



Innovation
that excites



2017

裕隆日產

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(以下簡稱裕隆日產或本公司或我們)所發行的2017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於2017年1月至2017年12月在經濟、社會、環境等議題於企業永續發展各方面的績效、管理方針及目標。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、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，歡迎在裕隆日產網站(www.nissan.com.tw)下載完整報告(PDF檔案形式)。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、1645

傳真：(037) 871506

Email：easan.lee@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：2017年6月發行。

現行版本：2018年6月發行。

下一版本：預定2019年6月發行。

經外部驗證之政策與措施

內部審查：由CSR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CSR專案委員會各小組依分工進行彙整、修訂，並於校訂後呈閱協理覆核，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：本公司自發性出版CSR報告書，故未針對報告書進行外部查證，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2015年底取得ISO 14001認證，且於2017年底完成改版驗證。



裕隆日產汽車股份有限公司

董事長 



裕隆日產汽車股份有限公司

總經理 

經營者的話

裕隆日產秉持「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，並於兩岸之間發展具投資價值的新事業，自許成為兩岸汽車產業「產品創新」與「服務創新」之標竿企業。2017年，裕隆日產成車銷售42,630台，位居台灣乘用車市場銷售前三大品牌。

深耕節能 創造永續環境

裕隆日產以消費者需求及環保綠能為出發點，持續創新、積極開發及引進節能車款。同時，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，裕隆日產的整車回收率達92.7%以上，而回收再利用率更達95%以上。

因應全球暖化，裕隆日產作為社會公民的一份子，除於公司內部及全體經銷體系積極落實節能減碳措施外，亦定期舉辦大自然嬉遊記活動。2017年，該活動與台灣環境資訊協會合作，邀請NISSAN車主共同響應世界地球日「30億綠行動」計畫，透過綠行動手偶劇、DIY再生藝術及生態保育DIY講座，鼓勵小朋友們從小學習用實際行動響應環保，持續向車主、社會大眾等傳達環保愛地球的觀念。

供應鏈方面，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，選定國內採購金額佔比達97%的前52家廠商，舉辦相關課程訓練、責成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，仍不忘平衡各個利害關係人(Stakeholders)之利益。我們不僅建構優質的工作環境、亦訂定合理且高於當地水平的薪酬制度，遵循女男同工同酬，不因種族、政治立場、宗教信仰、婚姻狀況等而有所差異。為確保公司的創造力及競爭力，裕隆日產廣招人才，除員工專業背景多元外，我們亦聘用其他國籍的專業人士，期為公司帶來更多的創新及成長動能。人才培育方面，裕隆日產除提供暑期實習機會、接待大專院校參訪等活動外，亦長期舉辦臺灣最大規模汽車創意設計大賽－創新風雲賞。「2017-2018年創新風雲賞」吸引來自全國各大專院校超過110組師生報名參賽，青年學子無不展現創意的設計，更進一步與產業實務接軌。

此外，2017年度本公司亦捐贈汽車安全協會、中華文化永續發展基金會及台北市環保局等，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。

截至2017年，裕隆日產連續六年蟬連日產全球品質第一名，以及連續四年蟬聯J.D. Power非豪華品牌CSI第一名。未來，將藉由新產品的導入、通路與服務的創新、車輛品質與耗能的精進、管理制度的改善等活動，創造穩健卓越的營運表現，並以地球公民自居，持續為環境保護貢獻心力。

爾後，裕隆日產將持續善盡企業公民責任，推出對環境友善的產品與服務，並支持社會公益。同時，協同經銷及供應鏈夥伴發揮正向影響力以共創綠色價值體系，並邀請NISSAN及INFINITI車主一同節能減碳、照顧弱勢，為人類社會謀求最大福祉！

2017年CSR重點績效



公司治理與經濟面

董事會運作

- 召開董事會7次



董事會績效評估

- 董事成員考核自評3.93分(滿分4分)
- 董事會績效評估3.89分(滿分4分)

財務績效表現

- 成車銷售42,630台
- 營業收入332.2億元
- 稅前盈餘80.0億元
- 每股盈餘22.14元



環境面

裕隆日產生產車系整車回收與再利用

- 回收率達92.7%以上
- 回收再利用率達95%以上

節能減碳

- 2017年下降1317.9公噸CO₂e/年，與2016年相較下降幅度為0.8%

綠色供應商

- 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%
- 2017年減碳實績為2%(高於政府規範1%)

服務廠環境永續行動

- 減少180萬個機油瓶使用



社會面

滿意度調查

- 新車銷售顧客滿意度指標(SSi)調查結果為978分(滿分為1000分)
- 汽車售後服務顧客滿意度指標(CSI)調查結果為990分(滿分為1000分)
- 連續四年榮獲CSI非豪華車品牌第一名

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2016年12件降低至2017年7件
- 未使用衝突礦石

僱用狀況

- 女性員工比例達38.33%
- 僱用在地居民達77.78%

員工關懷

- 育嬰留停期滿後實際復職的員工比例達100%
- 舉辦七場生活講座
- 每名員工接受訓練的平均時數達28.7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

- 舉辦產學合作暑期實習計畫
- 舉辦「2017-2018裕隆日產創新風雲賞」活動
- 舉辦INFINITI車主高爾夫聯誼賽慈善活動
- 關懷台北市政府環保局市民臨時工
- 舉辦「大自然嬉遊記」活動



目錄



1 認識裕隆日產 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 裕隆日產軌跡與榮耀 13

2 公司治理 14

- 2.1 董事會 15
 - 2.1.1 誠信經營 15
 - 2.1.2 董事會組織架構 16
 - 2.1.3 董事會/薪酬委員會成員 17
- 2.2 利害關係人關注議題管理 19
 - 2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題 19
 - 2.2.2 重大性議題分析與鑑別 21
 - 2.2.3 重大性議題與邊界鑑別 22
- 2.3 CSR企業社會責任管理與推行 23
 - 2.3.1 CSR管理 23
 - 2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道 25
 - 2.3.3 回應聯合國永續發展目標 27
- 2.4 風險管理 28
 - 2.4.1 風險管理與處理原則 28
 - 2.4.2 匯率風險管理與因應方式 28
 - 2.4.3 法規遵循 29
 - 2.4.4 因應氣候變遷之風險管理 29

3 環境永續 30

- 3.1 發展綠色環保產品與服務 31
 - 3.1.1 積極發展多元節能產品 31
 - 3.1.2 全車系導入可回收塑材 32
- 3.2 內部環境永續行動 33
 - 3.2.1 建置環境管理系統 33
 - 3.2.2 節能推動 34
 - 3.2.3 環境保護 35
 - 3.2.4 環境法規遵守 36

4 顧客關係 37

- 4.1 創造人車新價值的NISSAN 38
- 4.2 INFINITI-全方位尊榮服務 42
- 4.3 重視顧客健康與安全 45
- 4.4 維護顧客隱私 47
- 4.5 品牌內涵「Innovation and excitement for everyone」 49

5 最佳夥伴 50

- 5.1 共存共榮的供應商關係 51
 - 5.1.1 供應商管理 51
 - 5.1.2 供應商輔導 53
 - 5.1.3 綠色供應鏈 54
 - 5.1.4 持續推動在地國產供應鏈升級 57
- 5.2 服務廠環境永續行動 58

6 樂在工作 59

- 6.1 用人政策 60
- 6.2 僱用狀況 61
- 6.3 人性化的福利 63
- 6.4 友善工作環境 67
 - 6.4.1 安全、安心的工作環境 67
 - 6.4.2 完善的健康照護 68
- 6.5 樂在學習 72
 - 6.5.1 以職能為基礎的人才培育體系 72
 - 6.5.2 多元培育方式 73
 - 6.5.3 來自政府的肯定 76
- 6.6 維護人權 77

7 社會公益 80

- 7.1 舉辦創新風雲賞 81
- 7.2 參與學界培養人才 83
- 7.3 INFINITI車主高爾夫聯誼賽慈善活動 84
- 7.4 長期關懷環保局市民臨時工 85

附錄 GRI Standards對照 86



1 認識裕隆日產





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），專營NISSAN及INFINITI品牌在臺灣之全價值鏈活動經營(*)，並於2004年股票正式掛牌上市。

* 製造除外。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

承襲自集團的經營理念，裕隆日產以「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，裕隆日產以嶄新視野來建構新企業文化，以「1st - 創新(I)、速度(S)、團隊(T)」為標竿，其內涵正是裕隆日產致力追求的「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

企業文化

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	嚴凱泰
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(2017年度)	新台幣332.22億元
員工人數(2017.12.31)	444人(含派遣、留職停薪人員)
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，及台灣企業永續經營盡一己之力。主要參與之公、協會羅列如下：

台灣區車輛工業同業公會

台灣區汽車修理同業公會

苗栗縣工業會

台北市汽車代理商業公會

中華民國工商協進會

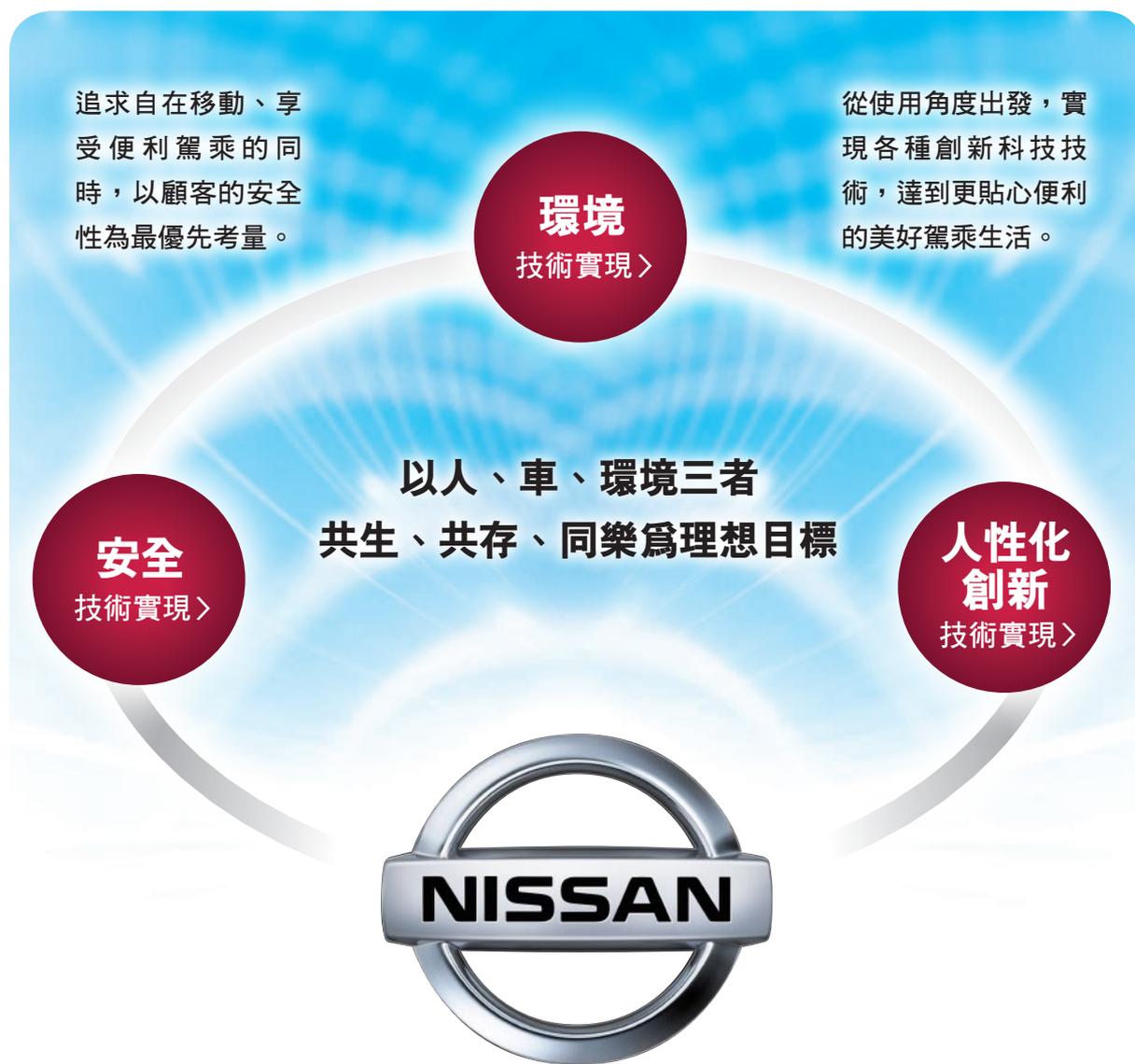
自動機工程學會



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台灣組裝生產；或是整車輸入後，由台灣區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-日產的支持之後，裕隆日產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。



裕隆日產車系

裕隆日產的產品及服務地點在台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(4車型)

GT-R
370Z
MURANO
JUKE

國產車(9車型)

ALL NEW TEANA
SUPER SENTRA
SENTRA
ALL NEW LIVINA
BIG TIIDA
iTIIDA
TIIDA
NEW MARCH
X-TRAIL



INFINITI

進口車(7車型)

Q30/Q50/Q60/Q70
QX50/QX60/QX70





1.3 營運績效與範疇

本公司2017年成車銷售42,630台，市場占有率9.8%；營業收入332.2億元，營業利益20.8億元，較2016年成長72.7%；稅前盈餘80.0億元，較2016年成長43.3%，稅後每股盈餘22.14元，較2016年成長43.4%。(2017年合併財務報告)

財務績效

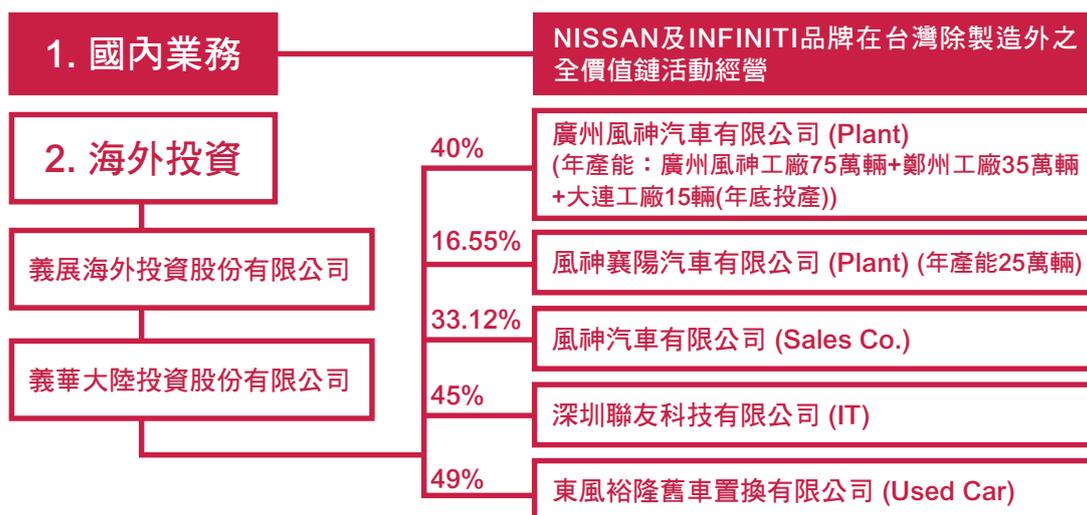
單位：新台幣仟元，惟每股盈餘為新台幣元

項目	2016年	2017年
營業收入	34,860,446	33,221,774
營業毛利	5,046,649	6,184,445
營業利益	1,202,037	2,075,688
營業外收入及支出	4,384,067	5,927,733
稅前淨利	5,586,104	8,003,421
本期淨利	4,630,615	6,642,500
每股盈餘	15.44	22.14
註		
營運成本	33,672,990	31,145,401
薪資成本	678,957	708,462

裕隆日產在2017年配發2016年度盈餘，每股普通股配發現金股利22元。對政府之支出，主要為支付公司營利事業所得稅。2017年支付政府之所得稅為新台幣6.5億元。

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。2017年，中國大陸汽車銷售2,887.9萬台，較2016年成長3.0%。其中乘用車銷售2,471.8萬台(成長1.4%)；商用車銷售416.1萬台(成長14.0%)。在東風日產乘用車方面，銷售125.1萬台，較2016年成長11.9%。本公司將持續提升銷售與服務品質、改善軟硬體設備，並應用創新資訊科技提供快速到位服務，維持高水平的顧客服務滿意度，確保顧客再購率以及開發潛在客源。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，期望透過三年期間建構下世代核心競爭優勢，藉以提升公司經濟績效。

裕隆日產(營運範疇)與投資之公司及其持股比例如下：





1.4 裕隆日產軌跡與榮耀

2017年	2017天下CSR企業公民獎 - 大型企業 榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣售後服務顧客滿意度」(CSI)冠軍 INFINITI Q30榮獲2017車訊風雲獎 最佳進口中型車
2016年	榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣新車銷售滿意度」(SSI)冠軍 榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣售後服務顧客滿意度」(CSI)冠軍
2015年	榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣新車銷售滿意度」(SSI)冠軍 榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣售後服務顧客滿意度」(CSI)冠軍 取得ISO-14001認證
2014年	NISSAN SUPER SENTRA榮獲車訊風雲獎「2014最佳國產中型車」 NISSAN NEW MARCH榮獲環保署「年度環保車」殊榮 榮獲勞動部「工作悠活獎」 榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣售後服務顧客滿意度」(CSI)第一名
2013年	NISSAN BIG TIIDA Turbo榮獲環保署「年度環保車」殊榮 榮獲工商時報「臺灣服務業大評鑑」金牌大賞 榮獲J.D. Power非豪華車品牌「台灣新車銷售滿意度」(SSI)第一名
2012年	NISSAN TIIDA榮獲環保署「年度環保車」殊榮
2011年	INFINITI首度贊助太陽劇團台灣公演 裕隆日產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)第一名
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「台灣售後服務顧客滿意度」(CSI)第一名
2004年	NISSAN在台銷售突破150萬輛 獲得ISO9001及ISO14001認證 裕隆日產股票正式掛牌上市
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，職責包括本公司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2016年12月19日通過。

除以上述守則規範本公司自身及子公司等之董事、監察人、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。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、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「如董事對於會議事項，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，則須至少有一位以上獨立董事出席，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，2017年度共計召開七次會議。

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2016年12月19日通過第二次修訂，適用範圍擴及於裕隆日產子公司，並將此守則揭露於公開資訊觀測站及本公司網站。2017年10月17日亦發佈全公司公告，定期宣導誠信經營重要性，並提醒全體人員謹記遵守。

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。

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2017年度無貪腐事件發生。

全球公民

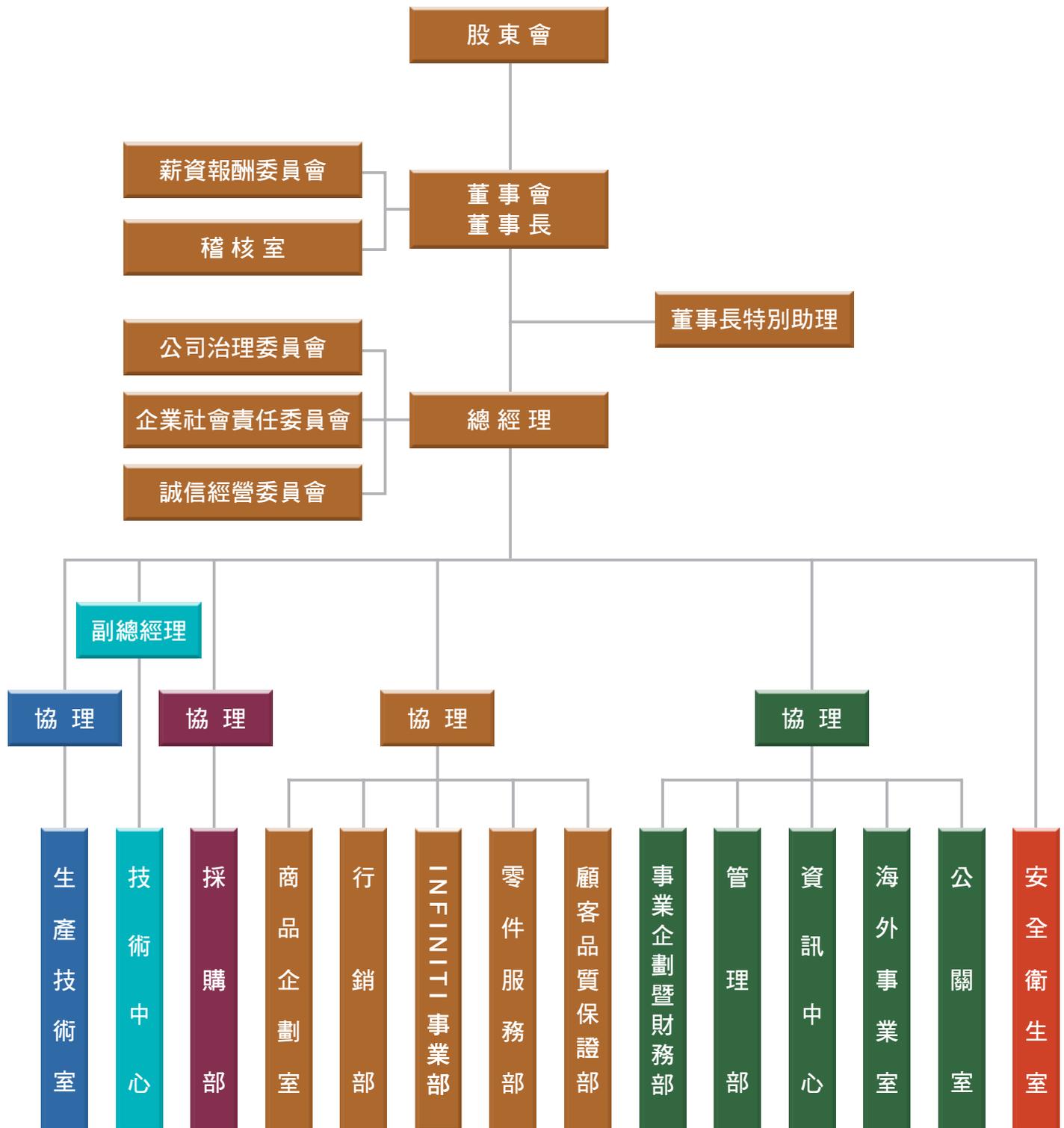
依循技術母廠NISSAN汽車參加聯合國《全球盟約》及參與《世界企業永續發展委員會》(WBCSD)的全球企業公民的理念，我們積極支持多項國際準則和協議，尊重國際政策和標準，並以此做為展開企業經營的基礎。

在人權方面，我們尊重及維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視或侵犯人權的行為；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，並遵守環境和反腐敗的國際普遍原則。





2.1.2 董事會組織架構





2.1.3 董事會/薪酬委員會成員

● 董事會

董事會由十三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、二名獨立董事及三名監察人。兩名獨立董事當選後，亦被董事會委任為本公司薪資報酬委員會成員，以專業客觀之地位，就本公司董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議。

此外，本公司董事及監察人乃依循「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，並取得證書（如：於2017年度參與社團法人中華公司治理協會辦理之「查核報告的大改革」及「董監如何督導企業風險管理及危機管理，強化公司治理」課程等），以提升董事會整體決策能力。

本公司董事及監察人之學歷及目前兼任職務

職稱	姓名	學歷	目前兼任職務
董事長	嚴凱泰	美國聖約翰大學榮譽商學博士 國立交通大學名譽管理學博士	裕隆汽車董事長、中華汽車董事長、台元紡織董事長、納智捷汽車董事長、財團法人嚴慶齡工業發展基金會董事長等
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、台元紡織董事、納智捷汽車副董事長、財團法人嚴慶齡工業發展基金會董事等
董事	李振成	國立臺灣大學機械系學士	裕隆日產總經理、新安東京海上產物保險董事、深圳聯友科技董事長等
董事	姚振祥	台灣工業技術學院機械系 澳洲科廷科技大學國際企管碩士	裕隆汽車董事兼總經理、納智捷汽車董事、華擎機械工業董事等
董事	西林隆	日本早稻田大學商學部	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 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	日產中國事業部經理
董事	大堀純一	日本武藏工業大學工學碩士	裕隆日產副總經理
董事	下山憲治	日本工學院大學工學部機械學系學士	裕隆日產協理
獨立董事	吳金順	國立政治大學會計碩士	昂寶電子股份有限公司獨立董事



獨立董事	毛渝南	美國麻省理工學院管理碩士 美國康乃爾大學工程碩士	美國Energy Recovery Inc.董事、鴻海精密工業股份有限公司董事
監察人	李光燾	美國紐約州律師 美國西北大學凱洛管理學院 香港科技大學企業管理碩士 美國紐約大學法研所碩士	理律法律事務所首席資深顧問、台元紡織股份有限公司董事、台文針織股份有限公司董事、遠東新世紀股份有限公司董事、亞洲水泥股份有限公司董事等
監察人	陳泰明	美國紐約州律師 政治大學法律研究所兼任助理教授 美國波士頓大學法學碩士	新普科技股份有限公司獨立董事、眾達科技股份有限公司獨立董事、大塚資訊股份有限公司監察人等
監察人	幾島剛彥	日本立教大學經濟學系學士	日產自動車株式會社經理部事業收益管理課部長

● 薪資報酬委員會

本公司薪資報酬委員會委員計三人，本屆委員任期自2015年6月30日至2018年6月29日止，其職權主要為訂定及檢討董事、監察人及經理人績效評估及薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並定期評估與訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。

依本公司「薪資報酬委員會組織規程」，薪資報酬委員會每年至少召開兩次。2017年實際召開2次會議，出席率為100%。

薪資報酬委員會成員

職稱	身分別	姓名
召集人	獨立董事	吳金順
委員	獨立董事	毛渝南
委員	其他	楊雲驊



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



利害關係人類別

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，由相關單位代表，針對日常業務中各種型態的互動對象，鑑別出關心我們的利害關係人，包含有員工、顧客、股東及出資人、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。

在確認出關心我們的利害關係人後，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、對我們的期望、以及他們所關切的事物。經CSR專案委員會透過會議討論、彙整後，整理出17項利害關係人關切的議題。後續我們將參考這些議題並考量裕隆日產的核心能力及價值，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) ◎ 高階座談會：2次/年 ◎ 新人座談會：1次/年 ◎ Employee Survey：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
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 電話滿意度調查(每月) ◎ 0800 顧客服務專線(24小時) ◎ J.D. Power CSI(顧客滿意)及SSI(新車銷售)滿意度調查(1次/年)、SOP神秘客調查(不定期) ◎ NISSAN官網及Facebook的溝通(適時) ◎ 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
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) ◎ 協力會北一區、北二區、北三區及中南區的各區區會(2次/年) ◎ 採購資訊系統(PIS)電子平台(適時) ◎ J.D. Power CSI(顧客滿意)及SSI(新車銷售)滿意度調查(每年) ◎ 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)
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)



2017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(僱佣和諧)
3	職業健康與安全管理	9	經濟績效	15	環保性原物料
4	社會經濟法規遵循	10	員工教育與訓練	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

CSR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「CSR重大議題矩陣表」，以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。

CSR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 多元產品與服務說明 4.2 INFINITI-全方位尊榮服務 4.5 品牌內涵「Innovation and excitement for everyone」
產品與服務	●	●		●		N/A	3.1 發展綠色環保產品與服務 4.1 創造人車新價值的NISSAN 4.2 INFINITI - 全方位尊榮服務 4.3 重視顧客健康與安全
市場形象(地位)	●		●		●	市場地位	6.2 僱用狀況 6.3 人性化的福利
經濟績效	●	●	●	●		經濟績效	1.3 營運績效與範疇 2.4.4 因應氣候變遷的風險管理 5.1.3 綠色供應鏈 6.3 人性化福利
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 CSR企業社會責任管理與推行

裕隆日產以「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聯結，更期許自己參照利害關係人關切議題及考量裕隆日產的核心能力，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，成為裕隆日產的DNA。

2.3.1 CSR管理

我們相信，企業除了追求穩健成長外，落實企業社會責任亦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。

● CSR組織架構

我們在2017年經由董事會授權李振成總經理擔任CSR專案委員會召集人，並邀請相關單位成立企業社會責任專案委員會，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務。

CSR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

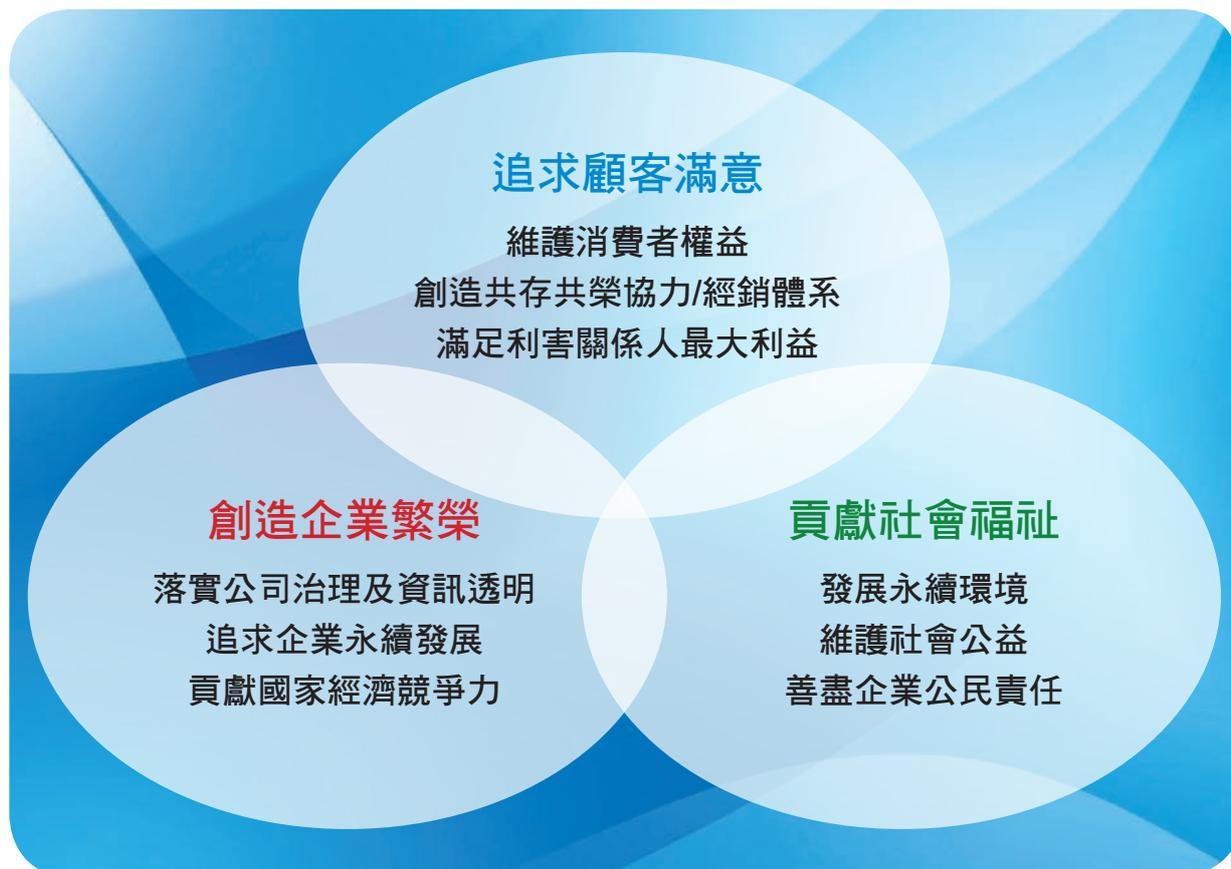




● CSR政策

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。本公司於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，我們自始即以身為企業公民自許。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，擬定裕隆日產的CSR政策如下：

企業社會責任政策



● 制定CSR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，更於2016年底依據主管機關的修訂條文，修訂上述守則的部分條文，讓企業社會責任及誠信經營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。



● 2017年CSR行動

我們體認到CSR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。於是我們延續過去的CSR計畫，持續深耕的行動如下：

2017年度CSR行動



2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道

熊金鐸協理為本公司「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」，並任命公關室林淑霞副理為代理人，於公司官網設有專區及揭露聯絡/申訴方式，做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。

聯絡人姓名	熊金鐸
職稱	協理
聯絡電話	(037)875881 分機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 分機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
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ● NISSAN 陳副理 顧客服務專線0800-088888 意見回饋：http://new.nissan.com.tw/nissan/info/contact-us ● INFINITI 蕭科長 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 分機 1601 Email : yulon-nissan.ir@yulon-nissan.com.tw
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 王科長 Tel : 037-875881 Ext. 1560 Email : johnson.Wang@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 分機 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的資訊給所有同仁。 ● 主動與專業的機構合作，提供員工協助方案(Employee Assistance Program；簡稱EAP)。 ● 設置有員工宿舍休閒園區，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"> ● 擬定中長期的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「中衛人資訪談交流」，以促進供應商遵循勞工人權法規規範並提升專業知識。
<p>責任消費與生產</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本公司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、坦、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，提供供應商立即援助。 ● 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"> ● CSR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，暢通各利害關係人溝通管道。 ● 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

我們視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各方面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，及時修正方向及作法。透過各方面的Plan(規劃)、Do(執行)、Check(查核)、Action(修正)的正向循環，避免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畫並依計畫確實執行查核作業。如發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，立即報告監察人及獨立董事，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 ● 稽核單位 ● 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 ◎ 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，並降低曝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或辦法，並訂定零違反社會及經濟領域相關法規要求為2017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、財務報表編製流程管理、資通安全、薪酬委員會運作、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安衛委員會檢視與討論職安衛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；稽核單位每年蒐集金管會、證交所發布之裁罰案例，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。2017年度未曾發生社會經濟領域相關法規要求，但於社會領域法規有發生一件工安違規事件，已透過職安衛委員會討論與進行改善。

2.4.4 因應氣候變遷之風險管理

因應氣候變遷之風險管理及因應措施

風險考量

災害面向

- 風災、水災及乾旱導致產能減少或中斷。

其他面向

- 利害關係人要求建立可因應氣候變遷之綠色供應鏈。

2017年因應措施

- 高風險廠商管理：依地區位置掌握高風險廠商，進行風險預防及安全庫存管理。
- 備援小組：裕隆日產成立危機小組，當風險產生時，提供供應商立即援助。
- 發包策略：新發包零件需考量廠商風險性及改善計畫。
- 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交流以達成碳排放低減目標。
- 輔導活動：與外部專業團隊合作，對供應商進行節能減碳教育訓練及參訪優質改善實績廠商。
- 碳排放低減績優廠商獎項：設定碳排放低減績優廠商獎項，於年度協力大會進行頒獎表揚。
- NISSAN全球綠色採購政策：裕隆日產參與NISSAN全球綠色採購政策。



3 環境永續

自京都議定書生效之後，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，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。我們秉持著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

在有限的地球資源及發展綠色能源趨勢下，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	MARCH TEANA i-TIIDA (NA款) SUPER SENTRA LIVINA X-TRAIL	JUKE (1.6NA)	MARCH TEANA i-TIIDA (NA款) SUPER SENTRA LIVINA X-TRAIL	無
數量	6個車種 / 12款車型	1個車種 / 1款車型	6個車種 / 12款車型	無

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INFINITI Q50S Hybrid油電混合車，以及導入Start-Stop怠速熄火功能(Q30/Q30S/QX30, Q50/Q50S, Q60 2.0t)之車款。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
<div style="text-align: center;"> <p>API的進化</p> <p>API (美國石油協會) 機油性能認證: SN等級相較 SM表現差異</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 耐高溫以改善活塞積碳現象 ■ 更嚴格油泥控制及兼顧油封相容性 ■ 燃油經濟性的提升 ■ 渦輪增壓器之保護性 ■ 廢氣排放處理裝置相容性 <p>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> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>ILSAC (國際潤滑油標準認證委員會) 最高認證GF-5:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 保護延長排氣系統、轉機轉機及會氣偵測器 ■ 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濃稠阻塞 ■ 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:充分分類) 圖三：符合ILSAC標準的星狀標誌</p> <p>API 認證及有效期限可在API官網查詢： https://engineoil.api.org/Directory/EdocsSearch 輸入Brand name: YULON</p> </div>



3.1.2 全車系導入可回收塑材

裕隆日產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「資源回收再利用法」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，裕隆日產的整車回收率達 92.7% 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%





3.2 內部環境永續行動

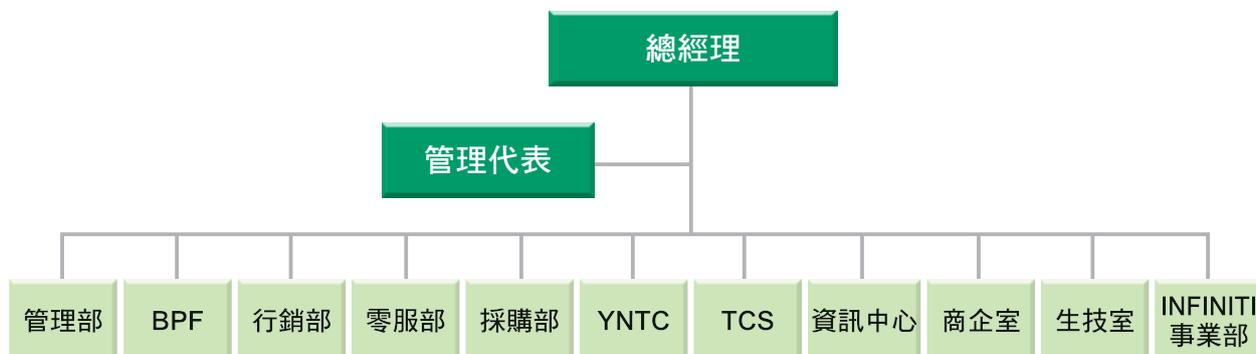
全球暖化所產生氣候變遷已成為各國家所關心之重要議題，因此各國也已陸續訂定日趨嚴格的環境法規，更可能採用開徵能源稅、碳稅方式以控制溫室氣體之排放總量。為因應此全球趨勢，我們對內持續推動各項節能減碳措施，對外持續導入多款節能車型，以此做為我們執行環境永續的重要行動方針。

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，並已於2015年11月正式通過ISO 14001外部認證，2017年12月通過ISO 14001:2015版外部認證。



裕隆日產環境管理系統組織架構



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，執行各項節能對策、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部件。
- 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。

節能活動及成效

能源項目	改善措施	能源用量			能源密度(人均使用量)			2017年相較 2016年節能量 (節能率%)
		2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	
辦公室用電 (度)	中央空調效能改善							48,149 (2.3%)
	辦公室LED照明燈具裝置	2,224,008	2,059,808	2,011,659	5,160	4,813	4,541	
	電器設備效能評估定期巡查							

註1：2015年員工人數431人、2016年員工人數428人、2017年員工人數444人。

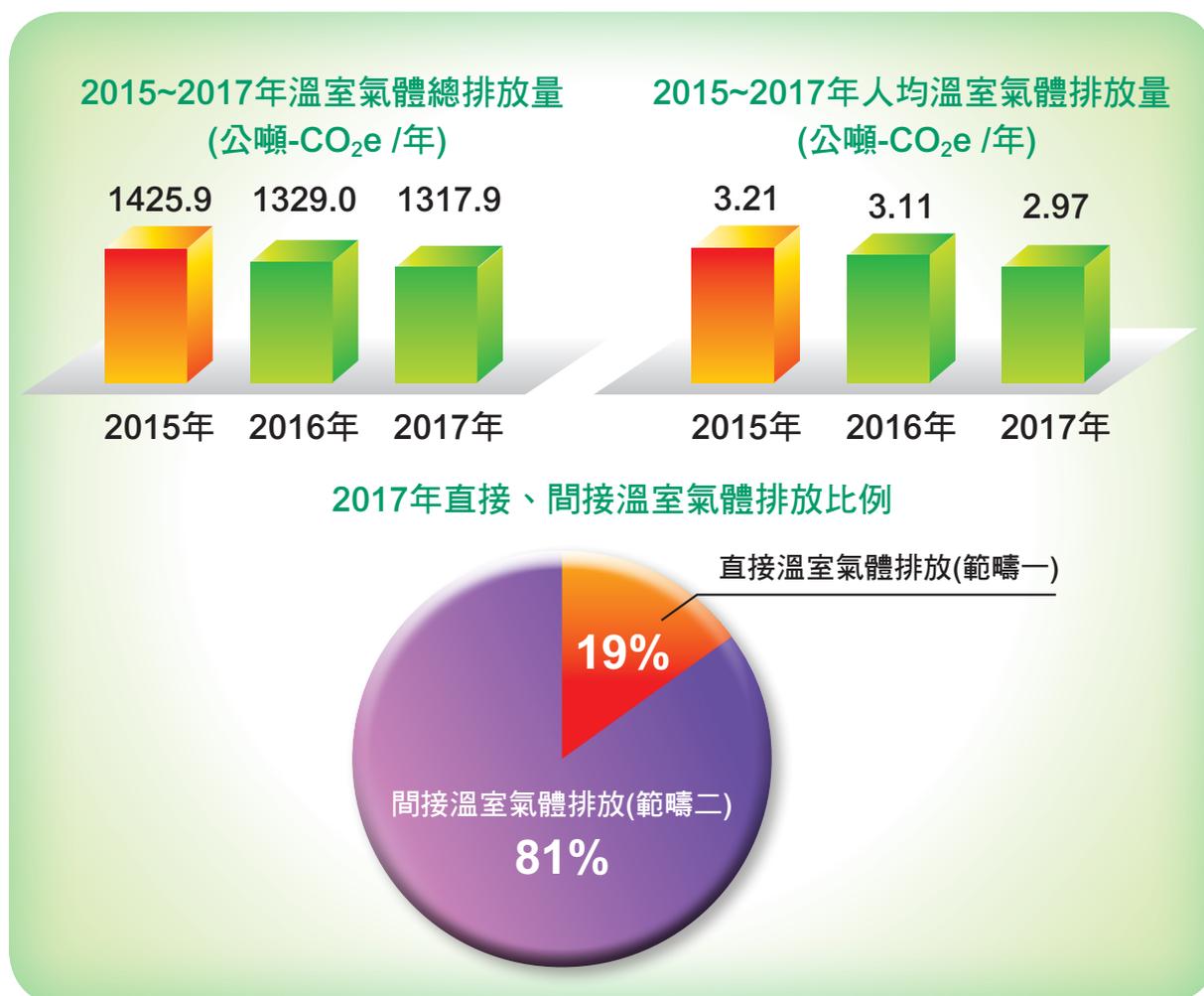


3.2.3 環境保護

對內透過環境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。

● 溫室氣體排放減量

我們於2013年起展開溫室氣體盤查作業，溫室氣體排放總量2015年為1425.9公噸CO₂e/年、2016年為1329.0公噸CO₂e/年，2017年下降至1317.9公噸CO₂e/年，相較2016年下降幅度為0.8%，主要因為持續執行各項節能措施，因此來自台電之外購電力用量減少。



● 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。經統計2017年委外之生活廢棄物清運量為82.5噸。
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。



3.2.4 環境法規遵守

● 環境法規

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。由於我們在環境保護上持續的努力，公司成立至今均未受政府環境機關指摘及因違反環境法規遭裁罰。後續我們也將持續透過ISO 14001法規符合性鑑別管理機制，定期查核各項環境規範，以確保公司運作符合最新環境法令。

● 環保支出

我們致力進行各項環境保護工作，在2017年各項環境保護相關支出如下：

項目	支出成本
廢棄物清運	84萬元
人事管理	100萬元
節能改善	120萬元
NISSAN大自然嬉遊記	700萬元

NISSAN大自然嬉遊記

連續8年舉辦「大自然嬉遊記」活動，特別是2017年NISSAN大自然嬉遊記－綠行動野餐趣與台灣環境資訊協會合作，邀請NISSAN車主共同響應世界地球日「30億綠行動」計畫，透過綠行動手偶劇、DIY再生藝術及生態保育DIY講座，以生動有趣的活動形式，鼓勵小朋友們從小學習用實際行動響應環保愛地球，同時讓大小朋友能夠親身體驗大自然的美好，進而培養愛護生態、環境與土地的觀念。

NISSAN Innovation that excites

2017綠行動野餐趣

大自然嬉遊記

10.21 新竹綠世界生態農場
10.28 台南南元花園休閒農場

活動時間：上午09:00-16:00
報名期間：即日起至10月5日止
報名費用：每人新台幣399元整
報名方式：請向全台經銷商索取報名表格

阿仙蛋團DIY
DIY再生藝術
YOYO家族植物野餐趣
現場豪華大壁任你抽

主辦單位：裕隆汽車 協辦單位：新安東 京上 廣發
贊助單位：廣泰 廣和 廣利 廣源 廣成 廣發 廣和 廣利 廣源 廣成





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 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，專業與信賴自然會產生。

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、車輛行駛中拋錨...等等。若未即時處理顧客心中的疑惑，或妥善處理顧客提出的問題，將會衍生抱怨、客訴。



NISSAN總公司成立顧客服務中心，並建立0800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，到後續處理結果關懷等等，皆有專人處理，強調在黃金時間內解決顧客問題。

升級客服中心軟硬體設施

起始日	目標及進度	預計完成日
2017年起NISSAN更新升級客服中心軟硬體設施並整合全省經銷商成立單一客服專線	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供顧客更專業優質及快速到位的服務 ● 擴大客服服務團隊 ● 已整合北一區客服專線 	2018年Q3完成

然而，車主的聲音不僅只有主動致電客服專線而已，更多出現在各種不同類型的社群媒體溝通管道，包含Facebook粉絲團、官方網站..等。為瞭解車主不同的聲音，持續提升顧客服務品質，NISSAN成立專案團隊，定期從各個管道來搜集車主聲音，並進一步來分析及討論，作為後續改善檢討依據，將顧客的VOC(Voice Of Customer)轉化成讓NISSAN持續成長茁壯的養分，期望未來持續提供優質的服務。



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，來維護顧客關係與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。為延伸感心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。



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。更進一步推出「為你設享」專案，提供全車系百元以下維修零件免費的感恩回饋及原廠輪胎補胎免費的感心服務，將服務理念延伸至降低車主的經濟負擔。





2017年車主活動

活動場次/期間	人數	活動成效
 <p>AED安心場所建置規劃案 2017年度 服務&展示據點共96個</p>	30萬人受惠	<ol style="list-style-type: none"> 1.提升緊急救護能力 2.符合「安心」的品牌精神
 <p>愛手作·風格皮環串珠 4月30日~6月11日 全台20個展間帶狀舉辦</p>	2,013人	<ol style="list-style-type: none"> 1.以高質感的精品材料，將「優NISSAN」精神透過滿載心意的手作精品，完整傳達給每個車主家庭，一同經歷每個人生的重要時刻。 2.規劃驚喜慶生派對、母親節活動及浪漫求婚儀式等，讓車主與所愛的人感到備受尊寵。 3.99%參與車主都認同NISSAN品牌是重視客戶並且符合品牌精神。
 <p>ELLE 風格路跑 5月13日 新北三重幸福水漾公園</p>	5,821人	<p>參加女性車主：100位 宣傳貼文：135篇 瀏覽觸及數：2,879,635 按讚數量：9,468</p>
 <p>親子拼圖競賽 6~8月 23場</p>	合計約1,326人	活動滿意度>90%
 <p>大自然嬉遊記 10月 北：新竹綠世界農場 南：台南南元花園農場</p>	4,792人	<ol style="list-style-type: none"> 1.活動創下開放報名五天額滿紀錄，整體報到率達97.8%。 2.為提升客戶繳費便利性，首度導入線上繳費系統滿意度達85%。 3.與台灣環境資訊協會合作，邀請NISSAN車主共同響應世界地球日「30億綠行動」計畫，透過生動有趣的「NISSAN 60綠行動集點闖關」規劃綠行動手偶劇、DIY再生藝術及生態保育DIY講座，鼓勵廣大車主家庭用行動愛地球。
 <p>「熱血捐愛心」捐血活動 12月9日 元隆桃園服務廠</p>	187人	結合NREDI 2.1認證通過廣宣及SENTRA上市宣傳舉辦活動。



以科技驅動服務 打造具客製化、效率化服務團隊

藉由強化輔助銷售工具「NISSAN PAD」，分別由軟體面「我的辦公室」APP強化銷售業務行動化辦公之目的，提升教育訓練與工作效率；與硬體面規劃提升據點展間無線網路基礎建設，同時加強資訊安全管理系統，採用雲端化服務，透過無線投影技術提升顧客對品牌好感度，進而營造優質的顧客體驗感受，縮短銷售的成交時間與提升NISSAN品牌的信任感。經由新科技的導入展現NISSAN銷售人員的專業、優質與熱忱形象。



而在後勤保養部分則是強化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，新增國道即時路況、eTag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，方便車主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四度蟬聯顧客售後服務滿意度冠軍

NISSAN 2017年在國際市調公司J.D. Power台灣區CSI (售後服務滿意度)滿意度調查中，連續四年榮獲非豪華車系品牌排名第一。由此可證本公司在顧客滿意方面的努力，持續獲得車主的肯定與認同。





4.2 INFINITI – 全方位尊榮服務

INFINITI以EMPOWER THE DRIVE全新品牌信念，將期待努力推向極限。當他人滿足於科技創新，INFINITI更渴望創造出足以激發潛能的車。以獨有的奇想、賦予能量的科技，讓客戶更真切感受何謂駕馭。以大膽創新打破框架，迎接全新的駕馭世代。



INFINITI持續佈建符合全球規範的全新IREDI（INFINITI Retail Environment Design Initiative）全新旗艦展示中心，將會提供台灣消費者超越期待的服務體驗。



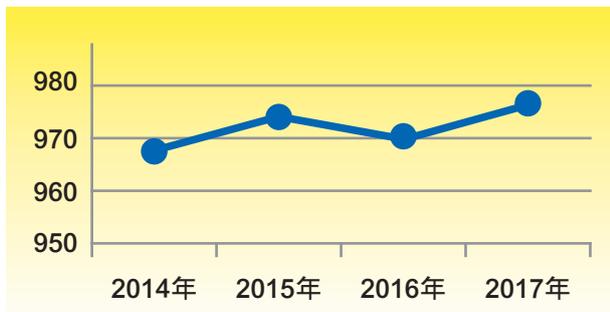
展現INFINITI對於未來的創新思維，我們以互聯網全新科技「i_cube 服務方塊」來簡約整個客戶服務流程，客戶只要輕輕的翻動方塊，就能呼叫服務人員手腕上的顯示器連線，分別代表車況諮詢、加水、點餐、結帳等不同需求，讓顧客服務成為雙向式的精準服務，車主可保有在休息區不受打擾的時間、空間，不會被頻頻詢問的服務人員中斷。另一方面，為了達成尊重自然、友善環境的企業目標，在食材原料上優先選擇台灣優質農產品，提供車主新鮮、安全、安心、具特色及故事性的精緻餐點。



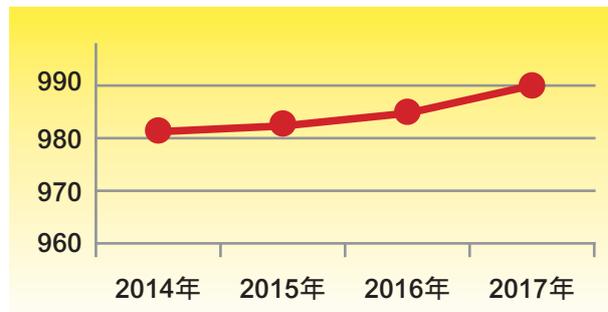


在2017年INFINITI對全年度掛牌新車執行SSI（Sales Satisfaction Index，SSI）新車銷售顧客滿意度指標調查，及CSI（Customer Service Index，CSI）汽車售後服務顧客滿意度指標調查，在滿分1000分的量表下，SSI調查結果為978分、CSI調查結果為990分，雙雙獲得顧客高度的肯定。

SSI



CSI



INFINITI的服務理念即是帶給客人領先業界的服務，所以在2017年也規劃了一系列以「感動服務」的核心職能訓練，持續透過不斷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聯結。

月份	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC
職能訓練				技術訓練 (N1)		服務流程 (I-SAP) 技術訓練 (N2)	技術訓練 (N3)	技術訓練 (N2)	技術訓練 (N2)			技術訓練 (N2)
顧客經營			新世代 顧客服務			創新領導		消保法 & 客訴應對	運動會	魅力形象	正向溝通	





回廠活動維繫顧客關係

持續深耕與維繫顧客關係，2017年規劃車主回廠活動，為每年春節及暑期親子旅遊旺季前，預先提供車主安心回廠免費健檢，內容除了提供滿額禮、指定套餐、零配件、輪胎及電瓶優惠，更推出了許多INFINITI精品，可用「INFINITI保修紅利回饋制度」進行兌換，尊榮禮遇再升級。

20th

INFINITI TAIWAN

歡慶20 快意涼夏

免費健檢活動 2017/5/20-06/30

預約禮遇

- 四大系統 (空調/雨刷/煞車/輪胎) 26項免費檢查
- 車齡五年以上車主贈送「前擋玻璃油膜清洗+兩刷精」

<p>滿額打卡禮</p> <ul style="list-style-type: none"> • 消費滿 \$6,000 贈送「雅痞蜂巢運動背袋」 (價值\$499) 	<p>套餐優惠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 車室淨化超值套餐 \$ 999 • 動能強化超值套餐 \$1,099 • 清新勁涼超值套餐 \$1,599 • 引擎活力超值套餐 \$1,799 	<p>指定零件優惠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 空濾、來令片、碟盤 88折起 • 雨刷 88折起 • 輪胎、電瓶 75折起 • 精選零配件優惠價
--	--	--

INFINITI
EMPOWER THE DRIVE

INFINITI TAIWAN舉辦車主高爾夫聯誼賽至今邁入第12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」。



2017
INFINITI
高爾夫聯誼賽

INFINITI不斷突破造車工藝極限，全新品牌信念「EMPOWER THE DRIVE 驅動潛能，無限可能」，展望未來，我們將導入QX30與QX50這兩款重量級的豪華休旅車，但是，市場上仍有許多的挑戰，我們將秉持著「EMPOWER THE DRIVE 驅動潛能，無限可能」的品牌定位與精神，實現於產品、通路與服務體系上，並持續導入更多超越豪華車主期待的車款與最新科技，讓所有INFINITI車主更真切地感受，駕馭體驗的無限可能。

行銷規定

INFINITI之所有廣告設計皆遵循公平交易法及消費者保護法，並確保廣告製作所有內容皆由公司法務確認內容無違法之疑慮後，再行投放。2017年無客戶抱怨廣告不實之事件。



4.3 重視顧客健康與安全

健康與安全法規檢測

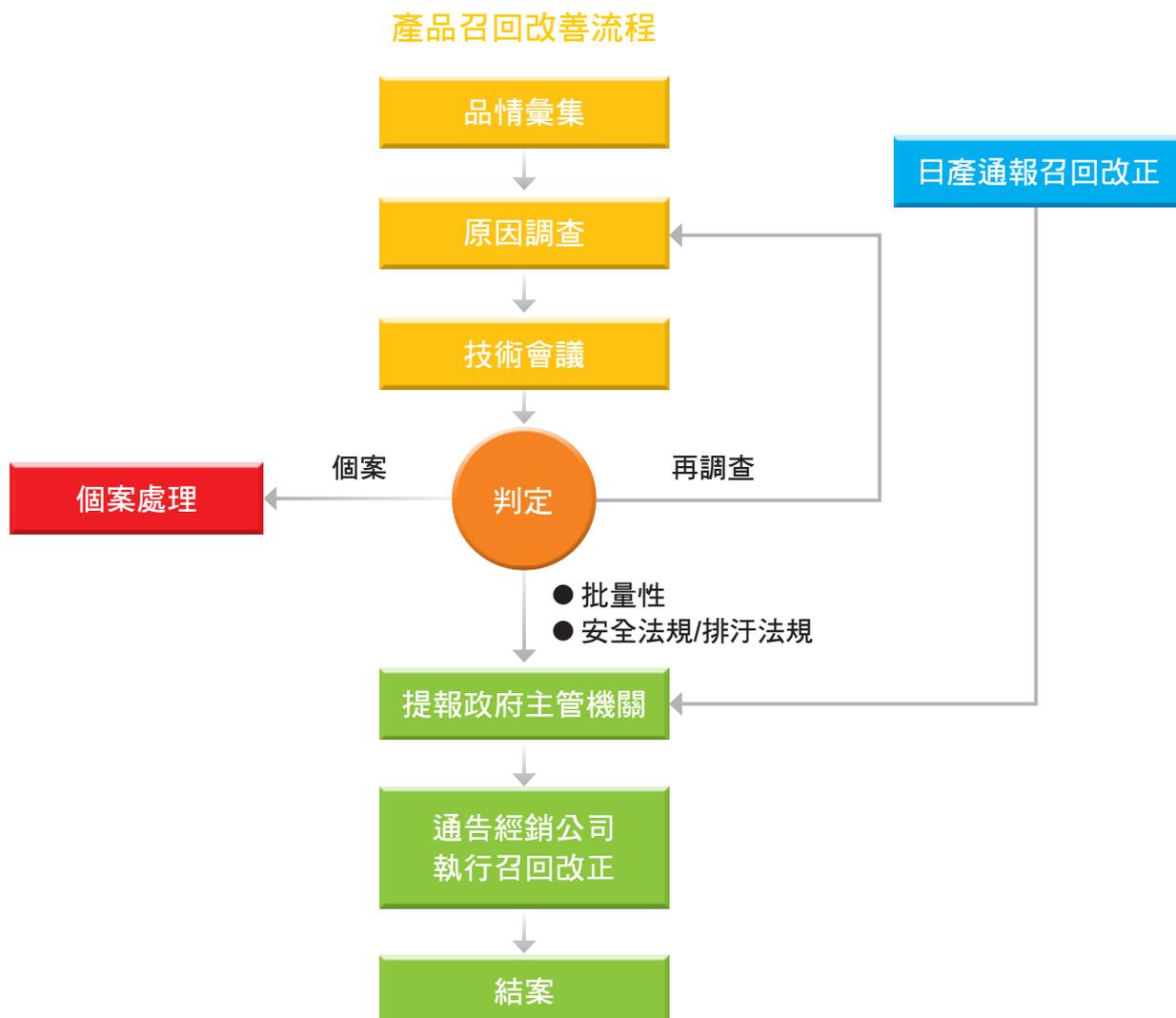
一直以來，我們總是以顧客的角度出發，視顧客的健康與安全為一切的根本。尤其汽車安全攸關顧客的生命，我們絕不容許任何的危險因子潛藏在產品中。

裕隆日產的車輛皆通過交通部「車輛安全檢測基準」、環保署「機動車輛噪音管制標準」及「交通工具空氣污染物排放標準」及能源局「車輛容許耗用能源標準及檢查管理辦法」，已確保產品百分百都有通過上述國內法規的嚴格測試。

其中INFINITI的車輛更獲得美國IIHS高速公路安全保險協會，及歐洲EURO NCAP的最高安全車輛評價。

產品召回改善

另外，裕隆日產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。





2017年因汽車安全性問題主動召回改正案例共6件，因空氣污染防治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：

2017年安全性問題主動召回案例

NISSAN	INFINITI
剎車系統問題共1件 轉向系統問題共1件 氣囊問題共1件	氣囊問題共3件

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. 根據空氣污染防治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，裕隆日產仍主動提供永久免費改正服務。

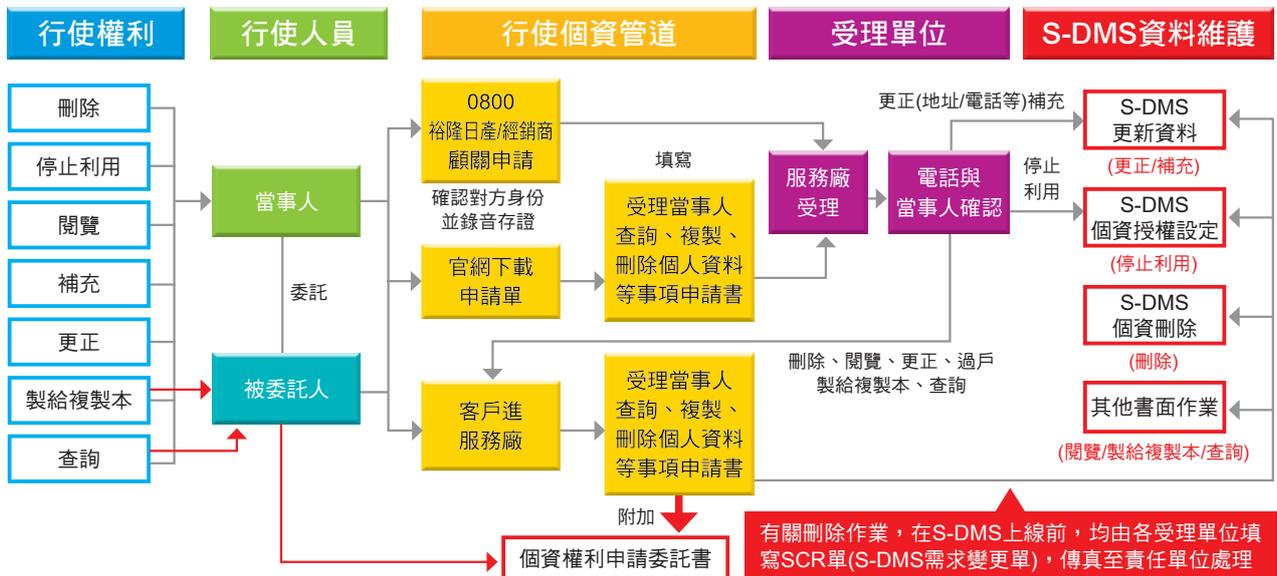


4.4 維護顧客隱私

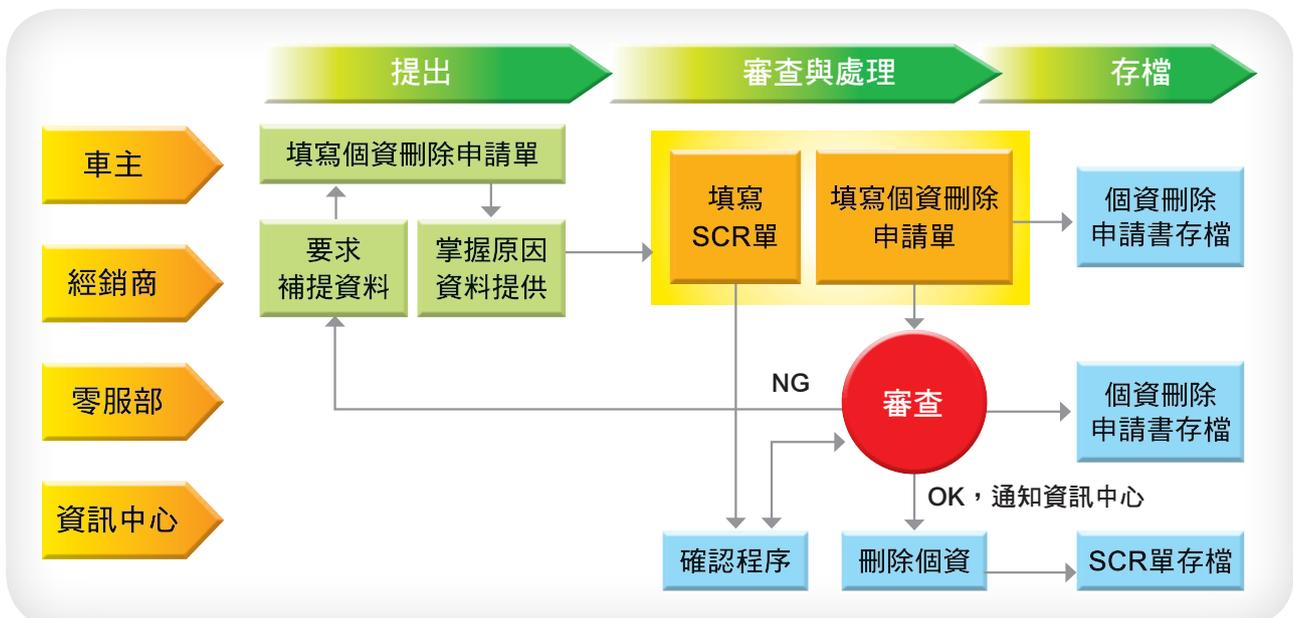
我們相當重視顧客隱私權，為確保顧客隱私權，裕隆日產遵循台灣「個人資料保護法」等相關法令規範，將個資保護納入公司治理強化重點項目。透過業務流程與資訊系統的分析，檢視個人資料取得、處理、傳遞、儲存、封存與銷毀等過程的生命循環及存取控管情況，規劃最合適的個資保護解決方案，以確實保護顧客隱私。

同時，為保障顧客線上隱私，使其安心使用裕隆日產官方網站及相關服務程式所提供的各項服務，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2017年我們未有侵犯顧客隱私權之實際投訴發生。

個資權利行使主要流程

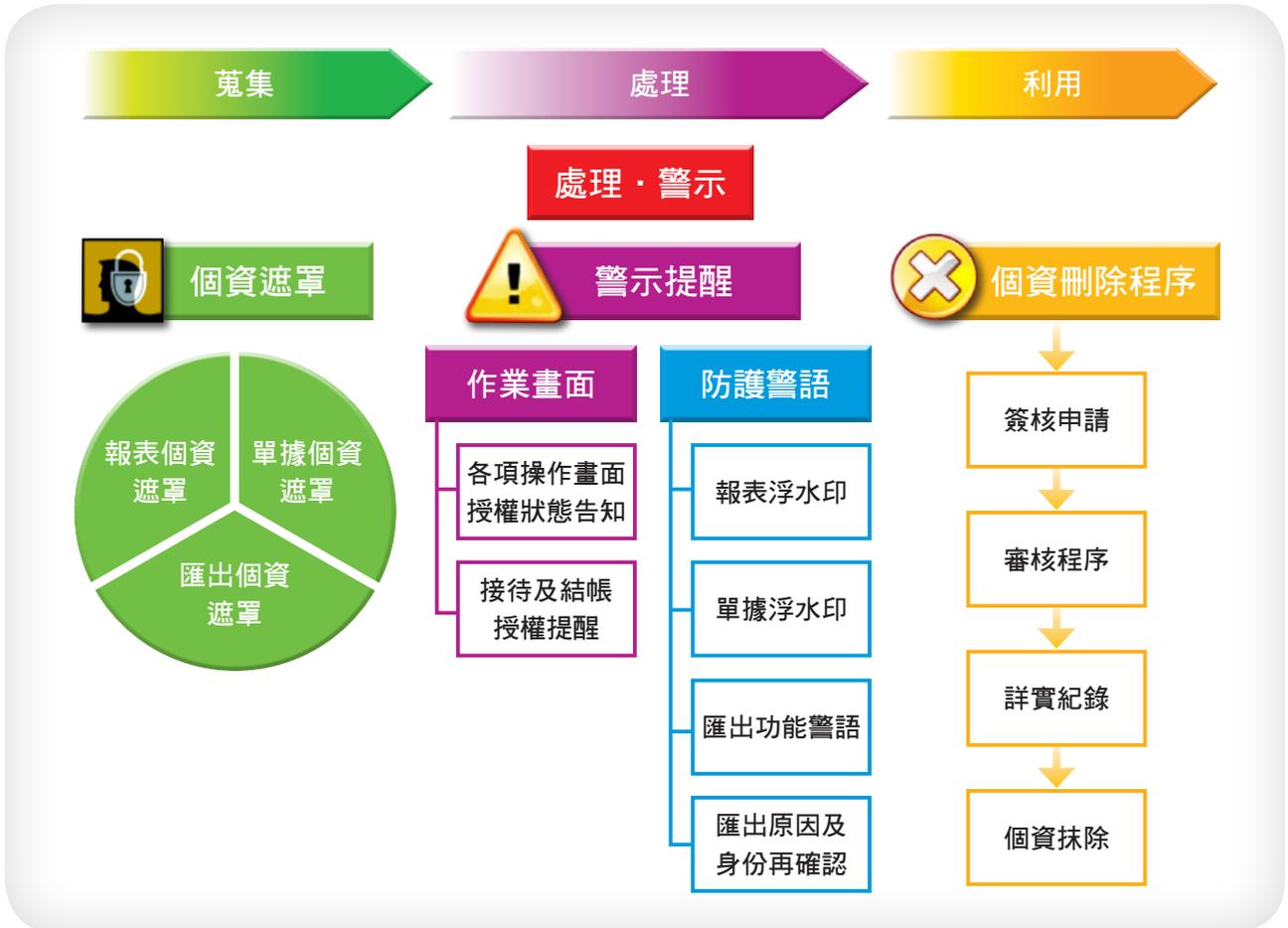


個資刪除處理流程





Smart DMS個資之處理



NISSAN官網會員隱私權保護聲明





4.5 品牌內涵

「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，用感性的產品設計滿足消費者對激情駕馭的無限嚮往，並以無遠弗屆的創新點子為消費者創造歡愉的駕馭體驗。裕隆日產本著「NISSAN 創造人車新價值」概念，讓車主深刻感受NISSAN創新產品與感心服務所帶來的「安心、舒適、節能」。

產品創新方面，NISSAN將貼心的造車理念融入每一輛車款，超玩美SUV X-TRAIL擁有全方位防護及旗艦級舒適、魔術再進化的iTiIDA具備大空間大省油大馬力大智慧、節能RV小玩咖ALL NEW LIVINA媲美環島級省油及巨蛋級空間、為您設想的心舒適房車SUPER SENTRA則兼備 1.0的油耗及 3.0的舒適，NISSAN各個車款提供了「安心、舒適、節能」，滿足消費者多元用車需求。在客戶服務部分，NISSAN第一線服務人員提供所有車主優質專業服務，除了完整標準服務流程外，更要設身處地站在顧客立場，提供最真誠的關懷，將顧客視為自己的親人好友，與顧客建立堅定的互相信賴關係。

裕隆日產在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稽核流程，同時經法務部門審慎確認並無違反公平交易法及其他任何品牌行銷相關法規。關於NISSAN品牌形象及產品之傳播絕無觸法之疑慮，所有品牌行銷相關活動皆受嚴密控管。截至目前為止，透過有效的管理方法與稽核機制，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疑慮，未來也將持續謹慎依法管理。



※ 2017年品牌活動 (品牌形象廣告影片、FB)：<https://www.facebook.com/nissan.tw/videos/1395076553876434/>



5 最佳夥伴

裕隆日產長期以來，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，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。



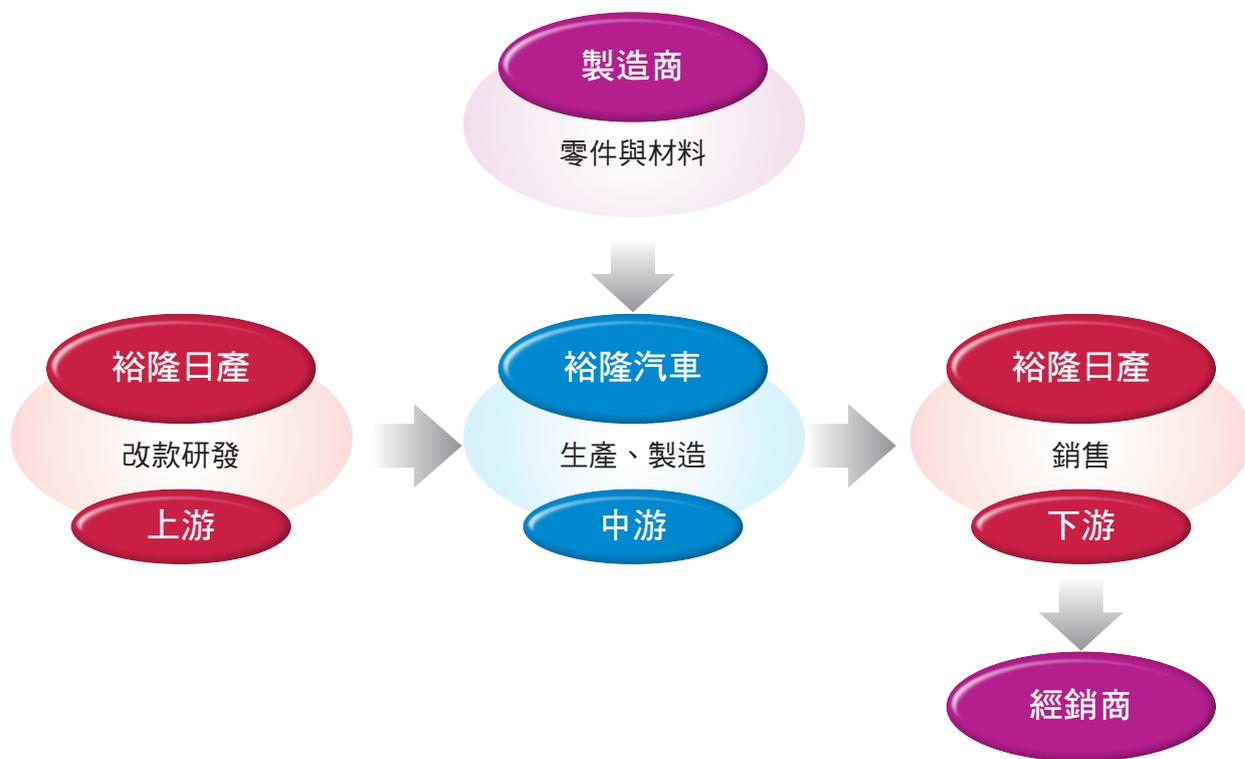


5.1 共存共榮的供應商關係

5.1.1 供應商永續管理

裕隆日產的供應商共計217家，其中包含83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。

裕隆日產與供應鏈關聯圖



裕隆日產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。此專案中我們選定國內零件採購金額比例涵蓋率約97%的供應商，共計52家重點廠商為執行對象，2017年度此專案執行對象中無新增供應商。

供應商永續管理2017年實績

管理項目	提升安全衛生	落實勞工人權	管理衝突礦石
	〈要因系〉	〈要因系〉	〈要因系〉
	<ul style="list-style-type: none"> ● 建構安全衛生管理規範 ● 統計工安災害件數 	<ul style="list-style-type: none"> ● 輔導廠商符合法規規範 ● 建構管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守礦物採購法律規範 ● 簽訂供應商承諾書
	<結果系> <ul style="list-style-type: none"> ● 降低工安事件數 	<結果系> <ul style="list-style-type: none"> ● 統計勞檢違規件數 	<結果系> <ul style="list-style-type: none"> ● 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	在台灣僅設有辦公室，並未建置工廠。	3家

2017年工安災害案件為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；2018年裕隆日產將持續提升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。裕隆日產舉辦「製造業工業安全衛生實務管理」教育訓練課程，透過實務經驗與案例分享，提升供應商工安意識及現場安全管理能力，本活動共計57家64位供應商夥伴們參與授課、課後滿意度調查高達98%。

落實勞工人權

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



2017年完成26家廠商進行訪談交流，累積至今已完成共44家廠商，勞動檢查違規件數由2016年12件減為7件，違規內容為加班超時，並無重大影響勞工人權違規項目。2018年除了持續追蹤勞動檢查違規件數之外，也將針對尚未完成的廠商進行訪談交流活動，並挑選6家廠商進行相關輔導，以加強勞工與人權意識，期許廠商皆能遵循勞工人權法規以達到違規低減目標。

裕隆日產舉辦「中衛人資訪談交流」，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，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。

2018年裕隆日產也將持續推動相關「安全、衛生與風險管理」及「勞工人權與道德」的教育訓練課程，也預計舉辦優良供應商觀摩及改善交流活動，並與供應商進行勞工與人權狀況訪談交流，進一步評價等級。必要時將針對特定廠商進行輔導改善作業，以求供應商皆能符合政府法令，提升裕隆日產協力體系的永續經營能力。

管理衝突礦石

裕隆日產參與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，除了上述所指出之52家供應商外，裕隆日產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。

類別	說明	供應商
已提供(A)	雷諾-日產 供應商企業社會責任承諾書	52家
未提供(C)	雷諾-日產 供應商企業社會責任承諾書	0家

5.1.2 供應商輔導

為提升供應商的競爭力，裕隆日產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。

2017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輔導共22家供應商提升相關能力，以達到品質提升、減少資源浪費並提升產品製造效率之目標。





供應商輔導專案

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，確保國產部品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，進行現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
 PESES : Process Engineering Skill Evaluation & Support
 TCS : Total Customer Satisfaction
 THaNKS : Trusty and Harmonious Nissan Kaizen activity with Suppliers

5.1.3 綠色供應鏈

裕隆日產做為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。

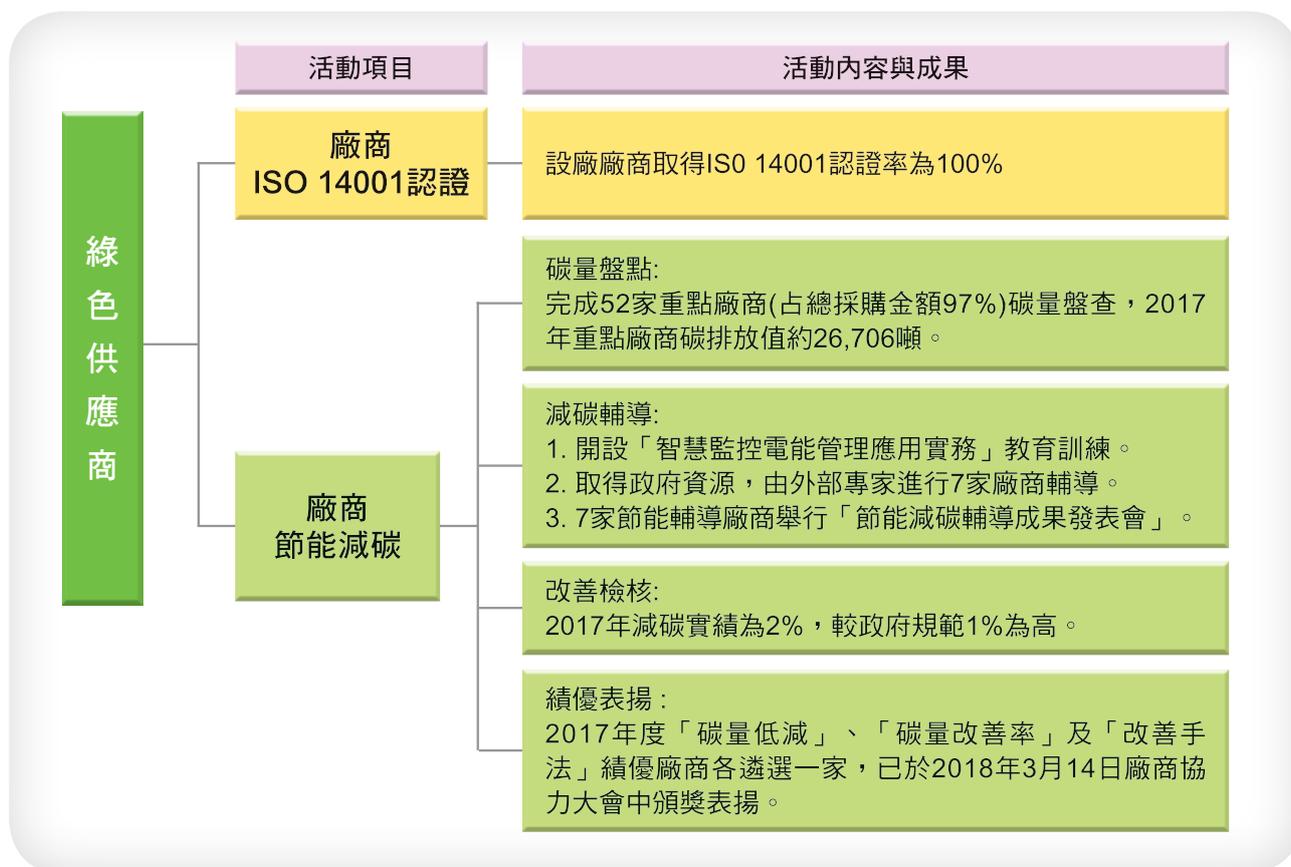
此專案中延續供應商永續管理的廠商選定邏輯，以52家佔採購金額97%的重點廠商為執行對象。其中，52家重點廠商在供應商環境面管理中皆無C級（環境衝擊高風險）之供應商，更無因重大違反環境標準而終止合約之供應商，2017年度此專案執行對象中無新增供應商。

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	51家
B級	已進行管理作業但尚未取得ISO14001認證	0家
C級	未進行管理作業	0家
其他	在台灣僅設有辦公室，並未建置工廠	1家

2017年所有在台設廠之重點供應商皆已取得ISO 14001認證。此外，裕隆日產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。



2017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。



裕隆日產於2017年制訂節能減碳績優廠商遴選辦法，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，2017年已完成52家廠商碳排放量盤點，掌握重點廠商碳排放值約26,706噸，後續也將逐年推動節能減碳活動來低減排放量。

減碳輔導

2017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，透過教育訓練課程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。

2017年減碳輔導活動成果說明如下：



教育訓練

開設「智慧監控電能管理應用實務」課程，以提升供應商相關專業知識能力及技能。本課程共計52家65位供應商夥伴們參與課程。



廠商輔導

7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

7家節能輔導廠商舉行「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7家22位供應商夥伴們參與交流。

改善檢核

2017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

2017年度節能減碳績優廠商已於2018年3月14日所舉辦之協力廠商大會上頒發獎項，鼓勵協力廠商共同降低碳排放量，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



碳量改善率績優廠商



改善手法績優廠商



5.1.4 持續推動在地國產供應鏈升級

裕隆日產考量運用本地優勢、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。

2017年度活動重要的實績成果案例如下：

1. 善用台灣電子軟硬體技術並創造在地產值

整合裕隆日產創新想法及供應商研發設計能力，協同影音大廠台灣松下共同自主設計開發X-Media mini及X-Media+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，裕隆日產比照Global水準，在日本NISSAN專家的指導下，針對台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980MPa高張力鈹件國產化開發資格，大幅增加鈹金零件台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2.87億元。

3. 挑戰技術障礙與協力廠協同自行重新設計進行國產化

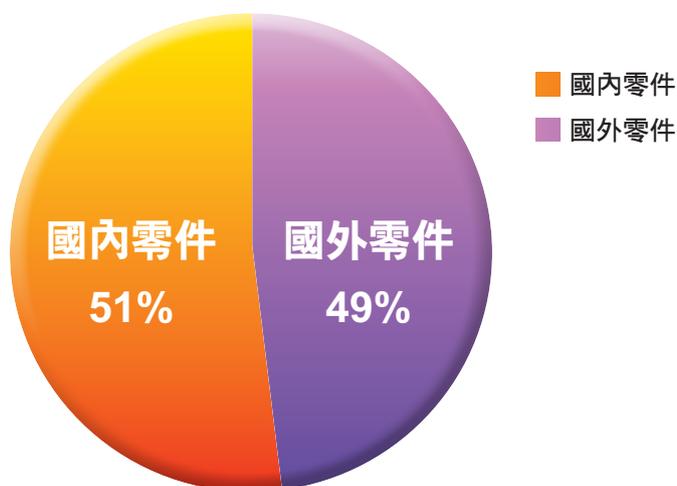
結合國際優質造型公司設計能力加上台灣供應商生產技術優勢，設計出年輕化族群喜愛的運動仕樣，可提升國內車款銷售量並協助供應商外銷至國外。

國產化推動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。

2017年裕隆日產國內零件採購金額，占總零件採購金額51%，後續裕隆日產也將持續努力推動擴大國產化活動。

	國內零件	國外零件
零件採購金額比例	51%	49%

零件採購金額比例





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，裕隆日產自2014年逐步於全省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，是我們的「夥伴」，不是我們的「員工」！

為了讓同仁「樂在工作」，我們秉持著「理解你、珍惜你、成就你」的帶人哲學，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。

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、員工菜圃…)、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」、「工作悠活獎」、「運動企業認證」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」，而不只是我們的「員工」！有樂在工作的同仁，才能有永續經營的裕隆日產！





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，是我們所堅持的。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，除了職缺的直屬主管需要親自參與面談外，也需搭配其他部門一位經理級主管及人力資源主管共同面試，並採取共識決議方式來遴選應徵者。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。

我們所有同仁均受勞動基準法及其他相關法令的保障；「用行動愛台灣」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，並堅持杜絕僱用童工。同時，我們訂定合理且高於在地薪資水平的薪酬制度，並且遵循女男同工同酬，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。我們也提供具競爭力的薪酬及福利制度。同樣的，在績效考核及職等晉升亦不會因為這上述因素而有不同對待。這些都是我們用人政策的基本原則，故截至目前無任何形式的歧視情事發生。





6.2 僱用狀況

適才適所、人盡其才

2017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					
		2015		2016		2017	
員工總數		420		433		433	
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	304	3	310	2	312	1
	女	113	0	121	0	120	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	307	0	312	0	313	0
	女	113	0	121	0	120	0

備註：今年將派遣員工人數除外，2017年派遣員工總數11人，2016年派遣員工總數13人，2015年派遣員工總數14人。





新進及離職同仁人數及比例

人員聘僱希望多給予社會新鮮人較多機會，因此所聘僱的新人平均為30歲以下，並具學士或碩士之人員。

在離職率方面，近年來裕隆日產持續穩健地經營，因此離職率也未再大幅震盪。

員工新進與離職分析		2015		2016		2017	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工(總數)		420		433		433	
新進員工		20	4.76%	28	6.47%	20	4.62%
依年齡層	≤30歲	12	2.86%	21	4.85%	15	3.46%
	30~50歲	8	1.90%	7	1.62%	5	1.15%
	≥50歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
依性別	男	11	2.62%	21	4.85%	17	3.93%
	女	9	2.14%	7	1.62%	3	0.69%
離職員工		26	6.19%	22	5.08%	27	6.24%
依年齡層	≤30歲	10	2.38%	5	1.15%	7	1.62%
	30~50歲	10	2.38%	16	3.70%	14	3.23%
	≥50歲	6	1.43%	1	0.23%	6	1.39%
依性別	男	18	4.29%	20	4.62%	23	5.31%
	女	8	1.90%	2	0.46%	4	0.92%

僱用當地居民為高階管理階層的比例

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

年度	2015年	2016年	2017年
高階管理階層人數	16	17	18
僱用當地居民為高階管理階層人數	12	13	14
比例	75.00%	76.47%	77.78%

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」指的是居住於台灣地區。



6.3 人性化的福利

貼心的禮俗假

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，我們依法令實施育嬰留職停薪制度，同仁若任職滿六個月，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		
		2015	2016	2017
享有育嬰留停的員工總數	男	43	47	41
	女	14	12	11
實際使用育嬰留停的員工總數	男	0	0	1
	女	3	3	2
育嬰留停期滿應復職的員工總數	男	0	0	0
	女	0	3	3
育嬰留停期滿後實際復職的員工總數	男	0	0	0
	女	2	2	3
育嬰留停期滿後實際復職的員工比例 (復職率)	男	0	0	0
	女	0	67%	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	0
	女	3	2	0
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	0	0	0
	女	75%	100%	0



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，我們會根據公司營運狀況及每位同仁績效表現給予同仁獎勵金，包含績效獎金、加發年終獎金及紅利等，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、初選、複選及決選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，除給予優渥獎金、福利外，並在五一勞動節活動上表揚，也會推薦至日產參加國際性的甄選，藉此直接激勵優秀同仁並間接鼓勵其他同仁效仿、共同學習成長。



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，不僅嘉惠同仁，也希望對降低台灣空氣污染及環境衝擊有所貢獻。

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%。如台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，按月提存至台灣銀行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2017年12月31日總計有79%同仁選擇新制。除固定提撥之退休金外，我們亦提醒同仁可依個人意願，選擇提存0%~6%不等級距之退休金至個人退休金專戶中，以確保其退休生活有所保障。依2017年財報有關退休金提撥金額合計新台幣24,670,670元整（舊制提撥數10,230,244；新制提撥數14,440,426）

項目	2015	2016	2017
選擇新制人數	339	345	342
員工總人數	420	433	433
比例	81%	80%	79%



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，亦會透過勞資會議協商，將假期做妥善調整及安排，讓員工得以享有較多次連續假期。每年八月份，有長達九天連續放假日，同仁暱稱為「小暑休」；過年期間亦會安排較長假期，讓同仁增進家庭關係或滿足個人旅遊、度假需求。
- 在廠區內設有兩個餐廳，每天提供美味又健康的午餐。除可至餐廳用餐外，亦可選擇訂購便當，由餐廳送達同仁辦公室，讓同仁工作之餘，可享受到健康、安心又美味的餐飲。
- 我們在廠區內設有兩個福利社，在員工宿舍休閒區則另設置福利社及木屋餐飲部，方便住宿同仁用餐及購買民生用品。同時，也會隨時依據同仁需求調整商品內容及服務，例如提供特賣會商品付款及提貨...等。此外，我們在多處設有提款機並與金融機構協商，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。
- 我們提供有免費員工宿舍(包含水、電、網路)予居住較遠地區的同仁，以減少同仁每天因通勤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、影音室及員工菜園等，除提供住宿同仁使用外，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。

2017年度職工福利委員會大型活動

日期	活動名稱	活動概要
2017/05/06	五一家庭日： 大裕隆 LOVE遊九族	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。
2017/05/17	慶端午活動： 端午「包粽達人」活動	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，特舉辦「包粽達人」活動，透過活動設計及主持人的帶動，讓整個活動充滿團隊互助合作、趣味性及提升向心力，並增進同仁間的友誼。
2017/07/20~21	兒童夏令營	活動中包含糖廠參觀、麗寶卡丁車體驗與邀請裕隆職業籃球隊員親自指導籃球活動，提供員工子女從事健康休閒活動並學習課外知識，讓孩子們能紓解平日課業壓力。
2017/4、8月	國內外的旅遊活動： 國內外fun鬆玩透透	分梯次舉辦國內外旅遊活動，行程包含國內三條路線，及國外四條路線，共七線景點供同仁選擇，使工作之餘不僅能放鬆身心，亦能增進同仁間情誼，另鼓勵同仁攜家帶眷，一起出遊並創造甜美溫馨的回憶。
2017/10/16~31	大裕隆聯合羽球賽	為培養同仁正當休閒活動及促進身體健康，鼓勵同仁參與比賽活動，並藉由球類競賽進而促進跨公司&跨部門同仁之間的交流，特地舉辦2017「大裕隆聯合羽球賽」，廣邀各位同仁一起來挑戰。



大裕隆LOVE遊九族



端午「包粽達人」活動



兒童夏令營



國內外fun鬆玩透透



大裕隆聯合羽球賽

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，並依據台灣習俗如婚喪喜慶、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。



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，並透過內部環安委員會之運作，落實執行安全衛生管理工作。2017年度環安委員會委員共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%。透過環安委員會定期召開會議，訂定各項職災防止之活動及方案，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

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，及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，每區域每年進行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。
4. 為確保同仁生命安全，在發生緊急情況時可獲得最即時之搶救，於廠區各辦公區皆設置有自動體外心臟電擊去顫器（AED），並由駐廠醫師定期對同仁進行急救之教育訓練。



CPR演練



消防演練



AED設置

● 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，於勞動部職業安全署「職業災害統計網路填報系統」依規定按月填載職業災害統計。如有發生職業災害時，依規定於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。



2015~2017職業災害統計

項目	2015		2016		2017	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
職業傷害（件數）	0	1	1	0	1	0
職業病發生(件數)	0	0	0	0	0	0
損失工作日（天數）	0	3	1	0	30	0
工作總時數	597,312	220,576	621,456	207,152	616,320	228,480
失能傷害頻率(FR)	0	8.066	0	0	1.623	0
職業病發生率	0	0	0	0	0	0
失能傷害嚴重率(SR)	0	18.134	0	0	48.676	0
病假（含工傷、職業病）、生理假（天數）	43	121	45	74	68	73
缺勤率	0.06%	0.45%	0.06%	0.30%	0.13%	0.26%
備註	1. 失能傷害頻率(FR)=傷害件數*百萬工時/總經歷工時。 2. 失能傷害嚴重率(SR)=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：因任何緣故失去勞動能力而缺勤，包括病假(含工傷、職業病)、生理假，不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。 7. 2017年有發生員工使用A字梯發生墜落事件1件。					

6.4.2 完善的健康照護

為促進同仁健康，我們提供完整且多元的健康照護及服務，以維護和促進同仁的健康與生活品質。

● 醫務室服務項目

1. 針對一般在職同仁舉辦到廠健檢服務，更主動將所有同仁的健檢結果依分級標準進行管理。
2. 針對急性、慢性肝炎、心血管疾病族群及其他健康問題進行長期健康管理。另有內、外科診療及急診處理。



醫務室服務項目

項目	說明
內、外科診療及急診處理	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供同仁優質的醫療環境及專業的診療諮商服務。專職醫師具有急診專科、家庭醫學科資格且有豐富的臨床實務經驗。 ● 除同仁享有此健康服務之外，同仁眷屬及當地社區居民有任何健康方面的疑問，皆可向醫師請教。
戒菸特別門診	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供戒菸服務：醫師根據個別同仁不同的狀況給予評估，安排合適的戒菸治療。 ● 積極提供同仁戒菸資訊，以協助戒菸及做好戶外吸菸自主管理。
健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康檢查：遴選勞工保險預防職業病健康檢查的指定醫院至廠內為同仁進行健康檢查。 ● 醫務室在彙整檢查結果後，依個別狀況進一步進行健康分析，提供同仁專業的醫療服務。
施打疫苗	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期提供流行性感冒疫苗廠內施打服務與保健諮詢服務。
急救訓練	<ul style="list-style-type: none"> ● 積極對同仁宣導全民CPR，讓同仁對急救有更進一步的認識及應變能力，並舉辦心肺復甦術、異物哽塞處理、傷口包紮等急救教學課程，以幫助同仁瞭解初期急救的重要性進而學會施救技術。
宣 導	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定時提供健康資訊，或是季節性的流行疾病等預防的資訊給所有同仁，提醒它們注意。例如：登革熱、流感、冬季癢、冬季心血管疾病照護...等。

不定時提供同仁健康資訊

衛教資訊：「冰敷？還是熱敷？」
 王雅琴 收件者：公關室、管理部、資訊中心、BPF專業企劃暨財務部、TCS、零件服務部、INFINITI專業部、行銷部、商品企劃室、生產技術室、採購部、技術中心、彭素貞
 2017/06/01 上午 09:29

簡單地說，身體疼痛部位如果有明顯的紅、腫、熱、痛，或者是一個明確的急性運動傷害，別懷疑，就是冰敷！而當發炎或受傷部位已經不再腫脹，或是不再那麼紅紅熱熱的時候，就可以開始熱敷了。冰敷、熱敷的時機是以身體的實際狀況為主，而不要拘泥在幾小時前要冰敷，幾小時後才可以熱敷。

只要把握一個原則：紅、腫、熱、痛時期就是冰敷，過了之後就是熱敷。

受傷部位紅、腫、熱、痛，
或急性運動傷害，就是冰敷。
不可超過20分鐘。

不再紅、腫、熱、痛時，
就可以開始熱敷。不可超過20分鐘。

如果身體有開放性傷口，或是皮膚對溫度特別敏感或遲鈍的人，應該避免冰敷或熱敷。



● 傳染病防疫措施

1. 面對傳染病對職場的潛在威脅，訂定有工作場所防疫因應計畫。例如新型流感即為近年來極為重要的防疫標的。
2. 當台灣地區值傳染病流行期間，將依情勢啟動防疫機制與緊急應變程序，做好萬全的準備以預防對同仁健康的傷害。
3. 考量每年季節性流感等法定傳染病仍有大規模流行之風險性，防疫小組持續管控各種傳染病之風險，匯集疾病管制署最新防疫資訊，隨時向同仁宣導個人防疫知識並鼓勵同仁將防疫措施落實至家庭。

● 不定期舉辦生活講座

我們鼓勵同仁工作之餘從事有益身心或對生活、家庭有幫助的活動，進而促進工作與生活平衡。我們不定期舉辦各類的生活講座，內容多元而精彩，獲得同仁高度迴響及滿意度。總計2017年度舉辦七場講座如下：

三月：燦樂團星光演唱會

四月：職場形象塑造與色彩管理

五月：黑金浪潮-咖啡這件事

六月：勞保年金知多少

七月：務實刮痧手法與運用

八月：一小時讓你恍然大悟! 解開運動沒成效的秘密

九月：手作多用途皮革小包



燦樂團星光演唱會



職場形象塑造與色彩管理



黑金浪潮-咖啡這件事



一小時讓你恍然大悟!
解開運動沒成效的秘密



● 體適能檢測

舉辦體適能檢測，透過客觀、準確的體適能檢測，幫助同仁瞭解目前體能狀況，找出最適合自己的運動方式，讓人的身心調整到最佳狀況，提升健康生活品質。



● 員工協助方案(EAP)

自2015年始，我們主動與專業機構合作，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。

幸福始於愛自己

志華正值值壯之年，上有二老，下有三子，家庭和諧美滿，工作也深受主管肯定。一天早上，志華的爸爸因不小心摔傷，醫生說要住院一段時間，這讓成績很好的志華一家人有些擔憂。身為家中獨子的志華，除了要安撫母親的情緒，顧慮子女感受外，也想維持工作表現，趁還能賺錢的時候多賺點錢，但當讓強壯的自己，內心感到疲憊，也不知道能為自己做些什麼……

面對生活各種壓力的夾擊，別忘了使用EAP的【員工生活服務方案】，可去電諮詢、討論，讓自己有機會重新管理自己。

諮詢服務：由熱忱之【員工協助服務中心】及其專業諮詢老師提供
服務內容：生涯工作、家庭親子、人際關係、兩性情感、身心壓力
服務對象：內部守密同仁
服務形式：本館有多位【新竹市生命關懷中心、員工協助服務中心】成員，提供自由中心專線、心理諮詢、討論、與建議透過電話或面對面諮詢服務(請於內線保密)，如直接轉接與不滿意自行負責，請勿以此作為轉接電話。
服務時間：週一至週五 09:00-19:00 (請先來電預約)
服務地點：可選擇由熱忱員工協助服務中心提供之場地
諮詢、預約專線： 03-5260415
E-mail: eapc@eapcenter.org

「保密專業」是我們專業的好伴；「全心服務」是我們不變的承諾。

【EAP服務】為林姓同仁提供協助

Dear all,
 現今社會每個人都面臨到不同的角色，我們可能同時兼職工作，也可能面臨家庭的照顧、陪伴者，將與優秀的團隊關係，才能夠好好工作；既好好工作，正也是維持家庭幸福的重要基礎。

我們如何能做出商業利益不下的選擇？
 如何從事業與家庭取得共存的可行性？
 本報的心靈點滴想邀您等談一談工作與生活平衡的真諦。

●本期電子報邀您一起來探究現代人的《未竟之業》●

訂閱或查詢請洽HRD系統，歡迎同仁踴躍下載。
 聯繫電話：EAP-HRD-培訓-知識管理中心-EAP員工生活服務方案

若您有興趣在能力訓練、精進管理專業知識，做更深入的討論或探討管理專業知識，或能協助您從內心深處想已久的議題，歡迎使用【EAP員工生活服務方案】進一步諮詢專業人員的協助。

服務專線：03-5260415
 諮詢專線：eapc@eapcenter.org
 預約時間：週一至週五 09:00-19:00
 全年無休，未經同仁同意，絕不透露給任何人，請您放心！

【EAP服務】服務年終、聖誕快樂、聖誕快樂

Dear all,
 人生是一段旅程，每個階段都有不同的任務與挑戰，當您面臨這些挑戰時，工作與生活目標，與您也是關心目標的改變，當您人生新的階段，與您一起面對與挑戰，才能越戰越勇、越戰越強。

●本期的心靈點滴和您分享，從熟齡到樂齡，讓樂齡生活更精彩●

訂閱或查詢請洽HRD系統，歡迎同仁踴躍下載。
 聯繫電話：EAP-HRD-培訓-知識管理中心-EAP員工生活服務方案

若您有興趣在能力訓練、精進管理專業知識，做更深入的討論或探討管理專業知識，或能協助您從內心深處想已久的議題，歡迎使用【EAP員工生活服務方案】進一步諮詢專業人員的協助。

服務專線：03-5260415
 諮詢專線：eapc@eapcenter.org
 預約時間：週一至週五 09:00-19:00
 全年無休，未經同仁同意，絕不透露給任何人，請您放心！

員工服務方案
 Employee Assistance Programs (EAP)

服務對象：全體同仁(含外派及遠端門口)
 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 9:00-19:00
 電話：03-5260415
 E-mail: eapc@eapcenter.org

社福法人新竹市生命關懷協會/員工協助服務中心 福隆汽機&附屬日產 關心部

拚命工作的過程中，得失之間的幾張紙一直在心中起伏
 沒時間學習的生活裡，擔心或揮灑失去生活品質的泡泡也不斷的清理
 EAP邀請您放慢腳步，試著回到原點
 一通電話，一封郵件，讓我們陪您一起找回快樂心生活

- 心理諮詢：生涯工作、家庭親子、人際關係、兩性情感、身心壓力…等
- 法律諮詢：債務糾紛、遺產繼承、交通事故、官司訴訟…等
- 理財諮詢：個人及家庭財務議題、理財議題、理財觀點…等
- 精神醫療諮詢：身心症、恐懼症、憂鬱症、焦慮症、失眠…等
- 管理諮詢：員工管理、危機處理、員工協助…等

本報編採【心理師法】之規範在職人員的專業倫理，對您的專業負責，絕不透露您的資料，絕對保密。



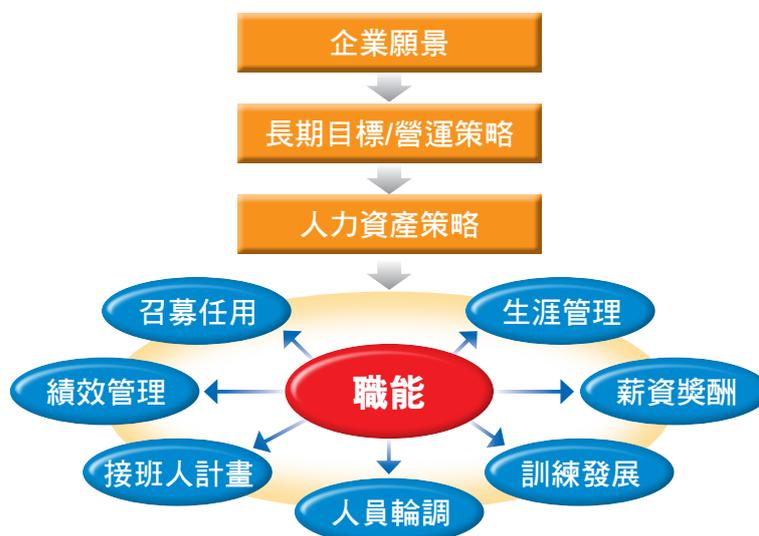
6.5 樂在學習

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畫，跨越性別、種族、宗教與政治傾向，提供一致性培育資源，讓同仁除了「樂在工作」外，同時亦能「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：

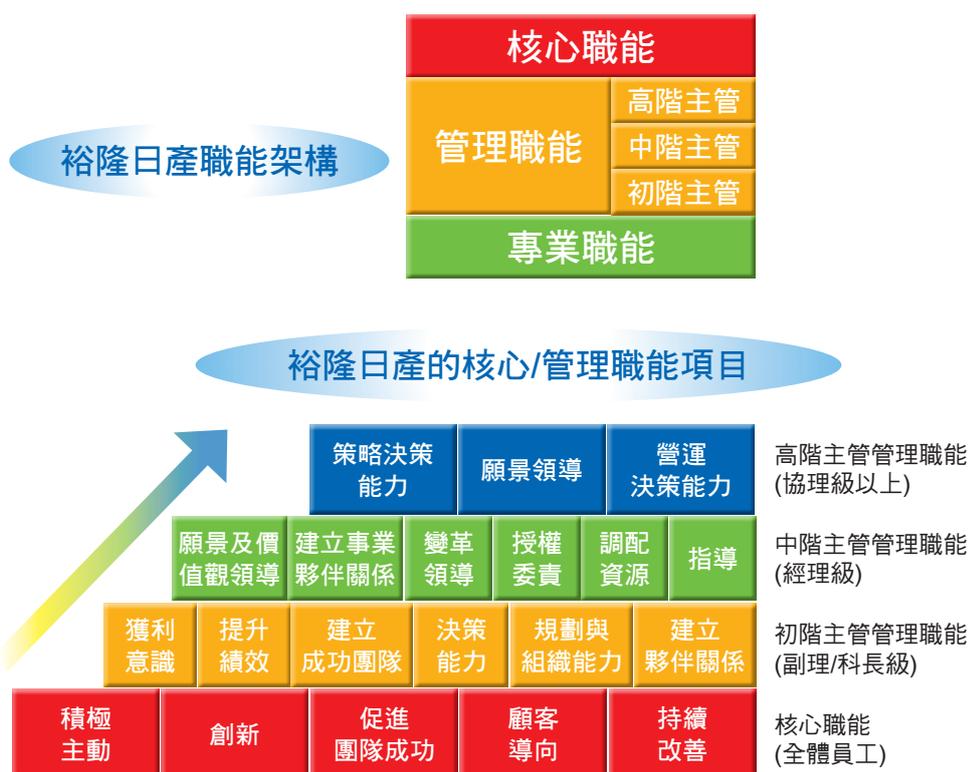
全公司共通之職能，從公司的願景和核心價值所發展出來的職能。

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。





6.5.2 多元培育方式

我們會依據課程的實際需求、上課人數以及個別學員需要，分別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，由公司派同仁至企管顧問公司、專業協會等上課。課後須視需求對內部同仁進行轉訓，將課程中所學，融會個人知識後，對未接受外訓之同仁轉授。



● 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，提升同仁在工作中之專業技能。

● 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。

● E-learning :

以電子化科技為媒介，提供同仁快速、便捷的學習管道。

課程名稱	學分	類別	課程	備註	備註	備註
Training	線上課程	20090201				已報名
chem9	基礎課程	20090202	7	資深培訓師		
chem7	線上課程	20090200	2			
chem5	線上課程	20090200				
chem2	基礎課程	20090201	6	資深培訓師		



員工訓練平均時數

年度		2015	2016	2017
員工總人數		420	433	433
每名員工接受訓練的平均時數		32.7	29.1	28.7
各性別員工接受訓練平均時數	女性	32.7	29.1	28.7
	男性	32.7	29.1	28.7
各類別員工接受訓練平均時數	主管職	29.2	28.9	28.3
	工程行政職	32.9	33.0	30.9
	技術員	16.8	16.5	16.1

新人Mentor制度

新進同仁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，更重要的是可以透過良好的培育規劃，使其感受到被重視和被尊敬。因此，我們除了安排一般共通課程外，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、確保培養同仁多元能力與職涯發展，除一般培育之外，我們另規劃出三個關鍵培育方案，針對關鍵對象進行系統化、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，分析各主管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，亦設定主管輪替機制，讓具管理特質與能力之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

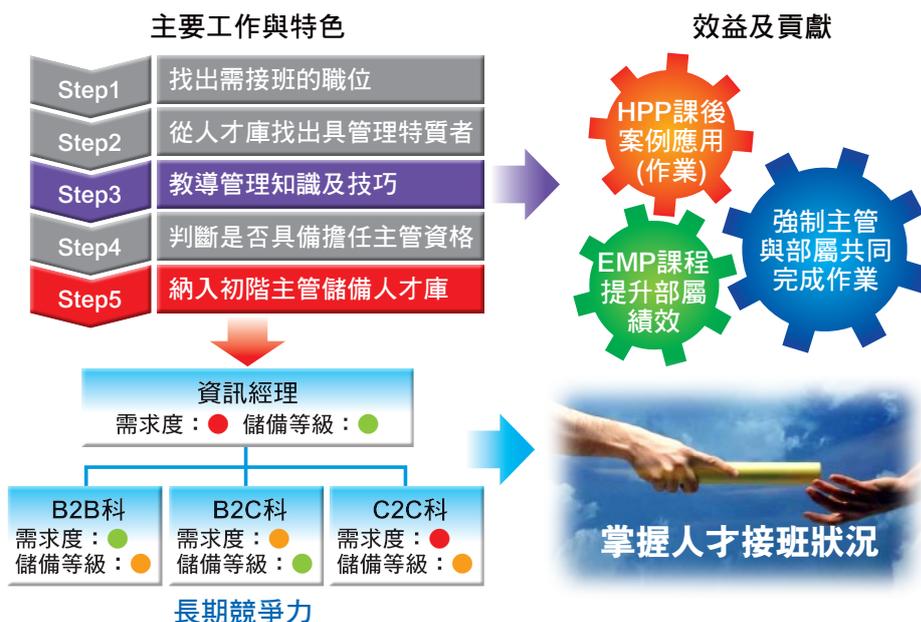
創立【卓越行銷團隊計畫】(Excellent Marketing Team Program)，分析出影響公司銷售與行銷能力之數個關鍵職位，並依其進行人才盤點及落實後續的Mentoring Program培育計畫。並於每年12月時進行個別評鑑，以確認培育成效。





● 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之同仁，藉由指定優秀主管以一對一 Coaching 方式，培養其管理能力。另外，在年底時針對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，以確保公司有足夠的管理儲備人才，滿足公司擴展或主管輪替需求。



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，也研擬非管理職專業人才之晉升途程。此舉不但能鼓勵同仁朝適性方向作職涯發展，更能讓組織的人才都能適得其所。

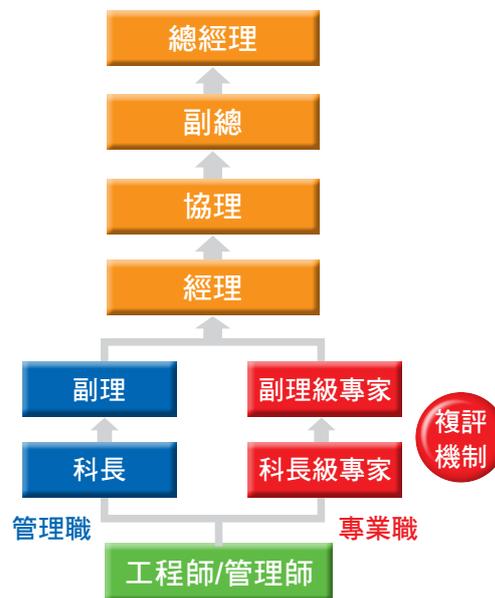
績效考核

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2017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

2017年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	女性	275	313	88%
	男性	113	120	94%
類別	主管職	82	97	85%
	工程行政職	272	302	90%
	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，也可以轉調裕隆集團內各不同產業子公司，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審查後，於2017年獲得勞動部人力資源提升計畫共計473,200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)銀牌獎。這也是主管機關對我們重視及落實提升同仁能力的肯定。另外，我們亦通過教育部體育署2016年「運動企業認證」，並獲副總統陳建仁親自公開授獎，肯定本公司為國內長期支持體育發展、關懷員工身心健康、重視企業社會責任之企業。

榮獲TTQS銀牌獎



榮獲運動企業認證標章





6.6 維護人權

我們致力於維護同仁權益並遵守勞動基準法、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，同時在工作規則中闡明。我們不僅在政策面推行，更在執行面上設立多元溝通管道及管理機制，以確保同仁獲得妥善照顧，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2017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。

- 為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，我們發行《YNM Newsletter》雙月刊，藉此建立一個溝通平台，讓同仁們理解各部門平時之努力貢獻，珍惜每一位夥伴辛勤的付出，讓公司「創新、速度、團隊」之核心價值更深植於每一位同仁的工作態度之中。
- 涉及同仁權益之相關事項，我們會於每月考勤薪資通知信件中一併通知，同時亦公告於公司內部網域中，以便同仁查閱。

我的最愛

ISO 查詢 聯絡 總機報 5S 代理人 HRD-培 HRD-考 Smart
 進 結 誌 實 人 訓 後 KMS

資源預約 | 公務車預約 | QIC | 檢日WebMail | 星核決策管理 | 立案進駐管理 |

公司公告

公告內容				
公告主旨	發佈單位	發佈人	發佈日期	有效日期
公告發行YNM Newsletter 2017/11(創刊號)，敬請全體同仁踴躍！	裕隆日產 人力資源科	李依珊	2017/11/15 14:30:12	2018/01/14

內容

為讓同仁能充分掌握YNM營運現況，並了解全公司各部門的努力、貢獻及相關重要資訊，以凝聚全體向心力，於2017年11月發行YNM Newsletter雙月刊(創刊號)，敬請全體同仁踴躍！

201711YNM Newsletter創刊號.pdf

返回

EIP公告：《YNM Newsletter》

YNM Newsletter 創刊號
2017/11 雙月刊

Share with Hearts
總經理 1ST Talk

- NISSAN 蟬聯CSI非豪華車品牌冠軍
- 裕日榮獲2017天下企業公民獎
- NBA超巨星Stephen Curry任INFINITI品牌大使
- NISSAN經銷商HR聯誼會

1ST 創新·速度·團隊

2017/11 《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。



新人座談會



聖誕節活動



Town Hall



部門活動-高爾夫球推桿練



部門活動

- 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。基於相信公司會秉公處理，因此email為日常最常使用之反應問題或申訴方式。在2017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9年舉辦「裕隆日產創新風雲賞」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，讓汽車設計教育持續向下紮根。





7.1 舉辦「裕隆日產創新風雲賞」活動

為善盡企業社會責任，以實際行動回饋臺灣汽車產業，裕隆日產自2005年起已投入近新台幣5千萬元經費，連續舉辦9屆「裕隆日產創新風雲賞」競賽活動，累積參賽人數達6,000人，參與活動人數更高達20,000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，更提供一個讓所有青年學子能夠發光發熱的競技舞台。裕隆日產期望透過本活動，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「2017-2018裕隆日產創新風雲賞」活動開跑，廣邀全國大專院校傑出學子積極參與本屆競賽。



裕隆日產創新風雲賞活動起跑

2. 校園巡迴講座

裕隆日產主動前進全國20所大專院校舉辦NISSAN「品牌體驗」創新巡迴講座，分享NISSAN品牌行銷及展間行銷專業經驗、說明本屆競賽活動內容，並將於現場展示代表NISSAN「Innovation that excites」品牌精神的知名跑車370Z，讓師生近距離體驗NISSAN的創新設計理念，進一步促使校園優秀人才為台灣汽車產業注入創新DNA。



裕隆日產創新風雲賞-校園巡迴講座



3. 作品初選

「2017-2018裕隆日產創新風雲賞」顛覆過往以汽車產品作為競賽主軸的傳統，推出全新設計主題NISSAN “NEXT” Showroom，期望參賽團隊以未來消費者需求為出發點，設計規劃嶄新的汽車展間硬軟體、產品銷售以及服務流程，並特別提出「質感空間、便利科技、專業諮詢及貼心服務」四大設計面向，發揮無邊創意，讓NISSAN用「安心、舒適、節能」與顧客共創人車新價值。初選評審結合理論與產業實務，針對作品創意、實際可行性及市場需求性等三大項目進行專業評選，經過評選委員熱烈討論，最終選出10組優秀參賽隊伍進入決選，角逐金賞大獎NISSAN ALL NEW LIVINA。

4. 入圍師生參訪裕隆日產

安排入圍決選隊伍至裕隆日產參訪，走訪NISSAN汽車生產線、體驗車輛產品製程，更安排師生在專業試車道試駕乘坐NISSAN經典跑車「Fairlady」 370Z，分享NISSAN品牌精神與專業行銷經驗，幫助參賽者激發創意想像使師生們更加了解汽車產業。



創新風雲賞-師生參訪



創新風雲賞-邀請師生試駕

5. 決選及頒獎典禮

裕隆日產邀集日產、裕隆日產資深設計師與知名表演者等各領域專家組成專業評審團，共同參與這場活力四射的創新饗宴，以全方位面向評選出最能展現全新競賽主題NISSAN “NEXT” Showroom的參賽作品，現場公佈金銀銅賞得獎者名單並頒發獎項。



創新風雲賞-頒獎典禮



創新風雲賞-獲獎團隊合影

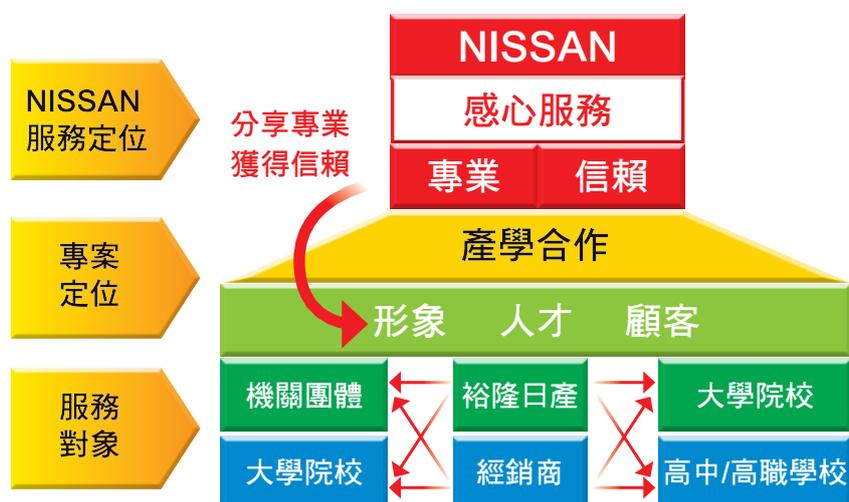


7.2 參與學界培養人才

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。

裕隆日產有感於此，除持續強化員工能力外，更積極地主動與學術界聯繫，運用我們的核心技術能力，偕同遍佈台灣各地的經銷商、服務廠，提供專業人才至大專院校協同教學，以補強學術界實務經驗缺口，讓校方教學更加務實與靈活；另一方面，藉由公司專業經理人對大學生/在職專班演講，讓學生在就業前有機會接觸到產業界實務及新知，協助其預做進入職場前之準備。內容除了汽車研發設計專業知識外，亦包含行銷、顧客服務，職場文化…等多元的知識。

產學合作理念



在暑假期間，我們每年提供數個實習機會，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，共創多贏局面。



搶攻未來！ 贏在起跑點~

安心、舒適、節能、創始人車新價值

裕隆日產汽車2017年暑期實習計畫

- 實習單位：INFINITI事業部、商品企劃室、零件服務部
- 實習期間：2017/7/3- 8/31(共2個月)
- 實習名額：4名
- 工作地點：新北市新店辦公室(1名)、三義廠區(3名)
- 報名期間：2017/4/14(五)~ 2017/5/5(五)
- 資格條件：
 1. 企管、市場行銷、統計、廣告大傳及商學...等相關系所
 2. 碩士班在學學生(碩一升碩二尤佳)
 3. 畢業後有志從事汽車行銷、商品或服務企劃者
- 應徵方式：

請填妥附件申請表格「裕隆日產實習申請書(含自傳)」，E-mail至 eesan.lee@yulon-nissan.com.tw，標題依如下(註明學校及姓名)：
「xx大學-吳小華申請裕隆日產2017暑期實習」

符合資格者將安排與主管面談。
- 面試日期：2017/5/15-19將另行通知(地點：三義辦公室)
- 報到日期：2017/7/3(一)
- 聯絡人：管理部 人力資源科 李依祺 037-875881#1645

裕隆日產汽車 管理部



7.3 INFINITI車主高爾夫聯誼賽慈善活動

INFINITI TAIWAN舉辦車主高爾夫聯誼賽至今邁入第12屆，2017年適逢INFINITI品牌在台深耕20週年，特地設置慈善洞，於18洞賽事中挑選其中一洞設置募款箱，邀請車主朋友們一起做公益，而慈善洞活動所募款項共新台幣27萬2仟元，由各區經銷商代為捐贈給各地區需要幫助的慈善單位，協助公益平台有更充足的資源，讓弱勢孩童能擁有學習一技之長的機會，並擁有尊嚴的生活。





7.4 長期關懷環保局市民臨時工

裕隆汽車及裕隆日產自1998年起，長期關懷台北市政府環保局市民臨時工，每年捐贈新台幣100萬元款項，為累計超過2.7萬人次之台北市環保局市民臨時工投保意外險，以減輕其因突遭意外事故所造成的生活負擔與影響，希望提供其更安心的工作與生活保障。



環保局市民臨時工保險-簽約儀式



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	6.2 僱用狀況	61
	102-9	供應鏈	5.1 共存共榮的供應商關係	51
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變		
	102-11	預警原則或方針	2.4.1 風險管理與處理原則	28
	102-12	外部倡議	2.1.1 誠信經營	15
	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	15 77
治理	102-18	治理結構	2.1.2 董事會組織架構	16
			2.1.3 董事會/薪酬委員會成員	17
			2.3.1 CSR 管理	23
	102-19	委任權責	2.3.1 CSR 管理	23
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	2.3.1 CSR 管理	23
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2.2.1 利害關係人之鑑別與關注議題	19
			2.3.2 投資人聯絡窗口及利害關係人申訴管道	25
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	2.1.3 董事會/薪酬委員會成員	17
102-24	最高治理單位的提名與遴選	2.1.3 董事會/薪酬委員會成員	17	
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 CSR 管理	23	
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	28	



利害關係人溝通	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	19
	102-41	團體協約	6.6 維護人權	77
	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	19
	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 4.1創造人車新價值NISSAN	19 38
	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 4.1創造人車新價值NISSAN	19 38
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	02 19
	102-47	重大主題表列	2.2.1利害關係人之鑑別與關注議題	19
	102-48	資訊重編		
	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	86
	102-56	外部保證 /確信		

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	2.4.4 因應氣候變遷的風險管理 5.1.3 綠色供應鏈 6.3 人性化福利	29 54 63
	103-3	管理方針的評估	6.3 人性化福利	63
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 2.4.4 因應氣候變遷的風險管理	12 29
	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 63
	201-4	取自政府之財務補助	1.3 營運績效與範疇	12



市場地位				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素	6.2 僱用狀況 6.3 人性化的福利	61 63
	103-3	管理方針的評估		
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	63
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	6.2 僱用狀況	61
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	7.2 參與學界培養人才	83
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	57

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	34
	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	31
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	35
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.2.3 環境保護	35
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	35
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		
	103-2	管理方針及其要素	3.2 內部環境永續行動 5.1.3 綠色供應鏈	33 54
	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	36
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 綠色供應鏈	54
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	5.1.3 綠色供應鏈	54



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	60 63
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	6.2 雇用狀況	61
	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	63
	401-3	育嬰假	6.3 人性化的福利	63
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	67
	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	6.4.1 安全、安心的工作環境	67
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	72
			6.5.2 多元培育方式	73
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.5.2 多元培育方式	73
	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	73
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	77
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 供應商管理	51
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.1.1 供應商管理	51
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	45
	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	45
	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	45
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 多元產品與服務說明 4.2 INFINITI-全方位尊榮服務 4.5 品牌內涵「Innovation and excitement for everyone」	10 42 49
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		



GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.2 多元產品與服務說明 4.2 INFINITI-全方位尊榮服務 4.5 品牌內涵「Innovation and excitement for everyone」	10 42 49
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	4.4 維護顧客隱私	47
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	29
	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	29

