



2019

# 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
<b>第一章 真誠以對 .....</b>	<b>6</b>
1.1 公司簡介 .....	6
1.2 核心價值 .....	8
1.3 公司治理 .....	10
1.4 經營績效 .....	12
1.5 風險管理 .....	14
<b>第二章 多元互動 .....</b>	<b>17</b>
2.1 利害關係人鑑別 .....	17
2.2 議題歸納與問卷調查 .....	18
2.3 重大性議題鑑別 .....	19
2.4 揭露討論及利害關係人議合 .....	19
<b>第三章 奉獻成金 .....</b>	<b>23</b>
3.1 優質產品 .....	23
3.2 客戶服務 .....	30
3.3 社會回饋 .....	38
<b>第四章 求新求變 .....</b>	<b>42</b>
4.1 創新研發 .....	42
4.2 供應鏈管理 .....	46
4.3 環境管理 .....	50



<b>第五章 幸福職場 .....</b>	<b>57</b>
5.1 員工概況 .....	57
5.2 人才培育 .....	60
5.3 薪酬福利 .....	68
5.4 安全職場 .....	72
<b>附錄-GRI 索引表 .....</b>	<b>77</b>
<b>附錄-確信報告 .....</b>	<b>81</b>

# 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2019年度(2019年1月1日至2019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）頒布之GRI 準則（GRI Standards），依據其「核心」選項進行資訊揭露及編撰，並透過德昌聯合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

聯合骨材每年定期發行企業社會責任報告書。本報告書為第四年度的企業社會責任報告書

現行發行版本：2020 年 9 月發行

上一發行版本：2019 年 12 月發行

下一發行版本：預計 2021 年 9 月發行

## 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：+886-2-29294567

公司網址：<http://www.uoc.com.tw>

公司E-mail：[service@uoc.com.tw](mailto: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，聯合骨材自 2010 年起累計耗資新台幣八億多元在高雄廠投資興建三期新建廠房工程，落實在台廠內一條龍式的生產規劃，同時整合新竹與高雄二個廠區生產線，期使整體生產效率達到最適化，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；近年在新產品開發上也是配合目標市場開發利基型產品，期與當地市場銷售策略相結合，目前公司產品線齊全度已與國際大廠相距不遠，部分產品更是超前佈署，不輸這些國際大廠；在國際市場通路佈局上，公司將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與新產品上市，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

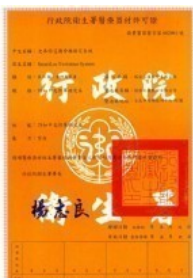
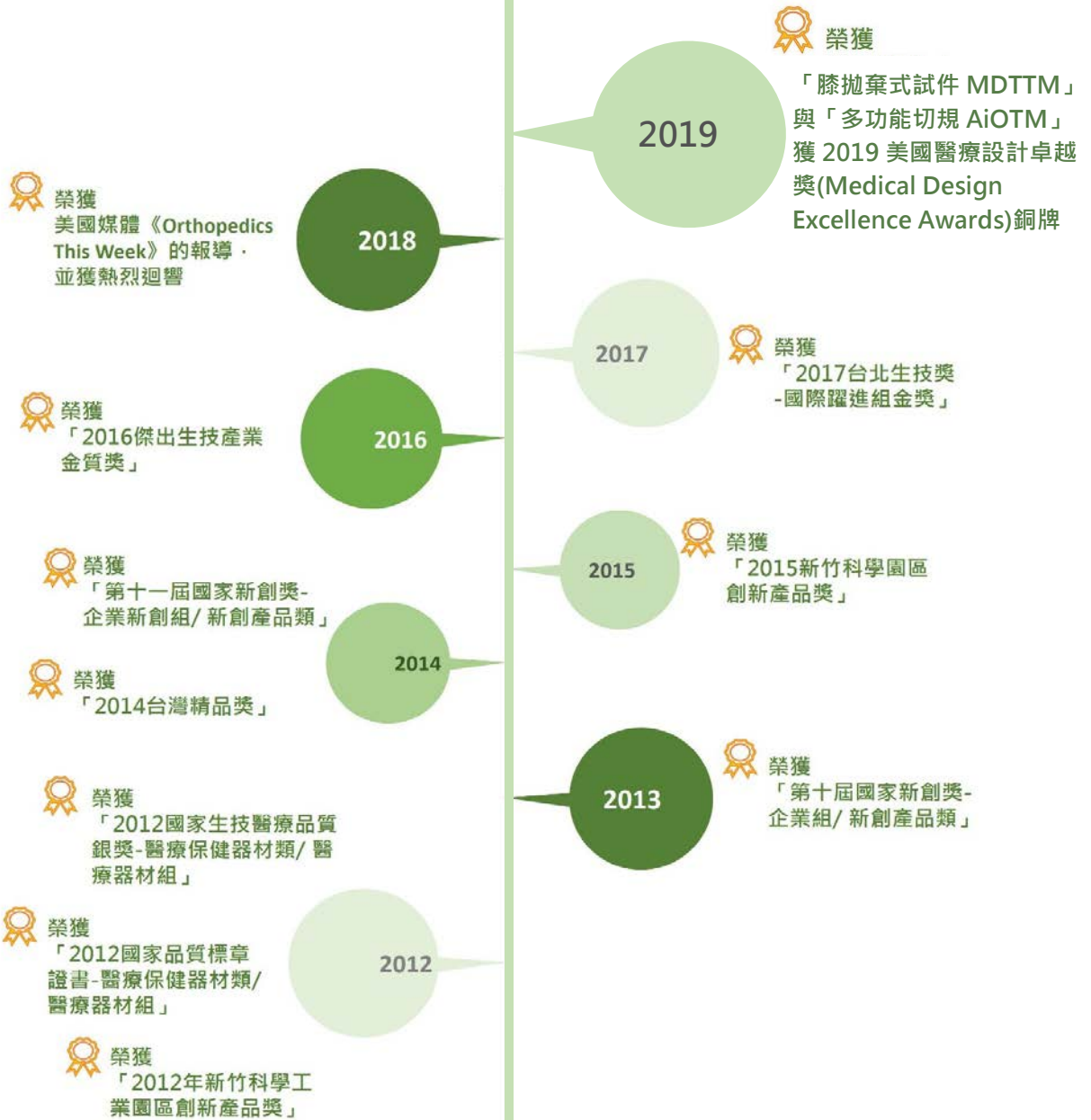
聯合骨材身為企業公民的一員，永續經營是我們的長期使命，追求成長與確保產品品質也是我們推動企業社會責任的核心理念。

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







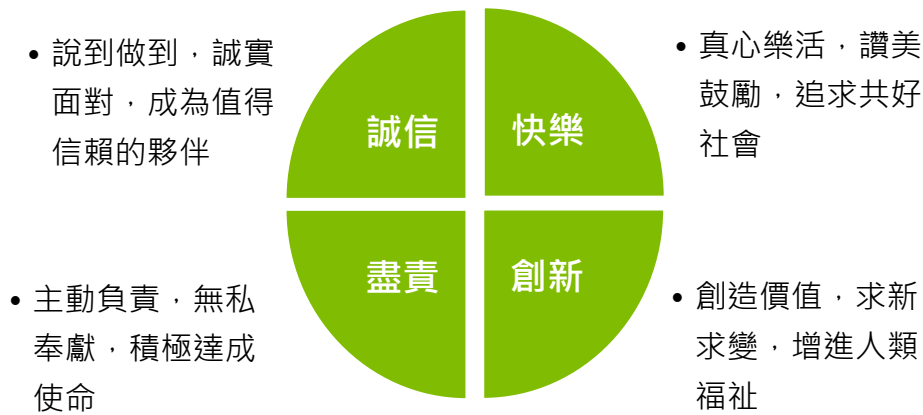
01

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

聯合骨科創立於 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營業據點，並與各地經銷商合作，以就近拓展並服務當地客戶。有鑑於歐洲市場深具發展潛力，公司於 2019 年新增比利時及英國兩個營業據點，提供歐洲客戶更完整的產品支援。



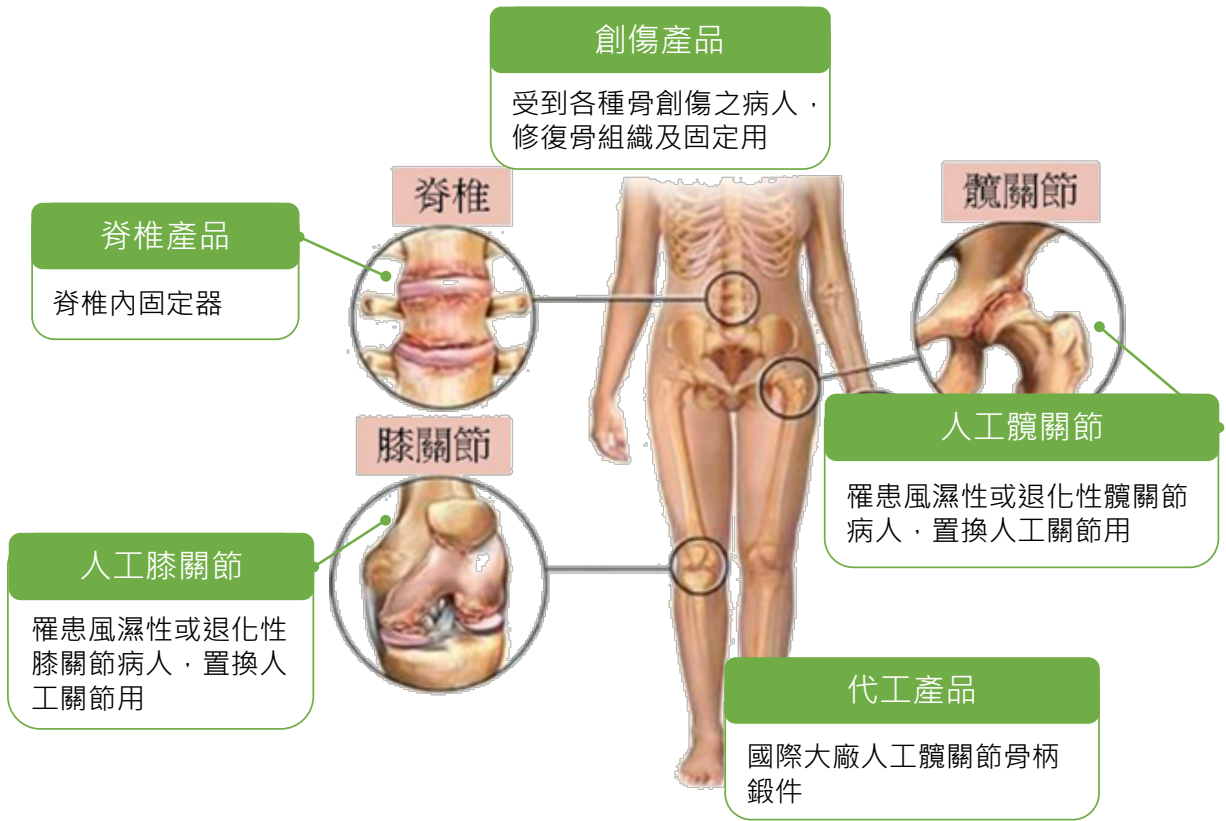
聯合骨材與醫師密切合作，致力於提昇人工關節置換手術病患對產品的滿意度，期望能進而改善病患及其家庭的生活品質，公司生產之人工關節外銷超過 38 個國家，已成功完成逾 40 萬例的人工關節植入物置換手術。

## 38 個國家 實施手術案例逾 400,000 件



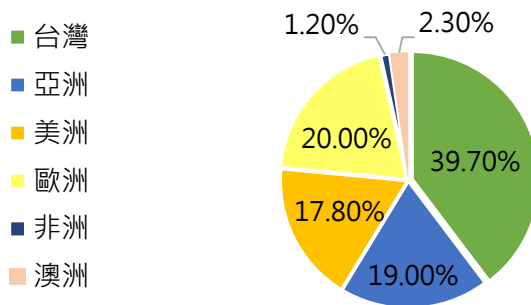
### 產品與服務簡介

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髌關節、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台灣、亞洲及美洲，目前仍持續積極向至歐洲及南美洲的廣大市場進行推廣。

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台灣，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、日本醫藥品醫療機器總合機構 (PMDA)、中國國家食品藥品監督管理總局 NMPA 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，秉持著一步一腳印 (Each step we care) 的初衷，堅定地致力於高品質的骨科植入物的開發與生產。



## 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；2019 年全球人工關節產業年產值達 170 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，主要髖關節產品已於 2019 年間完成產品註冊，開始進行市場推廣及銷售。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

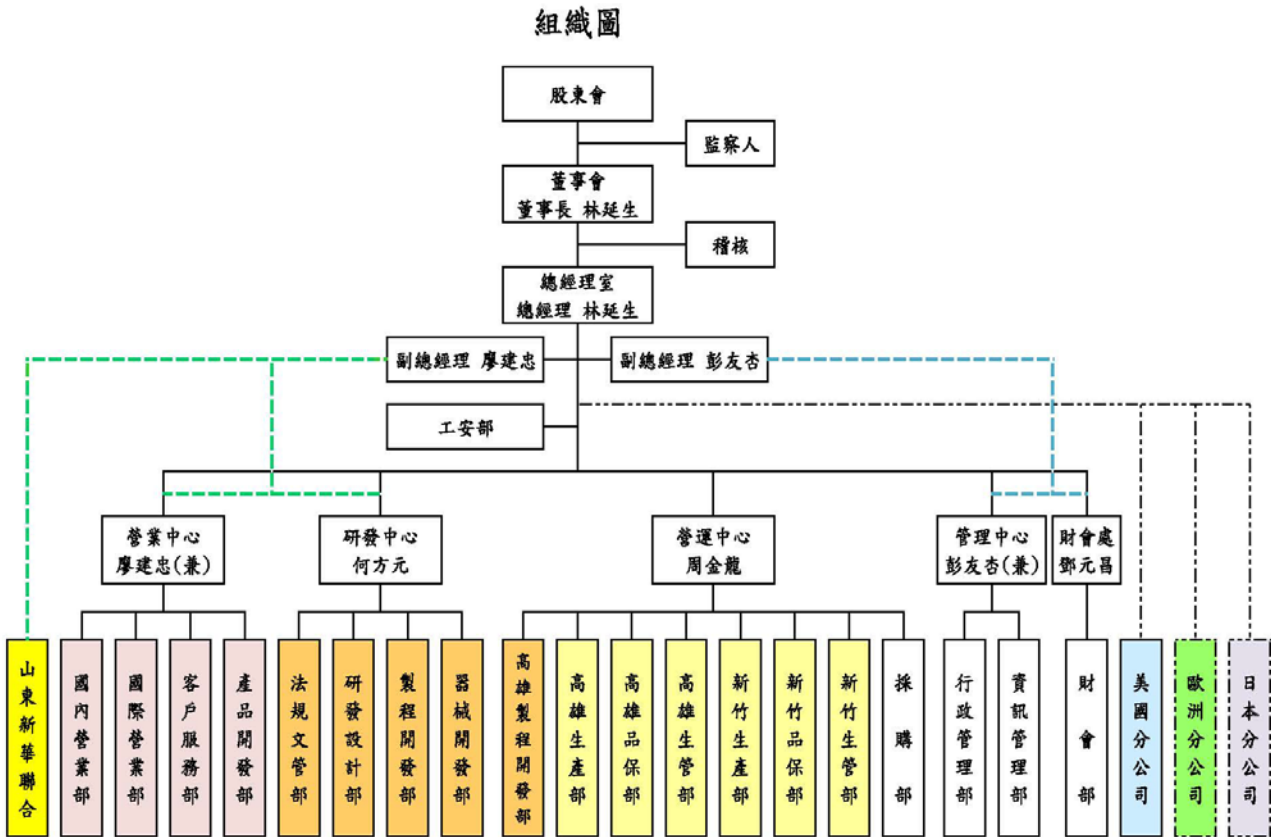
聯合骨材一直以來所秉持的企業核心價值為《誠信》、《盡責》、《快樂》、《創新》，落實企業誠信及企業道德標準是企業永續治理的關鍵，透過分層負責的公司治理架構與董事會職能以有效處理公司治理相關事務；除此之外，公司設有薪酬委員會訂定合理薪資報酬政策，透過績效考核制度以保障員工福利；搭配內控制度的落實及重大訊息的正確揭露，公司已建立密切的溝通管道以有效回應利害關係人對公司治理及企業社會責任的期許。

### 管理方針：公司治理與誠信、政策與法規遵循

政策與承諾	聯合骨材始終秉持專業負責和誠信經營原則，以《誠信》、《盡責》、《快樂》、《創新》為核心價值，推動企業社會責任，落實公司治理、法規遵循及各項營運風險控管
目標	1. 零違規與負面事件 2. 確保公司及員工執行業務時遵循台灣及其他國家法規政策及辦法
投入資源與特定行動	1. 加強公司同仁對法規與誠信文化的認知，並舉辦培訓課程 2. 執行 2019 年度稽核計畫，其查核結果並無重大異常 3. 落實嚴格的品質管理審查與產品驗證
申訴機制	內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告 外部：「客戶訴怨」申訴程序、公司網站、電子信箱及電話
評量機制	配合內外部稽核或評鑑結果與媒體等利害關係人的監督，針對需提升項目研擬具體行動方案，並向管理階層報告

### 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 2019 年度共召開 6 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%	67%(平均)
獨立董事	2	20%	92%(平均)
監察人	3	30%	89%(平均)

其他詳細董事會成員及運作資訊請參考聯合骨材 2019 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 2019 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	2	67%

## 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。2019 年度稽核計畫經提報後於 2018 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，2019 年度稽核查核結果並無重大異常。

## 1.4 經營績效

### 管理方針：經營績效

#### 政策與承諾

在追求獲利成長，持續穩定地為公司的股東、投資者及各方利害關係人創造價值的同時，亦始終站在客戶的角度，持續提供品質優良、功能合適的產品與服務，並以病人健康與成功的臨床結果為我們首要顧念，從而實現公司營運永續，獲利永續。

#### 目標

1. 依據市場實際情況，每年合理地調整經濟成長預期。
2. 有規劃地拓展海外市場，尋求更多國內或海外的合作經銷商及營運據點。
3. 持續精進現有產品，並拓展產品線。



投入資源與特定行動	1. 舉辦國內外展會，以掌握最新趨勢與瞭解客戶需求。 2. 辦理內部教育訓練，強化同仁專業能力，以拓展業務機會。 3. 加強品質管理系統，確保提供優質產品予客戶。 4. 積極配合政府的「新南向政策」，打開產業新契機，前進東南亞市場。
申訴機制	內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告 外部：公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道
評量機制	內外部稽核管理與利害關係人回饋

## 經濟績效

聯合骨材 2019 年度全年營收為新台幣 2,436,700 仟元，稅後淨利為新台幣 71,786 仟元，較前一年稅後淨利 102,492 仟元獲利減少 30,706 仟元，主要係營業單位各營銷推廣費用增加所致。

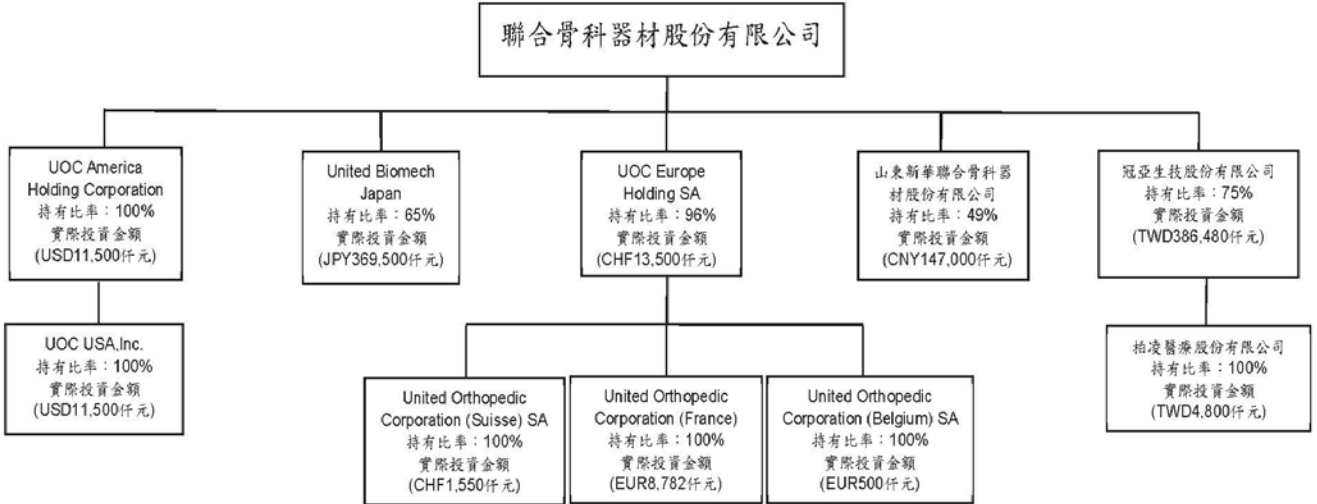
### 近三年財務績效表現

單位：仟元

項 目	年 度		
	2017 年	2018 年	2019 年
營業收入	1,972,592	2,332,247	2,436,700
營業外收入及支出	3,726	22,649	9,306
營業成本	542,968	716,500	714,201
員工薪資和福利支出	628,612	733,456	735,999
股利和股息支出	99,554	160,902	64,337
納稅金額/所得稅費用	54,723	4,957	18,955
稅前淨利	165,662	107,449	90,741
稅後淨利	110,939	102,492	71,786

## 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 49-60 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"> <li>■ 帳款異常時之限制出貨及召回計畫的制訂</li> <li>■ 執行供應商品質系統稽核作業</li> <li>■ 依據內部品質稽核管制程序執行內部品質稽核</li> </ul>
法規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 每季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</li> <li>■ 進行人員教育訓練，使其明瞭廠內規範及相關法規要求</li> </ul>
財務風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 優先以外銷出口所得之外幣存款支付進出口購料款項</li> </ul>
資訊風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 系統建立權限機制並定期強制異動帳號密碼</li> <li>■ 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</li> </ul>

## 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、善盡污染防治義務，以增進勞工安全與環境衛生；2019年並無違反任何經濟、環境與社會相關法令或罰款之情事發生。



02

## 多元互動



## 第二章 多元互動

今年是聯合骨材第四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，其重大性議題分析步驟分別為：利害關係人鑑別、議題歸納、重大性議題鑑別、揭露討論及利害關係人議合。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 2019 年重大性議題分析流程(沿用前一年度重大議題分析結果)



### 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。聯合骨材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，並在本報告書中將給予適當的回應。

## 2.2 議題歸納與問卷調查

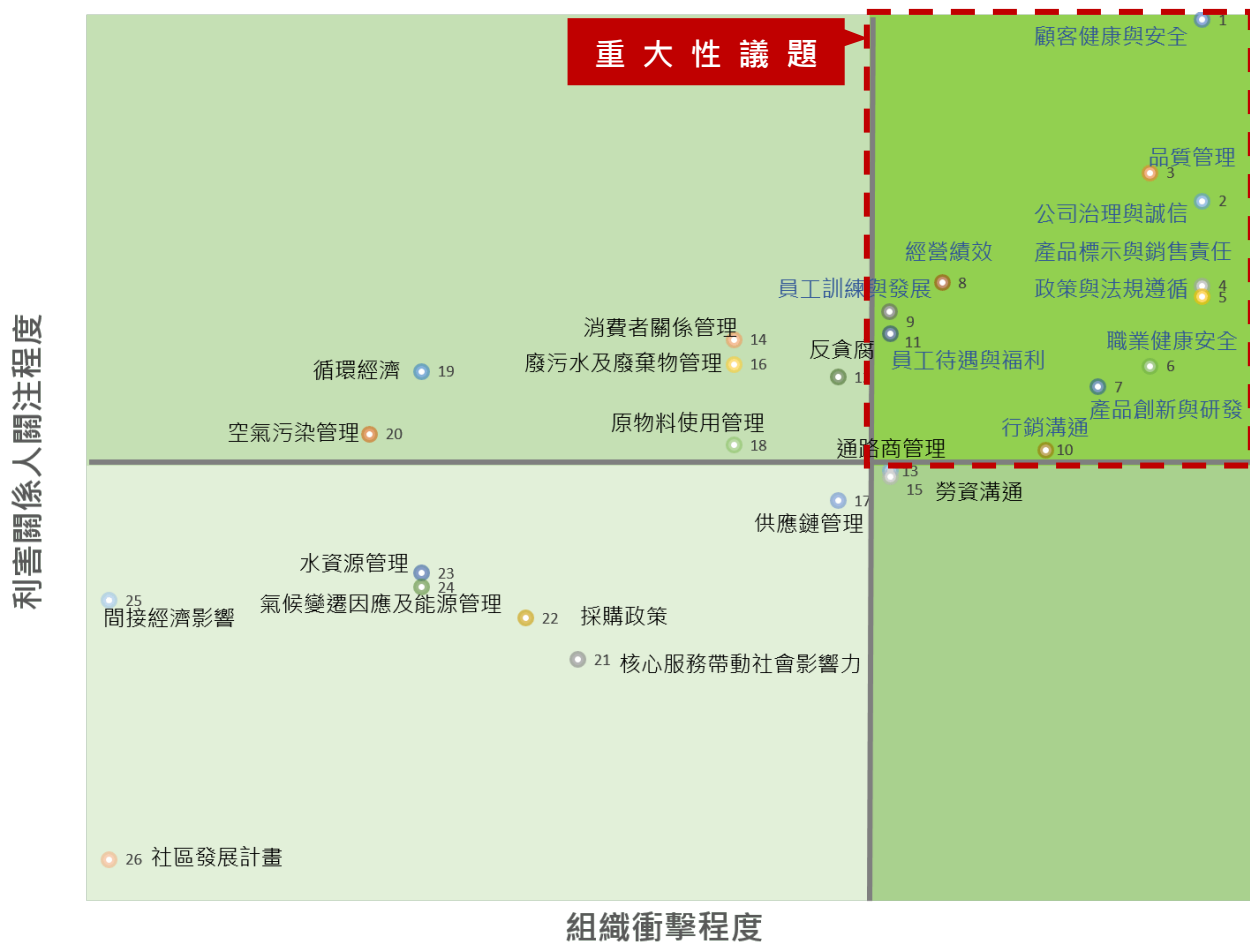
以 GRI 準則之議題與績效指標做為議題蒐集之基礎，再依其關聯性與聯合骨材企業特性歸納出 26 項企業社會責任考量面，並以此作為問卷設計議題。

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

## 2.3 重大性議題鑑別

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性議題。聯合骨材的重大性議題共有 11 項，重大性議題鑑別分析圖如下：



## 2.4 揭露討論及利害關係人議合

聯合骨材的重大性議題共有 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議題。

## 重大性議題與範疇邊界

重大性議題	組織內	組織外					可對應 GRI 之特定主題
		供應商	股東	政府機關	客戶	媒體	
1. 消費者/顧客健康安全	√	●	●	●	●	●	GRI 416
2. 公司治理與誠信	√		●			●	GRI 205、GRI 206
3. 品質管理	√				●		
4. 產品標示與銷售責任	√				●	●	GRI 417
5. 政策與法規遵循	√	●		●			GRI 307、GRI 419
6. 職業健康安全	√	●				●	GRI 403
7. 產品創新與研發	√		●			●	
8. 經營績效	√		●				GRI 201
9. 員工訓練與發展	√	●			●		GRI 404
10. 行銷溝通	√				●	●	GRI 417
11. 員工待遇與福利	√					●	GRI 401

## 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"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>員工待遇與福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>意見箱</li> <li>勞資會議</li> <li>問卷調查</li> <li>面對面對談</li> <li>部門會議(班長、組長以上人員參加)</li> <li>直接人員教育訓練</li> <li>內部網站公告、會議記錄、E-mail、電話及 Line 通訊軟體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>每季</li> <li>不定期</li> <li>不定期</li> <li>部門會議每周一次</li> <li>教育訓練每季一次</li> <li>即時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.5 風險管理</li> <li>3.1 優質產品</li> <li>3.2 客戶服務</li> <li>5.2 人才培育</li> <li>5.3 薪酬福利</li> <li>5.4 安全職場</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>公司治理與誠信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail、電話、書信、官網、Line、Wechat 通訊軟體</li> <li>面對面對談</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>每月</li> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.3 公司治理</li> <li>3.1 優質產品</li> <li>3.2 客戶服務</li> <li>4.1 創新研發</li> <li>4.2 供應鏈管理</li> </ul>



利害關係人	關注議題	溝通方式	溝通頻率	議題回應
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>經營績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法說會</li> <li>公司網路平台</li> <li>公開資訊觀測站</li> <li>股東會</li> <li>E-mail、電話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年</li> <li>即時</li> <li>即時</li> <li>每年</li> <li>1次/年以上</li> </ul>	1.2 公司治理 1.4 經營績效 3.1 優質產品 3.2 客戶服務
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>資源回收、減量、再利用與再生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail</li> <li>電話</li> <li>信件、函文</li> <li>各國政府衛福部&amp;FDA 稽核單位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時</li> <li>不定期</li> <li>不定期</li> <li>面對面對談</li> <li>法規研討會</li> </ul>	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"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>品質管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建議性通告、客訴回覆單</li> <li>會議、電話、E-mail 及 Skype 通訊軟體</li> <li>客戶參訪或稽核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有客訴案發生時</li> <li>即時</li> <li>不定期</li> </ul>	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"> <li>消費者/顧客健康與安全</li> <li>行銷溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail、電話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	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

- ▶ 科學園區公會
- ▶ 社團法人生技醫療產業策進會
- ▶ 生物產業協會
- ▶ 台灣骨科交流協會
- ▶ 台灣醫療暨生技器材工業同業公會



03

# 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 2019 年，聯合骨材之產品已於全球成功植入逾 40 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。

#### 管理方針：品質管理

#### 政策與承諾

聯合骨材秉持「Each Step We Care」的承諾，致力成為最專業的高階骨材製造商，站在客戶的角度，做出客戶真正需要的產品。深信唯有堅持品質優先，才是企業得以永續經營的基石。以品質與安全為導向的理念一直存在於企業的 DNA 中，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，嚴格依循 ISO 13485 的要求進行生產。

#### 目標

1. 主管機關稽核主要不符合事項為零；2020 年目標為 0 件
2. 嚴格依循骨科產品與醫材品質系統的品質標準與法規
3. 品保檢驗疏失造成之客訴案件數 $\leq$ 2 件；品保檢驗疏失造成不合格報告(NCR)案件數 $\leq$ 3 件
4. 品質客訴客退率：植入物 0.18% / 器械 0.22%；2020 年進一步設定目標為：植入物 0.10% / 器械 0.15%
5. KPI 整體績效管理和人才發展系統
6. 持續進行成本管控，以降低生產成本

#### 投入資源與特定行動

1. 為落實持續改善流程的精神 CIP (Continuous Improvement Process)，2018 年擴大舉辦第二屆品管圈活動的規模，2019 年邁入第 2 年並於 2020 年 Q3 將

	<p>舉辦第三屆品管圈活動。</p> <p>2. 直接人員學習地圖建立與展開，即依照不同工作屬性定義出所應具備的能力，並有系統性的建立所需訓練的項目與課程，透過認證制度達到作業品質的穩定性。</p> <p>3. 2019 年開始導入電子化 SPC Plus 統計製程管制系統，運行測試中。</p>
<p>申訴機制</p>	<p>內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告</p> <p>外部：客戶訴怨受理單及客戶建議受理單、公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道</p>
<p>評量機制</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部稽核報告與管理審查會議</li> <li>2. 品質目標達成率</li> <li>3. 建議性通告與客訴統計</li> <li>4. 主管機關或稽核單位查廠報告</li> </ol>

管理方針：消費者/顧客健康安全

<p>政策與承諾</p>	<p>聯合骨材以服務社會大眾為最重要核心價值，儘管產品型號停產或需要客制化，亦以確保消費者/顧客安全為最高目標，故將會專案處理，投入研發，並引進國際最新醫療技術，如機器人手臂人工關節手術技術，搭配自有產品，以嘉惠病患。產品上市前均通過嚴格的標準檢驗，包括功能性及安全性等項目，品質可謂層層把關。同時在患者使用產品前，亦提供醫師各式教育訓練，傳達產品與器械的原理及正確的使用方式，以確保病患的健康與安全。</p>
<p>目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嚴謹依循各個法規要求，零違規事件</li> <li>2. 為排除地域及時間的限制，規畫將教育訓練資源進行數位 E 化，以提升知識傳遞的效率</li> <li>3. 研擬虛擬實境(VR)或擴充實境(AR)的課程</li> <li>4. 因地域的限制，規劃培育區域性的教育訓練人員，以提供有效率的在地支援，達到最完善的教育訓練資源分配。</li> <li>5. 持續配合公司植入物新產品的使用，並結合主流的手術方式，設計相應的工具或是精進已有的醫療器械，讓醫生作為使用者在手術的過程中有更精準更安全的發揮。</li> </ol>

投入資源與特定行動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為使用者 ( 醫師、護理人員、各區域經銷商等 ) 安排教育訓練，如產品原理解說、臨床手術觀摩 ( 看刀 )、手術演練等，以讓使用者對產品能夠擁有完整而正確的認知</li> <li>2. 積極降低產品設計失誤件數，並均達成目標，如植入物產品 ( 目標為實際件數為零 )、器械產品 ( 目標<math>\leq</math>4 件，實際 3 件 )、製程 ( 目標<math>\leq</math>1 件，實際 0 件 )</li> <li>3. 嚴格執行產品的安全測試工作</li> </ol>
申訴機制	內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告 外部：線上網頁回報系統、電子信箱、電話、檢舉管道
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度客戶滿意度調查</li> <li>2. 收集利害關係人的回饋訊息，於管理審查會議中定期檢視及監督</li> <li>3. 內部及外部的定期或不定期稽核</li> </ol>

## 品牌保證與設計

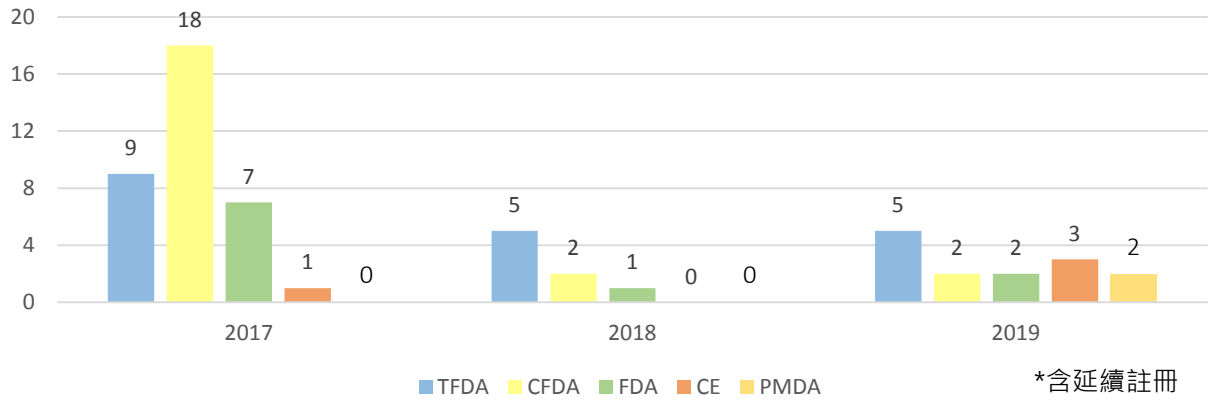
聯合骨材堅持品質、持續創新，並以熱誠服務的態度，為客戶帶來健康美好的新生活體驗，並以獲得使用者信賴、達到客戶最高滿意度為目標。公司內部透過品質意識的推廣與完善的教育訓練，深植品質文化，以最用心的態度持續改善期望帶給客戶最好的服務。

### 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。

各類產品的新增取得的認證項目數



產品演進歷程

聯合骨材成立迄今逾25年，從早期的基本髌、膝關節產品及台灣第一套的腫瘤系統，經受臨床與市場的洗禮，在產品上不斷進化、推陳出新。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，均通過公司完整的專業訓練，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要求。聯合骨材的產品除目前已取得上市許可的臺灣TFDA、美國FDA、歐盟CE Mark、日本PMDA及中國CFDA等認證外，近年來更積極拓展南美洲的骨科器材市場，並已通過了嚴格的查廠活動、行銷於巴西、哥倫比亞及阿根廷等主要南美洲國家。

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，在每一道關鍵製程均能落實品檢，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占有一席之地。



## 產品安全性及功能評估

由於關節類植入式醫材在植入人體後將停留相當長的時間，且關節活動為生活日常之必需，故於產品上市前必須經過一連串完整而縝密的評估，考慮任何由產品製造、植入操作過程、乃至術後使用上的風險，並透過符合規範需求的標準測試方法，驗證產品的生物相容性、結構安全性及功能的正確性。而在聯合骨材的主要產品線腕關節及膝關節植入物方面，聯合骨材也執行了一系列各產品品項的上市後臨床追蹤研究，審慎地評估產品於植入人體後的使用功能及患者回饋訊息，以確保在整個產品生命週期內的安全性其功能表現。

## 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，並加強流程與產品風險管理程序，確保產品安全與性能可靠度。

## 生產品質管控

在嚴格品質把關的要求下，聯合骨科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。2019年開始導入電子化 SPC Plus 統計製程管制系統，運行測試中。

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。

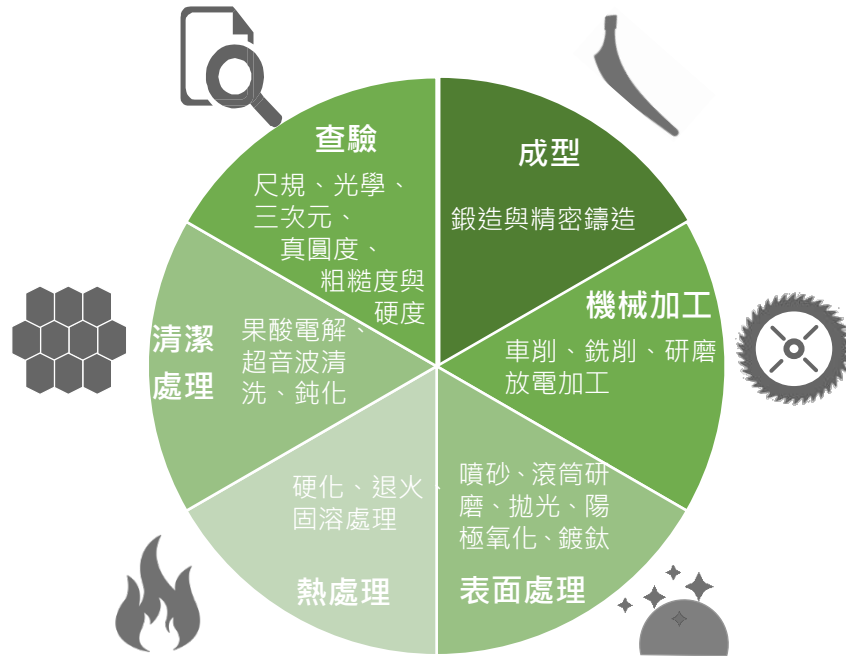


通過臨床驗證的設計

聯合骨材根據多年的產品開發設計累積的經驗，以及骨科醫師與醫護人員在臨床實務上的使用建議，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。除了在產品生產的品質一致性與穩定性外，聯合骨材更導入可用性

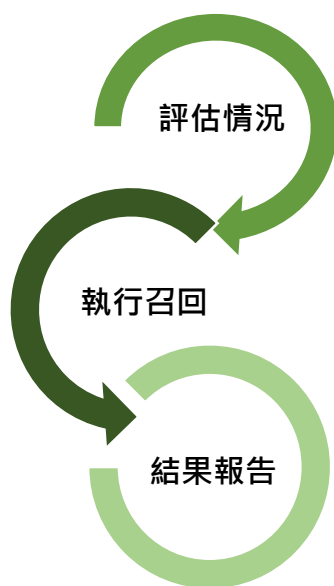


(usability)工程評估，邀請資深的骨科醫師協同嚴格檢驗產品設計及操作性等項目，務必確保產品在臨床使用端具有充分的可行性及流暢性。



### 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的發出《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

聯合骨材以增進社會大眾福祉為最重要的原則，即使遇到少數的特殊病患需求，公司仍不遺餘力投入研發生產客製化產品，盡力滿足病患的不同需求。例如，針對病患植入人工關節後可能發生的股骨柄固定良好但髌臼植入物損壞的特殊問題，公司即成立專案研製特殊規格的 Revision Femoral Head 產品以滿足此類醫療需求，進而減少病患行動不便的痛苦和手術所承受的骨缺損風險。

### 產品資訊的無縫傳達

#### 管理方針：產品標示與銷售責任

政策與承諾	公司嚴格遵守醫療產品在產品標示方面的相關法律法規，產品的審查流程，均依不同階段所需要的合規文件進行。 為嚴格把關產品的品質，聯合骨材提供詳細的生產履歷系統，每項產品的條碼標示資訊都具備可追溯性，協助客戶快速精準地識別醫材，大大提高品質有效性並降低醫療錯誤，以確安全。
目標	1. 嚴謹依循各國法規要求，且無任何違規事項 2. 始終堅持對客戶 100%負責，為客戶提供優質的售前與售後服務
投入資源與特定行動	1. 制定嚴格的工廠標準作業流程與產品的檢驗流程 2. 持續推動與落實監管系統 3. 持續舉辦教育訓練課程與會議，以傳遞如何正確的使用產品

申訴機制	內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告 外部：客戶訴怨受理單及客戶建議受理單、公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道
評量機制	1. 收集利害關係人的回饋訊息，於管理審查會議中定期檢視及監督 2. 內部及外部的定期或不定期稽核

管理方針：行銷溝通	
政策與承諾	聯合骨材在對內和對外的溝通上，堅持保證 100%真實性和準確性，不誇張不含糊，並且堅持 5R 原則 ( Right Time, Right Quality, Right Quantity, Right Price and Right Place ) — 適時、適質、適量、適價和適地，儘全力為客戶服務。
目標	1. 經銷商的展會辦理數量 2. 業績與市佔率成長率
投入資源與特定行動	1. 配合新南向政策，參與榮總體醫院系與越南醫院的交流，推廣國內醫療器材與技術 2. 於 2019 年度內，總計共進行 44 場次的國內及國際產品活動( 含教育訓練及行銷推廣等活動 )，平均滿意度為 4.8 分以上 ( 滿分為 5 分 ) 3. 國內展會 TOA，引進美國最新機器人人工關節手術技術，並利用這次機會更好地向客戶介紹並展現聯合骨材的產品與服務 4. 邀請醫師參訪聯合骨材高雄廠，透過深度的交流和溝通，促進產業界和醫療界的互動，以了解使用客戶的期待
申訴機制	內部：「不符合事項」提報程序、內部網站公告 外部：客戶訴怨受理單及客戶建議受理單、公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道
評量機制	1. 內部及外部的定期或不定期稽核 2. 績效核定與檢視、收集利害關係人的回饋訊息，於管理審查會議中定期檢視及監督

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，包括從產品銷售前即提供經銷商及醫師完善之產品教育訓練，即時回應並滿足產品使用時的進一步需求，甚至提供客製品以滿足多樣化的手術要求，以完善產品服務的流程。

### 產品素材資訊的提供

適當的產品資訊有助使經銷商或醫師瞭解產品設計特色及器械操作流程，確保手術操作的正確性，並使產品的設計特點可充分地展現於臨床的療效、提升醫療品質。聯合骨材於產品上市時提供的產品資訊素材種類包含：產品型錄、手術步驟介紹、電子化的產品介紹檔案、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，提供經銷商及醫師充分而有效的產品使用資訊。



### 舉辦交流論壇



### 透過展會，與客戶面對面講解



### 舉辦服務商大會



### 產品使用的教育訓練

聯合骨材於新產品上市或新客戶加入運作行列時，將進行產品使用的教育訓練。以國內市場為例，聯合骨材針對產品使用的醫療院所安排專業人員舉辦產品說明及專題研討會，提升骨科醫師及醫護人員對於公司產品的認知，並學習正確的手術操作方式。國際市場方面，各地區經銷商根據其內部人員或醫療院所的需求，可向公司申請教育訓練，包含產品的解說及實務操作演練等。此外，若醫師在臨床上對於手術方式有疑慮或不熟悉時，公司也將安排臨床教育人員循醫院標準流程申請、進入手術室瞭解手術實際狀況，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。2019 年組織的教育訓練累計共 45 場次。

名稱項次	實到場次	內容與主題說明
醫院晨會/研討會	20	● 推廣產品與產品教學
服務商辦公室授課	9	● 進行產品特色與他廠牌比較說明 ● 年度新產品/新器械說明 ● Saw bone 工作坊
Knee & Hip 以及 Rev. Hip, Rev. Knee 產品&手術介紹	14	● 年度例行課程
新增課程	2	● 2019 國內服務商大會暨新產品介紹 ● 2019 聯合全產品與競廠產品比較

### 於長庚醫院組織教育訓練



## 組織教育工作坊



## 臨床實驗交流



## 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，提供最完善的服務與照顧，往往整個產線會為了僅一位患者的產品特殊需求進行趕工。對於客製品，聯合骨材會根據患者的 X 光片，因應患者身高、體重、人種及個體的差異，提供最能貼合患者個人骨骼結構的產品，並為醫師量身製作手術器械，進而提昇手術操作的精確度，以減少術後併發症的發生，並延長產品的使用壽命；在更為特殊的醫材需求方面，譬如骨癌患者需要特殊設計的骨腫瘤人工關節，國外進口的同類

產品價格非一般患者能夠負擔，而聯合骨材不計成本地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，為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，並妥善保存，確保患者隱私獲得充分的保障。聯合骨材於產品安全性監督及安全性評估已有多年的經驗，針對臨床追蹤研究的部分，評估患者於術前、術後 1 年、3 年、5 年及 10 年的各項表現指標，於 2019 年為止已完成追蹤的案例數達 2,039 例。臨床研究追蹤(clinical follow-up)的執行方式為：



### 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。2019 年度滿意度調查結果國內市場達 93 分、國際市場為 91 分，均達成預定之滿意度目標。2019 年客戶滿意度有較去年度增加，其主要原因為銷售服務的提升及強化，新進業務產品訓練也明顯滿意度增高。

### 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回覆，並定期將相關報告予以歸納建檔備查。

### 客戶申訴處理原則

客戶訴怨內容符合主管機關通知召回所定或產品不良事件嚴重危害人體安全，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，2019 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

台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，為進一步提升台灣骨科醫療水準盡一份心力。

#### 近年活動辦理



2019 AAOS (美國)



2019 EFORT (葡萄牙)



2019 UAILS

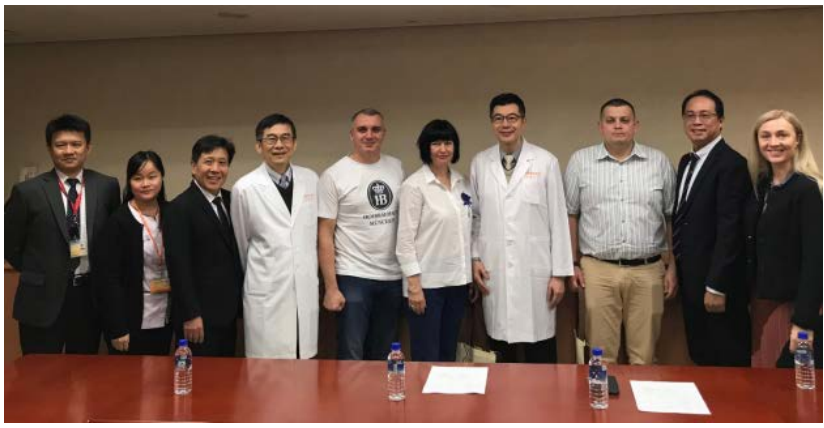


2019 ARC



配合政府新南向政策，分別邀請國內外醫生進行交流：  
 左上圖：印尼與台大醫院  
 右上圖：緬甸與嘉基醫院  
 左下及右下圖：越南與榮總醫院

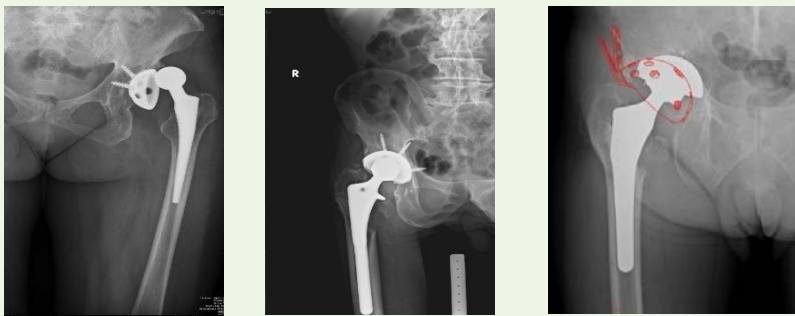
國際學術合作/展會



- 2019 01 越南
- 2019 02 烏克蘭
- 2019 03 巴基斯坦
- 2019 04 馬來西亞
- 2019 03 緬甸
- 2019 05 西班牙
- 2019 07 越南
- 2019 11 烏克蘭

### 我們對顧客的承諾

由於病患體內的人工關節因時間關係而逐漸磨損，迫使病患必須進行翻修手術安裝新的人工關節，但由於關節產品的生命週期相當長，而骨科植入物設計日新月異，往往病患原本使用的進口植入物產品已離開台灣市場、甚至在全球已淘汰下市等不可抗因素，導致病患無法獲取可與原始植入物互相適配的產品。聯合骨材特別開發了客製化設計的翻修型股小球，不需拔除病患本身已固定良好的股骨柄，醫師也不需進行較大範圍的切骨手術。使用翻修型股小球接合股骨柄軸頭，可讓病患得以儘早恢復與出院，不僅能減少醫師和病患的負擔，亦能提升醫療效率。此外，聯合骨材與林口長庚醫院產學合作開發完成的鎖合式髌臼強化器，於 2018 年下旬已進入醫院使用，並在 2019 年累積了更多的臨床使用案例。此產品適用於髌臼缺損嚴重的病患，螺釘與髌臼強化器之間的互鎖式機制可有效保護植物的生物力學穩定性，提高植骨癒合植骨生長的品質，確保手術的高成功率。未來聯合骨材將持續秉持着「Each Step We Care」的精神，服務社會大眾。



手術前(左一及左二)與  
手術後(左三圖)



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 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，以因應多樣化的病例需求，進一步協助醫師運用公司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。

#### 管理方針：產品創新與研發

##### 政策與承諾

聯合骨材以「Each Step We Care」為核心理念，持續關注人工關節手術之演進與醫生的實際需求以及期待，並以最嚴謹、高標準與高品質的態度來思考作為產品設計之方向。除了提升產品本身的品質與安全性外，對於骨科醫師而言，如何能夠精準、可靠地進行操作，同時並兼顧操作的便利性，亦是聯合骨材持續精進的目標。

##### 目標

1. 精進現有製程與產品的品質，並針對現階段缺乏的產品線進行適當的補充，以完成全方位人工關節問題解決方案。
2. 引進新技術，例如透過輔助設備如機械手臂、微創導航等技術，透過智能化科技與精準醫療等行銷模式，作為進入高端市場或擴大市場的策略。
3. 以人工關節為市場主題，推動多角化經營，建立完整的人工關節醫療技術鏈，如週邊耗材及手術輔助裝置進行延伸，並拓展至術前診斷技術及術後照護系統的開發。
4. 配合公司植入物新產品的使用，並結合主流的手術方式，設計相應的手術器械，以確保醫生執行手術之安全性、精準度，以及提升效率。

##### 投入資源與特定行動

1. 新產品開發如期達成率達 90%，其中植入物和器械皆分

	<p>別完成 8 件的產品開發</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>開發的專案件數有 8 案: UTS Stem HA/Ti、Locking cage 增規、Conformity Stem cementless、Conformity Stem short neck、Tibial screw, plug、APT UC #1~#4, 9mm~15mm、UM II Cup 增規、UM II Cup liner 增規</li> <li>於 2017-2019 年的時間相繼推出了 E-XPE 材質的超高分子量聚乙烯元件、UTS 股骨柄、以及 Locking cage(鎖定式髌臼強化器)</li> <li>重組臨床研究組，專門投入於相關資料蒐集與分析，並擴編人力投入於產品開發，以提升整體效率</li> <li>擴大 QCC 品管圈之活動，增加品質改善的數量與質量。QCC 活動範圍之機加工的加工成本約節省 60%</li> <li>獲得台北生技獎(國際躍進獎)、國家新創獎等榮耀</li> </ol>
申訴機制	內部：內部網站公告、各項活動、專案計畫之溝通管道 外部：公司網站、客訴回覆單、電子信箱、電話、檢舉管道
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>內部及外部的定期或不定期稽核確保品質系統的完善與運作正常，並收集利害關係人的回饋訊息，於管理審查會議中定期檢視及監督。</li> <li>QCC 活動透過相關部門主管與同仁共同審視執行成效，並適當的將管制方法予以文件化進行管制。</li> </ol>

## 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，積極面對挑戰，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，於經常性研發經費佔營業額的比例十分顯著，在 2019 年投入 1.88 億元研發預算，約占營業收入 7.73%，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「台灣精品獎」，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」，2018 年獲得美國媒體 Orthopedics This Week 的報導，2019 年獲得「美國醫療設計卓越獎」(Medical Design Excellence Awards)

銅牌獎與國內的「臨床組國家新創獎」，足見聯合骨材於海內外所受到的肯定。



## 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"> <li>◆ 產品的設計與開發</li> <li>◆ 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 )</li> <li>◆ 客製需求的產品</li> <li>◆ 客戶於產品使用上的相關需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 產品規格與品質標準的制定</li> <li>◆ 新供應商或委外商的能力評鑑</li> <li>◆ 供應商或委外商的工程問題協助</li> <li>◆ 生產及檢驗作業中與產品相關問題的協助</li> </ul>



## 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，已陸續取得台灣、美國、歐盟的上市許可認證並且獲得多項產品與創新獎項。2019 年獲得「關節置換植體和關節假體定向方法」美國發明專利 (專利號 US 10433969)。

類型	專案
設計創新	USTAR II hip
設計創新	Conformity stem
設計創新/技術創新	DM cup
設計創新	Lockage cage
材料創新	Umotion II EXPE Liner

## 新產品開發

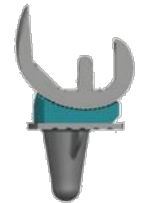
第二代腫瘤重建型人工關節及工具



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



## 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

2019 年度的原材料國內、外的採購比例，分別 9% & 91%，主要採購材料為陶瓷球頭、棒材、塑膠棒材及鑄錠。

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

### 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。

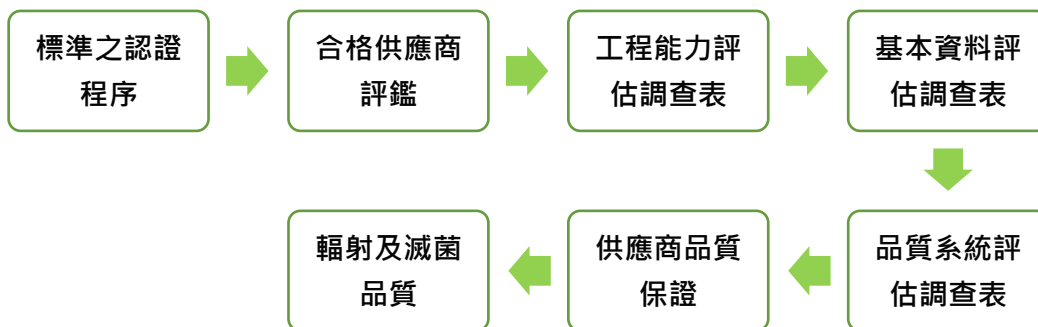
所有廠商在成為聯合骨材之合格供應商之前，需先進行遴選程序，針對廠商基本資料、生產能力、品質標準、法規遵循等要項進行評估，確定合格後需由權責單位會簽同意後才能成為聯合骨材的供應商。除此之外，重要材料供應商還需針對特殊規範進行評鑑作業，以確保其管理系統及產品能符合聯合骨材之需求。

聯合骨材的客戶為各級公私立醫院，均受到完善法規的監督與治理；供應商的選擇也有明確的遴選流程與規範，需要進行過供應商評估流程後才會啟動合作機制。同時我們亦針對 ISO13485 醫療器材品質管理系統等進行第三方的外部稽核，嚴格按照規定的流程進行，以杜絕任何貪腐不法事件的發生。

## 供應商管理程序



## 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及供應商再評估作業。

## 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 85 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。2019 年聯合骨材於國內外共舉辦 44 場外部訓練會議及專題研討會。

### 經銷商訓練: UIPA



### CGMH Hip & Knee Advanced Interactive Live Surgery

Chang Gung Memorial Hospital (CGMH), Linkou, Taiwan

June 20<sup>th</sup> – 22<sup>nd</sup>, 2019



### 產品新知訓練

聯合骨材內部設有專責人員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 2019 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	16	19	19

#### 國外產品新知訓練

對象	經銷商	分公司	ARC*	AAOS**	UIPA***
次數	9	4	1	1	0

\* Annual Reconstruction Conference

\*\* American Academy of Orthopedic Surgeons

\*\*\* United International Partner Academy

- 2019/02 烏克蘭
- 2020/03 巴基斯坦
- 2020/03 緬甸
- 2020/03 美國AAOS
- 2020/04 馬來西亞
- 2020/04 越南
- 2019/06 澳門
- 2019/08 伊朗
- 2019/10 阿根廷
- 2019/10 多明尼加
- 2019/10 哥倫比亞
- 2019/11 澳門



### 年度國際交流大會

聯合骨材每年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。



## 4.2 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，2019年總用電量為 6,996,598 度，天然氣使用量為 39,023m<sup>3</sup>，共計相當於 26,646GJ，2019年溫室氣體排放量則總計約為 3,567 tCO<sub>2</sub>e。

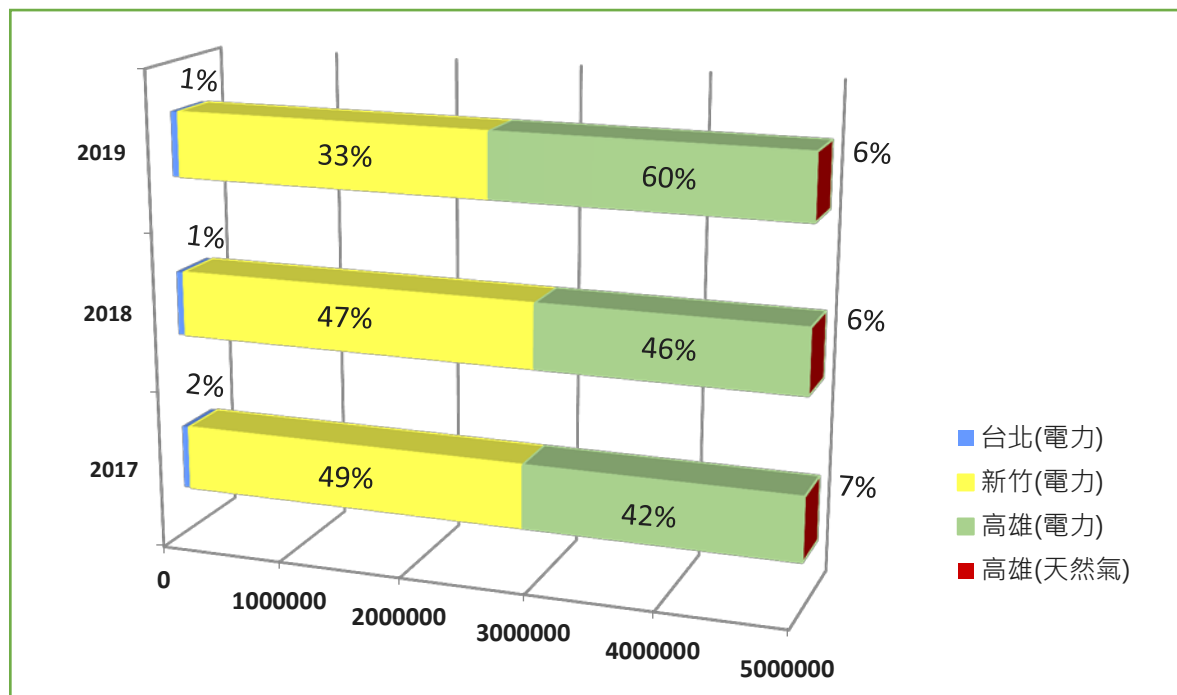
## 歷年能源使用量

廠區別	能源類別	單位	年度		
			2017	2018	2019
台北	電力	kWh	58,659	61,038	63,395
新竹	電力	kWh	2,793,907	2,880,222	2,520,149
高雄	電力	kWh	3,333,200	4,721,600	4,413,054
	天然氣	m <sup>3</sup>	40,854	47,801	39,023
總計	熱量	GJ	23,796	29,373	26,646

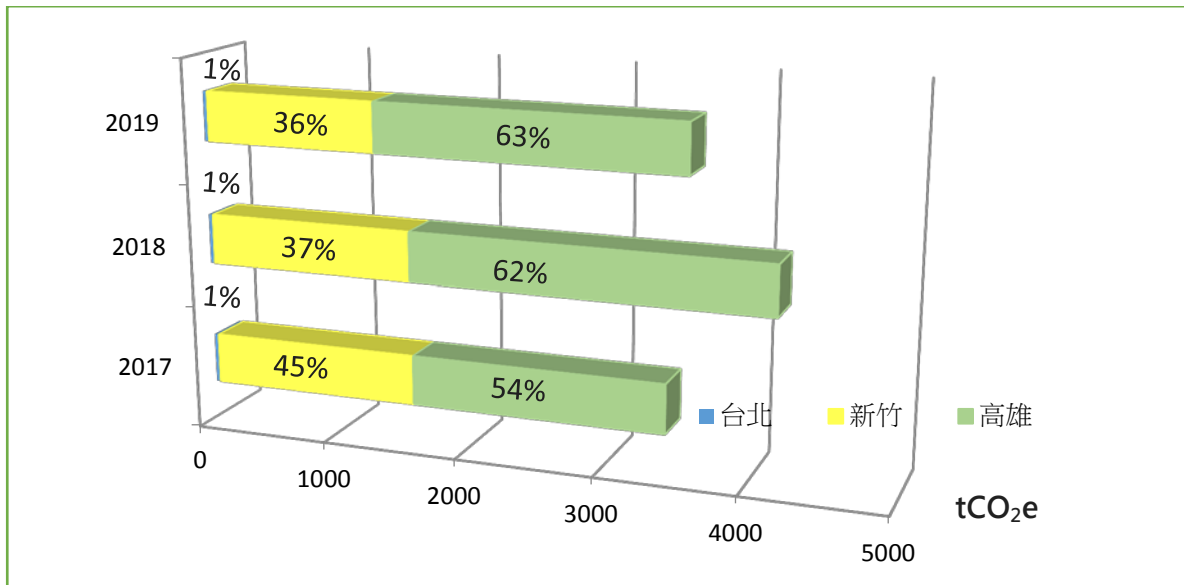
## 歷年溫室氣體排放量

廠區別	排放單位	年度		
		2017	2018	2019
台北	tCO <sub>2</sub> e	32	32	32
新竹	tCO <sub>2</sub> e	1,548	1,535	1,285
高雄	tCO <sub>2</sub> e	1,847	2,609	2,250
總計	tCO <sub>2</sub> e	3,427	4,176	3,567

## 聯合骨材 2017-2019 年能源使用量



### 聯合骨材 2017-2019 年溫室氣體排放量



### 設置太陽能電板計畫

1. 用電達 800KW 用戶依能源管理法第九條：能源用戶使用能源達中央主管機關規定數量者，應建立能源查核制度，並訂定節約能源目標及執行計畫，報經中央主管機關核備並執行之。
2. 廠區太陽能板於 2018 年 10 月 30 日建置至 2019 年 2 月 18 日安裝完成，共 1,123 片；2019 年 2 月 19 日掛錶。
3. 有效降低夏季室內溫度空調電量 1,091KW。





## 水資源使用與管理

面對全球水資源匱乏風險，公司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 2019 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

 單位：m<sup>3</sup>

廠區別	年度		2017	2018	2019
新竹廠	總量		20,326	18,536	15,688
	自來水	使用量	18,606	17,275	14,672
		比例	91.5%	93.2%	93.5%
	回收水	製程廢水	1,720	1,261	1,016
		總量	1,720	1,261	1,016
		比例	8.5%	6.8%	6.5%
高雄廠	總量		15,592	22,026	19,314
	自來水	使用量	15,310	21,744	19,032
		比例	98.2%	98.7%	98.5%
	回收水	雨水	30	30	30
		製程廢水	252	252	252
		總量	282	282	282
		比例	1.8%	1.3%	1.46%

### 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，2019 年度所記錄之廢水排放量如下：

廠區別	單位	年度		
		2017	2018	2019
新竹廠	噸	6,492	5,621	5,350
高雄廠	噸	6,878	10,171	12,985

### 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。

聯合骨科於 2019 年投入台幣 120 萬於空污濕式洗滌塔改建工程，解決空汙問題，符合環保排放法規；投入台幣 5 萬於調勻槽加壓馬達排水改善工程，改善廢水處理，另外，本公司於 2019 年 8 月通過 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 45001 職業衛生安全管理系統驗證，並規劃新專案，以及增加污染防治設備。



## 2019 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	3.5	資源回收再利用
	塑材下腳料	0.5	資源回收再利用
	廢紙	4.0	資源回收再利用
	廢照明光源	0.04	資源回收再利用
	廢玻璃	0.2	資源回收再利用
	廢酸液	1.6	化學處理
	生活垃圾	27.1	焚化
	廢油水	25.8	物理處理
	廢砂輪	0.2	掩埋
	廢玻璃砂	6.8	掩埋
	廢砂帶	2.8	焚化
	廢塑膠混合物	4.4	物理
高雄廠	廢潤滑油	31.4	物理
	集塵灰	1.1	掩埋
	噴砂廢棄物	5.8	掩埋
	廢模殼	24.7	掩埋
	廢玻璃砂	21.7	掩埋
	生活垃圾	44.0	焚化
	廢紙	0.6	回收
	廢塑膠混合物	1.3	焚化
	廢硝酸	0.4	物理
	金屬下腳料	12.2	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。

### 管理方針：員工訓練與發展、員工待遇與福利

<b>政策與承諾</b>	聯合骨材承諾提供員工良好的工作環境，並建置完善的管理制度，以保障員工權益及健康安全。同時，聯合骨材建立順暢的溝通管道及申訴機制，讓員工暢所欲言。除訂定完善的福利政策外，聯合骨材亦建立完整的培訓系統及管理制度，期望藉由完善的教育訓練與順暢的升遷管道，吸引並留任志同道合的優秀人才。
<b>目標</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.落實人力評估，實現人力資源價值最大化</li> <li>2.有效培養人才，適才適所，提高企業競爭力</li> <li>3.各組織機能整合與管理機制建立</li> <li>4. 建立員工的學習地圖</li> </ol>
<b>投入資源與特定行動</b>	推動「關懷每一個步驟」，厘清各組織機能上下游關聯，關懷每一個步驟展開時，所需關懷之工作展開，包含流程建立、改善、檢核及績效管理等。
<b>申訴機制</b>	內部：「不符合事項」提報程序、勞資會議、員工意見箱、內部網站公告 外部：公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道
<b>評量機制</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部稽核報告</li> <li>2. 管理審查會議</li> </ol>

### 5.1 員工概況

公司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，同時履行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 2019 年底，統計聯合骨科人力資源共有 628 人，較 2018 年減少 2%，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：

年度	廠區	本籍員工	外籍員工	原住民員工	身心障礙員工	小計	總計
2017	台北總部	69	0	0	1	70	605
	新竹廠	311	19	4	3	337	
	高雄廠	192	4	2	0	198	
2018	台北總部	73	0	0	0	73	640
	新竹廠	314	19	5	4	342	
	高雄廠	218	5	2	0	225	
2019	台北總部	75	0	1	0	76	628
	新竹廠	307	14	3	4	328	
	高雄廠	216	5	3	0	224	

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，2019 年正式人員為 595 人，占全體員工 95%，而約聘人員共有 33 人，占 5%。

### 組織人力分析

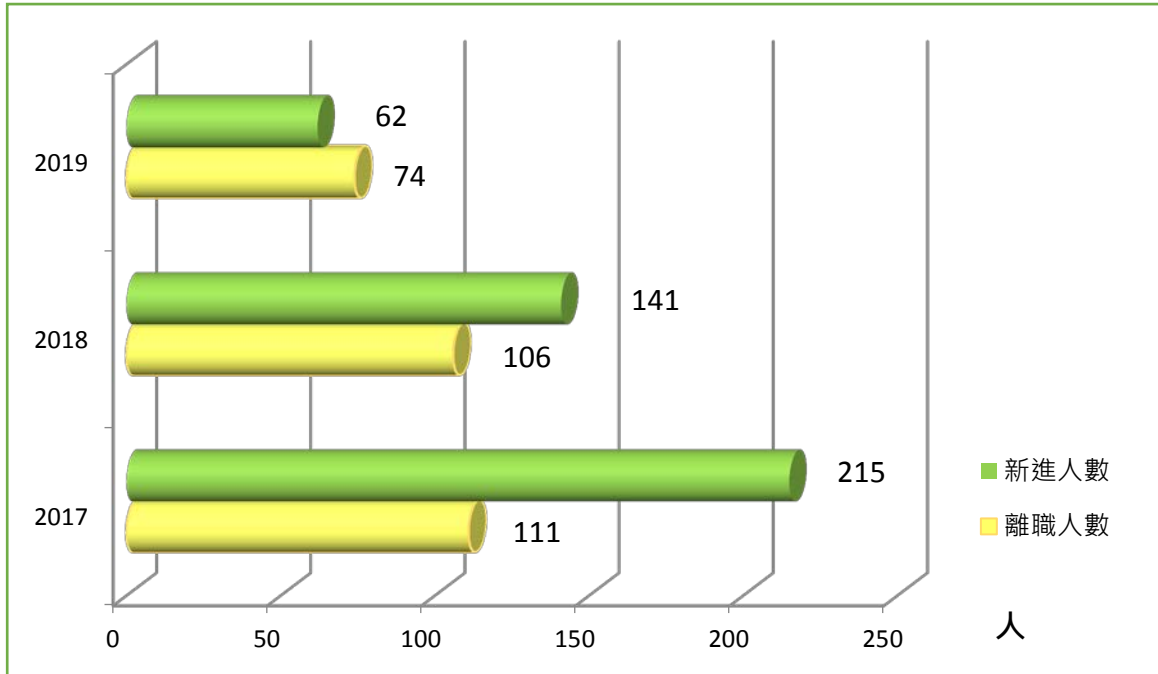
聯合骨科因產業型態特性，男性員工佔比較高，近三年全體男性與女性員工之平均比例約為 7：3；在年齡組成的分布上，以 30~40 歲占有最高比例；再依職務類別區分，以技術職人員及工程職位之 54%及 26%佔最大比例；而以學歷來看，公司員工具備學士及碩士以上學歷者超過 74%

類別	組別	男	女	總計	
		人數	人數	人數	比例
年齡	30 以下	81	49	130	21%
	31~40	188	99	287	46%
	41~50	100	52	152	24%
	51 以上	40	19	59	9%
學歷	高中以下	112	54	166	27%
	大專	231	127	358	57%
	碩士	59	37	96	15%
	博士	7	1	8	1%
雇用類別	正式人員	382	213	595	95%
	約聘人員	27	6	33	5%
	派遣人員	0	0	0	0
管理層級	技術職	244	97	341	54%
	工程職	103	58	161	26%
	業務職	27	17	44	7%
	行政管理職	35	47	82	13%

### 員工流動情形

聯合骨材 2019 年度新聘 62 位員工，主要集中在 40 歲以下(55 人，占新進員工之 89%)，男女同仁的整體新進率為 6%及 4%。2019 年度員工有 74 人離職，離職率為 11%，較過去兩年度離職率 14%低，亦低於臺灣平均製造業離職率(17%)。

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。



## 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

聯合骨科之員工訓練規劃，以結合公司願景、經營策略與目標，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為方向；公司每年定期制定及執行訓練計劃，以因應工作目標、職能、管理、入職、員工發展、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。





### 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	2,180	1,308	872	170	2,010
	時數	6,107	3,664	2,443	476	5,631
外 訓	人次	375	219	156	101	274
	時數	4,150	2,676	1,474	976	3,174

按課程類別統計之受訓人次及時數如下：

### 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。

課程類別	受訓人次	開課時數
基本職能	669	2,685
專業職能	1,269	5,094
經營管理	189	757
通識課程	0	0
法令規定	429	1,721
年度總計	2,556	10,257

### 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"> <li>● 採一對一師徒制訓練方式</li> <li>● 提供六週全系列教育訓練，包括：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 檢測儀器操作</li> <li>■ 產品檢測技術</li> <li>■ 品管標準作業流程及醫療器材之認識及品質標準要求</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年定期實施人員多能工技術訓練與檢驗技術能力鑑定</li> <li>● 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</li> </ul>

職位	新進人員	在職教育訓練
品保工程師	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依專業職能訓練計畫，各科目由各專職負責人員進行訓練</li> <li>● 提供三個月觀摩學習訓練，內容包含：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 檢測儀器操作技術</li> <li>■ 品質計畫規畫作業流程</li> <li>■ 工程圖形符號認識</li> <li>■ 幾何圖學、檢驗技術開發與量規設計</li> <li>■ 品質系統作業程序了解</li> </ul> </li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每月舉行品保部“改善專案”分享會</li> <li>● 設定專責文件規範負責人，持續強化工作流程與專業度</li> <li>● 不定期實施：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 內部新產品</li> <li>■ 新量測技術訓練</li> <li>■ 品質系統及內部稽核人員訓練</li> <li>■ 參加醫療器材法規與國際標準之外部研討會或教育訓練</li> </ul> </li> <li>● 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</li> <li>● 每年舉辦品管圈持續改善活動，持續優化基層人員之品質改善手法與意識</li> </ul>

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"> <li>● 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</li> <li>● 不定期召開議題課訓練加強專業職能</li> <li>● 依工作與產品品質關連性定期在職訓練</li> <li>● 針對非破壞檢驗需取得非破壞檢測證書(PT 及 RT 證照)</li> </ul>
間接人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 依工作與產品品質關連性不定期在職訓練</li> </ul>

生產部門針對其職務內容所提供的教育訓練課程如下：

課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
<b>管理訓練</b>			
製造現場效能管理課	148	17	617
<b>技能訓練</b>			
設備相關訓練課程	132	11	240
QC 手法課程	9	2	33
3D 列印醫療器材管理指引	1	1	6
品質及環安系統介紹課程	10	1	40

金屬製造技術與應用相關課程	2	2	21
高壓氣體教育訓練	11	1	11
能源管理人員訓練班	1	1	7
堆高機操作人員安全衛生在職教育訓練	2	1	36
急救人員在職教育訓練	3	3	54
特定化學物質作業主管在職教育訓練	4	3	72
粉塵作業主管	6	4	108
<b>安全訓練</b>			
勞安衛相關課程	241	10	710
<b>新人訓練</b>			
新訓課程與實作	39	18	75
入職專業訓練	136	121	8,082

### 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：

員工教育訓練	男	女	主管	非主管
外部訓練(人次)	120	86	56	37
平均時數(小時)	12.9	10.0	10.2	11.53

課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
<b>管理訓練</b>			
管理及作業流程宣導相關訓練	78	22	343
<b>技能訓練</b>			
工作流程改善技巧課程	18	1	126
課題達成型 QC STORY 課程	34	1	204
QC 七大手法	32	1	96
清洗設備操作與清洗確效執行	4	1	4
公差設計與量測應用工程師培訓班	35	6	586
真空爐操作及確效作業	2	1	8
PFMEA 基礎概念與表單填寫教學	10	1	15
AG05 設備操作教育訓練	4	1	20
設備相關訓練課程	8	5	148

FDA QSR QSIT (Quality Systems Inspections Technique)訓練課程	11	1	33
製程能力分析與統計製程管制 SPC 課程	9	1	27
醫療器材單一方稽核方案(MDSAP)基礎及稽核程序訓練課程	14	1	196
滅菌確效訓練班	17	8	175
骨科醫學研討相關課程	17	2	120
ISO 11737-1,-2 滅菌醫療器材之微生物測試方法訓練	8	1	48
Solid Edge 相關課程	9	8	212
醫材法規相關課程	16	13	191
UAILS 課程	20	1	254
品質管理相關課程	14	11	390
風險管理相關課程	5	3	35
實驗室管理相關課程	3	3	48
精密機械設計技術實務	4	2	39
ANSYS WORKBENCH	2	2	20
各職能精進相關課程	75	28	619
堆高機操作人員安全衛生在職教育訓練	5	5	45
急救人員在職教育訓練	2	1	21
<b>安全訓練</b>			
勞安衛相關課程	194	8	528
<b>新人訓練</b>			
新訓課程與實作	94	49	231
入職專業訓練	99	120	1,933

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)	68	48	27	89
平均時數(小時)	12.2	9.4	10.2	11.1

課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
<b>管理訓練</b>			
管理及作業流程宣導相關訓練	159	8	100
<b>技能訓練</b>			
SOP.製程移轉.量產放行撰寫注意事項	6	1	6
潔淨室基礎理論.建立.維護訓練	6	1	12
電漿噴塗成本模型	6	1	6
真空度計與熱電偶的介紹	6	1	6
真空燒結與熱處理基礎理論	6	1	18
電漿噴塗製程確效與製程改善	6	1	18
清洗製程確效	6	1	18
中央儲氣槽教育訓練	19	1	38
實驗設計田口品質工程實務應用	5	1	10
真空熱處理爐設備系統訓練-KCH1 與 KCH02 設備系統訓練	5	1	10
鈷鉻鉬燒結製程確效與再驗證	4	1	4
DOE 實驗設計	7	2	31
系統流程作業訓練	6	1	6
鍛造模具設計與鍛造成形技術實務	2	1	4
電漿噴塗設備操作作業訓練	9	2	18
工作流程改善技巧課程	12	1	84
課題達成型 QC STORY 課程	31	1	186
QC 七大手法	32	1	96
杜絕生產製程與品管的缺失-防呆法活用與實務	7	1	14
圖面繪製與上傳注意事項	6	1	12
縮短開發週期與降低研發成本	6	1	6
高壓氣體作業安全宣導	14	1	14
供應商管理與進料管制	12	1	12
電漿噴塗基礎概念與現況	5	2	10
真空爐操作及確效作業	2	1	8
PFMEA 基礎概念與表單填寫教學	2	1	30
FDA QSR QSIT (Quality Systems Inspections Technique)訓練課程	17	1	51

製程能力分析與統計製程管制 SPC 課程	18	1	54
醫療器材單一方稽核方案(MDSAP)基礎及稽核程序訓練課程	7	1	90
真空技術理論與實務操作全系列訓練	5	1	5
Solid Edge 相關課程	5	2	108
醫材法規相關課程	4	2	25
精密鑄造相關課程	3	1	16
實驗室管理相關課程	1	1	18
品質管理相關課程	5	5	70
PC-DMIS 軟體教學課程	4	2	22
非破壞檢測相關課程	4	4	148
各職能精進相關課程	22	7	291
能源管理人員訓練班	5	4	49
堆高機操作人員安全衛生在職教育訓練	2	2	6
急救人員在職教育訓練	1	1	3
特定化學物質作業主管在職教育訓練	2	3	36
粉塵作業主管	4	6	36
<b>安全訓練</b>			
勞安衛相關課程	231	6	605
<b>新人訓練</b>			
新訓課程與實作	66	50	319
入職專業訓練	130	122	6,820



## 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)	327			
平均時數(小時)	3,409.5			
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	371	371	4,107



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，到中階的初次人工髖關節、膝關節置換，以及人工膝關節及髖關節再置換手術，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	1
間接員工	一般	1	1
	主管	1	1

### 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，2019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

2019 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酬計畫，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。

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，並且育嬰留職停薪期滿後，公司會安排回任原單位及職務，以及提供相關教育輔導課程以協助同仁迅速投入工作。

項目		2017年	2018年	2019年	
符合申請資格人數	男	54	51	53	
	女	38	18	20	
	總數	92	69	73	
實際申請人數	男	1	2	1	
	女	0	3	8	
	總數	1	5	9	
獲假復職率	男	當年度育嬰假後應復職人數	1	0	2
		當年度育嬰假後實際申請復職人數	1	0	2
		復職率	100%	0%	100%
	女	當年度育嬰假後應復職人數	1	3	5
		當年度育嬰假後實際申請復職人數	1	1	4
		復職率	100%	33%	80%

註：復職率 = 當年度實際復職人數 / 當年度應復職人數

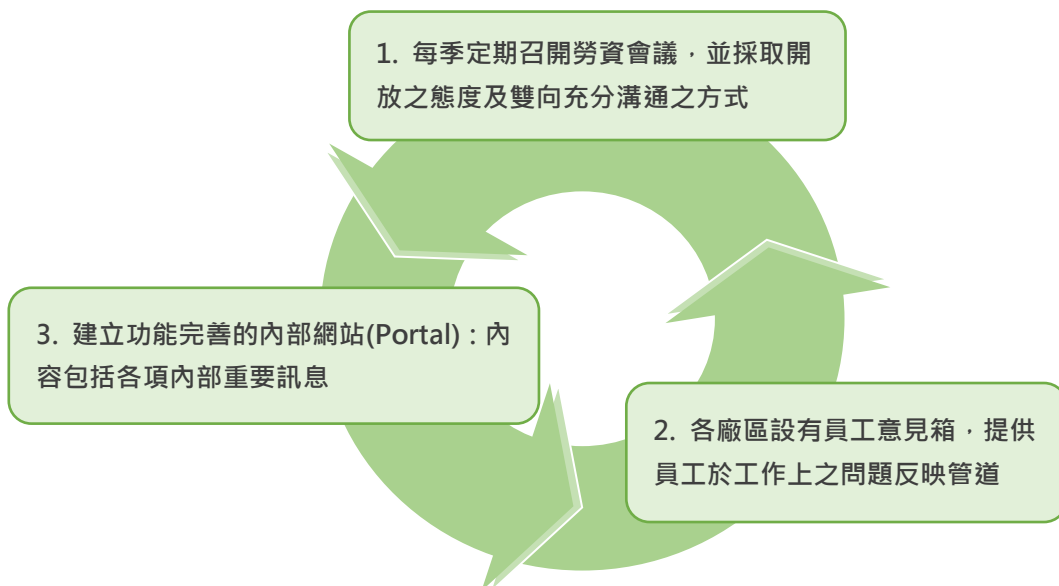
## 員工福利

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



## 勞資溝通

聯合骨科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。

### 管理方針：職業健康安全

#### 政策與承諾

履行守規義務、承攬社會責任  
 風險導向思維、降低營運風險  
 生命週期觀點，建構共榮環境  
 推動全員參與，有效諮詢溝通

#### 目標

1. 嚴謹遵守法規要求，零違規事件，以及持續進行鑑別法規要求與標準
2. 除交通事故外，降低工安意外事故件數至 4 件以下
3. 降低及減少並改善不符合事項
4. 持續投入預算，改善各項風險與機會，如預防塑膠銑床區鋸床之工安事件
5. 舉辦至少 20 場次教育訓練課程

#### 投入資源與特定行動

1. 共執行 15 場次教育訓練，以強化各同仁的職能與意識，降低工安時間發生
2. 通過 ISO 14001&45001 管理系統認證
3. 為確保員工安全工作環境，聯合骨材執行了 5 大目標方案，如為降低人員呼吸危害，進行鑄造研磨粉塵的改善
4. 舉辦員工健康檢查、健康諮詢及衛教講座、駐廠健康服務、體適能檢測等活動
5. 環安衛目標方案提出 5 個方案改善，並投入改善費用約 130 萬

#### 申訴機制

內部：「不符合事項」提報程序、職業安全衛生委員會會議、部門會議、現場意見箱、內部網站公告  
 外部：公司網站、電子信箱、電話、檢舉管道

#### 評量機制

1. 內部稽核報告與管理審查會議
2. 檢視每季環安衛績效指標之成果，並於職業安全衛生委員會中檢討

## 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，持續投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。另外，我們也依據環安衛管理系統文件之承攬商環安衛管理程序之規定執行，以確保管理承攬商與其他工作者在廠區內的職業安全。

### 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。其中，職業安全衛生委員會的主任委員為周金龍處長；委員會共27位成員，勞工代表占12個席次。

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」安排教育訓練及環安衛管理系統之二階文件UEOP-08-0001承攬商環安衛管理程序之規定執行。

聯合骨材員工作業環境



確保員工安全的工作環境

2019 年度，為確保員工安全工作環境，聯合骨材執行了 3 大目標方案：投入臺幣 0.6 萬元於火警受信總機警報系統連動保全通知改善工程，以提高探測器或火警發信機所發出之信號；投入臺幣 1.1 萬元於避免塑膠銑床區人員鋸切棒材改善工程，改善塑膠銑床區人員鋸切棒材的狀況；另外，投入台幣 0.5 萬元進行品保螢檢室超音波清洗槽加熱設備改善工程，有效提品保檢驗時人員的安全。針對承攬商和其他工作者，聯合骨科將提供工作規範書、程序書、高風險評估單、施工申請單，並要求簽署承諾書，並告知潛在危害。

職業災害統計

聯合骨科 2019 年度全公司職業災害統計共 17 件，若依類型區分，以交通意外 14 件最多，其餘為 1 件機台切割夾傷害意外、1 件跌倒意外、1 件墜落傷害，目前已加強各項改善措施，如：訂定相關 SOP 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(傷)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	7	0	64	7	2.11	19.3	0.08%
	工傷類別	交通意外共 6 人，跌倒意外 1 人。 共計失能傷害 1 人件(統計不含上下班交通意外事故)。						

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					
高雄廠	總計	10	0	94	10	4.6	42.88	0.17%
	工傷類別	交通意外共 8 人，機台切割、夾傷害共 1 人，墜落傷害 1 人。 共計失能傷害 2 人件(統計不含上下班交通意外事故)。						
說明： <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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」。</li> <li>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。</li> <li>4.計算公式如下，包含正式與非正式員工                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a.工傷率(IR)=(總計失能傷害人件/總經歷工時) x 200,000</li> <li>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</li> <li>c.缺勤率(AR)=總缺勤天數/(員工人數 x 全年工作日數) x 100%</li> </ol> </li> </ol>								

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舉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。

而為有效執行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。2019年無任何員工罹患職業疾病之情事發生。

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

### 一般揭露準則對照表

類別	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
組織概況					
核心	102-01	組織名稱	關於報告書	1	
核心	102-02	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司簡介	6-8	
核心	102-03	總部位置	關於報告書	1	
核心	102-04	營運據點	1.1 公司簡介	6	
核心	102-05	所有權與法律形式	關於報告書	1	
核心	102-06	提供服務的市場	1.1 公司簡介	7	
核心	102-07	組織規模	1.1 公司簡介 5.1 員工概況	6-8 56	
核心	102-08	員工與其他工作者的資訊	5.1 員工概況	55-56	
核心	102-09	供應鏈	4.2 供應鏈管理	45	
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	-	無重大改變
核心	102-11	預警原則或方針	1.5 風險管理	14-15	
核心	102-12	外部倡議	-	-	無簽署相關倡議
核心	102-13	公協會的會員資格	2.4 揭露討論及利害關係人議合	21	
策略與分析					
核心	102-14	決策者的聲明	經營者的話	2-3	
倫理與誠信					
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1. 真誠以對	6	
治理					
核心	102-18	治理結構	1.3 公司治理	11	
利害關係人議合					
核心	102-40	利害關係人團體	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20-21	
核心	102-41	團體協約	-	-	無工會組織
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.1 利害關係人鑑別	17	

核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20-21	
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20-21	
鑑別重大考量面與邊界					
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.4 經營績效	13	
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	24	
核心	102-47	重大主題表列	2.3 重大性議題鑑別	19	
核心	102-48	資訊重編	—	—	無資訊重編
核心	102-49	報導改變	—	—	無重大報導改變
報告書基本資料					
核心	102-50	報導期間	關於報告書	1	
核心	102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	1	
核心	102-52	報導週期	關於報告書	1	
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	1	
核心	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	1	
核心	102-55	GRI 內容索引	關於報告書	73	
核心	102-56	外部保證/確信	關於報告書	77	

### 重大性議題 GRI 準則對照表

議題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
消費者/ 顧客健康 安全	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	3.1 優質產品	23	
	103-3	管理方針的評估	3.1 優質產品	24-25	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
公司治理 與誠信	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	1.3 公司治理	10	
	103-3	管理方針的評估	1.3 公司治理	10	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
品質管理	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	

	103-2	管理方針及其要素	3.1 優質產品	23	
	103-3	管理方針的評估	3.1 優質產品	23-24	
產品標示 與銷售責任	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	3.2 客戶服務	30	
	103-3	管理方針的評估	3.2 客戶服務	30-31	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
政策與法 規遵循	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	1.3 公司治理	10	
	103-3	管理方針的評估	1.3 公司治理	10	
	307-1	違反環保法規	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
職業健康 安全	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	5.4 安全職場	68	
	103-3	管理方針的評估	5.4 安全職場	68	
	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	5.4 安全職場	70-71	
產品創新 與研發	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	4.1 創新研發	41	
	103-3	管理方針的評估	4.1 創新研發	41-42	
經營績效	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	1.4 經營績效	12	
	103-3	管理方針的評估	1.4 經營績效	12-13	
	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.4 經營績效	13	
員工訓練 與發展	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	5 幸福職場	54	
	103-3	管理方針的評估	5 幸福職場	54	
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 人才培育	58	
行銷溝通	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	3.2 客戶服務	30	
	103-3	管理方針的評估	3.2 客戶服務	31	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.5 風險管理	15	未有相關事件發生
員工待遇 與福利	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 揭露討論及利害關係人議合	20	
	103-2	管理方針及其要素	5 幸福職場	54	

103-3	管理方針的評估	5 幸福職場	54	
401-1	新進員工和離職員工	5.1 員工概況	56-57	
401-2	提供給全職員工( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	5.3 薪酬福利	67	
401-3	育嬰假	5.3 薪酬福利	66	

## 附錄-確信報告



### 會計師有限確信報告

聯合骨科器材股份有限公司 公鑒：

本事務所受聯合骨科器材股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

#### 確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳附件一。

#### 管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 會計師之責任

本會計師係依照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」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須做修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察及檢查等測試，以取得有限確信之證據。



1  
13F., No.159, Sec.1, Keelung Rd., Taipei City 11070, Taiwan  
台北市信義區 11070 基隆路一段159號13樓

TEL : +886-2-2763-8098  
電話 : +886-2-2763-8098



此報告不對 2019 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

#### 會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已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。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

#### 先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

#### 有限確信結論

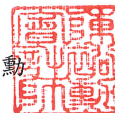
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

#### 其他事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

德昌聯合會計師事務所

會計師 陳裕勳



民國一〇九年九月十五日



13F., No.159, Sec.1, Keelung Rd., Taipei City 11070, Taiwan  
台北市信義區 11070 基隆路一段159號13樓

TEL : +886-2-2763-8098  
電話 : +886-2-2763-8098



附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	13	1.4 經營績效	2019 年度財務績效表現。	2019 年度財務報表
2	15	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	36	3.2 客戶服務	2019 年度滿意度調查均有達成滿意度目標，國內市場 93 分；國際市場 91 分。	公司統計資料
4	46	4.2 供應鏈管理	主要原料供應狀況（地區/材料） <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國內採購（比例 9%）：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鈦合金棒材（台灣）</li> </ol> </li> <li>• 國外採購（比例 91%）：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不鏽鋼棒材（美國）</li> <li>2. 鈦合金棒材（美國及歐洲）</li> <li>3. 鈷鉻鈮棒材（美國）</li> <li>4. 塑膠棒材（美國及歐洲）</li> <li>5. 鈦珠（美國）</li> <li>6. Ti/HA powder（歐洲）</li> <li>7. 鑄錠（美國）</li> </ol> </li> </ul>	公司統計資料
5	57	5.1 員工概況	2019 年度聯合骨科 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本籍員工：                             <p>台北總公司 75 人、新竹廠 307 人、高雄廠 216 人。</p> </li> <li>• 外籍員工：                             <p>台北總公司 0 人、新竹廠 14 人、高雄廠 5 人。</p> </li> <li>• 原住民員工：                             <p>台北總公司 1 人、新竹廠 3 人、高雄廠 3 人。</p> </li> <li>• 身心障礙員工：                             <p>台北總公司 0 人、新竹廠 4 人、高雄廠 0 人。</p> </li> </ul>	公司統計資料
6	68	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](http://www.uoc.com.tw)