

8

誠信透明

信守承諾的企業
A Trustworthy Company

8-1 公司治理	141
8-2 風險管理	144
8-3 資訊安全	150
8-4 誠信經營	154
8-5 客戶服務	157

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。

永續治理層級提升

永續發展委員會由內部管理組織提升至董事會下功能型委員會

DJSI世界指數成分股

入選DJSI「世界指數成分股」及「新興市場指數成分股」

TOP 5%

第9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



風險管理

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。

2022目標	2022績效與達標情形	2023 目標
定期季會4次及呈報董事會2次	● 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	● 67項	緊急應變計畫完成率：55項
壓力測試:每年執行7個面向	● 8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%



誠信經營

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。

2022目標	2022績效與達標情形	2023 目標
重大違法情事：0件	● 0	重大違法情事：0件
貪腐案件：0件	● 0	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	● 0	職場不法侵害：0件
違反營業秘密：0件	● 0	違反營業秘密：0件



客戶服務

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。

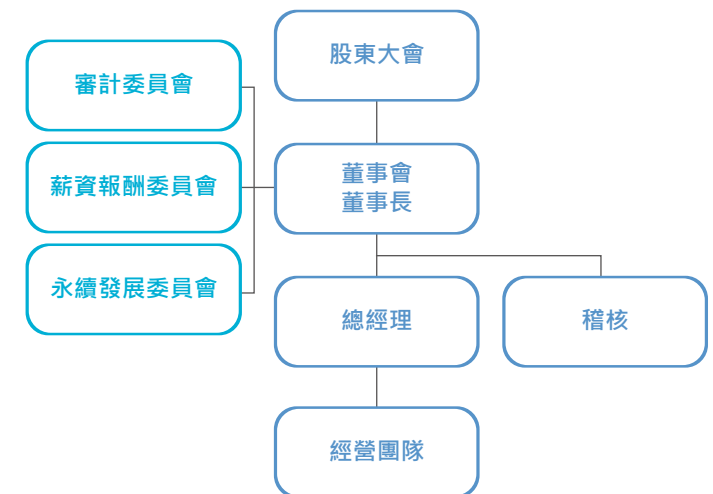
生產銷售：嚴格品質控管，提高遞送效率。
售後服務：透過客訴管理系統，快速解決客戶問題

2022目標	2022績效與達標情形	2023 目標
客戶滿意度分數：91分	● 94.7	客戶滿意度分數：91分以上
客戶平台參數量測服務：930件	● 950件	客戶平台參數量測服務：935件
客戶產品共同驗證服務：24件	● 31	客戶產品共同驗證服務：24件
客戶技術交流及課程教育：88場	● 115場	客戶技術交流及課程教育：92場

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。本公司在 2022 年再度入選「道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices)」世界指數 (DJSI World) 成分股及新興市場指數 (DJSI Emerging Markets) 成分股，並入選 S&P Global 永續年鑑成員且於全球半導體及半導體設備產業排名前 5%。目前名列「臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index)」成分股及「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」成分股，且在 2023 年公布的第 9 屆上市公司治理評鑑中，第五度獲得排名前 5% 等殊榮，顯現在公司治理上的持續努力深獲肯定。



註：本公司經 2022 年 8 月 3 日董事會決議設置永續發展委員會，另基於職權功能性考量，合併原風險管理委員會。

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，本著永續經營原則，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、任命高階經營主管、擬訂盈餘分配案及監督與指導公司營運等。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。2022 年董事會共開會 6 次，董事平均出席率為 96%，包含實際出席（93%）及委託出席。



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，並依公司法及相關法規規定，董事選舉採候選人提名制度及累積投票制；且於「[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。本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，評估結果作為董事提名續任的參考。

利益衝突管理

南亞科技於董事會議事規範、審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會等組織規程中，皆有利益迴避之規定。董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應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。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。

董事會成員多元化

本公司於「[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 2 位女性董事（獨立董事及女性董事占比分別為 33% 及 17%），其中獨立董事至少 1 人具備會計或財務專長，且兼任其他公開發行公司獨立董事不得逾 3 家；不具本公司經理人身分之董事為 8 席（占比為 67%），且董事長亦未兼任本公司高階經理人，透過其職責劃分，展現永續經營治理之精神。有關董事年齡分布，截至 2022 年底，3 位董事年齡在 51 ~ 60 歲，其他董事年齡皆超過 60 歲，董事平均任期為 9.4 年。



董事會成員多元化政策落實情形

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，2022 年董事總進修時數為 92 小時，每位董事平均進修 7.7 小時，包含有經濟、企業治理、資安治理、永續發展、循環經濟、淨零排放、綠色產業、法律遵循等多元課程；有關 2022 年董事進修情形，請參閱本公司[年報](#)第 40~41 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 2023 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，以因應永續議題及公司治理之發展趨勢，並強化董事全方位職能。



功能性委員會運作與主要職掌

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。

審計委員會



- 4位獨立董事組成，召集人為賴清祺先生
- 2022年審計委員會開會5次，實際出席率100%

權責：監督公司業務執行及財務狀況，並查核公司財務表冊，協助董事會執行監督職責及負責公司法、證券交易法及其他相關法令所賦予之任務

薪資報酬委員會



- 4位獨立董事組成，召集人為許舒博先生
- 2022年薪資報酬委員會開會2次，實際出席率100%

權責：訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構

永續發展委員會



- 本公司經2022年8月3日董事會決議設置永續發展委員會，另基於職權功能性考量，合併原風險管理委員會。
- 7位董事（包含4位獨立董事）組成，召集人為李培瑛先生
- 2022年永續發展委員會開會1次，實際出席率100%

權責：審議永續發展暨風險管理相關政策、策略及管理方針；監督推動永續發展暨風險管理相關事項及執行方案；審議永續報告書等公開揭露之永續發展重大資訊，並提報董事會等

董事會及功能性委員會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，本公司訂有「[董事會績效評估辦法](#)」，每年定期辦理董事會及功能性委員會之績效評估，2022年已執行整體董事會、個別董事成員、審計委員會、薪資報酬委員會及風險管理委員會之績效評估，評估結果均為「優良」，並提報至2022年11月董事會；有關2022年董事會及功能性委員會之績效評估執行情形，請參閱本公司年報第26頁。

高階經理人薪酬

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。

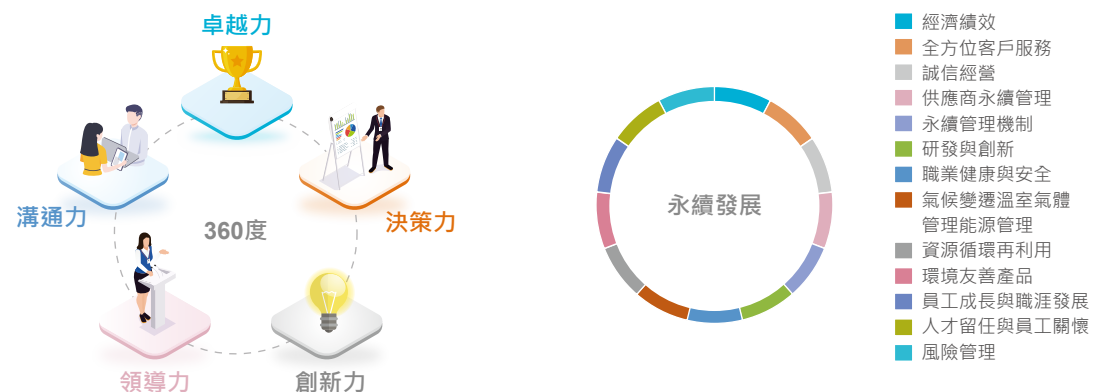
總經理及副總經理等經理人酬金給付，係依據公司規定辦理，包含固定薪酬如固定月薪、勤勉獎金、年終獎金，並依本公司「退休辦法」每月提撥退休金（含新、舊制退休金）、福利金等，另變動薪酬如於特殊情形依公司留任措施及營運達成績效支給之特別獎金、激勵獎金、員工酬勞等薪酬。

本公司臺灣地區



- 2022年度最高年薪者的年薪總報酬與其他員工年度總薪酬之中位數相比大約為 **18.19** 倍
- 2022年相較2021年之最高薪者的薪酬的增加比率與其他員工中位數增幅比率為 **2.96** 倍

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

2023 年 3 月 26 日

職稱	姓名	持有股數 (股)
總經理	李培瑛	1,455,098
執行副總	蘇林慶	650,601
副總	吳志祥	610,000
副總	莊達人	459,000
副總	陳祐明	0
協理	蘇啓孟	0
協理	毛惠民	0
協理	林正平	216,027
協理	陳世昌	62,000
協理	張全仁	173,048

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 2020 年於董事會轄下設置風險管理委員會，而為進一步考量落實環境保護、社會責任及公司治理等亦為公司追求永續經營與時俱進之發展目標，本公司 2022 年 8 月再於董事會轄下設置永續發展委員會，且基於職權功能性考量，合併原風險管理委員會，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。

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。

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。



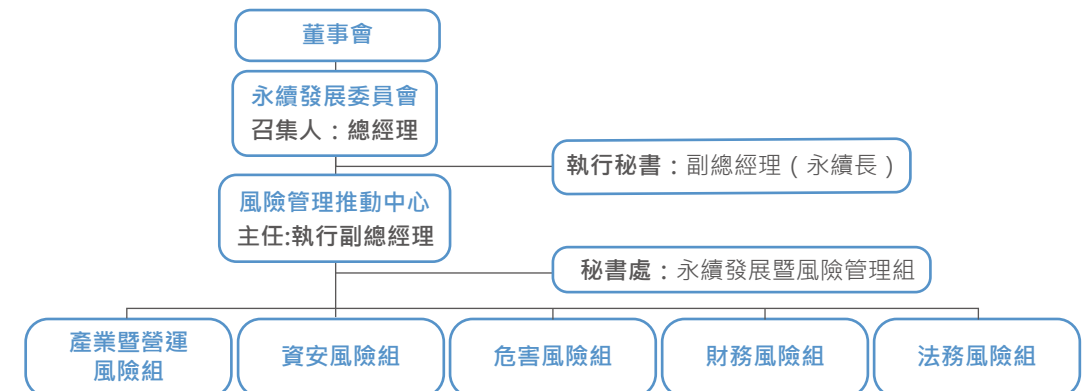
風險管理承諾

絕對遵守承諾，主管尤應以身作則並善盡督導之責。

- 確認各級員工均接受適當之訓練，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。

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。



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，且配合公司營運策略設立產業暨營運、資安、危害、財務、法務等五大機能小組。各風險組除了收集內、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。

風險管理推動中心每季召開一次會議，審查風險組運作績效及營運持續計劃，以確保其持續運作的適用性、適切性及有效性。

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。此外，每二年執行外部（第三方）稽核一次。



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，有效執行風險管控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。

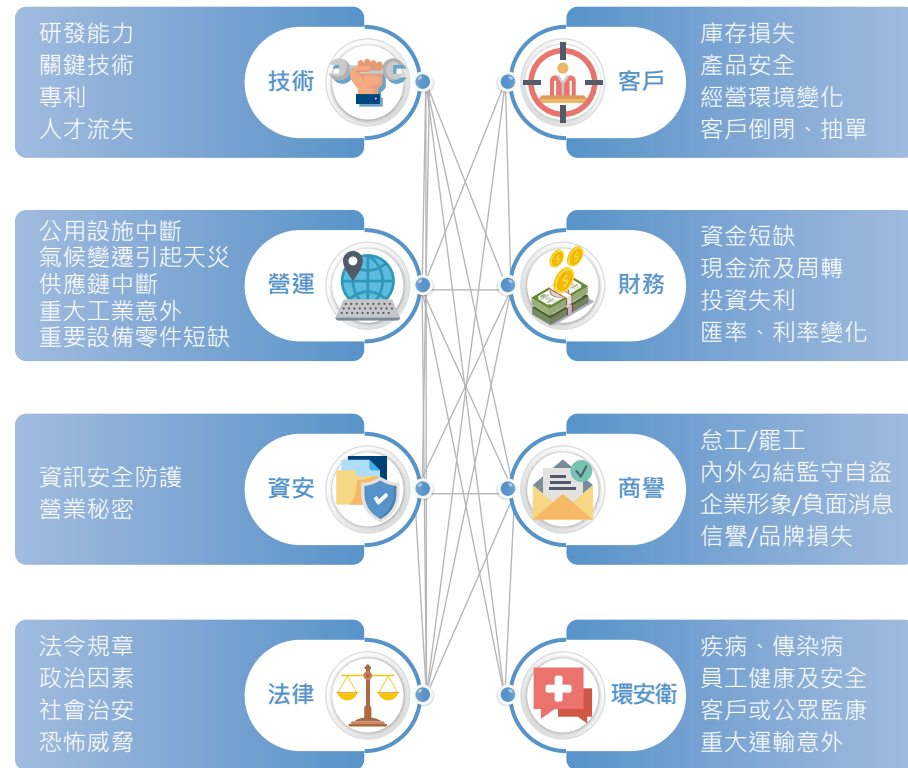
風險管理程序



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。

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、環安衛、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。



緊急應變機制與措施

本公司依循 ISO22301 原則、架構與精神，落實於 ISO9001, ISO14001, ISO50001, ISO27001 及 ISO45001 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。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。

風險鑑別

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，2022 年共提出 179 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 6 項、設定指標監控 96 項、持續觀察 77 項。

嚴重度 (C)

	1	2	3	4	5
5	2	1			
4	12				
3	27	28	3		
2	32	28	1		
1	37	8			
	1	2	3	4	5

發生率 (L)

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 ■ 須提改善計畫 ■ 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 5 項、資訊安全 1 項，各小組針對項目均已擬訂因應措施持續執行，並建立相關處理機制。

營運風險

- **新冠肺炎：**持續關注國內外疫苗施打率，鼓勵員工及早接種並回報以掌握公司員工疫苗接種覆蓋率及群體防疫力。目前本公司第一劑 96.65%，第二劑 95.62%，第三劑 89.44%，第四劑 8.82%。迄目前為止，公司內確診案例 2,360 例，其中已有 2,355 例解隔，平均確診率為 65.4%。
- **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；近年歷次壓降、限電及重大電力供應異常事故，廠內緊急發電機及 DUPS 等備援電力供應及相關應變措施可有效因應，沒有造成嚴重生產事故。
- **人力：**加強人才培訓、改善薪資福利，對外與優質大專院校實習合作，避免人力不穩定狀況，並長期與人力仲介公司合作，可即時招募短期人力。內部缺額遞補率由 2022 年 1 月之 1.26% 提升至 12 月之 55.88%，並較前一年提升 29.35%。

資安風險

- 完成高風險終端電腦網路設備 ACL (Access Control List) 控管 (共計 1,113 台機台電腦)，部份重點設備 (機台數：10 台) 則導入 UTM (Unified Threat Management) 資安防護管理系統，以降低風險影響範圍。
- 導入 OT 設備資安監控系統，以掌握資產清單及網路拓樸，落實弱點管理與風險評估，並以 AI 人工智慧做大數據分析，以早期發現潛在威脅。
- 新增「供應鏈資安威脅」，擬透過供應商分類與分級進行差異化管理，設計自評表以便供應商進行資安現況評核，再以供應商自評結果與供應商屬性作為分類與分級之依據，針對關鍵高風險供應商則實施現場稽核。
- 目標預計 2023/11/30 前完成 (3 家) 關鍵高風險供應商稽核。

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。

危害風險

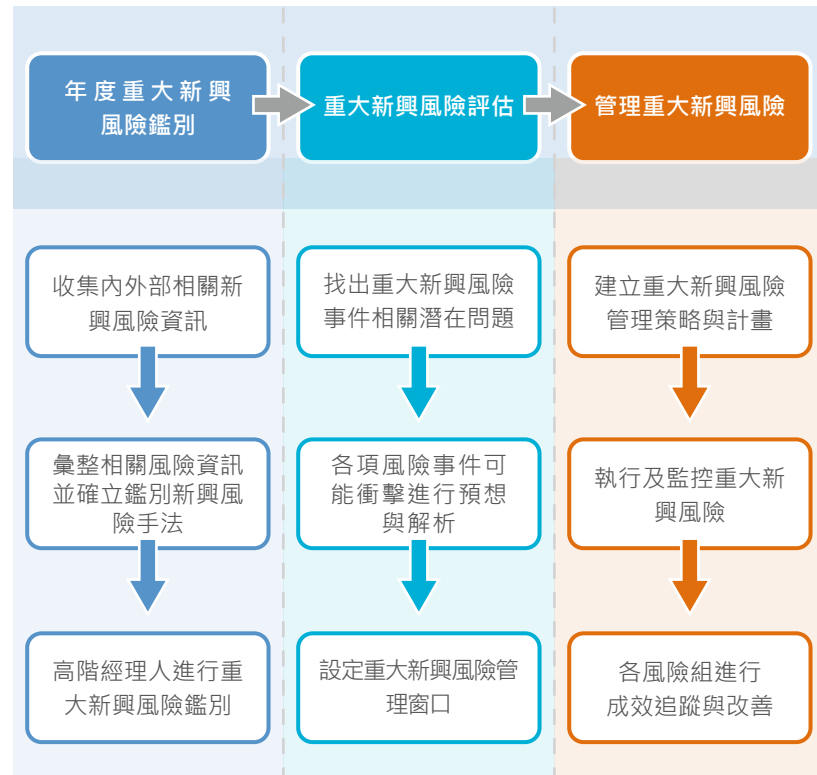
- 在 ISO45001 & ISO14001 等管理系統持續運作下，安全衛生處持續鑑別營運活動中潛在安衛環風險，並對低風險危害設定指標持續監控，而對中高風險則提出改善計畫加以執行，並將鑑別之風險及其控制措施呈現於每季之風險管理會議中。
- 2022 年起以擴 (營) 建專案 (停一停車場、5A 新廠房擴建) 為風險管理重點，主要為預防施工過程之職業災害發生，本公司加派人力對擴建工區進行每日巡檢稽核，另配合相關部門進行專案稽核與管理，並參與各區每月工地協議組織會議與缺失改善檢討，以期消除或降低擴 (營) 建期間重大職災發生風險。
- 藉由持續鑑別潛在風險並對各級風險訂定管理對策來減緩事件所造成的影響為我們落實企業風險管理 (ERM) 的努力方向，透過完善營運持續計劃 BCP/BCM 將營運受衝擊部分迅速復原以減少損失。

法務風險

- **個資保護法規遵循：**因應歐盟、美國、中國及台灣個人資料保護法規之規定，本公司已分別取得員工與客戶之個資使用同意或授權，並已更新外國子公司之勞動契約與員工手冊，確保員工與客戶隱私。關於跨國傳輸資訊，已配合簽署符合各國法規要求或官方版本之跨境協議，並即時更新版本，確保有效性。
- **氣候變遷法規遵循：**本公司於 2022 年率先加入全球半導體氣候聯盟 (SCC)，成為創始會員，致力透過技術創新並與聯盟會員保持密切溝通，持續減少溫室氣體排放；每年發布 3 大碳排放範圍相關的年度進度報告；設定近期及長期減碳目標，配合國家政策，2050 年達成淨零碳排。新建廠之規劃設計同步導入可減緩碳排放之措施，空污防制設備則採用最佳可行技術，高溫暖化潛勢溫室氣體，將被禁止或限制使用，可能影響製程原物料之使用，本公司將評估自願減量計畫，供排放抵減使用，並依排放類型繳納碳費，可能影響營運成本增加，但遭致停工制裁之風險為低度。
- **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，降低公司資訊不當外洩之風險。每年並將執行情形向董事會報告，並於官網揭露相關情形。
- **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透過法院程序上訴中，對公司營運無重大影響。

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，所以，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。



2022 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。

新興風險一

政府推動能源轉型與減碳政策可能造成公司營運壓力

環境風險

• 新興風險一

- 政府為達成 2025 非核家園目標及國際減碳承諾，採用新的能源政策，推動台電及一般企業進行能源轉型。
- 政府為達成 2050 年國際淨零減碳承諾，相關減碳措施將陸續入法，推動企業進行減碳轉型。
- 政府可能於 2024 年起徵收碳費，恐將增加公司營運成本。
- 預期政府將於 3~5 年內依據行業別制定碳排放上限，進行溫室氣體總量管制。

• 衝擊

- 未來於用電高峰時，若台電發電機組或輸配電系統故障，且再生能源供應不穩定之狀況下，可能造成限電。
- 未來各項減碳措施入法，原物料生產廠成本將提升，致使公司購入原物料成本增加，產生綠色通膨問題。
- 因應台灣未來碳費徵收，南亞科預估每年將增加新臺幣 1 億 3,200 萬元支出，衝擊獲利。
- 溫室氣體排放超出總量管制上限將需額外支付費用購買碳權。

• 因應措施

- 為因應並防範限電風險，已設置柴油發電機及動態不斷電系統 (Dynamic Uninterruptible Power Supply，簡稱 DUPS)，提升廠房運作韌性，並規劃下列對策：
 - a. 自訂節電計畫，降低整體用電。
 - b. 供電不足時，非生產用電降載。
 - c. 檢討可用空間，增設太陽能光電自發自用。
- 為因應未來溫室氣體排放限制，本公司自 2022 年起推動科學基礎減碳目標 (SBT, science base target) 計畫，減少溫室氣體排放。
- 持續觀測各項法規的制定情況。

社會風險

新興風險二 關鍵人才不足

風險描述

- 半導體產業已成為全世界重視與關注之關鍵性產業，近期有許多大廠在新建晶圓廠、擴充產能或技術升級，大幅增加半導體關鍵人才的需求。但由於台灣嚴重少子化、理工科系畢業生銳減，衝擊整體產業中長期人才供給。
- 本土半導體同業已公告新廠擴建將增員至少 1 萬 5,800 人，且尚未計入已通過建廠環評未來投產時所需之人力，可能導致國內半導體產業缺工情況持續吃緊，增加招聘關鍵人才的難度。

衝擊

- 半導體產業相關技術人才欠缺，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開發，進而衝擊公司長期競爭力。
- 新世代晶圓廠正在興建，未來需要大量人才加入，若員額不足將衝擊公司新廠量產時程，營運成長將受限。

因應措施

- 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，提升晉升與錄用佔比。

地緣政治

新興風險三 中美對抗促使兩岸政治情勢緊張，增加未來營運不確定性

風險描述

- 為了對抗中國，時任美國眾議院議長裴洛西於 2022 年 8 月訪台，激化中國在台灣海峽採取軍事演練；近期美國國會已通過數項挺台法案，支持與台灣更緊密的關係。因此，兩岸關係未來可能成為中美對抗的一部分。

衝擊

- 若台海情勢緊張升高，可能迫使上游供應鏈更改航運路線，大幅增加運輸的時間及成本。
- 若台海情勢緊張升高，可能增加下游客戶對公司交貨穩定性的擔憂，將訂單移轉由其他地區供應鏈負責，影響公司接單。
- 若台海情勢緊張升高，可能嚴重影響國際與國內金融市場的信心，對本公司營運造成衝擊。

因應措施

- 隨時掌握台海情勢，適度增加原物料庫存。
- 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。
- 未來考慮增加海外倉儲，分散公司營運風險，減少客戶對交貨穩定性的疑慮。

其他風險

新興風險四 資訊安全 - 駭客 / 病毒攻擊可能造成生產、營運或財務上的損失

風險描述

- 鑑於網路通訊的發達與便利，為網路犯罪者提供絕佳的途徑及環境，導致遭受駭客 / 病毒攻擊之資安事件（主要為勒索）大幅增加；統計台灣上市櫃公司 2022 年第四季重大資安事件即較前三季合計為多（如下表）。

2022 年臺灣上市櫃公司重大資安事件

季別	2022Q1	2022Q2	2022Q3	2022Q4
家數	3	0	2	6

資料來源：證交所

- 根據本公司內部統計資料，駭客嘗試入侵的次數，2022 年相較 2021 年度增加約 200%，資安風險大幅提高。
- 供應鏈資安防護不足，當駭客無法直接入侵主要目標時，轉而攻擊較為脆弱的供應鏈，以提高入侵主要目標的機會。

衝擊

- 駭客可藉由攻擊取得公司或客戶機密資料，藉此威脅勒索。
- 駭客可藉由攻擊竊取本公司先進製程技術，將長期威脅公司永續經營與獲利能力。
- 駭客可藉由攻擊癱瘓公司運作，造成生產或營運上的損失。

因應措施

- 建置完整監控機制，第一時間發現異常行為，降低駭客入侵或資料外洩機會。
- 建立縱深防禦，增加駭客入侵難度，並對機密檔案予以加密保護，避免外洩後遭受利用、威脅。
- 持續修補系統漏洞，以降低各種已知風險。
- 持續分析駭客入侵手法，補強系統弱點，以阻斷攻擊鏈。
- 持續進行資安事故演練，以提升緊急應變能力。
- 建置供應鏈分級管理措施，制定供應商資安自評問卷，協助檢視潛在風險與弱點，以提升供應鏈資安防護能力。

風險文化建置

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，並依「[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 2022 年召開 2 次會議檢討風險管理之執行及運作相關事宜。

「風險管理推動中心」董事暨經理人 - 執行副總擔任主任，將風險意識建立內化至經營階層，並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。

南亞科技設有多元獎勵辦法鼓勵員工提案，激發同仁創新思考以發掘及改善潛在風險，依預期效益、創造性、應用範圍、完整程度及品質貢獻等進行評審及獎金鼓勵；且公司設有 24 小時即時報案專線、資安專線、舉發專線、舉發信箱等機制，提供同仁即時反應，並長期藉由電視牆、海報、電腦桌面之宣導方式，將風險管理文化深植至每位員工。本公司的考核辦法已將同仁對風險管理認知與執行情形納入「季工作評核」、與「年終考核」評核項目，作為考績、升等、各式獎金、股票選擇權發放的依據，藉此落實風險管理各項措施。另為強化同仁風險意識，本公司亦視需要不定期舉辦各類管理活動，如 2022 年所舉辦的「資安月活動」，藉由「資安講座」、「線上有獎徵答」、「資安意識訓練」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。

	2019	2020	2021	2022
員工提案改善件數與效益				
提案件數（件）	225	207	207	212
提（結）案獎金（新臺幣仟元）	583	414	412	507
提案效益（新臺幣仟元）	368,722	1,583,318	882,517	756,744
各類風險提案件數				
製程及設備風險	105	67	61	68
產能及品質風險	91	114	85	41
環安衛風險	13	9	26	16
其他風險	16	17	35	87
合計	225	207	207	212

風險管理教育訓練

南亞科技除安排經營階層之董事每年接受政府核定機構所舉辦之公司治理及風險管理相關課程外，並於 2022 年安排經營策略面之風險管理課程，提供永續發展委員會委員進修，以協助及強化公司風險管理運作。另公司內部亦編訂風險管理教材，依據公司推動項目、內容與成果，每年滾動式調整教材內容，並透過電腦系統指定員工閱讀，以提升全員風險意識，2022 年完成員工風險管理教育訓練涵蓋率 100% 之目標，訓練總時數為 1,809 人時，讓同仁充分了解公司風險管理運作情形，將風險管理意識落實於日常管理中。

8-3 資訊安全

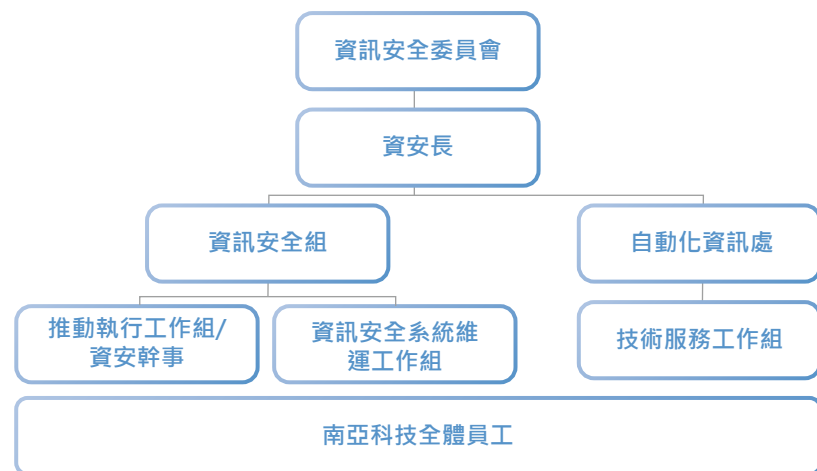
為了維護公司股東與客戶最大權益，南亞科技積極推動資訊安全相關制度及防護系統，過去公司 5 年已投入資安領域超過十億新臺幣以上之資金，並成立了資訊安全委員會，由總經理親自督導，整體資安運作已上軌道，並持續改善精進以因應外在局勢威脅，確保公司營運順暢並取得公司股東與客戶的信賴。

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。

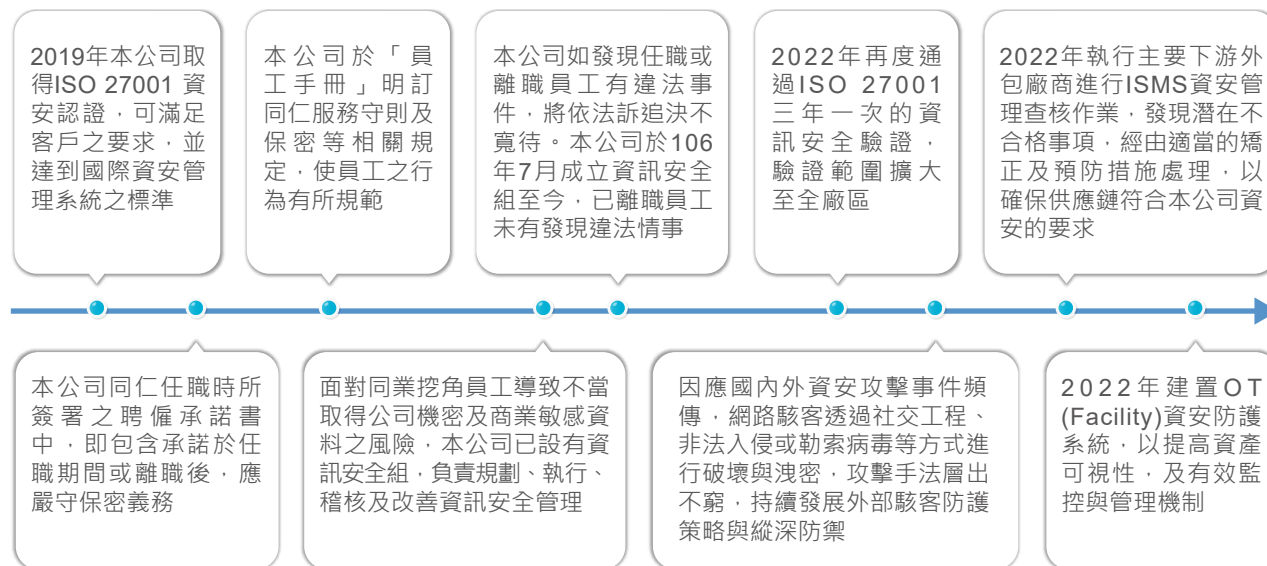
南亞科技 2022 年再度通過 ISO 27001 三年一次的資訊安全驗證，驗證範圍由原本六個主要單位，至今擴大至全廠區導入函蓋率達 100%，彰顯南亞科技對資訊安全管理制度的重視，同時也符合國際標準。

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，並由五位一級主管擔任委員，成員分別為資安長（牛欣安 特別助理）、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）每季皆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。

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)、EC-Council ECSA (Certified Security Analyst，資安分析專家)、EC-Council CEH (Certificated Ethical Hacker 駭客技術專家)、EC-Council ECIH(Certified Incident Handler 資安危機處理員)、CompTIA Security+ 國際網路資安、EC-Council CND 網路防禦專家、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。



南亞科技資訊安全管理改善措施



南亞科技資訊安全管理主要作法



營運持續計畫 (BCP)

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

Degree 1	Degree 2	Degree 3
此系統停止運轉將造成主要機能無法提供服務。	此系統停止運轉將造成次要機能無法提供服務。	此系統停止運轉不會影響所提供之服務，或此系統所提供之服務可藉其餘補償措施維持運作。
復原演練週期 半年	復原演練週期 二年	復原演練週期 可不演練

復原演練週期亦搭配嚴重層級有所區分 (每半年、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。2022 年需執行演練系統共有 17 個，實際演練系統完成 17 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。

資訊安全認知教育訓練與執行成果

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。2022 年辦理課程及時數詳如下表：

資訊安全認知教育訓練課程	對象	時數
資安月活動線上有獎徵答	全體員工	1,827 小時
資安講座 (烏俄戰爭中的虛擬砲火 - 現代資安作戰)	資安幹事、資訊安全組	100 小時
資安講座 (營業秘密案例分享)	單位主管、資訊安全組	104 小時
社交工程演練	全體員工 (不含 TA)	2,373 小時
社交工程教育訓練	演練點擊員工	198 小時
【全員閱讀】公司機密管理辦法	全體員工	1,489 小時
【全員閱讀】營業秘密案例分享與交流	全體員工	775 小時
合計		6,866 小時

為強化員工的資安意識，每年舉辦資安月活動，全體員工參與資安宣導短片製作，及相關執行成果詳如下：

項目	執行成果
提倡全體員工參與以小短片的方式呈現，透過周遭的現身說法及遭遇詐騙的經驗分享	投稿高達 35 個單位，每個單位投稿至少一份小短片
辦理兩場實體資安講座「烏俄戰爭中的虛擬砲火 - 現代資安作戰」、「營業秘密案例分享 (法務部調查局)」	各單位主管及資安幹事參與人次超過 120 人次
全體員工參與資安政策及規定之題庫答題	全數答對比率 99.9%

資訊安全執行成果

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，2022 年執行成果詳如下表：

公司機密管理

執行措施

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。

執行成果

無機密洩漏事件。



社交工程演練

執行措施

每季進行 2 次社交工程偽裝寄送擬真釣魚郵件演練及設定演練目標，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。

執行成果

全年累計執行 8 次演練人次超過 2.8 萬人次。



資安防護與監控

執行措施

根據台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC) 情資，及本公司內部統計資料，自 110 年迄今，受到駭客嘗試入侵的事件不斷。為降低駭客入侵或資料外洩機會，避免外洩後遭受利用與威脅，本公司建置完整之網路縱深防禦系統、分析駭客入侵手法、持續修補系統漏洞、並建置專人監控機制。

執行成果

委由第三方進行滲透測試及紅隊演練作業。



營運持續

執行措施

1. 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。
2. 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。

執行成果

1. 2022 年需執行演練系統共有 17 個，達成率 100%。
2. 資訊系統未有發生服務中斷事件。



資安風險防護

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，2022 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

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，2022 年南亞科技未有違反法規事件。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。

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，也定期進行 RBA VAP 驗證，於 2022 年取得白金等級滿分的佳績。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、社會參與等面向，並承諾尊重人權，並訂定人權政策及進行盡職調查，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%。2022 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**」、「**高階主管誠信經營教育訓練**」、「**防範內線交易訓練**」、「**職場危害行為與預防宣導**」等六項教育訓練，完訓率均 100%。

誠信經營與勞工道德教育訓練實績

	2020	2021	2022	2023 目標
「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」完訓率 ^{註1}	100%	100%	100%	100%
「商業及道德行為準則教育訓練」完訓率 ^{註2}	100%	100%	100%	100%
「反貪腐宣導教育訓練」完訓率 ^{註3}	100%	100%	100%	100%
「高階管理階層誠信經營教育訓練」完訓率 ^{註4}	100%	100%	100%	100%
「防範內線交易宣導」完訓率 ^{註5}	100%	100%	100%	100%
「職場危害行為與預防宣導」完訓率 ^{註6}	100%	100%	100%	100%
「反托拉斯法宣導」完訓率 ^{註7}	100%	100%	100%	100%

註 1：「RBA 勞工及道德行為準則教育訓練」2022 年受訓人數共計 3,603 人。(辦理期間 2022/10~11)

註 2：「商業及道德行為準則教育訓練」2022 年受訓人數共計 3,603 人。(辦理期間 2022/10~11)

註 3：「反貪腐宣導教育訓練」2022 年受訓人數共計 3,601 人。(辦理期間 2022/07~08)

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，2022 年受訓人數共計 10 人。

註 5：「防範內線交易訓練」2022 年受訓人數共計 3,603 人。(辦理期間 2022/10~11)

註 6：「職場危害行為與預防宣導」包含實體課程與數位課程。2022 年實體課程共辦理 2 梯次，對象為部門主管職、專案主管職、主任工程師/管理師及直接單位基層主管（受訓人數 105 人），數位課程對象為全員（受訓人數 3,603 人）。

註 7：「反托拉斯法宣導」2022 年受訓人數共計 3,532 人。(辦理期間 2022/09~10)

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。

▶ 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，2022 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 2022 年公司年報第 120 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。

▶ 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。

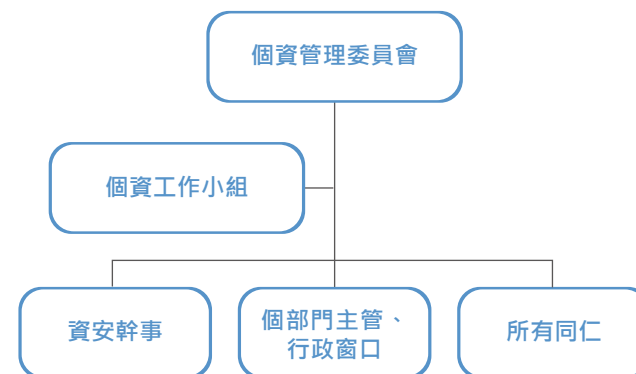
為防範各類弊端發生，凡擔任營業、採購、發包、監工及預算等職務者以及其他與廠商有利益關係之職務者，不得接受廠商邀請之飲宴或其他應酬活動，亦不得接受其餽贈之財物或其他利益，且相關職務已全面推動定期輪調作業。同時編製反貪腐教材針對全體同仁進行宣導，2022 年完成反貪腐宣導教育訓練涵蓋率 100% 之目標，訓練總時數為 1,801 人時，期望所有員工不論在工作與生活，都能遵循道德倫理的規範，以展現「勤勞樸實」的企業文化，2019~2022 年均未發生貪腐案件。

此外，每年透過內部誠信經營相關規範的依循情況與內部稽核機制，針對台灣與海外營運據點進行評估，2022 年末發現貪腐風險。

▶ 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，2022 年無發現高風險之項目。

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集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



個資管理委員會權責

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。2022 年全體員工個資保護訓練受訓人數共計 3,603 人，訓練成效反應良好。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，2022 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。

違反個資事件之件數與罰款

	2019	2020	2021	2022
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

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。

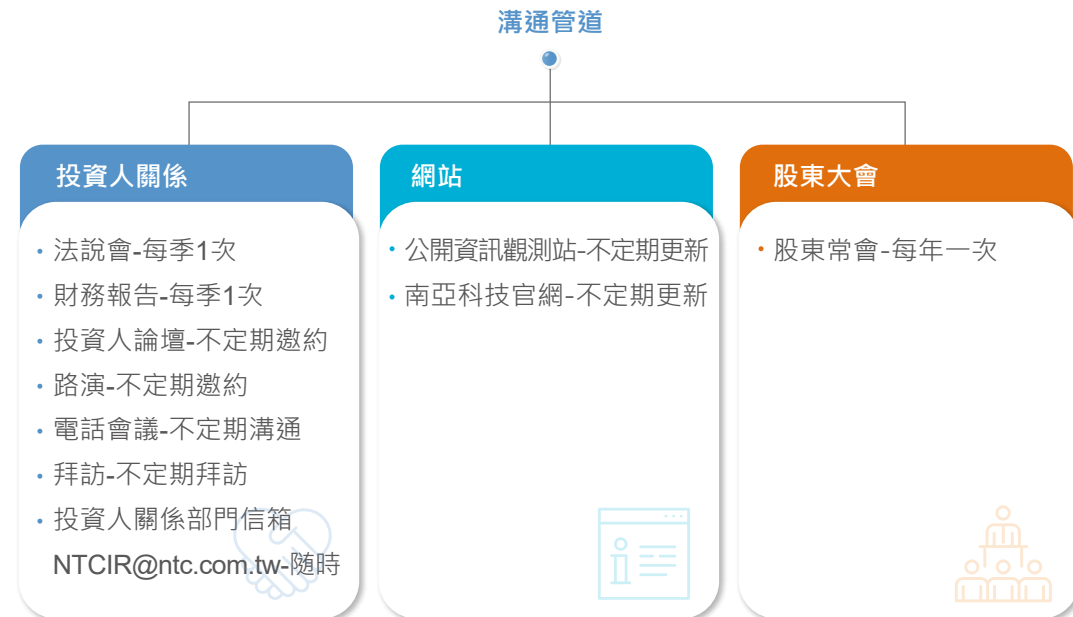
內部稽核項目統計

	2019	2020	2021	2022
執行稽核項目數	45	45	42	42
發現異常項目數	4	3	2	3 ^註
異常改善率	100%	100%	100%	100%

註：3 項分別為工程類 1 項、電腦類 1 項、及財務類 1 項，皆已改善完成。

資訊揭露

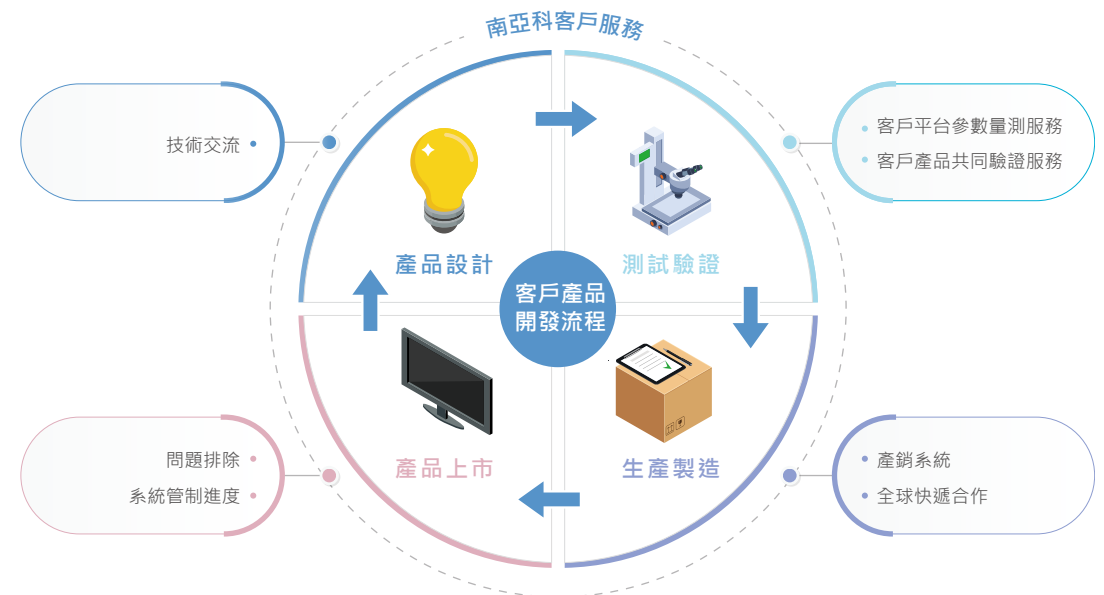
南亞科技透過多樣化以及即時透明的管道，完整向利害關係人揭露相關資訊，2022 年南亞科技自辦季度法人說明會共計 4 場、參與外部券商邀約論壇及研討會共計 25 場。同時，亦將公司財務資料、主管機關規定需公告之各項資訊、及法說會影音檔案，置至公司網站 [投資人關係專區](#) 及公開資訊觀測站，提供投資人即時、正確、透明的營運狀況與財務數字。



8-5 客戶服務

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、更加優質與更值得信賴的服務。

客戶服務流程



▶ 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，不定期進行技術交流。過去三年雖因疫情導致差旅管制，南亞科技為提供持續不間斷的服務，改採線上技術交流，2022 年共舉辦 115 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。

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，2022 年量測服務共完成 950 件，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、協助終端產品即時投入需求市場。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，2022 年共同驗證服務共完成 31 件。

▶ 生產銷售階段

南亞科技通過 ISO 9001:2015 及 IATF 16949:2016 品質系統驗證，並由品保處進行產品品質控管及改進，使生產製程皆能在最佳化的水準上，將每階段生產過程納入良好且嚴密的管制系統，產出符合客戶需求之產品。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。

▶ 售後服務階段

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，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，並於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，並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

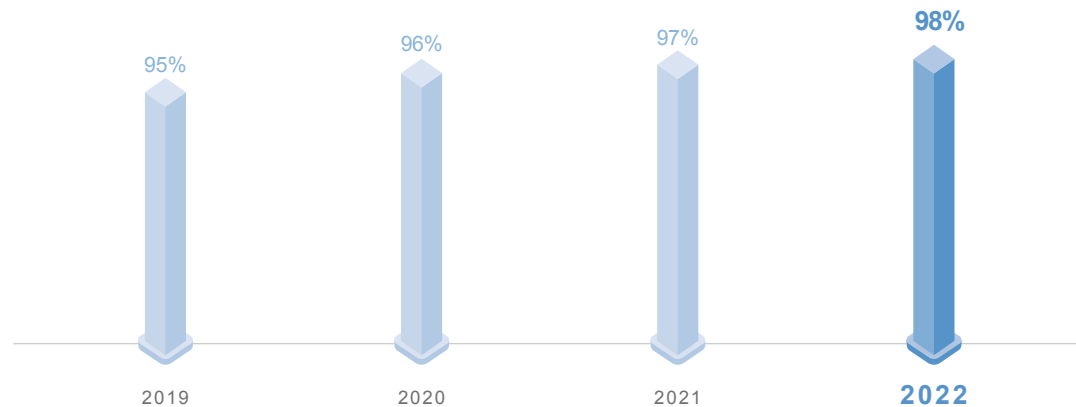


註：案件若需其他分析步驟已確定根因，則依分析計畫更新分析進度直至結案

客訴案件時效達成率

2022 年有 98% 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。

客訴處理時效達成率



客戶隱私保護

客戶為南亞科技極為重要的合作夥伴，對於客戶的隱私以及機密資訊，均比照自身機密資訊，進行嚴密的保護；為保護機密資訊不致外洩，南亞科技制定「公司機密管理辦法」，針對客戶所提供之文件，經內部建檔程序並進行機密等級分級後歸檔至文件管制中心，若未來同仁有使用該文件之需求時，透過文件申請程序，依文件機密等級及使用目的，經相對應之核簽主管核准後，由文件管制中心進行授權及分發，在 2022 年無違反客戶隱私事件發生。若客戶發現有任何資料有洩漏之疑慮或事實，也可透過南亞科技舉發信箱及舉發專線投訴。

客戶滿意度

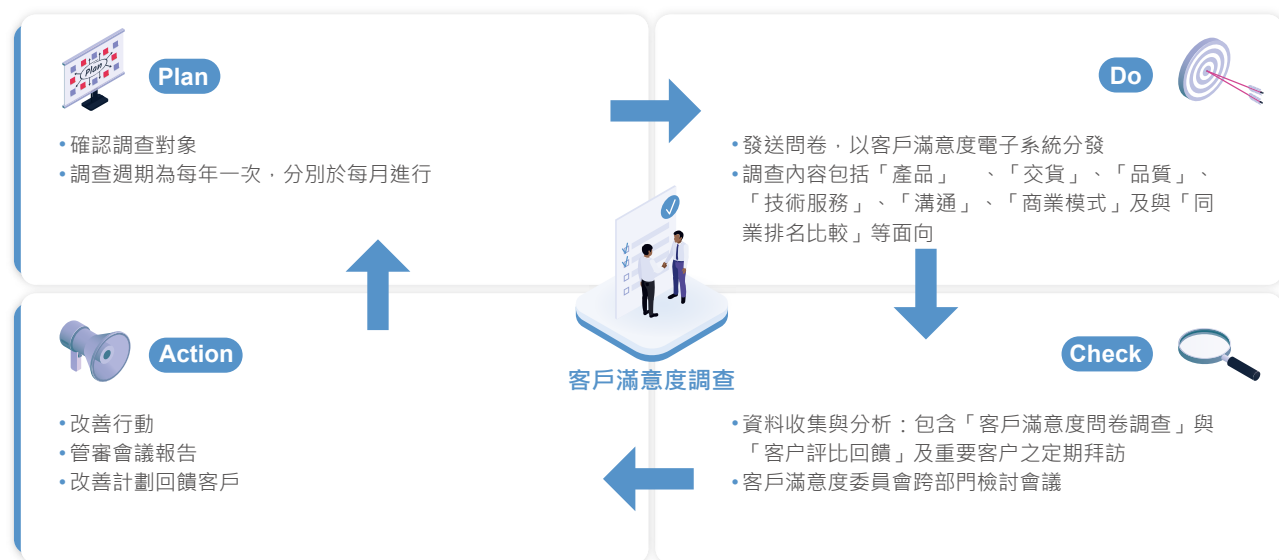
南亞科技透過客戶滿意度調查、商業及技術評核會議、客戶服務平台的設置等多元溝通管道，積極了解客戶對產品品質、交期及服務等各項需求，以持續精進本公司各項產品及服務並持續深化客戶關係。

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，或內部發送問卷方式進行，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。

客戶滿意度調查流程



2022 年客戶滿意度整體平均分數為 94.7 分，達成目標設定之 91 分，持續維持客戶滿意度 91 分以上高水準，2023 年目標維持為 91 分以上，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。

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 2022 年有 99.2% 的客戶對南亞科技整體表現感到滿意，已持續 5 年維持客戶滿意比例 95% 以上高水準。2023 年客戶滿意比率目標值設定為 95% 以上。

客戶在交貨、技術服務及溝通的面向給予高度評價，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，在 2022 年度無產品召回事件。

客戶滿意度結果

