



2017

聯合骨科器材企業社會責任報告
United Orthopedic Corp. Social Responsibility Report





目 錄

關於報告書	1
經營者的話	2
亮點與績效	4
第一章 真誠以對	6
1.1 公司簡介	6
1.2 核心價值	8
1.3 公司治理	9
1.4 經營績效	11
1.5 風險管理	12
第二章 多元互動	16
2.1 利害關係人鑑別	16
2.2 議題歸納與問卷調查	17
2.3 重大考量面鑑別	18
2.4 揭露討論及利害關係人議合	18
第三章 奉獻成金	22
3.1 優質產品	22
3.2 客戶服務	26
3.3 社會回饋	31
第四章 求新求變	34
4.1 創新研發	34
4.2 供應鏈管理	36
4.3 環境管理	41



第五章 幸福職場	46
5.1 員工概況	46
5.2 人才培育	50
5.3 薪酬福利	55
5.4 安全職場	58
附錄-GRI 索引表	63
附錄-確信報告	66

關於報告書

聯合骨科器材股份有限公司(以下簡稱聯合骨材)，秉持社會回饋及環境保護之理念，期望能在符合國際報告認證的標準規範之下，藉由本報告書之編撰，具體呈現我們履行企業社會責任之作為、傳達公司永續發展之理念，並回應利害關係人對各項相關議題的關注。

報告書期間 報告書邊界與範疇

本報告書係揭露聯合骨材2017年度(2017年1月1日至2017年12月31日)在經濟、社會、環境三個重要面向的經營方針，並同時呈現重大性議題之關注成效。報告書內容及績效相關數據以聯合骨材為主。

報告書參考標準依據

本報告書之撰寫係參考國際標準及指引，參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)於2013年頒布之GRI 4.0綱領，依據其「核心」指引進行資訊揭露及執行企業社會責任相關活動，並透過(安永)會計師事務所簽證確信，依循國際確信服務標準第3000號(ISAE3000)有限確信等級。

發行概況

本公司為第二年度發行企業社會責任報告書，下一期報告書預計於2019年發行。

聯絡資訊

聯合骨科器材股份有限公司

總公司地址：新北市永和區成功路一段80號12樓

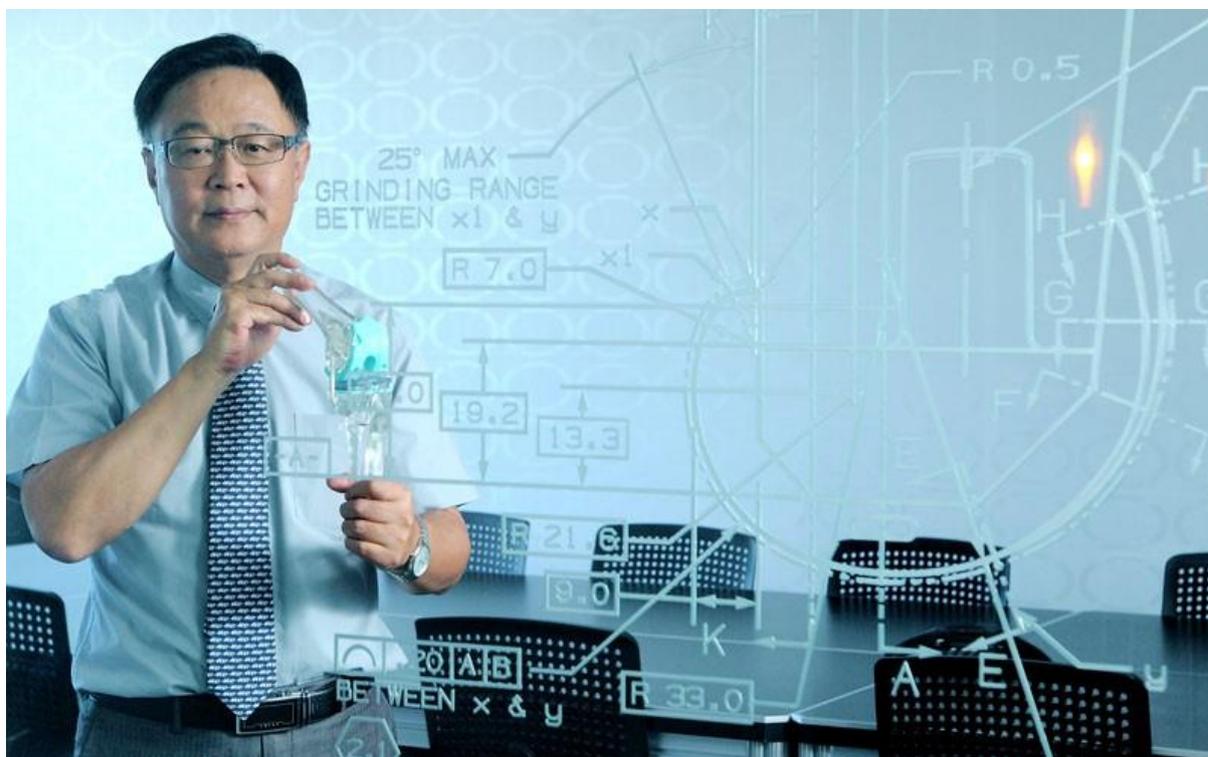
總公司電話：+886 2 2929 4567

公司網址：<http://www.uoc.com.tw/>

公司E-mail：service@uoc.com.tw



經營者的話



Each Step We Care 自許成為亞洲最專業的高階骨材製造商

從公司成立最初，聯合骨材秉持著唯有高品質的技術與產品才能夠獲得顧客的高度信任，除了符合台灣主管機構 TFDA 的各項認證外，國際上也獲得美國 FDA、歐盟 CE Mark、中國 CFDA 等等的認證。這樣以品質與功能為導向的理念一直存在於企業的 DNA 中，病人健康與成功的臨床結果為我們首要顧念。為了掌握高效率與高品質的服務，聯合骨材將一向秉持的「誠信」、「盡責」、「快樂」、「創新」四大核心價值，徹底執行落實「每個人都能第一次就把事情做好」、「每件事都必須符合規範要求」、「每項產品都能使顧客滿意」三大品質政策，我們深信唯有堅持品質，才是企業得以永續經營的基石。

深耕投資台灣 強化國際市場通路佈局

聯合骨材在人工關節產業裡所面臨的競爭對手都是歐美國際大廠，規模遠遠大過聯合骨材，可是經過二十多年來的努力，事實證明我們不但沒有被擊倒，反倒是以優於產業成長率的表現，力挺台灣自有品牌在國際市場上插穩旗幟。

為了站穩國際市場享有一席之地，聯合骨材耗資新台幣三億多元的高雄廠第三期新建

工程已於 2017 年第三季正式投產，未來將視業績需求逐步購入機台並適度增加庫存水位，以彈性因應市場銷售需求；在國際市場通路佈局上，公司持續加強直營醫院通路來拓展美國市場，並搭配知名醫生的臨床合作研究委任，提升產品信賴感及品牌知名度；而在中南美市場則搭配銷售顧問完成當地法規申請程序並積極開發新客戶，更積極擴充歐洲子公司的營運規模，持續在歐陸各國市場尋找新商機；這些策略性投資為國際市場業務的開發增添了更多的潛在動能，相信對本公司未來的成長將有相當顯著的助益。

落實公司治理 肩負起企業社會責任

聯合骨材身為企業公民的一員，永續經營是我們的長期使命，追求成長與確保產品品質也是我們推動企業社會責任的核心理念。

聯合骨材會持續提升企業資訊揭露的透明度，強化與利害關係人的互動，以誠信精神來經營企業，創造一個友善的員工就業環境，我們也會具體落實公司治理守則，並肩負起企業應盡的社會責任，致力提供高品質的醫材產品，並減輕病患的醫療支出負擔；同時逐年增加在台灣投資，技術根留台灣，創造更多就業機會與周邊商機。



Each Step We Care

亮點與績效

 榮獲
「2016傑出生技產業
金質獎」

2016

2017

 榮獲
「2017台北生技獎
-國際躍進組金獎」

 榮獲
「第十一屆國家新創獎-
企業新創組/ 新創產品類」

2014

2015

 榮獲
「2015新竹科學園區
創新產品獎」

 榮獲
「2014台灣精品獎」

 榮獲
「2012國家生技醫療品質
銀獎-醫療保健器材類/醫
療器材組」

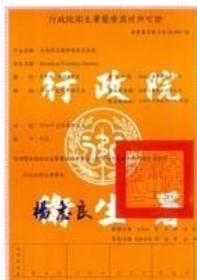
2013

 榮獲
「第十屆國家新創獎-
企業組/ 新創產品類」

 榮獲
「2012國家品質標章
證書-醫療保健器材類/
醫療器材組」

2012

 榮獲
「2012年新竹科學工
業園區創新產品獎」





真誠以對



第一章 真誠以對

生物科技為國家發展及推動之重要產業，其中醫療器材領域為政府所積極推動之十大新興產業之一，亦是攸關民眾健康之民生必需工業；聯合骨材整合生物工程、骨科醫學、生醫材料及精密機械等高科技領域，自主研製開發人工關節產品，為亞洲地區首家取得美國食品藥物管理局 (FDA) 產品認證的人工關節製造商；公司核心價值為《誠信》、《盡責》、《快樂》、《創新》，並視品質為企業經營的唯一堅持理念，落實「第一次就要做好」的精神。自成立以來，秉持著高品質的技術與產品服務，深獲客戶信任及期待。



1.1 公司簡介

關於聯合骨材

聯合骨材創立於 1993 年，於 2004 年在臺灣正式掛牌上市上櫃，在臺灣及中國皆設有生產基地，並陸續於美國、瑞士、法國、日本及中國等地成立轉投資公司，並與各地經銷商合作，以就近拓展並服務當地客戶。



聯合骨材與醫師密切合作，致力於提昇人工關節置換手術病患對產品的滿意度，期望能進而改善病患及其家庭的生活品質，公司生產之人工關節外銷超過 38 個國家，並成功植入超過 30 萬個案例。

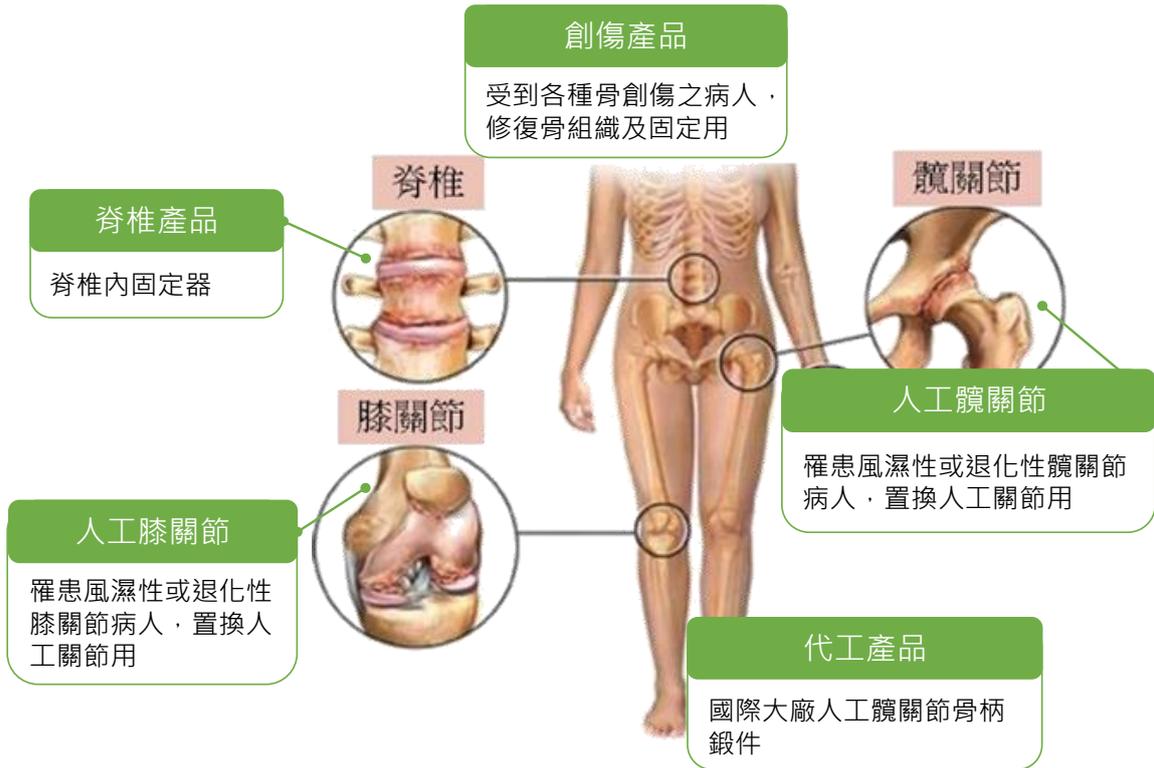
38個國家

實施超過 300,000 件案例



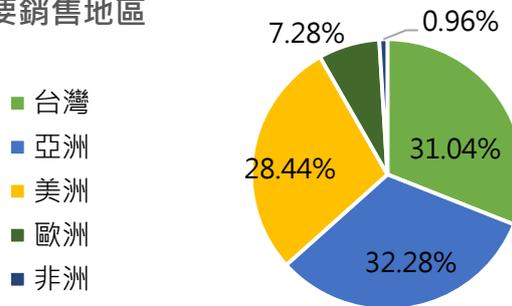
產品與服務簡介

人體的關節會因退化、老化或疾病導致關節面之軟骨磨損或長出骨贅，當非手術方式的藥物治療無法改善時，則由外科醫師開刀切除受損之關節，而後以人工製造的關節取代，以減輕病患的疼痛並改善其關節活動能力；聯合骨材主要即從事人工髖關節、人工膝關節等骨科醫材的研發、製造及銷售，以滿足醫療與病患的需求。公司製造之產品均經過完整的品質檢驗程序，並且通過國際間嚴格的法規認證，經過長期的努力，公司產品製造已具備上、中、下游整合之規模，除最上游的原材料外，所有製程均能於廠內以一條龍之方式完成，以確保產品品質與交期。為期更貼近病患的實際需求，公司亦提供客製化的產品，並持續追蹤患者術後復原情形，以持續提昇病患對手術的整體滿意度。



主要產品與服務提供及銷售地區比例如下圖所示，三大主要銷售地區為臺灣、亞洲及美洲，目前仍持續積極搶攻歐洲及非洲市場。

產品與服務主要銷售地區



1.2 核心價值

品牌與技術優勢

聯合骨材致力經營自有品牌並掌握產品研發及製造核心技術，研發中心及主要生產線均設置於臺灣，為國內唯一能垂直整合上、下游關鍵製程的人工關節廠商，進而得以提昇自主研發能力、掌握關鍵製造技術，以快速因應國際市場變化並貼近客戶需求。公司產品銷售至全球多國市場，均能確實掌握各國臨床測試相關法規，並順利取得國際認證，為亞洲少數同時取得美國食品藥物管理局 (FDA)、歐洲共同市場之 CE

MARK、中國國家食品藥品監督管理局 CFDA 及國內行政院衛生福利部 GMP 產品上市認證資格之人工關節廠商。而面對日趨競爭的市場，公司持續透過研發創新與精進品質來符合臨床與市場需求，持續往“我更好” (Me Better) 目標邁進。



2018 AAOS (New Orleans)

AAOS



2018 APOA (Antalya)



2018 EFORT (Barcelona)



2018 APAS (Bangkok)

市場經營

人工關節屬於高端精密醫材，聯合骨材經過逾 20 年的經驗與技術淬鍊，逐步取得關鍵的利基市場；目前全球人工關節產業年產值達 160 餘億美金，隨著高齡化的人口趨勢，市場規模每年以 3~4% 的幅度穩健成長；看好市場後續的潛力，聯合骨材持續致力於國際市場的開發以及產能的提升。2016 年起，聯合骨材在歐洲投資設立瑞士控股公司，並在控股公司下架設瑞士及法國銷售公司，奠定在歐洲市場開發的據點；而在日本市場，公司亦與當地策略夥伴成立合資銷售公司，產品預計將於 2018 下半年取得認證並上市銷售。聯合骨材以自有品牌經營，在產品線的佈局已漸趨完整，未來將持續秉持永續經營的理念，朝國際性的品牌目標邁進。

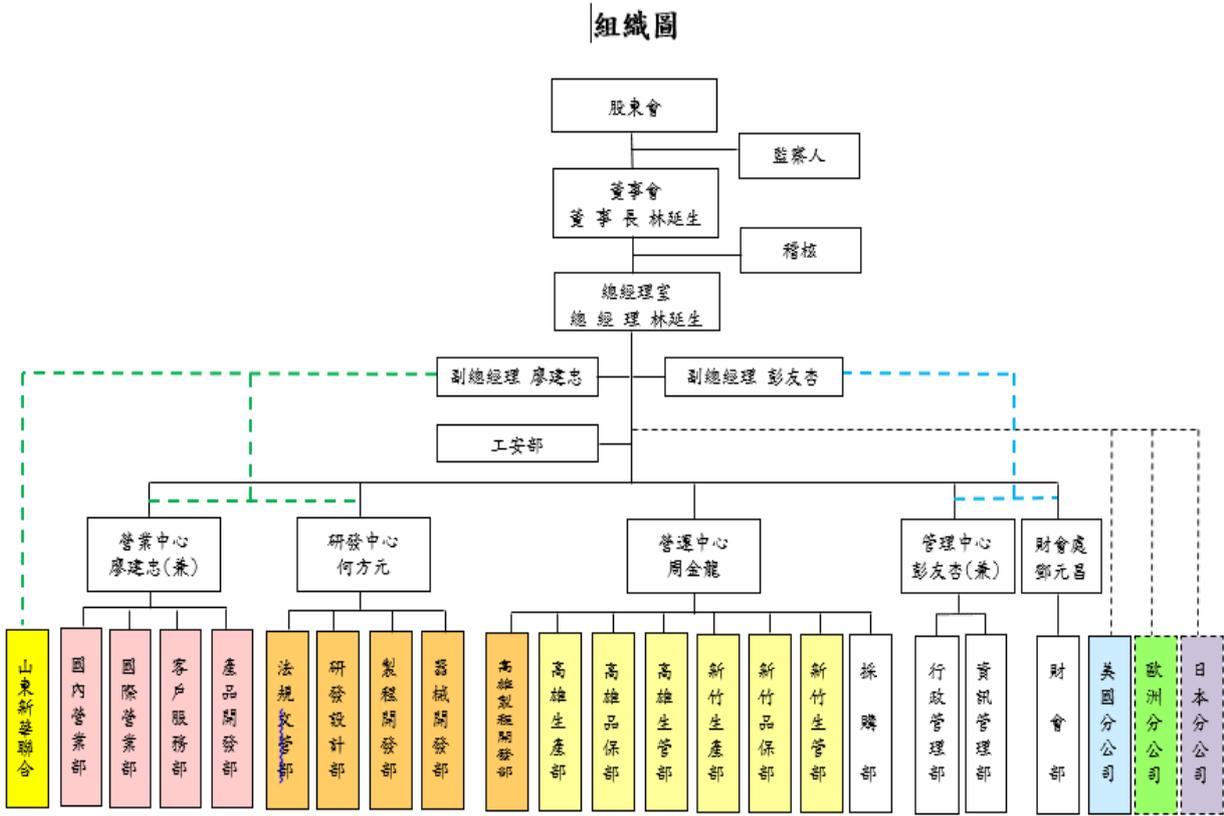
1.3 公司治理

聯合骨材一直以來所秉持的企業核心價值為《誠信》、《盡責》、《快樂》、《創新》，落實企業誠信及企業道德標準是企業永續治理的關鍵，透過分層負責的公司治理架構與董事會職能以有效處理公司治理相關事務；除此之外，公司設有薪酬委員會訂定合理薪資報酬政策，透過績效考核制度以保障員工福利；搭配內控制度的落實及重大訊息的正確揭露，公司已建立密切的溝通管道以有效回應利害關係人對公司治理及企業

社會責任的期許。

組織架構

聯合骨材負責公司治理的主要權責單位為總經理室、財會部及稽核單位，除提供董事、監察人執行業務所需資料外，也負責股東會及董事會等相關事務。公司組織架構如下圖所示。



董事會

聯合骨材的董事會共設有 10 席董事(男性 8 名、女性 2 名)，其中包含 2 名獨立董事及 3 名監察人。公司董事會成員組成多元化，均考量其不同專業背景，擔任董事及監察人員均具有五年以上的商務、法務、財務、會計或公司業務工作經驗。依本公司董事會議事規範規定，每季至少召集一次董事會，討論與決議公司重要經營事項。

在 2017 年度共召開 7 次董事會議，出席情形如下。

職稱	人數	占董事會比例	實際出席率
董事長	1	10%	100%
董事	4	40%	82%(平均)
獨立董事	2	20%	71%(平均)
監察人	3	30%	90%(平均)

其他詳細董事會成員及運作資訊請參考聯合骨材 2017 年度年報。

薪酬委員會

聯合骨材的薪資報酬委員會由二位獨立董事及一位外部委員組成，成員皆為男性，任期為 2017 年 6 月 20 日至 2020 年 6 月 19 日。薪資報酬委員會主要負責董事會成員之定期績效評估及協助董事會進行有關日常營運、經營績效決策、給付酬金之政策、訂定酬金之程序及未來風險等相關事務，成員亦遵循薪資報酬委員會組織規程行使其職責。於 2017 年度共召開三次會議，其委員資格及出席情形如下。

職稱	姓名	實際出席次數	實際出席率
召集人	李俊賢	3	100%
委員	王約成	3	100%
委員	李坤璋	3	100%

內控制度

聯合骨材依「上市上櫃公司治理實務守則」訂定相關之內部作業 SOP 流程，並嚴格執行。2017 年度稽核計畫經提報後於 2016 年 12 月由董事會通過，決議交由稽核單位依據年度稽核計畫來執行，並依規定時限向主管機關申報查核結果及追蹤處理情形。稽核單位隸屬於董事會，獨立行使聯合骨材的內部稽核作業，並定期向公司獨立董事及監察人呈送稽核報告，也會出席董事會報告稽核結果，2017 年度稽核查核結果並無重大異常。

1.4 經營績效

經濟績效

聯合骨材 2017 年度全年營收為新台幣 1,972,592 仟元，稅後淨利為新台幣 110,939 仟元，較前一年稅後淨利 140,849 仟元獲利減少 29,910 仟元，主要係歐洲及日本子公司甫於前一年度第四季成立，故今年度費用較前一年增加所致。

近三年財務績效表現

單位：仟元

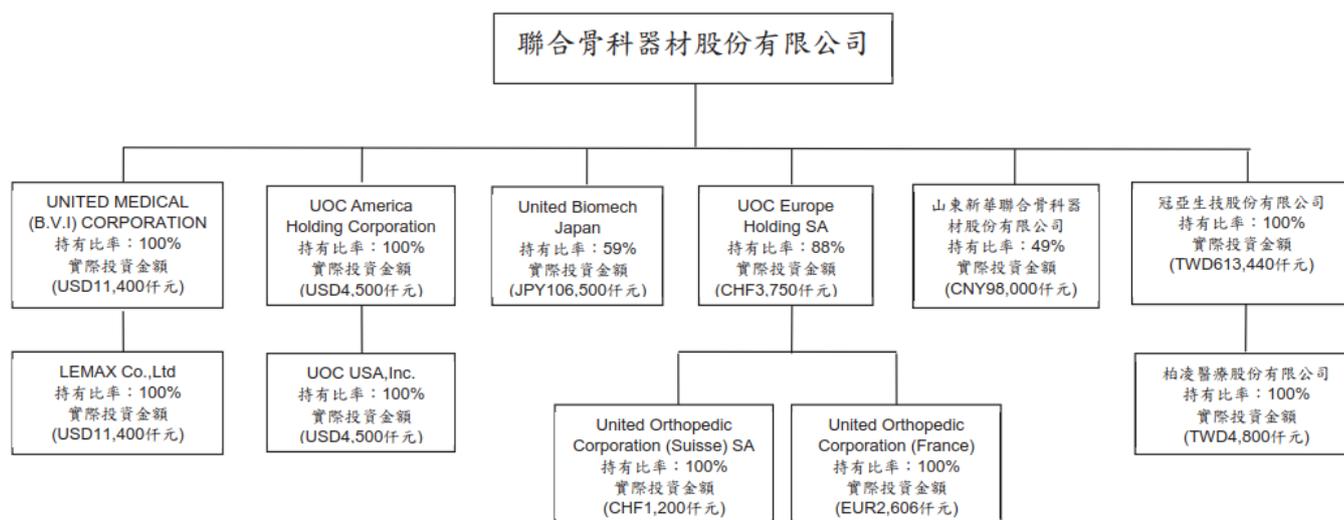
項目	年度		
	2015 年	2016 年	2017 年
營業收入	1,392,573	1,383,340	1,972,592

項目	年度		
	2015年	2016年	2017年
營業外收入及支出	(13,458)	(974)	3,726
營業成本	406,729	435,688	542,968
員工薪資和福利支出	479,325	449,316	628,612
股利和股息支出	68,078	114,803	99,554
納稅金額/所得稅費用	31,963	17,863	54,723
稅前淨利	165,770	158,712	165,662
稅後淨利	133,807	140,849	110,939

註：聯合骨材並未接受任何政府的財政補助，股權結構中政府所佔比例為 0%

關係企業

聯合骨材關係企業組織圖如下，整體關係企業所經營業務之行業主要為骨科用人工植入物、外科醫療器材之製造及銷售。



註：關係企業營運概況更多詳細資料請參閱年報第 234-235 頁。

1.5 風險管理

風險類型

聯合骨材在營運管理風險上主要面對四大類型之風險，而面對大環境及消費者需求改變等可能之潛在風險，公司已確實從制度面及流程面著手，制定各項管理策略及執行方法進行風險管控。



主要風險區分為營運風險、財務風險、法規風險與資訊風險等四項，以下說明相關管理策略。

管理策略

聯合骨材因其產業特性為製造與人體健康安全高度相關之醫材產品，產品的品質標準及檢驗方式皆須符合嚴格的法規要求，而市場競爭亦是公司永續發展所必須面對的風險之一，因此公司依照不同屬性的風險進行分類，並由相關部門進行定期檢討及各風險評估，分析各風險及其因應管理對策，再由稽核單位追蹤各單位風險指標執行狀況及統籌改善策略執行情形，並針對特殊狀況設計緊急應變、通報的機制。

風險類別	管理策略及作法
營運風險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 帳款異常時之限制出貨及召回計畫的制訂 ■ 執行供應商品質系統稽核作業 ■ 依據內部品質稽核管制程序執行內部品質稽核
法規風險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每月統整更新法條與標準規範，每季召開國際標準法規會議追蹤報告 ■ 進行人員教育訓練，使其明瞭廠內規範及相關法規要求
財務風險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 時刻觀察利率走勢情形而選擇以固定利率或浮動利率之方式借款 ■ 隨時注意市場價格之波動，並與供應商及客戶保持良好之互動關係，隨時收集通貨膨脹及政府物價政策之資訊作適切之採購 ■ 優先以外銷出口所得之外幣存款支付進出口購料款項
資訊風險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 制定資訊安全管理政策，落實公司整體資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路等相關安全 ■ 建立網路防火牆、防毒軟體、郵件安全架構、伺服器及個人電腦備份。定期執行系統更新等作業以確保公司內相關資訊設備之安全 ■ 系統建立權限機制並定期強制異動帳號密碼 ■ 每年執行系統災害復原演練及系統弱點掃描，以建立系統之可靠性

合法守規

聯合骨材的產品銷售遍及全球，為了確保公司及員工執行業務時遵循各國法令，公司就台灣及其他各國法令制定相關政策及辦法，內容包括個人資料保護、保密、反賄賂、反歧視、環保、智慧財產保護、反內線交易、反不公平競爭、及勞工保護等規範，並推動企業社會責任。為確保內部法規遵循政策的推展，公司建置完整的管控系統，搭配各項查檢措施確保業務執行符合相關要求。

聯合骨材全員參與並執行法規遵循政策，透過跨部門合作，增進執行績效，於企業內部，公司嚴格要求同仁維持誠信操守，並提供安全健康的工作環境、進行污染防治，以增進勞工安全與衛生；2017年並無違反任何相關法令或罰款之情事發生。

02

多元互動



第二章 多元互動

今年是聯合骨材第二年度自願性編撰企業社會責任報告書，也帶給公司檢視與利害關係人互動的機會。透過編撰企業社會責任報告，同步進行重大性議題的分析與討論，並參考全球報告書倡議 (Global Reporting Initiative, GRI) 所出版之永續報告書相關準則 (GRI G4) 進行利害關係人的鑑別、意見回饋、重大議題與考量面的聚焦。透過系統化的分析模式，找出對於聯合骨材所需關注的永續議題，藉由企業社會責任報告書回應利害關係人對於相關議題的期望。

聯合骨材 2017 年重大性議題分析流程(沿用 2016 年重大議題分析結果)



2.1 利害關係人鑑別

聯合骨材藉由與各部門主管進行不間斷的內部溝通，並考量國內外醫材產業相關市場趨勢及經營方針的發展需求，依循 AA1000 利害關係人議和標準(Stakeholder Engagement Standards)的原則，根據依賴性、影響力、溝通頻率等特性鑑別出主要的利害關係人有：員工、供應商、股東、政府機關、客戶、媒體等六大類利害關係人族羣。公司透過與該六大利害關係人在日常進行的議和溝通了解各利害關係人所關注的議題和考量面，並在本次 CSR 報告中將給予適當的回應。

2.2 議題歸納與問卷調查

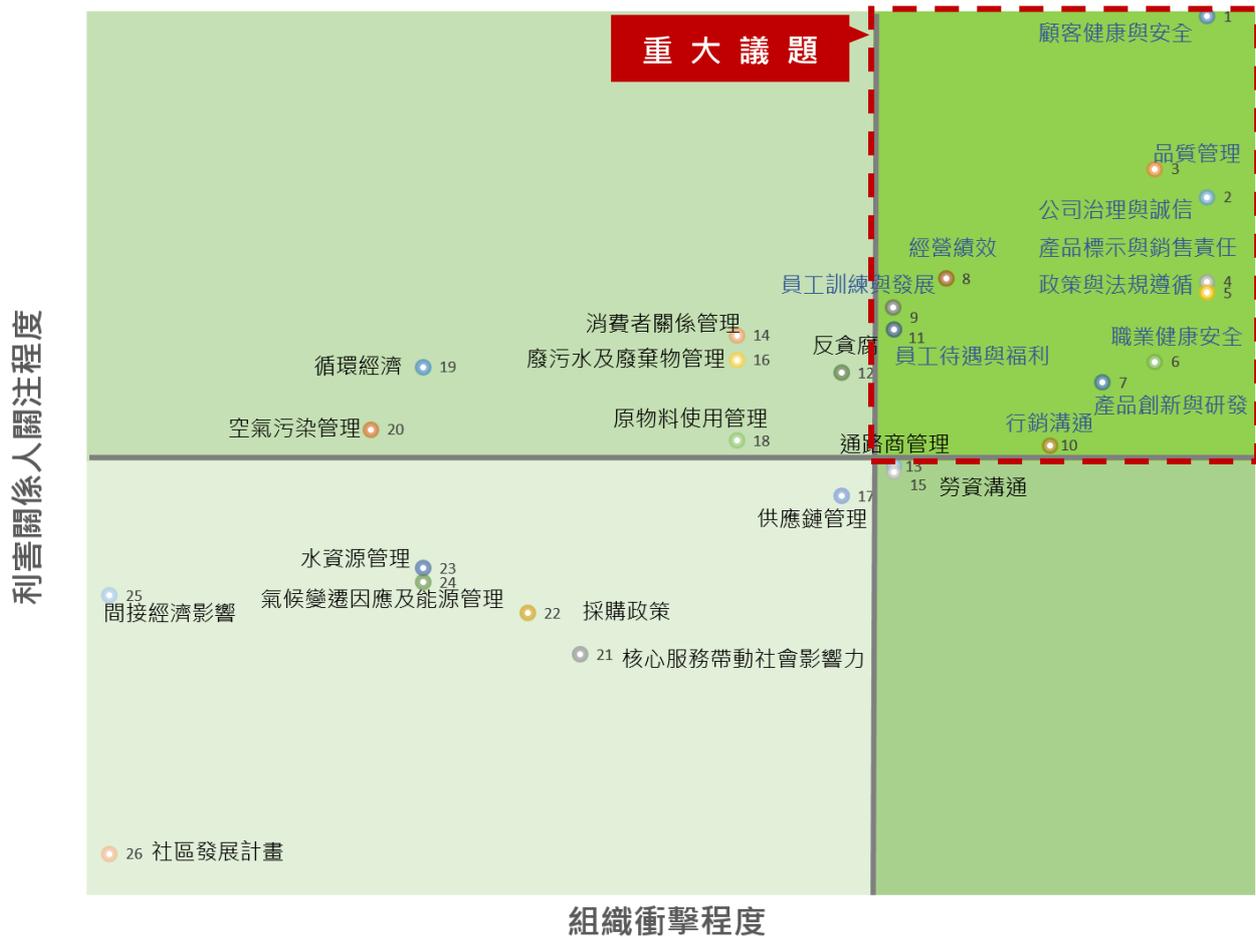
重大性議題的蒐集以 GRI G4 作為議題蒐研之基礎，再依其與聯合骨材營運之關聯性、產業特性歸納出 26 個重大考量面作為問卷設計議題。

聯合骨材企業社會責任永續面向與議題

公司治理		經濟面	
議題內容	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信 • 政策與法規遵循 • 反貪腐 • 供應鏈管理 • 通路商管理 	議題內容	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 間接經濟影響 • 採購政策
		產品面	
		議題內容	<ul style="list-style-type: none"> • 消費者/顧客健康與安全 • 品質管理 • 產品標示與銷售責任 • 產品創新與研發
社會面		環境面	
議題內容	<ul style="list-style-type: none"> • 勞資溝通 • 員工訓練與發展 • 員工待遇與福利 • 職業健康安全 • 消費者關係管理 • 行銷溝通 • 社區發展計畫 • 核心服務帶動社會影響力 	議題內容	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候變遷因應及能源管理 • 空氣污染管理 • 廢污水及廢棄物管理 • 水資源管理 • 原物料使用管理 • 循環經濟

2.3 重大考量面鑑別

透過各部門及互動之利害關係人，分析各利害關係人對於永續議題的關注程度，得出聯合骨材 2017 年度的重大性議題，並綜合「組織營運衝擊程度」(X 軸)與外部「利害關係人關注程度」(Y 軸)，將其區分高度、中度及一般議題，其中針對關注度均為高度的項目列為重大議題。本年度的重大議題共有 11 項，重大考量面鑑別分析圖如下：



2.4 揭露討論及利害關係人議合

本年度的重大議題共有 11 項，於本 CSR 報告書中之對應章節如下，未來將持續加強管理並將相關資訊揭露於企業社會責任報告書中。而在日常營運中，聯合骨材經由不同管道與各利害關係人進行議合溝通，除了藉由日常溝通管道瞭解其關注議題及回應，也希望透過本報告書，更完整的回應各利害關係人所關注的考量及議題。

重大議題與範疇邊界

重大性議題	組織內	組織外					GRI G4 重大考量面
		供應商	股東	政府機關	客戶	媒體	
1. 消費者/顧客健康安全	√	●	●	●	●	●	顧客健康與安全
2. 公司治理與誠信	√		●			●	一般標準揭露
3. 品質管理	√				●		產品及服務
4. 產品標示與銷售責任	√				●	●	產品及服務標示
5. 政策與法規遵循	√	●		●			法規遵循
6. 職業健康安全	√	●				●	經濟績效
7. 產品創新與研發	√		●			●	產品與服務
8. 經營績效	√		●				經濟績效
9. 員工訓練與發展	√	●			●		訓練與教育
10. 行銷溝通	√				●	●	行銷溝通
11. 員工待遇與福利	√					●	勞雇關係

主要利害關係人、關注議題與回應

利害關係人	關注議題	溝通方式	溝通頻率	議題回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 員工待遇與福利 	<ul style="list-style-type: none"> 意見箱 勞資會議 問卷調查 面對面對談 部門會議(班長、組長以上人員參加) 直接人員教育訓練 內部網站公告、會議記錄、mail、電話 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 每季 不定期 不定期 部門會議每周一次 教育訓練每季一次 	<ul style="list-style-type: none"> 1.5 風險管理 3.1 優質產品 3.2 客戶服務 5.2 人才培育 5.3 薪酬福利 5.4 安全職場
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 公司治理與誠信 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail、電話、書信、官網 面對面對談 透過採購部向供應商反應，少數情況要參加討論說明發生的問題 	<ul style="list-style-type: none"> 每週 每月 不定期 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 1.3 公司治理 3.1 優質產品 3.2 客戶服務 4.1 創新研發 4.2 供應鏈管理
股東	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 公司治理與誠信 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> 法說會 公司網路平台 公開資訊觀測站 股東會 mail、電話 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年 即時 即時 每年 1次/年以上 	<ul style="list-style-type: none"> 1.2 公司治理 1.4 經營績效 3.1 優質產品 3.2 客戶服務

利害關係人	關注議題	溝通方式	溝通頻率	議題回應
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 資源回收、減量、再利用與再生 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話 信件、函文 各國政府衛福部&FDA 稽核單位 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期 不定期 面對面對談 法規研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 1.5 風險管理 3.1 優質產品 3.2 客戶服務 4.3 環境管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 品質管理 	<ul style="list-style-type: none"> 建議性通告、客訴回覆單 會議、電話、mail 及 Skype 通訊軟體 客戶參訪或稽核 	<ul style="list-style-type: none"> 有客訴案發生時 即時 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 1.5 風險管理 3.1 優質產品 3.2 客戶服務 4.1 創新研發
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 消費者/顧客健康與安全 行銷溝通 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail、電話 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 優質產品 3.2 客戶服務 3.3 社會回饋

外部參與

聯合骨材除了與利害關係人維持良好密切的互動外，更積極參與外部協會與組織活動，積極進行產業及技術相關資訊的交流，公司參與之外部組織摘要如下。

外部組織參與
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 科學園區公會 ▶ 社團法人生技醫療產業策進會 ▶ 臺灣骨科醫學會 ▶ 生物產業協會 ▶ 骨科協會 ▶ 臺灣醫療暨生技器材工業同業公會



奉獻成金



第三章 奉獻成金

聯合骨材在產品的研發、生產及市場銷售方面已居國內領先地位，公司的產品亦取得超過全球 30 餘國的政府許可核准，銷售市場方面目前亦持續穩定的成長。截至 2017 年，聯合骨材之產品已於全球成功植入超過 30 萬個案例，並在臨床應用上有顯著的成果，透過聯合骨材的產品直接改善了患者與其家人的整體生活品質。

3.1 優質產品

企業永續經營之目標為維持營運績效穩定成長，重視人文關懷並落實社會責任的回饋。公司產品的最終使用者為人工關節置換術患者，因此提供貼近患者需求的優質產品與服務，進而改善患者及其家人的整體生活品質，即是企業永續經營的做法。

品牌保證與設計

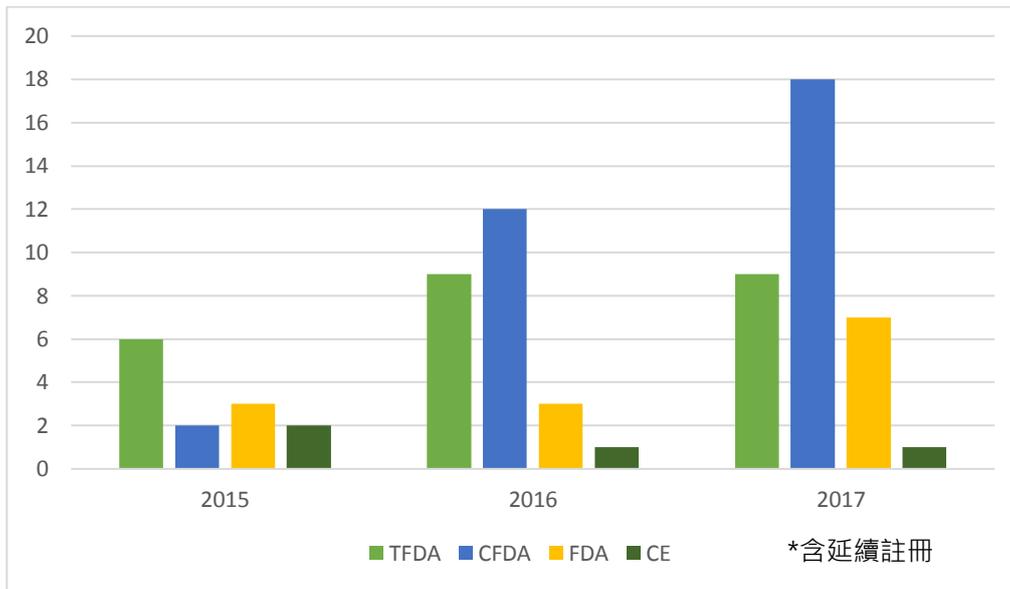
聯合骨材堅持品質、持續創新，並以熱誠服務的態度，為客戶帶來健康美好的新生活體驗，並以獲得使用者信賴、達到客戶最高滿意度為目標。公司內部透過品質意識的推廣與完善的教育訓練，深植品質文化，以最用心的態度持續改善期望帶給客戶最好的服務。

符合國際品質標準的產品

公司之產品從設計與開發、生產、儲存和銷售、安裝及服務等階段均經過嚴格品質檢驗，而為了掌握高效率與高品質的生產與服務，聯合骨材從最初的研發設計、生產製造到終端行銷與客戶服務等各階段作業，予以垂直整合為公司一貫化之流程，如此除了確保過程中將瑕疵發生的可能性降到最低之外，也加速創新研發過程，更有效率地提供客戶最好的服務。

聯合骨材之企業DNA為希望每一樣從聯合骨材生產的產品皆具有機械加工的精密度及師傅手工製作的精緻度，落實品質與功能導向的產品理念。因此，公司嚴格執行品質管理系統(Quality Management Systems, QMS)的規範，遵循由國際標準組織制訂的 ISO 13485 標準，此外，更依循美國材料試驗協會(ASTM)、美國機械工程協會(ASME)、醫療器材促進發展協會(AAMI)等國際規範標準，以及歐洲、中國等國家標準，確保良好穩定的產品品質。

各類產品取得國際認證項目數



產品演進歷程

聯合骨材的品質管理小組，成員包括工程師及品質管理人員，每位均通過公司完整的專業訓練，並秉持高規格檢驗標準監督產品製程，以確保產品符合嚴格的國際製造和品質標準。直至今日，聯合骨材的高品質人工關節產品及手術器械，已陸續獲得多項國際專利。公司的產品，除了符合臺灣的TFDA認證外，更獲得美國FDA、歐盟CE Mark、中國CFDA等認證，成功外銷到歐、美、亞洲等多國市場。

公司創辦人林延生先生曾說過「人工關節沒有太高深的技術，不會太難做；但要做到百分之百的品質，就不容易了。」公司堅持嚴格品管的信念，在製造流程中設立足夠多的品檢關卡，將可能發生疏忽的機率降到最低，讓已有廿餘年歷史的聯合骨材，能在講求品質及零失誤的醫材產業中擁有一席之地。



品質安全與管理

聯合骨材在產品的品質堅持，一直是深受客戶信賴的最主要關鍵，在公司成立最初，聯合骨材就決定以創新的設計製作高品質的人工關節為目標。為了滿足客戶對於品質的需求，聯合骨材堅持所有產品必須符合相關法令規章、測試、法規標準與國際品質規範要求，公司除了管控品質標準外，亦對於使用者安全及產品穩定度進行嚴格的把關。

生產品質管控

在品質嚴格把關的要求下，聯合骨材提供詳細的生產履歷系統。從一開始生產單位依開立的工單進行生產作業，每件產品均具備生產履歷供追蹤與管控，追溯記錄包含相關之原材料、製造細節、包裝及滅菌等記錄，以至於最終產品出貨皆有完整及一貫性的資訊，以掌握每一批次產品的生產品質。藉由「商品條碼」及「製造批號」機制的建置，我們每項產品的條碼標示資訊都具備可追溯性，並提供標籤予醫護人員貼在病歷及醫療單據上，有助於快速精準地識別醫材，提昇其品質有效性並降低醫療錯誤，以確保患者的安全。

原材料及委外 加工件驗收

透過每批交貨品質的驗收、定期抽查原物料之材質成分、及定期或不定期及合廠商品質系統管理機制等方式進行品質管制。

廠內加工件 管控

推動實施每批加工首件及末件檢查確認、加工人員自主檢查、品檢專責人員定期巡檢等方式，管控廠內加工件之品質。

製程確效 驗證

針對廠內加工之特殊製程實施製程確效，以確保加工製程條件之合適性及穩定性。

最終產品 管制

醫療器材產品加工完成經清洗後，由品檢人員進行 100% 最終檢驗，確保產品品質及文件資料均符合設計規格要求才進行包裝滅菌入庫。

出貨前 品質管制

產品送交客戶前，均由品檢人員進行產品功能及客戶需求確認後才放行出貨。



通過臨床驗證的設計

聯合骨材根據臨床第一線骨科醫師以及醫護人員的使用經驗與建議，並且參考多國的臨床與深度市場研究，設計出高品質的人工關節以及手術器械。為了確保品質的一致性與穩定性，聯合骨材嚴格執行並管理所有內部製造過程，包括：成型、切割、表面處理、熱處理、清潔處理、檢驗等。



產品售後服務

聯合骨材除了制定嚴格的品質控管流程以保證 100%的產品良率外，並訂定風險管控措施，以妥適因應各項突發狀況，透過嚴謹的銷售管控系統，公司能隨時追蹤各項產品狀況並以最快之速度給予完善的處理。



- 若公司產品有客戶訴怨經調查發現無法滿足預期使用功能，或接獲主管機關之召回通知需啟動召回時；應先確認產銷資料及問題之嚴重程度，召集「品質異常處理小組」討論，並評估異常產品是否須立即停止銷售。
- 執行召回時需填寫《產品召回通知書》、《醫療器材建議性通告審查表》及《醫療器材緊急市場通告書》，呈總經理核准後，由客服單位擬訂《產品召回計畫書》；並對相關客戶或使用者發出《醫療器材緊急市場通告書》及要求有效性確認回應以確保召回作業之有效實施；如需要時需依各國主管機關規定進行通報。
- 召回計畫執行完畢後，應作成《產品召回結果報告書》呈報主管核示結案。必要時需依各國主管機關規定進行結果呈報。

3.2 客戶服務

重視顧客的滿意度是企業經營最有力的行銷工具和語言，聯合骨材經由客戶的調查和交流，以及優質的售前與售後服務，取得客戶對公司的信賴，而客戶意見的回饋和滿意度評比的結果，都是聯合骨材持續改善並提升服務品質的驅動力，藉由提供客戶全方位的服務及高品質產品，進一步提昇產品在全球市場上的競爭力。公司秉持的顧客服務核心為：

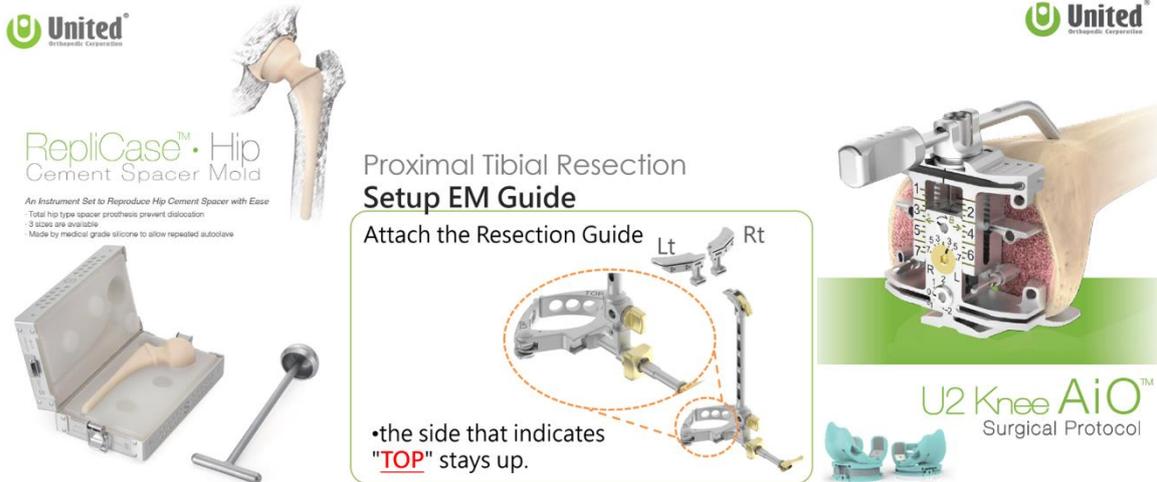
Each Step We Care

產品資訊的無縫傳達

而對於精密的植入性醫療產品，聯合骨材不僅在製造階段堅持品質把關的理念，更於產品使用上提供全面性的服務，包括從最前端的產品銷售時即提供經銷商或醫師使用之產品特性與使用方法之教育訓練，以及產品使用時的即時性回應需求，甚至於特殊客製品之提供，聯合骨材重視客戶需求並嚴格執行因應措施，以完善產品服務的流程。

產品素材資訊的提供

將產品的資訊經由不同的方式提供給經銷商或醫師，使其瞭解產品本身設計的特點及正確的手術工具操作流程，可降低因為對於產品不夠熟悉而增加手術過程中及術後的風險。聯合骨材於產品銷售後提供的產品資訊素材種類包含：產品型錄、手術步驟介紹、E化的產品介紹檔案、手術流程動畫介紹、實際拍攝之手術影片、X光投影比對片(包含硬體及數位版本)等，提供經銷商及醫生更即時、有效的產品使用資訊。



產品使用的教育訓練

聯合骨材對於新客戶或新產品上市時，會進行產品使用的教育訓練。例如在國內市場，聯合骨材會針對醫院端安排專業人員舉辦產品說明及專題研討會，讓第一線的醫師及醫護人員快速了解產品的設計特色及手術的方式。



在國外，教育訓練則針對不同地區的需求個別提出申請，其內容包含產品的解說及操作研討會等。另外，若醫師在臨床上對於手術方式有疑慮或不熟悉時，公司將會安排臨床教育經理人員進入開刀房瞭解手術實際狀況，以協助醫師釐清問題，並與醫師交流討論，作為後續精進產品設計的參考。



人道精神的盡心服務

客製品的訂製提供

醫療器材產業關鍵技術涵蓋多元，需跨足醫學及人體工學領域，特別是人工關節使用者的需求差異變化大，不同使用者間存在骨骼結構及強度的差異，且會隨著年齡、健康程度而改變；對於不同的人工關節醫材需求，聯合骨材將患者視為自己家人，提供最好的服務與照顧，很多時候整個產線會為了僅一位患者的特殊需求進行趕工。對於客製品，我們會根據病患的 X 光片，因應病患身高、體重、種族及個體的差

異，提供最能貼合患者自身骨骼結構的產品，並為醫師量身製作手術器械，進而提昇手術過程的精確度，以減少術後併發症的發生，並延長產品的使用壽命；公司亦針對特殊需求的醫材市場提供貢獻，例如骨癌病患需要特殊設計的骨腫瘤人工關節，國外進口的同類產品價格非一般病患能夠負擔，我們仍不計成本製造出腫瘤關節產品，盡力滿足臺灣特殊患者的需求。聯合骨材投入醫材產業，處處以助人為出發點，亦是我們善盡社會責任的最佳體現。

臨床追蹤研究

聯合骨材訂有臨床追蹤機制及管理措施，主動追蹤研究患者的術後情況，以確保公司產品的療效，相關研究資料經整理後撰寫臨床報告書後妥善保存，不致影響患者隱私。臨床研究追蹤(clinical follow-up)作法：



客戶意見的同理傾聽

聯合骨材致力於提昇客戶服務品質，落實「用心服務」，並認真傾聽每位客戶的意見，虛心檢討改善以提供最優質之服務並符合客戶之期待。

客戶滿意度

為持續提升服務品質，公司每年皆以問卷方式進行客戶滿意度調查，系統化的定期追蹤與檢討，落實改善的執行機制。問卷針對國內及國際二大客戶群、項目涵蓋：1.人員服務、2.產品滿意及 3.市場行銷支援等三大面向進行調查。2017 年度滿意度調查結果國內市場達 82 分、國際市場為 89 分，均達成預定之滿意度目標。

客戶申訴機制

聯合骨材面對的直接客戶群主要為各國家之經銷商、醫療院所及醫生，其申訴管道主要透過公司的營業單位進行意見回饋，經調查統計與分析結果顯示，客戶大多較

關注之議題為：假體醫材之品質及設計、包裝說明、手術器械使用耐用性、手術器械操作方法及便利性等項目，因此，聯合骨材除了定期舉辦各類教育訓練及專題研討會議之外，當客戶有任何問題及建議立刻透過完整的回饋流程，通知相關權責單位審慎因應及改善處理，以即時有效的解決客戶問題，並定期將相關報告予以歸納建檔備查。

客戶訴怨內容符合主管機關所定之不良事件通報原則，則立即召開《品質異常小組會議》討論及啟動通報之後續程序。

當客戶訴怨內容涉及產品、標籤、或包裝瑕疵而不符合既定規格時，除非已對類似抱怨進行相同調查而且沒有必要再進行調查，否則應對客訴抱怨之議題進行審核、評估及開立內部調查及採取矯正預防措施處理程序。

訴怨經審查評估後，確定該案件不需進行調查，則應於《客戶訴怨檔案》紀錄說明不進行調查的理由及決策者。訴怨的議題經品保單位登錄管制及調查分析處理後，以《客戶訴怨回覆單》形式回覆客戶調查結果與改善措施等內容。

客戶申訴處理原則

客戶隱私管理

在管理制度上，對外與客戶簽署保密協議，切實遵循聯合骨材對機密資訊安全性的承諾；對內，公司的電腦網絡設有完善的防火牆與合法的防毒軟體，且系統強制定期更換密碼，客戶透過網際網路進行查詢皆需有帳號和密碼的設定要求，2017年未有任何侵犯客戶隱私之情事發生。

因應個資法的法規需求，2017年起公司將系統內客戶個人資料之登錄統一以「X」字代替中間名稱，以確實保障客戶隱私。

聯合骨材一向重視客戶的機密資料及隱私權，公司致力於機密資訊的安全管理，

明定機密資料管理程序與規範，相關資訊系統主要係提供公司內部使用，系統並未留存客戶隱私資訊，以確保公司及客戶的權益。

3.3 社會回饋

臺灣擁有國際頂尖的醫療公衛技術，長期以來，官方及民間已在許多國家執行人道醫療援助，聯合骨材身為醫療器材製造公司，除生產高品質之產品以服務客戶外，更同時落實企業社會責任，對內力求勞資和諧，對外則努力推動社會公益活動，積極參與並支持骨科相關研發與學術活動，為進一步提升臺灣骨科醫療水準盡一份心力。

近年社會回饋

2017 年度投入的慈善項目、捐贈或公益活動：\$275 萬元

2016 年度投入的慈善項目、捐贈或公益活動：\$253 萬元

近年活動辦理



AAOS



國際學術合作/展會



- 2017.02 韓國
- 2017.05 烏克蘭
- 2017.06 哥倫比亞
- 2017.06 菲律賓
- 2017.08 印尼
- 2017.08 烏克蘭
- 2017.09 巴基斯坦
- 2017.11 印尼
- 2017.12 烏克蘭
- 2017.12 巴基斯坦

STORY

我們對顧客的承諾-13歲的小顧客

2009年8月，夏意正濃，研發部收到業務單位傳送過來的一份病人的資料，這是來自醫師對於一位13歲小女生腫瘤病患的特殊請求。

由於病患年紀較小，無法使用一般成人正常尺寸的腫瘤關節產品，唯有訂製一個較小型的元件來搭配，病患才可以獲得治療的機會。基於公司的核心價值與協助所有客戶的信念，履行“說到做到”的承諾，聯合骨材統合各部門並動用23位同仁齊力設計零件，雖因特殊情況趕工仍堅持嚴守產品品質與人體安全的要求，最終在9月10日中午前親自送件完成使命。聯合骨材願意這麼做，只為了實現對醫師的承諾，以及帶給患者和其家人改善生活品質的希望。





04

求新求變



第四章 求新求變

聯合骨材以人類的福祉精進為核心價值，在產品的品質及創新研發上持續投注更多心力與資源；在拓展市場及製造產品的同時，亦十分重視各項環境議題的回應與管理，期許達到經濟、社會及環境面的共榮。

4.1 創新研發

醫療技術日新月異，聯合骨材創立 20 年多年以來，始終堅持「以研發創新及品質協助提升病患的生活品質」(Each Step We Care)的使命。為達到這項目標，公司與醫師、學者專家進行更緊密的互動，隨時瞭解世界最新的醫療趨勢，並致力於技術突破及產品研發，使產品多樣化以適應不同的病例，協助醫師運用我們創新的產品解決方案來提升手術療效並改善病患的生活品質。

與日俱進的創新研發

聯合骨材堅持以研發為導向，我們期望所有同仁皆能以技術為基礎並腦力激盪產生新的想法，面對挑戰能積極採取行動，並將構想轉化成具體行動，以創造出新的價值。聯合骨材相信創新是企業永續成長的重要動力，聯合骨材經常性研發經費比例佔營業額的兩位數以上，在 2017 年投入約 2 億元研發預算，占營業收入 10%，即可看出公司對於創新研發的重視程度。

聯合骨材不遺餘力地專注於創新研發的投入，包括產品群、研發能力及製程改善能力均日漸趨近國際級同業的水準，並獲得外界相當多的肯定，公司於 2013 年起，連續三年獲得「企業組國家新創獎」肯定，2014 年另獲「臺灣精品獎」，2015 及 2016 年分別榮獲「新竹科學園區創新產品獎」、「傑出生技產業金質獎」的殊榮，2017 年則獲得「台北生技獎 - 國際躍進金獎」的肯定。



產品的研發管理

聯合骨材需生產各項不同尺寸的產品及配件供醫生選擇，項目多達幾十到上百件，加上醫師為病患安裝人工關節時，也需上百件的手術器械工具來協助，為此公司制定嚴謹的產品研發及銷售管控流程，明訂工作範疇、規劃設計及檢測流程，以提供精確配套設計的產品及器械，協助醫師順利完成人工關節置換手術。

產品研發控管

1. 風險管理

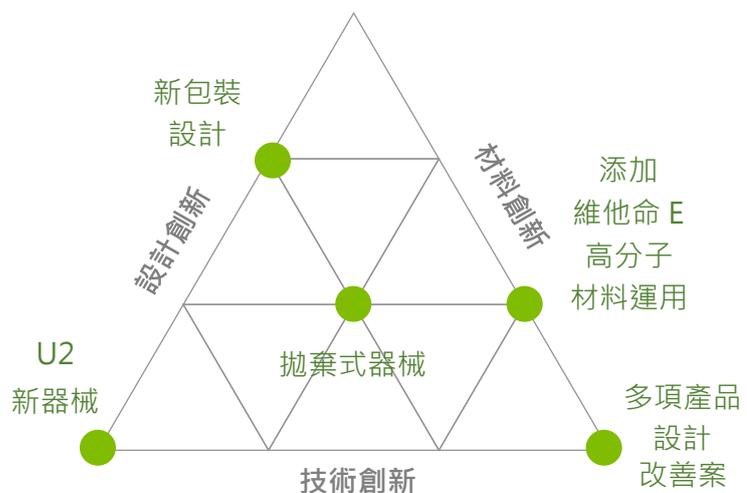
產品上市前	產品上市後
於產品開發階段，須依據公司內部風險管理應用程序(UQP-02-2046)品質文件進行產品的風險分析與管控，此分析與管理程序，皆符合國際相關法規規定。	依據風險管理應用程序，須每年召開風險管理審查會議，評估與管理產品上市後的相關風險。審查議題包含產品上市後，與設計變更、臨床追蹤、市場回饋等資訊。

2. 研發設計部與公司內外部之連結

公司外部	公司內部
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品的設計與開發 ◆ 產品功能與安全的查證與確效(委外單位進行的測試項目，由工程師提供資料) ◆ 客製需求的產品 ◆ 客戶於產品使用上的相關需求 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品規格與品質標準的制定 ◆ 新供應商或委外商的能力評鑑 ◆ 供應商或委外商的工程問題協助 ◆ 生產及檢驗作業中與產品相關問題的協助

3. 創新技術與議題

公司持續投入新產品研發，包含相關的設計、材料與技術創新等，確保聯合骨材維持產品競爭力與市場領先地位，而開發專案之創新產品，已陸續取得臺灣、美國、歐盟的上市許可認證並且獲得多項產品與創新獎項。



2014-2017 年開發專案

新產品開發

第二代腫瘤重建型
人工關節及工具



無領式股小球



單髌式人工
膝關節及工具



U2+人工膝關節
股骨元件系統及
工具



模組式
髌臼籠系統



雙動髌臼系統
及工具



E-poly 人工
關節襯墊與
內襯



短柄股骨柄及工具



模組式股骨柄
及工具



拋棄式手術器械



3D 列印髌臼
系統及工具



Corail 式股骨柄及工具



4.2 供應鏈管理

聯合骨材視供應商及經銷商為重要的合作夥伴，除了製造、研發持續強化競爭力外，也致力於維持供應鏈上、下游夥伴的長期合作關係，共同朝永續經營的理念努力。

原料供應情況

2017 年度的原材料國內、外的採購比例，分別為 21.2%及 78.8%，主要採購材料為棒材、鈦粉及鑄錠。

地區	材料
國內採購	鈦合金棒材
國外採購	不銹鋼棒材(美國) 鈦合金棒材(美國及俄羅斯) 鈷鉻鉬棒材(美國) 塑膠棒材(美國及歐洲) 鈦珠(美國) Ti /HA powder(歐洲) 鑄錠(美國)

(註：國內供應商係指公司或其代理商註冊地點於中華民國，且按規定需開立統一發票請款者，並遵循國內採購相關之作業流程及規範)

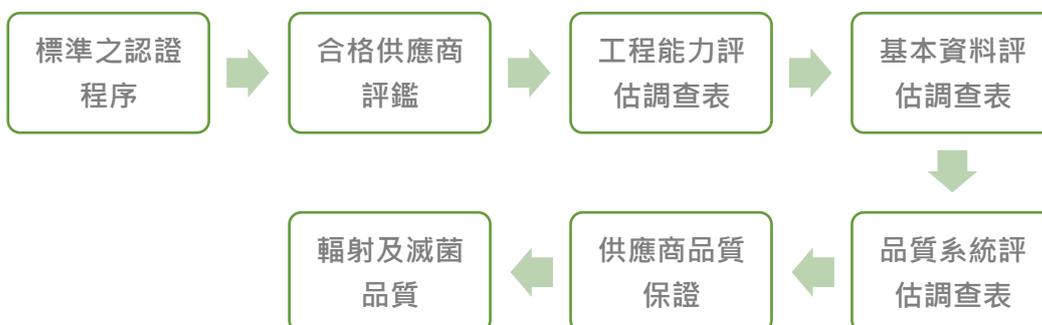
供應商管理規範

聯合骨材依循完善的供應商管理規範，秉持誠實、公開、公平的精神，與供應商發展長期穩定的夥伴關係。供應商管理規範包括供應商的評估、遴選與監控，對於供應商之選定除了依其價格、品質、交期列為評核項目外，更將供應商風險管理納入規範，以確保供應商符合永續管理需求。

所有廠商在成為聯合骨材之合格供應商之前，需先進行遴選程序，針對廠商基本資料、生產能力、品質標準、法規遵循等要項進行評估，確定合格後需由權責單位會簽同意後才能成為聯合骨材的供應商。除此之外，重要材料供應商還需針對特殊規範進行評鑑作業，以確保其管理系統及產品能符合聯合骨材之需求。



標準遴選程序



供應商績效管控

聯合骨材的供應商依據需求共分為七類，在供應商的評比及稽核上，為確保供應商績效管理的執行度，每年依供應商性質、交易項目及評比結果等排定稽核計畫，並實地考查確認供應商執行成果。

稽核與管理

為了持續保持品質與保證產品安全，聯合骨材訂定多方面之監控及稽核追蹤程序，以追蹤供應商品質，稽核類型主要分為三大面向：供應商表現度報告、植入物關鍵材料測試以及品質系統稽核。

成為合格之供應商後，聯合骨材仍會定期為供應商再做稽核評估，以保證供應商的永續經營品質。對於一般供應商，表現度年度平均評比低於 85 分或供應商改善要求單之開立一年內超過三次以上或最近一次供應商品質系統稽核分數低於 70 分者，則需進行再評估並依據供應商提供產品或服務之風險等級進行實地或書面稽核；對於技術服務供應商，則依據測試服務項目須具備條件與證書之有效期限前進行再評估，對於供應商之管理，除 E 類供應商之外，超過一年以上沒有交易記錄之供應商，則暫時列入留置供應商，E 類之供應商如超過三年未交易則列入留置供應商，而再次配合時則依照供應商評估程序會請相關單位進行再評估作業。

經銷商教育訓練

聯合骨材對經銷商有輔導及產品教育之義務，供應鏈風險管理為提昇競爭力的一環，因此公司非常重視對經銷商的溝通及訓練，必要時並主動提供協助，以提昇經銷商競爭力進而成為優質企業夥伴。

經銷商教育訓練

聯合骨材關注供應鏈廠商風險，公司每年會安排年度經銷商教育訓練計畫，課程內容依照專業進行分級開設，使經銷商人員能夠依照自己的需求選擇適當的課程進行訓練。此外，公司因應新產品之上市，亦不定期安排國內、外教育訓練課程，讓各區經銷商可就近進行課程學習。2017 年聯合骨材於國內外共舉辦 73 場外部訓練會議及專題研討會。

經銷商訓練: UIPA



產品新知訓練

公司內部設有專責單位定期搜集國際研究機構製作的新產品報告，摘錄其新產品重點及發展趨勢製作成簡報，並向經銷商說明各國使用不同產品時之最新臨床資訊，藉此分享全世界骨科市場的最新動態。此外，公司亦會在年度每一季邀請專業醫師針對公司預計開發的新產品及專精領域的醫療知識進行演講，邀請經銷商共同參與，藉此與醫師保持良好的互動與溝通，並且增進實際臨床的專業知識。統計 2017 年辦理之產品新知訓練場次如下：

國內產品新知訓練

對象	經銷商	醫師	護理人員
次數	12	3	3

國外產品新知訓練

對象	經銷商	分公司	ARC*	AAOS**	UIPA***
次數	8	4	1	1	1

* Annual Reconstruction Conference

** American Academy of Orthopedic Surgeons

*** United International Partner Academy



國際使用者訓練



- 2017/01 - 印尼
- 2017/03 - AAOS
- 2017/04 - 印尼
- 2017/05 - 日本
- 2017/06 - 馬來西亞
- 2017/08 - 西班牙
- 2017/08 - 菲律賓
- 2017/10 - 阿根廷
- 2017/10 - 哥倫比亞
- 2017/11 - 印尼
- 2017/12 - UIPA

年度國際交流大會

每年聯合骨材皆會舉辦國際客戶年度大會 (ARC Meeting)，邀請公司經銷商及客戶參與，研討全年度之合作方案，以及特定議題之交流，鼓勵經銷商共同精進服務品質並促進與客戶合作的默契。



國際客戶之年度ARC大會 超過15個國家與200名醫生



4.3 環境管理

聯合骨材依循法規，建置完整的環境安全衛生制度並落實執行，以善盡節約能源、廢棄物減量、污染防制以及勞工安全衛生保護之責任。

能源使用與管理

公司重視企業與環境的永續共榮，定期統計及追蹤能源使用及溫室氣體排放量，其中以外購電力及天然氣為主要耗用能源，近三年各廠區用電量因產能提升而持續成長，2017年總用電量為 6,185,766 度，天然氣使用量為 40,854 m³，共計相當於 23,796 GJ，2017年溫室氣體排放量則總計約為 3,427 tCO₂e。

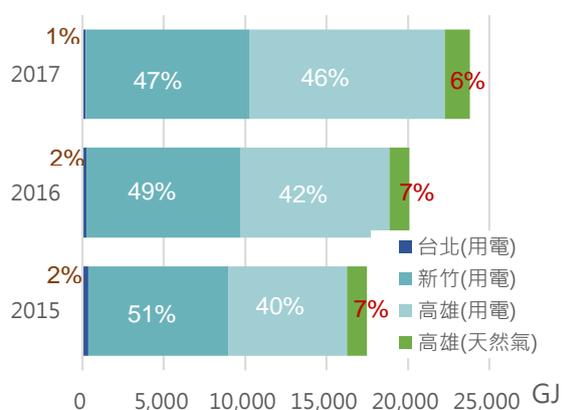
歷年能源使用量

廠區別	能源類別	單位	年度		
			2015	2016	2017
台北	電力	kWh	103,738	61,201	58,659
新竹	電力	kWh	2,386,578	2,635,512	2,793,907
高雄	電力	kWh	2,032,200	2,544,200	3,333,200
	天然氣	m ³	32,062	32,972	40,854
總計	熱量	GJ	17,480	20,100	23,796

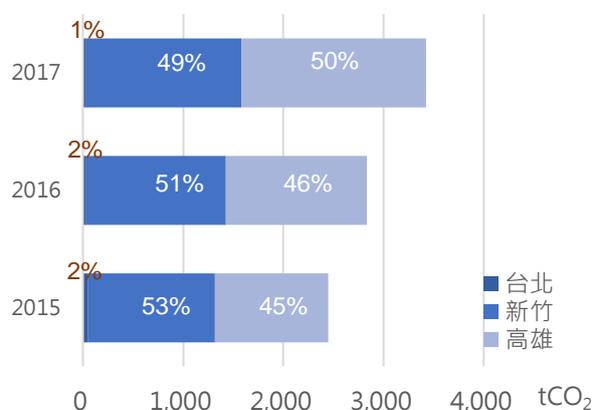
歷年溫室氣體排放量

廠區別	排放單位	年度		
		2015	2016	2017
台北	tCO ₂ e	55	32	32
新竹	tCO ₂ e	1,260	1,394	1,548
高雄	tCO ₂ e	1,133	1,409	1,847
總計	tCO ₂ e	2,448	2,834	3,427

聯合骨材 2015-2017 年能源使用量



聯合骨材 2015-2017 年溫室氣體排放量



水資源使用與管理

面對全球水資源匱乏風險，我們意識到水資源管理之重要性，積極推動各項善用水資源的措施，包括廠區減廢、節水及用水回收再利用方案。統計 2017 年度廠區之水資源使用情形如下，回收水資源之使用逐年增加：

水資源使用量

廠區別	年度		2015	2016	2017
	總量			10,571	14,622
新竹廠	自來水	使用量	10,263	13,602	18,606
		比例	97%	92.5%	12.5%
	回收水	製程廢水	308	1,020	1,720
		總量	308	1,020	1,720
		比例	3%	7.5%	9.2%

單位：m³

廠區別	年度		2015	2016	2017
高雄廠	總量		11,094	10,948	15,592
	自來水	使用量	10,915	10,736	15,310
		比例	98.4%	98.1%	98.2%
	回收水	雨水	30	30	30
		製程廢水	149	182	252
		總量	179	212	282
		比例	1.6%	1.9%	1.8%

廢水排放量

聯合骨材各廠區皆設置廢水處理及雨水回收裝置，2017 年度所記錄之廢水排放量如下：

廠區別	單位	年度		
		2015	2016	2017
新竹廠	噸	4,075	6,074	6,492
高雄廠	噸	5,272	6,569	6,878

廢棄物回收及管理

廢棄物管理原則為「製程減量、資源回收」，在製程端盡量減少原物料使用，除了可減少廢棄物產生，也可減少成本的支出。

公司確實遵守廢棄物管理相關規定，廢料均委由合格之廢棄物清運廠商負責回收再利用。

2017 年度廢棄物產生量

廠區別	廢棄物名稱	產生量(公噸/年)	處理方式
新竹廠	金屬下腳料	9	回收再利用
	塑材下腳料	2	回收再利用
	廢紙	4	回收再利用
	廢照明光源	0.06	回收再利用
	廢玻璃	0.6	回收再利用
	廢酸液	0.73	回收、物理、化學
	生活垃圾	22	焚化
	廢油水	29	物理

廠區別	廢棄物名稱	產生量(公噸/年)	處理方式
	廢砂輪	0.11	掩埋
	廢玻璃砂	8	掩埋
	廢砂帶	3	焚化
高雄廠	廢潤滑油	2	物理
	集塵灰	0.57	掩埋
	噴砂廢棄物	2	掩埋
	廢模殼	12	掩埋
	生活垃圾	4	焚化
	廢紙	0.1	回收再利用
	金屬下腳料	4	回收再利用



05

幸福職場



第五章 幸福職場

聯合骨材致力於提供員工良好的工作環境，並建置完善的管理制度，藉以保障員工權益及健康安全，同時建立順暢的溝通管道及申訴機制，讓員工有回饋意見的管道。公司除訂定完善的福利政策外，亦建立完整的培訓系統及管理制度，期望藉由員工完善的教育訓練與順暢的升遷管道，以吸引並留任志同道合的優秀人才。

5.1 員工概況

我們秉持著人文關懷的精神，透過管理階層與員工不間斷的溝通、協調與合作，讓員工持續提升專業能力，同時堅守聯合骨材的企業核心價值，公司透過完善的制度與活動，進一步凝聚員工的向心力，帶領公司持續前進，並鼓勵員工積極回饋社會。

聘僱原則

聯合骨材依實際業務需求公開徵選招募，針對直接人員的招募亦致力於開發多元管道專案，落實用人唯才的基本原則，不因個人種族、宗教、膚色、國籍、性別等因素而影響工作權，且避免僱用童工。

公司對於員工權益與人權方面，均確實遵循勞動基準法、性別工作平等法及勞工安全衛生法之規範，並符合其他相關法規，如依據身心障礙者權益保障法、原住民族工作權保障法，任用身心障礙者及原住民員工，以保障其公平就業的權益。

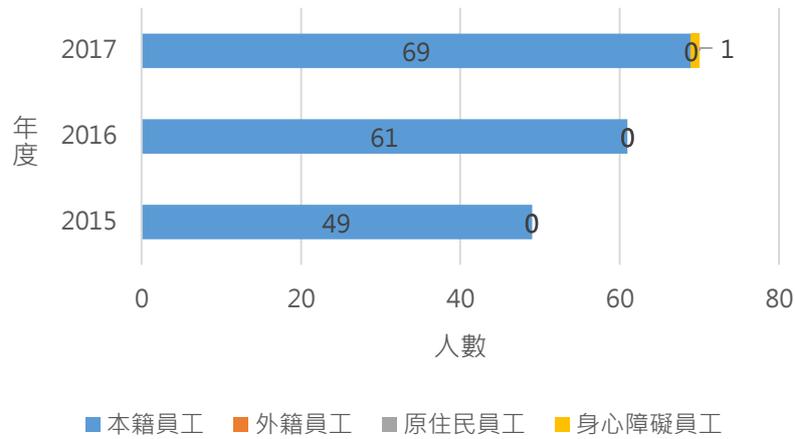
人力結構

截至 2017 年底，統計聯合骨材人力資源共有 605 人，較 2016 年成長 20.8%，目前公司員工未成立工會，員工聘僱情形如下說明。

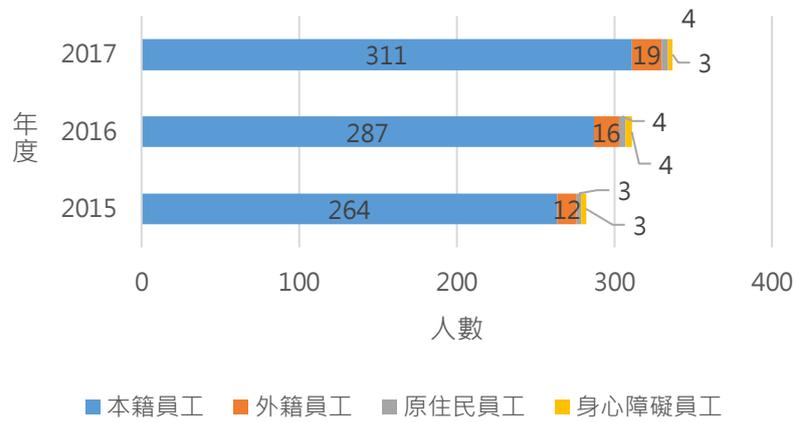
人力資源現況

聯合骨材台北總部與廠區員工人數近三年之比例約為 1：9，主要人員分布仍以生產製造廠區為主，公司近三年人力資源現況如下，為因應公司業務擴展之需要，公司人力資源呈現逐年上升之趨勢：

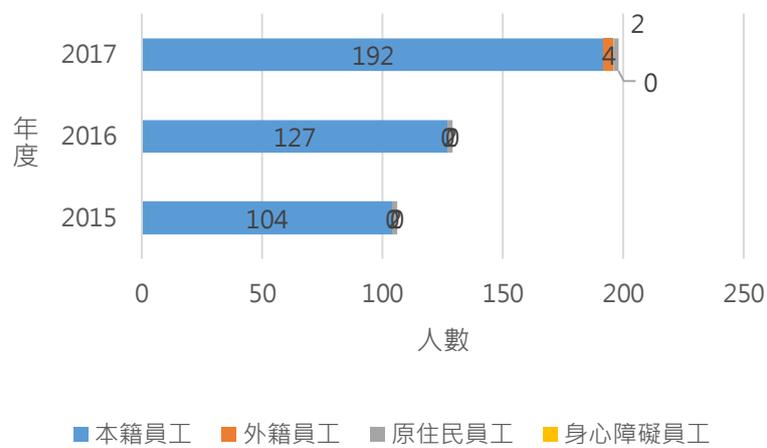
台北總部



新竹廠



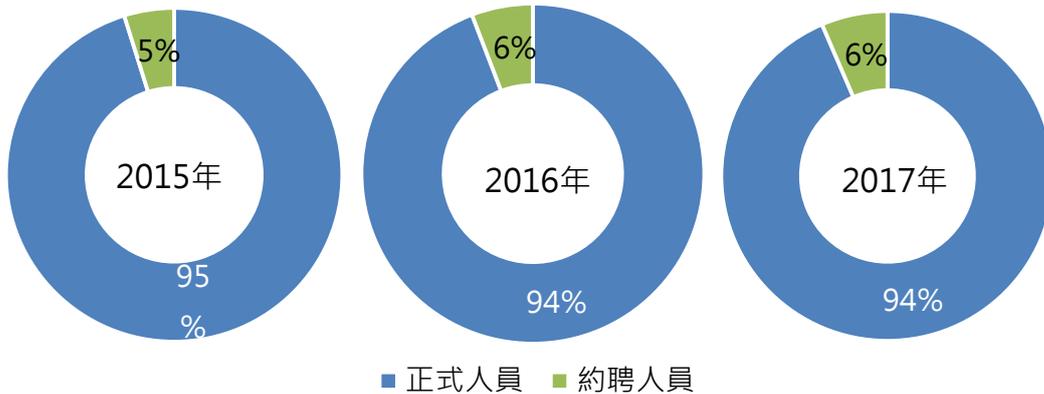
高雄廠



註：聯合骨材所聘用之原住民與身心障礙員工皆為本國籍。

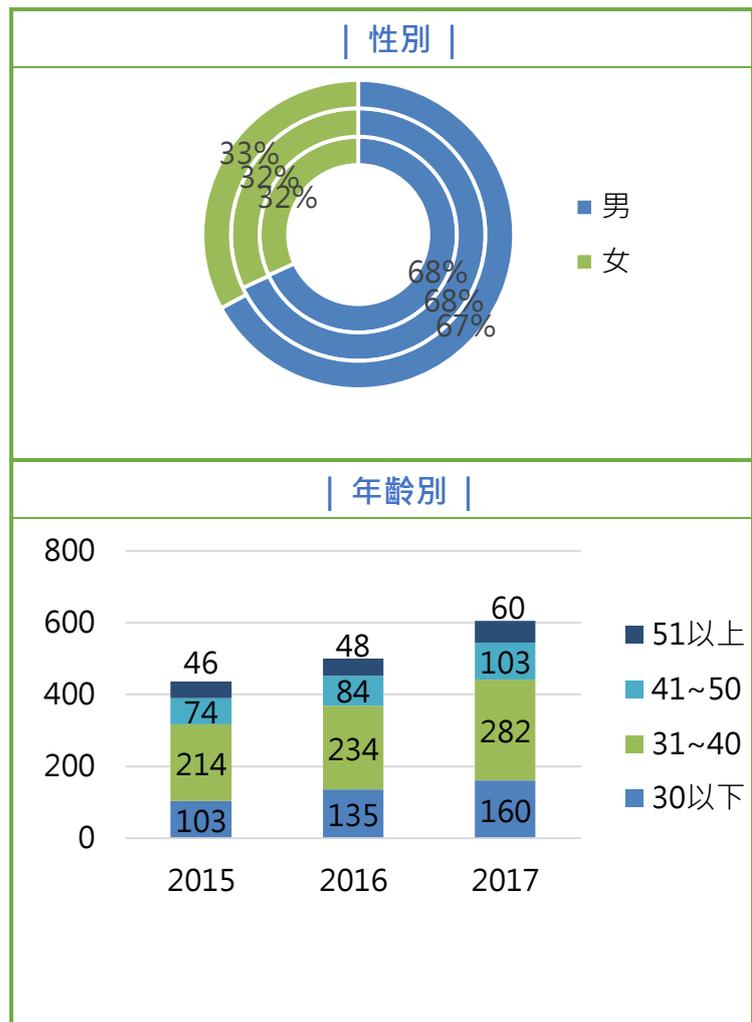
雇用員工類別

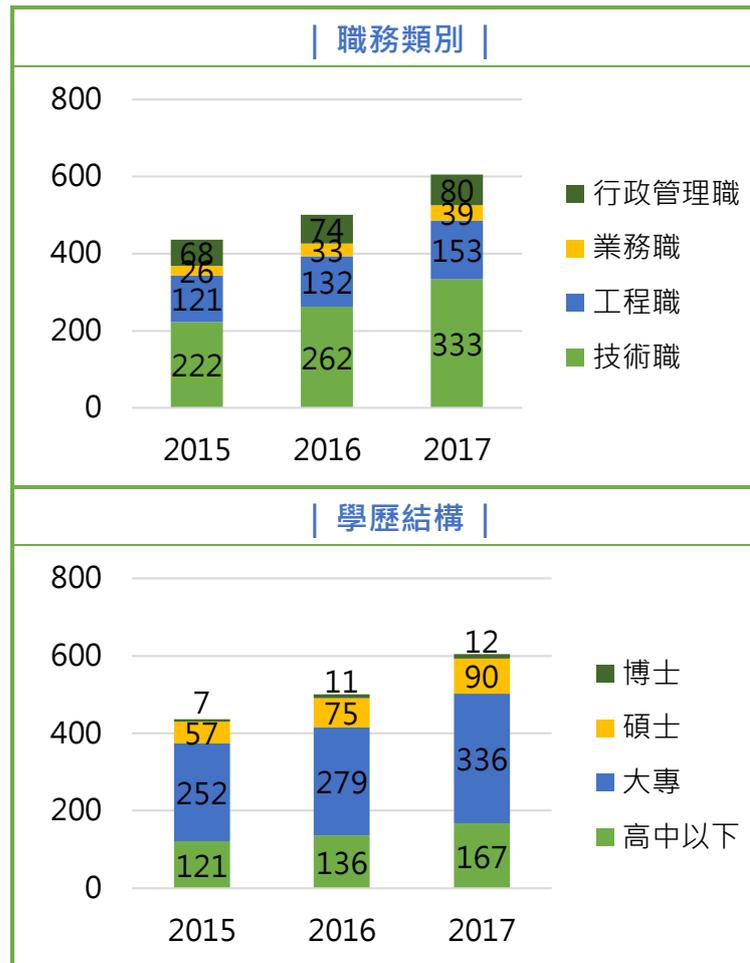
聯合骨材近三年雇用員工類別之比例如下，2017年正式人員為566人，占全體員工94%，而約聘人員共有39人，占6%。



組織人力分析

聯合骨科因產業型態特性，男性員工佔比較高，近三年全體男性與女性員工之平均比例約為7：3；在年齡組成的分布上，以30~40歲占有最高比例；再依職務類別區分，以技術職人員及工程職位之55%及25%佔最大比例；而以學歷來看，公司員工具備學士及碩士以上學歷者超過70%。

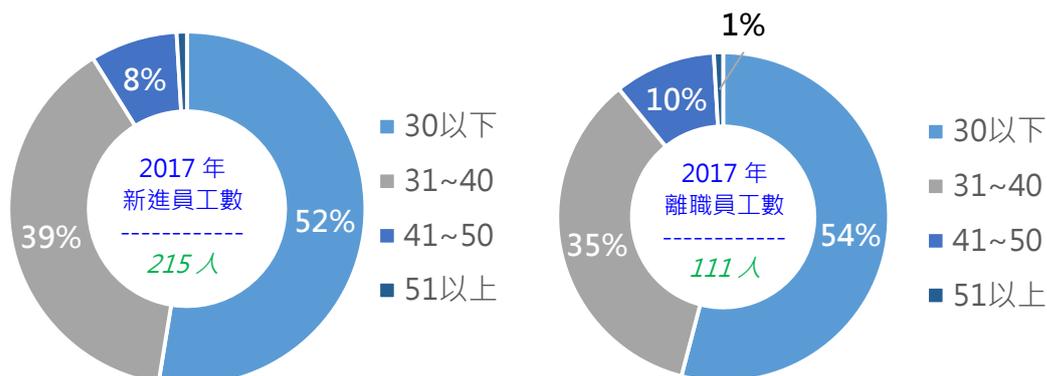


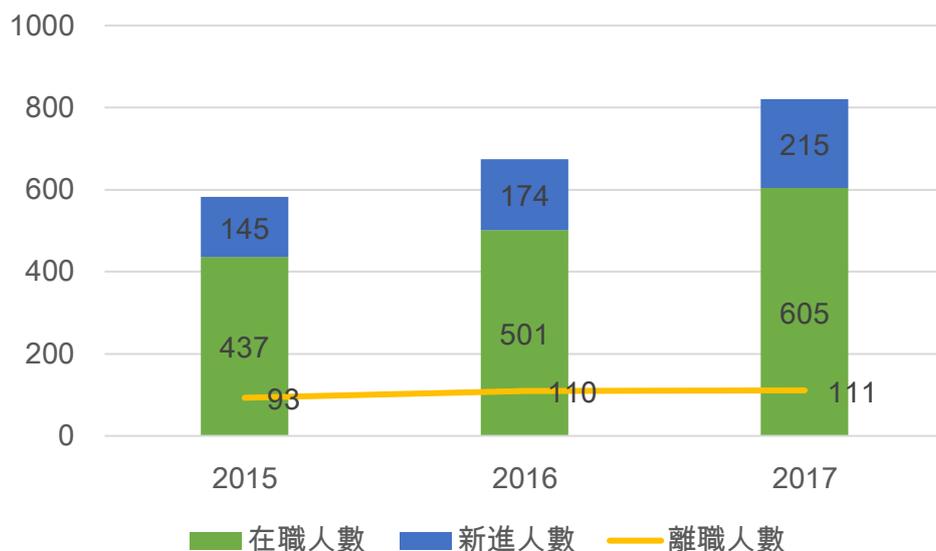


員工流動情形

聯合骨材 2017 年度聘用 215 位正式員工，新進人員主要集中在 40 歲以下(195 人，占新進員工之 91%)，男女同仁的整體新進率為 24%及 12%。2017 年度正式員工有 111 人離職，離職率為 18%，較過去兩年度離職率 21%低，亦低於臺灣平均製造業離職率(24%)。針對員工自然流動的現況，公司已建置完善的知識庫系統，藉由現有同仁技能的提升，彌補人力流動的缺口；此外，公司持續改善同仁薪資及福利待遇以留住優秀人才，並推動師徒制，有利於新進人員傳承工作技能並迅速熟悉公司文化。

聯合骨材近三年新進、離職、在職員工年齡結構如下：





5.2 人才培育

人才為公司運作的主要基石，聯合骨材堅信，合適、優秀的人才，搭配完善的制度及作業流程，是公司永續發展的關鍵。多年來，我們致力於強化作業同仁之工作技能及幹部之管理專業，凝聚共識，以達成公司的長期願景。

學習發展

聯合骨材制定「教育訓練管理辦法」，結合公司願景、經營策略與發展目標，不斷創新與引入新的技術、觀念與工具，以促進同仁成長及組織學習；公司每年定期制定並執行訓練計劃，以因應工作目標、職能、管理、入職、員工發展及法令規定之需求，並提供多元的學習管道，鼓勵自我進修，積極參與各職能訓練體系、品質管理體系及法令相關規定等專業技能證照課程，2017 年公司投入培訓費用達新台幣 129 餘萬元。



培訓投入情形

按性別及管理階級統計之訓練人次及時數如下：

員工教育訓練		年度總計	男	女	主管	非主管
內訓	人次	1,790	1,074	716	140	1,650
	時數	5,986	3,592	2,394	467	5,519
外訓	人次	300	161	139	50	250
	時數	3,045	1,864	1,181	523	2,522

按課程類別統計之受訓人次及時數如下：

課程類別	受訓人次	開課時數
基本職能	376	1,626
專業職能	1,233	5,328
經營管理	157	677
通識課程	52	226
法令規定	272	1,174
年度總計	2,090	9,031

專業研修

品質是公司重要的核心價值，聯合骨材重視同仁對品質的體現，貫徹「第一次就要做到好」的精神，因此對於品質管理的教育訓練有完善的規劃。

品質管理訓練

品質工程人員提供以下的訓練課程：

職位	新進人員	在職教育訓練
品檢人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 採一對一師徒制訓練方式 ● 提供六週全系列教育訓練，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢測儀器操作 ■ 產品檢測技術 ■ 品管標準作業流程及醫療器材之認識及品質標準要求 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期實施人員多能工技術訓練與檢驗技術能力鑑定 ● 不定期實施新產品、新開發量測技術訓練，以確保品檢人員持續維持其技術能力之精進

職位	新進人員	在職教育訓練
品保工程師	<ul style="list-style-type: none"> ● 採一對一師徒制訓練方式 ● 提供三個月觀摩學習訓練，內容包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢測儀器操作技術 ■ 品質計畫規畫作業流程 ■ 工程圖形符號認識 ■ 幾何圖學、檢驗技術開發與量規設計 ■ 品質系統作業程序了解 ● 訓練期滿經鑑定合格後，得開始獨立作業擔當醫療器材生產品質管制作業 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週定期實施工程師讀書會交流 ● 不定期實施： <ul style="list-style-type: none"> ■ 內部新產品 ■ 新量測技術訓練 ■ 品質系統及內部稽核人員訓練 ■ 參加醫療器材法規與國際標準之外部研討會或教育訓練 ● 確保品保工程師能維持其工程知識與技術能力支持續進步

此外，高雄廠區則依其所負責的製程(鍛造、鑄造)分別針對人員提供訓練課程：

員工類別	訓練內容
直接人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 品質系統規範、ERP 系統操作、標準作業流程、量測儀器設備操作等訓練 ● 不定期召開議題課訓練加強專業職能 ● 依工作與產品品質關連性定期在職訓練 ● 針對非破壞檢驗需取得非破壞檢測證書(PT 及 RT 證照)
間接人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 儀器校正、基本圖學、檢測作業標準書及品質管制計劃書、檢測設備操作、檢測技術及量規具設計、品質系統規範等訓練 ● 依工作與產品品質關連性不定期在職訓練

生產部門針對其職務內容所提供的教育訓練課程如下：

課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
管理訓練	製造現場效能管理課	1	1	42hrs
技能訓練	議題課	144	22	22hrs
	實驗室內部稽核課程	1	1	14hrs
	防火管理人	8	1	2hrs
	粉塵作業主管	1	1	6hrs
新人訓練	新訓課程與實作	16	16	48hrs

各廠教育訓練

新竹廠部門的訓練課程內容開課次數、時數及受訓人數統計如下：

課程類別	課程名稱		受訓人次	開課次數
管理訓練	醫療器材法規		1	1
技能訓練	內部稽核人員訓練		6	2
新人訓練	ISO 國際品質系統標準		7	4
員工教育訓練	男	女	主管	非主管
實體課程(人次)	7	4	7	4
線上課程(人次)	0	0	0	0
外部訓練(人次)	3	0	3	0
平均時數(小時)	5.85	11.125	5.85	11.125

高雄廠的訓練課程內容開課次數、時數及受訓人數統計如下：

員工教育訓練	男	女	主管	非主管
外部訓練(人次)	29	15	1	0
平均時數(小時)	7.3	7.3	2.5	0

課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
技能訓練	RT 射線實作課程	2	1	7
	外勞選工設計、續聘、培訓及工作評價新策略	1	1	6
	X-Ray 初級課程	1	1	60
	X-Ray 中級課程	1	1	80
	測試實驗室主管在職訓練	1	1	6
	座標測定儀校正研習會	1	1	3.5
	游離輻射防護課程	2	1	3
	蔡司未來量測趨勢應用研討會	1	1	6
	ISO13485:2016 內部稽核員訓練課程	3	1	14
	跨部門溝通與團隊共識建立	8	1	6
管理訓練	企業社會責任說明會	1	1	2.5
安全訓練	酸鹼液作業安全課程訓練	7	1	1
新人訓練	新人教育	16	4	3.5

職能發展

公司重視同仁的職能發展，除了依廠區業務需求而有不同的訓練課程外，各部門亦按照其負責業務進行內部培訓，並視公司內部職缺之需求，跨部門尋找合適的同仁來輪調學習；部門訓練課程主要分為定期新產品訓練及市場現有產品複訓，並由產品開發部專業講師進行內部培訓，使同仁瞭解產品特性及內容。



職能訓練

外部訓練(人次)	1			
平均時數(小時)	4			
課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
技能訓練	新產品訓練	8	3	3
新人訓練	膝&腕 基礎產品訓練	16	48	5.7



產品開發部本身亦為訓練產品專員的單位，新進人員皆會接受一系列的產品專業訓練課程。一系列的產品介紹皆由內部講師以面對面的方式進行講授，從最初階的解剖學、生物力學、人工關節歷史等，到中階的初次人工腕關節、膝關節置換，以及人工膝關節及腕關節再置換手術，甚至高階的各種手術入路介紹及腫瘤手術相關技巧等，皆包含於教育訓練課程內容當中。

此外，公司也會提供學員相關的電子 e 化教材，讓學員自己能夠自我進修，以提升專業知識。

5.3 薪酬福利

聯合骨材將員工視為家人，是公司永續發展的關鍵推動力量。我們深知公司對於員工的責任，除謹遵勞動相關法規，提供同仁勞、健、團保之基本保障外，更致力於優化薪酬結構與福利制度，期能激勵同仁與公司共同努力。



員工薪酬

勞資和諧是企業經營成功的因素之一，近年來由於經濟發展的變化，產業面臨結構轉型的挑戰，突顯出勞資雙方對企業體的認知的重要性，而聯合骨材自成立以來，並無重大勞資糾紛情事發生，同仁可透過各種溝通管道提供意見，保持良性之溝通。

薪資比

公司對於全體員工一視同仁，薪資待遇主要依照員工學經歷背景、專業年資、職務內容與工作技能等要件，並視個人績效表現予以公平核定，不因員工之性別、婚姻狀況、種族、政治立場、宗教等因素之差異而影響待遇。

員工類別/性別		男	女
直接員工		1	0.99
間接員工	一般	1	0.88
	主管	1	0.93

員工績效考核

聯合骨材為落實績效管理，建立完善且透明的評核制度，透過每年兩次的「目標設定」及「績效評核」達到強化組織效能及增進員工能力兩大雙贏目標，2017年受評核比例為100%。

直接人員

每年終進行績效分數評核

間接人員

於每年初制定個人績效目標，年中進行檢視確認，年終進行績效分數評核

多元福利

2017 年度於員工福利費用(含薪資費用等)共投入約新台幣\$ 6.3 億元。公司更透過發行限制型股票等股份基礎獎勵計畫，讓同仁分享經營成果，期望同仁成為公司的事業夥伴，朝永續經營的目標努力。

職工福利委員會



公司依法成立「聯合骨科器材股份有限公司職工福利委員會」(簡稱福委會)，以增進公司員工福利。福委會負責辦理各項職工福利活動，例如：禮金與生日禮金發放、婚喪喜慶補助、慶生會、聚餐團康、社團參與、員工旅遊、定期員工健康檢查等各式活動。而為凝聚員工向心力，公司亦舉辦家

庭日活動，邀請員工及親友同樂；此外，為獎勵資深同仁，公司頒發年資獎項，以感謝同仁長期的支持及貢獻。

退休金制度

聯合骨材及國內子公司業已依照該條例訂定之員工退休辦法，每月依員工薪資百分之六提撥至勞工保險局之個人退休金帳戶。

育嬰留停

公司依「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」給予員工申請育嬰留職停薪的權利，同仁任職半年後，在子女滿三歲前可以申請育嬰留職停薪，並且於育嬰留職停薪期滿後，公司會安排回任，必要時並提供相關輔導課程以協助同仁迅速投入工作。

項目		2015 年	2016 年	2017 年
符合申請資格人數	男	26	44	54
	女	29	40	38
	總數	55	84	92
實際申請人數	男	1	1	1
	女	6	2	0
	總數	7	3	1

項目		2015 年	2016 年	2017 年	
獲假復職率	男	年度育嬰假後應復職人數	1	1	1
		年度育嬰假後實際申請復職人數	0	1	1
		復職率	0%	100%	100%
	女	當年度育嬰假後應復職人數	3	4	1
		當年度育嬰假後實際申請復職人數	2	2	1
		復職率	67%	50%	100%

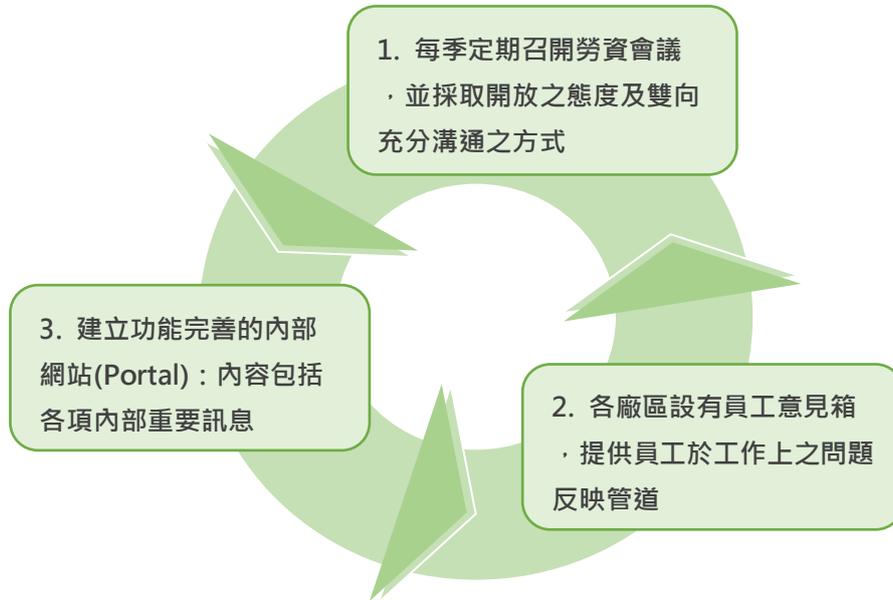
員工福利

全職員工		約聘員工	
1. 享勞保、健保、團保	7. 定期員工健檢旅遊補助	1. 享勞保、健保、團保	7. 生育補助
2. 特別休假	8. 婚喪補助	2. 特別休假	8. 住院慰問金
3. 年節獎金、創新高獎金	9. 生育補助	3. 退休制度	9. 聚餐、慶生會活動
4. 退休制度	10. 住院慰問金	4. 提供哺乳室	10. 社團活動
5. 員工紅利及增資認購	11. 聚餐、慶生會活動	5. 旅遊補助	11. 家庭日活動
6. 提供哺乳室	12. 社團活動	6. 婚喪補助	
	13. 家庭日活動		



勞資溝通

聯合骨材一向非常重視管理制度之明確性及合理化，以期作為勞資協商、意見溝通之橋樑，並依勞動基準法及相關法令訂定「工作規則」作為依循的標準。公司藉由勞資會議、公司網站及員工意見箱來建立雙向的溝通管道，進而凝聚共識。



5.4 安全職場

安全不僅是工作的基本條件，亦是目標，全體員工應努力創造安全、健康、舒適的工作環境。聯合骨材的職業安全衛生政策以「保護員工工作安全」、「促進工作環境衛生」、「關懷員工身體健康」為目標，持續改善提高職業安全衛生績效，達到永續經營、持續服務的願景。

職業安全管理

聯合骨材致力於永續經營、善盡企業社會責任，除遵守職業安全衛生法規及其他相關規範要求外，承諾透過組織運作及全員參與，針對各項潛在風險事項，持續提入資源以改善廠區之安全衛生設施，預防傷害與不安全，以保障公司同仁、承攬勞工及相關第三人的生命安全與健康。

安全衛生管理

聯合骨材在各廠區均設有工安環保的專責人員，專責人員主要協助各部門遵循公司政策及各類標準程序，執行日常工安及環保業務，降低作業環境安全衛生風險，並定

期檢視執行成效。專責人員不定期進行廠區之環保及安全相關業務之查核驗證，並且負責回應客戶、供應商與政府部門等外部單位之相關法規及規範要求，執行各項改善行動方案。

而為有效防止職業病及職災發生，公司依循職業安全衛生法之規定，主動訂定職災防止計畫及設置職業安全衛生管理人員，定期進行環境檢測，落實自主檢查。工安部門亦定期召開職業安全衛生委員會，針對員工工作環境進行評估，針對工作場所有安全疑慮或環安衛等相關缺失提出糾正改善，提供員工更友善的工作環境。

公司並在內部張貼勞工安全衛生標語，提醒同仁建立良好正確的環境安全衛生觀念；依據「勞工健康保護規則」，公司亦定期舉辦員工健康檢查，並依「勞工安全衛生教育訓練規則」安排教育訓練。



聯合骨材員工作業環境

職業災害統計

2017 年度全公司職業災害統計共 14 件，若依類型區分，分別有 6 件交通意外，6 件機台切割夾傷害意外，另有 1 件工具飛濺傷害及 1 件設施手腳挫傷，目前已加強各項改善措施，如：訂定相關標準作業流程或加強新進人員教育訓練等，以期能提高員工安全意識，進而減少職業災害之發生。

廠別	工傷統計	職業災害		損失工作 日數	工傷 總數	工傷率 (IR)	誤工率 (LDR)	缺勤率 (AR)
		受傷人數	死亡人數					
新竹廠	總計	4	0	15	4	1.37	5.15	0.02%
	工傷類別	交通意外共 2 人，機台切割、夾傷害共 2 人。 共計失能傷害 2 件(統計不含上下班交通意外事故)。						
高雄廠	工傷統計	職業災害		損失工作 日數	工傷 總數	工傷率 (IR)	誤工率 (LDR)	缺勤率 (AR)
		受傷人數	死亡人數					
高雄廠	總計	10	0	13	10	6.18	8.03	0.03%
	工傷類別	交通意外共 4 人，機台切割、夾傷害共 4 人，工具飛濺傷害 1 人，其他設施挫傷 1 人。 共計失能傷害 6 件(統計不含上下班交通意外事故)。						

說明：

- 1.缺勤率計算依據為員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假/陪產假和喪假。
- 2.勞動者因職業事故或職業疾病而不能從事日常工作「損失」的時間「日數」。
- 3.員工職業病之認定方式須經醫院職業醫學科之專業醫生診斷。
- 4.計算公式如下，包含正式與非正式員工
 - a.工傷率(IR)=(總計失能傷害人件/總經歷工時) x 200,000
 - b.誤工率(LDR)損失天數比例=(總計損失工作日數/總經歷工時) x 200,000
 - c.缺勤率(AR)=總缺勤天數/(員工人數 x 全年工作日數) x 100%

公司訂定有事故調查與通報管理程序，讓發生的事故可以得到及時的處理、回報、統計與後續的調查，流程如下：





緊急應變措施

當緊急狀況發生時，人員生命安全是第一優先考量，為了提高廠區內相關組織內成員之緊急應變能力，聯合骨材每年於各廠區皆有進行定期消防及緊急避難演練，藉此強化相關人員技能，並透過定期訓練組織內部成員，熟悉消防設施操作。

而為有效的緊急應變計畫與程序，迅速處理事件，以防止或減輕緊急事件造成公司及員工傷害、財產損失及環境污染的影響，聯合骨材訂定一系列的緊急應變程序，同時藉由定期之緊急應變演練，讓公司員工熟悉應變流程及提升危機意識。

此外，工廠各工作場所均設有緊急出口及疏散逃生方向標示，並備有足夠的消防安全設備及警報系統，且所有緊急設備系統皆定期進行測試，以減低災害發生時的影響。

員工健康管理

員工為聯合骨材最寶貴的資產，也是企業永續發展的重要關鍵，公司定期進行員工健康檢查，並舉辦多項健康促進行活動，以確保所有員工均能獲得完善的健康照護。

員工健康照顧

維持身心健康是我們對同仁最基本的照顧，各生產營運據點均配置急救醫護用品隨時提供急救處理，並定期舉辦員工健康檢查，此外，因應台灣職業安全衛生法規定，公司實施問卷普查並配合年度健檢報告分析及推動各項健康管理措施；而依據「勞工

健康保護規則」所提之特別危害健康之作業，於員工受僱或變更作業時提供特殊體格檢查，每年亦進行特殊健康檢查，執行勞工作業環境監測。2017年無任何員工罹患職業傷病。

公司並於各廠區安排駐廠健康服務、體適能檢測與健康衛教講座等活動，並不定期舉行健康諮詢及衛教講座，鼓勵同仁培養健康均衡的生活習慣。

附錄-GRI 索引表

全球永續性報告指標 GRI G4 對照表

「 * 」為重大議題

1. 一般標準揭露

類別/ 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
報告書基本資料					
核心	G4-28	報告期間	關於報告書	1	
核心	G4-29	最近一次報告的日期	關於報告書	1	
核心	G4-30	報告週期	關於報告書	1	
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	1	
核心	G4-32	報告之" 依循選項" 及外部查證	關於報告書	1	
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	關於報告書	1	
策略與分析					
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	2	
組織概況					
核心	G4-3	企業的名稱	關於報告書	1	
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.1 公司簡介	6	
核心	G4-5	企業總部所在位置	關於報告書	1	
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	1.1 公司簡介	6	
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	關於報告書	1	
核心	G4-8	提供服務的市場	1.1 公司簡介	6	
核心	G4-9	報告公司之規模	1.4 經營績效	11	
核心	G4-10	員工組成簡介	5.1 員工概況	6	
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	—	—	無工會組織
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	4.2 供應鏈管理	36	
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	關於報告書	1	
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	1.5 風險管理	12	
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	—	—	無簽署相關倡議
核心	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會)·和全國或國際性擁護機構的會員資格	2.4 揭露討論及利害關係人議合	18	
鑑別重大考量面與邊界					
核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	1.4 經營績效	11	
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	2. 多元互動	15	
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	2.3 重大考量面鑑別	18	
核心	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	18	

類別/ 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
核心	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	18	
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	關於報告書	1	首年編製報告
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	關於報告書	1	首年編製報告
利害關係人議合					
核心	G4-24	利害關係人列表	2.1 利害關係人鑑別	16	
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	2.1 利害關係人鑑別	16	
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	2.1 利害關係人鑑別	16	
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	2.2 議題歸納	17	
治理					
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會/鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	1.3 公司治理	9	
倫理與誠信					
核心	G4-56	組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	1. 真誠以對	6	

2. 特定標準揭露

類別/ 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
經濟面					
經濟績效*	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.4 經營績效	11	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	1.4 經營績效	11	
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	1.4 經營績效	11	無接受補助
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	4.2 供應鏈管理	36	
環境面					
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4.3 環境管理	41	
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	4.3 環境管理	41	
	G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	4.3 環境管理	41	
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	4.3 環境管理	41	
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	4.3 環境管理	41	
廢污水和廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	4.3 環境管理	41	
法規遵循*	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	4.3 環境管理	41	未有相關事件發生

類別/ 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
社會面					
勞僱關係*	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	5.1 員工概況	46	
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	5.3 薪酬福利	55	
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5.3 薪酬福利	55	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	5.4 安全職場	58	
訓練與教育*	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 人才培育	50	
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	5.1 員工概況	46	
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	5.3 薪酬福利	55	
勞工實務申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	5.4 安全職場	58	無申訴案件發生
顧客的健康與安全*	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	1.5 風險管理	12	未有相關事件發生
產品及服務標示*	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	1.5 風險管理	12	未有相關事件發生
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	3.2 客戶服務	26	
行銷溝通*	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	3.1 優質產品	22	未有相關事件發生
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	1.5 風險管理	12	未有相關事件發生
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	3.2 客戶服務	26	未有相關事件發生
法規遵循*	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	1.5 風險管理	12	未有相關事件發生
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	1.5 風險管理	12	未有相關事件發生

附錄-確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

聯合骨科器材股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受聯合骨科器材股份有限公司（以下簡稱聯合骨科）之委任，對2017年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具意見。

有關聯合骨科所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

聯合骨科管理階層應依據適當之基準編製2016年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之第四代永續性報告指南(G4)及行業補充指南，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行政序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量聯合骨科內部控制之有效性，但目的並非對聯合骨科內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與聯合骨科之管理階層及員工進行訪談，以瞭解聯合骨科履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解聯合骨科之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及聯合骨科如何回應該等期望與需求；

- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀聯合骨科之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現聯合骨科所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：張志銘



民國一〇七年十二月十日

附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	11	1.4 經營績效	2017 年度財務績效表現。	2017 年度財務報表
2	14	1.5 風險管理	聯合骨科過去三年無接獲主管機關相關社會面、環境面及治理面之罰鍰。	公司統計資料
3	29	3.2 客戶服務	2017 年度滿意度調查均有達成滿意度目標，國內市場 82 分；國際市場 89 分。	公司統計資料
4	36	4.2 供應鏈管理	<p>主要原料供應狀況(地區/材料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●國內採購(比例 21.2%): 1.鈦合金棒材(台灣) ●國外採購(比例 78.8%): 1.不銹鋼棒材(美國) 2.鈦合金棒材(美國及俄羅斯) 3.鈷鉻鈿棒材(美國) 4.塑膠棒材(美國及歐洲) 5.鈦珠(美國) 6.Ti/HA powder(歐洲) 7.鑄錠(美國) 	公司統計資料
5	47	5.1 員工概況	<p>2017 年度聯合骨科</p> <ul style="list-style-type: none"> ●本籍員工: 台北總公司 60 人、新竹廠 311 人、高雄廠 129 人。 ●外籍員工: 台北總公司 0 人、新竹廠 19 人、高雄廠 4 人。 ●原住民員工: 台北總公司 0 人、新竹廠 4 人、高雄廠 2 人。 ●身心障礙員工: 台北總公司 1 人、新竹廠 3 人、高雄廠 0 人。 	公司統計資料
6	56	5.3 薪酬福利	聯合骨科及國內子公司業已依照該條例訂定之員工退休辦法，每月依員工薪資百分之六提撥至勞工保險局之個人退休金帳戶。	公司政策



Each Step **We Care**



www.uoc.com.tw