



CHC 承業生醫企業集團

2023年度永續報告書

2023 Sustainability Report

承業生醫投資控股股份有限公司

股票代號:4164

目次

報導實務	1
董事長的話	2
第 1 章 營運與治理	3
1.1 關於承業	4
1.2 公司治理	11
1.3 企業永續承諾與實踐	20
第 2 章 客戶服務	31
2.1 產品與服務	32
2.2 產品責任	36
2.3 客戶關係	41
第 3 章 員工關懷	46
3.1 人力結構	47
3.2 友善職場	51
3.3 進修及訓練	59
第 4 章 環境永續	62
4.1 環境政策	63
4.2 供應商關係	72
第 5 章 社會參與	76
5.1 在地共好	77
5.2 社會共榮	80
附錄	84
GRI 內容索引表	85
SASB 指標索引	88
聯絡我們	90



承業生醫企業集團 2023 年度永續報告書

報導原則

本報告書資訊揭露方式架構主要參考全球永續性標準委員會 (Global Sustainability Standards Board, 簡稱 GSSB) 發布之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)，同時參照「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，並參採 SASB 準則行業指引、TCFD 架構及 UNGC 聯合國盟約進行編製。

報導期間

本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2023 年度 (自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止)，與年度財務報告之報導期間相同，惟考量資訊完整性及可比性，部分資訊之揭露追溯至先前年度；另考量資訊更新之即時性，部分資訊揭露至本報告書發行前最新資訊，相關內容皆於報告書內標明資訊涵蓋期間。

前一次報告發布日期

2022 年度永續報告書於 2023 年 6 月 30 日發行。

報導頻率

計畫每年進行一次永續報告書編製及發行。

報導中包含的實體

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 22 家子公司，報告書內容涵蓋本集團各項 ESG 績效以及數據，若有部分內容未能擴及所有營運據點，將於報告書內特別標明。

編輯與定稿

本報告書 (中文版本) 由承業生醫企業集團之企業永續委員會指派工作小組共同編製而成，經相關權責主管核閱並提報董事會通過後發行。

外部保證/確信

本集團目前屬非強制編製報告書之企業，故尚未尋求外部保證/確信。

發布日期

2024 年 8 月 7 日

意見回饋

承業生醫企業集團 企業永續委員會
連絡電話：(02)6608-1999 分機 755
電子郵件：ir@chcg.com



董事長的話

謝謝各位利害關係人對承業生醫企業集團的支持與指導，讓本集團能夠在競爭激烈的大環境中穩定發展、持續成長，在全體同仁不懈的努力下，2023 年度本集團創下歷年最佳業績，營收成長逾三成，且持續維持雙位數淨利率之獲利表現。本集團深信穩固的經濟基礎為企業永續發展的根基，未來將持續拓展業務，維持成長動能，以期能創造利害關係人之最佳利益。

本集團耕耘台灣醫療市場超過四十五年，致力引進各大國際品牌高階醫療設備，提供客戶全方位醫療管理服務，近年來除積極網羅新產品及精進服務品質，亦以台灣為根基，開拓海外市場。此外，集團更以醫療本業為起點延伸多元事業體，隨著台灣將由高齡社會步入超高齡社會，有感於台灣民眾對個人健康的重視程度日益提升，本集團已逐步將經營觸角由 B2B 擴及 B2C 市場，包含佈局連鎖社區藥局通路市場及長期照顧領域；另考量國際環安衛趨勢及國內產業需求，獨家引進符合永續使用原則之比利時 IBA 輻照系統，跨足國際級高科技輻照事業，期盼藉多重領域的永續轉型，打造屬於本集團的永續競爭力，驅動企業永續經營。

拓展營運的同時本集團積極整合各部門資源以實現企業永續經營，於環境面除鼓勵綠色採購，落實辦公室節能減碳外，亦開發低碳產品與服務、打造環境友善建築，希望為台灣邁向淨零之路貢獻一己之力；於社會面積極追求在地共好、並擴及至整體社會共榮的終極目標，且不忘與本業連結，以健康為主軸投入資源；於公司治理面時時關注國內外法規更迭及永續趨勢，並自編製 2023 年度永續報告書起，將報告書提報董事會通過後發行，期許為企業永續經營奠定穩固磐石。

展望未來，本集團將以「承諾品質、健康守護、堅持專業」之企業文化，致力扮演國際醫療設備大廠與亞太地區醫療院所溝通整合最佳推手，並發揮企業影響力與利害關係人攜手共創永續未來。

2023 承業生醫新年展望大會



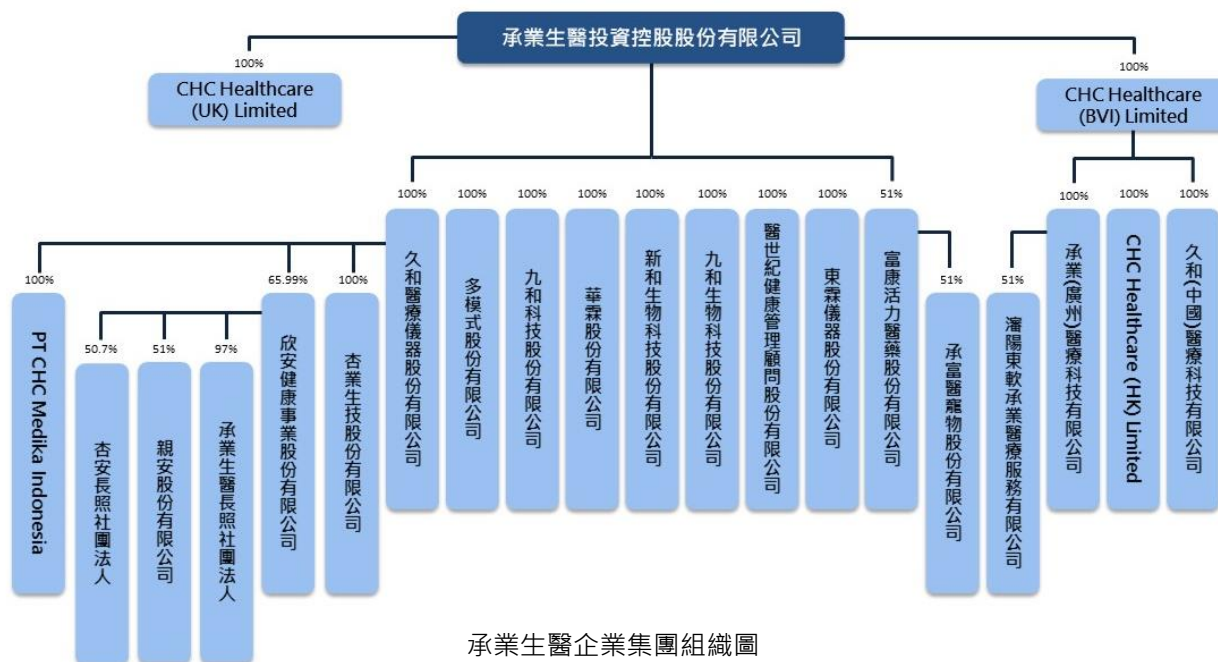
第1章 營運與治理

Operation and Governance

1.1 關於承業

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(後以「母公司」或「本公司」代稱)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 274 名同仁(台灣 246 人、中國 24 人、印尼 4 人)，海內外共 22 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，於廣州、北京、瀋陽、印尼及英國成立海外子公司。



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/手術等儀器設備之經銷、維修保養、出租及其相關零配件、耗材之銷售及藥品與保健食品銷售等多個領域，並於台北、台中、高雄、廣州、北京、瀋陽、印尼及英國皆設立客戶服務中心，由內部技術團隊從裝機到保養維護乃至設備升級提供即時技術支持，尚可搭配前期科室規畫施工、經營管理顧問服務、醫療技術人員教育訓練等服務，不斷精進之全方位醫管服務深受醫療院所青睞，不僅讓客戶願意長期合作，亦讓供應商無後顧之憂，與上下游之夥伴關係因而更加全面及穩固。此外，集團更以醫療本業為起點延伸多元事業體，為進一步促進人類整體健康及福祉，完成併購連鎖社區藥局通路並宣布跨足長期照顧領域，將經營觸角由 B2B 擴及 B2C 市場；為驅動企業永續經營，成功開發無紙化放射治療資訊平台並投入國際級高科技輻照事業，期盼藉多重領域的永續轉型，打造屬於本集團的永續競爭力。

承業生醫企業集團基本資料

(2023 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	台北市內湖區	1,664,193,750	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	台北市內湖區	4,210,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
多模式(股)公司	2006/03/20	台北市內湖區	908,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
九和科技(股)公司	2006/03/17	台北市內湖區	98,538,410	眼科儀器銷售、出租及服務
華霖(股)公司	1999/07/10	台北市內湖區	356,000,000	醫療器材出租
新和生物科技(股)公司	2002/10/16	台北市內湖區	213,000,000	醫療器材出租及輻照服務
醫世紀健康管理顧問(股)公司	2002/12/06	台北市內湖區	440,000,000	醫療器材出租
東霖儀器(股)公司	2002/02/25	台北市內湖區	350,000,000	醫療器材出租
九和生物科技(股)公司	2003/12/16	台北市內湖區	239,639,880	醫療器材出租
CHC Healthcare (BVI) Limited	2010/11/23	Tortola, British Virgin Islands	USD 940	從事控股及轉投資事務
CHC Healthcare (HK) Limited	2012/09/19	Hunghom, Kowloon, Hong Kong	HKD 1,000,000	醫療器材銷售、出租及服務
承業(廣州)醫療科技有限公司	2011/07/13	廣州市越秀區	USD 9,502,777.42	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
杏業生技(股)公司	2015/09/21	台北市內湖區	936,000,000	醫療器材銷售、出租及藥品銷售
瀋陽東軟承業醫療服務有限公司	2018/03/28	瀋陽市渾南區	RMB 7,200,000	醫療器材銷售、出租及服務
欣安健康事業(股)公司	2018/09/27	台北市內湖區	294,000,000	管理顧問及老人住宅
PT CHC Medika Indonesia	2017/03/21	Jakarta, Selatan Indonesia	IDR 2,566,000,000	醫療器材出租
承業生醫長照社團法人	2019/12/31	桃園市楊梅區	32,000,000	長期照顧服務
富康活力醫藥(股)公司	2018/03/27	新北市汐止區	114,000,000	藥品及保健食品等銷售
CHC Healthcare (UK) Limited	2021/10/22	Edgware, London, United Kingdom	GBP 200,000	醫療器材銷售
親安(股)公司	2021/09/01	苗栗縣竹南鎮	32,701,740	老人住宅業
杏安長照社團法人	2020/06/30	苗栗縣竹南鎮	13,400,000	長期照顧服務
承富醫寵物(股)公司	2023/03/13	新北市汐止區	8,000,000	其他動物服務業、租賃業

本集團深耕國內市場多年，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、患者與醫療院所間之三贏局面；近年來亦積極向外佈局和發展多元事業體，將海外拓展的重點放在亞洲，尤其是中國及東南亞新興市場國家，主係考量該等市場深具發展潛力，增設據點有助於提升集團整體營運效益。

此外，集團除投入連鎖社區藥局通路市場，建立實體及線上通路；亦規劃引進高科技輻照技術，加速國內產業與國際接軌；並宣布跨足長照產業，聯手策略合作夥伴日本櫻十字集團(Sakurajyuji Group)為台灣打造全新長照體驗，藉由持續擴張事業版圖，加深集團於相關領域之影響力。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，持續領先同業，奠定亞太地區綜合性醫療設備、技術及服務的領導者地位。

經營實績

在企業永續經營的架構下，如同英國學者埃爾金頓(John Elkington)曾提出三重底線(Triple Bottom Line)概念，企業承載著最基本的三項社會責任：經濟責任、環境責任和社會責任，而 ESG 則是企業實踐社會責任的實質行動，包含「E - 環境 Environment」、「S - 社會 Social」、「G - 公司治理 Governance」三大面向。承業生醫企業集團相信完善的公司治理為企業實踐永續經營的首要任務，而穩定的經營實績則為公司治理的立身之本，謹將最近二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 2023 年度合併營收 3,877,137 仟元較 2022 年度合併營收 2,974,352 仟元增加，主係因 2023 年度儀器銷貨量成長所致；2023 年度本期淨利 425,238 仟元較 2022 年度本期淨利 388,650 仟元增加，主係因 2023 年度營收成長所致。如需更詳盡之財務數字，請參閱本集團 2023 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	2023 年度	2022 年度
營業收入	3,877,137	2,974,352
營業毛利	1,068,160	902,314
營業費用	454,684	426,554
營業淨利	613,476	475,760
稅前淨利	559,430	483,835
本期淨利	425,238	388,650

2.區域表現

最近二年度區域表現				
(單位：新台幣仟元；%)				
	2023 年度		2022 年度	
	金額	比率	金額	比率
台灣	3,825,256	98.66	2,869,079	96.46
中國	43,817	1.13	95,867	3.22
其他	8,064	0.21	9,406	0.32
合計	3,877,137	100.00	2,974,352	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	2023年度				2022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	13	1,235,745	0	9,188	10	337,644	1	66,407
其他銷售	40,605	148,089	0	0	39,312	176,427	0	0
藥品及保健食 品等銷售	71,757,863	962,447	0	0	70,236,876	955,703	0	0
出租收入	43	1,138,929	5	35,429	44	1,099,868	5	32,020
勞務收入	0	306,104	0	7,264	0	266,687	0	6,846
其他營業收入	35	33,942	0	0	27	32,750	0	0
合計	71,798,559	3,825,256	5	51,881	70,276,269	2,869,079	6	105,273
變動分析：								
放射腫瘤科及神經醫學主係因 2023 年度高價儀器銷售台數增加而使金額上升；								
其他銷售主係因 2023 年度眼科儀器銷售台數減少而使金額下降；								
出租收入主係因與醫院之合作案於 2023 年度穩定成長而使金額增加；								
勞務收入因 2023 年度維修服務收入成長。								

財務分析

分析項目		2023 年度	2022 年度
財務結構	負債占資產比率(%)	50.23	50.10
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	206.00	202.19
償債能力	流動比率(%)	303.76	365.41
	速動比率(%)	220.04	260.63
	利息保障倍數(%)	555.18	611.50
經營能力	應收款項週轉率(次)	3.15	2.75
	平均收現日數	115	132

分析項目		2023 年度	2022 年度
	存貨週轉率(次)	2.95	2.58
	應付款項週轉率(次)	7.52	7.42
	平均銷貨日數	123	141
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	0.66	0.53
	總資產週轉率(次)	0.29	0.23
獲利能力	資產報酬率(%)	3.96	3.66
	權益報酬率(%)	6.45	6.11
	稅前純益占實收資本額比率(%)	33.62	29.95
	純益率(%)	10.97	13.07
	每股盈餘(元)	2.55	2.21
現金流量	現金流量比率(%)	67.50	62.30
	現金流量允當比率(%)	94.90	86.68
	現金再投資比率(%)	4.59	2.48
槓桿度	營運槓桿度	2.53	2.74
	財務槓桿度	1.25	1.25

最近二年度各項財務比率增減變動達 20%之原因：

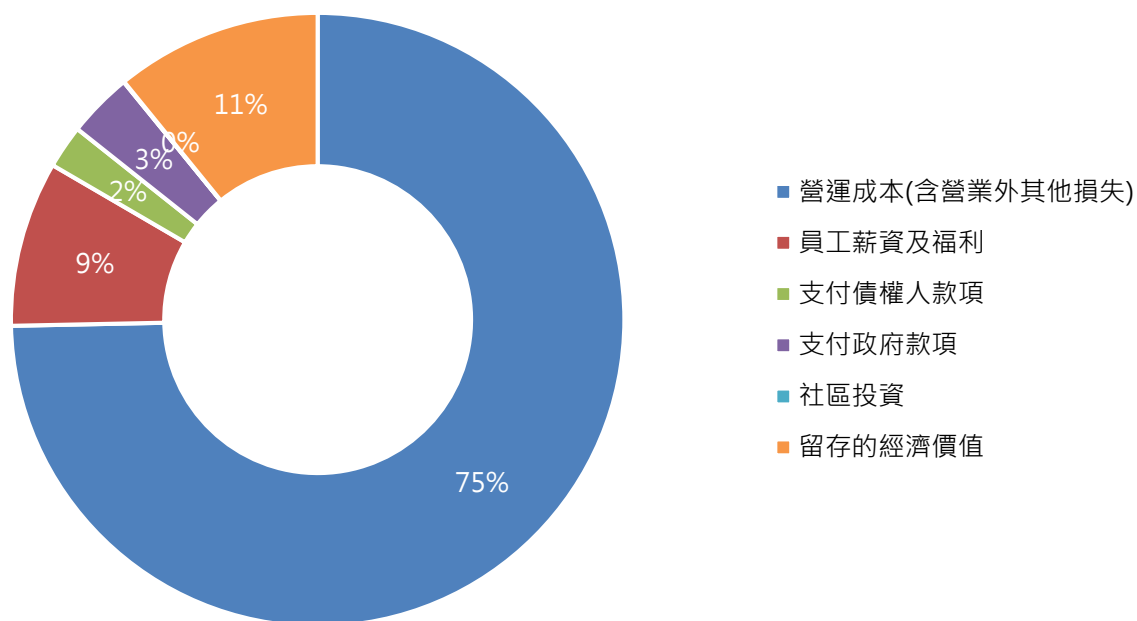
(1)不動產、廠房及設備週轉率增加，主係因 2023 年度銷貨淨額增加所致。

(2)總資產週轉率增加，主係因 2023 年度銷貨淨額增加所致。

(3)現金再投資比率增加，主係因 2023 年度營業活動淨現金流量增加所致。

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佳效益。



2023 年度集團經濟價值分配

本集團 2023 年度產生的直接經濟價值(包含營業收入及營業外其他收入)為新台幣 3,912,092 仟元，扣除營運成本(含營業外其他損失)計新台幣 2,921,513 仟元、員工薪資及福利計新台幣 341,148 仟元、支付債權人款項計新台幣 89,001 仟元、支付政府款項計新台幣 134,192 仟元、投入社區投資計新台幣 1,000 仟元，總計分配的經濟價值為新台幣 3,486,854 仟元，故本年度盈餘分配前留存的剩餘經濟價值為新台幣 425,238 仟元，再依據股利政策進行盈餘分配，回饋股東對本集團的長期支持。

2023 年度股息及紅利分派業經 2024 年 3 月 13 日本公司董事會決議通過分配現金股利每股新台幣 2.01 元，並於 2024 年 6 月 12 日股東常會進行報告，後於 2024 年 6 月 24 日因流通在外股數變動，故公告調整每股現金股利為新台幣 2.00487066 元。

未來發展策略

1.計畫開發之新產品及服務

- (1)推廣醫療服務建置合作(設備合作及技術培訓轉移)。
- (2)擴大醫療院所設備合作醫療科室應用範圍。
- (3)擴大連鎖藥局通路合作範圍。
- (4)發展輻照事業。
- (5)發展高齡照顧事業。
- (6)投入寵物醫療產業。

2.短期業務發展計畫

- (1)持續引進最新醫療儀器設備及技術，同時尋求經銷其他醫療專科所需產品，以期能發展多樣化之產品銷售業務並提高產品市場占有率。
- (2)持續培訓專業技術團隊並擴展海內外醫療管理服務，藉更即時、更完善的服務提升醫療品質，成為客戶合作之首選，並為集團帶來長期穩定之收入。
- (3)藉由資源整合加速擴張連鎖藥局通路數量，並運用醫療產業通路經驗提升現有實體、線上藥局通路之規模及層次。
- (4)投入輻照事業，導入國際知名品牌系統，提供光子/電子照射之輻照服務，強調安全、高效、無殘留物，成為全台首家採用符合永續使用原則輻照技術的廠商。

3.長期業務發展計畫

- (1)將所營業務擴展至亞太地區醫療市場，整合上下游資源，經銷最為完整之產品線，並持續精進高附加價值之醫療技術與服務，奠定亞太地區醫療服務事業領導者地位。
- (2)對外持續引進具競爭力之產品以擴大服務觸及範圍，增加策略夥伴以達經濟規模；對內則注重資源整合以提高經營績效，持續領先同業。

- (3)推廣輻照技術應用範疇，逐步提高設備負載，滿足食品、一般民生、醫療、航太及電子業等市場需求，站穩國內永續輻照技術服務先驅地位。
- (4)發展長期照顧事業，包含銀髮健身、日照、高齡友善住宅、住宿式機構等項目，主打預防醫療與連續性照顧，減少高齡者臥床時間，使其擁有自主、快樂之樂齡生活。

採購實務

承業生醫企業集團將採購分為國外採購與國內採購，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。國外採購由行政部負責，採購內容以集團經銷之高階醫療設備為主，國外醫療儀器設備供應商來自美國、加拿大、瑞典、瑞士、德國、新加坡.....等地；國內採購則由負責連鎖藥局通路合作之子公司採購單位以及集團人資暨總務管理部負責，採購類別包含藥品、保健食品及辦公室用品等。

本集團經銷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台灣、中國與印尼，故來自營運據點之採購比例相對受限，其中因 2023 年度台灣地區營業收入占全集團營業收入超過 99%，故將集團重要營運據點定義為台灣。

2023 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約 54%，主係集團併購連鎖社區藥局通路後，藥品及保健食品採購需求上升，此類供應商多為台灣當地供應商，故 2023 年度向國內供應商採購量值仍超過五成。

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。另外集團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「台北市醫療器材商業同業公會」。

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，積極協助供應鏈

管理之推展。未來本集團將更積極參與所處產業之相關公協會、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。

取自政府之財務補助

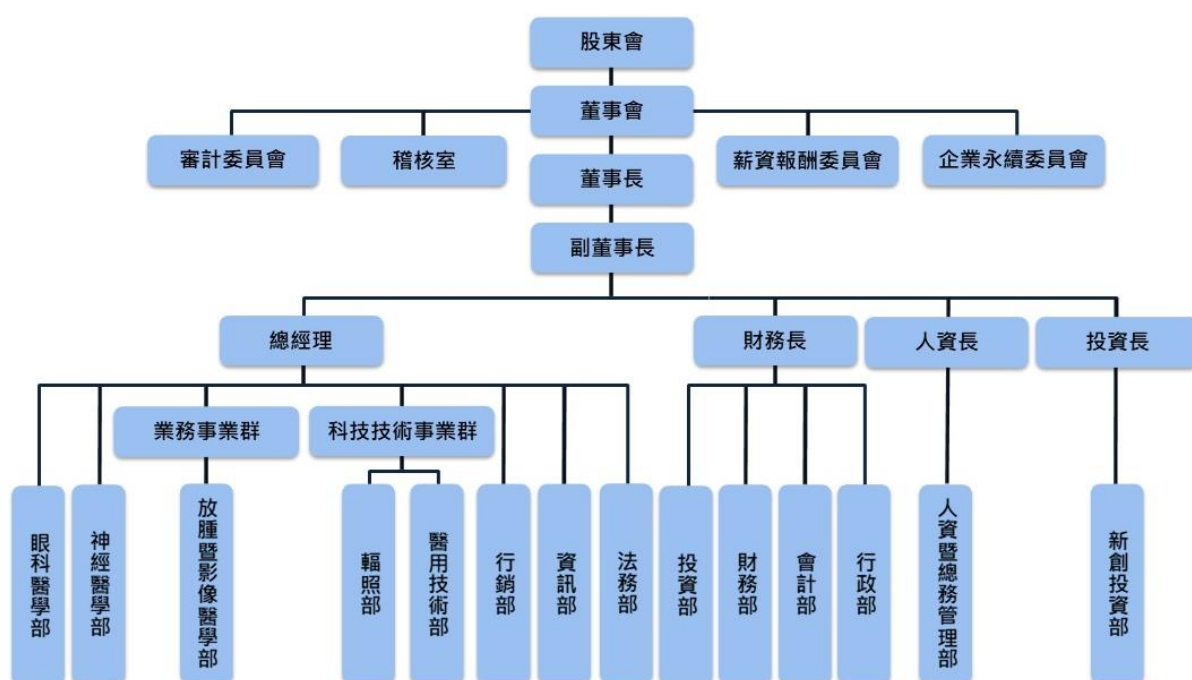
本公司旗下全資子公司新和生物科技(股)公司於 2020 年通過科技部科學園區審議會(現：國家科學及技術委員會科學園區審議會)核准於新竹科學園區之銅鑼園區設廠發展高科技輻照事業，該子公司於 2021 年申請經濟部投資臺灣事務所於「投資臺灣三大方案」中「歡迎臺商回臺投資行動方案」，經審核符合行政院國家發展委員會「歡迎臺商回臺投資行動方案」之共同資格，亦符合特定資格中關於「製造業-投資/擴廠之部分產線須具備智慧技術元素或智慧化功能之企業，且屬 5+2 產業創新領域」之規定，於 2021 年 10 月 15 日核准通過，獲經濟部核發臺商資格核定函。

往後新和生物科技(股)公司以「歡迎臺商回臺投資行動方案」申請銀行貸款，政府將運用國發基金於借款利率上給予補助，補助期間於 2026 年 12 月底屆滿，本集團於 2023 年度認列之「長期遞延收入-政府補助之收益」為新台幣 31,436 仟元。

1.2 公司治理

內部組織架構

*註：配合 2024 年 1 月 31 日及 2024 年 3 月 26 日集團公告組織架構調整，本段落資訊揭露至本報告書發行前之最新資訊。



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。 各單位之自行評估作業計畫擬訂及執行。 其他依據法令規定執行事項。
新創投資部	海內外業務之開發拓展。
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。
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。
會計部	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。 財務報表編製。
財務部	規劃暨執行公司財務管理及資金調度業務。 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。
投資部	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。 負責各項案件之財務評估，除投資前置作業，亦協助擬定相關投資合約及後續管理追蹤，以利及時反應各投資案狀況供管理階層決策之用。
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。
資訊部	規劃建置集團整體資訊系統架構、確保資料之安控，進行流程監督檢討，持續改善集團資訊系統軟、硬體運作。
行銷部	負責產品行銷之廣告、產品型錄之發行，支援業務單位之行銷活動。 公司視覺設計，網站規劃及維護作業
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。
輻照部	提供光子/電子之輻照，如：醫療器材、食品等民生相關領域滅菌服務，航太、低軌衛星等產業檢測需求。
放腫暨影像醫學部	業務推廣、市場開拓、產品銷售及客服之提供。
神經醫學部	業務推廣、市場開拓、產品銷售及客服之提供。 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。
眼科醫學部	業務推廣、市場開拓、產品銷售及客服之提供。 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。

最高治理單位

承業生醫企業集團之最高治理單位為母公司董事會，並由董事長李沛霖先生擔任最高治理單位董事會之主席，董事會之成員係經由股東會依據「董事選任程序」選舉產生，獨立董事之資格與選任方式亦符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」規定，以確保

其獨立性。董事會任期為三年一任，本公司已於 2023 年 06 月 12 日股東會完成全面改選第七屆董事，第七屆董事之任期自 2023 年 06 月 12 日至 2026 年 06 月 11 日止。本公司已就董事及經理人執行業務範圍購買責任保險，以降低因業務過失造成集團及投資人重大損害之風險，並藉以減緩企業承擔之未知風險與利益衝突。

1.董事會提名與遴選

本公司董事會共有七席次，包含獨立董事三席與一般董事四席，自 2020 年起本公司採全體董事候選人提名制進行董事會成員遴選。本公司依據主管機關所定之獨立性標準及本公司董事選任程序之規定向董事會推薦董事及獨立董事候選人，並於股東會就董事及獨立董事候選人名單中投票遴選。

現階段董事會的七位成員均擁有優秀之專業能力與豐富之實務經驗，對集團各項重大決策進行最佳的判斷及監督。考量本集團所屬產業主係生技醫療領域，故董事會成員中有四名董事具有醫療相關背景、一名董事具有財會背景、一名董事具有國際貿易相關背景及一名董事具有醫療資訊科技背景，符合集團整體營運發展需求及功能性委員會之職能。本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，惟因醫療產業領域尋找女性董事加入較不容易，本公司以此為目標並努力尋找符合公司產業及專業需求之女性董事加入，已於 2023 年 06 月 12 日股東會之第七屆董事會選舉時選任一席符合集團產業及專業需求之女性董事池集女士，達成董事會性別多元化之目標，促進董事會組成結構健全發展。

2.董事會獨立性與多元性

第七屆董事會之專業資格及獨立性如下表格列示：

姓名	專業資格與經驗	獨立性情形	兼任其他公開發行公司獨立董事家數
董事長：李沛霖	上市櫃公司領導人，生技醫療產業資深領導經驗，現任本公司暨所屬子公司及孫公司之董事長。並未有公司法第 30 條各款之情事。	與副董事長李典穎先生為父子關係。	0
副董事長：李典穎	醫師國考及格，具有生技醫療產業領導經驗，現任怡仁綜合醫院院長。並未有公司法第 30 條各款之情事。	與董事長李沛霖先生為父子關係。	0
董事：黃俊雄	醫師國考及格，曾任馬偕醫院院長，具有醫療院所資深領導經驗，現任怡仁綜合醫院總顧問暨骨科醫師。並未有公司法第 30 條各款之情事。	皆符合法令之規定	0
董事：莊永順	上市櫃公司領導人，具有資訊科技產業資深領導經驗，現任研揚科技(股)公司董事長。並未有公司法第 30 條各款之情事。	皆符合法令之規定	2

姓名	專業資格與經驗	獨立性情形	兼任其他公開發行公司獨立董事家數
獨立董事：廖耕望	醫師國考及格，醫療院所資深專業經驗，現任怡仁綜合醫院本部副院長，為本公司薪資報酬委員會及企業永續委員會之召集人。並未有公司法第 30 條各款之情事。	符合公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第三條之規定	0
獨立董事：池集	優勢佳科技有限公司董事長兼總經理，為本公司企業永續委員會之召集人。並未有公司法第 30 條各款之情事。	符合公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第三條之規定	0
獨立董事：高明亮	具會計師執照，大同聯合會計師事務所會計師，具有資深會計專業經驗，為本公司審計委員會召集人。並未有公司法第 30 條各款之情事。	符合公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第三條之規定	1

第七屆董事會多元化政策如下表格列示：

姓名	基本組成		專業知識與技能			符合董事會整體應具備之能力 (*註 1)
	性別 年齡	國籍	專業背景	專業技能	產業經歷	
董事長：李沛霖	男 71~80 歲	中華民國	生技醫療	上市櫃公司 領導人	台大醫院放射科、本公司暨所屬子公司及孫公司之董事長	一二三四 五六七八
副董事長：李典穎	男 41~50 歲	中華民國	生技醫療	醫師國考 及格	馬偕醫院一般內科及感染科總醫師、怡仁綜合醫院院長	一二三四 五六七八
董事：黃俊雄	男 81~90 歲	中華民國	生技醫療	醫師國考 及格	馬偕醫院院長、怡仁綜合醫院總顧問暨骨科醫師	一二三四 五六七八
董事：莊永順	男 71~80 歲	中華民國	資訊科技	上市櫃公司 領導人	國立台灣大學 EMBA、研揚科技股份有限公司董事長	一二三四 五六七八
獨立董事：廖耕望	男 41~50 歲	中華民國	生技醫療	醫師國考 及格	怡仁綜合醫院本部副院長	一二三四 五六七八
獨立董事：池集	女 61~70 歲	中華民國	國際貿易	進出口貿易 相關 40 年 經驗	優勢佳科技有限公司董事長兼總經理、揚意科技股份有限公司董事/協理/台灣區營運總監	一二三四 六七八
獨立董事：高明亮	男 71~80 歲	中華民國	會計	具會計師 執照	大同聯合會計師事務所會計師	一二四 六七八
*註 1 - 符合董事會整體應具備之能力如下： 一、營運判斷能力 / 二、會計及財務分析能力 / 三、經營管理能力 / 四、危機處理能力 / 五、產業知識 / 六、國際市場觀 / 七、領導能力 / 八、決策能力						

3.董事會之運作

為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，本公司訂有「董事會議事規範」，董事會每季至少召集一次，2023 年度共召開六次，七名董事實際出席率達 100%。針對會議事項，如有與董事自身或其代表之法人有利害關係，本公司董事會議事規範明定董事針對利益衝突事項應予以迴避，且不得行使表決權。

為強化公司治理並提升董事會效能，本公司亦設置功能性委員會，包含審計委員會(現為第三屆)、薪資報酬委員會(現為第六屆)及企業永續委員會(現為第二屆)，上述功能性委員會主席及成員皆由三位獨立董事擔任。

董事會透過各功能性委員會之運作，監督集團在營運各方面之相關決策及執行情形。例如：薪資報酬委員會主係進行管理階層薪酬之審核、對董事會績效評估之審核；審計委員會主係進行每季財務報表以及有關內控制度執行、業務及財務等相關議案之審核；企業永續委員會主係進行集團永續發展年度計畫及實際運作之審核。

各功能性委員會每年皆定期提報董事會報告各項重大議題，使董事會成員即時掌握集團營運情形以做出更即時的決策；針對偶發性關鍵重大事件，則採層層上報程序處理，並視情節重大程度依循公司相關規章與法令規範決議是否進一步召集董事會，2023 年度本集團並無發生情節重大以致須通報董事會之偶發性關鍵重大事件。

4.董事會群體智識之建立

為提升董事會之專業能力，本公司每年度皆安排董事會全體成員進修董事課程時數，續任董事至少六小時，新任董事至少十二小時，有助各董事於法規動態、資通訊安全、企業經營管理、防範內線交易等議題之熟悉與了解，確保現階段董事具備的專業知識及關鍵技能皆符合集團營運發展需求。

另為增進董事會永續發展的群體智識，於 2023 年 8 月 7 日為全體董事會成員安排外部講師講授「企業經營與新聞危機管理之策略」的三小時課程，以強化董事會於企業永續之職能。

5.董事會績效評估

本公司訂有「董事會績效評估辦法」經董事會決議通過，每年執行一次董事會及功能性委員會之內部績效評估，至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行一次外部評估，並將績效評估結果呈報至薪資報酬委員會及董事會審核，以進行檢討及改進。本公司董事會績效評估結果應作為遴選或提名之參考依據；並將個別董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

本公司最近一次執行董事會外部績效評估時間為 2021 年 12 月，委由中華公司治理協會進行本公司董事會及功能性委員會之外部績效評估。

2023 年度董事會及功能性委員會之績效評估情形如下表，績效評估結果業經薪資報酬委員會審核，2024 年 3 月 13 日呈報薪酬委員會通過並提報董事會。

評估週期	評估期間	評估範圍	評估方式	評估內容
每年 執行一次	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日	董事會	董事會 內部自評	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。
每年 執行一次	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日	個別 董事成員	董事成員 自評	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。
每年 執行一次	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日	功能性 委員會	董事成員 自評	對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任、內部控制。

6. 董事會及高階管理階層之薪酬政策

本公司董事酬金包含報酬、退職退休金、董事酬勞、業務執行費用及兼任員工領取之相關酬金，董事酬金給付政策係依各董事實際參與投入董事會及各功能性委員會之情形給予定額之酬金，年度並依公司實際營運成果提報股東會給予董事酬金總額，再依董事會內部自評、董事成員個人自評、委任外部專業機構或其他適當方式進行績效評估做為給付個別董事酬金的基準。

本公司高階管理階層之酬金包含薪資、退職退休金、獎金及特支費以及員工酬勞金額，本公司訂有「經理人績效考核及酬金標準」並經董事會審定後實施，酬金給付須合理連結經理人工作績效管理目標之達成狀況，並考量其運用個人努力所創造之營業收入或獲利貢獻等績效指標。另本公司為使經理人將未到期風險等項目納入考量，訂有變動酬金延遲發放機制，此舉除可激勵長期觀點，亦能避免經理人為追求酬金而從事逾越企業風險胃納的行為，降低企業因經理人不當決策蒙受損失之風險。

另為增進永續績效及發展，本公司依法設置公司治理主管一職，由董事會通過委任財務長陳怡君女士為公司治理主管，負責公司治理及企業永續相關業務之管理及執行，並將企業永續績效目標納入其年度個人績效考核，訂定 10% 權重與公司治理評鑑連結，設定達成位列全體受評上市公司排名前 20% 之績效目標；另訂定 5% 權重與永續報告書發行作業連結，設定每年度定期發行中英文版本永續報告書之績效目標，以建立其薪酬與永續績效之連結，深化 ESG 的執行。

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，依據危害風險、策略及營運風險、財務風險、合規風險/合約風險與其他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審計委員會及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。2023 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，依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.人資暨總務管理部/行政部：負責集團採購，訂定明確之供應商選用原則。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，期透過以上來降低營運風險；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。
- 3.財會部：負責集團財務規劃及資金運用，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。（*註：自 2024 年 2 月 1 日起調整財會部為財務部及會計部）
- 4.董事長室：負責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，以降低企業信譽風險。（*註：自 2024 年 4 月 1 日起投資人關係相關業務調整為投資部權責，投資部另負責投資案件之財務評估及投後財務績效追蹤，以降低營運風險）
- 5.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.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。
- 7.風險管理委員會(任務編組)：訂定「風險管理政策與程序」經董事會決議通過，針對危害風險、策略及營運風險、財務風險及合規風險/合約風險等風險進行風險辨識、風險衡量、風險監控、風險報告及風險回應；並參考企業永續委員會所鑑別之年度重大主題，以承業生

醫企業集團(包含母公司暨旗下所有子公司)做為風險評估之邊界，依重大性原則進行與企業營運相關之環境(E)、社會(S)及公司治理(G)議題之風險評估，作為風險管理及營運策略之參考，針對所評估之 ESG 風險說明管理政策或策略如下：

重大議題	風險評估項目	說明
環境 (E)	氣候變遷相關風險	已進行氣候變遷對本集團現在及未來的潛在風險與機會評估，辨識出與低碳經濟相關的轉型風險以及與氣候變遷影響相關的實體風險，並提出因應措施及對應策略，包含訂定節能減碳工作計畫和實施辦法、節能減廢管理政策等規章並落實執行；以綠建築打造總部大樓，並加強綠化以調節溫度效能；增加綠色採購，要求國內供應商簽署環境保護相關聲明；發展低碳產品與服務，建置無紙化作業系統將永續觀念擴及客戶端等，本集團雖非屬製造業亦積極致力於環境保護，期降低氣候變遷所帶來之相關風險。(進一步資訊請參閱「4.1 環境政策」)
社會 (S)	產品安全	本集團所配合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法規，產品尚須取得 ISO 13485 醫療器材品質管理系統認證；於國內市場銷售前須依衛生福利部法規辦理醫療器材查驗登記，故無銷售禁止/爭議產品之疑慮；為保障人員安全與身體健康，產品交貨後並提供客戶教育訓練服務，產品亦備有相關調整、安全連鎖及緊急停止裝置，期透過層層把關確保產品安全。(進一步資訊請參閱「2.2 產品責任」)
	職業安全衛生	本集團除依據政府安全衛生相關法令規定維護員工安全外，並依 ISO 45001 職業安全衛生管理系統標準制定之職業安全衛生管理手冊正式導入實施，以零職業災害為目標，強化自主管理，持續改善職業安全衛生績效，降低職業災害，保護員工的安全與健康；此外本集團定期舉辦職業安全衛生教育訓練，加強宣導並落實員工關懷，使同仁知悉並注重職場安全衛生議題，目標使職業安全衛生管理推展得以落實。(進一步資訊請參閱「3.2 友善職場」)
公司治理 (G)	法規遵循	本集團遵循政府及主管機關對於上市公司之各項法令規範；經銷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；位於國內外之營業據點也確實遵循所在地法令規範。對於各部門同仁，本集團不定期進行法令遵循宣導；舉辦教育訓練及提供外部進修訊息以利掌握最新法規資訊；建立內部規章制度要求同仁嚴守法律規範，相關策略皆以達成確實遵循相關法規為目的，進而得以有效降低營運風險。(進一步資訊請參閱「1.2 公司治理」)
	利害關係人之議合	企業永續委員會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，鑑別出本集團五類利害關係人：客戶、供應商、投資人、員工以及社會大眾。為與利害關係人維持良好互動，本集團已於官方網站設置「利害關係人」專區，列明各類別利害關係人之聯繫窗口；並連續數年自願編製及對外發布永續報告書，建立與利害關係人更加多元的互動管道；另外企業永續委員會定期將與各類別利害關係人溝通情形提報董事會，藉此讓利害關係人之權益獲得更高一層之重視與保障。(進一步資訊請參閱「1.3 企業永續承諾與實踐」)

承業生醫企業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，致力經營核心業務履行企業之經濟責任的同時，也竭盡所能善盡環境責任及社會責任，將 ESG 納入企業永續經營策略的一環，力求各類別利害關係人利益之平衡。

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。

本集團經銷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、北京、瀋陽、印尼雅加達及英國倫敦之子公司也確實遵循所在地法令規範。本集團於 2023 年度並無重大違反法規而被處巨額罰款之情事。

此外訂有「永續發展實務守則」並經董事會決議通過，除揭示集團對於實踐永續發展的四大原則，更希望將永續發展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。本集團實踐永續發展之原則如下：

- 1.落實公司治理：董事應盡善良管理人之注意義務，督促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，以確保永續發展政策之落實。
- 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，提供員工安全與健康的工作環境及合法的薪資福利，並建立有效之職涯能力發展培訓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.加強企業永續發展資訊揭露：提升對外資訊透明度，編製年度永續報告書，揭露推動永續發展之執行績效與未來之改進方向與目標。

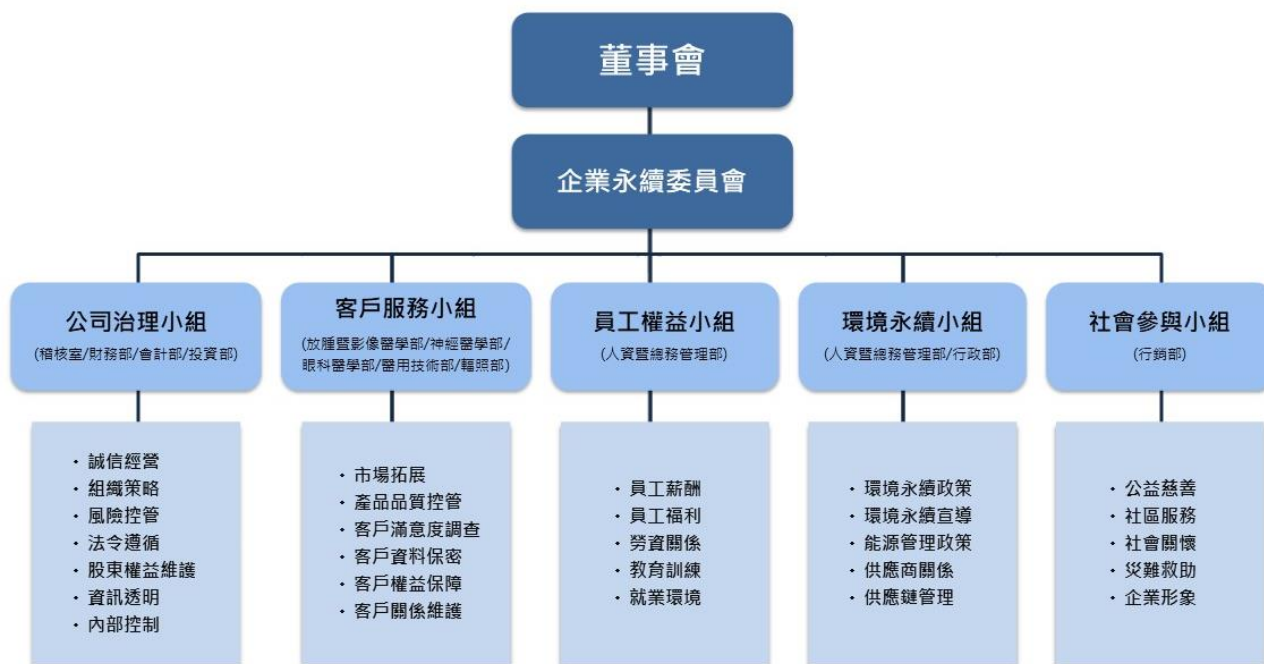
本集團堅信企業在創造利潤的同時，於營運過程中更應肩負環境、社會及治理之責任：在人權方面，遵循國際人權公約，包含性別平等、工作權及禁止歧視等權利；在勞工方面，禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、人力資源運用政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇；於反貪腐方面，禁止一切形式的貪污賄賂。

本集團更訂有「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相關政策，以維護社會公益，履行永續發展。

1.3 企業永續承諾與實踐

專責單位

*註：配合 2024 年 1 月 31 日及 2024 年 3 月 26 日集團公告組織架構調整，本段落資訊揭露至本報告書發行前之最新資訊。



企業永續委員會組織架構圖

為健全企業永續之管理與執行並強化公司治理層級，承業生醫企業集團已設置「企業永續委員會」，該委員會由本公司三名獨立董事組成，係董事會之功能性委員會，並訂有「企業永續委員會組織規程」。

本公司董事會委派企業永續委員會擔任集團經濟、環境及社會相關衝擊管理之權責單位，企業永續委員會下設公司治理、客戶服務、員工權益、環境永續及社會參與五個工作小組，並指派經營階層或部門主管擔任工作小組之主任委員，後召集相關部門同仁擔任小組成員，藉以將集團永續承諾與營運策略有效整合，由上而下實踐相關政策承諾，再由下而上傳達利害關係人的反饋，企業永續委員會下設工作小組依個別執掌執行衝擊管理，包含透過每年定期評估實際及潛在衝擊執行重大主題之評定，以及不定期針對利害關係人所關注之關鍵議題進行溝通，透過充分雙向溝通將 ESG 納入企業永續經營策略的一環。

企業永續委員會每年至少須召開一次會議，主要職掌包含搭配集團經營策略擬定年度企業永續發展推動計畫並追蹤實施成效；檢討企業永續相關政策、制度及管理方針；指派工作小組編製暨發行年度永續報告書；並定期於每年第一季、第三季分別將其運作及執行情形、與各類別利害關係人溝通情形提報董事會，另自 2024 年編製 2023 年度永續報告書起，永續報告書除經相關權責主管核閱外，尚需提報董事會通過後始得發行。

本公司董事會定期聽取企業永續委員會以及經營團隊之報告，負責核定年度永續報告書、年度企業永續發展推動計畫並檢討過往實施成效，同時掌握集團與利害關係人議合情形，並經常性檢視集團「永續發展實務守則」內容是否與時俱進，於必要時敦促相關單位進行修訂，於企業永續發展議題扮演領導者與監督者的角色。

響應聯合國全球盟約(UNGC)

聯合國全球盟約	企業承諾
人 權	
1、支持並尊重國際公認的人權	本集團恪守台灣及各營運據點所在地法規，公開支持並自願遵循國際公認之人權規範與原則，包含「世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」及國際勞工組織的「工作基本原則與權利宣言」等，以善盡保障全體同仁基本人權之社會責任。
2、確保不涉及違反人權的事件	本集團針對人權政策制定相關管理原則並公開揭露於集團官方網站，包含禁止任何形式的歧視、禁止強迫勞動與雇用童工、提供公平合理的薪資與工作條件、建立安全、衛生與健康的工作環境、定期檢視及評估相關制度，致力降低人權風險，或透過補救措施降低人權事件的影響。
勞 動	
3、支持結社自由並確實承認集體談判權	本集團保障同仁言論自由並支持結社自由，致力建構勞資和諧之職場環境，提供暢通的多元溝通管道與申訴機制，並依勞資會議實施辦法辦理勞方代表選舉，每季召開勞資會議，透過協商合作、說明會等機制充分進行雙向溝通。
4、禁止一切形式的強迫和強制勞動	本集團尊重職場人權，除恪遵所在地勞動法令、自願依循國際規範、建立集團人權政策外，並杜絕任何形式之強迫性勞動，於雇用員工前皆確保提供服務之人力及整體雇用條件皆屬自願性，並無強迫及強制勞動之情事。
5、確實禁止雇用童工	本集團嚴禁雇用童工，自招募開始便依法進行聘僱流程，並依循集團人權政策管理原則，僅接受年滿 18 歲之應徵者取得面試資格，並對確定聘雇之新進人員進行身分證明文件查驗，雙重把關以確保確實杜絕童工聘用問題。
6、消弭聘僱及就業方面的歧視	本集團以平等對待兼顧多元而不歧視的友善職場為目標僱用及解僱員工，絕不因受雇者之種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、婚姻、容貌、五官、身心障礙、出生地、性傾向、年齡或以往工會會員身分而有所區別，積極建立重視人權、免於歧視與騷擾的工作環境。
環 境	
7、支持採用預防性措施因應環境挑戰	本集團風險管理委員會依重大性原則進行與集團營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，作為風險管理及營運策略之參考，並已針對所鑑別出之氣候變遷風險以及氣候風險所帶來之機會研擬妥適之因應措施及對應策略。
8、採取主動行動推動與強化企業環境責任	本集團已訂定短、中、長期環境保護目標，並定期統計環境數據，藉由記錄及揭露的過程不斷自我檢討；此外本集團推行綠色採購，要求國內供應商簽署企業永續聲明書並透過供應商管理程序實施評核，藉以約束供應商於環保、安全及衛生等議題確實遵循相關規範。
9、鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	本集團致力尋求與環境共存共榮，積極發展低碳產品與服務，已成功開發無紙化作業系統「整合性放射治療資訊系統(iROIS)」，並投入建置全台首家符合永續使用原則的輻照工廠，藉多重環境友善之商業行為驅動集團永續轉型。

聯合國全球盟約	企業承諾
反 貪 腐	
10、努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	本集團訂有「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「檢舉制度」等管理辦法，明定包括反貪腐、防止利益衝突、避免圖私利(包含但不限於收受不正當利益、敲詐、賄賂、餽贈與招待)等規範，並針對可能具有潛在貪瀆風險之處，制定防範機制並定期進行內部稽核，防止一切形式的腐敗。

企業永續榮耀

◆ 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 2023 年度已是第十屆，此次評鑑指標分為維護股東權益及平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度及推動永續發展等四大面向，以 2023 年度各上市櫃公司發布之公司治理相關資料做為評鑑依據，共有 952 家上市公司及 754 家上櫃公司接受評鑑。

承業生醫企業集團母公司承業生醫投資控股股份有限公司於第十屆評鑑中表現斐然，奪下全體受評上市公司中排名前 6%至 20%區間的佳績，更首次達標於市值 100 億元以上之非金融類別之上市櫃公司中位列 11%~20%。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。

企業永續發展推動計畫與實施成效

承業生醫企業集團推動企業永續發展的道路上，董事會扮演領導者與監督者的角色，企業永續委員會每年度第一季定期向其提報運作及執行情形，以持續強化企業永續競爭力。謹將 2023 年度企業永續發展實施成效以及 2024 年度企業永續發展推動計畫列示如下：

2023 年度企業永續發展實施成效				
項次	活動內容	時間	地點	執行狀況
1	【社會】 承業生醫集團單身聯誼活動	3/18	新竹縣北埔老街/合興車站	已執行完畢
2	【環境】 Earth Hour 地球關燈一小時活動	3/25	集團內部	已執行完畢
3	【環境】 自備環保餐具 承業請你吃午餐	3 月	集團內部	已執行完畢
4	【社會】 富康醫藥公益捐血活動	4/12	汐止「東方科學園區」	已執行完畢
5	【社會】 號召企業串聯 齊力挽袖捐血做愛心	5/8	集團總部	已執行完畢

2023 年度企業永續發展實施成效

項次	活動內容	時間	地點	執行狀況
6	【治理】 主管進階訓練課程- 新世代溝通與情緒管理	5/12	集團總部	已執行完畢
7	【治理】 職安衛訓練課程- 解開你的健康密碼 如何看懂健檢報告	5/16	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	已執行完畢
8	【治理】 職安衛訓練課程- 常見健康檢查報告重點	6/5	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	已執行完畢
9	【社會】 採購庇護工場 員工端午年節禮盒	6/20	庇護工場	已執行完畢
10	【治理】 發行年度永續報告書-中文版	6/30	官方網站及公開資訊觀測站	已執行完畢
11	【社會】 偏鄉醫療服務活動	7~8 月	南投縣仁愛鄉	取消 (颱風影響)
12	【社會】 富康醫藥公益捐血活動	8/15	中和「遠東世紀廣場」	已執行完畢
13	【治理】 通識訓練課程- 火線賽車體驗式學習法研習會	8 月	集團總部	已執行完畢
14	【治理】 緊急事件應變相關課程- 年度消防演練	10 月	苗栗辦公室及集團總部 (台中、高雄辦公室同仁 以視訊連線方式參加)	已執行完畢
15	【治理】 公司治理相關法規宣導	11/6	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	已執行完畢
16	【社會】 布步關懷 看護植物人活動	11/16	創世基金會基隆院區	已執行完畢
17	【社會】 承業生醫愛心志工服務社：義診活動	11/25	南投縣信義鄉	已執行完畢
18	【治理】 發行年度永續報告書-英文版	11/30	官方網站及公開資訊觀測站	已執行完畢
19	【治理】 職安衛訓練課程- 杜絕性騷擾及職場暴力	12/18	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	已執行完畢
20	【環境】 響應環保減塑活動	全年	集團內部	已執行完畢
21	【環境】 節電計畫	全年	集團內部	已執行完畢
22	【環境】 消耗性庶務用品之綠色採購計畫	全年	集團內部	已執行完畢

2024 年度企業永續發展推動計畫

項次	活動內容	時間	地點	執行狀況
1	【環境】 Earth Hour 地球關燈一小時活動	3/23	集團內部	已執行完畢
2	【社會】 富康醫藥公益捐血活動	3/30	中和 823 公園	已執行完畢
3	【環境】 自備環保餐具 第二屆承業請你吃午餐	3 月	集團內部	已執行完畢
4	【治理】 消防演練	4、10 、11 月	集團總部/苗栗辦公室 /台中辦公室/高雄辦公室	待辦
5	【治理】 職安衛訓練課程	6 月	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	取消 (調整頻率)
6	【社會】 號召企業串聯 齊力挽袖捐血做愛心	6/6	集團總部	已執行完畢
7	【社會】 採購庇護工場 員工端午年節禮盒	6 月	庇護工場	已執行完畢
8	【治理】 通識訓練課程-提升簡報技能	6~7 月	集團總部	已執行完畢
9	【社會】 偏鄉醫療服務活動	7 月	南投縣仁愛鄉	已執行完畢
10	【治理】 發行年度永續報告書-中文版	8/7	官方網站及公開資訊觀測站	已執行完畢
11	【治理】 主管專業訓練課程	8 月	集團總部	待辦
12	【治理】 職安衛訓練課程	10 月	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	待辦
13	【治理】 發行年度永續報告書-英文版	10 月	官方網站及公開資訊觀測站	待辦
14	【社會】 承業生醫愛心志工服務社：義診活動	11 月	南投縣信義鄉	待辦
15	【治理】 職安衛訓練課程	12 月	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及海外 子公司同仁以視訊會議方式參加)	待辦
16	【社會】 布步關懷 看護植物人活動	第四季	創世基金會	待辦
17	【環境】 節電計畫	全年	集團內部	待辦
18	【環境】 消耗性庶務用品之綠色採購計畫	全年	集團內部	待辦

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，集團企業永續委員會依據 GRI 準則詞彙表定義，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，鑑別出五類利害關係人：客戶、供應商、投資人、員工以及社會大眾。

為增進與利害關係人的雙向溝通，集團已於官方網站建立「利害關係人專區」並列明各類利害關係人聯繫窗口；連續數年自願編製並發行前一年度之永續報告書，且自 2022 年起發行英文版永續報告書，逐步提升利害關係人資訊取得之可及性及便利性；本集團並設有檢舉管道供利害關係人針對負面衝擊提出申訴。

本集團如接獲利害關係人之建議、疑慮或申訴，將立即轉予負責單位進行回應及處理，並定期於每年度第三季向董事會提報前一年度與各類別利害關係人溝通情形。若有涉及負面衝擊，專責單位將呈報經營階層，由經營階層召集相關部門討論補救方式及程序，並視情節重大性適時通報企業永續委員會與董事會。本集團 2023 年度與各類別利害關係人溝通情形如下表所示：

承業生醫企業集團與各類別利害關係人溝通情形				
利害關係人	關注議題	負責單位	溝通管道/回應方式/溝通頻率	2023 年溝通實績
客戶	- 市場拓展 - 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	- 放腫暨影像醫學部 - 神經醫學部 - 眼科醫學部 - 醫用技術部 - 輻照部	- 集團官方網站：常態揭露公開資訊及聯絡資訊 - 永續報告書：每年發布 - 客戶滿意度調查：每年進行 - 各式展會活動：配合產品推廣視需求不定期參與/舉辦 - 交流會議：視需求不定期召開 - 專人訪視：不定期安排專人親自拜訪 - 各地服務據點：常態開設營運 - 電子郵件/電話：日常聯繫，即時回應、處理	- 本報告書回應章節 第 1 章 營運與治理 1.3 企業永續承諾與實踐 - 第 2 章 客戶服務 - 業務部門客戶平均滿意度 96% - 技術部門客戶平均滿意度 88% - 參與/舉辦超過 40 場實體/線上展會活動
供應商	- 市場拓展 - 供應鏈管理 - 供應商關係 - 永續發展策略	國外供應商 - 行政部 國內供應商 - 人資暨總務管理部 - 子公司採購部門	- 集團官方網站：常態揭露公開資訊及聯絡資訊 - 永續報告書：每年發布 - 年度業務會議：配合供應商年度業務會議時間派員參與 - 教育訓練：視需求不定期安排供應商教育訓練 - 交流會議：視需求不定期召開 - 電子郵件/電話：日常聯繫，即時回應、處理	- 本報告書回應章節 第 1 章 營運與治理 1.3 企業永續承諾與實踐 - 第 4 章 環境永續 4.2 供應商關係 - 參加超過 10 場國外供應商年度線上業務會議 - 參加近 10 場國外供應商線上教育訓練

承業生醫企業集團與各類別利害關係人溝通情形

利害關係人	關注議題	負責單位	溝通管道/回應方式/溝通頻率	2023 年溝通實績
投資人	- 營運狀況 - 法令遵循 - 股東權益維護 - 資訊透明 - 永續發展策略	- 發言人 - 代理發言人 - 董事長室 -投資人關係 - 財會部 *註：自 2024 年 2 月 1 日起調整財會部為財務部及會計部；另自 2024 年 4 月 1 日起投資人關係相關業務調整為投資部權責	- 集團官方網站：常態揭露公開資訊及聯絡資訊 - 公開資訊觀測站：依主管機關及相關法令規定時程揭露公開資訊 - 年報/財務報告書：每年/每季發布 - 永續報告書：每年發布 - 股東常會/臨時會：常會每年召開 1 場；臨時會視情況不定期召開 - 公開法人說明會(含自辦/受邀出席)：每年召開至少 2 場 - 投資人約訪：視需求不定期安排實體/線上/電話會議 - 投資人專線：即時回應、處理	- 本報告書回應章節 第 1 章 營運與治理 - 召開 1 場股東常會 - 自辦 1 場、受邀出席 1 場公開法人說明會 - 安排超過 50 場投資人約訪(含電話會議) - 第十屆公司治理評鑑排名全體上市公司前 6%至 20%區間
員工	- 員工薪酬 - 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	- 人資暨總務管理部 - 福利委員會	- 集團官方網站：常態揭露公開資訊及聯絡資訊 - 永續報告書：每年發布 - 內部公告/規章：不定期於集團內部網站系統發布 - 勞資會議：每季召開 - 福委會議：不定期召開 - 集團會議：每月召開 - 申訴專線/專用信箱：即時回應、處理 - 申訴處理委員會：不定期召開	- 本報告書回應章節 第 1 章 營運與治理 1.3 企業永續承諾與實踐 - 第 3 章 員工關懷 - 發布 49 則公告 - 召開 4 場勞資會議 - 召開 1 場新年展望會及 12 場集團會議
社會大眾	- 企業形象 - 企業責任 - 公益慈善 - 社會影響力	行銷部	- 集團官方網站：常態揭露公開資訊及聯絡資訊 - 永續報告書：每年發布 - 各式活動：每年規劃並執行相關活動 - 時事議題：視議題不定期舉行相關活動	- 永續報告書回應章節 第 1 章 營運與治理 1.3 企業永續承諾與實踐 - 第 5 章 社會參與 - 舉辦/響應 30 場社會參與活動

備註：各類利害關係人之專人聯絡資訊以及檢舉管道請參考本報告書第 90 頁之「聯絡我們」

重大主題之鑑別

重大主題為呈現組織對經濟、環境與人群(包含其人權)最顯著的衝擊的主題，承業生醫企業集團參考 GRI 永續性報導準則的指引決定重大主題，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，並透過了解組織脈絡，適時加入與集團相關

之其他主題，而後交由集團經營團隊透過評估實際及潛在衝擊執行初步篩選，最終召開企業永續委員會工作小組會議討論後予以定案。

本集團鑑別 GRI 準則中之特定主題以及其他主題是否為集團之重大主題時，以評估「衝擊的顯著程度」及「利害關係人的關注程度」兩個面向為依據，由經營團隊針對所有主題進行兩個面向各 0~10 分之評分：0 分表示衝擊的顯著程度或者利害關係人關注程度極低；10 分則表示衝擊的顯著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，經營團隊自 GRI 準則之 33 項特定主題中鑑別出 13 項為承業生醫企業集團之重大主題，並加入 GRI 準則之外的主題 - 社會參與，共計 14 項重大主題，重大主題依序總分由高至低進行排序，遇總分同分則以「衝擊的顯著程度」為第二排序依據。

2023 年度本集團並無發生重大營運變化，所營業務亦無重大改變，經營團隊經綜合評估後進行重大主題之討論，評定本集團 2023 年度重大主題之排序與 2022 年一致。

2023 年度 14 項重大主題排序及相關說明彙整如下表所示：

排序	重大主題	說明		
1	經濟績效	政策與承諾	權責單位	管理方針
		經濟責任為企業承擔最基本的社會責任，穩固的經濟基礎為企業永續經營之根基，集團透過創造穩定成長的財務績效，確保企業得以永續經營。	◆ 財會部 *註:自 2024 年 2 月 1 日起調整財會部為財務部及會計部	每年年初完成預算編列，於年中及年終執行內部業績檢討；加強揭露營運及財務資訊，並依股利政策進行年度盈餘分配，以回饋投資人的支持。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		不穩定的經濟績效可能導致投資人對集團營運失去信心，進而造成股價的波動甚至影響經營權的穩定性。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度創下三成以上營收成長率，並持續維持雙位數淨利率表現，且獲利較 2022 年提升。
2	顧客健康與安全	政策與承諾	權責單位	管理方針
		顧客為企業的重要營運夥伴，本集團提供優質產品與服務之餘，盡力確保客戶與相關人員之安全與身體健康無虞。	◆ 放腫暨影像醫學部 ◆ 神經醫學部 ◆ 眼科醫學部 ◆ 醫用技術部 ◆ 輻照部	確保產品的輸入、安裝及維護皆嚴格遵循法令規章；導入 ISO 9001 品質管理系統加強流程管理；提供客戶教育訓練/臨床指導避免不當使用/操作。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		本集團提供產品若未正確安裝、使用上未遵循說明或操作不當，可能對醫療人員及患者造成健康上的危害。	■ 集團直接造成 ■ 透過商業關係涉及	2023 年度無發生違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

排序	重大主題	說明		
3	客戶隱私	政策與承諾	權責單位	管理方針
		顧客為企業的重要營運夥伴，客戶隱私的保障為建立客戶對企業信任的重要環節，本集團承諾透過多項機制確保客戶隱私。	◆ 放腫暨影像醫學部 ◆ 神經醫學部 ◆ 眼科醫學部 ◆ 醫用技術部 ◆ 輻照部	嚴格遵循主管機關法令規章；藉由充分的職前訓練/在職教育訓練提升同仁法律觀念及道德意識，防止客戶隱私受到侵害。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		若不慎導致客戶機密資料外流，除侵害客戶權益影響雙方互信外，尚有客戶流失以及違反法規的風險。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度無接獲任何經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。
4	勞/資關係	政策與承諾	權責單位	管理方針
		良好的勞/資關係可提升員工向心力，促進營運績效，集團提供健全的溝通平台，努力創造雙贏的勞/資關係。	◆ 人資暨總務管理部	嚴格遵循主管機關法令規章，保障員工言論自由及結社自由；定期召開勞資會議以及集團會議，充分進行雙向溝通。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		不和諧的勞資關係可能引發勞資糾紛，若情節嚴重恐怕導致遭主管機關裁罰，甚至造成企業營運停擺。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度無重大違反法規而被處巨額罰款之情事；無發生重大勞資糾紛。
5	勞雇關係	政策與承諾	權責單位	管理方針
		員工是企業永續發展的重要夥伴，集團除恪守法規，更公開承諾遵循國際公認的人權規範，積極促進勞雇關係。	◆ 人資暨總務管理部	嚴格遵循主管機關法令規章；提供完善的福利制度及合理的薪酬政策；建立內部規章制度及績效考核辦法。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		勞雇關係的和諧與否將影響集團的人才招募、聘用、留任成果，亦為企業能否持續拓展並永續經營的一大關鍵因子。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度無重大違反法規而被處巨額罰款之情事；無發生重大勞資糾紛。
6	反貪腐	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團禁止一切形式的貪污與賄賂，除遵循相關法令規範外，並以最高道德標準規範全體從業同仁，積極維護企業聲譽。	◆ 人資暨總務管理部	建立內部規章並訂定檢舉制度；指派權責單位不定期舉辦內部宣導；將員工道德行為與績效考核連結；針對日常營運作業流程定期進行內部稽核。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		貪腐事件可能引起個人或集團法律訴訟、造成有形及無形損失，對企業為相當嚴重之負面影響。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度無發生任何貪腐事件。

排序	重大主題	說明		
7	職業安全衛生	政策與承諾	權責單位	管理方針
		員工是企業永續發展的重要夥伴，集團承諾以零職業災害為目標，持續改善職業安全衛生績效，照顧員工身心安全與健康。	◆ 人資暨總務管理部	嚴格遵循主管機關職安衛法規並導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統；定期實施全體員工健檢；不定期辦理職安衛教育訓練課程。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		若無落實職業安全衛生管理機制，可能直接或間接導致同仁遭遇職災，導致員工身心健康遭受危害，甚至引發傷亡。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度發生七起公傷案例，皆屬輕傷害，並無重大違反法規而被處巨額罰款之情事。
8	行銷與標示	政策與承諾	權責單位	管理方針
		行銷與標示為客戶了解產品與服務的重要依據，集團致力確保行銷與標示符合相關法令規定，並可清楚傳達產品與服務資訊予客戶。	◆ 行政部 ◆ 行銷部 ◆ 放腫暨影像醫學部 ◆ 神經醫學部 ◆ 眼科醫學部 ◆ 醫用技術部 ◆ 輻照部	嚴格遵循主管機關法令規章；導入醫療器材品質管理系統準則(QMS)執行貼標作業；安排充分教育訓練。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		集團所經銷產品之標示皆受法規嚴格規範，惟若有不當行銷行為可能導致遭主管機關裁罰。	■ 集團直接造成 ■ 透過商業關係涉及	2023 年度無發生未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規之事件，亦無發生違反行銷傳播相關法規之事件。
9	訓練與教育	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團承諾健全員工職涯發展，配合經營方向拓展員工技能範疇，力求同仁職涯發展與企業共同成長，培育企業永續經營所需要之人才。	◆ 人資暨總務管理部	訂定教育訓練暨專業證照獎勵辦法；不定期實施各類型教育訓練；配合業務發展及同仁職能需求擬定教育訓練計畫表並確實執行。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		人才為永續發展之本，優秀的人才可以協助企業常保市場競爭力，進而促進整體發展及營運績效。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度訓練與教育績效/成果請詳「第3章 員工關懷」之「3.3 進修及訓練」。
10	社會參與	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團秉持「取之於社會，用之於社會」之經營理念，主動善盡社會責任，與社會同步前行，共創美好前景。	◆ 行銷部	藉企業號召力舉辦/參與社會公益活動，帶動所在地區正向發展；定期提報董事會進行計畫擬定及成效檢討。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		企業經營與整體社會發展密不可分，促進社會進步對企業營運穩定性有正面助益。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度社會參與績效/成果請詳「第5章 社會參與」。

排序	重大主題	說明		
11	供應商 環境評估	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團藉發揮企業自身影響力宣導「綠色採購」概念，尋找優質供應商攜手建構得以永續發展的供應鏈。	◆ 人資暨總務管理部 ◆ 行政部	建立供應商管理程序；發展供應商遴選機制；進行供應商環境及人權評估。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		集團供應商多屬製造業廠商，產品生產製造過程若有不慎可能引發不可逆之大型環境災難。	□ 集團直接造成 ■ 透過商業關係涉及	2023 年度無發現國外供應商有對環境具顯著實際或潛在負面衝擊之情事；逐步要求國內供應商簽署企業永續聲明書。
12	採購實務	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團為實踐負責任的採購，進行採購決策時將產品造成的潛在環境及社會衝擊納入考量，並積極找尋來自營運據點當地的優質供應商。	◆ 人資暨總務管理部 ◆ 行政部 ◆ 子公司採購部門	訂定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後始得執行。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		在地採購可降低成本、減少產品運輸途中所產生之碳排放，亦可促進營運據點所在地的正向經濟發展。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 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約 54%。
13	供應商 社會評估	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團致力透過自身號召力，建立負責任、重視社會議題之責任供應鏈，強化供應鏈韌性。	◆ 人資暨總務管理部 ◆ 行政部	建立供應商管理程序；發展供應商遴選機制；進行供應商環境及人權評估。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		供應商若涉及違反人權等重大社會議題，可能遭致抵制，引發本集團供應鏈危機。	□ 集團直接造成 ■ 透過商業關係涉及	2023 年度無發現國外供應商有雇用童工或侵害人權之情事；逐步要求國內供應商簽署企業永續聲明書。
14	排放	政策與承諾	權責單位	管理方針
		集團致力於有效使用及管理能源，減少碳排放以降低企業營運對環境的衝擊，與所在環境共存共榮。	◆ 人資暨總務管理部	制訂節能減碳工作計畫和實施辦法；進行年度溫室氣體排放量統計；評估氣候變遷潛在風險與機會。
		實際/潛在衝擊	組織涉及衝擊的方式	管理成效
		無節制的能源使用將破壞生態系統，傷害全球經濟發展，危害人類健康和生存。	■ 集團直接造成 □ 透過商業關係涉及	2023 年度環境數據管理績效/成果請詳「第 4 章 環境永續」之「4.1 環境政策」。



第2章 客戶服務

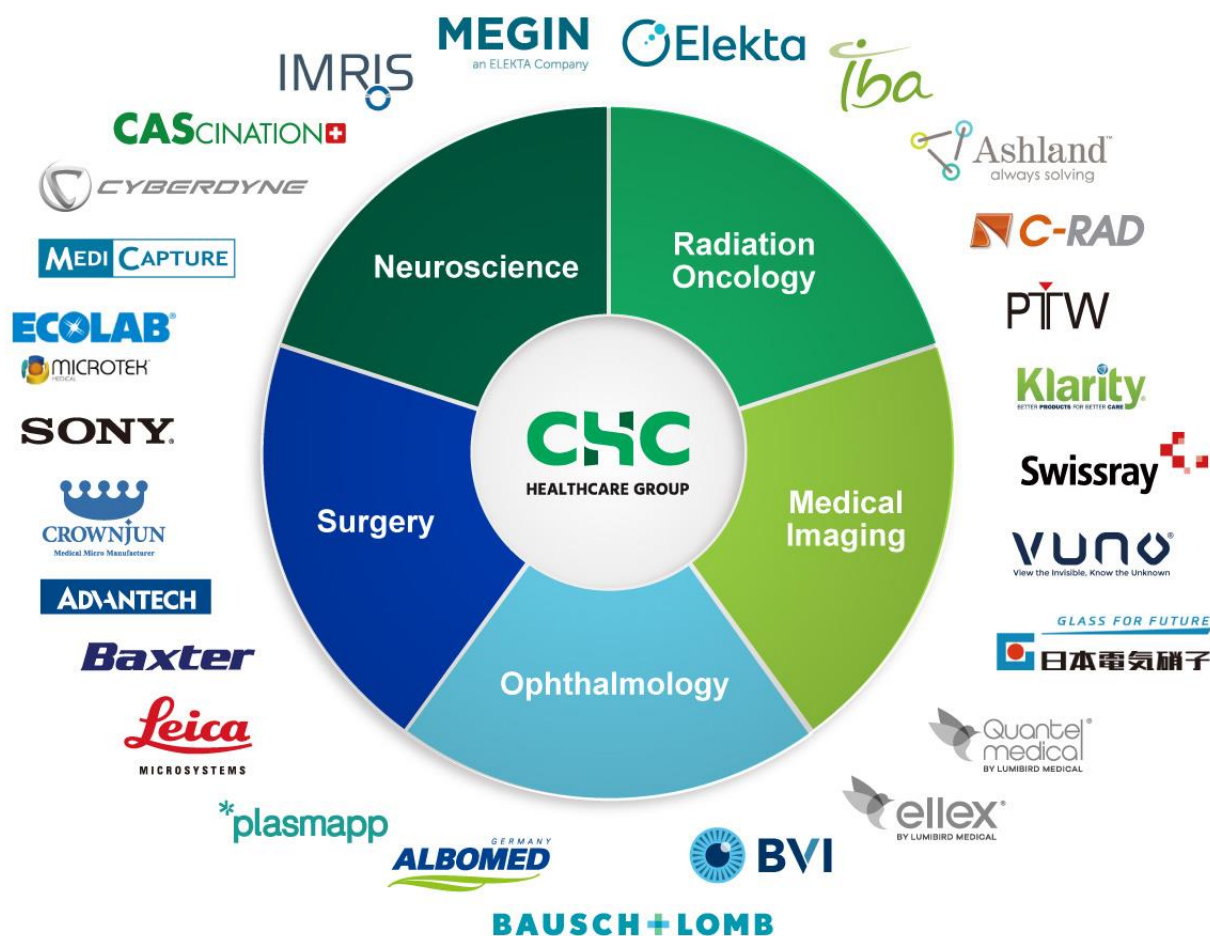
Customer Service

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，成立超過四十五年來經銷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、眼科及外科/手術等多個領域，亦提供全方位醫療管理服務予醫療院所，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，提供全方位、專業貼心、值得信賴的服務，期建立與顧客長久穩固之夥伴關係。

近年來除積極網羅新產品及精進服務品質，承業生醫企業集團亦以台灣為基地，開拓海外市場，現已將台灣經驗成功導入中國及東南亞市場，掌握擴展先機；同時為因應客戶及市場需求，以醫療本業為起點延伸多元事業體，包含獨立開發整合性放射治療資訊系統、宣布併購連鎖社區藥局通路、投入高科技輻照事業以及跨足長期照顧領域，實踐企業多角化經營，且經營觸角由 B2B 擴及 B2C 市場，完善既有醫療通路產業鏈，達成集團與客戶的雙贏局面。

經銷品牌及品項



1.放射腫瘤

經銷品牌	產品品項
Elekta	放射腫瘤數位直線加速器 核磁共振直線加速器 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
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
Ashland	品保驗證用自顯影式劑量驗證底片
C-RAD	放射治療雷射掃描即時定位系統
IBA	質子治療系統
Klarity Medical	放射腫瘤病患週邊設備

2.神經醫學

經銷品牌	產品品項
Elekta	伽瑪刀立體定位放射手術治療系統 立體定位放射手術治療系統
MEGIN	腦磁波儀
Leica	醫療手術顯微鏡
Baxter	手術床、手術燈、手術懸吊系統 手術病患擺位相關配件 手術相關智能產品及解決方案
IMRIS	術中 MRI 整合式開刀房
SONY	手術室影音整合系統
CROWNJUN	外科手術縫線及器械
CASCINATION	腫瘤介入消融治療導航系統
CYBERDYNE	混和動力外骨骼機器人
MEDICAPTURE	醫療級影像處理系統
MICROTEK	外科手術顯微鏡消毒套
研華	智能醫療系列產品

3. 影像醫學

經銷品牌	產品品項
Swissray	數位式 X 光影像診斷系統

4. 眼科

經銷品牌	產品品項
BAUSCH+LOMB	準分子近視雷射系統 飛秒角膜瓣雷射系統 飛秒白內障雷射系統 角模板層刀
Ellex	眼底治療及青光眼治療雷射
Leica	醫療手術顯微鏡
BVI	人工水晶體
Quantel	眼科超音波
ALBOMED	人工玻璃體
Plasmapp	微型電漿消毒鍋

5. VUNO：人工智慧(AI)醫療解決方案

6. Nippon Electric Glass Co., Ltd. 醫療用鉛玻璃。

7. 藥品銷售：提供藥局及醫療院所所需藥品。

全方位醫療管理服務

-  規劃設計
-  施工建造
-  安裝測試
-  經營管理
-  教育訓練
-  維修保養
-  升級服務

承業生醫企業集團所提供之全方位醫療管理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。

全方位醫療管理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，為提供最迅速及專業的服務，本集團設有技術服務部門，截至目前已培養近百位通過供應商認證的技術工程師，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。

全方位醫療管理服務這項軟實力不僅讓醫療院所願意持續合作，也讓供應商無後顧之憂，本集團之技術團隊甚至能協助供應商於其他國家提供技術服務，與供應商之合作關係也因而更加穩固。

延伸多元事業體

1.放射治療資訊系統

承業生醫企業集團成功開發「整合性放射腫瘤資訊系統(iROIS)」，iROIS 為全方位放射腫瘤科的解決方案，提供以臨床作業角度出發的資訊化平台，整合病歷電子化與治療流程，並可優化放射腫瘤科的作業流程。該系統可串聯醫院醫療資訊系統(HIS)與放射治療醫療資訊系統(OIS)，橫向整合病患醫療資訊與治療資訊，系統更具備多項警示及提醒功能，提高臨床作業效率的同時亦提升病患安全。對臨床人員而言，iROIS 透過系統化管理治療流程，降低人力負擔，且藉由一站式智慧服務及客製化導入優勢，讓醫事人員事半功倍；對醫院經營階層而言，iROIS 的無紙化作業不但可降低營運成本，提高醫院評鑑通過率，亦能將所整合資訊提供進階大數據分析，協助醫院打造高效率與高品質的資訊平台。

2.連鎖藥局通路事業

隨著後疫情時代來臨及高齡化現象，本集團觀察到台灣民眾與藥局的連結愈趨緊密，於 2021 年 10 月收購富康活力醫藥(股)公司 51%股權，正式將連鎖藥局通路納入麾下，也藉此機會踏入 B2C 領域。截至 2023 年底本集團旗下已涵括近 40 家以上實體社區藥局通路、1 個線上購物通路，並於熱門網購平台上架，未來將整合集團資源並運用於醫療產業逾四十五年的通路經驗持續擴張通路數量，並提升現有實體、線上通路規模及層次，以期為消費者帶來更友善的消費體驗。



3.輻照事業

本集團規劃踏足輻照市場，並已獲得國家科學及技術委員會新竹科學園區管理局准於新竹科學園區之銅鑼園區設廠發展輻照事業，預計可提供醫療產業、食品等民生相關產業更安全、高效、無殘留物的滅菌方式；亦可滿足航太、低軌衛星等產業檢測需求；尚能運用於半導體業及複合材料之加工製造，提供各產業全新解方。

集團獨家引進比利時廠商 IBA 所研發之 Rhodotron[®]，採分階段投資方式於 2022 年投資新台幣 3.7 億元、於 2023 年投資新台幣 2.3 億元，建置符合永續使用原則的輻照服務空間及設施。Rhodotron[®]可產生高能量的光子及電子射束，且相較其他加速器可有效節省 30%能源，另搭配自動化調控之輸送帶與放射能量系統控制，有效降低放射線對工作人員及環境的負擔。此外，考量高能光子及電子射束的產生主要仍須仰賴電力的供應，為進一步實踐在企業營運的同時應並重環境保護，集團於該輻照工廠的廠房屋頂投資建置太陽能板，共計鋪設容量近 700 瓩的太陽能發電系統，預估初期每年可產生 85 萬度電，依能源局最新公布之 2023 年度電力排碳係數 0.494 公斤 CO₂e/度換算，每年可減少 420 公噸的二氧化碳排放，有助與所在環境共存共榮。

4.長期照顧事業

台灣目前為一「高齡社會」，老年人口占比超過 14%，預期到了 2025 年台灣更將走入「超高齡社會」，老年人口比率超過 20%，人口老化速度將更甚歐美日，長期照顧正式成為不可忽視之重要課題，看準此龐大商機，本集團與日本櫻十字集團(Sakurajyuji Group)合作佈局台灣長照市場，未來將以差異化策略營造舒適、安全且以老年人為本之人性化空間，除了完善的連續性照顧之外也將提倡預防醫學的概念，希望盡可能延長高齡者的健康餘命，減少臥床的時間，提升國內高齡生活的品質與尊嚴，建立台灣對於長照的新觀點。

2.2 產品責任

前線員工教育訓練

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，2023年度本集團醫用技術部共派11人次至原廠受訓，另有7人次以線上方式完成原廠訓練課程。
- 原廠支援：原廠派專業人員至台灣支援及教學，共計2次。
- 部門開立課程：2023年度醫用技術部共開立118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輻射工作人員的必修課程，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。

客戶健康與安全

承業生醫企業集團成立至今陪伴客戶已逾四十五個年頭，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，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，全數合格後始能送核能安全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)

- 本集團所經銷可發生游離輻射及放射核種設備均配備緊急停止裝置，當遭遇設備運作異常、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，本集團於選擇經銷產品、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。以往看診時病歷皆由醫師手寫後歸檔，傳統紙本病歷資料量隨看診次數增加逐漸累積，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，後續治療時將有參考上的困難；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

本集團所經銷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，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；集團亦訂定「射源安裝/退運標準作業流程」以確保用畢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經銷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。

依據衛生福利部於 2021 年 5 月 1 日新公告「醫療器材管理法」規定，輸入醫療器材應標示中文標貼、仿單，本集團所經銷之大型儀器設備皆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。因應新法上路，本集團在醫療器材管理法實施後開始導入醫療器材品質管理系統準則(QMS)來執行貼標作業，於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聯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運銷準則。

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核能安全委員會之進出口許可，進口後尚須委由核能安全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核能安全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核能安全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，同樣須得到核能安全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核能安全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	
醫療器材管理法	醫療器材管理法施行細則
醫療器材品質管理系統準則	醫療器材回收處理辦法
醫療器材優良運銷準則(GDP)	醫療器材嚴重不良事件通報辦法
醫療器材品質管理系統檢查及製造許可核發辦法	
核能安全委員會相關法規	
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，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。

2023 年度本集團並無發生違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件，亦無發生未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規以及行銷傳播相關法規之事件。

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。



2023 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，本集團已正式導入 ISO 9001 品質管理系統，訂定「客戶服務管理程序」，以達集團品質政策的要求，對於客戶需求採取適當有效的回應，進而提升產品及服務品質。對於客訴之處理，本集團備有完善的申訴及管理機制，於接獲客訴時確實了解客訴內容並依據不同類型，轉入相關程序進行處理，並於結案後將相關資料及記錄整理歸檔，本集團於 2023 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。

另外為具體掌握產品及服務品質，本集團台灣業務部門與技術部門定期於每一年度舉辦「客戶滿意度調查」，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，各業務部門鎖定國內個別年度交易金額前十名客戶進行滿意度調查(若客戶數未達十名則以實際數目為準)；技術部門則針對國內定期執行設備保養之客戶進行滿意度調查，針對滿意度未達特定標準之客戶，檢討原因並擬訂改善方案，以客戶的反應為基礎，持續提升服務品質。2023 年及 2022 年本集團客戶滿意度調查結果統計結果如下：

2023 年度客戶滿意度調查結果-業務部門

(單位：人)

	產品之可靠度 與使用狀況	產品品質與 效果滿意度	產品設備分析數據 準確性及報告滿意度	工作上之助益	產品設備品質 與心中期望	業務人員專業能力	業務人員回應效率	業務人員專業 知識與技能	業務人員可信賴度	業務人員表現
非常滿意	23	19	19	21	22	25	23	23	21	22
滿意	7	11	12	9	7	7	9	8	9	10
尚可	2	2	1	2	3	0	0	1	2	0
需改進	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滿意度	94%	94%	97%	94%	91%	100%	100%	97%	94%	100%
平均滿意度			96%							

說明：

應訪人數：32 人(北部 15 人；中部 8 人；南部 9 人)

實訪人數：32 人(北部 15 人；中部 8 人；南部 9 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(含該題未答)

*註：考量各業務部門滿意度調查項目有些許不同，本表僅列入各業務部門之共同調查項目。

2022 年度客戶滿意度調查結果-業務部門

(單位：人)

	產品之可靠度 與使用狀況	產品品質與 效果滿意度	產品設備分析數據 準確性及報告滿意度	工作上之助益	產品設備品質 與心中期望	業務人員專業能力	業務人員回應效率	業務人員專業 知識與技能	業務人員可信賴度	業務人員表現
非常滿意	14	14	14	13	12	15	14	14	15	14
滿意	17	17	14	18	19	15	17	16	16	17
尚可	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0
需改進	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滿意度	100%	100%	90%	100%	100%	97%	100%	97%	100%	100%
平均滿意度			98%							

說明：

應訪人數：31 人(北部 14 人；中部 8 人；南部 9 人)

實訪人數：31 人(北部 14 人；中部 8 人；南部 9 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(含該題未答)

*註：考量各業務部門滿意度調查項目有些許不同，本表僅列入各業務部門之共同調查項目。

2023 年度客戶滿意度調查結果-技術部門

(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	客戶問題 適時解決	重複錯誤狀況 確實解決	軟體更新 或公報執行	各式手冊之服務 教育訓練醫療資訊	維修團隊 可信賴度
非常滿意	91	106	101	97	88	82	91	100
滿意	90	75	76	77	81	82	77	78
尚可	16	16	17	19	21	28	25	19
需改進	1	0	4	4	7	5	3	0
很不滿意	0	1	0	1	1	1	2	1
滿意度	91%	91%	89%	88%	85%	83%	85%	90%
平均滿意度			88%					

說明：

應訪人數：198 人(北部 87 人；中部 47 人；南部 64 人)

實訪人數：198 人(北部 87 人；中部 47 人；南部 64 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(含該題未答)

2022 年度客戶滿意度調查結果-技術部門

(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	客戶問題 適時解決	重複錯誤狀況 確實解決	軟體更新 或公報執行	各式手冊之服務 教育訓練醫療資訊	維修團隊 可信賴度
非常滿意	105	116	102	100	88	86	94	103
滿意	93	81	91	89	89	95	85	91
尚可	8	10	12	17	26	25	27	12
需改進	3	2	2	2	6	1	3	2
很不滿意	0	0	2	0	0	2	0	1
滿意度	95%	94%	92%	90%	85%	87%	86%	93%
平均滿意度			90%					

說明：

應訪人數：209 人(北部 93 人；中部 52 人；南部 64 人)

實訪人數：209 人(北部 93 人；中部 52 人；南部 64 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(含該題未答)

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障客戶隱私以確保客戶的利益不因此受侵害，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署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。

本集團 2023 年度並無接獲任何經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

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 ISO 9001 品質管理系統，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，相關管理系統並於 2018 年首次取得 SGS 官方認證。





第3章 員工關懷

Employee Caring

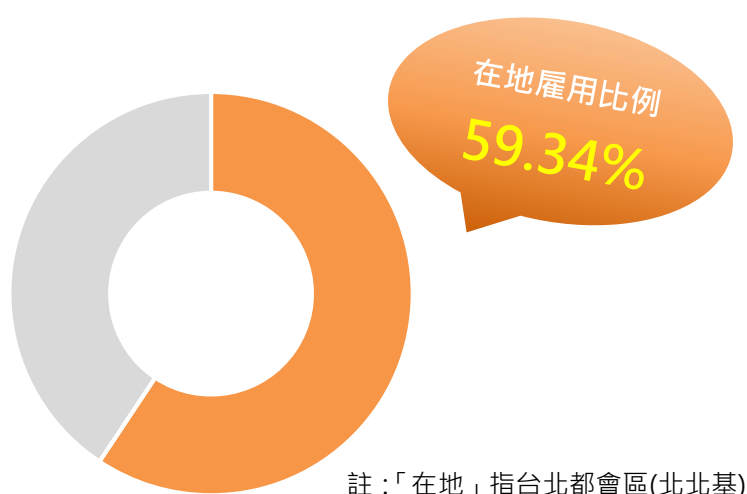
3.1 人力結構

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 2023 年 12 月 31 日為止正職員工總數達 274 人(台灣 246 人，占比 89.78%；中國 24 人，占比 8.76%；印尼 4 人，占比 1.46%)，其中女性 124 人(占比 45.25%)，男性 150 人(占比 54.74%)，全體員工平均年齡為 38.3 歲，平均年資為 7.4 年。

本集團於各國進行員工招募時，尊重員工組成之多元性，並積極聘用各營運據點所在國家之人才，於台灣聘僱中華民國籍員工比例達 98.78%，另聘僱香港、馬來西亞及海地籍員工各 1 名；於中國聘僱中國籍員工比例達 87.50%，另聘僱中華民國籍員工 3 名；於印尼聘僱印尼籍員工比例達 100.00%。

員工族裔指標		
類別		2023年占全體員工比例
本國籍	中華民國籍	89.78%
	中國籍	7.66%
外國籍	印尼籍	1.46%
	其他	1.10%

此外，本集團亦注重企業與營運所在地的正向連結，由於本集團主要營運據點為設立於台北市的營運總部，考量台北市、新北市及基隆市皆屬台北都會區範疇，故將集團主要營運所在地訂為台北都會區。



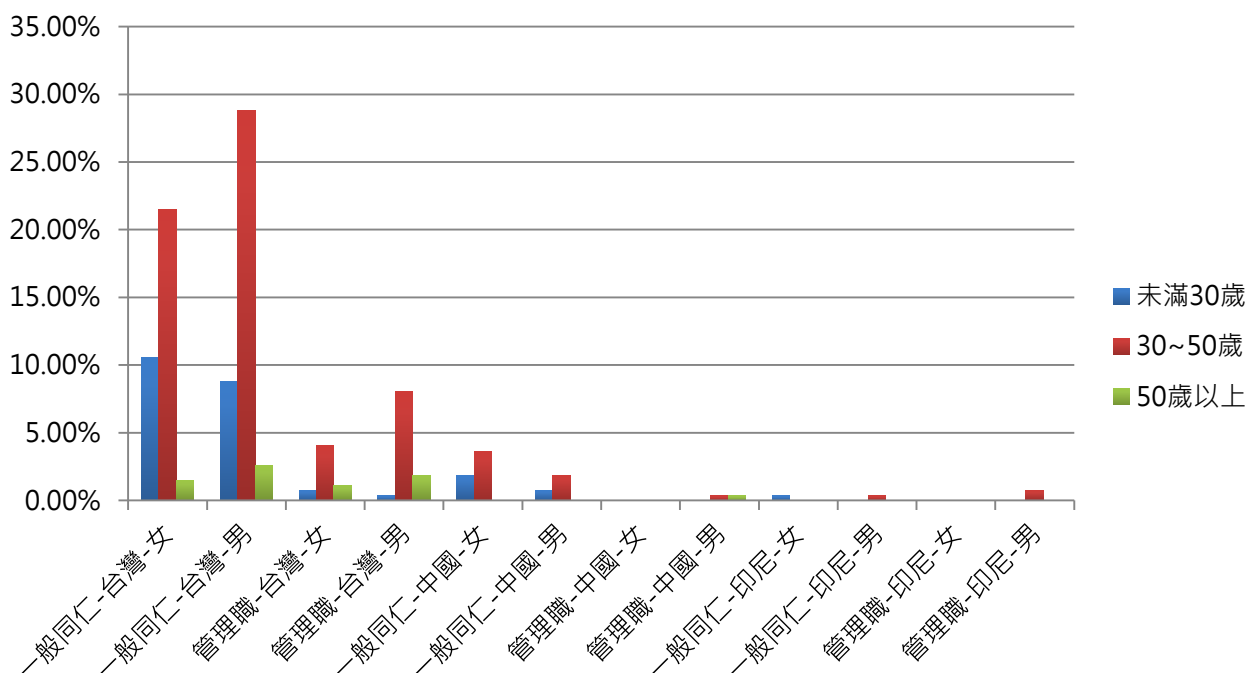
2023 年度本集團於台灣聘僱主要營運所在地當地人力比例達 59.34%，包含 26.42%同仁以台北市為設籍或居住地；32.11%同仁以新北市為設籍或居住地；0.81%同仁以基隆市為設籍或居住地，近六成員工皆屬主要營運所在地之在地人力，積極落實人力在地化並有助增進社區認同。

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	29	59	4	92
			男	24	79	7	110
			合計	53	138	11	202
		管理職	女	2	11	3	16
			男	1	22	5	28
			合計	3	33	8	44
	中國	一般同仁	女	5	10	0	15
			男	2	5	0	7
			合計	7	15	0	22
		管理職	女	0	0	0	0
			男	0	1	1	2
			合計	0	1	1	2
	印尼	一般同仁	女	1	0	0	1
			男	0	1	0	1
			合計	1	1	0	2
		管理職	女	0	0	0	0
			男	0	2	0	2
			合計	0	2	0	2

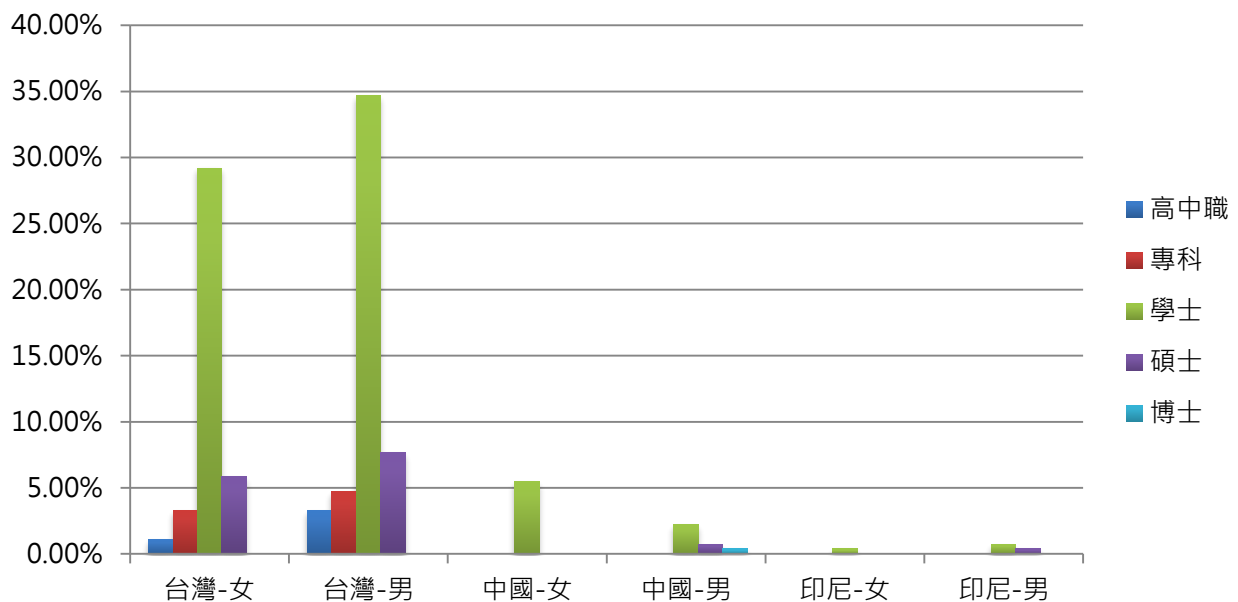
占總員工人數比例



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	3	9	80	16	0	108
		男	9	13	95	21	0	138
		合計	12	22	175	37	0	246
	中國	女	0	0	15	0	0	15
		男	0	0	6	2	1	9
		合計	0	0	21	2	1	24
	印尼	女	0	0	1	0	0	1
		男	0	0	2	1	0	3
		合計	0	0	3	1	0	4

占總員工人數比例

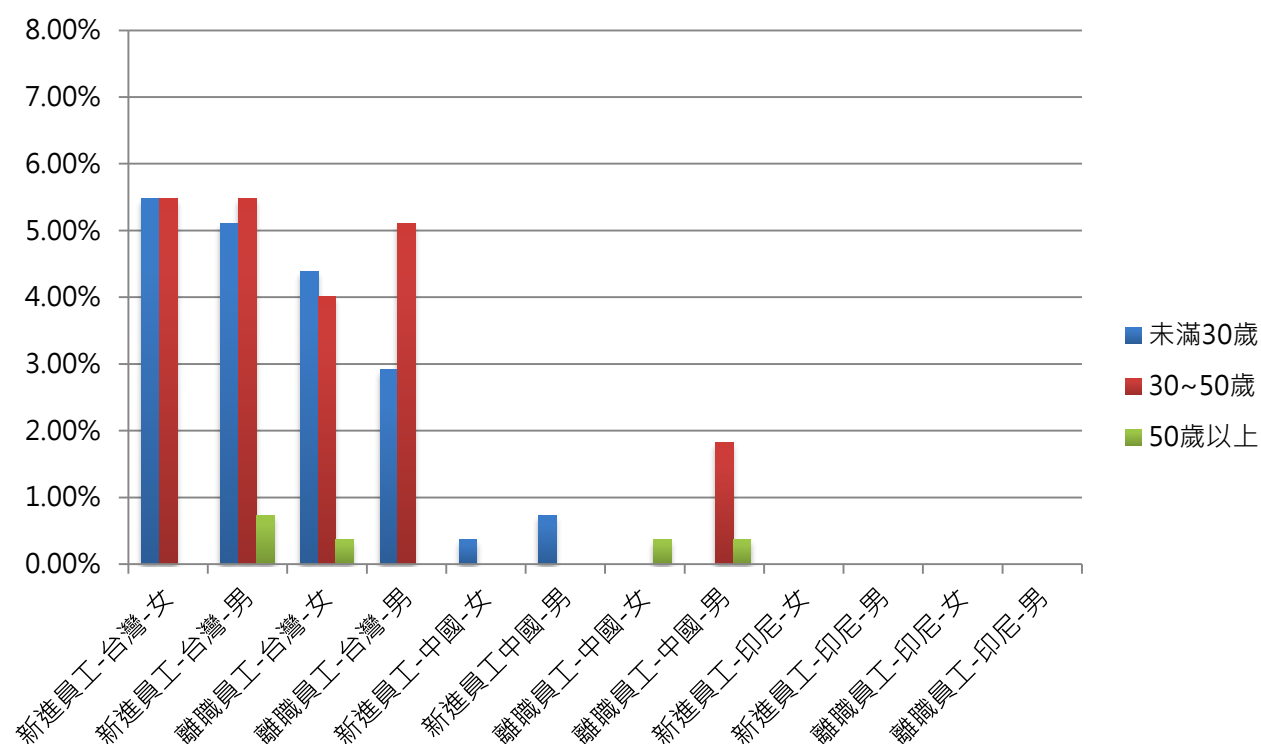


人員流動分析

新進員工		性別	未滿 30 歲	30~50 歲	50 歲以上	總計
人數	台灣	女	15	15	0	30
		男	14	15	2	31
		總計	29	30	2	61
	中國	女	1	0	0	1
		男	2	0	0	2
		總計	3	0	0	3
	印尼	女	0	0	0	0
		男	0	0	0	0
		總計	0	0	0	0

離職員工		性別	未滿 30 歲	30~50 歲	50 歲以上	總計
人數	台灣	女	12	11	1	24
		男	8	14	0	22
		總計	20	25	1	46
	中國	女	0	0	1	1
		男	0	5	1	6
		總計	0	5	2	7
	印尼	女	0	0	0	0
		男	0	0	0	0
		總計	0	0	0	0

占總員工人數比例



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。2023 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
2023 年度符合育嬰留停申請資格人數		台灣	5	5	10
		中國	7	3	10
		印尼	0	1	1

育嬰留職停薪相關數據統計				
	地區	女性	男性	總計
2023 年度實際申請育嬰留停人數	台灣	3	0	3
	中國	0	0	0
	印尼	0	0	0
2023 年度育嬰留停復職人數	台灣	1	0	1
	中國	0	0	0
	印尼	0	0	0
2023 年度育嬰留停預計復職人數	台灣	1	0	1
	中國	0	0	0
	印尼	0	0	0
2022 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
	印尼	0	0	0
2022 年度育嬰復職人數	台灣	2	0	2
	中國	0	0	0
	印尼	0	0	0
育嬰留停申請率(%)*註 1	台灣	30.0%		
	中國	0.0%		
	印尼	0.0%		
育嬰留停復職率(%)*註 2	台灣	100.0%		
	中國	0.0%		
	印尼	0.0%		
育嬰留停留職率(%)*註 3	台灣	100.0%		
	中國	0.0%		
	印尼	0.0%		
*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。

本集團除了提供一個安全及舒適的工作環境及讓每一位員工能安心工作的薪酬福利外，也透過正式的人事管道及日常關懷去了解員工的生活，注重集團各項活動規劃時的家庭參與，希望能做到全方位照顧員工及其家庭，建立員工對集團的認同感，促進勞資和諧。本集團定期每季召開勞資會議，秉持開放的態度廣泛討論各項勞資議題，既可以傾聽員工心聲，亦是另一個創意發想員工福利的正式管道。

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，2023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，並致力平等對待不同性別，以實現男女擁有同工同酬的獎酬條件及平等晉升機會，促進永續共融為目標，集團女性同仁分布請參考如下表：

項目	2023年	2022年
女性員工占全體員工人數比例	45.25%	43.31%
女性一般同仁占全體一般同仁人數比例	47.79%	44.98%
女性管理職占全體管理職人數比例	33.33%	35.56%

一般而言，員工薪資除 12 個月月薪，另依據本集團「員工績效考核辦法」評核，於年度終了視集團整體營運狀況及依據工作獎金辦法予以發放工作績效或年終獎金，2023 年

度績效/年終獎金平均為 2.2 個月全薪。本集團並依據臺灣證券交易所規定申報 2023 年度「員工福利及薪酬統計相關資訊」如下表所示：

員工福利及薪酬統計相關資訊		
項目	2023 年度	2022 年度
非擔任主管職務之全時員工人數-年度平均	141 人	139 人
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	新台幣 1,043 仟元	新台幣 994 仟元
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	新台幣 867 仟元	新台幣 824 仟元
年度平均調薪幅度	2.0%	2.6%
● 2023 年度本集團薪酬最高個人之年度總薪酬相較於其他員工年度總薪酬之中位數的比例為 11.8 : 1 ● 2023 年度本集團薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比相較於其他員工年度總薪酬之中位數增加百分比的比例為 0.038 : 1		

此外本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，員工酬勞與員工配股之相關說明如下：

(1)年度員工酬勞分派：依公司章程第廿四條之一第一項：本公司依當年度獲利狀況(即稅前利益扣除分配員工酬勞及董事酬勞前之利益)扣除累積虧損後，如有餘額，應提撥 0.05%以上為員工酬勞，配發標準依本集團「員工酬勞分配辦法」辦理並於每年 6 月底發放。

(2)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：

(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，每年亦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，並每兩年度辦理全體員工年度健檢活動。

(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)員工休息室及茶水間：為使同仁休息時能夠不受打擾，集團設有獨立的員工休息室，與日常辦公區域有所區隔，並於辦公室各樓層另設茶水間，以利同仁就近利用。

(7)歲末尾牙活動：為慰勞同仁日常工作辛勞，集團定期於每年度農曆春節前舉辦歲末尾牙活動，邀集集團員工同樂，歡聚的同時亦可透過各項趣味活動強化團隊向心力。



2023 年度舉辦前一年度歲末尾牙活動

(8)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。2023 年及 2022 年各項員工福利相關補助支出如下：

(單位：新台幣元)

年度	喪葬補助	醫療補助	結婚補助	旅遊補助
2023	\$28,000	\$8,400	\$36,000	\$2,732,560
2022	\$28,000	\$2,400	\$12,000	\$0
年度	生日禮金	生育補助	進修補助	三節禮金
2023	\$86,000	\$24,000	\$25,890	\$255,000
2022	\$83,500	\$40,000	\$26,264	\$573,500

*註：2023 年旅遊補助較 2022 年大幅增加，主係 2020 年至 2022 年受 COVID-19 疫情影響皆暫停辦理國內外員工旅遊，2023 因疫情趨緩故恢復辦理國內外員工旅遊。

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五十五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，本集團按月提繳其工資 6%之金額至勞工個人之退休金專戶。

(5)退休申請資格及程序簡要說明如下：

- ◆ 勞工有下列情形之一者，得自請退休：
 - 工作十五年以上年滿五十五歲
 - 工作二十五年以上
 - 工作十年以上年滿六十歲
- ◆ 勞工非有下列情形之一者，雇主不得強制退休：
 - 年滿六十五歲
 - 心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者
- ◆ 退休年齡之認定，以戶籍記載為準，自出生之日起十足計算。
- ◆ 年資之採計方式：員工有下列情事之一者，其年資應予併計：
 - 經奉准者
 - 在試用期間者
 - 自本公司轉任至其他子公司之同仁，其在本公司及轉任後公司之服務年資得予併計
- ◆ 退休之申請須於一個月前提出書面申請。

4.員工持股信託

本集團擬自 2024 年起實施員工持股信託，首先規劃於 2024 年成立承業生醫投資控股股份有限公司員工持股會，約定每月固定自各會員薪資所得中提存一定金額，另由會員所屬企業提供一定比例之獎勵金，辦理提存金信託管理及長期購買公司股票，以培養參加員工長期儲蓄、投資理財觀念並累積個人退休財富。

承業生醫企業集團無論於員工薪酬或是福利上，均不會因為性別、婚姻狀況、宗教、種族、國籍、政治立場之差異而有所不同，也未曾有員工對薪酬福利或是勞動力等相關議題有投訴之情事。

職業安全衛生

承業生醫企業集團除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，且已於 2021 年 1 月完成職業安全衛生管理系統由 OHSAS 18001 改版為 ISO 45001 之作業，並據以制定職業安全衛生管理手冊正式導入實施，以零職業災害為目標，強化自主管理，持續改善職業安全衛生績效，降低職業災害，保護員工的安全與健康，並符合主管機關、客戶、員工等各利害相關者之需求。

本集團全體同仁均應遵守職業安全衛生管理手冊制訂之各項程序及規範，並維持職業安全衛生管理系統之有效運作。本集團職業安全衛生政策包含以下四大原則：建構管理體制，強化風險管理；加強教育訓練，遵守安衛法規；持續不斷改善，追求安全環境；善用有限資源，創造永續發展。

1.安全

本集團相關部門將依據 ISO 45001 職業安全衛生管理系統中 SP-06_消防設備管理程序、SP-11_自動檢查管理程序、SP-13_作業環境測定管理程序、SP-14_公用設施系統安全管理程序，每年定期進行多項辦公環境改善措施、辦公區域清潔、冷氣檢修作業、消防安全設備等多項環境及設備檢測、維護與保養，以確保員工之工作安全。

除辦公區域環境安全，集團依據勞動法規、「職業安全衛生法」及 ISO 45001 職業安全衛生管理系統中 SP-08_職安衛作業管制程序有關職業災害定義，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。並自 2018 年起每年舉辦勞工安全衛生教育及預防災變訓練，以讓員工知悉並遵守相關規則，使職業安全衛生管理推展得以落實。2023 年公傷及火災災害統計資訊以及 2023 年本集團所舉辦之職業安全衛生教育訓練課程資訊如下所示：

2023 年公傷及火災災害統計			
公傷案例	火災件數	因火災死傷人數	因火災死傷人數 占員工總人數比率
7	0	0	0%
本年度公傷案例(包含上下班途中交通意外事故) 全部皆屬輕傷害，未來仍將持續照護員工並加強安全宣導		若該事件發生將依照緊急應變管理程序處理	

2023 年職業安全衛生教育訓練課程資訊			
課程	日期 (時數)	參加人次	地點
解開你的健康密碼 如何看懂健檢報告	5/16 (1.5 小時)	54	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及 海外子公司同仁以視訊連線方式參加)
常見健康檢查報告重點相關議題分享	6/5 (1 小時)	54	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及 海外子公司同仁以視訊連線方式參加)
年度消防演練 -自衛消防編組與消防安全演練	10/16 (2 小時)	10	苗栗辦公室
年度消防演練 -自衛消防編組與消防安全演練	10/24 (1 小時)	51	集團總部 (台中、高雄辦公室同仁 以視訊連線方式參加)

2023 年職業安全衛生教育訓練課程資訊			
課程	日期 (時數)	參加人次	地點
杜絕性騷擾及職場暴力	12/18 (1 小時)	91	集團總部 (苗栗、台中、高雄辦公室及 海外子公司同仁以視訊連線方式參加)

2.健康

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，且依據 ISO 45001 職業安全衛生管理系統中 SP-15_健康檢查管理程序，每 2 年舉辦全體員工年度健檢活動以照護員工的身體健康，並自 2022 年 1 月 1 日起落實醫護人員臨場服務規定，與怡仁綜合醫院配合施行每月 1 次每次 4 小時廠護(即護理師)及每年 1 次每次 4 小時醫師臨場諮詢服務。

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。

此外，承業生醫企業集團相信運動為提升健康的重要途徑，為促進同仁身心健康並鼓勵同仁培養運動習慣，集團內設有專屬運動空間，並採購運動器材供同仁使用，且持續聘請外部教練開設專業運動課程，課程內容包含核心肌力及瑜珈，期待藉由運動增強身體抵抗力，同時舒展身心，減輕精神壓力，為個人及群體帶來正向力量。

除以上職業安全衛生相關措施，為防治職場性騷擾，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。2023 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，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、群體及集團對公眾、其他利害關係人等，並定期(至少一年一次)向董事會報告。「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董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人；「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，專責單位每年至少舉辦 1 次內部宣導，且本集團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。

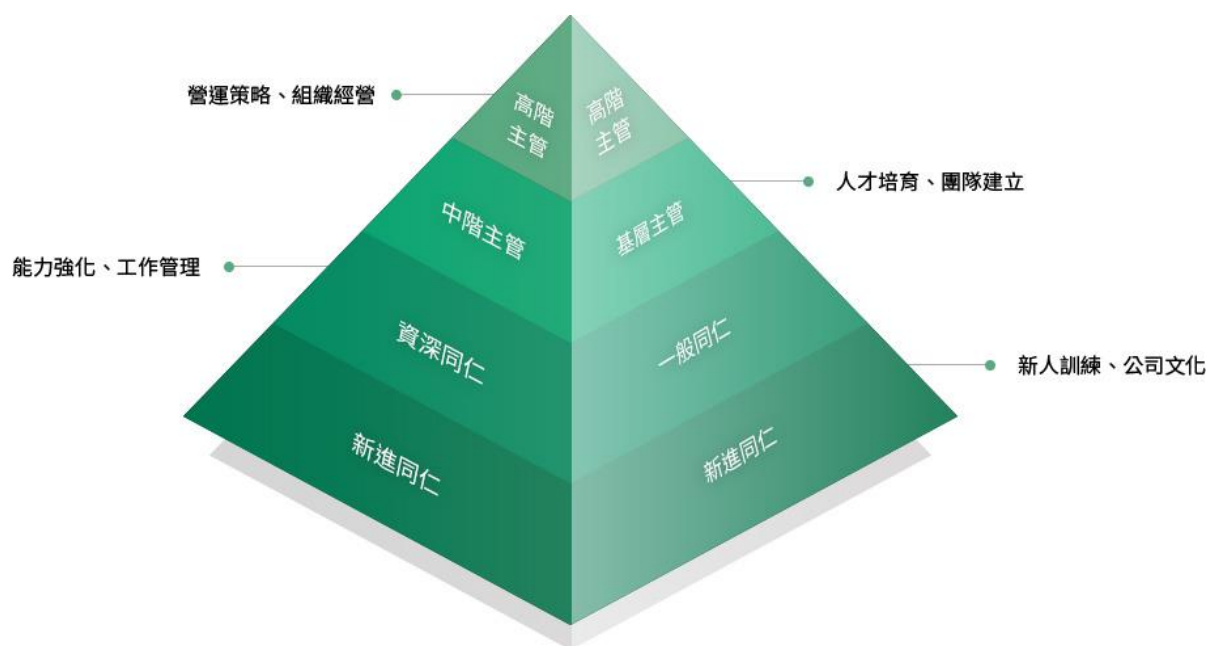
人權政策

承業生醫企業集團尊重並支持國際公認之人權規範與原則，包含「世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」及國際勞工組織的「工作基本原則與權利宣言」，遵守集團所在地之法令規範，努力降低人權風險，或透過補救措施降低人權事件的影響。本集團針對人權政策訂定五大管理原則：禁止任何形式的歧視；禁止強迫勞動與雇用童工；提供公平合理的薪資與工作條件；建立安全、衛生與健康的工作環境；定期檢視及評估相關制度。

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，力求同仁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，透過策略性培訓、結合個人化教育訓練及考核制度，每年參照組織發展及個人發展職涯規劃指標，讓每一位員工在不同的階段，都有機會加入主管培訓的行列，完美接軌儲備菁英的基礎訓練，邁向卓越。



此外，為使全體同仁對於本集團所營業務有更加完整以及詳盡的了解，集團於 2023 年 1 月 7 日舉辦「2023 承業生醫新年展望會」，邀請國內外各事業

部門主管向同仁介紹現有業務範疇及未來佈局，期待透過該活動凝聚團隊向心力，進而共同攜手向未來的營運目標邁進。

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

為有效評鑑經理人及同仁工作績效，並對其能力、操行及適任性，能有客觀之瞭解，以做為升遷、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」及「經理人績效考核及酬金標準」，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，及時反映其工作表現，旨在提升個人、部門及組織整體的績效。

2023 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。

2023 年度教育訓練實施情形

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，員工人數逐年成長，跨部門間之溝通及合作愈趨重要，因此於 2023 年重啟全體同仁之年度委外大型主題式教育訓練，且另針對提升主管管理職能部分開設 1 門課程。集團人資暨總務管理部 2023 年度舉辦員工教育訓練之課程內容統計如下：

2023 年度教育訓練實施情形				
課程	班次數	總人次	總時數	費用支出 (新台幣元)
主管管理職能課程 -新世代溝通與情緒管理	1	28	7	86,000
全體同仁主題式教育訓練 -火線賽車體驗式學習法	2	133	6	326,000
合計	3	161	13	412,000



2023 年度主題式教育訓練課程

本集團除維持以往以強化員工的工作技能為主之產品訓練課程，於每年第四季皆會進行年度訓練需求調查，根據各部門所提之年度教育訓練計畫，舉辦職能訓練、產品訓練、專題講座及各種研討會等，同時同仁亦享有線上學習平台提供的自主學習管道，藉此提升其專業技能。

未來集團對於人員的培養持續規畫一完整的訓練體系，循序漸進落實各階段的訓練，確保員工具備工作相關職能以提升工作效率，並且配合未來的經營方向拓展員工之技能範疇，培育集團永續發展所需之人才。



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。本集團長期以來對環保議題一直非常重視，雖本身非屬製造業，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。

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。故承業生醫企業集團總部大樓於興建時即參照內政部綠建築九大指標進行建造，希望在建築生命週期之中能夠花費最少地球資源、製造最少廢棄物、消耗最低程度能源，且透過環境綠化、LOW-E 玻璃調節室內外溫差、管線設計增加空氣循環、LED 低耗能照明、汙水處理等實際工法及作業，追求建築資源的永續利用，目標成為與環境共生、共榮，結合生態、節能、減碳、健康的建築，集團總部大樓並已正式取得綠建築九大評估指標系統 (EEWH)基本型(2015 年版)-銀級證書。



為了解集團整體的能源管理是否確實執行，本集團於「企業永續委員會」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，進而降低企業營運對環境之衝擊，只因我們只有一個地球。

為兼顧環境保護與整體營運效益，本集團除積極參與外部研討會與相關機構合作持續精進集團環境作為外，未來將逐步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「永續發展實務守則」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，2023 年集團消耗性庶務用品採購總額中具環保標章消耗性庶務用品採購占比逾 20%，並計畫於未來年度逐步提升具環保標章用品之比重，以降低企業營運對環境之衝擊。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永續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、環保目標由企業永續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。

環境保護作為



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已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)電子表單簽核系統，如員工請假系統、文具及名片申請等，成效良好，不僅節省紙張用量，也做到申請 24 小時、核准無國界的彈性。

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，由集團委外之清潔公司統一處理。
- (2)本集團經銷產品中眼科氣瓶須回收至原採購公司，惟 2023 年並無須回收處理之氣瓶。
- (3)本集團經銷產品中舊射源處理方式均按照核能安全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)本集團經銷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明確減量目標之參考。本集團主要耗能來自於外購能源(範疇二)，推估近年來自範疇二之排放占整體範疇一及範疇二排放量 99%以上，故現階段僅以範疇二之排放衡量本集團溫室氣體減量成果。

近三年度用水和用電之溫室氣體排放量統計資料如下所示，由於 2023 年度 2 月起本集團因應新事業發展所需於苗栗新增一辦公區域，故 2023 年度二氧化碳排放量較前一年度大幅增加。

二氧化碳排放量統計					
(單位：公斤)					
範疇一	本集團非屬製造業，無生產製程，幾乎無自範疇一之固定排放源(緊急發電機之柴油)、移動排放源(公務車之汽油)及逸散排放源(冷媒、化糞池、滅火器)之排放				
範疇二	地區別	統計項目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
	台灣	用電	328,196	311,006	574,872
		用水	234	316	1,198
		小計	328,430	311,322	576,070
	中國	用電	6,828	7,114	7,679
	總計		335,258	318,436	583,749
	年減率			5%	-83%

*註：本集團於中國之營業據點為分租辦公空間，於印尼之營業據點亦非獨立辦公空間，兩地環境數據難以蒐集並獨立計算，目前僅中國之用電資訊尚能取得相關資料，且與台灣相比，本集團海外營業據點規模甚小，評估其環境數據應不致對集團整體環境數據產生重大影響。

另自 2020 年起本集團亦針對用電、用水量及廢棄總重量予以紀錄，近三年本集團用電、用水及廢棄物總重量統計資料如下所示，2023 年台灣全年用電量及用水量較 2022 年顯著增加主係新增辦公區域所致。

用電、用水及廢棄物總重量統計				
地區別	統計項目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
台灣	全年用電量(度)	646,147	601,339	1,150,739
	全年用水量(度)	3,628	3,798	9,427
	全年廢棄物總重量(公斤)	5,956	6,364	6,169
中國	全年用電量(度)	7,945	7,866	7,703

*註 1：本集團於中國之營業據點為分租辦公空間，於印尼之營業據點亦非獨立辦公空間，兩地環境數據難以蒐集並獨立計算，目前僅中國之用電資訊尚能取得相關資料，且與台灣相比，本集團海外營業據點規模甚小，評估其環境數據應不致對集團整體環境數據產生重大影響。

雖全球暖化目前對承業生醫企業集團營運尚不致產生重大影響，本集團仍積極落實環境且近年來地球面對越來越詭譎的氣候變化，環境永續確實成為各產業必須面對的共同課題，除定期統計環境數據，藉由記錄及揭露的過程不斷自我檢討及取得外部建議，本集團原以 2020 年為基準年訂定短、中、長期環境保護目標，但由於 2023 年度 2 月起於苗栗新增一辦公區域，以致台灣營運據點增加，故 2023 年統計數據與原統計數據之計算範圍有顯著落差，考量統計數據之完整性及一致性，故將重新訂定 2023 年為基準年。相關資訊如下表所示：

項目	基準年	2023 年進度	短期目標	中長期目標
碳排管理	2023	將新增營運據點納入統計範圍，蒐集水電費單用以統計碳排	每年減量 0.5%	2028 年較基準年減量 3%
用電管理	2023	將新增營運據點納入統計範圍，蒐集自來水單用以統計碳排	每年減量 0.5%	2028 年較基準年減量 3%
用水管理	2023	將新增營運據點納入統計範圍，蒐集電費單用以統計碳排	每年減量 0.5%	2028 年較基準年減量 3%
廢棄物管理	2023	依一般垃圾及資源回收類別，將新增營運據點用量納入統計	每年減量 0.5%	2028 年較基準年減量 3%

為有效管理用電、用水及廢棄物總重量以達成中、長期環境保護目標，本集團除原有節能減碳工作計畫和實施辦法外，增訂相關節能減廢管理政策如下表，未來將持續落實各項管理政策以達成節省能源、珍惜水資源及減少廢棄物之目標，為減緩全球暖化現象共同努力。

節能減廢管理政策		
管理政策	措施	執行項目
用電量管理	電梯設備管控	◆ 導入智慧電梯控制系統控制電梯運作。 ◆ 鼓勵同仁多使用樓梯，以步行樓梯取代電梯，節能減碳並兼顧身體健康。

節能減廢管理政策		
管理政策	措施	執行項目
	空調設備管控	◆ 夏季辦公場所室溫維持 26~28℃。 ◆ 冬季以全熱交換機導入外氣增進省電效果。
	照明設備管控	◆ 辦公室燈具/消防/避難/緊急出口指示燈，皆採高效節能 LED 燈具。 ◆ 實施辦公室及逃生梯分區開啟/關閉照明，並於午間休息時間依同仁辦公/休息狀況關閉電燈。 ◆ 響應世界自然基金會「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，於活動當日 20:30 後整晚關閉本集團自有大樓戶外景觀燈及招牌燈。
用水量管理	裝設省水裝置	◆ 調整茶水間、廁所之水龍頭出水量。 ◆ 馬桶採用二段式沖水馬桶。
	水資源回收再利用	◆ 總部規劃回收樓層空調箱冷凝水及雨水提供庭園噴灌使用。
廢棄物總重量管理	資源回收最大化	◆ 區分一般垃圾、廚餘與資源垃圾，落實垃圾分類與資源回收。 ◆ 記錄一般事業廢棄物、可回收廢棄物之重量，以「垃圾極小化、資源回收最大化」為目標。
	廢棄物減量	◆ 各項活動訊息以電子化方式進行通知。 ◆ 鼓勵同仁拒用瓶裝水，宣導自備環保袋、環保餐具。

氣候變遷因應

◆ 導入 TCFD 架構

承業生醫企業集團參採國際金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)發布之TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)氣候相關財務資訊揭露建議架構，以治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向進行全方位檢視，進一步鑑別集團氣候相關風險與機會，於董事會的監督下形塑氣候風險管理文化，以強化企業面對氣候相關風險之韌性並提升掌握商機之敏感度，希望藉此為台灣轉型低碳經濟盡一份心力。

面向	項目	揭露事項	集團對應說明
治理	a	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	◆ 本集團已設立風險管理委員會，由董事會擔任集團風險管理機制之最高決策單位，並擔負整體風險管理之最終責任。 ◆ 董事會依整體營運策略及經營環境，核准公司之風險管理政策，以管理危害風險、策略及營運風險、財務風險、合規風險/合約風險以及其他與企業營運相關之環境(E)、社會(S)及公司治理(G)風險，並依重大性原則辨識本集團環境風險主係氣候相關風險，進一步指派風險管理主管與風險管理委員會下設環境社會小組進行氣候相關風險與機會之評估。 ◆ 董事會與審計委員會每年定期聽取風險管理委員會之報告，以掌握其運作情形，以確保相關風險議題均有效管理。

面向	項目	揭露事項	集團對應說明
	b	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色	◆ 本集團風險管理委員會中設置風險管理主管一職，由董事會指派管理階層擔任，為負責風險管理相關事務之最高主管。 ◆ 風險管理主管負責監督環境社會小組完成氣候相關風險與機會之評估，據以研擬妥適之因應措施及對應策略，於日常營運中進行管理及追蹤。 ◆ 風險管理主管定期向審計委員會報告風險管理運作情形並報請董事會核可。
策略	a	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	◆ 短期氣候相關風險：極端天氣事件增加。 ◆ 短期氣候相關機會：透過主動投入提升資源使用效率。 ◆ 中期氣候相關風險：政策改變/規範愈趨嚴格/市場改變對現有產品與服務之偏好。 ◆ 中期氣候相關機會：開發低碳產品與服務。 ◆ 長期氣候相關風險：利害關係人對於集團是否致力於低碳轉型愈趨重視/平均溫度上升/海平面上升。 ◆ 長期氣候相關機會：投入永續轉型。 ◆ 其他進一步資訊請參考本段落下一節「氣候變遷相關風險及機會」。
	b	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	◆ 本集團非屬製造業，經評估氣候相關風險對集團之業務、策略和財務規劃短期內尚不致於產生重大負面效應。 ◆ 風險管理委員會已完成短、中、長期氣候相關風險之鑑別，據以研擬妥適之因應措施及對應策略，並透過提升資源使用效率，積極降低氣候相關風險所帶來之負面衝擊。 ◆ 本集團積極開發低碳產品與服務，並投入永續轉型，正視氣候相關風險所帶來之新興機會，有效與企業營運策略結合，以期為集團整體中長期財務規劃及業務發展帶來正面效益。
	c	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境(包括 2°C 或更嚴苛的情境)實體氣候風險	◆ 本集團積極關注氣候風險，並定期檢視相關風險管理策略及環境保護政策是否與時俱進，於必要時進行適度調整。 ◆ 為達成節能減碳以降低實體氣候風險所帶來之衝擊，本集團定期統計環境數據，並訂定短、中、長期環境保護目標。 ◆ 本集團規劃於未來年度逐步針對不同氣候相關情境進行分析，並試算不同減碳路徑、不同時間點對於企業經營之整體影響。
風險管理	a	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	◆ 風險管理委員會參考企業永續委員會所鑑別之年度重大主題，以本集團(母公司暨旗下所有子公司)做為評估邊界，依重大性原則進行與企業營運相關之環境(E)、社會(S)及公司治理(G)議題之風險評估，作為風險管理及營運策略之參考。 ◆ 本集團所辨識之環境風險主係氣候相關風險，已進

面向	項目	揭露事項	集團對應說明
			行氣候變遷對本集團現在及未來的潛在風險與機會評估，鑑別出與低碳經濟相關的轉型風險以及與氣候變遷影響相關的實體風險，並提出因應措施及對應策略。
	b	描述組織在氣候相關風險的管理流程	◆ 本集團風險管理委員會訂定「風險管理政策與程序」，於 2020 年 5 月 6 日經董事會決議通過。 ◆ 本集團氣候相關風險的管理流程包括：風險的辨識、風險的衡量、風險的監控、風險的報告及風險的回應。 ◆ 氣候相關風險管理之執行則參照風險管理委員會組織架構，以三級制分工架構進行運作。 ◆ 隸屬董事會之稽核室將風險管理制度規範納入內部稽核作業程序，確保該制度持續有效實施。
	c	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	◆ 本集團風險管理委員會由董事會擔任最高決策單位，並設置風險管理主管整合風險管理業務，下設法遵小組、客戶服務小組以及環境社會小組執行集團整體風險控管相關作業，其中環境社會小組於第一線負責氣候相關風險的鑑別與評估。 ◆ 本集團所辨識之危害風險、策略及營運風險、財務風險、合規風險/合約風險以及其他與企業營運相關之環境(E)、社會(S)及公司治理(G)風險皆屬風險管理委員會權責範疇，環境風險項下之氣候相關風險亦已納入集團風險管理流程，整合於整體風險管理制度。
指標和目標	a	揭露組織依循策略和風險管理流程，進行氣候相關風險與機會評估時所使用的指標	◆ 現階段本集團主要追蹤之氣候關鍵指標包含二氧化碳排放、用電量、用水量及廢棄物總重量，採用與基準年相比之數值作為追蹤管理之依據。 ◆ 本集團考量 2023 年 2 月起於苗栗新增一辦公區域，以致台灣營運據點增加，從而導致 2023 年統計數據與原統計數據之計算範圍有顯著落差，故重新訂定 2023 年為基準年，並訂定所追蹤氣候關鍵指標每年減量 0.5%之短期環境保護目標；及設定 2028 年較基準年減量 3%之中長期環境保護目標。
	b	揭露範疇一、範疇二和範疇三(如適用)溫室氣體排放和相關風險	◆ 本集團非屬製造業，無生產製程，幾乎無來自之固定排放源、移動排放源及逸散排放源等直接(範疇一)溫室氣體排放。 ◆ 集團主要耗能來自能源間接(範疇二)溫室氣體排放，針對範疇二之排放，因應 2023 年營運據點增加，考量統計數據之完整性及一致性，重新以 2023 年為基準年訂定短、中、長期減量目標。 ◆ 有關其他間接(範疇三)溫室氣體排放，規劃將於未來年度逐步納入本集團環境數據管理之範圍。
	c	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	◆ 本集團定期統計環境數據，並以 2023 年為基準年訂定短、中、長期環境保護目標，藉由記錄及揭露的過程不斷自我檢討及取得外部建議。

面向	項目	揭露事項	集團對應說明
			為有效達成所設定之目標，本集團除原有節能減碳工作計畫和實施辦法外，增訂相關節能減廢管理政策，明訂相關措施及具體指引，積極推動並落實環境保護。

◆ 氣候變遷相關風險及機會

本集團已進行氣候變遷對集團現在及未來的潛在風險與機會評估，針對所鑑別出之氣候變遷風險以及氣候風險所帶來之機會研擬妥適之因應措施及對應策略，氣候變遷相關風險清單與機會清單分別如下表所示：

氣候變遷相關風險清單			
氣候變遷相關風險			因應措施
與低碳經濟相關的轉型風險	政策和法規風險	- 政策改變 - 規範愈趨嚴格	- 進行自願性溫室氣體減量並降低能源用量。 - 進行溫室氣體排放量與產品碳足跡盤查。
	市場風險	市場改變對現有產品與服務之偏好	- 開發低碳產品與服務。 - 關注市場趨勢，與符合市場需求之供應商進行合作。
	名譽風險	利害關係人對於集團是否致力於低碳轉型愈趨重視	- 訂定節能減碳工作計畫和實施辦法，於集團內部公告宣導實施。 - 訂定節能減廢管理政策並落實執行。 - 以綠建築打造集團總部大樓。 - 配合集團永續政策對供應商進行評估。
與氣候變遷影響相關的實體風險	立即性風險	- 極端天氣事件增加-颱風 - 極端天氣事件增加-暴雨	- 導入 ISO 45001 並訂定緊急應變管理程序。 - 設有不斷電設備及異地備援系統並定期檢測及維護；於極端天氣事件發生時配有專人確認設備狀況。 - 透過投保商業保險以降低自然災害發生所造成之損失。
	長期性風險	- 平均溫度上升 - 海平面上升	- 改善空調設備提升能源使用效率。 - 訂定節能減碳工作計畫和實施辦法，於集團內部公告宣導實施。 - 訂定節能減廢管理政策並落實執行。 - 以綠建築打造集團總部大樓。

氣候變遷相關機會清單		
氣候變遷相關機會		對應策略
資源使用效率	落實資源回收再利用	透過資源回收再利用，降低營運成本。
	進行綠色採購	優先採購有綠色標章認證之產品、檢討各項設施評估是否更換為具節能減碳功能之產品，減少環境衝擊，提升營運效率。
	採用環境友善的建築	以綠建築打造集團總部大樓，並加強綠化以調節溫度效能，減少環境衝擊的同時亦能提升營運效率。

氣候變遷相關機會清單		
氣候變遷相關機會		對應策略
產品與服務	◆ 開發低碳產品與服務	◆ 推廣「醫療網路資訊管理記錄系統」並投入建置「整合性放射治療資訊系統(iROIS)」，無紙化作業可降低客戶營運成本，提升營運效率。
	◆ 投入永續轉型	◆ 投入建置高科技輻照工廠，以期成為全台首家採用符合永續使用原則輻照技術之廠商，以實際行動驅動企業永續轉型。

環境申訴機制

承業生醫企業集團非屬製造業，工作環境為一般辦公室，對於環境無顯著影響，若社會大眾對於本集團有任何建言或因環境問題產生之申訴，可參考本報告書第 90 頁之聯絡資訊，集團官方網站亦設有「聯絡我們」專區，並派有專人處理與回應，2023 年度並未發生任何環境衝擊相關的申訴案件。

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供應商類別分別說明：

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

項目	管理重點	目標
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 ISO 13485 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。

在 ISO 9001 品質管理系統的架構下，對於國外供應商，本集團有進行品質安全評核，並於每月初定期做 ISO 13485 醫療器材品質管理系統效期的確認，若效期已屆則會請供應商提供新版證書，確保供應商符合醫療器材優良製造規範。

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、公司治理或企業永續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「企業永續聲明書」。

本集團大部分的國外供應商皆有編製永續報告書，對於未發行報告書之少數國外供應商，2023 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，歐美各國皆有明確法令規定企業禁止雇用童工，亦不允許任何侵害人權之情事發生，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 2023 年度有任何雇用童工或侵害人權之情事。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。另外，本集團將逐步完備之國外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。

2. 國內供應商

本集團備有「企業永續聲明書」，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，要求國內供應商簽署並遵循相關規範，一同善盡企業的社會責任。2023 年集團人資暨總務部門新配合之供應商已有高達 90% 皆已簽署該聲明書，未來將逐步將該聲明書的簽署擴及子公司採購單位所負責之國內供應商，以完備國內供應商的管理。「企業永續聲明書」涵蓋內容如下所示：

- ▼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「企業永續聲明書」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。

另外本集團於已取得 ISO 9001 品質管理系統之官方認證，未來將據此架構下之供應商管理程序進行新供應商及現有合格供應商管理證，包含品質、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。本集團供應商管理程序如下表所示：

供應商管理程序	
項目	管理程序
供應商調查	1.相關單位依供應商所提供基本資料審定是否符合本集團基本要求。 2.設備、技術能力、品質能力及供應商配合能力。 3.安全衛生管理能力。
新供應商評鑑	1.通過 ISO 9001 品質管理系統或 ISO 13485 醫療器材品質管理系統，列入合格供應商。 2.依新供應商評鑑表，通過評鑑等級後才可成為合格供應商。

供應商管理程序	
項目	管理程序
	*價格：15 分 *付款條件：15 分 *配合度:15 分 *急單處理能力：15 分 *是否願意簽署企業永續(ESG)聲明書：10 分 *廢棄物是否委託合格清理機構:10 分 *是否有環安處理單位:10 分 *近 12 個月是否發生過職災或糾紛:10 分 標準判定 - 合格：60~100 分；不合格：60 分以下
供應商年度評核	1.評核頻率：針對當年有交易次數超過 5 次(包含第 5 次)的供應商抽樣約 30%進行考核。 2.供應商考核表：依據以下項目評核 *出貨交期準確度：20 分 *產品品質：10 分 *異常處理方式：10 分 *價格：20 分 *付款條件：15 分 *客訴處理能力：15 分 *是否願意簽署企業永續(ESG)聲明書：10 分 標準判定 - 合格：60~100 分；不合格：60 分以下

另外，為增加綠色供應商的推動，本集團持續向採購單位宣導「綠色採購」概念，包含綠色採購之定義以及推廣優先採購符合政府規定之產品，並以正面表列方式列舉三類對環境衝擊較小之環保產品，包括「取得行政院環境保護署環保標章認可」、「符合再生材質、低汙染、可回收、省資源」、「其他可增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似」。

因此採購單位在進行採購決策時，不論是服務用品或是辦公室相關物品，皆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，藉此讓國內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。本集團要求所合作之國內供應商，於環保、安全及衛生等議題遵循相關規範，共同致力提升企業責任，2023 年末見國內供應鏈對環境有顯著實際或潛在之負面影響。

供應商為企業重要合作夥伴，雙方休戚與共，優質的供應商可成為企業成功的助力，未來承業生醫企業集團將持續針對各類別供應商進行環境及社會評估，期待藉由發揮自身影響力，與供應商攜手建構建立負責任、重視社會議題且得以永續發展的供應鏈。



第5章 社會參與

Community Engagement

5.1 在地共好

承業生醫企業集團主要營運據點為設立於台北市的營運總部，考量台北市、新北市及基隆市皆屬台北都會區範疇，故將集團主要營運所在地訂為台北都會區。集團深知企業的永續經營無法脫離所在社區而單獨存在，故從聘僱在地人才、打造幸福企業做起，進而尋求與營運所在地建立更加深厚的連結，近年來於主要營運所在地積極關懷在地弱勢群體、邀請週邊企業一同推動社會公益、更不忘攜手鄰近商家響應環保減塑，與地方維持良好互動。

2023 年度集團投入主要營運所在地之社會參與金額為新台幣 570 仟元，未來本集團將不忘敦親睦鄰、回饋社區的初衷，持續追求與各營運據點所在社區的正向連結，達成在地共好的目標。

打造幸福企業



承業生醫企業集團相信員工是企業最重要的資產，有鑑於集團近年擴大發展，同仁人數也同步漸增，集團希望打造一個能讓同仁在工作與生活中取得平衡的工作環境，故規劃舉辦單身聯誼活動，期望同仁在忙碌工作之餘，藉此活動增加兩性相互認識的機會，落實工作與家庭平衡，覓得良緣，從幸福企業成員延伸，共組幸福家庭，讓幸福加乘。

集團於 3 月 18 日規劃一日活動行程，將身處不同城市、不同公司別，且同樣追求幸福的單身同仁相聚一起進行聯誼活動。活動中營造輕鬆自在的幸福氛圍，擺脫傳統聯誼既定印象，設計各式各樣的互動節目，讓參與同仁能交友安全且開心、順利告別單身行列，覓得良緣。此為集團初次舉辦聯誼活動，為鼓勵同仁彼此熟悉，額外加碼提供配對餐券，讓配對成功的同仁能夠延續情誼，更進一步認識雙方。本次活動報名人數共計 33 人，男性及女性約占各半，最終成功配對 6 組。

關懷在地弱勢團體

承業生醫企業集團秉持回饋營運總部所在地區之心，年年積極參與社會公益活動，幫助需要的弱勢團體，於必要時提供急難救助，並盡心盡力參與各界所發起之救災活動。

▼採購庇護工場 員工端午年節禮盒

集團子公司富康活力醫藥(股)公司為落實企業社會責任·秉持長期投入社會參與及扶持弱勢的精神·規劃員工端午年節禮盒向庇護工場採購·本次採購喜憨兒端午年節禮盒共 264 盒·以具體行動表達對身心障礙者工作的支持與認同。

▼布步關懷 看護植物人活動

植物人的長期照護費用為家庭沉重的負擔·秉持「救一個植物人等於救一個家庭」的理念·集團子公司富康活力醫藥(股)公司長期關注植物人家庭照護。除了於門市擺放捐款箱·提供民眾隨時小額零錢捐的管道·亦深知看護墊、及尿布是植物人每日大量耗用的物資·故拋磚引玉發起看護墊/尿布捐贈活動·攜手供應商包大人成人紙尿褲一同響應做公益·於 11 月 16 日共同捐助予創世基金會基隆院區 1 萬片成人尿布·幫助清寒家庭植物人的安養。



推動社區公益

▼號召企業串聯 挽袖捐血做愛心



據台灣血液基金會統計·近幾年因 COVID-19 疫情影響·民眾捐血意願降低·但需要輸血的病患並未減少·血庫屢屢告急。本集團自 2021 年起發起捐血活動·已連續第三年舉辦·2023 年愛心捐血活動攜手財團法人承霖慈善基金會及週邊企業一同投入捐血行列·並擴大舉辦·邀請新各界家電、BMW 台北鎔德、富康活力醫藥及新加入的開元食品及倉庫咖啡

為活動之協辦單位，共同提供豐富好禮回饋捐血者；新光保全、飛捷科技、華經資訊、華南銀行南內湖分行、文德會等企業為響應單位，於 5 月 8 日舉辦公益捐血活動。

今年除比照前一年度設置兩輛大型捐血車外，再新增一輛中型捐血巴士，以期能夠募得更多血袋，現場亦由臺北市警察局內湖分局、消防局第三救災救護大隊及義警設置攤位宣導交通安全及防詐騙知識，讓前來捐血的民眾同時也能獲得正確觀念，本次活動共計超過 260 人前來捐血，並成功募得 350 袋以上的愛心熱血。

▼富康醫藥公益捐血活動



為響應「捐血一袋，救人一命」，協助拉高血液庫存水位，集團子公司富康活力醫藥(股)公司與台北捐血中心於 4 月 12 日在汐止「東方科學園區」及 8 月 15 日在中和「遠東世紀廣場中庭」共同舉辦「捐血有愛，幸福常在」公益捐血活動，並邀請鄰近合作藥局通路共同響應。活動當日公司同仁及藥局通路夥伴帶頭挽起衣袖，當地

民眾也十分踴躍參與本次捐血活動，兩場次活動合計 422 人前來捐血，最終成功募得超過 630 袋血袋。

提倡減塑活動

▼自備環保餐盒

集團長期於內部提倡環境保護觀念，2021 年發起「環保，從日常做起」的運動，同年宣導如何從日常做環保；2022 年邀請環保團體進行講座分享如何正確做資源回收、垃圾分類；2023 年則於 3 月推廣使用環保餐具，喚起大家對於節能減碳及環保的重視，一同支持友善環境的理念。



主計處統計，每人每日垃圾製造量約為 1.173 公斤，而國內先前因疫情影響，外送及外帶需求增加，一次性餐具使用也隨之增加，與往年同期廢塑膠盤/盒、紙餐具回收量相比，最高增加近 3 成。於後疫情時代，經觀察同仁們用餐習慣，為有效減少一次性餐具的使用，舉辦「自備環保餐具 承業請你吃午餐」活動，與庇護工場合作，由同仁自備環保容器盛裝由庇護工場準備的餐點，不僅可達成垃圾減量、降低二氧化碳排放，亦可培養同仁自備餐具的習慣，且本次環保餐盒活動與庇護工場合作，以環保為出發更結合公益，用實際行動支持身心障礙工作者，實現善的循環。

▼富康醫藥環保袋推廣活動

為了能替地球環境的永續發展盡一份心力，響應減塑行動，集團子公司富康活力醫藥(股)公司提供慢箋處方領藥的顧客不織布環保袋，並鼓勵持續重複使用環保袋購物或盛裝藥品，以減少塑膠袋的使用，另提供持環保袋購物享指定商品加購價優惠，推廣減塑生活。

5.2 社會共榮

秉持「取之於社會，用之於社會」的回饋社會之心，承業生醫企業集團除實現在地共好外，更積極追求整體社會的共存共榮，主動參與社會公益，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，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；對於社會中需要幫助的弱勢族群，本集團亦適時提供支持與協助，盼有效填補資源缺口；針對天災及重大意外事件，則不吝提供急難救助及相關醫療資源，並積極關注各界所發起之救災與關懷活動。

此外，集團相當鼓勵全體同仁共同參與活動，投入社會關懷不僅能為這個社會盡一份力，亦能強化同仁的認同感與同理心，藉由組織的號召，有效凝聚每個單一個體的力量，將影響力加乘以發揮綜效，成為企業在善盡社會責任議題上之履責先鋒。

本集團 2023 年度集團投入主要營運所在地以外之社會參與金額為新台幣 4,879 仟元，未來，本集團將持續堅守回饋社會的信念，與社會同步前行，更期許自身能扮演拋磚引玉的角色，激起更多企業的共鳴，讓需要幫助的群體感受社會的正向力量。

把愛傳出去

▼投入愛心醫療

身為企業公民的一份子，承業生醫企業集團從未在愛心醫療上缺席，「承業生醫愛心志工服務社」長期以來定期投入社會公益並舉辦社會關懷活動，亦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。

本集團於 2022 年疫情趨緩之際恢復辦理每年偏鄉義診活動，藉以宣導健康衛教觀念，持續為偏遠地區的醫療資源完善而努力，期望提升民眾對自我健康之意識，養成定期檢查的習慣。

2023 年度集團再度邀請國立台灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處參與協辦，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對高岳營林區辦公室局部及前面廣場做為義診活動舉辦場地，地點位於馬路旁，為居民相當熟悉且便利的位置，並採半戶外的場地進行動線規劃，讓參與義診的民眾更為舒適、方便。

培育醫療產業人才

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。承業生醫企業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，進而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。

▼舉辦國際醫療交流研討會

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。

▼規劃手術研習課程



集團深知醫師養成教育不易，故多年來定期協助台灣各大醫療院所及醫學院辦理手術研習課程，藉由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，讓其擁有實作練習的機會，不僅能夠提高學習成效，更可協助其精進手術技巧、累積臨床經驗，進而提升台灣整體醫療水準。

▼捐助國內教學機構

教育是人才培育的根本，也是社會進步與發展的原動力，為推動產學合一，集團不定期捐助國內教學機構，強化人才養成。2023 年 12 月集團捐贈中臺科技大學新台幣 175 萬元，做為護理學院及護理系搬遷之用，期望透過經費挹注，能提供學生更好的學習環境，協助醫護產業界培育更多優秀護理人才。

導入長照新思維

承業生醫企業集團長期以來時時關注社會議題，有鑑於台灣社會逐步邁向高齡化，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，集團近年高度聚焦長期照顧領域，經過多方的參訪與了解後，與日本知名長照品牌櫻十字集團(Sakurajyuj Group)展開合作，雙方將聯手為台灣打造全新長照體驗。

從櫻十字集團的經營上本集團找到與台灣全然不同的高齡照顧模式，在台灣比較常見的狀態是高齡者發生失能、失智的症狀後，由於家人無法全天候照顧所以把老人家送到長照機構，希望藉由機構專業的照顧延長高齡者的壽命；在日本則有更積極的作為，有鑑於醫療技術的提升人均壽命越來越高，每個人退休後屬於自己的時間越來越長，日本除了完善的照顧

之外也提倡預防的概念，希望盡可能延長每個人的健康餘命，減少臥床的時間，如此可以讓高齡者享有更有品質的退休生活；也能有效減輕晚輩的心理與經濟負擔，未來本集團希望逐步在台灣建立這樣的觀念，將人性化、高品質的長期照顧服務帶給台灣。



支持文化發展

為進一步發揮企業的社會影響力，串聯社會正向力量，承業生醫企業集團近年積極支持國內文化發展，並期待在推廣文創的過程中，激發企業內部的多元創新想法，為企業與社會帶來發展綜效。

▼好書分享 讀書心得徵文競賽

為鼓勵同仁養成閱讀的好習慣，2023 年集團董事長推薦好書「豐田成本管理術」並採購供內部同仁借閱，同時舉辦讀書心得徵文競賽，本次徵文內容需結合自身工作相關聯性，並對於集團制度及工作流程提供建議方案，希望支持文化發展的同時也帶動企業及同仁更加成長，此次徵文活動有近 50 位同仁參與，最終頒發 10 個獎項，總獎金為新台幣 9.5 萬元。

響應環保盛事

全球暖化問題已深切地影響到人類萬物的生活，在全球對環保議題重視程度日漸提高的浪潮下，集團年年響應由世界自然基金會(World Wildlife Fund)發起的全球性環境公益活動-「Earth Hour 地球一小時」。本活動於每年三月的最後一個星期六舉辦，鼓勵各地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。「2023 Earth Hour 地球一小時」活動時間為 3 月 25 日晚間 8:30~9:30，本集團持續號召集團員工及家屬，一同參與隨手關燈節能活動。2023 年活動當日全台節電量創新紀錄達成 15 萬瓩，等於減少約 76,350 公斤的二氧化碳排放量，相當於約 6,941 棵 20 年生大樹的吸碳量。

社會衝擊申訴機制

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，故無進行社區議合。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，可參考本報告書第 90 頁之聯絡資訊，集團官方網站亦設有「聯絡我們」專區，並派有專人處理與回應，2023 年度並無發生任何社會衝擊相關的申訴案件。



Connecting your
health with our
commitment.

附 錄

Appendix

GRI 內容索引表

使用聲明
承業生醫企業集團(包含母公司暨旗下子公司)已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間之內容
使用的 GRI 1
GRI 1：基礎 2021

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
一般揭露			
GRI 2：一般揭露 2021			
組織及報導實務			
2-1	組織詳細資訊	1.1 關於承業	4
2-2	組織永續報導中包含的實體	報導實務 1.1 關於承業	1 4
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	報導實務	1
2-4	資訊重編	本報告書無此情事	-
2-5	外部保證/確信	報導實務	1
活動與工作者			
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 關於承業	4
2-7	員工	3.1 人力結構	47
2-8	非員工的工作者	本集團 2023 年無此情事。	-
治理			
2-9	治理結構及組成	1.2 公司治理 1.3 企業永續承諾與實踐	11 20
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2 公司治理	11
2-11	最高治理單位的主席	1.2 公司治理	11
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 公司治理 1.3 企業永續承諾與實踐	11 20
2-13	衝擊管理的負責人	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-15	利益衝突	1.2 公司治理	11
2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 公司治理 1.3 企業永續承諾與實踐	11 20
2-17	最高治理單位的群體智識	1.2 公司治理	11
2-18	最高治理單位的績效評估	1.2 公司治理	11
2-19	薪酬政策	1.2 公司治理	11
2-20	薪酬決定流程	1.2 公司治理	11
2-21	年度總薪酬比率	3.2 友善職場	51

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
策略、政策與實務			
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	2
2-23	政策承諾	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-24	納入政策承諾	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-25	補救負面衝擊的程序	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-27	法規遵循	1.2 公司治理	11
2-28	公協會的會員資格	1.1 關於承業	4
利害關係人議合			
2-29	利害關係人議合方針	1.3 企業永續承諾與實踐	20
2-30	團體協約	本集團截至 2023 年底無簽署團體協約。	-
重大主題			
GRI 3：重大主題 2021			
3-1	決定重大主題的流程	1.3 企業永續承諾與實踐	20
3-2	重大主題列表	1.3 企業永續承諾與實踐	20
經濟績效			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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 關於承業	4
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.2 友善職場	51
201-4	取自政府之財務補助	1.1 關於承業	4
採購實務			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
GRI 204：採購實務 2016			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	1.1 關於承業	4
反貪腐			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	51
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	本集團 2023 年無此情事。	-
排放			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
GRI 305：排放 2016			
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	4.1 環境政策	63
305-5	溫室氣體排放減量	4.1 環境政策	63

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
供應商環境評估			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	本集團 2023 年無此情事。	-
勞雇關係			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
GRI 401：勞雇關係 2016			
401-1	新進員工和離職員工	3.1 人力結構	47
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	47
		3.2 友善職場	51
401-3	育嬰假	3.1 人力結構	47
勞/資關係			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	51
職業安全衛生			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
GRI 403：職業安全衛生 2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	3.2 友善職場	51
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.2 友善職場	51
403-3	職業健康服務	3.2 友善職場	51
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.2 友善職場	51
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.2 友善職場	51
403-6	工作者健康促進	3.2 友善職場	51
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.2 友善職場	51
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.2 友善職場	51
訓練與教育			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	36
		3.3 進修及訓練	59
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	59

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
供應商社會評估			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	本集團 2023 年無此情事。	-
顧客健康與安全			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	36
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2 產品責任	36
行銷與標示			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	36
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	本集團 2023 年無此情事。	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	本集團 2023 年無此情事。	-
客戶隱私			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
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	本集團 2023 年無此情事。	-
社會參與			
GRI 3：重大主題 2021			
3-3	重大主題管理	1.3 企業永續承諾與實踐	20
說明組織投入社會參與相關內容		第 5 章 社會參與	76

SASB 指標索引

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
醫療用品設備經銷業行業指標			
永續揭露主題及指標			
運輸燃油管理			
HC-DI-110a.1	有效負載燃油經濟性	本集團 2023 年暫未揭露相關資訊，將於未來年度規劃納入報告書。	-

揭露項目		對應章節/說明	頁碼
HC-DI-110a.2	為降低物流對環境衝擊所做的努力	本集團於採購時配合需求時程提前向供應商下單，盡力追求所訂購商品於無缺貨的情況下統一出貨，於交貨時針對同一客戶需求產品盡可能集中交貨，避免多次運輸增加環境負擔，其他相關措施請參考「4.1 環境政策」。	63
產品安全			
HC-DI-250a.1	因產品安全而起之法律訴訟造成的金錢損失總額	本集團 2023 年無此情事。	-
HC-DI-250a.2	為最小化所販售產品有關毒性/化學安全性、高度濫用可能性或運送之健康與安全風險所做的努力	本集團經銷產品皆需經主管機關核准始得輸入，於產品查驗登記時亦配合提供產品生物相容性報告以確保產品接觸人體時不會產生毒性，其他相關措施請參考「2.2 產品責任」。	36
偽藥/偽品			
HC-DI-260a.1	用於經銷鏈中維持商品可追蹤性及防偽之方法和技術	本集團 2010 年即導入 SAP 企業資源管理系統，採購及出貨作業皆透過系統控管，自向供應商訂貨至客戶端交貨皆保留完整記錄。	-
HC-DI-260a.2	有關藥品、醫療器材與設備合格供應商的盡職調查程序	本集團所經銷之藥品、醫療器材與設備供應商資訊皆經主管機關審查核准，其他相關供應商審核程序請參考「4.2 供應商關係」。	72
HC-DI-260a.3	警示客戶及商業夥伴有關偽品之潛在/已知風險的程序	本集團所經銷之產品皆經主管機關審查核准，於通過層層把關後始得輸入，故無銷售偽品之可能性。	-
產品生命週期管理			
HC-DI-410a.1	於產品生命週期中如何降低產品包裝帶來之環境衝擊的策略	本集團所經銷之大型醫療設備皆由供應商包裝後出貨，收到貨件後本集團將沿用原廠包裝直接交貨予客戶，不會再次包裝或變更包裝，另耗材類產品則僅進行必要之最低包裝，其他相關措施請參考「4.1 環境政策」。	63
HC-DI-410a.2	接受收回重複使用、循環再利用或捐贈的產品數量(按重量計)	本集團 2023 年無此情事。	-
商業倫理			
HC-DI-510a.1	為最小化利益衝突以及不道德商業行為所做的努力	1.2 公司治理 3.2 友善職場	11 51
HC-DI-510a.2	因賄賂、腐敗或其他不道德商業行為而起之法律訴訟造成的金錢損失總額	本集團 2023 年無此情事。	-
活動指標			
HC-DI-000.A	按產品類別列示銷售的藥品數量	1.1 關於承業	4
HC-DI-000.B	按產品類別列示銷售的醫療器材/設備數量	1.1 關於承業	4

聯絡我們

客戶

承業生醫企業集團 總部

地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6608-1999

服務電話：+886-800-066-887

客戶業務：吳小姐(分機 614)

E-mail：sales.rt@chcg.com

承業生醫企業集團 台中辦公室

地址：407024 台中市西屯區環河路 58 號

電話：+886-4-2259-1966

服務電話：+886-800-661-966

客戶業務：何小姐(分機 211)

E-mail：service.tc@chcg.com

承業生醫企業集團 高雄辦公室

地址：813031 高雄市左營區自由四路 486 號

電話：+886-7-310-6627

服務電話：+886-800-310-029

客戶業務：陳小姐(分機 9)

E-mail：service.ks@chcg.com

承業生醫企業集團 承業廣州

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

客戶業務：李先生(分機 200)

E-mail：jerry.li@chcg.com

承業生醫企業集團 東軟承業

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

客戶業務：張先生(分機 228)

E-mail：payten.chang@chcg.com

承業生醫企業集團 PT CHC

地址：Radiation Oncology Dep., Floor B1, Lots 29,

Lebak Bulus 1 Rd., RT.6/RW.4, Lebak Bulus, Cilandak,

West Cilandak, Cilandak, South Jakarta City,

Special Capital Region of Jakarta 12440

電話：+62-812-8754-6978

客戶業務：王先生

E-mail：joni.wang@chcg.com

供應商

承業生醫企業集團

地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6608-1999

國外供應商業務：張小姐(分機 732)

E-mail：christy.chang@chcg.com

國內供應商業務：張小姐(分機 775)

E-mail：lyn.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：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6619-9989

發言人：李明倫總經理

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：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6608-1999

人資暨總務管理部：楊小姐(分機 771)

E-mail：hr@chcg.com

社會大眾

承業生醫企業集團

地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6608-1999

行銷部：陳小姐(分機 764)

E-mail：pr@chcg.com

檢舉管道

承業生醫企業集團

地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-800-567-678

E-mail：whistleblower@chcg.com

關於本報告書

承業生醫企業集團 企業永續委員會

地址：114067 台北市內湖區行愛路 88 號

電話：+886-2-6608-1999

董事長室：郭小姐(分機 755)

E-mail：ir@chcg.com



承業生醫企業集團
2023年度永續報告書

2023 Sustainability Report