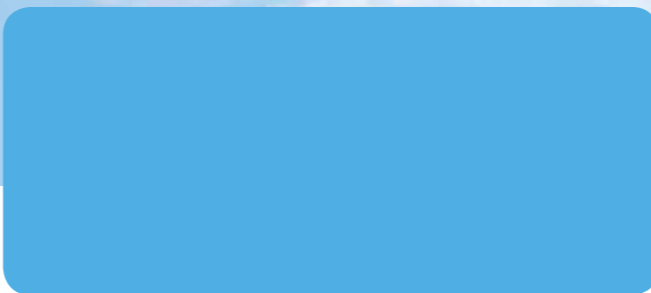




供應鏈 夥伴關係



遠東新世紀除了關心我們的員工，致力於營造安全健康的工作環境外，對於創造產業共榮的供應鏈夥伴，我們也用同樣標準，關注其工作環境條件與福利，透過管理與溝通手段，保障供應商夥伴的健康和安全。



供應商溝通與評鑑

為了讓供應商夥伴能夠瞭解，並符合我們對相關安全及道德的標準，我們訂有供應商行為守則，明確將道德、遵約、健康和 safety 機制列入。同時透過 ecome 網站首頁(ecome 網址: <http://www.ecome.com.tw/>)、書面文宣及相關會議，將立業精神「誠、勤、樸、慎、創新」傳達給所有往來的供應商，並藉此推廣企業社會責任觀念。

自2004年至2012年底已簽回「供應商行為守則承諾聲明書」的國內供應商佔比為85.80%。至於2004年以前往來的國內供應商，我們規劃在3年內分3階段完成「供應商行為守則承諾聲明書」的簽回工作，具體落實我們的供應鏈責任，帶動供應商夥伴共同響應對社會及環保的責任。

供應商行為守則

- 1. 遵守勞基法及政府相關法令的規定：**不強制勞動、不非法雇用員工，及不使用法令禁止的原物料。
- 2. 資訊的保密：**與案件相關的技術、品質、產品以及服務等的資訊應發揮商業道德責任予以保密。
- 3. 使用單位與採購界線：**對「請購」、「採購」有清楚的權責界定，供應商與使用單位可以討論技術議題包括協助草擬規格說明，但不得討論或傳遞任何商業條款予使用單位。
- 4. 職業道德：**供應商與聯採中心互為專業的關係，應避免招待、送禮等交際活動。
- 5. 均一價格：**供應商不得因集團使用單位不同而有價格的差異。
- 6. 事前作業人員規劃：**對於可預知的服務項目，如：年度定修、特定技術性的保養工程，應事前做全年人員規劃，供應商不得以案件太集中、過多甚或假日，做為漲價或不予承接的藉口。
- 7. 設計與承攬分離原則：**供應商如有參與設計或規劃階段工作，應放棄參加該項案件的後續承攬執行作業。
- 8. 成本分析：**在原、物料或勞務工資上漲時，得配合聯合採購中心要求，提供成本分析資料。



為了確保服務品質，我們會依據供應商評鑑記錄，做為選商依據參考，同時依據往來交易不良記錄，以違規記點方式調降評等及淘汰供應商，並嚴格管控一次性廠商。未來我們也將視實際狀況，將供應商在CSR表現納入評鑑指標中，做積極性的瞭解與分級，降低供應商在CSR表現上的風險。

1. 每年進行供應商評鑑，並做詳細紀錄，做為選商的依據，對於不良記錄次數比例大於15%或不良次數超過3次者，暫列為觀察供應商；若不良次數大於5次者，待瞭解實際原因後再決定是否做出相關懲處。
2. 工程案件則於工程驗收時應填寫「供應商評鑑表」，共分為四大評鑑項目，包括專業能力、服務能力、問題處理能力等共同評項；產品品質、準時交貨、不良品改善速度等交貨評項；施工進度掌握、費用控管等工程評項；人員流動率、人員出勤狀況等人員服務評項等。
3. 若有「待改善」或「差」的記錄，則暫列為觀察供應商，待瞭解實際原因後再決定是否做出相關懲處。2012年工程類供應商共評鑑2640家，其中，共有21.10%評鑑為「優」等級，77.99%評鑑為「好」等級。
4. 嚴格管控一次性廠商，一年內同一家「一次性往來廠商」不得連續有二次的紀錄，必須備齊規定資料方可再繼續交易，二年內未完成企業信用報告書及相關文件則直接淘汰。

承攬商安全衛生管理

落實供應鏈溝通與互動

我們透過計畫性的拜訪客戶及供應商，與供應商/使用單位保持良好的互動，透過面對面溝通，除了有助瞭解彼此需求外，也藉此增加了信任感，有助提昇彼此合作的品質。

拜訪對象	目標值(次/年)	2012年實際值
使用單位	20次	25家
重要供應商	80次	75家



鼓勵綠色採購

我們藉由資訊收集、宣導推廣，以及產品採購等3面向行動，具體帶動企業內部及供應鏈夥伴，透過綠色採購的行為，期望帶動產業鏈邁向綠色生產及環境友善。

行動面向	說明
資訊收集	<ul style="list-style-type: none"> 透過網路查詢綠色標章，瞭解產品綠色資訊，諸如：環保標章(行政院環保署)、節能標章(經濟部能源局)、省水標章(經濟部水利局)、綠建材標章(財團法人台灣建築中心)
宣導推廣	<ul style="list-style-type: none"> 對內部部門：安排經濟部能源局專人介紹綠色採購、安排有環保或節能標章廠商作產品介紹 對使用單位：要求請購環保、節能的綠色標章；採購金額大(或數量多)的耗電耗能產品，要求作節能效益評估 對供應商：宣導具有綠色標章的產品或環保節能認證的廠商給予優先採購或加權
產品採購	<ul style="list-style-type: none"> 對具有綠色標章的產品或環保節能認證的廠商給予加權 綠色採購目標為年度採購金額的5%



遠東新世紀不僅只重視員工的安全，也關心承攬商的工作安全。我們一方面致力於提供更安全的工作環境，另一方面為減少職業災害，保障廠內所有勞工(包含承攬商)的安全與健康，在與承攬商簽訂合約後，都會要求簽訂「承攬人安全衛生承諾書」、「勞工安全衛生管理人員設置報備書」、「承攬作業安全衛生事項告知記錄表」等安全衛生規範。

此外，我們要求承攬商工作人員皆需參加安全衛生教育訓練並考試合格，並不定時召開各類承攬商教育訓練及會議，包括承攬商的機動車輛、機械設備皆需符合安全衛生標準。每年度與承攬商簽訂協議組織，確保承攬商人員能安全進行作業。針對得標後的工程及協力承攬，我們透過下列行動，確保其安全衛生獲得保障，減少意外風險。

項目	作法
簽署規範	填寫開工申請書及進廠相關資料
承攬商教育訓練	針對承攬商新進人員，於進廠時進行安全教育訓練及作業危害告知，並簽署告知事項記錄，每半年複訓一次
作業危害說明	進場前進行5~10分鐘作業危害說明，告知作業安全事項，並簽署告知事項記錄
酒測	入廠前警衛人員針對作業人員進行觀察，如有酒味時，予以酒精儀器測試，遇有酒精反應人員則不得進廠施工作業
周邊安全告知	進場時先告知周邊安全，並播放與作業有關的案例影片，教育、宣導及提醒進場人員對工作安全的重要性
檢討與改善	每日針對承攬商所發生的缺失項目作檢討改善，針對當日所發生的工安缺失，要求承攬商次日進廠時，必須做成記錄並要求具名進行改善

北檢安全夥伴計畫

新埔化纖廠為提升整體安全衛生績效，申請參加行政院勞工委員會北區勞動檢查所「安全伙伴計畫」，合作時間為2009年12月24日至2011年12月31日，內容包含1.安全衛生教育訓練，合編本廠職業災害案例教材、2.承攬管理，不定時邀請北檢所蒞廠授予專題演講及案例經驗分享、3.落實推動『台灣職業安全衛生管理系統』、4.舉辦化工廠高危險作業觀摩研討會、5.工安聯合稽查，邀請專家蒞廠與本廠工安稽核員診斷本廠安全衛生管理的缺失並予以改善。



勞委會安全紮根計畫

新埔化纖廠於2010年起連續3年與勞委會合作「勞工安全衛生在地扎根計畫—勞工安全衛生登錄家族」以大廠帶小廠的方式，協助及輔導中小事業改善工作環境。新埔化纖廠獲選為新竹縣「築安家族」的核心企業，定期舉行家族運作會議、相互安全巡視與現場危害辨識、災害事故案例檢討會、安衛成員集合訓練等。

勞委會TOSHMS促進會

新埔化纖廠於2010年起參與勞委會「台灣職業安全衛生管理系統TOSHMS促進會」擔任北區促進會教育訓練組副組長職務，以本廠實務經驗分享給業界，提升其他事業單位安衛技術能力，以達管理系統持續改善的目的。

客戶關係維護

遠東新世紀以追求客戶滿意為出發點，不斷開發客戶滿意的產品與服務，從產品設計研發、生產製作，到售後服務等階段，持續追求客戶滿意度。儘管我們並沒有執行滿意度調查，但我們透過貼身透明的反饋及溝通機制，即時收集客戶的意見與建議，交由各部門進行分析及回應，並面對問題，推動相關具體措施。本公司客戶關係溝通管道包括：

1. 不定期以電話、電子郵件、傳真、書信、視訊、參觀、出差、拜訪、參展等方式維護客戶關係。
2. 依客戶或訂單的需求，隨時提供訂單進度、裝運情形或原料行情變動等訊息供客戶參酌。
3. 提供新產品開發，或與客戶合作開發新製程、新產品。

我們的業務或客服人員在接到客戶抱怨或通知時，會立即紀錄，利用書面或電子資訊系統，將客戶抱怨的處理及回應報告交呈各事業群主管處理。

如為品質方面的抱怨，且有必要前往客戶處查驗時，會同生產工廠中的技術人員及其它相關人員一同前往，並依照遠東新世紀「客戶品質抱怨處理作業規範」辦理。

客訴處理機制

遠東新世紀訂有「客戶品質抱怨處理作業規範」，業務單位以書面或電子資訊系統處理客戶抱怨函件。另公司網站亦設置新聞快訊及意見反應的電子信箱等功能，讓客戶即時接收公司重大訊息，並能隨時反應問題。

客戶抱怨處理單由各事業群列管跟催其處理結果，並整理歸檔備查。若抱怨處理結果歸責於本公司並要求賠償，賠償金額依各事業群的授權核准。

客訴處理要點

1. 接到口頭、書面或e-mail任何方式的客訴，均會通知生產單位，釐清原因做責任歸屬，及提出解決方法。由該相關單位負起改善責任與提供改善計畫書，以確保不再發生相同錯誤，並對客戶即時做出具體回應，迅速派員處理客訴。
2. 一般案件需在七天內正式回覆客戶，依原因分析、改善對策、補償方案等方式回覆。
3. 若為重大案件需更多時間才能分析處理，會先通知客戶說明原因，待處理完成後再正式回覆客戶。



客戶需求管理

遠東新世紀以滿足客戶需求，追求顧客滿意為前提，為因應客戶產品創新需求，我們透過完整的研發、生產及售後服務機制，提供符合客戶期待的產品與服務。

回應機制

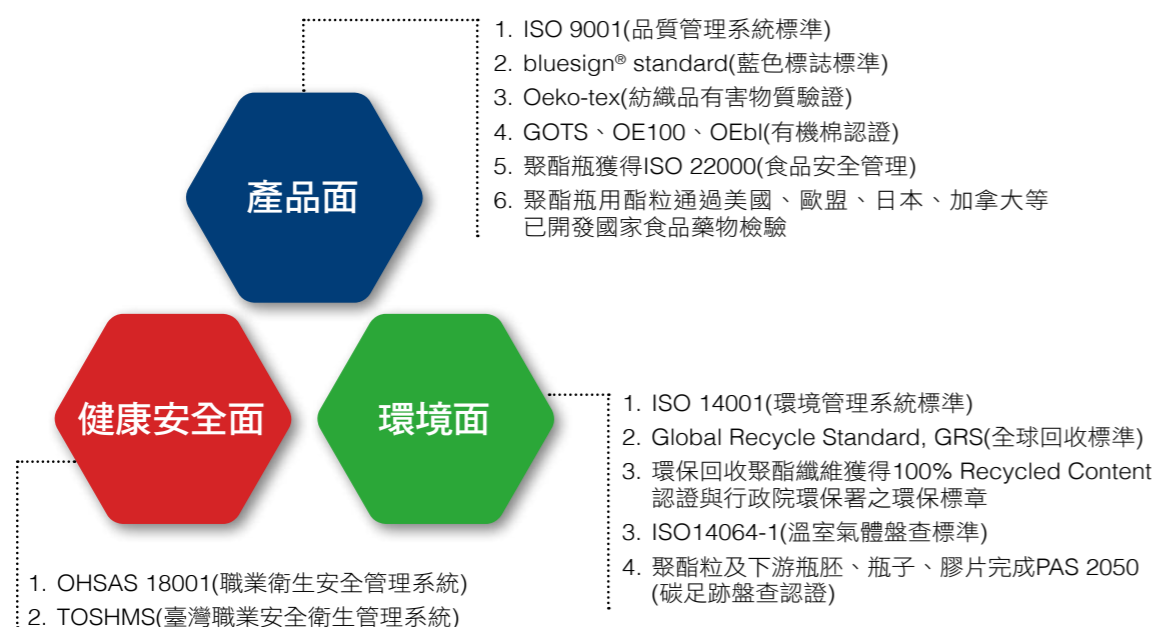
	原料面	製程面	環保面
客戶需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多元化與功能性選擇 2. 品質穩定性 3. 具競爭力價格 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生產管理嚴謹 2. 品質穩定 3. 交期準確無誤 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升產品環保性 2. 減少製程物料使用 3. 節能減碳措施
因應機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搜尋並配合國內、外原料廠產品的使用 2. 長期並多方採購符合要求的原料來源 3. 適時採購並持續針對生產成本進行改善 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位主管定期進行檢討 2. 機台維護遵守管理規範 3. 充分溝通確保交期準確 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搜尋並使用具環保認證的原料廠與產品 2. 與下游合作共同減少供應鏈中物料的使用 3. 優化製程並改裝設備以減少能源的損耗

提昇機制

	原料面	製程面	環保面
研發端	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關注並開發創新原料與推展應用 2. 供應鏈共同結合開發 3. 精進研發能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續優化生產製程 2. 提供有效的檢驗/管制方法，確保產品品質合乎要求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計產品及製程使用最新環保素材及節能減排製程、設備 2. 選用可重覆使用物料、包材研究節能環保製程
生產端	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保原物料合乎標準 2. 相同產品以相同原料生產 3. 適時採購原料，穩定價格及供應 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各生產管制點徹底執行 2. 依照製程記錄追溯異常發生點並立即更改 3. 生產時降低異常發生率 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適度汰舊更新設備，提升產能、降低能耗 2. 申請國際環保認證 3. 製程的檢討設計規劃減少不必要的損耗 4. 集中加工減少原物料及能源使用量
售後服務端	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立即並詳實的記載原料使用狀況 2. 更改原料前後告知並建議客戶生產條件 3. 定期記錄使用狀況 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將客戶反應的狀況與現場溝通並調整 2. 協助客戶依產品特性設定最佳生產參數 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助客戶減少生產物料浪費 2. 新製程新產品與環保認證的推廣

資訊平台整合計畫

因應客戶需求，取得相關認證

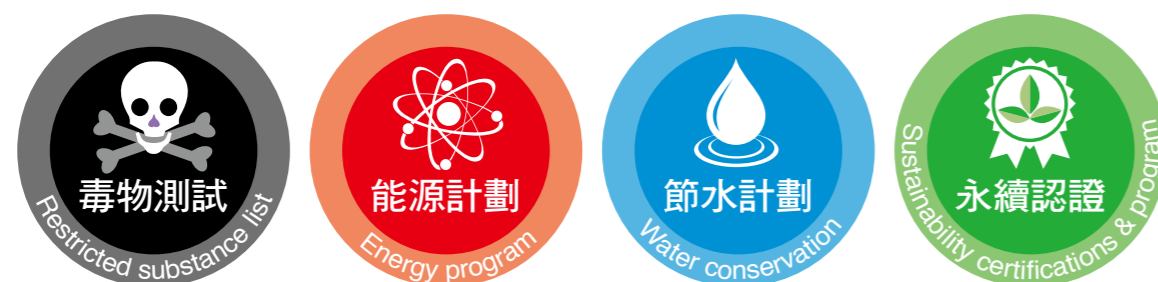


參與品牌商永續計畫(Sustainability)

遠東新世紀履行供應鏈社會責任，積極響應品牌商的永續理念，朝向全面使用環保原材料為目標，主動回應供應商所推動的綠色計畫與規範。

目前購買遠東新世紀產品的品牌商，在對供應鏈的永續性評比部份，係採網站平台機制，讓供應商上傳認證文件，並依認證文件狀況進行分數評比，與品牌商共同履行對社會及環境永續的責任。

遠東新世紀配合客戶要求上傳的認證文件包括了：



隨著全球化貿易的發展，我國紡織產業環境日趨嚴峻，如何即時提供開發新品、迅速回應客戶需求，將生產管理資訊透明化，則需積極投入e化作業，具體提升競爭能力。

對此，遠東新世紀積極投入內外部流程管理資訊化，推動資訊平台整合計畫，透過組織再造，打破上游化纖/紗廠、中游布群、下游成衣等各部門資訊單向傳遞模式，讓研發、生產、行銷的資訊，能經由平台的串連達到多向交流目的，並同時與外部客戶、衛星工廠經由資源共享，達到優化服務品質，進而帶動遠東全球運籌效能與效率，推升產業競爭力。

計畫主要核心為「訂單」，當接到訂單時，則會進入全球生產規劃鏈結平台，進行訂單生產規劃與異常狀況監控，並將生產進度轉為可查詢資訊回饋給客戶進行分析統計，做為後續研發的參考依據，達成一條龍全面性的領航服務。

此外，為強化內部生產控管效能，達資源運用最佳化及縮短滾動時間，在客戶正式下單前，我們會使用品牌商預測彙整系統，先蒐集各大品牌商預估下單量，進行採購資訊整併，同步將資訊傳達給合作的原料供應商(紗)，提前針對大數量的布品進行原料紗、胚布的備料，加快雙方後續實際生產的速度及效率。