

共創供應鏈價值

客戶管理 44

供應商管理 49



客戶管理

顧客肯定



▶ 遠東新世紀 2013 年獲頒可口可樂「年度最佳供應商」

遠東新世紀的產品銷售遍及世界各地，客戶包括許多國際知名品牌廠商，如：耐克（Nike）、可口可樂（Coca-Cola）、阿迪達斯（Adidas）、雀巢（Nestlé）、達能（Danone）、迪卡儂（Decathlon）和德國馬牌輪胎（Continental）等。遠東新世紀的客戶包含許多在 CSR 領域的佼佼者，積極落實涵蓋多面向的永續供應鏈管理，如：人權、環境、創新、教育訓練、供應商訪視評估、審查與監督等。遠東新世紀身為國際知名品牌廠商的優良供應商，在 CSR 面向的落實亦高於業界水平。

產品健康與安全性

客戶對所有生產流程設有嚴格的標準及要求，以控管可能造成的健康與安全衝擊，尤其針對直接接觸最終消費者的產品，如：飲料寶特瓶、服裝布料成衣等，相關規範更是嚴謹。遠東新世紀以消費者的健康安全為最高考量，就客戶對健康與安全的規範要求，制定相應的內部管理與執行流程，同時也對員工進行完整的教育訓練，讓工廠員工了解品質與法規的重要性，以確保流程的落實，並搭配完善的獎懲機制及有關的管理方針，致力於提供健康安全的產品給客戶。

以遠東新世紀紡紗、纖維及成衣等產品為例，均全面符合相關法律及客戶的要求。以成衣來說，原物料須完全符合客戶要求，並取得第三方驗證單位測試報告，如：符合包括含鉛與易燃測試的美國《消費品安全改善法案》（The Consumer Product Safety Improvement Act, CPSIA），及不含客戶禁用物質條約（Restricted Substances List, RSL）的成分等。工廠貨品出口前亦會全面性進行檢針測試，要求 100% 通過，確認無針或其他尖銳物質在產品內，以維護消費者的安全。其他如尼龍產品，也通過 OEKO-TEX® Standard 100 無毒產品認證，工業絲亦進行有關測試，如：黑紗產品甲醛和 ph 測試等。遠東新世紀的產品也獲得客戶的品牌認證和業界相關認證，如：

- OEKO-TEX® Standard 100 無毒產品認證
- REACH SVHC 高度關注物質認證
- 歐盟指令 CHCC 兒童高度關注化學物認證（2009/48/EC）

遠東新世紀會標註產品的組成成份，如：布料、副料及包裝材料等，並遵循相關法規及客戶的要求。2013 和 2014 年間，遠東新世紀未有任何違反產品健康與安全性衝擊、資訊標示等相關法規和自願性準則的情事。



綠色及永續產品認證

除符合無毒無害的產品要求外，遠東新世紀也積極推廣綠色材料，許多產品更獲得高規格的綠色產品認證，提供客戶綠色永續的產品。現有認證列舉如下，並定期更新以確保產品確實符合規範。



遠東新世紀持續拓展取得認證的產品及製程範圍，如：觀音印染廠 2015 年擬將 bluesign® 認證擴及印花廠及貼合廠。



獲獎實績

遠東新世紀長期的努力與績效，獲品牌客戶們認同，並透過各種評鑑分數與供應商評比制度給予肯定。以下列舉說明於本報告期間的重要供應商評比獎項。對於客戶的要求，我們以最嚴格的標準自我要求，且會將客戶的要求，應用至所有生產線上。

2013 年獲頒可口可樂之「年度最佳供應商」

可口可樂於 2013 年 5 月首次針對全球供應體系進行評估，頒發「第一屆全球永續採購供應商大獎」(2013 Global Sustainable Procurement Awards)。該獎項係以各供應商於 2012 年在永續、品質、交貨、服務、價值、策略整合及創新 7 個面向的績效和主要成就做為評分標準，從所有的供應商中選出對應各個面向表現優異者，分別頒發「永續獎」、「創新獎」、「品質獎」及「價值獎」，而於所有七大面向之總得分最高者即為「年度最佳供應商」。遠東新世紀因全方位的優異表現，從近 900 家的供應商中脫穎而出，榮獲唯一「年度最佳供應商」大獎。



2013 及 2014 年獲頒 Nike 供應商獎項

遠東新世紀獲得 Nike 2013 年的供應商創新獎 (It is Our Nature to Innovate)。該獎強調產品須不斷的創新方能與消費者連結，並呼籲供應商對於創新的行動要能夠隨時保持熱情持續推動，而遠東新世紀在新產品開發上保持動能，符合客戶期待故獲得該獎項。

2014 年遠東新世紀獲 Nike “The Consumer Decides” 獎，該獎精神為強調對於消費者的需求必須作出反應並且連結，因遠東新世紀對新產品開發的靈活性、節能環保的努力以及在管理策略上有極佳的表現，故榮獲此獎。



2013 年獲頒 Puma 供應商獎項

2013 年遠東新世紀榮獲 Puma 年度表現優異廠商獎 (Apparel Fabric Supplier of the Year)，得獎原因為遠東新世紀在開發、交期、品質與環保永續上皆付出最大的努力支持。



客戶關係維護

提供附加價值

遠東新世紀不製造及販賣受大眾質疑或有爭議性的產品，在業務處理上，針對有特殊專利的項目，如：環保回收聚酯纖維 (TopGreen[®])、涼感產品 (TopCool[®]) 等，均會向客戶特別介紹，並在最終商品上加以適當標識。為便利客戶，在成衣業務方面，我們導入「一站購足」(One stop shopping) 的行銷概念，擴大業務範圍。另因平價時尚 (即 fast fashion，指流行、時尚、快速、平價的服飾) 成為各品牌的操作主流，面對市場變化快速，遠東新世紀亦縮短生產時間，最大化客戶可銷售成品的時間，同時為貼近各品牌所需，遠東新世紀也與品牌客戶分享相關市場開發訊息，創造更多合作的附加價值。此外，我們也充份發揮子公司及研究發展中心的優勢，藉由遠東新世紀上、中、下游一條龍的供應鏈優勢，與布廠垂直整合、提升效率，提供客戶更快速且完善的服務，同時也向品牌客戶介紹新材料，合作發展新商品。

我們持續致力於顧客服務的創新與突破，於 2012 年申請經濟部創新科技應用與服務計畫—「遠東一條龍革新全資訊領航服務計畫」，計畫全程共 24 個月，透過打破上游化纖和紗廠、中

游布群及下游成衣部門間單向的資訊傳遞模式，讓研發、生產及行銷資訊經由平台串連以達多向交流，同時與外部客戶及衛星工廠經由資源共享，達到建立緊密合作關係和優化服務品質的目的，進而帶動全球運籌效能與效率，創造雙贏。

客戶資料保護

遠東新世紀重視各項資訊安全，除每季內部的法令遵循宣導個資保護外，其他管理方法包括：

- 配合客戶簽訂保密協定，並一切依保密協定精神執行要求
- 相關作業人員需得到確認後才能經手信件或文件
- 妥善保存客戶授權密碼，不提供給非相關人員
- 內部伺服器依各組權限才能登錄
- 內部作業系統無法由外部電腦登錄

此外，上海子公司則依循 ISO 27001 (資訊安全管理系統) 認證的風控體系運作，並設立具 IT 風險管理性質之治理及架構委員會，協助管理階層制訂符合公司概況的 IT 風險管理制度，建置有關的風險評審制度、風險監管體系和內部控制制度。

2013 和 2014 年並無任何侵犯顧客隱私或遺失客戶資料而遭投訴之情事。

客戶滿意度調查

遠東新世紀產品多樣化，係由各子公司的有關部門服務我們在全球各地的客戶，而客戶滿意度調查的執行方式，則由相關業務部門自行訂定與落實。

公司	執行方式	結果
亞東石化股份有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度調查原每兩年進行一次，2014 年起改為每年進行一次，以了解顧客的要求和期望，作為品質持續改善的依據。 • 品保經理負責協調有關部門，由品保經理擔任召集人，成立顧客滿意度調查小組來執行相關工作 • 顧客滿意度調查小組開會決定將調查的客戶名單及詢問的問題 	2014 年整體客戶滿意度平均為 3.8 分 (滿分 5 分)，屬穩定中偏上，客戶並對品質資訊給予多項建議，如：開停車事前通知、品質資訊即時提供、對於客戶反應的回應速度等，均為亞東石化後續改進之重要意見



公司	執行方式	結果
亞東石化（上海）有限公司	每年年底進行一次問卷調查，由客服代表彙總調查結果後，與營業部門人員共同討論調查結果，將客戶之建議於內部管理審查會議中提出	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 年平均 95 分；2014 年平均 94 分（滿分 100 分） • 2013 與 2014 兩年客戶滿意度維持穩定
遠東新世紀股份有限公司	紡紗	透過業務定期性拜訪，與售服及品管部門的拜訪，交叉瞭解客戶對遠東新世紀的服務評價，從不同部門的回饋以提昇產品與服務品質
	工業纖維	內銷係每半年調查一次；外銷係僅針對重點客戶進行調查
	成衣及針織布	客戶頻繁抽查產品，亦進行供應商評比
遠東先進纖維股份有限公司	每年進行一次問卷調查。由服務代表彙總調查結果後，與經理、技術服務人員及品保部門人員共同討論調查結果，將客戶之建議於內部管理審查會議中提出	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 年平均 4.48 分；2014 平均 4.39 分（滿分 5 分） • 2013 與 2014 兩年客戶滿意度維持穩定
遠紡工業（上海）有限公司	以傳真或電子郵件的方式，發送給客戶連絡窗口，並請對方直接回覆予工廠總廠長進行彙整	滿意度 95% 以上
武漢遠紡新材料有限公司	每年進行至少一次問卷調查。主要內容為運輸、品質、服務等方面。收到調查結果後匯總並由相關部門改善	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 年平均 4.65 分；2014 年平均 4.5 分（滿分 5 分） • 2013 與 2014 年客戶滿意度穩定
亞東工業（蘇州）有限公司	由客服部門提供問卷供客戶填寫，每半年進行一次調查	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 年平均 94 分；2014 年平均 96 分（滿分 100 分） • 2013 至 2014 年全廠總體客戶滿意度上升
遠紡工業（蘇州）有限公司	每年發送《客戶滿意度調查表》，請客戶以產品品質、產品交貨、產品包裝和對公司整體服務感覺四個方面來評分	2013 年平均 81.6 分；2014 年平均 88 分（滿分 100 分）
遠紡工業（無錫）有限公司	每年進行一次問卷調查，由服務人員採取電話、傳真、郵件、登門拜訪的方式，發放滿意度調查表由客戶填寫，根據客戶用紗量和評分進行加權平均	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 年平均 91.0 分；2014 年平均 90.0 分（滿分 100 分） • 2013 與 2014 兩年客戶滿意度維持穩定
遠紡織染（蘇州）有限公司	每半年進行一次問卷調查。由業務行政彙總調查結果後，與業務經理、生產部門及品保部門共同討論調查結果，將客戶之建議於內部產銷管理會議中提出	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 平均 92.2 分；2014 年平均 93.6 分（滿分 100 分） • 2013 與 2014 年客戶滿意度維持穩定
遠東服裝（蘇州）有限公司	用郵件和客戶溝通，瞭解可改善事項	-

供應商管理

遠東新世紀為遠東集團的母公司，其採購處亦為遠東集團的「聯合採購中心」，除負責遠東新世紀的採購業務外，同時也負責集團內台灣當地的特定採購項目及集團共同項目，如：工程發包及機器設備等。此外，因應大宗原料採購，遠東新世紀設置「原料小組」為所有子公司統籌棉花、PTA 和 MEG 等關鍵原料的市場分析、策略規劃及採購業務。此外，遠東新世紀在台灣和大陸的子公司亦設有各自或區域統籌的採購處，負責其他項目的採購作業。

聯合採購中心統一要求供應商簽署聲明書，同意遵循遠東集團的要求，內容除獨立性及成本分析等考量外，也包括遵守勞動基準法、政府相關法令及職業道德等。原料小組則配合客戶（如：品牌商和飲料商等）的需求和國際供應商合作，導入有機棉、BCI 棉和 Bio-MEG 等，並每年定期拜訪供應商。

評選原則及管理

遠東新世紀及各子公司之採購處單位分別設有詳細的採購準則及做法舉例如下，採購統計數據包含遠東新世紀及子公司自行及透過聯合採購中心、原料小組進行採購的資料。



亞東石化供應商環境績效評鑑

- 環境管理系統之建立
- 供應商主產品、活動或服務所產生下列環境衝擊之初審調查：
 - ◆ 排放 廢氣 / 廢水 種類及其年排放量
 - ◆ 產生廢棄物種類及其年處理量，與最終處置方式
 - ◆ 能源及資源使用種類及年使用量
 - ◆ 毒性化學物質之種類及年使用量
- 供應商環境衝擊之複審調查：
 - ◆ 品質管理認證證書：ISO9000
 - ◆ 環境管理認證證書：ISO14001
 - ◆ 工安管理認證證書：OHSAS18001
 - ◆ 政府機關之 營利 / 廠登 / 工登 / 水污染防治 / 固定污染源操作 / 毒性化學物質製造許可等許可證
 - ◆ 供應商環境政策及主產品之物質安全資料表

供應商評選原則及評鑑

在供應商評選方面，係依循內部與採購相關之內稽控管流程及採購作業規範，相關管理方式包括要求供應商簽署承諾書，及進行供應商評鑑等。

舉例而言，亞東石化要求供應商須遵守對環境保護之承諾與準則，及簽署「環境保護承諾書」，並設有「供應商環境績效評鑑」。

亞東石化（上海）及遠紡工業（上海）在 2013 至 2014 年陸續開始推動「廠商評鑑作業規範」，首先針對所有新進供應商進行評鑑，並要求其簽署「社會責任承諾書」，未通過者無法成為合格供應商；已合作的重要供應商則會進行年度複評，並要求未簽署「社會責任承諾書」的既有供應商補簽署，以確保所有重要供應商均有社會責任意識。



物料製造類供應商評鑑評分表內容

面向	佔比
總體情況	15%
生產製造	15%
研究開發	15%
質量管理	20%
物流和交貨	15%
供應商管理（包括是否有進行供應商評估及提供標準和記錄）	5%
生態（包括環境認證、環境保護衝擊評估及措施、資源消耗管理、危險物質及製程等）	5%
合作	10%



社會責任承諾書內容			
遵守政府頒佈有關社會責任、道德、環境和職業安全健康的法律規範			
社會責任 <ul style="list-style-type: none"> 禁止童工 未成年和女員工勞動保護 允許員工自由選擇職業和結社的權力 尊重及不歧視 洽當的薪資和福利 	道德規範 <ul style="list-style-type: none"> 禁止貪腐 保護智慧財產權 提供身分保密的申訴管道 	環境 <ul style="list-style-type: none"> 遵守有關廢水、廢氣、固體廢棄物、危險廢棄物及噪音控管之相關法規 採用系統式的作法降低低能資源耗用，減少排放 保證產品及服務不使用違法及客戶禁止使用之環境危害物質 	職業安全健康 <ul style="list-style-type: none"> 通過有效管理方式，確保員工能有安全健康的工作環境 提供員工安全、清潔的飲食及飲用水 提供足夠及符合要求的衛生和社會設施，如：公共設施等

蘇州總部採購部門依循「採購管理程式」，優先考量取得 ISO14001 (國際環境管理系統) 及 OHSAS18001 (職業健康和安全管理系統) 等認證的廠商，並設立年度評鑑機制，採購部門年度績效衡量指標 (KPI) 納入拜訪廠商家數和供應商年度評鑑大於 85 分的比重，目標值分別為 50 家和大於 85%。此外，遠東服裝 (蘇州) 為推動永續發展，也要求供應商簽署「企業環境保護承諾書」，內容涵括：牢固樹立環保意識、嚴格遵守環保法規、切實加強污染防治及自覺接受社會監督等。

報告期間，於環境、勞動實務、人權評估及社會評估面向的供應商評估統計彙整如下表。台灣數據包含該年度所有供應商，而大陸僅包含該年度新供應商。在環境衝擊評估方面，設有相關考量及評分機制；在勞動實務評估方面，遠東新世紀曾接到申訴告知其承包商未幫員工辦理勞保，於確認屬實後即終結和該承包商的合作關係；在社會評估方面，有供應商因代理權問題無法出貨，導致終結和該承包商的合作關係。

項目	台灣被篩選供應商數量					大陸被篩選新供應商數量				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
環境衝擊評估										
總數	5,067	5,598	6,062	6,379	7,109	447	452	433	359	345
有或可能有顯著衝擊	無	無	無	無	無	-	1	1	-	1
已改善	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1
終止合作	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
勞動實務評估 (相關面向包括員工職安、平等及訓練教育等)										
總數	5,129	5,666	6,134	6,456	7,183	1	2	1	212	345
有或可能有顯著衝擊	無	2	4	4	3	無	無	無	無	無
已改善	-	-	2	3	2	-	-	-	-	-
終止合作	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-
人權評估 (相關面向包括童工、強迫勞動及原住民權力等)										
總數	5,057	5,588	6,052	6,369	7,099	1	2	1	212	345
有或可能有顯著衝擊	無	無	無	1	無	無	無	無	無	無
已改善	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
終止合作	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
社會評估 (相關面向包括貪腐、壟斷及詐騙等)										
總數	5,068	5,599	6,063	6,380	7,110	1	2	1	212	345
有或可能有顯著衝擊	2	無	無	11	12	無	無	無	無	無
已改善	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
終止合作	2	-	-	11	12	-	-	-	-	-

註：
 1. 台灣部分數據來自遠東集團的聯合採購中心。
 2. 亞東石化針對微化學品與工業氣體之供應商進行環境衝擊評估；對工程設備類之供應商進行勞動實務評估。此外，對跟政府有合作關係之供應商進行社會 (反貪) 評估。

遠東新世紀 (遠東集團的聯合採購中心) 係就所有現有及新增之台灣供應商進行環境、勞動實務、人權及社會評估，加計國外供應商後，2010 至 2014 年新供應商接受評估的百分比分別為 75%、76%、80%、84% 及 78%；遠紡工業 (上海)、亞東石化 (上海)、武漢遠紡新材料、亞東石化、遠東先進纖維針對新供應商進行環境、勞動實務、人權及社會評估的百分比則為 100%。此外，我們亦將既有廠商拜訪家數設定為 KPI，舉例說明如下。

蘇州總部		
項目	KPI	2013 年執行成果
拜訪廠商家數	50	80
評鑑分數大於 85 分比重	85%	97%

遠東新世紀 (遠東集團的聯合採購中心)		
項目	KPI	2014 年執行成果
拜訪供應商 (人次)	155	288
拜訪使用單位 (人次)	137	262

運輸商評選原則及管理

遠東新世紀產品進、出口作業，皆大量仰賴海陸運輸載具，為有效降低運輸過程對環境及能源的損耗、善盡供應鏈管理及宣導責任，我們積極要求船運、陸運公司推動降低環境污染及節能減碳行動。

在海運方面，遠東新世紀出口地區涵蓋世界五大洲，目的港口數量達 200 個以上，在選擇配合航商時，皆會將運輸節能列入評核重點，另強烈要求航商須符合世界各國有關港口停靠、氣體排放、燃油消耗及廢油處理等環保規定。

在台灣內陸貨櫃運輸方面，遠東新世紀所簽約配合之拖車公司，均為國內業界知名之貨櫃運輸業者，並要求其遵循相關品質政策：

安全	定期進行車輛保養檢查，確實遵守交通規則 (不超速、不超載)
經濟	串聯運輸網路，機動調派適當車輛，以最適路徑運輸，減少空車來回，降低成本並發揮最高效益
負責	確保乘載貨物安全，及符合結關時效

在大陸的內陸運輸也由相關部門進行把關，如：遠紡工業 (無錫) 現要求承運商車輛多用綠標車 (符合中國國家第五階段機動車污染物排放標準)，2015 年通過合約杜絕黃標車 (符合中國國家第三階段機動車污染物排放標準)，淨化運輸過程中尾氣排放。

針對所配合之航商、內陸運輸業者，現行係採取不定期指派人員至櫃場、調度場進行實地抽檢，抽檢項目包括：空櫃狀況、櫃場機具設施、貨櫃儲放環境、污染排放處理及工作人員是否符合工安規定等，並針對缺失要求改善，以事前發現取代事後檢討。以亞東石化 (上海) 為例，其原、副料需求大，運輸量也大，考量原、副料中之對二甲苯 (PX) 及醋酸等具一定危險性，在運輸途中發生意外將對環境造成衝擊，故皆要求運輸廠商須具備運輸危險化學物品之資格並定期對其進行查核。2013 到 2014 年間原物料的運輸未發生環境污染事件。

未來將參考國內、外相關業者之經驗，積極導入並建立 SQAS (Safety & Quality Assessment System，道路運輸安全品質評估系統) 評鑑，期望透過 SQAS 來衡量並掌握運輸服務業者在安全及品質的表現，進一步降低運輸事故的機率。我們預估在 2016 年底前完成 SQAS 評鑑表單及相關規定，並於 2017 年正式使用，屆時將適用於負責遠東新世紀貨櫃運輸之相關業者。正式導入 SQAS 後，將採每三年進行一次大型評鑑，除持續輔導業者針對不合格處進行改善外，針對合格業者也會不定期作抽檢。

在降低運輸可能造成的衝擊方面，廠外運輸基本上透過相關部門以上述方式向承運商進行溝通和要求，在廠內運輸的部份則是定期檢討油耗。

優先採用當地供應商

遠東新世紀一般均優先使用當地供應商，除考量迅速完善的售後服務外，亦能促進當地經濟發展。如：亞東石化之產品運輸已與當地之運輸商結合，並依公司的需求，擴充土地與人員，以增加當地之產值與工作機會；並以雙方合作互惠之原則下，藉由當地供應商的地緣關係及對人文的了解，減少雙方的衝突與衝擊，進而擴大各個經濟體間的包容性。

註：
 1. 當地的定義：台灣當地為台灣，大陸當地為公司所在省份
 2. 不包括 PX 的採購金額

▶ 當地供應商佔比（金額）



訓練與規範

遠東新世紀以國家政策與法令規範作為作業的基本準則，建立並落實安全管理機制，並保護供應商、承攬商及其他利害關係人的安全與健康。舉例如下：

公司	主要管理文件	主要內容
亞東石化	承攬商安全衛生管理規則	除全面符合勞動基準法、職業安全衛生法、勞工健康保護規則、就業服務法及相關法令所定之雇主責任外，也要求承攬商遵守公司的「安全衛生工作守則」、公司的廠區安全健康環境 (SHE) 規範及協議組織會議決議事項，包括接受承攬商資格審核、要求承攬人員接受亞東石化安衛工程師之訓練與測驗，及成立承攬商協議組織等
遠東先進纖維	承攬商入廠工作安全規定及程序	<ul style="list-style-type: none"> • 要求承攬商簽署「承攬商入廠作業安全紀律承諾書」，且須通過相關安全測驗考題，確保入廠人員具備一定程度的安全觀念與意識 • 要求承攬商遵守「承攬商作業與行為規範」，並進行「承攬商施工中安全稽核」 • 進行施工後續效評估和績效年度評估
	承攬商安全訓練及技能訓練計劃	對承攬商的人員建立必要的相關訓練計劃，並針對不同承攬商進行必要的工作訓練，以確保承攬商人員在廠區內能安全執行合約工作，也不致危害到鄰近區域之安全
亞東工業（蘇州）	施工商管理程序	承攬商需填寫入廠申請書、SHE 認知表，並參加相關培訓及承攬商管理會議