



用行動與責任，
繽紛未來每一天！

For a better life, we love,
we care, we act

目錄

編輯方針	03
經營者的話	04
富士軟片集團的承諾	05
公司概况	10
利害關係人鑑別與溝通	13

1. 永續經營

1.1 企業營運	21
1.2 企業持續營運政策	23
1.3 法規遵循	24
1.4 監督機制	25
1.5 風險管理	26
1.6 資訊安全	26

2. 創新與服務

2.1 系統創新	29
2.2 商品安全	30
2.3 客戶滿意度	31

3. 環境友善

3.1 綠色營運	37
3.2 綠色產品	39
3.3 綠色供應鏈	41



4. 員工及社會參與

4.1 員工照顧	43
4.2 人才培訓	46
4.3 員工健康安全	48
4.4 社會參與	50

附錄

附錄一 參與公 / 協會	53
附錄二 大事紀要	53
附錄三 GRI Standards 索引表	54

編輯方針

「台灣富士全錄股份有限公司」已於 2021 年 4 月 1 日正式更名為「台灣富士軟片資訊股份有限公司」
本報告書內容所提公司名稱都將改用台灣富士軟片資訊呈現。

台灣富士軟片資訊 2021 永續經營報告書 (本報告書) 是設計與 FUJIFILM Holdings 永續經營報告書 (或稱「集團報告書」) 共同閱讀而發行。集團報告書呈現富士軟片集團管理績效與 2030 年永續價值計劃 (SVP2030) 實現進程的整體回顧，而本報告書則藉由額外提供在台灣營運的特定行動與進度作為集團報告書的補充資訊。



FUJIFILM Holdings 永續經營報告書可點選以下連結取得：
<https://holdings.fujifilm.com/en/sustainability/report>

台灣富士軟片資訊配合聯合國永續發展目標 (SDG) 進行編寫，為確保報告書內容準確，依循全球永續報告協會 (Global Reporting Initiative) 所推出之 GRI Standards : 2016 版本的國際報告標準編制。
此為「台灣富士軟片資訊股份有限公司」公司更名後發行第 1 本，累計至今已發行第 8 本「永續經營報告書」。

歷年報告書請至 <https://www-fbtw.fujifilm.com/zh-TW/Company/Corporate-Social-Responsibility>

◎ 報告期間

以 2020 年度的活動及績效為主 (即從 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止)

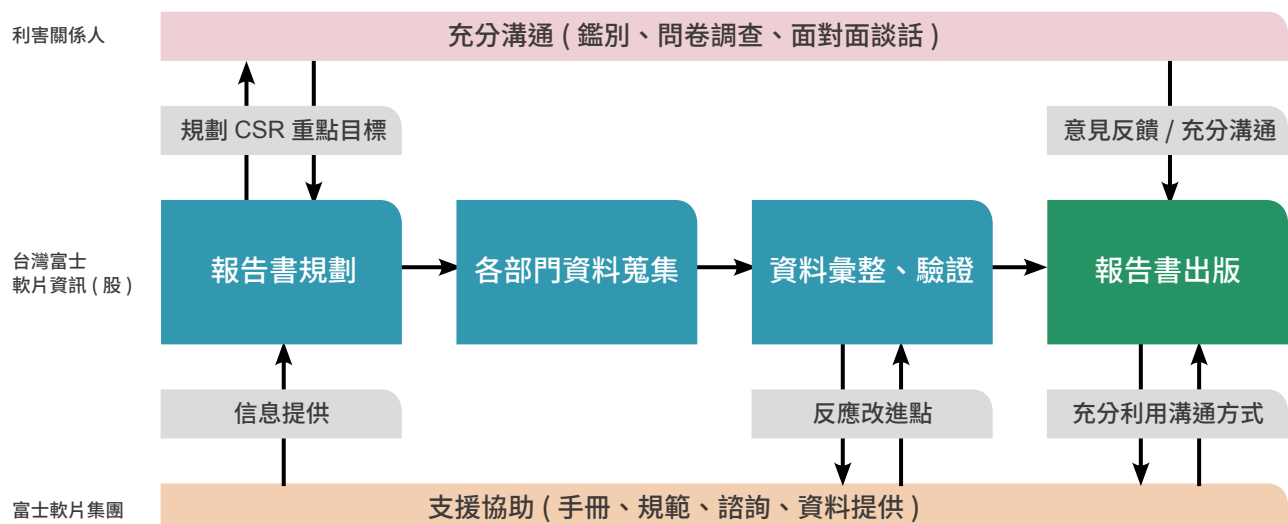
◎ 報告範圍

「台灣富士軟片資訊股份有限公司」全省 18 處營業據點與子公司「台灣富士軟片系統整合股份有限公司」
我們注重每一位利害關係者的反饋，任何建議或疑問歡迎與我們聯繫，聯絡資訊：FBTW.CSR@fujifilm.com

永續經營報告書發行時間 2021 年 12 月

(前次發行時間：2018 年 6 月；下次預計發行時間：2022 年 10 月)

◎ 報告書編輯流程





經營者的話

台灣富士軟片資訊藉由數位轉型，協助客戶業務流程的效率化！

台灣富士全錄已於 2021 年 4 月正式更名為台灣富士軟片資訊 (FUJIFILM Business Innovation Taiwan)，為日本富士軟片集團的全資子公司。公司更名亦象徵企業更積極地朝客戶最佳企業商業夥伴邁進，持續蛻變創新，成為辦公室解決方案的第一首選。台灣富士軟片資訊成立於 1970 年，耕耘台灣市場超過 50 年，從創業時代的第一台普通紙影印機，到現今積極提供辦公室的數位服務與解決方案，鼓勵企業活用創新科技，建立更環保和對業務有利的工作流程，幫助客戶創造更大的市場競爭優勢。

2020 年迄今，全球受到新冠疫情的影響，各行各業的文件數位化、流程自動化等數位轉型需求也不斷提升。富士軟片整體集團正在積極推展數位轉型，而台灣富士軟片資訊亦在公司內部促進數位轉型，積極展開各單位的流程改善，以提高辦公效率與生產力。台灣富士軟片資訊不僅提供 FUJIFILM 的數位產品，亦代理世界知名 3rd Party(第三方) 軟體系統的解決方案。我們希望深入了解客戶的數位轉型需求，分享數位轉型的成功案例，透過數位轉型協助客戶創新事業並推動客戶的業務流程優化。

一直以來，富士軟片集團致力於減少產品製造生產過程的碳排放量、耗電、用水及廢棄物管理，並持續透過創新產品，逐年替換耗能較高之產品，降低二氧化碳排放量，減輕對環境的衝擊。而在台灣地區，

除了透過數位化 / 自動化幫助客戶減碳之外，我們在銷售的商品中也增加了「全新環保設備」，此設備是富士軟片資訊領先業界導入全球綠能循環模式－「封閉式再生循環系統」(Closed Loop System)，在生產再製期間大幅減少 77% 的二氧化碳排放量^{*1}，並採用創新 S-LED 列印技術與 IH 熔著技術，提升 30% 省電效能^{*2}，具體實現節能減碳、零廢棄。

台灣富士軟片資訊將持續實踐 FUJIFILM Business Innovation 的事業理念，貫徹 Open、Fair、Clear (開放、公平、明確) 的企業精神，持續提供客戶卓越的產品與服務，砥礪公司同仁們持續自我改變與成長。在這個變動快速的時代，危機即轉機，如何將這一波疫情帶來的變化，作為正面的成長契機，是企業需要共同面對的課題。富士軟片資訊將持續善盡企業社會責任，並協助客戶數位轉型，與客戶一同迎接改變、持續成長並回饋社會。

*1：與 FUJIFILM Business Innovation 前代新機相比。

*2：相較一般雷射列印技術

台灣富士軟片資訊股份有限公司
董事長 勝田明典

富士軟片集團的承諾

我們的宗旨

企業理念

我們提供先進、獨家技術研發的最優質產品與服務，促進文化、科學、技術、產業發展並改善社會健康與環保，以提升人們的生活品質。

企業願景

藉由開放、公平、明確的企業文化和先進、獨家的技術，我們將勇敢的挑戰，開發新產品，持續成為創造新價值的領先企業。

企業口號

價值源自於創新

我們的原則

企業行為憲章

基於以下六項原則，富士軟片集團在全球展開業務活動，同時確保尊重人權並嚴格遵守所有法律和國際標準。此外，集團活動的影響亦納入考慮之內，通過創新積極創建永續發展的社會。

1. 值得信賴的公司
2. 社會責任
3. 尊重人權
4. 全球環境的保護
5. 充滿活力的工作場所
6. 各種危機的管理

行為規範

我們在業務各個層面強調守法合規，致力創造價值。當商業利益以及其他人的要求跟法規構成衝突時，會優先執行法規的相關條文。集團的所有業務均秉持「開放、公平和明確」的企業文化基石。

- 尊重人權
- 公平的企業活動
- 企業資產和資訊的保存 / 保管
- 環境問題的相關措施

如何貫徹我們的宗旨

CSR 計畫

永續價值計畫 2030

這個計畫是富士軟片集團以 2030 財政年度作為目標年度的永續發展基礎管理策略，在供應鏈和治理兩大業務活動基礎以及環境、健康、生活和工作方式四個重點領域均設有長遠目標。這些目標指引我們透過業務活動解決社會問題和在業務流程中考量社會和環境，實現永續發展社會。

中期管理計畫

VISION2023

為達到永續價值計畫 2030 設立的目標，富士軟片集團於 2021 年 4 月制定具體行動計畫。

技術與業務領域

富士軟片集團應用自攝影軟片領域發展的先進專有技術，拓展至更廣泛的業務領域中。我們亦通過開放創新，將專有技術結合外部技術，繼續為社會創造價值和帶來正面影響。

◎ 富士軟片集團的獨家技術

成立至今，我們不斷累積能穩定支撐業務的基礎技術，包括有機和無機材料化學，光學技術和分析技術，並以這些技術，發展具備持續競爭優勢的專有核心技術，再通過結合改進，提供各式各樣的產品和服務。



◎ 富士軟片集團的業務範圍

隨著於 2021 財政年度推出中期管理計劃「VISION2023」，業務重新整合成四大範疇：醫療健康、材料、商業創新及影像。各個範疇利用我們的核心技術，相輔相成，構建一個穩健的事業體系。

醫療健康

作為綜合醫療健康企業，在預防、診斷及治療領域提供多方面的業務

醫療系統 各類診斷儀器，例如X光圖、內視鏡、超音波及用作集中管理診斷成像和其他數據的醫療資訊科技系統	生物CDMO 因應醫療及基因治療藥物需求拓展高品質生物醫藥的製程研發及生產
生命科學 細胞培植、培養基及藥物發展用試劑的綜合解決方案	醫藥品 新世代核酸類藥物及信使核糖核酸疫苗的製程研發及生產
消費者醫療健康 功能性化妝品，例如ASTALIFT系列及保健食品	

PACS (醫療機構3D影像系統) 全球市場佔有率

No. 1^{*1}

醫療機構 3D 影像系統 SYNAPSE

材料

多種高性能材料及圖像傳統解決方案

電子材料 多種用於製造半導體的材料(光阻劑、CMP研磨液等)	顯示器材料 材料如LCD顯示器用的TAC膜、有機EL和其他產品
其他材料 精細化工(高性能化學產品、臨床試劑等)、工業產品，如觸控顯示器用感應膜和記錄媒體	影像傳播 影像溝通解決方案(商業印刷、柯式印刷等)及噴墨影印解決方案，如工業用列印頭

偏光板保護膜 全球市場佔有率

No. 1^{*1}

用於影像感應器的彩色光阻劑 全球市場佔有率

No. 1^{*1}

偏光板保護膜 FUJITAC

商業創新

改變業務環境，提高生產力和激發創意的產品和解決方案服務

辦公室解決方案 多功能事務機、印表機、耗材及文件解決方案	業務解決方案 為各種行業和營運量身訂做以解決方案為主的文件服務，包括系統整合、雲端服務、多功能事務機管理及業務流程外包服務
----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

多功能事務機 亞太區市場銷售量佔有率

No. 1^{*2}

Apeos C7070

影像

從拍攝到列印的照片及影片產品和服務

消費影像 即拍立得相機、彩色軟片、相片列印用彩色相紙、沖印系統和相片列印服務等	專業影像 極高畫質GFX系列相機、輕巧及高畫質X系列相機、電視及電影鏡頭、監視鏡頭、工業鏡頭和投影機等
---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

拍立得相機 全球累積銷售量

超過 **5000** 萬部

instax mini 11

*1 富士軟片調查結果 *2 富士軟片商業創新調查結果

SVP2030 及重點課題

作為永續發展的經營基石，富士軟片制定以 2030 財政年度為目標的「永續價值計劃 2030」（SVP2030）。富士軟片集團將在 SVP2030 的指引下，通過不斷提供革新的技術、產品和服務來進一步穩固業務活動，並解決社會問題，為實現社會的永續發展作出貢獻。

2017 財政年度：制定 SVP2030



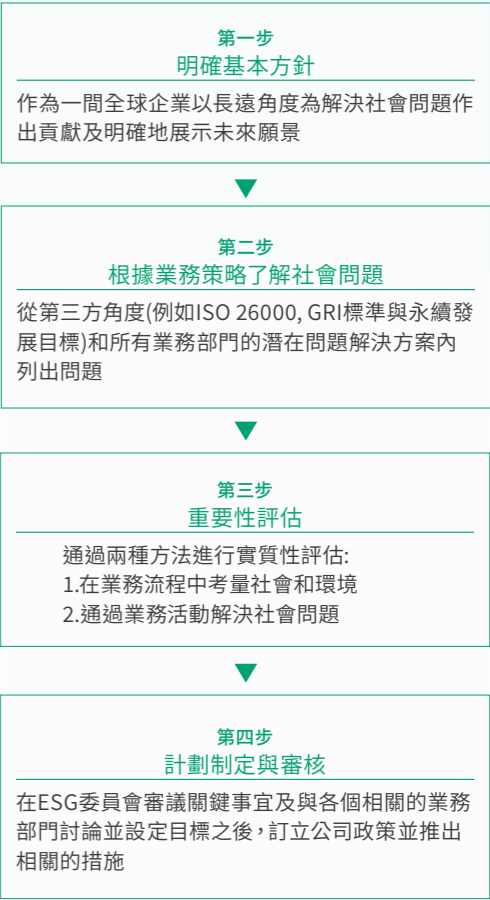
SVP2030重點領域及重點課題 (實質性)

從「在業務流程中考量社會和環境」和「通過業務活動解決社會問題」兩方面歸納成四個重點領域。在業務活動基礎上，每個重要領域均設立了明確的目標。



重點領域	重點課題	通過業務活動解決社會問題	在業務流程中考量社會和環境	業務領域	永續發展目標 (SDGs)
		貢獻 (機會)	衝擊 (風險)		
環境	1. 應對氣候變化 2. 促進資源循環利用 3. 為實現淨零排放應對能源危機 4. 確保產品和化學物質的安全	●●●●●	●●●●●	▶ 醫療健康 ▶ 材料 ▶ 商業創新 ▶ 成像	6, 7, 12, 13, 17
健康	1. 應對未被滿足的醫療需求 2. 提高醫療服務的便捷性 3. 為疾病的早期發現作出貢獻 4. 為促進健康推廣及美好作出貢獻 5. 促進健康管理	●●●●●	●●●●● (員工)	▶ 醫療健康	3, 17
生活	1. 為建設一個安全放心的社會作出貢獻 2. 為豐富精神世界，改善人際關係做貢獻	●●●●●	●●●●●	▶ 材料 ▶ 成像	9, 11, 17
工作方式	1. 打造實現工作價值的環境(提供解決方案及服務) 2. 多樣化人才的利用和培養	●●●●●	●●●●● (員工) (員工)	▶ 商業創新	5, 8, 17
業務活動的基礎					
● 供應鏈	在整個供應鏈範圍中，加強環境，道德，人權等企業社會責任基礎認知。				12
● 治理	通過進一步貫徹落實「開放、公平和明確」的企業氛圍，堅持改善公司管理體制。				

界定實質性的流程



詳細內容請參閱富士軟片集團永續發展報告 2021 1.2.4 部分《管理績效》



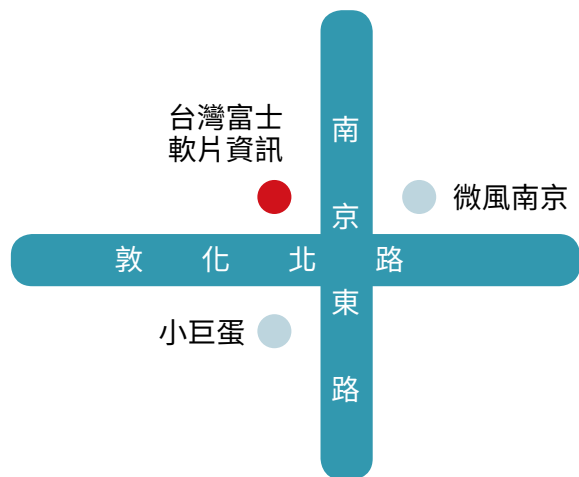
台灣富士軟片資訊 台北總公司

公司概況

富士軟片資訊股份有限公司致力提供全球企業強化組織優勢的創新產品與服務。

1962 年富士全錄 (FUJI XEROX) 成立以來，在多種技術持續領先並累積專業，且透過有效採用資訊知識、建構一個鼓勵創新的環境。我們研發、製造且銷售世界等級的多功能事務機、量產型數位印刷設備、資訊科技解決方案，以及提供商業流程委外服務。2021 年 4 月起，台灣富士全錄股份有限公司正式更名為台灣富士軟片資訊股份有限公司，體現其持續追求商業創新的承諾。

台灣富士軟片資訊股份有限公司前身為台灣富士全錄股份有限公司，成立於 1970 年，以「辦公室事務暨數位印刷設備租賃服務」、「文件數位化管理服務」、「資訊安全服務」、「行動辦公與雲端服務」與「自動化工作流程服務」，協助台灣企業革新商業流程、進行數位轉型。



公司名稱：台灣富士軟片資訊股份有限公司
FUJIFILM Business Innovation Taiwan Co.,Ltd.

負責人：勝田明典

成立時間：1970 年 1 月

股東：富士軟片控股股份有限公司 (全資)

資本額：12 億

員工數：600 人

地址：台北市敦化北路 88 號 7 樓

歷史沿革

1962

FUJI XEROX 誕生

靜電複印技術革新
「Xerox」=「複印」



富士全錄於 1962 年作為與蘭克全錄的
50:50 合資公司成立

1970

成立台灣全錄公司

首家引進普通紙影印機



1 月
富士全錄與和信集團合資設立台灣全錄

2001

成立富士軟片控股公司

股份占比
全錄公司 25% 富士軟片 75%



富士軟片增加投資將其份額提高到 75%

2006

正式更名台灣富士全錄

日本富士全錄正式取得
台灣全錄 100% 經營權



4 月
日本富士全錄收購中國信託所有股權，
正式取得台灣全錄的 100% 經營權

2021

正式更名

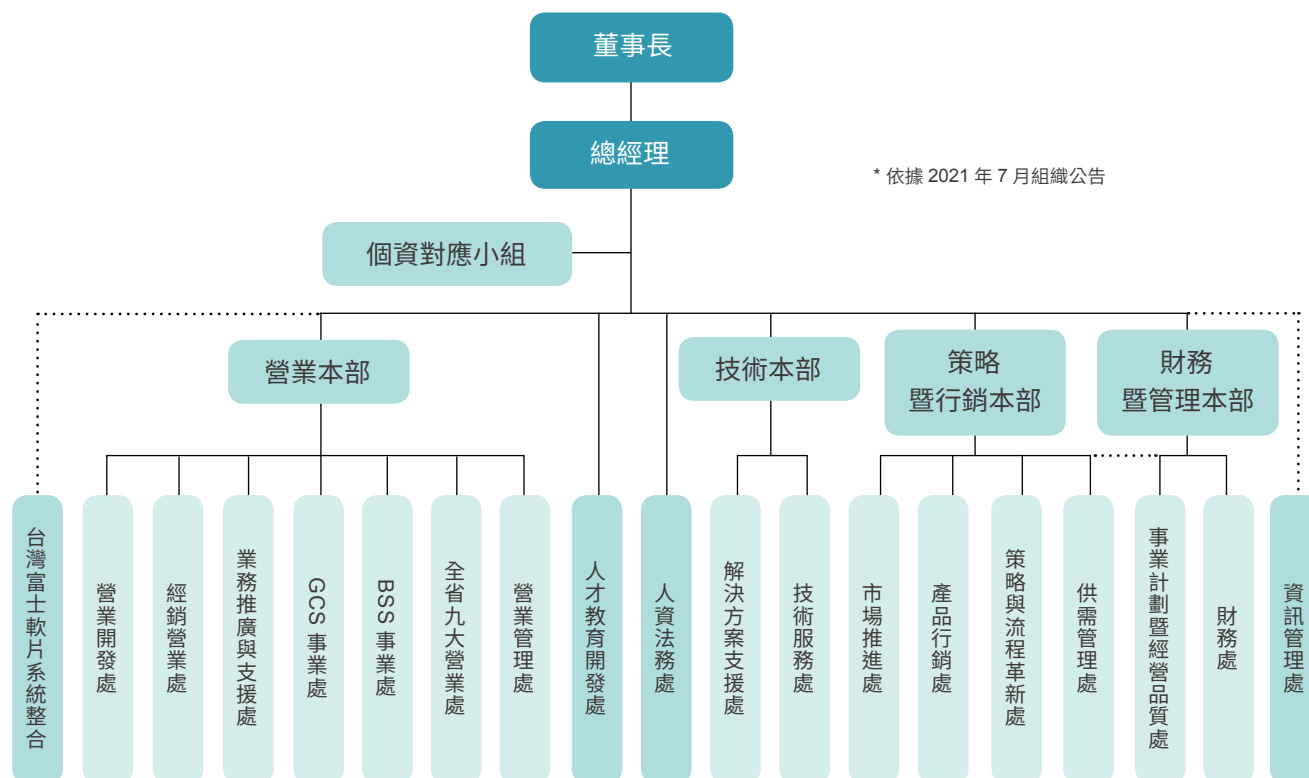
台灣富士軟片資訊股份有限公司

FUJIFILM Business Innovation

成為富士軟片控股之獨資子公司



4 月
正式隸屬於日本富士軟片集團子公司



◎台灣營業據點

● 台北 總公司 ● 分公司 8 個 ● 服務站 9 個

全省共 **18** 個營業據點

單位名稱	地址
總公司	台北市敦化北路 88 號 7 樓
板橋 / 三重分公司	新北市板橋區民生路一段 33 號 12 樓之一
基隆分公司	基隆市暖暖區東勢街 6-52 號 2 樓
宜蘭服務站	宜蘭縣羅東鎮康莊路 11 號 1 樓
花蓮服務站	花蓮市富吉路 71 號
台東服務站	台東市正氣路 131 號
北區營業處	桃園市三民路三段 288 號 12 樓
新竹分公司	新竹縣竹北市縣政六路 58 號 1 樓
中區營業處	台中市北屯路 360 號 10 樓
彰化營業課	彰化市中華西路 369 號 7 樓 -1
南投服務站	南投縣南投市文獻路 2 號 B 區 B449 室
南區營業一處	台南市永康區小東路 511 號 4 樓
嘉義服務站	嘉義市西區友忠路 655 號
雲林服務站	雲林縣斗南鎮中興路 42-1 號
南區營業二處	高雄市博愛二路 366 號 12 樓
屏東服務站	屏東縣屏東市崇朝一路 136 號 1 樓
金門服務站	金門縣金城鎮中興路 205 巷 3-1 號
澎湖服務站	澎湖縣馬公市林森路 87 巷 28 號



* 更新於 2021.9.30

利害關係人鑑別與溝通

在經濟全球化持續加速並伴隨資訊技術快速發展的進程中，社會問題的規模及複雜程度日益增加，解決問題的難度也不斷提升。從日益嚴峻的全球環境問題到生育率下降、人口高齡化、數位鴻溝的擴大以及自然災害風險的上升等，這些都是我們需要採取行動解決的社會問題。

本公司依照 GRI Standards「界定報告內容原則」，鑑別利害關係人關注的 CSR 議題，並依據重大程度設定短、中、長期需要改善的目標。



◎ 利害關係人鑑別與溝通

台灣富士軟片資訊根據“永續管理利害關係者鑑別及重大議題議和辦法”，鑑別出 8 個重要的利害關係人，包含客戶、員工、供應商、股東、政府機關、社區鄰里、媒體、NGO。依據利害關係人對本公司的影響力及關注議題，規劃與每位利害關係者的溝通方式，針對不同之利害關係人設有專門溝通的管道，接受並回應利害關係人的需求。最終目標是讓所有利害關係者，更容易向我們表達寶貴意見，並建立良好的關係。



利害關係者	重要性	溝通方式	頻率	關注議題	我們的回應
客戶	擴大與其他品牌的差異，提升客戶的信賴感。	媒體露出	不定期	客戶滿意度 綠色產品與服務 消費者健康安全 創新服務	2.1 系統創新 2.2 商品安全 2.3 客戶滿意度 3.2 綠色產品
		0800 免付費電話			
		客戶聲音管理			
		4128158 客戶服務專線			
		公司網頁			
		展示會			
員工	員工能在台灣富士軟片資訊快樂的工作，並引以為傲。	勞資會議	1 次 / 季	勞資關係 教育訓練 員工福利與薪資	4.1 員工照顧 4.2 人才培訓
		教育訓練	不定期		
		員工意見信箱			
		員工滿意度調查			
供應商	能成為台灣富士軟片資訊的最佳夥伴，並一起成長。	供應商 CSR 問卷調查	1 次 / 年	綠色產品及服務 供應商管理	3.2 綠色產品 3.3 綠色供應鏈
		供應商評鑑與輔導	不定期		
股東	回饋給股東健全的財務報表。	股東會議及年報	1 次 / 年	公司治理 道德倫理 勞資關係 員工福利與薪資 法規遵循	1.1 企業營運 1.3 法規遵循 1.4 監督機制 1.5 風險管理 1.6 資訊安全
		危機預防與對應機制	不定期		
		永續發展報告			
政府機關	遵循政府法規，取得政府的信任、支持和合作，促進企業的生存和發展。	綠色採購	不定期	法規遵循 廢棄物管理 綠色產品與服務	1.3 法規遵循 3.1 綠色營運 3.2 綠色產品
		綠色銷售			
		負責任的產品回收	隨時		
社區、鄰里	關懷台灣富士軟片資訊的社區、鄰里、環境，一起成長。	社區年終掃除活動 註：2020 因疫情影響暫停舉辦	1 次 / 年	社區參與	4.4 社會參與
		捐血活動	3 次 / 年		
媒體	以開放、誠懇的態度主動邀約媒體參訪，和媒體建立長期、正面及相互信賴的關係。	媒體參訪	不定期	綠色產品與服務	3.2 綠色產品
NGO	透過與 NGO 合作，共同舉辦活動，以其專業帶動台灣富士軟片資訊的社會責任活動，共同為社區謀福利。	扶植弱勢	不定期	消費者健康安全 綠色產品與服務	2.2 商品安全 3.2 綠色產品
		環境活動			

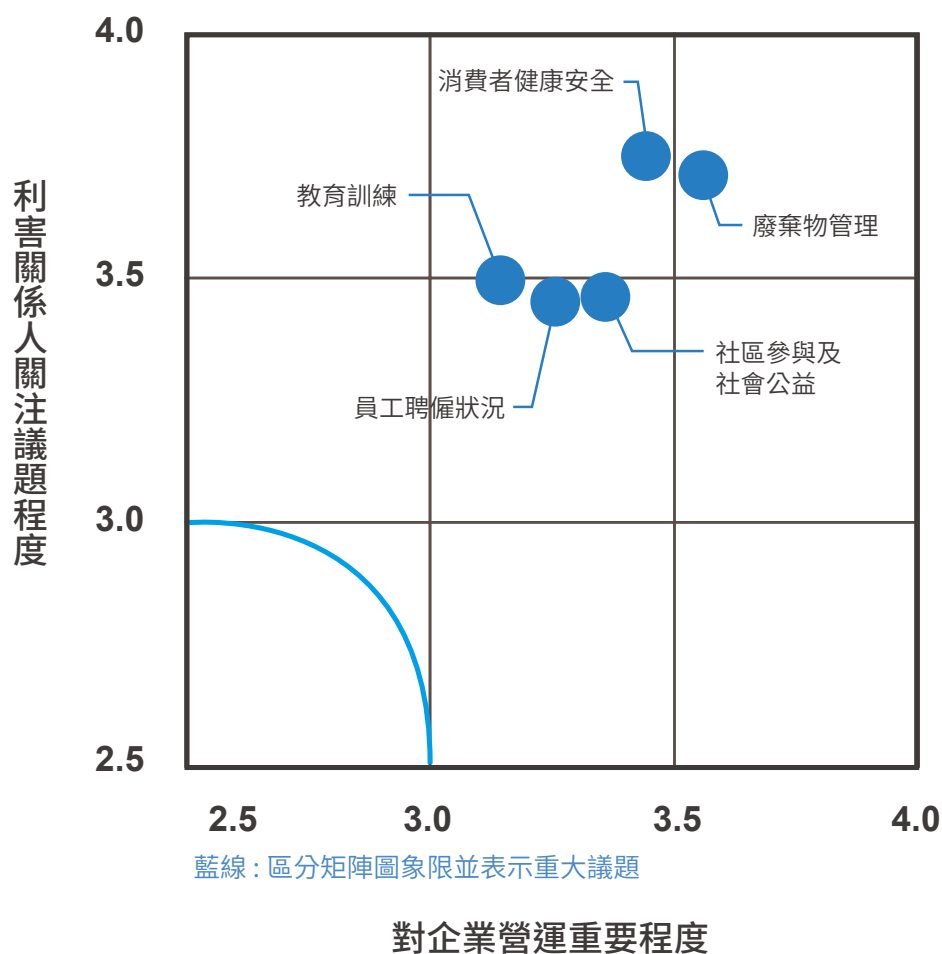
◎ 永續議題鑑別

台灣富士軟片資訊參考 GRI Standards，將所列之主題做為本次調查問卷的參考，由公司永續經營委員會歸納彙整成三大面向共 20 項議題。透過發送電子郵件連結至線上問卷、台灣富士軟片資訊企業社會責任利害關係者意見調查表，由利害關係者協助填寫。

◎ 永續議題關注程度分析

台灣富士軟片資訊透過發送電子郵件連結至線上問卷調查，及回收利害關係者意見回饋調查表，分析利害關係人對議題所關心的程度，進行實質性評估，並召開永續議題關注評估會議，分析永續議題對公司營運程度之影響，經由內部討論後得出 6 項重大性議題。

2020 永續議題分析結果矩陣圖



依上述結果，以下為 2020 年度本公司之重大議題



◎ 2020 年重大議題

● 直接影響 △ 間接影響

重大議題	GRI 重大主題	GRI 準則	參考章節	組織內	組織外				
				員工	客戶	股東	政府	社區	供應商
創新服務	其他主題	-	2.1 系統創新	●	●	△	△	△	△
消費者健康安全	顧客健康與安全	GRI 416-1	2.2 商品安全	△	●	△	△	△	△
廢棄物管理	廢汙水和廢棄物	GRI 306-2	3.1 綠色營運	●	△	△	●	△	●
員工聘僱狀況	勞雇關係	GRI 401-1 GRI 401-2	4.1 員工照顧	●	△	△	●	△	△
教育訓練	訓練與教育	GRI 404-1	4.2 人才培訓	●	△	△	△	△	△
社區參與及社會公益	間接經濟衝擊	GRI 203-1	4.4 社會參與	●	△	△	△	●	△

*GRI Standards : 2016 版本

◎ 重大主題對台灣富士軟片資訊影響



重大議題

GRI 重大主題

對台灣富士軟片資訊
之意義

政策

目標

評量機制

績效與調整

消費者健康安全



GRI 416-1

面對國際法規嚴格的要求，以及對綠色環保的重視，台灣富士軟片資訊體認到產品安全的重要性。

本公司將商品安全視為企業維繫生存之根本，持續改善與維護商品安全是首要工作。同時，全體員工在接獲可能為商品發生意外時，應以誠懇、主動積極之態度，做好誠實處理、資訊公開、妥善應變與預防措施。

BSMI(商品驗證登錄證書)證書取得合格率 100%。

每批產品進口時定期審核 BSMI(商品驗證登錄證書)符合度。

申請證書數量：66，合格張數：66 合格率：100%

重大議題

GRI 重大主題

對台灣富士軟片資訊
之意義

政策

目標

評量機制

績效與調整

廢棄物管理



GRI 306-2

全世界資源是有限的，在經濟發展的快速消耗下，如何降低營運對環境的衝擊，一直是台灣富士軟片資訊思考的課題。

參考環境政策描述內容

維修零件料回收率：100%
設備回收零廢棄率：90% 以上

統計全省維修零件領用與回收數量：每月一次
零廢棄率：回收處理統計資料。

2020 年維修零件回收率：100% 達成；零廢棄率：95.25%

重大議題

GRI 重大主題

對台灣富士軟片資訊
之意義

政策

目標

評量機制

績效與調整

員工聘僱狀況



GRI 401-1/401-2

員工的多元與平等，讓員工以不同的觀點看待問題，或是帶來前所未有的新創意。這將有助於台灣富士軟片資訊滿足客戶需求，創造企業價值。

建立員工多樣化及男女平等的環境。

建立員工多樣化。

招募時持續以多元化方式招攬新進員工。

透過產學合作校園徵才方式吸引年輕學子增加求職意願
公司目前提供友善女性工作環境（哺乳室、工時調整…等），秉持合法及公開、平等原則進行招募作業。

重大議題

GRI 重大主題

對台灣富士軟片資訊
之意義

政策

目標

評量機制

績效與調整

社區參與及社會公益



GRI 203-1

隨著世界格局的變化，全球化趨勢加速發展，國際競爭日趨激烈，社會責任與經營策略結合，是企業未來新競爭力來源。因此我們秉持著與社會共同發展為企業永續之重點，積極投入社會公益，希望以自身的經驗，影響社會、改變社會，創造永續和諧的生活方式。

社會參與是增進人與人之間互動的長期行為。台灣富士軟片資訊將持續整合內外部資源，積極與 NGO 及友好企業合作，集結眾人之力，擴大社會影響力。

每年持續辦理環境或社會公益相關活動。

依年度計劃執行。

捐血活動 3 場次、生態導覽 1 場次、淨溪活動 1 場次。

重大議題

教育訓練



GRI 重大主題

GRI 404-1

對台灣富士軟片資訊
之意義

面對全球化日益競爭激烈，客戶的需求已形成多樣化，為有效解決客戶的問題，唯有用心投入人才培育，提升員工能力，才能有效地為客戶創造新價值。

政策

構建全方位的教育訓練體系，促使員工個人生涯發展與整體工作績效同步提升。

目標

持續申請 TTQS 認證。

評量機制

目前 TTQS 評核指標成果面所採用為 Kirkpatrick
四個教育訓練評鑑階段
(Four-Level Training Evaluations Model)

四個教育訓練評鑑階段分為：

- ▶ 反應層次 (Reaction Level)
- ▶ 學習層次 (Learning Level)
- ▶ 行為層次 (Behavior Level)
- ▶ 結果層次 (Results Level)

績效與調整

透過 PDDRO 管理迴圈，建置並完善公司內部訓練體系及明確的訓練政策，將訓練流程化及辦法化，提供多元且全面的課程以期達到組織目標及需求，提升訓練體系運作的效能。



1 永續經營

- ◎ 1.1 企業營運
- ◎ 1.2 企業持續營運政策
- ◎ 1.3 法規遵循
- ◎ 1.4 監督機制
- ◎ 1.5 風險管理
- ◎ 1.6 資訊安全

1.1 企業營運

董事會功能主要為遵循公司法、即時揭露重要訊息及誠信經營，並與經營團隊維持良好溝通管道及良性互動，指導公司業務執行及重大決策之決議，以確保公司發展及保障股東權益。

本公司設置董事 4 人組織董事會，並設置監察人 3 人，由股東會有行為能力之人中選任之。董事及監察人之任期均為 3 年，且連選均得連任。董事會依公司章程每三個月開會一次，由董事長召集之。除公司法另有規定外，董事會會議法定出席人數，應為全體董事人數過半以上，其決議以出席董事過半數之同意採行之。每屆第一次董事會應於改選或上屆董事任滿後起算十五日內召集。若董事對於會議之事項，有自身利害關係導致有害於公司利益之虞時，不得加入表決，並不得代理其他董事行使其表決權。2020 年共召開 5 次董事會議，本公司的董事成員裡 40 歲以上 1 名，50 歲以上 7 名，名單如下：

董事會成員

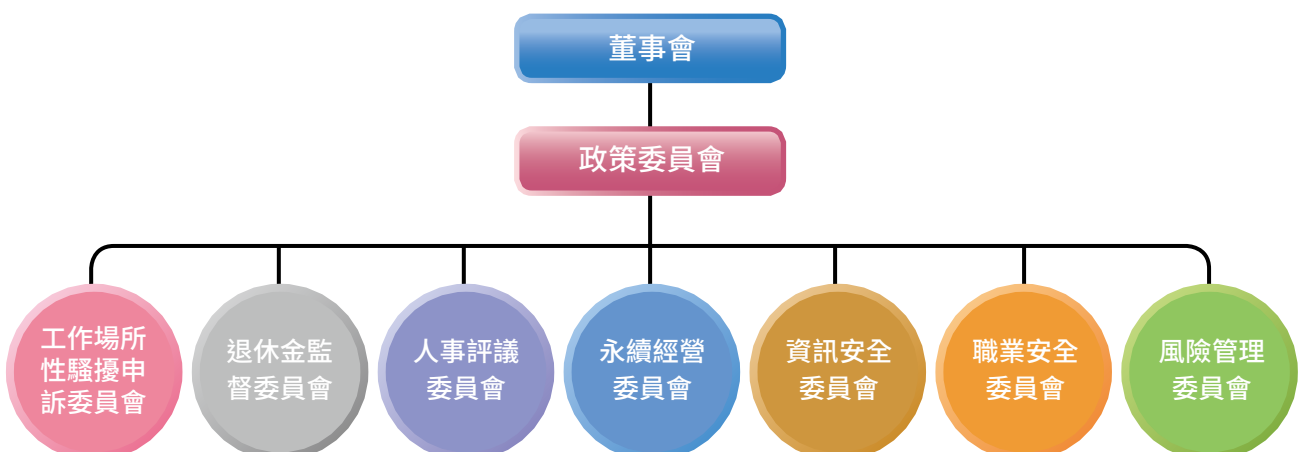
職稱	姓名	性別	選任日期
董事長	勝田明典	男	108.9.20
董事	友納睦樹	男	108.9.20
董事	長澤裕次郎 *註 1	男	108.9.20
董事	稻永滋信 *註 1	男	109.8.5
董事	內藤昌繼	男	108.9.20
監察人	石垣績 *註 2	男	108.9.20
監察人	木崎克己	男	108.9.20
監察人	莊月清	男	108.10.16

* 註 1：2021.9.1 法人股東新加坡商富士日洛克斯亞太股份有限公司長澤裕次郎、稻永滋信改派白石進及守屋義輝為董事。

* 註 2：監察人 石垣績辭任，選任榎本聖，目前仍在變更登記程序中。(更新於 2021.9.28)

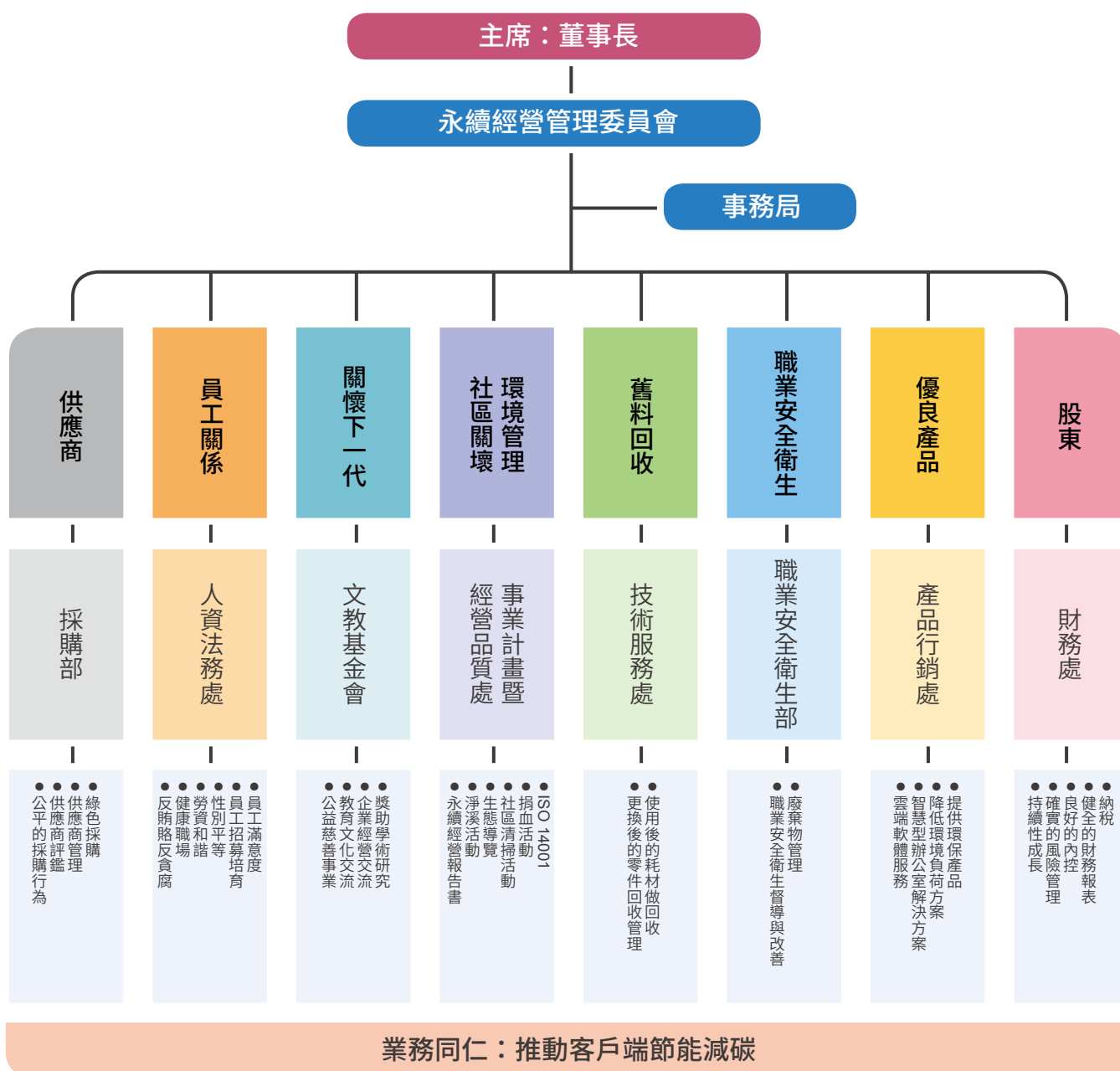
◎ 經營管理組織架構及功能

本公司依不同的經營和管理特性，設置不同經營管理組織架構。各相關部門依照公司所規範之管理權責，帶領相關單位內之同仁，透過委員會議討論，達成各項任務及目標，促使公司穩健成長，達成永續經營之目的。



◎永續經營委員會

台灣富士軟片資訊在追求利潤、確保股東最大利益的同時，還必須兼顧到其他利害關係者的權益，包括員工、消費者、供應商、社區、環境和政府等需求。我們始終秉持著為客戶提供價值、照護員工福祉以及與事業夥伴共同成長的經營理念，積極創造有吸引力的友善環境，持續關懷社會，並善盡企業社會責任。為了在經營中徹底將營運與 CSR 相互結合，本公司在 2010 年設立永續經營管理委員會，由董事長擔任主席，指派經營品質管理部門推動全公司永續經營管理系統。其目的是要確保高階管理層可從 PDCA 的管理循環中，推動企業的永續發展。參考利害關係人關心的議題，決定該年度的永續管理方案，透過本委員會的持續運轉，可實現客戶永續發展所需的動力，並把握政府所公告的各種攸關環境保護、商品責任、勞工權益等相關法令要求，具體實現台灣富士軟片資訊對於永續經營管理的決心。



* 依據 2021 年 7 月公告組織

1.2 企業持續營運政策

◎ 舉報制度

為實現富士軟片集團中之使命宣言與價值分享的目標，藉由開放、公平、明確 (Open / Fair / Clear) 的運作基本方針，早期掌握及解決職場與業務上有違反道德倫理及法令規章之行為，來改善公司的文化、習俗與職場環境，並創造一個健康和諧的勞資關係。台灣富士軟片資訊設有員工舉報運作辦法，於 2017 年 12 月新增富士軟片集團舉報熱線，針對涉及嚴重影響公司聲譽的重大舞弊，嚴重違反政府法令或經舉報前述事項而受理舉報人員或單位不回應或不處理時，本集團所有員工得以在本集團內部提出其關注的事情，並舉報不當行為或舞弊情況。集團總部接獲舉報後，依本機制就有關的舉報安排獨立調查並作出適當的跟進行動。對於舉報之同仁，知悉者不得將舉報者之個人資訊或舉報內容予以公開或外洩，公司將給予保護以避免遭受不公平的報復或對待。

台灣富士軟片資訊的企業理念為藉由提供先進、獨家技術研發的最優質產品與服務，為促進文化、科學、技術、產業發展，並改善社會健康與環境，以提升人們的生活品質。

為符合法令法規、展現企業營運能力、降低意外發生機率，減少資產的損失，追求公司永續經營，本公司自 2010 年起制定企業持續營運政策如下：



客戶對應

追求提升客戶滿意度，以先進的產品和各種解決方案與負責任的服務，為客戶提供嶄新價值，並承諾提供營運持續管理所需之必要資源，確保客戶營運維持正常。



供應商對應

建立共同的 CSR 目標，面對面地進行溝通，透過定期性稽核活動、管理審查與程序、合約的重新檢視，以確保營運持續管理的各項安排之有效性，並共存共榮一起建立具有強大競爭力的供應鏈



員工對應

以 ES (Employee Satisfaction) 員工滿意做為經營管理的基礎，提供安全職場環境。依據能力需求施予教育訓練與應變演練，保護員工人身安全，降低辦公、作業環境之潛在風險以確保業務活動不間斷。



風險對應

根據營運衝擊分析與風險評鑑結果，建立事件應變計畫與業務持續營運計畫，並定期執行演練，以強化人員應變能力，並縮短業務中斷之時間與降低中斷所帶來的衝擊。



社會對應

以企業公民自我期許，持續善盡企業社會責任。推動並維護營運持續管理體系之運作，及縮短危機事件發生時之應變與處理時間，避免危機事件對事業和社會的任何影響。

本公司遵守消防法規，定期對辦公室及據點加強防汛設施檢測及相關演練、在總公司實施地震發生前、中、後之預防及處置、加強消防設施檢測與消防演練，以因應任何的突發狀況。另外針對天然災害例如颱風、地震、淹水等現象，也訂定通報的機制、時效及對象，也於災後進行內外部的受損調查，以求能即時反應將傷害降到最低。

1.3 法規遵循

◎ 合規與行為規範

為了能使台灣富士軟片資訊成為社會信賴的企業，就必須以合規為本，朝向永續發展的公司。

富士軟片集團對合規的定義是「不僅是不違法，還必須遵照常識與道德規範來正確行事」。我們在面對各種事業局面時，將重視合規，努力挑戰來創造出新的價值。當商業利益和他人的要求與合規原則發生衝突時，以合規原則為第一優先。凡事秉持開放、公平、明確的精神，就是我們所追求的根本。

台灣富士軟片資訊為確保全體員工皆能理解合規精神並實踐於工作中，新進同仁在剛入社時需接受一個小時的合規課程訓練，認識公司的規章制度與流程規範；每年也會對所有員工舉辦線上 E-Learning 課程，提升員工對於合規的意識及重要性。另外為強化主管能以身作則具體實踐合規精神，2020 年特別舉辦主管全員的面對面訓練課程，以一些違法或不合規的案例，說明其發生舞弊的動機、對個人和公司造成的影響，以及該遵守的法律規章等。富士軟片集團另有制定企業行為憲章與行為規範，適用於富士軟片控股以及所有

集團內管理人員和一般員工，同時並要求承包商、派遣人員、產品和服務交易相關成員在工作中也需要遵守該企業行為憲章與行為規範。

企業在公平競爭追求利潤的同時，必須追求更廣泛、有益於社會的存在價值，我們秉持著以下六大項的企業行為憲章，積極透過創新為實現社會的永續發展做出貢獻。其分別為 1. 值得信賴的公司、2. 社會責任、3. 尊重人權、4. 全球環境的保護、5. 充滿活力的工作場所、6. 各種危機的管理。若發生違反本憲章的狀況，本公司會致力查明原因，防止問題再度發生，並對相關人員進行嚴正處分。

為了能始終成為社會信賴的企業，富士軟片集團也訂定了員工的行為規範，唯有遵守既定原則，企業的社會價值才能獲得社會認可。行為規範包含了 1. 尊重人權、公平的企業活動、2. 企業資產和資訊的保存 / 保管、3. 環境問題的相關措施。為使員工能理解富士軟片集團的企業行為憲章與行為規範，2020 年實施線上學習課程，確保公司員工對於行為規範的完全遵循。

◎ 反賄賂及反貪腐

為創造永續發展之經營環境，及與全球的反賄賂及反貪腐的規定緊密結合，台灣富士軟片資訊依據母公司要求，自 2013 年制定反賄賂及反貪腐政策，明確建立適當的管理系統工具，禁止員工提供、贈予或接受任何形式的賄賂，或透過其他途徑及管道向客戶、代理商、承包商、供應商、任何團體之成員或政府官員提供不當利益。

反賄賂與反貪腐政策除了集團制定的一般條款之外，另設有指導方針。指導方針是基於各個國家的法規及風俗民情，制定賄賂和貪污的定義標準及程序。本公司參考「職工道德行為規範」及「公務員廉政倫理規範」，訂定出適合台灣正常社交禮俗的標準，以供員工遵守。台灣富士軟片資訊要求全體員工，不論是在接受或提供年節禮品、用餐、喜喪禮金、高爾夫招待時，在超過規定的金額以上，必須事先經過法令遵循主管審查同意。透過預先許可的程序以及記錄保存的方式，將一切必要的業務活動和社交行為透明化，把可能的賄賂及貪污風險降至最低。台灣富士軟片資訊 2020 年在全體員工的遵守下，並無貪腐及賄賂風險，亦無賄賂或貪污之情事發生。

為了更容易地將當地的法規及風俗民情融入國家及公司政策當中，本公司反賄賂及反貪腐包含了二個部份：

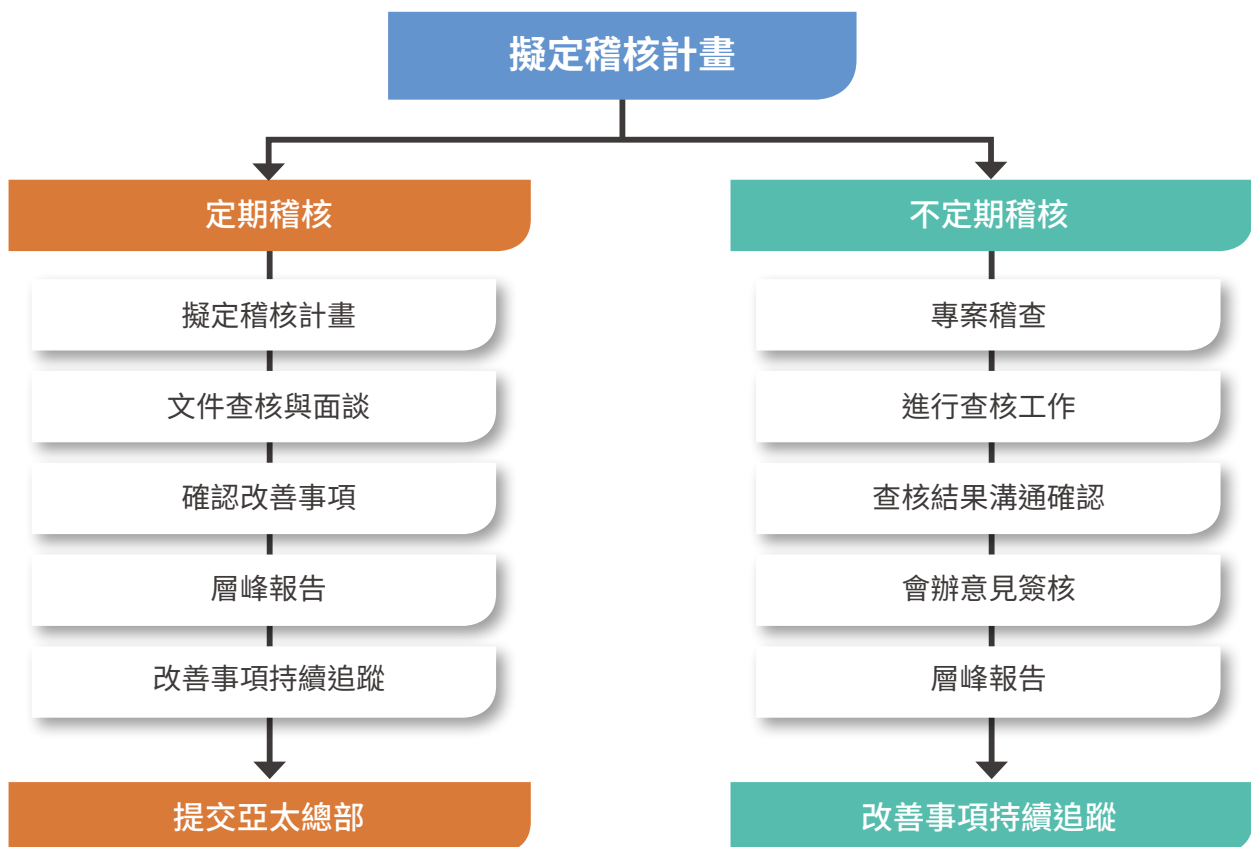


1.4 監督機制

◎ 內控與內稽

企業的內部控制以及員工的誠信，實為企業經營管理成功之基礎，因此，台灣富士軟片資訊對於內部管控機制及同仁遵守法紀的要求，都相對地重視。本公司清楚明訂符合規定的業務流程及工作規則，我們按照此基準，內部稽核人員每年擬定稽核計畫後，進行不同主題的查核工作，確認規章制度或是流程的穩當性、以及實際執行上是否有問題，與受稽單位確認問題與改善方案後向層峰報告，並後續追蹤改善結果直到完成。

另外，日本富士軟片總部會依據 Japanese Sarbanes Oxley (JSOX) 的標準及要求，每年對子公司進行內部查核。為了確保財務的報告是有效且健全的，各子公司被要求定期做內部的自我評估，以確認營運的有效性、財務報表的可靠性、符合法令與規範和妥善保管公司的資產。2020 年台灣富士軟片資訊通過總部的查核作業，並無不符合事項的發現。



1.5 風險管理

在多變的世代，各種風險與危機事件已透過科技化與全球化的腳步深入每一家企業，企業如何控制風險、緊急應變，保護員工人身安全以及履行對客戶服務的承諾，是企業檢視本身競爭力與邁向卓越經營之重要關鍵。台灣富士軟片資訊為因應可能突發的風險與危機，已建立完整的風險管理機制及其風險管理委員會。風險管理委員會由在台常駐之最高經理人擔任，另設有風險管理事務局，負責辨識營運過程所產生之風險，並依據發生頻率及影響度評估風險的重要性，使公司得以進一步採取因應措施。

為了對危機事件能更快對應及掌握，富士軟片集團依影響程度區分為 Type A (對營運有重大影響且公司難以自行處理，需要立即通報到母公司之事件) 和 Type B (對營運影響有限，只需要定期回報給母公司) 兩類。需要提報的危機事件類別更包含詐欺及不當行為、人資與勞工、違反公司規定、事業營運、違反法律與規定、會對富士軟片造成損害或受傷的意外、環境、災害應變、恐怖主義和衝突等其他風險事件。本公司皆會立即反應及盡速擬定對應之對策。

辨識

- 風險管理的對象包含公司所有組織單位、事業的營運及業務運作。
- 進行對風險的判別與對策決定，並透過組織體系合理化對應之。

評估

- 依風險的影響度及頻率，定義風險事件等級。
- 對每一個風險事件設定合理且具效果的對策。

因應

- 依據對策實施並控管時程和進度。
- 保存完整的管理規則、風險對應決策及各項會議的文件記錄。

監控

- 每年實施風險管理體制組織建構的有效評估及管理措施之準備與檢討。
- 投入充足的經營資源，施行風險管理的有效宣導，以強化重要性之認知。

1.6 資訊安全

台灣富士軟片資訊及其子公司深信資訊安全管理是我們企業文化組成的重要部分，我們不斷提高對資訊安全的注意與投資，以保護公司、客戶、員工、供應商及利害關係人的營運相關資訊之安全性和隱私。本公司訂定資訊安全政策聲明並建立多份規章，確實做好內部控管並清楚定義職責和程序。

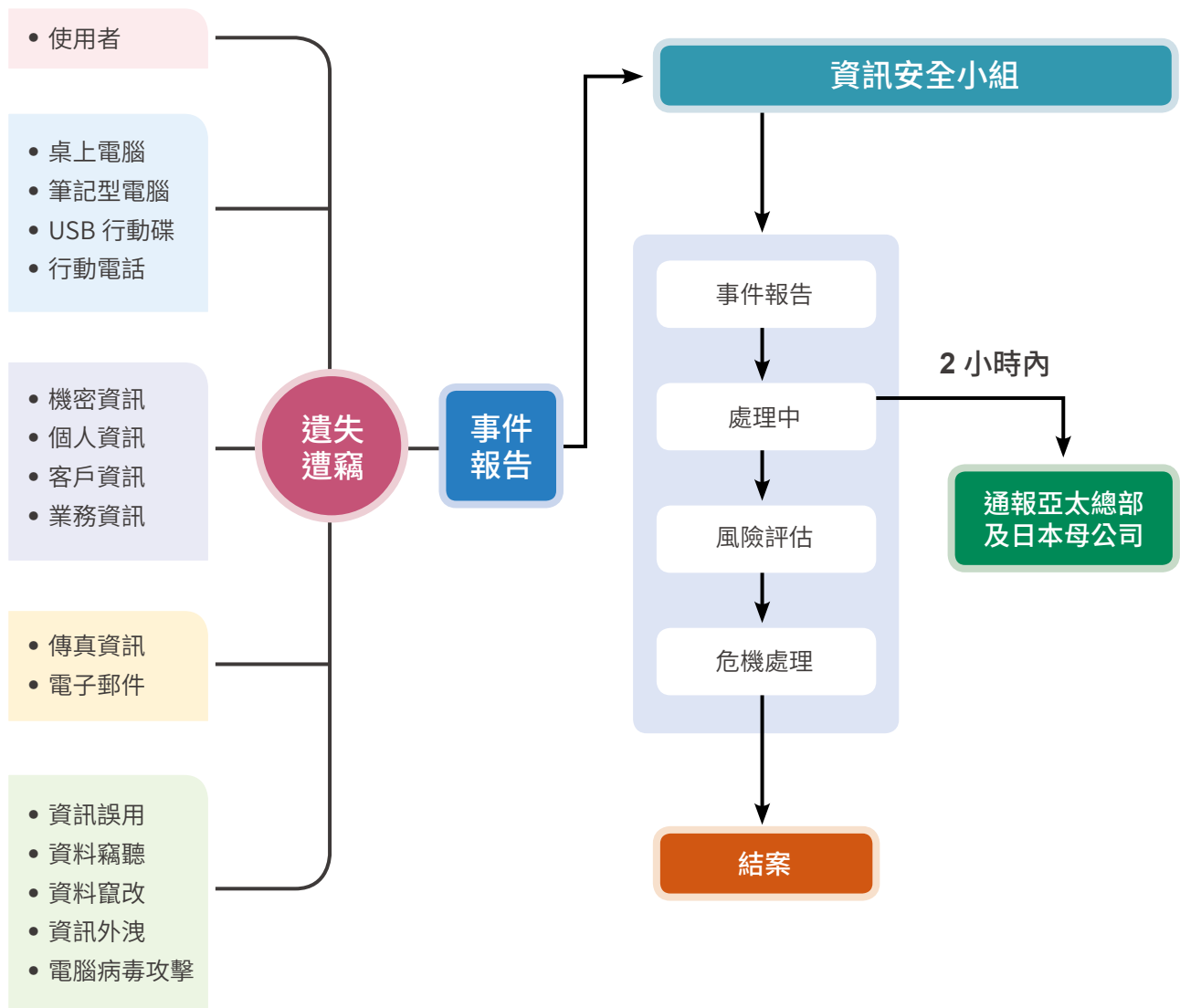
資訊安全政策的範圍包含個人保存和機密資訊，以確保授權方的機密性、完整性和可用性。保護的資產包括信譽、知識產權和從公司內部、客戶或事業夥伴取得的敏感資料與資訊。旨在消除資訊安全事件，避免導致未經授權的資訊被竄改、洩漏、被盜及損毀，且對台灣富士軟片資訊和客戶以及事業夥伴造成負面影響。我們會採取強制執行的措施，促進資訊安全的控制、檢查和改進，並在運作時進行風險評估，對於高風險事件預先採取防範措施，並讓我們的員工透過培訓課程具備資安意識和做好準備。

台灣富士軟片資訊自 2016 年起取得 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 證書，每年經過亞太地區總部的內部稽核和外部驗證單位的查核，持續有效至今。本公司另設有 ISMS 管理委員會，由董事長擔任推行主任委員並由資訊安全官定期向主任和推行委員報告運行狀況。

本公司為確保關鍵性的業務流程在受重大故障和災難事件而中斷時，特訂定資訊營運持續規範以及資訊安全應變小組。藉由每年度的測試及演練，確認完整性和有效性的計畫符合公司營運需求。另外因應 2019 年底開始的新冠肺炎疫情，我們也依照計畫準備相關服務來進行遠距離或居家辦公。

為增進員工的資訊安全知識，本公司每年提供員工資訊安全相關教育訓練，期望透過訓練以提升員工對於資安的意識並內化於工作中。因為對於資訊安全管理的落實，2020 年並未發生重大資安事件、亦無因資訊安全受到相關主管單位裁罰。

為有效掌握資安事件發生時造成的影響，亞太地區總部建立其資安事件通報的機制和規範。例如當門禁卡 / 電腦 / 手機等遺失、惡意軟體侵入、機密資料洩漏給第三方或是資訊系統的停擺等事件發生時，我們必須迅速掌握事件發生的原因和造成的影響，在 2 小時內通知資訊安全官並回報給亞太總部及日本母公司。





2 創新與服務

- ◎ 2.1 系統創新
- ◎ 2.2 商品安全
- ◎ 2.3 客戶滿意度

2.1 系統創新

台灣富士軟片資訊提供客戶安全的產品並確保產品銷售及服務的商品安全作業。我們的目標是，聽取和瞭解客戶的意見，改善內部流程，並為他們持續提供可滿足要求和期望的產品及服務，贏得客戶的滿意和信任，為客戶和社會的永續經營共同創造新的價值。

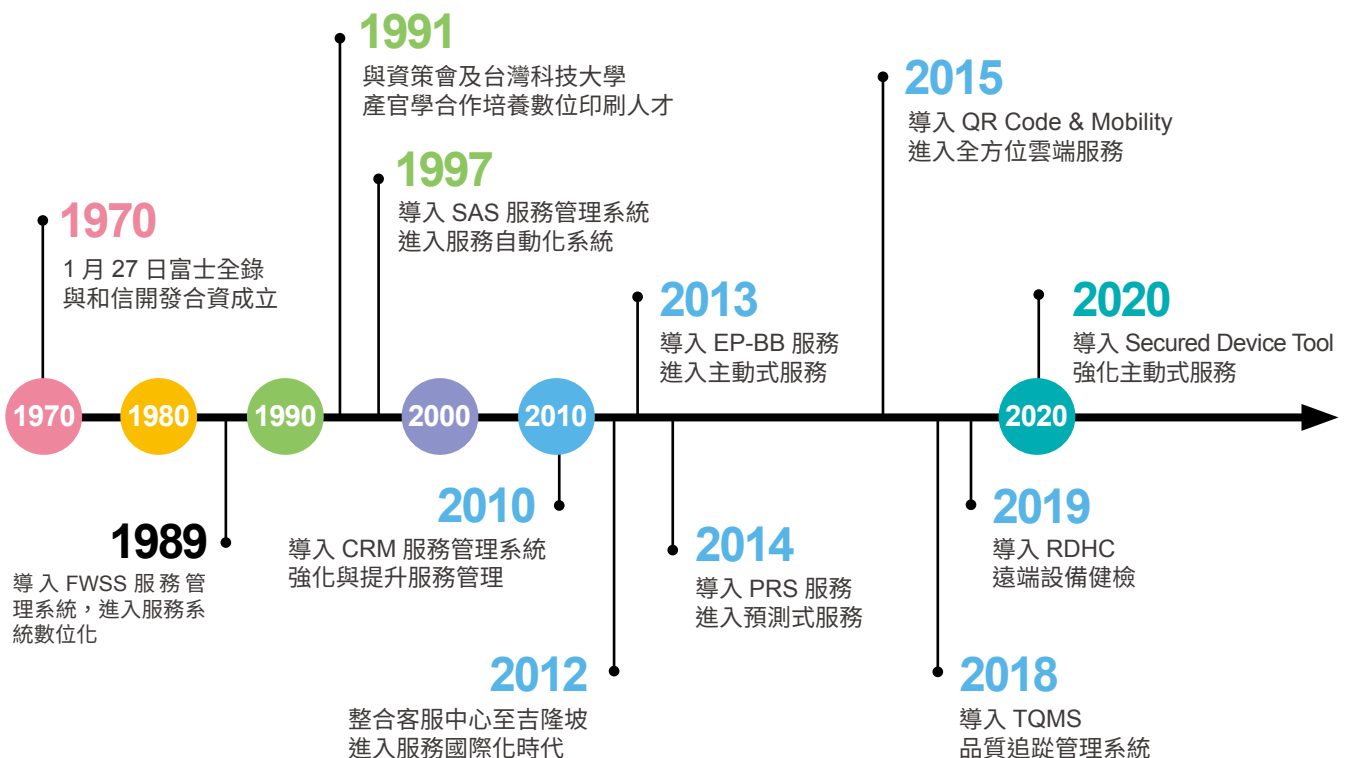
iService 服務系統

台灣富士軟片資訊提供有效管理設備和故障監控、耗材供應等服務

- ✓ 減少人為的監控及設備管理，提升設備產能，客戶可將更多時間投入生產工作
- ✓ 主動偵測故障及耗材使用情況，縮短停機時間，增加設備使用效率，使客戶能全力經營核心業務
- ✓ 精確計算等值的碳排放量、用電量、紙張用量等訊息，協助企業實施並監控最佳的環保實務

台灣富士軟片資訊不斷地提出嶄新的客戶支援服務，為台灣和亞太區的客戶提供更高效率、更可靠的解決方案。iService 服務支援的主要關鍵在於提供全年無休的問題支援服務及遠端診斷。我們透過統一的團隊提供電話及技術協助，為客戶提供最高水準的支援，而現場支援依然保持相同水準的服務。

2018 年新導入 TQMS 系統，更精準的預測耗材的壽命，有效減少客戶等待問題處理的時間。2019 年導入 RDHC 遠端設備健檢，以物聯網與大數據分析，並準確預測設備可能產生的錯誤，在問題未發生前即可解決問題。2020 年導入 SDT(Secure Device Tool)，其目的為提供客戶改善 iService 服務系統連線方式，將原先設備直接對 EP center 的連線方式，改由安裝 SDT 的電腦對 EP center 連線，因原連線方式無法查看設備所傳遞資訊，透過 SDT 資安人員可以掌控設備與 EP center 間所傳遞的資訊，進而增加設備資訊安全。

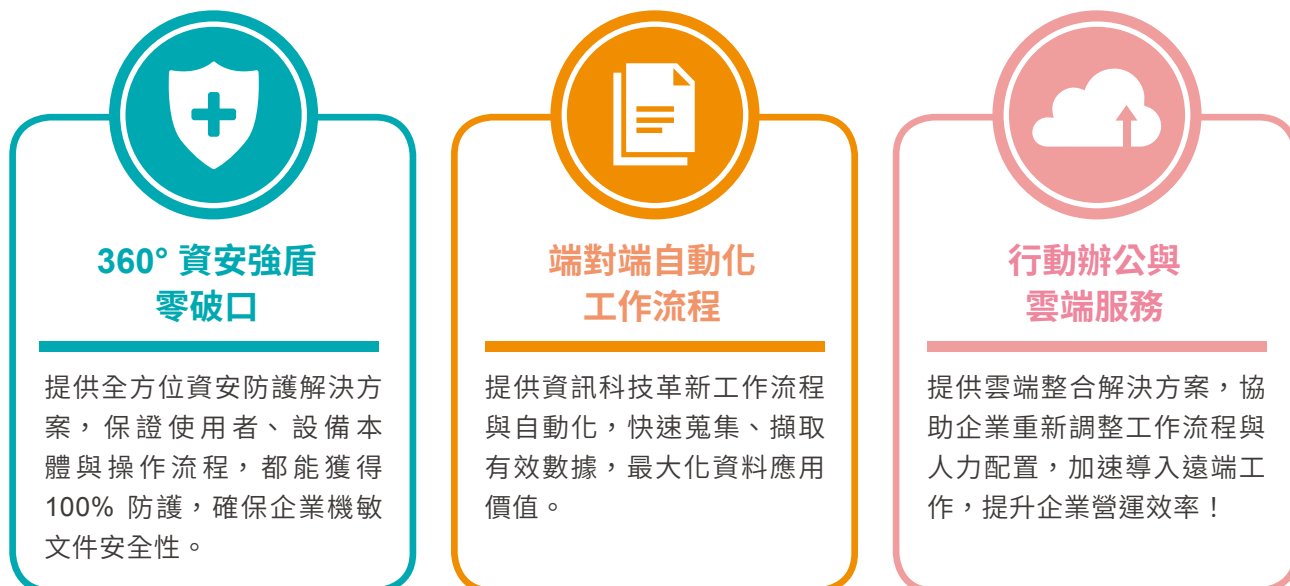


台灣富士軟片資訊的機種上都有服務貼紙，透過掃描貼紙上的 QR Code，客戶可以在行動裝置上以點選的方式選擇需要的服務。一旦接獲任何故障或是耗材需要配送、採購的需求，都可以直接透過這個簡單的步驟處理。



◎ 辦公室解決方案與整合

台灣富士軟片資訊提供多樣化的辦公室解決方案，將企業內部的所有辦公室流程、業務、管理、行銷、客服、技術研發、IT 等部門與各職務人員之工作流程串聯、整合並自動化，提高跨部門辦公效率、節省企業運營成本、提升員工生產力並把寶貴時間花費在高價值的工作任務上；推動企業展開行動革新，啟動數位轉型，協助企業有信心、更快速度過轉型陣痛期，順利打破瓶頸，邁向永續經營的目標。



2.2 商品安全

◎ 提供安全優質商品

面對國際法規嚴格的要求，以及對綠色環保的重視，台灣富士軟片資訊體認到產品安全的重要性。

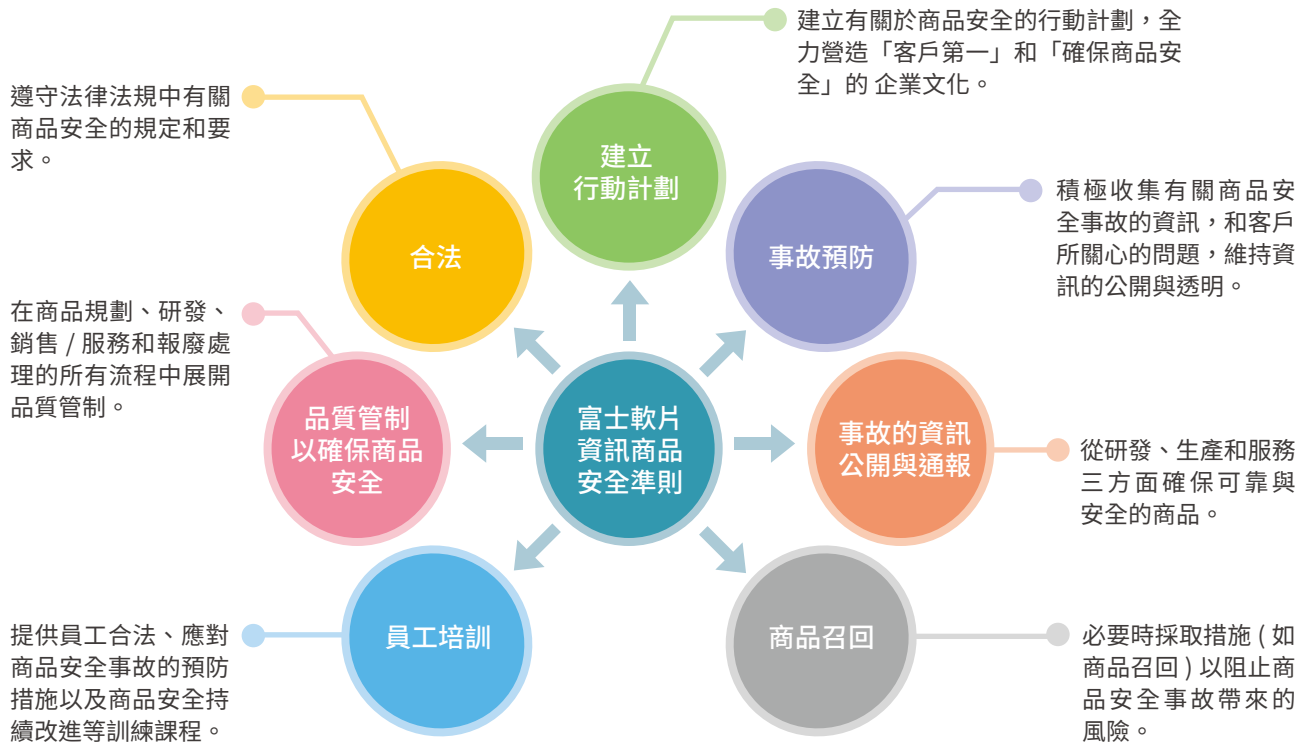
◎ 2020 年活動成果

持續推動商品安全

富士軟片集團所生產的商品，在日本國內通過嚴格的品質測試，如電磁相容、射頻、噪音、化學物質排放、有害物質、人類暴露於電磁場、機電產品安全等測試後，才會運送到亞太各子公司。台灣富士軟片資訊收到即將進口的商品資料後，與檢測實驗室確認進口商品 100% 符合國家標準 CNS14336-1、CNS13438、CNS15663，全程監控商品的整個使用週期，從商品上市、銷售及服務直至最後報廢處理。

◎ 台灣富士軟片資訊商品安全政策

台灣富士軟片資訊將商品安全視為企業維繫生存的根本，持續改善與維護富士軟片資訊商品安全管理乃首要工作。同時、全體員工在接獲可能為商品意外時，應以誠懇、主動積極之態度，做好誠實處理、資訊公開、妥善應變與預防措施。此外、我們也對員工宣導法規程序、預防商品安全事故的發生及說明商品安全性的最新設計。



2.3 客戶滿意度

客戶滿意是企業活動的根本。台灣富士軟片資訊的目標是透過言行一致活動解決客戶的經營問題，為客戶創造價值，進而成為客戶的商業合作夥伴，取得客戶的滿意與信賴。

台灣富士軟片資訊注重與客戶間的溝通，經由三種方式取得客戶意見與滿意程度；

- ① 客戶關係滿意度調查
- ② 安裝後客戶滿意度調查
- ③ 客戶聲音管理系統

希望透過全公司的努力，滿足客戶的期望與需求，與客戶建立長期互相信賴的關係。



◎ 客戶關係滿意度調查 (年 / 次)

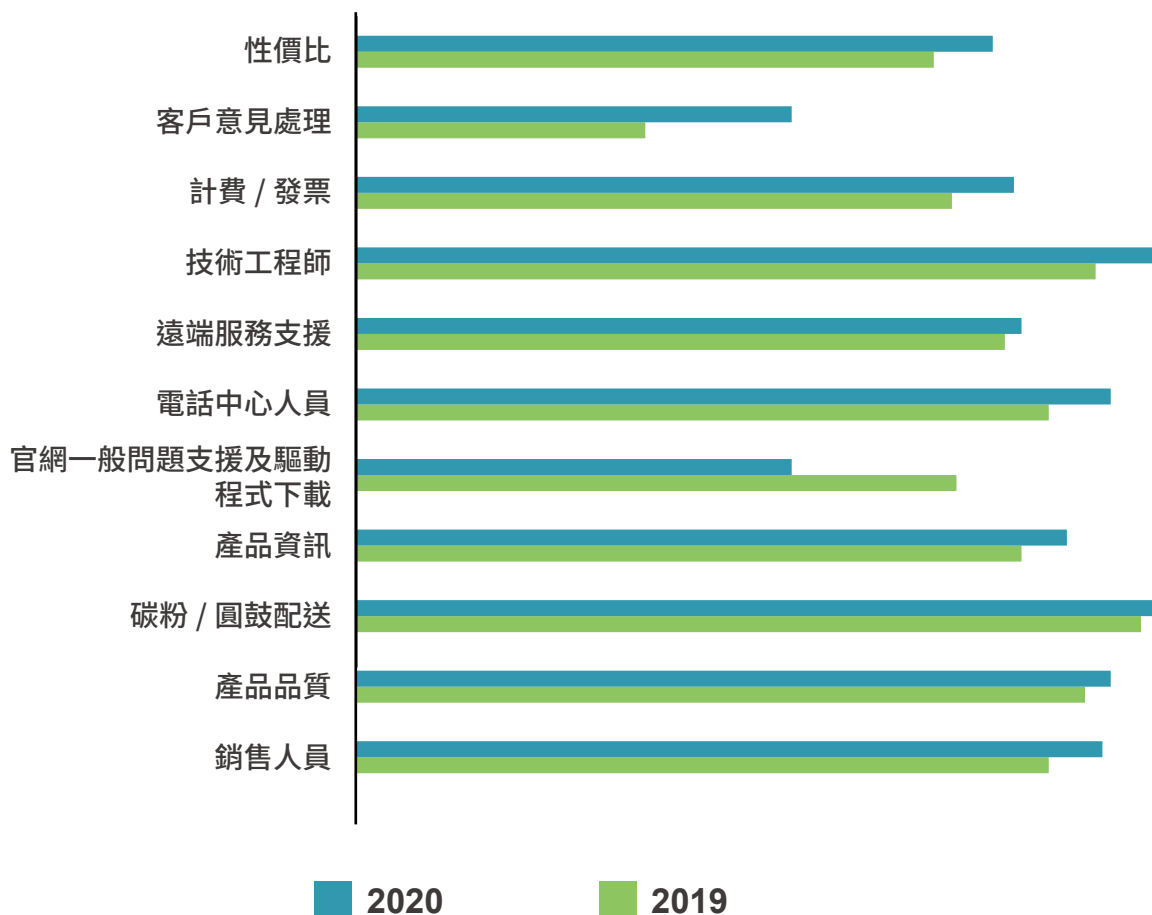
為充分理解現有客戶對我們整體服務狀況的滿意度並持續改善，針對已經使用一定時間以上的客戶，每年進行大範圍且全面性的滿意度調查。針對客戶所反應的不滿事項或需求得以及時加以修正與改善，以提高客戶對我們的信任與認同。

2020 年共寄出超過 3 千份的問卷，客戶回函率為 26%。在客戶回覆的問卷調查結果中，超過半數以上的客戶在我們詢問的 11 個項目中皆表示滿意，且比起 2019 年的滿意度調查結果更有所提升。其中，在 2019 年相對滿意度較低的「計費 / 發票」以及「客戶意見回饋處理」，尤其有顯著性地進步。這個結果說明，台灣富士軟片資訊的每位員工平日確實且積極地處理客戶反應之問題，都是讓我們可以持續不斷進步且客戶對我們的認同也有所提升的重要原因，2021 年我們也將積極對應客戶對我們的意見與指教，

持續加強員工教育與系統流程的管理，以逐步增加客戶的滿意度，盡力達成客戶期待，成為客戶最佳商業夥伴。

在所有的評分項目中，持續保持高滿意度表現的項目是「碳粉 / 圓鼓配送」及「技術工程師」，尤其是「技術工程師」，滿意度評價更是大幅超越了 2019 年的結果。「碳粉 / 圓鼓配送」主要是利用 iService 創新服務進行客戶設備使用狀況分析，可提前知道設備需要更換碳粉，保持工作不間斷；而每年固定對「技術工程師」實行訓練與評鑑，保持本身的技術能力才能獲得令客戶高度認同的成果。今後，台灣富士軟片資訊會持續重視每位客戶的意見，以此做為動力，鞭策公司不斷努力、不斷進步、不斷成長，提供優質且與時俱進的產品與解決方案為己任，為客戶帶來並實現最佳的商業利益。

2020 V.S. 2019 客戶關係滿意度調查比較表



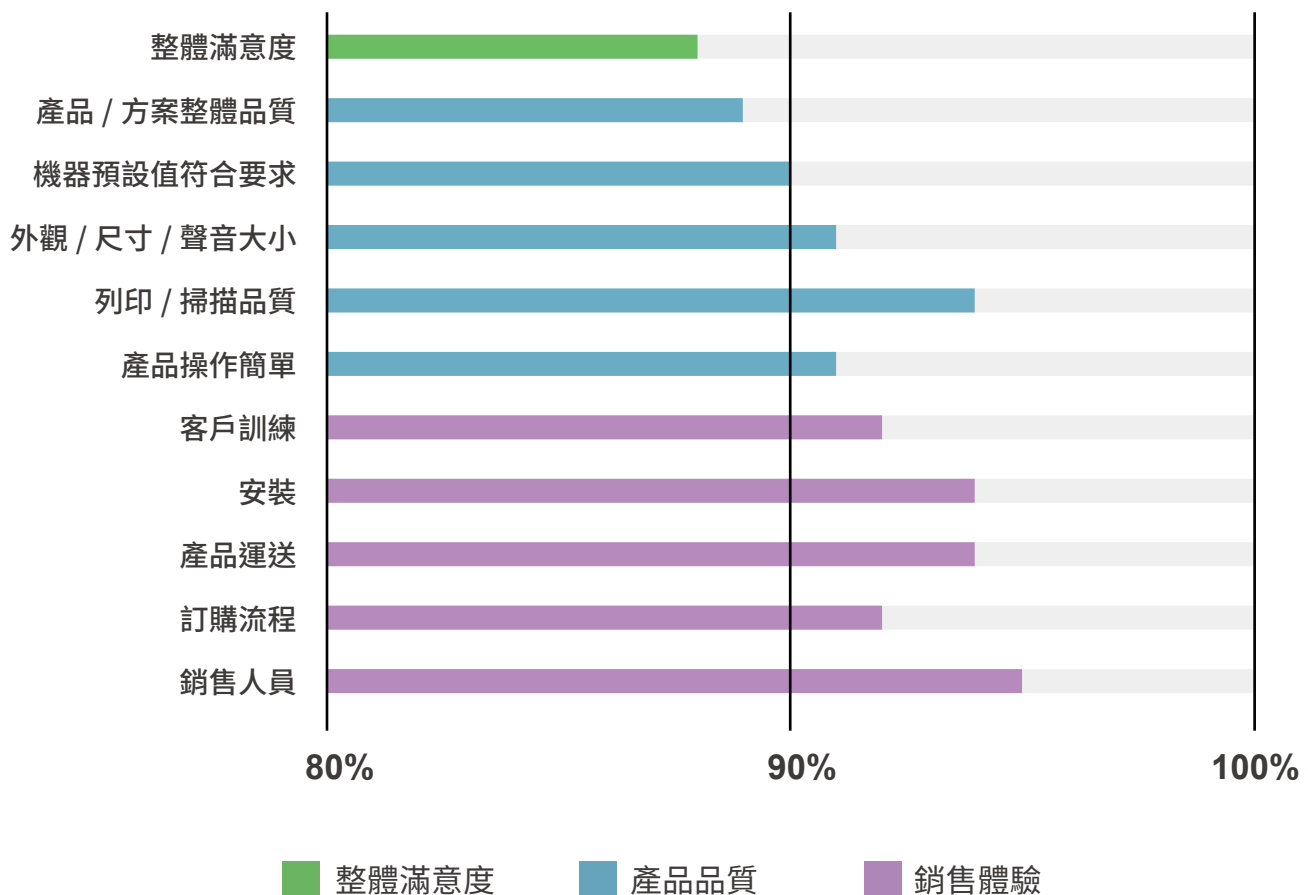
◎ 安裝後客戶滿意度調查 (月 / 次)

為了解客戶在購買我們產品後是否有遇到使用或服務上的問題，台灣富士軟片資訊在客戶購買產品後的初期階段，會進行安裝後滿意度調查，了解客戶對本公司所提供不同服務項目的評價，並針對客戶反應不滿事項或需求及時加以改善，以迅速解決對產品不瞭解或服務問題，提高客戶的滿意及信任度。在客戶安裝設備 30 天後，依據「產品品質」、「銷售體驗」做評價，並針對「整體滿意度」項目來進行問卷調查，從問卷中，理解客戶的問題與期待。透過這份調查得以幫助我們了解客戶對產品的使用需求、銷售前期與銷售後的服務品質是否保有一致性以及客戶對富士軟片集團產品的期望。

在 2020 年，共寄出超過 3 千份的有效問卷，回覆率為 22%，除了「產品 / 方案整體品質」與「整體滿意度」以外，其他項目的滿意度都達到 90% 以上。

雖然客戶在「整體滿意度」的評價尚有進步的空間，但是在「產品品質」的項目裡，「列印 / 掃描品質」與「產品操作簡單」中的滿意度為最高，顯示富士軟片的產品品質與操作人性化的部分得到客戶高度的評價；而在「銷售體驗」的項目裡，「銷售人員」的表現獲得客戶最高認同，日後也將持續精進銷售人員的專業度與客戶管理。根據以上結果，台灣富士軟片資訊會持續不斷改善各個面向以期客戶整體滿意度的提升，以持續提供客戶優質的產品及服務。

2020 年安裝後客戶滿意度調查結果



◎ 客戶聲音管理系統 (日常作業)

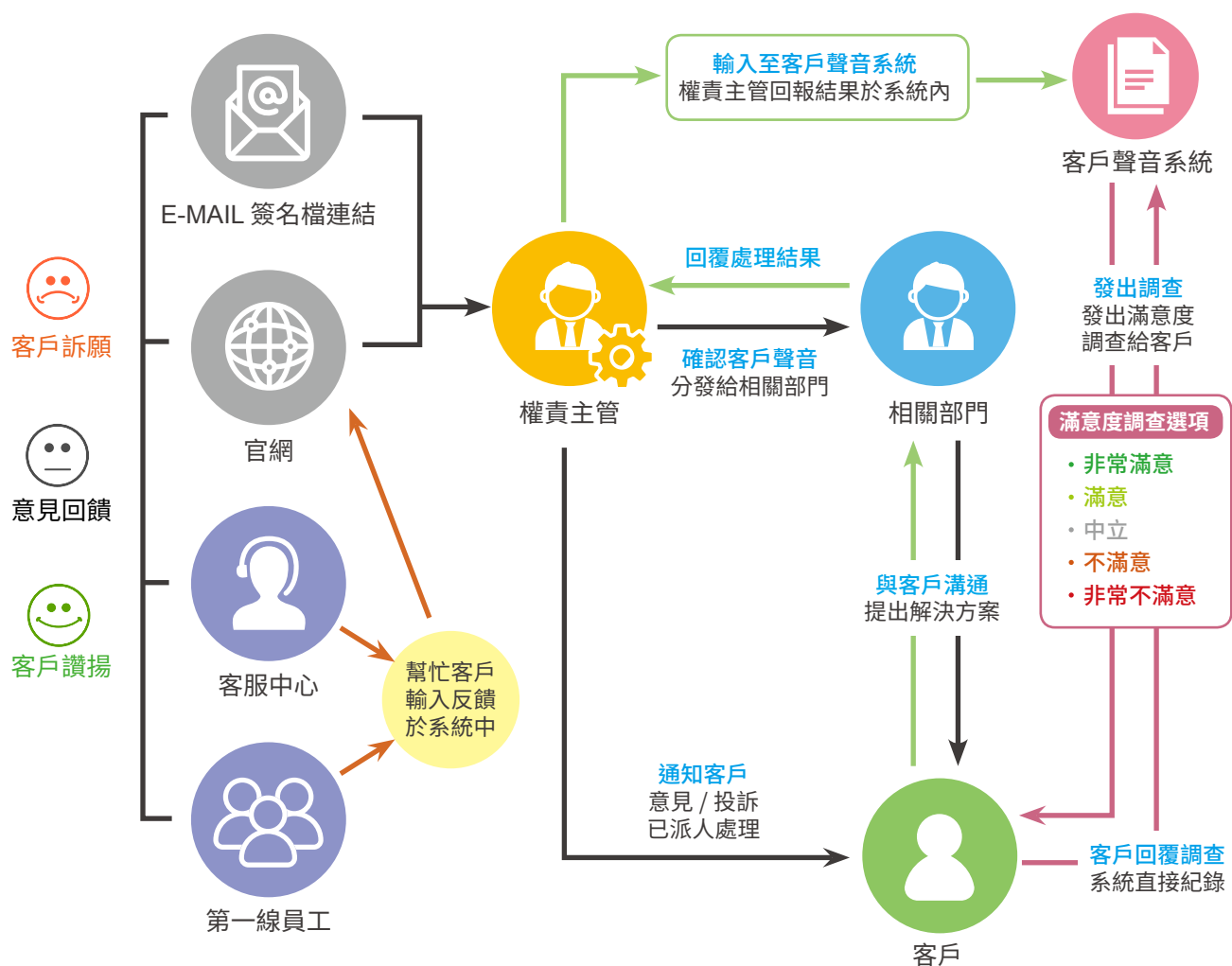
台灣富士軟片資訊為了實現“真正的客戶滿意度第一”，於 2006 年將客戶聲音意見收集系統化，除了不遺漏任何客戶聲音之外，也針對回覆時間、回覆效率與處理滿意度進行追蹤。

認真聽取客戶的意見，及時處理客戶的問題並給予回饋。期許迅速有效處理客戶聲音，提升服務品質與客戶滿意度，與客戶建立長期互信關係是我們在乎的事情。

客戶可透過四種管道，如：客戶服務中心、員工、電子郵件簽名檔連結以及官方網站上的「聯絡我們」專區留下您的意見，該意見可以被客戶聲音系統收集、追蹤與查詢處理進度。而當處理程序結束之後，亦持續追蹤客戶對處理過程和結果是否滿意。

在 2020 年末，強化對客戶聲音的管理，不僅能整合「客戶關係滿意度調查」、「安裝後客戶滿意度調查」及日常接收的「客戶聲音」，為加強產生負面評價之意見及投訴處理品質，針對第一線人員處理負評意見與投訴內容提出的解決方案及改善結果，交由客戶確認並與客戶溝通，並在幫客戶處理完成後發出「滿意度調查」詢問客戶，以瞭解客戶對本次處理程序的評價與處理中需要注意及改善的地方。各級主管亦可隨時掌握客訴意見的處理執行狀態，並適時地將客戶意見讓相關部門（如客戶投訴涉及多部門）知曉，以利客戶意見可跨部門合作完成，並迅速，有效率地幫助客戶解決問題。

客戶聲音管理系統作業處理流程圖



此外，為了隨時掌握任何客戶的意見和抱怨的聲音，在企業官網也特別設置「與我們交談」的對話區域，方便客戶直接諮詢或反饋任何想法。



「客戶聲音」處理成果

投訴

2020 年「客戶聲音管理系統」佔據 51% 的投訴中，客戶多反應「產品」與「服務」問題。針對客戶對產品的投訴，如果機器發生造成客戶無法自行排除之問題，我們會派專人前往處理，避免問題重複發生；如果是投訴產品設計方面，則會把每位客戶對產品功能的想法，提供給母公司作為下一次的產品設計考量。

服務方面，針對員工在面對客戶的態度及工作效率等與服務相關之問題，則會進行全體員工的教育訓練，加強員工對「客戶聲音」的處理品質及基本的工作態度。

意見回饋

一般諮詢，如耗材的回收、簡易故障的排除、軟體驅動程式的更新 ... 等。在結案後發出的滿意度調查表示，客戶對我們的意見回饋處理滿意度達 70% 以上。

讚揚

超過一半的客戶對工程師的表現給予正面的肯定，為提升員工的榮譽感，每筆來自客戶的讚揚，被讚揚同仁都會刊登在每月的「英雄榜」上公開表揚。

◎ 改善計劃

綜合以上三項滿意度調查（客戶關係滿意度調查 / 安裝後客戶滿意度調查 / 客戶聲音管理系統）每年進行結果彙總，分析客戶不滿意事項、即需要改善事項來制定下一年度的計劃。

滿意度調查項目	計劃
客戶聲音管理系統	提升滿意度調查回覆率與客戶滿意度
安裝後客戶滿意度調查	持續提升客戶對人員服務的滿意度
客戶關係滿意度調查	「客戶意見處理」選項，不滿意度減少 50%
其他	全體員工教育訓練



3 環境友善

- ◎ 3.1 綠色營運
- ◎ 3.2 綠色產品
- ◎ 3.3 綠色供應鏈

3.1 綠色營運

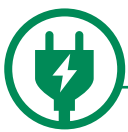
◎ Science Based Targets 科學基礎碳目標

富士軟片集團為實現「巴黎協定」(*2015 年在巴黎召開的氣候變化大會，各國達成將本世紀全球平均氣溫上升幅度控制在攝氏 1.5°C 以內) 中訂定的目標值，透過國際環保組織 SBT(Science Based Targets) 宣告將整個產品生命週期的 CO2 排放量在 2030 年減少 45%(與 2013 年度相比)。其目標在對環境的貢獻能夠等同或優於公司商業活動對環境的衝擊。藉由節能減碳落實綠色環保，提供最佳產品與服務，與顧客創造雙贏價值。



◎ ISO 14001 環境管理系統

台灣富士軟片資訊早於 2001 年就取得 ISO 14001 的環境管理系統認證，依循公司環境管理政策追求環境永續經營，並設定「用電管理」、「降低廢棄物量」、「用紙管理」、「綠色採購」為環境經營管理的短期績效指標。我們以 PDCA 的品質管理模式監督能源使用情況，積極強化環境管理體系。



用電管理

2020 年全公司用電總消耗為 1,385,880 度，較 2019 年用電量 1,647,953 度減少 16% 用電消耗。

主要措施有：照明系統使用 T5 燈管，午休時間全面關燈；空調系統溫控設定為 26°C



用紙管理

2020 年透過辦公室用紙統計與設定減量目標，比前一年度減少 12%，主要措施有：簽核流程電子化、雙面列印、多張合一及刷卡取件，部分原因則是受到 COVID-19 疫情影響。



資源回收系統

富士軟片集團認為“使用過的產品並非垃圾，而是寶貴的資源”的理念，因此早於 1995 年日本母公司制定產品資源回收政策，推動在產品的整個壽命週期減少環境衝擊的活動。所有產品在設計和製造時，都參考了產品資源回收的政策，以閉環系統利用從市場收集而來的舊零件，以此系統為基礎開發出資源回收系統。零件在這個閉環中，依據嚴格的品質標準予以選擇和回收。然後以“逆向製造”進一步擴展，目標是藉由再利用零件，以降低環境衝擊生產產品；並以“零廢棄”分離無法再利用的零件，將它們轉變為資源，將零件徹底作為資源來利用。

富士軟片集團 資源回收系統

閉環系統

富士軟片集團領先業界，自 1995 年起率先導入全球綠能循環模式－「封閉式再生循環系統」(Closed Loop System)，標準化產品回收循環流程，將 FUJIFILM Business Innovation 多功能事務機回收進行拆解，取其可再組用的組件，經由原廠專業認證技術團隊檢驗後，透過原料還原與再製應用，產出全新的環保再生設備，讓資源從搖籃誕生再重返搖籃，擴大產品永續的價值。



逆向製造

逆向製造是進行壽命週期規劃的系統，假定再利用零件，為普及再利用零件而採用再利用 / 回收設計，還有在製造的初期階段以低環境衝擊進行生產為目標的環境衝擊評估。

零廢棄

零廢棄是以零浪費為目標的活動。無法再利用的零件和產品以人工拆解為最多 44 種類型的元件，然後全部收集為資源。我們公司的資源回收系統盡量利用使用過的資源，而不使用新資源，以零浪費為目標。



廢器物處理類別、重量及方法

基於這個原則台灣富士軟片資訊透過回收客戶使用過的產品，並將這些產品進行再資源化，從而實現資源的有效利用和零廢棄的目標。台灣富士軟片資訊業務活動所產生之廢棄物均委託環保機關核准之合格廠商代為處理，以符合相關法規及資源再利用之目的，減少廢棄物產生、減輕環境負荷。處理本公司廢棄物之清理廠商，均取得清理廠商登記證或執照、操作許可證有效期間及許可項目。

類別	百分比	重量 (KG)	廢棄物名稱	處理方式
一般事業廢棄物	4.75%	11,755	玻璃面板	掩埋
		30,345	木製棧板	焚化
		10,981	其他包裝材	焚化
有害事業廢棄物	-	-	-	-
可回收再利用類	95.25%	506,111	鐵類	回收再利用
		468	不鏽鋼類	回收再利用
		7,448	銅類	回收再利用
		15,932	鋁類	回收再利用
		18,179	電線 / 排線	回收再利用
		22,447	電子零件	回收再利用
		328,070	塑膠類	回收再利用
		11,352	保麗龍	回收再利用
		45,595	廢碳粉	回收再利用
		109,363	箱板紙	回收再利用

2020 年回收客戶使用過的產品、零件、碳粉匣，進行分解和再資源化處理，從而實現資源的有效利用，零廢棄（註 1）率達 95.25%。

註 1: 富士軟片集團對零廢棄定義為回收比例 >90%、焚燒及掩埋 <10%。



綠色採購

2020 年綠色採購金額達 82,488,711 元。主要為 FSC 紙張採購。



環保署頒發綠色消費感謝狀



環保署頒發綠色採購感謝狀



台北市頒發綠色採購感謝狀

3.2 綠色產品

台灣富士軟片資訊秉持“取之於社會，用之於社會”的精神，重視企業活動與環境的和諧相處，提供綠色的產品、服務與資訊，減輕環境負荷，並且在解決環境問題的同時，從永續發展目標的觀點解決社會問題，創造企業自我價值。近幾年來，在產品的節能效能方面，努力領先競爭者。



富士軟片集團建立了「Green Value Products」認證計劃



第一階段

針對每樣產品的生命週期設置不同權重的認證標準，在產品開發時根據此類認證標準進行環保設計評估，明確每種產品對環境的價值。



第二階段

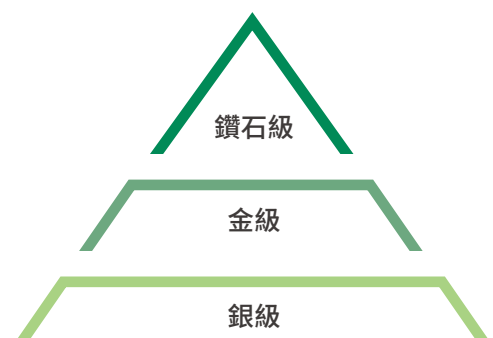
根據每個評估項目的總分選擇認證候選產品。候選產品將由富士軟片認證委員會審查和批准，最終認證為富士軟片集團「Green Value Products」(綠色價值產品)。

◎ Green Value Products 綠色價值產品

「Green Value Products」(綠色價值產品)認證項目按照國際標準「ISO14021 自我環境聲明」的要求實施，並徵求外部專家的意見，以確保項目的客觀性、可靠性和透明度。

「Green Value Products」證書
依產品對環境的影響區分為三種評級

- 鑽石級** 使用自身行業的創新技術為減少環境影響做出重大貢獻的產品和服務。
- 金級** 在自身行業的最高水平上減少環境影響的產品和服務。
- 銀級** 以高於各自行業標準的水平減少環境影響的產品和服務。



台灣富士軟片資訊透過設備銷售與回收數據統計(註1)得出2020年幫助客戶改善減少用電量約159,926度，二氧化碳降低81公噸排放，改善率達28%，主要措施為透過新一代節能產品來降低使用過程的耗電量，進而達到降低二氧化碳排放。

設備銷售與回收數據統計	回收設備	售出設備	改善率	減少差異值	
年電力消耗 TEC (kWh) 註2	566,478	406,552	28%	159,926	(kWh)
年二氧化碳約當量 CO2e (Ton) 註3	288	207	28%	81	(Ton)

註1：計算方法為2020年回收設備的年電力消耗 TEC 值與售出設備的年電力消耗 TEC 值，相減後得出的結果。

註2：TEC 測試採 Energy Star 2.0 規範。

註3：二氧化碳約當量採用民國109年公告之「108年度電力排放係數」，每度電約為0.509公斤二氧化碳做為試算依據。

◎ 台灣富士軟片資訊的綠色產品

為響應母公司推動「Green Value Products」，2020年台灣富士軟片資訊導入的辦公室產品數量為15項，其中有取得「Green Value Products」認證的產品有7項(證書評級：6張金級，1張銀級)。

◎ GVP 綠色產品資訊

產品型號	證書數量	GVP 評級	對環境減少的衝擊
Apeos C7070/C6570/C5570 C4570/C3570/C3070	6	金級	此系列產品有著與傳統型號一樣的節能減碳功能，在低噪音的表現中達到了產業標杆，同時滿足了減少對環境的能源消耗與有害物質、降低操作過程中的音量和增進產品可回收的設計要求。
Apeos C2060	1	銀級	減少對環境的能源消耗與有害物質、降低操作過程中的音量和增進產品可回收的設計要求。

而在政府綠色採購的呼籲下，台灣富士軟片資訊積極申請環保標章及節能標章認證，回應台灣政府對「低污染、省資源、可回收」、「環保商品」、「綠色消費」的重視，截至2020年12月31日止，環保標章有效證書數量為277張，節能標章證書數量為34張。



環保署 環保標章認證



經濟部能源局 節能標章認證

3.3 綠色供應鏈

台灣富士軟片資訊依採購類型區分為營業類、生產類、資產類、行政類及其他類等五類供應商，為確保供應商所提供物品或服務品質、價格、交期 (Q.C.D) 等均能符合公司需求及環境政策規範；特別建立供應商的遴選、管理、評鑑與輔導制度。由供應商遴選小組負責供應商審查評選，稽查及遏止母公司所禁止採購的商品或服務，其成員由相關單位部級主管或指定採購承辦人擔任。遴選小組確實瞭解其背景、經營、管理績效，並注意廠房設備、製造、技術、倉儲、品質與服務水準，必要時進行實地訪查，經評選確認優良者，始得選定為供應商。

凡有採購往來之供應商，皆以本公司規定的表單註冊，由採購管理單位審查其業務特性之需求，判別是否需要簽署「環保要求承諾書」、「產品安全保證書」、「保密協議書」或「誠實承諾書」，以確認供應商同意配合本公司之相關 CSR 政策，並保證所提供之產品或服務安全無虞。

為落實供應商管理，每年定期舉行供應商評鑑，以交易金額將供應商分為 A 至 F 六個等級，並挑選出 A 至 D 等級供應商進行評鑑，評鑑項目為交易金額達 100 萬以上之 C、D 等級供應商進行 QCD 評鑑與交易金額達 600 萬以上之 A、B 等級供應商除 QCD 評鑑外需再進行 CSR 調查確認其實際運作情形，整體評鑑成績以 100 分為滿分，90 分以上為優良廠商，89 分~70 分為合格廠商，69 分~60 分為待輔導廠商，59 分以下為不合格廠商。2020 年供應商評鑑因疫情關係減少公司間拜訪，評鑑方式改以網路及問卷進行，共查 35 家供應商，查核結果有優良廠商：2 家、合格廠商：28 家、待輔導廠商：5 家，待輔導廠商將計畫深入拜訪加強溝通、以稽核手法輔導期能改善。

歷年來台灣富士軟片資訊不斷推動環境、人權、商業道德等規範，以期降低公司內外各類風險，與供應商構築一種基於信賴又互惠互利的關係。全面推展綠色採購，期待未來能帶領供應商一起，更進一步建立符合企業社會責任的供應鏈管理體系，共同為環境永續而努力。





4 員工及社會參與

- ◎ 4.1 員工照顧
- ◎ 4.2 人才培訓
- ◎ 4.3 員工健康安全
- ◎ 4.4 社會參與

4.1 員工照顧

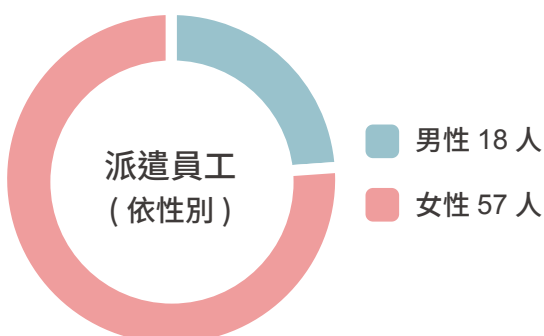
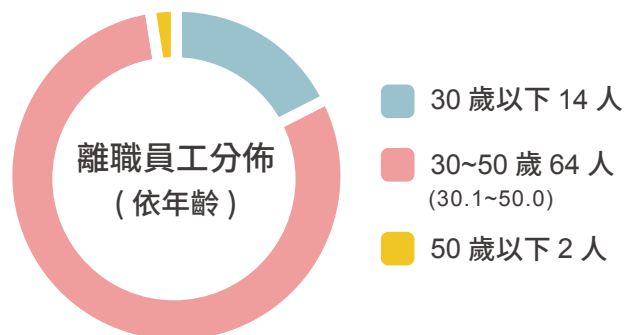
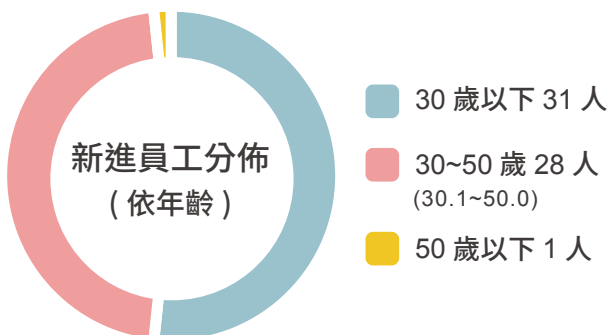
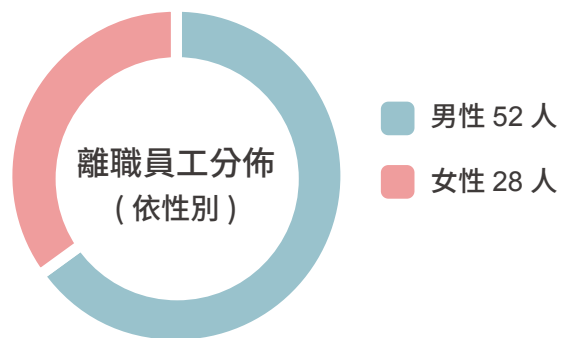
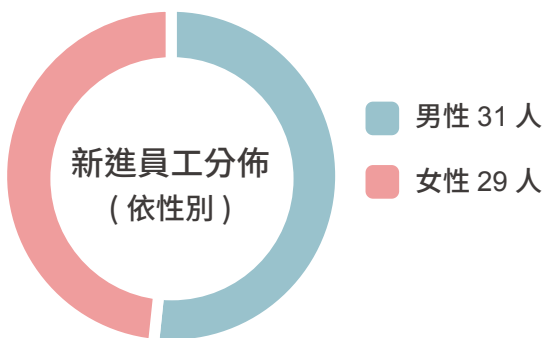
台灣富士軟片資訊自創建以來就提出以人為本的經營理念，我們將員工視為企業夥伴，提供性別平等、身心健康的環境、優質的薪酬福利及完善的職涯發展，使員工能夠愉快地工作和生活，發揮企業能力，為解決客戶和社會的議題做出貢獻。

台灣富士軟片資訊重視雙向溝通，設有員工意見信箱，任何詢問、建議、疑問或需要協助的地方，皆可在員工意見信箱提出，了解員工的需求，執行相關的行動方案，提升員工向心力。

◎ 員工雇用情形

依據公司工作規則，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、黨籍、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心殘障或以往工會會員身份為由，予以歧視。本公司依不同之經營管理特性，人力主要分為行政幕僚單位、提供銷售的業務單位、提供售後服務的技術單位等職務，延攬各領域的優秀人才，發揮組織最大的功能，以提升客戶更好的產品及服務。至 2020 年 12 月止，全公司全職員工總數為 600 人。

◎ 2020 年員工雇用概況



派遣員工定義：

意即此類勞工名義上是屬於人力派遣公司，雇主將自己僱用的勞工，在勞工的同意下，提供給其他有人力需求的企業機構，並接受該機構的指揮監督。

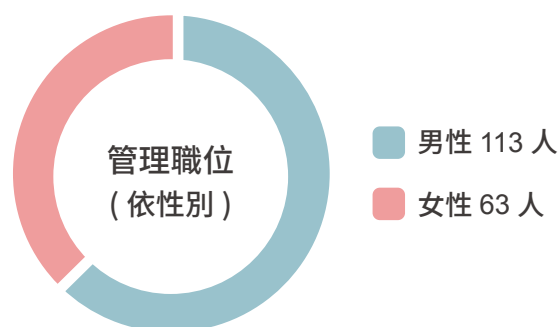
職級	組別	男		女		組別小計與比例	
		人數	佔該組性別比例	人數	佔該組性別比例	人數	佔全體員工比例
員工職務結構	一般	265	70%	159	72%	424	71%
	課級	63	17%	31	14%	94	16%
	經理	32	8%	23	10%	55	9%
	處長	12	3%	9	4%	21	4%
	高階	6	2%	0	0%	6	1%
員工年齡結構	30 歲以下	44	12%	37	17%	81	14%
	30 歲至 50 歲	188	50%	117	53%	305	51%
	50 歲以上	146	39%	68	31%	214	36%
員工教育程度結構	高中職以下	17	4%	21	9%	38	6%
	專科	153	40%	47	21%	200	33%
	學士	182	48%	127	57%	309	52%
	碩士	26	7%	27	12%	53	9%
	博士	0	0%	0	0%	0	0%
國籍	台籍	375	99%	220	99%	595	99%
	日籍	3	1%	2	1%	5	1%
顧用類別	定期	1	0%	1	0%	2	0%
	不定期	377	100%	221	100%	598	100%
性別小計		378	63%	222	37%	600	100%

◎ 實現性別平等

本公司僱用從事工作之員工或委任經理人，均公平合理地給薪，高於勞基法所規定的最低薪資，2020 年平均女男薪酬比為 0.97，高於國家平均值的 0.85 (資料來源：行政院主計處 110 年 3 月公佈 109 年每人每月總薪資平均 :53,862)，顯示台灣富士軟片資訊薪酬制度不因性別不同有所差異，並達到公平、公正、合理之原則，以激勵員工奮發向上之精神。

職級	2018				2019				2020			
	月薪資		含獎金總總額		月薪資		含獎金總總額		月薪資		含獎金總總額	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
一般	0.94	1.00	0.92	1.00	0.94	1.00	0.93	1.00	0.95	1.00	0.94	1.00
課級	0.97	1.00	1.01	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98	1.00	0.99	1.00
經理	1.01	1.00	1.04	1.00	1.06	1.00	0.97	1.00	1.02	1.00	1.01	1.00
處長	1.01	1.00	0.97	1.00	0.96	1.00	0.92	1.00	1.02	1.00	1.06	1.00
高階	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不分類總平均	0.97	1.00	0.96	1.00	0.99	1.00	0.96	1.00	0.95	1.00	0.96	1.00

台灣富士軟片資訊積極培養女性員工，透過這些努力打造的企業文化已逐漸顯現，2020 年女性管理職位比例為 36%，較前一年成長 6%，每年持續成長。



本公司尊重女性員工，致力於提供女性友善的工作環境，設有舒適與溫馨的哺集乳室，哺集乳室內設置小冰箱，以方便女性員工在職場上哺集乳。在 2016 年添購紫外線消毒鍋、訂閱媽媽寶寶雜誌、舒壓音樂 / 寶寶音樂等提供懷孕員工使用。在 2017 年，哺集乳室獲得「台北市衛生局優良哺集乳室認證」。另外，員工為撫育未滿三歲子女，得向公司請求調整工作時間或每天減少工作時間一小時。

為保障員工，人事部門在「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」明確定義性騷擾之行為並提供申訴管道，以不公開方式保護當事人之隱私，以客觀、公正、專業原則進行調查，並依情節輕重對被申訴者適當懲戒及處理。

於內部管理規範，「職工出勤、請假暨加班管理辦法」中，女性員工每月得請生理假一日；職工於其配偶分娩時，於分娩當日及其前後合計十五日期間內，擇其中之五日請假，陪產假工資照給；員工任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，可申請育嬰留職停薪。在本公司推動兼顧職場與家庭的政策下，2020 年育嬰留職停薪員工人數為 4 人，男性 0 人，女性 4 人。



◎ 員工福利

為激勵員工及吸引人才的重要措施，台灣富士軟片資訊秉持「照顧員工，增進福祉」的理念，安定員工生活，並提供員工安全舒適之工作環境，配合勞工法令要求，以完整的年度計劃，辦理各項福利措施，將以下福利政策與行動方案具體實踐以增進員工福祉。

例如：團體保險、三節禮金、員工生日禮金、婚喪喜慶津貼、汽機車貸款與補助、海外研習、員工借支、子女獎助學金、子女新生入學金、國內（外）旅遊、春酒聚餐、健康檢查、退休員工慰勞金，2020 年投入金額約一千六百多萬元。而派遣員工則享有健康檢查及春酒聚餐活動。

4.2 人才培訓

◎ 員工教育訓練規劃及實施

為提升公司員工素質、專業能力及強化教育訓練品質，台灣富士軟片資訊定期舉辦相關訓練課程，訓練課程主要分為管理職能、專業職能、核心職能等三大類型。



管理職能

管理教育含提升各層級管理及領導能力所舉辦之相關課程、並結合海外訓練以培育公司未來經營人才，如領導者開發課程 (Management Development Program)，提供員工個人生涯發展及機會。



專業職能

營業教育提升業務主管與同仁的銷售知識、能力與技巧、如 ICT 認證課程 (ICT Certification Program)、業務流程管理訓練課程 (Sales Management Process Training)。

技術教育則增進技術主管與同仁工作上所需技能，了解設備操作、故障檢修、數位化知識與網路相關能力等課程，以提升客戶滿意度。



核心職能

含政令宣導、共通職能、技能提升課程，如合規訓練、提升工作效率技巧、個人壓力管理、PPT 簡報技巧等。

◎ 教育訓練體系圖

		管理職能	專業職能				核心職能							
		全職種	營業教育		技術教育		政令宣導		共通職能		技能提升			
經營職	處級	高階主管Seminar						入社教育 / Induction Program		E-Learning(負責與當責課程 / 人際互動停看聽課程) FXON AIR 實體訓練(壓力管理課程)		MS 文書操作訓練 PPT/EXCEL 社外研修 / 演講座談		
管理職	經理級	新任主管能力開發訓練 MDP 主管發展計畫(初進階)	E: ICT Certification Program		新導入產品技術訓練		技服主管管理強化訓練							
	課級		CCS Pro Mgr 課程 SMP V.2 課程 中堅業務訓練 新進營業人員輔導訓練	GCS 產品技術訓練 SWI 技能強化訓練										
一般職	員工	新進SRL1+L2+L3訓練		新進CSE訓練										

CSE：技術工程師

SR：銷售人員

依性別區分每名員工接受訓練的平均時數

性別	2018 年			2019 年			2020 年		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
訓練時數	13,268	5,549	18,817	13,939	7,143	21,082	16,274	9,884	26,158
員工人數	747	342	1,089	700	362	1,062	533	316	849
平時訓練時數	18	16	17	20	20	20	31	31	31

依類別區分每名員工接受訓練的平均時數

	2018 年			2019 年			2020 年		
	訓練時數	人數	平均訓練時數	訓練時數	人數	平均訓練時數	訓練時數	人數	平均訓練時數
一般	36,306	857	42	31,989	832	38	17,285	676	26
課級	846	138	6	6,384	137	47	4,902	129	38
經理	355	59	6	2,720	59	46	2,288	51	45
處長	124	36	3	1,070	32	33	1,669	31	54
高階	3	2	2	1	2	1	16	3	5

◎ 年度訓練方針規劃

宗旨

制定人才策略、人才資料系統建立、瞭解現場組織運作、提升現場能力、明確人才素質，進而達到適材適所績效卓越。

使命

配合公司年度方針展開，負責全公司教育訓練活動之規劃管理與執行，以強化員工素質及專業能力提升，協助員工個人成長及對公司貢獻。

取得方式

根據公司提供的評核簡報進行評量，通過 19 項評核指標後獲得 TTQS 證書。

方針

- 1 從組織發展的角度，為公司培育適當的人才
- 2 完整教育體系之規劃、執行及效益評估
- 3 管理職領導管理能力強化、專業職技能提升
- 4 全公司年度教育訓練預算管理

任務

- 1 落實人才培育：培育公司核心 / 優秀的人才
- 2 完整教育體系：根據經營戰略、人事制度及自我啟發等規劃
- 3 豐富多樣課程：結合亞太總部、富士軟片集團、富士軟片資訊安排之課程，外部講師及職外訓練之方式進行
- 4 徹底 Follow Up：研修後，主管與訓練中心協作，落實執行運用
- 5 提升公司競爭力：員工能力強化，為公司創造利潤，提升企業價值



2020 年獲得勞動部人才發展品質管理系統 (TTQS) 銅牌證書 (證書效期 111 年 10 月 21 日)

4.3 員工健康安全

健康是人的一切根本，唯有員工的身體與心理健康，才能提升生活品質及工作效率，也唯有安全友善的工作環境，員工才能安心就業及長期發展，因此本公司非常重視員工的身心健康，承諾創造更優良的職場環境，以及創造一個讓員工快樂、安全的工作、享受生活的優質職場

◎ 身心健康講座與活動 (舉辦 2 場，40 人參與)

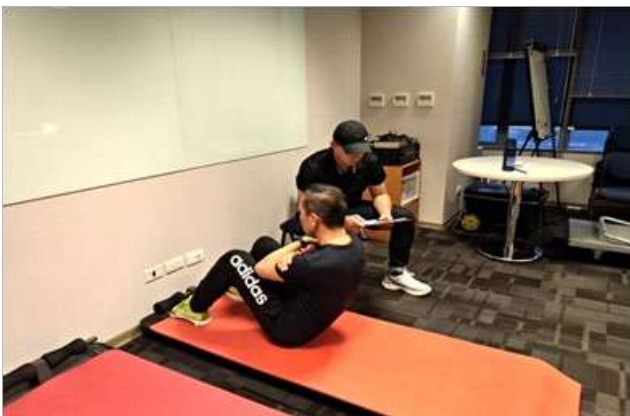
2020 年因疫情關係僅舉辦 2 場身心健康講座及 1 場健康促進活動。

2 場健康講座主題有「怎麼吃的健康 - 大腸癌預防分享」、「抗壓好心情、紓壓穴道按摩 + 寵 EYE 百分百、視力保健」，協助員工對自己身體有更健康且預防病毒入侵的認知。



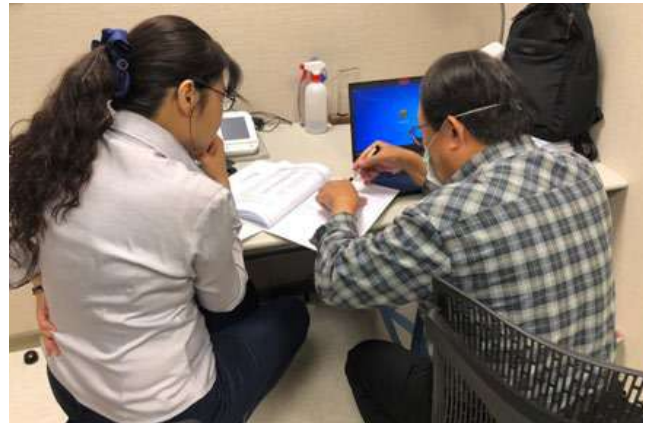
◎ 健康促進活動 (舉辦 1 場，20 人參與)

為避免員工由於工作中的危險因子，如長期暴露在工作環境重複性作業、不當作業姿勢、過度施力及作業頻率過高，導致或加重軟組織傷病，幫助員工檢視身體狀況而舉辦了「健康體適能」活動。



◎ 心理諮商服務

提供員工全方位的健康照護，讓員工在忙碌的工作之餘，亦能重視自己及眷屬的身心平衡，在心靈健康照護上，透過保密及專業的諮商，協助員工解決心靈上的困擾。2020 年舉辦「特約醫師健康諮詢服務」、「心理諮商服務」。



◎ 安全的工作環境

台灣富士軟片資訊落實職業安全衛生各項做法，讓公司同仁從瞭解進而建立共識，以 CARE(Communicate、Apply、Reduce、Engage) 的口號，執行職業安全衛生政策的承諾，並竭盡一切努力建立「安全健康」、「友善關懷」及「充滿樂趣」的工作環境，以達成永續經營之企業使命。

	失能傷害頻率 (FR)	失能傷害嚴重率 (SR)	總合傷害指數 (FSI)
2020 年	4.97	37	0.42

* 失能傷害頻率 (FR) = 每百萬總經歷工時之失能傷害次數

* 失能傷害嚴重率 (SR) = 每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數

* 總合傷害指數 (FSI) = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR}) \div 1000}$

1 職業安全衛生委員會

本公司依法成立職業安全衛生委員會，由董事長擔任主任委員，委員七人以上，此名單由主任委員核定後公佈，其中勞工代表由工會或勞工選派，占三分之一，委員任期為二年，每三個月召開一次委員會議，由職安部門於會中提報安全衛生業務報告，以防治意外災害發生，建立良好的工作環境，落實本公司職業安全衛生政策。

2 安全宣導及訓練

本公司提供完整有效的職業安全衛生教育訓練予全體員工，滿足在職業安全衛生管理系統的運用上對於教育訓練認知、教育訓練資格的認定之瞭解，新人訓時由職安部舉辦對新人的職業安全衛生教育訓練及緊急應變訓練，共 3 小時；依法應制定消防防護計畫之辦公據點，每半年會舉辦滅火、通報、避難訓練，以提升災害發生時之應變能力。

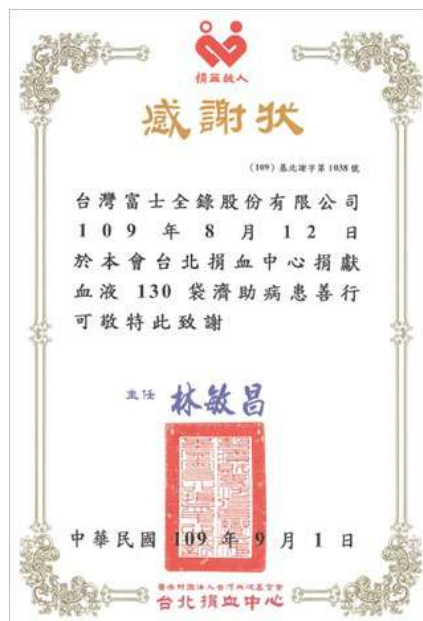


4.4 社會參與

台灣富士軟片資訊將「企業社會責任」視為永續經營的基石，秉持著為客戶提供價值、與事業夥伴共同成長、關懷社區及下一代的經營理念，本公司多年來積極投入社會公益，希望以自身的經驗，影響社會，改變社會，創造永續和諧的生活方式，因此我們秉持著與社會共同發展為企業永續之重點，展開各項社會貢獻活動。台灣富士軟片資訊推動企業永續發展，運用自身的人力、技術與設備，推廣環境教育理念。2020 年雖受到疫情衝擊暫停舉辦多項活動，但在符合政府防疫規範下，可進行之活動依然持續。

◎ 2020 年 8 月 12 日 – 台北愛心捐血

台北總公司在夏季舉辦愛心捐血活動。天氣雖然悶熱，但仍擋不住同仁與附近捐血民眾的熱情，許多公司同仁及善心人士都自動自發地排隊挽袖捐血，場面溫馨而感人。由於事前詳盡的規劃，請中正里鄰幫忙宣傳，加上大樓管委會全力支援，事先將本公司捐血海報張貼在大廳，因此，捐血活動當天，本公司同仁與同棟大樓的其他公司行號、附近上班族、社區民眾及路過行人們均一同共襄盛舉，紛紛加入捐血行列。此次捐血共 130 袋，績效超乎預期，非常圓滿成功。



◎ 2020 年 9 月 12 日 – 生態導覽

為促進同仁對生態系統的認識並傳達給下一代進行環境保護帶來生態之美的觀念，台灣富士軟片資訊特別邀請荒野保護協會 3 位資深講師與本公司員工及員工眷屬（孩童）一同前往內溝溪進行生態導覽活動。本次活動除了更加地瞭解內溝溪生態之外，也更明白地球的永續靠的是大家的共同努力。



◎ 2020 年 10 月 30 日 – 淨溪活動

本公司與台北市水環境巡守隊及其他企業共同參與「淨化山水、與水共舞」水環境宣導暨淨溪活動，本次活動地點在內湖大溝溪。大溝溪擁有豐富的生態，經由導覽老師的帶領，了解大溝溪的歷史及河岸邊整理、清潔，以實際行動，喚起參與志工認同河川、愛護河川生態的意識。



◎ 2020 年 11 月 3 日 – 高雄 愛心捐血

高雄營業區處愛心不落人後，於冬季舉辦捐血活動，當天共計捐血 67 袋，感謝南部所有同仁及附近民眾的「熱血」支持！！相信這份愛心不論多寡都能蔓延到台灣各個角落。





附錄

- ◎ 附錄一 參與公 / 協會
- ◎ 附錄二 大事紀要
- ◎ 附錄三 **GRI Standards** 索引表

附錄一 參與公 / 協會

編號	公會名稱	會員等級
1	台北市進出口商業同業公會	甲級會員
2	台北市印刷商業同業公會	正式會員
3	台北市事務器械商業同業公會	一般會員
4	中華民國資訊軟體協會	甲級會員
5	台北市電腦商業同業公會	一般會員
6	台北市紙商業同業公會	一般會員
7	中華科技印刷學會	一般會員
8	宜蘭縣印刷商業同業公會	一般會員
9	桃園市事務器械商業同業公會	一般會員
10	新竹事務器械商業同業公會	一般會員
11	台中市印刷商業同業公會	一般會員
12	台中市直轄市印刷商業同業公會	一般會員
13	高雄市事務器械商業同業公會	一般會員
14	高雄市印刷商業同業公會	一般會員

附錄二 大事紀要

大事紀要	
1970	1 月 27 日富士全錄與和信開發 (股) 公司合資設立
1976	4 月於桃園龜山工業區設立複印機工廠
1979	3 月推出第一部自製普通紙複印機 3103 型
1983	7 月正式生產 2100 型微電腦複印機
1984	5 月生產複印機耗材
1988	與和信企業團共同成立“辜公亮文教基金會”
1989	職工福利榮獲台北市長獎
1990	成立“全錄文教基金會”
1991	自行研發成功第一台國人自製傳真機 品管圈榮獲“全國團結圈活動競賽”合作組金塔獎
1992	傳真機榮獲經濟部頒發“台灣精品”標誌 榮獲全國商業總會評鑑為“優良教育訓練單位”
1993	於五股興建全錄工業大樓，設立教育訓練中心 傳真機榮獲英國 DNVI 及商檢局 ISO9002 品質認證
1994	4 月成立和範股份有限公司，提供專業文書處理服務
1995	品管圈榮獲“全國團結圈活動競賽”合作組金塔獎 榮獲台北市政府及勞委會評鑑為優良勞工教育單位
1997	推出國內第一輛 OA 巡迴展示車 (Demo Bus) 職工福利榮獲勞委會評選為“全國特優單位”
1998	推出國內第一輛“即時零件配送專用車”(Parts Car) 職工福利榮獲勞委會評選為“全國特優單位”
1999	8 月榮獲加拿大 SCC 頒發 ISO9002 國際品質認證 職工福利榮獲“台北市長獎”七次，勞工局長獎 4 次
2003	取得英國 UKAS ISO14001 認證
2006	4 月嶄新“台灣富士全錄”，更名後再出發
2007	3 月桃園工廠達成廢棄物管理零廢棄目標 連續第六年榮獲讀者文摘 Trusted Brand 金牌獎
2008	4 月啟用新企業識別標誌 (CI)
2010	3 月榮獲環保署“98 年度環保標章產品績優單位” 12 月榮獲台北市政府“績優綠色商店”、“績優綠色採購廠商”表揚
2011	榮獲天下雜誌評選為企業公民獎外商組第八名 榮獲環保署與台北市政府頒發績優綠色採購企業

2012	榮獲台北市政府績優綠色採購企業及綠色商店 榮獲台北市政府績優環境教育獎
2013	桃園工廠榮獲長青企業卓越獎 榮獲環保署與台北市政府頒發績優綠色採購企業
2014	榮獲環保署第 23 屆企業環保獎 榮獲環保署績優綠色採購企業及綠色商店 榮獲台北市政府環保局績優綠色採購企業
2015	榮獲第 24 屆企業環保獎 榮獲台北市政府第四屆環境教育獎 榮獲第 16 屆標準化獎 榮獲環保署績優綠色採購企業
2016	榮獲第 25 屆企業環保獎 榮獲台北市政府第五屆環境教育獎 榮獲環保局績優綠色採購企業及綠色商店
2017	榮獲第 26 屆企業環保獎 榮獲環保署第五屆國家環境教育獎 榮獲台北市環保局 / 環保署綠色採購獎 2017 年永續經營報告書榮獲 TCSA 服務業金獎 榮獲 2017 天下企業公民獎
2018	榮獲 2018 天下企業公民獎 榮獲環保署與台北市環保局頒發綠色採購獎
2019	榮獲環保署與台北市環保局頒發綠色採購獎
2020	榮獲環保署與台北市環保局頒發綠色採購獎
2021	4 月，正式更名為「台灣富士軟片資訊股份有限公司」(FUJIFILM Business Innovation) 成為富士軟片控股之獨資子公司

附錄三 GRI Standards 索引表

主題	GRI Standards 2016 版本	揭露內容	章節	頁碼	備註
組織基本資料	GRI 102	102-1 組織名稱	公司概況	10	
		102-2 組織活動，品牌，產品，服務	公司概況	10	
		102-3 組織總部所在位置	公司概況	10	
		102-4 組織營運所在位置	公司概況	10	
		102-5 所有權的性質和法律形式	公司概況	10	
		102-6 組織所提供產品和服務的市場	公司概況	10	
		102-7 企業概要	富士軟片集團 公司概況	5,10	因會計年度結算日為每年 3 月 31 日，財務資料需於 2021 年 8 月 31 日由日本總公司揭露，網頁連結： https://www.fujifilm.com/fb/
		102-8 組織員工和其他工作者資訊	4.1 員工照顧	43	
		102-9 組織的供應鏈	3.3 綠色供應鏈	41	
		102-10 組織和供應鏈的重大變化	-	-	2020 年公司和供應鏈無重大變化
		102-11 組織的預防原則或方式	1.4 監督機制 1.5 風險管理	25,26	
		102-12 組織對外倡議	3.2 綠色產品	39	
		102-13 組織參與協會成員	附錄一	53	
		102-14 組織最高決策者聲明	經營者的話	4	
策略		102-16 組織價值觀，規範，標準，行為規範	1.3 法規遵循	24	
倫理和誠信		102-18 組織治理架構	1.1 企業營運	21	
治理		102-40 參與組織的利害關係人	利害關係人鑑別與溝通	13	
利害關係人溝通		102-41 組織集體談判協議	-	-	無簽署集體協約
		102-42 利害關係人的辨識和選擇	利害關係人鑑別與溝通	13	
		102-43 利害關係人的參與方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
		102-44 主要議題和提出關注議題	利害關係人鑑別與溝通	13	

報導實踐	GRI 102	102-45	報告包含在合併財務報表中	公司概况	10	
		102-46	定義報告內容和主題邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		102-47	重要議題列表	利害關係人鑑別與溝通	13	
		102-48	資訊重編	-	-	無報告重述
		102-49	報告改變	-	-	無重大改變
		102-50	報告期間	編輯方針	3	
		102-51	最近的報告日期	編輯方針	3	
		102-52	報告週期	編輯方針	3	
		102-53	關於報告問題的相關聯繫人	編輯方針	3	
		102-54	關於依照 GRI 標準報告的聲明	編輯方針	3	
		102-55	GRI 內容索引	附錄三	54	
		102-56	外部保證	-	-	未進行外部查證
間接經濟 影響	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
	GRI 203	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.4 社會參與	50	
廢汙水和 廢棄物	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
	GRI 306	306-2	廢棄物類型和處置方法	3.1 綠色營運	37	
勞僱關係	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
	GRI 401	401-1	新員工招聘和員工離職	4.1 員工照顧	43	
		401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	4.1 員工照顧	43	
訓練與 教育	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
	GRI 404	404-1	每名員工每年的平均培訓時數	4.2 人才培訓	46	
顧客的健康與安全	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	
	GRI 416	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	2.2 商品安全	30	
創新服務	GRI 103	103-1	說明重要主題和其邊界	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-2	管理方式和內容	利害關係人鑑別與溝通	13	
		103-3	如何評量管理的方式	利害關係人鑑別與溝通	13	



2021 台灣富士軟片資訊永續經營報告書

台灣富士軟片資訊股份有限公司
FUJIFILM Business Innovation Taiwan Co., Ltd.

地 址：台北市敦化北路 88 號 7 樓

電 話：02-2731-9099

網 址：<https://www-fbtw.fujifilm.com/zh-TW>

發行日期：2021 年 12 月