

承業生醫企業集團

2017年度 企業社會責任報告書

2017 Corporate Social Responsibility Report

承業生醫投資控股股份有限公司
股票代號：4164

目 次

關於本報告書	1
董事長的話	2
第 1 章 集團概況	3
1.1 現況與發展	4
1.2 企業社會責任承諾與推動	9
1.3 利害關係人之議和	12
1.4 公司治理	17
第 2 章 客戶服務	23
2.1 產品與服務	24
2.2 產品責任	27
2.3 客戶關係	32
第 3 章 員工關懷	36
3.1 人力結構	37
3.2 友善職場	40
3.3 進修及訓練	45
第 4 章 環境永續	47
4.1 環境政策	48
4.2 供應商關係	51
第 5 章 社會參與	54
5.1 社會關懷與回饋	55
5.2 促進大眾健康	58
附錄	61
GRI 內容索引	62
聯絡我們	65

關於本報告書



承業生醫企業集團 2017 年度企業社會責任報告書

編撰原則	本報告書資訊揭露方式架構主要參考全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, 簡稱 GSSB) 於 2016 年發布之 GRI 準則 (GRI Standards)，依循「核心」選項，同時參照「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」進行編製。
報告期間	本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2017 年度 (自 2017 年 1 月 1 日起至 2017 年 12 月 31 日止)，惟考量資訊之完整性及可比性，部分資訊之揭露追溯至先前年度，並於報告書內標明相關資訊涵蓋期間。
前一次報告	2016 年度企業社會責任報告書於 2017 年 6 月 16 日發行。
報告週期	計畫每年進行一次企業社會責任報告書編製及發行
邊界與範疇	本報告書所指之「承業生醫企業集團」係指承業生醫投資控股股份有限公司暨旗下 17 家子公司，報告書內容涵蓋本集團在公司治理、客戶服務、員工關懷、環境永續及社會參與五大面向之政策及各項績效數據。若有部分內容未能擴及所有營運據點，將於報告書內標明，並計畫於未來年度陸續囊括。
編輯與定稿	本報告書由承業生醫企業集團之企業社會責任委員會共同編製而成，並由相關部門主管及集團經理人核閱後發行。
外部確信	本集團目前屬非強制編列報告書之企業，故尚未尋求外部確信。
發行日期	2018 年 8 月 10 日
意見回饋	承業生醫企業集團 企業社會責任委員會 連絡電話：(02) 6608-1999 分機 105 電子郵件：IR@chcg.com



董事長的話

2017 年適逢承業生醫企業集團成立四十年周年，四十年前(1977 年)，集團內第一家子公司九和儀器試藥股份有限公司只是一間小規模的公司，員工人數僅個位數，秉承著讓每個癌症腫瘤患者都能獲得就近治療的使命一路過關斬將，年復一年成長茁壯達到現今的規模，目前集團已是台灣最大腫瘤設備代理商，扮演歐美醫療設備大廠與台灣醫療院所溝通整合的最佳平台。

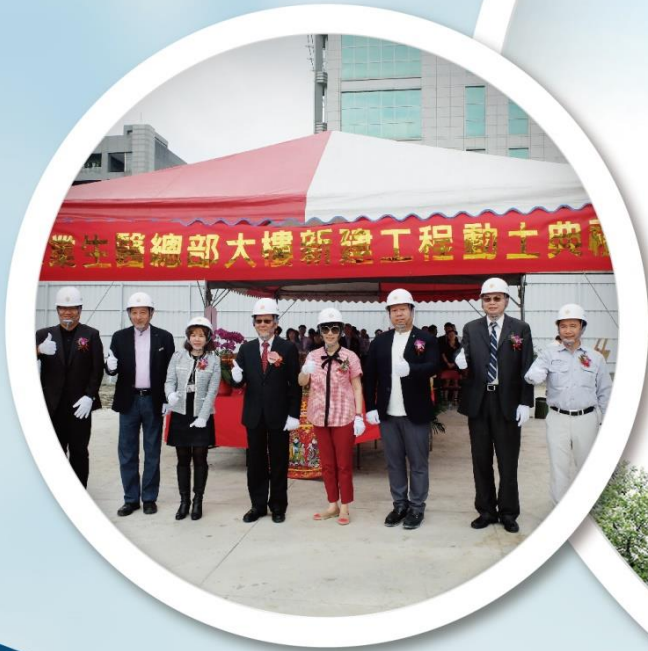
本集團現有五大核心事業體，包含放射腫瘤、神經科學、影像醫學、眼科及外科/手術，致力引進最新醫療技術及最高品質醫療服務，亦提供全方位醫療合作服務予醫療院所，經由為客戶提供先進的醫療設備及技術支持，進而保證最佳醫療服務品質，以促進國人的健康及福祉。

近年來大環境競爭激烈，為實現企業的永續經營，集團不斷調整營運策略，在全體員工的努力下，於海內外市場陸續傳出捷報，2017 年度集團營業毛利、營業毛利率、營業淨利及營業淨利率相較前一年度皆有所成長，未來本集團將持續精進，展望醫療市場先機，創造新需求、打入新市場以維持競爭優勢，冀望能成為亞太地區醫療技術服務領導者，以期能創造利害關係人之最大利益。

拓展營運的同時，承業生醫企業集團亦深深了解企業經營與企業社會責任密不可分，「2017 年度企業社會責任報告書」為集團連續第三年自願編製及對外發布之企業社會責任報告書，本報告書針對利害關係人所關心之五大面向：公司治理、客戶服務、員工關懷、環境永續及社會參與之相關資訊進行揭露，希望能透過更多元的管道，傾聽各方聲音。

展望未來，本集團基於「承諾品質、健康守護、堅持專業」之企業文化，將致力創造醫療設備代理商特有的產業價值，並更加著眼於與各利害關係人建立公開透明的溝通管道，共肩負起企業公民的責任，朝一名符其實之傑出社會企業邁進。

第1章 集團概況

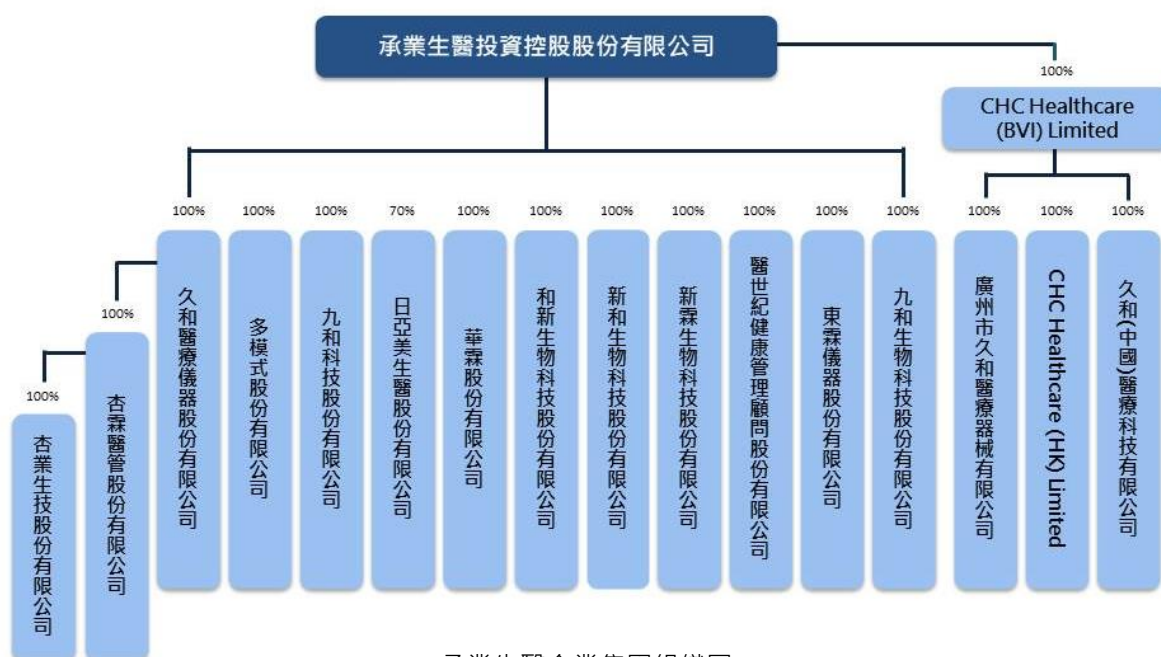


Group Introduction

1.1 現況與發展

集團簡介

承業生醫企業集團由母公司承業生醫投資控股股份有限公司及旗下子公司共同組成，母公司承業生醫投資控股股份有限公司依法成立於 2009 年 11 月 27 日，主要係為發揮大中華區市場綜效與久和醫療儀器股份有限公司等聯屬公司進行組織架構重組而設立，以投資及對投資事業之管理為主要業務，並於 2012 年 10 月 24 日在臺灣證券交易所上市，股票代號 4164。集團目前由李沛霖董事長所帶領，旗下包含 189 名同仁（台灣 150 人、中國 39 人），海內外共 17 家子公司，集團總部位於台北市，並於台中、高雄設立營業據點，北京及廣州成立子公司。



集團內第一家子公司成立於 1977 年，各家子公司業務範圍涵蓋轉投資事務，放射腫瘤、神經醫學、影像醫學、眼科及外科 / 手術等儀器設備之代理經銷、維修保養、出租及其相關零配件、耗材之銷售及藥品銷售等多個領域，並於台北、台中、高雄、北京及廣州皆設立客戶服務中心，以及時回應各大醫療院所之臨時狀況，集團亦為客戶舉辦各種醫療儀器之操作與應用訓練課程，並由集團下經原廠認證之技術團隊進行即時維修及定期保養，提供客戶專業且高品質之服務，滿足客戶需求。未來本集團將持續上述策略，以維持並提高客戶對本集團之信賴度，致力與客戶建立長遠的夥伴關係。

本集團深耕國內市場四十載，致力於引進高階醫療儀器及技術，以期能提升國內之醫療水準，達到集團及病人與醫療院所間之三贏局面；近年來亦積極向外佈局，將海外拓展的重

點放在亞洲，尤其是中國大陸及東南亞新興市場國家，主要係考量該等市場極具發展性，增設據點有助於擴大當地佈局，提升集團整體營運效益。承業生醫企業集團秉承「承諾品質、健康守護、堅持專業」之經營理念，耕耘海內外醫療設備市場，並持續領先同業，並且冀望未來能夠成為亞太地區醫療服務技術的領導者。

承業生醫企業集團基本資料				
(2017 年 12 月 31 日，單位：除另予註明外，餘為新台幣元)				
公司名稱	設立日期	地點	實收資本額	主要營業或生產項目
母公司				
承業生醫投資控股(股)公司	2009/11/27	台北市中山區	1,399,136,210	從事控股及轉投資事務
子公司				
久和醫療儀器(股)公司	2000/03/17	台北市中山區	2,355,900,000	醫療器材銷售、出租及服務
多模式(股)公司	2006/03/20	台北市中山區	432,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
九和科技(股)公司	2006/03/17	台北市中山區	124,000,000	眼科儀器銷售、出租及服務
日亞美生醫(股)公司	2012/06/05	台北市中山區	39,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
華霖(股)公司	1999/07/10	台北市中山區	696,000,000	醫療器材出租
和新生物科技(股)公司	2005/04/11	台北市中山區	75,000,000	醫療器材出租
新和生物科技(股)公司	2002/10/16	台北市中山區	3,000,000	醫療器材出租
新霖生物科技(股)公司	2008/03/07	台北市中山區	100,000,000	醫療器材出租
醫世紀健康管理顧問(股)公司	2002/12/06	台北市中山區	705,000,000	醫療器材出租
東霖儀器(股)公司	2002/02/25	台北市中山區	400,000,000	醫療器材出租
九和生物科技(股)公司	2003/12/16	台北市中山區	420,000,000	醫療器材出租
CHC Healthcare (BVI) Limited	2010/11/23	Tortola, British Virgin Islands	USD770	從事控股及轉投資事務
CHC Healthcare (HK) Limited	2012/09/19	Queen' s Road, Central, Hong Kong	HKD 1,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
廣州市久和醫療器械有限公司	2011/07/13	廣州市越秀區	USD 7,144,731.42	醫療器材銷售、出租及服務
久和(中國)醫療科技有限公司	2013/05/30	北京市朝陽區	USD 7,544,411.00	醫療器材銷售、出租及服務
杏霖醫管(股)公司	2015/01/21	台北市中山區	1,350,000,000	醫療器材銷售
杏業生技(股)公司	2015/09/21	台北市中山區	936,000,000	醫療器材銷售、出租及藥品銷售

經營實績

國際知名學者 Archie B. Carroll 認為企業社會責任是由經濟責任、法律責任、倫理責任以及慈善責任組合而成，承業生醫企業集團相信經濟責任為一個企業最基本的社會責任，亦是一個企業存在的本質，而持續的獲利成長是企業永續經營的關鍵，運用資源在合理的價值體系下，提供社會所需的產品或服務，創造更高的經濟價值以回饋包括投資人在內的利害關係人，為善盡企業社會責任的表現之一。謹將最近兩年度之合併營運成果、區域表現及銷售量質臚列如下：

1. 營運成果

本集團 2017 年度合併營收 2,117,116 仟元較 2016 年度合併營收 2,205,206 仟元減少，主係因 2017 年度高價儀器銷售台數下降所致；2017 年度本期淨損 89,286 仟元較 2016 年度本期淨利 160,604 仟元減少，主係因 2017 年度認列備供出售金融資產之減損損失使得營業外支出增加所致。如需更詳盡之財務數字，請參閱本集團 2017 年度合併財務報告。

最近二年度營運成果		
(單位：新台幣仟元)		
項目	2017 年度	2016 年度
營業收入	2,117,116	2,205,206
營業毛利	688,653	619,611
營業費用	335,778	311,456
營業淨利	352,875	308,155
稅前淨(損)利	(26,076)	227,734
本期淨(損)利	(89,286)	160,604

2. 區域表現

最近二年度區域表現				
(單位：新台幣仟元；%)				
	2017 年度		2016 年度	
	金額	比率	金額	比率
台灣	2,008,905	94.89	1,847,360	83.77
中國	101,427	4.79	356,983	16.19
其他	6,784	0.32	863	0.04
合計	2,117,116	100.00	2,205,206	100.00

3.銷售量值

最近二年度銷售量值								
(單位：個、組；新台幣仟元)								
年度	2017年度				2016年度			
內 / 外銷	內 銷		外 銷		內 銷		外 銷	
主要產品 (或部門別)	量	值	量	值	量	值	量	值
放射腫瘤 及神經醫學 相關儀器銷售	17	435,965	8	49,626	12	495,549	24	311,607
其他銷售	17,777	111,738	1,520	2,462	8,734	83,340	2,570	4,120
藥品銷售	20,488,279	197,094	0	0	20,553,773	180,227	0	0
出租收入	46	1,024,382	1	14,501	46	917,315	1	4,594
勞務收入	0	239,726	0	41,622	0	170,929	0	37,525
合計	20,506,119	2,008,905	1,529	108,211	20,562,565	1,847,360	2,595	357,846
變動分析： 放射腫瘤科及神經醫學主係因 2017 年度高價儀器銷售台數減少而使金額下降； 其他銷售主係因 2017 年眼科儀器銷售量成長而使金額增加； 藥品銷售主係因 2017 年度銷售高單價的藥品較多而使得銷售數雖然減少但金額卻增加； 出租收入主係因與醫院之合作案於 2017 年度穩定成長而使金額增加； 勞務收入因 2017 年維修服務成長而使得金額增加。								

未來發展策略

1.計畫開發之新產品及服務

- (1)醫療服務建置合作 (設備租賃及技術培訓轉移)
- (2)質子治療系統設備 (Proton Therapy System)
- (3)眼科新型白內障雷射手術系統
- (4)擴大醫療院所租賃合作醫療科室應用範圍
- (5)影像醫學及核子醫學系統設備
- (6)發展老人福利事業

2.短期業務發展計畫

- (1)於台灣市場積極推廣精準醫療，以銷售與租賃合作兩種商業模式並行之方式導入高階小型化質子治療系統，建立高端癌症治療中心，增加該產品於台灣之市場占有率，同時促成更長期的租賃營運收入。
- (2)積極經營中國大陸地區放射腫瘤及神經醫學相關儀器之銷售，擴張專業醫療設備通路規

模，不斷加強服務技術品質，提高相關系統設備之市占率。

- (3)持續擴展海內外醫療儀器租賃及技術合作服務，提供客戶專業醫療設備建置規劃諮詢、醫療技術的培訓轉移、科室經營管理的優化及醫療品質的建立提升，成為建立醫療專科投資合作客戶之首選。
- (4)持續培訓專業技術團隊，提供海外市場客戶所需相關裝機及售後維修保養服務，以更為即時的技術支持及售後服務，確保提供病患最佳的醫療服務品質，並提升集團之市場競爭力。
- (5)持續引進最新的醫療設備及技術，如 MRI 直線加速器，同時尋求代理其他醫療專科所需之醫療產品，積極延伸醫療通路之深度及廣度，以期能發展多樣化之產品銷售業務並提供更全方位多面向之醫療技術與服務。

3.長期業務發展計畫

- (1)將目前所營業務擴展至亞太地區醫療市場的整體佈局，整合上下游醫療資源，代理最為完整之產品線，並持續精進高附加價值之醫療技術與服務，以強化醫療管理合作服務領導者定位，目標成為國際級醫療設備整合供應商。
- (2)對外持續引進具競爭力之新產品以擴大服務通路，增加策略夥伴以達經濟規模；對內則有效簡化組織架構以降低各項管銷成本，注重資源整合以提高經營績效，持續領先同業，使集團成為亞太地區醫療服務事業領導者。
- (3)因應台灣目前處於「高齡化社會」階段，且將逐步邁入「高齡社會」及「超高齡社會」，規劃發展老人福利事業，計畫以差異化策略搶攻市場，主打多層級連續性長期照顧，兼顧老年人各階段需求，目標打造能因應居住者不同老化階段之居住環境。未來並將觸角由機構式養老延伸至社區式養老、居家式養老，進而透過異業結合進行適老化產品、資訊管理系統等硬體與軟體開發，以達經濟規模，建立自有品牌搶攻大健康產業市場。

外部組織參與

承業生醫企業集團密切關注海內外產業最新動態，並積極參加與本業相關之公協會組織，除藉此和同業交流並了解該產業最新發展動態，並確保集團能有效呼應國內外重要倡議及行動，進而提升企業競爭力。目前集團為「社團法人國家生技醫療產業策進會」（生策會）之會員，生策會是國內產業團體、醫療院所、政府單位、公協會及學研機構等多方溝通的平台，近十年來致力協助政府建構更適合產業發展的良性環境，於台灣生技產業發展過程中扮演重要的民間角色。另外本集團旗下母公司承業生醫投資控股股份有限公司為「桃園企業聯合會」之會員；子公司久和醫療儀器股份有限公司、多模式股份有限公司以及九和科技股份有限公司皆加入「台北市儀器商業同業公會」。

以上外部組織提供會員即時溝通服務平台，並且經由舉辦各式活動，協助會員分享彼此所了解的知識及擁有的資源，亦增加會員對外策略聯盟、結盟機會，期能提升台灣通路商在產業體系中之發聲地位與高度，本集團於各外部組織中適時發揮核心專長，積極協助各類供應鏈管理相關之推展。未來本集團將更積極參加與所處產業相關之公協會、國際性機構組織，且爭取在組織內擔任常務理事或監事職務，或擔任公協會各專業委員會的召集人或副召集人等職務，期待藉由扮演產業領導者的角色，充分與同業交流學習。

1.2 企業社會責任承諾與推動

企業社會責任專責單位

承業生醫企業集團長期以來皆了解企業社會責任與一個企業的永續經營密不可分，為健全企業社會責任之管理與執行，集團已訂定「企業社會責任實務守則」經董事會決議通過，以茲遵循，並設置「企業社會責任委員會」，由董事長擔任主席，分別設置公司治理、客戶服務、員工權益、環境永續及社會參與五小組，指派相關部門主管擔任小組主任委員，繼而選出相關人員為各組委員，希望藉此整合集團各部門資源，致力落實公司治理、維護各類別利害關係人權益、推動環境保護及實踐社會參與。



企業社會責任委員會負責編製年度企業社會責任報告書，依各小組職掌規劃並執行本公司企業社會責任相關事項，並檢討本公司企業社會責任政策、制度及管理方針，定期將相關工作推動計畫與實施成效提報董事會，此外每年均會指派相關人員接受企業社會責任教育訓練，並對內適時宣導，以達企業永續卓越經營之目標。

1. 公司治理評鑑

臺灣證券交易所「公司治理中心」自 2014 年起定期舉辦「公司治理評鑑」，至 2017 年度已是第四屆，此次評鑑以 2017 年度各上市櫃公司發布之公司治理相關資料為評鑑依據，本集團內承業生醫投資控股股份有限公司於第四屆評鑑中表現斐然，再次奪下拿下全體 864 家上市公司中排名前 6%至 20%區間的佳績，維持高水準表現。未來本集團將跟隨主管機關腳步持續努力，全面落實公司治理並自發性將公司治理形塑成為企業組織文化，以期「公司治理評鑑」的成果能夠更上一層樓。

2. 2017 年「天下企業小巨人獎」

承業生醫企業集團參加 2017 年「天下企業公民獎」中專為中小企業新增之「天下企業小巨人獎」評選，並榮獲 TOP 20 的肯定。

天下企業公民獎為參考聯合國「全球盟約」(The UN Global Compact)、OECD 多國企業指導綱領及美國道瓊永續指數(DJSI)等國際指標與評量方法，領先推出評量 21 世紀企業新價值的構面：企業治理、企業承諾、社會參與、環境永續，每年度邀請各領域專家，進行全方位檢視企業社會責任之評比。其中「天下企業小巨人獎」主要針對年營收五十億以下，且連續三年獲利之本地企業以及在台外商，並為其量身打造專用問卷，以求更加貼近企業現況。



3. 2017《安永企業家獎》- 突圍崛起企業家獎

以「企業家奧林匹克」之名享譽全球的《安永企業家獎》，於 2017 年 11 月 29 日晚間假台北文華東方酒店舉行 2017《安永企業家獎》頒獎典禮。評審團表揚承業生醫企業集團李沛霖董事長以「一站式全方位客製化」降低醫院開辦成本，造福民眾，改善醫療環境，公益範圍圍繞醫療產業，用專業幫助弱勢，並以個人名義併購海外企業，提升集團醫療設備的國際與品牌形象，頒發「突圍崛起企業家獎」殊榮。



2017《安永企業家獎》頒獎典禮

企業社會責任報告書

為建立與利害關係人更加多元的互動管道，雖然承業生醫企業集團目前屬非強制編列企業社會責任報告書之企業，自 2016 年起集團仍決定每年自願編製並發行前一年度之企業社會責任報告書，主動揭露財務績效以外的資訊，讓所有關心本集團的個人及團體對集團都能有更全面的了解。

2017 年度企業社會責任報告書為本集團發布之第三本報告書，本次並追隨主管機關政策宣導提前採用 GRI 準則進行編製，報告書中針對利害關係人所關心的五大面向：公司治理、客戶服務、員工關懷、環境永續及社會參與之相關資訊進行編寫，希望藉此有效向外界傳達集團長期以來秉持的信念與在各構面所創造的績效，並以此做為集團定期自我檢視永續發展的診斷工具，以激勵在未來能持續精進。

企業社會責任推動計畫與實施成效

在承業生醫企業集團推動企業永續管理的策略上，董事會扮演督導與指導角色，集團企業社會責任委員會於每年度第一季定期向董事會提報前一年度企業社會責任實施成效與當年度企業社會責任推動計畫，以求持續精進強化企業永續競爭力。謹將 2017 年度企業社會責任實施成效以及 2018 年度企業社會責任推動計畫列示如下：

2017 年度企業社會責任實施成效				
項次	活動內容	時間	地點	執行狀況
1	【CSR 環境】 Earth Hour 地球關燈一小時	3/25 20:30-21:30	集團內部	已執行完畢
2	【CSR 社會】 國際長照產業領袖論壇	5/11-5/12	台北國際會議中心	已執行完畢
3	【CSR 治理】 發行 2016 年度企業社會責任報告書	6/16	官方網站及 公開資訊觀測站	已執行完畢
4	【CSR 社會】 「攜手上山、部落義診」 承業生醫愛心志工服務社：義診活動	11/4	南投縣信義鄉	已執行完畢
5	【CSR 員工】 承業生醫 40 周年運動家庭日	11/11	國立臺灣科技大學	已執行完畢

2018 年度企業社會責任推動計畫				
項次	活動內容	時間	地點	執行狀況
1	【CSR 環境】 Earth Hour 地球關燈一小時	3/24 20:30-21:30	集團內部	已執行完畢
2	【CSR 治理】 發行 2017 年度企業社會責任報告書	8/10	官方網站及 公開資訊觀測站	已執行完畢
3	【CSR 社會】 「攜手上山、部落義診」 承業生醫愛心志工服務社：義診活動	待討論	南投縣信義鄉	待辦
4	【CSR 社會】 贊助「2018 年中華職棒富邦悍將 棒球隊聯盟賽程」100 萬元	全年度	2018 年度中華職棒 富邦悍將棒球隊聯盟賽程	執行中

1.3 利害關係人之議和

利害關係人之經營

依據 GRI 準則詞彙表之定義，利害關係人為可合理預期將受報導組織的活動、產品和服務顯著影響的實體或個人，或其行為可合理預期會影響組織成功執行策略和達成目標的能力之實體或個人。承業生醫企業集團「企業社會責任委員會」依據上述定義，並透過了解各部門業務範圍中所接觸的對象類別後加以討論，鑑別出本集團四類利害關係人：客戶、供應商、投資人以及員工。

1. 客戶

本集團努力耕耘海內外醫療設備市場，提供客戶高品質產品與專業服務，且辦理各種醫療儀器之操作與應用訓練課程，並由集團之技術團隊進行即時維修及定期保養等服務，竭力滿足客戶需求。未來將持續上述策略，以維持並提高客戶對本集團之信賴度，致力與客戶建立長遠的夥伴關係。

2. 供應商

本集團抱持與供應商共同合作與努力的態度，定期舉辦會議與各供應商進行溝通，並設供應商聯絡窗口以利日常聯絡，凝聚雙方共識進而提升合作效能。未來將持續與供應商一同在社會、環境等重要議題上共同努力，建立一個永續發展的供應鏈。

3. 投資人

本集團非常重視投資人之想法及建議，集團網站設有「投資人關係」專區，提供財務、股利及法人說明會等相關資訊，亦設有發言人制度及投資人聯絡窗口，安排專人對投資人的問題及建議做出即時回覆與處理，並加強資訊揭露的即時性與透明度，保障投資人權益。

4. 員工

人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎，本集團致力打造一個能讓員工無後顧之憂的工作環境，努力健全各項制度，職工福利委員會提供豐富完善的福利措施，使每位員工及其家庭都能享受舒適愉悅的生活。

為增進同仁知識與工作技能，提升工作品質與績效，集團設有人才培訓制度，配合人力資源運用與發展，以達成企業永續卓越經營之目標。本集團非常重視與員工溝通，定期召開勞資會議以及每月全體員工會議進行雙方交流，另設有專線及信箱作為日常溝通管道，員工的聲音及意見均能透過適當管道表達出來，並獲得充份溝通，展現出勞資雙方良性的互動。

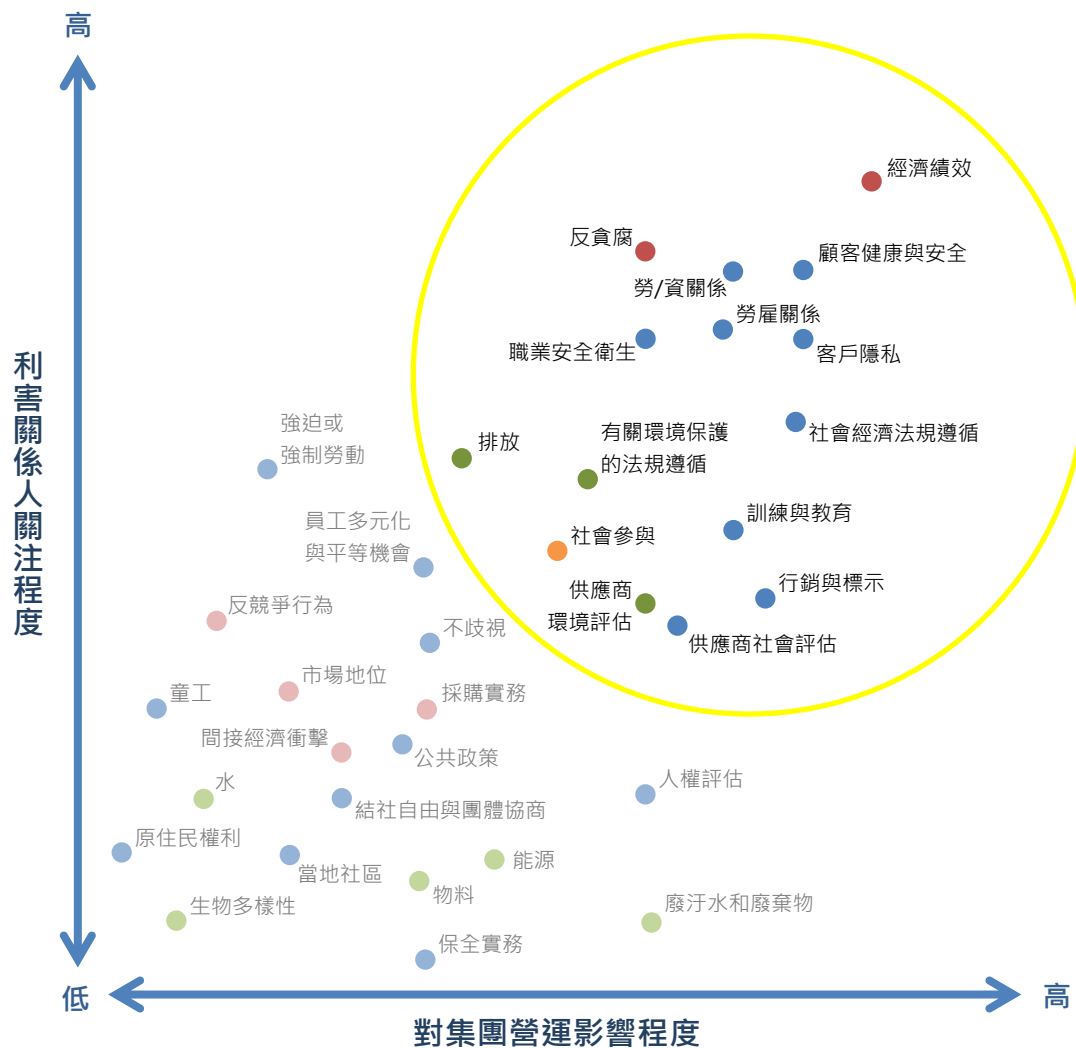
承業生醫企業集團認定與利害關係人維持良好互動為集團成長的重要基石，除上表所列之溝通管道，2015 年本集團正式於官方網站建立「利害關係人專區」，並列明專人聯絡資訊，以了解利害關係人對於集團之期許，並回應其所關切之議題，期藉此得以讓所有利害關係人之權益獲得更高一層之重視與保障。本集團提供各類關係人之專人聯絡資訊亦可參考本報告書第 65 頁之「聯絡我們」。

承業生醫企業集團與利害關係人之互動

利害關係人	關切議題	負責單位	主要溝通管道	回應章節
客戶	市場拓展	業務事業群一 業務事業群二 策略發展事業群 大中華區事業群 醫用技術部	日常聯絡窗口 各地服務據點 定期及不定期拜訪 產品操作應用課程 滿意度調查	第 1 章 集團概況 1.1 現況與發展 第 2 章 客戶服務 2.1 產品與服務 2.2 產品責任 2.3 客戶關係
	產品品質控管			
	客戶滿意度			
	客戶隱私			
	客戶權益保障			
	客戶關係維護			
	售後服務			
	永續發展策略			
供應商	市場拓展	行政部 人資暨總務管理部	日常聯絡窗口 定期交流會議 技術人員原廠受訓	第 1 章 集團概況 1.1 現況與發展 第 4 章 環境永續 4.2 供應商關係
	供應鏈管理			
	供應商關係			
	永續發展策略			
投資人	營運狀況	發言人 代理發言人 董事長室投資人關係 財會部	投資人專線 法人說明會 年度股東常會 公開資訊觀測站 年報及財務報告	第 1 章 集團概況 1.1 現況與發展 1.4 公司治理
	法令遵循			
	股東權益維護			
	資訊透明			
	永續發展策略			
員工	員工薪酬	人資暨總務管理部 福利委員會	內部網站 意見反映信箱 集團公告 勞資會議 福委會議 申訴處理委員會 每月集團會議 每月部門會議	第 1 章 集團概況 1.1 現況與發展 1.4 公司治理 第 3 章 員工關懷 3.2 友善職場 3.3 進修及訓練
	員工福利			
	勞資關係			
	教育訓練			
	就業環境			
	企業文化與規範			
	永續發展策略			

重大主題之鑑別

參考 GRI 準則詞彙表之定義，重大主題為反應報導組織顯著的經濟、環境與社會衝擊；或實質影響利害關係人的評估與決策之主題。承業生醫企業集團對於年度重大主題之鑑別，首先由專人對於 GRI 準則中之所有主題進行檢視與彙整，而後交由集團經營階層執行初步篩選，最終召開企業社會責任委員會之會議，於會中分別與公司治理、客戶服務、員工權益、環境永續及社會參與小組之主任委員及成員討論後定案。



● 重大主題 – GRI 200：經濟 ● 重大主題 – GRI 300：環境 ● 重大主題 – GRI 400：社會 ● 重大主題 – 其他

本集團鑑別 GRI 準則中之特定主題是否為集團之重大主題時，以評估「對集團營運影響程度」及「利害關係人關注程度」兩個面向為依據，經營階層針對所有主題進行兩個面向各 0~10 分之評分：0 分表示對集團營運影響程度或者利害關係人關注程度極低；10 分則表示對集團營運影響程度或者利害關係人關注程度極高，各項主題滿分為 20 分，若兩面向合計分數大於 10 分則列為重大主題。

依循此原則，經營階層自 GRI 準則之 33 項特定主題中鑑別出 14 項為承業生醫企業集團之重大主題，依序為：經濟績效、反貪腐、排放、有關環境保護的法規遵循、供應商環境評估、勞雇關係、勞/資關係、職業安全衛生、訓練與教育、供應商社會評估、顧客健康與安全、行銷與標示、客戶隱私、社會經濟法規遵循，並加入 GRI 準則之外的主題 - 社會參與，共計 15 項重大主題，並經企業社會責任委員會會議討論後定案。承業生醫企業集團 15 項重大主題對營運重要性之辨別以及揭露邊界彙整如下：

承業生醫企業集團重大主題及邊界之鑑別

重大主題	營運重要性						邊界		
	品牌 聲譽	風險 控管	股東 權益	客戶 關係	人才 留任	供應商 關係	上游	集團內	下游
GRI 201 經濟績效	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆	
GRI 205 反貪腐	◆	◆	◆					◆	
GRI 305 排放			◆					◆	
GRI 307 有關環境保護 的法規遵循	◆	◆	◆					◆	
GRI 308 供應商環境評估		◆				◆	◆		
GRI 401 勞雇關係	◆	◆	◆		◆			◆	
GRI 402 勞/資關係	◆	◆	◆		◆			◆	
GRI 403 職業安全衛生	◆	◆	◆		◆			◆	
GRI 404 訓練與教育			◆		◆			◆	
GRI 414 供應商社會評估		◆				◆	◆		
GRI 416 顧客健康與安全	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆
GRI 417 行銷與標示	◆	◆		◆		◆	◆	◆	◆
GRI 418 客戶隱私	◆	◆		◆				◆	◆
GRI 419 社會經濟法規遵循	◆	◆	◆					◆	
其他 社會參與	◆			◆		◆	◆	◆	◆

說明：

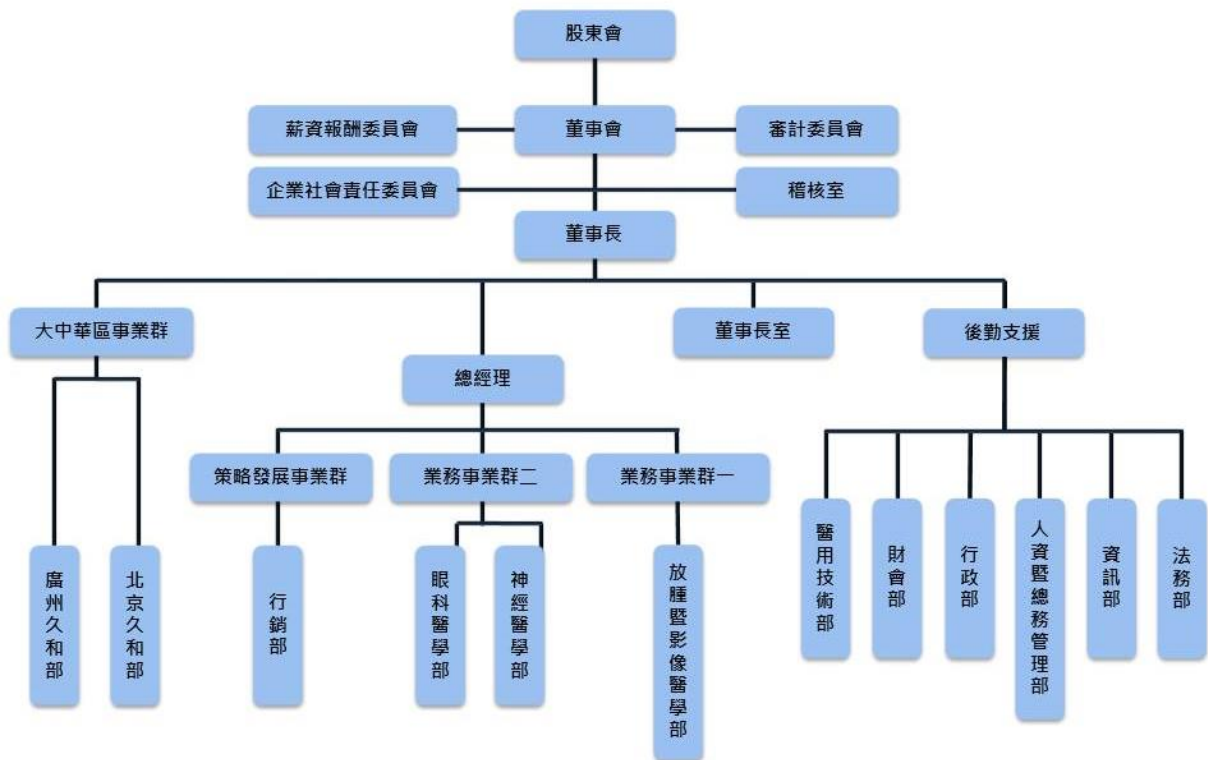
上游邊界 - 承業生醫企業集團向供應商採購之產品及相關服務

集團內邊界 - 承業生醫投資控股股份有限公司暨旗下 17 家子公司

下游邊界 - 承業生醫企業集團提供客戶之產品及相關服務

1.4 公司治理

內部組織架構



主要部門職掌

稽核室	內控制度之規劃、推行及修訂。 年度稽核計畫之擬訂及執行。 各單位之自行檢查作業計畫擬訂及執行。 其他依據法令規定執行事項。
董事長室	投資人及法人關係建立與維持、訪客接待及新聞事件處理與追蹤。
醫用技術部	協助客戶設備安裝建置並負責教育訓練。 儀器設備之檢測及維修保養。
財會部	規劃暨執行公司財務管理及資金調度業務。 會計帳務相關作業。 稅務相關作業。 規劃與彙總年度預算相關作業。 規劃暨執行投資相關作業。 執行客戶徵信與額度管控相關業務。 規劃股東權益相關項目。
行政部	行政支援作業。 國外專案採購及重要零件、耗材之議價、採購。 向衛生福利部申請國外醫療設備製造廠符合優良製造規範和產品許可證，以確保產品進口和安裝符合國內相關法規規定。

主要部門職掌	
人資暨總務管理部	人力規劃、招募、教育訓練規劃及執行作業。 總務各項業務管理作業。 國內專案採購及重要零件、耗材之議價、採購。
資訊部	規劃建置公司整體資訊系統架構、確保資料之安控，進行流程監督檢討，持續改善公司資訊系統軟、硬體運作。
法務部	審核各項契約、提供法律諮詢、處理法律訴訟及法令遵循等事務。
業務事業群一	放射腫瘤及影像醫學業務推廣、市場開拓、產品銷售及客服之提供。
業務事業群二	神經醫學及眼科醫學業務推廣、市場開拓、產品銷售及客服之提供。
策略發展事業群	負責集團品牌形象、投資專案及跨地區專案之規劃與執行督導。 負責各項租賃合作專案及相關策略之執行。
大中華區事業群	負責大陸地區之業務及各項發展。

財務分析

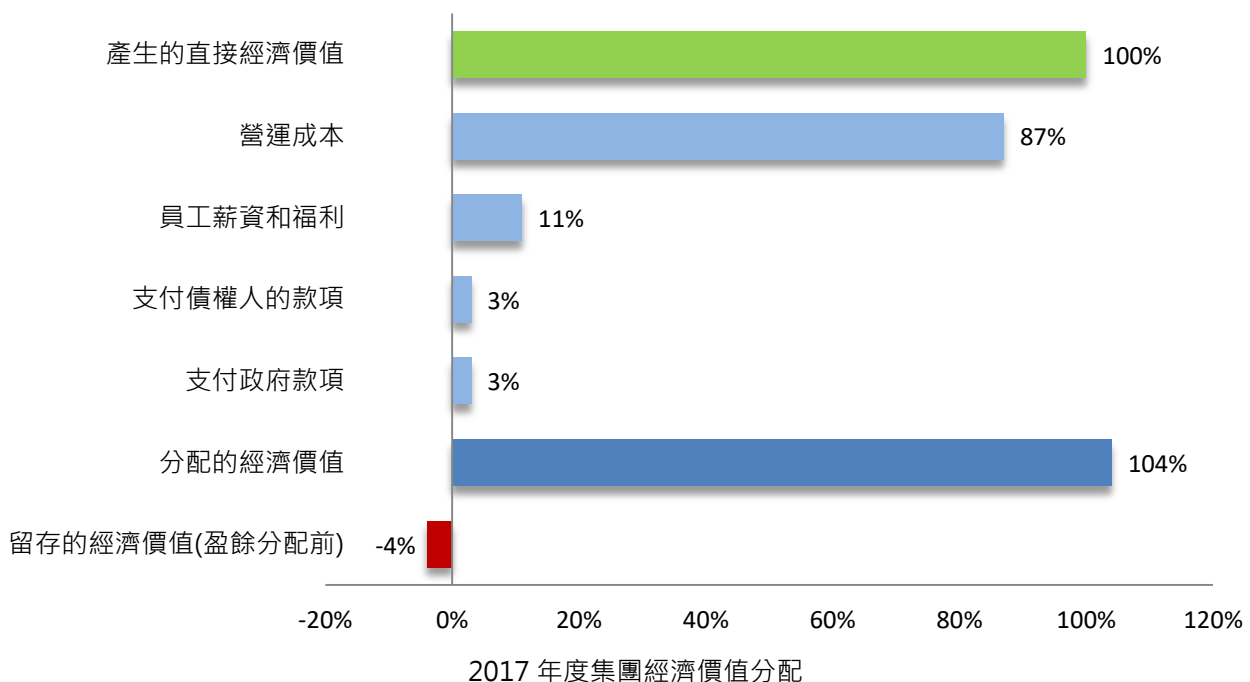
分析項目		2017 年度	2016 年度
財務結構	負債占資產比率(%)	53.61	49.21
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	190.69	159.68
償債能力	流動比率(%)	168.65	114.47
	速動比率(%)	133.22	98.83
	利息保障倍數(%)	69.38	393.36
經營能力	應收款項週轉率(次)	2.26	2.07
	平均收現日數	161	176
	存貨週轉率(次)	2.05	2.63
	應付款項週轉率(次)	8.52	7.66
	平均銷貨日數	178	138
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	0.45	0.47
	總資產週轉率(次)	0.21	0.22
獲利能力	資產報酬率(%)	(0.18)	2.29
	權益報酬率(%)	(1.81)	3.05
	稅前純益占實收資本額比率(%)	(1.86)	16.28
	純益率(%)	(4.22)	7.28
	每股盈餘(元)	(0.62)	1.14
現金流量	現金流量比率(%)	16.29	38.57
	現金流量允當比率(%)	90.76	72.35
	現金再投資比率(%)	1.50	6.54
槓桿度	營運槓桿度	2.87	3.02
	財務槓桿度	1.32	1.34

最近二年度各項財務比率增減變動達 20%之原因：

- (1)流動比率增加，主係因 2017 年流動資產增加所致。
- (2)速動比率增加，主係因 2017 年流動資產增加所致。
- (3)利息保障倍數減少，主係因 2017 年稅前淨損所致。
- (4)存貨週轉率下降，主係因 2017 年銷貨成本下降所致。
- (5)平均銷貨日數增加，主係因存貨週轉率下降所致。
- (6)資產報酬率下降，主係因 2017 年稅後淨損所致。
- (7)權益報酬率下降，主係因 2017 年稅後淨損所致。
- (8)稅前純益占實收資本額比率下降，主係因 2017 年稅後淨損所致。
- (9)純益率下降，主係因 2017 年稅後淨損所致。
- (10)每股盈餘下降，主係因 2017 年稅後淨損所致。
- (11)現金流量比率下降，主係因營業活動淨現金流入減少所致。
- (12)現金流量允當比率增加，主係因資本支出減少所致。
- (13)現金再投資比率下降，主係因營業活動淨現金流入減少所致。

經濟價值分配

承業生醫企業集團相信穩固的經濟基礎為企業永續經營的根基，如何分配所產生的經濟價值以帶給利害關係人最大利益亦是集團的一大重要課題，本集團於每年年初完成預算目標，並於年中及年終執行內部業績檢討，藉以管理整體營運績效與創造本集團之最大效益。



本集團 2017 年度產生的直接經濟價值為（包含營業收入及營業外其他收入）為新台幣 2,139,401 仟元，惟因認列備供出售金融資產之減損損失導致營運成本（含營業外其他損失）上升至新台幣 1,868,450 仟元、另員工薪資及福利計新台幣 225,518 仟元、支付債權人款項計新台幣 71,509 仟元、支付政府款項計新台幣 63,210 仟元，總計分配的經濟價值為 2,228,687 仟元，故本年度盈餘分配前留存的經濟價值為-89,286 仟元。

雖盈餘分配前留存的經濟價值為負數，考量本期本業獲利表現實為成長，同時不希望因業外損失造成股東權益受損，故本集團仍決議進行盈餘分配，回饋股東對本集團的長期支持，2017 年度盈餘分配案業經 2018 年 6 月 11 日股東常會決議通過分配現金股利每股新台幣 1.1 元，未來本集團必將持續努力創造更高的經濟價值，回饋股東及所有利害關係人對本集團的長期支持，成為名符其實的優良企業。

採購實務

承業生醫企業集團將採購分為國內採購與國外採購，並訂有明確之採購作業流程，所有採購皆依請 / 採購流程及核決權限作業簽決。國內採購由人資暨總務管理部負責，採購類別主要以辦公室用品為大宗；國外採購則由行政部負責，採購內容以集團代理之高階醫療設備為主，國外醫療儀器設備供應商來自瑞士、美國、新加坡、加拿大、瑞典、德國.....等地，為本集團主要採購支出之供應商。

本集團代理醫療儀器設備多為位於歐美地區之國際廠牌，而本集團營運據點設於亞洲之中國與台灣，故來自營運據點之採購比例相對較低，其中因 2017 年度台灣地區營業收入占全集團營業收入超過 94%，故將集團重要營運據點定義為台灣，2017 年度採購支出來自於重要營運據點之當地供應商所占比例僅約 38%。

風險控管

承業生醫企業集團基於營運活動而從事各項業務所涉及之風險均納入管理，並依其性質建立適當之風險管理機制，依據市場風險、信用風險、作業風險與法律風險狀況及未來營運方向，進行各項風險監控。由集團各權責單位負責搜集風險損失事件資料，並分析及檢討相關風險損失，作為改善內部控制制度之參考；稽核室則負責督導內部控制並於每次董事會議中報告內部稽核之結果，由董事會成員進行審議，希望藉此降低整體營運風險。

2017 年度本集團於營運規模、資本結構、所有權或供應鏈方面均無重大變化。集團各項風險管理的執行與負責單位如下：

1. 稽核室

稽核室為獨立單位，直接隸屬董事會，據風險評估結果選定稽核項目擬訂年度稽核計劃，經董事會決議通過後據以執行，針對風險管理機制之運作執行客觀獨立之稽核，並適時提供改進建議，確保風險管理機制有效地運作。

2.財會部

財會部負責集團財務規劃及運用，提供透明及可信之財務資訊、營運分析及改善方案，於風險控管監督機制下，重視安全性、流動性及收益性，俾建立避險機制，以降低財務風險。

3.人資暨總務管理部 / 行政部

人資暨總務管理部以及行政部負責集團採購，訂定明確之供應商選用原則。針對國內主要類別及大宗採購，供應商皆保持 2 家以上，如遇緊急狀況或發現供應商不符合集團對其管理原則，將可及時尋求替代對象；對於國外供應商，將於合約到期前一段時間主動提醒續約，針對合作關係有疑慮或可能終止代理之合約，會提前於集團定期檢討會議上提出，共同討論解決方案，並積極尋找及洽談其他具市場競爭力之品牌以備不時之需，期透過以上作為降低營運風險。

4.資訊部

資訊部負責規劃與健全集團的資訊管理體系，負責網路資訊安全控管與防護措施，以降低資訊安全風險。

5.法務部

法務部負責法律風險管理，審核各項契約與提供內部法律諮詢、處理法律糾紛及訴訟，以降低法律風險。

6.董事長室

董事長室投資人關係專職人員負責推廣及提昇集團形象，避免因企業形象所可能造成之營運風險，並規劃及建立與投資人溝通管道，確保資訊揭露之正確性、及時性，以降低投資人風險。

本集團向來以誠信為本，遵守法令與商業道德，透過高品質的產品與服務，及有效的營運策略來追求財務績效，致力經營核心業務的同時，也竭盡所能履行對環境及社會的責任，力求各類別利害關係人利益之平衡。

法規遵循

承業生醫企業集團遵循政府及主管機關對於上市公司之各項法令規範，如公司法、證券交易法、商業會計法、所得稅法、國際會計準則等，對於集團各部門同仁，也不定期進行相關法規之宣導，並透過舉辦教育訓練及提供外部進修訊息，以利同仁隨時掌握所負責業務之

各項法規資訊，確保全體同仁確實遵循相關法令規範。本集團代理之高階醫療儀器設備亦遵循產品進出口及衛生福利部之醫療相關法規；而旗下位於中國廣州及北京之子公司也確實遵循所在地法令規範。本集團於 2017 年度並無重大違反法規而被處巨額罰款之情事。

此外訂有「企業社會責任實務守則」並經董事會決議通過，除揭示集團對於實踐企業社會責任的四大原則，更希望將企業社會責任的理念推廣至全集團同仁，透過實際行動落實於日常營運業務中，最終得以內化為本集團之企業文化。本集團實踐企業社會責任之原則如下：

1.落實公司治理

董事應盡善良管理人之注意義務，協助集團積極推動並精進公司治理，遵循法令規範，妥善回應利害關係人所關切之重要議題，善盡企業社會責任。

2.發展永續環境

致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，落實節能減碳，降低營運對環境衝擊，為保護地球生態盡一己之力。

3.維護社會公益

尊重人權，提供員工良好安全的工作環境及合法的薪資福利，並建立有效之職涯發展計畫和溝通對話管道；對產品與服務負責並重視行銷倫理，遵循相關法規與國際準則之規範，不得有損害消費者權益的行為；維持良好公共關係，投入社會公益活動並鼓勵員工參與，推廣志工服務。

4.加強企業社會責任資訊揭露

提升對外資訊透明度，編製年度企業社會責任報告書，揭露推動企業社會責任之執行情形與未來目標。

本集團堅信，企業在創造利潤的同時，於營運過程中更應肩負環境、社會及治理之責任：在人權方面，確保不從事侵害人權之行為；在勞工方面，避免任何強迫勞動、童工與雇用歧視之情形；於反貪腐方面，禁止一切形式的貪污賄賂。承業生醫企業集團更訂有「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「檢舉制度」等辦法，要求所有員工嚴守法律規範與具備從業道德，並要求供應商配合人權及環境範疇之相關政策，以維護社會公益，履行企業社會責任。

第2章 客戶服務



Customer Service

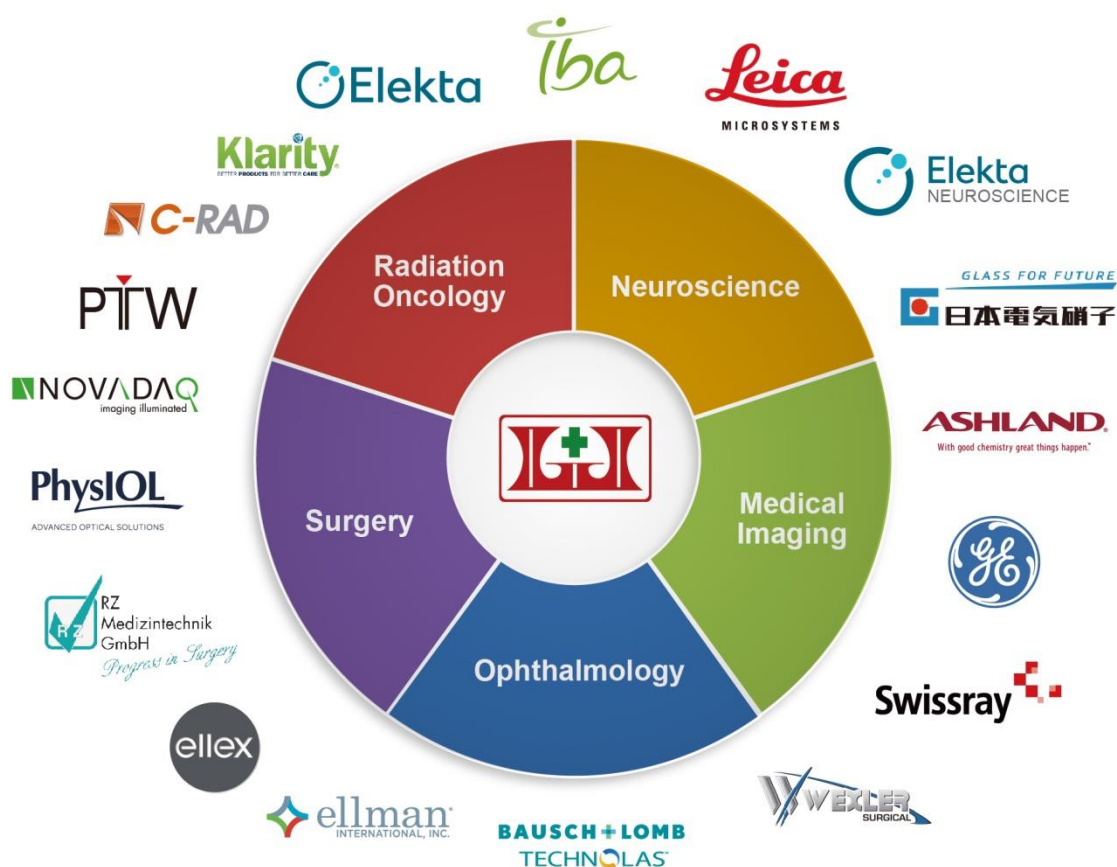
2.1 產品與服務

承業生醫企業集團致力於引進高階醫療儀器及技術，成立四十年來代理眾多國際一線醫療設備品牌，範圍涵蓋放射腫瘤、神經醫學、影像醫學、眼科、外科 / 手術及醫院整體學科建設等多個領域，亦提供全方位醫療合作服務予醫療院所，經由為客戶提供先進的醫療設備及技術支持，進而保證最佳醫療服務品質。

本集團以創造超越客戶期待的服務為終極目標，時時站在顧客的角度思考，從銷售前客戶需求的完整規畫說明，到售後的維修保養服務，提供一站式、專業貼心、值得信賴的服務。針對顧客之不同需求及用途，本集團亦提供打造客製化產品組合之方案，並輔以專業的行銷及維護服務，期建立與顧客穩固之信賴關係。

長期以來，本集團與國際各醫療儀器大廠皆維持穩定及優良之夥伴關係，在醫療產業具有高知名度及高市占率，未來將持續積極開發代理先進醫療產品，提供客戶最新的醫療設備及技術，以創造新市場需求並維持競爭優勢。

代理品牌及品項



1.放射腫瘤治療設備

經銷品牌	產品品項
Elekta	放射腫瘤直線加速器 影像導引放射治療技術 電子網路化醫療資訊管理系統 電腦治療計劃系統 放射治療病患固定設備 超音波影像導引放射治療系統 遙控後荷式腔內近接治療系統 腔內近接治療置放器設備 模擬定位 X 光攝影機 整合式 X 光腔內近接治療專用攝影系統 低劑量攝護腺組織插種治療系統 電腦治療計劃系統
PTW	放射治療輻射品質確認設備 放射診斷輻射品質確認設備 放射線校正測量系統設備
GE	電腦斷層模擬定位 X 光攝影機 電腦治療定位計劃系統
Ashland	品保驗證用自顯影式底片
C-RAD	放射治療雷射掃描即時定位系統
IBA	質子治療系統 (Proton Therapy System)
Klarity Medical	放射腫瘤病患周邊設備

2.神經醫學設備

經銷品牌	產品品項
Novadaq	SPY 手術影像系統 PinPoint 內視鏡螢光影像系統
Elekta	伽瑪刀立體定位放射手術治療系統 腦磁波儀 立體定位放射手術治療系統
Leica	醫療手術顯微鏡

3.影像醫學設備

經銷品牌	產品品項
Swissray	數位式 X 光影像診斷系統
GE	電腦斷層掃描系統 核磁共振掃描系統

	核子醫學影像系統 正子斷層掃描系統 乳房數位攝影系統
--	----------------------------------

4.眼科設備

經銷品牌	產品品項
Bausch + Lomb	眼科準分子雷射系統 眼科飛秒雷射系統 角模板層刀 人工玻璃體
Ellex	眼底治療雷射
Leica	眼科專用醫療手術顯微鏡
RZ Medizintechnik GmbH	眼科手術器械
Ellman	高頻（射頻）電波刀
PhysIOL	人工水晶體
Wexler	手術顯微器械

5.Nippon Electric Glass Co., Ltd. 醫療用鉛玻璃代理銷售。

6.藥品銷售：提供醫院所需藥品。

一站式醫療管理合作服務

承業生醫企業集團所提供之一站式全方位客製化醫療管理合作服務從醫療場所規劃設計、場地施工建造、醫療儀器設備安裝測試、科室經營管理、醫療技術人員教育訓練、儀器設備維修及保養服務以及後續升級服務皆能一手包辦。

一站式全方位客製化醫療管理合作服務為本集團得以在台灣醫療服務市場站穩腳步並取得領先地位之最大原因，承業生醫企業集團長期耕耘所累積之軟實力不僅讓醫療院所願意持續合作，與客戶之合作關係也因而更加穩固。未來本集團將持續領先同業，展望醫療市場先機，創造新需求、打入新市場以維持競爭優勢，冀望能成為亞太地區醫療技術服務領導者。



技術服務

具備原廠認證的專業技術團隊為承業生醫企業集團成功領先同業的一大關鍵，本集團所代理之高階醫療設備設計精密，從裝機到升級維護以至維修，都需要精良之技術。為提供最迅速及專業的服務，本集團設有技術服務部門，截至目前已培養超過七十位通過原廠認證的技術工程師，並於台灣北中南地區皆設有服務據點，以提供各大醫療院所更為即時的技術支持及售後服務，確保提供病患最佳的醫療服務品質。具備專業技術服務部門不僅讓醫療院所願意持續合作，也讓原廠無後顧之憂，本集團之技術團隊亦能協助原廠於其他國家進行裝機，與原廠之合作關係也因而更加穩固。

2.2 產品責任

前線員工教育訓練

承業生醫企業集團深信，有專業的技能才能提供客戶優質的服務，集團提供多樣化的學習進修課程，經由持續不間斷的員工教育訓練以提升服務品質。

業務人員銷售技巧及產品訓練

- 針對新進業務人員皆會舉辦新人職前訓練，課程內容涵蓋基礎業務技巧訓練、醫療市場概述、醫院分級制度簡介及產品訓練。
- 每月至少安排2次讀書會，提供各部門業務人員相互交流與吸收新知的機會；對於在職業務人員亦提供新產品教育訓練，並定期更新最新產業資訊；鼓勵在職人員強化語言能力，各項語言證照皆有對應之獎勵方案。

技術人員專業技能訓練

- 國外研修訓練：不定期派員至國外參加原廠訓練課程，2017年度本集團技術部門共派8人至原廠受訓。
- 原廠支援：原廠派專業人員至台灣支援及教學，共計5次。
- 部門開立課程：2017年度技術部門共開立了67堂專業技能教育訓練，並將人員出席率列入考績評核參考。

輻射安全訓練

- 為提供新進人員正確的輻射知識，輻射安全訓練課程為新進人員必修課程之一，並依規定全體工程師皆須考取輻射安全證書。
- 每年3小時的輻射防護訓練為技術部門在職人員的必修課程，藉由時刻加強員工的輻射防護概念以確保工作上安全無虞。

客戶安全與健康

承業生醫企業集團成立至今陪伴客戶已四十個年頭，提供優質產品與服務之餘，集團更加重視客戶與患者生命財產之安全。為保障相關人員之安全與身體健康，產品自裝機至後續使用階段皆遵循符合嚴格之審查及規範；集團於產品交貨後並提供相關教育訓練服務予客戶；產品正式上線開始使用後亦備有相關調整、安全連鎖及緊急停止裝置，期透過層層把關確保客戶於使用產品及患者於接受治療時安全無虞。



輻射安全評估（裝機前）

- 各類放射性物質以及可能發生游離輻射設備之使用，事前須經嚴格審查輻射作業場所之安全及輻射防護計畫合格，始得安裝。本集團聘有專業輻射防護人員在裝機前協助醫院做完整的輻射安全規劃，包含人員配置、管制區域、屏蔽計算、劑量評估等，以確保人員及環境的絕對安全。



輻射安全測試（裝機後）

- 設備安裝完竣應經檢查合格發照後方得使用，本集團訂有設備標準安裝程序、接收測試步驟及容許誤差，所有項目皆須符合原廠儀器精準度標準方能交予顧客，接著執行環境偵測及配合院方執行輻射醫療儀器品質保證計畫書，全數合格後始能送原子能委員會申請可發生游離輻射設備執照，待執照核發後此設備始能於臨床使用。



設備教用與完整教育訓練（使用前）

- 唯有完整的教育訓練課程，使顧客對設備儀器有全然的認識，才能安全操作避免意外事件的發生。集團培養專業的培訓講師，除了在儀器實際啟用前提供基礎知識，詳細深入的資訊以及實際操作教學外，亦配合臨床治療案例的時間安排，在現場指導或待命。



光源強度自動調整系統（使用中）

- 設備藉由工作距離的變更來自動調控顯微鏡的光照強度與溫度，避免造成病患局部組織燒傷的可能。此外，設備提供之光照範圍會隨著視野大小（倍率的變更）來調整照野的區域，避免造成非開刀組織燒傷的可能。



設備安全連鎖（使用中）

- 由於輻射設備若操作不當易引起嚴重的後果，所以設有多道安全連鎖裝置，確保治療過程正確無誤，確實維護工作人員及患者安全。相關裝置如下：治療室門口有紅外線安全連鎖及曝露指示燈、各角落監視器監控、治療配件緊鎖監測、預防碰撞設置、治療參數監控、故障自動紀錄、斷電後自動啟動不斷電系統等。



緊急停止裝置（使用中）

- 本集團所代理可發生游離輻射及放射核種設備均有緊急停止裝置，當遇設備運作異常、患者狀況變化、災害如地震火災等緊急狀況時，第一要務是緊急停止機器運作並將患者安全送出治療室，因此於安裝設備時，同時設置數個緊急停止裝置，並定期檢查測試其功能是否正常，以維護工作人員及病人安全。

降低產品所造成之環境衝擊

承業生醫企業集團非屬製造業，並未設置專職研發部門，亦無設置廠房直接生產產品，故無直接造成環境汙染之虞。基於愛護地球與保護環境的理念，本集團於選擇代理產品、銷售配送、設備安裝、臨床應用、設備報廢及良品利用等過程中，皆以盡力降低產品所造成之環境衝擊為目標，期望能為守護地球盡一份力。

1.醫療網路資訊管理記錄系統

本集團持續推廣「醫療網路資訊管理記錄系統」，也就是坊間所稱之電子病歷，希望透過本系統的導入，增加治療的安全性、提高治療效率及保護病人隱私，進而改善醫療品質。以往看診求醫時病歷都是由醫師手寫後歸檔，一旦看診次數增加，傳統紙本病歷資料量增加，加上法令規定病歷保存年限，大量紙張使用及儲存空間占用，增加醫療行政成本及環境保護之反效果，且當時間一久字跡有可能無法辨認且紙張難免破損，將造成後續治療時有參考上的困難；若遇病患需轉診，病歷傳遞過程中亦有遺失與資料外洩的風險。

導入醫療網路資訊管理記錄系統後，處方及治療記錄都能以文字、影像圖片及生理訊號等資料格式儲存於電腦或雲端系統中，不管是病人提出希望將病歷帶回的需求，或是在其他地方就診時醫生都能及時在電腦上將病歷調出，降低傳統紙本資料傳遞上可能的風險，增加資訊取得的便利性。除優化資訊處理及傳遞流程，本系統對於環境永續亦有相當貢獻，醫療院所導入該系統後，相關資料皆可以無紙化方式相互整合及交流，有效減少紙張的浪費，達到環境保護的效果，也較利於資料永久保存及空間節省。

2.安全運送放射性物質

本集團所代理之放射腫瘤治療設備為使用高劑量放射線治療病灶之醫療設備，該類產品除在使用時須有輻射防護，運送過程中亦須特別小心謹慎。為確保集團員工、客戶、患者與環境之安全，除遵循主管機關之管理辦法及相關法令，本集團訂有「放射性物質運送計畫書」做為相關人員執行放射性物質運送作業時之依據，避免游離輻射及放射性污染可能造成之危險。本集團亦訂定「射源安裝 / 退運標準作業流程」以確保用畢之射源以正確之方式確實輸出返回原廠。

3.設備報廢及良品再利用

報廢之醫療設備若隨意棄置，在不當的拆解過程下，其中有害物質有可能危害周圍環境，造成嚴重的環境破壞與污染，進而影響整個地球生態。本集團之儀器設備報廢程序皆以環境保護為最高原則，處理方式如：全機拆解區分良品再利用、委託環保公司分類回收並依據環保法規進行報廢處理。

承業生醫企業集團所代理之產品為國際知名品牌所生產製造之高階醫療設備，此類產品於國內市場銷售前皆須經過層層關卡審核並依據衛生福利部相關法規辦理醫療器材查驗登記，設備均有正確之標示或仿單、使用說明，係遵守相關法規及國際準則，故無銷售禁止或有爭議產品之可能。另外設備於運送、安裝乃至使用過程中皆須遵守相關法令規定並符合各類別品項之特殊標準，除恪守國內法規外，本集團亦參考國際規範，以最嚴格標準進行自我要求，期以最高標準與國際接軌。

依據「藥事法」規定，輸入醫療器材應標示中文標貼、仿單，本集團所代理大型儀器設備的部分會委由國外供應商直接黏貼中文標籤，其他產品在出貨前亦會確實執行貼標動作。產品中文標籤上詳載中文品名、許可證字號、產品批號（序號）、製造日期、製造廠商名稱及登記廠址與藥商名稱及登記地址，醫療設備若有任何需要後續維修和服務的部分，醫療院所可憑標籤上提供之訊息連絡到本集團技術部門相關人員進行處理；產品之中文仿單內容則會刊載產品使用安全並提供產品的重要資訊，讓使用者藉此對產品有更清楚之了解。本集團並已針對貼標出貨的程序陸續編寫為程序文件，將符合衛生署醫療器材優良流通規範。

本集團主要銷售之主力產品為放射腫瘤科室之大型醫療設備，包含有直線加速器、核種放射治療系統、X 光影像系統和質子治療系統等，上述產品皆含放射性物質，須嚴格控管並確實執行輻射防護作業，因此此類產品於進出口時都必須申請原子能委員會之進出口許可，進口後尚須委由原子能委員會人員實地檢測勘查並核發使用執照過後始得開始進行病患治療。此類設備之放射源也須要申請原子能委員會同意後才得進出口，以進口來說，供應商將於收到台灣原子能委員會之進口同意函後開始製造，產品自製造地經班機運送抵達國內並經過清關後，須由向主管機關報備過之貨運公司將射源依原定報備之運送路線送抵目的地，最後依一定程序安裝到機器上；對於用畢之舊射源，同樣須得到原子能委員會之出口同意後，將舊射源放置於鉛桶內以防輻射外洩造成環境及人員汙染，委託專業的托運公司按照當地衛生局規劃路線進行運送，並備有妥善之危機處理計畫，將運送途中之危險性及環境污染機率降至最低。

對於在施工、安裝使用上會接觸該類含有放射線之醫療設備的人員以及該設備所設置之地點，本集團依據主管機關相關規範全力確保人員及環境之輻射安全，對放射性物質及可發生游離輻射設備之生產、購置、輸入（出）、安裝、使用、停用、轉讓及廢棄等輻射作業，以及相關之操作人員、輻射防護人員，主管機關均透過嚴謹的證照及許可制度予以管制，藉由強化各輻射工作場所自主管理，合理抑低輻射工作人員劑量，增進輻射醫療品質。

承業生醫企業集團嚴格遵循衛生福利部食品藥物管理署及原子能委員會相關法令規章，以協助醫療院所確實執行相關作業，相關法規列舉如下：

衛生福利部食品藥物管理署相關法規	
醫療器材查驗登記審查準則	藥事法施行細則
醫療器材管理辦法	藥物安全監視管理辦法
醫療器材優良流通規範(GDP)	嚴重藥物不良反應通報辦法
藥事法	
原子能委員會相關法規	
人員輻射劑量評定機構認可及管理辦法	游離輻射防護法
公告環境輻射監測作業執行單位，應通過之指定認證機構及認證項	游離輻射防護法施行細則
公眾場所使用輻射示警標示注意事項	游離輻射防護管制收費標準
天然放射性物質管理辦法	游離輻射設備製造業個人資料檔案安全維護計畫管理辦法
事業單位招人承攬放射線照相檢驗業務注意事項	學術機構輻射防護委員會導則
放射性污染建築物事件防範及處理辦法	輻射工作人員特別健康檢查項目
放射性污染建築物拆除重建評定作業要點	輻射工作人員劑量異常案件處理作業導則
放射性污染建築物現場輻射偵檢及劑量評估作業要點	輻射工作人員體外劑量評定技術規範
放射性物質及可發生游離輻射設備或其設施年度偵測項目	輻射工作場所管理與場所外環境輻射監測作業準則
放射性物質生產設施運轉人員管理辦法	輻射防護人員管理辦法
放射性物質安全運送規則	輻射防護人員管理辦法第三條及第七條解釋令
放射性物質或可發生游離輻射設備操作人員管理辦法	輻射防護服務相關業務管理辦法
放射性物質過境轉口許可申請導則	輻射防護管理組織及輻射防護人員設置標準
放射性物質與可發生游離輻射設備及其輻射作業管理辦法	輻射異常道路處理要點
放射性液、氣體排放輻射劑量限值規定	輻射源豁免管制標準
空浮放射性物質之呼吸防護技術規範	輻射醫療曝露品質保證組織與專業人員設置及委託相關機構管理辦法
非密封放射性物質輻射防護措施計畫指引	輻射醫療曝露品質保證標準
建築材料用事業廢棄物之放射性含量限制要點	輻射醫療曝露品質標籤核發作業要點
高強度輻射設施種類及運轉人員管理辦法	環境輻射偵測品質保證規範
商品輻射限量標準	環境輻射監測規範
普查醫用放射性物質及可發生游離輻射設備實施要點	環境輻射監測試樣分析能力應符合可接受最小可測量
游離輻射防護安全標準	嚴重污染環境輻射標準

承業生醫企業集團深信符合主管機關及當地醫療器材相關法規是建全經營的最基本要求，故集團建立良好法令遵循制度架構，確實落實法令遵循，並透過宣導及教育，強化內部法治觀念，以達到確實遵循相關法規目的，2017 年度本集團並無違反有關產品及行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）之法規。

2.3 客戶關係

承業生醫企業集團將客戶關係經營視為集團永續經營之一大重要課題，本集團以創造超越客戶期待的服務為終極目標，時時站在顧客的角度思考，從銷售前客戶需求的完整規畫說明，到售後的維修保養服務，提供一站式、專業貼心、值得信賴的服務。針對顧客之不同需求及用途，本集團亦提供打造客製化產品組合之方案，並輔以專業的行銷及維護服務，期建立與顧客長期及穩固之信賴關係。

正視客戶需求及意見為本集團對客戶最基本之承諾，因此本集團要求全體客服人員對於每一筆諮詢、讚揚或建議之案件皆應立即處理並尋求相應對策，且於結案後有系統地進行歸類及建檔，以利後續定期分析檢討；對於每一筆客訴案件更應深入了解並掌握處理進度，於客服中心受理後即應指派專人進行後續處理，並提出適當的改善計劃，以確保客戶的聲音能被完整的反映及妥善的對待。

互動與交流

客戶關係維護

- 定期拜訪：業務部門及技術部門代表定期對客戶進行主動拜訪及聯繫，瞭解顧客意見並做出更即時的互動，與客戶從互動中建立信任關係。
- 實際參與：業務部門代表應實際參與產品使用過程，協助客戶盡快上手，亦能即時反應及處理產品狀況。
- 售後關心：技術部門代表於裝機完成及維修保養一週後主動關心設備使用狀況；業務部門代表則應隨時關心設備運作順暢度。
- 資訊交流：不定期與客戶更新市場訊息及新產品資訊，並提供相關產品應用資料予客戶。

客戶關係活動

- 研討會：不定期舉辦各類新知研討會活動，邀請國內外講者分享經驗。
- 使用者會議：不定期舉辦使用者會議，廣邀各方使用者參加，加強新知識同時亦鞏固與顧客間的緊密關係。
- 學會參展：於各科別年會或大型研討會中設置展位，藉此展示及宣傳儀器設備新功能並與客戶互動，透過知識及技術共享，提升整體醫療品質。
- 醫院合辦研習營及工作坊：邀請國內外醫療專家主講，透過實際操作醫療儀器設備的過程，使各級醫師、物理師與相關人員對儀器有更深入的了解。
- 協辦學術活動：於醫院辦理針對醫學院學生之學術活動或營隊時提供儀器及人員的協助。

客戶回饋管道

- 顧客服務專線：本集團各營運據點皆設有服務專線。
- 問卷：集團主辦或協辦活動後進行問卷訪查；原廠定期問卷訪查。
- 集團網站：本集團官方網站設有利害關係人專區，並提供相關聯絡資訊。



2017 年度客戶關係活動

客戶滿意度調查與客訴處理

客戶的需求及建議為承業生醫企業集團進步之最大動力，為能提供客戶更優質的服務，並經營長期且穩定的顧客關係，本集團定期舉辦「年度客戶滿意度調查」，邀請客戶分別針對集團所提供之產品及維修服務進行滿意度評比，具體掌握產品及服務品質；同時本集團另有「機器保養維修後電訪機器使用狀況 / 人員服務滿意度調查」與「研討會會後問卷滿意度調查」，希望藉此了解及掌握客戶需求，找出改善及精進的機會，提升服務品質的同時也更能鞏固與客戶之關係。

針對客訴之處理，本集團備有完善的申訴及管理機制，集團訂定「客戶訴怨處理程序」，設置專責客戶服務窗口，於接獲客訴時確實了解客訴內容並向上呈報，案件皆須依據一定程序進行處理，並於結案後將相關資料及記錄整理歸檔，本集團於 2017 年度接獲之客訴案件已由相關單位進行妥善處理及回應，對集團整體業務及發展並無重大影響。

考量客戶滿意度調查應以不影響客戶日常營運為第一原則，避免太過頻繁打擾醫療院所正常業務之進行，進而影響患者權益，本集團客戶滿意度調查施行頻率訂為兩年一度，2017年及2015年本集團客戶滿意度調查結果統計結果如下：

2017 年度客戶滿意度調查結果								
(單位：人)								
	專業能力	維修技術水準 及服務態度	維修進度掌握 及狀態彙報	適時解決 客戶問題	重複錯誤狀況 確實解決	軟體更新 或公報執行	資訊提供等服務 教育訓練或	維修團隊 可信賴度
非常滿意	38	39	36	34	28	27	28	35
滿意	35	37	36	39	31	35	38	35
尚可	10	8	10	10	21	16	12	14
需改進	1	0	2	1	4	6	6	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0
滿意度	87%	90%	86%	87%	70%	74%	79%	83%
平均滿意度			82%					
說明：								
應訪人數：84 人 (北部 30 人；中部 19 人；南部 35 人)								
實訪人數：84 人 (北部 30 人；中部 19 人；南部 35 人)								
未訪人數：0 人								
受訪率：100%								
滿意度計算方式：(非常滿意人數+滿意人數)/各級滿意度人數總和								

2015 年度客戶滿意度調查統計結果						
(單位：人)						
	北區		中區		南區	
	產品	維修服務	產品	維修服務	產品	維修服務
很滿意	2	3	3	3	3	8
滿意	18	11	13	10	16	9
尚可	9	12	7	8	5	7
不滿意	1	4	0	2	0	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0
滿意度	67%	47%	70%	57%	79%	71%
平均滿意度			64%			
說明：						
應訪人數：92 人（北部 39 人；中部 23 人；南部 30 人）						
實訪人數：77 人（北部 30 人；中部 23 人；南部 24 人）						
未訪人數：15 人（北部 9 人；中部 0 人；南部 6 人）						
受訪率：84%						
滿意度計算方式：(很滿意人數+滿意人數)/各級滿意度人數總和						

本集團分別針對產品及維修服務兩大面向進行滿意度調查，2017 年並將調查項目細分為八項，由上表可知 2017 年平均客戶滿意度達 82%，且受訪率達 100%，相比 2015 年平均客戶滿意度 64%以及受訪率 84%皆有顯著提升。進一步檢視調查結果可發現，2017 年度八項目之個別滿意度皆達七成以上，未來集團亦將持續努力，以客戶的反應為基礎，持續提升服務品質。

客戶隱私

客戶對承業生醫企業集團的信任為客戶關係中極重要的一環，除了本集團所提供之高階醫療儀器及高品質技術服務獲得客戶長期青睞之外，與客戶之間互信基礎更是眾多客戶選擇本集團做為合作夥伴的主要原因之一。因此，承業生醫企業集團致力保護客戶隱私以確保客戶的利益，對於客戶之相關資訊，本集團承諾給予最高規格的保護。

本集團為客戶提供醫療設備及技術支持，恪守法令規範及保護客戶隱私為本集團員工最基本之作業規範，由於業務部門及技術部門同仁皆為第一線接觸客戶之人員，不但能接觸客戶機密資料，更可能觸及就診患者個人資訊，對此本集團針對該二部門同仁之正式職前訓練特地規劃相關課程主題，包含客戶隱私相關法令規範及醫療道德準則等課程，尤其對於醫療環節及顧客端的各項資訊保護更是加強宣導。

業務部門人員推廣本集團產品及服務之前，除接受充分教育訓練之外，於行銷溝通時，集團亦安排加強業務人員體認有關行銷溝通的法律與道德問題，以確保所有人員遵守公平競爭的規則，以確保客戶權益。對於保護客戶資料，本集團依「個人資料保護法」，未經客戶同意絕不任意將客戶基本資料外洩，另同仁在職務範圍內若有觸及患者個人資訊、就診資料系及顧客資訊系統者，皆不得試探、查詢及洩漏相關訊息，並不得與職務無關人員任意談論個人及顧客間之機密情事，本集團亦與各家客戶簽屬保密條款並嚴格遵循之，透過多項政策，積極確保客戶機密資料的安全。

管理程序

有鑑於客戶關係對集團營運之重大影響性，承業生醫企業集團規劃自 2017 年開始推動 ISO9001 管理系統，基於為有效處理及管制本集團設備維修案件，建立設備維修管理制度；為確保客戶所需之產品與服務內容於訂單交易過程中明確地展現並經適當之審查，訂定訂單審查管理程序；為確保產品符合客戶需求，對客戶所提之抱怨或客戶退 / 換貨均能採取適當有效的改善對策與預防措施以避免問題重複發生，編寫客戶服務管理程序，相關管理系統並預計於 2018 年正式上線。

第3章 員工關懷



Employee Caring

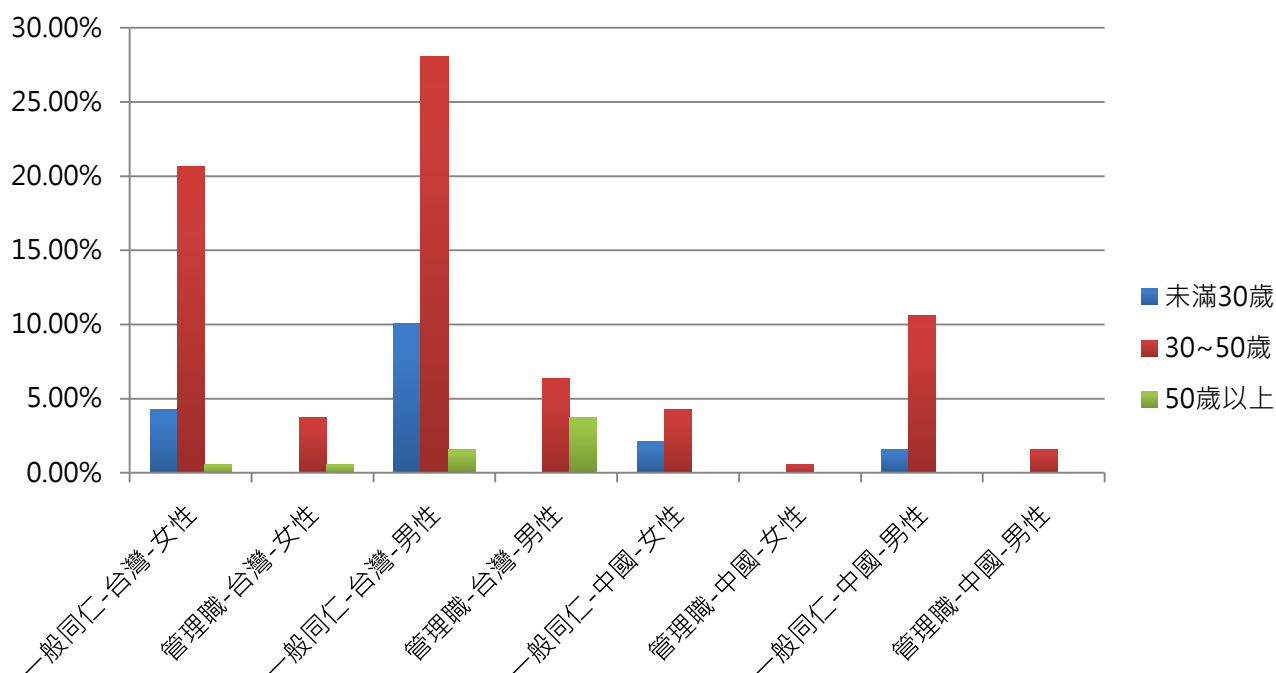
3.1 人力結構

員工是承業生醫企業集團最關鍵的資產，更是企業永續發展的重要夥伴，優秀的人才可以協助集團常保市場的競爭力。本集團對於日常營運中的人力結構則力求均衡，用人以唯才及適任為原則，以促進整體營運之績效。

本集團截至 2017 年 12 月 31 日為止正職員工總數達 189 人(台灣 150 人，占比 79.37%；中國 39 人，占比 20.63%)，其中女性 69 人(占比 36.51%)，男性 120 人(占比 63.49%)，全體員工平均年齡為 36.88 歲，平均年資為 6.12 年。本集團於各營運據點當地提供穩固有保障之工作職缺，且不因性別而有差別待遇或任何形式之歧視，以確保所有人員得於「尊重、互信、多元、和諧、平等」的工作環境中發揮所長，創造本集團與同仁的雙贏局面。

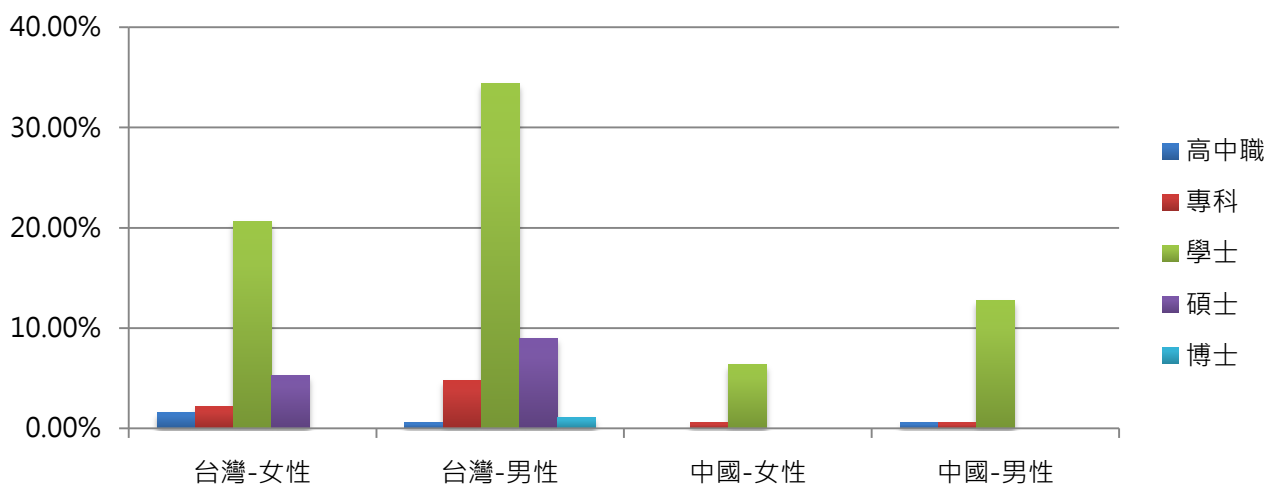
員工組成-依職級及年齡區分

		職級	性別	未滿 30 歲	30~50 歲	50 歲以上	總計
人數	台灣	一般同仁	女性	8	39	1	48
			男性	19	53	3	75
			合計	27	92	4	123
		管理職	女性	0	7	1	8
			男性	0	12	7	19
			合計	0	19	8	27
	中國	一般同仁	女性	4	8	0	12
			男性	3	20	0	23
			合計	7	28	0	35
		管理職	女性	0	1	0	1
			男性	0	3	0	3
			合計	0	4	0	4
占比	台灣	一般同仁	女性	4.23%	20.64%	0.53%	25.40%
			男性	10.05%	28.04%	1.59%	39.68%
			合計	14.28%	48.68%	2.12%	65.08%
		管理職	女性	0.00%	3.70%	0.53%	4.23%
			男性	0.00%	6.35%	3.70%	10.05%
			合計	0.00%	10.05%	4.23%	14.28%
	中國	一般同仁	女性	2.12%	4.23%	0.00%	6.35%
			男性	1.59%	10.58%	0.00%	12.17%
			合計	3.71%	14.81%	0.00%	18.52%
		管理職	女性	0.00%	0.53%	0.00%	0.53%
			男性	0.00%	1.59%	0.00%	1.59%
			合計	0.00%	2.12%	0.00%	2.12%



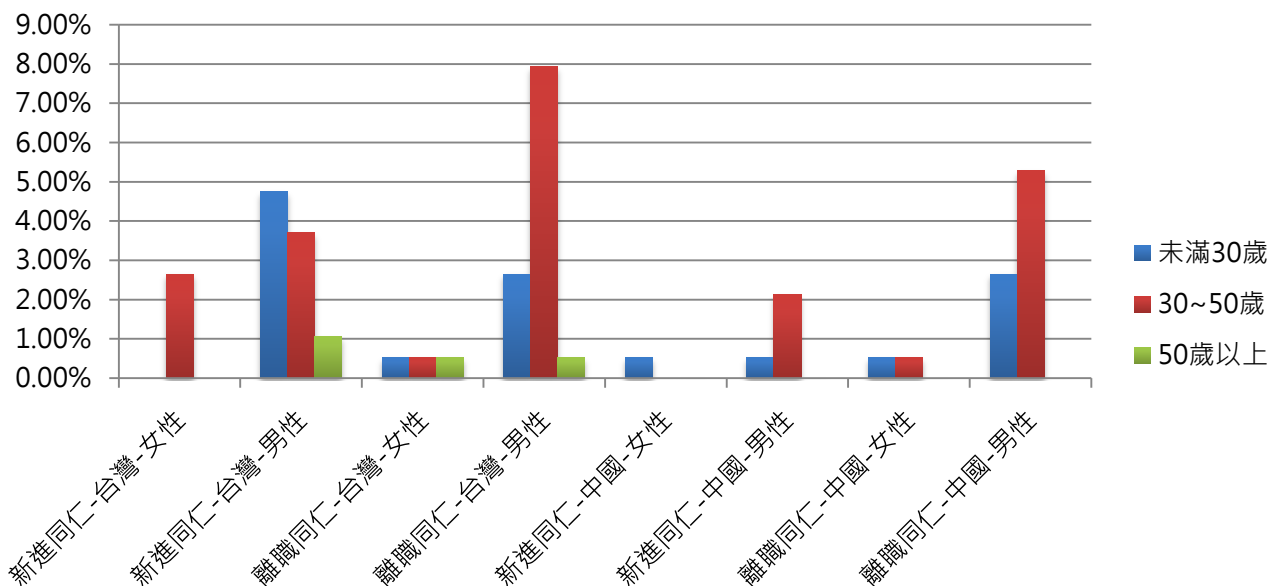
員工組成-依教育程度區分

		性別	高中職	專科	學士	碩士	博士	總計
人數	台灣	女性	3	4	39	10	0	56
		男性	1	9	65	17	2	94
		合計	4	13	104	27	2	150
	中國	女性	0	1	12	0	0	13
		男性	1	1	24	0	0	26
		合計	1	2	36	0	0	39
占比	台灣	女性	1.59%	2.12%	20.63%	5.29%	0.00%	29.63%
		男性	0.53%	4.76%	34.39%	8.99%	1.06%	49.73%
		合計	2.12%	6.88%	55.02%	14.28%	1.06%	79.36%
	中國	女性	0.00%	0.53%	6.35%	0.00%	0.00%	6.88%
		男性	0.53%	0.53%	12.70%	0.00%	0.00%	13.76%
		合計	0.53%	1.06%	19.05%	0.00%	0.00%	20.64%



人員流動分析

新進人員		性別	未滿 30 歲	30~50 歲	50 歲以上	總計
人數	台灣	女性	0	5	0	5
		男性	9	7	2	18
		總計	9	12	2	23
	中國	女性	1	0	0	1
		男性	1	4	0	5
		總計	2	4	0	6
占比	台灣	女性	0.00%	2.65%	0.00%	2.65%
		男性	4.76%	3.70%	1.06%	9.52%
		總計	4.76%	6.35%	1.06%	12.17%
	中國	女性	0.53%	0.00%	0.00%	0.53%
		男性	0.53%	2.12%	0.00%	2.65%
		總計	1.06%	2.12%	0.00%	3.18%
離職人員		性別	未滿 30 歲	30~50 歲	50 歲以上	總計
人數	台灣	女性	1	1	1	3
		男性	5	15	1	21
		總計	6	16	2	24
	中國	女性	1	1	0	2
		男性	5	10	0	15
		總計	6	11	0	17
占比	台灣	女性	0.53%	0.53%	0.53%	1.59%
		男性	2.65%	7.94%	0.53%	11.12%
		總計	3.18%	8.47%	1.06%	12.71%
	中國	女性	0.53%	0.53%	0.00%	1.06%
		男性	2.65%	5.29%	0.00%	7.94%
		總計	3.18%	5.82%	0.00%	9.00%



育嬰留職停薪分析

承業生醫企業集團提供女性員工生理假與產檢假、男性員工陪產假，另有家庭照顧假與員工育嬰留職停薪之申請，任何符合相關申請資格之員工皆可向人資暨總務管理部提出申請，集團並全力協助員工於育嬰留職停薪期限屆滿時順利復職。2017 年度本集團育嬰留職停薪相關數據統計結果如下：

育嬰留職停薪相關數據統計				
	地區	女性	男性	總計
2017 年度符合育嬰留停申請資格人數	台灣	26	40	66
	中國	8	23	31
2017 年度實際申請育嬰留停人數	台灣	4	0	4
	中國	0	0	0
2017 年度育嬰留停復職人數	台灣	4	0	4
	中國	0	0	0
2017 年度育嬰留停預計復職人數	台灣	4	0	4
	中國	0	0	0
2016 年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	台灣	2	0	2
	中國	0	0	0
2016 年度育嬰復職人數	台灣	2	0	2
	中國	0	0	0
育嬰留停申請率(%) *註 1	台灣	6.06%		
	中國	0.00%		
育嬰留停復職率(%) *註 2	台灣	100.00%		
	中國	0.00%		
育嬰留停留職率(%) *註 3	台灣	100.00%		
	中國	0.00%		
註 1：當年度實際申請育嬰留停人數/ 當年度符合育嬰留停申請資格人數*100%				
註 2：當年度育嬰留停復職人數/ 育嬰留停預計於當年度復職人數*100%				
註 3：前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數/前一年度育嬰復職人數*100%				

3.2 友善職場

勞資關係

承業生醫企業集團以平等對待兼顧多元而不歧視的友善職場為目標，提供健全的勞資溝通平台、完善的福利制度及合理的薪酬政策，努力創造雙贏的勞僱關係。我們重視員工之「尊嚴勞動」，絕不允許任何侵害員工尊嚴、員工人權的行為及任何形式的歧視發生。不因性別、國籍、種族、膚色及政治立場等不同，而在薪資或福利上面給予差別對待，同時積極建立一個重視人權、免於歧視與騷擾的工作環境。

對於集團若有遇重大營運變動，導致相關人事異動，致使本集團須與受影響員工終止勞動契約時，人資暨總務管理部將遵循相關法令規定之預告期間，與其進行溝通或藉由集團內部管道公告或通知。預告期間如下：持續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；持續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；持續工作三年以上者，於三十日前預告之。

本集團相當重視員工人權，員工個人在工作及生活上遇有困難、壓力或挫折需尋求協助或申訴時，集團會安排直屬上司及人資為諮詢窗口以便幫助解決問題。為聆聽同仁的意見與聲音，本集團每季舉行勞資會議並經由員工意見反應管道等公正、有效的溝通機制，了解同仁心聲並即時處理同仁反應的問題，達到促進勞資和諧，共創企業與員工雙贏的目標。

雖然本集團並未成立工會，無相關協商，但並未因此輕忽勞資關係之重要性，集團多年來始終秉持「勞資和諧，共創雙贏」的理念，推動並促進勞資關係。集團相關之勞工管理措施，皆遵循公部門所訂定之勞工相關法令規章（包括「勞動基準法」、「職業安全衛生法」、「勞工保險條例」等法規）辦理。承業生醫企業集團積極保障員工之勞動權益、致力於營造優質、安全及穩定的工作環境，嚴格確保作業場所的衛生安全並妥善照料員工的身心健康。

茲因本集團致力維繫員工這項最重要的企業資產，故成立至今，勞資關係相當和諧，2017年度並未發生任何歧視事件，無雇用童工，無任何侵犯員工人權之情況、強迫員工勞動或涉及侵犯員工利益等情事發生，亦從未發生因勞資糾紛而導致損失之情事。

員工福利措施

承業生醫企業集團致力打造一個能讓員工無後顧之憂的工作環境，努力健全各項制度，提供豐富完善的福利措施，使每位員工及其家庭都能享受舒適愉悅的生活，感受集團給予的關懷與用心。

1.薪資制度：

本集團依據公平且具市場競爭力之薪酬制度，吸引優秀人才、激勵員工，薪資架構係透過集團制定之績效考核辦法連結集團及部門整體目標與個人工作成果而定，且藉由公開透明的晉升機制，拔擢優秀人才，提供其更高職責與相對更優渥報酬及獎金以帶動組織發展。

一般而言，員工薪資除 12 個月月薪，另依據工作獎金辦法發放工作獎金或年終獎金，2017 年工作/年終獎金平均 1.7 個月全薪；此外集團亦透過員工酬勞與員工配股等方式，期待達到與員工利潤分享的理念和回饋員工辛勤工作的成果。

- (1)年終獎金：依本集團「員工績效考核辦法」評核，於年度終了視集團整體營運狀況予以發放年終獎金。
- (2)員工酬勞：年度盈餘經股東會承認盈餘分派表分後分配予本集團員工，配發標準依本集團「員工酬勞分配辦法」辦理。
- (3)員工配股：入股、現金增資認股、發行員工認股權憑證視整體集團營運所需辦理並制定相關辦法以利員工遵循之。

2.完善貼心的福利制度：



2017 年度國外員工旅遊

- (1)保險計劃：集團依法為每位同仁投保勞工保險、全民健康保險，使同仁得到充分保障。此外集團亦規劃團體綜合保險，每一位同仁自報到日當天起，便將其加入集團之團體綜合保險，保障範圍包括壽險、意外險、醫療險、癌症險等。若同仁遇入營服役、重大傷病、育嬰等事由留職停薪，亦得繼續參加集團團體保險，使保障得以延續。
- (2)三節禮金：集團於農曆春節、端午節與中秋節三大節日發放禮金，預祝同仁佳節愉快。
- (3)退休制度：本集團依據「勞動基準法」訂有健全之同仁退休金制度及退休相關辦法，依據「勞工退休金條例」提撥員工每月薪資 6%之退休金至勞工保險局之個人專戶，配合本集團健全之財務結構，提供穩固的退休金提撥與給付。
- (4)健康管理：本集團除全額補助新進員工健康檢查外，每年定期向勞保局申請職業災害檢查，涵蓋一般健康檢查、特殊健康檢查等項目。

- (5)員工宿舍：考量同仁短期差旅的需求及遠距同仁住宿之安全與便利，集團備有員工宿舍，提供舒適的居住環境作為員工出差或受訓使用。
- (6)職工福利委員會：依法成立「承業生醫投資控股股份有限公司聯合職工福利委員會」，積極推動各項員工福利措施。2017 年及 2016 年各項員工福利相關補助支出如下：

年度	喪葬補助	醫療補助	結婚補助	旅遊補助
2017	35,000	1,200	60,000	1,153,150
2016	28,000	1,200	48,000	1,537,010
年度	生日禮金	生育補助	進修補助	三節禮金
2017	69,000	80,000	19,140	209,000
2016	72,500	40,000	29,240	216,000

3.退休制度與其實施情形

- (1)適用勞動基準法前後之工作年資，其退休金給與標準依勞動基準法第八十四條之二及第五十五條計給。
- (2)依勞工退休金條例選擇繼續適用「勞動基準法」退休金規定或保留適用勞工退休金條例前之工作年資，其退休金依前款規定發給。
- (3)適用勞動基準法退休金規定且依第三十五條第一項第二款規定強制退休之員工，其心神喪失或身體殘廢係因執行職務所致者，依前款規定加給百分之二十。
- (4)適用勞工退休金條例退休金規定之員工，本公司按月提繳其工資 6%之金額至勞工個人之退休金專戶。

職場安全

承業生醫企業集團依據政府安全衛生相關法令規定，及維護員工安全福祉考量，以零職業災害為目標，不定期辦理安全衛生宣導及教育訓練課程，隨時注意設施及器具之安全衛生，各項公用設施的維護與清理等。除依法令規定為每位員工辦理勞、健保並提撥、提繳退休金外，另辦理團體健康保險、新進員工健康檢查，以照護員工的身體健康，及落實工作環境的安全管理政策。

本集團雖未成立委員會，相關部門定期進行多項辦公環境改善措施，每年亦持續依計畫進行辦公區域清潔、冷氣檢修作業、消防安全設備等多項環境檢測，以監督及維持辦公環境品質，期提供同仁一安全無虞之工作環境。

除辦公區域環境安全，集團依據勞動法規及「職業安全衛生法」有關職業災害定義，並參考「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」，訂定明確之勞工申請公傷假認定標準，將公傷區分為值勤時受傷、公差途中受傷及上下班途中受傷等三類別，於確認符合相關規定後，給予公傷病假。2017 年度並無發生公傷案例，未來仍將持續照護員工並加強安全宣導。

另外依據「勞工健康保護規則」，集團內特別危害健康作業屬游離輻射作業類別，此類別高風險群為集團醫用技術部之工程師，除由該部門行政人員提報符合該作業類別之人員，每年人資暨總務管理部亦會向勞工保險局申請相關人員接受特別危害作業健康檢查，定期追蹤以保障員工身體健康。且為更及時確保其安全健康，以達「合理抑低」輻射劑量之目的，本集團向財團法人中華民國輻射防護協會申請提供輻射劑量佩章，利用「熱發光劑量計」監測工程師所接受之體外輻射劑量，並搭配完善之登錄作業及佩章回收機制，避免佩章之誤拿或轉借。

除以上措施，為防治性騷擾行為之發生，集團訂有「性騷擾防治及申訴處理辦法」，設置專屬之申訴管道，嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅恐嚇之行為，以建構性別平等之職場，全力打造一個開心、安心、放心的工作環境。2017 年度本集團未發生任何歧視案件。

職場規範

承業生醫企業集團全體人員均有責任依最高道德標準從事商業活動並維護集團聲譽，除恪遵國家相關之法規外，更應堅守誠信原則，本集團自 2014 年起便訂有「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」兩項內部管理辦法並公告於官方網站「企業社會責任」下「公司治理專區」的「各項管理辦法」頁面(http://www.chcg.com/investor_06.php?cid=4)，規範所有員工在從事商業行為時應有的倫理與責任，範疇涵蓋員工個人、群體及公司對公眾、其他利害關係人等。「誠信經營作業程序及行為指南」以及「道德行為準則」，其中已包含作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度並於新人報到時簽署道德聲明書，且落實執行。

2016 年集團再增訂「檢舉制度」，積極維護集團信譽，保障財產安全，避免及預防貪污、盜竊、侵占或其他違法亂紀情事，損及股東、員工、交易相對人以及合作夥伴等利害關係人的權益。另本集團董事會成員及管理階層皆忠實執行職務並盡善良管理人之注意義務，以高度自律及審慎之態度行使職權。

「道德行為準則」主要為導引本集團董事及經理人之行為符合道德標準；「誠信經營作業程序及行為指南」之適用對象則為本集團全體人員；「檢舉制度」之適用對象則為本集團

全體人員及相關之外部單位及個人。三項辦法皆明確規定包括利益衝突、禁止收受不正當利益、餽贈與招待等規範，並針對可能具有潛在貪瀆風險之處，制定防範機制。此外本集團定期針對日常營運之作業流程進行內部稽核，以透過有效之內部控制機制及內控自檢減少貪瀆行為發生之可能性。

若集團同仁或外部業務夥伴對於可能相關辦法之違法或不道德行為有所疑問時，可以直接與集團相關單位聯繫，如有任何違反之情形，將視情節輕重予以處置，情節嚴重者將受到必要之紀律處分甚至解僱。

「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「檢舉制度」為集團全體人員從業之最高行為準則，本集團並將員工道德行為與績效考核結合，設立明確有效之獎懲及申訴制度，以加強執行效力；各部門主管必須善盡監督之職責，確保所屬同仁確實遵守集團相關規範。

法規遵循

為善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權，承業生醫企業集團確實遵守有關國際人權公約所揭露之原則，尊重國際公認之基本勞動人權，例如禁用童工、消除就業與職業歧視等，同時制定相關管理政策與程序，並恪守集團各據點所在地之勞動相關法規，以保障員工合法權益。

3.3 進修及訓練

人才培育政策

承業生醫企業集團著重關鍵人才養成，透過工作輪調、海外歷練，賦予重要職務和挑戰，並拓展格局和寬廣視野，期能內部培育專業與領導人才，力求個人職涯發展和企業發展共同成長。在管理訓練方面，培養主管將王道經營理念與績效結合的能力，並強調如何帶領部屬共創價值，同時加強當責管理（ownership）的信念與作法；在通識課程中，導引同仁發揮群策群力綜效、共同突破瓶頸、創造價值，向困難挑戰。

教育訓練暨專業證照獎勵辦法

本集團堅信在事業體持續擴張的同時，永續發展仍是我們經營的基本原則，而人才更是永續發展之本。雖教育訓練項目及時數會因職務而有所不同，但訓練機會絕不因性別而有差異，且為提高同仁技能，增進工作知識，並為儲備技術與管理人才，以配合集團業務發展，

謀求人力有效運用，特訂定「教育訓練暨專業證照獎勵辦法」，鼓勵同仁自我進修並考取專業證照以提昇競爭力。本集團訓練及證照補助標準如下：

1.教育訓練：

- (1)職前訓練：凡部門之新進人員，輔導瞭解集團之組織、業務概況、勞工安全衛生、集團作業標準流程等技能。
- (2)企業內部訓練：提昇各職務所應具備之基礎職能及專業職能，以強化各職場工作能力。
- (3)企業外部訓練：依據同仁需求或階層別，以外訓方式培訓，強化其專業技能及管理幹部之領導統御能力。
- (4)國外研修訓練：配合集團之發展或未來工作之需要，由部門主管遴選適當人員赴國外作專業性之訓練。

2.各類專業證照獎勵申請與核發：

集團人資暨總務管理部將各類專業證照進行 A 級(困難)、B 級(中等)與 C 級(基礎)之分級，各類專業證照獎勵標準依證照分級表進行獎勵，由同仁檢附相關資料提出申請，集團將依據獎勵辦法發放獎勵金，希望藉此增加同仁於工作之餘自我進修之動力，並為集團儲備未來技術與管理人才做準備。

人事績效考核辦法

為有效評鑑同仁工作績效，並對其能力、操行及適任性，能有客觀之瞭解，做為升遷、調薪、培訓及發放獎金之參考依據，本集團人資暨總務管理部訂有「人事績效考核辦法」，除進行當年度績效考核及撰寫下一年度績效發展計畫外，亦實施每月人事評比，及時反映同仁工作表現，目的在提升個人、部門及組織整體的績效。2017 年度本集團參與績效考核之同仁比例達 100%，主要績效考核內容包含目標設定、賦能授權、溝通輔導、績效與獎酬的連結、職涯發展等，期透過該方式對於同仁表現給予適時的獎勵。

2017 年度教育訓練實施成果

承業生醫企業集團自創立以來即秉持「員工是集團最關鍵的資產」之原則，隨著集團逐步擴展事業版圖，集團員工人數逐年成長，跨部門間之溝通及合作愈趨重要，本集團於 2017 年除維持以往以強化員工的工作技能為主之教育訓練型態之外雖未舉辦其他教育訓練課程，但仍積極推動各面向之活動，如鼓勵員工參加與集團本業及未來發展相關之講座論壇、寓教於樂之運動家庭日等，期透過各類活動建立一個擁有執行力及創意力的高績效團隊，以強化集團未來長期競爭之優勢。

第4章 環境永續



Environmental Sustainability

4.1 環境政策

全球氣候變遷是聯合國、各國政府近年來給予極大關注的環境議題之一，承業生醫企業集團既然身為地球村的一員，環境保護自然成為本集團應善盡之責任與義務。本集團雖非屬製造業，無從事研發及生產製造，秉持環境永續之精神，仍於辦公空間內積極推動辦公室節能減碳及相關環境政策。

為了解集團整體的能源管理是否確實執行，本集團於「企業社會責任委員會」下設置「環境永續小組」，定期召開會議討論能源相關目標與績效，落實辦公室內部能源管理並響應政府節能減碳之政策。該小組於會議中決議內容將發布至集團各部門及各據點，加強宣導環境保護的觀念，並鼓勵全體同仁身體力行，希望逐步降低辦公室溫室氣體排放量，有效使用及管理能源，進而降低對環境之衝擊，只因我們只有一個地球。

本集團深刻體認所謂「永續發展」的企業，是一個能與環境面平衡相處、經濟面穩定成長、關心業內與社會趨勢的企業。因此本集團長期以來對於環保議題一直非常重視，為提升整體效益，也積極參與外部研討會或與相關機構合作，持續精進，虛心檢討，徹底將環保列入集團重要營運績效之一。集團環境政策簡述如下：

- 1.法規遵循：為避免任何可能觸法之情事發生，本集團不定期宣導全體同仁皆應遵守政府相關法令規定，集團訂定之「企業社會責任實務守則」中亦有「發展永續環境」章節，致力成為國內環保標竿企業。除此之外，為能貫徹集團因應氣候變遷，降低溫室氣體排放的決心，同時符合國內外各項環保法規，集團已將環境永續的概念內化成為管理文化的一部份，除了於集團會議中鼓勵同仁進行辦公室節能減碳，亦積極推廣至供應商、訪客及承攬商等單位，為環境永續盡一份心力。
- 2.汙染預防：集團實施源頭管理、落實減廢、節能減碳、資源再利用等，減少二氧化碳等溫室氣體排放，降低對環境之衝擊。
- 3.綠色採購：本集團各項採購皆將環境友善列為選購原則之一，在產品品質無虞及價格合理之前提下，優先採購經綠色標章認證之產品，以達節能減碳效果。供應商相關篩選及管理程序將於本章下一節詳細說明。
- 4.溝通機制：本集團建立健全之溝通與諮詢管道，除了於集團每年度發行之年報及企業社會責任報告書中揭露環境相關資訊，並設有利害關係人聯絡專線及電子信箱，將參酌利害關係人之建議進行改善。集團環安、環保目標由企業社會責任委員會下設之環境永續小組訂定，並定期召開會議檢討相關績效。

承業生醫企業集團所訂定中長期環境保護目標為節水、節電、減廢以及溫室氣體減量，為達成此一目標，集團採 PDCA (Plan-Do-Check-Action：即計劃、執行、查核、處置) 管理來因應，它是由準備規劃、確實執行、實質查核、持續行動等數個步驟所組成，企盼藉由上述管理模式，達到降低氣候變遷對企業營運的風險，與所在之環境共存共榮。

集團能源消耗主要來自辦公室用電，雖節電效果不若製造業實施節電顯著，不過本集團仍每年持續推動節能措施，相信長時間的堅持能夠積少成多，為地球盡一份力。本集團人資暨總務管理部於 2016 年制訂節能減碳工作計畫和實施辦法，經董事長核准後於集團內部公告宣導實施，主要節能措施列舉如下：

1.辦公室：

- (1)採購環保標章之辦公事務機器。
- (2)辦公事務機器節能：下班或長時間不用時關閉電源，節約待機所耗電力。
- (3)辦公室冷氣於室溫 26°C以上得開啟，溫度設定 26~28°C為宜，可搭配電扇使用。
- (4)辦公室室外溫度低於 26°C以下得關閉冷氣，並適度開啟窗戶搭配使用。
- (5)辦公室燈光開啟以人員需求為主，無人員在辦公時關閉燈光、電腦、電器等電源。
- (6)通道走廊如非經常使用應隨手關閉燈光電源。
- (7)定期清洗冷氣機濾網，減少耗電。
- (8)辦公室部分裝設 T5 燈管或節能之燈泡。
- (9)午休時間依狀況確實關燈。
- (10)飲水機於連續假期時間，適當關閉電源。

2.電腦機房、倉庫：

- (1)電腦機房加裝定時開關適時調整溫度。
- (2)無人員進出時確實關燈。
- (3)天氣晴朗光線充足時，減少或不開電燈。
- (4)未使用到的空間，應隨手關燈省電。

3.環保教育：

- (1)辦理各項環保教育宣導，積極宣導「垃圾分類、資源回收、垃圾減量」。
- (2)為維護生態完整性和森林機能，持續選購具 FSC (Forest Stewardship Council) 標章的影印紙，以減緩對環境的衝擊；且為降低用紙量，亦向同仁宣導紙張採用雙面列印與減量使用。
- (3)宣導用餐、午休及下班時間儘量熄燈，養成節能省電好習慣。

4.數據控制：用電用水之碳排放量統計，隨時比對同期之耗用狀況。

5.綠色採購：

- (1)各項採購優先採購有綠色標章認證之產品。
- (2)可檢討目前各項設施，更換具節能減碳功能之設備。
- (3)照明設備可改用高效能電燈器具，有效節電。

6.交通運輸：

- (1)鼓勵同仁上下班響應共乘或搭大眾交通運輸工具，減少自行開車。
- (2)產品之運送儘量使用公共運輸系統，並於產品運輸過程中致力減少產品包裝的體積與重量，提升運送效率並降低運送過程的能源消耗，降低碳排放的同時亦減少運送成本。本集團透過增進裝載效率、改變運輸模式以及提高包裝材料再使用率等方式減少碳排放。
- (3)為使產品及時送抵客戶端，國外供應商接到訂單後大多使用空運運送，不但運送成本昂貴且造成二氧化碳排放量提高，長此以往將導致溫室效應加劇。為努力減少在產品運輸時對環境產生的衝擊及損害，本集團近年來與客戶積極溝通，針對客戶需求備有不同對策，例如：運輸大型醫療用儀器及射源大型輔助工具箱等時選擇海運的方式替代，一來可減少空運時對環境的衝擊，同時也降低產品運送成本。同時集團致力提高單次海運運輸承載量，藉由減少運輸次數降低對環境的危害；再者集團亦建議供應商減少包材使用量及縮小包材尺寸，如此不但直接能夠降低包材使用量，亦可提高單次運輸之運輸量。
- (4)各地辦公室皆安裝有視訊電話會議工具，提供不同區域進行會議使用，有效減少商務出差，降低企業營運成本同時促進環境保護。

7.廢棄物處置：

- (1)辦公區域主要為生活廢棄物，主要分為資源回收和一般垃圾兩大類，由大樓管理委員會安排清潔公司統一處理。
- (2)本集團代理產品中眼科氣瓶須回收至原採購公司，惟 2017 年並無須回收處理之氣瓶。
- (3)本集團代理產品中舊射源處理方式均按照原子能委員會規定進行出口運送程序，寄還至供應商回收利用。舊射源須放置於鉛桶內以防輻射外洩，集團委託專業托運公司按照當地衛生局規劃路線進行運送，並設有妥善的危機處理計畫，將運送途中之危險性及環境污染機率降至最低。
- (4)本集團代理產品中屬非管制醫療器材、耗材者，相關報廢處理程序均依法向主管機關提出申請，並委由合法回收廠商清運處理。

環境數據

承業生醫企業集團將溫室氣體減量視為對抗氣候變遷與全球暖化之必要作為，進行溫室氣體盤查除可提供減量依據，盤查結果亦能做為未來訂定更明確減量目標之參考，以此衡量

本集團溫室氣體減量成果。本集團自 2014 年度起，針對主要用水和用電之溫室氣體排放量進行統計，近三年度統計資料如下附表格所示：

二氧化碳排放量統計		(單位：公斤)		
		2015 年	2016 年	2017 年
台灣	用電	372,035	379,080	375,479
	用水	150	208	227
	小計	372,185	379,288	375,706
中國	用電及用水	12,236	12,340	7,609
總計		384,421	391,628	383,315

由上表可知本集團 2017 年度二氧化碳排放相比前一年度減少 2.12%，其中台灣減少 0.94%、中國減少 38.34%；進一步檢視 2017 年數據可發現與 2015 年相比二氧化碳排放亦減少 0.29%，於減少二氧化碳排放上達成初步的成果。本集團期許透過適時內部提醒養成同仁隨手關閉相關設備電源之良好習慣，並藉由定期溫室氣體盤查檢視宣導成果，未來將持續致力於降低二氧化碳排放量，希望於 2019 年達成二氧化碳排放量減量 5%之目標，為減緩全球暖化現象共同努力。

對於溫室氣體排放相關資訊揭露本集團採取開放態度，藉由數據統計與揭露的過程，不斷自我檢討及取得外部建議，持續改善環境數據。至於總環保支出及投資金額，因本集團非屬製造業，工作環境為一般辦公室，廢氣排放管理、預防及整治成本和環境管理成本相對較小，且集團所有營運據點均符合環境影響評估相關要求，故並未於本報告書內揭露相關細項。

環境申訴機制

承業生醫企業集團於官方網站設置「連絡我們」專區，作為社會大眾對本集團提出任何建言及處理環境相關申訴案件之用，並派專人做出及時處理與回應，2017 年度並未產生任何環境衝擊相關的申訴案件。「連絡我們」專區連結如下：<http://www.chcg.com/contact.php>。

4.2 供應商關係

供應商為承業生醫企業集團經營發展之重要夥伴，集團抱持與供應商共存共榮的態度經營雙方關係，定期舉辦會議與各供應商進行溝通，並設置供應商聯絡窗口以利日常聯絡，保持暢通無阻的溝通管道，凝聚雙方共識進而提升合作效能，共同致力於提供客戶更好的產品與服務，未來更將持續與供應商一同在社會、環境等重要議題上共同努力，攜手建構供應鏈之永續發展能力。

保持良好溝通及互動關係的同時，本集團也逐步加強對供應商的管理，鼓勵並要求供應商除了提供優質產品與服務，也能配合集團在公司治理、人權保障、安全衛生、環境保護等企業社會責任及永續管理領域的要求。對於新供應商的遴選，亦以謹嚴的態度進行各項審視，集團相信優質的供應商是集團成功的助力，能幫助集團於永續經營的課題上更上層樓。

環境及人權評估

有效的供應商管理及評估為企業永續風險管理很重要的一環，若無供應商夥伴們長期的合作與配合，承業生醫企業集團難有今日於業界之領導地位，與供應商維持良好關係的同時，集團對於供應商亦訂有管理及評估重點，以下列舉管理重點並就國內外供應商分別說明：

項目	管理重點	目標
1	供應商品質持續改善	符合客戶和相關法規要求
2	綠色供應鏈	確保供應鏈永續發展
3	供應鏈風險管理	確保供應無虞
4	加強供應商管理	確保供應商符合集團在品質、環保、安全、衛生等方面的要求

1.國內供應商

對於國內供應商，本集團備有「企業社會責任聲明書」，將環保、安全、衛生、人權、道德規範及政府頒佈有關社會責任等議題明文列示於上，要求供應商簽署並遵循相關規範，一同善盡企業社會責任，目前聲明書已陸續回收。「企業社會責任聲明書」內容涵蓋如下：

遵守有關廢水、廢氣、固體廢棄物、危險廢棄物及噪音控管之相關法規	採用系統式的作法降低能資源的耗用，減少排放	保證產品及服務不使用違法及客戶禁止使用之環境危害物質
通過有效管理方式，確保員工能有安全健康的工作環境	提供平等和公平的工作環境，禁止任何形式的歧視行為	尊重員工的基本人權，禁止任何形式的侮辱人格行為
提供員工安全、清潔的飲食及飲用水	提供足夠及符合要求的衛生和環境設施，如公共設施等等	尊重員工自由，禁止任何形式的強迫勞動
推動勞資合作，尊重員工的意見	遵守普遍公司道德準則	禁止童工
未成年和女員工勞動保護	尊重員工自由結社及集體談判權	恰當的薪資和福利

本集團希望藉由「企業社會責任聲明書」之簽訂，約束供應商確保工作環境安全、保障員工之勞動權益、嚴守不使用童工原則、營運同時顧及環境保護並遵守相關法律及道德規範，若發現供應商有未遵守聲明書內容之情事，本集團將停止與該供應商之合作關係，另外選擇符合要求之供應商。除相關文件之簽訂，本集團計畫未來將定期進行國內供應商評鑑，評鑑項目包含供應商品質、價格、交貨狀況、設計能力、服務態度等項目，確保供應商在遵守相關規範的同時，產品及服務亦能符合集團之需求，本集團也盡力找尋通過 ISO 國際認證之優良供應商。

另外本集團於 2017 年開始推動 ISO9001 管理系統，預計於 2018 年正式上線，未來對於新供應商及現有合格供應商在品質、職安衛方面皆有評鑑、考核、稽核的制度，以確保本集團供應商料件品質狀況符合相關認證標準。

另外，為增加綠色供應商的推動，集團採購單位在決定採購時，不管是服務用品或是辦公室相關物品，會以環保材質或可回收再利用物品為主要考量，並將綠色節能規格納入採購選項，鼓勵更多供應商提供符合環保標章的優良產品，並宣導在品質無虞及價格合理之前提下，優先採購經綠色標章認證之產品，藉此讓供應商體會本集團對於環境永續之重視，進而使供應商建立環保意識，一同為我們所處之環境努力。

2. 國外供應商

本集團之國外供應商皆為國際知名醫療儀器設備大廠，除遵守品牌及製造廠所在地之法規，由於產品皆為醫療儀器設備，也必須取得 ISO13485：2003 醫療器材品質管理系統（Medical devices - Quality management systems）認證，擁有本標準證書即表示該供應商在品質管理系統中已達到所須要之標準。本集團將相關產品引進台灣時也會請國外供應商一同協助備齊相關文件，向主管機關衛生福利部食品藥物管理署辦理醫療器材查驗登記，並依個別產品類別之不同規定分別申請其他相關許可。

目前集團所合作之國外供應商在國際間皆具相當知名度，且大多已為歐美地區上市上櫃公司，無論於產品、財務績效、公司治理或企業社會責任等面向皆須以最高標準自我要求，以符合當地政府對於公開發行公司之規範，故我方並無要求國外供應商另行簽署「企業社會責任聲明書」。

本集團大部分的國外供應商皆有編製企業社會責任報告書，對於未發行報告書之少數國外供應商，2017 年並無發現有任何對環境具有顯著之實際或潛在負面衝擊之情事。另外，歐美各國對於禁止雇用童工和不允許任何侵害員工人權皆有明確法令規定，就可獲得及收集之訊息來看，皆未發現本集團合作之國外供應商於 2017 年度有任何雇用童工或侵害員工人權之情事。若未來發現供應商有違反當地法規、危害環境或侵害人權之狀況，本集團皆會將此納入往後決定是否與其續約的考量之一。

自 2018 年開始，本集團針對篩選未來國外新供應商的部分，將所屬環境及社會面向之重大議題列入問卷調查，有強制工作力、童工、非歧視、工作場所健康和 safety 等，交由國外供應商進行填寫並回覆，此問卷將自 2018 年起列入集團篩選國外供應商之參考資訊之一，希望藉由更完備之供應商篩選及評估標準，找尋更多願意與集團一同在永續經營上共同努力之合作夥伴。

第5章 社會參與



Community Engagement

5.1 社會關懷與回饋

承業生醫企業集團秉持「取之於社會，用之於社會」的經營理念，積極參與社會公益，亦將擅長的核心能力運用在社區參與中，透過集團之本業、技術、員工以及資金等資源作最有效運用，與社會共同創造價值、推動進展，攜手共創更美好的生活。

本集團長期與各地非營利組織合作，以「醫療服務、公益慈善、健康生活」為宗旨，積極參與社會公益活動、幫助偏鄉弱勢族群、協助醫療義診服務及提倡健康生活議題。集團亦相當鼓勵集團同仁共同參與活動，強化員工的認同感與同理心，為這個社會盡一份力，期望將每個人的影響力加乘，發揮最大綜效，成為具有示範作用之企業社會責任履責先鋒。

2017 年度承業生醫企業集團投入社會參與之金額為新台幣 5,154 仟元，參與員工達 189 人。集團將持續堅守回饋社會的企業理念，透過鼓勵員工參與相關活動，讓員工在工作與生活中取得平衡，與社會同步前行，攜手共創更美好的生活。

攜手上山・部落義診

身為企業公民的一份子，承業生醫企業集團從不在愛心醫療上缺席，成立「承業生醫愛心志工服務社」，長期以來定期參加社會公益及舉辦社會關懷活動，鼓勵員工加入志工服務，集結力量服務人群、回饋社會，善盡企業之社會責任。



2017 年「携手上山・部落義診」

承業生醫企業集團李沛霖董事長於 2017 年 11 月 4 日親自帶領愛心志工服務社，並號召有志服務偏遠地區的怡仁綜合醫院醫護人員、彰化基督教醫院眼科徐浩恩醫師、臺北市立萬芳醫院眼科林珂如醫師，共同深入南投縣信義鄉同富村舉辦「攜手上山、部落義診」活動，鼓勵當地民眾前來參與義診活動，並進行衛教資訊推廣。

愛心義診活動邁入第五年，除基本的理學檢查、身高、體重、血壓、體溫等服務外，考量當地民眾特性及需求，提供客製化的醫療服務，眼科診察增加為兩位醫師，提供眼壓、驗光、裂隙燈檢查等；並在腹部超音波檢查項目增設為兩台設備，腹部超音波為方便且非侵入性的檢查，利用高頻音波執行肝硬化、結石、腫瘤及脂肪肝等篩檢；另外由於該地區長者人數眾多，特別增設聽力檢查服務。

同時本年度亦邀請國立台灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處一同參與協辦，該單位了解義診對於當地民眾的重要性及便利性後，免費提供和社教育推廣中心為義診活動舉辦場地。地點位於馬路旁，交通便利，吸引更多民眾前來參與義診活動，加上服務動線的改善，使得整體流程更加順暢，得以服務更多民眾，本次服務人數高達 209 人次，為歷年之最。每位來參與義診的民眾都充滿熱情與感謝，並期待下一次的義診服務，這樣的回饋成為愛心志工社持續努力的最大動力。

承業生醫愛心志工服務社邀請專業醫療團隊一同參與義診服務，進行醫療診斷、宣導健康衛教觀念，持續為偏遠地區的醫療資源完善而努力，提供更優質醫療服務的同時，也期望藉由義診活動提升民眾對自我健康之意識，養成定期檢查的習慣。

關心環保議題



「地球一小時 Earth Hour」是 2007 年由世界自然基金會 (World Wildlife Fund) 在澳洲雪梨發起的全球性環境公益活動，每年三月份的最後一個週六，於當地時間晚上八點半開始關上不必要的電燈一個小時，藉由「關燈」這個行動呼籲大眾正視氣候變遷議題。

至 2017 年全球已有 187 個國家及地區、逾 12,000 多個世界地標、7,000 多個城市，超過億萬人共同響應，為全球最大環境群眾運動。2017 年活動時間為 3 月 24 日晚上 8:30~9:30，承業生醫企業集團號召集團員工及家屬，一同參與隨手關燈節能活動，希望可以透過小小的關燈動作，喚起大家對於節能減碳及環保的重視。

承業生醫企業集團秉持著「永續發展」的經營理念，於集團內部積極推廣及實施節能減碳計畫，並遵守環境白皮書，倡導從日常生活開始響應環保，例如：隨手關燈採用節能省電LED燈泡，選用再生紙漿環保衛生紙，紙張雙面利用減少用紙等小處著手，呼籲大家一同支持友善環境的理念，為環境保護盡心！

重視教育 推廣國際醫學新知

教育是一切的根本，也是社會進步與發展的原動力，更是提振國家競爭力的重要基石。集團期望能透過自身優勢與資源協助國家培育更多健康醫療專業人才，並將最新醫療資訊及治療方法介紹給醫護人員，讓病患擁有更適合的治療計畫，以期提升國內醫療品質接軌國際。

承業生醫企業集團定期於海內外參加、舉辦國際醫療交流研討會，邀請國際級醫療專家學者齊聚一堂，將國際間最新的醫療趨勢分享給台灣醫界；同時鼓勵台灣優秀的醫師參與相關國際研討會，將國內專業及豐富的醫療經驗透過研討會之交流推廣至國際間。集團深知醫師養成教育不易，亦定期協助台灣各醫院和醫學院辦理手術研習課程，提供高階醫療設備予莘莘學子及住院醫師進行臨床培訓操作使用，讓學員擁有實作練習的機會，有助於縮短學習時間、提高學習效果，以精進手術技巧、累積臨床經驗提升台灣整體醫療水準。



協辦醫學院手術研習營

承業生醫企業集團非屬製造業，工作環境為一般辦公室，對於當地社區與環境無顯著影響，故無進行社區議和。若社會大眾對於本集團有任何建言或因社會衝擊產生之申訴，集團官方網站設有「連絡我們」專區，並派有專人做出及時處理與回應，2017 年度並無產生任何社會衝擊相關的申訴案件。「連絡我們」專區連結如下：<http://www.chcg.com/contact.php>。

5.2 促進大眾健康

推廣健康觀念

承業生醫企業集團相信「運動是追求健康與幸福的生活態度」，深耕國內醫療產業四十年，認同運動帶來的正向的力量，是提升全民健康的重要途徑，也是集團品牌精神「承諾品質、健康守護、堅持專業」的最佳展現，除長期關注台灣體壇發展外，更鼓勵員工培養運動的健康觀念。2017 年 11 月 11 日本集團假國立臺灣科技大學運動場舉辦「承業生醫 40 周年運動家庭日」，邀請北、中、南各地員工及家屬們一同參與，現場超過 400 人齊聚，共同歡慶集團成立 40 周年。



承業生醫 40 周年運動家庭日

現場安排精采刺激的運動競賽、各式的趣味闖關活動，舉辦運動家庭日的目的不僅是希望透過團隊競賽培養團隊合作默契，更可以強健同仁體魄，發揮團隊合作，運用策略戰術獲得勝利，培養積極向上、永不服輸的態度，並學習運動家精神及提倡運動風氣。

舉辦該類寓教於樂的活動亦可以凝聚全體向心力，整合企業內部力量，透過家人們的共同參與並享樂其中同時可以形成工作與家庭間良好的互動，並養成熱愛運動及自發性的運動習慣，提供生活正面能量，有效達成提倡均衡樂活之終極目標。

創新醫療

承業生醫企業集團期盼藉由引進高端醫療設備與技術服務，使社會大眾能夠享有更精準之治療、更充足的醫療資源及更高品質的醫療服務，進而促進國人整體健康及福祉，近年來本集團積極推廣質子治療系統，2016 年正式與彰化基督教醫療財團法人彰化基督教醫院簽訂第一紙銷售質子治療系統合約，2017 年再下一城與臺北醫學大學及臺北醫學大學附設醫院簽訂質子治療相關設備使用暨技術服務合作合約，成功將精準醫療——「質子治療系統 (Proton Therapy System) 」導入台灣醫療市場。

質子治療的優點是精準打擊癌細胞的同時亦能減少對正常組織之傷害，當質子射線穿越組織時，僅在穿越的路徑上釋放出較少的能量，而到達欲治療腫瘤所處之特定深度時，才會釋出大量的能量打擊癌細胞，且大幅減少腫瘤後方正常組織所接收的輻射量。醫生可依據每一位病患之身體狀況及治療需求客製治療計畫，有效提高治癒率及降低治療相關副作用，對於國內癌症患者實為一大福音。



精準醫療—質子治療系統

導入長照新思維

台灣老年人口每年以 1% 的速度增加，到了 2025 年，預期台灣人口將有 20% 是 65 歲以上長者，正式進入超高齡社會，由此可見社會對長照的關注與需求已是全民健康規劃的一環及國家發展施政的重要議題，因此承業生醫企業集團接下這場堪稱台灣規模最大、講師規格最高的「2017

國際長照產業領袖論壇」合辦單位重擔，力邀國際重量級專家，希望能讓台灣借鏡他國長照經驗，規劃出符合台灣未來發展的長照政策與制度，期待藉由本次論壇能以前所未有的角度與思維打開台灣長照新的一頁，也同時為橘世代帶來智慧生活的新氣象。

2017 國際長照產業領袖論壇由社團法人國家生技醫療產業策進會及中臺科技大學主辦，承業生醫企業集團共同合辦，並邀請中華民國立法院副院長蔡其昌擔任大會榮譽主席揭開序幕，副總統陳建仁亦親臨現場致詞指導，活動特別禮聘美、日、韓長照政策制定巨擘同台對談，與國內產、官、學、研、醫各界進行分享與交流。兩日活動吸引超過 1,000 人次共襄盛舉，藉由國際盛會共同集思廣益，協助國內產業以前瞻性、全面性的視野，攜手共創台灣優質的健康與長照產業發展環境，提出因應長照服務的新思維。



2017 國際長照產業領袖論壇

附錄



Appendix

GRI 內容索引

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
通用準則			
GRI 101：基礎 2016			
- GRI 101 不包含任何揭露			
GRI 102：一般揭露 2016			
- 依循「核心」選項			
組織概況			
102-1	組織名稱	1.1 現況與發展	4
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1 產品與服務	24
102-3	總部位置	1.1 現況與發展	4
102-4	營運據點	1.1 現況與發展	4
102-5	所有權與法律形式	1.1 現況與發展	4
102-6	提供服務的市場	1.1 現況與發展	4
102-7	組織規模	1.1 現況與發展	4
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1 人力結構	37
102-9	供應鏈	1.4 公司治理	17
		4.2 供應商關係	51
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.4 公司治理	17
102-11	預警原則或方針	1.4 公司治理	17
102-12	外部倡議	本集團截至 2017 年底無相關文件之簽署認可	-
102-13	公協會的會員資格	1.1 現況與發展	4
策略			
102-14	決策者的聲明	董事長的話	2
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.4 公司治理	17
		3.2 友善職場	40
治理			
102-18	治理結構	1.2 企業社會責任承諾與推動	9
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	1.3 利害關係人之議和	12
102-41	團體協約	本集團截至 2017 年底無簽署團體協約	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.3 利害關係人之議和	12
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.3 利害關係人之議和	12

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.3 利害關係人之議和	12
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 1.1 現況與發展	1 4
102-46	界定報告書內容與主題邊界	1.3 利害關係人之議和	12
102-47	重大主題表列	1.3 利害關係人之議和	12
102-48	資訊重編	2017 年無此情事	-
102-49	報導改變	關於本報告書	1
102-50	報導期間	關於本報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1
102-52	報導週期	關於本報告書	1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書 聯絡我們	1 65
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1
102-55	GRI 內容索引	GRI 內容索引	62
102-56	外部保證/確信	關於本報告書	1
GRI 103 : 管理方針 2016			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 利害關係人之議和	12
103-2	管理方針及其要素	請參考各章節內容	-
103-3	管理方針的評估	請參考各章節內容	-
特定主題準則-重大主題			
GRI 200 : 經濟			
GRI 201 : 經濟績效 2016			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 現況與發展 1.4 公司治理	4 17
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.2 友善職場	40
GRI 205 : 反貪腐 2016			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	3.2 友善職場	40
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2017 年無此情事	-
GRI 300 : 環境			
GRI 305 : 排放 2016			
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.1 環境政策	48
305-5	溫室氣體排放減量	4.1 環境政策	48
GRI 307 : 有關環境保護的法規遵循 2016			
307-1	違反環保法規	2017 年無此情事	-

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
GRI 308：供應商環境評估 2016			
308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	2017 年無此情事	-
GRI 400：社會			
GRI 401：勞雇關係 2016			
401-1	新進員工和離職員工	3.1 人力結構	37
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	3.1 人力結構 3.2 友善職場	37 40
401-3	育嬰假	3.1 人力結構	37
GRI 402：勞/資關係 2016			
402-1	關於營運變化的最短預告期	3.2 友善職場	40
GRI 403：職業安全衛生 2016			
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	2017 年無此情事	-
403-3	高職業疾病發生率與高職業風險的工作者	3.2 友善職場	40
GRI 404：訓練與教育 2016			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	2.2 產品責任 3.3 進修及訓練	27 45
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.3 進修及訓練	45
GRI 414：供應商社會評估 2016			
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2017 年無此情事	-
GRI 416：顧客健康與安全 2016			
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.2 產品責任	27
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2017 年無此情事	-
GRI 417：行銷與標示 2016			
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.2 產品責任	27
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2017 年無此情事	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2017 年無此情事	-
GRI 418：客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2017 年無此情事	-
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2017 年無此情事	-
其他			
社會參與			
說明組織投入社會參與相關內容		第 5 章 社會參與	54

聯絡我們

關於本報告書/企業社會責任活動

承業生醫企業集團 企業社會責任委員會

地址：10487 台北市中山區長春路 380 號 5 樓

電話：+886-2-6608-1999

傳真：+886-2-6619-9990

董事長室：郭小姐（分機 105）

E-mail：IR@chcg.com

供應商

承業生醫企業集團

地址：10487 台北市中山區長春路 380 號 5 樓

電話：+886-2-6608-1999

傳真：+886-2-6619-9990

供應商業務：張小姐（分機 115）

E-mail：Christy.Chang@chcg.com

投資人

承業生醫投資控股股份有限公司（股票代號：4164）

地址：10487 台北市中山區長春路 380 號 5 樓

電話：+886-2-6619-9989

公司發言人：李副總

E-mail：IR@chcg.com

股務代理機構

中國信託商業銀行代理部

地址：台北市中正區重慶南路一段 83 號 5 樓

電話：+886-2-6636-5566

員工

承業生醫企業集團

地址：10487 台北市中山區長春路 380 號 5 樓

電話：+886-2-6608-1999

傳真：+886-2-6619-9990

服務電話：0800-066-887

人事部：楊小姐（分機 366）

E-mail：HR@chcg.com

客戶

承業生醫企業集團（台灣台北）

地址：10487 台北市中山區長春路 380 號 5 樓

電話：+886-2-6608-1999

傳真：+886-2-6619-9990

服務電話：0800-066-887

客戶業務：吳小姐（分機 224）

E-mail：Sales.Rt@chcg.com

承業生醫企業集團（台灣台中）

地址：40757 台中市西屯區環河路 58 號

電話：+886-4-2259-1966

傳真：+886-4-2251-0595

服務電話：0800-066-887

客戶業務：何小姐（分機 211）

E-mail：Service.Tc@chcg.com

承業生醫企業集團（台灣高雄）

地址：81368 高雄市左營區自由四路 486 號

電話：+886-7-310-6627

傳真：+886-7-310-6625

服務電話：0800-066-887

客戶業務：陳小姐（分機 9）

E-mail：Service.Ks@chcg.com

承業生醫企業集團 久和（中國）

地址：100102 北京市朝陽區望京街 10 號院方恒時代中心 B 座 1501

電話：+86-10-6588-8563 / 6588-9363

傳真：+86-10-6478-8563

客戶業務：陳先生（分機 821）

E-mail：Chcchina@chmsc.com

承業生醫企業集團 久和（廣州）

地址：510095 廣州市越秀區環市東路 403 號廣州國際電子大廈 1009 室

電話：+86-20-8328-2215

傳真：+86-20-8328-2169

客戶業務：李先生（分機 200）

E-mail：Sam.Lee@chmsc.com



承業生醫企業集團

2017年度企業社會責任報告書

2017 Corporate Social Responsibility Report