應可能的限電措施</li> </ul>
乾濕季日趨明顯	<ul style="list-style-type: none"> <li>●用水量增加</li> <li>●政府限水措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減少用水節約成本</li> <li>●政府節能補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●採用雨水回收，減少自來水使用</li> <li>●工廠廢水回收再利用</li> <li>●降低水龍頭出水量、加裝省水隔板</li> <li>●工廠用水循環利用</li> <li>●增加備用水儲備量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減少水資源浪費</li> <li>●節省水費</li> <li>●避免機台運作受到限水影響</li> </ul>

## 第 4 章、員工關係

### 管理方針：

員工是飛捷科技最重要的資產，也是我們最重要的利害關係人，飛捷創立 35 年以來持續成長的優秀成績都是來自於全體員工的向心力和努力，飛捷期許我們能與員工共同成長，一齊打造卓越的飛捷。飛捷透過完善的人才管理系統，建立優良的勞僱關係及協助員工提升自我價值，我們長期與外界合作，持續打造吸引人才的優良雇主品牌、以及注重員工安全的友善職場。我們 2019 年度的目標包括：員工離職率 20%以下、學士(含)以上佔比 45 %以上、每季員工旅遊、年度招募及校園說明會均依計劃完成，2020 年度目標不變，並計劃完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證，期待提供全體同仁安全、幸福、且持續自我提昇的友善職場。



### 4-1 人才管理

#### 4-1-1 優良勞雇關係-雇用概況

##### 4-1-1-1 人力組成結構

飛捷科技視人才為公司最重要的資產，我們以多元化無歧視為聘雇宗旨，員工組成結構著重在同儕的工作表現，而非年齡、學歷、或性別，2019 年度明細請參閱下表。在高階經理人方面，2019 年度報告中所記載之七位高階經理人，皆為當地人(當地亦指台灣地區)。

本公司若有重大營運變更之最短預告期依照法規規定，年資三個月以上未滿一年者，最短十天前需預告；一年以上未滿三年者需於二十日前預告，三年以上者需於三十日前預告。

類別	組別	男性		女性		組別合計	
		人數	該組別佔比(%)	人數	該組別佔比(%)	人數	全體員工佔比(%)
契約類型	正職員工	220	100%	200	100 %	420	100%
	定期契約	0		0		0	
職務	研發	68	31 %	27	13 %	95	23 %
	行銷	19	8 %	29	14 %	48	11 %
	管理	17	8 %	21	11 %	38	9 %
	製造	116	53 %	123	62 %	239	57 %
年齡	30 歲以下	43	20 %	54	27 %	97	23 %
	31~49 歲	153	69 %	111	56 %	264	63 %
	50 歲以上	24	11 %	35	17 %	59	14 %
學歷	博士	0		0		0	
	碩士	42	19 %	27	13 %	69	16 %
	學士	80	37 %	46	23 %	126	30 %
	專科	47	21 %	32	16 %	79	19 %
	高中	51	23 %	95	48 %	146	35 %
總計	2019 年底飛捷科技總人數 420 人						

#### 4-1-1-2 2019 年新進員工及離職員工狀況

##### 1. 新進員工比率(不含試用期離職)：

類別	項目	男性		女性		組別合計	
		人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	二組合計佔比(%)
新進員工	30 歲以下	13	31 %	17	65 %	30	44%
	31-49 歲	29	66 %	9	35 %	38	56%
	50 歲以上	2	5 %	0	0 %	2	3%

##### 2. 離職員工比率(不含試用期離職)：

類別	項目	男性		女性		組別合計	
		人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	二組合計佔比(%)
離職員工	30 歲以下	8	19 %	13	48 %	21	30%
	31-49 歲	30	71 %	10	37 %	40	58%
	50 歲以上	4	10 %	4	15 %	8	12%

#### 4-1-1-3 勞資關係

飛捷訂有「勞資會議實施辦法」提供勞資協商機制，且本公司組織係採扁平化管理，經理人與員工在日常營運作業時，均可經由會議或晤談進行雙向溝通，公司成立迄今勞資雙方關係和諧，並未發生勞資糾紛。本公司並未成立工會(團體協約)，2019 年亦無任何影響員工權益之重大營運變化。

除了飛捷『職工福利委員會』定期辦理各項活動、社團、福利給付照顧員工外，飛捷內部控制制度及管理規章均明確規範各部門各職級員工的職責及應有權益，並透過每年兩次定期績效考核提供獎金、紅利、調薪、升遷等鼓勵，提供更多的保障及福利。

#### 4-1-1-4 聆聽策略(申訴機制與溝通管道)

飛捷鼓勵管理職同仁與部屬溝通，除了扁平化組織有助於常態互動交流，也透過每年兩次定期自我評估及績效考核，適時讓員工與主管溝通工作期待及溝通方享其他意見，此外，飛捷

也在內部網站中公告申訴辦法及申訴信箱 [hr@flytech.com.tw](mailto:hr@flytech.com.tw) 提出，讓所有同仁均可向人資單位提出意見。

#### 4-1-2 多元聘雇與包容

##### 4-1-2-1 性別友善

1. 設置供員工使用之育嬰哺育集乳室，並鼓勵支持哺餵母乳政策。
2. 提供生育禮金，激勵員工為公司長期發展全力以赴。
3. 為使員工安居樂業，依法令提供員工育嬰留職停薪的權利外，並提供完善的假別管理制度，讓員工能彈性運用育嬰假照顧子女。
4. 如有服役、重大傷病等情事需長期休假的同仁，可申請留職停薪，期間屆滿後再申請復職，以兼顧個人與家庭照顧的需要。

##### 4-1-2-2 身心障礙同仁

飛捷科技關注社會弱勢，配合法規提供身障人士就業機會，2019 年內湖企業總部與林口工廠共聘用輕度及中度身心障礙者 3 人，重度以上身心障礙者 1 人，未來將繼續評估工作內容提供職缺，以協助身心障礙者投入社會。

##### 4-1-2-3 消除歧視、禁用童工

飛捷參考世界人權宣言、聯合國全球盟約、及國際勞工組織關於工作中的基本原則與權利的宣言等國際公認之人權標準，制定了本公司「人權政策」，以杜絕侵犯及違反人權的行為，除提供合理安全之工作場所，並使公司現職同仁獲得合理與有尊嚴的對待之外，飛捷反對任何歧視行為（含歧視婦女、原住民或弱勢團體人士）的議題，且禁止本公司及集團全體子公司雇用童工，若有發現將進行懲處。飛捷維持暢通的勞資溝通管道，並恪遵勞動法令，不允許任何侵害員工尊嚴、人權及任何形式的歧視，以持續精進員工與公司的競爭優勢。2019 年，透過稽核機制及申訴管道均未發現任何歧視相關的事件，也沒有雇用童工。

#### 4-1-3 合理薪酬制度、退休金提撥、績效考核、升遷留任

##### 4-1-3-1 合理的薪酬制度

###### 1. 總經理及副總經理

2019 年度公司高階經理人(總經理及副總經理)的薪資內容已於年報中揭露，其酬金核定標準（包括薪資、獎金、及員工酬勞等），係由人資單位審核其職責範圍、個人年度績效達成率、及對公司整體營運績效指標達成率之貢獻度，並參考同業薪資水準，依薪資報酬委員會制定的薪酬結構及管理規章「職稱職等職級管理辦法」、「薪資獎金管理辦法」，

提報薪資報酬委員會及董事會審議通過後定案，年度紅利及獎金亦經由同樣程序核定，2019 年度總經理及副總經理薪酬佔當年度稅後純益比例 5.69% 係屬合理。

## 2. 其他員工

飛捷依據「職稱職等職級管理辦法」「薪資獎金管理辦法」「考績管理辦法」，確保員工的薪酬取決於學經歷、工作績效、同業水準、及市場行情，不因性別、年齡、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況而有差別待遇。我們內部制定薪資檢核系統，透過應徵者的學歷、經歷、面試表現、預估未來的潛力核定適當的薪酬，並透過外部專業機構的薪資調查，定期檢視員工薪資與外部市場之平衡。飛捷每年依據同仁的定期績效考核結果、當年度獲利、市場經濟情況，給予表現優異的同仁調薪、紅利、獎金等激勵。

### 4-1-3-2 退休金

飛捷為妥善照顧員工退休後的生活，藉以提高在職期間之服務精神，依據勞基法規定訂有退休撫卹的管理規章，並依法成立『勞工退休準備金監督委員會』，每月按照已付薪資總額百分之二提撥退休準備金，以勞工退休準備金監督委員會之專戶名義存入中央信託局，並由該委員會管理。另自 2005 年 7 月 1 日起實施勞工退休新制後，退休金之給付由本公司按月以每月工資百分之六提繳退休金，儲存於勞工退休金個人專戶。

依勞動基準法提撥之退休基金，係由勞動基金局統籌管理，依「勞工退休基金收支保管及運用辦法」規定，基金之運用，其每年決算分配之最低收益，不得低於依當地銀行二年定期存款利率計算之收益。國外子公司採確定福利退休計畫者，依當地法令規定提撥退休金至退休金管理事業。2019 年 12 月 31 日，本公司之台灣銀行勞工退休準備金專戶餘額分為 28,983 千元。

### 4-1-3-3 績效考核

為使全體員工目標一致、向同一方向邁進，飛捷於每年 10 月舉辦隔年策略會議擬訂次年度的營運策略方向與目標，當目標確認底定後，由四大中心主管將重大目標於部門會議時布達給部屬同仁，全體員工需依據目標及日常工作項目填寫個人目標 KPI、執行方法及評分標準。為確保目標得以有效達成，我們會每季進行 KPI 的偏離檢視，確保目標設定是否需要調整，並於每年年中及年末依據「考績管理辦法」進行兩次績效考核，考核係由同仁自我評估 KPI 達成狀況後，與直屬主管進行績效面談，主管應於面談中回覆工作績效自評的審核結果，給予員工直接的回饋及輔導、同時也聆聽員工對公司之建議，達成雙方對達成目標的共識。藉

由面談制度更有效地提升員工工作效能，同時確保員工對公司策略目標的了解及是否有偏差。於績效考核表現好之同仁，會連結至當年度的紅利、獎金、及調薪晉升，達到績效與獎勵結合，提升員工士氣。

#### 4-1-3-4 升遷留任

飛捷提供透明的升遷制度與機會，以利人才與企業發展並行永續之路。我們秉持公平客觀的理念，以個人能力及多元化，拔擢優秀人才。每年依據績效考核結果、主管推薦、人力盤點所分析之人才資訊、及人資單位提供的職能檢測，飛捷每年擬案可升遷人才供高階主管審核，並於每年定期公告升遷，確保優秀人才獲得適當之獎勵，留住人才與飛捷共創未來。

#### 4-1-4 教育訓練及關鍵人才培育

##### 4-1-4-1 2019 年全年員工受訓時數

部門別	行銷中心	研發中心	製造中心	管理中心
實際進修人次	224	689	4,402	165
實際進修小時	790	1,330	4,831	470

##### 4-1-4-2 飛捷學苑



### 1. 新人訓練

飛捷安排新進人員於到職當日進行基礎課程訓練，訓練課程包含組織架構、公司基本規範、內部控制制度及管理辦法宣導、ISO 宣導、資安政策、法務知識等，確保新人於加入飛捷初期可以迅速接收團隊理念及文化。每位新人在 90 天內將接受最少八小時的必修課程，以及其他的選修課程，另外在飛捷內部的線上學習網 i-Learning，也可觀看以往的訓練課程影片及課程資料下載。

### 2. 專案訓練

針對儲備幹部及中高階精英幹部，飛捷依職能另外規劃專屬課程，透過小組活動、實際案例討論、狀況演練，讓各階層的人才能夠傳承飛捷人的智慧與實務操作，並在未來培育出更多菁英與領導人才。



### 3. 學分制學習

透過學分制，飛捷訂定所有同仁每年須達到的訓練基本學分，同仁在透過參與各種內外部課程累積學分，為自己的學習歷程留下紀錄，並持續提升專業技能自我成長。除不定期職能類及專業課程外，我們每月都會舉辦「知識+」講座，邀請外部專家分享他們的專業，2019 年開課如下：





課程時間	講者	課程名稱	課程描述
1/29(二) 17:00-18:30	簡報設計師/作家 黃祺浩	簡報力就是你的說服力- 簡報設計與提案架構的訣竅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡報設計的常見困境</li> <li>2. 簡報製作的高效流程</li> <li>3. 簡報設計的基本規則</li> <li>4. 提案簡報的推薦架構</li> </ol>
2/21(四) 17:00-18:30	資策會資深分析師 施柏榮	人工智慧技術發展的倫理原則	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全球技術發展趨勢與背景</li> <li>2. 全球政策與組織議題解析</li> <li>3. 人工智慧倫理趨勢與影響</li> </ol>
3/21(四) 17:00-18:30	癒健物理治療所 楊宛青院長	你姿勢對了嗎？ 物理師教你自助擺平痠痛	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上班族常見的痠痛困擾</li> <li>2. 正確姿勢減壓概念</li> <li>3. 自助擺平痠痛的方式</li> </ol>
4/25(四) 17:00-18:30	國泰人壽 處長 韓嘉鍵	財稅新視界-綜合所得稅篇	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 這樣報稅好簡單</li> <li>2. 節稅省荷包-5 大必知福利</li> <li>3. 新制怎麼報繳最少稅</li> <li>4. 這樣做，真的有省到稅嗎？</li> <li>5. 原來退休可以很簡單！</li> </ol>
5/23(四) 17:00-18:30	米菲多媒體 產品 經理/共同創辦人 蔡雅雯	一網打盡實境行銷應用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR/VR 市場趨勢與未來發展</li> <li>2. 實境行銷產業應用實例說明</li> <li>3. 如何創作 ARVR？</li> </ol>
6/20(四) 17:00-18:30	現任燃燒吧攝影魂 創辦人 吳鑫	用時間打造夢想藍圖	用時間管理的八個技巧，讓你將時間安排的更有效率
7/25(四) 17:00-18:30	余佳容 心理師	如何與壓力共處？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 壓力量表檢測</li> <li>2. 壓力的來源</li> <li>3. 因應壓力的方式</li> <li>4. 肌肉放鬆練習</li> </ol>
8/29(四) 17:00-18:30	作家 鄭君平 Oscar Cheng	一擊必中！給職場人的簡報策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職場簡報與一般簡報的差異</li> <li>2. 簡報製作案例( 包含外部溝通與內部溝通的簡報類型 )</li> <li>3. 職場簡報的實用心法</li> </ol>
11/21(四) 17:00-18:30	劉世文	春江水冷鴨先知，2020 年經濟將衰退？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嗅出 2020 市場潛在風險</li> <li>2. 股/匯/債商品市場未來發展</li> <li>3. 如何調整資產應對全球經濟變局</li> </ol>

#### 4-1-4-3 關鍵人才培育

##### 1. 種子計畫

飛捷自 2014 年開始，針對工作經驗三年以下之新鮮人展開專屬招募計畫，入職後安排一個月的完整訓練，並依據個人意願及單位需求現況，分發至各部門進行更深入更專業的學習。每季亦會進行種子人才委員會議，確認其表現與績效評估結果，以規劃未來的發展領域，優秀種子同仁們也將參與各項公司內部改善專案。



##### 2. 中高階幹部培訓

飛捷經過測評與觀察，挑選出有意願及目標向上發展的優秀同仁，安排包含專業能力及管理能力的多樣課程，以培育中堅菁英與未來領導人才。2019 年進行的中階幹部專案訓練目標，設定為提升選定主管三大面向的能力，包括：創新力與國際視野、管理能力與領導力、執行力與規劃能力。

###### (1) 創新力與國際視野

三名主管被推派參與知名學校之 mini MBA 課程，提升主管各商業領域的知識及國際視野、人脈，同時也邀請主管參與新創團隊的評估，希望藉由評估過程學系商業模式的設計。

###### (2) 管理能力與領導力

邀請外部顧問帶領「教練式領導」工作坊、學習如何當一名教練式主管，適時的傾聽部門主管需求。

###### (3) 執行力與規劃能力

透過部門所提供專案機會，讓主管獨立領導創新性的跨部門專案。

#### 4-1-5 幸福企業-福利

飛捷自創立以來，一直奉行員工第一的信念，視員工為公司之重要資產，且重視勞資雙方之溝通協調，除了員工選出的福利委員組成的飛捷『職工福利委員會』，每年定期辦理各項福利聯誼活動外，正式員工皆可獲得每月慶生及生日禮金、每季國內旅遊、每二年度國外旅遊、三節禮品、年終聚餐、教育訓練、社團活動、定期健康檢查、勞保/健保/團保、育嬰假、資深員工表揚、員工持股會、工廠團膳午餐、運動遊戲室、飛's book 圖書室、婚喪喜慶禮金，以及年度績效考核發放之獎金紅利等福利措施，落實照顧員工之理念，2019 年重要福利活動說明如下：

##### 4-1-5-1 員工旅遊

除了每季國內旅遊外，飛捷每二年度舉辦一次國外旅遊，2019 年是飛捷科技成立 35 周年的重大盛事，我們於 7 月份帶領員工及眷屬共 291 名參與豪華郵輪盛世公主號五日遊，一同共襄盛舉。



##### 4-1-5-2 社團活動

飛捷目前有桌球、羽球、籃球、壘球、高爾夫、有氧拳擊、瑜珈、烘培共 8 個社團，希望藉由社團活動提升員工身體及心靈健康。



## 4-2 人才吸引

飛捷科技依據每年的經營策略方向擬定人力計畫，更新官網人才管理系統，提供求職者人性化的介面，增加應徵效率與便利性。此外亦透過人力銀行、參與校園徵才活動及內部同仁推薦等管道招募各方優秀人才，並於2019年起積極與重點學校合作，縱向致力延伸招募管道，橫向規劃內部員工訓練計畫，以吸引更多人才、培育出優秀團隊。人才招募關鍵策略：年度招募計畫、深耕校園及產學合作、雇主品牌，分別說明如下：

### 4-2-1 年度招募計畫

飛捷秉持著致力打造智能未來，將最佳的產品與服務帶給客戶的精神，每年均依照年度經營策略規劃年度招募計畫，期許未來更多優秀的人才加入飛捷團隊。

### 4-2-2 深耕校園及產學合作

#### 4-2-2-1 校園說明會

飛捷持續參與涵蓋國立、私立、科技大學等各大專院校舉辦的校園說明會，透過說明會，除了推廣飛捷科技與『飛捷文教基金會』的相關活動外外，也讓學生了解未來的職涯選擇。除了校園徵才，也透過官方網站、產學合作推廣飛捷。



近二年度飛捷參與的國內校園說明會如下：

年度	2018 年	2019 年
參與學校(所)	7	7
與會學生(人)	194	137

#### 4-2-2-2 企業參訪

為使社會新鮮人對就業市場有進一步的瞭解，並提早做好生涯規劃，飛捷提供大專院校學生提早與業界接軌的機會，每年配合學校或是第三方單位協助安排企業參訪，帶領學生參觀位於林口的製造中心、觀摩產線作業、以及內湖企業總部，參訪內容包含飛捷科技的整體介紹與產業未來趨勢。



#### 4-2-2-3 參與『成大人資長論壇』活動

成大人資長論壇自 2014 年迄今已成功舉辦六次，2016 年參與人數超過 3000 人次，其中包含成大 51 個系所的同學，以及全國其他 37 所學校的學生。飛捷也是歷屆受邀出席的企業之一，透過此活動，更加深中南部新鮮人及莘莘學子對飛捷的瞭解。



#### 4-2-2-4 參與『成大登大人』活動

邀集成大新生齊聚一堂，體驗各種講座課程、校園資源導覽、藝術創意市集以及新生晚會等；2019 年『飛捷文教基金會』也是受邀分享單位之一，期望可將飛捷的企業理念及基金會推廣的科技教育帶給同學們。

#### 4-2-3 雇主品牌

飛捷科技為了貫徹我的使命與願景，我們不斷地在專業中尋求創新與突破，努力提供最完善的解決方案給世界各地的人們，透過以下內外部作為，打造雇主品牌，致力於將此目標與獲得的成果傳達給全世界。

##### 4-2-3-1 外部吸引

飛捷對外的雇主品牌行銷是為了吸引志同道合的優秀人才，我們強調飛捷的特色及價值觀，透過合適的管道發佈給外部潛在人才，尤其是透過官網的介紹以及粉絲專頁的經營，讓潛在求職者或是客戶瞭解飛捷科技的經營理念與內部文化。

#### 4-2-3-2 內部推廣

為建立飛捷的企業文化，我們定期舉辦員工活動、透過內部宣傳管道，含電子郵件、企業內部網站、辦公室電視牆等，傳達團隊目標及理念。

組織文化的推廣從可見性最高的政策制度、公司建築、辦公環境、年報及口號標語，到組織成員的言行舉止、內部的獎懲儀式、部門內外的溝通協調方式，以及無法輕易觀察之的潛意識面、像是員工與主管間的部屬關係、同事間的人際互動。

未來，飛捷預計導入員工滿意度測量，更加貼近同仁們的想法，提高員工留任率，建立員工引以為傲的工作環境。

### 4-3 友善職場

讓員工擁有安全整潔的工作環境，是飛捷當仁不讓的責任之一，安全的環境讓員工安心，整潔的環境讓員工開心，雙管齊下自然讓工作效率提升，也讓員工對公司有更多的歸屬感，本公司除了擁有 ISO 14001 環境管理系統認證，另外在管理上也進行諸多方法並持續進步，致力打造「安全、環保、永續」的友善職場，飛捷成立至今並未發生職業傷害、職業病、受到或勞動主管機關裁罰之情事。

#### 4-3-1 ISO 管理系統

維護環境人人有責，改善環境責無旁貸，本公司已於 2001 年 7 月即獲得 ISO 14001 環境管理認證，並制定環境政策以落實管理，再根據政策制定各項管理程序，經由教育宣導讓全體員工遵循，並透過年度定期內外部稽核監控環境管理系統的持續有效。2019 年環境政策如下：

1. 遵循環保法規及要求，持續推動環境改善與污染預防工作。
2. 維持環境管理系統之有效運用，落實環境目標與標的。
3. 建立廢棄物管理方案，符合法規及加強資源回收再利用。
4. 宣導環保觀念，落實員工環保意識。
5. 產品設計逐步採用綠色設計，減少產品之環境衝擊。
6. 環境政策要公開，敦親睦鄰要做好。

另外，飛捷除了已建立符合法規的勞安衛管理辦法包括：「預防工作負荷引發腦血管及心臟疾病標準作業規範」、「工作中母性健康保護標準作業規範」、「預防人因性危害標準作業規範」、「職務遭受不法侵害事件處置管理作業辦法」、「性騷擾防治作業管理辦法」外，也從 2019 年開始導入符合 ISO 45001 職業安全衛生標準的整體管理架構，建立系統化的危機變識、

風險評估、及事故調查等制度，預計 2020 年取得認證後，整合 ISO 14001 建制完整的環境安全衛生系統。

#### 4-3-2 勞工安全衛生委員會

本公司已依據職業安全衛生法及相關法規，成立『勞工安全衛生委員會』，成員包括內湖企業總部與林口工廠兩地的主管及工作者。除擬定作業方法之外，委員會負責內容包含內湖總部與林口工廠兩地的：職業安全訓練、審議機械、設備及原料等安全、審議職業災害調查報告、考核現場職業安全績效等，為環境安全進行全方面的把關。同時，所有工作者提案的任何意見及建議，委員會皆會納入工作者意見並於委員會中討論是否採用。本公司預計 2020 年導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，屆時將與 ISO14001 系統合併，『勞工安全衛生委員會』將升級成立『環安衛委員會』，負責公司外部環境與內部勞安衛生問題。

#### 4-3-3 工廠管理

林口工廠為生產製造單位，環境較內湖總部複雜，飛捷對工廠環境的管理方針是嚴謹的紀律，根據方針展開的環境整潔五大步驟包括：整理、整頓、清掃、清潔及教養，此外，在日常的管理中，我們也規範人員均應穿著整潔制服及工作場所禁食等，以保證工作環境的完整整潔。



#### 4-3-4 教育訓練

飛捷新進人員入職後立即安排教育訓練包括消防訓練、勞安總覽、總務環安等重要訓練課程如下：

##### 4-3-4-1 消防訓練

本公司設有消防暨緊急事故應變小隊，及消防暨緊急應變組織，在課程中會介紹組織職責、介紹火災種類與應變措施、消防設備宣導、逃生宣導及本公司 ISO 相關程序，也會每年定期進行消防宣導及消防演練。



##### 4-3-4-2 勞安總覽

課程包括：職業(勞工)安全衛生法之說明，並解釋職業傷害、職業疾病、過勞、職災、健檢及內部進出入安全及本公司相關勞安衛管理辦法等，也會每年定期進行 AED 訓練。

##### 4-3-4-3 總務環安

課程包括本公司與環境、衛生、勞工安全相關的 ISO 程序及管理辦法，並告知異常處理步驟及應變程序。

#### 4-3-5 清潔打掃

本公司雇用清潔公司定期打掃內湖總部及林口工廠周邊環境，另於內湖總部每層樓配置掃地機器人及無線吸塵器，鼓勵同仁自動自發維護環境整潔，並定期安排專業廠商進行全棟大樓室內外消毒作業、空調清潔保養、飲水機細菌數量檢測等，確保工作環境衛生安全整潔。



## 第 5 章、客戶服務與供應商管理

### 管理方針

客戶與供應商是飛捷科技重要的外部利害關係人，在客戶服務方面，我們認真傾聽客戶的意見與需求，於技術、品質、交期、服務等方面持續精益求精，堅持生產高品質且符合客戶需求的產品，並建立完善的客戶隱私保護的機制，以領先的技術與卓越的製造能力，為客戶實現創新的設計。為了增加國際競爭力與提升顧客滿意度，飛捷已取得 ISO 9001 及 ISO 13485 國際品質系統認證，為持續落實品質政策，我們每年定期檢討並訂定年度品質目標，作為管理及績效追蹤指標，2019 年度目標包括：AFR 返修率小於 1%、MTBF 60,000 小時以上，均已達成，2020 年度期待能繼續保持好成績。在供應商管理方面，飛捷一向支持在地採購，以扶植本地供應商為政策重點，2019 及 2020 年度我們設定的標準是在地供應商採購比例應超過 85%，2019 年度國內佔比 91% 已達成目標；自從於 2001 年取得 ISO 14001 環境管理系統認證後，飛捷也積極要求供應商應遵循政府環保法規、提供有危害性物質限制之報告以符合國際環境相關法令之規定，並在選擇新供應商時將 ISO 9001 與 14001 的規範納入評比，建立屬於飛捷的責任供應鏈，與供應商一起為環保、人權、工作環境的安全衛生竭心盡力，2019 年度本公司並無發生違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

### 5-1 客戶服務

#### 5-1-1 精實的 ODM 能力，與客戶共存共榮

飛捷早期以 ODM 為主要商業模式，希望藉由與客戶合作做好產品來開發市場；35 年後的今天，飛捷持續成長，不僅持續獲利，更成為 POS 產業的領導廠商。飛捷的成功元素，除了能夠設計、生產符合客戶需求，及多樣化的周邊擴充功能、快速交期、以及良好的品質。

在外觀設計方面，飛捷下了很大的功夫，能夠為客戶設計出既好用又美觀的外型，讓 POS 不僅是具備強大管理功能的生財工具，也能夠成為美化賣場店面的重要擺設。在內部結構設計方面，飛捷專注於製造出易拆裝、易維修的模組化產品，除了能夠大幅減少客戶的維修困難度之外，模組化的設計也讓維修人員能夠迅速對症下藥更換組件，提昇服務效率，且模組化設計也讓客戶得以自由選擇大量具通用性的周邊裝置，讓不需要全客製化產品的客戶可針對不同的應用領域裝上各種周邊，得以用較低的成本達到半客製化的目的。

最後，在品質部分，飛捷為了提供給客戶高品質、高穩定度的機台，我們所有的產品 100% 來自於台灣企業總部的研發團隊及全製程工廠，從設計開發到 MB 生產到整機組裝出貨一氣呵成，藉以提供高品質的產品。而也是因為上述的服務，才得以獲得客戶的青睞，讓飛

捷與客戶共存共榮。

### 5-1-2 快速確實的回應，與面面俱到的服務

飛捷秉持提供給客戶最好的產品及服務的中心思想，積極協助客戶解決產品開發、疑難排除、產品維修等相關問題；對於客戶的維修請求及難題，飛捷成立了專業的客服及維修服務團隊，針對問題溝通瞭解及分析解決方案，務求以最快的速度給予客戶滿意的回應，解決問題；若客戶在市場面、技術面、應用面有諮詢需求時，飛捷業務人員會主動瞭解，並與跨部門團隊合作提供資訊，確保能夠給客戶最大的支援及最好的服務。

### 5-1-3 多元全面的溝通管道

飛捷與客戶間的溝通管道多且便利，包括：Email、電話、會議(視訊會議、及面對面會議)、及官網，除了溝通管道多元，飛捷的回覆也即時迅速，業務人員應於收到客戶 Email 的 24 小時內回覆，也會視客戶的需求及問題的複雜程度，安排會議進行溝通及提供服務，此外，飛捷也會不定時派遣業務人員到重要客戶所在地點拜訪，瞭解使用狀況、並聽取客戶及一線使用人員的回饋，藉以累積未來能提供更好服務的能量。

飛捷官網也是我們重要的服務媒介之一，潛在客戶能夠通過官網聯絡信箱與我們取得聯繫，而網站也是技術支援的重要平台，擁有專屬帳號的飛捷客戶可下載最新驅動程式以及應用程式，進行軟體更新或是程式改寫。藉由將客戶需要的資源放在網站平台，飛捷讓客戶能夠自行取得所需的程式碼、應用程式以及驅動程式，一方面減少書信往來時間，也可讓客戶有很大的自由度可自主發揮使用軟體的能力，有效提高飛捷的顧客價值。

### 5-1-4 制度化的隱私保全政策，讓客戶安心與飛捷做生意

飛捷已於 2018 年依據中華民國【個人資料保護法】【個人資料保護法施行細則】及歐盟歐盟 General Data Protection Regulation (GDPR) 建立符合本公司業務型態的個人資料管理制度，避免本公司所蒐集、處理、利用的個人資料遭受內外部威脅，以保障個資當事人的權利。由於本公司營運型態屬 B2B，主要接觸個資範圍為員工及人力召募或活動報名的人員，客戶方面則以經由官網洽詢服務及溝通往來的聯絡人為主，本公司的個人資料管理制度重點如下：

#### 1. 隱私權政策

飛捷已制定了中英文版「隱私權政策聲明 Privacy Policy Statement」並公告於官網。

#### 2. 個資的蒐集處理、利用

蒐集個資應有特定目的並充分告知當事人期限與利用方式，處理及利用應有適當安全維

護措施，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或遺漏。

### 3. 當事人權利之行使之處理及回覆

若當事人請求於停止蒐集、處理、利用或刪除個人資料、或請求停止自動化決策時，本公司應核對申請人申分及內容，經權責主管核准後辦理，並通知當事人。

### 4. 使用紀錄、軌跡資料及證據保存

各相關部門應遵守經核准之「個人資料檔案清冊」，妥善管理個人資料檔案內容，並切實紀錄個人資料使用狀況、留存軌跡資料或相關證據保存，以落實個資管理。

### 5. 風險評估與持續改善

各相關部門應定期進行包括個資盤點及風險自評的風險評鑑程序，配合定期內部稽核，持續進行缺失改善及矯正預防措施，以維護個資管理制度之有效性。

### 6. RMA 回修注意事項

客戶 RMA 回修之機台產品，本公司應告知客戶於送回產品前自行備份及刪除儲存於機台內之個人資料，本公司受理單位於收到機台後會清空存放個人資料之資料庫，避免接觸個資。

2019 年度本公司並未發生客戶投訴或侵犯顧客隱私之情事。

## 5-2 品質的承諾

飛捷導入國際認證的品質管理系統 ISO9001 及 ISO13485 後，持續透過教育宣導，在公司內建立全員瞭解、遵守、與承諾品質的企業文化。優良的產品始終能獲得客戶的認可與信賴，從研發設計階段就導入品質概念，並建立預防措施及矯正除錯機制，以全面控管產品品質，例如進料檢驗、工廠自動化設備、多項功能測試站、以電子系統追蹤每一個品質異常並持續檢視與校正。飛捷對客戶的品質承諾不侷限於廠內製造體系，更擴及產品的售後服務，我們提供最適當的保固政策，並能依照客戶需求而調整，實現對客戶最完整的品質承諾。

### 5-2-1 品質規劃

董事長及總經理為飛捷定下的品質政策為「追求卓越」，期待我們的產品和員工都能在穩健進步中追求創新。本著第一次就做對的事，研發團隊在設計開發階段即進行全面性的評估，導入為品質、製造、服務而設計的概念，製造團隊則承諾以標準化作業維持高品質，不論是研發或製造體系都時時堅守 ISO 品質管理規範與精神，持续提升產品品質與顧客滿意度。

### 5-2-2 品質管理

為實現「追求卓越」品質政策並提升國際競爭力，飛捷遵循國際品質管理標準規範，建立了完整的品質管理系統，分別在 1999 年取得 ISO 9001 品管系統認證、2009 年取得 ISO 13485 醫療器材品管系統認證，每年均進行內部稽核及接受第三方驗證機構稽核，透過持續的內外部監督查核，及管理高層參與的管理審查會議，落實品質管理制度的說寫做一致，並持續改善各項管理的品質過程。2019 年度我們的品質目標是 AFR 返修率小於 1% 及 MTBF 60,000 小時以上，該年度客戶在出貨後一年內回修比率 0.92%，相較於 2017、2018 年有大幅的下降；MTBF 整機經測試平均在 60,000 小時以上，整體而言，飛捷產品的退回返修機率少、產品故障少，品質穩定且持續進步，飛捷的品質管理體系說明如下：

#### 5-2-2-1 系統 PDCA 與矯正預防

品質系統由品保處啟動執行，每年依稽核計畫展開全面性的內部稽核，稽核範圍包含內湖企業總部與林口工廠，利用查檢表來查核程序與部門日常操作是否一致，發現不符合事項即開立矯正措施追蹤表實施改善，並追蹤檢討其有效性。2019 年內外部的稽核發現已全數改善完成，將於下一年度優先稽核。每年的管理審查會議均邀請高階主管參與，除了檢討稽核缺失及改善成效，更深入鑑別品質達成率、組織內外部議題、顧客滿意度與供應商績效之機會與風險等，規劃長期預防風險的措施或增進機會的行動，期能再放大內外部效益以達到持續改善之目的。

### 5-2-2-2 國際品質系統認證 ISO 9001 與 ISO 13485

我們導入多年的 ISO 9001 品質管理系統是奠定品質基礎的開始，為了開發智慧醫療市場，飛捷投入開發醫療設備，與國際知名廠商專案合作開發醫療管理機台，因此我們在既有的品質系統上導入更嚴謹的醫療品質規範，於 2009 年取得 ISO 13485 醫療器材品質管理系統認證，證明飛捷的設計製造能力已能達到醫療類規範的要求。



### 5-2-3 品質管制

為落實 ISO 品質管理系統預防品質異常，飛捷研發團隊在產品設計規畫階段，即考量利害關係人的建議與導入 DFM(Design for Manufacturing)，醫療產品更會進行設計與製造的失效模式分析以降低後續製造體系的異常風險，林口工廠在製造過程中也設立 4M1E (人、機、料、法、環) 相關規範與做法多重降低品質異常的發生頻率，飛捷的異常管理及品質檢驗執行方式說明如下：

### 5-2-3-1 異常處理

包括 ERP 自動偵測及會議追蹤，若 ERP 偵測到連續性品異或該批工單良率低於設定值時，即自動發送 email 通知相關單位，品保處亦會在 ERP 系統記錄事件及追蹤短期對策，並透過每



週定期品質會議，檢討前周連續性品質異常及對策的有效性與進度；林口工廠每週三次定期部門早會，溝通生產排程、物料管控、品質短期對策以整合團隊共識並減少認知的落差，遵循 PDCA 的管理方法，從庫存管理、交期管理至品質管理，以滾動式檢討人機料法環與設計，達到交貨準時且兼顧產品優良品質的目的。

### 5-2-3-2 進料檢驗與先進先出管理

品保處的進料檢驗結果會上傳至 ERP 系統，並依照廠商的交貨品質與交易頻率記錄，調整檢驗的嚴謹寬鬆度，倉管人員收料時係依據 IQC 合格章及日期順序依儲位擺放，發料時倉管會落實先進先出原則，一方面可降低物料閒置而導致損壞的風險，提供客戶品質穩定的優質產品，另一方面也提升內部工作效率，避免物料進料過久需要重驗的情形。

### 5-2-3-3 製程管制與工廠設備

飛捷的生產製程包含 PCBA 與系統組裝，在生產的過程中須通過多項檢驗及 100% 功能測試，從 PCB 打件、板測、至組裝段的系統測試、前測、燒機、後測至 OBA(Out-of-box Audit)，多層的品質管控點就是為了確保最終產品品質值得客戶信賴。



為管控制品質，本公司 ERP 設計多項管控制系統偵錯及預防人為疏失，例如製程管理系統 Shopfloor、中央標準作業指導書系統、品質自動警示系統、設備參數管控制系統等，所有作業人員均嚴謹地在相關管控制系統下作業，以確保產品品質的一致性。

工廠的組裝流線採自動化設備，能大幅度提升生產的穩定度與產能，在產線組裝時配合 Shopfloor，可產生任何時段區間之管理報表，以強化製程計劃與排程管理。所有組裝後的機台會透過流線進入燒機室進行測試，並且所有的生產紀錄與測試、維修結果也會同時登錄至 Shopfloor 系統中，因此在面對品質異常時能迅速的追溯產品的組成以利後續真因分析與對策的導入。



除了品管檢驗，員工的紀律和對組裝的熟練度是確保品質的另一個重要環節，除了不定期執行 5S，飛捷更要求直接人員在進入產線時必須戴上靜電環、穿上靜電鞋，利用靜電報到台排除多餘的電以避免對電子產品造成損害。在執行正確度方面，林口工廠的組裝作業指導書已全面 E 化，每位直接人員的前方皆有一台電腦顯示作業工單的 SOP，且能透過刷卡機制，驗證該員已完成機種的教育訓練才得以進行操作，E 化作業除了提升產能，也能減少人為導致的品質異常。



## 5-3 售後服務

### 5-3-1 DOA & RMA 政策與客訴處理

飛捷的 DOA 與 RMA 政策承諾，產品在保固期內如有非屬客戶人為因素的不合格或缺陷，均提供產品返廠維修或更換服務，若客戶有延長保固的需求，亦能夠提客戶付費延長服務。若發生客訴事件，飛捷會啟動專案小組，從客戶使用的場所至人機料法環進行分析，積極複製不良現象追蹤真因分析，必要時到使用現場進行考察並維修，確保能提供客戶最佳的支援與服務。

### 5-3-2 EOL 產品停產與材料備品管理

飛捷是依照標準品的生命週期或客製產品的需求狀況進行停產程序，我們會提前與客戶溝通後發出 EOL letter，並協助客戶在 6 個月內完成整機 last buy 以及停產後 service 材料需求規劃，時時為客戶著想、滿足客戶需求。



## 5-4 加值/創新產品



### 5-4-1 落實的設計

飛捷具備 100% in-house 的設計製造能力，從產品規劃、機構及電子設計、系統驗證、不同的使用及安裝情境測試、物料採購、品管、生產製造到售後服務，都由各部門透過五個 P 流程層層把關，確認產品的設計及品質皆無可挑剔之後，我們才會將之交至顧客手中，飛捷從設計到量產的過程說明如下：

1. 設計概念確認：在開始設計之前，必須先了解各方面的資訊，最重要的自然是來自於市場端的資訊，對客戶我們去了解其需求及預想的產品應用環境，而更考量市場上切實的需求並對於可行性進行評估，才能開立最適合客戶的規格，也才能自一開始就面面俱到，全方位考量製造、品質及維修進行設計。

2. 原型設計：在原型系統設計的階段，我們即導入對品質和開模後量產的風險及可行性評估，進行原型展示對市場進行推廣時，更重要的是去獲得第一手的市場回饋，在飛捷我們皆會製作 working sample 以利獲取最真實的資訊，為了將產品設計發揮到極致，各案子我們都會指派專門專案小組，成員囊括機構、電子及軟體等，讓顧客充分了解未來產品並深具信心，同時展現我們對於顧客的重視。
3. 設計驗證：初始的設計，難免在執行上會有落差，弭平這樣的差距，打造出工藝級別的產品為我們最引以為傲的設計能力，在結束原型設計之後進行開模，首先就是確認當初的設計是否有落實，我們對於系統進行試模的組裝，在這個階段進行包含高低溫、落下、震動等的測試驗證，並針對不完美的部分進行模具檢討，讓最後出產得每一個產品都完美體現出初始設計的預期。
4. 試產驗證：對於新產品、新技術，經由試產階段我們確保其生產效率達到最佳，其中包含製造及測試效率的整體優化，如此看重即是為了不放過絲毫值得優化的空間，更是為了能更快速的將產品交至客戶的手中，為製造而設計在此階段完整體現。
5. 量產：本公司在桃園市林口建立了讓我們引以為傲的自有工廠，共 6 條 24 小時 SMT 線、自動化流水線及每年最大 660K 的產量，100%在台灣製造，給予客戶最高等級的品質。

飛捷 35 年以來從各個領域的實作累積了大量的經驗，我們將這些經驗知識持續灌注在飛捷未來的產品，這些經驗告訴我們，設計最重要是為了製造、為了品質、為了服務，符合以上三點所設計出來的產品，才是最能獲得客戶的滿意及喜愛，這也是飛捷科技持續鞭策自己、往前精進的目標。

## 5-4-2 新技術導入

對於新技術的追求，源自於飛捷對於創新的無限嚮往及渴望，我們不但在產品設計時期望自己能夠突破，讓顧客感受到意料之外的驚喜與滿意，飛捷更持續不斷地汲取外部資源並時時關注市場脈動，不原地踏步而是持續進步，我們的作法舉例說明如下：

### 5-4-2-1 原物料/應用搜尋

事物會因人看的角度不同，而產生出截然不同的結果，而能夠看出趨勢將來，將之確實利用的人，人們會稱之為創新者，飛捷期許可以把握住機會，將更新、更廣的應用結合我們現有

及規劃中的產品，提升附加價值，創造出更貼合市場需求的產品。我們的採購團隊以及前瞻團隊持續的提供可應用於現有產品的技術報告，直接送抵決策高層，若具有潛力即可迅速應用在現有客戶及潛在客戶，共創飛捷與客戶的最大價值。

#### 5-4-2-2 飛捷集團電子報

市場上的訊息繁多，如何找尋有價值的訊息，並定期提供給公司同仁，以利於發想與思考，是為了創新進步而必不可少的工具，飛捷有專門團隊負責搜尋新知訊息及彙整發行電子報，其中包含各行各業的最新趨勢、科技資訊、以及同業動態，讓同仁能及時了解第一手的市場消息。

## 5-5 供應鏈管理

飛捷於 2001 年取得 ISO 14001 環境管理系統認證，擔負起對環境的責任，我們鼓勵供應商符合商業道德及遵循政府環保法規，並定期發放供應商環境調查表，提倡降低環境衝擊、垃圾分類並且做好廢棄物的管理，落實環境管理，經由持續改善，完善各項友善環境的目的。2019 年回收的調查表並無發現異常事項。飛捷亦要求供應商提供危害性物質限制的報告以符合國際環境相關法令之外，並從源頭管理，在評選新供應商時將 ISO 9001 與 ISO 14001 納入評比，建立綠色供應鏈。

### 5-5-1 綠色供應鏈

#### 5-5-1-1 供應商環境溝通與 RoHS 要求

為了讓供應商更了解飛捷對環境保護的重視，我們每年發出環境管理調查表給有交貨實績的供應商(含有工廠)進行調查、要求供應商符合政府環保法規，同時宣導飛捷的環境政策與理念，並要求供應商不可雇用童工、響應環境友善、提倡職場安全，2019 年度共發出 54 份全數回收，並無發現異常事項。飛捷也積極遵守國際環保標準，要求供應商必須提供危害性物質限制指令(RoHS 2.0)檢驗報告，才能作零組件承認進貨，這些都是飛捷為了保護環境保護地球的積極作為。

#### 5-5-1-2 在地採購

飛捷致力於在地採購，支持本地供應商共創營收及就業機會，飛捷產品的機構料約有九成使用台灣廠商供應料，一方面可以實地稽核供應商的品質與環境、同時也利於設計與交期的彈性調整，2019 年度我的國內外廠商比例是國內佔比 91%，符合 85%以上在地供應商管理目標。

### 5-5-2 供應商管理流程

#### 5-5-2-1 新供應商資格認定流程

飛捷對合格供應商的資格審查方式，是由研發、品保、採購單位組成的跨部門評鑑小組負責，除了生產基地位於國外或為國外製造商的本地代理商，可提供國外製造商的 ISO 認證給評鑑小組核可後納入合格供應商之外，其餘均應由跨部門小組審查文件及現場勘查，評鑑確實符合品質、環境、設計標準後，才可納入合格廠商名冊准予交貨。

#### 5-5-2-2 供應商績效

飛捷依據 ISO 9001 供應商評等與績效追蹤程序，每季針對全體有交易實績的合格廠商進行考核，評核項目包含交貨品質、品異事件、客訴、服務滿意度之權重計算，若得分介於 70~84.9 分將進行現場輔導並記錄追蹤，低於 70 分者除了現場輔導，須啟動尋找新供應商程序，並尋得後停採購，直到追蹤其改善完成才重啟採購。除了定期評鑑，品保單位每週品質會議，也針對連續性品異立即監督與輔導。

## 第 6 章、綠色營運

### 管理方針

飛捷秉持著與生態環境共存共榮的理念來經營公司，將綠色營運的基因植入日常營運作業，我們訂定了五年節電 5%、2020 人均用水減少 1%、2024 溫室氣體旁放減少 10% 的管理目標，希望藉由節水、節電、減少能源浪費、減少溫室氣體排放的管理措施，達到善盡社會責任、保護地球環境、提升企業價值的目標，我們的管理目標如下：

計劃項目	年度	方法	目標	成果
節電 五年節電 5% 預計在 2024 年 達到目標	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 更新 1-7 樓洗手間區域 led 照明燈具</li> <li>- 更換 4 樓挑高區 HQI 燈(50W)更換 LED 燈(25W)</li> <li>- 更新內湖企業總部辦公室新 LED 照明燈具。</li> </ul>	總用電 下降 2%	總用電 下降 4%
	2020	藉由電力監控，決定未來節電方法，達到五年內降低 5% 用電量的目標。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 內湖：監控各樓層電錶狀況。</li> <li>- 林口：針對用電量大的設備(生產用的頂樓空壓機、冷卻水塔；冷氣用的冰水主機)裝設監控設備。</li> </ul>	五年內總用 電下降 5%	進行中
節水 2020 年度減少 用水 1%	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 林口工廠雨水回收做周邊澆灌</li> <li>- 林口工廠加裝省水隔板</li> </ul>	減少人均 用水量 1%	人均用水量 下降 1.5%
	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 減少水龍頭出水量</li> <li>- 飛捷總公司加裝省水隔板</li> </ul>	減少人均 用水量 1%	進行中
溫室氣體減量 溫室氣體排放 五年減少 10%	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 更換 LED 燈管減少用電量</li> <li>- 加裝省水裝置減少用水量</li> </ul>	總排放 下降 4%	總排放下降 8.5%
	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 減少用電量</li> <li>- 減少用水量</li> <li>- 增加視訊會議使用</li> <li>- 進行文件無紙化作業</li> </ul>	五年內總排 放下降 10%	進行中

## 6-1 環境保護政策

「安全、環保、永續」是飛捷維護環境與衛生安全的政策，除了已建立符合法規的勞安衛管理辦法外，我們也自 2019 年開始導入符合 ISO 45001 職業安全衛生標準的管理架構，預計 2020 年取得認證後，整合 ISO 14001 成為完整的環境安全衛生系統。

本公司及子公司普達與 Box 均致力善盡企業社會責任、保護環境及追求綠色營運，並承諾遵守國際標準與我國政府機關環境法規，推動綠色環境及落實環境管理，經由持續改善完善各項環境工作。對內，我們透過內部網路宣導、教育訓練及目標管理，將環境政策、法規法令傳達給全體員工，對外，飛捷向供應商宣傳環境政策與理念，並透過新供應商篩選與定期評鑑持續協輔供應商，期待獲得員工、客戶、供應商、投資人、政府機關等全體利害關係人的信賴。

飛捷從研發階段便導入綠色設計、使用綠色材料，及綠色無鉛製程，並切實做好垃圾分類及廢棄物管理，降低環境衝擊、善盡環保責任以提供員工安全與健康的工作環境，我們已於 2001 年取得 ISO 14001 環境管理系統認證，每年均執行內部稽核及接受第三方驗證機構稽核，並透過盤查環境考量面鑑別出重大環境考量面，評估如何降低對環境的風險。此外，每半年定期執行環境法令法規的鑑別以符合政府的環境政策，經查核 2019 年度本公司及子公司普達與 Box 均無違反環保法規紀錄。

## 6-2 原物料

由於飛捷是產品系列是工業電腦，主要產品線是 Touch POS，其他產品包含包括 Mobile POS、KIOSK、Panel PC，基於產品的特性，飛捷所使用的原物料主要為電子料、機構件、以及運送所需要的包材及緩衝泡棉。在各原物料使用比例方面，若以原物料採購入庫量為基準，2019 年電子料件的佔比約為 85%，機構料件的佔比約為 14%，包材與緩衝泡棉的佔比約為 1%。由於工業電腦屬於精密儀器，不僅需確保產品品質的穩定，也需要確保其在運送過程中不會因為碰撞產生意外的損害，因此飛捷在選用原物料方面，除了紙箱使用可再生材料以外，機台的電子零件、機構件、及緩衝泡棉等皆是採用不可再生的原料，以確保產品品質的穩定。

## 6-3 綠色生產

### 6-3-1 綠色設計

為減少對環境直間接衝擊，飛捷設計團隊在初期構思設計時，會採用環境生態設計效益評估表進行原料的選用，以檢視全新機種之設計是否達到綠色設計與環境友善。產品整體綠色設計的原則包含：採用綠色驗證之材料、使用模組化共用設計、使用可回收再利用的產品材料、對環境衝擊最小及最節省能源的製程與產品，例如加強物理散熱功能，採用無風扇的設計或低耗能的 GPU 以達到節能省電的綠色設計。

為遵守歐盟 WEEE(電子與電氣設備廢棄物指令)與 REACH(化學品的註冊、評估、授權和限制法)中規定 SVHC(產品高度關切物質)，飛捷會將最終產品送至合格廠商進行產品拆解與化學物質分析，兩者分析報告皆納入產品開發的審核項目，一方面能確保最終產品的處置在客戶端能有效回收，另一方面能減少對人體與環境的化學危害。

### 6-3-2 綠色設計實例 - 環保包材設計

飛捷為落實環境友善，減少原料使用及廢棄物減量，我們從產品材料及包材設計階段，以減量適用卻不失產品運輸時的防護效果為原則。以下表包材優化的實例說明，藉由箱盒內緩衝層的設計優化，在外箱體積不變的情況下，可裝進更多數量機台，若以空間來看，產品包材的設計優化，也讓產品的材積減少，除此之外，緩衝層的設計改動也讓緩衝材質的使用降低，且減少廢棄物的生成。

#### 材積減少實例

	包裝形式	外箱	平均每台材積	每台材積減少(%)
改設計前	6 只入	66.2*20.8*40.7(H)cm	9,340.3 cm <sup>3</sup>	40%
改設計後	10 只入	總體積 56,042.2cm <sup>3</sup>	5,604.2 cm <sup>3</sup>	



### 6-3-3 廢棄物處理

飛捷委託合格廠商處理廢棄物，並確保最終處置者以合法的方式處置。

	製造程序	代碼及名稱	事業廢棄物種類	噸/月	處理方式
製程產出	SMT 表面黏著	E-0221 含金屬之印刷 電路板廢料及其粉屑	有害	0.2	委託合格廠商處理
	DIP 手插件	E-0217 廢電子零組 件、下腳品及不良品	有害	0.02	委託合格廠商處理
		R-1305 廢錫	一般	0.01	委託合格廠商處理
	系統組裝	R-0201 廢塑膠	一般	1	委託合格廠商處理
	測試包裝	無廢料產出	無	無	無
非製程產出	NA	D-1801 生活垃圾	一般	1	委託合格廠商處理
		R-0601 廢紙	一般	1	委託合格廠商處理

## 6-4 能源與溫室氣體

### 6-4-1 能源使用

#### 6-4-1-1 電力

飛捷在製造過程中以電力為主要能源消耗，以五年節電 5% 為目標，每年均對於如何減少電力的使用採行具體措施，藉由節電減少溫室氣體的排放，在全體同仁的共同努力下，從 2017 年開始，內湖與林口廠每年人均用電皆為下降趨勢。

#### 1. 內湖企業總部

用電總量從 2017 年到 2019 年間呈逐漸現下降趨勢，主因是 2018 年度舉辦節能省電競賽，讓內湖總部的總用電量大幅下降，與 2017 年用電量相比下降 13%，並藉由比賽讓同仁養成節電習慣，以達長久節電的成效，並於 2018 年開始更換節能 LED 燈管，故 2019 年總用電量相較前一年度再下降 4.8%。

總用電量的節約成果也直接反映在人均用電量的下降上，2018 年人均用電量下降幅度較總用電量少，則是因為總用電人數減少所致。

#### (1) 內湖總部最近三年度用電較表

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用電度數	1,004,640	851,073	810,276	(4.8) %
12/31 用電人數	185	176	182	3.4 %
人均用電度數	5,430	4,835	4,452	(8) %

(2) 2018 年度內湖企業總部節能省電競賽成績表

樓層	1F	2F	3F	4F	5F	6F	7F	B1-B3	合計
全年合計用電度數	73,022	89,844	216,987	184,419	53,928	68,521	11,312	153,040	851,073
(2015~2017 三年平均基準度)	99,903	111,804	255,841	233,895	65,978	88,083	13,325	181,736	1,050,565
全年節電度數	26,881	21,960	38,854	49,476	12,050	19,562	2,013	28,696	199,492
節省%	26.9%	19.6%	15.2%	21.2%	18.3%	22.2%	15.1%	15.8%	19.0%
除 LED 後節電度數	27,042	11,496	22,156	32,874	4,070	8,072	2,013	28,696	136,420
節省%	27.1%	10.3%	8.7%	14.1%	6.2%	9.2%	15.1%	15.8%	13.0%

2. 林口工廠

用電總量從 2017 年到 2019 年與內湖企業總部一樣呈逐漸下降的趨勢，主因亦為 2018 年逐步更換燈管為 LED 節能燈管。用電總量 2018 年較 2017 年下降 6.4%，2019 年又較 2018 年下降 4.1%。

2018 年度用電總量下降而人均用電量上升，係因總用電人數下降所致，而 2019 年因總用電人數僅微幅下降，因此人均用電量也隨總用電量同步下降，反映出節電成效。

林口工廠最近三年度用電比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用電度數	2,697,960	2,525,600	2,422,160	(4.1) %
12/31 用電人數	281	242	238	(1.7) %
人均用電度數	9,601	10,436	10,177	(2.5) %

### 3. 內湖企業總部及林口工廠合計

內湖總部及林口工廠合計用電總量方面，由於內湖總部的節電競賽，加上共同更換節電 LED 燈管，讓飛捷 2018 年度用電總量較 2017 年減少 8.8%，2019 年較前一年度再下降 4%，成功落實節電成效。

在人均用電量方面，由於電的公用性高，員工人數會影響人均用電量，飛捷在 2018 年到 2019 年間的員工數變動幅度小，總用電量減少的成效可以清楚的反映到人均用電量下降的數據上。

飛捷最近三年度合計用電比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用電度數	3,702,600	3,376,673	3,232,436	(4) %
12/31 用電人數	466	418	420	(0.5) %
人均用電度數	7.945	8,078	7,696	(5) %

#### 6-4-1-2 水資源

飛捷內湖企業總部為研發、行銷及管理中心，並未產生有毒廢(汙)水，林口工廠製程包括主機板的生產以及電腦系統組裝，在主機板生產過程中需要清理殘留在鋼板上的錫膏而產生的廢水，可經由工廠所設置專門清理殘留錫膏鋼板的清洗機，將清理鋼板產生的廢水加入不汙染環境的可揮發藥劑做初步處理，因此林口工廠不會排放有毒廢水，由於林口工廠位於桃園華亞科學園區，園區也會定期監查管理廢(汙)水之流量，飛捷從未檢出不符合華亞科學園區規定的事項，並無排放廢(汙)水影響自然環境情事。

在節約用水方面，飛捷積極宣導愛護水資源，在林口工廠藉由回收雨水方式進行周邊植物澆灌，並藉由減少內湖總公司及林口工廠水龍頭的出水量、加裝節水裝置的方式減少用水，以持續為保護環境資源做努力。

#### 1. 內湖企業總部

2018 年用水量較 2017 年增加，主因是加裝冷氣設備降溫的灑水裝置所致，而 2019 年內湖總部全面安裝飲水機取代桶裝水，原本沒有記錄到總用水量的飲用水在加裝飲水機後，直接由水表紀錄，因此用水量較 2018 年上升，總用水量的上升也反映在人均用水量方面。

內湖總部最近三年度用水比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用水總度數	2,678	3,268	3,414	4.5 %
12/31 用水人數	185	176	182	3.4 %
人均用水度數	14.5	18.6	18.8	1 %
人均用水(公升)	14,475	18,568	18,758	

## 2. 林口工廠

飛捷林口工廠的用水量自 2017 以來逐漸下降，總用水量減少的成效也反映在人均用水量的下降。

林口工廠最近三年度用水比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用水總度數	9,489	7,706	7,450	(3.3) %
12/31 用水人數	281	242	238	(1.7) %
人均用水度數	33.8	31.8	31.3	(1.5) %
人均用水(公升)	33,768	31,842	31,302	

## 3. 內湖企業總部及林口工廠合計

內湖總部與林口工廠合計用水總量方面，由於林口工廠節水成效優異，因此合計用水量自 2017 年起均呈逐年下降的趨勢。

在人均用水量方面，由於 2018 年度總員工人數略減，加上內湖總部安裝灑水系統與飲水機，故用水量增加，致 2018 年的人均總用水量較 2017 年微幅上升，而 2019 年員工人數變動小，受利於林口工廠節約用水成效，人均總用水量較前一年度下降。

飛捷最近三年度合計用水比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
年度用水總度數	12,167	10,974	10,864	(1) %
12/31 用水人數	466	418	420	0.5 %
人均用水度數	26.1	26.3	25.9	(1.5)%
人均用水(公升)	26,109	26,253	25,866	

## 6-4-2 溫室氣體排放

飛捷營運過程中產生的溫室氣體主要是能源間接(範疇二)排放，少量來自冷氣空調飲水機產生的冷媒散逸及差旅交通運輸產生汽油燃燒的直接(範疇一)溫室氣體排放，主要排放來源是電以及水的使用，電力使用所產生之二氧化碳約占飛捷溫室氣體排放的99.9%，其次0.1%來自於使用水資源的碳排放。由於使用電所造成的碳排放遠大於使用水資源(99.9%：0.1%)，因此節能減碳計劃將以節約用電為主要的目標，藉由減少用電量，以減少碳排放的產生，達到減少溫室氣體排放的效果。

### 1. 內湖企業總部

在用水所產生的碳排放少且部用水總量也少的情況下，內湖總部碳排放的變動主要源自於電的使用，2018年起，在節能活動效果顯著的情況下，用電量逐年顯著下降，也連帶讓內湖總部的碳排放量大幅的下降。

內湖總部最近三年度二氧化碳排放當量比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
電	556.6 噸	453.6 噸	412.4 噸	(9) %
水	0.4 噸	0.5 噸	0.5 噸	-
總計	557.0 噸	454.1 噸	413.5 噸	(8.9) %

### 林口工廠

由於節能活動深具成效，飛捷林口工廠的用電量也逐年下降，讓用電產生的碳排放同步減量，而用水的減少也連帶使得用水產生的二氧化碳排放量下降，總和林口工廠碳排放減量已有顯著成效。

林口工廠最近三年度二氧化碳排放當量比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
電	1,494.7 噸	1,346.1 噸	1,232.9 噸	(8.4) %
水	1.5 噸	1.2 噸	1.1 噸	(8.3) %
總計	1,496.2 噸	1,347.3 噸	1,234.0 噸	(8.4) %

### 2. 內湖總公司與林口工廠合計

從歷史數據來看，由於飛捷近年來的省水省電政策頗具成效，因此藉由用水及用電所產生的碳排放也逐年減量。

飛捷最近三年度合計二氧化碳排放當量比較表:

年度	2017	2018	2019	2018-19 年度增(減)比率
電	2,051.2 噸	1,799.7 噸	1,645.3 噸	(8.5) %
水	1.9 噸	1.7 噸	1.6 噸	(5.8) %
總計	2,053.1 噸	1,801.4 噸	1,646.9 噸	(8.5) %

## 6-5 飛捷節能減碳的既有作為與未來規劃

### 6-5-1 節電節水的管理現況

飛捷將持續推動及落實節能減碳活動，有效控制碳排量，逐步邁向低碳綠色企業的目標，相關計劃及措施說明如下：

#### 6-5-1-1 生產製程方面

1. 工廠機台馬達運轉控制最佳化，以期利用最有效率的方式運轉馬達，以達到減少電力使用的目標，進而減少能源浪費及溫室氣體的產生。
2. 生產相關的廢棄物交由經過認證的資源回收單位處理，藉由將廢棄物交由專業人員處理的方式，確保廢棄物會做有效率的回收，並且不會因為被隨意丟棄而對環境產生危害。

#### 6-5-1-2 節電推廣方面

1. 由於 2018 年度內湖企業總部舉辦的節電比賽獲得極佳成效，成功的使當年度的用電量從 1,004,640 度/年下降到 851,073 度/年，用電量的下降幅度高達 13%。將會視節能目標再次舉辦競賽，一方面能降低能源的使用以及環境的汙染，另一方面則能夠讓同仁養成好的使用能源習慣，進一步在生活中做好節能減碳。
2. 藉由位於各樓層的電視牆來推廣節電，顯示內容包括節電的手段以及節電的成果。於節電競賽時，也會同步在電視牆放上各樓層各月份的成績，利用激起各樓層同仁的好勝心來激發更多節能減碳的潛能。

#### 6-5-1-3 節約用水方面

1. 林口工廠回收雨水澆灌為廠區附近的樹木，藉由減少自來水的使用來減少水資源的浪費。
2. 在水龍頭加裝省水隔板，減少水資源的浪費。

#### 6-5-1-4 日常作業方面

1. 飛捷從 2018 年開始陸續更換照明設備為節能 LED 燈管後，成功的降低內湖企業總部及林口工廠的用電量，達到節能減碳、減少碳排放的目標，未來也將持續研議採用其他節能設備，以達到省水、省電，進而減少碳排放的結果。



2. 為了減少因為不必要的交通引發的間接溫室氣體排放，飛捷積極推廣視訊線上會議，一方面節省人員交通的時間，另一方面可減少交通往返所產生的能源浪費與溫室氣體排放。
3. 為了減少過度使用冷氣所造成電力的浪費以及溫室氣體排放，飛捷在日照處裝設遮陽窗簾，減少因太陽直射導致室內溫度上升的幅度，以減少冷氣使用；此外，在室內空調的部分，也藉由設定空調溫度不可低於 25°C 的方式，避免能源的浪費。
4. 設定事務機器節電模式，讓機器在長時間未使用時能夠進入節電模式，減少機器因為閒置未使用所造成的電力浪費，並間接增加機器的使用壽命，減少機器因長時間使用導致損壞的機率，進而減少因汰換機器所導致廢棄物的產生。
5. 內部辦公文件紙張回收再利用，減少紙張資源的浪費。該回收模式是針對必要使用紙張做回收再利用，大方向依然以無紙化做目標。
6. 推廣同仁節能減碳觀念之餘，制定如午休熄燈、會議室關燈巡檢、下班時間關燈巡檢等作業來加強節電。
7. 確實做好垃圾分類與資源回收，減少整體垃圾量，並達到物質循環使用的目的。
8. 考量桶裝飲用水會產生非常多的塑膠空瓶，飛捷從 2018 年全面換裝飲水機取代桶裝水，減少塑膠廢棄物的產生。

### 6-5-1-5 無紙化推廣方面

推廣文件表單電子 E 化流程，將內部文件逐步改為電子化，並持續推動 ERP 表單 E 化功能，逐步將實體紙張的運用，轉換為線上電子文件及電子簽核，期望降低紙張與碳粉使用，以減少環境污染，同時也可降低用電量與二氧化碳排放量，達到節能減碳的目的。

### 6-5-1-6 企業產品或服務帶給客戶之減碳效果

在產品設計方面，飛捷以提供客戶更節能的產品及方案為目標。藉由協助客戶設計低耗能、低毒害、易回收的高效率產品，一方面能降低產品本身的耗能，另一方面也能降低產品生命週期結束後成為廢棄物對於社會所產生的衝擊。而公司本身在於耗材及零組件的選擇上，也將持續尋找運作最有效率、汙染最少、對環境產生的衝擊最小的方案，以利達到減少產品對大自然危害的目標。

## 6-5-2 未來的節電節水規劃

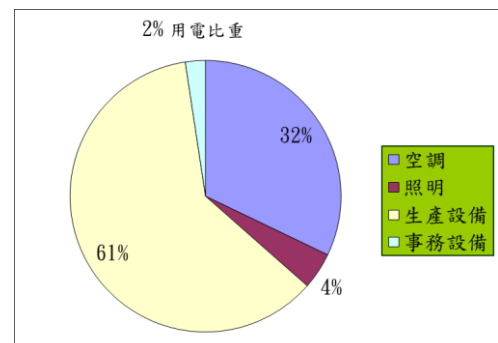
### 6-5-2-1 五年減少總用電量 5%計畫

由於飛捷最大宗的溫室氣體排放來源是來自於用電，佔飛捷總溫室氣體排放的 99.9%，因此在減少溫室氣體排放的規劃方面著重於減少電的使用。飛捷自 2018 年開始更換照明設備為 LED 燈管後，大幅降低內湖企業總部及林口工廠的用電量，再配合節電競賽讓全體同仁養成節電好習慣，已成功讓飛捷的用電總量從 2018 年起逐年下降。

為了達成五年內節電 5%的目標，飛捷開始重新審視內湖總部及林口工廠的用電結構，就前述資料顯示，目前我們主要的用電來自於林口工廠（約佔總用電量 74.9%），因此節電計畫的第一步將從減少林口工廠用電展開。飛捷期望透過電力監控的方式盤查主要用電的機器，並根據監控結果擬定未來的節電計畫，以達到五年減少 5%總用電量的目標。

### 6-5-2-2 林口工廠節電計畫

右圖為飛捷林口工廠的用電比例，可以看出工廠的用電主要來自於生產設備及空調。其中，在生產設備內用電量最大的為供生產機台的兩台空壓機；而空調設備用電量最大的是兩台冰水主機及兩台冷卻水塔。因此，飛捷五年 5%節電計畫的第一步便是減少兩台空壓機、兩台冷卻水塔、以及兩台冰水主機的用電量，具體做法如下：



具體做法如下：

1. 在兩台空壓機、兩台冷卻水塔，以及兩台冰水主機內加裝感應器，藉由感應器紀錄個主機的用電歷程。

2. 蒐集各主機的用電數據之後，著手分析各主機的用電模式，藉由分析後的數據擬定可行的節電方案。
3. 成功利用擬定的節電方案節省電力之後，將研擬在其他用電量次大的機台加裝感應器，期望能複製既有的成功模式進一步的達到節電的成效。

#### 6-5-2-3 未來節水計畫

內湖總部的人均用水量從 2018 年到 2019 年不減反升，上升幅度為 1%。為了減少人均用水量，達到 2020 年用水量減少 1%的目標，飛捷將採取以下措施。

1. 減少水龍頭的出水量。
2. 在水龍頭加裝省水檔板，減少水資源的浪費。

預計在 2020 年時，可以藉由上述措施減少內湖總公司人均用水量達 1%。

## 第 7 章、社會參與

『飛捷文教基金會』於 2015 年成立，飛捷科技董事長林大成先生感念台灣的良善基礎使飛捷成長茁壯至今，並堅信永續的成長及發展，對於企業責無旁貸，在此理念之下基金會應蘊而生。而在回饋社會的理念之下，我們積極投入各項協助弱勢族群的活動，基金會主辦的活動包括：『飛捷愛公益社團』每兩個月舉辦一次「飛捷公益日」以回饋社會、協助台東優秀及清寒學生的獎學金、帶領獎學金得主探索職涯發展的「企業心旅行」、以及帶偏鄉國中生動手做傳達 Maker 概念的「自造小時代」。

飛捷號召同仁及眷屬們共同參與基金會舉辦的公益活動關懷社會，每次活動中也與不同單位合作，我們深入台灣社會各領域需要幫助的角落進行服務，期待能帶更多溫暖給需要的人們，回饋社會履行企業社會責任。

### 7-1 關鍵成果及管理方針

2019 年度活動項目、參與人數及其成果、及 2020 年目標如下

活動	月份	活動內容	參與人數	成果	2020 年目標
飛捷公益日	1	華山基金會合辦「送暖到老家」致贈物資	40	幫助 12 人	持續每兩個月舉辦公益活動
	3	基隆大武崙沙灘『還我藍藍海』淨灘	70	清理 187kg	
	5	明志國中貓貓俱樂部舉辦「浪我保護你」	58		
	7	關愛之家合辦「愛一起長大」	30	幫助 40 人	
	9	三峽甘樂文創合辦「淨溪大行動」	65		
	11	內湖慈濟回收站合辦「環保小小兵」	40		
優秀向學獎學金	2,8	優秀獎學金	6	獲獎人 30 名	獲獎 30 人
	2,8	向學獎學金	6	獲獎人 30 名	獲獎 30 人
	2,8	企業心旅行	15	參與人 30 名	參與 60 人
自造小時代	1,4,8	自造小時代	15	共四所國中： 台東綠島國中 花蓮玉里國中 台東都蘭國中 台東關山國中 計 70 名學生	參與學校 五所 學生 100 名

## 7-2 飛捷公益日

### 7-2-1 送暖到老家-獨居老人送餐

獨居長輩關懷訪視活動，帶著暖暖的熱食至長輩家中拜訪，付出最直接的關懷與問候，讓身處社會角落的他們，也可以感受到來自飛捷的濃濃熱情。



### 7-2-2 還我藍藍海-淨灘

面對日益破壞的海洋環境，我們選擇付出實質行動，帶領飛捷員工動手將環境改善、守護海洋，2018年度清理214kg，2019年度187kg。



### 7-2-3 浪我保護你-明志貓屋



至流浪動物之家關懷被遺棄的毛小孩，陪伴、餵食及清理毛小孩排泄物，希望可以用愛終止流浪。

#### 7-2-4 愛一起長大-關愛之家

有一群孩子，父母親來台灣工作，離開時卻忘了帶他們一起回家，而飛捷同仁們用愛陪伴他們愛護他們慢慢成長。



#### 7-2-5 淨溪大行動-三峽

透過飛捷員工們彎腰淨溪撿垃圾，希望能為這塊土地付出一點點回饋，影響這塊土地的每一個人，為這片土地盡一份心力，拉近我們與大自然的距離。



#### 7-2-6 環保小小兵-垃圾分類資源回收

深入了解資源回收並細細分類，環保不分你我一起著手愛護地球。



### 7-3 優秀向學獎學金

『飛捷文教基金會』成立後每年兩次幫助偏鄉高中(職)優秀及清寒學生，減少因家庭經濟困難而無法就學或升學之遺憾，鼓勵其向上精神，依照學生提供的成績,自傳,家庭的經濟狀況,清寒證明與是否為單親或隔代....等，並依照標準評分後排序得分高者錄取，2019 年度提供台東縣高中(職)優秀及向學獎學金各 30 名共 60 名，歷年來成果如下：

年度	優秀獎學金		向學獎學金	
	報名人數	得獎人數	報名人數	得獎人數
2015 年第 1 期	17	17	13	13
2015 年第 2 期	19	15	21	15
2016 年第 1 期	25	15	27	15
2016 年第 2 期	34	15	27	15
2017 年第 1 期	23	15	18	15
2017 年第 2 期	23	15	24	15
2018 年第 1 期	21	15	24	15
2018 年第 2 期	25	15	26	15
2019 年第 1 期	18	15	20	15
2019 年第 2 期	19	15	20	15
總計	224	152	220	148

#### 2019 年度台東各高中錄取比率

學校	百分比	學校	百分比
臺東高中	11.26%	成功商水	12.39%
臺東女中	7.88%	關山工商	16.44%
臺東專科	13.96%	育仁中學	4.95%
臺東高商	32.88%	公東高工	0.23%

## 7-4 企業心旅行

『飛捷文教基金會』舉辦三天兩夜小旅行，帶領優秀及清寒獎學金得主每期各 15 名同學，2019 年度共 60 位高中(職)學生，來到飛捷科技總部進行頒獎活動，並參訪至少兩間不同的企業，透過企業參訪讓同學們面臨升學過程中，能初步了解各種產業，並在選擇大學科系時，能有更多選擇並擁有更多元的視野。





## 7-5 自造小時代 - 偏鄉營隊

帶領花東地區國(高)中學生，從無到有透過手機錄影、畫面結構認識、3D列印的實際操作，記錄生活中的點滴，並教導同學如何架設網頁、影片剪輯及3D列印動手做的兩日營隊。

### 7-5-1 生活大導演影片製作營

帶領學生從畫面結構的認識、手機錄影的實際操作，使其透過鏡頭記錄下生活中的點滴，並透過剪輯完成屬於每個人最獨特的生活紀錄影片。



### 7-5-2 我是大賣家網拍入門營

帶領學生從畫面結構的認識、手機錄影的實際操作，使其透過鏡頭記錄下生活中的點滴，並學習時下各大拍賣網站使用方式，練習經營管理賣場各種技巧



### 7-5-3 3D 列印手做 maker 營

運用創意思考以開源資料應用，傳授Maker 精神，結合數位及3D列印機應用，並強調DIY 手作為主軸設計課程自造概念，讓台東的青少年體驗創客精神，同時提早接觸設計思考。



## 第 8 章、創星育才

隨著時代的進步和生活型態的轉變，地球上越來越多問題正在發生，例如：氣候變化、地球暖化、兒童肥胖、人口高齡化等趨勢，正影響著人類生活的環境，依賴既有的醫療保健、教育、能源已來不急應付這快速變遷的困境。唯有改變我們的生活方式，結合跨領域的專長，以創新的能力來解決往往被我們忽略的關鍵因素。

飛捷科技董事長林大成先生是一位香港僑生，從台大電機系畢業後，在台灣落地生根成家立業，並於 1984 年創建了飛捷科技，由於在求學與創業過程中，受到許多台灣人的協助與支持，因此立下了事業有成後一定要回饋這塊土地的心願，林董事長思考「除了感謝許多人的協助外，還能做些什麼？『教育』是培養未來人材的基礎，也是翻轉弱勢的一個方式，『創新』能訓練更多元的思考能力，解決更多挑戰。」，因此飛捷於 2015 年 3 月成立了財團法人飛捷文教基金會，希望透過關懷弱勢，科技教育、社會服務，來替台灣的偏鄉教育以及創新人才培育盡一份心力。

### 8-1 關鍵成果及管理方針

台大社會學教授陳東升表示：社會創新、社會設計的目的，是要滿足 90% 的人的需求，達到公共利益、社會福祉。飛捷科技近年來持續不斷的推動創新科技教育，已舉辦了 4 屆為期一年的『Design For Taiwan』設計思考工作坊，從全台大專院校招募不限學校、科系、年級的同學，透過設計思考來觀察生活週遭的社會問題，利用跨域合作、腦力激發創意來共同解決發現的問題，更在每學期結束後舉辦『Design For Taiwan』社會設計展及社會創新講座。

已邁入第 11 屆的『繁星培訓營』，招收全台大三以上，同樣不限學校、科系的學生，於每年寒暑假舉辦為期七天的科技教育營隊，透過飛捷科技各部門主管的授課，讓學生瞭解產業界的實際運作，減少學用落差的現象，使用者觀察的課程，培養同學在執行專案時，能有更貼近實際痛點的創新解決方案。同時也成立『繁星校友會』串連每屆學員培養新世代青年人才的人脈網絡。

活動名稱	2019 目標	2019 成果	2020 目標
繁星培訓營	75 人參加	73 人參加	累計超過 725 人參加 (目前累計 350 人)
DFT 參與人數	80 人參加	80 人參加	累計參與人數達 775 人 (目前累計 375 人次)
DFT 觸及人數 (展覽+講座)	1000 人次	2000 人次	累計人次超過 30,000 人次 (目前累計 27,000 人次)
DFT 社會創新提案數	15 案	13 案	累計提案數達 50 案 (目前累計 32 案)

## 8-2 Design For Taiwan

林董事長在創立飛捷文教基金會的前兩年，看到了美國有一個『Design For America』組織，成員是來自全美各地的大學生，運用創新設計思考 ( Design Thinking ) 的訓練，來學習解決偏鄉、弱勢、環保等社會問題。這些學員在學校成立社團把設計思考帶到美國各個地區大學，這種精神與飛捷文教基金會的推動創新教育與關懷地方的理念不謀而合，因此決定引進『Design For America』的做法，於 2016 年正式推出適合台灣教學環境的『Design For Taiwan』計畫。

『Design For Taiwan』從 2016 至 2019 年 7 月已完成 3 屆的設計思考工作坊，邀請了 8 位國際講者以及 28 位國內講師授課，共培訓了 228 位大專院校生，舉辦了 3 場社會設計展吸引了超過 25,000 名社會大眾前往參觀，22 場不同主題的創新講座超過 2,000 名聽眾參與。第 4 屆於 2019 年底已舉辦完 4 場工作坊，本屆錄取 75 名大專院校生，組成 16 組團隊，即將邁入第二階段的社會影響力課程。

### 8-2-1 創新設計思考教育/使用者研究

設計思考其中兩個重要的核心分別是『以人為本』及『跨領域團隊運作』。以人為中心的設計行為緣自於解決需求或是改善現況，有別於以往對於設計就是美工的錯誤觀念，它是一個以使用者的需求為核心價值的設計方法，從觀察使用者行為，發掘使用者需求，到測試使用者喜好，都是以人為出發點去探討產品/服務與人的關係、人與人的關係、人與環境的關係、以及產品與環境的關係。

設計思考的方法常常被應用在複雜的商業或社會問題，而這樣的問題很難僅靠個人或單一的專業領域來解決。因此，在實做設計思考時，往往是由跨領域的團隊組成。跨領域的組成雖然能夠讓團隊有更全面的思維及更多元的激盪，相對地在溝通合作上也會面臨更大的挑戰。設計思考所扮演的角色，就好像是一種共通的語言，讓設計師、工程師、管理師在同一個頻道，用同一種語言溝通。

也因上述兩點核心，Design For Taiwan 招收的對象沒有學校、科系、年級之限制，第 3 屆 85 名學員來自全台 27 所大專院校不同科系組成，學校分佈全台東南西北，見下列圖表。

第三屆 Design For Taiwan 錄取名單學校分佈									
學校	人數	學校	人數	學校	人數	學校	人數	學校	人數
臺大	15	成大	7	台師大	7	政大	7	台科大	6
清大	5	淡江	4	中正	4	慈濟	4	世新	3
台藝大	3	交大	2	北醫	2	雲科大	2	輔仁	2
中山	1	中興	1	東海	1	東吳	1	東華	1
長庚	1	高科大	1	銘傳	1	中教大	1	北大	1
北科大	1	北教大	1	總計	85				

第三屆 Design For Taiwan 錄取名單科系類別分佈							
理工	商管	設計	社科	傳播	醫	其他	總計
11	20	23	19	6	2	4	85

### 8-2-2 關懷社會問題/迭代落實

設計思考另一大核心『動手做』，雖然它叫做設計思考，但卻是一門必須動手做的學問。事實上，設計思考的每一個步驟，都必須用行動來實踐。與其絞盡腦汁的設想需求，不如走進場域，直接尋找/觀察使用者，並且快速地將想法實做成簡易的原型(prototype)測試，進行迭代。結合飛捷文教基金會宗旨希望透過關懷弱勢，科技教育、社會服務，



來替台灣的偏鄉教育以及創新人才培育盡一份心力。Design For Taiwan 設計初期便已設定不給學生限定方向，由各組自發性的觀察周遭所面對的問題或社會議題來進行設計解決方案。也設定與坊間同質性工作坊不同，時間為期一年，讓各組能實際的進入場域觀察測試進行迭代。再實行創新教育的同時，也讓年輕學子更深入的關心生長的環境。進入第二階段的第 3 屆組別一共有 13 組，分別有針對環保、環境、長者、教育、地方等主題進行社會設計，見下圖：

組別	隊名	主題
1	94 要出成品	環保/一次性免洗餐具
2	綠白拖	長者/青銀共居
3	Circulation	環保/垃圾分類
4	辣到柏翔吃不下	環保/煙蒂
5	嗡嗡嗡	環境/蜜蜂
6	Sawubona	長者/長者照護
7	吾明視	弱勢/視障
8	起司蛋餅	生活/拖延症
9	直覺職掘	教育/國中職涯探索
10	貳 gain	環保/二手衣物
11	下一次再討論	溝通/換位思考
12	旅城	地方/在地創生
13	火神之子	教育/偏鄉教育

### 8-2-3 商業模式/創業育成輔導

上述的『創新設計思考教育/使用者研究』及『關懷社會問題/迭代落實』兩單元結合設計思考核心理念去設計 Design For Taiwan 課程，但在創新設計的過程中如何發揮社會影響力，讓創新能夠持續並實際影響，商業模式的導入則是 Design For Taiwan 課程設計中的另一個重點，在進入第二階段的組別除了持續的進入場域進行迭代設計外，同時需要針對專案進行商業模式的規劃；除了以使用者為設計核心外，也同時需要把利害關係人一起放入思考中。

2019 年 4 月份，Design For Taiwan 邀請到全球暢銷書【Design A Better Business 設計一門好生意】協力作者，同時也是全球知名策略設計顧問公司 Business Models Inc 方略的策略設計師 Suhit Anantula 以及 Diane 來進行兩天的工作坊授課，帶領顧組如何在懷抱理想解決社會問題的同時，又能夠設計好的社會創新商業模式。

隨著時間的推進，『Design For Taiwan』初衷是培養台灣年輕學子創新的設計思考能力，也讓我們發現了台灣學子的執行創造力，歷經 3 屆的創新旅程，造就了幾支社會新創團隊。在 2019 年 6 月底舉辦的『HaHaHaHa 第三屆 Design For Taiwan 社會設計展』中也邀請了前兩屆還在持續專案的組別進行參展，見下圖表。



組別	隊名	主題
1	共山曉 KSS	文化/台語
2	呷饋 Japoon	環保/剩食
3	居家整聊室	環境/居家
4	南宅青年	文化/老屋共居
5	思創探索趣	地方/在地發展

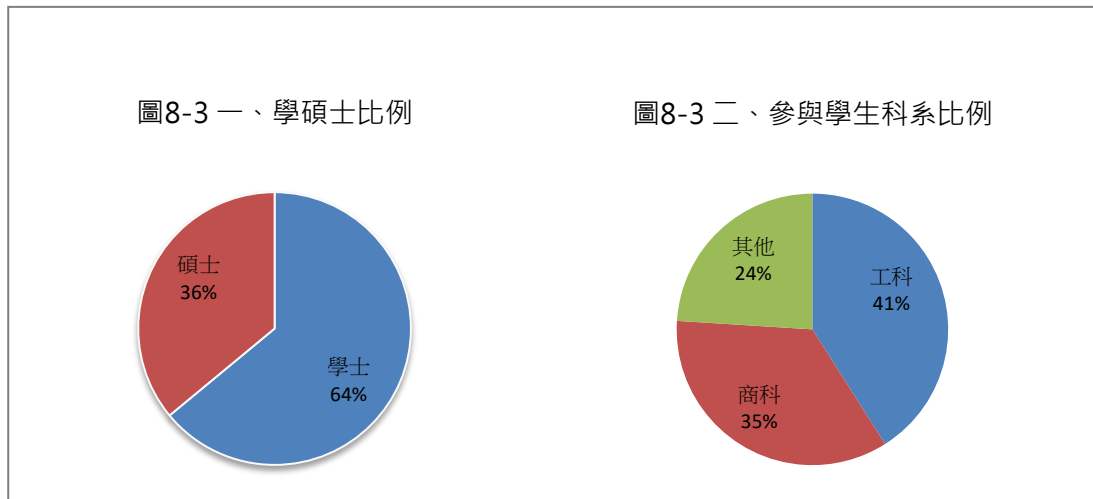
其中來自第一屆『共山曉』團隊，在歷經兩年多的迭代設計，於 2019 年 4 月份全台第一款台語桌遊正式誕生並上架嘖嘖募資平台，上架 8 小時即迅速達標，也在同年 7 月份正式出貨，並成立工作室。同樣來自第一屆的『居家整聊室』，在結束 Design For Taiwan 後即成立公司，兩年來公司營收已突破千萬。

有著上述的案例，『Design For Taiwan』也開始著手創業育成輔導計畫，讓結束一年『Design For Taiwan』的組別或學生，能後持續的用創新設計思考改變社會。



## 8-3 繁星培訓營

世代皆有更替，江山代有才人，年輕的莘莘學子必成長為將來的中流砥柱，飛捷科技為了培育更多的未來之星，與飛捷文教基金會一同精心設計為期 7 天的繁星培訓營，旨在讓更多同學了解工業電腦產業經營模式與產品，並促進跨領域、跨專業的同學交流砥礪，吸引了超過 1,000 多名大三以上的學生報名，在經歷了 5 年共 11 梯的課程後，至今已培育超過 350 名學生。



培訓營於每年的寒暑假各進行一梯，每梯次均有超過 30 名同學自北中南前來齊聚一堂，不同領域、專長及背景的學生們在這 7 天的課程中共同學習、一同成長，密集地培訓活動中，除了讓國內優秀學子了解產業的實務運作，更能夠讓彼此互相切磋交流、自我成長。

### 8-3-1 企業運作與創新提案

在 7 天的營隊活動期間，為了能讓同學們快速了解產業趨勢，並且對於工業電腦的應用場域有更直接的認識，我們設計豐富的課程內容如以下：

1. 企業經營實務運作介紹、組織介紹、市場&產品分析、業務概述、研發概論、財務基礎等，透過高階主管及優秀種子，我們將只在課本上、個案中聽過的例子，以活生生的案例直接告訴同學們，來自各不同部門中的同仁們以自身經驗做分享，旨在傳達出最真實的資訊讓以消弭產學之間的落差。除了總公司，我們也不吝分享我們子公司的狀況，期待能讓參與的大家有滿滿收穫。

2. 工廠產線製造流程

了解產業只從間接端去了解是遠遠不夠的，為了讓同學們可以完整了解產業鏈，我們特地安排去工廠進行參觀，讓他們能夠切身體會到，一件優秀的產品，需要經過重重關卡

才能更交至顧客手中，而飛捷更是為了這點不遺餘力，也同時希望能傳達給同學們我們飛捷在設計時的核心理念：為品質、為製造、為服務而設計。

### 3. 使用者觀察活動

創新是企業不斷成長的原動力，而創新最重要的事情，就是要有能夠從外界獲得資訊的敏銳度，故我們的課程設計中，特別安排同學們到不同的場域進行觀察，除了考驗各自的觀察能力以外，透過來自不同背景人的想法激盪，在小組內產生不同的想法，從彼此身上獲取自己所沒有想到的觀點，旨在使大家的思考可以更加地全面，對於創新的敏銳度持續的培養茁壯。

而同學們來此也不僅僅是上課，在每梯次課程的第一天，我們都會提出針對未來趨勢的團體報告題目，讓同學在幾天的課程下來能夠融會貫通並學以致用，而來自同學們創意的想法也可以讓飛捷獲得不一樣的啟發，並加之予以回饋，創造一個正向的創新循環。



## 培訓學員心得節錄



### Porsche Wang / 香港城市大學 材料工程系

繁星營是我暑假當中收獲滿出來的一段旅程，總能從同儕、組員、講師、與平時對公司的觀察記下許多值得後續思考的啟發點。我想和大家分享，七日的營隊結束後，我特別深刻的獲得：

1. 「問問題的能力」。飛捷每個部門的講堂，都十分鼓勵學員問問題、分享意見，在這思考活躍的氣氛之下，大家勇於提問，我也對某些學員的提問，屢次感到驚艷，被那些深刻的切入點打開新的思考方向。

2. 「生產原型的能力」。設計思考的講堂和最終的產品報告，我發現生產原型（包括畫草圖、做模型、模擬消費者體驗、3D 動畫等等）是產品成功很重要的要素。這些練習考驗大家平時對世界的觀察；產出跨領域的洞見後，更要依賴實際的技能將想法展現在報告或是簡報中，產生共鳴。這是我非常想精進的技能。

3. 「傾聽的能力」。我認為這是我在日常生活中常會忽略的能力之一，但在繁星營的環境，課堂和小組討論都需要充分的思考與交換意見，迫使我們必須互相聆聽不同人的意見，並給予對方反饋，而不是不停的發表意見。整體而言，繁星營讓我有機會實踐、審視自己長期培養的軟與硬實力，學習到很多，更發掘到許多重要但自己尚未具備的技能，謝謝一同上課的夥伴和營隊工作人員的帶領，也謝謝飛捷對繁星營的重視，收穫很多



### Louis Kao / 政治大學 科管暨智財研究所

「你也對科技業有興趣嗎？那來參加繁星培訓營吧！」

在營隊上，飛捷投入了大量的心力，一過多的時間，業務、PM、R&D、採購、工廠、財務、法務...etc，都有主管&學長姊來幫學員們上課，使我對未來的職涯發展有更多新的想法。特別提一下最後一天的專案團體報告，考驗著我們每個小組跨領域知識的結合和組員間相處，董事長和總經理等主管們還坐在下面聆聽，講完膽量都直接翻倍了。最後，在營隊中我們結交很多不同學校、領域的好朋友，之後

出遊或是學業上的交流，就不怕沒有夥伴囉！



### Su, Yun-Ching / 高醫大 心理學系

「發掘自己無限可能，在學習旅途中有一群志同道合的朋友。」這句話能貼切代表我在飛捷繁星營的收穫。從飛捷企業概論 POS 產業 業務 專案 PM 研發 RD 人資 工廠參觀……等，還有林大成董事長的直接對談，同學們也都可以當場提問，這些濃縮的精華課程，讓我快速精準了解整個公司營運。再來，準備團體報告中，和一群不同科系背景的人合作，可以聽到更多方聲音，不斷促進思考，雖然想企劃是一件很燒腦的事，但過程卻是如此踏實且快樂，現在想起來還是很懷念那段討論的日子。最後，

結交到一群摯友，大家都在夢想道路中努力著，一同往前的感覺真好。謝謝飛捷如此用心辦理繁星營，來這一趟的收穫，絕對超乎想像！

## 8-3-2 人脈網絡經營

繁星培訓營開始至今已有 5 年，350 多名學員如同飛捷的期許，像繁星般光芒耀眼，而我們也沒忘記各地的點點星光，在每次上課時，各個同學就會進入共同的 Facebook 社團，而這個社團目前則交由歷屆的繁星學員們進行管理，而同學們也發揮各自的長才在經營，無論是發揮創意辦理各式活動，或是將自身經驗回饋學弟妹，校友的存在讓繁星培訓營不止於在 7 天的營隊課程，更是將學習、砥礪的精神持續綿延，近二年的活動表列如下：

時間	活動名稱	活動內容
2018.06	繁星校友會	computex 參觀
2018.12	飛捷校友 P 哩啪啦	共煮活動 - 手做披薩
2019.07	"ㄅ - ㄨ"起來吧飛捷人	交流聚餐
2019.12	飛繁船說	遊艇派對

藉由以上的活動，透過自願擔任的幹部們，飛捷讓每位同學都有順暢的管道的與我們持續保持聯繫，讓形成的連結越發緊密，期許將來繁星們能持續茁壯發展，無論在何處都能有發光發熱的表現。

## 附錄、GRI Standards (2016 版本) 對照表

### 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
102-1	組織名稱	1-1 公司背景	14
102-2	活動、品牌、產品與服務	1-1 公司背景 1-3 創新產品	14 19
102-3	總部位置	1-1 公司背景 1-2 營運概況及績效	14 15
102-4	營運活動地點	1-2 營運概況及績效	15
102-5	所有權與法律行式	1-1 公司背景	14
102-6	提供服務的市場	1-2 營運概況及績效 1-3 創新產品 1-4 成功案例	15 19 22
102-7	組織規模	1-2 營運概況及績效	15
102-8	員工與其他工作者的資訊	4-1 人才管理	41
102-9	供應鏈	5-5 供應鏈管理	67
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無	
102-11	預警原則或方針	3-2 風險管理	35
102-12	外部倡議	1-1 公司背景	14
102-13	公協會的會員資格	1-1 公司背景	14
102-14	決策者的聲明	董事長的話	5
102-16	價值、原則、標準及行為規範	3-1 公司治理	28
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	3-1 公司治理	28
102-18	治理結構	3-1 公司治理	28
102-35	薪酬政策	4-1 人才管理	41
102-36	薪酬決定的流程	4-1 人才管理	41
102-40	利害關係人團體	2-1 利害關係人鑑別與議合	24
102-41	團體協約	無工會	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	2-1 利害關係人鑑別與議合 2-2 重大主題評估流程	24 24
102-43	與利害關係人溝通的方針	2-1 利害關係人鑑別與議合	24
102-44	提出關鍵主題與關注事項	2-2 重大主題評估流程	24
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 2-3 重大主題邊界	3 26
102-46	界定報告書內容與主題邊界	2-3 重大主題邊界	26
102-47	重大主題表列	2-3 重大主題邊界	26
102-48	資訊重編	無改變	
102-49	報導改變	無改變	

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
102-40	報告期間	關於本報告書	3
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	3
102-52	報導週期	關於本報告書	3
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	3
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	3
102-55	GRI Standards 對照表	附錄	98
102-56	外部保證/確信	未經過外部保證/確信	
103-1	解釋重大主題與其邊界	2-3 重大主題邊界	26
103-2	管理方針及其要素	2-4 重大主題管理方針及評估	27
103-3	管理方針的評估	4 員工關係	41
		5 客戶服務與供應商管理	56
		6 綠色營運	69
		7 社會參與	83
		8 創星育才	89

#### 重大主題 經濟面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1-2 營運概況及績效	15
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3-2 風險管理	35
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	4-1 人才管理	41
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4-1 人才管理	41
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5-5 供應鏈管理	67

#### 重大主題 環境面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
301-1	所用物料的重量或體積	6-2 原物料	70
302-1	組織內部的能源消耗量	6-3 綠色生產	71
		6-4 能源與溫室氣體	73
302-4	減少能源消耗	6-4 能源與溫室氣體	73
303-5	耗水量	6-4 能源與溫室氣體	73
305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	6-4 能源與溫室氣體	73
305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	6-4 能源與溫室氣體	73
305-5	溫室氣體排放減量	6-5 飛捷節能減碳的既有作為與未來規劃	79

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	6-1 環境保護政策	70
		6-3 綠色生產	71
307-1	違反環保法規	5-5 供應鏈管理	67
		6-1 環境保護政策	70
308-1	採用環境標準篩選新供應商	5-5 供應鏈管理	67

## 重大主題 社會面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
401-1	新進員工和離職員工	4-1 人才管理	41
401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	4-1 人才管理	41
402-1	關於營運變化的最短預告期	4-1 人才管理	41
403-1	職業安全衛生管理系統	4-3 友善職場	53
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4-3 友善職場	53
403-3	職業健康服務	4-3 友善職場	53
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4-3 友善職場	53
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4-3 友善職場	53
403-6	工作者健康促進	4-3 友善職場	53
403-9	職業傷害	4-3 友善職場	53
403-10	職業病	4-3 友善職場	53
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4-1 人才管理	41
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4-1 人才管理	41
405-1	治理單位與員工的多元化	4-1 人才管理	41
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4-1 人才管理	41
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4-1 人才管理	41
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	5 客戶服務與供應商管理	56
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5-1 客戶服務	56
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3-1 公司治理	28