



Innovation
that excites

2019 裕隆日產汽車

企業社會責任報告書

*Corporate Social
Responsibility Report*



編輯說明

編輯原則

很感謝您閱讀裕隆日產汽車股份有限公司（以下簡稱裕隆日產汽車或本公司或我們）所發行的2019年度企業社會責任報告書。本報告書在高階主管關心及鼎力支持下，透過相關單位的共同努力編撰而成。主要目的是讓社會大眾及所有關注本公司的利害關係人，瞭解我們在企業永續經營及社會責任的承諾與行動，以及我們對於企業社會責任各類議題的努力與堅持。另一方面，也藉此讓同仁瞭解公司對於環境保護及社會責任的理念，並加強同仁對環保社會議題的重視與支持，進而提升全公司對於永續經營的意識與素養。



報告書期間、範疇及邊界

本報告書揭露裕隆日產汽車於2019年1月至2019年12月在經濟、社會、環境等議題於企業永續發展各方面的目標、管理方針及績效。本報告書的範圍及邊界以裕隆日產汽車股份有限公司為主體；財務數據以合併報表的方式揭露；環境部分以總部為揭露範圍。若有任何顯著改變，將於該年報告書內做說明。

報告書編撰原則及綱要

本報告書參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）Standards版所列之核心選項揭露相關資訊。由總經理擔任召集人、管理系統協理擔任副召集人，邀集相關單位組成專案委員會後，透過實質性分析來鑑別利害關係人關切的項目並篩選出重要議題，再將議題之執行成果揭露於本報告書。

聯絡資訊

本報告書以中文發行，歡迎在裕隆日產汽車網站（www.nissan.com.tw）下載完整報告（PDF檔案）。若您對本報告書內容有任何疑問或建議，歡迎您與我們聯繫。

聯絡人：企業社會責任專案辦公室

電話：(037) 875881 分機1640、1641

傳真：(037) 871506

E-mail：angel.kuo@yulon-nissan.com.tw

地址：苗栗縣三義鄉西湖村伯公坑39號之2

發行時間

我們規劃每一年編製、發行企業社會責任報告書。

上一版本：2019年6月發行。

現行版本：2020年6月發行。

下一發行版本：預定2021年6月發行。

經外部驗證之政策與措施

內部審查：由企業社會責任專案委員會負責整體規劃、實際進行資料彙整、溝通整合及彙編等作業。報告書內的資料及數據經由各部門主管初步核定後，交由企業社會責任專案委員會各小組依分工進行彙整、修訂，並於校訂後逐層覆核，再呈閱總經理核定，過程係經由逐層審閱及核定後出版。

外部查證：這是裕隆日產汽車自發性出版企業社會責任報告書，故未針對報告書進行查證，但我們仍以符合GRI Standards指引來編輯本報告書。其中，已列入公司財務報告之成本及會計資訊均已經由會計師查核完竣；環境管理系統則定期進行內部稽核，並已於2017年底通過外部驗證及取得ISO 14001認證。



裕隆日產汽車股份有限公司

董事長

嚴陳莉蓮



裕隆日產汽車股份有限公司

總經理

李傑

經營者的話

裕隆日產汽車秉持「追求顧客滿意、創造企業繁榮、貢獻社會福祉」三大經營理念，以堅強的經營團隊鞏固與技術母廠之關係，自許成為兩岸汽車產業「產品創新」與「服務創新」之標竿企業。

深耕節能 創造永續環境

裕隆日產汽車以消費者需求及環保綠能為出發點，於2012年以純電動車LEAF，與台中市政府合作，攜手打造夢想生態城綠色交通計畫，在臺灣開啟零排放車輛行駛的時代。2019年導入第二代LEAF車款，配備更先進的鋰電池動力系統，大幅提升能源使用效率。同時，各車款從研發設計、製造生產到銷售，各階段均努力減少廢棄物的產生，不僅全車系全面導入可回收塑材，更響應歐盟制定之「零件材質刻印」規範，節約使用自然資源、降低對環境的負擔與污染。迄今，裕隆日產汽車的整車回收率達92.1%以上，而回收再利用率更達95%以上。

裕隆日產汽車身為社會公民的一份子，10年來持續透過舉辦大自然嬉遊記活動，以寓教於樂的方式推廣環境教育，在全台各大國家公園、都會公園、文化園區、生態農場及遊樂園辦理親近大自然的闔家親子活動。「2019 NISSAN大自然嬉遊記-地球保衛戰」活動結合國立臺灣科學教育館及臺北市立天文科學教育館的常設展區，以精心設計的遊戲關卡，搭配生動有趣的AR互動科技，進而培養社會大眾愛護環境、環保節能的觀念。

供應鏈與經銷公司方面，裕隆日產汽車發揮中心廠的號召力，積極與供應商建立共存共榮的關係，並成立永續經營專案小組，持續關注環境保護、安全衛生、勞工人權等議題；另外，舉辦相關課程訓練、拒絕使用衝突礦產區的礦產，協助我們的供應商夥伴朝綠色供應鏈前進。

關懷員工 培養人才 投身社會公益

除追求財務績效極大化以回饋股東之外，亦積極於各個利害關係人利益中取得平衡。裕隆日產汽車訂定合理且高於當地水平的薪酬制度，不因性別、種族、宗教信仰、婚姻狀況等而有所差異，並提供優質的食、住、行、樂供員工選擇使用。

對於學界人才培育方面，裕隆日產汽車提供學生暑期實習機會，以理論結合實務參與，激發學生潛能。此外，連續14年舉辦臺灣最大規模汽車創意競賽-創新風雲賞，讓累積近6,000位青年在汽車造型、服務、行銷等不同領域，盡情展現創新能量。

為促使汽車教育向下紮根，2019年持續舉辦「NISSAN小戰神任務」活動，由專業導覽人員帶領國小學生走訪汽車生產線，實際觀察專業的生產組裝及品質管理流程，瞭解如何從一片片鋼板逐步組裝完成並通過測試，最後成為能夠在道路上行駛的車輛。藉由活動，讓所有師生透過視覺、聽覺及觸覺，親身體驗不同於校園生活的產業魅力。

同時對於社會，自2004年起長期與裕隆汽車共同捐贈台北市政府環保局市民臨時工「僱主補償契約責任險」保險費，累計保障約2萬9千位臨時清潔工，為每日辛勤維護市容整潔的無名英雄們提供安心的保障。另外，每年捐贈汽車安全協會、中華文化永續發展基金會等，希望透過我們在社會公益上的堅持與努力，拋磚引玉，與民眾一同創造溫馨與關懷滿溢的社會。

裕隆日產汽車將持續堅守良好的營運表現，並同時致力於社會回饋、公益與環境保護等推動，攜手經銷商及供應鏈夥伴共創綠色價值體系，亦邀請車主、股東及全民一同參與，共創更美好的未來。



2019年企業社會責任重點績效

公司治理與經濟面

董事會運作

- 召開董事會6次

董事會績效評估

- 董事成員自評4.82分（滿分5分）
- 董事會績效自評4.92分（滿分5分）

財務績效表現

- 成車銷售37,821台
- 營業收入325.0億元
- 稅前盈餘91.1億元
- 稅後每股盈餘24.27元

環境面

生產車系整車回收與再利用

- 回收率達92.1%以上
- 回收再利用率達95%以上

節能減碳

- 2019年為1176.0公噸CO₂e / 年，與2018年相較下降幅度為5%

服務廠環境永續行動

- 減少180萬個機油瓶使用

綠色供應鏈

- 完成52家重點廠商碳量盤點（占總採購金額97%）
- 在台設廠之重點供應商取得ISO 14001認證率為100%
- 2019年減碳實績為2%（高於政府規範1%）

社會面

供應商的社會面衝擊管理與評估

- 已有49家供應商鑑別為A級（共52家重點廠商）
- 零工安事件發生
- 勞檢違規事件數從2018年6件降低至2019年5件
- 未使用衝突礦石

僱用狀況

- 女性員工比例達26.7%
- 僱用在地居民達78.95%

員工關懷

- 育嬰留停期滿後實際復職的員工比例達100%
- 舉辦2場生活講座
- 每名員工接受訓練的平均時數達63.4小時

在地採購

- 國內零件採購金額占總零件採購金額51%

社會關懷

- 舉辦「2019-2020 裕隆日產汽車創新風雲賞」競賽活動，累計高達22,000人次參與活動
- 參與學界培養人才
- 舉辦「NISSAN小戰神任務」參訪活動
- 舉辦「INFINITI車主高爾夫聯誼賽揮桿行善」
- 長期關懷環保局市民臨時工
- 舉辦「INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽」



目錄

1 認識裕隆日產汽車 07

- 1.1 公司簡介 08
- 1.2 多元產品與服務 10
- 1.3 營運績效與範疇 12
- 1.4 軌跡與榮耀 13

2 公司治理 15

- 2.1 董事會 16
 - 2.1.1 誠信經營 16
 - 2.1.2 董事會暨公司組織架構 17
 - 2.1.3 董事會 / 審計委員會 / 薪資報酬委員會 18
- 2.2 利害關係人關注議題管理 21
 - 2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集 21
 - 2.2.2 重大性議題分析與鑑別 23
 - 2.2.3 重大性議題與邊界鑑別 24
- 2.3 企業社會責任管理與推行 25
 - 2.3.1 企業社會責任管理 25
 - 2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道 27
 - 2.3.3 回應聯合國永續發展目標 29
- 2.4 風險管理 30
 - 2.4.1 風險管理與處理原則 30
 - 2.4.2 匯率風險管理與因應方式 30
 - 2.4.3 法規遵循 30
 - 2.4.4 因應氣候變遷之風險管理 31

3 環境永續 32

- 3.1 發展綠色環保產品與服務 33
 - 3.1.1 積極發展多元節能產品 33
 - 3.1.2 全車系導入可回收塑材 34
 - 3.1.3 推廣電動車 35
- 3.2 內部環境永續行動 36
 - 3.2.1 建置環境管理系統 36
 - 3.2.2 節能推動 37
 - 3.2.3 環境保護 38
 - 3.2.4 環境法規遵守 39

4 顧客關係 40

- 4.1 NISSAN品牌精神「Innovation and Excitement for Everyone」 41
- 4.2 創造人車新價值的NISSAN 42
- 4.3 INFINITI品牌信念「Empower the Drive 驅動潛能無限可能」 47
- 4.4 INFINITI全方位尊榮服務 49
- 4.5 重視顧客健康與安全 53
- 4.6 維護顧客隱私 54

5 最佳夥伴 56

- 5.1 共存共榮的供應商關係 57
 - 5.1.1 供應商永續管理 57
 - 5.1.2 供應商輔導 59
 - 5.1.3 推動綠色供應鏈 60
 - 5.1.4 持續推動在地國產供應鏈升級 63
- 5.2 服務廠環境永續行動 64

6 樂在工作 65

- 6.1 用人政策 66
- 6.2 僱用狀況 67
- 6.3 人性化的福利 69
- 6.4 友善工作環境 73
 - 6.4.1 安全、安心的工作環境 73
 - 6.4.2 職業傷害調查與再發防止措施 73
 - 6.4.3 完善的健康照護 74
- 6.5 樂在學習 77
 - 6.5.1 以職能為基礎的人才培育體系 77
 - 6.5.2 多元培育方式 78
 - 6.5.3 來自政府的肯定 81
- 6.6 維護人權 82

7 社會公益 85

- 7.1 2019-2020裕隆日產汽車創新風雲賞 86
- 7.2 參與學界培養人才 87
- 7.3 NISSAN小戰神任務 88
- 7.4 長期關懷環保局市民臨時工 89
- 7.5 INFINITI車主高爾夫聯誼賽揮桿行善 90
- 7.6 舉辦INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽 91

1

認識裕隆日產汽車



1.1 公司簡介

自2003年與裕隆汽車製造股份有限公司（以下簡稱裕隆汽車或裕隆）分割，由裕隆汽車及日產自動車株式會社（以下簡稱日產）合資設立「裕隆日產汽車股份有限公司」（以下簡稱裕隆日產汽車），專營NISSAN及INFINITI品牌在臺灣之全價值鏈活動經營（註），並於2004年股票正式掛牌上市。

註：NISSAN國產車輛委由裕隆汽車負責生產，NISSAN及INFINITI品牌進口車則由日產及其投資之（子）公司供應。



經營理念

承襲自裕隆集團的經營理念，裕隆日產汽車以「追求顧客滿意、創造企業繁榮、貢獻社會福祉」為治事的準則，更以堅強的經營團隊強化與技術母廠之關係，並在兩岸之間發展更多具投資價值的新事業，讓裕隆日產汽車發揮更大綜效，矢志成為兩岸汽車產業「產品創新」與「服務創新」的標竿企業。

為因應時代趨勢、提升經營能力，裕隆日產汽車以嶄新視野建構核心價值，以「1st - 創新 (Innovation)、速度 (Speed)、團隊 (Team) 為標竿，其內涵正是裕隆日產汽車致力追求的「1st」。



經營理念

追求顧客滿意
創造企業繁榮
貢獻社會福祉

企業願景

成為兩岸汽車產業
「產品創新」與「服務創新」
的標竿企業

核心價值

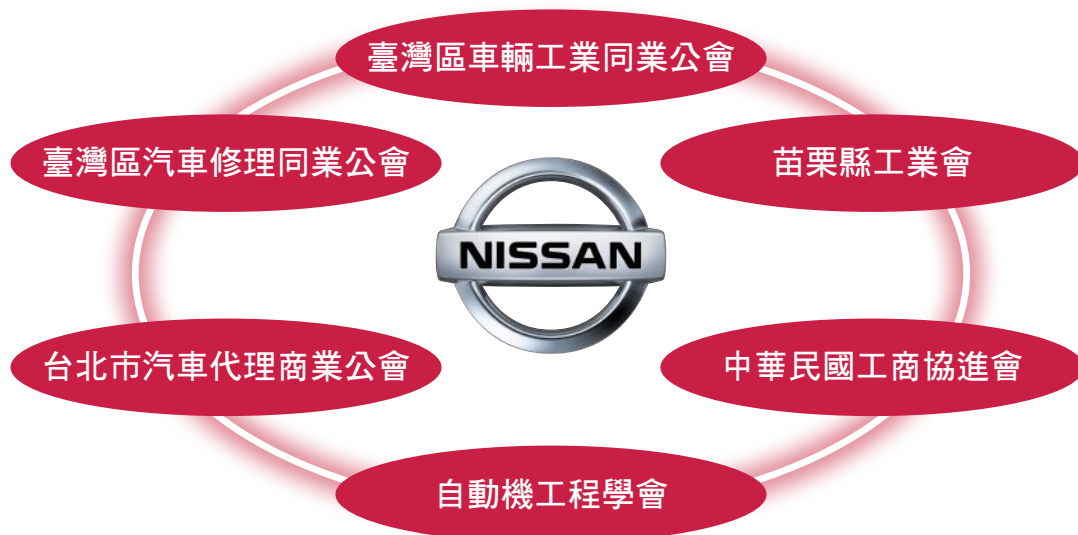
1st
創新 (I)、速度 (S)、
團隊 (T)

公司基本資料

公司名稱	裕隆日產汽車股份有限公司Yulon Nissan Motor Co., Ltd.
總部地址	苗栗縣三義鄉西湖村伯公坑39號之2
台北分公司地址	台北市南京東路二段150號7樓（華聯大廈）
新店辦公室地址	新北市新店區中興路三段13號2樓
創立時間	2003年10月
董事長	嚴陳莉蓮
董事長特別助理	陳國榮
總經理	李振成
資本額	新台幣30億元
營業額（2019年度）	新台幣324.99億元
員工人數（2019.12.31）	421人（含派遣、留職停薪人員433人）
最大股東	裕隆汽車（47.83%，持有143,500,000股除以總股數300,000,000股） 日產汽車（40.00%，持有120,000,000股）

外部交流與合作

裕隆日產汽車積極參與外部專業組織及同業交流事宜，擔任數個公、協會會員，以期為汽車產業之長遠發展，及臺灣企業永續經營盡一己之力。主要參與之公、協會羅列如下：



1.2 多元產品與服務

汽車產業的產品來源大多是由國際品牌車廠授權，提供零組件及技術在臺灣組裝生產；或是整車輸入後，由臺灣代理商透過經銷商進行銷售及各種售後服務。

由於裕隆日產汽車擁有汽車零組件的設計研發能力，除了前述的業務範圍之外，在取得技術母廠-日產汽車的支持之後，裕隆日產汽車將部份零組件重新設計、改款或國產化生產，以降低零組件成本。



NISSAN長久以來為消費者、車主、社會提供行動駕乘產品與服務，
從環境、安全、人性化創新三個角度，發展出NISSAN精神。
以此三大精神為根基，持續重視、推廣，並應用於NISSAN汽車科技、技術及服務。

裕隆日產汽車車系

裕隆日產汽車的產品及服務地點在臺灣，主要包含下述各項汽車產品及零組件的設計、研究開發、銷售、售後服務及其他零配件銷售。



進口車（5車型）

GT-R
370Z
JUKE
ALTIMA
LEAF

國產車（5車型）

SENTRA
LIVINA
TIIDA
X-TRAIL
KICKS

裕隆日產汽車



INFINITI

進口車（4車型）

Q50 / QX50
Q60 / QX60



1.3 營運績效與範疇

本公司2019年成車銷售37,821台，市場占有率8.9%；營業收入325.0億元，營業利益13.6億元；稅前盈餘91.1億元，稅後每股盈餘24.27元（2019年合併財務報告）。

財務績效

單位：新台幣仟元，惟每股盈餘為新台幣元

項目	2018年	2019年
營業收入	31,257,730	32,498,607
營業毛利	5,326,727	4,848,222
營業利益	1,336,754	1,364,489
營業外收入及支出	6,339,806	7,747,778
稅前淨利	7,676,560	9,112,267
本期淨利	5,890,046	7,281,897
每股盈餘	19.63	24.27
營運成本	29,920,976	31,136,609
薪資成本	690,793	639,419

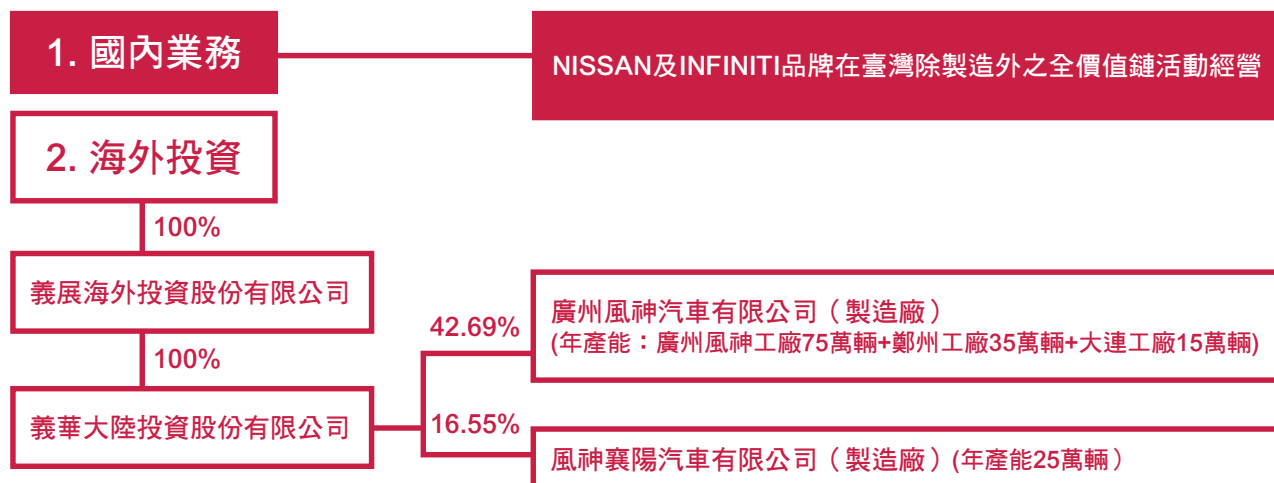
裕隆日產汽車公司在2019年配發2018年度盈餘，每股普通股配發現金股利17.67元。對政府之支出，主要為支付公司營利事業所得稅；2019年支付政府之所得稅為新台幣8.4億元。

除國內業務外，本公司亦與東風汽車有限公司共同發展大陸事業。2019年，中國大陸汽車銷售2,576.9萬台，較2018年衰退8.2%。其中乘用車銷售2,144.4萬台（衰退9.6%）；商用車銷售432.5萬台（衰退1.1%）。在東風日產乘用車方面，銷售127.7萬台。

在品牌經營及顧客服務滿意度方面，將持續提升銷售與服務品質、改善軟硬體設備，並以創新的資訊科技運用及快速到位服務，提供消費者更優質的產品與服務。

同時透過重新檢視中長期內外部環境影響評估，並辨識未來潛在的市場風險與機會，審慎規劃公司中長期營運策略計畫，期望建構下世代核心競爭優勢，藉以提升公司經營績效並維持公司永續經營發展。

裕隆日產汽車（營運範疇）與投資之公司及其持股比例如下：



1.4 軌跡與榮耀



2017~2019連續三年榮獲天下企業社會責任企業公民獎

2019年	<p>榮獲2019天下企業社會責任企業公民獎 - 大型企業組</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣新車銷售滿意度 (SSI)」第二名</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」第二名</p> <p>NISSAN KICKS榮獲2019車訊風雲獎「年度風雲車」、「最佳國產SUV」、「最佳人氣車款」三冠王大獎</p> <p>INFINITI QX50榮獲2019車訊風雲獎「最佳進口中型SUV」</p> <p>舉辦「你兌換 我捐款 孩童有溫暖」公益活動</p>
2018年	<p>榮獲2018天下企業社會責任企業公民獎 - 大型企業組</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」第二名</p> <p>發起NISSAN「熱血捐愛心」捐血活動</p> <p>首度試辦「NISSAN小戰神任務」活動</p>
2017年	<p>榮獲2017天下企業社會責任企業公民獎 - 大型企業組</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」冠軍</p> <p>INFINITI Q30榮獲2017車訊風雲獎 最佳進口中型車</p>
2016年	<p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣新車銷售滿意度 (SSI)」冠軍</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」冠軍</p>
2015年	<p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣新車銷售滿意度 (SSI)」冠軍</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」冠軍</p> <p>取得ISO-14001認證</p>
2014年	<p>NISSAN SUPER SENTRA榮獲車訊風雲獎「2014最佳國產中型車」</p> <p>NISSAN NEW MARCH榮獲環保署「年度環保車」殊榮</p> <p>榮獲勞動部「工作悠活獎」</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度 (CSI)」冠軍</p>
2013年	<p>NISSAN BIG TIIDA Turbo榮獲環保署「年度環保車」殊榮</p> <p>榮獲工商時報「臺灣服務業大評鑑」金牌大賞</p> <p>榮獲J.D. Power非豪華車品牌「臺灣新車銷售滿意度 (SSI)」冠軍</p>

2012年	NISSAN TIIDA榮獲環保署「年度環保車」殊榮
2011年	INFINITI首度贊助太陽劇團臺灣公演 裕隆日產汽車與臺中市政府聯合執行經濟部智慧電動車先導運行計畫 NISSAN榮獲第九屆遠見雜誌「傑出服務獎」
2010年	「NISSAN綠計畫」2010全新啟動電動概念車PIVO2擔任環保大使 NISSAN TIIDA連續三年榮獲環保署「年度環保車」殊榮 臺中市電動車推廣合作備忘錄簽約記者會 NISSAN綠計畫進行曲 -大自然嬉遊記
2009年	NISSAN TIIDA連續兩年榮獲環保署「年度環保車」殊榮 NISSAN TEANA榮獲車訊風雲獎「2009最佳國產大型車」 NISSAN ROGUE榮獲車訊風雲獎「2009最佳進口Crossover」
2008年	NISSAN TIIDA榮獲環保署「年度環保車」殊榮 NISSAN綠計畫贊助臺北市立動物園貓熊「團團圓圓」
2007年	獲得第三屆遠見雜誌「企業社會責任獎」 INFINITI G37 Coupe榮獲車訊風雲獎「2007最佳進口Fun Car」 榮獲J.D. Power國產中型房車「新車初期品質調查（IQS）」冠軍
2006年	獲得第二屆遠見雜誌「企業社會責任獎」 榮獲經濟部工業局汽車製造廠「對日輸出比例最高」獎 獲頒經濟部「全國標準化獎」
2005年	最大規模創意設計大賽「裕隆日產汽車創新風雲賞」活動起跑 INFINITI旗艦形象店新店AUTOMALL開幕 榮獲 J.D. Power非豪華車品牌「臺灣售後服務顧客滿意度（CSI）」冠軍
2004年	NISSAN在台銷售突破150萬輛 獲得ISO9001及ISO14001認證 裕隆日產汽車股票正式掛牌上市
2003年	裕隆日產汽車股份有限公司成立



2

公司治理

董事會為本公司最高治理單位及重大經營決策中心，為建立誠信經營之企業文化及健全發展，於2014年8月4日訂定初版公司治理、誠信經營、企業社會責任實務守則，同時任命事業企劃暨財務部與管理部為推動單位，定期就執行情形向董事會報告。後依證交所頒布最新版守則修訂原有內容，提升本公司資訊揭露透明度、強化業務執行等。最新一次修正於2019年3月22日通過。

除上述守則規範本公司自身及子公司等之董事、經理人、受雇人、受任人或其他具有實質控制能力者外，亦每年定期向公司相關人員（如：董事會成員、經營階層、一般職員等）宣導本公司「內部重大資訊處理作業程序」、「防範內線交易管理作業程序」等重要規章。2019年分別於10月9日、10月31藉由e-mail、公司內部網站倡導「誠信經營守則」、「防範內線交易管理作業程序」等防範不誠信行為，傳達董事會及管理階層誠信經營之承諾，並強調不論公司日常運作，或是與供應商、其他商業交易對象往來，均應以公平、透明之方式進行商業活動，審慎檢視其合法性及不誠信行為紀錄存在與否。為宣告遵循之決心，前述守則於公開資訊觀測站及本公司官網均有揭露，提供予社會大眾審閱。



2.1 董事會

董事會為本公司最高治理單位及重大經營決策中心，職責包括設定公司營運目標，並監督其績效、編製財務報告、訂定公司重要規章、任免經營團隊成員、會計師及財務主管等，確保公司依循法令規範及股東大會之決議，促使股東權益極大化。

本公司為確保董事會之公正及客觀性，除於董事會議事規範中明訂「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，應於當次董事會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。」外，亦於每次董事會開會通知中載明前述條文。如當次董事會包含資金貸與、背書或提供保證等重大議題，則應有全體獨立董事出席董事會；獨立董事如無法親自出席，應委由其他獨立董事代理出席，以確保投資人及各利害關係人之利益。本公司每季至少召開一次董事會，2019年度共計召開6次會議。

2.1.1 誠信經營

為建立誠信經營之企業文化與永續發展，並為宣告本公司積極落實誠信經營之決心，本公司於2014年8月4日董事會訂定誠信經營守則，並於2015年3月23日通過第一次修訂、於2018年3月26日通過第二次修訂，適用範圍擴及於裕隆日產汽車子公司，並將此守則揭露於公開資訊觀測站及本公司網站。最近一次已於2019年10月9日於公司內部資訊平台公告誠信經營理念與檢舉管道予全公司同仁週知。

除於上述守則中明訂本公司對於誠信經營之政策、防範方案等重點方向外，公司內部亦訂有「內部重大資訊處理作業程序」、「防範內線交易管理作業程序」、「性騷擾申訴辦法」等，規範員工營私舞弊、挪用公款、職場性別平等...等行為。2019年11月份，透過員工電子報及內部公告宣導避免違反內線交易之情事。

與往來交易對象方面，本公司與往來交易對象之各類合約均經專業法律人士審核外，亦在其中明訂誠信經營條款，規範雙方收賄、行賄及其他不誠信等行為；一經查證屬實，將終止或解除合約，並請求損害賠償。

在我們一貫誠信經營的推動下，本公司於2019年度無貪腐事件發生。

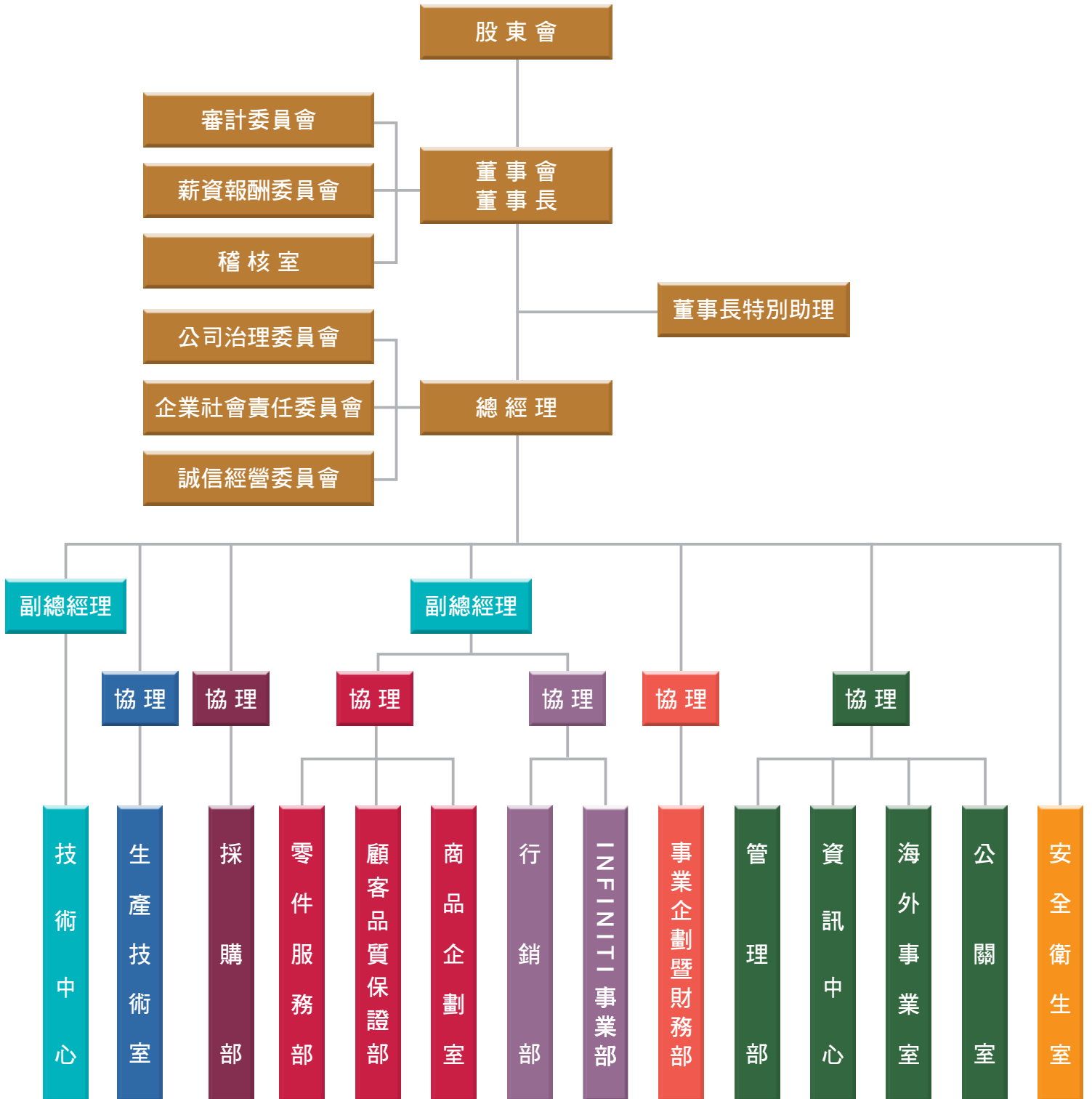
全球公民

依循技術母廠NISSAN汽車參加聯合國《全球盟約》及參與《世界企業永續發展委員會》（WBCSD）的全球企業公民的理念，我們積極支持多項國際準則和協議，尊重國際政策和標準，並以此做為展開企業經營的基礎。

在人權方面，我們尊重及維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與侵犯人權的行為；在勞工標準方面，我們尊重同仁結社的自由，拒絕任何形式的強制性勞動、杜絕使用童工及任何形式的歧視行為，也遵守環境和反腐敗的國際普遍原則。



2.1.2 董事會暨公司組織架構



2.1.3 董事會 / 審計委員會 / 薪資報酬委員會

● 董事會

董事會由十一名具有多元專業領域及國籍、文化背景之成員組成，包含八名一般董事及三名獨立董事。三名獨立董事當選後，亦被董事會委任為本公司審計委員會與薪資報酬委員會成員，以專業客觀之地位，分別就本公司有關會計、稽核、財務報告流程及董事、經理人之薪資報酬政策及制度予以評估把關，並向董事會提出建議。

此外，本公司董事乃依循「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定，每年參與公司治理相關進修課程，新任之董事也完成12小時的必要進修時數，並取得證書，提升董事會整體決策能力。

本公司董事之學歷及目前兼任職務

職稱	姓名	學歷	目前兼任職務	備註
董事長	嚴陳莉蓮	中國文化大學體育學系學士	裕隆汽車董事長、中華汽車董事長、裕融企業股份有限公司董事長等	
董事	陳國榮	國立交通大學高階主管管理碩士	裕隆汽車副董事長、中華汽車董事、裕融企業股份有限公司董事等	
董事	李振成	國立臺灣大學機械系學士	裕隆日產汽車總經理、新安東京海上產物保險董事、裕融企業股份有限公司董事等	
董事	姚振祥	澳洲科廷科技大學國際企管碩士 國立臺灣工業技術學院機械系學士	裕隆汽車董事兼總經理、納智捷汽車董事長	
董事	西林隆	日本早稻田大學商學部學士	日產理事暨中國事業本部部長、日產（中國）投資總經理、東風日產汽車金融董事	
董事	久保敦	日本早稻田大學政治經濟學部政治學系學士	日產中國事業部經理	
董事	田中淳夫	日本東京大學工學部機械學士	裕隆日產汽車副總經理	
董事	望月雅宏	日本東京理科大学機械工學學士	裕隆日產汽車協理（2020/4/9卸任）	2020/4/9卸任
董事	佐藤基夫	日本明治學院大學法學部法律學士	裕隆日產汽車協理（2020/4/9就任）	2020/4/9就任
獨立董事	郭榮芳	國立臺灣大學EMBA商學碩士	嘉裕獨立董事兼任薪酬委員、台興電子獨立董事兼任薪酬委員	
獨立董事	楊雲驊	德國杜賓根大學法學博士	中華汽車獨立董事兼任薪酬委員、政治大學法律系教授	
獨立董事	張鴻文	國立台北大學企業管理學系博士	嘉裕獨立董事兼任薪酬委員	

● 審計委員會

本公司審計委員會委員由三位獨立董事組成，任期自2018年6月21日至2021年6月20日止，其職權主要為監督公司財務報表之允當表達、公司內部控制之有效實施及法令遵守等事項。依本公司「審計委員會組織規程」規定，每季至少召開一次會議，並得視需要隨時召開。2019年實際召開5次會議，出席率為100%。

審計委員會

職稱	身分別	姓名
召集人	獨立董事	郭榮芳
委員	獨立董事	楊雲驊
委員	獨立董事	張鴻文

● 薪資報酬委員會

1. 薪資報酬委員會成員資料

身份別 (註1)	姓名 條件	是否具有五年以上工作經驗 及下列專業資格			符合獨立性情形(註2)										兼任其他 公開發行公司 薪資報酬委員會 成員家數	備註		
		相 關 料 系 之 公 私 立 大 專 院 校 講 師 以 上	商 務 、 法 務 、 財 務 、 會 計 或 公 司 業 務 所 需 專 門 職 業 及 技 術 人 員	法 官 、 檢 察 官 、 律 師 、 會 計 師 或 其 他 與 公 司 業 務 所 需 之 國 家 考 試 及 格 領 有 證 書 之 專 業 人 員	具 有 商 務 、 法 務 、 財 務 、 會 計 或 公 司 業 務 所 需 之 工 作 經 驗	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10	
獨立董事	楊雲驊	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	
獨立董事	郭榮芳			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	
獨立董事	張鴻文	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	

註1：身分別請填列係為董事、獨立董事或其他。

註2：各成員於選任前二年及任職期間符合下述各條件者，請於各條件代號下方空格中打“V”。

- (1) 非公司或其關係企業之受僱人。
- (2) 非公司或其關係企業之董事、監察人（但如為公司與其母公司、子公司或屬同一母公司之子公司依本法或當地國法令設置之獨立董事相互兼任者，不在此限）。
- (3) 非本人及其配偶、未成年子女或以他人名義持有公司已發行股份總數1%以上或持股前十名之自然人股東。
- (4) 非(1)所列之經理人或(2)、(3)所列人員之配偶、二親等以內親屬或三親等以內直系血親親屬。
- (5) 非直接持有公司已發行股份總數5%以上、持股前五名或依公司法第27條第1項或第2項指派代表人擔任公司董事或監察人之法人股東之董事、監察人或受僱人（但如為公司與其母公司、子公司或屬同一母公司之子公司依本法或當地國法令設置之獨立董事相互兼任者，不在此限）。
- (6) 非與公司之董事席次或有表決權之股份超過半數係由同一人控制之他公司董事、監察人或受僱人（但如為公司

- 或其母公司、子公司或屬同一母公司之子公司依本法或當地國法令設置之獨立董事相互兼任者，不在此限)。
- (7) 非與公司之董事長、總經理或相當職務者互為同一人或配偶之他公司或機構之董事(理事)、監察人(監事)或受僱人(但如為公司與其母公司、子公司或屬同一母公司之子公司依本法或當地國法令設置之獨立董事相互兼任者，不在此限)。
- (8) 非與公司有財務或業務往來之特定公司或機構之董事(理事)、監察人(監事)、經理人或持股5%以上股東(但特定公司或機構如持有公司已發行股份總數20%以上，未超過50%，且為公司與其母公司、子公司或屬同一母公司之子公司依本法或當地國法令設置之獨立董事相互兼任者，不在此限)。
- (9) 非為公司或關係企業提供審計或最近二年取得報酬累計金額未逾新臺幣50萬元之商務、法務、財務、會計等相關服務之專業人士、獨資、合夥、公司或機構之企業主、合夥人、董事(理事)、監察人(監事)、經理人及其配偶。但依證券交易法或企業併購法相關法令履行職權之薪資報酬委員會、公開收購審議委員會或併購特別委員會成員，不在此限。
- (10) 未有公司法第30條各款情事之一。

2. 薪資報酬委員會運作情形

- (1) 本公司之薪資報酬委員會委員計三人。
- (2) 委員任期：第四屆委員會任期自2018年6月21日至2021年6月20日。截至2020年3月31日止，本屆薪資報酬委員會共開會4次(A)，委員資格及出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數(B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)(註)	備註
召集人	楊雲驊	4	0	100%	2018/6/21連任
委員	郭榮芳	4	0	100%	2018/6/21新任
委員	張鴻文	4	0	100%	2018/6/21新任

其他應記載事項：

- 董事會如不採納或修正薪資報酬委員會之建議，應敘明董事會日期、期別、議案內容、董事會決議結果以及公司對薪資報酬委員會意見之處理(如董事會通過之薪資報酬優於薪資報酬委員會之建議，應敘明其差異情形及原因)：無前述情事發生。
- 薪資報酬委員會之議決事項，如成員有反對或保留意見且有紀錄或書面聲明者，應敘明薪資報酬委員會日期、期別、議案內容、所有成員意見及對成員意見之處理：無前述情事發生。

註：

- 年度終了日前有薪資報酬委員會成員離職者，應於備註欄註明離職日期，實際出席率(%)則以其在職期間薪資報酬委員會開會次數及其實際出席次數計算之。
- 年度終了日前，有薪資報酬委員會改選者，應將新、舊任薪資報酬委員會成員均予以填列，並於備註欄註明該成員為舊任、新任或連任及改選日期。實際出席率(%)則以其在職期間薪資報酬委員會開會次數及其實際出席次數計算之。
- 2019年薪資報酬委員會之討論事由與決議結果

薪資報酬委員會	議案內容及後續處理	決議結果	公司對薪資報酬委員會意見之處理
2019/03/22 第四屆第二次	2018年度員工酬勞分配案	委員會全體成員 同意通過	提董事會由全體出席董事同意通過
2019/11/08 第四屆第三次	經理人調薪案	委員會全體成員 同意通過	提董事會由全體出席董事同意通過

2.2 利害關係人關注議題管理

2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集

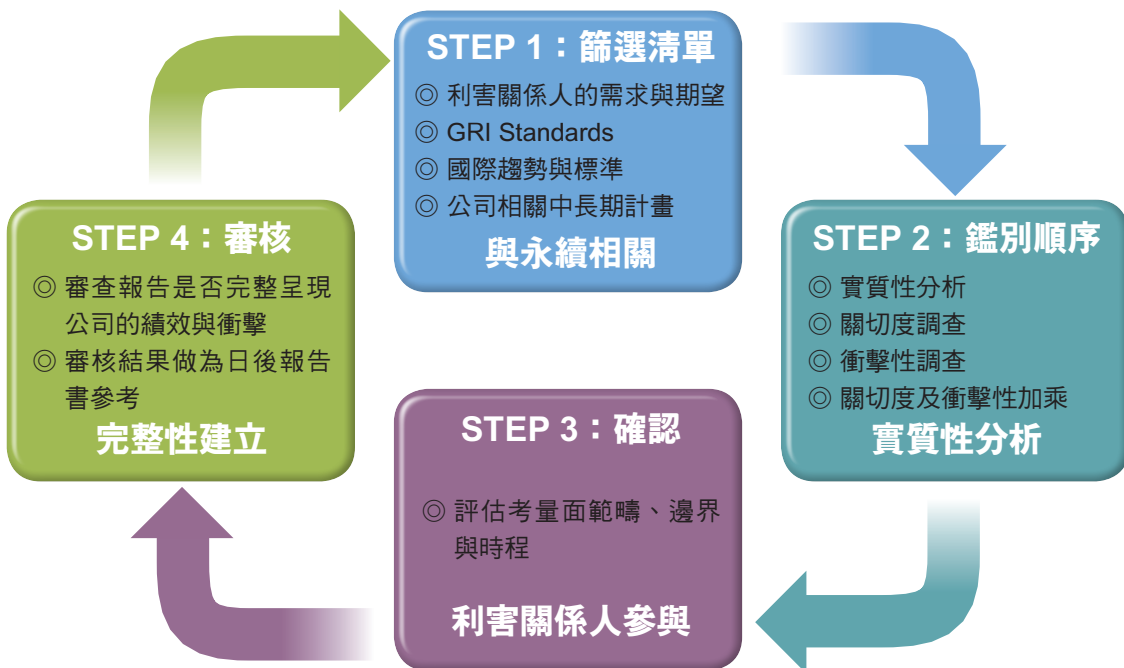
由於我們服務的對象皆離不開人，因此我們格外重視利害關係人的意見與聲音。在總經理的號召之下，於2018年元月份由相關單位代表針對日常業務中各種型態的互動對象，鑑別出公司相關的利害關係人，包含員工、顧客、股東及投資人、合作夥伴、政府組織、學術體系、社區及社會大眾等共七個類別。

利害關係人類別



在確認出相關的利害關係人後，透過多元的溝通方式與利害關係人溝通，找出這些利害關係人的需求，及對我們的期望及他們所關切的事物。經企業社會責任專案委員會透過問卷調查、彙整後，整理出17項利害關係人關切的議題，並考量裕隆日產汽車的核心能力及價值，訂定企業社會責任的相關政策及落實計畫。

關注議題鑑別流程



與利害關係人溝通管道

利害關係人	溝通方式
員工	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 各類定期與員工溝通會議（每週、每月、每季） ◎ Town Hall：2次 / 年 ◎ 高階座談會：2次 / 年 ◎ 新人座談會：1次 / 年 ◎ 組織氛圍調查：1次 / 年 ◎ YNM Newsletter雙月刊：6次 / 年 ◎ 勞資會議：1次 / 季 ◎ E-mail：隨時
NISSAN顧客	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 顧客服務滿意度調查（每月） ◎ NISSAN顧客服務專線： 道路救援24小時服務 一般諮詢專人服務06:00~22:00 文字客服9:00~16:30（12:00~13:00休息） ◎ NISSAN官方網站及外部社群網站（e.g. Facebook）的溝通（不定期） ◎ 車主服務活動（不定期）
INFINITI顧客	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 顧客服務滿意度調查（每月） ◎ INFINITI顧客服務專線： 道路救援24小時服務 一般諮詢專人服務06:00~22:00 ◎ INFINITI官方網站及外部社群網站（Facebook / Instagram等）的溝通（不定期） ◎ 車主服務活動（不定期）
股東及投資人	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 法人說明會（2次 / 年） ◎ 股東常會及年報（1次 / 年） ◎ 董事會（6次 / 年） ◎ NISSAN官網及Facebook的溝通（適時） ◎ 公開資訊觀測站公佈經營狀況及重大訊息（適時）
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 協力大會（1次 / 年）、協力會理監事會（2次 / 年） ◎ 協力會各區區會：北一區&北二區聯合舉辦（1次 / 年）、北三區&中南區聯合舉辦（1次 / 年） ◎ 採購資訊系統（PIS）電子平台（適時） ◎ 經銷商主管會議、服務廠月會（每月）
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 經濟部能源局（固定會議1次 / 年、不定期） ◎ 行政院環境保護署（耗能：1次 / 年；排污噪音：4次 / 年、不定期；廢車回收：不定期） ◎ 全國氣候變遷公民會議資訊平台（不定期） ◎ 車輛公會會議（不定期） ◎ 國稅局營運及財務申報（6次 / 年） ◎ 勞動部（每月） ◎ 調查局（不定期）
學術體系	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 慶齡基金會（不定期） ◎ 各大專院校（不定期）
社區及社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 0800專線（不定期） ◎ 三義扶輪社（不定期） ◎ 拜訪慈善、弱勢團體（不定期） ◎ 學校、團體參訪（不定期）

2019年利害關係人關注議題

項次	關注議題	項次	關注議題	項次	關注議題
1	品牌行銷	7	有關環境保護的法規遵循	13	供應商環境評估
2	產品 / 服務之行銷與標示	8	產品與服務對於顧客的健康與安全衝擊關懷	14	勞雇關係 (雇傭和諧)
3	職業健康與安全管理	9	經營績效	15	環保性原物料
4	社會經濟法規遵循	10	員工教育訓練	16	能源效率與績效
5	市場形象 (地位)	11	間接經濟衝擊	17	勞資關係 (員工福利照顧)
6	採購實務	12	反貪腐		

2.2.2 重大性議題分析與鑑別

企業社會責任專案委員會彙整利害關係人關注議題後，考量利害關係人對這些議題的重視程度及對組織內、外的不同衝擊程度，鑑別出這些議題的重大性排序，並將議題分為重大議題、次要議題及一般議題等三類，且依據經濟、社會、環境等三構面進行歸類後，整理出「企業社會責任重大議題矩陣表」，以便全面滿足利害關係人的期許，也讓我們能夠聚焦於利害關係人重視的企業社會責任項目。

企業社會責任重大議題矩陣表



2.2.3 重大性議題與邊界鑑別

重大性議題	組織內	組織外				考量面	管理方針
		顧客	股東及出資人	合作夥伴	政府組織		
品牌行銷	●	●		●	●	行銷與標示	1.2 多元產品與服務 4.1 NISSAN品牌精神 「Innovation and Excitement for Everyone」 4.3 INFINITI 品牌信念 「Empower the Drive 驅動潛能無限可能」
產品與服務	●	●		●		N / A	3.1 發展綠色環保產品與服務 4.2 創造人車新價值的NISSAN 4.4 INFINITI全方位尊榮服務 4.5 重視顧客健康與安全 4.6 維護顧客隱私
市場形象（地位）	●		●		●	市場地位	6.1 用人政策 6.2 僱用狀況 6.3 人性化的福利 6.4 友善工作環境 6.6 維護人權 7 社會公益
經營績效	●	●	●	●		經營績效	1.3 營運績效與範疇 2.4.1 風險管理與處理原則 2.4.2 匯率風險管理與因應方式 2.4.4 因應氣候變遷的風險管理
社會經濟法規遵循	●	●			●	社會經濟法規遵循	2.4.3法規遵循

組織內：員工

組織外：顧客、股東及出資人、合作夥伴（供應商、經銷商）、政府組織

2.3 企業社會責任管理與推行

裕隆日產汽車以「成為兩岸汽車產業「產品創新」及「服務創新」的標竿企業」為企業願景，所服務的對象皆與人息息相關。因此，我們除了不斷在本業上用心經營外，也重視企業經營與永續發展議題的連結，更期許自己參照利害關係人關切議題及考量裕隆日產汽車的核心能力，訂定企業社會責任的相關政策及落實計畫，讓企業社會責任不只是理想，更能深入企業成為裕隆日產汽車的DNA。

2.3.1 企業社會責任管理

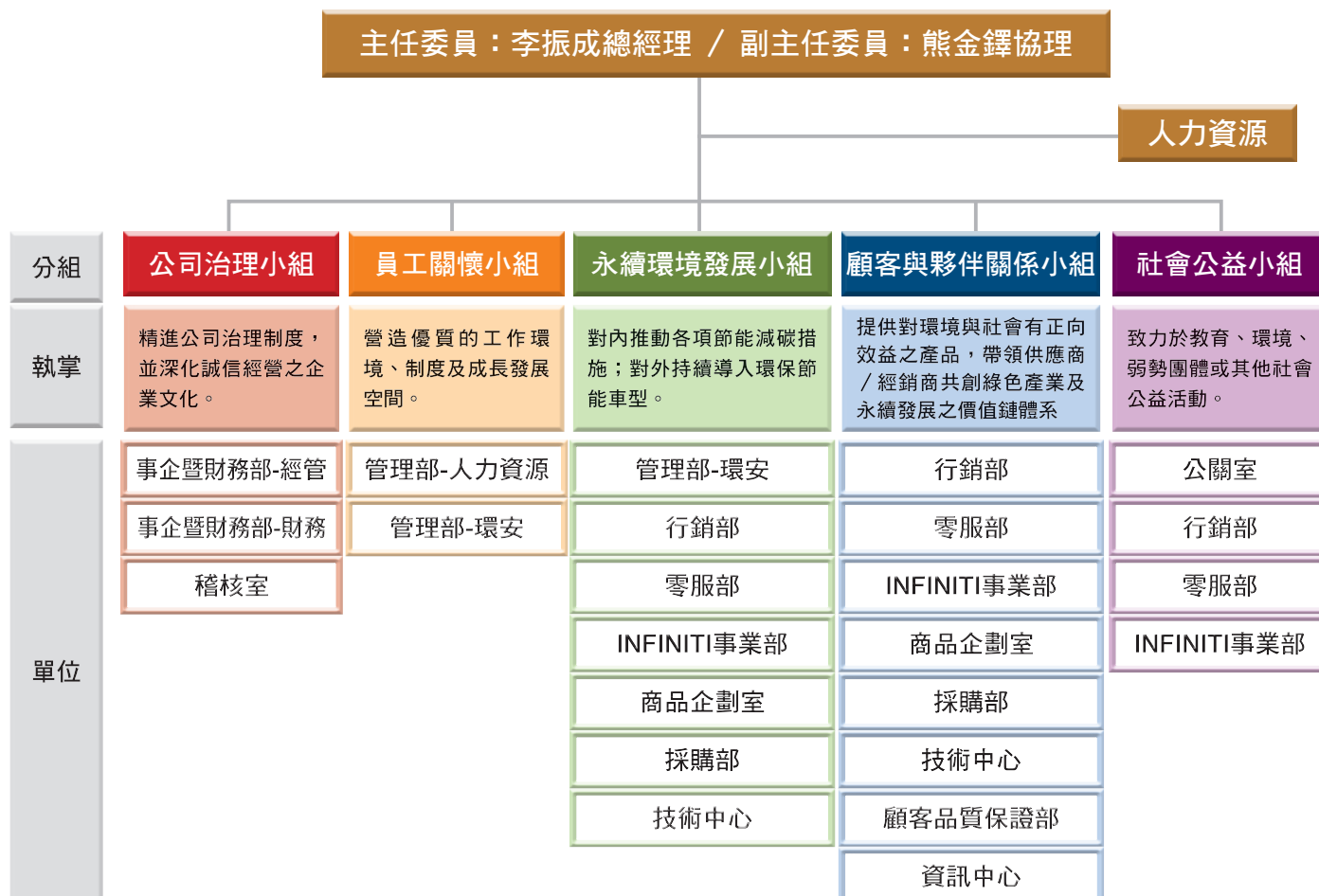
我們相信，企業除了追求穩健成長外，落實企業社會責任將會是另一個成功的關鍵因素。因此，我們重視利害關係人所關切的重大議題，藉由運用公司的核心能力及價值，積極落實身為企業公民的責任，矢志將此理念落實到日常工作中的每個細小環節裡，讓企業社會責任成為「裕隆日產人」的DNA，更期許我們能夠成為實踐企業社會責任的典範。

● 企業社會責任組織架構

公司於2015年元月成立企業社會責任專案委員會，目前是由李振成總經理擔任主任委員、熊金鐸協理擔任副主任委員，督導委員會肩負起相關業務，並參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，GRI）Standards版所列之特定指標，分成公司治理、員工關懷、永續環境發展、顧客與夥伴關係及社會公益等五個小組負責規劃及監督相關活動進度、定期向董事會報告，並責成人力資源單位協助推動企業社會責任相關事宜。

企業社會責任專案委員會

主任委員：李振成總經理 / 副主任委員：熊金鐸協理



● 企業社會責任政策

我們了解到企業經營雖是「利己」行為，但如要永續經營則必須以「利他」為根基。於是公司於2003年10月創立時，即以「追求顧客滿意、創造企業繁榮、貢獻社會福祉」為經營理念，由此可見我們自始即以身為企業公民自許的想法。因此，我們以「追求顧客滿意、創造企業繁榮、貢獻社會福祉」為主軸，擬定裕隆日產汽車的企業社會責任政策如下：

企業社會責任政策



● 制定企業社會責任相關守則

為了讓所有同仁有明確清楚的行為遵循規範，我們於2014年8月制定首版的「企業社會責任實務守則」、「公司誠信經營守則」及「公司治理實務守則」並通過董事會核定，更分別於2018年、2019年依據主管機關修訂的相關條文，修訂部份守則內容，讓企業社會責任及誠信經營理念能夠更符合時勢需要且不斷與時俱進。

● 公開、透明的資訊揭露

我們體認到，與利害關係人溝通首重於資訊的公開、透明與一致性，因此我們依循相關法令規定及「上市櫃公司治理實務守則」，除了在每年出版的年報公開相關資訊外，也同時在公司網頁上公佈並適時更新資訊。此外，我們也提供發言人及代理發言人的聯絡方式、公開資訊網路申報作業系統等多元化管道，讓利害關係人可以隨時查閱公司誠信經營的相關資訊，並具體落實公開、透明資訊機制。

● 2019年企業社會責任行動

我們體認到企業社會責任需要實際行動去落實，並且需結合企業的核心價值才能發揮效益及永續推行下去。於是我們延續過去企業社會責任計畫，持續深耕的行動如下：

2019年度企業社會責任行動



2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道

本公司熊金鐸協理與公關室林淑霞副理為本公司「投資人關係聯絡窗口及利害關係人（如顧客、供應商及一般投資大眾等）於權利受侵害時之申訴窗口」。公司官網設有專區及揭露連絡/申訴方式，作為本公司各項訊息傳遞與溝通之管道，供社會大眾即時反應所關切的議題，並由熊金鐸協理於出席本公司董事會時，直接反饋上述之大眾關切議題予董事會。

聯絡人姓名	熊金鐸
職稱	協理
聯絡電話	(037) 875881 Ext. 1601
電子郵件信箱	yulon-nissan.ir@yulon-nissan.com.tw
代理聯絡人	林淑霞
職稱	副理
聯絡電話	(037) 875881 Ext. 1130
電子郵件信箱	emma.lin@yulon-nissan.com.tw

各類別利害關係人的聯絡資訊

利害關係人類別	聯絡資訊
員工	人力資源單位 楊副理 Tel : 037-875881 Ext. 1640 Email : wanda.yang@yulon-nissan.com.tw
NISSAN品牌 顧客	● NISSAN 陳主任 顧客服務專線0800-088888 意見回饋 : http://new.nissan.com.tw/nissan/info/contact-us
INFINITI品牌 顧客	● INFINITI 林科長 Tel : 0800-333-399 意見回饋 : http://www.infiniti.com.tw/about/contact_us.html
股東及出資人	發言人：熊金鐸 協理 Tel : (037) 875881 Ext. 1601 Email : yulon-nissan.ir@yulon-nissan.com.tw
合作夥伴	● 協力體系 採購單位 傅副理 Tel : 037-875881 Ext. 1720 Email : aston.fu@yulon-nissan.com.tw ● 經銷商 行銷單位 曾科長 Tel : 037-875881 Ext. 1560 Email : gray.tesng@yulon-nissan.com.tw ● 服務廠 零件服務單位 陳科長 Tel : 037-875881 Ext. 1260 Email : hsin.chen@yulon-nissan.com.tw
政府組織	經營管理單位 蔡副理 Tel : 037-875881 Ext. 1110 Email : bess.tsai@yulon-nissan.com.tw
學術體系	人力資源單位 楊副理 Tel : 037-875881 Ext. 1640 Email : wanda.yang@yulon-nissan.com.tw
社區及社會大眾	公關室 林副理 Tel : (037) 875881 Ext. 1130 Email : emma.lin@yulon-nissan.com.tw

2.3.3 回應聯合國永續發展目標

<p>健康與福祉</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 廠區設置醫務室，聘請專職醫師守護員工健康。 ● 每年定期提供流行性感疫苗施打服務與保健諮詢服務。 ● 積極對同仁宣導全民CPR，提升同仁應變能力。 ● 積極提供同仁戒菸資訊。 ● 不定時提供健康資訊，或是季節性的流行疾病等預防資訊給所有同仁。 ● 主動與專業的機構合作，提供員工協助方案（Employee Assistance Program；簡稱EAP）。 ● 設置員工宿舍休閒園區，鼓勵同仁從事正當及健康的休閒活動。 ● 依法提供勞健保及團體保險。
<p>教育品質</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依據中長期發展策略規劃員工年度訓練計畫，提供多元化的培育資源。 ● 提供學生暑期職場實習機會。 ● 舉辦「裕隆日產汽車創新風雲賞」競賽活動。 ● 舉辦「製造業工業安全衛生實務管理」教育訓練課程，提升供應商工安意識及現場安全管理能力。 ● 舉辦協力廠商「勞動人權訪談交流」活動，以促進供應商遵循勞工人權法規並提升專業知識。
<p>責任消費與生產</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品獲得經濟部能源局「節能標章」與環保署「環保標章」。 ● 參與NISSAN全球綠色採購政策，推行禁用衝突地區3TG（錫、鉍、鎢、金）金屬原料。 ● 落實節能減碳及減少溫室氣體排放。
<p>氣候行動</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握高風險廠商，進行風險預防及安全庫存管理。 ● 成立危機小組，提供予供應商立即性的援助。 ● 推動碳排放低減活動：設定廠商低減目標，並透過廠商間改善手法的互相交流，以達成碳排放低減目標。 ● 參與NISSAN全球綠色採購政策。
<p>公平與正義制度</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業社會責任網站設有「企業社會責任理念」、「企業社會責任履行情形」、「企業社會責任委員會」、「利害關係人」等專區。 ● 設有專線、信箱等多元管道，暢通與員工間的溝通。 ● 遵守勞動基準法、工廠法、職業安全衛生法、性別工作平等法等相關法令及政府相關人權政策。 ● 持續推動供應商企業社會責任之永續管理。

2.4 風險管理

我們以穩健經營為企業永續發展的基石，因此在公司短、中、長期的目標規劃、營運控管、財務分析控管、市場趨勢及顧客服務、人力資源供給及企業社會責任等，均由相關單位負責管理並定期呈報；過程中亦透過稽核的查核機制，即時修正方向及作法。透過各方面的Plan（規劃）、Do（執行）、Check（查核）、Action（修正）等的正向循環，避免讓風險產生而影響組織的營運。



2.4.1 風險管理與處理原則

裕隆日產汽車的重大營運決策皆經由各權責單位分析、評估後，呈核高階主管及依董事會決議執行。此外，我們的稽核單位亦依風險評估結果擬訂年度稽核計劃並依計劃確實執行查核作業。如發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，立即報告獨立董事，權責單位則儘速改善並由稽核單位進行覆核、確認改善成果，以確保營運風險無虞。

經分析，裕隆日產汽車可能產生的風險及因應方式如下：

風險類型	權責單位	管控風險方式
財務風險、流動性風險 信用風險、法律風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 財務單位 ● 法務單位 ● 管理單位 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 訂定各項策略並執行 ◎ 分析變化及採取各項因應措施 ◎ 持續評估及管控、合約管控 ◎ 投保營運中斷險
市場風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 總經理 ● 權責單位 ● 發言人、公關室 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 訂定各項策略並執行 ◎ 分析變化及採取各項因應措施 ◎ 針對可能發生之市場風險危機進行管控及處理
資訊安全風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊單位 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 訂定資訊安全規定 ◎ 落實資安管理及演練作業 ◎ 達成資訊安全稽核審查

2.4.2 匯率風險管理與因應方式

考量匯率波動可能會造成營運成本增加而影響公司獲利，故為減輕我們與日本母廠因匯率波動而可能導致的營業損失，並降低暴露在匯率不確定因素的風險，雙方訂有匯率風險分攤機制，並且不從事高風險高槓桿之業外投資，讓公司更能專注於本業之經營。

2.4.3 法規遵循

本公司承諾善盡社會及經濟領域相關法規要求與規範，落實公司所訂定相關作業程序及辦法，並訂定零違反社會及經濟領域相關法規要求為2019年度目標。

稽核單位每年執行「法令規章遵循事項」查核，舉凡取得或處分資產、衍生性商品交易、資金貸與他人、背書保證、關係人交易、董事會議事運作、審計委員會議事運作、薪資報酬委員會運作、財務報表編製流程管理、資通安全、股務作業等，公司均已依法令要求制訂相對應之作業程序或辦法。人資單位定期

檢視與查核公司有關勞動基準法及性別工作平等相關法規之符合性。若有相關法規異動、公司政策異動或勞資糾紛則透過勞資會議、員工意見箱促進員工參與、諮詢、申訴及討論相關議題。環安單位透過定期召開職業安全衛生委員會檢視與討論職業安全衛生相關法規符合性狀況，包含法規異動、違反法規因應措施。

此外，公司於每次董事會均由各單位提供有關法令遵循異常項目進行報告，由管理階層共同監督法規遵循情形；稽核單位每年並蒐集金管會、證交所發布之裁罰案例，用以檢視公司執行情況及提醒相關單位自我檢核，避免類似情形發生。

2019年度無法令遵循異常情事發生。

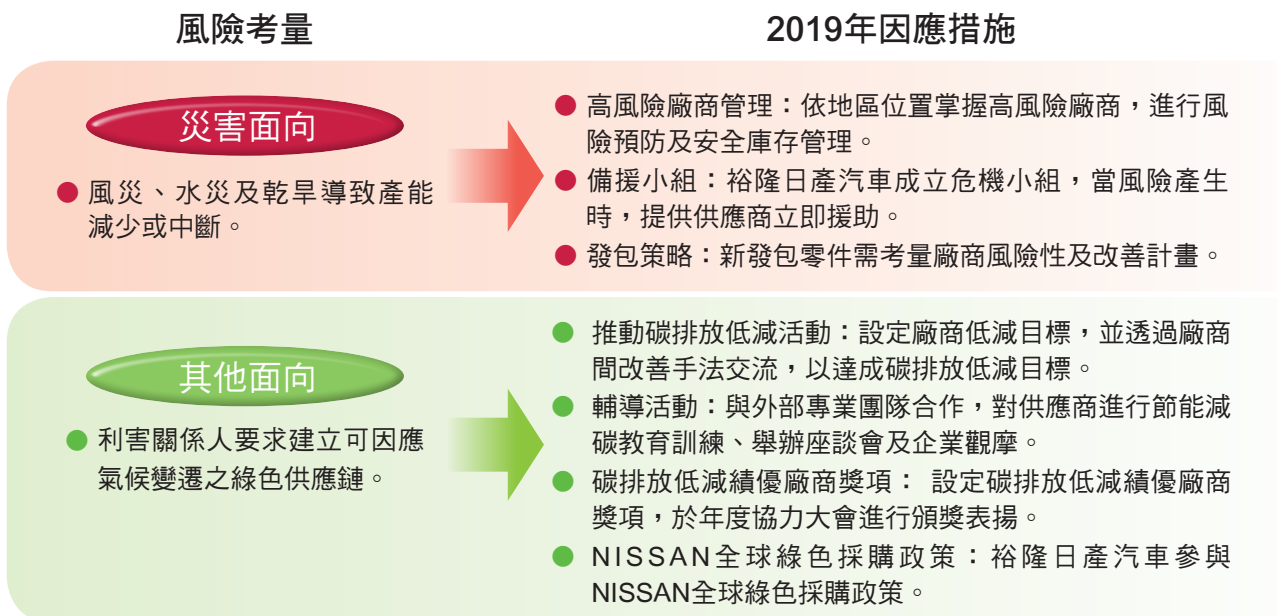
2.4.4 因應氣候變遷之風險管理

裕隆日產汽車雖為研發、行銷公司，並無生產部門，但因應氣候變遷所導致的風險、全球環保趨勢及配合國家整體溫室氣體減量策略發展，以達成節能減碳之永續發展目標，本公司極力配合政府政策，進行公司內部各方面節能措施並積極發展低油耗車款及零排放電動車。此外，亦要求外部協力廠商組成供應商永續經營專案小組，一起努力保護環境並積極推動綠色採購、開發綠色製程及研發綠色商品，以求達成永續經營之目標。主要的因應作為如下：

● 內部

議題	評估結果		對策
	風險	機會	
政府車輛排放法規日趨嚴格	車輛製造成本增加	消費者對於環保車輛之接受度提高	1. 配合政府車輛排放法規，持續導入低油耗、低排放車型。 2. 持續導入及推廣電動車之銷售，以爭取新能源車之市場。
環境法規日趨嚴格	企業經營成本增加	政府推動之各項綠能獎勵措施	推動各項環保節能措施： 1. 推動無紙化作業。 2. 採購各項節能標章產品 3. 遠端視訊會議，減少交通所產生之溫室氣體排放 4. 推展協力廠商綠色供應鏈之活動。

● 綠色供應鏈



3

環境永續

隨著生活科技演進，全球暖化所產生氣候變遷已成為各國所關心之重要議題，各國亦已陸續訂定日趨嚴格的環境法規，更可能採用開徵能源稅、碳稅方式，以控制溫室氣體之排放總量，而間接促使企業經營成本增加。為因應此一全球趨勢，裕隆日產汽車除將此納入經營策略考量外，對內持續推動各項節能減碳措施；對外則持續導入多款節能車型，以善盡裕隆日產之企業社會責任。

裕隆日產汽車主要產品及服務為汽車研發、設計及汽車銷售、服務等以「人」的基礎的產業，並且所有辦公室、營運據點及服務廠均位在都會區或一般地點，未擁有或承租位於保護區或可能影響生物多樣性的區域。儘管如此，我們仍秉持預防污染及持續改善的理念，堅持遵守相關法規，並對所有同仁加強宣導環境保護意識，希望透過我們的影響力，偕同供應商、經銷商及服務廠一起為環境永續盡份心力。



3.1 發展綠色環保產品與服務

因應全球暖化、溫室效應及能源短缺等環境永續性議題，以及綠色環保意識日益抬頭的影響，裕隆日產汽車除了在公司營運方面力行節能與環境保護外，在產品開發方面也致力於發展節能車種，以及在汽車材料與製造上使用減少對環境傷害的物質，截至目前已取得多項政府認證標章而獲得正面肯定。身為全球公民的一份子，我們將持續對於環境保護、節約能源與提升能源使用效率的產品進行開發與推廣。

3.1.1 積極發展多元節能產品

由於有限的地球資源及發展綠色能源趨勢，為了讓汽車更省油、讓地球更輕鬆、讓每一滴資源都發揮最大的動力，裕隆日產汽車致力於省油新科技的發展，在各個層面都以節能、減碳為目標。期許自己在增進人類生活品質的同時，盡到環境保護的責任。因此，積極導入節能的汽車產品是我們戮力的目標。

目前裕隆日產汽車獲得經濟部能源局「節能標章」與環保署「環保標章」共有以下車型：

分類	節能標章		環保標章	
	國產車	進口車	國產車	進口車
車種	i-TIIDA (NA款) SUPER SENTRA LIVINA X-TRAIL KICKS	JUKE (1.6NA) ALTIMA	i-TIIDA (NA款) SUPER SENTRA LIVINA X-TRAIL KICKS	無
數量	5個車種 / 10款車型	2個車種 / 2款車型	5個車種 / 10款車型	無

此外，我們所有的國產車與進口車均符合第五期廢氣排放標準，也引進NISSAN LEAF電動車並在Q50、QX50車款中導入Start-Stop怠速熄火功能，讓消費者在購買我們的產品時，有更多符合環境保護的選擇。

此外，為落實愛護地球，發揮企業的社會責任精神，NISSAN在機油添加主要採用具最高品質API SN（資源保護等級）/ ILSAC GF-5國際認證的5W30全合成機油。除了可降低汽車行駛油耗外，更重要是降低廢氣的排放。不論對環境空氣污染的影響，或對引擎效能的表現，均具有正面的效益。

等級認證 API / ILSAC

機油等級認證-API	機油等級認證-ILSAC
 <p style="text-align: center; color: #4a86e8;">API的進化</p> <p>API (美國石油協會) 機油性能認證:</p> <p style="text-align: center; color: #4a86e8;">SN等級相較 SM 表現差異</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">■ 對高溫以改善活塞積碳現象 <li style="width: 50%;">■ 燃油經濟性的提升 <li style="width: 50%;">■ 更嚴格油泥控制及兼顧油封相容性 <li style="width: 50%;">■ 渦輪增壓器之保護性 <li style="width: 50%;">■ 廢氣排放處理裝置相容性 <p style="text-align: center; color: #4a86e8;">API認證標章表示</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  (圖一) </div> <div style="text-align: center;">  (圖二) </div> <div style="text-align: center;">  (圖三) </div> </div>	<p style="text-align: center; color: #4a86e8;">ILSAC (國際潤滑油標準認證委員會)</p> <p style="text-align: center; color: #4a86e8;">最高認證GF-5:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 保護延長排氣系統、廢機轉換器及氧氣偵測器 ■ 考量油封密封性，排除不適合油封之機油 ■ 比一般API規格更加嚴苛的省燃費性能 ■ 預防沉積物及機油過濾網阻塞 ■ 改善高溫積碳以保護活塞及渦輪增壓器 ■ 生質燃料防鏽性能、乳化穩定性 <div style="text-align: right;">  </div> <p>圖一：一般API表示方式 (上方:等級, 中間:黏度) 圖二：資源保護類的API標章 (下方:補充分類) 圖三：符合ILSAC標準的星狀標誌</p> <p style="font-size: small; color: #4a86e8;">API 認證及有效期限可於API官網查詢。 https://engineoil.api.org/Directory/EcolisSearch 輸入Brand name: YULON</p>

3.1.2 全車系導入可回收塑材

裕隆日產汽車為節約自然資源使用、降低對環境的負擔與污染，於研發、設計、製造生產及銷售等階段均努力減少廢棄物的產生，不僅全車系全面導入可回收塑材，並響應歐盟制定之「零件材質刻印」規範，於汽車零件上清楚標示零件之主要材質與添加物，以提昇零件回收率，減少廢棄物的產生。

另外，在零件設計開發階段，即對環境性能進行評估並設定具體目標，預先實施產品環保評估，提前在技術創新與產品研發的階段融入環境保護理念。同時為促進物質回收再利用，主動依據國內「資源回收再用法」第12條第2項的規範，戮力達成「汽車業促進資源回收再利用自願性規範」的要求。

截至目前，裕隆日產汽車的整車回收率達92.1%以上、回收再利用率達95%以上，已超越規範標準之80%與85%。此外，為維護環境，裕隆日產汽車所有產品皆已限用鉛、汞、鎘以及六價鉻等四種危害物質。

為使零組件易於回收再利用，裕隆日產汽車已針對超過100公克之塑膠零件與超過200公克之橡膠零件進行材質標示。同時，為使拆解過程順利，於上市六個月內，主動提供拆解資訊。

各車種回收率與回收再利用率

規範標準		整車回收率	回收再利用率
		80.0%	85.0%
裕隆日產 生產車系	TEANA	93.5%	95.0%
	X-TRAIL	95.1%	96.9%
	i-TIIDA (NA/TURBO)	92.7%	96.4%
	SUPER SENTRA	95.3%	97.5%
	LIVINA	95.0%	98.1%
	MARCH	94.0%	96.2%
	KICKS	92.1%	95.2%



3.1.3 推廣電動車

裕隆日產汽車積極導入綠色能源車輛，提供地球最純淨的動力，自2010年起推出純電動車LEAF第一代，並於2012年與台中市政府合作實車運行，提供零排放、零污染的全新能源公務車，為環保盡一份心力。

2019年導入第二代LEAF車款，40kwh的電池提供311km的行駛距離。第二代LEAF無論在行駛便利性和安全性都再次提升，同時也大幅減少碳排放。LEAF在2019年導入的同時，也藉由網站訊息提供消費者電動車節能減碳的內容，並透過數據來解說傳統汽油車對地球暖化的影響，以提倡電動車節能減碳的觀念。上市前也特別與Discovery合作推出電動車環保節能的形象影片。LEAF是第一台造訪「上帝的部落-司馬庫斯」的電動車，藉網路影片凸顯電動車寧靜、零污染的特色，是對山林最友善的交通工具。

LEAF藉由NISSAN官網、自媒體頻道並與其他媒體結合，共同推廣電動車零排放、零污染的本質，期待因電動車的推廣能對環保愛地球創造更多的實質貢獻。



3.2 內部環境永續行動

全球暖化所產生氣候變遷已成為各國家所關心之重要議題。因此各國也已陸續訂定日趨嚴格的环境法規，更可能採用開徵能源稅、碳稅方式，以控制溫室氣體之排放總量，因而使企業經營成本增加。為因應此全球趨勢，我們對內持續推動各項節能減碳措施，對外持續導入多款節能車型，是我們執行環境永續的重要行動方案。

積極保護環境作為：

3.2.1 建置環境管理系統

自2014年成立環境管理系統組織，同時展開環境管理系統前期規劃作業，已於2015年11月取得ISO 14001認證，2019年11月通過ISO 14001:2015版外部認證年度審查。



我們透過環境管理系統推行委員會，訂定公司環境政策。對內擬訂環境績效指標，執行各項節能政策、每年度定期進行溫室氣體盤查工作。對外積極參與各項環保公益活動，善盡企業社會責任。

環境政策

本公司主要從事汽車研發、設計及汽車銷售服務，我們秉持遵守法規，污染預防及持續改善的理念，推動環境管理系統：

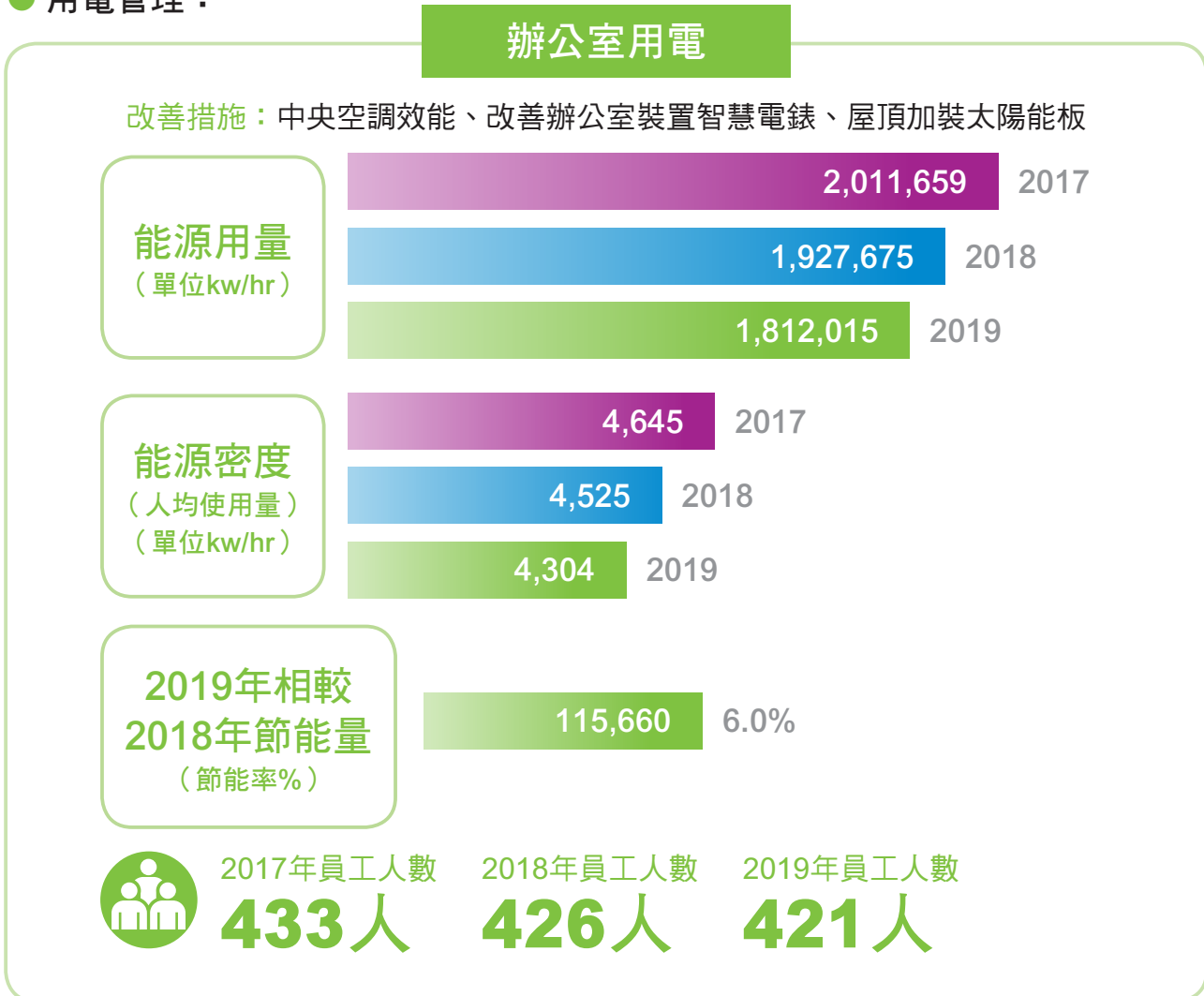
- 一、在採購方面：推動綠色供應鏈，採購符合環保要求的零件。
- 二、在產品方面：推展綠色產品，設計低污染、省能源的產品，提高產品中可回收物質的比例，並且禁止有害環境物質在產品上運用。
- 三、在銷售服務方面：推廣綠色行銷，向消費者傳播環保理念，提供綠色服務，建設符合環保的經銷及服務據點。



3.2.2 節能推動

我們透過公司環境管理系統組織的運行，致力推行公司各項節能措施，並取得成效。

● 用電管理：



● 用水管理：

本公司的飲用水源為自來水、生用水源為水利署公告之新苗地區地下水。依地下水位監控，對水源無明顯性衝擊。各項排放流水均依照環保法規進行檢測後予以排放，此外更主動對於廠區土壤及地下水進行不定期抽樣檢測，務求對環境友善，不造成環境任何負面影響。

本公司於廠區內推行各項節水措施，例如生活用水節約宣導、高效率節水設備使用，有效達成節水目標，2019年自來水用水度數1,689度（地下用水部份無法單獨統計數據）。本公司生活污水經由廢水廠處理後，由正大門排放口排放，最終流入海域中，無因取水而重大影響水源。

未來本公司將以每年減量2%為目標，持續推行用電、用水等各項節能行動方案。

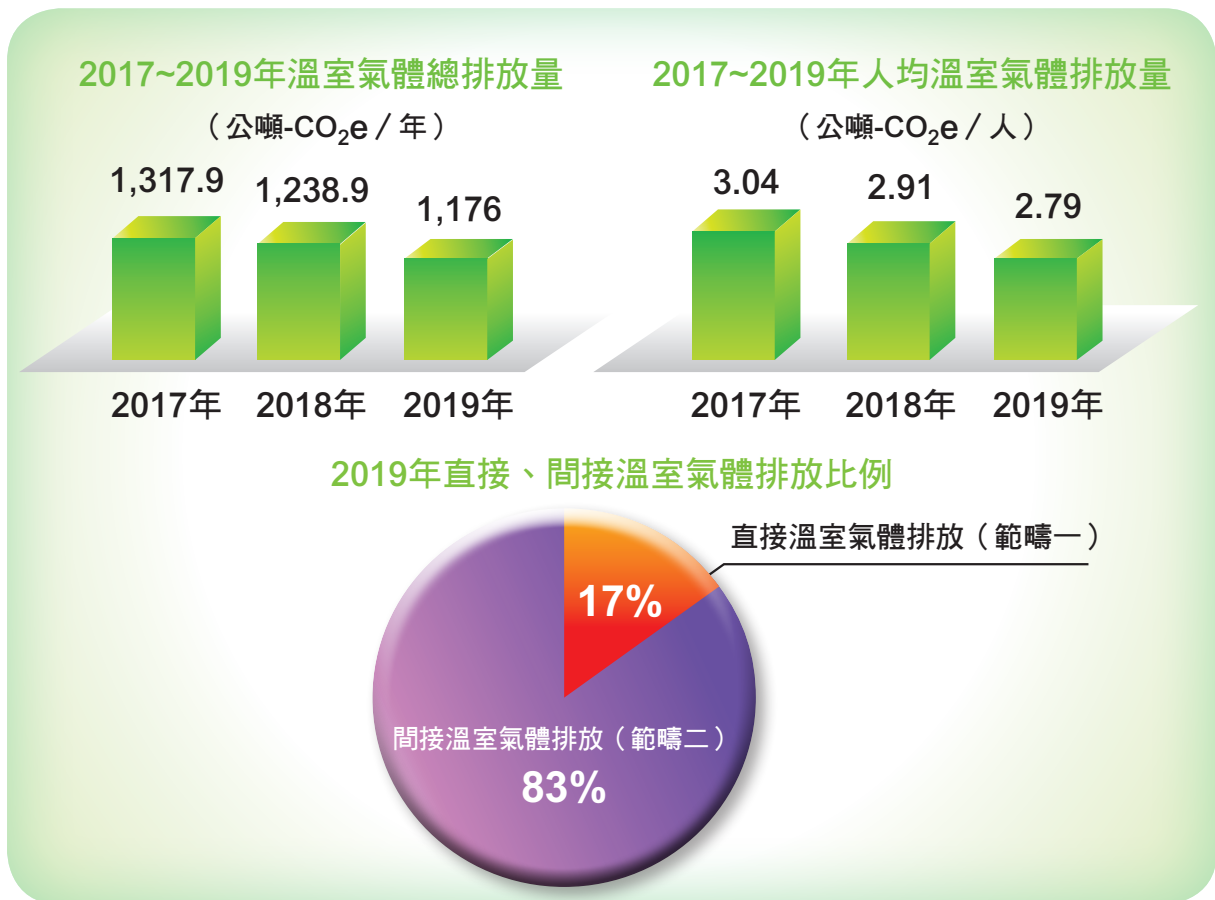
3.2.3 環境保護

環境保護推廣

對內透過環境系統種子人員持續宣導及推廣公司各項節能政策，以落實執行各項環境目標；對外經由綠色行銷活動，向消費者傳達環境保護的理念。

● 2019年溫室氣體排放減量實績及未來減量目標

我們於2013年起展開溫室氣體盤查作業，溫室氣體排放總量2017年為1,317.9公噸CO₂e / 年、2018年為1,238.9公噸CO₂e / 年，2019年為1,176.0 公噸CO₂e / 年。與2018年比較，2019年下降幅度為5%，主要因為執行各項辦公室節能方案，因此來自台電之外購電力用量隨之減少。2020年及2021年我們將以每年溫室氣體排放減量2%為目標，持續推行各項節能方案。



● 廢棄物管理

依據公司訂定之廢棄物管理程序，將公司廢棄物分為一般生活廢棄物及資源性廢棄物。廢棄物處理程序如下：

1. 當貯存場所堆置至一定量之生活廢棄物時，管理部通知合格之清除機構入廠清除。清除作業時，並不得有廢棄物飛散濺落污染環境之情形發生，管理部應記錄清運車號、廢棄物種類及數量於廢棄物清運紀錄表，最終載運至后里焚化廠進行處置。
2. 資源性廢棄物：於各單位辦公室內設立紙類、金屬類、塑膠類、玻璃類及乾電池回收箱等，以進行各類資源性廢棄物回收作業。另外，為符合資源永續利用的目標，我們積極落實廢棄物資源化措施，將產出的廢棄物委託國內合法之資源回收再利用業者，執行回收再利用作業。

經統計2019年委外之生活廢棄物清運量為74.2噸，相較2018年度80.2噸，下降幅度為7.5%。未來本公司將以每年減量2%為目標，持續推行廢棄物管理各項行動方案。

● 導入無紙化購車流程

生活中總有很多不同見解與爭議，但關心、愛護地球始終是裕隆日產汽車全員的共識之一。隨著近年數位科技的成長，本公司也積極導入數位系統，推動無紙化的購車流程。從提供給顧客的型錄、傳單，到購車階段的訂單、交車確認表、保固書等文件，全部整合至NISSAN互動平台，大幅減少紙張、印刷汙染等影響環境的因子。如此不僅讓顧客買車變得科技、透明，也充分展現本公司對於環境保護不餘遺力。

<p>型錄</p>  <p>互動平台以圖、文、影片詳細介紹所有車款</p>	<p>傳單</p>  <p>優惠訊息透過MAIL或LINE傳送</p>	<p>合約</p>  <p>i-NISSAN電子合約系統簽署合約</p>	<p>配車</p>  <p>內部簽呈表單線上操作</p>	<p>手冊</p>  <p>車主使用手冊存放雲端，供隨時查詢</p>
---	---	--	---	--

NISSAN大自然嬉遊記

NISSAN自2010年起，連續10年舉辦大自然嬉遊記活動，主動號召廣大車主，並鼓勵小朋友們從小學習用實際行動響應環保，與NISSAN一同用心愛地球。活動結合國立臺灣科學教育館及臺北市立天文科學教育館的常設展區，以精心設計的遊戲關卡，搭配生動有趣的AR互動科技，鼓勵大小朋友少用塑膠袋、自帶餐具來減少碳排放，並透過講解地球暖化的影響，提倡節能減碳的觀念，讓車主與家人一同走向戶外，進而培養愛護環境、環保節能的觀念。




3.2.4 環境法規遵守

● 環境法規

由於我們在環境保護上持續的努力，公司成立至今均未受到政府環境機關的指摘及違反環境法規罰單。後續我們也將持續透過ISO 14001法規符合性鑑別管理機制，定期查核各項環境法規，以確保公司運作符合最新環境法規。

● 環保支出

我們致力進行各項環境保護工作，在2019年各項環境保護相關支出如下

項目	廢棄物清運	人事管理	節能改善	NISSAN大自然嬉遊記
支出成本	80萬元	100萬元	100萬元	300萬元

4

顧客關係

感動，是來自超越顧客期待；信任，則是來自原廠服務價值的體現。NISSAN及INFINITI將持續秉持此二大基石，持續提供高品質的顧客服務。



4.1 NISSAN品牌精神

「Innovation and Excitement for Everyone」

NISSAN做為科技創新領先的汽車品牌，不斷堅持造車理念並建立品牌精神，同時致力於永續發展。80多年來NISSAN以卓越尖端技術及「Innovation and Excitement for Everyone」品牌內涵奠立傲人成績。裕隆日產汽車本著「技術日產 智行未來」理念，將NISSAN INTELLIGENT MOBILITY最新的智行科技融入每一輛車款，打造智能移動新世界，讓車主深刻感受全新的駕馭體驗。

將駕駛、交通工具與生活環境三者完美結合，這就是日產的智行科技。從尖端科技出發，結合三大核心領域：智行駕駛Intelligent Driving、智行動力Intelligent Power與智行車聯Intelligent Integration，創造更愉快的移動感受，安全系統將讓您無後顧之憂：不論是停車時，輔助您避免危險發生；還是駕駛中自動與前方車輛保持安全距離。更先進的日產智行科技將帶領您駛向嶄新美好的明天！

裕隆日產汽車在NISSAN品牌相關行銷活動舉辦或廣告上刊前，均已完成公司內部嚴密審核流程並經法務部門審慎確認無虞，以防發生違反公平交易法及其他任何品牌行銷相關法規之情事發生。截至目前為止，透過有效的管理與審核機制，2019年度NISSAN品牌行銷及其相關各項流程並無違反法規或自願性規約之情事發生，未來也將謹慎依法管理。



※ 2019年品牌精神及內涵說明（品牌形象廣告影片、FB）：<https://event.nissan.com.tw/brand/NIM/>

4.2 創造人車新價值的NISSAN

顧客服務理念與宗旨

與顧客保持零距離的溝通、建立長期信賴關係，是NISSAN顧客服務核心理念與價值。在此核心下，NISSAN特別重視第一線人員「聽」與「說」的能力。

「聽」，有沒有了解到顧客真正的需求；「說」，是否將需求轉化為實際行動，並傳達給顧客知道。當「聽」與「說」都做到了，顧客對NISSAN的專業與信賴自然會產生。

以科技驅動服務 打造智慧購車體驗

NISSAN時刻關注顧客的使用需求，不斷致力於科技化工具運用以精進銷售服務流程，提供顧客更便利、舒適且確實的購車服務。購車前，顧客可預先透過官網、Facebook粉絲團、LINE、YouTube等官方帳號參考車型及活動資訊，若想進一步了解產品，可自行前往就近的展示據點或是預約由銷售專員到府介紹。購車中，除了實車試乘體驗外，互動平台內精彩豐富的圖、文及影片展示，讓顧客更深入了解車輛細節，及詳悉各項汽車特色。自2019年9月起NISSAN領先業界，導入i-NISSAN數位訂單系統，銷售專員使用行動工具NISSAN PAD，使交易完全透明、資訊完整對接，讓顧客買車變得更科技、更透明。購車後，車主可以下載NISSAN Care車主APP，服務廠預約、紅利積點、保修車歷查詢等，隨時隨地輕鬆掌握。全方位科技導入，打造智慧購車體驗。

E化購車流程

- ✓ 一機在手，所有資訊都不錯過
- ✓ 系統管理，提升流程效率
- ✓ 資訊透明，權益保障0爭議

購車前

多元資訊社群管道，即時又便利



NISSAN TAIWAN 官網
NISSAN最新車款規格、價格、選配件，優惠活動，資訊豐富好方便。



預約試乘
挑車款、選地點，動動手指預約試乘即完成。



NISSAN與你的數位生活接軌，滑FB、追IG、看YOUTUBE，我們都在你左右，第一手訊息不錯過。

購車中

互動平台虛實應用，確實又迅速



APPLE TV + iPad 無線投影 搭配實車介紹
• 業代運用智慧裝置及數位化平台，以圖、文、影片及媒體報導介紹車款特色。
• 平台內容即時豐富，掌握最新車款資訊。



電子訂單
• 導入更準確的電子訂單，完整紀錄每一筆的合約歷程，全方位保障客戶的權益。
• 不僅購買安心、下訂舒適，同時減少紙張作業，節能環保。

購車後

售後車主愛車服務，貼心又安心



NISSAN CARE APP
NISSAN CARE是車主最專業的行車秘書
保修車歷、紅利、圖資更新等訊息，一手掌握好安心。



NISSAN LINE BC
貼心服務每一位車主
NISSAN LINE官方帳號輕鬆讓您完成車主綁定
即可對您推播個人化訊息，車主資訊不漏接。

顧客的聲音 是我們最在意的事

從顧客踏入NISSAN賞車、購車、交車到後續回廠保養或維修車輛，這一連串的行為，難免會遇到各式各樣的問題，舉凡車輛售價、配件功能、保險、收費問題、車輛權益確認、緊急救援...等等。

NISSAN為更即時處理車主反映的事情，我們設有0800顧客免付費專線，透過SOS處理機制（Speed-up One Stop solution, 意即「一站到位、快速解決」），從接到車主電話詢問、安排人員處理、進度追蹤、處理結果及關懷...等，皆有專人處理，強調在黃金時間內解決顧客問題。



為了持續提升顧客服務品質，裕隆日產汽車自2017年起展開ACE客服中心提升計畫。2018年已完成相關軟硬體升級，包括引進新一代客服值機系統並整合串接內部系統，可快速識別來電者；改建並美化客服中心，讓第一線執勤員工有更舒適工作環境；擴大招募優秀客服人員、整合各地經銷公司服務電話為統一專線，便於車主容易找到客服窗口。為了因應智能行動裝置普及與APP發展趨勢，顧客服務需多元化，故於2019年8月導入即時線上文字客服，線上與車主互動，迅速回應車主的提問且滿足不同族群之客服需求。然而，車主的服務需求不僅只有透過客服專線及企業網站反映而已，我們也觀察到許多各種不同管道的社群媒體都有顧客需求及意見，例如Facebook粉絲團、網路論壇網站...等。為瞭解車主不同的聲音，更貼近顧客的需求，NISSAN已成立專案團隊，定期從各個管道搜集顧客反應及車主心聲，並進一步分析研究，做為改善優化依據。所有關注NISSAN的顧客心聲（VOC, Voice Of Customer）都是讓NISSAN持續成長茁壯的養分，裕隆日產汽車將以持續提供優質服務為目標，不斷前進。



維護顧客關係 建立雙方良好互動

除了要求落實服務SOP、持續完善每一個與顧客接觸的服務過程外，NISSAN也會定期舉辦多元化的活動，來維護與顧客關係、建立穩定且長期的良好互動。優質售後服務不應僅在車輛保養及維修而已，而是提供全方位服務、滿足顧客需求。為延伸感性服務與提供愛車全方位照護，本公司每年定期舉辦季節性服務健檢活動，除提供各項優惠外，透過免費健檢主動關懷車主愛車狀況。

迎納福
安心守護·新春健檢
2018/12/17 - 2019/1/25
3+禧平安發財
輔助電腦設備特務
精選配件特務
潤滑零件特務
保養高標準
誠心守護顧客好運

雨你相遇
安心行
2019/05/01 - 2019/05/31
回廠消費抽
免費行車健檢
越修越便宜優惠
精選零件優惠
紅利點數加價購

夏日沁涼
2019/06/21 - 2019/07/31
夏季·行車健檢 暢遊去
免費行車健檢
越修越便宜優惠
精選零件優惠
紅利點數加價購

此外，考量到車齡越高、維修費用對車主的負擔越大，NISSAN持續推動「越修越便宜專案」，針對不同車齡之車輛提供不同維修零件費用折扣的優惠，將服務理念延伸至降低車主的經濟負擔。

越修越便宜
NISSAN SERVICE

越修越便宜全新會員分級優惠
每年定保享次年專屬折扣 最高享有**7折**

適用對象：車齡滿3年以上且每年定保1次以上者，即可於次年免費成為會員

會員車齡 維修零件折	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	>15
VIP 定保2次	92%	90%	89%	88%	87%	86%	85%	84%	82%	80%	78%	76%	73%	70%
白金 定保1次	97%	95%	94%	93%	92%	91%	90%	89%	87%	85%	83%	81%	78%	75%

註1：車齡計算以最近一次定保日期為準
註2：定保次數以最近一年內定保次數為準，且以最近一次定保日期為準
註3：維修零件包含定保零件、機油、起保品、特種品等
註4：本專案適用於本島以外地區不適用
註5：詳閱車內修保單內之NISSAN服務條款
註6：以上車齡限制以修保單為準，詳情請洽各車房或各經銷商、服務、防止複製
NISSAN 時時創新 刻刻用心



科技加成服務品質 打造多面向服務項目

售後服務方面持續強化NISSAN Care車主APP，方便車主查詢相關權益資訊，舉凡愛車資料、紅利精品及累積點數...等；在服務方面除了原有道路救援、預約保修及服務廠資訊，新增管道即時路況、e-tag查詢、車輛儀表燈對照及保修進度查詢，整合車主服務需求於APP介面，方便車機透過手機完成保修相關服務事項。未來也將持續不斷優化及整合更多服務功能於APP，滿足車主更多不同的服務需要。



NISSAN Care APP 新版說明

新版NISSAN Care APP除了使用介面更新外，主要新增2大功能

For ALL車主: 同卷功能 For KICKS車主: 智行車聯功能




立即更新

首頁全新改版!! 給您耳目一新的操作體驗

更友善的操作介面 更穩定的系統 更直接的互動

除了修復先前產生的錯誤問題外，我們也持續優化各項功能!

新版



舊版



NEW 新功能

同卷

為了提供給您更優良的服務，誠摯邀請您與我們分享您的體驗，分享體驗還可賺取紅利點數，一舉數得!

愛車服務

為您貼心提供各項服務之說明及簡介

首頁轉播 全新操作介面 下拉式選單

智行生活 全新體驗

● 精於即時路況、車位資訊、預約維修、行車輔助等，打造全新體驗！

● 針對NISSAN車主提供各項專屬貼心服務，讓您的心繫車anywhere!





為了進一步提供車主即時且效率化的優質服務，自2018年6月起於所有NISSAN服務廠推廣「Service PAD」，讓服務專員可快速辨識車主重點資訊、進行迎賓，讓客戶倍感尊榮；且可透過i-PAD進行整合報價、保修解說及電子簽名；有了科技工具的輔助，讓服務專員可以進行更完善的服務。2020年將持續開發圖文式銷輔解說、車牌辨識...等功能，以科技驅動服務品質提升，打造客製化、有效率並兼顧服務溫度的優質團隊。



2019年寓教於樂的車主活動

親子活動

3月16日~4月28日 / 全台35個展間舉辦
7月20日~9月28日 / 全台27個展間舉辦

參與人數 **1,881人**

依地區性的特色，結合時勢話題，由經銷公司自行規劃展間活動，如與多肉植物的約會、我是藝術家（繪畫比賽）、親子造形氣球蝶谷巴特DIY、手做乾燥花、動手玩樂高、愛地球環保手作等增加客戶之間的親子關係。



NISSAN汽車小顧問

5月4日~6月16日 / 全台52個展間舉辦

參與人數 **1,400人**

1. 以 NISSAN汽車小顧問為主題，讓小朋友藉由闖關遊戲中，建立對環境保護的認知。
2. 彩繪遊戲中，導入阿仙AR技術，以增加遊戲的趣味性。

VR闖關體驗活動

11月30日~12月29日 / 全台37個展間舉辦

參與人數 **1,004人**

以「重裝特訓 蓄勢待發」為主題，結合星際戰隊特仕車上市，設計VR闖關活動，增加活動豐富度。



大自然嬉遊記 地球保衛戰

11月 / 台北科學藝術園區*1場

參與人數 **2,908人**

1. 2019年度特別規劃極具「減碳教育」闖關遊戲，活動結合國立臺灣科學教育館及臺北市立天文科學教育館的常設展區，以精心設計的遊戲關卡，搭配生動有趣的AR互動科技，鼓勵大小朋友少用塑膠袋、自帶餐具來減少碳排放，並透過講解地球暖化的影響，提倡節能減碳的觀念，讓車主與家人一同走向戶外，進而培養愛護環境、環保節能的觀念。
2. 整體滿意度86%，亦有90%參與車主都認同NISSAN品牌是重視客戶並且符合環保科技的品牌精神。

4.3 INFINITI品牌信念

「Empower the Drive 驅動潛能 無限可能」

30年勁化 成就無限

INFINITI從不劃地自限，致力於實現更多的不可能，藉由劃世代的突破，展現無限的創意與前進的動力，以提供給所有持續挑戰的消費者足以匹配的車款。2019年，是INFINITI極具紀念意義的一年，感謝所有車主的支持，讓品牌迎來創立滿30年的日子。

創立之際，以通往世界巔峰的無盡道路為象徵，發展INFINITI標誌往中心無限延伸的兩條直線。30年來，面對無止盡的追尋道路，毫無畏懼的往前進，憑藉的正是INFINITI欲傳達給所有消費者的品牌精神「以人為本」、「大膽挑戰」、「前瞻科技」。

「以人為本」，從駕駛者的角度出發，創造以駕駛者為中心的人性化操駕介面，還有全家人都能感到舒適和安心的車體設計與車內空間配置，處處可見INFINITI從使用者角度出發的設計巧思；例如QX60首創的Multimode第二排座椅彈性收移科技，不需拆下第二排的兒童安全汽車座椅，就可以讓第三排的乘客輕鬆進出，大大提升了用車的便利性。

「大膽挑戰」，猶如INFINITI投入20年成功研發出的首具量產可變壓縮比引擎-VC-Turbo。數十年來，曾有許多人嘗試，唯獨INFINITI讓量產化可變壓縮比引擎成為現實。兼具高效2.0升渦輪引擎的強大動力，結合柴油引擎的高扭力、高效率，將兩種引擎的優點融合為一，讓駕駛者可以在需要性能的時候驅動潛能、體驗駕馭樂趣，需要效能之時提供絕佳油耗、實現環保節能，從容面對每一刻的需求與挑戰。

最後，「前瞻科技」則是體現在「Pro ACTIVE智慧駕駛科技」上，整合PFCW超視距車輛追撞警示系統、BCI倒車後撞預防系統等多項世界首創科技而成，在完整的主、被動安全基礎上，不僅享受駕馭極限的樂趣，也能夠全方面地守護全家人的行車安全。



驅動潛能 無限可能

如同每一位持續挑戰現狀、追求無限可能的車主，INFINITI從2016年開始，即挑戰F1賽車最高殿堂，成為雷諾一級方程式車隊的技術夥伴，且透過合作的研究成果，推出Project Black S Concept概念車，逐步實現將賽道科技應用於市售道路用車的構想，達成車迷朋友們的期望。

2019年，臺灣INFINITI立下兩項創舉；除了成功爭取將全球唯一的Project Black S Concept 概念車移師臺灣巡迴展出，讓臺灣車迷們近距離地感受頂尖賽車科技的魅力之外，更成功爭取INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽首次在臺舉辦，最後由來自清華大學的陳佐任同學技冠群雄，勇奪2019 INFINITI 賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽冠軍。

此外，INFINITI連年舉辦的車主高爾夫聯誼賽至今邁入第14屆，不僅已成為INFINITI品牌的年度盛會，更透過賽制的設計規劃，驅使參賽者突破潛能，具體實踐INFINITI的品牌精神「Empower the Drive」。

不論在人生的各種階段，有INFINITI相伴，我們所能成就的「可能」，就沒有極限。而INFINITI也不會停止創新，以與各位車主車迷朋友們一同邁向無限。



裕隆日產汽車在INFINITI品牌相關行銷活動舉辦或廣告上刊前，均已完成公司內部嚴密審核流程並經法務部門審慎確認無虞，以防發生違反公平交易法及其他任何品牌行銷相關法規之情事發生。截至目前為止，透過有效的管理與審核機制，2019年度INFINITI品牌行銷及其相關各項流程並無違反法規或自願性規約之情事發生，未來也將謹慎依法管理。

4.4 INFINITI全方位尊榮服務

INFINITI持續不斷深耕臺灣市場，迄今全臺逾10處展示中心，提供臺灣各地的INFINITI車主，最頂級尊榮的禮遇與超越期待的服務體驗。

對於車主來說，愛車定期進廠保養與維修，不僅能確保駕駛安全，還能讓車輛維持在最佳狀態，增添駕馭樂趣。INFINITI為了守護每一位車主的駕馭體驗，提供完整保修服務，讓車輛性能徹底發揮。



展現INFINITI對於未來的創新思維，我們以互聯網全新科技「i_cube 服務方塊」來簡約整個客戶服務流程，客戶只要輕輕的翻動方塊，就能呼叫服務人員手腕上的顯示器連線，分別代表車況諮詢、加水、點餐、結帳等不同需求，讓顧客服務成為雙向式的服務，車主也可在休息區保有不受打擾的時間、空間，不會被頻頻詢問的服務人員中斷休息。另一方面，為了達成尊重自然、友善環境的企業目標，在食材原料上優先選擇臺灣優質農產品，提供車主新鮮、安全、安心、具特色，以及在地化故事性的精緻餐點，除讓顧客感受到我們的用心之外，也可藉此促進在地經濟及文化發展。





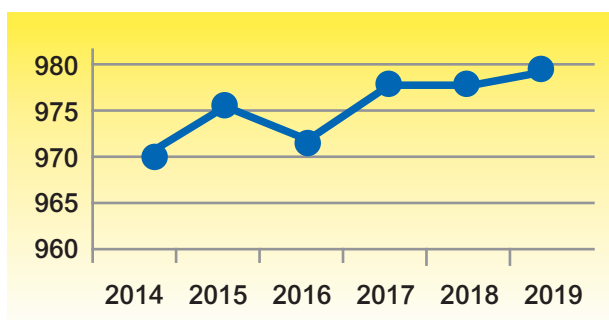
除此之外，INFINITI於2018年即啟用 INFINITI Care APP，在車聯時代讓愛車服務透過 APP一指搞定，九項愛車服務功能，滿足車主對愛車的各項資訊需求與即時服務。爾後，我們也將持續深耕臺灣市場、持續精進線上與線下的各項服務，以提供予全體車主更加便捷與尊榮的用車體驗。

INFINITI Care APP各項功能介紹

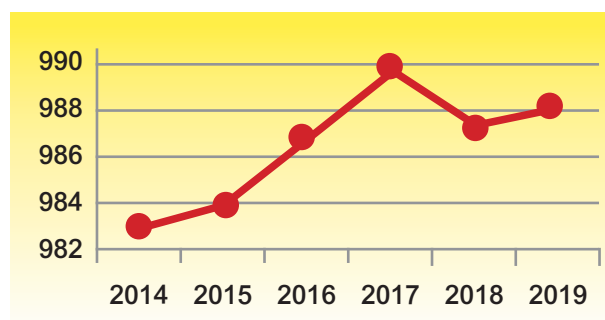
活動訊息	愛車資訊	紅利優惠
<ul style="list-style-type: none"> ● 好康優惠資訊 ● 品牌最新消息 ● 愛車未閱讀事件提醒 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保修進度查詢 ● 保修記錄及保單內容查詢 ● 保養、保險到期提醒 	<ul style="list-style-type: none"> ● 紅利點數查詢 ● 紅利到期提醒 ● 抵用券查詢 ● 紅利精品展示
預約保修	服務據點	儀表燈號
<ul style="list-style-type: none"> ● 線上預約保養 ● 指定技師保修 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保修據點查詢 ● 快速規劃據點前往路徑 	<ul style="list-style-type: none"> ● 常用儀表燈號查詢及說明
道路救援	行車幫手	國道路況
<ul style="list-style-type: none"> ● 事故處理步驟 ● 呼叫道路救援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中油汽柴油價 ● 常用eTag / 燃料費 / 停車 ...繳費網頁快速連結 	<ul style="list-style-type: none"> ● 連線1968國道即時路況 ● 快速定位就近交流道

在2019年INFINITI對全年度掛牌新車執行SSI (Sales Satisfaction Index, SSI) 新車銷售顧客滿意度指標調查，以及CSI (Customer Service Index, CSI) 汽車售後服務顧客滿意度指標調查，在滿分1,000分的量表下，SSI調查結果為979分、CSI調查結果為988分，二項得分均較2018年成長，雙雙獲得顧客高度肯定。

SSI



CSI



INFINITI的服務理念即是帶給客人領先業界的服務，所以在2019年也規劃了一系列以「感動服務」的核心職能訓練，持續精進每一位服務人員的專業職能，才能預先設想客戶需求，進而給予更深層的品牌連結。



月份	職能訓練	顧客經營
JAN	-	-
FEB	-	-
MAR	Q50產品教育訓練	聲音表達基礎訓練
APR	服務訓練 (I-SAP)	
MAY	QX60種子講師教育訓練	
JUN	-	-
JUL	-	-
AUG	Q30售服件組裝技術訓練	服務訓練 (I-SAP)
SEP	VC-Turbo引擎拆解教育訓練	
OCT	-	-
NOV	車輛資料紀錄功能之種子講師教育訓練	
DEC	服務訓練 (I-SAP)	

回廠活動維繫顧客關係

INFINITI持續深耕與維繫顧客關係，連續多年舉行車主回廠活動，在春節及暑期家庭旅遊旺季前，提供車主全車34項免費檢查。同時，為了感謝眾多車主下載INFINITI Care APP、提升回廠體驗，2019年度使用APP預約回廠保養的車主，INFINITI即提供車室臭氧殺菌服務，透過更全面的尊榮服務讓用車體驗安心再升級。另外，INFINITI保修紅利回饋制度也可享有指定零配件促銷折扣最低七折起、紅利精品限量加價購等。

春節 INFINITI 2020 健檢活動

活動日期 2019/12/16 - 2020/01/22

活動禮遇

- 預約享全車34項免費檢查
- 憑APP預約定保另贈「車室臭氧殺菌」
- 進廠贈限量紅包袋
- 消費滿額即贈「品牌限量桌曆」

紅利商品優惠兌換

- S grade合金鑰匙圈 (價值500元)
 - 紅利15,800點優惠兌換
 - or
 - 紅利8,000點+\$188元
- 碟盤、煞車片 85折起
- MIO 781D 88折
 - 前/後雙錄行車紀錄器
 - *2900元(上業另計)

INFINITI EMPOWER THE DRIVE

INFINITI 沁涼無限 夏季免費健檢活動

2019/07/08 - 2019/08/08

預約禮遇

- 活動期間進廠享引擎/底盤/空調等全車34項免費健檢
- 憑INFINITI Care APP預約定保另享車室臭氧殺菌免費服務

車室清新套餐 75折優惠

- 空調風箱 & 車室殺菌除菌劑 \$1,425 (原價\$1,899)

指定商品期間優惠

- 輪胎優惠 7折起
- 電瓶優惠 75折起

精選品牌配件優惠

- INFINITI 後箱整理箱 加購價 \$2,400

品牌聯名禮 限量滿額贈

- 消費滿\$6,000元 即贈「限量精選伴手禮」(價值\$360)
- 消費滿\$10,000元 即贈「限量豪華禮盒組」(價值\$900)

INFINITI EMPOWER THE DRIVE

INFINITI積極幫助臺灣學子

INFINITI賽車工程學院（INFINITI ENGINEERING ACADEMY），此計劃自2014年正式啟動，招募包含亞洲及大洋洲區、中國區、美國區、歐洲區、墨西哥區、中東區以及加拿大區7大地區，總計47個國家的頂尖學生工程師參與選拔，各區冠軍可獲得夢幻實習機會，前往INFINITI歐洲工程技術中心以及Renault F1®車隊實習共一年的時間。

今年，臺灣INFINITI成功爭取首度在臺舉辦2019 INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽，大幅提升臺灣學子參賽的可能性，並已於2019年10月3日圓滿落幕。在激烈的競賽選拔後，來自臺灣清華大學的選手陳佐任同學技冠群雄，自10名優秀的決賽選手中脫穎而出，勇奪2019 INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽冠軍。陳佐任同學賽後主動表示，希望能在赴INFINITI歐洲工程技術中心實習期間大力推廣臺灣，讓全世界知道臺灣人才濟濟，且必定會盡自己所能學習、展現專業能力，期待回國與大家分享這個寶貴的經驗，以回饋臺灣INFINITI提供年輕學子展現優越競爭力的機會。對此，我們也深感榮幸，可以透過INFINITI的影響力來幫助臺灣學子並讓世界知道臺灣是個擁有卓越人才的地方。



勇奪冠軍的陳佐任同學



同學專注討論的神情

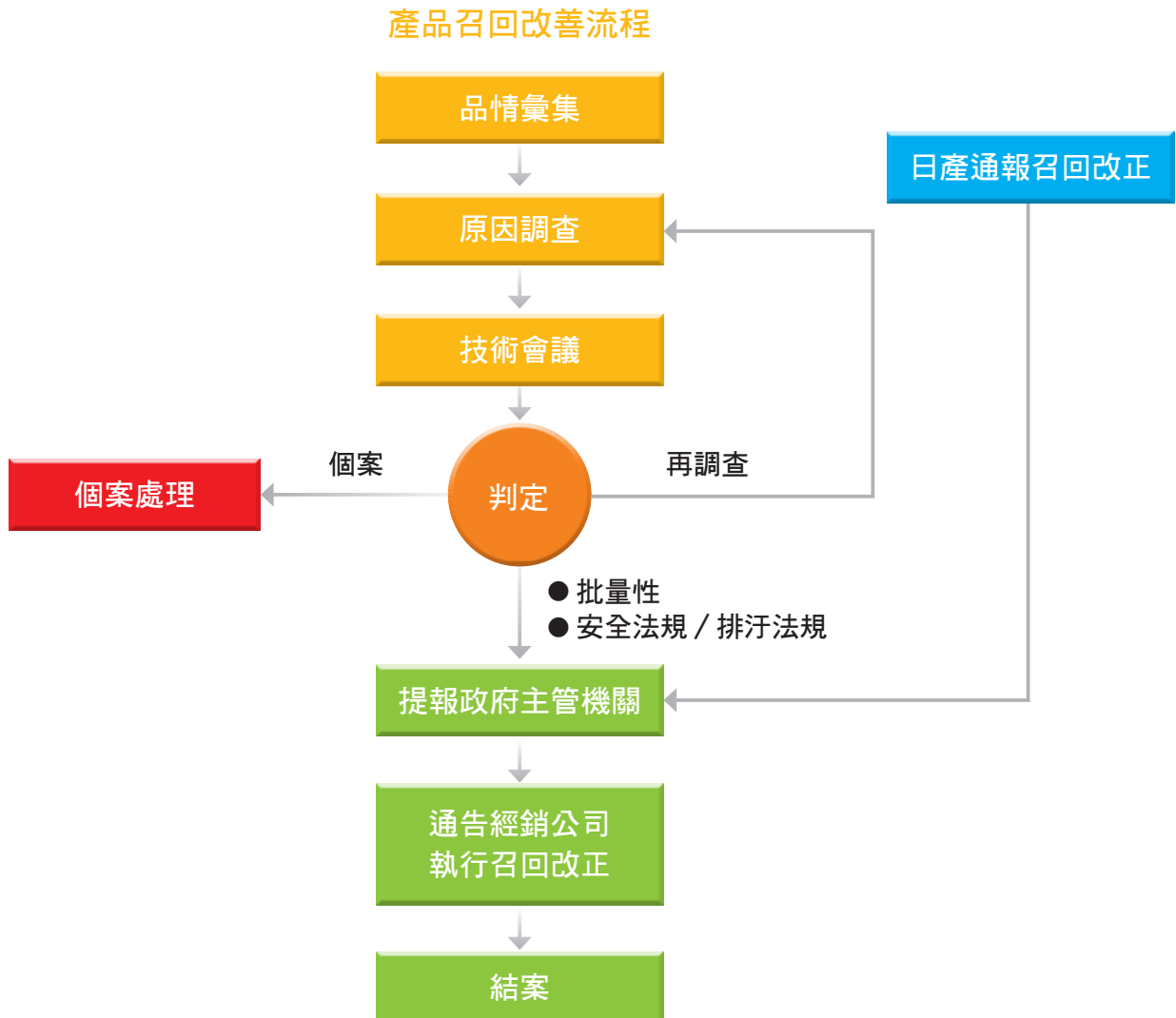


4.5 重視顧客健康與安全

健康與安全法規檢測

一直以來，我們總是以顧客的角度出發，視顧客的健康與安全為一切的根本。尤其汽車安全攸關顧客的生命，我們絕不容許任何的危險因子潛藏在產品中。

因此，裕隆日產汽車審慎制訂了一套完備的產品召回改善流程，以確保所有NISSAN顧客都能安心、放心地享受駕駛樂趣。



2019年因汽車安全性問題主動召回改正案例共2件，因空氣污染防制法之使用中汽車召回改正案例共0件。處理依據及方式如下：

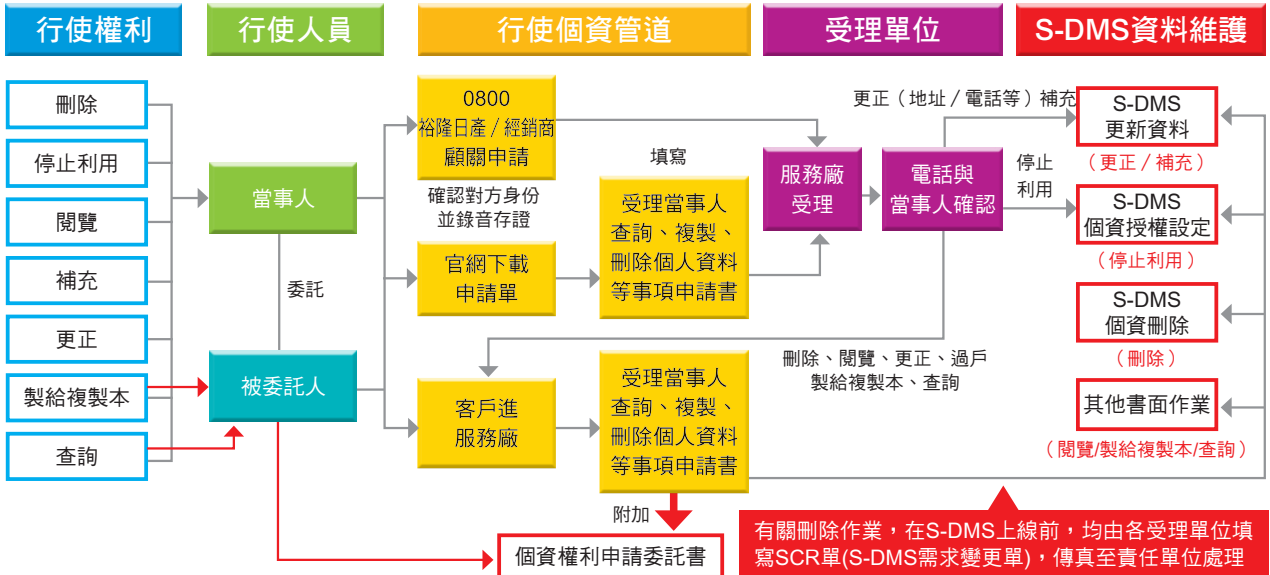
1. 法源
 - a. 根據公路法第六十三條之一第三項規定之汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法。
 - b. 根據空氣污染防制法 第三十七條規定之使用中汽車召回改正辦法。
2. 每月依辦法規定向政府（交通部 / 環保署）提報執行進度。
3. 裕隆日產汽車除依法令規定以信函通知消費者與媒體公告外，另主動以電話通知回廠改正。
4. 顧客如逾召回改正結果備查期間回廠，裕隆日產汽車仍主動提供永久免費改正服務。

4.6 維護顧客隱私

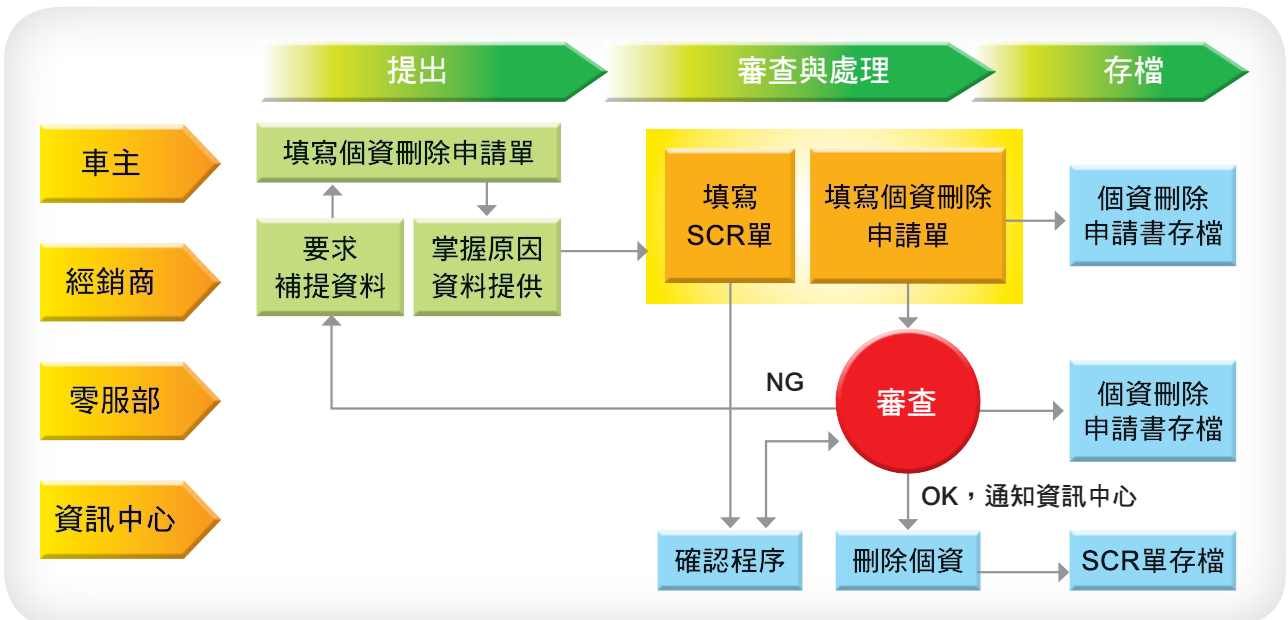
我們相當重視顧客隱私權，為確保顧客隱私權，裕隆日產汽車遵循臺灣「個人資料保護法」等相關法令規範，將個資保護納入公司治理強化重點項目。透過業務流程與資訊系統的分析，檢視個人資料取得、處理、傳遞、儲存、封存與銷毀等過程的生命循環及存取控管情況，規劃最合適的個資保護解決方案，以確實保護顧客隱私。

同時，為保障顧客線上隱私，使其安心使用裕隆日產汽車官方網站及相關服務程式，官方網站皆同步遵循「個人資料保護法」蒐集及運用顧客資料，並以合理之技術及程序來保護顧客隱私權。因此，在2019年我們未有侵犯顧客隱私權之實際案件發生。

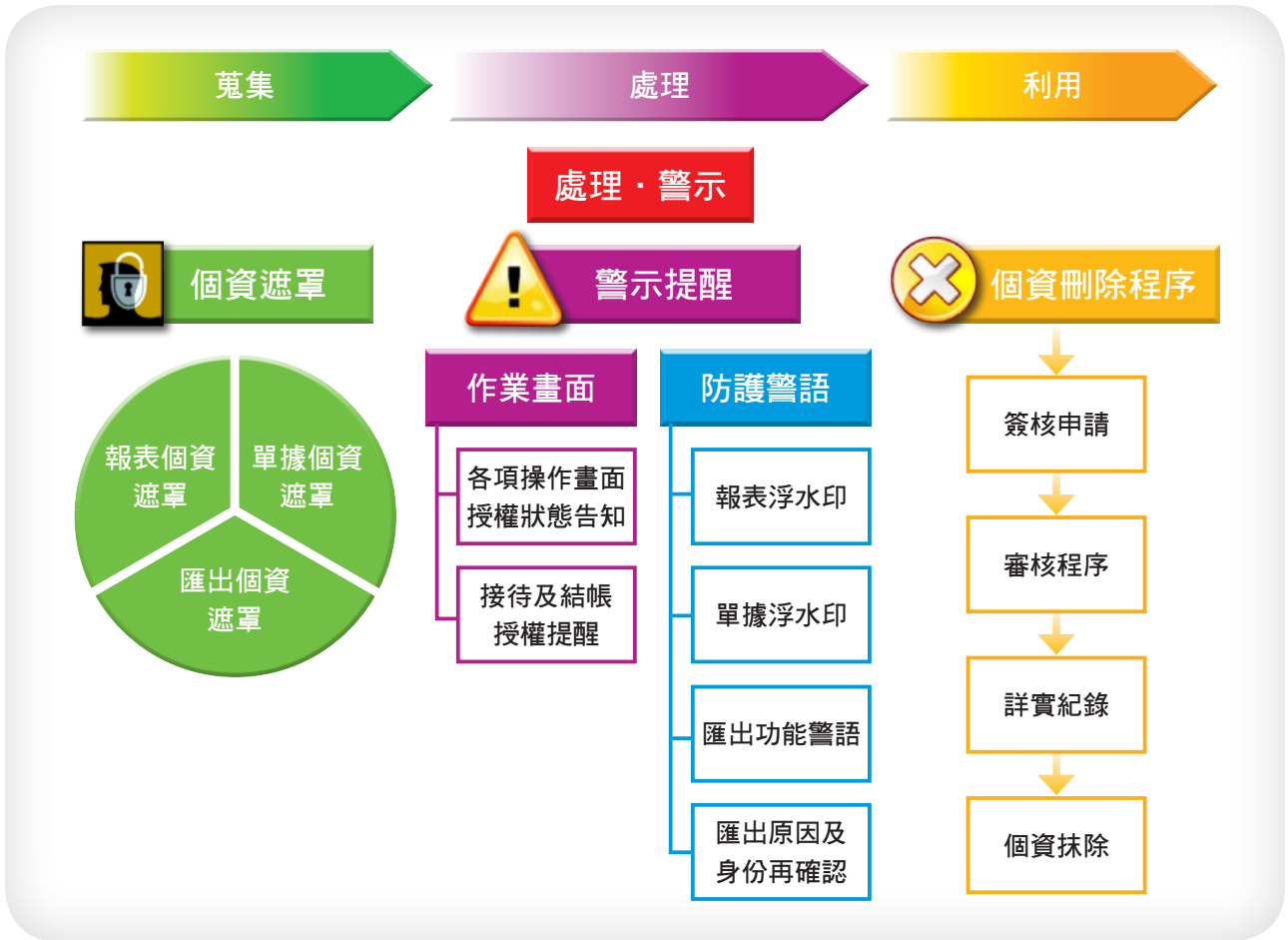
個資權利行使主要流程



個資刪除處理流程



Smart DMS個資之處理



NISSAN 官網會員隱私權保護聲明
<http://new.nissan.com.tw/nissan/info/privacy>



5

最佳夥伴

裕隆日產汽車長期以來，視供應商及經銷商為事業上的好夥伴，在相輔相成、共存共榮的生命共同體理念下，透過彼此的緊密合作以謀求企業體質的強化；以群體力量提升對外競爭力，進而以提昇國家工業水準，及對社會繁榮有所貢獻為最終目標。

除了經濟發展及社會繁榮的目標外，綠色環保概念亦是全球的趨勢。因此，以全球公民自許的裕隆日產汽車，極力帶領供應商及經銷商共同朝向綠色產業邁進，以善盡我們的企業社會責任。



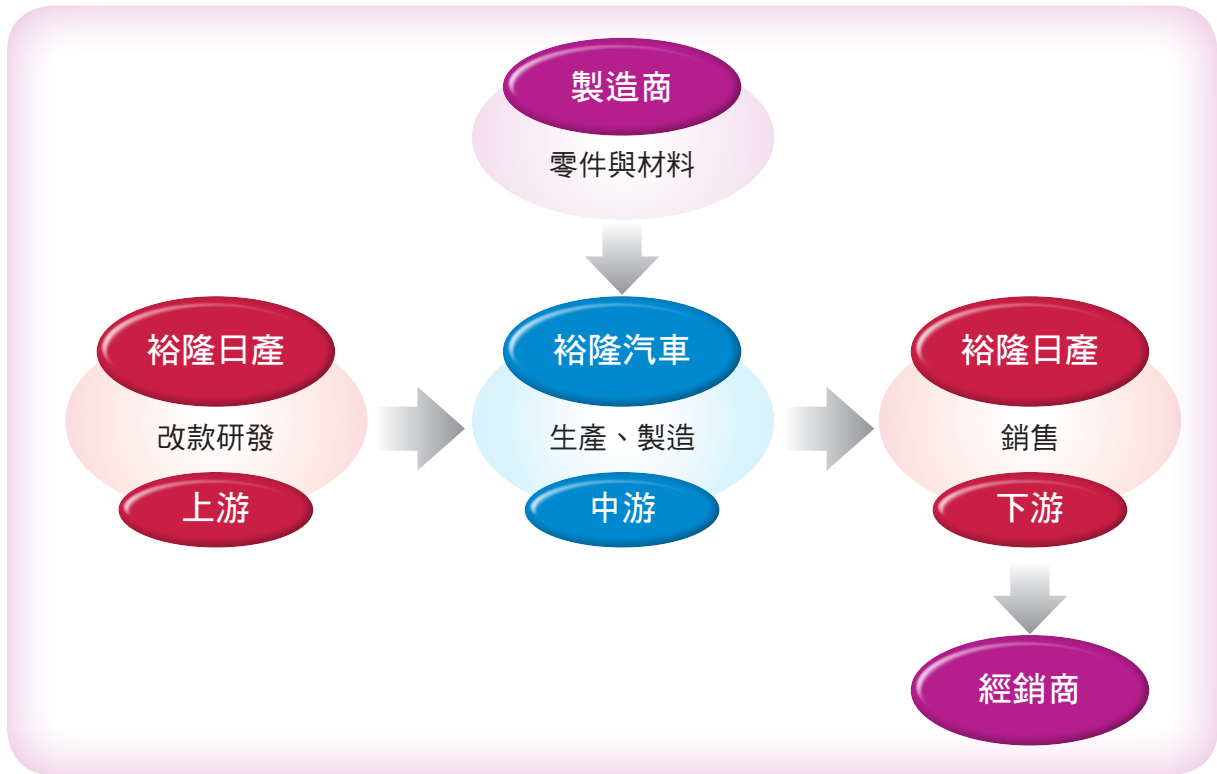
5.1 共存共榮的供應商關係

5.1.1 供應商永續管理

裕隆日產汽車的供應商共計215家，其中包含81家國產零組件廠商、19家直接物料廠商以及115家售後服務件廠商。裕隆日產汽車注重企業社會責任及永續經營的理念，因此我們將致力於營造符合安全、衛生的工作環境、提升人權與道德的就業制度，並善盡世界公民的義務，裨益於供應體系關連所影響之龐大協力夥伴員工暨社會人群。

裕隆日產汽車對於供應商永續管理，由供應商永續經營專案小組專責，並要求所屬供應商必須遵循相關社會責任。2019年度以國內零件採購金額比例涵蓋率約97%之52家重點廠商為專案執行對象，無新增供應商。

裕隆日產與供應鏈關聯圖



2019年度供應商永續管理發展成果

管理項目

提升安全衛生

- <要因系>
- 建構安全衛生管理規範
 - 統計工安災害件數
- <結果系>
- 降低工安事件數

落實勞工人權

- <要因系>
- 輔導廠商符合法規規範
 - 建構管理辦法
- <結果系>
- 降低勞檢違規件數

管理衝突礦石

- <要因系>
- 遵守礦物採購法律規範
 - 簽訂供應商承諾書
- <結果系>
- 零使用衝突礦石



為達到提升供應商的企業社會責任意識，社會面衝擊管理的專案構面包含「安全衛生」、「勞工人權」及「衝突礦石」，各構面將供應商分為A、B及C等級，上述52家重點廠商在各構面中皆無C級（社會衝擊高風險）之供應商，更無因重大違反社會準則而終止合約之供應商。

提升安全衛生

依國際通用OHSAS 18001認證或主管機關報備安全衛生工作守則為基準，將重點供應商進行分類管理。

類別	說明	供應商
A級	已取得OHSAS 18001認證或已登錄安全衛生工作守則	49家
B級	已建立安全作業基準書但尚未完成登錄備查	0家
C級	未建立安全作業基準書	0家
其他（免評）	在臺灣僅設有辦公室，並未建置工廠	3家
總計		52家

2019年重大工安災害案件為0件，各重點供應商依綠十字管理記錄方式每月回報工安事故發生案件；2020年裕隆日產汽車將持續重視供應商安全衛生管理能力及對供應商進行現場工安檢核及管理經驗交流，以提升供應商工安意識及現場安全管理能力。

落實勞工人權

此構面依政府法令為基準將重點供應商進行分類管理。

類別	說明	供應商
A級	優於法令，體制健全	11家
B級	符合法令，體制有部份待加強	41家
C級	有違法疑慮，體制需改善	0家
總計		52家

2019年52家輔導廠商中扣除未建置工廠僅設辦公室之3家廠商，49家廠商已全數完成訪談交流活動，勞動檢查違規件數較2018年減少1件共計5件，違規內容主要為加班超時，並無重大影響勞工人權違規項目。

裕隆日產汽車舉辦「人力資源管理實務分享及工時排班及差勤休假管理解析」教育訓練，主題包含工時制度、借調、外包與派遣法律問題，以及人資各項規章制度規劃與流程設計等議題進行訪談及實務經驗分享，以促進供應商遵循勞工人權法規規範並提升專業知識。

2020年主要活動內容，由於52家廠商皆已滿足B級以上標準（符合法令），因此暫無特定廠商需加強專案輔導，而改以日常管理（持續追蹤勞動檢查違規件數），並將持續推動「安全、衛生與風險管理」及「勞工人權與道德」相關教育訓練課程，預計舉辦優良供應商觀摩及改善交流活動。

「人力資源管理實務分享及工時排班及差勤休假管理解析」教育訓練



管理衝突礦石

裕隆日產汽車參與NISSAN全球綠色採購政策，推行禁用衝突地區3TG（錫、鉍、鎢、金）金屬原料。經調查，除了下述所指出之52家供應商外，裕隆日產汽車之供應商全數未使用來自衝突地區之金屬原料，且裕隆日產汽車要求全數供應商簽訂雷諾-日產供應商企業社會責任承諾書，以保證其未來也拒絕採購來自衝突地區之金屬原料。

5.1.2 供應商輔導

為提升供應商的競爭力，裕隆日產汽車內部設有專責單位對廠商執行改善輔導與監查活動，並透過裕隆日產協力工廠協力會（以下稱協力會）理監事會議、協力會會員大會、活動交流、教育訓練、活動觀摩、企業研習會等與供應商間作多元、有效之溝通及推行改善活動。

2019年度主要透過供應商輔導專案針對品質提升、減少浪費、生產技術提升及產品設計開發等構面針對15家供應商，實施26項輔導活動提升相關能力，以達到品質提升、減少資源浪費並提高產品製造效率之目標。



活動名稱	活動內容	活動成果
TFT	針對新車型高品質設計零件，對開發廠商進行管理與輔導活動，確保國產零件品質及交期目標達成	因零件品質提升，精進車輛品質穩定性，以提供給客戶更加安心、舒適的產品及服務
TCS	以提升國產零件品質為目標，輔導供應商活用品質管理工具推動品質改善活動，達成交貨與市場品質目標	
PESES	針對生產管理及品質管理，進行實地改善與教育訓練活動，提升供應商製程管理能力	
THANKS	與供應商組成改善小組，針對製程、品質、交貨等構面提升生產效率、減少生產過程中的浪費	減少浪費，以提升節能減碳使命

TFT : Task Force Team
 TCS : Total Customer Satisfaction
 PESES : Process Engineering Skill Evaluation & Support
 THANKS : Trusty and Harmonious Alliance Network Kaizen activity with Suppliers

5.1.3 推動綠色供應鏈

裕隆日產汽車做為Global NISSAN供應鏈及社會公民一份子，持續關注環境保護議題，承諾遵守相關法令，與供應商攜手共同打造綠色供應鏈，以具體實現「環境保護與經濟發展相輔相成」的理念，並為地球永續發展盡一份心力。

此專案中延續供應商永續管理的廠商選定邏輯，以52家佔採購金額97%的重點廠商為執行對象。其中，52家重點廠商在供應商環境面管理中皆無C級（環境衝擊高風險）之供應商，更無因重大違反環境標準而終止合約之供應商，2019年度此專案執行對象中無新增供應商。

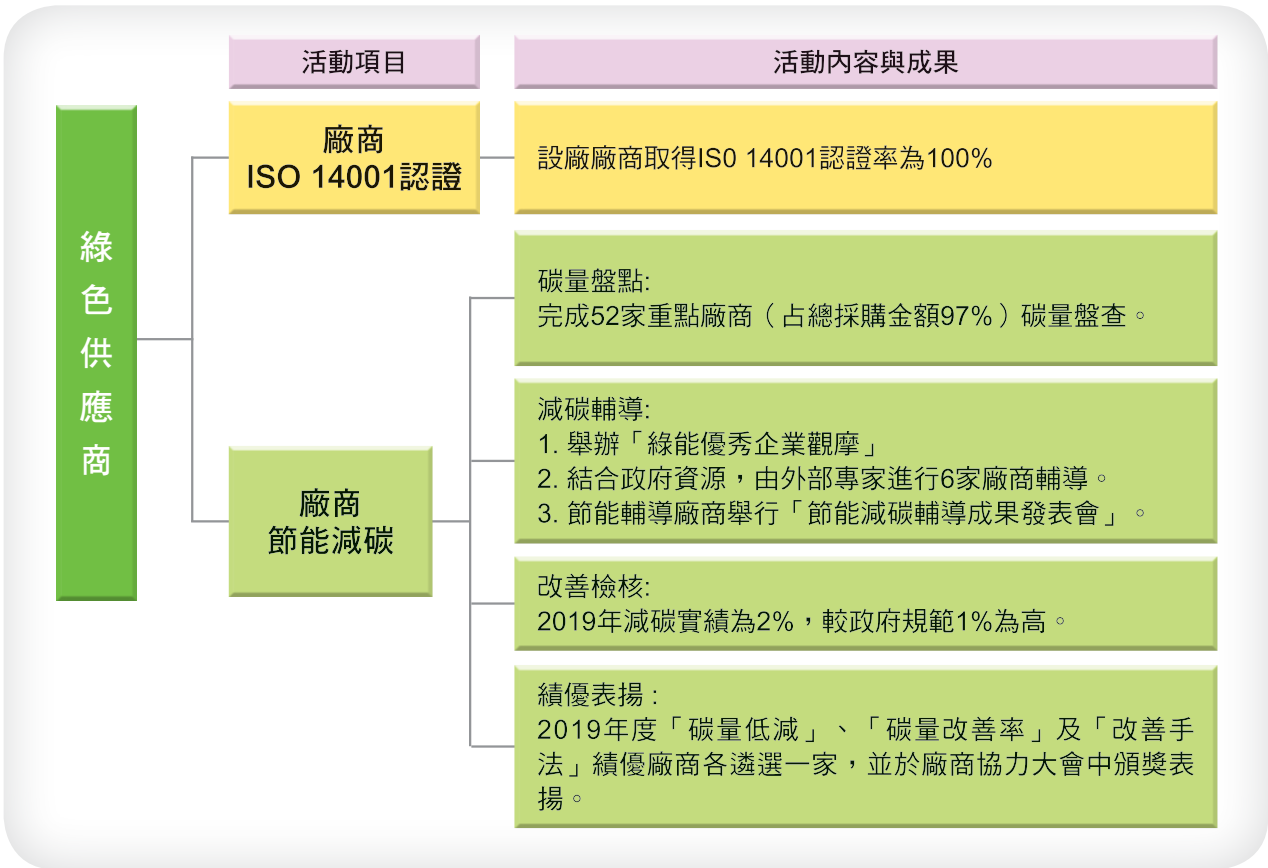
廠商ISO 14001認證

供應商環境面管理依國際通用ISO 14001認證為基準，將重點供應商進行分類管理。

類別	說明	供應商
A級	已取得ISO 14001認證	49家
B級	已進行管理作業但尚未取得ISO 14001認證	0家
C級	未進行管理作業	0家
其他（免評）	在臺灣僅設有辦公室，並未建置工廠	3家
總計		52家

2019年所有設廠重點供應商皆已取得ISO 14001認證。此外，裕隆日產汽車也將持續追蹤並督促供應商維持每年的認證有效期限，以期供應商全數皆能符合環境法規並持續改善，對我們重視的環境盡最大的努力。

2019年度綠色供應鏈管理成果



2019年度主要透過碳量盤點、減碳輔導、改善檢核、績優表揚四個構面推動廠商節能減碳活動，以達到年度碳量低減之目標。



裕隆日產汽車於2019年針對碳量低減、碳量改善率及改善手法三個構面，經裕隆日產汽車及外部環安專家共同評比，每個構面各選出1家（共3家）節能減碳績優廠商，頒發獎項以茲鼓勵其他協力廠商仿效。評分構面說明如下：

獎項	說明
碳量低減	當年度碳量低減最高者
碳量改善率	當年度碳量改善率最高者
改善手法	依創新性 / 技術性 / 投資回收效率 / 手法多元性四個構面進行評分

碳量盤點

在節能減碳推進方面，2019年已完成52家廠商碳排放量盤點，找出高碳排放量廠商進行減碳輔導，後續也將逐年推動節能減碳活動來低減排放量。

減碳輔導

2019年度減碳目標為2%，針對高碳排放量廠商，設定年度減碳目標，取得政府資源，結合外部專業團隊，透過綠能優秀企業觀摩及成立輔導團隊推動以提升節能減碳認知，並藉由舉辦「節能減碳績優廠商成果發表會」促進供應商之間技術經驗交流，以達到碳排放量低減及手法改善之目的。

2019年減碳輔導活動成果說明如下：



企業觀摩

選定國內綠能優秀企業舉辦觀摩活動，以提昇供應商對綠色製造的認識及仿效。本活動共計42家75位供應商夥伴們參與。



廠商輔導

6家高碳排放量廠商接受外部專業團隊資源輔導，進行現場訪視及節能減碳診斷，完成工廠節能減碳基線清查、問題分析、設備/系統量測、減量潛力評估、廠商訪查並定期召開工作會議。



經驗分享會

節能輔導廠商舉行「節能減碳輔導成果發表會」進行節能減碳之成果發表及交流。本活動共計5家6位供應商夥伴們參與交流。

改善檢核

2019年減碳實績達成2%，較政府規範1%為高。後續也將逐年執行節能減碳活動並定期檢核廠商改善方案執行成效，以達成減碳目標。

績優表揚

裕隆日產汽車於2019年針對碳量低減、碳量改善率及改善手法三個構面，經裕隆日產汽車及外部環安專家共同評比，每個構面各選出1家（共3家）節能減碳績優廠商，頒發獎項以茲鼓勵其他協力廠商仿效，為友善環境之綠色供應鏈貢獻一份力量。



碳量低減績優廠商-台惟



碳量改善率績優廠商-友永



改善手法績優廠商-裕盛

5.1.4 持續推動在地國產供應鏈升級

裕隆日產汽車考量運用本地優勢、技術力提升及善用國際資源等策略，結合國內外各供應商，共同積極推動零件國產化並提升供應商技術能力及產業價值。

2019年度活動重要的成果案例如下：

1. 善用臺灣電子軟硬體技術並創造在地產值

整合裕隆日產汽車創新想法及供應商研發設計能力，協同影音大廠臺灣松下共同自主設計開發全新X-Media第三代智慧影音多媒體系統，除提升國內廠商開發技術能力及車主使用滿意度外，額外也增進國內產值每年約3.2億元。

2. 高張力鋼鈹技術力提升

為提升汽車車體安全性及供應商高張力鈹件之國產化能力，裕隆日產汽車比照國際水準，在日本NISSAN專家的指導下，針對臺灣鈹金零件供應商進行長達半年的輔導，針對供應商開發能力、生產技術及品質管理等構面進行全面提升，並順利取得1.2GPa / 熱沖壓高張力鈹件國產化開發資格，大幅增加鈹金零件臺灣國產化率及供應商之稼動率，此高張力鈹件國產化項目於單一車型產值每年高達2.9億元。

3. 挑戰技術障礙與協力廠協同自行重新設計進行國產化

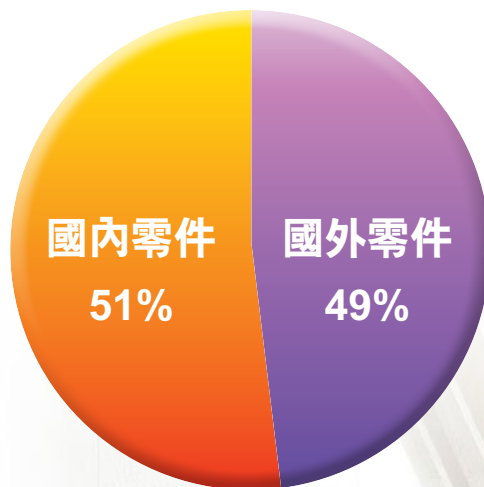
結合國際優質造型公司設計能力加上臺灣供應商生產技術優勢，設計出年輕化族群喜愛的運動仕樣，可提升國內車款銷售量。

推動國產化對本地供應商大幅增加產能稼動及營收，促進國內汽車產業擴大與供應商一起努力成長達成共存共榮良好關係。

2019年裕隆日產汽車國內零件採購金額占總零件採購金額51%，後續裕隆日產汽車也將持續努力推動擴大國產化活動。

零件採購金額比例

■ 國內零件 ■ 國外零件



5.2 服務廠環境永續行動

為落實節能減碳及減少溫室氣體排放，裕隆日產汽車自2014年逐步於全台各服務維修據點導入機油油槍設施。主要目的為降低空瓶產生量及製造空瓶時所產生的環境污染；另一方面可降低機油瓶配送頻率，而減少過程中所造成交通廢氣排放量。實施導入後，每年預估約可減少180萬個機油瓶使用。

機油油槍設施



大幅降低機油瓶使用量



6

樂在工作

同仁，不是我們的「員工」，是我們的「夥伴」，是公司的最大資產！

為了讓同仁「樂在工作」，我們秉持著「用心帶腦、用腦帶人」的用人策略，除了致力於營造優質的工作環境及制度外，也提供同仁最大的成長及發展空間。「以人為本」的企業精神，正是我們最引以為傲的厚實榮耀。

一直以來我們致力於提供「同仁需要」的工作環境及協助，不僅打造優質的工作環境（宿舍休閒園區、室內游泳池、健身房、員工菜園...）、提供具競爭力的薪酬與福利外，也提供多元的培育及發展途程。近幾年也陸續榮獲「友善職場」及「工作悠活獎」等榮耀，除代表我們長期以來致力於為同仁打造「樂在工作」的用心獲得肯定之外，也讓我們更加堅信及堅持-同仁，是我們的「夥伴」，不是我們的「員工」！有樂在工作的同仁，才能有永續經營的裕隆日產汽車！



6.1 用人政策

適才適所、人盡其才

「適才適所、人盡其才」的用人理念，是裕隆日產汽車所堅持的。除了依循法令要求聘僱人才外，我們有嚴謹的招募流程，包含語文要求、專業測驗、人格特質評估等。在面談階段中更加強採取聯合招募面談制度，除了職缺的直線主管需要親自參與面談外，也需搭配其他部門的一位經理級主管及人力資源的主管共同面試，並採取共識決議的方式來遴選應徵者。藉由層層嚴謹把關及審慎評估，以確保落實我們的用人理念「適才適所、人盡其才」。

裕隆日產汽車所有的同仁均受勞動基準法及其他相關法令保障，而「用行動愛臺灣」是我們全體同仁共同的語言。因此，在徵聘人才時，我們以本國居民為主要聘僱對象，且儘量聘僱在地人；堅持不僱用外籍勞工或採用建教生，更是杜絕僱用童工。同時，我們訂定合理且高於在地薪資水平的薪酬制度，及具競爭力的薪酬及福利制度，並遵循女男同工同酬，不因種族、政治立場、宗教信仰、婚姻狀況及工會社團等而有所差異。同樣的，在績效考核及職等晉升亦不會因為這些因素而有不同的對待。這些都是我們在用人政策上的基本原則，故截至目前無任何形式的歧視情事發生。



6.2 僱用狀況

2019年度全公司僱用狀況

近年來我們的僱用人數很穩定，如有新聘僱亦大多數以正職僱用。因此，歷年總人數無太大差異。

員工分析		人數					
		2017		2018		2019	
員工總數		433		426		421	
勞雇合約		正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)	正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)	正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)
性別	男	312	1	305	1	308	1
	女	120	0	120	0	112	0
勞雇類型		全職員工 (一般員工)	兼職員工 (工讀生、 計時人員)	全職員工 (一般員工)	兼職員工 (工讀生、 計時人員)	全職員工 (一般員工)	兼職員工 (工讀生、 計時人員)
性別	男	313	0	306	0	308	1
	女	120	0	120	0	112	0

備註：上述人數不包含派遣員工人數。2019年派遣員工總數12人、2018年派遣員工總數13人，2017年派遣員工總數11人。



新進及離職同仁人數及比例

新聘僱員工以遞補遺缺為主且希望多給社會新鮮人機會，因此所聘僱的新人平均為30歲以下，並具碩士或學士學歷的人員。

在離職率方面，近年來裕隆日產汽車持續穩健地經營，因此離職率也未出現大幅震盪。

員工新進與離職分析		2017		2018		2019	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工（總數）		433		426		421	
新進員工		20	4.62%	29	6.81%	26	6.18%
依年齡層	≤30歲	15	3.46%	17	3.99%	16	3.80%
	30~50歲	5	1.15%	9	2.11%	7	1.66%
	≥50歲	0	0.00%	3	0.70%	3	0.71%
依性別	男	17	3.93%	20	4.69%	20	4.75%
	女	3	0.69%	9	2.11%	6	1.43%
離職員工		27	6.24%	34	7.98%	1	0.24%
依年齡層	≤30歲	7	1.62%	4	0.94%	0	0.00%
	30~50歲	14	3.23%	19	4.46%	1	0.24%
	≥50歲	6	1.39%	11	2.58%	0	0.00%
依性別	男	23	5.31%	27	6.34%	1	0.24%
	女	4	0.92%	7	1.64%	0	0.00%

僱用當地居民為高階管理階層的比例

裕隆日產汽車採扁平化組織且高階管理階層多為僱用在地居民，以順暢各階層間的溝通及促進在地的經濟發展。

年度	2017年	2018年	2019年
高階管理階層人數	18	19	19
僱用當地居民為高階管理階層人數	14	15	15
比例	77.78%	78.95%	78.95%

註1：高階管理階層定義為擔任部門主管（含）以上人員。

註2：「當地」指的是居住於臺灣地區。

6.3 人性化的福利

溫馨的禮俗假

我們秉持「以人為本」的企業精神，提供事假、病假、生育／育嬰假、陪產假、生活照顧假等法令規定的假之外，更依照同仁的實際需求，提供優於法令的禮俗假，例如子女入學假、子女結婚假、兄弟姊妹結婚假...等，讓同仁在工作之餘，也可以同時兼顧到家庭的需求。

人性化的彈性上班制度

為讓同仁每天可以從容地上班，我們對所有同仁實施一個小時彈性上班制度，同仁可以視自己的上班交通狀況、家庭或個人需求等，於每天早上八至九點之間上班，當天自動延後相對應的時間下班即可，除了讓同仁可彈性安排外，也可避免同仁為趕上班刷卡時間而增加交通風險。自實施以來，一直是同仁極為讚賞的「以人為本」的制度。



貼心的育嬰假

為協助同仁在工作之餘，可以兼顧家庭，我們均依法令實施育嬰留職停薪制度，只要同仁任職滿六個月，均可依「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」，在子女滿三歲之前申請育嬰留職停薪，最多不超過兩年。育嬰留職停薪期間，我們會適時關心其生活狀況。復職時，我們也會安排回任原任職單位及工作職務。

育嬰留停	性別	總數 / 比例		
		2017	2018	2019
享有育嬰留停的員工總數	男	41	35	14
	女	11	12	3
實際使用育嬰留停的員工總數	男	1	0	0
	女	2	3	3
育嬰留停期滿應復職的員工總數	男	0	1	1
	女	3	1	3
育嬰留停期滿後實際復職的員工總數	男	0	1	1
	女	3	0	3
育嬰留停期滿後實際復職的員工比例 (復職率)	男	—	100%	100%
	女	100%	—	100%
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職 的員工總數	男	0	0	1
	女	0	3	3
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職 的員工比例 (留任率)	男	—	—	100%
	女	—	100%	100%

重視同仁健康

我們依法提供勞健保、退休儲備金外，並於同仁報到當天（含全職、兼職、臨時工）投保團體保險，內容包括壽險、意外險、住院醫療險、癌症險、意外醫療險、出差險等，並進一步免費提供同仁配偶、子女醫療與癌症的團體保險，讓團體保險的保障可以擴及同仁的家庭成員。

具激勵性的獎勵制度

除了基本薪資及三節獎金之外，我們根據公司營運狀況及每位同仁的績效表現給予同仁獎勵金，包含績效獎金、上半年度工作獎金、年終獎金及紅利等，以適時激勵士氣並留住優秀員工。此外，我們訂定有調薪制度，每年參考經營績效、物價狀況等因素，評估及進行年度調薪作業。

President Award 甄選及表揚

為鼓勵同仁發揮長才，除了實質的薪資及獎金外，我們每年定期舉辦President Award 團體獎及個人獎的甄選及頒獎活動。經由推薦、初審、複審及決賽等層層關卡的嚴謹評審，選出最能代表我們核心價值的優秀團隊及個人。對於獲選者，除了給予優渥獎金、福利外，公司也同步提供榮譽假及旅遊補助，讓同仁可以將喜悅分享給在背後默默支持的家人；同時，公司也特別安排在全公司性活動中公開發給表揚，讓優秀的同仁接受全公司同仁的掌聲。此外，公司也會推薦優秀同仁到日產參加全球性的甄選，藉此激勵並間接鼓勵其他同仁效仿、共同學習成長，創造一個「樂在學習」的工作環境。



既便利又愛地球的交通車

我們於每週三、週末及假期，免費提供往返新竹、桃園及台北地區的交通車，讓平日住宿舍及有需要的同仁搭乘，以節省交通費與通勤時間。如此便利的交通車不僅嘉惠同仁，也希望對降低臺灣空氣污染及環境衝擊能夠有所貢獻。

退休保障

我們的退休福利制度係依據當地法令之相關規定，為每位同仁提撥退休金，同仁參與退休計畫比率為100%。如臺灣地區是根據勞動基準法及勞工退休金條例，於2005年6月30日（含）以前到職之同仁，享有舊制退休金年資且可持續以舊制提撥；惟同仁自由選擇為新制退休金資格後，舊制年資仍保留，但自選擇新制起，始享有新制退休金年資。舊制退休金皆依每位具舊制退休金年資者之2%月薪資，按月提存至中央信託局舊制退休準備金帳戶，此部分僅為雇主提存，無員工參與。

我們為選擇新制及新進同仁，依每位享有退休金資格之勞工退休金級距，按月提撥6%至同仁個人退休金專戶，於2019年12月31日總計有81%同仁選擇新制。除公司固定提撥之退休金外，我們也提醒同仁可依個人意願，選擇退休金級距0%~6%不等之退休金提存至個人退休金專戶中，以確保其退休生活更有完備的保障。依2019年財報有關退休金提撥金額合計新台幣23,263,898元整（舊制提撥數7,931,589元；新制提撥數15,332,309元）。

項目	2017	2018	2019
選擇新制人數	342	349	351
員工總人數	433	426	421
比例	79%	82%	83%

以同仁需求出發的福利措施

- 我們除依法給予特休假及禮俗假之外，最為人稱羨的是，我們會先與勞資會議協商，將一年內的假期做妥善調整及安排，讓員工得以享受較多次的長假。每年在八月份暑假期間，亦有長達九天的放假日，同仁都暱稱為小暑休；過年期間也會安排較長的假期，讓同仁有更多的時間增進家庭關係或滿足個人的旅遊、度假需求。
- 在辦公區內設有兩個餐廳，每天提供美味既健康的工作午餐；午餐除了可至餐廳用餐之外，可也選擇訂購便當，由餐廳送到同仁的辦公室，讓同仁在辦公室也可享受到健康、安全又美味的的餐飲。
- 我們在辦公區內設有兩個福利社、在員工宿舍休閒區則另有設置一間福利社及一家木屋餐飲部，以方便住宿同仁用餐及購買民生用品。同時，我們也會隨時依據同仁的需求調整商品內容及服務，例如提供特賣會商品展示、付款及提貨...等。此外，我們在多處設有提款機並與金融機構協商，請其提供同仁優惠的利率、手續費及各種理財方案，以鼓勵同仁做好理財規劃。
- 我們提供有免費的員工宿舍（包含水、電、網路）予居住在較遠地區的同仁住宿，以減少同仁每天因工作的舟車勞頓及交通風險。此外，我們設置有員工宿舍休閒園區，內有室內游泳池、健身房、烤箱、健康步道、室內體育館、室外籃球場、網球場及員工菜園等，除了提供給住宿同仁使用外，也開放給非住宿同仁及眷屬使用，以鼓勵同仁從事正當及健康的休閒活動。



美輪美奐的員工餐廳



室內游泳池



員工宿舍外觀



宿舍交誼廳



健身房



宿舍小木屋外觀

溫馨多元的休閒活動

我們相當重視同仁在工作、生活與家庭間的平衡發展，因此設有職工福利委員會規劃一系列的活動，內容相當豐富，主題涵蓋了家庭日、節慶團隊活動、球類競賽及夏令營等活動。透過這類活動除了提升跨單位間同仁的互動及增進團隊合作外，也讓同仁於工作忙碌之餘，仍能兼顧身心健康及家庭幸福。

2019年度職工福利委員會大型活動

日期	活動名稱	活動概要
2019年5月18日	五一家庭日： 大裕隆LOVE力四射	提倡健康的家庭悠遊活動，鼓勵同仁攜家帶眷，共創美好回憶。
2019年5月29日	慶端午活動： 大裕隆粽動員，慶端午	端午節是夏季最重要的傳統節慶，也有許多具代表性的習俗，故公司特舉辦「包粽+立蛋」活動。透過生動多元、活潑的活動設計及主持人熱情帶動，讓整個活動充滿趣味性並兼具團隊互助合作，不僅提升同仁的向心力，也增進同仁間的情誼。
2019年7月25~26日	暑期夏令營	活動中包含參觀裕隆觀光工廠、電影欣賞，最重要的是邀請裕隆職業籃球隊員親自指導籃球技巧，鼓勵員工子女從事健康休閒活動及學習課外知識，讓孩子們能紓解平日課業壓力。
2019年7月19~26日	大裕隆聯合羽球賽	培養同仁從事正當、健康的休閒活動，並藉由球類競賽促進跨部門、跨公司之間的交流。
2019年4月~8月	國內外的旅遊活動： 國內外樂享生活旅遊趣	分梯次舉辦國內外旅遊活動，行程包含國內、國外各四條路線供同仁選擇，使同仁工作之餘不僅能放鬆身心，亦能增進同仁間情誼。另外，公司也鼓勵同仁攜家帶眷一起出遊，創造甜美溫馨的回憶。

除了前述活動外，福利委員會也提供旅遊、子女教育、購車等彈性福利補助，並依據臺灣習俗如婚喪喜慶、進修、住院、退休等不同事件提供額度不等之津貼補助，或急難救助款等。



五一家庭日：大裕隆LOVE力四射



慶端午活動



暑期夏令營



大裕隆聯合羽球賽



國內外的旅遊活動

6.4 友善工作環境

為提供同仁一個高度安全、可靠的工作環境，我們將「零重大工安事件」訂定為工作目標，並透過內部環境安全委員會之運作，落實執行安全衛生管理工作。2019年度環境安全委員會委員共14人，除了最高管理者及管理代表由高階主管擔任外，其餘委員由各部門遴選一位適合的同仁（勞方）參加，勞方代表比例為86%。透過環境安全委員會定期召開會議，訂定各項職災發生防止的活動及方案，藉以保障公司員工安全與健康。

6.4.1 安全、安心的工作環境

● 每月工作環境巡查

針對工作環境內之電器設備、消防設施、危險性機械設備、危險暨有害性物品存放等重大項目，由使用單位設定保管人執行日常查檢作業，並由管理部進行每月一次定期安全巡查。巡查結果如發現有缺失，即時通知各單位環境管理人員立即進行改善，事後並複查改善結果，以確保工作環境的安全。

● 安全教育訓練及宣導

1. 每半年一次針對公司內特定危險性機械設備操作同仁進行職安教育訓練，並嚴格遵守各項國家職安法規，無相關證照同仁不得操作該設備。
2. 將公司劃分為數個區域，各區域每年進行1次緊急及消防演練。
3. 不定期針對一般同仁宣導用電安全、火災預防等觀念，並將相關宣導資料存放於公司內部網站讓同仁可隨時閱覽。



CPR演練



安全宣導



消防演練

6.4.2 職業傷害調查與再發防止措施

本公司遵守職業安全衛生法相關法規，依規定於勞動部職業安全署「職業災害統計網路填報系統」按月填載職業災害統計。如有發生職業災害時，並於規定時間內向當地所屬之勞動檢查機關進行職災通報，並立即成立職業災害調查小組，了解災害發生主要原因後提出報告。報告中所提出之對策，將列入公司各項工作安全標準作業規範中。

2017~2019職業災害統計

項目	2017		2018		2019	
	男	女	男	女	男	女
職業傷害（件數）	1	0	0	0	0	0
職業病發生（件數）	0	0	0	0	0	0
損失工作日（天數）	30	0	0	0	0	0
工作總時數	616,320	228,480	622,176	216,520	599,608	212,080
工傷率（IR）	1.623	0	0	0	0	0
職業病發生率	0	0	0	0	0	0
嚴重率（SR）	48.676	0	0	0	0	0
缺勤率	0.04%	0%	0%	0%	0%	0%
備註	1. 工傷率=傷害件數*百萬工時 / 總經歷工時 2. 嚴重率=損失工傷日數*百萬工時 / 總經歷工時 3. 職業病發生率=職業病發生件數*百萬工時 / 總經歷工時 4. 缺勤率=（總缺勤日數 / 總工作人天數）*100%。 5. 未列入工傷定義：除因遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病，其它輕微事件不列入工傷計算。 6. 缺勤率定義：因遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病所造成之缺勤日數。 7. 2019年職業傷害類別：無。					

6.4.3 完善的健康照護

裕隆日產汽車視同仁為家人，除積極推動各項健康職場照護活動之外，以「疾病預防」及「健康促進」為企業健康政策的兩大主軸，提供完整且多元的健康照護服務，以維護並促進同仁擁有健康的生活品質。

1. 完善的醫護團隊及設備

裕隆日產汽車聯合裕隆汽車設立員工診所，並特約教學醫院急診專科醫師進駐及聘僱數位合格護理師聯手提供同仁優質的健康服務，規劃並執行員工健康檢查、健康促進活動、衛生教育、預防保健宣導講座、菸害防制宣導、傳染病防疫宣導及管理，與緊急救護相關措施...等。

員工診所除了基本的血壓機、體重機、外傷用藥及休息床外，更配置了氧氣等緊急用救護器材，打造完善照護體制的工作場所。

2. 員工健康檢查及管理

我們每年規劃辦理員工健康檢查活動，提供優於法令規定的檢查項目。在年度健康檢查活動完成後，職業衛生護理師依據結果規劃一系列健康促進活動，讓員工了解健檢效益，並增進個人健康保健觀念。健檢結果透過護理師進行異常追蹤管理，降低罹患疾病的風險，為員工的健康全方位把關；透過完整的健康檢查及管理的機制，員工並無發生任何的職業疾病案件。

3. 員工急救訓練

於廠區各明顯場所設置AED，並積極宣導全民CPR，舉辦心肺復甦術、異物哽塞處理、傷口包紮等急救教學課程，以增加同仁對急救的認識，積極提升同仁急救的應變能力。

4. 員工健康觀念宣導

每月定期提供同仁最新的健康資訊或季節性流行疾病等相關預防資訊，以促進員工健康及自我健康照護意識。



CPR演練



員工健康檢查



員工診所



員工診所櫃台

5. 平時法定傳染性疾病管理

除配合政府防疫工作(如工作場所消毒、流感疫苗接種)外，提前依各類疾病之流行季節，對同仁進行宣導及安排衛教活動。

6. 可能造成大流行之傳染性疾病管理

針對可能造成大流行之傳染性疾病，例如SARS、禽流感、H1N1、H7N9...等新型病原體或一般法定傳染病，將由職業衛生護理師蒐集國內外相關資料、世界衛生組織(WHO)及疾管局之防疫及專業醫師之建議後，依其傳染模式、癒後狀況及可能造成之影響，進行防疫物資準備，並依疫情發展隨時進行調整，待疫情趨緩或消失後結案。同時，也將彙整相關資料做妥善留存，以做為日後防疫工作之參考。

不定時提供同仁健康資訊

除了上述積極做好員工健康照護外，裕隆日產汽車秉持回饋社區、醫療資源共享的理念，加入家庭醫師整合性照護計畫-心三義社區醫療群，「以病人為中心、家庭為單位、社區為範疇」的整合性健康照護體系，以共同守護同仁及更多民眾的健康，分享完善的醫療資源，讓三義區民眾也能享有優質的醫療服務、多元健康照護，近6年累積看診人次達46,540人。因此，我們的員工診所也獲得三義地方醫療志工大本營的美名。

● 員工協助方案 (EAP)

自2015年始，我們主動與專業的機構合作，提供員工在工作、生活及健康等方面的員工協助方案 (Employee Assistance Program；簡稱EAP)，讓主管及同仁享有專業及保密的諮詢管道。

員工協助方案涵蓋「工作」、「生活」與「健康」三大層面，其中工作面是指管理策略、工作適應與生涯協助相關服務；生活面為協助員工解決可能影響其工作之個人問題，例如人際關係、婚姻親子、家庭照顧、理財法律問題諮詢等；而健康面則是透過工作場所中提供的各項健康、醫療等設施或服務，協助員工維護個人健康，提升工作及生活品質。以上三種層面可透過服務系統之建置，以及組織內外部資源之整合，達成協助員工解決問題，提升工作效率與生產力之目標。

員工協助方案
員工協助專線
0800-800-590
*服務對象：全體同仁
*服務內容：心理、法律、理財、精神醫療、管理諮詢服務
*服務時間：週一至週五上午9點至晚上9點
*E-mail: eapcenter.service@gmail.com

因為生命
有著層層疊疊的厚度
有著斷斷續續的長度
有著起起落落的深度
所以 從現在起 您不會再寂寞
任何的困擾 這裡有人可以陪您分擔
您不再是一個人 讓我們陪您一同走過生命的巒谷

本服務係【心理師法】之法律規範及服務人員的專業倫理，非輕率的會談問題，絕不會將您的資料透露給其他人知道，當然，機構內部人員亦絕對不會知道，絕對保密。

裕隆日產汽車
桃園市生命線協會 關心您

“寶寶心裡苦”一定要說，而且要找對方式說！

桃園市生命線協會特聘講師 社會工作師 龔春子

每年畢業季後，不少大學新鮮人投入職場

↓

壓力

要適應的職場文化更多，遇到的不公不義事情可能還更多.....

↓

若要繼續待，要如何說服自己？讓自己好過點？！

通常我們會這麼做...

看海、對海大叫
聽歌 大哭個幾回
找人聊聊
KTV大唱到凌晨

當下情緒似乎有舒緩，但回到職場，差勁的人事物就會因此而消失？不會！！

問題並沒有解決

但在這過程當中，你已察覺自己悲傷的情緒，所以你生氣、忿忿不平，甚而哭泣

- 意識並嘗試接納自己情緒**
自問我為什麼會這樣？我到底在乎什麼？這些差勁的人事物，關我何事？在這職場，身為新鮮人的自己，到底是想得到什麼？為何自己情緒反應如此？
- 用一層去卸掉自己，了解情緒背後原因**
自己在意的是什麼？透過自我覺察，才能找到適合自己舒緩情緒方式。
- 調整想法、改變心情**
換個角度看待問題，以樂觀、正面的方式來思考，並培養自己具有合理、彈性的信念及價值觀。

沒有職場是完美的，「怨天尤人」解決不了任何事情，只有認清並接受自己的不完美，並讓自己心智更強壯，才能走出屬於自己的一片天。

員工協助方案
週一至週五 9:00-21:00
0800-800-590
Eapcenter.service@gmail.com

員工協助方案關心您~

別讓你的家，得了「情」流感

桃園市生命線協會特聘講師 楊麗芬諮商心理師

情緒其實像「發燒」~大人在工作上，若累積過多負面情緒與壓力，當身體一發累，家裡又有煩心事時，很容易遷怒，不小心失控與波及身邊的家人。很多人以為孩子不懂事，其實孩子是最關心父母的，尤其年幼的孩子，不單像一面鏡子，同時是一塊海綿，很容易就吸收了一個家庭內所發散的氣氛與情緒。從家庭關係看孩子行為，你會發現很多不可理喻的孩子問題，往往是反映了家中一些阻滯，尤其父母之間的矛盾。並不一定說父母有很大的衝突，無聲的不滿，孩子一發會敏感。家庭評估的道理，就是評估孩子的行為，有多少成份是基於對父母關係的反應。親子之道，並不止於父親或母親與孩子的關係。最重要的是夫妻之間的平和，因為父母關係有任何罅隙，都會被孩子接收，尤其母親心虛的不安，往往都會因為與孩子的密切聯繫，而傳遞到孩子的意識中。因此要孩子成長得順利，父母必須要處理彼此之間的分歧。如果父母不能站在同一位置，孩子就會越位而出，讓父母無從管教。孩子成長，家庭也必須隨著成長。

Freud說：「沒有命運這回事，只有潛意識。我們要靠我們的潛意識高抬貴手，不要讓我們強迫性地去做經驗創傷」，童年經歷過的一些非常強烈、痛苦的經驗感受，往往使個體在不知不覺中，做了影響一生如何待人接物的重大決定。家族治療大師satir也認為：一個人和他的原生家庭有著千絲萬縷的聯繫，而這種聯繫有可能影響他的一生。故作為父母的大人們，請一定要記得：你現在就是你子女的原生家庭！你在創造一個新的文化。

孩子成長，大人也必須隨著成長，家庭穩定，是工作成就及孩子穩定學習的基石

有任何需要，請拿起電話撥打0800-800590，由員工協助專線服務人員與您一起釐清煩惱與困惑！

員工協助方案關心您

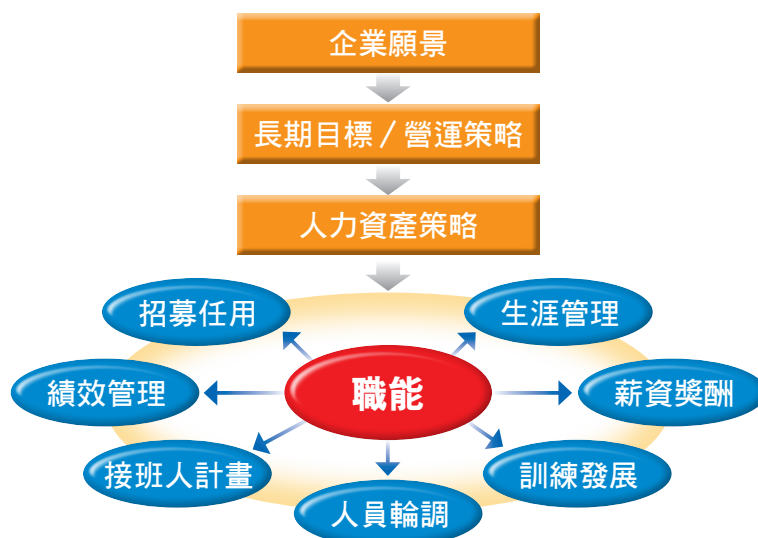
6.5 樂在學習

企業永續經營須仰賴長期的人才培育與發展。因此，同仁的學習成長也一直是我們在公司策略地圖「財務、顧客、流程、學習」四個構面中最重要基石。

我們依據公司中長期的發展策略及員工需求來規劃年度訓練計劃，跨越性別、種族、宗教與政治傾向，提供多元化的培育資源，讓同仁除了「樂在工作」外，也同樣「樂在學習」。

6.5.1 以職能為基礎的人才培育體系

為讓同仁有系統地學習成長，我們從公司中長期經營策略出發，發展出「以職能為基礎的人才培育體系」，共分為核心職能、管理職能及專業職能等三類：



核心職能：

全公司共通之職能，從公司的願景和核心價值所發展出來的職能。

管理職能：

管理階層所需具備之管理相關職能。初階管理職能適用於副理 / 科長級；中階管理職能適用於經理級；高階管理職能適用於協理級以上。

專業職能：

由各部門依據工作內容與特性所發展出來的職能。

裕隆日產汽車
職能架構



裕隆日產汽車的核心 / 管理職能項目



6.5.2 多元培育方式

我們會依據課程的實際需求、上課的人數以及個別學員的需要，採用多元化的培育方式：

● 內訓

由教育訓練單位依據年度訓練計畫，對外聘僱專業講師或由公司內資深的主管、具專業及講師資格之同仁擔任講師。課程內容主要以培養良好的工作態度及價值觀、工作能力、技術提升及知識傳承等為主要重點。



● 外訓

主要目的為補充內訓之不足，由公司派同仁到外界企管顧問公司、專業協會等上課。課後視需求對內部同仁進行轉訓，亦即將課程中所學，融會個人知識後對未接受外訓的同仁進行傳承。

● 工作中學習（On Job Training）

於工作場所或工作崗位上經由工作實務之教導，提升同仁在工作中的專業技能。

● 教練制度（Coaching Program）

指定專人透過系統性、策略性教導過程，了解學員心智模式、激發潛能，並教導他們採取行動的步驟和實現目標的方法，讓學員快速、有效地達成目標。

● 數位學習、線上直播課程：

以電子化科技為媒介，提供同仁快速、便捷的學習管道，也提升同仁自主學習的態度。



OJT



數位學習

員工訓練平均時數

年度		2017	2018	2019
員工總人數		433	426	421
每名員工接受訓練的平均時數		28.7	31.1	63.4
各性別員工接受訓練平均時數	女	28.7	31.1	63.4
	男	28.7	31.1	63.4
各類別員工接受訓練平均時數	主管職	28.3	32.2	79.7
	工程行政職	30.9	30.5	56.7
	技術員	16.1	18.2	56.7

新人Mentor制度

新人訓練不僅可讓新進同仁熟悉公司運作、了解工作職責及培養專業能力，更可以透過良好的培育規劃，展現公司重視新人的態度。因此，我們除了安排一般共通的課程外，更安排五天的車輛生產實習以及實際拆、裝車輛訓練。此外，也安排三個月的mentor計畫，指定一位資深且熱心的同儕擔任新進同仁的mentor，隨時就近給予一對一的指導，讓新進同仁可以縮短培育時間，快速發揮所長。

關鍵人才培育

公司為達成中長期目標、確保培養同仁多元的能力與職涯發展，除了一般的培育之外，我們另規劃出三個關鍵培育方案，針對關鍵的對象進行系統化、結構化的培育。

● 強化管理階層能力

導入【優秀主管計畫】（Excellent Management Program），運用核心職能／管理職能／管理特質三種測量工具，分析主管們的管理能力後加以培育，也定期安排主管Workshop及高階主管座談會來強化主管的管理能力，並且發行主管管理手冊，讓主管在管理過程中可以隨時參考。此外，亦將設定主管輪替機制，讓具管理特質與能力的同仁有機會晉升為管理職，藉以促使公司管理能力不斷提昇之正向循環。



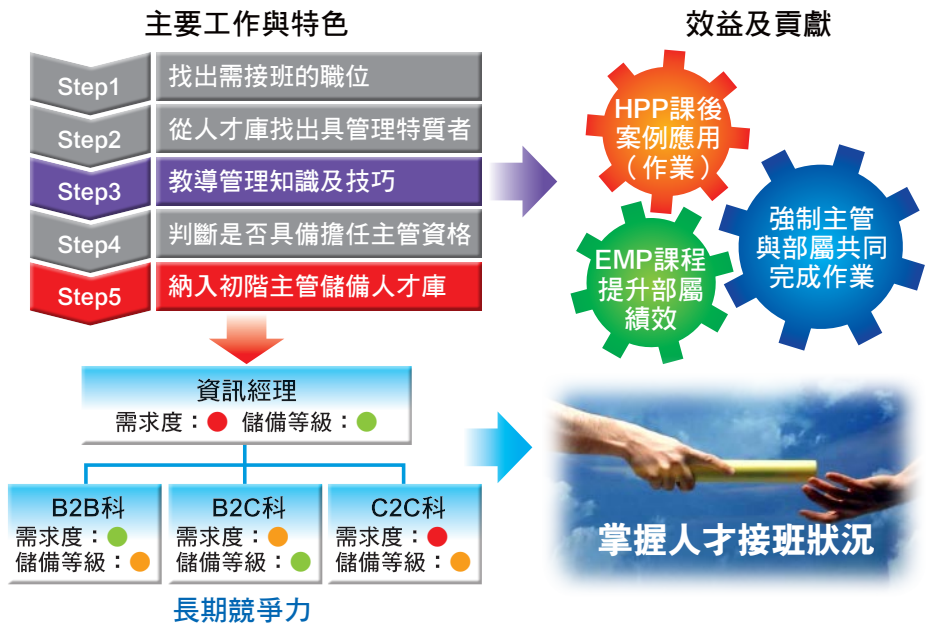
● 提升行銷團隊關鍵能力

創立【卓越行銷團隊計畫】（Excellent Marketing Team Program），分析出影響公司銷售與行銷能力的數個關鍵職位，並定義所需人才後，進行內部人才盤點及落實後續的Mentoring Program培育計畫。之後，在每年12月時進行個別評鑑，以確認培育成效。



● 實施接班人培育計畫

逐年檢視公司所有的主管職位並找出有急迫性接班需求者；另一方面盤點出內部具管理特質的同仁，藉由指定優秀的主管以一對一的Coaching方式，培養其管理能力。另外，在年底時我們會針對這些受培育者進行管理職能評鑑，通過者即可進入儲備管理人才庫，以備妥公司因擴展或主管輪替的主管職缺需求。



雙軌制指標

為讓不同特質與屬性的同仁各有發展途程，除了培養管理人才之外，也研擬非管理職的專業人才的晉升途程。此舉不但能鼓勵同仁朝適性的方向作職涯發展，更能讓組織的人才都能適得其所。

績效考核

我們擁有專屬的績效考核制度與e化管理系統。針對不同階層同仁給予定期考核，提供同仁與主管雙向溝通機會，藉此過程瞭解同仁工作表現及所需提升的能力。另外，我們亦搭配360度職能評鑑、個人專業知識技能及特質等，制定屬於個人之能力發展計畫，讓每位同仁都能適性的發展並發揮潛力。

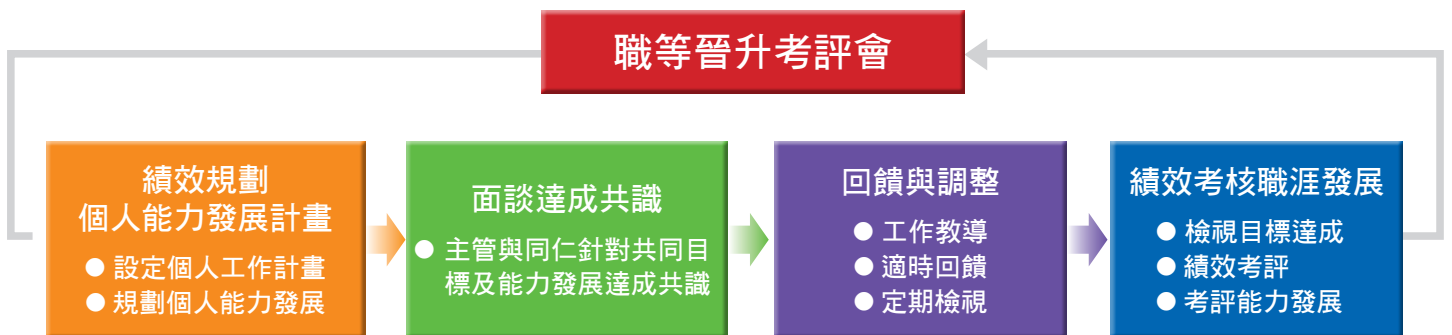
此外，我們於每年第一季定期舉辦職等晉升考評會，邀請符合資格並通過初審同仁接受人評會考評，以協助公司拔擢優秀人才、鼓勵同仁努力向上發展。

在2019年度我們對所有同仁進行績效考核，比例為100%。

職涯發展制度架構圖



職等晉升考評會



定期績效及職涯發展檢視之員工百分比

2019年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	309	309	100%
	女	112	112	100%
類別	主管職	95	95	100%
	工程行政職	292	292	100%
	技術員	34	34	100%

多元的集團內輪調機會

架構在裕隆集團體系下，我們擁有豐富的資源及機會，因此在不影響同仁權益下，除了透過輪調制度可在公司內部或海外投資事業追求自己的職涯發展外，也可以轉換職場申請輪調裕隆集團內各不同產業的子公司，讓同仁的職涯可以不受限制、有更多元的發展途程。

6.5.3 來自政府的肯定

由於我們對於同仁教育訓練的堅持及努力，在通過主管機關嚴謹的審查後，於2019年獲得勞動力人力資源提升計畫417,000元的補助。此外，我們亦於2016年9月獲得TTQS人才發展品質管理評核（企業機構版）銀牌，並於2018獲得展延。這也是主管機關對我們的重視及落實提升同仁能力的肯定。

另外，我們於2016年度、2019年度持續通過教育部體育署「運動企業認證」；2019年度參加「CHR健康企業公民」許諾行動，這些都是本公司長期支持體育發展、關懷員工身心健康、重視企業社會責任的具體展現。

榮獲TTQS銀牌獎



2019年企業運動認證



2019CHR健康企業公民標章



6.6 維護人權

我們致力於維護同仁權益，除遵守勞動基準法、工廠法、職業安全衛生法、性別工作平等法外，並遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》等國際人權公約所揭櫫之原則，制訂相關管理政策及程序，並確實落實下述議題，營造尊重、關懷、保護人權的企業環境。

● 落實就業自由

1. 不得以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方法，強制勞工從事勞動。
2. 不得預扣勞工工資作為違約金或賠償費用。
3. 員工可依勞基法規定行使終止契約之權益。

● 人道待遇

提供安全且健康的工作環境，建立防範措施，避免員工在工作中發生事故或影響健康。

1. 定期提供員工有效的健康和安全教育訓練。
2. 提供身心障礙者工作機會，建立友善的配套措施。
3. 提供多元的溝通管道，鼓勵員工與管理者對話溝通，維持勞資和諧。

● 禁止歧視

1. 不得基於種族、國籍、宗教、性別、年齡、社會階級、身體殘疾、家庭及婚姻狀況、工會成員、政治歸屬等因素，在聘用、報酬、升遷、培訓、退休、終止聘僱等事項上予以歧視而有差別待遇。
2. 不得干涉員工信仰、政治傾向、婚姻及遵奉各種風俗的權利。
3. 不允許在工作場所、宿舍或公司其他場所內有任何威脅、虐待、剝削及性騷擾之行為。

● 不聘用童工

恪守勞動基準法，不聘用未滿十六歲童工。

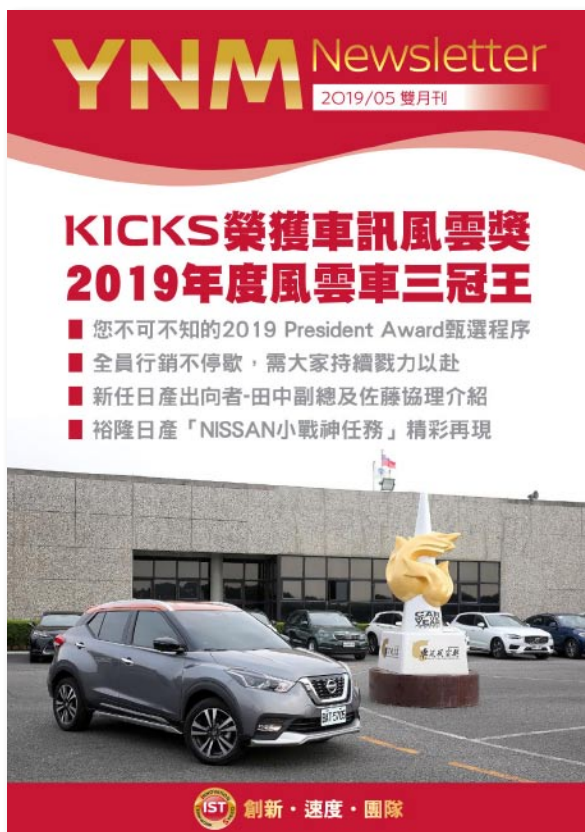
在2019年度，我們並無違反人權、歧視的情事發生。



重視同仁權益

為建立和諧的勞資關係並促進勞資合作，我們設有勞資會議，定期舉行會議與勞方代表溝通相關勞工議題，以保障全體員工基本權利與福利，並以創造勞、資雙贏的態度共同促進企業永續經營。

- 凝聚全體同仁共識及向心力，並讓同仁能充分掌握公司營運現況、品牌及各部門近期重要資訊，我們定期發行《YNM Newsletter》雙月刊供同仁閱讀，藉此建立一個溝通平台，讓同仁們了解各部門平時的努力與貢獻，並珍惜每一位夥伴辛勤的付出，讓公司「創新、速度、團隊」的核心價值更深植於每一位同仁的工作態度之中。
- 關於涉及同仁權益的相關事項，我們會於每月考勤薪資通知信件中一併提供，同時亦將公告置於公司內部網域，以便同仁隨時查閱。



2019 / 5 《YNM Newsletter》電子報



2019 / 11 《YNM Newsletter》電子報



- 依同仁不同的屬性需求，定期舉辦高階主管座談會、新人座談會、迎新晚宴、聖誕節活動、Town Hall；並不定期以部門為單位，舉辦趣味運動賽、出遊等多元化活動。



主管感恩餐會



Town Hall



新春團拜



部門活動-彩繪DIY



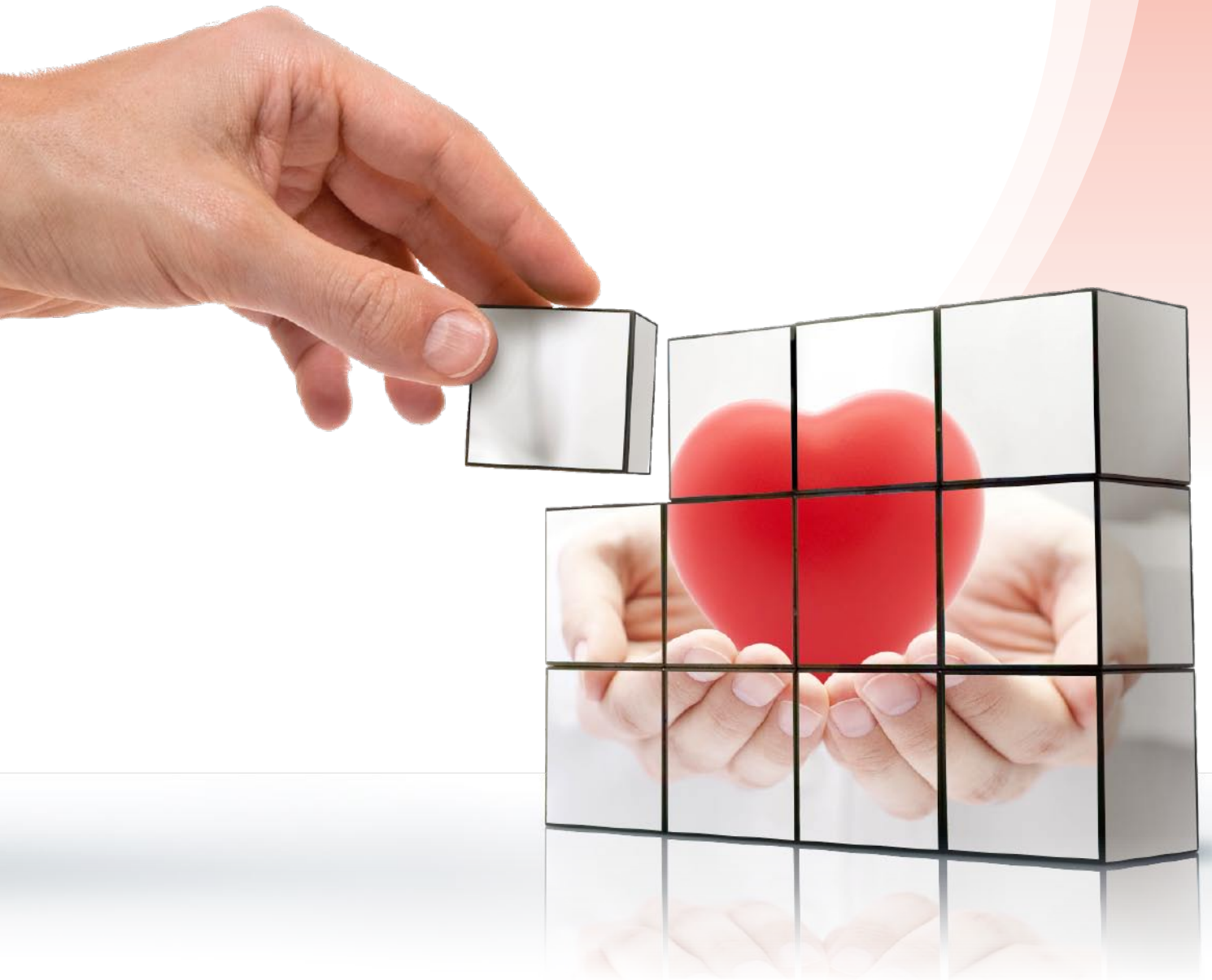
部門活動-藍染DIY

- 針對各項業務，定期舉辦員工滿意度調查，例如Global Employee Survey、資訊系統滿意度調查、組織氛圍調查、家庭日旅遊意見調查等，以確實掌握同仁需求及意見。
- 除了前述多元的溝通管道外，我們設置有性騷擾申訴機制及獎懲委員會處理爭議事件。由於同仁相信公司一定會秉公處理，因此e-mail及電話是我們日常最常使用的反應問題或申訴的方式。在2019年度我們並無勞資爭議的情事發生。

7

社會公益

秉持嚴創辦人取之於社會、用之於社會的信念及堅持，裕隆日產汽車在用心於企業經營的同時，對於持續投入社會公益也不遺餘力，積極致力於教育、社會公益等活動。裕隆日產汽車為實踐善盡企業社會責任的使命，提供年輕新血一個實現夢想的舞台，為汽車產業培育更多創新人才，連續多年舉辦「裕隆日產汽車創新風雲賞」活動，提供臺灣青年學子展現汽車設計與行銷創意的舞台。此外，裕隆日產汽車也實際深入校園，至大專院校分享實務知識與經驗，以協助學界培養未來人才，讓汽車教育持續向下紮根。



7.1 2019-2020裕隆日產汽車創新風雲賞

為善盡企業社會責任，以實際行動回饋臺灣汽車產業，裕隆日產汽車自2005年起已投入近新台幣5千萬元經費，連續舉辦10屆「裕隆日產汽車創新風雲賞」競賽活動，累積參賽人數達6,000人，參與活動人數更高達22,000人次以上，是國內首創，唯一以全新汽車做為金賞大獎的校園設計競賽，更是讓所有青年學子能夠發光發熱的競技舞台，裕隆日產汽車期望透過本活動，促使臺灣汽車設計與科技教育繼續向下紮根，為產業界培育出更多潛力無窮的創意新秀。

活動內容

1. 活動起跑

結合首場校園巡迴講座，宣告臺灣最大規模汽車創意設計大賽「2019-2020裕隆日產汽車創新風雲賞」活動開跑，廣邀全國大專院校傑出學子積極參與本屆競賽。



創新風雲賞校園活動

2. 校園巡迴講座

裕隆日產汽車主動前進全國20所大專院校舉辦NISSAN創新巡迴講座，分享新世代零碳排放電動車LEAF的產品開發理念及行銷實務經驗、說明本屆競賽活動內容，並於現場展示NISSAN LEAF及金賞獎KICKS實車，讓與會師生親身體驗NISSAN「Innovation and Excitement for Everyone」品牌精神，進一步促使校園優秀人才為臺灣汽車產業注入創新DNA。

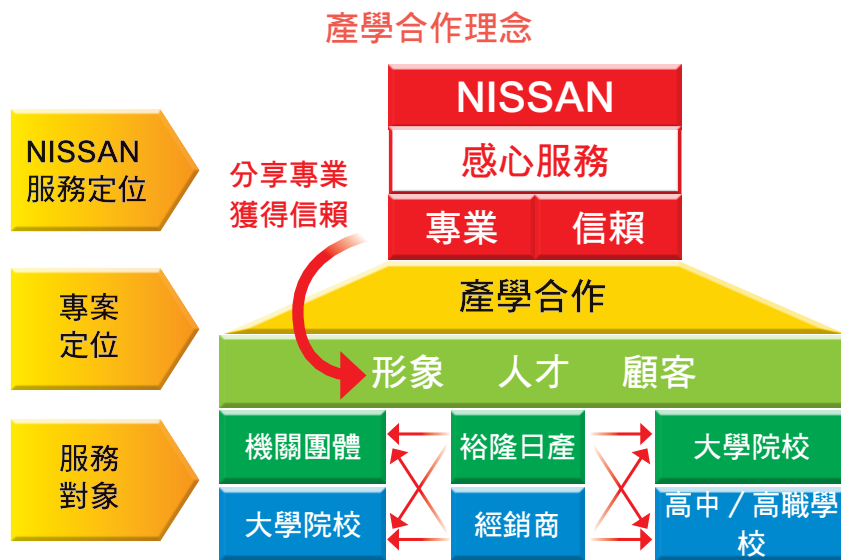


學生積極參與、親身體驗

7.2 參與學界培養人才

汽車工業被各國公認為「火車頭工業」，不論在已開發國家或開發中的國家，均以汽車工業發展的層次，做為衡量該國工業技術水準的指標。

裕隆日產汽車有感於此，除持續強化員工能力外，我們積極、主動與學術界聯繫，運用我們的核心技術能力及偕同遍佈臺灣各地的經銷商、服務廠，提供專業講師到大專院校協同教學，以補強學術界的實務經驗缺口，讓校方的教學更加務實與靈活；另一方面，藉由公司派員到各大專院校演講或參與論壇，讓學生在就業前有機會接觸到產業界的實務及新知，協助其提前於離開校園前，就做好就職的準備。講授內容除了汽車研發設計專業知識外，也包含行銷、顧客服務，職場文化...等多元的知識。



在暑假期間，我們每年提供實習機會，讓學生在進入職場前，有機會至業界了解職場環境並習得實務經驗，使得理論與實務得以相互驗證，以縮短學校知識與業界實務間的落差，達到「做中學，學中做」的最佳效果。

另一方面，藉由學生將校外實習回饋給學校，讓學校有機會了解產業界的人力需求與應用技術，進而做為提升教學的動力與發展泉源，達成產學深度交流，共創多贏的局面。



國立暨南大學演講



學生熱烈參與



暑期實習生期末報告



2019暑期實習生海報

7.3 NISSAN小戰神任務

裕隆日產汽車長期致力於培育優秀年輕人才，善盡企業社會責任，為了讓更多小小種子能夠從小開始喜愛汽車，2018年首次試辦全新活動「NISSAN小戰神任務」，2019年持續投入資源並擴大舉辦，邀請國小師生參與「NISSAN小戰神任務」，透過寓教於樂的活動設計，除了將資源回饋在地，更希望將汽車產品的美好與魅力傳達給下一代，為未來的臺灣汽車產業提前埋下一顆顆潛力種子，提昇產業競爭力，進一步發揚創新精神。

活動內容

「NISSAN小戰神任務」活動內容創新有趣，師生能夠親眼感受NISSAN GT-R的超跑魅力，於專業試車跑道親身試乘NISSAN全球戰略車款KICKS、零碳純電LEAF、越級轎跑ALTIMA，實地走訪車輛生產工廠及專業製程，並在裕隆汽車「車之道體驗中心」近距離瞭解車輛焊接、鈹金與噴塗過程等應用知識，讓所有參與活動的師生親身接觸第一線汽車工業運作，體驗汽車產業的活力與創新，並於任務完成後頒發「NISSAN小戰神證書」，留下美好的回憶與紀念。



NISSAN小戰神任務師生合照



師生參訪裕隆日產汽車



學生專心聆聽汽車介紹



數位設施吸引學生學習興趣



學生積極參與數位互動

7.4 長期關懷環保局市民臨時工

裕隆日產汽車為善盡企業社會責任，自2004年起，攜手裕隆汽車長期捐贈台北市政府環保局市民臨時工「僱主補償契約責任險」每年100萬元保險費，累計保障約2萬9千位臨時清潔工，希望透過這份關懷與心意，讓辛勤維護市容整潔的無名英雄，擁有多一重安心保障，在不幸遭逢意外與急難時，能夠獲得實質保險費濟助，減輕家庭經濟負擔，給予清潔隊員更完整的關懷與守護。

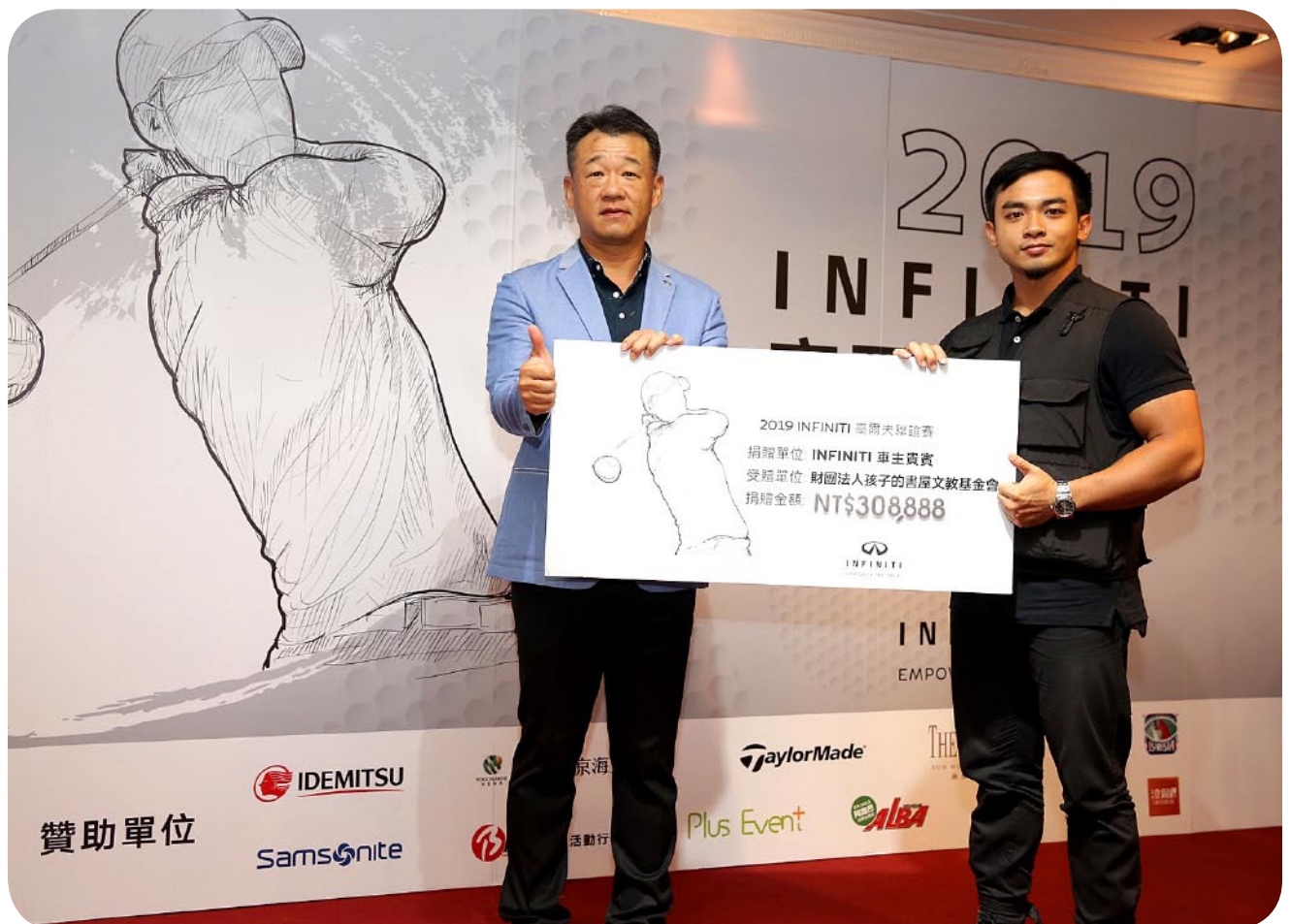
環保局市民臨時工保險-簽約儀式



7.5 INFINITI車主高爾夫聯誼賽 揮桿行善

INFINITI TAIWAN舉辦車主高爾夫聯誼賽至今邁入第14屆，不僅已成為INFINITI的年度盛會，更透過賽制的設計規劃，驅使參賽者突破潛能，揮出最佳成績，凸顯INFINITI的品牌精神「EMPOWER THE DRIVE」。

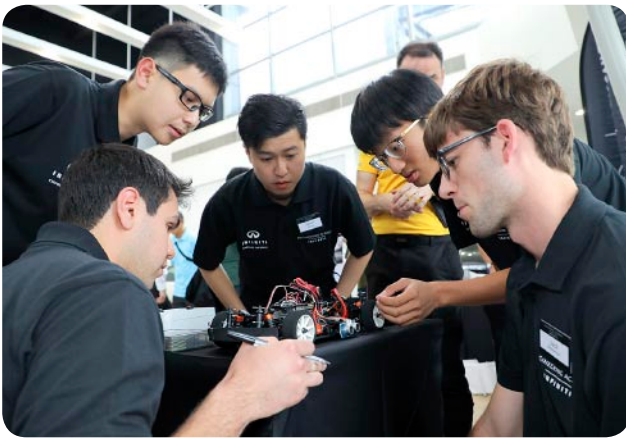
INFINITI秉持著「以人為本」的品牌精神，善盡企業社會責任、致力關懷偏鄉，藉由此次聯誼賽事活動，邀請所有車主貴賓一同揮桿行善。2019年首度與台東縣公益團體「孩子的書屋」合作，於賽事現場義賣偏鄉孩童為自給自足所生產的各種產品，累計募集超過30萬元，並於活動後全數捐贈予「財團法人孩子的書屋文教基金會」，感謝車主貴賓們的善心，與INFINITI TAIWAN共同協助偏鄉孩童，幫助他們獲得更好的環境與教育，灌溉臺灣的未來。場上盡展激情，場下倍感溫馨。



7.6 舉辦INFINITI賽車工程學院 亞洲及大洋洲區總決賽

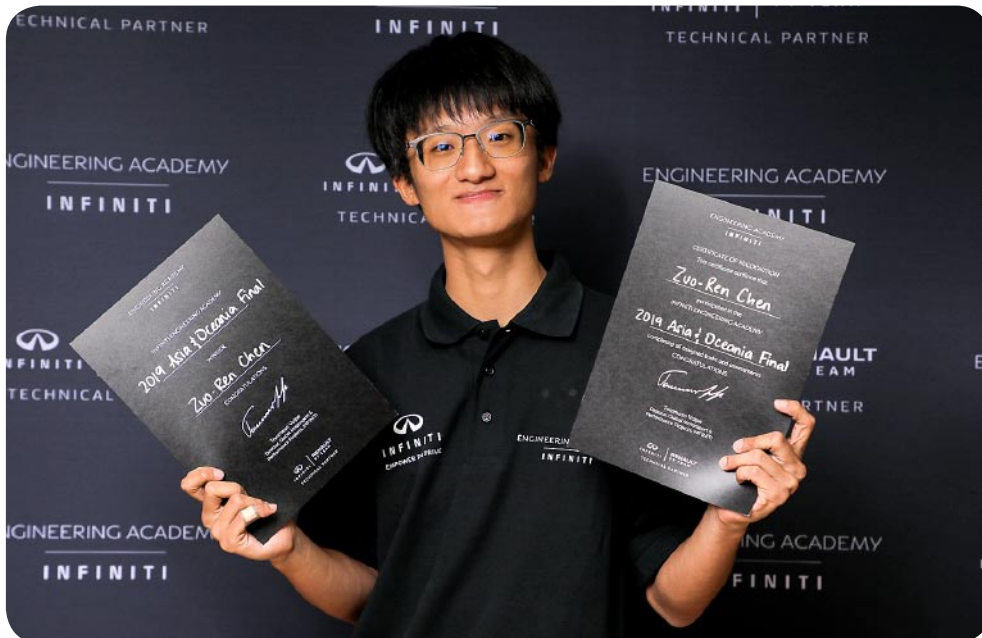
INFINITI賽車工程學院（INFINITI ENGINEERING ACADEMY）計劃自2014年起正式啟動，邀請包含亞洲及大洋洲區、中國區、美國區、歐洲區、墨西哥區、中東區以及加拿大區等7大地區，總計47個國家的頂尖學生參與選拔。各區冠軍可獲得夢幻實習機會，並可至INFINITI歐洲工程技術中心以及Renault F1®車隊實習一年的時間。

今年臺灣INFINITI首度成功爭取到2019 INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽在臺灣舉辦的機會，讓臺灣學子可就近參賽，大幅提升其參賽的機會。上述活動已於2019年10月3日圓滿落幕。在激烈的競賽後，來自臺灣清華大學的選手陳佐任同學技冠群雄，自10名優秀的決賽選手中脫穎而出，勇奪2019 INFINITI賽車工程學院亞洲及大洋洲區總決賽冠軍。



同學專注討論的神情

陳佐任同學賽後主動表示，希望能在赴INFINITI歐洲工程技術中心實習期間大力推廣臺灣，讓全世界知道臺灣人才濟濟，且必定會盡自己所能努力學習、展現專業能力，並期許自己回國後與大家分享這個寶貴的經驗，以回饋臺灣INFINITI提供年輕學子展現優越競爭力的機會。對此，我們也深感榮幸，可以透過INFINITI的影響力來幫助臺灣學子並讓世界知道臺灣是個擁有卓越人才的地方。



勇奪冠軍的陳佐任同學



GRI Standards內容索引

GRI 102：一般揭露

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼
組織概況	102-1	組織名稱	1.1 公司簡介	08
	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司簡介 1.2 多元產品與服務	08 10
	102-3	總部位置	1.1 公司簡介	08
	102-4	營運活動地點	1.1 公司簡介	08
	102-5	所有權與法律形式	1.1 公司簡介	08
	102-6	提供服務的市場	1.1 公司簡介 1.2 多元產品與服務	08 10
	102-7	組織規模	1.1 公司簡介 1.3 營運績效與範疇	08 12
	102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1 用人政策 6.2 僱用狀況	66 67
	102-9	供應鏈	5.1 共存共榮的供應商關係	57
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大變化	-
	102-11	預警原則或方針	2.4.1 風險管理與處理原則	30
	102-12	外部倡議	2.1.1 誠信經營	16
	102-13	公協會的會員資格	1.1 公司簡介	08
策略	102-14	決策者的聲明	經營者的話	03
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1 公司簡介	08
			2.1.1 誠信經營 6.6 維護人權	16 82
治理	102-18	治理結構	2.1.2 董事會暨公司組織架構	17
			2.1.3 董事會/審計委員會/薪資報酬委員會	18
			2.3.1 企業社會責任管理與推行	25
	102-19	委任權責	2.3.1 企業社會責任管理與推行	25
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	2.3.1 企業社會責任管理與推行	25
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2.2. 利害關係人關注議題管理	21
			2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道	27
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	2.1.3 董事會/審計委員會/薪資報酬委員會	18
	102-23	最高治理單位的主席是否為經營團隊成員	2.1.3 董事會/審計委員會/薪資報酬委員會	18
102-24	最高治理單位的提名與遴選	2.1.3 董事會/審計委員會/薪資報酬委員會	18	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	2.3.1 企業社會責任管理與推行	25	

利害關係人溝通	102-30	風險管理程序的有效性	2.4.2 匯率風險管理與因應方式	30
	102-40	利害關係人團體	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	21
	102-41	團體協約	6.6 維護人權	82
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	21
	102-43	與利害關係人溝通的方針	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集 4.1 創造人車新價值的NISSAN	21 41
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	21
報導務實	102-45	合併財務報表中所包含的實體	編輯說明	02
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	編輯說明 2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	02 21
	102-47	重大主題表列	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	21
	102-48	資訊重編	無	-
	102-49	報導改變	編輯說明	02
	102-50	報導期間	編輯說明	02
	102-51	上一次報告書的日期	編輯說明	02
	102-52	報導週期	編輯說明	02
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯說明	02
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	編輯說明	02
	102-55	GRI內容索引	GRI準則內容索引	92
	102-56	外部保證 / 確信	編輯說明	02

經濟面

經濟績效				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 營運績效與範疇	12
	103-2	管理方針及其要素	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題之蒐集	21
			2.2.2 重大性議題分析與鑑別	23
	103-3	管理方針的評估	2.2.3 重大性議題與邊界鑑別 2.4 風險管理	24 30
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 營運績效與範疇	12
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	1.3 營運績效與範疇	12
			2.4.4 因應氣候變遷的風險管理	31
	201-3	定義福利計畫義務与其它退休計畫	1.3 營運績效與範疇 6.3 人性化的福利	12 69
201-4	取自政府之財務補助	6.5.3 來自政府的肯定	81	

市場地位				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	6.2 僱用狀況 6.3 人性化的福利 7. 社會公益	67
	103-2	管理方針及其要素		69
	103-3	管理方針的評估		85
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.3 人性化的福利	69
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	6.2 僱用狀況	67
間接經濟衝擊				
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-1	顯著的間接經濟衝擊	7.1 2019-2020裕隆日產汽車 創新風雲賞	86
			7.2 參與學界培養人才	87
採購實務				
GRI 204 : 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5.1.4 持續推動在地國產供應 鏈升級	63

環境面

能源				
GRI 302 : 能源 2016	302-4	減少能源消耗	3.2.2 節能推動	37
	302-5	降低產品和服務的能源需求	3.1.1 積極發展多元節能產品 3.1.2 全車系導入可回收塑材 3.1.3 推廣電動車	33 34 35
排放				
GRI 305 : 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	3.2.3 環境保護	38
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.2.3 環境保護	38
廢汙水和廢棄物				
GRI 306 : 廢汙水和廢棄物 2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.2.3 環境保護	38
有關環境保護的法規遵循				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	3.2 內部環境永續行動 5.1.3 推動綠色供應鏈	36 60
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		
GRI 307 : 有關環境保護的法規 遵循 2016	307-1	違反環保法規	3.2.4 環境法規遵循	39
供應商環境評估				
GRI 308 : 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	5.1.3 推動綠色供應鏈	60
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	5.1.3 推動綠色供應鏈	60

社會面

勞雇關係				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	6.1 用人政策 6.3 人性化的福利 7. 社會公益	66
	103-2	管理方針及其要素		69
	103-3	管理方針的評估		85
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	6.2 僱用狀況	67
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.3 人性化的福利	69
	401-3	育嬰假	6.3 人性化的福利	69
職業安全衛生				
GRI 403 : 職業安全衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	6.4 友善工作環境	73
	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	6.4.2 職業傷害調查與再發防止措施	73
訓練與教育				
GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.5.1 以職能為基礎的人才培育體系 6.5.2 多元培育方式	77 78
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.5.2 多元培育方式	78
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.5.2 多元培育方式	78
不歧視				
GRI 406 : 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	6.6 維護人權	82
供應商社會評估				
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	5.1.1 供應商永續管理	57
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.1.1 供應商永續管理	57
顧客健康與安全				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	4.3 重視顧客健康與安全	53
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	4.3 重視顧客健康與安全	53
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	4.3 重視顧客健康與安全	53

行銷與標示				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.2 多元產品與服務 4.1 NISSAN品牌精神 「Innovation and Excitement for Everyone」	10 41
	103-2	管理方針及其要素	4.2 創造人車新價值的NISSAN 4.3 INFINITI品牌信念 「EMPOWER THE DRIVE 驅動潛能 無限可能」	42 47
	103-3	管理方針的評估	4.4 INFINITI全方位尊榮服務 4.5 重視顧客健康與安全 4.6 維護顧客隱私	49 53 54
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2.4.3 法規遵循	30
客戶隱私				
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.6 維護顧客隱私	54
社會經濟法規遵循				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4.3 法規遵循	30
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		
GRI 419 : 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.4.3 法規遵循	30

