

# 8

## 誠信透明

### 信守承諾的企業

- 8.1 公司治理..... 163
- 8.2 風險管理..... 166
- 8.3 資訊安全..... 177
- 8.4 誠信經營..... 182
- 8.5 品質管理..... 186
- 8.6 客戶關係管理..... 190

#### 優質的客戶服務

協助客戶於產品初期的開發與驗證，透過客戶平台參數量測服務，提早發現相容性問題並於量產前改善。2024年共完成量測服務1,032件及共同驗證服務27件。

南亞科技為恪遵法令及謹守道德規範之企業，持續強化公司治理與風險控管機制，並透過完整的教育訓練與宣導，以深化全體員工的從業道德，實踐產業共好，成為最值得信賴的公司。

#### 140家

改善供應鏈資訊安全管理，選定140家供應商完成評鑑，相較去年增加了164%。

#### TOP 5%

第11屆公司治理評鑑之上市公司排名前5%



## 重大議題策略與績效

◆ 優於目標    ◆ 達標    ◆ 未達標

重大議題與策略	2024目標	2024績效與達標情形	2025目標
<b>⚠️ 風險管理</b> • 風險管控 建立有效風險改善機制與流程。 • 損失管控 營運壓力測試及降低營運成本。 • 有效性 全員風險管理訓練，作業風險定期演練。	定期季會4次及呈報董事會2次	◆ 定期季會4次及呈報董事會2次	定期季會4次及呈報董事會2次
	緊急應變計畫完成率:55項	◆ 72項	緊急應變計畫完成率:64項
	壓力測試:每年執行7個面向	◆ 9個面向	壓力測試:每年執行7個面向
	教育訓練:全體員工100%	◆ 100%	教育訓練:全體員工100%
<b>👍 誠信經營</b> • 內外一體 兩者兼顧 內部定期進行教育訓練及宣導，並擴及至外部人，並藉由提供充分之舉報途徑及保護，深植從業道德與法規遵循文化。	重大違法情事:0件	◆ 0件	重大違法情事:0件
	貪腐案件:0件	◆ 1件 <sup>註1</sup>	貪腐案件:0件
	員工勞工道德教育訓練完訓率:100%	◆ 100%	員工勞工道德教育訓練完訓率:100%
	員工反托拉斯教育訓練完訓率:100%	◆ 100%	員工反托拉斯教育訓練完訓率:100%
	職場不法侵害:0件	◆ 1件 <sup>註2</sup>	職場不法侵害:0件
	違反營業秘密:0件	◆ 0件	違反營業秘密:0件
<b>👤 客戶服務</b> • 設計與測試 透過全球性工程支援服務，解決客戶設計與測試的問題。 • 生產銷售 嚴格品質控管，提高遞送效率。 • 售後服務 透過客訴管理系統，快速解決客戶問題。	客戶滿意度分數:91分以上	◆ 95.7分	客戶滿意度分數:91分以上
	客戶平台參數量測服務:940件	◆ 1032件	客戶平台參數量測服務:950件
	客戶產品共同驗證服務:25件	◆ 27	客戶產品共同驗證服務:25件
	客戶技術交流及課程教育:94場	◆ 96場	客戶技術交流及課程教育:96場

註 1：本公司反貪腐相關作為請見本報告書 p.183    註 2：1 件職場不法侵害事件之處理措施請見本報告書 p.62

# 8.1 公司治理

南亞科技相信，透過健全、有效率的公司治理機制，得以強化公司營運，確保股東權益。本公司於 2025 年公布的第 11 屆上市公司治理評鑑中，第七度獲得排名前 5% 殊榮，肯定我們在公司治理上的持續努力。

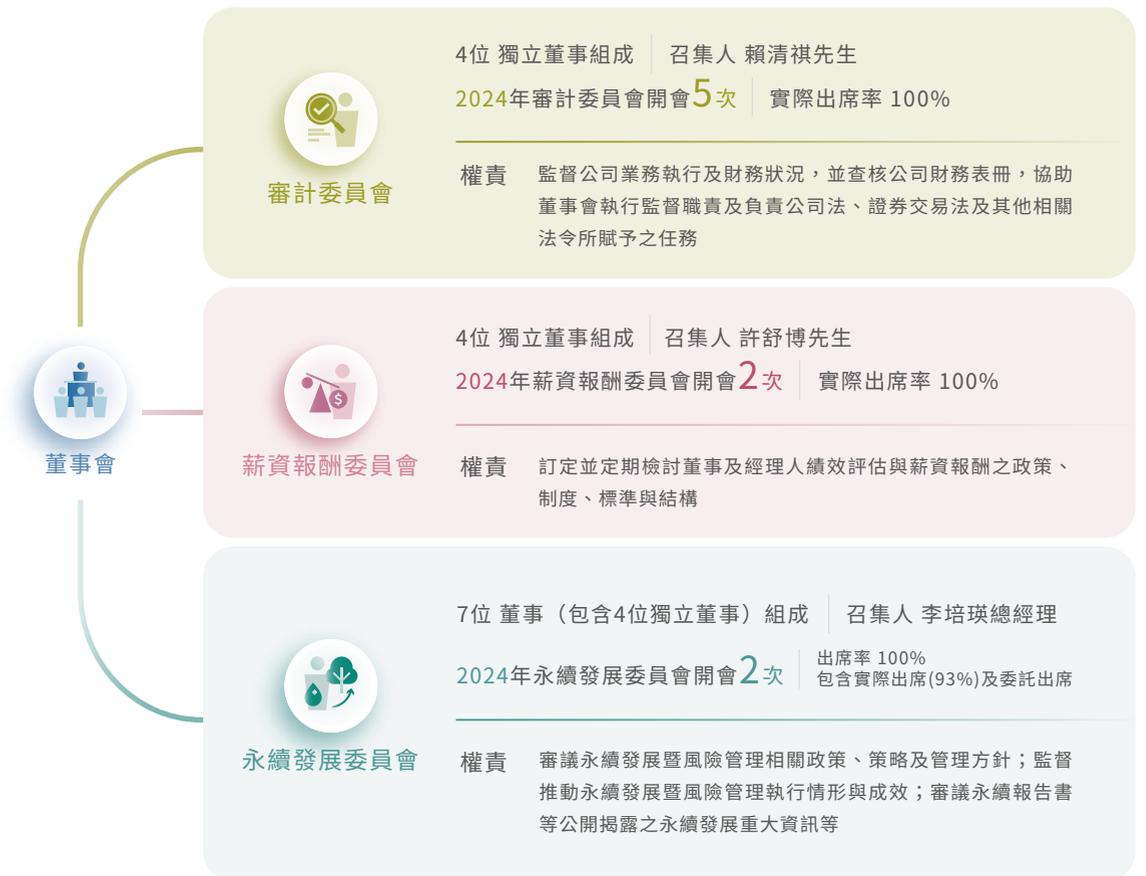


## 一．董事會與功能性委員會運作

南亞科技董事會之運作依循相關法規及股東會決議行使職權，董事具備執行職務所必需之專業知識、技能及素養，秉持永續經營原則，為股東創造最大利益。董事會主要職責在於確保公司資訊透明及遵循法令、任命最高經營主管、擬訂盈餘分配案及監督與指導公司營運等。本公司訂有**公司章程**，做為公司治理與營運之依據，並依照公司法規定，章程之變更須經股東會決議通過後實施，以保障股東權益。公司並已遵循章程規定，就董事執行業務範圍依法應負之賠償責任購買責任保險，使董事能專注發揮職能。為建立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**」，明定相關議事規定，以資遵循，

且於「**公司治理守則**」中明訂董事每年之董事會出席率宜達 80% 以上，並列入董事會績效評估項目，2024 年董事會共開會 6 次，董事實際出席率為 100%。

為健全董事會監督功能及強化管理機能，本公司董事會下設置審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會，各功能性委員會對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議。



## 利益衝突管理

本公司於董事會議事規範、審計委員會、薪資報酬委員會、永續發展委員會等組織規程及誠信經營守則中，皆有利益迴避之規定。董事、經理人及其他出席或列席董事會或委員會之利害關係人對會議所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次會議說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，以確保董事會督導之獨立性。此外，本公司亦訂有「[董事及經理人道德行為準則](#)」，要求董事及經理人執行職務時，秉持道德規範，並應避免個人利益介入或可能介入公司整體利益時之利害衝突，防止有損公司及股東利益之行為發生。相關董事兼任資訊、公司與其他利害關係人的交叉持股狀況、主要股東及關係人資訊，請參閱 [2024 年報](#)「貳、公司治理報告」與「參、募資情形 - 主要股東名單」及合併財務報告附註「關係人交易」資訊。

## 董事提名與選任

本公司已訂定公平、公正、公開之「[董事選舉辦法](#)」，鼓勵股東參與董事提名與選任，董事遴選考量其專業知識、經驗背景、多元性及獨立性等，並期望具備監督本公司 ESG 重大主題之能力。除董事會外，持有本公司已發行股份總數 1% 以上股份之股東，得向公司提出董事候選人推薦名單，由董事會對獨立董事候選人的獨立性資格要件進行檢查後，列入候選人名單。本公司章程明訂公司應設置董事 9 至 12 人，含獨立董事至少 3 人，任期 3 年，公司亦對董事會績效訂有評估辦法及評估方式，每年定期進行績效評估，評估結果可做為董事提名續任之參考。

## 董事會成員多元化

南亞科技於「[公司治理守則](#)」中明訂董事會成員組成應考量多元化，不限制性別、種族及國籍。本屆董事會由 12 位具有不同專業背景的成員所組成，包含 4 位獨立董事及 1 位女性董事（占比為 33% 及 8%）；獨立董事中，1 位具有會計師證書，且全數獨立董事兼任其他公開發行公司獨立董事皆未超過 3 家；不具本公司員工身分之董事為 8 席（占比為 67%），且董事長並未擔任本公司高階經理人，職責明確劃分。有關董事年齡分布，截至 2025 年 6 月底，1 位董事年齡在 51 ~ 60 歲，5 位董事年齡在 61 ~ 70 歲，其他董事年齡皆超過 70 歲，董事平均任期為 10.5 年。董事會成員並具有研發創新、風險管理、氣候策略、綠色產品等公司 ESG 重大主題相關之學經歷背景，更多相關董事資訊，請參閱 [2024 年報](#)「貳、公司治理報告」。



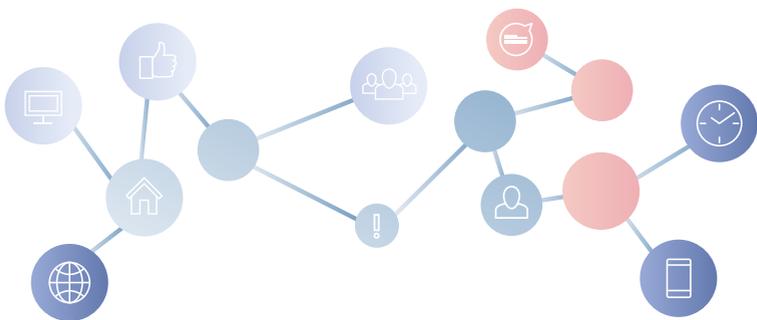
## 董事專業精進

為提升董事專業職能，公司每年為董事安排至少 6 小時進修課程，2024 年董事總進修時數為 96 小時，每位董事平均進修 8 小時，包含有經濟、公司治理、風險管理、ESG 永續治理、氣候變遷、永續金融、綠色金融、自然相關財務揭露、防範內線交易、AI 相關、法令規範等多元課程；有關 2024 年董事進修情形，請參閱本公司 [2024 年報](#) 第 33~35 頁。

本公司董事除具備不同專業背景外，並有高階經理人、政府官員或民意代表等經歷，具執行董事職務所需之多元能力。公司在 2025 年將持續規劃董事參與永續發展、公司治理或風險管理相關進修課程，以因應永續議題及企業治理之發展趨勢，並強化董事全方位職能。

## 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，本公司訂有「[董事會績效評估辦法](#)」，並於自評項目納入「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「永續發展」等企業永續相關指標，每年辦理董事會及功能性委員會績效評估，相關資料可做為董事薪酬及提名續任之參考。2024 年已執行整體董事會、個別董事成員及審計、薪資報酬與永續發展委員會之績效評估，評估結果皆為「優良」，並提報至 2024 年 12 月 18 日董事會；2024 年相關績效評估執行情形，請參閱本公司 [2024 年報](#) 第 18 頁。



## 二 · 董事及高階經理人薪酬

本公司獨立董事每月支領固定酬金及實際出席車馬費，並未支領變動報酬；其餘董事除按實際出席董事會或功能性委員會等相關會議之次數支給車馬費外，不支領其他報酬；所有董事皆不支領董事酬勞。

本公司經理人的薪酬包含月薪與各項獎金制度、退休制度及考核制度皆經薪酬委員會同意通過，並提請董事會決議後據以執行。薪酬委員會成員均為獨立董事，藉以提供外部的薪酬建議，且每年至少召開 2 次會議，以確保薪資合理性及競爭力。

高階經理人的薪資調整、獎金及其他報酬，依公司經營績效、個人績效與貢獻度，並納入經濟、環境及社會三個面向的貢獻與表現等永續發展的公司治理指標，且參酌業界薪酬水準，由人事部門草擬建議案後向薪酬委員會報告，經委員會檢討審議後再呈報董事會決議後執行。總經理及副總經理等經理人酬金給付，係依據公司規定辦理，包含固定薪酬如固定月薪、勤勉獎金、年終獎金，並依本公司「退休辦法」每月提撥退休金（含新、舊制退休金）、福利金等，另變動薪酬如於特殊情形依公司留任措施及營運達成績效支給之特別獎金、激勵獎金、員工酬勞等薪酬。

### 本公司臺灣地區



高階經理人績效評估除年度績效外，有 360 度及永續發展評核，面向如下



### 高階經理人持股狀況 2025年3月31日

職稱	姓名	持有股數 (股)	職稱	姓名	持有股數 (股)
總經理	李培瑛	1,265,098	協理	毛惠民	0
執行副總	蘇林慶	480,601	協理	林正平	250,027
副總	吳志祥	250,000	協理	陳世昌	26,000
副總	莊達人	450,000	協理	張全仁	163,048
副總	陳祐明	0	協理	楊吳德	0

## 8.2 風險管理

為強化董事會職能及風險管理機制，南亞科技於董事會轄下設置永續發展委員會，督導落實風險管理運作、環境保護、社會責任、公司治理等各項作為，協助公司達成永續經營之目標，透過「[永續發展委員會組織規程](#)」規範該委員會人數不少於3人，且半數以上成員應為獨立董事，目前該委員會由獨立董事4人及董事3人組成，7人均具備各領域危機處理及風險管理專業能力。

本公司訂有「[風險管理辦法](#)」，由董事會核定通過，其中之風險管理政策，乃為有效辨識、分析評量、控制處理、持續監測各項風險，提升全體員工之風險意識，期將風險控制於可承受之程度內，確保風險管理之完整性、有效性及效益最佳化。

### 一·使命及承諾



風險管理  
使命

建構並維持有效之風險管理系統且持續改善，降低營運成本，確保公司持續獲利，創造優質的工作環境，以達成公司永續經營目標。

- 絕對遵守承諾，主管尤應以身作則並善盡督導之責。
- 接受適當之訓練，且具備執行風險管理各項工作之能力，以確保公司運作正常。
- 提供必要資源，維持風險管理機制有效運作，持續推動改善，降低風險。
- 加強與利害關係人之溝通，提昇全員風險管理認知，徹底落實風險管理政策。

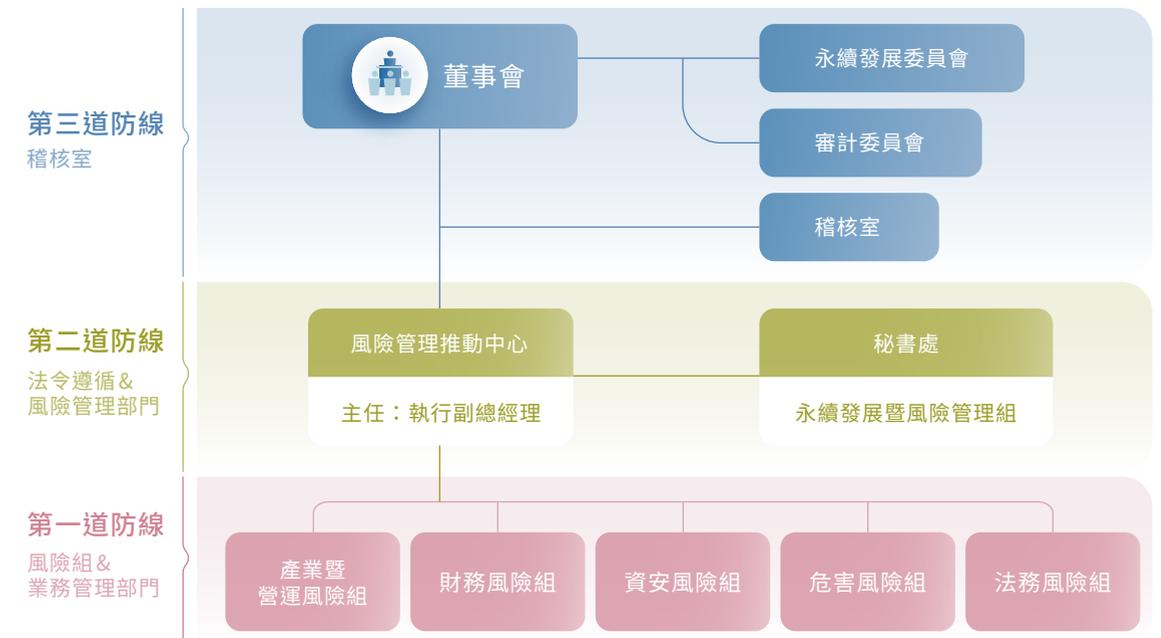
風險管理  
承諾



### 二·組織運作

本公司董事會為風險管理之最高決策及督導單位，負責核定風險管理政策及相關辦法，督導各項風險管理制度之執行及其機制之有效運作，並由永續發展委員會審議公司風險管理相關政策、策略及管理方針，監督公司推動風險管理相關事項及執行方案，以達成風險管理之目標。永續發展委員會每年至少召開二次，並適時向董事會報告風險管理運作情形或重大風險事項。

為確保風險管理運作順暢及有效，公司內部設有三道防線機制如下組織圖。



本公司依「**風險管理辦法**」成立「**風險管理推動中心**」，由執行副總經理擔任主任，成員為各單位主管任務編組，負責推動及監督各風險組之工作執行與整體風險管控，風險管理推動中心每季召開一次會議，審查各風險組運作績效及營運持續計畫，以確保其運作的適用性、適切性及有效性。另配合公司營運策略，設立產業暨營運、財務、資安、危害、法務等五個風險組。風險組係由各業務管理部門指派專人組成，除協助各業務管理部門收集內、外在環境之風險資訊，執行日常風險之監控外，且須持續追蹤評估風險因子風險等級及採取改善措施，並向推動中心報告風險管理執行結果。

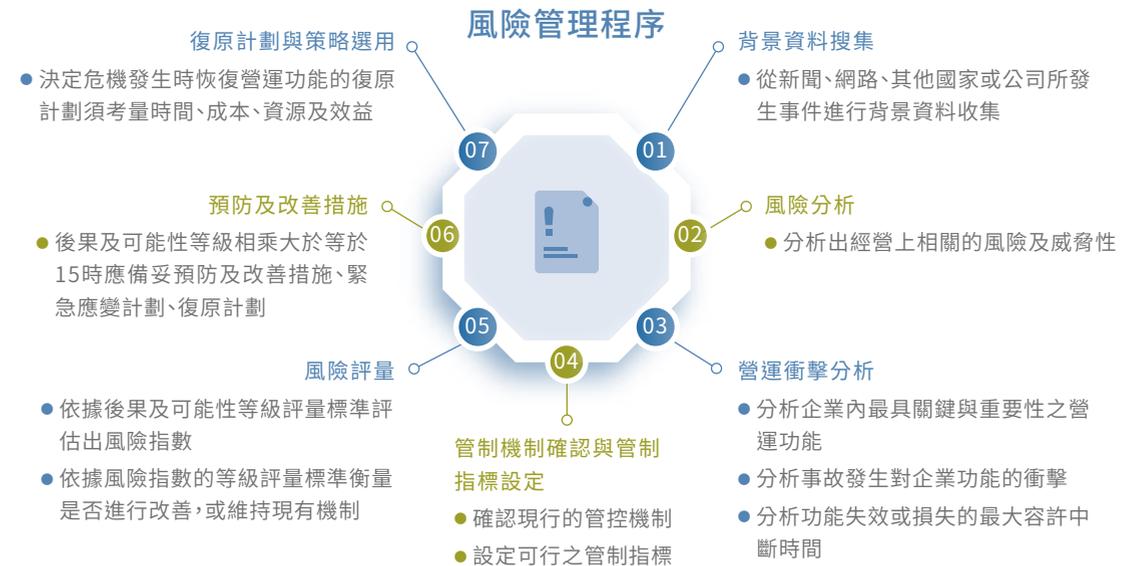
為落實風險管控與運作，本公司設有風險管理專責組織「**永續發展暨風險管理組**」，主要任務在協助風險管理推動中心擬訂管理方針、規劃推行相關活動，並督導各風險組的運作，以確實掌控風險。

稽核室每年查核風險管理政策執行狀況及較高風險項目，適時提供改進建議並持續追蹤改善結果，並定期將稽核與改善執行情形提報審計委員會，有效管控公司已存在或潛在風險。另為驗證本公司風險管理制度執行是否落實，我們每二年一次委託第三方進行外部稽核，本次查證已委由法標國際認證公司 (AFNOR) 於 2025 年 5 月完成，並取得符合 ISO 31000 指導綱要與原則且有效之聲明書。



### 三· 風險管理制度

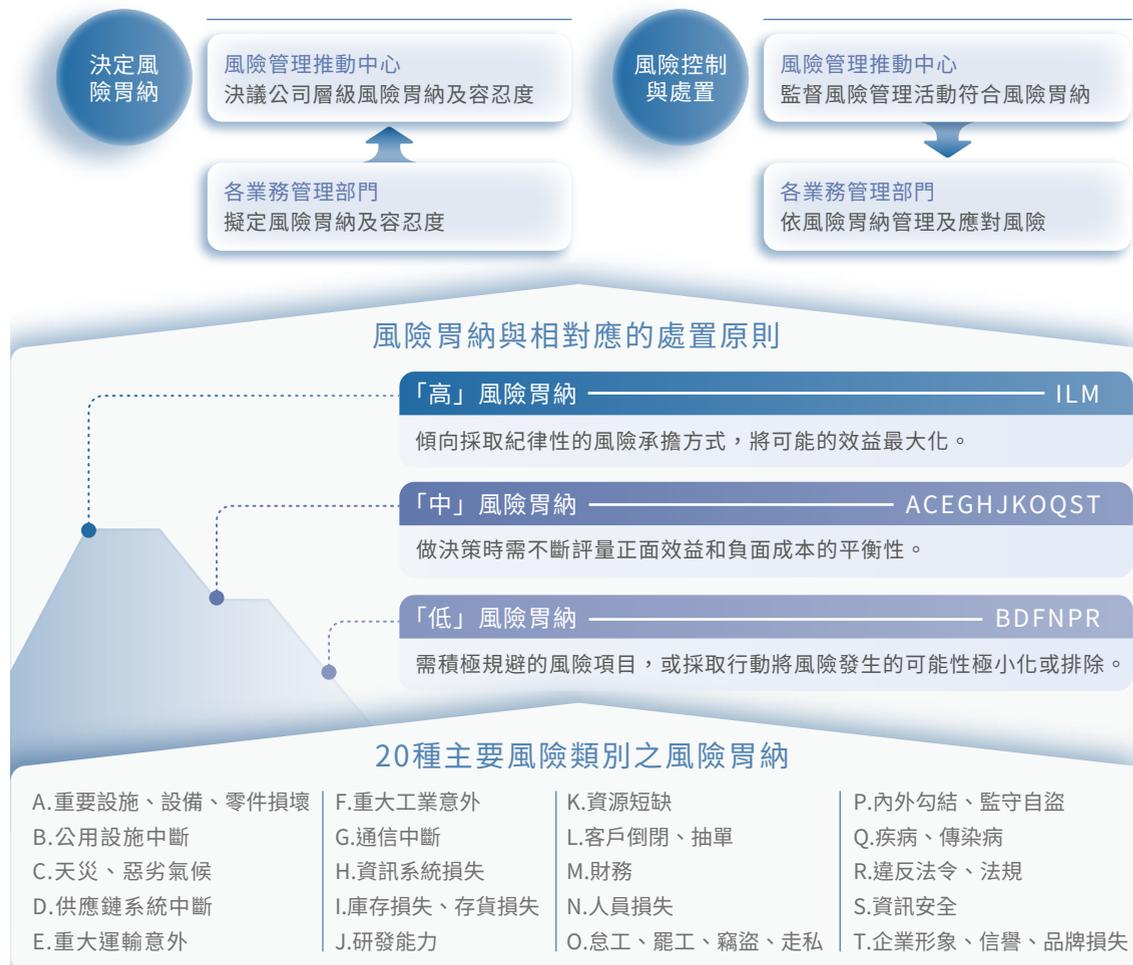
南亞科技之風險管理制度係為辨認及分析公司所面臨之風險，與設定適當風險胃納及控制程序，並監督各項風險及風險胃納之遵循。透過風險管理機制，發掘公司潛在風險與機會，有效執行風險控管以確保公司正常營運，為股東、員工、客戶、社會等創造價值，達成公司永續經營目標。



南亞科技結合公司長期經營策略目標，依企業風險管理 (Enterprise Risk Management, 簡稱 ERM) 與 ISO 31000 作業指引之機制與精神訂定風險管理政策與程序作為指導原則，且每年針對符合具外部性、新的或重要性顯著提升、潛在衝擊是長期的、顯著或具體等特性的風險項目，檢討列為未來 3~5 年新興風險並持續追蹤，透過長期規劃推動，建立全員風險意識，更內化於部門的日常管理中，確保公司正常營運。

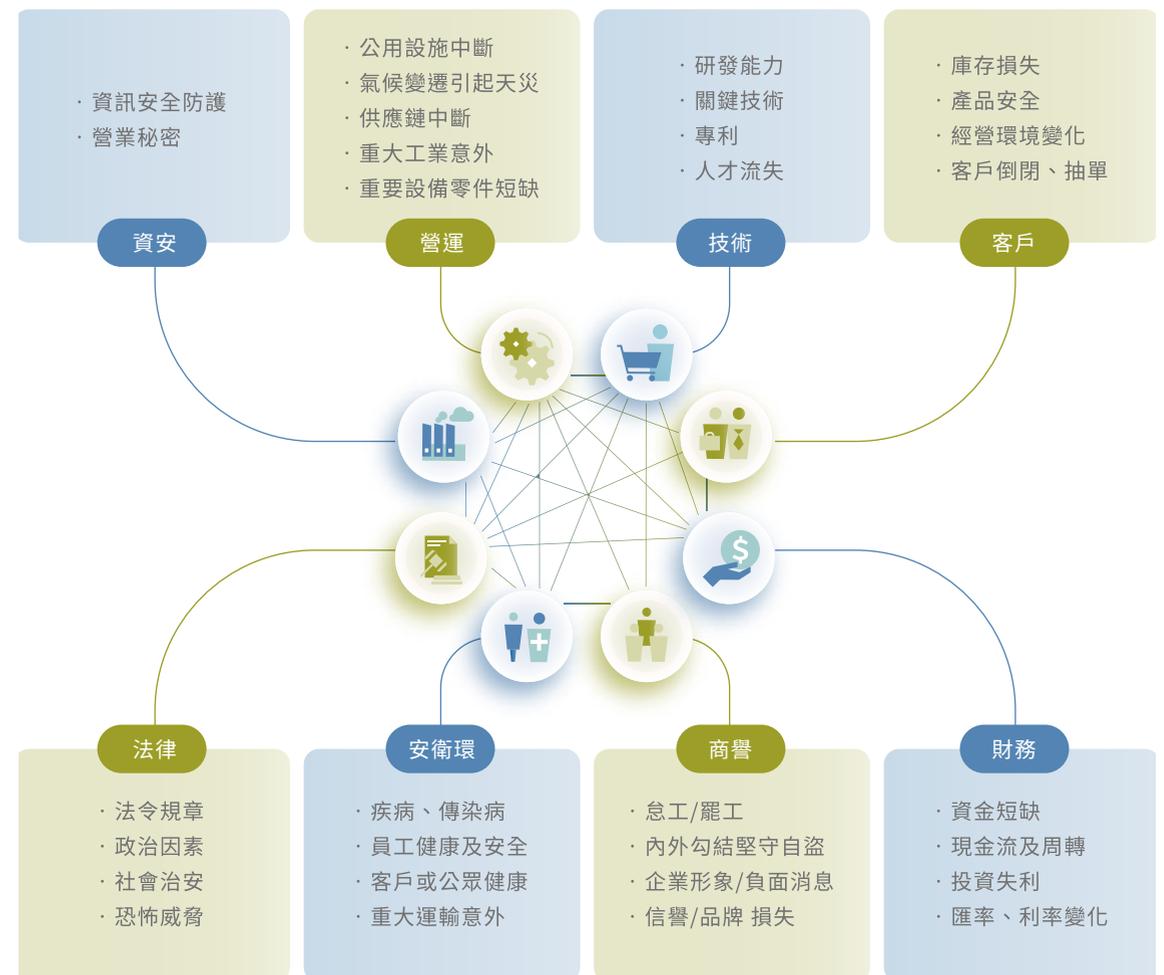
## 四 · 主要風險類別之風險胃納及其處置原則

本公司各業務管理部門於進行風險分析評量時，即針對已辨識之風險因子，分析其屬性及其影響程度，訂定適當之量化或質化衡量指標、評估風險等級；並擬定風險胃納及容忍度。根據上述要求，由永續發展暨風險管理組彙整提報風險管理推動中心決議後執行，作為日常風險控制處理的依據。風險管理推動中心據以審查風險並採取相關措施，確保各項業務策略符合風險胃納處置原則。



## 五 · 風險因子關聯性

依據風險管理制度，我們針對公司營運、技術、客戶、財務、商譽、安衛環、法律、資安等面向，確認內、外部環境的潛在風險、威脅、營運衝擊的各項因子，並分析出關聯性最高的風險因子，因此透過每季的會議定期檢討相關的預防改善措施，使標準作業程序更加周延，並定期演練緊急應變措施，以有效將風險控制在最小的損害。



## 六· 緊急應變機制與措施

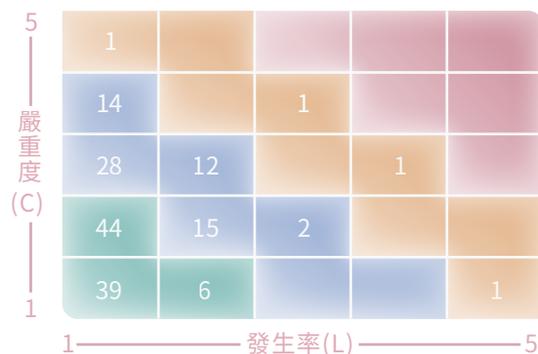
本公司依循 ISO 22301 原則、架構與精神，落實於 ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 27001 及 ISO 45001 之緊急應變機制與措施中並完成各項認證。為降低緊急事件之風險與危害，南亞科技訂有完整處理緊急異常事件的作業規範與辦法，涵蓋生產製造、供應鏈及倉儲、資訊安全、人力資源等面向，可於緊急事件發生時立即採取因應措施，減緩事件所造成的影響及迅速復原，確保正常營運以滿足客戶需求。例如原物料缺料、影響 10% 以上產量事件（如地震、颱風、毒氣、火警、勞工短缺）、公用系統異常、自動化系統異常、外包產能異常、產品售後客戶大量退貨等，都有具體處理步驟及改善措施。

另外，人員安全之緊急應變，如火警、氣體洩漏、漏液、異味、地震及輻射外洩等緊急事件，廠內人員之安全緊急應變措施、通報程序及指揮系統、處置等，均依照環安衛相關規定執行，每年至少一次全廠緊急疏散演練及每年 2 次消防演練，確保緊急應變措施之有效性。

## 七· 風險鑑別與壓力測試

### 風險鑑別結果

南亞科技每年就風險管理推動中心提出之風險項目進行鑑別，並對鑑別後之風險項目依風險等級採取因應措施，2024 年共提出 164 項風險項目，鑑別後之風險圖譜與項目數量分布如下，經統計，立即改善項目 0 項、需提改善計畫 4 項、設定指標監控 71 項、持續觀察 89 項。



### 風險項目分布圖

嚴重度之評量準則：1 = 輕微；5 = 嚴重  
發生率之評量準則：1 = 極少；5 = 總是

### 因應措施

- 持續觀察
- 設定指標監控
- 需提改善計畫
- 立即改善

## 風險因應作為

經過風險鑑別，需提改善計畫項目主要為營運 1 項（因應法規修改，進行系統優化，以符合法規）及資訊安全 3 項（FAB 機台恐遭受網路攻擊或破壞、人工智慧 (AI) 驅動的網路攻擊、企業電子郵件詐騙 (Business Email Compromise, BEC)），各風險組針對相關風險項目均已擬訂因應措施持續執行，並建立相關處理機制。



### 風險項目

因應法規修改，進行系統優化，以符合法規

評估因素 ● 發生率 ● 嚴重度 ● 地理區域

### 風險描述

「半導體製造業空氣污染管制及排放標準」2023.5.4 修嚴，既存製程個別排放管道 VOCs 濃度 ≤ 14ppm；酸性污染物 ≤ 0.5ppm。經委外檢測，現況有部分超標或臨超標風險。

### 減緩措施

減緩措施應分為二項，如下：

- 已評估相關改善措施，並依規定向環保局提改善計畫，目前無裁罰影響生產疑慮。
- 針對未來可能造成排放超標風險，廠內已規劃酸排氣-CDO 無機酸改善、酸排氣 VOCs 改善、酸/鹼排放管道 VOCs 連續監測儀建置等改善工程，預計 2025 年 12 月完成，以符合法令標準。

### FAB 機台恐遭受網路攻擊或破壞

評估因素 ● 發生率 ● 嚴重度 ● 商業關係

### 風險描述

隨著工業 4.0 和智能製造的推動，FAB（半導體製造廠）機台設備日益倚賴網路連線進行遠端監控與自動化生產，這使得機台可能成為攻擊目標。潛在風險包括：

- 勒索軟體攻擊：攻擊者透過針對機台管理系統（如 SCADA、MES）進行滲透，可能加密關鍵生產數據，導致生產停擺。
- 設備遠端控制被入侵：駭客可能透過網路漏洞或弱密碼控制機台，導致設備異常運行或參數被惡意更改，影響產品品質與生產安全。

### 減緩措施

針對 FAB 機台可能遭受攻擊，公司已掌握資產清單與網路拓樸、落實弱點管理，並持續建置監控與應變機制於各廠區，進一步強化安全性。



風險項目

人工智慧 (AI) 驅動的網路攻擊

評估因素 ● 發生率 ● 嚴重度 ● 商業關係

風險描述

隨著AI技術進步，駭客開始利用AI自動化攻擊，提高攻擊精準度與規模化效應，可能帶來以下風險：

- AI增強的釣魚攻擊：AI可分析企業社交網絡與歷史郵件內容，自動生成高度擬真的詐騙郵件，增加受害者點擊惡意連結或下載附件的機率。
- AI驅動的滲透測試與自動化攻擊：駭客可利用AI自動掃描企業網路漏洞，並智能調整攻擊策略，提高攻擊成功率，縮短企業應變時間。
- 對抗性AI (Adversarial AI) 攻擊：利用AI技術欺騙企業的防禦機制，如誤導入侵偵測系統 (IDS/IPS) 或AI防禦模型，使惡意行為難以被偵測。

減緩措施

面對 AI 技術加強的網路攻擊，採取多層次防禦機制（防火牆、入侵偵測、端點安全），確保系統與軟體定期更新，並導入AI 威脅偵測與事件回應以降低資安風險。

企業電子郵件詐騙

評估因素 ● 發生率 ● 嚴重度 ● 商業關係

風險描述

企業電子郵件詐騙 (BEC) 攻擊通常以社交工程與網路釣魚方式入侵企業郵件帳戶，導致資金損失或機敏資訊外洩，常見風險包括：

- CEO詐騙 (Whaling Attack)：攻擊者冒充高層主管，要求財務人員或合作夥伴執行緊急匯款，造成金錢損失。
- 供應鏈詐騙：駭客透過入侵供應商或合作夥伴的郵件系統，發送偽造發票或變更匯款帳戶，導致企業付款至駭客帳戶。
- 憑證洩露與帳號接管 (Account Takeover, ATO)：攻擊者利用洩露的帳號密碼登入企業郵件系統，冒充內部員工或外部合作夥伴進行詐騙或情報竊取。

減緩措施

- 為防範 BEC 攻擊，公司持續加強員工資安教育，提升防範意識，並強化電子郵件防護系統，減少惡意郵件對企業的影響。
- 部署AI偵測異常郵件行為的技術，及早發現BEC攻擊。

2024 年各風險組主要因應作為

風險類別

☑ 主要因應作為



營運風險

- 供應鏈：川普2.0美中貿易戰、烏俄戰爭、以巴衝突等地域政治風險，恐引發供應鏈中斷危機，除立即針對影響區域供應商及供應品項進行盤點調查，並對潛在風險項目協尋替代供應商並提高安全庫存量以因應。
- 電力：每年模擬不同限電情境，進行緊急應變演練，持續追蹤政府、台電電源開發計畫與穩定供電相關措施，以評估相關風險及時因應；因應2024.8.13因雷擊造成台電供電異常事件，積極協調台電於南亞科技161kV饋線電塔加裝「輸電線防雷器」，已於2025年1月完成。



資安風險

- 對外網站資安防護：為降低公司官方網站遭駭客入侵與網頁被竄改的風險，已實施存取控制強化、紅隊演練活動，並導入自動化網頁完整性檢查機制，確保網站安全性與穩定性。
- DDoS 攻擊防範：為降低 DDoS 攻擊導致的網站癱瘓風險，公司已與網路業者合作流量清洗機制，並增強網路基礎設施、異常偵測系統、應變機制與自動化防禦規則，確保業務連續性。



財務風險

- DRAM產品銷售以美元為主，已於2018年底成立境外子公司以降低母公司持有美元部位產生的匯兌影響。未來將持續定期檢視管理美元部位並採取以下列作法：
- 轉換美元現金為台幣，維持最低美元現金部位；
  - 評估以預售遠期外匯降低應收帳款匯兌風險；
  - 評估增加美元負債以抵銷應收帳款匯兌風險等方式保留合理美元淨部位，以降低台幣升(貶)值對損益影響。

風險類別

主要因應作為



危害風險

- 管理系統風險控管：藉落實安衛環管理系統(ISO 45001 & ISO 14001)之運作，持續鑑別營運活動中潛在安衛環風險，對低風險項目設定指標持續監控，中高風險則提出追蹤改善計畫加以執行；如有事故發生則屬不可接受風險，即要求有關部門分析根本原因並將其推展至全體以進行全面檢討避免再發生。
- 營建安全重點管理：營造工程屬高風險且易生重大職業災害之作業型態，本公司5A新廠擴(營)建專案之安全管理為年度風險管理重點，為消除或降低工程期間發生重大職災風險，安衛處安排人力對工區進行每日巡檢稽核，並持續配合企業相關部門之專案稽核與強化管理制度，也於每月參與各擴建工區協議組織會議，會中對承包商安全管理進行指導，要求其對開立缺失進行檢討與提出根本改善作為。
- 消防隱患發掘改善：鑒於2024.4.7南亞林口廠火災事故，檢視廠內現有建築物防火及消防滅火能力雖符合法令設計與規範，但仍有防護不足之處，對現有CUB 2F之閒置機台暫放區與SB-2屋頂之太陽能板機房進行自動滅火強化改善；後續也持續鑑別須強化消防之項目以降低火災風險，保障公司及員工之營運與生命財產安全。



法務風險

- 氣候變遷法規遵循：由於氣候變遷相關法規目前仍待補充子法與施行細則，本公司尚無法合理評估對於未來財務狀況的影響。關於2025年生效之碳費相關規定，如排放量超過碳費制度規定的適用閾值，需要支付因此產生的碳費，可能導致營運成本增加。本公司已訂定自主能源韌性為策略目標，並進一步審視採購策略與減碳目標，評估自主更換低碳能源的製程設備以利推動低碳製造，並規劃提高能源自主比例，使用再生能源或提升能源使用效率等因應對策。目前相關法令與政策之變化對公司業務或財務尚無顯著的實體風險。
- 智慧財產保護：本公司已擬定智財管理策略，深化專利布局，並將營業秘密保護之議題納入新進人員之訓練課程，務求員工恪遵保密義務。針對資訊安全，本公司則訂有資安管理相關規範，保障資料安全與客戶隱私權益，並透過教育訓練，強化同仁保護公司機密資訊之意識以及法令遵循的專業認知，有效降低公司資訊不當外洩之風險，目前對公司業務無重大風險。
- 反托拉斯法規遵循：本公司已與各國法律專家合作，定期蒐集國際間反托拉斯規範與執法狀況，並針對全體員工進行反托拉斯法遵之全面性宣導。目前僅巴西反托拉斯訴訟案進行和解程序中，和解條件與內容對公司營運無重大影響。

■ 敏感性分析及壓力測試

南亞科技每年針對各面向之重要風險，如：財務(匯率)與非財務(如水資源、電力供應、市場、營運策略、擴建職災、生產中斷、法規遵循、資訊安全等)風險項目進行敏感性分析及壓力測試。

本公司敏感性分析或壓力測試結果如下：

財務風險

敏感性分析或壓力測試



匯率

- DRAM銷售以美金為主，為降低匯率波動對損益影響，已於2018年底成立境外子公司，降低母公司持有的美元部位的匯兌影響。
- 假設2025年匯率由32.78(2024年底)升值0.53元到32.25(2025年底)，預估可能的兌損約新台幣1.4億元。
- 兌損為帳面評價損失，並非現金流出，且目前預估兌損金額影響公司淨值程度甚微，未來持續觀察匯率走勢並動態採取因應措施。

非財務風險

敏感性分析或壓力測試



水資源

- 檢視公司內、外部水源供應及蓄水系統，模擬各階段限水狀況，以自有備用水井可供5,500CMD、蓄水池43,000噸，及調度長庚高爾夫球場井水可供3,600 CMD，在原水完全停水狀況下可維持工廠21天正常生產，若加計泰山廠區可用自來水2,000 CMD則供水無虞。
- 模擬一、二階限水及三階限水可能狀況：原水供五停二、供四停三、供三停四、供二停五，均不影響生產。



營運

電力供應

- 電力中斷會嚴重影響本公司生產製造，公司重要生產系統與設備，均與廠內DUPS系統及緊急發電機連結，可避免突發性電力壓降或台電計劃性限電所造成影響。
- 經檢視公司內、外部電力供應系統，模擬台電契約容量減少5%、10%、15%、20%電力供應時，以廠內緊急發電機及DUPS支援，仍可維持工廠正常生產；若外部供電完全中斷，則會造成停產的損失。以2024年營業額新台幣341億元計算，衝擊營業損失約新台幣28億元/月。

非財務風險

敏感性分析或壓力測試



市場

均價及銷售量

- 公司定期對銷售量與售價兩因子進行敏感性分析，以確認業務目標的可實現性，並制定應變策略和計劃。
- 於2025年分析中可看出：
  1. 預期價格較2024年增加1%，若年變動在-7%~+24%時的EPS變化
  2. 預期銷售量較2024年成長41%，若年變動在+28%~+53%時的EPS變化。



營運策略

損益預測敏感度

- 制定銷售暨生產策略時，進行損益敏感度分析，從分析中可看出在各項定義的銷售暨生產產品組合下，搭配目標價格，分別進行90%, 110%及120%售價的變動下，各產品組合的損益影響，進而選定有利的銷售暨生產策略。



擴建職災

- 5A廠房新建擴建工程發生施工承攬商死亡職災，進行風險評估壓力測試。
- 評估結果說明如下：
  1. 若造成1位施工承攬商死亡職災，則可能造成工地局部區域停工及罹災勞工死亡須進行補償、賠償金額約為400~2,000萬元，經評估影響工程與營運不大。
  2. 若造成大規模工地工安事件(如大面積模板灌漿崩塌等)導致數人罹災時，則可能全面停工進行要求改善，評估將停工至通過復工約達2個月，造成預計產能損失約為新台幣17億元。
  3. 另可能造成公司營運其他負面影響(如：公司形象等)。
- 風險控管方向：
  1. 針對勞檢、台塑企業、罹災者、公司形象等面向衝擊，可藉由將工程管理以契約交付總營造廠承包商，由承包商作為工作場所負責人來轉移此一風險。
  2. 針對預計產能損失之衝擊，可藉由強化工地工安管理及監督能力，以避免發生職業災害來達到降低風險。

非財務風險

敏感性分析或壓力測試



生產中斷

環保異常

- 三廠氫氟/有機廢水系統MBR膜產水量不足，進行風險評估壓力測試。
- 評估結果說明如下：
  1. 如MBR膜因阻塞使產水流量下降致處理量不足，將導致廢水槽溢流造成環保異常，或甚至停止生產。
  2. 若阻塞嚴重而需要製程降低/停止排水，可能使生產無法順利運作；將相關硬體更換後再復供需2個月，期間生產損失估計新台幣70.8億。
  3. 若環保異常，經媒體發布可能造成負面影響(如：公司形象、訂單減少等)。
- 風險控管方向：
  1. 強化設備保固：購買新MBR膜更換時一併要求保固年限及條件，確保處理效能以降低異常風險。
  2. 系統設備定期維護檢點及源頭水質水量控管。
  3. 強化液位控管、源頭水量調整應變處理以降低桶槽溢流風險；確保備援放流管之特殊流向合法性及管路設備功能正常。

涉及違反美國反托拉斯法

- 涉及違反美國反托拉斯相關法規，進行風險評估壓力測試。
- 評估結果說明如下：
  1. 若交運至美國地區之伺服器用記憶體模組銷售獲利為255萬美元，假設被害人係依據我方實際獲利認定其損害額。
  2. 刑事罰金部分，公司最高可罰1億美元；民事賠償部分，最高可加乘實際利得3倍作為懲罰性賠償金，即約765萬美元，財務衝擊合計約為新台幣35億元。
  3. 另可能造成不同程度的負面影響(如：公司形象與股價波動等)。
- 風險控管方向：
  1. 針對配合調查程序、支付訴訟費用、公司形象與財務等面向衝擊：透過評估內部所有證據，判定是否應儘速達成和解，以取得和解談判較優勢的地位及條件，爭取及早脫離訴訟或減輕責任，有效控制訴訟成本來達到降低風險。
  2. 針對高階與員工觸法衝擊：透過提供員工/高風險人員法遵教育訓練與定期內部稽核等方式，確保法遵計畫的落實，並配套規劃董、監事責任保險來達到轉移風險。



法規遵循

非財務風險

敏感性分析或壓力測試



資訊安全

商業電子郵件詐騙

- 商業電子郵件詐騙 (Business Email Compromise, BEC) 可能導致重大財務損失、商譽受損及法律責任，故進行風險評估壓力測試。
- 評估結果說明如下：
  1. 若人員遭逢BEC詐騙並進行相關金額支付，單筆支付金額超過千萬元，最高可達上億元，影響甚鉅。
  2. 如因個人識別資訊遭竊，可能面臨身份識別盜用，或可能意外洩漏智慧財產權及營業秘密等機密資料而衍生出法律訴訟風險。
- 風險控管方向：
  1. 與法律和資訊安全團隊合作，建立明確的BEC防護政策，持續關注最新的網絡安全趨勢，並適時調整防護策略。
  2. 針對高風險單位主管以及員工加強BEC防護的教育訓練，提高員工對可疑電子郵件的辨識能力，並定期進行模擬BEC攻擊演練，測試員工反應和現有防護措施的有效性。
  3. 透過以上措施可有效降低BEC攻擊的風險，保護公司財物資產和商業機密，及維護聲譽。

新興風險評估流程



2024 年透過各部門主管收集新興風險事件，並由高階經理人鑑別出四項重大新興風險，南亞科技已擬定因應對策並持續改善，期能減緩相關衝擊。

八 · 新興風險

南亞科技隨時關注經濟環境變化的趨勢，辨識長期的風險與機會，適切調整經營策略，以達成永續經營目標與長期營運績效，由各風險組或各級主管蒐集國內外相關資訊，評估公司長期營運之潛在風險項目，以問卷或高階經理人會議評選等手法，確認未來可能衝擊度最高之新興風險議題，檢討如何減緩衝擊及因應對策，作為擬定未來經營策略之重要參考。

 新興風險一

## 駭客應用AI技術可能增加資安風險，衝擊公司營運

技術

## 風險描述

- 隨著AI科技的風行與普及，駭客的攻擊速度更快，手法更加智能化，本公司遭受駭客攻擊的可能性增加。
- 駭客可能利用AI技術針對公司系統、供應鏈，透過網路精準地發起自動化攻擊，如未能及早發現與因應，將導致嚴重的駭侵事件。
- 因駭客攻擊與入侵所引發的公司系統服務中斷與營業秘密外洩等風險，將對公司的營運與競爭力造成影響。

## 衝擊

- 若資安防護機制無法及時因應AI的自動化攻擊，可能令防禦失效，駭客將藉此入侵公司網路，取得機敏資料，實施加密勒索；抑或是造成系統癱瘓，使公司營運蒙受損失。
- 若駭客利用AI生成的社交工程攻擊，可能增加員工受騙的風險，甚而藉此入侵公司網路，影響公司營運。
- 若駭客利用AI工具自動分析供應鏈安全性，透過較弱環節達成滲透與入侵，可能造成供應鏈運作受阻。

## 減緩措施

- 結合AI資安技術，提升對於駭客AI自動化攻擊的偵測與防禦能力，以確保資安防護機制對於此類新興攻擊的有效性。
- 持續落實資安防護系統的漏洞修補程序，確保能及時更新，避免遭駭客所利用。
- 持續強化員工資安教育，提升辨識AI生成詐騙手法的能力，並部署先進郵件過濾技術，降低社交工程對企業的影響。
- 提升供應鏈安全，確保合作夥伴具備適當的資安措施，避免被利用作為攻擊跳板。
- 借助紅隊演練等模擬駭客的攻擊手法，驗證資安防護系統的完整性與有效性，並藉此評估公司對於資安事故的應變與處置能力。

 新興風險二

## 中國記憶體廠商大幅擴產與中國政府的補貼政策，衝擊公司業務推展

經濟

## 風險描述

- 為突破美歐各國向中國祭出之高科技晶片技術禁令，中國政府亟思加速提升其半導體企業技術與自主製造能力，支持當地半導體業者提升技術水平並提供政策補貼，從而對市場競爭產生重大影響。
- 據報載，中國DRAM大廠長鑫存儲(CXMT)可能獲得中國政府直接或間接補助，使得其成本具競爭力，近年銷售大幅增加，且預計2025年底產能將達30萬片，或將衝擊本公司在中國大陸的發展。
- CXMT於2024年12月起開始量產DDR5，因其產品與本公司重疊，擴展中國市場之銷售策略將更加挑戰。

## 衝擊

- 中國政府的補貼及獎勵政策，使得CXMT成本壓力低，競爭加劇，影響本公司在中國市場的銷售份額和利潤空間。
- 中國國家大基金<sup>註1</sup>補貼措施，等同以國家力量介入商業經營，造成不論是在客戶、財稅及人力資源上極不公平的競爭。(註1：大基金：國家集成電路產業投資基金)
- CXMT的擴產造成DDR4、DDR5供給增加，直接影響記憶體價格走勢，衝擊公司獲利。
- 中國記憶體業者投入大量資源，加快技術升級，對公司產品的競爭力形成威脅。

## 減緩措施

- 在中國市場採行區隔化策略，如：產品區隔、應用市場區隔，創造優勢。
- 鞏固CXMT無法供應之市場需求（如LPDDR3），並積極開發客製化產品。
- 專注於爭取中國客戶的外銷市場需求。
- 積極爭取非中國市場銷售量能，增加銷售管道在歐洲、印度及東南亞等市場，以降低對中國市場依賴，規避區域風險。
- 與關鍵客戶議定長期供應合約，以維持穩定銷售管道。
- 持續研發新技術及新產品，以提升公司技術與成本的競爭力，藉此強化客戶對本公司的信心。

 新興風險三

半導體產業競爭爭取人才及少子化影響，可能導致未來關鍵人才不足

社會

#### 風險描述

- 由於地緣政治影響、AI刺激需求等因素，半導體產業近年已成為全世界高度重視之關鍵性產業，台灣及世界各大國無不致力於擴建晶圓廠，致使全球化人才競爭激烈，伴隨台灣科技產業蓬勃發展、疫後服務業興盛及加劇的少子化，人才供不應求，衝擊整體產業競爭力。

#### 衝擊

- 半導體相關技術人才欠缺且養成不易，員額招募不足或既有人才流失將嚴重影響公司產品與製程技術之研發與精進，進而衝擊公司中長期競爭力。
- 公司新廠正在興建，預期五年內將大量招募，若員額不足將衝擊公司新廠量產時程，營運成長將受限。

#### 減緩措施

- 建立關鍵人才庫，執行各項關鍵人才發展與留任措施。
- 擴大產學合作範疇並延伸至高中端，長期與優質及鄰近大專院校建立實習合作平台，建構長期穩定人力來源。
- 掌握產官學研人才趨勢，支持與倡議相關人才發展作為；提升公司形象、強化雇主品牌，吸引人才加入。
- 鼓勵女性與外籍人才加入半導體產業，提高晉升與錄用占比。
- 依新廠量產期程調整招募方式，自辦或委外辦理中大型、密集徵才活動。

 新興風險四

擴建新廠，可能導致生物多樣性流失與生態系統失衡風險

環境

#### 風險描述

- 南亞科技自2022年6月起動土擴建新廠，擴建範圍雖屬舊廠址重建，非土地新開發型建案，但施工過程皆可能對周遭生物多樣性及生態系統造成衝擊，營運活動排放也會造成氣候變遷及生態系統失衡等負面影響(水資源短缺與極端天氣災難等)。

#### 衝擊

- 南亞科技位於淺山地區，新廠施工過程中，可能因噪音或揚塵影響原當地棲息動植物，造成生物多樣性失衡。
- 施工期間所造成的廢水及廢棄物，若直接排放或棄置於周遭水域，將造成流域生態系統衝擊。
- 生態系統失衡造成水資源短缺，可能影響水資源供應短缺之營運衝擊。
- 生態系統被破壞，員工可能因工作環境不佳導致離職率上升，增加營運成本，也可能引起社區里民的觀感不佳，形成商譽及信任風險。

#### 減緩措施

- 長期關注營運範圍之生態狀況，每年委外執行環境生態監測，每季進行一次監測調查，若遇施工期間，則改為每月一次；除空品、廢水監測外，還包含陸域植物、哺乳類、鳥類、爬蟲類、兩棲類與蝶類等生物調查。
- 發佈「生物多樣性暨無毀林政策」，並導入TNFD(Task Force on Nature-related Financial Disclosures)之LEAP(Locate、Evaluate、Assess、Prepare)方法學，建立南亞科技的自然依賴與衝擊、風險與機會的鑑別流程，建構相關因應措施、災害預警機制，發佈「自然暨氣候與財務揭露報告書」，對利害關係人進行揭露，並與外部利害關係人透過固定會議平台進行溝通。
- 評估自然與氣候之風險與機會，於生產製程中落實廢水分類處理，多重回收再利用，降低水資源短缺造成之衝擊，並建立水資源應變機制與管理指標。
- 禁止將施工期間之廢水及廢棄物排放至自然流域中，並搭配每月水質監測調查，避免當地水質受到施工及營運影響。

## 九· 建立全風險文化，強化風險意識與企業韌性

為建立全面性風險管理文化，南亞科技藉由董事會轄下永續發展委員會審議公司風險管理相關政策、策略及管理方針，監督公司推動風險管理相關事項及執行方案，「[風險管理辦法](#)」所定義之範疇、組織及職責與風險管理程序等規定，全面推行風險管理各項作業，並於 2024 年召開 2 次會議檢討風險管理之執行及運作相關事宜。由風險管理推動中心負責推動，將風險意識建立內化至經營階層，且每年檢討風險管理執行績效及未來面臨的新興風險。本公司亦將風險管理執行成果納為經營階層（總經理及協理級以上主管）年度績效的考核項目，藉由高階主管之目標管理，推展風險管理作為，全面強化公司風險文化意識。

### ■ 創新提案獎勵與產品風險管理

南亞科技設有多元的獎勵機制，鼓勵員工提出創新提案，發掘及改善潛在風險。提案將依據預期效益、創造性、應用範圍、完整程度及品質貢獻進行評審與獎金獎勵。此外，根據「新產品開發暨驗證流程」，我們在新產品設計與開發階段即結合風險概念，運用 FMEA（失效模式與效應分析）技術，找出所有可能的潛在風險，並制定減緩措施，確保新產品在量產前已將風險降至最低。

年度	2021	2022	2023	2024
<b>員工提案改善件數與效益</b>				
提案件數 ( 件 )	207	212	193	163
提 ( 結 ) 案獎金 ( 新臺幣仟元 )	412	507	422	549
提案效益 ( 新臺幣仟元 )	882,517	756,744	755,784	366,233
<b>各類別風險提案件數</b>				
製程及設備風險	61	68	60	34
產能及品質風險	85	41	37	35
環安衛風險	26	16	3	8
其他風險	35	87	93	86
合計	207	212	193	163

單位：新臺幣仟元

為鼓勵員工即時反映問題，公司設有 24 小時即時報案專線、資安專線、舉發專線與舉發信箱等機制，確保風險能在第一時間被識別與處理。此外，公司透過電視牆、海報、電腦桌面等多種宣傳方式，將風險管理文化深植於每位員工的日常工作中。

### ■ 考核與財務激勵機制，推動風險管理

本公司考核辦法已將員工對風險管理的認知與執行情形納入季工作評核及年終考核項目，作為績效評分、升遷、各式獎金與股票選擇權發放的重要依據，確保風險管理措施得以落實；並將激勵措施與公司的關鍵風險連結，例如，為降低危害風險，公司設有零公傷獎金制度，鼓勵管理人員和員工採取預防措施，避免事故發生。當年度目標達成時，將給予相應獎勵金。

### ■ 定期風險培訓，提升全員風險意識

南亞科技除安排全體董事每年接受政府核定機構所舉辦之公司治理與法令宣導相關課程外，也特別針對風險管理的框架與運作實務安排訓練課程，確保其具備專業能力以監督公司的風險管理運作。此外，公司內部也編訂風險管理教材，根據風險管理推動情況及成果，每年滾動式調整教材內容，並透過公司內部電腦系統指定員工閱讀和參與培訓。

2024 年，本公司完成 100% 員工風險管理教育訓練涵蓋率，共計 1,832 小時的培訓，讓員工全面了解公司的風險管理運作，將風險意識融入於日常業務中。

### ■ 風險文化促進活動

為強化同仁風險意識，公司亦視需求不定期舉辦各類風險管理活動。如 2024 年所舉辦的「資安月活動」，藉由「線上有獎徵答」、「資安金曲獎 - 零信任歌曲徵選」、「資安研討會」、「資安規範指定閱讀」、「電子郵件 URL 辨識訓練」等活動，凝聚同仁對資安防護的共識，並塑造全員參與預防及改善的風險文化。另為加強各風險組與業務管理部門對風險管理手法的認知及運用，本公司於 2024 年 9 月辦理一場次風險管理工作坊，藉由外聘顧問的引導與實作，提高對於各類風險的認知與因應，及時採取減緩措施。

## 8.3 資訊安全

為了維護公司股東與客戶最大權益，南亞科技積極推動資訊安全相關制度及防護系統，過去公司 7 年已投入資安領域超過十億新臺幣以上之資金，並成立了資訊安全委員會，由總經理親自督導，並持續精進本公司之資訊安全管理，恪守相關法規要求，偕同全體員工及供應鏈夥伴，共同確保資訊資產的機密性、完整性及可用性，以保障本公司客戶、股東、員工及供應商之權益，並善盡社會責任。

[資訊安全政策](#)

我們在 DRAM 記憶體領域深耕數十年，深知 DRAM 製程與產品研發的挑戰、先進製程開發、生產的 Know-How 與智慧財產權保護的重要性，所以我們相當重視資訊安全，透過加強資安防護措施及員工對資安意識的認知與重視，避免機敏技術資料外流，以維持公司持續研發能量及核心競爭能力，如此才能夠保護公司的長遠利益及同仁的工作權益。

南亞科技 2022 年再度通過 ISO 27001 三年一次的資訊安全驗證，驗證範圍擴大至全廠區導入函蓋率達 100%，並於 2024 年度維持證書有效性，彰顯南亞科技對資訊安全管理制度的重視，同時也符合國際標準。

為更進一步的落實資訊安全管理，南亞科技成立跨部門之資訊安全委員會，由總經理擔任召集人，並指派數名一級主管擔任委員，及指派一名委員擔任資安長職務（執行秘書），成員分別為資安長（黃晏昌資深處長）、品保處、法務及智慧財產處、人力資源處及自動化資訊處。資訊安全委員會每週召開，主要負責資訊安全政策、目標及相關規範之規劃擬定、核准及督導，並每季向董事會成員報告資訊安全管理系統的運作之成效及更進一步強化的機會。同時，我們的 4 位執行董事（李培瑛 總經理、蘇林慶 執行副總、吳志祥 副總及莊達人 副總）積極參與公司資訊安全季會以及每年一次的資訊安全管理審查會議，確保其管理之有效性與效益。

本公司配合資通安全管理法實施，南亞科技比照資通安全責任等級 A 級之公務機關應辦事項，及目前已取得有效資通安全專業證照，包含 EC-Council CCISO (Certified Chief Information Security Officer, 資安長)、CISSP 認證資訊系統安全專家、EC-Council ECSA (Certified Security Analyst, 資安分析專家)、EC-Council CEH (Certificated Ethical Hacker 駭客技術專家)、CompTIA Security+ 國際網路資安、EC-Council CND 網路防禦專家、EC-Council CPENT 滲透測試專家、EC-Council CASE .NET 應用程式安全工程師、及 ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System (ISMS) Lead Auditor (ISMS 主導稽核員) 等，提升南亞科技資安人力專業職能以及執行效率。

### 資訊安全組織



### 南亞科技資訊安全管理改善措施里程碑

2017	● 針對同業挖角員工導致不當取得公司機密及商業敏感資料之風險，設置資訊安全組，負責規劃、執行、稽核及改善資訊安全管理。
2019	● 首次取得ISO27001資訊安全管理系統國際標準證書。 ● 因應國內外資安攻擊事件頻傳，及攻擊手法層出不窮，持續發展外部駭客防護策略與縱深防禦方案。
2022	● 再度通過ISO27001三年一次的資訊安全管理系統標準驗證，驗證範圍擴大至全廠區導入。 ● 建置OT(Facility)資安防護系統，落實弱點管理並建置監控及應變機制。 ● 執行主要下游外包廠商進行ISMS資安管理查核作業，以持續提升供應鏈資安的有效性。
2023	● 將供應商分類與分級，針對關鍵高風險供應商進行風險管理及稽核改善。
2024	● (Facility/FAB)OT資安防護；強化工控設備可視度提升，掌握廠域及機台設備正常連線行為，以降低未經授權的外來設備曝險。 ● 資訊安全自動化聯防與回應系統全日監控超過38萬次的活動，自動阻擋可疑IP來源，提高威脅偵測與資安事件應變能力。 ● 改善供應鏈資訊安全管理，選定供應商Scope(2024年共137家)，執行SAQ及第三方風險評估，完成關鍵高風險供應商稽核及改善。 ● 依循NIST標準的網路安全框架模板，並透過第三方自評資安風險評分工具來分析、評估多面向的合規性，以做好資訊安全管理。

## 一 · 資訊安全管理主要做法與執行成果

南亞科技為落實資訊安全政策，確保資訊的機密性、完整性及可用性，以保障本公司客戶、股東、員工及供應商之權益，2024 年執行成果詳如說明：



### 01 強化資訊安全，建立縱深防禦

- 由機敏資料加密、端點防護與網路閘道防護，搭配網路存取管制、文件輸出管理與電子郵件防護等機制，並針對資安管制品導入金屬探測門，以防範由外而內的網路攻擊與由內而外的洩密行為。
- 強化端點安全防護：安裝防毒軟體、更新原廠安全性修補程式、控管USB存取及建立備援機制以強化系統防禦降低系統漏洞風險。
- 防護外部攻擊威脅：設置資安防護系統、隔離上網及檔案無害化機制，防範電腦病毒或惡意程式影響資訊系統服務或窺探機密資料，及透過社交工程竊取機密資料。
- (Facility/FAB)OT資安防護；強化工控設備可視度提升，掌握廠域及機台設備正常連線行為，以降低未經授權的外來設備曝險。
- 資訊安全自動化聯防與回應系統年度監控超過38萬次的活動，自動阻擋可疑IP來源，提高威脅偵測與資安事件應變能力。



### 02 建立實體安全防護

- 訂定「公司機密管理辦法」進出辦公區及廠區皆設有金屬探測門，物品攜出入皆須隨人員通過金屬探測門，及公司機密資訊未經授權，不得對他人揭露，亦訂定相關評核機制。
- 建立門禁控管、登入系統的身分驗證、密碼控管、存取授權及定期進行弱點掃描等稽核機制。



### 03 品質管理及法令法規遵循

- 2022年再度通過ISO 27001三年一次的資訊安全驗證，至今擴大至全廠區導入函蓋率達100%，並於2024年度通過第三稽核單位台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)認證以維持證書有效性，彰顯南亞科技對資訊安全管理制度的重視，同時也符合國際標準。[ISO 27001 證書](#)
- 每年檢視資安防護措施及規章，關注資安議題及擬訂因應計畫，以確保其適當性及有效性，並於ISO管理審查會議進行報告。
- 本公司一向重視資訊安全及個人資料保護，並保障客戶權益及善盡個人資料保護責任，針對個人資料存取權限加以區隔與管控，並設有傳輸加密保護機制，以避免未經授權外洩之事件發生。
- 依循NIST標準的網路安全框架模板，並透過第三方自評資安風險評分工具來分析、評估多面向的合規性，以做好資訊安全管理。



### 04 資安意識教育訓練

- 社交工程演練，導入業界知名釣魚郵件測試工具，每季進行多次社交工程偽裝寄送擬真釣魚郵件演練並設定演練目標，並對點擊郵件連結及開啟附件之員工加強教育訓練，同時亦訂定相關評核機制，藉使全體員工重視該項作業，以強化資安防護意識，全年累計共執行8次，演練人數超過2.9萬人次，海外子公司超過1,331人次。
- 每年定期對員工及新進人員進行資訊安全教育訓練，強化員工的資安風險意識。
- 人才專業化培育；招募及培育資訊人員專業及跨域整合能力，取得國際專業證照提升人員本職學能與擴展領域。

## 05 營運持續

- 由於資安事件層出不窮，本公司訂有「資訊安全事故通報及管理辦法」做為資安事件通報與管理，每年不定期針對資安事件應變處理進行演練。
- 遵循「上市上櫃公司資通安全管控指引」製定資安事件等級及內外部通報對象與流程，及訂有利害關係人受駭之威脅情資應變處理程序，避免營運受影響。
- 本公司針對關鍵營運流程影響嚴重程度進行風險評估與辨識，並做為災難復原演練頻率之依據。
- 定義辦公區、研發設計與技術開發等資訊系統可用性目標，訂定年度目標停止服務為每年≤1次及<24小時，2024年資訊系統未有發生服務中斷事件。

## 06 供應鏈安全防護

- 除了公司本身，亦擴展至供應鏈的資安防護，設備入廠時必須通過安全性檢查，方得上線使用，更與廠商及其入廠人員簽署資安條款，以防範有心人士藉由供應鏈關係進行攻擊。
- 2024年執行主要下游外包廠商進行ISMS資安管理查核作業，發現潛在不合格事項，經由適當的矯正及預防措施處理，以確保供應鏈符合本公司資安的要求。
- 2024年執行透過自我評量問卷(SAQ)及安全計分卡(Security Scorecard)，將供應商分類與分級，針對關鍵高風險供應商進行風險管理及稽核改善。

## 07 探討資安事件與駭客攻擊手法

- 積極參與台灣電腦網路危機處理暨協調中心(TWCERT/CC)情資分享，以加速了解駭客攻擊手法等情資，提早採取防護及應變措施。
- 委由第三方定期每年執行紅隊演練，針對本公司資安防護，檢測系統漏洞及弱點，以及早發現並加以改善修正。
- 主動參加台灣電腦網路危機處理暨協調中心(TWCERT/CC)辦理2024年度企業資安演練，強化企業的資安事件應變能力，提升整體資安防護量能。

## 二·營運持續計畫 (BCP)

· 資安事件演練作業：本公司每年不定期針對資安事件樣態進行應變處理演練作業，包含電腦受駭及官方網站遭受 DDoS 攻擊等，以驗證資安事故通報及應變程序時效性。

· 資訊系統營運持續作業：因應各部門資訊系統架構有所不同，我們針對各系統架構對關鍵營運流程影響嚴重程度進行風險評估與辨識，定義其嚴重層級 (Degree) 分類，做為災難復原演練頻率之依據，由重要至輕微分為三級 (Degree 1~3)，各層級說明如下：

嚴重層級分類與復原演練週期關係表



復原演練週期亦搭配嚴重層級有所區分 ( 每一年、每二年、可不演練 )，各部門將負責之維運系統等級登錄於「資訊系統嚴重層級分類」之文件清單中。所有 Degree 1 系統皆有多重備援機制，分別放置於不同建築物的不同機房，重要生產資料皆以加密方式進行異地備份，並依資訊系統災難復原計畫進行演練，以確保系統正常運作。2024 年需執行演練系統共有 12 個，實際演練系統完成 12 個，演練系統達成率 100%。各資訊系統管理單位於重大異常發生時，依照「資訊系統應變措施計劃表」定義之應變流程，通知應變單位執行因應措施。

### 三．資訊安全認知教育訓練與執行成果

資訊安全組指派專人擔任，組員由各部門資安幹事擔任，工作任務包含配合實施資訊安全認知教育訓練、相關管理規範制修定、資訊資產風險評鑑作業等作業。

在資訊安全認知教育訓練部分，南亞科技投入許多資源，希望針對全體員工提升資安防護意識與凝聚共識，每月資安月會針對資安幹事進行宣導，每季資安季會則針對一級以上主管報告績效評比結果，每季亦進行社交工程演練，每年舉辦資安月活動，及為了深植對機密資訊管理的文化，全體員工每年皆需完成「公司機密管理辦法」之線上指定閱讀課程。2024 年辦理課程及時數詳如下表：

訓練類別	資訊安全認知教育訓練課程	對象	時數
全員指定閱讀	公司機密管理辦法	全體員工	1,827
	認識 BEC 商業電子郵件詐騙 (I)	全體員工	1,822
	如何防止 BEC 詐騙 (II)	全體員工	1,832
	URL 辨識訓練	全體員工	1,799
新進人員資安教育	做好資訊安全管理 (I)	新進人員 (一週內)	665
	做好資訊安全管理 (II)	新進人員 (六個月內)	516
社交工程教育訓練	社交工程演練	全體員工 (不含 TA)	2,528
	社交工程教育訓練	演練點擊員工	52
資安講座 (外聘講師)	資安護城河：守護您的數位世界	資安幹事、資訊安全組	78
	防護數位世界的大門：了解 ISO 27001	單位主管、資訊安全組	79
	Entra ID 雲端身分保護功能 & 效益	資安幹事、資訊安全組	27
	營業秘密專題演講	單位主管、資訊安全組、供應鏈廠商	130
	資安研討會零信任主題講座	單位主管、資訊安全組、供應鏈廠商	112
內部稽核員訓練	ISO 27001 內部稽核員訓練	資安幹事	118
資安月活動	資訊安全管理問答題測驗	全體員工	1,822
全年度資訊安全認知教育訓練總時數			13,406

### 四．資訊安全目標達成情形

本公司了解資訊安全持續面臨威脅及風險，公司全面佈署適當的資安防護機制，2024 年通過第三方稽核無重大缺失，亦無客戶資訊洩漏及罰款等重大資安事件發生，詳如下表：

項目	統計
違反資安或網路安全事件 (件)	0 件
資料洩漏事件 (件)	0 件
涉及顧客個人資料之資安違反事件 (件)	0 件
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數 (人)	0 次
因資訊安全或網路安全相關事件遭判罰之罰款金額 (新臺幣元)	0 元



## 五 · 供應鏈資訊安全

為推廣供應鏈資訊安全，本公司依「重要性」、「風險性」、「年度採購金額」、「永續發展」等因子，篩選出納入管控的關注第一階供應商、設備廠商、外包廠及系統整合廠商（2024年共140家），搭配第三方資安風險評估（分數需達80分或等級B以上）及南亞科技資安自主評鑑（分數85分以上），未達標準將納入關鍵高風險供應商範圍，南亞科技將進行現場稽核及後續輔導追蹤持續改善，並要求於採購合約中簽訂資安條款及「遵守資訊安全政策承諾書」以確保資訊安全。

2024年，完成評鑑的供應商家數已擴增至140家，相較去年增加了164%，以資安個別輔導、教育訓練、Security Score Card要求及現場實地稽核等方式，持續陪伴供應商夥伴精進營運資訊安全管理，也逐步要求供應商通過國際認證（如：ISO 27001），目前取得認證家數占比33%。2024年為提升供應商對於資訊安全的意識，邀請供應商參加南亞科技資安月活動 - 零信任「永不信任、持續驗證」研討會，透過行業領袖和資深專家進行分享與交流，探討如何透過零信任架構提升供應鏈安全，確保我們共同的業務數據和資產免受現代化威脅的侵害，活動共計17家供應商共37位人員參與。

### 關鍵供應商

依「重要性」、「風險性」、「年度採購金額」、「永續發展」等因子，篩選出納入管控的關注第一階供應商、設備廠商、外包廠及系統整合廠商（共140家）

### 關鍵高風險供應商

執行現場稽核  
持續要求改善

### 供應鏈資安評鑑流程



### 第三方風險評估

由供應商自行提供第三方資安風險評估工具之資安風險評級或分數，並須達到等級B或80分以上

### SAQ自我資安評鑑

依照SAQ調查結果、資安認證及重大資安事故紀錄判定風險（85分以上）



## 8.4 誠信經營

南亞科技秉持「勤勞樸實」的企業文化精神，以廉潔誠信、公平透明、自律負責之經營理念，強化法規遵循，針對高階經理人訂有「**董事及經理人道德行為準則**」、對於員工則訂有「**誠信經營守則**」、「**勞工及道德工作指導書**」、「**反托拉斯與競爭法遵循守則**」，針對供應商並設有電子交易平台；亦設有完善的稽核制度，落實誠信管理，防止違法之情事發生。南亞科技在商業及行為道德準則中，規範不從事慈善相關活動以外之捐獻（如政治捐獻），以保持政治上的中立，並鼓勵員工履行其應盡之公民責任。2024 年未發生任何與誠信經營相關違反法規事件。

### 一 · 道德行為準則

南亞科技參考負責任商業聯盟行為準則（Code of Conduct – Responsible Business Alliance, RBA），訂定「**商業及道德行為準則**」及「**勞工道德管理政策**」作為從業行為之依據，定期進行 RBA VAP 驗證，於 2024 年取得銀級。其中「商業及道德行為準則」的適用對象除本公司全體員工（含經理人）外，亦包含子公司與合資公司之員工、客戶、供應商及利害關係人，內容涵蓋商業道德、資訊揭露、環境控制、勞工任用、安全與健康、法規遵循與公司治理、社會參與、尋求建議和提出疑慮的管道等面向，並承諾尊重人權，訂定人權政策及進行盡職調查（詳細資料請參照第四章員工人權保障章節），以確保沒有發生侵犯人權的行為。「**勞工與道德政策**」及「**商業及道德行為準則**」皆公開發佈於內、外部網站，同仁與外部人員可以隨時進入網站閱讀內容。

為強化同仁誠信與道德意識，要求全體員工及子公司員工需全面遵守行為準則，涵蓋率為 100%。2024 年度持續舉辦「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」及「商業及道德行為準則教育訓練」，受訓對象為全體員工，訓練涵蓋率為 100%；亦針對所有新進人員進行「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」數位課程。



為持續優化從業環境，南亞科技每年透過設定勞工道德目標及實施相關訓練，依照「零貪腐」、「零性騷擾案件」、「零職場不法侵害案件」之管理目標推動「**勞工及道德行為準則教育訓練**」、「**反貪腐宣導教育訓練**」、「**商業及道德行為準則教育訓練**」、「**高階管理階層誠信經營教育訓練**」、「**防範內線交易訓練**」、「**職場危害行為與預防宣導**」、「**反托拉斯法宣導**」等七項教育訓練，完訓率均 100%。

年度	2021	>	2022	>	2023	>	2024
「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」完訓率 <sup>註1</sup>	100%		100%		100%		100%
「商業及道德行為準則教育訓練」完訓率 <sup>註2</sup>	100%		100%		100%		100%
「反貪腐宣導教育訓練」完訓率 <sup>註3</sup>	100%		100%		100%		100%
「高階管理階層誠信經營教育訓練」完訓率 <sup>註4</sup>	100%		100%		100%		100%
「防範內線交易訓練」完訓率 <sup>註5</sup>	100%		100%		100%		100%
「職場危害行為與預防宣導」完訓率 <sup>註6</sup>	100%		100%		100%		100%
「反托拉斯法宣導」完訓率 <sup>註7</sup>	100%		100%		100%		100%

註 1：「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」2024 年受訓人數共計 3,634 人。( 辦理期間 2024/11)

註 2：「商業及道德行為準則教育訓練」，內容涵蓋舉報政策與舉報機制，2024 年受訓人數共計 3,634 人。( 辦理期間 2024/11)

註 3：「反貪腐宣導教育訓練」2024 年受訓人數共計 3,634 人。( 辦理期間 2024/11)

註 4：「高階管理階層誠信經營課程」併入「商業及道德行為準則教育訓練」辦理，2024 年受訓人數共計 10 人。

註 5：「防範內線交易訓練」2024 年受訓人數共計 3,634 人。( 辦理期間 2024/11)

註 6：「職場危害行為與預防宣導」包含實體課程與數位課程。2024 年實體課程共辦理 1 梯次，對象為部門主管職、小組長、主任工程 / 管理師 ( 受訓人數 44 人 )，數位課程對象為全員 ( 受訓人數 3,645 人，辦理期間 2024/10 )。

註 7：「反托拉斯法宣導」2024 年受訓人數共計 3,617 人。( 辦理期間 2024/07)

註 8：上列各課程之受訓人員為當年度實施該訓練時之全體同仁，新進人員皆於新人訓練時辦理。

## 二 · 反托拉斯

為使同仁能夠了解與遵守反托拉斯法，降低南亞科技之觸法風險，南亞科技制定「反托拉斯政策」，並訂有「反托拉斯與競爭法遵循守則」以及「反托拉斯與競爭法遵循作業程序」，嚴格要求員工、各級主管恪遵職守遵循各項規章法令並適時回報董事會其遵循情形，亦針對相關同仁定期舉行訓練課程並要求簽署遵循手冊，2024 年無案件發生。

註：有 1 件反托拉斯案件乃於 2010 年遭巴西司法部指涉違反反托拉斯規定，目前該案仍訴訟中 ( 請參考南亞科技 2024 年公司年報第 104 頁 )，本公司已委請律師全力配合處理相關案件，以確保公司之權益。

## 三 · 反貪腐

南亞科技全體員工必須遵守公司「商業及道德行為準則」、「人事管理規則」及「工作規則」相關從業人員之管理規定，凡營私舞弊、挪用公款、收受賄賂、佣金者，經查證屬實，一律免職絕不寬貸，並連同其直屬督導主管亦視情節予以連帶處分。如於「商業及道德行為準則」即規範員工不得有提供 ( 或接受 ) 賄賂或參與內線交易等違反道德、損傷公司形象之行為，涉及重大或貪腐違紀事件 ( 如員工利用職務收受賄賂 ) 經查證屬實者，立即予以免職，若因此造成公司權益損失情節嚴重者，亦將追究其法律責任。

為防範各類弊端發生，凡擔任營業、採購、發包、監工及預算等職務者以及其他與廠商有利益關係之職務者，不得接受廠商邀請之飲宴或其他應酬活動，亦不得接受其餽贈之財物或其他利益，且相關職務已全面推動定期輪調作業。同時編製反貪腐教材針對全體同仁進行宣導，2024 年完成反貪腐宣導教育訓練涵蓋率 100% 之目標，訓練總時數為 1,817 人時，期望所有員工不論在工作與生活，都能遵循道德倫理的規範，以展現「勤勞樸實」的企業文化，2024 年有 1 件貪腐案件，除前述案件仍於司法程序外，2024 年無其餘貪腐相關經判刑確定之案件，故裁罰金額為 0，請參考第四章 - 歷年員工申訴及舉發管道申報件數之案件說明。

## 四 · 個人資料保護

為確保本公司員工、供應商、客戶或外界人士能遵守個人資料保護相關法令規定，訂有「個人資料管理作業細則」，明定個資組織架構與職掌、於蒐集 / 處理 / 利用個資時之規範、個資當事人權利行使及處理方式等內容，各部門於蒐集、處理個人資料時均應遵守本作業細則。各部門若有委託他人、其他部門或其他公司蒐集、處理個人資料者，須負責確保受委託者之行為符合本作業細則及相關法令規定。除非取得個資當事人的同意或其他法令之特別規定，本公司絕不會將個資當事人的個人資料揭露予第三人或使用於蒐集目的以外之其他用途。另為落實個資處理風險之控管，每年進行一次個資項目盤點與評估是否符合現行政策，依風險等級執行各項改善措施；對於員工或客戶等有關個人資料，設定管制權限，並嚴格限定用途，2024 年未發生高風險項目。

2018 年 5 月起，歐盟之「一般資料保護規範 (General Data Protection Regulation, 簡稱 GDPR)」正式上路，由於 歐洲設有子公司，此法令對歐籍員工、客戶及供應商之個資管理措施具有相當程度之規範。目前南亞科技已依據 GDPR 內容採取各項因應措施，並對外將因應措施公佈於南亞科技官網之個人資料保護通知，將相關制度推行及落實至各子公司，以提升同仁個資保護意識，降低違規觸法之風險。2024 年全體員工個資保護訓練受訓人數共計 3,634 人，完訓率 100% 且無任何違規事件。公司每年進行個資內部稽核，確保個資管理之落實程度。本公司「[隱私權及 Cookies 政策](#)」公告於南亞科技官方網頁，於授權之特定目的範圍內，以合理安全的方式蒐集、處理或利用個人資料，並確保客戶得確實行使個資法規賦予之相關權利。由於公司對於 個資保護的嚴謹與有效執行，2024 年並未無違反規定之情事發生，且無授權目的外之二次利用情形。

### 個資管理委員會架構



### 個資管理委員會權責

- 個資保護與管理機制適法性及合宜性之評估與審議
- 定期測試、評估並衡量確保對於處理個資之技術和組織功能的有效性
- 提供建立個資管理機制所需之資源

### 違反個資事件之件數與罰款

	2021	2022	2023	2024
個資申訴案件 ( 件 )	0	0	0	0
違反個資裁罰案件 ( 件 )	0	0	0	0
罰款金額 ( 新臺幣元 )	0	0	0	0
外部單位投訴件數 ( 件 )	0	0	0	0
主管機關投訴件數 ( 件 )	0	0	0	0

## 五 · 內部控制

### 內部控制制度

南亞科技依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量公司及子公司整體之營運活動，遵循所屬產業法令，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討，以因應公司內外環境之變遷，確保制度之設計及執行持續有效。

內部控制制度之實施為持續性作業，經由對各項經營與管理作業的不斷檢查，發現與公司政策、作業程序、既定目標或預期標準乖離之事實，藉回饋系統反應至適當管理階層，並針對問題採取必要修正行動，以確保公司經營遵循原規劃方向進行。並藉由內部控制機制達到勾稽目的，以防止作業弊端發生。

### 內部稽核

南亞科技公司設有稽核室，直屬於董事會，聘任 3 名專任稽核人員，依規定每年參加專業訓練機構所舉辦的稽核業務相關課程，以不斷精進專業能力，透過專業獨立之內部稽核運作架構，以落實內控精神至公司各個層面。



內部稽核人員除針對查核所發現之內控制度缺失及異常事項作成稽核報告外，並列案追蹤跟催，確保相關單位及時採取適當改善措施，另於稽核報告完成之次月底前交付各獨立董事查閱。內部稽核不僅是獨立稽核部門的責任，公司各部門亦需針對特定稽核項目，於規定週期進行自主性的業務檢查，獨立稽核部門則視其自主檢查結果，定期或不定期實施複檢，以確保各部門內控制度確實執行。

### 內部稽核項目統計

	2021	2022	2023	2024
執行稽核項目數	42	42	42	42
發現異常項目數	2	3	3	2 <sup>註</sup>
異常改善率	100%	100	100%	100%

註：2 項分別為生產類 1 項、及財務類 1 項，皆已改善完成。



## 8.5 品質管理

南亞科技的品質管理系統架構以客戶為導向，建置六大品質管理構面分為新製程開發、新產品開發、供應商管理、製程管制、外包管理到客戶服務，依據南亞科技定訂的技術發展策略展開，過程中透過有效的可靠度驗證、問題分析與解決、8D、實驗設計、統計檢定、FMEA 失效模式分析、QC 七大手法、製程管制 SPC/Cpk、防呆設計、內部稽核等手法進行修正與調整，同時兼顧內部流程品質改善與外部客戶滿意度兩方面，不論是內部及外部均使用 PDCA 的管理循環手段運用在各項品質績效指標的活動過程中，持續改善進而達到公司品質目標，確認品質監管與控制措施執行成效，確保品質安全無虞。在 2020-2024 年近五年間無產品召回事件。

### 品質管理構面



QC 7 tools、問題分析與解決、8D、實驗設計、統計檢定、FEMA、SPC/Cpk、防呆設計、AI、內部稽核、持續改善

## 產品品質管制流程

南亞科技致力於提供高品質的產品，建置完善的品質管制流程，涵蓋供應商管理、製程品質管制及出貨品質管制，以確保產品的品質與可追溯性，各項管制說明如下。

- **供應商管理**：建置合格供應商名冊系統，進行供應商評估與審核，並定期對合格供應商進行稽核與績效評估，以符合品質要求。

- **製程品質管制**：採用全自動化生產作業及統計製程管制技術，監控製程變異，及早發現並排除潛在的品質問題，維持製程的穩定性，監控生產良率，定期分析不良原因，並採取改善措施，持續提升產品良率。所有產品都必須通過 100% 的功能與性能測試，確認產品符合規格與客戶要求。

- **出貨品質管制**：透過生產資訊管理系統，進行產品的包裝、標示、數量及出貨條件核對，確保出貨產品與訂單內容一致。系統會記錄產品的生產批號、測試記錄等資訊，實現產品的可追溯性，在出貨前進行最終的抽樣檢驗，確保產品外觀與品質符合標準。

## 客訴處理流程

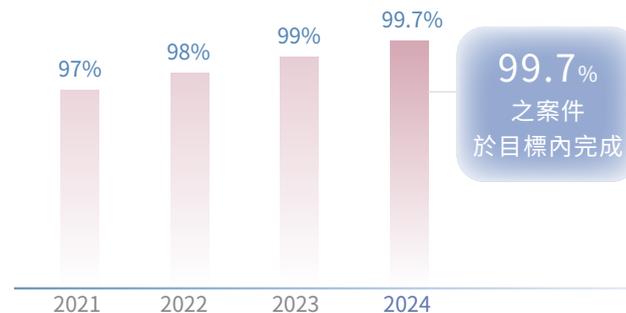
南亞科技致力於提升產品品質及快速回應客戶品質問題以滿足客戶期望，為加速問題分析效率，客戶或最終用戶如有品質問題可透過南亞科技網頁的**客戶服務**及**聯絡我們**，南亞科技會與客戶聯繫掌握相關訊息、瞭解客訴原因及要求，並視需求至客戶端進行問題初步勘驗，若經判定為南亞科產品相關問題或仍須進一步分析，則至客訴系統立案並安排退運分析事宜，於收到客訴品後進行分析，依案件緊急程度追蹤分析進度，時限內彙整客訴分析報告向客戶更新分析進度直至結案。透過市場應用工程、品保、產品工程、製程等部門分工合作，以客訴管理系統進行流程管理，歷年來 90% 以上的客訴案件均能於目標時限內回覆客戶。

### 客訴處理流程



註：案件若需其他分析步驟以確定根因，則依分析計畫更新分析進度直至結案。

### 客訴案件時效達成率



2024 年有 99.7% 之案件於目標時限內完成，將持續與客戶保持緊密的溝通，於最短時間瞭解客戶使用方式及失效條件以便加速分析並解決問題，未達標部分屬於分析難度較高之案件，需進行客戶平台分析，量測平台訊號、調校參數、開發測試程式等，故較為費時，分析過程皆會定期更新分析進度並與客戶討論分析計畫。

## 品質管理系統的國際驗證

南亞科技通過第三方稽核單位英商勞盛公司認證 (LRQA Group Limited Taiwan Branch)，並取得 ISO 9001 及 IATF 16949 國際品質系統管理證書，依照其標準之品質管理系統要求為基本架構，作為南亞科技品質管理系統之指導原則及各部門各項作業程序遵循之依據。

## 品質管理系統內部稽核

南亞科技品質管理系統透過每年內部稽核活動確認品質管理系統執行情形，由品質系統管理代表品保處處長擔任召集人，品保處依品質管理系統之規劃對所有相關部門每年稽核一次，系統稽核涵蓋整個品質管理體系包括品質系統稽核、製程稽核及產品稽核，品保單位也推廣各單位進行自主稽核及交叉稽核。品保單位負責擬定稽核計劃，為提升內部稽核成效，成立品質稽核小組，由受過稽核訓練且經評鑑合格之人員擔任稽核成員，秉持客觀公正之立場執行內部稽核工作。稽核實施及記錄，稽核小組於稽核期間所發現之缺點，由稽核主導部門開立「矯正措施單電子表單」並請改正部門確認，及進行稽核缺失追蹤與效果確認，受稽核區域管理階層之責任，應確保所有必要的改善對策及矯正措施已在規定的時間內完成。品保處於品質月會及每半年品質系統管理審查會議向高階主管報告內部稽核結果，並對所發現之缺失要求採取矯正措施。2024 年度整體內部稽核無重大缺失。

## 強化品質意識

南亞科技推廣「堅守品質、創造價值」的品質文化，落實南亞科技品質管理精神，營造激勵員工進行技術創新、持續改善、團隊合作的環境，期望能提升員工達成營運目標、品質政策、公司永續經營的能力，為使公司每位員工都能了解且有效運作，透過年度訓練發展計畫之核心課程、專業職能訓練、品質訓練課程及電子公告、品質海報宣導、傑出團隊、改善提案制度、品質競賽及技術論文競賽及相關推廣活動，塑造品質意識、品質責任及品質文化素養，達成全面品質提升。2024 年辦理品質課程及時數詳如下：

## 推廣持續改善活動

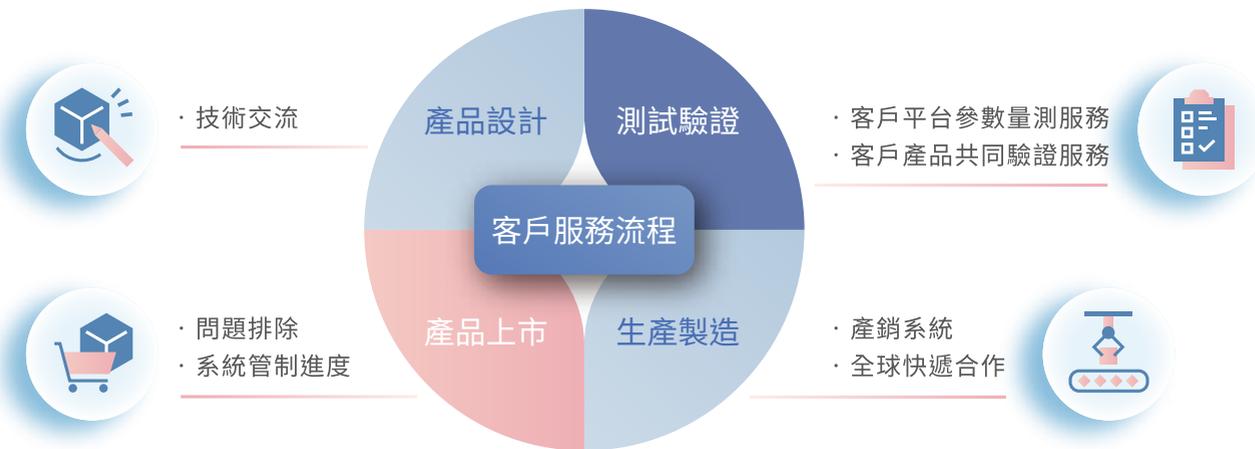
項目	說明
 制定	定訂《品質政策》，建立品質核心價值：我們秉持追根究底，實事求是的精神，精益求精，以滿足客戶對產品品質、交期及服務的需求。政策及目標公佈於公司首頁及運用TDS員工訓練系統全員宣導。
 創新	舉辦傑出團隊，鼓勵員工投入品質創新及團隊合作並提升持續改善能力，樹立成功團隊合作模式典範。
 分享	建立知識庫管理平台「知識大聯盟」，全員品質管理，職人學習專區，品質經驗分享。
 獎勵	建立「提案改善獎勵」及「傑出團隊選拔」推行持續改善活動及改善競賽。對於員工提出的創新點子給予肯定獎勵，激發員工思考改善機會，提出有益於經營績效之提案。
 提升	每月進行品質競賽評比，藉由量化的指標來評核品質管理績效，包含異常避免防範、產線良率、缺陷數量、設備異常及晶圓外觀異常等指標進行評比，以激勵全體同仁對品質管理及持續改善工作的重視。
 稽核	透過內部品質稽核、客戶稽核及第三方稽核，持續品質改善與獎勵，每年通過第三方稽核品質管理系統認證。

## 品質管理系統訓練

訓練類別	品質教育訓練課程	對象	時數
全員指定閱讀	品質_HSF與負責任的礦產採購政策及目標	全體員工	1,183
	綠色產品教育訓練	全體員工	1,792
	負責任採礦調查報告	全體員工	1,792
新進人員 品質訓練	新進人員(I) 品質概念與品質管理系統、知識管理概論與系統介紹	新進人員(一個月內)	1685
	新進人員(II)：NTC產品介紹、process & equipment概論、DRAM動作原理、SPC、品質成本、問題分析與解決手法、文件管制、變更管理規定、採購管理、EDA系統介紹	新進人員(六個月內)	7456
半導體製程	新產品開發暨驗證流程介紹	研發/設計/製程/產品工程/行銷及品保人員	102
	Parameter Tool 概論、Defect Inspection Tool 概論、Stack Process Integration、Basic Record(進階課程)、MOS元件物理	研發/設計/製程/產品工程/行銷及品保人員	1018
產品技術	物性故障分析及各式電子顯微鏡原理及應用	研發/設計/製程/產品工程/行銷及故障分析人員	446
	封裝製程簡介	研發/設計/製程/產品工程/行銷及品保人員	98
	電性及化性分析	製程/產品工程/測試及品保人員	110
	製程開發訓練：製程及設備介紹	研發/製程人員	1261
測試技術	測試基本概念	研發/設計/製程/產品工程/測試及品保人員	144
	產品後段生產流程	研發/設計/製程/產品工程/測試及品保人員	92
	封裝後測試製程簡介	研發/設計/製程/產品工程/測試及品保人員	69
品質管理	內部稽核員訓練：品質管理系統、無有害物質管理系統	品質稽核人員	138
	車用產品開發暨驗證流程介紹	研發/設計/製程/產品工程/測試/行銷及品保人員	34
	新產品導入Sub-plan&PCRB審查程序	研發/設計/製程及品保人員	110
	供應商/外包廠品質管理	資材/製程及品保人員	108
	產品/製程變更通知流程及管理	研發/設計/製程/產品工程/測試/行銷及品保人員	112
	製程異常處理規定	研發/設計/製程/測試及品保人員	122
	客訴暨分析流程簡介	業務/行銷/產品工程及客戶服務人員	106
	校正管理系統介紹	設備及品保人員	566
	失效模式效應分析(FMEA)	研發/設計/製程/設備及品保人員	148
	車用產品APQP/PPAP流程介紹	研發/設計/製程/產品工程/測試/行銷及品保人員	102
	實驗設計方法(基礎)	研發/設計/製程及品保人員	198
品質可靠度驗證：產品可靠度介紹、介電層製程可靠度、元件製程可靠度、金屬層製程可靠度	研發/設計/製程及品保人員	648	
生產製造處：品質訓練，公司產品、生產指標介紹及製程簡介、產線管理與作業規定、電腦應用操作	生產單位人員	403	
全年度品質相關教育訓練總時數			20,043

## 8.6 客戶關係管理

南亞科技致力提供最好的客戶服務，並深信適質適時的客戶服務乃維繫客戶關係重要的關鍵，而客戶關係良好將有助於建立客戶忠誠度，鞏固與客戶間之良好信賴關係。本公司之願景係成為智慧世代最佳記憶體夥伴，以服務為導向，透過與晶片商及客戶緊密的合作，強化產品的研發與製造，滿足多樣化需求，提供客戶全方位產品及系統解決方案，提供更加優質與更值得信賴的服務。



### 一．產品設計與測試驗證階段

為促進客戶服務之效率與頻率及更有效拉近與客戶之關係，由市場應用工程處支援台灣、大陸、東南亞、歐美、日韓等各區域客戶之技術性需求，並配合客戶需求，不定期進行技術交流及提供 DRAM 專業課程。2024 年共舉辦 96 場次，提供技術支援及協助解決客戶工程人員於設計與測試所面臨的問題，及增進客戶對於 DRAM 使用及應用的理解。

此外，南亞科技經由高效率、密集式、優質的客戶平台參數量測服務，協助客戶了解其產品平台之特性，可大幅度加速客戶端新產品的研發進度及驗證週期、降低投資風險、協助終端產品及時投入需求

市場。南亞科技亦提供客戶產品共同驗證服務，協助客戶於產品初期的開發與驗證，提早發現相容性問題並於量產前改善。2024 年共完成量測服務 1,032 件及共同驗證服務 27 件。

### 二．生產銷售階段

南亞科技藉由嚴格的品質控管，產出符合客戶品質要求之產品。業務人員透過與客戶持續溝通，每週將客戶未來的需求預估反饋於總公司，總公司彙整全球業務反饋的需求預估後，透過產銷系統轉化為生產計畫，並根據業務人員每週的反饋持續調整，以符合客戶需求。此外，南亞科技與全球前幾大國際快遞業者均有合作，根據客戶區域及遞送效率，選擇最適合的快遞公司，以確保產品按照客戶要求時間運抵。

### 三．售後服務階段

針對客戶品質問題，南亞科技透過客訴處理流程，解決產品問題，以滿足客戶期望。

### 四．客戶機密資訊保護

針對客戶隱私，南亞科技訂有「個人資料管理作業細則」，做為個資蒐集 / 處理 / 利用之準則。除非取得個資當事人的同意或其他法令之特別規定，絕不會將客戶個資揭露予第三人或使用於蒐集目的以外之其他用途。

南亞科技制定「公司機密管理辦法」訂定機密等級，並指定全體員工閱讀，及於進出辦公區及廠區皆設有金屬探測門，資安管制品不得攜出入，物品攜出入皆須隨人員通過金屬探測門檢查，及公司機密資訊未經授權，不得對他人揭露，以保障客戶權益。

## 五 · 客戶滿意度

南亞科技透過客戶滿意度調查、商業及技術評核會議、客戶服務平台的設置等多元溝通管道，積極了解客戶對產品品質、交期及服務等各項需求，以持續精進本公司各項產品及服務並持續深化客戶關係。

在客戶滿意度方面，每年均透過中立第三方調查公司及內部調查方式，以網路或訪談方式進行直接交易及終端客戶之滿意度調查，期能以更公正客觀的觀點來瞭解客戶需求，調查內容包括「產品」、「交貨」、「品質」、「技術服務」、「溝通」、「商業模式」及與「同業排名比較」等面向。

南亞科技有完整的客戶滿意度處理標準程序及客戶滿意度委員會，運用 PDCA (Plan, Do, Check, Action) 的管理循環手法在滿意度的過程中，形成提升客戶滿意度為共同的目標。委員會由跨部門單位組成，由行銷、業務、營管、市場應用工程及品保部門之主管參與，其主要作業項目包含調查對象選定、發送問卷、問卷回收、資料分析、定期檢視客戶的意見、協調及提出適當的改善計畫，並於高階主管會議中呈報客戶滿意度結果，最後將持續改善方向回饋予客戶，整合成一個完整及有效的跨功能服務團隊，透過「服務」創造共存共榮價值的客戶關係管理，持續提升客戶滿意度。

除客戶滿意度調查外，客戶定期與南亞科技的服務團隊進行商業及技術評核會議，保持密切的聯繫提供更好的服務。為提高客戶滿意度，南亞科技特別建立審查平台，優先負責處理和改善客戶的需求。客戶也可透過南亞科技的公司首頁找到[聯絡我們](#)的客戶服務平台，提出建議及需求，持續精進客戶關係。我們將更致力加強內部相關部門緊密協同合作，以應對客戶的緊急或突發性需求，並不斷努力提升產品品質，促進與客戶溝通品質問題的及時性和有效性，同時與客戶保持良好的溝通，盡最大努力滿足客戶的要求。 [聯絡我們](#)

### 客戶滿意度調查流程

- 確認調查對象
- 調查週期為每年一次，分別於每月進行



- 發送問卷
- 調查內容包括「產品」、「交貨」、「品質」、「技術服務」、「溝通」、「商業模式」及與「同業排名比較」等面向

- 資料收集與分析
- 客戶滿意度委員會跨部門檢討會議

- 改善行動
- 管審會議報告
- 改善計劃回饋客戶

2024 年客戶滿意度整體平均分數為 95.7 分，達成目標設定之 91 分。每年定期檢視客戶滿意度調查實績及標竿學習，訂定合理目標值，目標值由品保處呈核總經理核准，2025 年目標值設定為 91 分以上。

經分析客戶在交貨、技術服務及溝通三個面向給予 97 分以上高度評價，主要是南亞科技在產品設計及測試驗證階段時協助客戶加速新產品驗證及技術交流的成果，另外南亞科技基於市場供需及產品應用狀況，加速新產品的開發，強化與客戶交流及積極態度面對各項改善議題，堅持產品品質把關並傾聽及重視客戶的聲音持續改善。

南亞科技歷年來的整體表現受到客戶的肯定，以整體分數達 80 分以上為滿意，在 2024 年有 99.2% 的客戶對南亞科技整體表現感到滿意，已連續 7 年超越客戶滿意度達 95% 以上之目標設定值。2025 年客戶滿意比例目標值設定為 95% 以上。

### 客戶滿意度結果

