1 穩步向前

- 公司治理
- 法規遵循
- 風險管理
- 資訊安全

光明正大
的精神

遵循法則
的精神

章節亮點

★ 台灣松下電器集團整體銷售達 353 億
★ 成立 12 個功能性委員會精實公司治理
★ 2019 年 0 件違反法規遵循事件

重大議題與利害關係人鑑別

本報告書之主要利害關係人為台灣 Panasonic 集團參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準並經由內部及外部顧問討論後鑑別之結果，主要利害關係人為員工、供應商、學校與學生、企業客戶與一般消費者、政府機關、媒體、經銷商和公協會、非營利組織與鄰近社區等。重大議題問卷則是以 GRI 準則主題與全球 Panasonic 集團之發展目標、同產業以及台灣 Panasonic 集團之關注議題，彙整 21 項企業社會責任議題製成評估問卷發放。

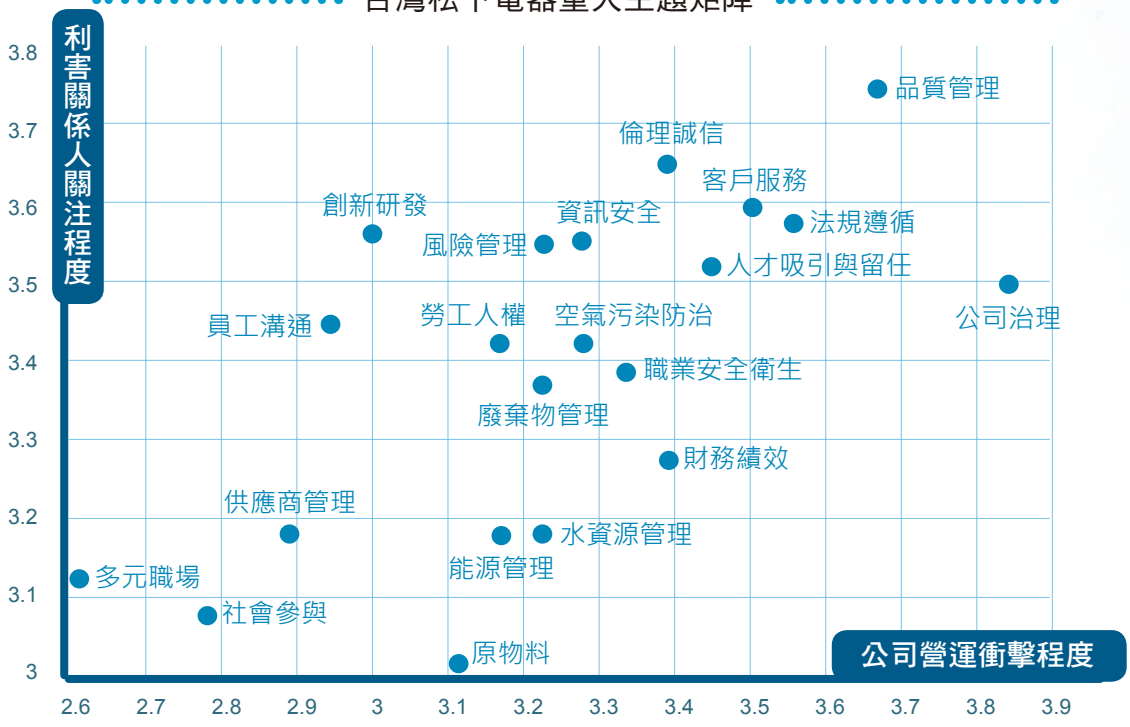
重大議題分析流程

利害關係人關注議題調查
- 向利害關係人發放「關注議題評估問卷」
- 回收 293 份利害關係人
- 有效問卷 191 份有效問卷

營運衝擊程度分析
- 由台灣松下各公司高階主管填寫「衝擊議題評估問卷」
- 回收 18 位高階主管填寫有效問卷

重大議題分析
- 彙整問卷分析結果
- 繪製重大議題矩陣

台灣松下電器重大主題矩陣



重大議題說明[1]

主題	議題面向	對應 GRI		衝擊範圍[2]			對台灣 Panasonic 集團之意義	回應章節
		編號	主題	上游	組織內	下游		
品質管理	G	416	顧客健康與安全	✓	✓	✓	台灣 Panasonic 集團成立至今持續生產各項高品質產品於客戶，今後也會維持良好的品質管理，持續提供符合品牌聲譽之高品質產品予客戶	技術立社
公司治理	G	102 103	一般揭露 管理方針	✓	✓	✓	穩健的公司治理是台灣 Panasonic 集團經營磐石，亦是邁向百年之關鍵。我們將堅持良善的公司治理，積極實現企業社會責任與永續發展	穩步向前
法規遵循	G	102 205 305 306 403	一般揭露 反貪腐 排放 廢汙水與廢氣物 職業安全衛生		✓	✓	台灣 Panasonic 集團秉承「遵循社會正義，與社會共命運」理念，遵守法律並重視誠信	穩步向前 以人為本 共融成長 在地價值
客戶服務	G	417	行銷與標示 客戶隱私		✓	✓	良好的服務品質，是我們的承諾，提供令客戶驚豔的服務，是我們努力不懈的目標	共榮成長
倫理誠信	G	103 205	管理方針 反貪腐	✓	✓	✓	台灣 Panasonic 集團貫徹「取信於社會的經營」，透過各類管理機制貫徹誠信經營，建立品牌信任	穩步向前
人才留任與吸引	S	403 404	職業衛生與安全 教育與訓練		✓	✓	台灣 Panasonic 集團是培育人才的公司，員工是我們最重要的資產，也是公司經營成長不可或缺要素	以人為本
能源管理[3]	E	302	能源		✓		台灣 Panasonic 集團跟隨全球 Panasonic 集團所制定的環境願景目標，每年持續減少能源耗用，並開發再生能源的使用與儲存技術	在地價值

與利害關係人溝通情形

利害關係人	對台灣 Panasonic 集團之意義	議合之方法與管道	前三大關心議題[4]
員工	承續創辦人松下幸之助先生所言，台灣 Panasonic 是培育人的集團，傾聽員工的心聲是我們重要的責任	部門懇談會 EOS 員工意見調查 總經理信箱	品質管理 法規遵循 員工溝通
供應商	供應商為台灣 Panasonic 集團維持產品品質與服務之重要後援，也是台灣 Panasonic 集團期望共存共榮之重要夥伴	定期招開供應商大會 松榮會	倫理誠信 品質管理 公司治理
學校與學生	台灣 Panasonic 集團積極與學校進行產學合作，提供實習管道，為台灣社會培育人才盡一份心力	實習計畫 獎學金支援 學生競賽	品質管理 客戶服務 職業安全衛生
企業客戶與一般消費者	客戶與消費者是產品與服務的使用者，我們持續溝通以理解客戶與消費者的感受並做為台灣 Panasonic 集團持續進步成長之良方	客服專線 多媒體溝通管道	倫理誠信 資訊安全 品質管理
政府機關	台灣 Panasonic 集團遵循政府機關相關政策與法令，少有違規之情形，希望持續維持優良企業之形象	積極遵循現有法令 配合主管機關稽核	法規遵循 風險管理 創新研發
媒體	媒體單位為台灣 Panasonic 集團對社會大眾之重要溝通管道，我們期望與媒體單位保持良好溝通，有效率地將訊息傳遞給利害關係人	不定期產品發表會 不定期邀請媒體參訪	創新研發 品質管理 空氣汙染防制
經銷商	經銷商為台灣 Panasonic 集團立足台灣各縣市之重要銷售合作夥伴，更是台灣 Panasonic 集團獲取市場意見之重要管道	定期召開經銷商大會 松誼會	倫理誠信 資訊安全 客戶服務
公協會、非營利組織與鄰近社區	公協會與非營利組織為台灣松下重要的第三方意見來源，鄰近社區更是台灣 Panasonic 集團創造社會正面效益時重要的合作夥伴	社區服務 募捐與志工活動	公司治理 倫理誠信 法規遵循

1. GRI 索引表請詳本報告書附錄。
2. 衝擊範圍為重大主題的主題邊界，本表主要係依 GRI Standards 規定描述重大主題的衝擊範圍以及組織與這些衝擊的關聯。組織與衝擊的關聯分為三個涉入程度：組織是否直接造成此衝擊、或促成衝擊、或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。衝擊範圍在組織內的主題主要為台灣松下直接造成之衝擊 (如員工與產品服務相關主題)，而衝擊範圍為組織外的主題，台灣 Panasonic 集團主要透過商業關係而與此衝擊有關聯 (如客戶、供應鏈相關主題)，另外台灣松下則多與主管機關間接促成法遵與誠信經營相關之衝擊。
3. 能源管理雖非本次鑑別出排序較前的議題，然 Panasonic 對環境永續高度重視，因此亦納入重大議題。
4. 如遇調查結果同分情況則由內部討論及外部顧問意見挑選三項高度關聯性議題回應。

章節重大主題 - 公司治理

✓對松下的意義

台灣 Panasonic 集團認為完整的公司治理系統是企業營運的基石，百年來不斷優化管理效能並積極落實企業社會責任，將全球 Panasonic 的集團文化深植於全體員工。

✓松下的承諾

台灣 Panasonic 集團將持續精進公司管理制度，透過董事會及其他功能性委員會強化管理機能，以「提供給客戶令人驚豔的產品」為努力目標，滿足顧客需求和解決利害關係人關注議題。

✓松下的目標

短期：強化功能性委員會之管理及監督職能。

中長期：透過董事會及功能性委員會深化公司治理及企業社會責任文化。

✓申訴與溝通機制

各部門可透過營運會議或委員會中提出公司治理議題及建議的改善方法。

✓投入的資源

設立管理本部及經營戰略暨公共關係中心，分權執行公司治理業務。

✓具體實績與專案

1. 林淵傳總經理榮獲經理人雜誌頒發之 2019 年度 Super MVP 經理人
2. 設立 12 大功能性委員會，專職管理公司事務

章節重大主題 - 法規遵循

✓對松下的意義

台灣 Panasonic 集團秉持著創業者松下幸之助先生的「遵循社會正義，與社會共命運」的經營理念，遵守當地法律及尊重社會習俗作為公司基本行為準則。

✓松下的承諾

持續關注新法規動態及適當修正內部規程，並定期舉辦法遵相關教育訓練。

✓松下的目標

短期：關注國內外法規變化，並透過教育訓練傳達法規遵循事項。

中長期：定期修正公司規章及準則，以確保公司所有行為都能符合當時法規。

✓ 申訴與溝通機制

建置 Panasonic 全球諮詢熱線，並提供 28 種語言服務，以方便員工 (包含離職員工或是交易方公司員工) 報告有合規疑慮的問題，並且貫徹 1. 可匿名通報 2. 保密義務 3. 禁止報復，的三大原則，公司致力於建構此體制讓所有關於合規通報都能透過此獨立的外部系統報告。

✓ 投入的資源

台灣 Panasonic 集團培訓 5 位專職的內部法規遵循講師。

✓ 具體實績與專案

2019 年辦理之法規遵循教育訓練課程及參與人數

1. 新進員工教育訓練 194 人
2. 昇格人員遵紀守法教育訓練 229 人
3. 整合方案遵紀守法研修會 42 人

2019 年法規遵循紀錄

1. 重大罰款事件：0 件
2. 非金錢的處罰次數：0 次
3. 透過爭議解決機制提起的訴訟：0 件

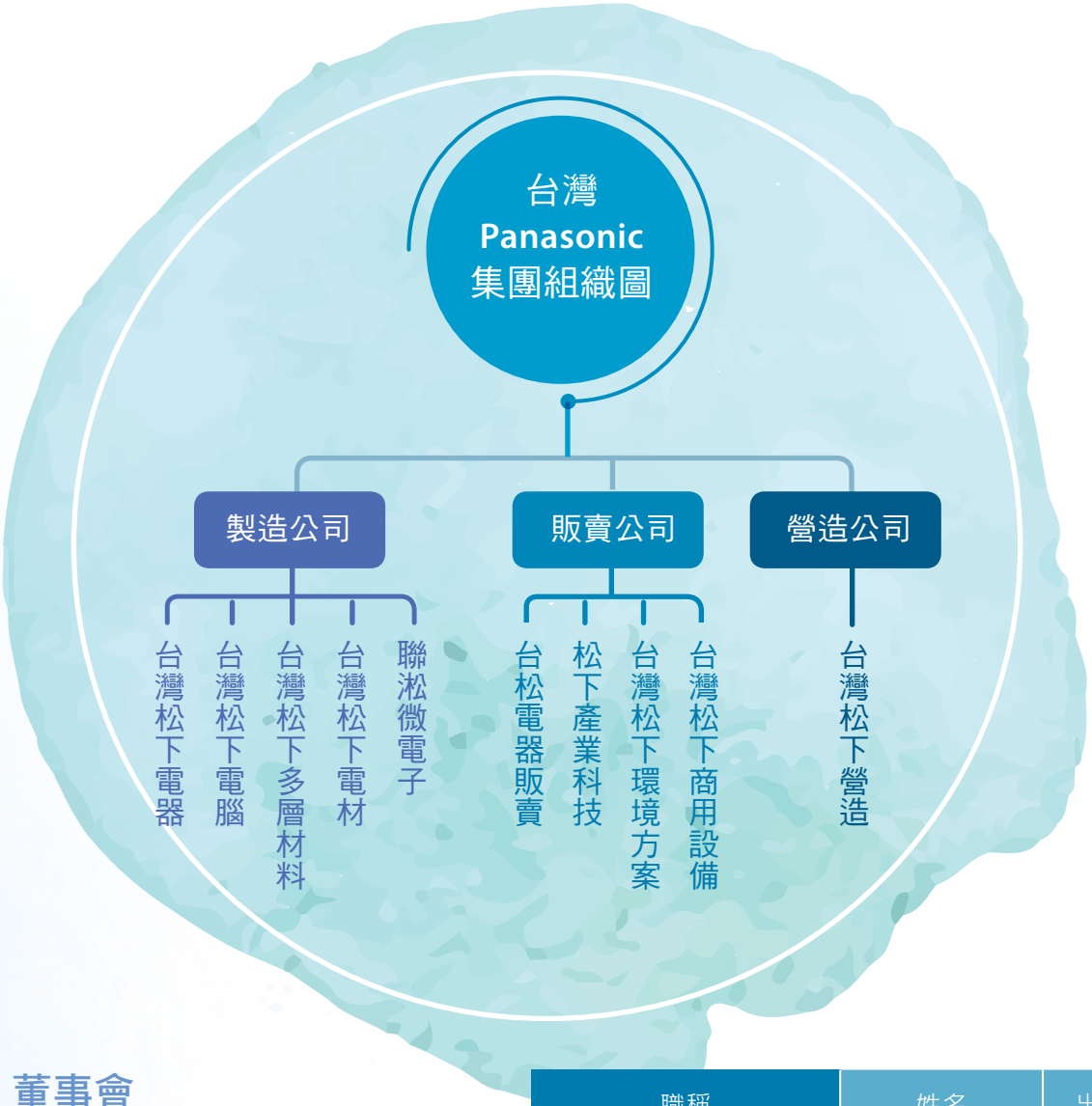
一 · 公司治理

台灣松下電器創立於 1962 年，是全球 Panasonic 集團成員，一路走來始終貫徹「圖謀社會生活的改善與提高，以期貢獻世界文化生活的進展。」之經營理念，並以「提供給客戶令人驚豔的產品」為努力目標，將滿足顧客需求和解決利害關係人關注議題視為最高營運宗旨。

1. 集團架構

從創新的電子技術出發，Panasonic 提供生活家電、系統設備、產業部材、環境方案、居家內裝、營造建築等多元化技術、產品與服務，並進一步跨足 B2B2C 領域，提供居家、大樓及社區整體解決方案，更加豐富人們的生活。

為了提供給客戶更完善的服務品質，台灣 Panasonic 集團分別成立十家集團公司，區分為製造、販賣和營造公司，各司其職以專業分工，努力讓每位客戶實現「更美好的生活，更美好的世界」。



2. 董事會

為強化公司監督機制，台灣松下電器董事會設立董事 10 席，任期三年。董事會討論及核定事項包含決算報告、子公司經營概況、董事及監察人選舉、總經理之委任、重大資產購置及處分、營業項目之增加、修改公司章程、任命主辦會計人員、選任財務報表簽證會計師等。並特別設立 2 名監察人，擔任監督董事會、確保公司運作順暢的角色，把關公司利益、股東權益，避免董事會專權。

2019 年共召開 4 次董事會，全體董事之出席率皆為 100%，可見各董事皆積極監督公司運作、參與營運決議。2019 重大決議事項包含：年度營業報告書、決算表冊、利益處分、董監事報酬、員工酬勞等之審議等。董事會成員名單如附表。

職稱	姓名	出席率
常務董事暨董事長	洪裕鈞	100%
常務董事暨總經理	林淵傳	100%
常務董事	鈴木豊	100%
董事	涂宗典	100%
董事	洪裕超	100%
董事	飯野高之	100%
董事	許國士	100%
董事	本間哲朗	100%
董事	堂埜茂	100%
董事	新宮領理	100%
監察人	西本重之	100%
監察人	林哲生	100%

3. 公司治理架構

台灣松下電器集團為了提高公司治理效能、減少風險發生機率、保障勞工福利權益等，共設立 12 個委員會，由高階主管擔任委員長，並由各部門主管擔任委員，定期召開會議整合與更新各事業單位營運現況，滾動式調整公司經營政策與走向，期許持續突破舊有的營運框架，也為公司的永續發展奠定根基。

製品法規與品管標準委員會

- 各國限制法令宣導及遵守
- 相關推進課題追蹤與情報發布
- 確保開發設計之產品，符合各銷售地域之法令規範
- 策劃品質方針，協調各品管部門，監督品質管理業務

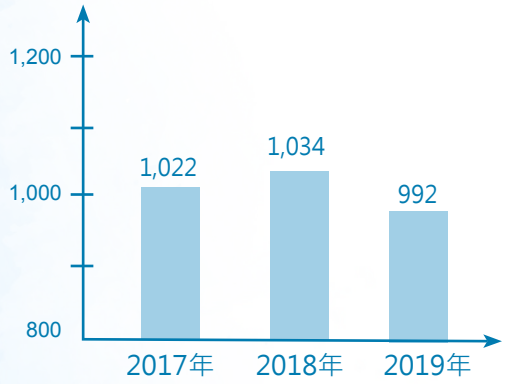
安全衛生與環境保護委員會

- 強化自主管理，持續改善安全衛生績效，降低職業災害，保護勞工安全與健康
- 零污染環境塑造「與地球環境共存」

4. 財政績效

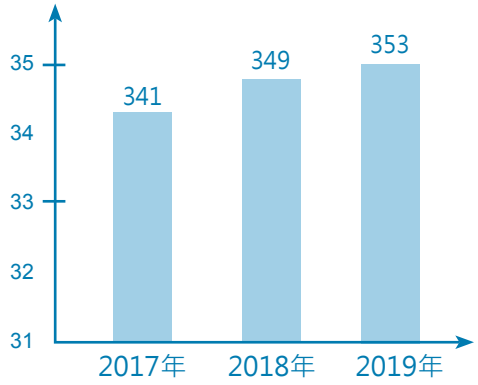
台灣 Panasonic 集團 2019 年受電子產品及車用配件銷售量降低之影響，年度營業額並無持續往年趨勢向上成長，但台灣松下電器集團 2019 年度營業額再創新高，達到 353 億元。未來將持續朝向智慧家電的方向布局並提供更多元且領先於市場現況的產品，以符合家用及商用客群的需求。

台灣Panasonic集團 年度營業額 （單位：億元）



類別	2017	2018	2019
年度營業額	1,022.27	1,033.52	991.83
成長比例	106%	101%	96%

台灣松下電器集團 - 年度營業額（單位：億元）



類別	2017	2018	2019
年度營業額	340.61	349.06	352.68
成長比例	103%	102%	101%

註：台灣Panasonic集團包含台灣松下電器及其他8家集團公司

販賣面

- 國內大型家電及空調產品銷售增加
- 綜合家電市占率持續維持第一
- 商品訴求品質及效能均符合市場之需求
- 台灣松下電器集團整體銷售達 353 億
- 營業額連續 5 年創下歷史新高

利益面

- 販賣增加，稼動率大幅良化
- 材料合理化，販賣費用降低
- 品質提升並降低損失
- 持續達到水準以上之利益表現，營業利益創下歷史新高紀錄

資金面

- 受營收利益的卓越表現及資產壓縮之影響，自由現金流 (FCF) 大幅改善

台灣松下電器集團
2019 年度銷售亮點

5. 獲獎紀錄

創新量能

- 2019 讀者文摘信譽品牌調查 4 項白金獎、6 項金獎
- 台灣松下環境方案榮獲今周刊第十二屆商務人士理想品牌大賞「智慧家庭系統」類別中商務人士理想品牌桂冠
- 經濟部電子資訊國際伙伴綠色系統伙伴獎
- 台灣松下電器榮獲新北市「企業推動家庭友善優良獎」
- 林淵傳總經理榮獲經理人雜誌「Super MVP」頂尖經理人獎項
- 顧客服務中心陳雪琦專員榮獲 2019 CSEA 卓越客服大獎

永續松下

- 2019 年台灣企業永續獎典範外商獎、報告書銀獎、人才發展獎、創意溝通獎
- Panasonic100 週年在台灣紀念展覽會「FUTURE : FUTURE」2019 年榮獲 2019 義大利國際設計大獎 A' Design Award、德國紅點設計獎 RED DOT AWARD、GODEN PIN DESIGN AWARD 金點設計獎標章

經濟部電子資訊國際夥伴績優廠商

- 致力於綠色環境規劃與發展，與台廠共同合作研發企業適用之綠色解決方案，落實企業永續發展、社會創新理念，經專家委員審議機制評選獲頒「綠色系統夥伴」獎項

2019 年台灣企業永續獎

- 秉持著「企業是社會的公器」的經營理念，持續以經濟成長、社會進步及環境保護三大面向投入永續經營，除了榮獲典範外商獎項外，更透過人才發展獎、創意溝通獎展現松下積極培育人才、投入多元溝通的努力與決心

6. 外部組織參與

為共同推動產業之發展，台灣 Panasonic 集團積極參與同業公協會，透過公會組織將自身營運經驗與同業交流，共享最新市場趨勢、供需變化及技術資訊，期望能對於整體產業有所貢獻。

電子同業公會

- 台北市電器商業同業公會
- 新北市電器商業同業公會
- 台灣區電機電子工業同業公會

設計裝修同業公會

- 桃園市室內設計裝修商業同業公會
- 中華民國室內設計協會
- 高雄市室內設計裝修商業同業公會
- 台南市室內設計裝修商業同業公會
- 新北市室內設計裝修商業同業公會
- 台北市室內設計裝修商業同業公會
- 台灣省室內設計裝修商業同業公會聯合會

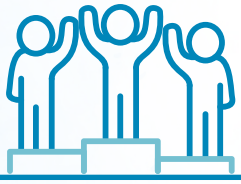
其他公協會

- 社團法人中華軌道車輛工業發展協會
- 台北市事務器械商業同業公會
- 財團法人台灣數位電視協會
- 台灣區照明燈具輸出業同業公會
- 新北市工業會
- 台北市日本工商會
- 中華民國工商協進會

二 · 法規遵循

1. 誠信經營

台灣 Panasonic 集團秉持著創業者松下幸之助先生的「遵循社會正義，與社會共命運」的經營理念，遵守當地法律是公司基本行為準則，故訂定「Panasonic 行為準則」和「台灣地區反賄賂及反腐敗規程」以規範全體員工需遵守之道德準則，並持續關注新法規動態以適當修正內部規程。2019 年並無任何貪腐及壟斷事件，或員工因貪腐事件而被解僱或受到紀律處分。



反賄賂

- 禁止不實交易和利益輸送
- 訂定嚴格的送禮及招待限制

反競爭

- 禁止與競爭對手交流產品資訊
- 制定與競爭對手接觸之審核機制

公平採購

- 進行採購業務時需遵循法律規範
- 不接受供應商提供的個人回饋

2. 法規遵循

為確保員工理解法規遵循的要求與規範，定期舉辦法遵相關教育訓練的方式，確保員工充分理解且實踐誠信的經營方針，設立法規遵循講師共 5 人，定期要求員工進行紙本或線上教育訓練，內容包含反貪腐、反壟斷及反競爭行為等，2019 年需進行教育訓練且完成者共 465 人。亦辦理重大法規遵循研修會，邀請外部律師擔任講師，說明法規變動事項及因應方法。

一但有任何疑似違規事件發生，員工或消費者可透過官方網站中 24 小時 Hot-Line 熱線立即通報，由法務部門彙整事件資訊後呈報給風險管理委員會評估，再由總經理進行最終裁決。

新進員工教育訓練 **194** 人

昇格人員遵紀守法教育訓練 **229** 人

整合方案遵紀守法研修會 **42** 人

三 · 風險管理

為有效鑑別企業經營風險、建立防範意識，台灣松下電器成立危機管理對應委員會，由林淵傳總經理擔任委員長，考量國際趨勢、市場脈動和投資人、股東、消費者、供應商等外在影響，及公司經營方向、未來目標和員工反饋等內在因素後，每年盤點出重大風險議題，並依據其高、中、低度衝擊性，擬定相對應的因應策略。

台灣松下集團風險鑑別列表：

風險類型	重大程度	因應策略
自然災害 (如地震、颱風、海嘯、洪水等)	高	強化防災系統與防災措施
產品開發	中	針對產品開發、生產等管理強化
生產條件惡化 (如設備老舊 / 人員更換等)	中	逐年更替生產設備、加強員工訓練
產品品質	中	強化品質管理流程
未掌握販售機會 (如供給不足)	中	強化產品生產管理
競爭對手影響	中	強化產品特色及宣傳
市場環境改變	中	因應政府相關政策、社會結構變更，開發適當商品
產品標示	中	透過人員意識強化、預警系統等方式進行管理
勞動安全	中	持續以「安全第一」為基本方針，強化管理
勞動條件與人權	中	加強勞動相關政策宣達與溝通
資訊安全	中	透過資訊安全模擬等措施控管風險

2019 年風險鑑別結果以颱風和地震等自然災害帶來的影響最為顯著，考量未來氣候變遷帶來的環境衝擊可能逐年升高，每年皆制定因應措施以預先防範可能造成的危害。

重大風險

颱風和地震等自然災害

因應措施

1. 重建防災系統，為所有員工實施教育和際的演練
2. 改善和維護建築安全
3 進行機械安全檢查，並不斷更新老化設施

四 · 資訊安全

台灣 Panasonic 集團注重顧客的資料保護，制定個人資料保護規則，並開發個人情報處理系統 (Personal Info Register)，透過雲端資訊系統確認全球松下集團使用一致的資料處理水準，保障消費者隱私、提升資訊安全層級。台灣松下電器 2019 財務年度沒有任何個資洩漏事件。

集團公司中，台灣台松電器、台灣松下電腦、台松電器販賣及松下產業科技已取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，資訊安全管理體系已達到國際標準，但為了因應科技化的浪潮，台灣 Panasonic 集團持續向前邁進，除了定期更新、調整資訊系統之外，亦不定期透過外部滲透測試檢驗穩定性，依據檢測結果優化風險較高的弱點項目，滾動式提升資訊安全層級和管理模式。

1. 顧客隱私

台灣 Panasonic 集團發布隱私權保護聲明，保證消費者的個人資料將嚴密妥善管理，屏除一切不當存取、丟失、塗改、竊取的可能性，只在收集目的範圍內利用。並在取得用戶資料後進行加密。

2. 資安系統

台灣 Panasonic 集團以「設立防火牆、監控軟硬體設備、各項系統備援，企業持續營運計劃 (BCP)」四大方針進行資訊安全管理，以減少資訊於集團公司內傳遞過程中可能造成的外流風險和軟硬體設備損壞帶來的營運衝擊。並持續投入資訊系統的升級與檢測，提高安全性和縝密性，確保有能力可隨時回應突發的資安問題。

除了一般的資料保護外，各工廠與辦公室之間設定獨立防火牆，並隨時監控工廠使用的軟硬體設備，防止異常行為發生。並準備導入工廠安全監控中心 (Security Operations Center,SOC)，強化異常檢知的能力，當檢測出有異常狀況時，能在第一時間對應，有效阻隔資料外洩與系統入侵威脅。

類別	執行方法
PC 安全風險對應	windows7/office2010 昇級
對外網站安全監控	SOC 監控服務
網站安全檢查	對外網站滲透測試 / 源碼檢測 / 弱點掃描
網路安全檢查	對外網路安全檢查系統
Server 安全風險對應	Windows Server 2008 昇級

3. 資安管理

為確保資安系統有能力抵抗外來攻擊並迅速啟動防護機制，每季度委託外部第三方資安檢測中心進行弱點掃描、滲透測試及源碼檢測，透過初測及複測兩個循環的資訊攻擊情境演練，檢驗因應措施是否有效。