

# 誠信透明

P135. 公司治理

P138. 風險管理

P145. 資訊安全

P149. 誠信經營

P153. 客戶服務

## 信守承諾的企業 A Trustworthy Company

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。

### 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」

## 98.5%

98.5%的客戶對南亞科技整體表現感到滿意

## 5%

第8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

### 永續供應商管理

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	2021目標	2021年績效與達標情形
定期季會及每年呈報董事會	4次	● 4次
緊急應變計畫完成率: 55項	55項	● 63項
壓力測試:每年執行7個面向	7個面向	● 8個面向
教育訓練:全體員工100%	100%	● 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	2021目標	2021年績效與達標情形
重大違法情事:0件	0	● 0
貪腐案件:0件	0	● 0
員工勞工道德教育訓練完訓率:100%	100%	● 100%
教育訓練:全體員工100%	100%	● 100%
職場不法侵害：0件	0	● 0

### 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

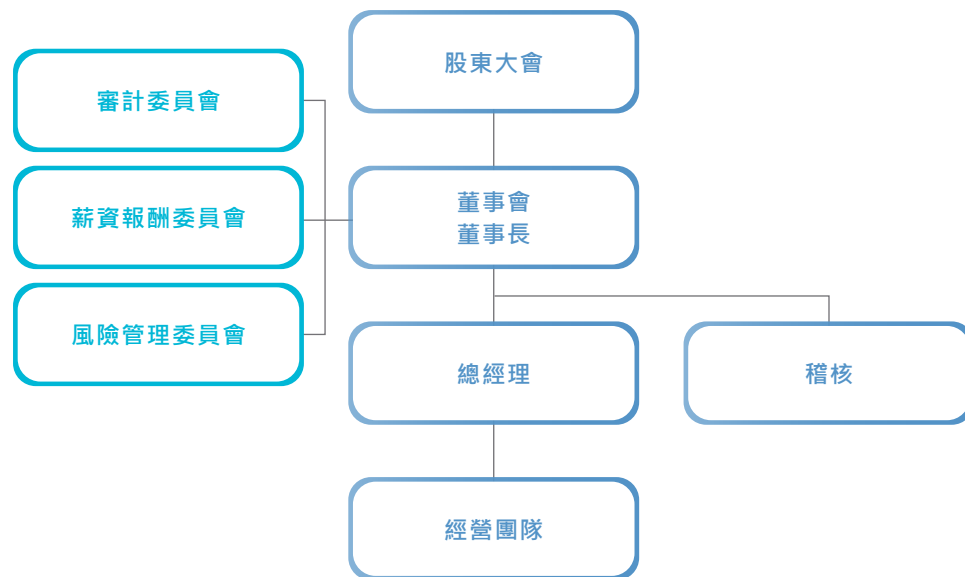
售後服務：透過客訴管理系統，快速解決客戶問題

2022目標	2021目標	2021年績效與達標情形
客戶滿意度分數：90分以上	90分	● 93.8分
客戶平台參數量測服務：930件	930件	● 1,036件
客戶產品共同驗證服務: 24件	24件	● 29件
客戶技術交流及課程教育：88場	80場	● 90場

● 超標 ● 達標 ● 未達標

## 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2021年入選「道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index)」世界指數 (DJSI World) 成分股及新興市場指數(DJSI Emerging Markets)成分股，並榮獲S&P Global 2022永續年鑑銅級獎。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，且在第8屆 (2022年公布) 上市公司治理評鑑中第四度獲得排名前5%等殊榮，顯現在公司治理上的持續努力深獲肯定。



## 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，本公司訂有「董事會議事規範」，明定董事對於有利害關係之會議事項，應予迴避，不得行使表決權。公司亦訂有「董事及經理人道德行為準則」，要求相關人員執行職務時，秉持道德規範，防止有損公司及股東利益之行為發生。2021年董事會共開會6次，董事平均出席率為100%，包含實際出席(96%)及委託出席。



2021年董事會共開會**6**次，  
董事平均出席率為**100%**，  
包含實際出席 ( 96% ) 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，公司設置董事9至12人，包含獨立董事至少3人，其中獨立董事至少1人應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。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，作為董事提名續任的參考。

### 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。董事會由12位具有不同專業背景的成員所組成<sup>註</sup>，任期為3年，除包含3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25%及17%）外，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2021年底，3位董事年齡在50~59歲，其他董事年齡皆為60歲以上，董事平均任期為9年（依年度基礎計算）。



董事會成員多元化政策落實情形

註：因董事任期屆滿，本公司於2022年5月26日股東常會改選全體董事12人(包含獨立董事4人)，新任董事資訊請參閱本公司網站[董事會專區](#)

### 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小時之進修課程，2021年董事總進修時數為109小時，平均每位董事進修時數為9.1小時，包含有經濟、公司治理、法律遵循、資通安全、全球風險趨勢、國際碳關稅發展趨勢等多元課程；有關2021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2022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。



董事總進修時數為**109**小時，  
平均每位董事進修時數為**9.1**小時

## ► 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、薪資報酬委員會及風險管理委員會，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



- 3位獨立董事組成，召集人為賴清祺先生
- 2021年審計委員會開會6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



- 3位獨立董事組成，召集人為許舒博先生
- 2021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

### 風險管理委員會



- 5位董事(包含3位獨立董事)組成，召集人為賴清祺先生
- 2021年風險管理委員會開會2次，實際出席率100%

權責:審查風險管理政策與架構、風險胃納與承受度、監督風險管理機制之運作、審查重大風險議題之管理報告，並適時向董事會報告風險管理情形

## ► 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，2021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2021年12月董事會；有關2021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25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。

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。

## 高階經理人持股狀況

2022年3月28日

職稱	姓名	持股(股)
總經理	李培瑛	1,155,098
執行副總	蘇林慶	370,601
副總	吳志祥	460,000
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



## 風險管理

為強化董事會職能及風險管理機制，南亞科技在2020年於董事會轄下設置風險管理委員會，透過「[風險管理委員會組織規程](#)」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3人及董事2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

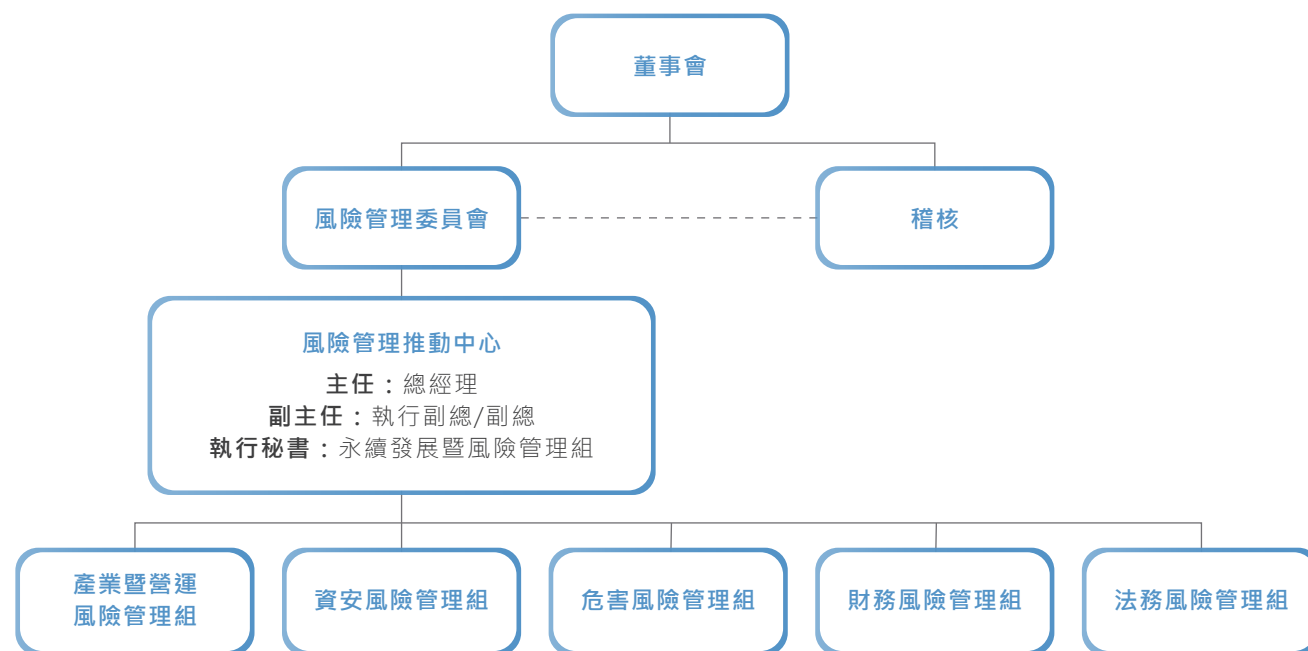
- 確認各級員工均接受適當之訓練，且具備執行風險管理各項工作之能力，以確保公司運作正常
- 提供必要資源，維持風險管理機制有效運作，持續推動改善，降低風險
- 加強與利害關係人之溝通，提昇全員風險管理認知，徹底落實風險管理政策

### 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

## 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，並由董事會轄下之風險管理委員會協助審查風險管理政策與架構、風險胃納與承受度、督導各項風險管理制度之執行及其機制之有效運作等，以達成風險管理之目標。風險管理委員會每年至少召開一次(2021年召開二次)，並適時向董事會報告風險管理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管理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。各風險管理組除了收集內、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。

## 風險管理制度

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

稽核室每年針對風險管理政策執行狀況及較高風險項目進行不定期查核，適時提供改進建議並持續追蹤改善結果。



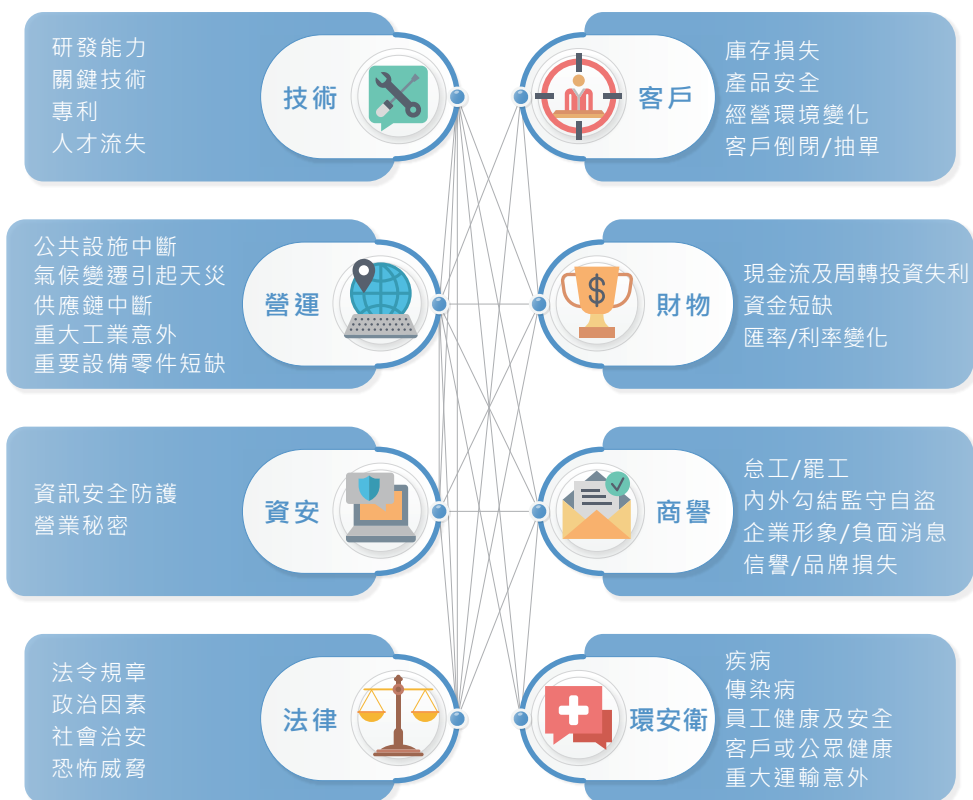
南亞科技之風險管理制度係為辨認及分析公司所面臨之風險，與設定適當風險限額及控制程序，並監督各項風險及風險限額之遵循。透過風險管理機制，發掘公司潛在風險與機會，有效執行風險控管以確保公司正常營運，為股東、員工、客戶、社會等創造價值，達成公司永續經營目標。



南亞科技結合公司長期經營策略目標，依企業風險管理(ERM, Enterprise Risk Management) 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，且每年檢討未來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為：公用設施中斷、氣候變遷引起天災、供應鏈中斷、重大工業意外與重要設備零件短缺，顯示其對於公司整體營運的影響層面最為廣泛，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OHSAS18001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，2021年共提出180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9項、設定指標監控104項、持續觀察67項。

### 風險項目分佈圖

嚴重度 (C)

	1	2	3	4	5
5	3	1			
4	9	2			
3	30	27	3		
2	31	33	5		
1	27	9			
	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  
■ 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7項、資訊安全2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

- **電力:**重要設備依循供電系統電壓瞬降應變能力之SEMI-F47規範(Semiconductor Equipment Materials International)，在可控制範圍內電力壓降發生時，可確保設備持續運作。重要生產設備或系統，另外設立動態不斷電系統(DUPS,dynamic uninterruptible power supply)及柴油緊急發電系統，透過地下儲油槽及台塑石化供油，可持續運轉。每年並模擬不同限電情境，進行緊急應變演練
- **人力:**加強菁英人才培訓、改善薪資福利，維持員工對公司向心力；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
- **新冠肺炎:**設立疫情管理中心，訂定防疫管理計畫，建立通報機制與環境消毒作業程序並透過座位管理、廠商健康聲明書電子化、防疫宣導與定期稽核，即時掌握各廠區疫情風險。設有「防疫應變工作小組」隨時監控國內、外疫情並推動各項防疫與應變措施，確保公司營運正常

### 資安風險

- 較高風險終端電腦擬以網路設備ACL(Access Control List)控管，部份重點設備則導入UTM(Unified Threat Management)資安防護管理系統，以降低風險影響範圍
- OT設備風險擬導入資安監控系統，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A.I.人工智慧做大數據分析，以早期發現潛在威脅

### 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

- 在安衛環管理系統(ISO45001 & ISO14001)持續運作下，結合每月由經營主管主持之安全衛生委員會，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
- 於2021年，在中度風險面向，檢討出天然氣供應系統管線中存在脆弱位置，若不慎受到外力碰撞造成破損洩漏時，因無法切換旁通，必須完全停氣進行維修，可能導致天然氣供應中斷的風險。已立即檢討改善，將現有管線強化並增設天然氣供應備援管線，將風險有效控制。在中高度風險面向，因應未來廠區擴建而建置之停一立體停車場工程，為防範施工過程中發生職業災害，公司加派人力對該工地進行每日巡檢稽核與每月工地缺失檢討，以期降低重大職災發生風險
- 落實企業風險管理(ERM)一直是我們努力方向，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，透過完善營運持續計畫BCP/BCM將營運受衝擊部分迅速復原以減少損失

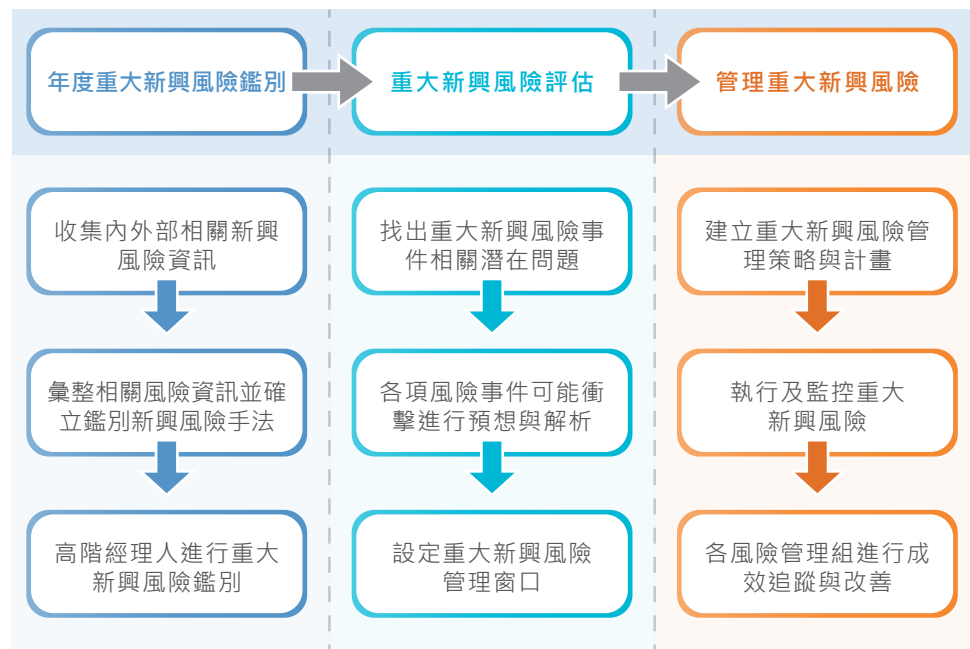
### 法務風險

- **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，則另外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:**將配合國家長期目標，推動並執行碳排放之減量措施，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，碳費逾期繳納每日加徵0.5%滯納金，並得處以最高罰鍰100萬元，本公司遭致停工制裁之風險為低度
- **智慧財產保護:**由於產業特性之故，不免面臨非專利實施體(NPEs)之訴訟主張，本公司已擬定智財管理策略，深化專利布局，有效抵禦浮濫之訴訟，並建置營業秘密註冊系統，系統化管理營業秘密。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:**商業活動全球化的時代，各國加強反托拉斯執法，反托拉斯法之認知與遵循，高度牽涉到企業之發展與聲譽，並可能引發管理階層之民、刑事責任。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，由各風險管理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，提報至風險管理推動中心議決，作為擬定未來經營策略之重要參考。



2021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。

### 其他風險

#### 新興風險一

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

・網路的發達與便利及虛擬貨幣的興起，為網路犯罪者提供絕佳的匿蹤環境，導致遭受駭客/病毒攻擊之資安事件(主要為勒索)大幅增加，統計臺灣上市櫃公司2021年第四季單季重大資安事件即較前三季合計為多(如下表)

季別	2021Q1	2021Q2	2021Q3	2021Q4
家數	1	4	2	9

資料來源:證交所

・根據本公司內部統計資料，自2021年初迄今，受到駭客嘗試入侵的次數亦有明顯增加；2022Q1次數較2021Q4增加174%，較2021Q1增加702%，資安風險大幅提高

##### 衝擊

- ・若駭客藉由系統漏洞或社交工程取得公司或客戶機密資料，可藉此威脅勒索，造成財務損失或客戶/業務流失
- ・本公司成功開發出來的製程技術與產品設計，若因駭客入侵導致研發資料遭竊或外洩，將威脅公司永續經營與獲利能力
- ・若駭客破壞公司系統或資料庫，將癱瘓公司運作，造成生產或營運上的損失

##### 因應措施

- ・強化網路監控機制，在第一時間發現異常行為，降低駭客入侵或資料外洩機會
- ・加強實體層至資料層防禦縱深，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
- ・持續分析新興駭客入侵手法，補強系統與網路弱點，以阻斷攻擊鏈
- ・持續進行駭客入侵資安事故演練，以提升緊急應變能力
- ・評估投保資安險，以降低駭客入侵所衍生之損失

地緣政治

新興風險二

中國加速發展自主DRAM技術，可能排擠本公司於當地的業務發展

風險描述

- COVID-19的大流行，打亂全球的供應鏈，並加深對科技產品的依賴。同時，美中衝突促使兩國加速各自發展科技領域的範圍與規模(脫鉤)，以及自給自足的供應鏈
- 於COVID-19大流行及美中衝突前，中國就已決定發展自給自足的半導體供應鏈。因此，在美中科技脫鉤的背景下，預期中國政府可能持續扶植當地DRAM廠商，未來可能影響本公司在中國大陸的業務發展

衝擊

- 由於本公司於中國大陸沒有工廠，預期中國企業可能優先選擇使用當地DRAM廠商的產品，規避地緣政治風險
- 目前中國廠商生產的DRAM主要應用在模組及消費電子產品，與本公司部分產品重疊，預估2023年起可能影響本公司大陸市場銷售
- 未來中國DRAM廠商若在技術與產品的發展上取得突破，增加產出，可能排擠本公司於中國大陸的業務發展

因應措施

- 持續觀察美中情勢發展，隨時調整銷售策略因應
- 掌握客戶端新增需求推廣進度，及時導入量產，增加全球銷售能量；積極開發擴展全球各銷售區域更多客源，擴增歐、美等市場的銷售佔比
- 持續研發新技術及新產品，積極發展較高附加價值市場，增加營收佔比，以減少中國DRAM廠商可能帶來的衝擊

環境風險

新興風險三

政府推動能源轉型與減碳政策可能造成公司營運壓力

風險描述

- 臺灣政府為達成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
- 臺灣政府可能於2023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
- 因應臺灣未來碳費徵收，南亞科預估2023~2025年每年將增加新臺幣4,700萬~1.5億元支出，2026年起，隨著新廠完成，開始裝機，碳費亦將逐步增加，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(DUPS, Dynamic Uninterruptible Power Supply)，提升廠房運作韌性，並規劃下列對策：
  - 自訂節電計畫，降低整體用電
  - 供電不足時，非生產用電降載
  - 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SBT計畫，減少溫室氣體排放(詳見特別報導 邁向淨零排放未來)

地緣政治

新興風險四

俄烏衝突可能使得公司無法取得足夠的特殊氣體供應，造成生產中斷

風險描述

- 本公司在製程中使用的氟氣氬等混合氣體，間接使用氖氣，氖氣供應已受俄烏戰爭影響
- 全球約45%~54%的氖氣由烏克蘭兩家公司Ingas(位於Mariupol)和CryoIn(位於Odessa)供應，依路透社2022年3月報導，Ingas和CryoIn已被迫停工。氖氣生產線的受損情況不明

衝擊

- 本公司採購2022年第4季使用之氟氣氬等混合氣體的價格，較去年同期(戰爭前)大幅上漲，採購成本大增
- 本公司2023年起所需購買氟氣氬等混合氣體可能面臨重大的不確定性，如氖氣生產線的受損情況嚴重，即使俄烏戰爭結束，Ingas和CryoIn需要時間恢復正常供應；而其他地區的廠商擴產亦需時間，因此2023年起氖氣供應可能持續短缺，若無法備足庫存，可能導致生產中斷

因應措施

- 已備有氟氣氬等混合氣體安全庫存量至2022年底，並要求往來供應商提高庫存水位
- 就現有供應商洽談2023年用量長期合約，確保供應無虞
- 持續採取多元供應，並關注後續發展，以降低風險

## 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風險管理委員會之設置，督導公司各項風險管理制度之執行及其機制之有效運作，以達成本公司風險管理之目標，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2021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」由3位董事暨經理人(總經理、執行副總及吳副總經理)分別擔任主任及副主任，將風險意識建立內化至經營階層，強化風險管理，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，並經過董事會核准進行，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。

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2021年所舉辦的「資安月活動」，藉由資安教育講座、線上有獎徵答、資安智者勇闖關、資安宣導小天使的甄選等活動，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。

	2018年	2019年	2020年	2021年
<b>員工提案改善件數與效益</b>				
提案件數(件)	51	225	207	<b>207</b>
提(結)案獎金(新臺幣仟元)	128	583	414	<b>412</b>
提案效益(新臺幣仟元)	311,059	368,722	1,583,318	<b>882,517</b>
<b>各類別風險提案件數</b>				
製程及設備風險	19	105	67	<b>61</b>
產能及品質風險	23	91	114	<b>85</b>
環安衛風險	4	13	9	<b>26</b>
其他風險	5	16	17	<b>35</b>
合計	51	225	207	<b>207</b>

## 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2021年安排經營策略面之風險管理課程，提供風險管理委員會委員進修，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，每年透過電腦系統指定員工閱讀，以提升全員風險意識，2021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1,724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。



## 資訊安全

南亞科技為保護公司與客戶資訊的安全，積極推動資訊安全相關制度，已於2019年取得ISO 27001:2013資訊安全管理系統認證，首次驗證範圍DRAM技轉文件與自行研發之製程技術資訊，及其資訊流之資訊安全管理系統，包括相關之機房維運、網路服務、以及資訊系統之開發、操作、與維運，涵蓋廠區的DRAM研發、生產作業所用系統之資訊安全管理 (包含OA與網路系統、設計與光罩下線(Mask Tapeout)系統、EDA、產品測試服務及實驗室管理系統與生產製造PIS系統)及所有人員，以強化資安防護措施，確保公司順暢運作並取得供應商與客戶的信賴。

為更進一步的落實資訊安全管理，我們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，應持有4張有效資通安全專業證照，目前已取得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)及ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System(ISMS) Lead Auditor(ISMS主導稽核員)，提升公司資安人力專業職能以及執行效率。



CCISO - 資安長證照



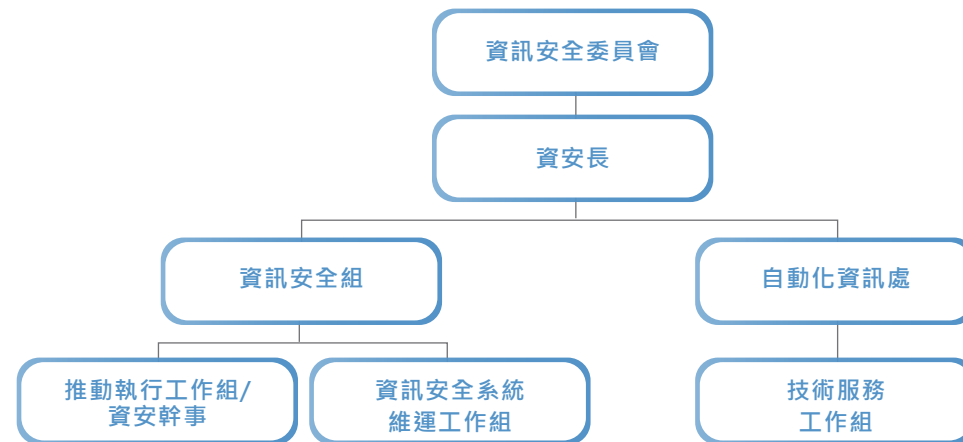
ECSA - 資安分析專家



CEH - 駭客技術專家



ISO 27001 Lead Auditor - 主導稽核員



我們堅持持續強化本公司之資訊安全，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，並落實社會責任。



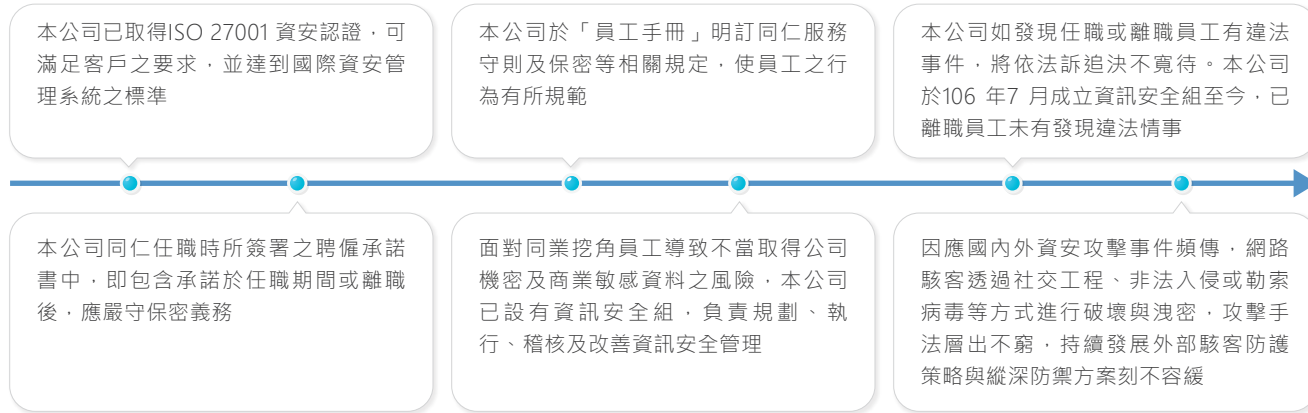
資訊安全政策



ISO 27001證書



## 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



## 資安風險評估與演練

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，每年執行復原演練，以確保系統正常運作。2021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畫表」定義之應變流程，通知應變單位執行因應措施。

## 資訊安全教育訓練與目標

在資安訓練部分，南亞科技投入許多資源，希望提升資安防護意識，針對全體員工，每年舉辦資安月活動，凝聚全員對資安防護的共識，每季亦進行社交工程演練；在資安的例行性會議中，資安月會針對資安幹事進行宣導，資安季會中，則針對一級以上主管報告績效評比結果，而為了深植對機密資訊管理的文化，總部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，2021年完訓率為100%。

對象(部門及職類)	人數	人時數	涵蓋率
<b>社交工程演練</b>			
全體員工(不含TA)	27,583	2,299 小時	100%
<b>社交工程教育訓練</b>			
演練點擊員工	140	70 小時	100%
<b>資安月活動-線上有獎徵答</b>			
全體員工	3,423	1,712 小時	99%
<b>常見社交工程攻擊手法解析與識別 (上)(下)</b>			
全體員工	3,442	1,147 小時	100%
<b>資安講座 - 從駭客視野，淺談開發與維運之間資安關係</b>			
系統管理部、資訊安全組	43	43 小時	100%
<b>資安講座 - 物聯網時代資安威脅管理新視野</b>			
系統管理部、資訊安全組	58	87 小時	100%
<b>資安講座 - 洞察並量化資產弱點以消弭資安風險</b>			
系統管理部、資訊安全組	42	84 小時	100%
<b>資安講座 - 一窺幾家駭客勒索集團技術手法-員工該有的資安認知及習慣</b>			
資安幹事、資訊安全組、社交工程演練點擊員工	63	126 小時	100%
合計		5,568小時	

## 資訊安全目標

為落實資訊安全管理，並嚴格檢視執行狀況，我們針對資訊安全設定了量化管理目標，2021年針對機密性、完整性及可用性，共設定10項資安目標，除「電子郵件社交工程演練連結點擊及附件開啟率(%)」一項因採用擬真案例進行演練，部分同仁資安意識不足仍有點擊開啟狀況以致未達成目標外，其餘9項皆達成目標。

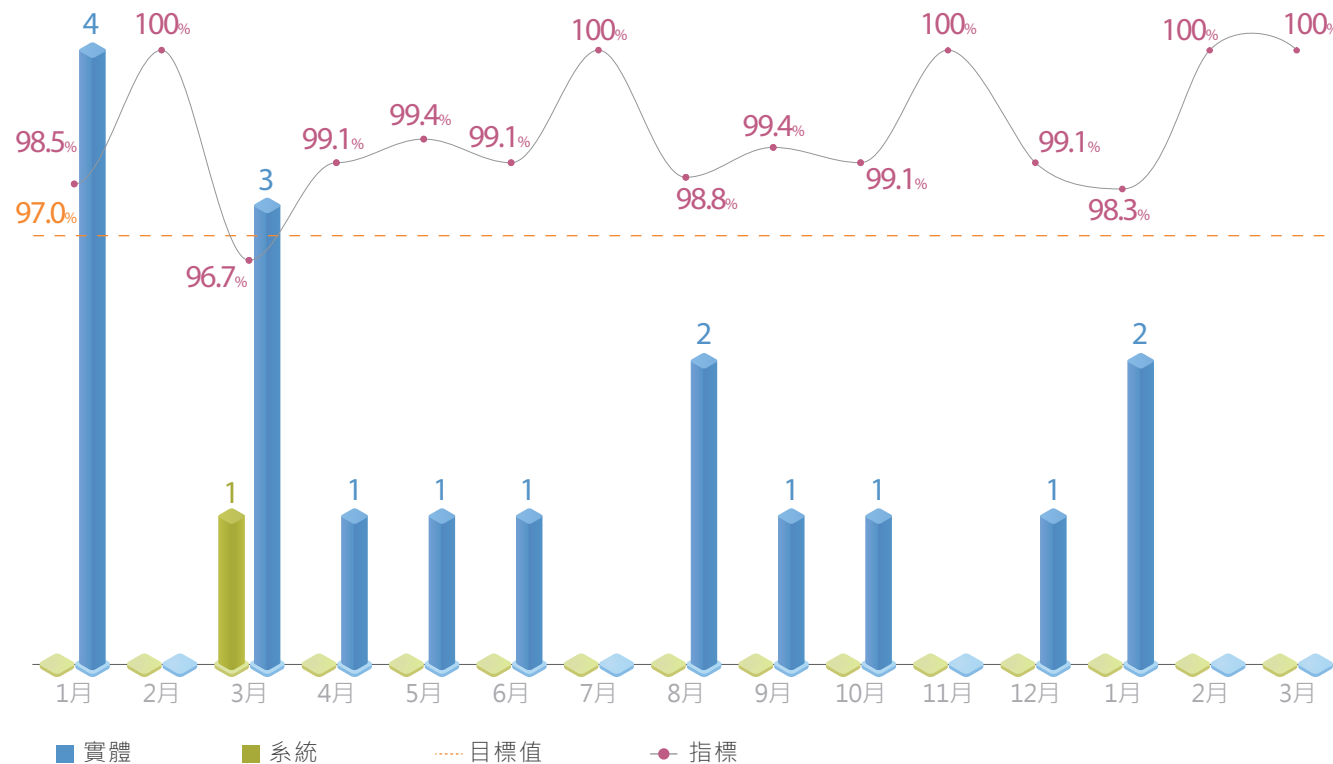
<b>機密性</b>			
資訊安全防護力指標	2021目標	年度平均	說明
	≥ 97%	99.1% (全年平均)	統計12個月未達標1次 (2021/03)
未經授權取得或使用技轉文件次數	每年0次	0	皆達標
AIP加密檔案於廠外未經授權開啟成功次數	每年0次	0	皆達標

<b>完整性</b>			
電子郵件社交工程演練連結點擊及附件開啟率 (%)	2021目標	年度平均	說明
	< 0.5%	1.0%	未達標，演練共8次 未達標3次(Q1、Q3、Q4)
OA Client Hot-Fix佈署完成率 (%)	≥ 99%	99.3%	皆達標
OA主動掃毒防護作業執行完成率 (%)	100%	100%	皆達標
(新增)發生駭客入侵重大資通安全事故	每年0次	0	皆達標(新增項目)

可用性		2021目標	年度平均	說明
OA System Down Time (Year)		< 1 min	0	皆達標
研發Database Down Time (Year)	設計	≤ 1次， < 24小時	0/0	皆達標
	技術開發	≤ 1次， < 24小時	0/0	皆達標

註：針對績效未達標項目，於季會進行檢討改善報告，並開立e-CAR(矯正措施單)，遵循ISO 27001的PDCA改善循環

資安防護力指標<sup>註</sup>



註：資訊安全防護力指標為每個月資安違規項目的統計指標，依據違規項目的風險與威脅，給與加權比重的計算，數值越高代表資安違規事件數越少或是資安威脅越低

## 資安風險防護

我們了解資訊安全隨時面臨著風險，公司電腦全面佈署SEP(Symantec Endpoint Protection)防毒系統，搭配無塵室生產機台電腦MAC位址 ( Media Access Control Address ) 存取管控，防範電腦病毒攻擊。並使用Tenable的Nessus弱點掃描工具，找出線上系統、應用程式及電腦可能的重大漏洞與風險，提供系統管理人員掃描結果與病毒防治報告，做為系統必要的更新與升級之參考，並且即時更新屬高風險以上的系統漏洞，以增加系統安全性與穩定度。

為因應國內外資安攻擊事件頻傳，網路駭客透過社交工程、非法入侵或勒索病毒等方式進行破壞與洩密，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刻不容緩，以AI技術分析搭配郵件附件清洗CDR (Content Disarm and Reconstruction)以降低社交工程風險，研析新興資安議題與資安攻擊手法，以預見資安威脅之發展與趨勢，同時洞悉未來資訊科技應用之資安風險，俾利及早提供防範作為。

## 資訊安全管理成效

	2018年	2019年	2020年	2021年
違反資安或網路安全事件 (件)	0	0	0	0
資料洩漏事件 (件)	0	0	0	0
涉及顧客個人資料之資安違反事件 (件)	0	0	0	0
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數 (人)	0	0	0	0
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	0	0	0



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。

## 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。2021年尚有1件反托拉斯案件進行訴訟中(請參考南亞科技2021年公司[年報](#)第117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

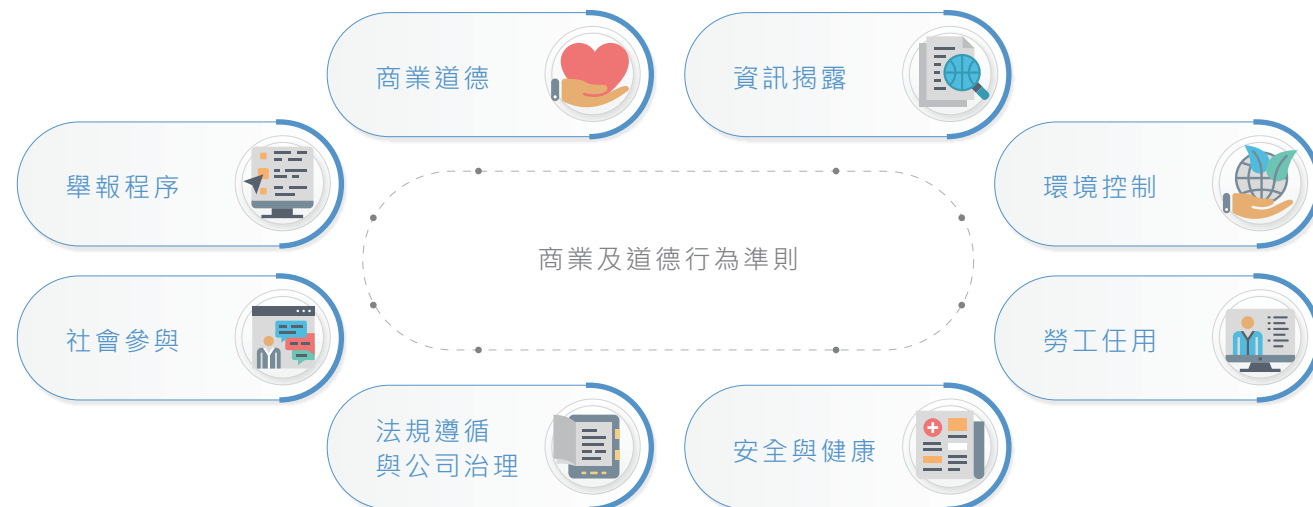
南亞科技全體員工必須遵守公司「[商業及道德行為準則](#)」、「[人事管理規則](#)」及「[工作規則](#)」相關從業人員之管理規定，凡營私舞弊、挪用公款、收受賄賂、佣金者，經查證屬實，一律免職絕不寬貸，並連同其直屬督導主管亦視情節予以連帶處分。為防範各類弊端發生，凡擔任營業、採購、發包、監工及預算等職務者以及其他與廠商有利益關係之職務者，不得接受廠商邀請之飲宴或其他應酬活動，亦不得接受其餽贈之財物或其他利益，且相關職務已全面推動定期輪調作業。同時編製反貪腐教材針對全體同仁進行宣導，2021年完成反貪腐宣導教育訓練涵蓋率100%之目標，訓練總時數為1,718人時，期望所有員工不論在工作與生活，都能遵循道德倫理的規範，以展現「勤勞樸實」的企業文化，2021年並無發生貪腐案件。

## 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「[勞工道德管理政策](#)」及「[商業及道德行為準則](#)」作為從業行為之依據，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，本公司於「商業及道德行為準則」中亦承諾尊重人權，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簽署行為準則，簽署涵蓋率為100%。2021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(含子公司)，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。

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，如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

2019年	2020年	2021年	2022年目標
「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%
「高階主管誠信經營教育訓練」完訓率 <sup>註4</sup>			
100%	100%	100%	100%
「防範內線交易宣導」完訓率 <sup>註5</sup>			
-	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%

註1：「RBA勞工及道德行為準則教育訓練」2021年受訓人數共計3,417人。(辦理日期2021/10)

註2：「商業及道德行為準則教育訓練」2021年受訓人數共計3,407人。(辦理日期2021/10)

註3：「反貪腐宣導教育訓練」2021年受訓人數共計3,435人。(辦理日期2021/07)

註4：「高階主管誠信經營課程」併入「商業及道德行為準則教育訓練」辦理，2021年受訓人數共計10人

註5：「防範內線交易訓練」2021年受訓人數共計3,417人。(辦理日期2021/10)

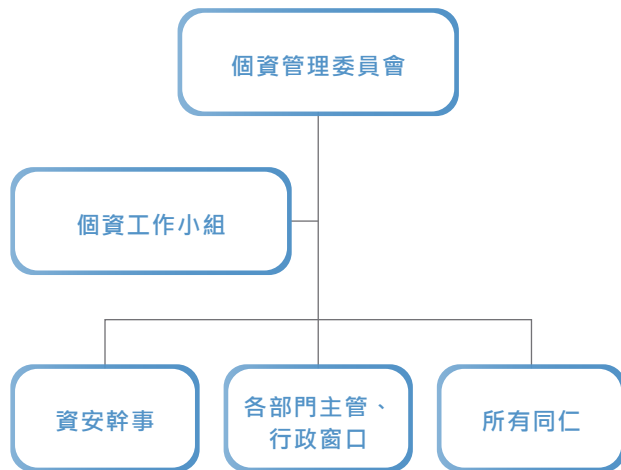
註6：「職場危害行為與預防宣導」包含實體課程與數位課程。2021年實體課程共辦理4梯次，對象為部門主管職、專案主管職、主任工程師/管理師及直接單位基層主管(受訓人數197人)，數位課程對象為全員(受訓人數3,417人)

註7：上列個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。

## 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，2021年度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

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。2020年針對各部門個資幹事及個資保管者舉辦個資保護宣導課程，受訓人數共計31人，2021年更進一步針對全體員工進行訓練，受訓人數共計3,417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，2021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

	2018年	2019年	2020年	2021年
個案申訴案件 (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。

#### 內部稽核範圍



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。

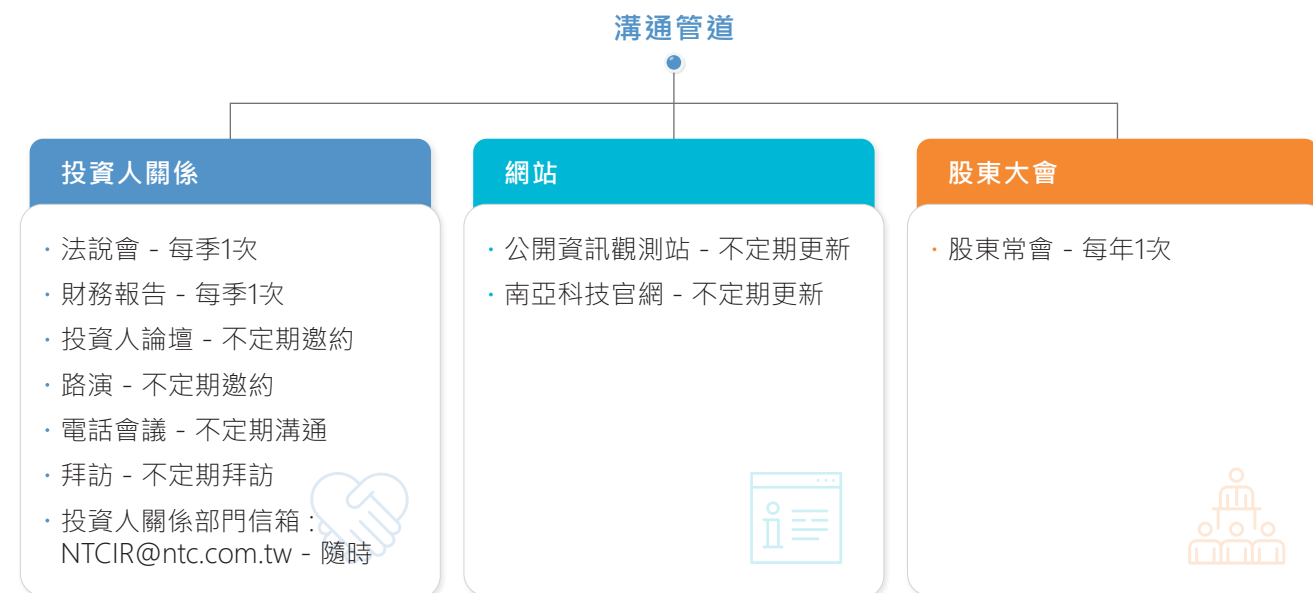
### 內部稽核項目統計

	2018年	2019年	2020年	2021年
執行稽核項目數	44	45	45	42
發現異常項目數	7	4	3	2 <sup>註</sup>
異常改善率	100%	100%	100%	100%

註：二項皆為財務類，且均已改善完成

## 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，2021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28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/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。

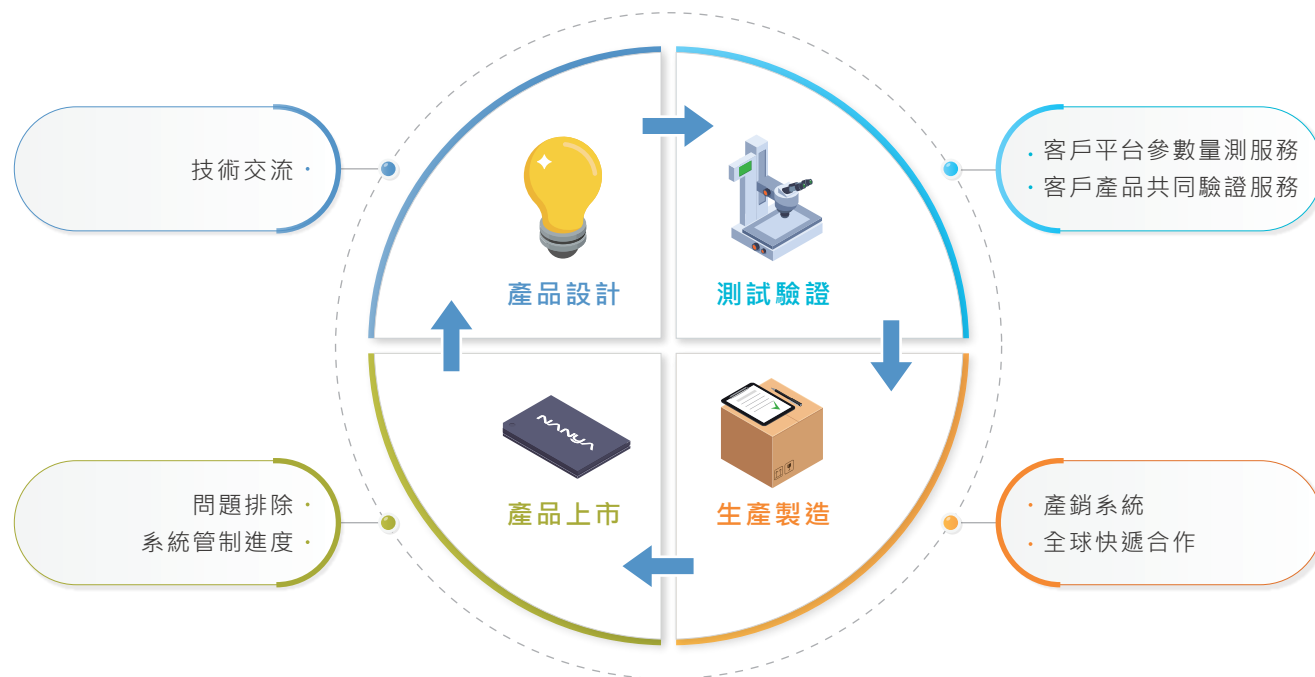




## 客戶服務

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，提供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，並配合客戶需求，不定期進行技術交流，2021年共舉辦93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，2021年量測服務共完成1036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，2021年共同驗證服務共完成29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，總公司匯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。

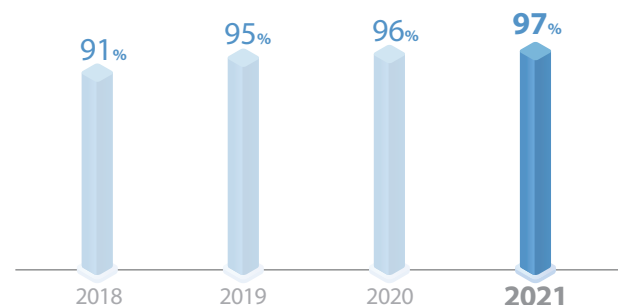
### 客訴處理流程



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

2021年有97%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。



## 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管中心，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，由文管中心進行授權及分發，在2021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。

在客戶滿意度方面，透過中立第三方調查公司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



2021年客戶滿意度整體平均分數為93.8分，達成目標設定之90分，持續維持客戶滿意度90分以上高水準，2022年目標調高為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2021年有98.5%的客戶對南亞科技整體表現感到滿意，已持續4年維持客戶滿意比例95%以上高水準。2022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更給予高度評價，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2021年度無產品召回事件。

### 客戶滿意度結果

