

2021

友信醫療集團企業社會責任白皮書



目錄

序	6
1 重大性議題與利害關係人	
1.1 界定利害關係人	8
1.2 重要議題篩選與辨識	9
1.3 重大性議題排序與分析	9
2 利害關係人溝通	
3 公司簡介與市場概要	
3.1 關於友信醫療集團	21
3.1.1 We care about life	21
3.1.2 集團多元布局與國際版圖	22
3.2 企業核心價值	22
3.3 獲獎榮譽	23
3.4 市場環境與發展策略	24
3.4.1 市場概況	24
3.4.2 公司發展策略	26
3.5 企業社會責任政策與實踐	27
3.5.1 企業社會責任守則	28
4 誠信經營 - 公司治理	
4.1 道德與誠信	30
4.1.1 政策方針	30
4.1.2 專責組織	30
4.1.3 新進人員教育訓練 (UWU 課程)	31
4.2 法令遵循及個人資料保護	31
4.2.1 法令遵循	31
4.2.2 個人資料管理制度維護	32
4.3 風險管理	32
4.3.1 風險管理政策	33
4.3.2 危機處理	36
4.3.3 推動落實整理好您的辦公桌	36
4.3.4 品牌風險管理	37
4.4 內部控制與稽核	37

5 專業創新 - 客戶關係

5.1 醫療儀器設備代理服務	39
5.1.1 精準診斷服務	41
5.1.2 精準治療服務	47
5.1.3 醫療耗材服務	52
5.1.4 潔淨環境服務	55
5.2 個人健康保健服務	57
5.2.1 保健產品服務	58
5.2.2 全人健康	61
5.3 創造社會效益之產品	63
5.3.1 因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情措施	63
5.3.2 友信影展專案	65

6 幸福職場 - 員工照顧

6.1 安心的就業環境	68
6.1.1 多元僱用	68
6.1.2 職場平權	68
6.1.3 公平薪酬	69
6.1.4 福利關懷	69
6.1.5 工作環境與健康安全	71
6.2 完善的培育制度	75
6.2.1 績效管理	75
6.2.2 職能培訓	76
6.2.3 自主學習	77
6.2.4 人才發展計畫	77
6.2.5 經驗傳承	79
6.3 暢通的溝通管道	79
6.3.1 溝通平台	79
6.3.2 員工互動交流	80
6.4 以人為本的企業文化	81

7 共生共榮 - 環境保護

7.1 環境管理政策與目標	84
7.2 能源管理與節能減碳	84
7.2.1 照明設備改善	85
7.2.2 用電及用水管理	85
7.3 綠色採購	86
7.4 維護自然棲地	86

8 We care about life - 社會參與

8.1 落實 We care about life 的友信精神	89
8.1.1 理念與行動指南	89
8.1.2 友信社會福利慈善事業基金會	89
8.1.3 企業志工日	90
8.2 提升偏鄉醫療水準	91
8.2.1 離島輔具維修-台東縣	91
8.2.2 原民文化世代傳承-花蓮縣	91
8.2.3 銀髮增能及生命價值展現-宜蘭縣	92
8.3 支持社會企業	93
8.3.1 推廣社會企業	93
8.3.2 社會企業合作	94
8.5 民間團體結盟及夥伴合作	95
8.5.1 環境生態組織協進	95
8.5.2 社會公益團體共榮	96
附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標對照表	98
附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則	107
附錄三：ISO 26000 對照表	108
附錄四：聯合國全球盟約對照表	110
附錄五：聯合國永續發展目標對照表	111



關於本白皮書

友信醫療集團 2020 年度企業社會責任白皮書

編撰原則	本白皮書資訊揭露方式架構主要參考全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, 簡稱 GSSB) 發布之 GRI 準則 (GRI Standards)，依循「核心」選項，同時參照「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」進行編製。
報告期間	本白皮書內容所刊載的資訊主要期間為 2020 至 2021 年度 (2020 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止)，惟考量資訊之完整性及可比性，部分資訊之揭露追溯至過去年度；另考量資訊更新之即時性，部分資訊揭露至本白皮書發行前之最新資訊。
前一次報告	無，為首次白皮書。
報告週期	報告週期計畫每二年進行一次企業社會責任白皮書編製及發行。
邊界與範疇	本白皮書所指之「友信醫療集團」係指友信醫療集團旗下所有子公司、成員夥伴，內容涵蓋本集團在公司治理、員工照顧、客戶關係、社會參與、環境保護五大面向之政策及各項績效數據。若有部分內容未能擴及所有營運事業體，將於未來年度陸續囊括。
編輯與定稿	本報告書由友信醫療集團之企業社會責任報告書工作小組，共同編製而成，並經相關權責主管核閱後發行。
外部確信	本集團目前非屬強制編列相關報告之企業，故尚未尋求外部確信。
發行日期	2022 年 6 月 30 日
意見回饋	友信醫療集團 企業行銷部 連絡電話：(02)2706-2121

序

友信醫療集團自創業以來本著「誠信、簡潔、前瞻、人情味」之核心價值，專注在身心健康的各項產品與服務，同時也致力為企業社會責任善盡一份心力。

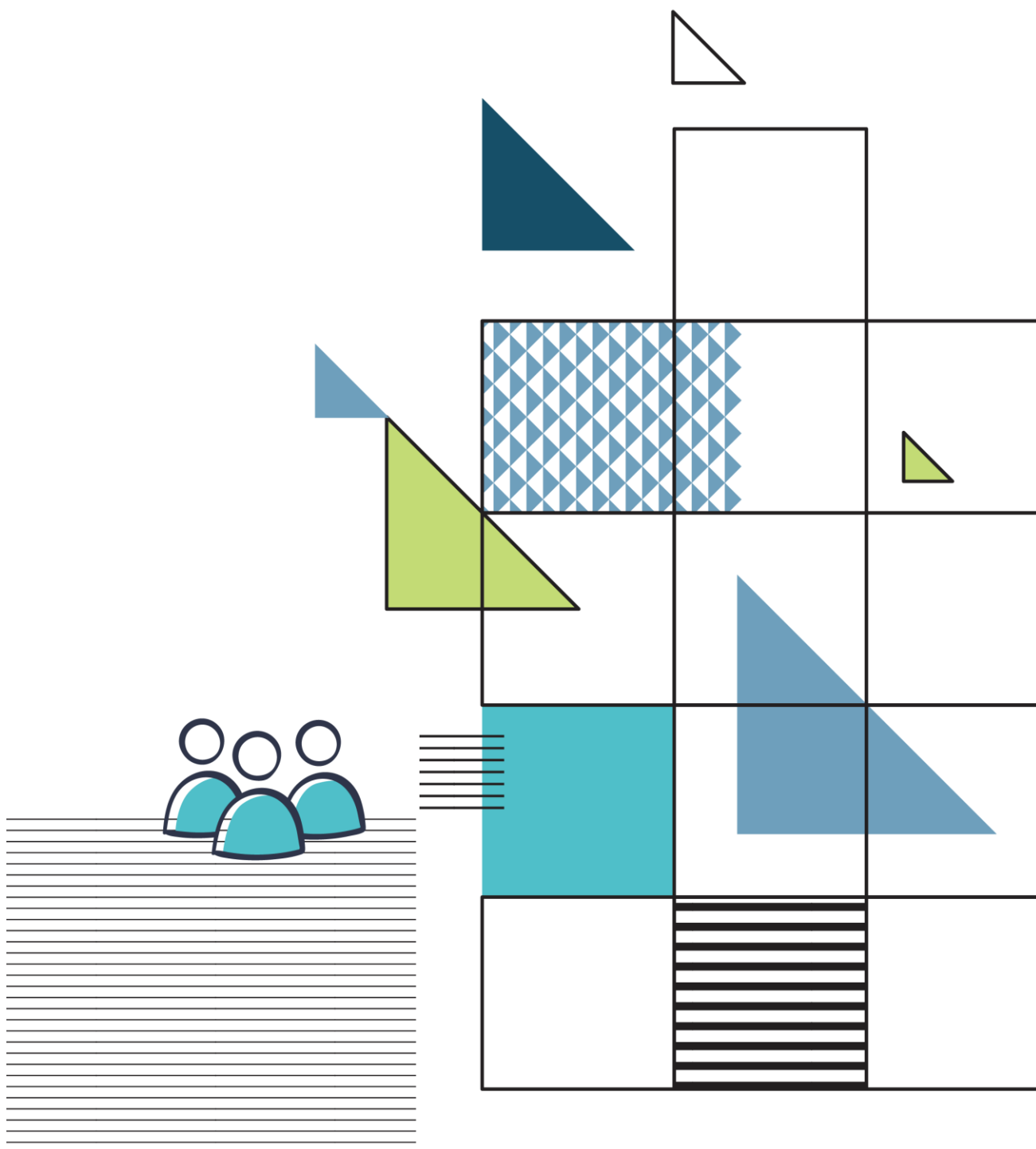
我們在台灣醫療市場耕耘超過 60 年，引進各大國際品牌高階醫療設備，與 Stryker, Zimmer Biomet, Siemens, Philips, GE 等世界大廠皆有密切合作，致力推廣各領域、各科別的高科技醫療設備與機器人，亦提供客戶全方位醫療整合服務，從設備合作、營運諮詢，至醫療院所經營管理皆是服務項目，為醫療院所的最佳夥伴。近年也將台灣經驗成功導入韓國及東南亞市場，同時以醫療本業為起點，關注面向由醫療品質延伸至生命品質，創立營養保健品牌「雲飛選擇」、成立「友馨瑜珈」等子事業，貫徹「啟發醫療，通往幸福」的使命。

2020~2021 年無疑是震盪的兩年，新冠肺炎疫情爆發，世界各國紛紛鎖國、產業停擺、物料短缺等世界情勢，皆對企業的營運造成了波盪，但也督促了友信加速轉型的決心。我們建置了多元的對外溝通管道、社群媒體，並開始編撰第一本企業社會責任白皮書，期望透過各種方式，讓公司各項資訊更加透明，重視每位相關參與者的利益；在企業營運方面，對外我們調整行銷策略，製作更詳盡的宣傳素材，讓客戶可隨時收到公司產品最新訊息；對內，我們舉辦首次的員工大會，讓大家都可以分享彼此想法，也成立與經營層一對一溝通的每月活動，期望藉由多元的管道，達成溝通零距離。

社會參與上，即使在這相對經營艱困的一年，友信仍不停止任何一項期待推動的公益專案，除了舉辦首次友信醫療集團志工日、成立輔具維修志工隊，並推出《巴特虹岸。友善米酒》聯名紀念酒，以各種實際行動改變社會。

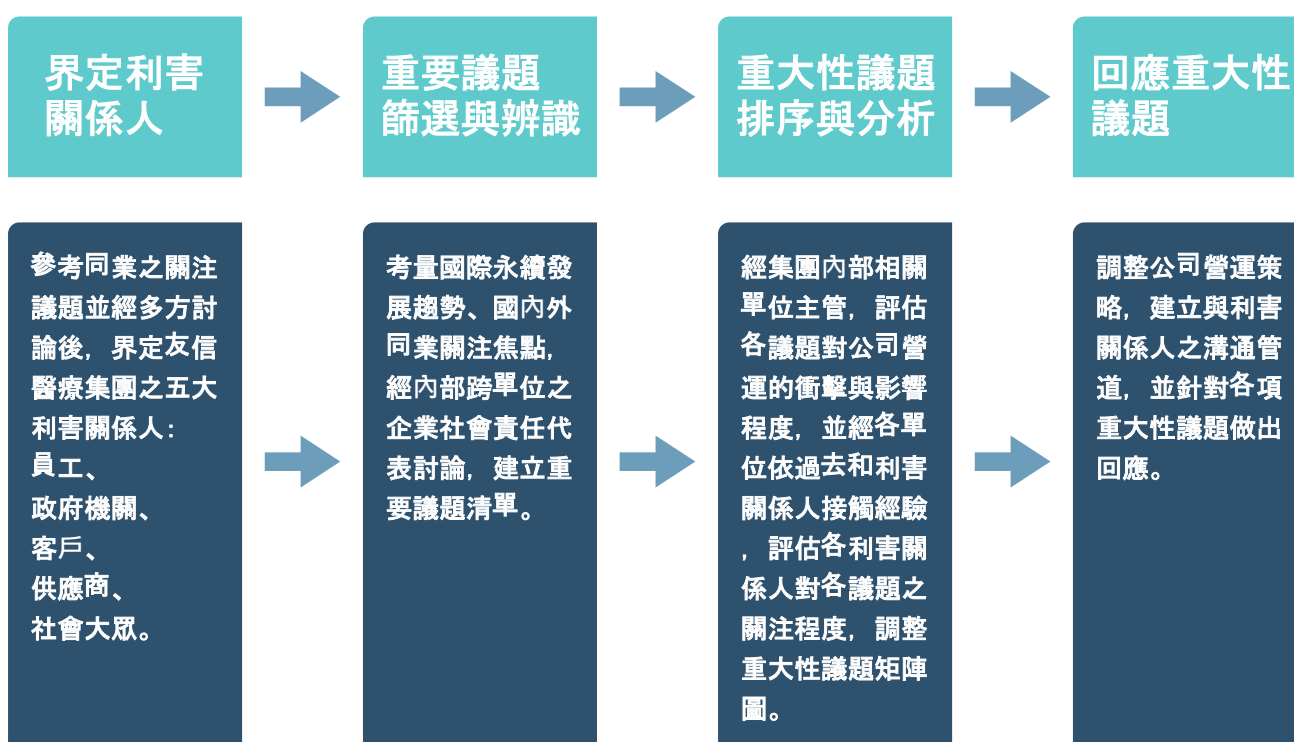
「2021 年度企業社會責任白皮書」為集團首次自願編製及對外發布之白皮書，展望未來，本集團將基於「企業社會責任大於一切」之精神，致力創造讓每個人都能享用先進醫療，活出幸福的世界，同時戮力規劃同仁福利，建構幸福企業的藍圖，也渴盼拋磚引玉，呼籲大眾重視各社會公益議題。期許我們不忘初心，肩負起企業公民的責任，實現對社會責任的承諾與願景。

重大性議題與利害關係人



友信醫療集團營運範圍涉及多方的利害關係人，包含員工、客戶、股東、供應商、政府機關、社區鄰里、社會大眾及媒體等，其所關心之議題多元且影響層面廣泛。為善盡企業社會責任，友信醫療集團透過多種管道與利害關係人進行雙向溝通，蒐集並辨識利害關係人所關注之重大性議題，依此擬定管理方針與執行計畫。

圖 1-1：界定利害關係人與重大性議題



1.1 界定利害關係人

友信醫療集團經參酌同業之關注議題並經多方討論後，歸納出員工、客戶、供應商、政府機關、社區、社會大眾、非營利或非政府組織、企業社會責任之專家學者、藝術家、媒體、工會等利害關係人，再經公司內部跨單位之企業社會責任代表開會討論，依「與各單位業務職掌相關和接觸頻率」二維度為基準，刪除了藝術家、工會、媒體三類利害關係人，並將社區、非營利或非政府組織、企業社會責任之專家學者納入廣義的社會大眾利害關係人中，由此鑑別出友信醫療集團企業社會責任之五大利害關係人：員工、客戶、供應商、政府機關與社會大眾。

1.2 重要議題篩選與辨識

友信醫療集團透過多元化的溝通管道，瞭解利害關係人關注的議題，並依此擬定主要管理方針與執行計劃，以回應利害關係人的需求與期待。在重要議題的蒐集與辨識上，友信醫療集團考量國際永續發展趨勢，並彙整國內醫療同業的「利害關係人關注之重要議題」，亦招開內部主管會議，多方蒐集利害關係人的意見，最後經內部跨單位企業社會責任代表討論，依公司治理、員工照顧、客戶關係、社會參與、環境保護五大面向，彙整出重要議題如表 1-1。

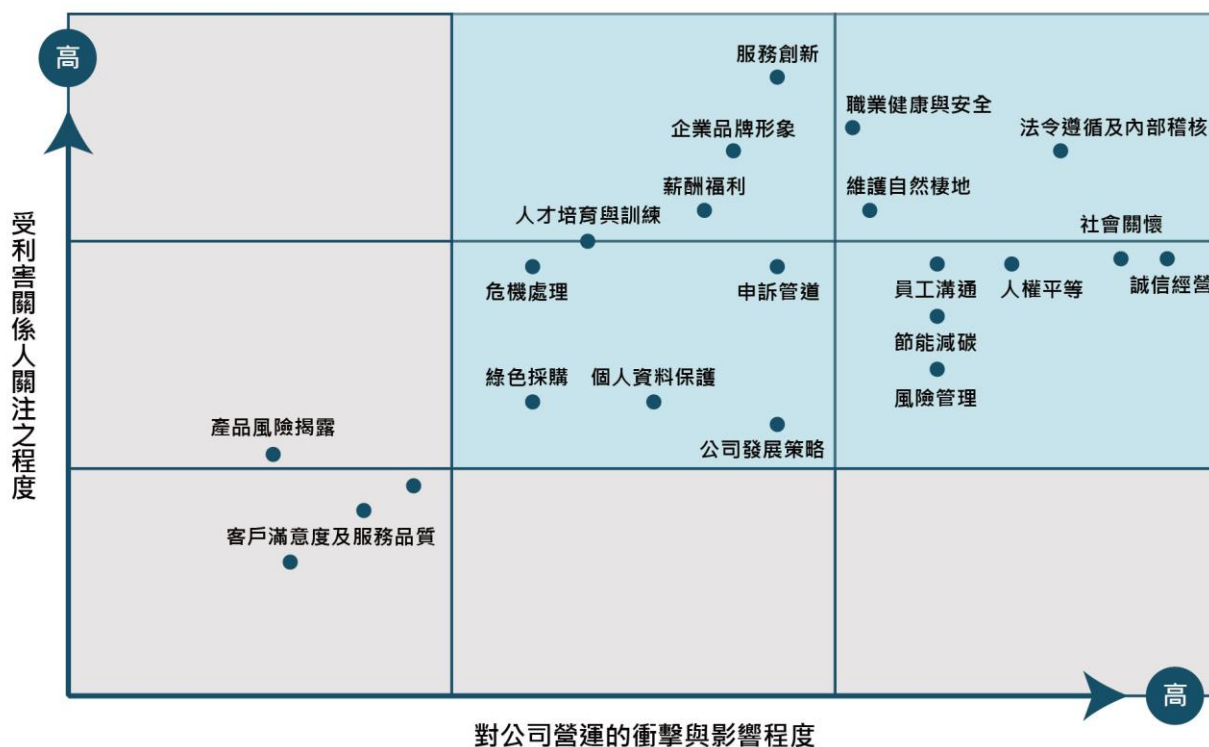
表 1-1：2020~2021 年重要議題列表

公司治理	員工照顧	客戶關係	社會參與	環境保護
• 誠信經營 • 法令遵循及內部稽核 • 風險管理 • 公司發展策略 • 個人資料保護 • 危機處理	• 人才培育與訓練 • 薪酬福利 • 職業健康與安全 • 員工溝通 • 人權平等	• 服務創新 • 客戶滿意度及服務品質 • 申訴管道 • 產品風險揭露	• 企業品牌形象 • 社會關懷 • 藝文推廣	• 綠色採購 • 節能減碳 • 維護自然棲地 • 供應商管理

1.3 重大性議題排序與分析

為了解利害關係人對各項重要議題的關注程度，友信醫療集團進行「利害關係人關注議題問卷調查」，邀請員工、客戶、社會大眾與供應商等各類利害關係人填寫；接著，再由友信醫療集團相關單位與督導主管，針對各項議題對公司營運的衝擊與影響程度進行評分，並經各相關單位依過去一年和利害關係人接觸經驗，評估並調整各利害關係人對各議題之關注程度。最後確認重大性議題矩陣圖如圖 1-2，X 軸為議題對公司營運的衝擊與影響程度，Y 軸為議題受利害關係人關注之程度。

圖 1-2：利害關係人重大性議題分析矩陣圖



重大性議題分析結果經討論確認，共有 18 項列為 2020~2021 年度高度關注議題，同時具備利害關係人關注程度高，且對公司營運的衝擊與影響程度高之性質，為本次白皮書之揭露重點，此 18 項議題包括：誠信經營、薪酬福利、員工溝通、職業健康與安全、服務創新、人才培育與訓練、公司發展策略、企業品牌形象、申訴管道、人權平等、危機處理、風險管理、法令遵循與內部稽核、社會關懷、綠色採購、節能減碳、維護自然棲地，以及個人資料保護，各議題之管理方針（對應章節）、相關政策與衝擊範圍請詳見下表。

表 1-2：重大性議題之管理方針、內部政策與衝擊範圍

公司治理

誠信經營

重要性說明：	誠信為友信醫療集團核心價值之一，以獲得顧客的信賴與支持。
GRI Topic：	102一般揭露(倫理與誠信)、205反貪腐(205-1、205-2、205-3)、206反競爭行為(206-1)
管理方針：	4.1 道德與誠信、4.2 法令遵循及個人資料保護、4.4 內部控制與稽核
主要內部政策：	「員工行為準則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾、政府機關

法令遵循及內部稽核

重要性說明：	嚴格遵循各項法令與內部稽核制度，為集團建立一套內部防線，降低營運風險。
GRI Topic：	102一般揭露(治理)、419社會經濟法規遵循(419-1)
管理方針：	4.2 法令遵循及個人資料保護、4.4 內部控制與稽核
主要內部政策：	「法令遵循制度辦法」
衝擊範圍：	員工、客戶、政府機關

風險管理

重要性說明：	確實執行風險管理，可減少或預防各項可能對集團產生不良影響之風險。
GRI Topic：	102一般揭露(治理)
管理方針：	4.3 風險管理
主要內部政策：	「風險管理政策」、「社群媒體控管程序」、「對外發言管理機制」
衝擊範圍：	員工、客戶、政府機關

公司發展策略	
重要性說明：	明確訂定集團的發展策略，更有助於妥善配置各項資源，達到營運目標。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、策略)、201經濟績效(201-1)
管理方針：	3.1 關於友信醫療集團、3.4 市場環境與發展策略
主要內部政策：	「公司章程」
衝擊範圍：	員工、客戶

個人資料保護	
重要性說明：	嚴謹的個人資料保護，方能確保各利害關係人的權益，並建立信任基礎。
GRI Topic：	418客戶隱私(418-1)
管理方針：	4.2法令遵循及個人資料保護
主要內部政策：	「個人資料管理委員會組織要點」、「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料管理政策」、「個人資料保護管理要點」
衝擊範圍：	客戶、政府機關

申訴管道	
重要性說明：	提供多元且完善的申訴管道，以獲得各利害關係人的意見，得以改善不足之處或是修正錯誤。
GRI Topic：	102一般揭露(利害關係人溝通)
管理方針：	2. 利害關係人溝通、4.1 道德與誠信、5.2個人健康保健服務、6.3 暢通的溝通管道
主要內部政策：	「員工大會」、「老闆咖啡時間」、「友報」、「性騷擾申訴信箱」、「iSay」
衝擊範圍：	員工、客戶、政府機關

危機處理	
重要性說明：	在發生重大事故時能降低風險，並維持集團正常運作。
GRI Topic：	102一般揭露(治理)
管理方針：	4.3 風險管理
主要內部政策：	「風險管理政策」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾、政府機關、供應商

員工照顧

人才培育與訓練	
重要性說明：	公司的成長仰賴人才，唯有良好的人才發展規劃，方能在競爭激烈的環境中永續發展。
GRI Topic：	404訓練與教育(404-1、404-2、404-3)
管理方針：	6.2 完善的培育制度
主要內部政策：	「員工教育訓練實施要點」、「績效管理辦法」、「員工晉升管理辦法」
衝擊範圍：	員工

薪酬福利	
重要性說明：	給予具競爭力的薪酬和福利始能吸引人才，並帶動集團的進步與發展。
GRI Topic：	102一般揭露(治理)、201經濟績效(201-1、201-3)、202市場地位(202-1、202-2)、401勞雇關係(401-1、401-2、401-3)
管理方針：	6.1 安心的就業環境、6.2 完善的培育制度
主要內部政策：	「薪資報酬委員會組織章程」、「員工薪酬管理辦法」、「員工持股信託管理辦法」、「員工貸款管理辦法」、「員工出勤管理要點」
衝擊範圍：	員工

職業健康與安全	
重要性說明：	打造健康與舒適的軟硬體工作環境，可提升員工工作效能。
GRI Topic：	403職業安全與衛生(403-2、403-3、403-5、403-6、403-7、403-9、403-10)
管理方針：	6.1 安心的就業環境
主要內部政策：	「職業安全衛生工作守則」、「員工健康檢查要點」、「員工退休辦法」
衝擊範圍：	員工、政府機關

員工溝通	
重要性說明：	有效地雙向溝通，有利於集團調整政策並打造符合員工期待的環境，達成留才、育才的目的。
GRI Topic：	102一般揭露(利害關係人溝通)、402勞/資關係(402-1)
管理方針：	6.1 安心的就業環境、6.3 暢通的溝通管道
主要內部政策：	「iSay員工意見調查」、「老闆咖啡時間」、「性騷擾申訴信箱」、「友報、友視、友音員工園地」、「溝通活動滿意度調查及需求調查」
衝擊範圍：	員工

人權平等	
重要性說明：	打造平等且多元的工作環境，不僅對內可留才，對外亦能提升正面企業形象。
GRI Topic：	405員工多元化與平等機會(405-1、405-2)、406不歧視(406-1)、407結社自由與團體協商(407-1)、408童工(408-1)、409強迫或強制勞動(409-1)、411原住民權利(411-1)、412人權評估(412-1、412-2)
管理方針：	6.1 安心的就業環境、6.4 以人為本的企業文化
主要內部政策：	「人權政策」、「招募甄選管理要點」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」、
衝擊範圍：	員工、社會大眾、政府機關、供應商

客戶關係

服務創新

重要性說明：	服務創新為集團成長的重要元素，適時推出符合消費者需求的產品，打造與時俱進的醫療整合服務。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、策略)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)
管理方針：	3.1 關於友信醫療集團、5.1醫療儀器設備代理服務、5.2個人健康保健服務、5.3 創造社會效益之產品
主要內部政策：	「公司章程」
衝擊範圍：	客戶

社會參與

企業品牌形象

重要性說明：	正面的企業品牌形象能提升員工的認同，亦是顧客與消費者選擇服務的重要因素。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)
管理方針：	3.2 企業核心價值、3.3 獲獎榮譽、7. 共生共榮 - 環境保護、8. We care about life - 社會參與
主要內部政策：	「企業社會責任實務守則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾

社會關懷

重要性說明：	企業對於社會最直接的回饋就是積極從事社會公益，期望集團發揮對於社會之正向影響力，打造幸福社會。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)
管理方針：	3.2 企業核心價值、3.3 獲獎榮譽、7. 共生共榮 - 環境保護、8. We care about life - 社會參與
主要內部政策：	「企業社會責任實務守則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾

環境保護

綠色採購

重要性說明：	鼓勵並實踐綠色消費，協助擴大綠色商品的市占，為環境永續盡一份心力。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)
管理方針：	3.2 企業核心價值、7. 共生共榮 - 環境保護、8. We care about life - 社會參與
主要內部政策：	「綠色採購原則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾

節能減碳

重要性說明：	氣候變遷對集團營運風險日益提高，執行相關節能減碳作為，以降低經濟活動中所造成的碳排放量。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)
管理方針：	3.2 企業核心價值、7. 共生共榮 - 環境保護、8. We care about life - 社會參與
主要內部政策：	「年度減碳原則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾

維護自然棲地

重要性說明：	力行企業承諾，為環境保護盡一分心力。
GRI Topic：	102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)
管理方針：	3.2 企業核心價值、7. 共生共榮 - 環境保護、8. We care about life - 社會參與
主要內部政策：	「企業社會責任實務守則」
衝擊範圍：	員工、客戶、社會大眾

利害關係人溝通



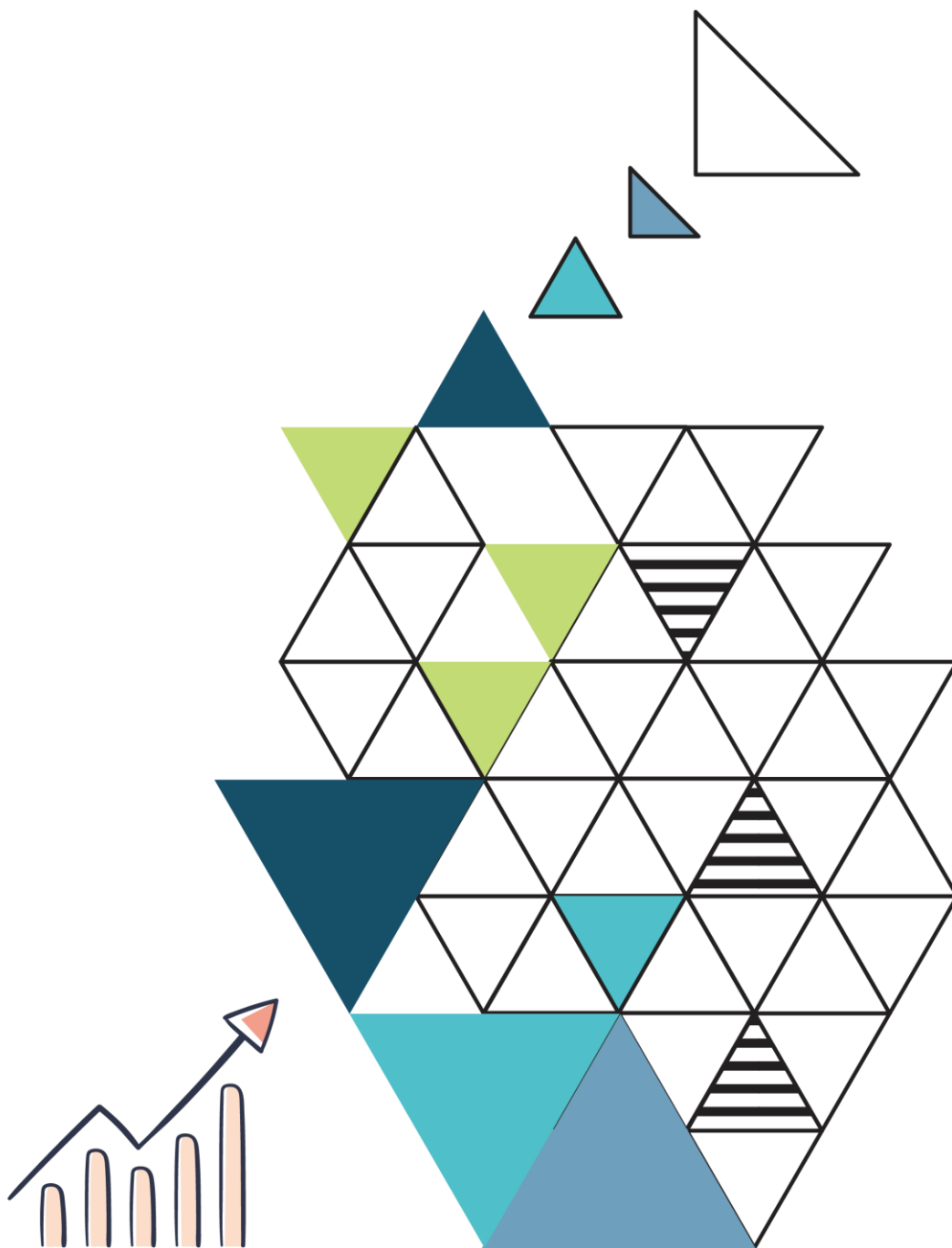
友信醫療集團為蒐集、瞭解所有利害關係人的意見，於公司官方網站設立「企業社會責任專區」，並建置「聯絡我們」功能，讓所有利害關係人可以透過該功能提出建議及表達意見。友信醫療集團針對各利害關係人提供多元、便利之溝通管道，以進行即時而有效的互動，主要的溝通管道與做法如下：

表 2-1 利害關係人溝通管道表

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道
員工	人才培育與訓練	6.2 完善的培育制度	• 每季定期召開勞資會議，溝通勞資意見與提升勞動條件。
	薪酬福利	6.1 安心的就業環境	• 不定期舉辦各部門會議，了解員工工作狀況，同時促進主管和員工的雙向溝通。
	人權平等	6.1 安心的就業環境	• 每月發行《友報》電子月刊，傳達公司政策、訊息，並讓員工表達意見。
	職業健康與安全	6.1 安心的就業環境	• 成立《友視》、《友音》頻道，提供各項員工照顧政策與活動訊息。
	員工溝通	6.3 暢通的溝通管道	• 每年辦理一次iSay員工滿意度調查及活動需求調查，以瞭解同仁的真實需求與對公司的期望。 • 設置「老闆咖啡時間」、「性騷擾申訴信箱」等直接反映的管道。
客戶	個人資料保護	4.2 法令遵循及個人資料保護	• 於線上社群媒體 (Facebook、YouTube、Instagram) 成立官方粉絲專頁，提供即時產品、服務報導，並對消費者的反饋即時回應。
	申訴管道	4.1 道德與誠信 6.3 暢通的溝通管道	• 於公司官網提供各項產品說明，揭露商品特性及應用範圍等相關資訊。 • 提供24小時全年無休客服服務，即時回應客戶的需求。
	服務創新	5.1 醫療儀器設備代理服務 5.2 個人健康保健服務 5.3 創造社會效益之產品	• 建置個人資料管理制度，履行相關法定告知義務，維護並提供客戶權益及個人資料安全控管。 • 設立申訴窗口，客戶可隨時透過電話或電子郵件等方式反映意見。

政府 機關	法令遵循及 個人資料保護	4.2 法令遵循及個人資料保護 4.4 內部控制與稽核	• 參與政府機關之座談會、研討會、年會，配合並回應政府政策。 • 配合主管機關監理與查核，確切遵守法令並參與評鑑。 • 實地拜會與邀訪主管機關，建立直接交流管道。 • 以公文、電子郵件進行雙向溝通。
	風險管理	4.3 風險管理	
	危機處理	4.3 風險管理	
	誠信經營	4.1 道德與誠信 4.2 法令遵循及個人資料保護 4.4 內部控制與稽核	
社會 大眾	企業品牌形象	3.2 企業核心價值 3.5 企業社會責任政策與實踐 4.3 風險管理 5.1 醫療儀器設備代理服務 5.2 個人健康保健服務 5.3 創造社會效益之產品 8.1 落實We care about life的友信精神 8.2 提升偏鄉醫療水準 8.3 支持社會企業 8.5 民間團體結盟及夥伴合作	• 設置品牌部、發言人及代理發言人，提供即時正確的集團訊息與雙向溝通管道。 • 不定期發布新聞稿或舉辦記者會，並於集團官方網站設立新聞中心，讓大眾即時獲知訊息，亦透過媒體報導讓社會大眾了解集團發展現況。 • 於社群媒體粉絲專頁溝通集團的公益品牌形象，提升公益議題之號召性與參與度。 • 參與各類非營利組織、學術團體、社區協會舉辦之論壇或研討會，傾聽社會需求。 • 不定期舉辦講座、公益活動等，回饋大眾並與社會大眾直接交流。
	社會關懷、 維護自然棲地	7.3 維護自然棲地 8.1 落實We care about life的友信精神 8.2 提升偏鄉醫療水準 8.3 支持社會企業 8.5 民間團體結盟及夥伴合作	
	誠信經營	4.1 道德與誠信 4.2 法令遵循及個人資料保護 4.4 內部控制與稽核	
供應商	綠色採購	7.3 綠色採購	• 了解供應商實踐企業社會責任之情形，並和供應商討論、促進落實企業社會責任。 • 不定期拜會供應商進行直接交流。 • 以電話、電子郵件和供應商進行雙向溝通。 • 舉辦供應商會議討論承包業務，以建立直接的溝通管道。
	節能減碳	7.2 能源管理與節能減碳	

公司簡介與市場概要



3.1 關於友信醫療集團

1955 年，友信醫療集團 (Unison Healthcare Group, UHG) 創辦人施雲飛先生有感台灣醫療環境不佳，為了對民眾與醫療環境盡一份心力，創立友信行股份有限公司，致力引進各項先進醫療設備。隨著台灣產業結構的轉型，民眾對醫療產品的需求愈趨多元，集團的關注面向由醫療品質延伸至生命品質，創立營養保健品牌「雲飛選擇」、成立「友馨瑜珈」等子事業，貫徹「啟發醫療，通往幸福」的使命。

友信醫療集團深耕台灣已超過一甲子，是台灣醫療設備整合服務的領導者。我們與 Stryker , Zimmer Biomet, Siemens, Philips, GE 等世界大廠合作，致力推廣各領域、各科別的高科技醫療設備與機器人，所儲備之儀器零件亦傲視全亞洲，技術支援並跨足 45 國。

友信醫療集團於台北敦南摩天大樓設立總公司，並於國內外設有多個服務據點，包括台中、高雄、嘉義、台南，以及韓國及泰國子公司。今後我們仍將放眼最前端的趨勢，看見尚未被滿足的需求 (Unmet Needs)，作為深受國際醫療設備大廠信賴的長期合作夥伴，持續引進最新醫療解決方案。

 GE/Philips/Siemens	深受飛利浦、西門子、奇異三大醫療設備大廠信任的經銷代理商，長期合作夥伴更遍及美、加、德、法、丹麥、芬蘭、瑞典、以色列、日本、韓國。	 台灣醫療設備整合服務的領航者	引進台灣第一部大型直線加速器 第一部全身電腦斷層掃描儀 第一部雙向心臟血管攝影系統、率先推廣高階影像健檢 第一部動力外骨骼系統	第一部遠端親臨醫療系統 第一部機器人關節置換系統 第一部全身 3D 掃描系統 第一部腦脊椎手術機器人 第一部紫外線智駕殺菌機器人
---	---	---	--	--

3.1.1 We care about life

我們秉持「We care about life」的核心精神，致力推廣各大醫療相關院校的生命教育，以及對病友會、基金會、社區的關懷服務，希望結合集團核心專業能力，為台灣社會做出具體貢獻。

我們 3 年來舉辦陸域、海洋生態，及流浪動物等各類關懷行動達 50 場以上，帶領員工及親友實踐生命教育關懷行動，並邀請社區鄰里共同參與。企業志工服務每年超過 1000 小時。



淨灘活動



照顧毛小孩活動

我們與全台醫療相關大專院校長期合作，舉辦巡迴影展「那個靜默的陽光午後」，協助醫學院學生在進入職場前體悟醫病關係與職業使命；與台灣癌症基金合作，推出全台第一套專屬癌友復健瑜珈；與台灣巴金森之友協會合作，提供最新醫療及照護資訊；與育成基金會協辦畫展與相關展演活動，讓憨兒更看見自我價值。

3.1.2 集團多元布局與國際版圖

自 2000 年起，友信醫療集團陸續成立多家關係企業，建立多元商品及服務。信文股份有限公司提供醫療器材批發、零售及醫院管理顧問等業務，為多元布局跨出重要一步；德高實業股份有限公司，將事業版圖擴及健康促進市場，透過業務、技術及通路上的集團合作，創造經營綜效。此外，友信醫療集團將營運版圖拓展至海外市場，陸續成立韓國子公司、泰國子公司，以海外代理、設備租賃等多樣化的服務方式，協助集團共同發展與茁壯。

發展迄今，友信醫療集團在全球重要經濟區域的版圖布局更趨完整，不僅架構出橫跨台灣、韓國、泰國及世界各地之國際醫療業務整合平台，亦積極整合集團關係企業資源，提供客戶全方位的醫療服務，協助客戶在不同需求階段中持續打造全人健康；同時，亦經由瑜珈業務的拓展與數位行銷的耕耘，與原有企業業務相輔相成。

3.2 企業核心價值

友信醫療集團四大核心價值：誠信、簡潔、前瞻、人情味，且於近年積極推行「Caring、Changing、Inspiring」之品牌 DNA，期望與客戶建立互信、互惠的長期合作關係，並以前瞻的眼光、積極的創新、專業的能力，掌握業務發展契機，追求永續經營與卓越成長。

核心價值



誠信
誠信經營，追求共好



簡潔
精準嚴選，親近生活



前瞻
洞察趨勢，敢為人先



人情味
真心關懷，守護理想

友信醫療集團深信，將「企業社會責任大於一切」之精神，落實於兼顧員工、客戶、社會大眾等所有利害關係人的權益，能夠成就與員工共好、與客戶共贏、與環境共生、與社會共榮的美好願景。

3.3 獲獎榮譽

友信醫療集團自成立以來即與眾多客戶共同成長、邁向卓越，除了跨入個人保健市場，推出多項創新的個人保健服務，致力於實現全人健康的願景，友信醫療集團更秉持著「We Care About Life」的企業精神實踐社會責任，在企業經營過程中納入 CSR 理念，與所有利害關係人共享共好、創造多贏，打造永續企業，一路走來廣獲各界肯定，友信醫療集團近年獲獎紀錄如表 3-1。

表 3-1：友信醫療集團歷年獲獎紀錄

◆ 年份	◆ 獲獎榮耀
2021	HR Asia – Best Company to Work for
2021	Monde Selection 品質金獎
2021	金鵬微電影展「年度十大永續獎」
2020	體育署運動企業認證
2020	財團法人公共關係基金會傑出公關獎 - 「企業形象獎」
2020	華人公益金傳獎

3.4 市場環境與發展策略

3.4.1 市場概況

一、醫療設備產業經營環境與未來展望

全球人口總數於 2019 年已達 77 億人，預計到 2030 年將會達到 85 億人，若觀察 2016 ~ 2021 年的預期壽命年齡，估計將從 73 歲增加到 74.1 歲，65 歲以上的人口已超過 6.86 億人，占總全球人口的 11.8%。全球老年照護市場（居家健康、遠程病人監護等）至 2023 年的支出可能會超過 1 兆 4 千億美元。在經濟與都市化發展之下，久坐的生



活方式，飲食習慣的改變等因素將加劇慢性病的產生，例如癌症，心臟病和糖尿病等。根據國際糖尿病聯盟（International Diabetes Federation, IDF）估計，全球糖尿病患預計到 2040 年將從目前的 4.15 億人增加到 6.42 億人。在老化與精神疾病方面，國際失智症協會（Alzheimer's Disease International, ADI）估計 2017 年全球約 5,000 萬人罹患失智症，但 20 年後預計將倍增，同時失智症的照護成本也已突破 1 兆美元；根據統計幾乎每四個人就有一位在其一生中，都會受到精神或神經性相關疾病的影響，目前全球已有超過 4.5 億人深受精神障礙疾病的困擾，世界衛生組織(WHO)更將精神健康照護視為一種基本的人道權利，相關慢性疾病患者的增加也帶動對疾病早期診斷，和治療所需醫材與術式的大幅需求。



根據產業研究機構的報告與預測，到了 2040 年，今日一般大眾所熟知的「醫療照護產業」將走入歷史，被更加廣泛而全面的「大健康產業」所取代，未來的醫療生態系中，為了因應醫療照護產業、科技產業和其他新興產業中利害關係人的需求，新型態企業將構成未來醫療的骨幹架構，全新的業務型態以及新的價值主張，將會在這場變革中應運而生。未來的發展將會是以消費者為導

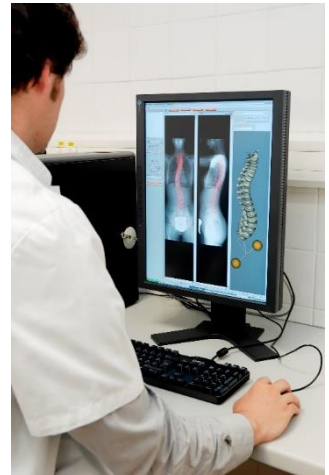


向的醫療健康大產業，以資料和平台作為發展基礎提供健康與照護服務，在整合跨領域技術與科技工具的導入與應用下，輔助醫療照護提供者及健康促進者，做出有助於提升醫療與生活品質的決策見解與洞察，而落地應用的範疇，將包括最聚焦於醫療照護本身的照護機構，和醫療服務網絡（包含虛擬及實體網路），提供消費者導向的產品、照護、健康福祉等服務，以及協助推動醫療照護產業的實際運行的中介機構、金融業者和監管者等健康照護協助者。

二、智慧科技發展帶動醫療產業轉型

根據 OECD 統計全球人均壽命將增加 5.5 年至 80.5 歲，全球健康照護支出攀升，預估 2030 年將超過 15 兆美元，AI 與 5G 等技術進展，加上照護人力不足與精準健康的需求，使公私部門皆積極投入智慧健康照護發展。產業研究指出，高齡化趨勢下，無疑的將使得全球健康照護支出攀升，據預估至 2030 年醫療需求人口將大幅攀升成長超過 50%，達到超過 15 兆美元以上支出，全球醫療增加速度已明顯超過經濟成長，不僅世界衛生組織(WHO)對此趨勢已提出相關警訊，未來中長期更對醫療院所、各國財政支出更是龐大負擔與挑戰。因應此發展趨勢人口健康管理 (population health management) 的潛在市場將不斷成長：預計 2025 年人口健康管理的市場將達到 503.5 億美元規模，其中遠距醫療(telehealth use) 應用比例不斷提升，截至 2018 年時已有 65% 的遠端醫療行為可透過行動裝置操作，更有高達 80% 的醫生已透過智慧型手機與醫療應用程式提供醫療服務，而醫療科技相關的市場銷售狀況預計將成長 5.1%，在 2022 年將達到 529.8 億美金，因此我們預期未來的醫療照護將不再僅以疾病治療為主，透過科技與資料的輔助，得以將更多資源投注在維持健康和預防疾病。隨著科技快速發展，不僅改變了與客戶的往來方式，也革新了傳統企業的營運模式，同時，非傳統醫療設備產業公司藉由科技專長跨足版圖，更使得傳統業者面臨數位化轉型的壓力。

智慧科技的應用，已成為醫療產業轉型及提升競爭力的重要發展趨勢，舉凡看診、復健、手術開刀等業務，在結合行動通訊、社群媒體、雲端服務及大數據分析等科技的應用下，以網路科技提升或強化傳統方式的醫療活動將日漸深化，如以微創手術機器人為發展平台，在結合 4K、5G 資通訊和 AI 人工智慧等跨域的技術應用下，將會往第四代數位手術(Digital Surgery)的方向躍進發展，在不久的將來應可期待可以執行全自動手術的手術機器人得以面市。友信醫療集團將會以繼續深化市場經營與開發創新的營運模式來提供更全面的整合服務。此外，集團亦積極尋求異業合作機會，建立策略聯盟生態圈與多元應用場景，提供符合現代消費者需求的智慧醫療服務。



3.4.2 公司發展策略

一、發展策略

友信醫療集團持續擴充國內醫療量能，並透過國際醫療市場資訊整合與分析，持續提供整合式的醫療服務，並以淨·精準為發展核心，運用先進資訊系統與國際醫療技術，輔以大數據分析及策略聯盟合作，提供符合新世代需求全方位整合式醫療服務。即便全球遭遇 Covid19 疫情肆虐期間，集團客戶交流仍未停歇，持續與國內各大醫院完成各項合作計畫。

未來，友信醫療集團將持續優化各項產品與服務，嚴守品質以及落實企業社會責任，為所有利害關係人創造永續價值。

二、影響因素

友信醫療集團的優勢在於組織架構的彈性，透過專案的矩陣式組織，提升決策速度，並以靈活且快速的經營模式，提供客戶優質的服務。友信醫療集團累積 60 餘年來的堅實企業客戶資源，亦是拓展個人客戶的強力後盾，未來將繼續以全方位的整合策略為客戶提供完整且縝密的服務計畫。

友信醫療集團除了持續透過線上社群、媒體等多重管道曝光，亦將善用近年來累積的營運經驗以及開發、風險、法遵等專業，持續深耕既有客源及優化客戶的體驗，提供客戶全方位的醫療設備整合服務。

衡量當前國內外政經情勢，以及影響集團發展之各項因素，集團短、中長期營運發展計畫如下：

表 3-2 發展計畫表

計劃階段	說明
短期發展計畫	除了持續引領國內醫療量能擴充，也要將國際醫療趨勢導入臺灣，並且維持落實企業社會責任的腳步，持續深耕與落實企業社會責任，一同為環境、社會的共榮努力。
	深化經營醫院客戶，即時掌握市場動態以及醫院客戶的需求，提供全方位的解決方案，成為客戶的主要往來企業。
中、長期發展計畫	提供具有深度和溫度的醫療設備整合式服務，針對不同客戶需求規劃多元產品，並尋求創新領域產業的合作契機，建立具競爭力的個人保健品牌。
	關注利害關係人權益以達永續經營，持續吸引志同道合的人才加入，並透過良好的企業文化提升運作效率，同時，也結合企業社會責任理念，發展出更多有益於社會大眾的服務。

3.5 企業社會責任政策與實踐

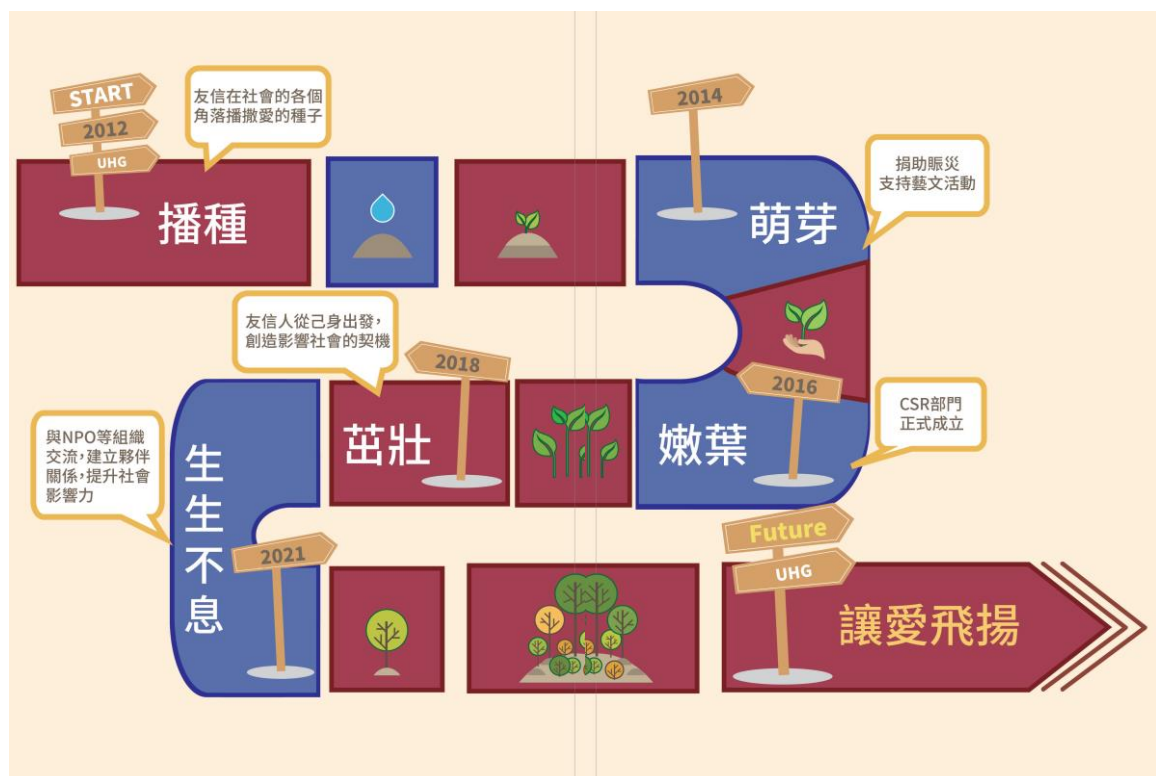
友信醫療集團長期致力於善盡社會責任，期許在追求利潤之餘，同時促進公共利益，亦即透過健康醫療，創造幸福生活，實踐 We Care About Life 的信念，從而讓成立超過一甲子的友信醫療集團永續發展。奠基於此，集團於 2012 年成立 CSR 小組，推動企業社會責任計畫，以建立品牌形象，並把最佳方案提供給合作夥伴，共同推廣社會公益。最初集團的 CSR 活動採取議題性，再進一步推廣及深化。然而為因應國際趨勢並實踐企業永續發展，於 2016 年 11 月底正式成立企業社會責任部門，主責規畫集團短中長期 CSR 發展藍圖，統籌執行年度策略性計畫及擔任



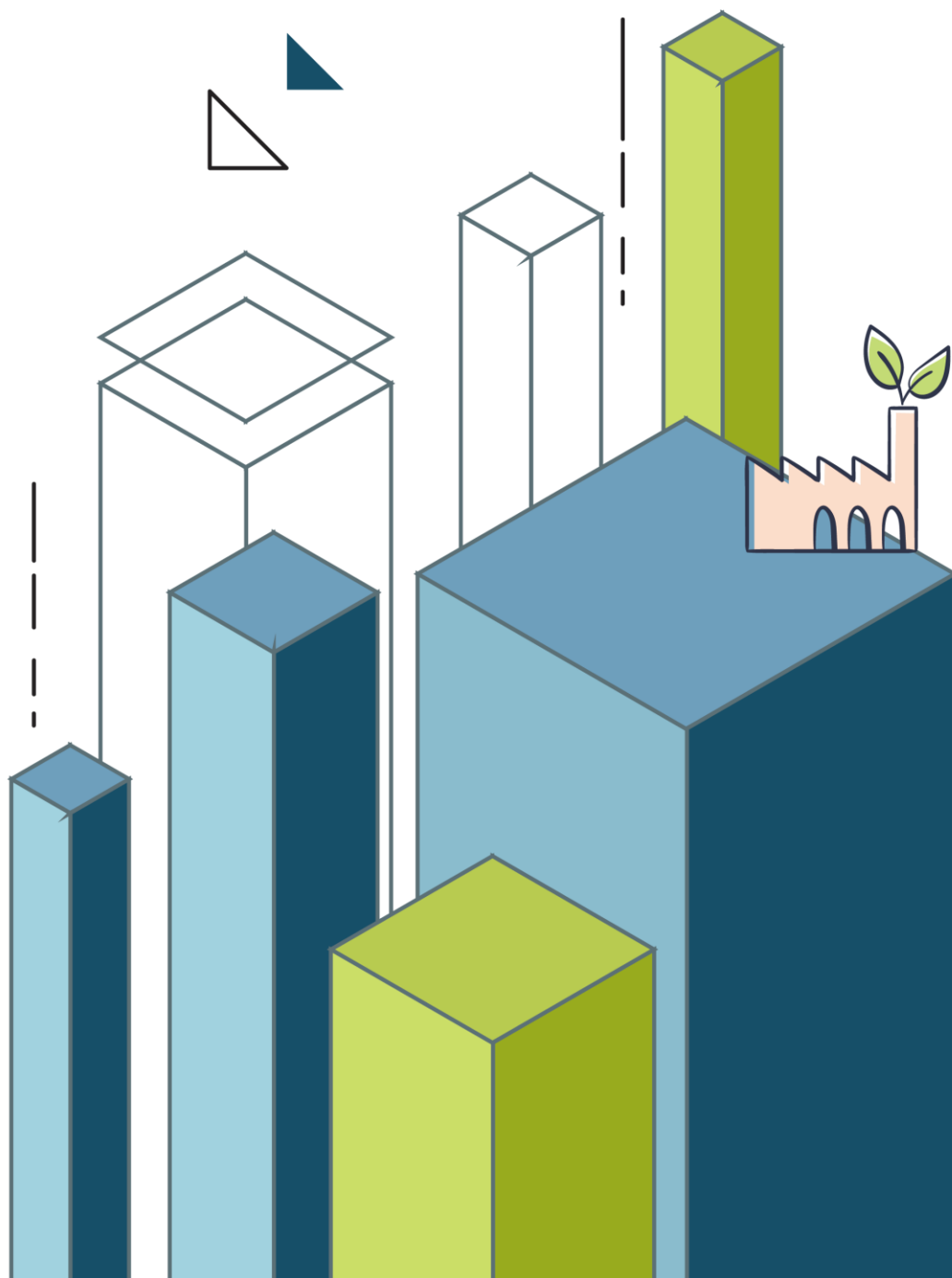
任內外部協調溝通之橋樑，了解利害關係人之需求以研擬相關議題之風險與具體因應策略，並研析國際永續發展趨勢，如聯合國永續發展目標 SDGs 及 B 型企業(B corp)認證等。集團於 2021 年任命品牌部施惟真協理擔任永續長(CSO，Chief Sustainability Officer)，主理 ESG 三大議題並整合於公司內的營運決策、管理流程與企業文化的範疇中，定期向執行長報告。

3.5.1 企業社會責任守則

友信醫療集團遵循台灣證券交易所頒布之上市上櫃公司企業社會責任實務守則，將落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益納入企業營運考量之項目，同時因應金融監督管理委員會所提公司治理 3.0「提高資訊透明度，促進永續經營」，故基於誠信公開原則，強化相關資訊之揭露，於 2022 年首次出版企業社會責任白皮書，自我期許於永續發展的進程上，結合集團核心專業與能力，促進人類健康與福祉。



誠信經營 公司治理



良好的公司治理是企業永續經營的基石，友信醫療集團以「誠信、簡潔、前瞻、人情味」之核心價值，落實公司治理。為有效完善強健企業體質及內部控制制度，友信醫療集團建立各項內控單位，明確釐清權責範圍，及所扮演之角色功能，加強風險管理，且強化內部控制工作間的資訊溝通與協調，以落實內部控制。

爰此，友信醫療集團訂定各項風險管理政策，以適當執行風險之辨識、衡量、監控及報告程序，並經由分層負責貫徹監督功能，以強化各項組織運作及控管；同時，集團亦建立完善的法令遵循與內部稽核制度，藉由法令宣導、教育訓練及測驗等舉措落實法令遵循，並以內部稽核機制協助管理階層評估內部控制制度運作成效。

4.1 道德與誠信

4.1.1 政策方針

友信醫療集團秉持「誠信、簡潔、前瞻、人情味」的核心價值，作為員工工作價值觀的指導綱領，亦參酌「上市上櫃公司員工行為準則」與國際「責任商業聯盟規範」，制定「員工行為準則」，具體規範員工於執行業務時應注意事項，並參照上市上櫃相關規章或其他商業行為相關法令，作為落實誠信經營之基本方針。

友信醫療集團採行各類型防範措施以降低營運活動不誠信行為之風險，除針對特定職務採取定期輪調制度外，亦以組織調整與專案矩陣式組織，交互管理調整，以落實風險控管。此外，為落實誠信經營管理並提升同仁誠信意識，該準則亦有設置檢舉機制與處理程序，任何人若發現違反、或懷疑有任何違反相關法律規定及該準則之情事和行為時，得遵循相關規定進行舉報。人事部及經管部並協同進行該準則之建置、宣導訓練，並確保其有效運作，也定期將遵循情形報告經營層。

4.1.2 專責組織

為落實誠信經營政策，由友信醫療集團經營層轄下之 B1 與經營處，負責制定誠信經營政策與防範方案，推動並監督各項誠信經營相關事宜，確保董事、經理人、一般員工等無違反誠信原則之情事，並追蹤各項誠信經營專案之實施成效，持續檢討改進，並定期向經營層報告。相關政策擬定原則如下：

1. 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定相關內規，以確保誠信經營之相關防弊措施。
2. 訂定防範不誠信行為方案，並於各方案內訂定工作業務相關標準作業程序及行為指南。為確保誠信經營之落實，友信醫療集團建立有效之內部控制制度及會計制度，定期對國內營業、財務、資產保管、資訊單位及其他管理單位辦理查核，並委託會計師定期辦理內部控制制度查核，俾確保內控制度有效運作，落實誠信經營。
3. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內具有較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。為預防貪腐相關風險，友信醫療集團透過訂定各項工作業務相關標準作業程序、符合公司及集團企業營運所在地相關法令之防範方案、RCSA 之風險辨識流程，由各功能單位依其功能特性進行風險控制，俾達成預防公司貪腐之風險。
4. 推動及協調誠信政策宣導訓練。
5. 建立檢舉制度，並確保有效執行。
6. 協助管理階層查核落實誠信經營之防範措施是否有效運作，並定期評估相關業務流程之遵循情形，做成報告。

4.1.3 新進人員教育訓練(UWU 課程)

為確保全體同仁執行各項業務時能落實遵法及合規，2019 年迄今，友信醫療集團法令遵循、稽核與人資等部門共同辦理 6 場實體課程及線上教育訓練，共計 339 人次完訓、訓練總時數達 159 小時，UWU 教育訓練內容主要係針對國內重大法令修正、裁罰案例、企業誠信經營與企業社會責任、稽核業務制度、公平待客原則、保密規定、個資保護等重大性議題進行宣導，針對誠信經營則採用專案辦理教育訓練課程，確保全體員工之遵法與合規。

4.2 法令遵循及個人資料保護

4.2.1 法令遵循

友信醫療集團為落實法令遵循政策，每年檢視法遵相關制度架構與規範，並定期彙整法令遵循辦理情形，如各單位法遵自評作業、法遵重大缺失原因分析、可能影響與改善建議、法遵評核結果、教育訓練等辦理情形，由經營管理部直接向經營層報告，以促進經營層及相關高階主管有效掌握法令遵循事項之執行情形。

為確保各項業務之辦理符合相關法令規範，經管部配合法令及有關新商品審核規定，於新商品或新種業務開辦前表達意見，並協助審視新產品或新服務上線前的法令風險。此外，法遵單位亦即時向各相關單位傳達外部法令及規範之變動，並配合相關單位審視制定或修訂內部規範，同時亦協助規劃與執行法遵相關實體課程與線上教育訓練。

4.2.2 個人資料管理制度維護

為符合主管機關對個資保護之要求，友信醫療集團採用 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 方法論建置個人資料保護管理制度，分析業務流程、資訊系統及第三方管理，管控個人資料取得、處理、利用、傳遞、儲存、封存與銷毀，貫徹落實個人資料管理政策。

為確保個資安全管理制度能持續有效運作，依個資管理組織之組成及其功能，友信醫療集團「個人資料管理委員會」(簡稱個資委員會) 由執行長擔任召集人，定期召開年度個資委員會會議，督導個資保護及管理相關事宜，並審查及決議個資有關事項，將個資自我評估報告呈報經營層。

4.3 風險管理

友信醫療集團風險管理的目的在基於集團整體經營目標，通過公司管理的各個層面與經營過程中執行風險管理的基本程序，建立並健全全面風險管理體系，從而為實現風險管理的總體目標提供合理與適介的過程和方法。風險管理具體目的為：

- 一、確保將風險控制在與公司整體目標相互適應並在可承受範圍內，建立風險胃納。
- 二、確保集團內外及與利害關係人間可實現真實、可靠的資訊的溝通，包括編制和提供真實、可靠的財務報告等。
- 三、確保公司遵守相關法律、法規及道德準則。
- 四、確保公司有關規章制度和為實現經營目標而採取重大措施的貫徹執行，保障經營管理的有效性，提高經營活動的效率和效果，降低實現經營目標的不確定性。
- 五、確保公司建立針對各項重大風險發生後的因應計畫，建立風險對策保護公司不因各種風險或人為失誤而遭受重大損失。

4.3.1 風險管理政策

友信醫療集團之整體風險管理政策，涵蓋風險政策的依據、風險管理原則、風險管理組織架構及範疇、風險政策的程序與管理機制。茲說明風險管理政策如下

一、風險政策依據

友信醫療集團基於集團的營運活動與經營特性，依中華民國金融管理委員會發佈之“公開發行公司建立內部控制制度處理準則”及其相關法令、並採用國際上廣泛使用之 COSO 委員會 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)，提出「企業風險管理---整合架構」(Enterprise Risk Management---Integrated Framework)之精神與標準，建立適當的風險管理政策，俾使其適用於集團之商業模式、產品類型及營運態樣。

二、風險政策原則

友信醫療集團並依據上述基礎架構並參酌集團企業文化與核心價值訂定「風險管理政策」，將來將陸續訂定相關管理辦法及作業程序，作業程序包含風險的辨識、衡量、監控、報告與因應對策。

風險政策遵循以下原則訂定：

1. 獨立性原則：公司部門及崗位設置應當權責分明，風險控制嵌入業務過程和經營活動，承擔監督檢查職責的部門和崗位應當獨立於業務活動，強化風險管理和審計及內控在業務開展中的作用。
2. 合理性原則：風險管理符合有關法律法規的有關規定，與公司經營規模、業務範圍、風險狀況及公司所處的環境相適應，以合理的成本與程序實現風險管理目標。
3. 審慎性原則：風險管理策略及方法根據公司經營策略、經營方針等內部環境的變化和法律法規等外部環境的改變及時進行完善，對各項創新業務及產品方案，審慎出具風險評估意見。

三、風險管理組織及範疇:

風險管理的文化與精神從管理團隊落實在集團組織的各個層面，範疇從企業的整體層級、部門、事業單位到子公司，組織的功能為

1. 規劃風險管理計畫並推進計畫的實施，對風險管理的日常工作進行協調、推進、檢查並提出考核與獎懲建議；
2. 研究跨部門的重大決策、重大風險、重大事件和重要業務流程的判斷標準或判斷機制並提出建議；
3. 組織對跨部門的重大事件和重要業務流程進行風險評估，提出風險應對策略和內部控制優化建議
4. 推進相關部門做好風險管理體系的建設工作；
5. 風險資料庫的更新維護；
6. 結合內部控制審計或專項審計，對各有關部門和子公司的風險管理工作及其工作效果進行監督評價。

四、風險政策程序

友信醫療集團依據公司整體策略與風險胃納與承受的目標，對於外部風險因子發生而導致損失的情境和內部與風險管理有關的資訊，識別業務型態中的風險；就風險的影響程度和發生的可能性對風險進行評估；提出風險應對策略並對內部控制措施的有效性進行評估；並實施內部應對措施集程序優化方案；風險管理的監督與改進。在風險監控作業中，對違反政策等事件，即時呈報處理並檢討改善。同時為充分揭露風險控管情形，風險管理單位定期於經營層召開時提報風險管理執行情形。風險管理的程序包含風險識別、風險評估、風險應對、風險測試、風險監控與再確認、風險管理報告、風險管理持續改進。

1. 風險識別:依據集團的內部環境且配合策略性與營運目標，從價值的保護與創造出發，並收集集團外部因風險失控導致損失的案例和內部與風險管理有關的資訊，識別業務中的風險。
2. 風險評估:對固有風險、管控能力和基於現有管控舉措之下的剩餘風險採用定性與定量相結合的方法進行評估。
3. 風險應對:基於現有的管控體系和活動，制定風險應對策略，以及具體的管控舉措。風險

應對策略包括規避風險、管理風險、轉嫁風險和接受風險四大策略。

4. 風險測試:基於既定的風險應對策略和具體管理舉措，對風險管理情況和應對能力進行定期測試，增加資訊的透明度與內部溝通並追蹤改善落實情況



五、風險管理機制

定期評估及監督其風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形而訂定，定期配合集團整體目標檢視風險胃納與策略目標，對風險應對策略與管理舉措的設計和執行的有效性進行總體評價，提出改進建議。在風險管理體系初步建立後，工作流程中風險評估、風險應對、風險測試、風險監控與再確認、風險報告應定期循環檢視。

友信醫療集團之風險管理政策乃針對潛在風險之認知、辨識、分析、衡量，進而選擇適當處理方法加以控制、處理，監督並改進風險管理計劃，並依風險的特性與影響層級，予以集中管理與分層執行，使所有風險均能隨時有效掌控。

圖 4-1 風險管理政策流程圖



4.3.2 危機處理

友信醫療集團為使各單位於發生重大事故時仍能維持業務正常運作，維護客戶權益，並使人員與財務等各項損害降至最低，因此除了設立風控單位，並以風控長為主要管理權責，負責集團各類型風險管控；遇到各類型重大突發事件時，亦由執行長擔任小組召集人，佐同各單位應變人員，成立集團級應變小組，以確保公司於發生重大事故時，均能即時通報相關人員，整合跨部門資訊即時應變危機狀況。

此外，集團針對職業安全衛生，亦聘僱甲級職業安全衛生業務主管，負責集團各階層之相關業務，並定期提供職業安全衛生教育，以身心健康完整作為方向，落實防護基礎，以應變各類型工作場所潛藏的人員危險與財物損傷。

4.3.3 推動落實整理好您的辦公桌

為強化全體員工資訊風險管理意識，友信醫療集團持續推動「整理好您的辦公桌 (Clean Desk)」政策，以達成維護作業資訊安全以及降低保管紙本資料之風險。

風險管理單位每月不定時抽查各單位落實 Clean Desk 規範的程度，抽查範圍包含各單位自

行抽查執行紀錄、個人桌面文件及資料夾、事務機以及置物櫃等，檢查是否有作業表單於下班後仍留置桌面、列印文件滯留事務機未領取、筆電未上鎖或未置於上鎖檔案櫃等情事，並督導各單位確實落實，以維護資訊安全。

4.3.4 品牌風險管理

友信醫療集團自成立以來，即秉持誠信經營的理念，與員工、客戶、社會大眾等利害關係人持續進行友善且有效之溝通與交流，近年更加入多元化的品牌曝光及線上社群互動模式，以建立良好的品牌形象，為規範社群媒體的應用及落實本集團對外溝通政策，友信醫療集團訂有「社群媒體控管程序」，管理公司訊息與品牌形象在新興媒體的妥適性與風險；此外，為確保友信醫療集團對外訊息傳播的正確性、一致性與妥適性，訂有「友信醫療集團對外發言管理機制」，明確授權可代表公司對外發言之人士，包括總裁、營運長、品牌長等人，對外傳達正確訊息，以維護公司正面形象。

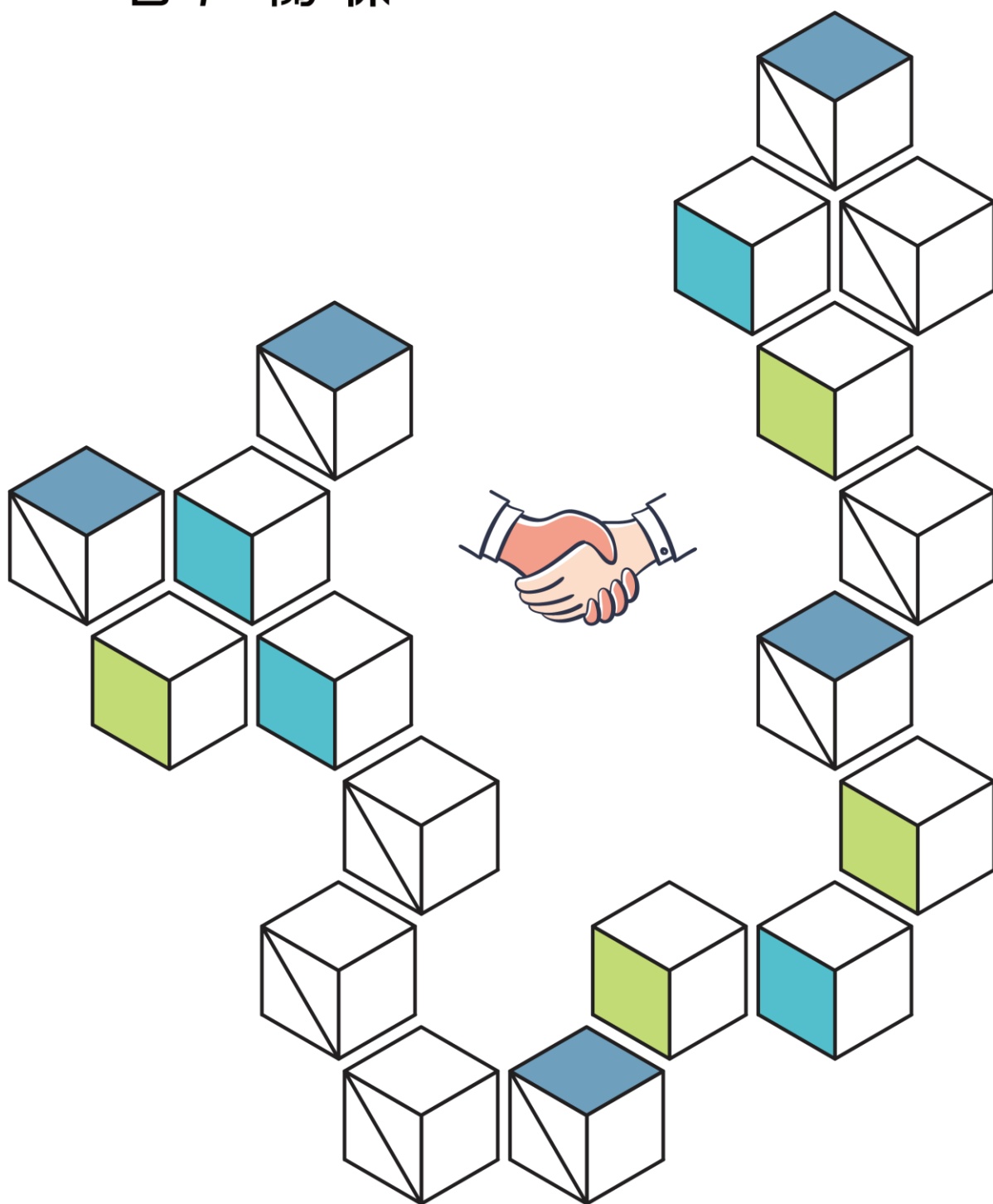
同時，友信醫療集團設有品牌部，協助公司管理對外的品牌形象及有效溝通，並建立公司永續發展形象；同時建立多重的線上社群媒體溝通管道，與大眾有效溝通產品訊息，並對大眾意見予以即時回應；此外，亦建立完善的跨部門聯繫與溝通機制，得以快速、即時地回應各類利害關係人的不同訴求。再者，友信醫療集團藉由每日主動追蹤公司相關報導，以及每日監測社群媒體訊息，即時掌握媒體訊息與消費者觀感，於最短的時間內維護公司之信譽及品牌形象，降低因誤會或不當之資訊而損害品牌形象之風險。

4.4 內部控制與稽核

友信醫療集團建立內部控制制度及會計制度，透過作業標準流程之訂定，並結合電腦管理系統之導入，達到內部控制制度有效適當運作。友信醫療集團並委託會計師定期辦理內部控制制度查核，俾確保內控制度符合法令規定，落實經營。

友信醫療集團稽核室直接隸屬於經營層，稽核人員以獨立超然的精神執行稽核業務，並未兼任與稽核工作相互衝突或牽制之職務，以確保內部控制制度的有效運作。稽核室對友信醫療集團國內外各單位及子公司實施查核，由總稽核每季定期向經營層報告稽核業務辦理情形，以協助經營層與管理階層瞭解內控制度運作情形，經營層與稽核人員並就內控制度缺失進行溝通與檢討，相關報告與檢討需做成紀錄。

專業創新 客戶關係



5.1 醫療儀器設備代理服務

1960 年代，台灣開始推動經濟建設計劃，在此一農業社會轉型工業社會的時空背景下，人口成長快速伴隨著經濟快速起飛，但整體醫療環境卻出現供需失衡的情況，有鑑於此，創辦人施雲飛於 1955 年創立友信行，將提供台灣醫療環境與台灣人民更優質的服務視為使命，不僅陸續取得 PHILIPS-DUPHAR、DOLDER、DAGRA 等海外藥商的藥品代理權，更接連在 1970 年代獲得 PHILIPS 放射線診斷設備全台唯一獨家代理商與 SIEMENS 台灣總代理的資質，成為台灣最早引進高階醫療儀器的醫療設備代理商。

品牌創立元年(即 1955 年)，友信行便引進全台第一部全身電腦斷層掃描儀，並於台北榮總正式啟用；自 1988 年至 2003 年間，友信行持續完成多項傲人成就，如：台北榮總新大樓落成之大型醫療設備移機安裝、振興醫院引進全台第一部 2.0T 核磁共振掃描儀；此外，更因與台中中山醫院攜手建立全台第一大型高級正子健檢中心、為台北榮總規劃全世界首創以 MRI 為主的全身高級健檢中心等專案，成功引領全台高階健檢風潮。隨後在 2003 年也持續導入導入「一站式全方位整合服務」的創新概念，協同三總共同執行正子中心的 Turn-Key 專案，從全棟建築蓋造、迴旋加速器製藥以及正子掃描儀設備安裝，在 200 天內取得政府的使用許可執照，再次刷新業界紀錄。



台中中山醫正子健檢中心



三總正子中心外部照



三總正子中心內部照

陪伴著台灣醫療產業一路成長，友信行持續透過導入創新科技與高端醫療設備，間接推動台灣整體醫療環境不斷革新，在成立 50 週年之際，友信行回顧過往經營成果並重新制定品牌發展策略與目標，致力朝集團化發展，重新將品牌定位設定為與全球最佳醫療設備進入亞洲

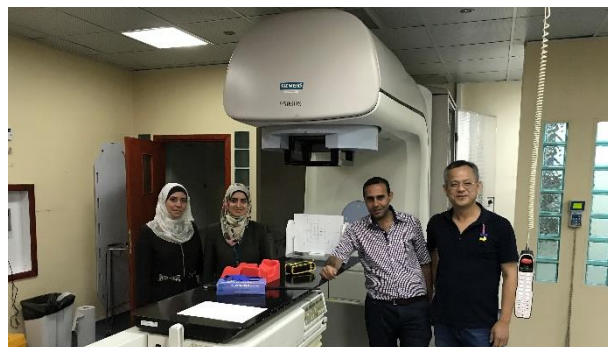
的入口 (Door to Asia)，並導入 ISO 制度 (ISO 9001 及 ISO 13485) 積極優化『一站式全方位整合服務』，打造可滿足醫療院所之需求的專業醫療環境。

隨著醫療科技發展日新月異且進展迅速，友信醫療集團嗅得智慧醫療必是未來趨勢所向，且秉持著專注於盡力滿足醫療的 Unmet Needs 的品牌精神，在輔助醫療設備 (Paramedical Equipment) 必須稱職扮演輔助醫療處置進行的角色，甚至更需適時帶動臨床醫療發展的前提之下，友信於 2009 年起結合「精準治療」觀念，陸續引進微型化與智能化的醫療設備，從達文西微創手術機器人、MAKO 友信勵麥克機器人關節置換系統、ROSA 友信勵羅莎手術機器人、到 AKTORmed 友信立刻穩精準持鏡機器手臂，跨足多個臨床專科領域，達到「精準診斷」和「精準治療」之綜效，讓精準醫療不再只是 Technology Fiction，且能大幅提升醫療品質與病人安全。

友信醫療集團走過一甲子，憑藉著專業的銷售服務及優異的維修技術，提供迅速確實的客戶服務及完美的服務品質；為滿足市場及客戶的需求，更是不斷尋找臨床痛點及 Unmet Needs，導入符合臨床醫療需求之新技術，並輔以 ISO 認證之服務流程設計，提供完善的「一站式全方位服務」，創造「All Win Situation」。

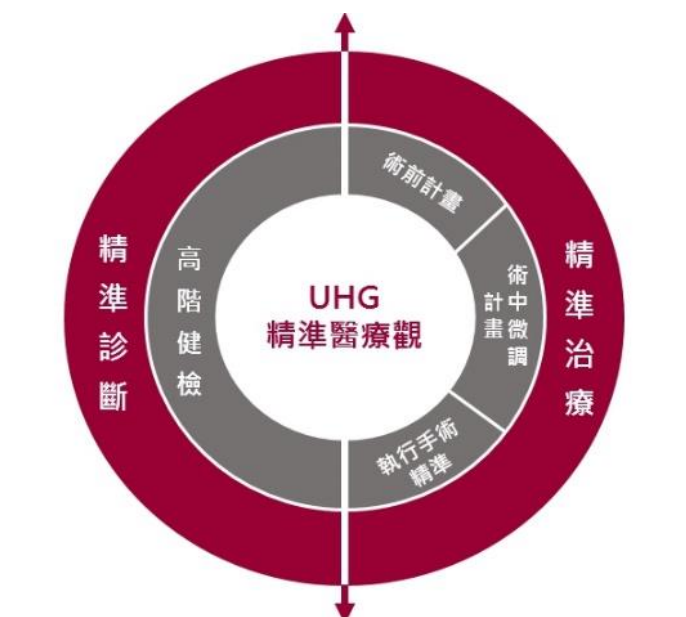


ROSA 手術中



客服部海外維修

圖 5-1 友信醫療集團打造品牌專屬『精準醫療觀』 — 淨・精準



2011 年，美國國家研究委員會提出『精準醫療』的概念，其對『精準醫療』的定義為「考慮到每個人的基因、環境和生活方式等個體差異，進行疾病治療和預防的新興方法。」。廣義來說，精準預防、診斷、治療、追蹤和照顧都可視為是『精準醫療』的範圍，而有效落實『精準醫療』，則可達到最小化的醫源性損害與最少畫的醫療資源耗費。

隨著大數據和 AI 科技的快速進展，近年來全球也掀起一股『精準醫療』熱潮，世界各國都因應當地國情與不同醫學發展方向，歸納出專屬的『精準醫療』定義，也因此政府將『精準醫療』視為 5+2 生醫產業政策中的主要項目，是台灣生醫領域發展的重要基礎建設。有鑑於此，深耕於醫療產業多年的友信醫療集團不僅長期關注『精準醫療』，自 2016 年起也依照自身品牌的定位與核心理念，重新定義與詮釋友信醫療集團的專屬『精準醫療觀』，打造市場區隔，創造獨特的品牌競爭力與價值。

5.1.1 精準診斷服務

身為台灣高階醫療設備代理商之先驅，友信醫療集團的『精準醫療觀』主要鎖定『精準診斷』與『精準治療』兩大面向；其中『精準診斷』是由預防醫學之概念及公共衛生第二段第三級「早期診斷、適當治療」之觀念進行衍生，強調注重個人健康檢查的重要性，輔以高端醫療檢查設備即可達成精準診斷之目的。綜觀台灣高階健檢市場，多數均使用 CT 或 MRI 等

進階醫療設備進行影像檢查搭配生化檢驗，來提供精準診斷之服務，友信醫療集團多年來屢屢刷新業界紀錄，陸續將國際知名大廠 SIEMENS、Philips 及 GE 等影像診斷高階儀器代理引進台灣，以期能各種高科技醫療設備能夠協助醫師進行精準診斷，近年來也持續秉持「傷害（副作用）最小化。無效率治療最小化」的理念，持續代理引進新型產品，提供精準診斷所需之高端儀器解決方案。



Intouch 使用照

一、遠端親臨醫療系統 InTouch

（一）Vita

適用場域：急診、ICU 重症監護

產品介紹：

「遠端親臨醫療系統 InTouch VITA」讓醫師的專業不受限於時間及空間，隨時提供急重症患者，如同醫師遠端親臨的即時會診服務。專科醫師透過網路連線 InTouch Vita，操控 VITA 機器人走到指定病患旁邊，提供即時遠距醫療診療服務。VITA 機器人用於急診醫療照護，支援急重症醫療團隊，提升團隊緊急應變能力，避免耽誤轉院期間的黃金搶救時間，降低醫療及社會成本。另一方面，隨著全球人口老化勢態，以及慢性病長期診治需求的增長，InTouch 不僅讓區域共享醫療資源，更將醫療資源整合後再分配，符合分級醫療目的，創造

醫師、醫院、病患三贏。InTouch VITA 是最先進的遠距醫療設備，致力於提供世界一流的遠距醫療照護服務。

(二) Lite

適用場域：NICU、手術室

產品介紹：

「遠端親臨醫療系統 InTouch Lite 4 with Boom」是專為新生兒加護病房及遠距手術互動及教學所設計的醫療系統。採推車設計可彈性放置於手術房的角落，透過高解析度攝影鏡頭將手術過程投放至教學場域。免除複雜線路和各種不屬於開刀房的攝影設備，只需要網路和筆電即可進行手術轉播，即時影音將手術遠距分享簡單化，同時確保手術教學品質。

(三) Vantage

適用場域：急診、腦中風中心、各科別門診

產品介紹：

「遠端親臨醫療系統 InTouch Lite 4」為新一代移動式的高階遠距醫療解決方案，專為擁擠、吵雜的醫院場所而設計。醫護人員可機動將 InTouch Lite 推到急診、診間或重症病床旁，讓遠端專科醫師連線提供遠距會診服務。透過遠端操控高解析度攝影鏡頭，專科醫師主動掌握病患即時狀況，進行問診和相關檢查。使用領先業界的資安加密的遠距視訊會診連線，不僅把握黃金救援時間、降低不必要的舟車勞頓，更能將專科醫師的專業醫療服務延伸至山地偏遠離島地區。借助新一代設備的精密技術及新功能來支持更廣泛的利用，提升會診醫師端及設備端的醫師，能作出更快速且明智的臨床決策。

(四) Xpress

適用場域：各科別門診、巡迴醫療

產品介紹：

「遠端親臨醫療系統 InTouch Mini」為巡迴遠距醫療解決方案。InTouch Mini 根據客戶需求提供三種不同型式：推車型、壁掛型及桌上型。其輕便設計可機動支援巡迴醫療車、急診室、診所、檢查室、鄉鎮衛生所、長期照護中心、甚至居家訪視等應用場景。將醫師的專業醫療服務延伸至山地偏鄉離島的每一個角落，完善從緊急醫療到出院居家照護，醫療服務過程的連續性。

二、EOS 友信立正站好全身 3D 掃描系統

原廠：法國 EOS Imaging

科別：一般放射檢查

產品介紹：

讓患者站立式接受檢查，透過 20 秒由上至下，一次掃描正面與側面全身影像，1：1 高解析準確 3D 影像，提升骨科醫師診斷精確率，以及術前規劃更好的依據，節省病患等待時間，加速診療效率。



產品優勢：

1. EOS 輻射劑量極低，相對於成人，兒童更可以安全地照射。
2. 相較一般 CR 影像，減少 85%劑量，比起 CT 掃描，減少 95%劑量，對兒童、青少年或需要長期追蹤的病患來說，大幅減低輻射暴露的風險。
3. 不需拼接的連續影像及不需放大的 1：1 實際尺寸影像。

三、inSight 傷口三維量測系統

原廠：美國 eKare Inc

產品介紹：

可於 Apple ipad 上近行應用的創新產品，結合 Structure Sensor 和 eKare 特有的影像處理演算法，提供精準的 3D 傷口測量和方便的臨床操作。透過專業演算能力，在測量傷口的精確度和可靠性方面，較傳統傷口測量方式提供了精準快速的卓越效能，傷口準確度高達 95%，數據性能可信度達 99%。inSight 傷口三維量測系統搭配 eKare inSight™直觀的軟體使用介面，可輕鬆整合傷口評估和文件報告建立。並經由 HIPAA 安全標準協定的雲端資料庫使用，使你可隨時隨地勘察、追蹤數據變化，提供給傷者更準確的傷口處理。

產品優勢：

簡單操作快速，數據正確可信，資料儲存安全，文件數位化管理。



四、NaviENT 耳鼻喉顱導航系統

原廠：ClaroNav Kolahi

分類：精準治療

運用科別：耳鼻喉科

適應症：耳、鼻、喉、顱

產品介紹：

「NaviENT 耳鼻喉顱導航系統」是一款電腦輔助手術導航系統，類似於 GPS 系統，可在外科醫生進行顱內手術時提供導航服務。該系統具有 3D 視覺化功能，可協助外科醫生在病患鼻竇內定位手術路徑，避開視神經和大腦等關鍵結構，安全引導至病變區域。

主機+追蹤系統+支撐架一體成形，具備快速啟動和方便移動特性，較傳統刀房設備過多的電線串接狀況，能提供更多的簡潔方便和安全性。透過陣列式光學追蹤系統，強化光學精準，同時降低遮蔽問題。啟動機器預先校正器械，即開即用，通用標記節省耗材。簡潔的軟體介面設計和操作導引，協助醫師提高手術效率。

傳統的手術導引系統對於大型手術相當有幫助，其益處並已獲得腦神經外科醫師與耳鼻喉科肯定。3D 解剖結構定位與視覺化能力可協助醫師鎖定個別解剖，達到更完整解剖，避免再手術必要。



五、！M1 移動式 X 光機

原廠：Solutions for tomorrow

分類：精準診斷

運用科別：放射科

適用場域：急診、病房、重症單位及開刀房等不便移動的病患而在於床旁拍攝 X 光

產品介紹：

「!M1 移動式 X 光機」為兼具機動性和高效性能的移動式 X 光機設備，專利充電設計和清晰的前方視野空間能夠方便安全的移動設備，使 !M1 成為在狹窄和擁擠空間中的理想選擇。革命性的電池技術 (X-techcell®) 較一般充電速度快了數倍時間，且有別於傳統移動式 X 光設備，即使至低電量也能持續提供精細高畫質的影像畫面，供醫護人員判讀，縮短檢查時間，提高患者的舒適度和安全性，大幅改善 X 光設備使用上的流程時間。



5.1.2 精準治療服務

除了『精準診斷』，在「精準治療」方面，基於「To Err is Human」的醫療安全品質原則，友信醫療集團期望透過影像診斷及醫療機器人等高端設備，協助外科醫師，先行透過更精密的檢查影像進行診斷，規劃與擬定術前及術中的計畫，最終再有效落實於實際施行醫療處置的過程。也因此治療效果最大化、副作用（傷害）最小化、無效率治療最小化的精準治療三大原則之下，友信醫療集團近年來陸續引進可應用於不同醫療專科之醫療機器人，如：「da Vinci Surgical System 達文西手術系統」、「MAKO 友信勵麥克機器人關節置換系統」及「ROSA 友信勵羅莎手術機器人」等，協助醫師能夠有效建立完整一貫的微創術式，大幅提升手術精準度，讓患者擁有更良好的預後情況。



一、MAKO 友信勵麥克機器人關節置換系統

原廠：Stryker

分類：精準治療

運用科別：骨科

適應症：膝關節和髌關節、退化性關節炎、類風濕性關節炎、外傷性關節炎、股骨頭缺血性壞死、先天髌關節發育不全

產品介紹：

「MAKO 友信勵麥克機器人關節置換系統」術前，透過病人專屬 3D 立體模型，明確計劃骨骼磨除/切除範圍、植入物大小及擺放位置；術中，精準執行受損部位的磨除，減少傳統手術眾多定位儀器下，造成的不必要侵入性傷害，最大限度保留健康的骨面。目前可執行單膝關節置換術、全膝節置換術、全髌關節置換術。

（一）單膝關節置換術

運用 Mako 友信勵麥克機器人執行手術，大幅減少傳統手術器械可能帶來的失誤。根據 201 位進行過 Mako 友信勵麥克機器人的病患所作的研究，Mako 友信勵麥克機器人手術的兩年成功率達 99.6%，比傳統手術更精準。

相較於傳統全人工膝關節置換，Mako 友信勵麥克機器人單膝關節手術可以在術後獲得更好的膝功能、更大的活動範圍，以及更高的股四頭肌強度。

產品優勢：

Mako 友信勵麥克機器人能讓病患在術後：

1. 保存健康骨本與組織。
2. 真正微創手術，復原時間快。
3. 保留前後十字韌帶，更接近自然膝蓋運動。

(二) 全膝關節置換術

Mako 友信勵麥克機器人協助骨科醫生準確地切除膝蓋病變、受損部位。與傳統人工膝關節置換相比，Mako 友信勵麥克機器人手術結合客製化的術前計畫，更精準地確保植入物擺放在正確的位置、符合運動力學角度。並輔助醫師判斷韌帶的鬆緊度是否適當，可在術後擁有更自然的膝蓋運動。

產品優勢：

透過最先進機器人科技，搭配特植入物設計，Mako 友信勵麥克機器人手術，能讓病患在術後：

1. 減輕康復期疼痛。
2. 復原更快速。
3. 降低人工膝關節鬆脫機率。
4. 擁有更長的膝關節使用年限。

(三) 全髋關節置換術

Mako 友信勵麥克機器人可協助骨科醫生準確地磨除髋關節病變、受損部位。與傳統置換術相比，Mako 友信勵麥克機器人手術結合客製化的術前計畫，更精準地確保植入物擺放在正確的位置、符合運動力學角度，降低術後髋關節脫臼或長短腳之機率。

產品優勢：

1. 降低長短腳發生機率。
2. 降低髋關節脫臼機率。
3. 降低植入物磨損率，延長髋關節使用年限。



二、ROSA 友信勵羅莎手術機器人

原廠：原法國 Medtech，現在已被法國 Zimmer Biomet 收購

科別：神經外科、骨科

適應症：

(一) 腦部：可用於傳統開腦術式，內視鏡手術及立體定位手術等三大類型手術。

(二) 脊椎：可用於椎弓切除術(減壓)、腫瘤切除術、脊椎融合術、動靜脈畸型切除術等等。

產品介紹：

精準醫療微創手術的科技結晶。機器人可在手術前規劃好開刀路徑，手術當中透過光學導航系統及即時 3D 影像，使機器人手臂完全依照術前規劃協助醫師執行手術，讓手術變得更快、更精準且傷口更小。手術過程中，ROSA 可避免重要腦區不必要的傷害，增加手術安全性，減少人為移動誤差，大幅增加手術精準度。

ROSA 操作原理：

術前醫師利用 3D 影像去做手術計畫，預先知道病灶，血管與其他重要器官的相對位置，避開這些高風險的位置，找出最安全的手術方式，經由即時動態導航追蹤系統、光學導航系統，再搭配術中 3D 影像，可追蹤病人在手術中因呼吸造成身體的起伏，自動調整機器人手臂的座標，使置入物的位置，達到精準，醫師完全可以信賴，大幅縮短手術時間。



三、AKTORmed 友信立刻穩精準持鏡機器手臂

原廠：AKTORmed ENDOFIXEXO

分類：精準治療

運用科別：消化外科、耳鼻喉科、胸腔外科、神經外科、泌尿科、婦產科、心臟外科

適應症：耳鼻喉內視鏡手術、經鼻內視鏡顱底手術、胸腔鏡手術

產品介紹：

「AKTORmed 友信立刻穩精準持鏡機器手臂」為被動控制的機器手臂持鏡器，適用於視野狹窄，但仍需要靈活且穩定持鏡的外科術式，適用手術範圍為耳鼻喉內視鏡手術，經鼻內視鏡顱底手術、脊椎內視鏡手術、胸腔鏡手術等。透過機器手臂穩定持鏡，醫師可以雙手操作器械、提升手術效率；同時穩定的內視鏡影像輔助手術，不僅讓醫師更專注於手術、提升手術品質同時改善醫師手持內視鏡姿勢僵硬導致的痠痛及職業傷害。

產品優勢：

1. 6 個自由機器手臂、模擬人手進行多角度移動。
2. 按鍵啟動持鏡手臂調整擺位、放開自動鎖定手臂。
3. 術中持鏡提供穩定內視鏡影像 360°移動視角、垂直 90°的視覺角度。



四、腹腔鏡/內視鏡持鏡機器手臂

原廠：AKTORmed SOLOASSISTII

分類：精準治療

運用科別：一般外科、消化外科、大直腸外科、婦產科、泌尿科、心臟外科

適應症：消化系統外科手術、婦產外科手術、泌尿外科手術、微創心臟手術、經口甲狀腺切除手術

產品介紹：

傳統腹腔鏡手術需要助手緊貼主刀醫師、維持固定姿勢手持內視鏡，在長時間手術下容易因為持鏡助手疲憊而造成內視鏡影像晃動、造成手術團隊視覺暈眩疲勞。

「腹腔鏡/內視鏡持鏡機器手臂」搭配控制搖桿/語音控制進行精準持鏡，穩定的內視鏡影像有助於醫師切割縫合、降低手術時間同時提升手術品質，適用各式腹腔鏡微創手術，包括一



般及消化外科、大直腸外科、婦產科、泌尿外科、心臟外科。採用機器手臂持鏡除了可改善手持內視鏡姿勢僵硬導致的痠痛及職業傷害，更可彈性支援緊急手術排程。

產品優勢：

1. 設定內視鏡套管(Trocar)點作為移動中心點，自動運算最佳移動方式，避免手術傷口擴大
2. 術中持鏡提供穩定內視鏡影像 360°移動視角、垂直 90°的視覺角度
3. 控制搖桿直覺操控，操作器械能同時調整內視鏡擺位

五、VERASENSE 數位精準全膝置換系統

原廠：OrthoSensor

分類：精準治療

運用科別：骨科

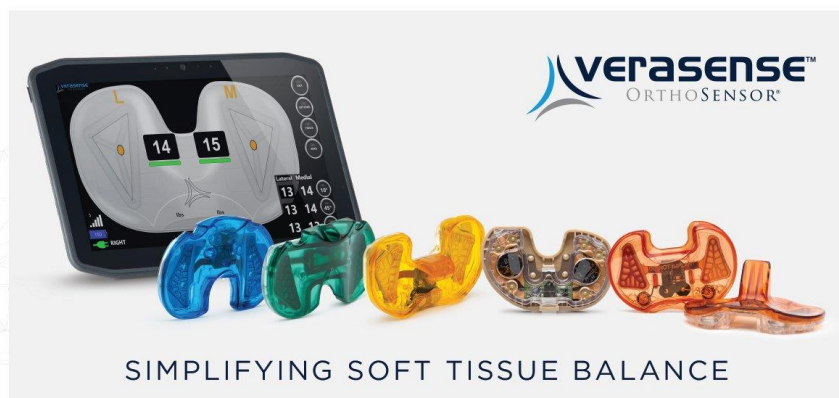
適應症：全膝關節手術

產品介紹：

「VERASENSE 膝關節智慧壓力感測系統」透過提供個人化的膝關節壓力參數、植入物軌跡、外轉角度等數據，能輔助醫師在膝關節置換手術中進行更精準的術中軟組織調整，使病患在術後擁有更佳的關節穩定性與靈活度，並提高術後滿意度。

在配合相關數據輔助之下，導入膝關節數位精準智慧壓力感測系統的膝關節置換手術成功率大幅度提升，即便更換後的人工關節在一段時間使用產生相當程度磨損，患者二次開刀調整，醫師也僅須透過數據比對，就能很快地完成墊片平衡調整，只做部分關節再置換就好。相比傳統手術模式，醫師維持既有執刀技術，即可讓全膝關節置換手術成功率提升。

除了應用在全膝關節置換手術外，膝關節精準智慧壓力感測系統未來也針對不同關節部位使用，例如在肩關節置換手術中，同樣可透過數據精準量測方式，讓醫師在執刀過程即可順利完成墊片擺放位置、角度調整，並且減少手術失敗機率。



六、BrainsWay 立必威重複式經顱磁刺激治療系統

原廠：以色列

科別：精神科

適應症：重度憂鬱症，強迫症，菸癮

產品介紹：

BrainsWay 立必威重複式經顱磁刺激治療系統是一種非侵入式腦刺激治療系統，治療時無需麻醉或住院，藉由其獨特專利設計的頭盔型線圈-HCoil，使磁刺激能量可到達大腦中較深部的的位置，有效改善患者病情。H-Coil 的創新專利設計，旨在以最大程度與範圍刺激大腦的神經細胞。頭盔與線圈的帽型設計線圈以帽型設計，加上具彈性與靈活的線圈底座，可精準貼合頭部，不僅提高舒適度，幫助治療定位。

產品優勢：

1. 前額葉與線圈有更好接合：H - coil 線圈可匯聚來自各方向的電磁脈衝更深的總電場：整合局部感應電場，形成更深、更寬的總電場。
2. 可靠的定位：貼合頭部，確保刺激與療效。
3. 更深層的刺激電場：傳統 8 字型線圈，能刺激的位置較淺層，H-coil 則能刺激更深層與更廣泛的腦部位置。
4. 高效率：相對市面上類似產品，治療時間最短。
5. 維持治療一致性：重複式穿戴式裝置，每次治療不須重新設定參數，維持準確性。
6. 不需麻醉即可在診間進行治療。

BrainsWay H-Coil 特色：

1. 匯聚能量：線圈可匯聚來自各方向的電磁脈衝更深的總電場：整合局部感應電場，形成更深、更寬的總電場。
2. 貼合頭部：確保刺激與療效。



5.1.3 醫療耗材服務

一、佐美防粘黏凝膠（脊椎手術專用）

原廠：FzioMed Oxiplex

分類：醫療耗材

運用科別：神經外科、骨科

產品介紹：

脊椎手術中使用「佐美防粘黏凝膠」阻隔在傷口與組織間，讓傷口復原時不沾黏到其他的組織上，降低沾黏形成的發生率及嚴重程度，進而降低沾黏組織拉扯壓迫神經根所帶來的疼痛不適。透明、自體可吸收的凝膠，成分安全未含動物性成份，不會引起過敏反應，只需 30 天便可吸收或代謝出來，無須再施行手術移除，並能減少疼痛、降低神經根病變、下肢虛弱、術後組織沾黏的發生範圍擴大及惡化程度。



Oxiplex for Spine

二、佐美防粘黏凝膠(腹腔或子宮內手術專用)

原廠：FzioMed Oxiplex/AP

分類：醫療耗材

運用科別：外科、婦產科

產品介紹：

在腹腔或子宮內手術中，使用「佐美防粘黏凝膠」阻隔在傷口與組織間，讓傷口復原時不沾黏到其他的組織上，降低沾黏形成的發生率及嚴重程度，進而降低術後沾黏所帶來的後遺症。透明、自體可吸收的凝膠，成分安全，臨床實驗顯示只需 30 天便可吸收或代謝出來。防沾黏凝膠優勢具成分安全，未含動物性成分，不會引起過敏反應，黏稠度夠可有效覆蓋手術部位，人體可自行水解代謝，無須再施行手術移除，有效減少手術部位沾黏發生率與嚴重

程度。



三、Safe Orthopaedics 安全骨釘

原廠：Safe orthopedic

分類：醫療耗材

運用科別：神經外科、骨科

產品介紹：

「Safe Orthopaedics 安全骨釘」來自法國設計安全手術骨釘，提供每一位病人專屬的脊髓手術器械，以淨醫療為目標，一次性使用之無菌包裝產品，節省術前術後器械消毒。預先裝載釘子的設計，簡化術中程序、縮短手術時間、降低感染率。已有破萬成功案例，服務遍佈全球 20 個國家。



四、拜斯恩傷口照護系列

原廠：BSN Woundcare Products

分類：醫療耗材

運用科別：整形外科、外科

產品介紹：

「拜斯恩傷口照護系列」為歐洲最大、全世界前五大傷口敷料供應商，產品線涵蓋急性傷口(包含管路、敷料固定、術後傷口)、難癒傷口(包含傷口接觸及滲液管理)，為醫護專業人士提供便利且高品質的全面性傷口解決方案。節省醫護人員時間、降低醫療照護總體成本。創新的防水膜非常薄且可拉伸，提供更好的粘合強度和耐用性，服貼在肌膚上不刺激，並有很好的柔軟度和透氣保護。



5.1.4 潔淨環境服務

美國前總統歐巴馬於 2015 年的國情咨文演說中提出「精準醫療計畫」，隨後即頒布「打擊抗藥性細菌國家行動計畫」，足見醫療院所特定病毒所造成的院內感染是達成「精準醫療」的關鍵要素之一。有鑑於此，友信醫療集團也在品牌特有的『精準醫療觀』中，首創『淨·精準』概念，為了讓醫師能在乾淨、可控制的環境下執行手術，有效降低醫院的院內感染率，且提供患者可安心接受治療的場域，也引進了北歐立淨超紫 C 光智駕殺菌機器人，以期為全台醫療院所打造一個潔淨的醫療環境，落實『淨·精準』的理念。



一、北歐立淨超紫 C 光智駕殺菌機器人

原廠：丹麥

適用場所：醫療院所與一般場所如療養院、月子中心、學校、飯店、工廠、及交通運輸

產品介紹：

具備智慧型移動定位系統，近距離靠近殺菌消毒目標，照射 UVC 紫外線能量，在 10 - 15 分鐘達到消毒滅菌效果。根據美國疾病管制與預防中心（CDC），每年美國有 7 萬 5000 名患者因院內感染死亡，高效能紫外線殺菌設備，能幫助臨床消毒與院內感控，讓醫療照護在潔淨安全無虞的環境下進行。

產品優勢：

1. 十倍功率紫外線燈(對比傳統紫外線消毒燈)：8 支長效紫外線燈管，總功率可達 480 瓦。
2. 人與機器一起協力殺菌：它可根據醫療院所或客戶場域，客製化消毒計畫，可執行動態定點與多時相消毒。例如，讓機器人在加護病房或開刀房環狀走動，設定停留較久時間，覆蓋降低陰影死角，增加殺菌消毒的範圍，並且可在短時間殺菌消毒。
3. 高效智慧型駕駛：跟一般人為的擦拭消毒比較，殺菌機器人它可以自主性的主動移動，利用它的智慧駕駛靠近想要殺菌的高危接觸物體表面，達到一定的成效；同時它也具有定點消毒的功能，針對比較高危的區域可設定定點，拉長時間做更深層的消毒殺菌。
4. 照射消毒殺菌時間短：以台灣負壓隔離病房平均 9 ~ 16 平方公尺為例，約 15 分鐘內可完成殺菌消毒作業，相較於傳統紫外線照燈消毒所需的 2 至 8 小時，縮短時間約為 10 至 15 分鐘，消毒時間大幅減少。
5. 殺菌力強：台灣臨床實測發現，手術室與加護病房在經過機器人的消毒後，細菌培養檢出率最高可降低達 8 成，可殺死細菌和冠狀病毒 99.99% 消毒成效。
6. 安全性高：具自主安全防撞系統，當偵測到障礙物，機器人會啟動緊急停止裝置。



北歐立淨超紫 C 光智駕殺菌機器人

5.2 個人健康保健服務

友信醫療集團自 1955 年成立至今，常年深耕醫療領域，不僅持續不間斷地與國外優秀醫療設備製造廠商合作，共同為全台各大醫療院所與專業醫師提供專業技術與服務，再再輝煌的成果，都讓友信醫療集團成功擠身台灣醫療高階醫療設備代理商的第一品牌，未來，友信醫療集團也將勤奮不懈地為優化台灣醫療產業高品質服務而努力。

為延續創辦人施雲飛先生的精神以及實踐預防醫學理念，友信醫療集團秉持著「we care about life」的核心理念，致力於推動健康醫療並提供更好的醫療品質服務給全體民眾，打造從 0 歲到 99 歲的全面照護網，不僅代理個人保健類生活用品，更憑藉投身多年醫療領域的專業與經驗，先後於 2015 年成立《友馨瑜珈》、2018 年推出優質保健品品牌 — 《雲飛選擇》，在日常生活持續以專業品質為大家守護健康。全方位落實「啟發醫療，通往幸福」的品牌使命。

5.2.1 保健產品服務

一、雲飛選擇

原廠：德高實業

分類：健康促進

產品介紹：

《雲飛選擇》秉持友信醫療集團的高品質要求，以貼近消費者需求為產品開發設定，三大產品鎖定眼睛、腸胃、過敏體質使用精選六大國際專利成份及獨家配方組合，透過嚴謹的研發與製程，打造出最適合國人體質與彌補健康缺口的保健食品。

《雲飛選擇》使用全世界第一個經臨床證實有效的「超級酵素 SOD」，來自法國普羅旺斯香瓜 SOD 萃取物，除了高活性原料和高濃度萃取，還有獨特的專利「包埋」技術。一般 SOD 進入消化道後 10 分鐘就會被破壞，而這項專利包覆技術可保護 SOD 不受胃酸破壞，目前已獲多項專利和臨床研究證實「可以經由消化系統吸收的 SOD」。《雲飛選擇》推出雲飛葉黃素、雲飛益生菌、雲飛去汝敏三款保健食品，均使用 SOD 來輔佐金三角配方，針對靈魂之窗、消化道和體質調整三種不同健康的需求，打造足量有感保健照護。

其中，『雲飛葉黃素 PLUS』更榮獲 2021 年 Monde Selection 品質金獎，該國際品質研究機構由經驗豐富的營養師、健康顧問、化學家、工程師所組成，透過感官和科學數據進行評選，在來自 90 多國 1000 多家公司，合計 3,100 種產品之中，『雲飛葉黃素 PLUS』從評選中脫穎而出，獲得金獎肯定。



(一) 雲飛葉黃素 PLUS

『雲飛葉黃素 PLUS』的晶亮金三角配方，結合美國大廠專利 Flora GLO®游離型葉黃素，並採用法國 Ferlux GMP 藥廠，以專利技術從山桑子（歐洲藍莓）中萃取去糖基花青素，經研究證實，此種花青素被身體吸收利用率，高出一般藍莓 30 倍，更舒適有感。除了葉黃素、去糖基花青素，法國專利香瓜 SOD 萃取成份的輔助下，可強化葉黃素能力，讓長時間用眼的民眾健康更升級，並成為保養靈魂之窗的好幫手。



(二) 雲飛益生菌 PLUS

『雲飛益生菌 PLUS』的消化金三角配方，含有 300 億足量從知名長壽村——高加索山區的傳統發酵乳所篩選的「AB 克菲爾乳酸菌」，搭配法國專利「葡克糖 BioEcolians®」，能幫助維持消化道健康，加上法國專利香瓜萃取 SOD，精選 3 大專利頂級成份，給益生菌養份，改變細菌叢生態，幫助排便順暢，維持消化機能。



(三) 雲飛去汝敏 PLUS

『雲飛去汝敏 PLUS』採用守護金三角配方，含有「STP1 乳酸菌」有助於調整體質，維持消化道機能，結合尼德蘭專利小麥萃取「阿拉伯木聚糖」，可平衡身體保護力，維護健康屏障，打造身體保護力，搭配法國專利香瓜萃取 SOD 輔助調節，適合經常敏感不適、健康維持或想要調整體質者。



產品特色：

(一) 六大國際專利成份

1. GliSODin®是法國 ISOCELL 公司歷經 15 年的研究，一直致力於對抗氧化壓力與抗衰老的保健原料，嚴選普羅旺斯特殊品種香瓜，透過專利小麥蛋白包覆技術，可提高人體吸收作用，成為第一個可口服補充 SOD 的領導者，擁有 12 個世界專利，並針對皮膚、免疫、眼睛、運動、癌細胞等進行 25 項臨床研究。SOD 作為人體自身最重要的抗氧化劑，增加 SOD 活性等於提高身體的抗氧化防禦力。

2. FloraGLO®，為美國 Kemin 原廠所出產的游離型葉黃素，Kemin 創立於 1961 年，在全球擁有超過 2600 名員工，是一家營養成份製造業的領導者，同時也協助 120 多個國家的客戶提供最優質、安全的營養成份。他們已有 20 年的葉黃素製造經驗，做過 80 篇以上的研究，擁有 34 國的專利，包含抗藍光、防眩光、預防黃斑部病變等功效專利，也是美國專業協會一致推薦品牌原料，同時更是屬於 GRAS 等級的安全性原料。

3. Extracyan®是法國 Ferlux GMP 藥廠專技術萃取，市售唯一去醣基花青素多酚聚合物，在歐洲為 API 藥品等級原料，具有 8 國製造專利，上百篇臨床研究驗證功效，吸收率是一般

花青素的 30 倍。對於改善視力疲勞、眼球調節力、夜視能力、老年性黃斑部病變、白內障、視網膜病變等皆有保健功效。

4. BioEcolians®是法國 Solabia 大廠研發之 α -葡萄糖寡糖，具有多國專利，是一種獨特的益生元，在消化系統疾病方面具有臨床證明的優勢。可增加腸道與菌群的天然防禦系統，改善腸胃道疾病。

5. Naxus®擁有 5 大專利，是來自尼德蘭(荷蘭)提取自小麥籽粒中最有營價值的部位“胚乳”，所得到的阿拉伯木聚糖萃取物，對於提高腸道屏障的完整性、免疫系統、血糖控制皆有功效。

6. AB-kefir 與 STP1(SynForU™-ImmuUp)是選用台灣在地研發，最適合台灣人的腸道健康的益生菌，擁有特殊包埋技術 SYNTEK™，可大大提升菌株的抗胃酸、膽鹽、定殖與存活率，使消費者獲得更優良與有效的益生菌。

(二)使用綠色/循環包材，傳遞環境友善的品牌態度

友信醫療集團勇於承擔企業公民責任，不僅領先同業成立「企業社會責任」CSR 部門，也在內部教育訓練與不定時的系列講座或員工日中，時刻結合環境友善理念，推動海洋生態保育之觀念；為了呼應環境友善的品牌態度，《雲飛選擇》整體包裝設計也別具巧思，秉持友信醫療集團永續環境的企業精神，使用回收廢棄保特瓶，製成可重複使用的「保特紗」環保包裝，取代一次性的紙盒包裝，印刷紙也採用 FSC 認證紙材，替森林永續盡一份心力，與消費者齊心維護健康和愛護地球，共創環境友好的綠色未來。

1. 保特紗：採用回收廢棄保特瓶，做成的保特紗，取代傳統紙盒，收納袋作為包裝，讓保健食品使用完能持續再利用，使產業發展也成為循環經濟的一個動能。

2. 蜂巢紙：取代塑膠泡泡紙

3. FSC：採用森林永續紙材

4. 玻璃瓶：取代傳統塑膠瓶

二、加護靈

原廠：日本大幸藥品

分類：健康促進

場域：開放空間

產品介紹：

友信醫療集團長期提倡「淨。精準」醫療，除了在精密醫療帶來新科技，也期待民眾透過預防醫學的概念在日常生活中為健康加分，特別引進熱銷日本的抑菌品—加護靈 (Cleverin)。加護靈是以「二酸化塩素」(CIO₂) 為主成份，結合日本大幸藥品的緩釋專利技術，除了符合台灣國家品質標章 (SNQ) 的認證，更經實驗證實可抑制病菌、病毒、塵蟎過敏原、花粉過敏原、甲醛、異味，均有優異效果，更不產生三氯甲烷等致癌物質。

隨著健康意識日益抬頭，民眾對於生活防護也逐漸重視，因此加護靈提供「桌上置放型」以及「筆型」二種款式，「桌上置放型」可置於放在家中、辦公室各個地方；「筆型」可配戴於身上。不論那種款式，都可以幫助使用針對空間以及行走移間抑制附著在物體上的病毒、病菌，抑制效果達 99.9%，成為日常生活的健康守護神。



加護靈

5.2.2 全人健康

一、友馨瑜珈

友信醫療集團除了持續精進醫療服務品質，也致力於社會公益。友信醫療集團以「We Care About Life」為集團使命，希冀除了和醫界合作，也能將健康服務擴及一般民眾，藉由推展瑜珈事業，為台灣民眾的健康盡心盡力，是故《友馨瑜珈》於 2015 年正式誕生。

友信醫療集團創辦《友馨瑜珈》的初衷，是希望透過瑜珈課程引領民眾檢視自身的身心靈平

衡狀態，藉由探索自我的感知與療癒，進而擁有健康的身心靈。《友馨瑜珈》的成立，充分體現出「透過健康醫療、創造幸福生活」的品牌經營理念，也應證了友信醫療集團持續透過不同管道與形式關懷生命、關懷健康，期望與社會共好。

《友馨瑜珈》的課程設計核心理念為「母嬰互動」，再深入真對不同族群開設孕婦瑜珈、親子瑜珈、兒童瑜珈等課程，是《友馨瑜珈》的最大特色。從孕育生命之初紮根，期能在「友善、溫馨」的環境之中，將瑜珈的種子播入每一方純淨、喜樂的心田，共創健康、美好的人生。

《友馨瑜珈》深信，瑜珈能讓所有人的生活更愉快、健康及均衡。藉由專業、多元化的師資教導，提供最卓越的課程、設施及環境，冀盼激發所有年齡層和各種體能的大眾，讓瑜珈成為他們生活的一部分。

近年來友信醫療集團積極投入社會公益活動，《友馨瑜珈》亦熱情響應，自 2020 年起，攜手『台灣癌症基金會』，分別於台大癌醫中心與《友馨瑜珈》等多元場域，量身打造專屬癌友的公益瑜珈課程。盼能透過瑜珈的伸展調息、放鬆身心、舒緩癌因性疲憊症，並協助結束療程的癌友，提高生活及睡眠品質，加速返回正常生活。



5.3 創造社會效益之產品

5.3.1 因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情措施

一、UVD 公益消毒

(一) 友信醫療公益消毒啟動！攜手大專院校打造防疫安全校園

新冠疫情延燒全球，為了展現全力配合政府防疫的決心，長期致力於優化台灣醫療服務體驗的友信醫療集團，也於 2020 年 4 月正式啟動公益消毒專案，與全台大專院校合作，無償提供超紫 C 光環境消毒服務，甫於今年前往被譽「教育之母」的國立臺灣師範大學及世新大學，為擁有近百年歷史的文薈廳及圖書館進行消毒作業，期望在後疫情時代，提供全體師生一個健康安全的閱讀空間。

(二) 自主移動消毒降低接觸感染風險 不讓校園成為防疫破口

面對新冠肺炎疫情全球延燒，台灣防疫政策在國際上受到肯定，國人防疫觀念也相當普及、落實，不僅自身的防護外，各級單位也高度重視公共空間消毒滅菌重要性，紛紛尋求最佳消毒滅菌解決方案。

紫外線消毒主要是藉由 UVC 紫外線光所發射的能量累積，達到超過細菌所承受的一定能量，破壞其基因鏈結進而消滅其細菌。過去的消毒機器都是以定點方式進行紫外光能量消毒，但能量會隨著距離越遠而減弱，影響滅菌效力，也會有死角問題，無法達到全面消毒，像距離消毒機器越遠的區域就無法有效消毒。因此友信醫療集團引進的智慧殺菌機器人，藉由路徑設定讓消毒機器人能夠自行移動，時間上更有效率，不但能夠克服定點的侷限，還能達到有效全面消毒的目的。

大多數人普遍認為只有醫院需要進行紫外光消毒，但其實除了醫院外，一般公共區域也可能需要這樣的設備，像是學校、月子中心、療養中心等，甚至是食品加工廠，因為紫外光消毒的同時還可殺死病菌，而病菌所需的紫外光遠比病毒來得強，希望大眾有此認知，除了醫院外，也勿忽視大眾經常使用的場所。

此次的公益活動範圍從圖書館到雲端教室都是消毒的重點區域，即便疫情期間，還是仍有許多學生會到圖書館找尋資料、閱讀書籍，因此，學校也希望提供健康安全的環境給學校師生，除此之外，每天也會定時進行消毒，讓師生能在安全無虞的環境下讀書辦公。



臺灣師範大學公益消毒



世新大學公益消毒

二、加護靈捐贈

（一）疫後振興計畫 友信提供殺菌機器人消毒服務及加護靈協同北榮桃園分院共同抗疫

桃園市在 2021 年初最先受到疫情衝擊，友信醫療集團第一時間看到桃市面臨防疫危機，即思考如何發揮企業的力量，協助控管疫情。有鑒於此，友信除率先提供殺菌機器人消毒服務予臺北榮民總醫院桃園分院外另外贈送加護靈空間抑菌緩釋凝膠予部桃醫院，以實際行動來支持桃市抗疫，保護民眾安全，讓第一線的醫療人員擁有一個純淨的空間，與醫護團隊同心抗疫。

（二）友信相挺 齊心抗疫 加護靈捐贈予衛生福利部雙和醫院及台北市政府警察局萬華分局防疫前線的醫護人員自新冠肺炎疫情爆發以來，堅守崗位守護大家，雖目前疫情警戒標準調降至第二級，但防疫不停歇，此次集團集結內部力量發起加護靈捐贈活動，為辛勞的醫護人員提供安全工作環境，保障其健康，並給予最實際的支持。

這次的疫情除了第一線醫護還有很多幕後的英雄默默付出，站在第一線的員警肩負重任，執勤常須面對不特定人士，工作暴露在高風險之中，友信主動捐贈空間抑菌產品加護靈台北市政府警察局萬華分局，期待多一層防疫保障，降低員警染疫風險。希望不僅保護員警安全，也讓民眾進出多層把關也更安心。



捐贈衛生福利部雙和醫院加護靈

5.3.2 友信影展專案

一、友信影展全台校園巡迴 傳遞醫療溫度

友信醫療集團長年來以「We Care About Life」為信念，提供台灣民眾最完善的醫療相關服務，以實際行動回饋台灣社會。

認知為實現醫者仁心目標，必須先重視年輕學子的生命教育，透過在醫療領域的專業，對這些年輕的未來醫事從業人員傳播生命教育的觀念，友信影展藉由各類型醫療背景故事及生命探討，帶給年輕學子以及社會大眾對於生命最真實的感動，將 We Care About Life 的信念永續傳遞，期待能用善的循環來改變台灣。

(一) 無語良師貢獻醫身 延續愛的力量

解剖學是離臨床最近的課程，除了實務訓練外，更能啟發醫學生體認到自己不僅是一位接受

者更是給予者。有大體老師無私的奉獻，透過解剖認識真正的人體，醫學的經驗才能累積，未來無論在課業上或是職業後，在醫病溝通上要成為一名不僅有醫術，也要有感情的醫生。影展活動以宣導「那個靜默的陽光午後」影片為起點，巡迴醫護校園，讓學生了解尊重與珍惜生命的價值，進而達成莫忘初心關懷他人的理想。2015 年友信贊助(那個靜默的陽光午後)，自 2018 年開始進入校園推廣，與近 30 所醫療相關大專院校合作舉辦「友你為伴 信福影展」校園巡迴計畫，希望透過大體老師身後的故事，讓醫療學子們了解死亡與身後的面貌，以關懷生命的理念助人，埋下改變的種子，讓年輕學子了解生命，懂愛，如何面對死亡，凝視生命。

(二) 友信影展 補起無語良師身後的拼圖

友信醫療集團希望透過紀錄片讓即將投身於醫療產業的莘莘學子們能開始學習、面對與思考生命教育的議題，也將這 3 年來的巡迴成果首度拍成微電影《啟程》，並於日前獲得第五屆台北金鵬微電影展「十大永續微電影」的肯定，未來，友信醫療集團也將持續默默耕耘，以具體行動實踐企業永續的責任與義務，擴大陪伴的力量。除了拍攝微電影《啟程》，也邀請到知名醫師【急診醫師的眼睛-白永嘉醫師】擔任 2020 年友信校園巡映影展的與談人，現場實際與醫護學生交流、互動，透過行動力及大體老師的生命紀實，倡導生命教育的重要。

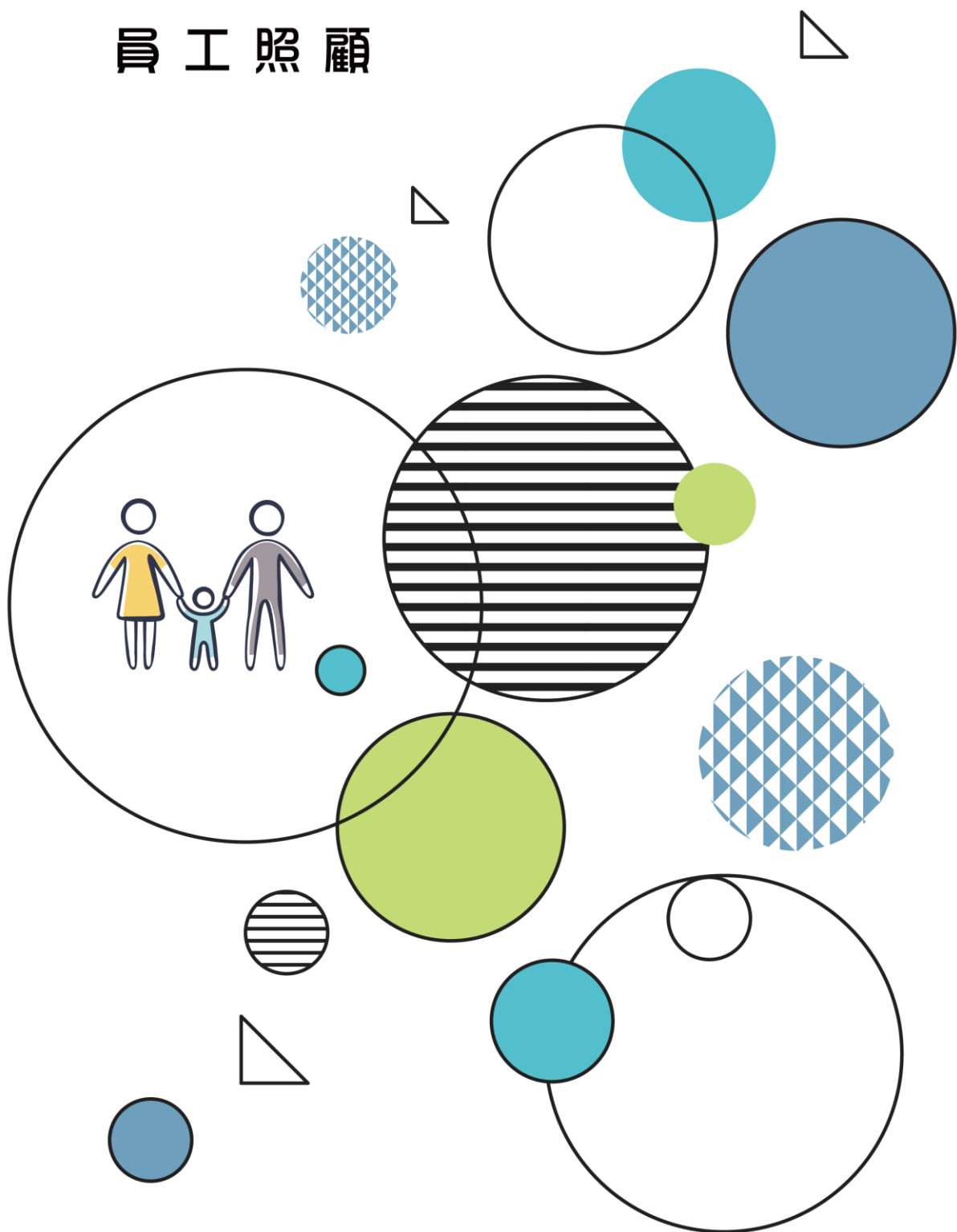


友信影展中山醫學大學場



友信影展國防醫學院場

幸福職場 員工照顧



友信醫療集團秉持「誠信、簡潔、前瞻、人情味」的企業核心價值，致力打造充滿幸福感的友善職場，友信醫療集團深信，唯有幸福的員工，才能提供令客戶滿意的服務，進而創造良好的營運績效，讓企業永續成長。

友信醫療集團透過完善、健全的人力資源政策，為員工打造安心的就業環境，同時建構完善的培育制度與暢通的溝通管道，提供具競爭力的薪酬福利，在徵才、育才、留才三方面均衡發展，具體落實對員工的照顧與關懷。

6.1 安心的就業環境

6.1.1 多元僱用

友信醫療集團近年來持續打造創新的全人健康服務，截至 2020 年底，友信醫療集團台灣地區員工共 258 人，面對數位科技的趨勢，友信醫療集團積極運用多元的招募管道，布局完備的人力資源策略，延攬各領域之人才，例如：透過經營線上社群平台建立集團數位形象，吸引年輕世代加入友信醫療集團的行列；此外，亦與多所大學進行產學合作，推動人才培育計畫，提供專業的實習機會，尋求更多富有潛力的創新人才。

6.1.2 職場平權

友信醫療集團海內外據點皆遵循當地法規，恪守勞動相關法令，秉持公平、包容、尊重的原則對待員工，打造零歧視與零騷擾的工作環境；此外，友信醫療集團依循國際人權規範，制定並實施《友信醫療集團人權政策》，建立適當之管理方法與程序以實踐職場平權，包括：不僱用未滿 16 歲之童工及非自願勞工、禁止歧視脅迫及不人道待遇、杜絕任何侵犯及違反人權的行為等，致力保障員工權益。

在聘用方面，友信醫療集團透過公開遴選程序招募員工，不分性別、年齡、婚姻、性傾向、種族、宗教、政黨、籍貫等因素，均提供平等的工作機會。

為打造性別平等與相互尊重的工作環境，友信醫療集團訂有「性騷擾防治申訴及調查處理措施」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，明文規定禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇等行為，並將性別平權、性騷擾防治及弱勢族群關懷等相關議題納入新進員工訓練必修課程；同時，本集團設有性騷擾申訴及調查機制，2020 年無任何申訴案件。此外，友信醫療集團亦致

力於性別平權推動，積極推動不分性別或性傾向的友善職場及人權關懷政策，給予所有員工同等的福利與權益，全力推動友善職場環境，落實職場多元與平等。

友信醫療集團亦遵循「身心障礙者權益保護法」對身心障礙者定額進用之法令規定，依規進用身心障礙人員，並致力維護身心障礙者工作權益，提供身心障礙者與一般員工同等薪資福利待遇的工作機會。

6.1.3 公平薪酬

為吸引優秀人才與激勵員工，友信醫療集團提供兼顧內部公平性及外部競爭力的薪酬制度，依員工的學經歷、能力表現、所任職務及所需專業技能等條件核定薪酬，不因性別、年齡、種族等因素而有所差異。友信醫療集團於經營層下設有「薪資報酬委員會」，每年參考台灣經濟成長率、消費者物價指數、同業各薪資標竿，提供具市場競爭力的薪資結構。

友信醫療集團員工基本起薪，不論性別皆優於勞動基準法之基本工資，此外，友信醫療集團訂有「績效管理辦法」，每年依據個人績效表現、職責承擔及未來發展潛力進行調薪。友信醫療集團高階經理人之薪資結構則參考同業水準，固定薪資依所擔任職務之薪資水平訂定，變動薪資則視公司整體營運績效及個人貢獻度，將所承擔風險與責任納入考量評估後，進行合理分配。

為追求永續成長與卓越績效，友信醫療集團透過合理獎酬機制激勵員工勇於挑戰、突破自我，員工除固定薪資 12 個月外，同時依當年度公司盈餘狀況以及員工個人績效表現，發放差異化之獎金。

6.1.4 福利關懷

友信醫療集團秉持「人情味」的核心價值，規劃多項員工福利制度，並且逐年提升各福利項目內容，讓員工不僅能安心工作、樂在工作，亦能保持工作與生活的平衡。

一、員工保障與福利

友信醫療集團除了依法提供勞工保險及全民健康保險，並為員工及其眷屬規劃團體綜合保險，提升員工在壽險、意外險、住院醫療險與癌症險的保障，更提供優於法令水準之員工定

期健康檢查，守護員工的健康；同時，為確保員工退休生活無虞，友信醫療集團遵循《勞動基準法》及《勞工退休金條例》等法令規定，提撥員工每月薪資 6%至勞工保險局員工個人專戶。

友信醫療集團設有特殊節日禮品、生育與婚喪補助、部門會議餐飲補助、特約商店優惠等，多面向照顧員工的生活。在員工進修補助方面，友信醫療集團提供內部課程訓練、外部課程補助、國外研修補助以及證照報名費補助等，鼓勵員工持續進修與深造。

二、職工福利委員會與福利金

友信醫療集團設有職工福利委員會，委員會依據「職工福利金條例」，由友信醫療集團提撥事業單位成立時資本總額的 1%以及每月營收總額的 0.05%，再加上自員工每月固定薪資中扣繳 0.5%的金額，作為職工福利金。

三、家庭關懷與職場照顧

友信醫療集團為促進員工工作與生活的平衡，除了設有生理假、育嬰假、陪產假及家庭照顧假，更進一步設置優於法令規範之休假制度，凡是參加友信醫療集團之公益活動者，更可不受年度休假之天數限制；此外，員工因傷、病或育嬰自請停職時，仍可享受在職時的保障；申請傷、病留職停薪者，更可繼續參加公司福利團體保險。

除了各項假別制度外，友信醫療集團亦推動各種關心員工健康的活動，譬如水果季，每周提供新鮮水果供同仁食用；運動季，提供各種運動建議讓同仁保持身體健康，並搭配按摩服務，讓同仁運動完後也能通體舒暢；另外亦結合集團夥伴，開設瑜珈課程，讓同仁免費報名，取得身心靈的健康平衡。

四、育嬰假及育嬰留職停薪

2020 年，友信醫療集團享有育嬰假資格之員工人數達 14 人，其中男性 5 人，女性 9 人，實際共有 2 名員工申請育嬰留職停薪，而當年度應復職人員有 2 人，其中共有 1 人如期復職，復職率為 50%；2019 年申請留停復職且至 2020 年仍在職的員工共計有 4 人，留任率為 80%。此外，友信醫療集團為確保女性員工在懷孕、產後期間之權益，設有集哺乳室，提供員工舒適、安全、放鬆的集哺乳空間。

6.1.5 工作環境與健康安全

一、工作環境

因長時間使用電腦辦公以及久坐不動的工作型態，易影響員工健康，包括近距離注視電腦螢幕致眼睛疲憊、持續性使用鍵盤及滑鼠造成肌腱發炎或手腕痠麻、久坐姿勢不良使得後背及肩頸僵硬等等人因性危害。為減緩同仁身體負擔，友信醫療集團施行多項措施，規劃多元的健康促進活動，鼓勵同仁多運動；亦與阿甘協會合作，進用視障按摩師駐點公司，提供肩頸背按摩服務。

另外，友信醫療集團在每月電子報建置「友健康」專區，分享飲食指南、體態管理、疾病管理與防治、心理健康管理等資訊，增進同仁自主健康管理知識。並每年提供健康檢查補助，每3年委請醫院到公司辦理健康檢查，提供優於法規要求的健康檢查項目，並由健檢醫院依據檢查結果完成個別問診並提供健康管理建議，讓同仁掌握自身健康狀況。



為避免辦公場所空氣品質不佳，致影響同仁健康及工作效率，除打造無菸的辦公環境外，於辦公室各地配置加護靈，抑制空氣中及物體表面的有害物質；同時每日清潔辦公區域之環境，定期進行消毒作業，以減少同仁接觸到工作環境中的危害因子。

友信醫療集團設有嚴密的門禁保全措施，建立安全無虞的工作環境；為避免員工在工作場所發生職業災害事件，訂有「職業安全衛生工作守則」，明確規範工作場所應注意事項及衛生標準，詳細說明當意外事故發生時，相關急救措施、緊急設備使用方式以及事故通報等原則，並保障員工在自行判斷可能身陷職業災害或危險狀況而離開崗位時，將免受處分；同時，於工作規則中訂定職業災害之處理程序，倘發生職業災害，由各級主管向職業安全衛生主管報告並進行必要之急救或搶救，以降低職業災害造傷害與損失。

友信醫療集團定期舉辦職業安全衛生教育訓練，包括職業災害危害辨識以及宣導通勤時應注意交通安全，舉辦防災演練培養員工的緊急應變能力，同時亦設有職業安全衛生人員，負責推動及督導安全衛生管理事項，並由各部門分級負責各項安全衛生管理工作，致力將職災風險降至最低。2020 年，友信醫療集團派訓員工參加 5 場職業安全衛生教育訓練、舉辦 2 次消防地震編組演練，受訓員工總人次達 93 人次。

友信醫療集團依法訂定公傷假，協助員工申請勞保及團保的相關補助，在事故發生最短時間內提供員工所需協助。2020 年共計發生 8 件公傷事件，在委外工程作業上，則無任何外包人員發生公傷事故。友信醫療集團員工於 2020 年因病請假及公傷假情形詳如下表。

表 6-1 公傷假統計表

	公傷假 人數	公傷假 天數	病假 人數	病假 天數	生理假 人數	生理假 天數	缺勤率
男	1	8	17	51	0	0	0.17%
女	0	0	43	284.56	9	21.44	1.04%
合計	1	8	60	335.56	9	21.44	1%

因應 2020 年初「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19)」疫情，友信醫療集團成立防疫小組，制定防疫措施，在降低營運中斷的風險方面，實施員工上下班分流、異地辦公並完成居家辦公演練；工作環境方面，每日量測員工體溫、提供手部消毒酒精、上班時間須全程配戴口罩、加強辦公場所環境清潔、提高消毒頻率、加強配置加護靈，以及安排 UVD 北歐立淨超紫 C 光智駕殺菌機器人進行辦公室消毒；員工健康關懷方面，定期調查員工旅遊及接觸史，如有相關症狀，督促其即刻就醫並持續追蹤關懷員工狀況；此外，為避免群聚，暫緩非必要之各項內外部活動、出差以及實體會議，盡量以視訊或電話方式取代之。

二、員工健康照護

友信醫療集團認為維持規律運動習慣是常保健康之道，員工的健康能有效提升職場競爭力，透過企業帶動運動風氣，積極培養員工養成規律運動習慣。有鑑於此，友信投入教育部體育署推動之企業聘用運動指導員計劃，規劃一系列課程，包含每天中午舉辦各式瑜珈課程、健康講座外，為讓同仁了解自己的身體狀況，定期安排科技部體適能檢測，由專業人員進行體適能評估並提供運動諮詢，期待員工在工作之餘，藉由運動及各項福利措施，提升身心靈的素質，有效調節工作壓力、增加工作滿意度，推動幸福職場。

友信醫療集團推動運動職場之作為，於 2020 年獲教育部體育署頒發「運動企業認證」(效期至 2021 年 10 月)，同時亦獲得衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證標章」(效期至 2021 年 12 月)，肯定友信醫療集團推動健康職場環境之整體成效。



表 6-2 補助統計表

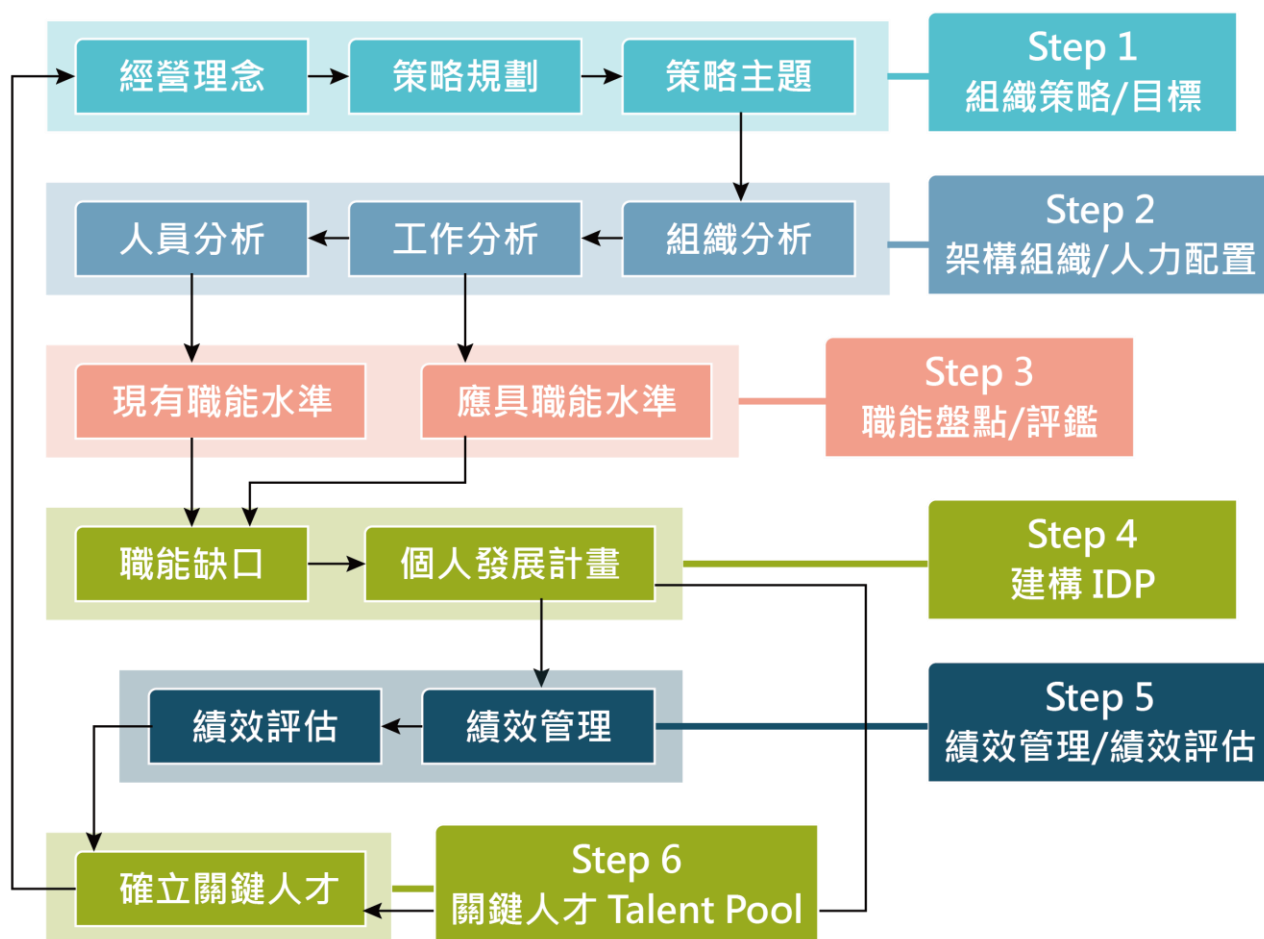
年度	專案項目	補助金額	主辦單位	參與人次
2019	企業聘用運動指導員補助專案	264640	教育部體育署	404
2020	企業聘用運動指導員補助專案	276000	教育部體育署	1452

年度	專案項目	補助金額	主辦單位
2020	工作與生活平衡	180,000	勞動部



6.2 完善的培育制度

圖 6-1 培育制度流程圖



6.2.1 績效管理

友信醫療集團設有完整的績效評核制度，每年度均進行績效管理，主要分為規劃、執行、檢討三個階段，鼓勵員工追求卓越的績效表現。在各階段執行期間，輔以電子化績效管理平台、線上及線下說明會、問答集及績效管理培訓課程，協助主管及員工充份掌握執行要點，有效達成雙方在工作目標的共識，落實績效管理制度。

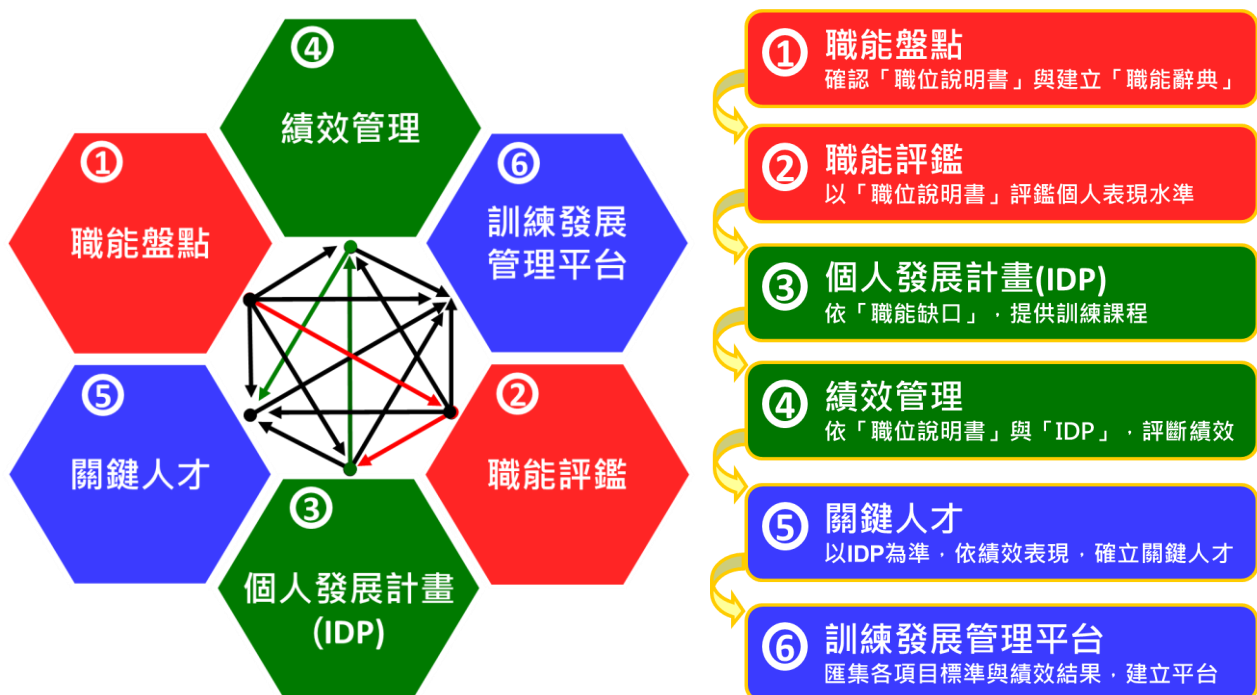
友信醫療集團績效評核流程力求公平、公正、公開，由主管與員工雙向溝通回饋，進行初評，再由各高階主管進行跨單位同職級人員之績效校準及複評，以確保全行標準一致。為鼓勵員工自主追求職能成長，員工每年得透過執行績效發展計畫 (Performance Development Program, PDP)，表達對未來職涯發展的想法，並與主管討論及制定發展計畫。

表 6-3 績效管理流程表

績效管理程序	訂定年度目標計畫	年度目標計畫： 以年度工作重點為主，工作說明書為輔，設定年度目標計畫
	訂定發展計畫	個人發展計畫： 依據前年績效與年度績效計畫需求，規劃工作改善與主管協助的教育訓練
	訂定績效改善計畫	績效改善： 年度考核完成後，給予被評核者「固定期間」完成改善計畫，幫助完成工作目標
績效評估程序	紀錄工作表現&重大事件	工作紀錄： 考核期間內，紀錄個人工作表現與展現核心價值的重大事件與行為表現，作為評核的參考依據
	檢核期中工作表現	期中檢核，視目標執行情況，斟酌修正年度績效目標
	進行績效面談(行為事例)	- 針對具體行為事例進行面談，確認依照年度目標執行計畫與執行步驟符合公司價值 - 依現狀表現，討論是否需要新增修訂IDP，提供更多協助
	評核期末&年度績效	- 依照「職能評估」與「目標管理」比例，針對達成率進行評核 - 以部屬的評核分數，綜合評比，排列績效等第

6.2.2 職能培訓

友信醫療集團根據組織營運策略，並考量公司核心價值與職能要求，規劃完整的訓練發展計畫與職涯發展藍圖，針對不同主管職級規劃策略、領導、溝通及創新等管理技能課程；另依員工不同的業務屬性與遵法義務，規劃包含醫療專業、法令遵循、工作職能及通識基礎等全方位培訓課程。



為有效運用學習資源，友信醫療集團除了安排內、外部實體課程，亦建置數位學習平台，「友信槳堂」以線上線下同時進行，提供員工彈性、便利的學習管道。除了經由學習與進修深耕專業外，友信醫療集團也鼓勵員工透過內部或集團輪調的方式，培養多元專長，讓個人職涯發展能更為寬廣。此外，因應數位服務發展浪潮，同時結合公司之策略營運需求，友信醫療集團近年來規劃一系列數位知識通課程，導入各項科技創新議題，以淺顯易懂的方式介紹數位知識，並融合實務案例或產業典範，為員工注入數位新思維，掌握科技發展與創新應用的最新趨勢。

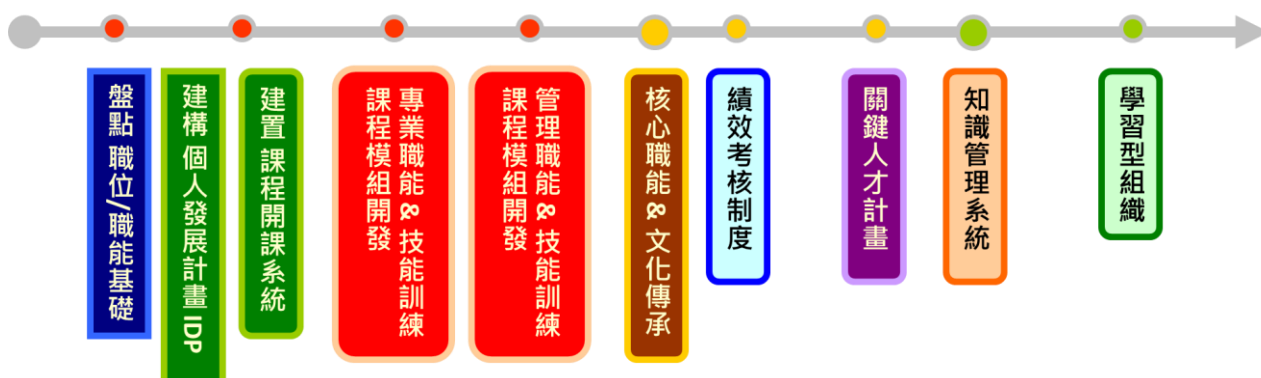
針對終止勞雇關係之員工，友信醫療集團由人力資源部提供職涯發展諮詢服務，包含履歷修改建議、面試技巧諮詢等方案，協助員工做好職涯轉換規劃，以促進繼續就業能力。

6.2.3 自主學習

友信醫療集團於 2020 年舉辦之內部教育訓練共 40 班次，外部機構研習共 9 班次，總計參訓人次達 82 人次。全員工之教育訓練時數總計 5,485 小時，平均每位員工受訓時數為 6.6 小時，每人平均訓練費用逾新台幣 1,149 元。友信醫療集團學習平台「友信槳堂」2020 年共計開辦 12 班次，員工線上訓練時數總計達 6,941 小時。

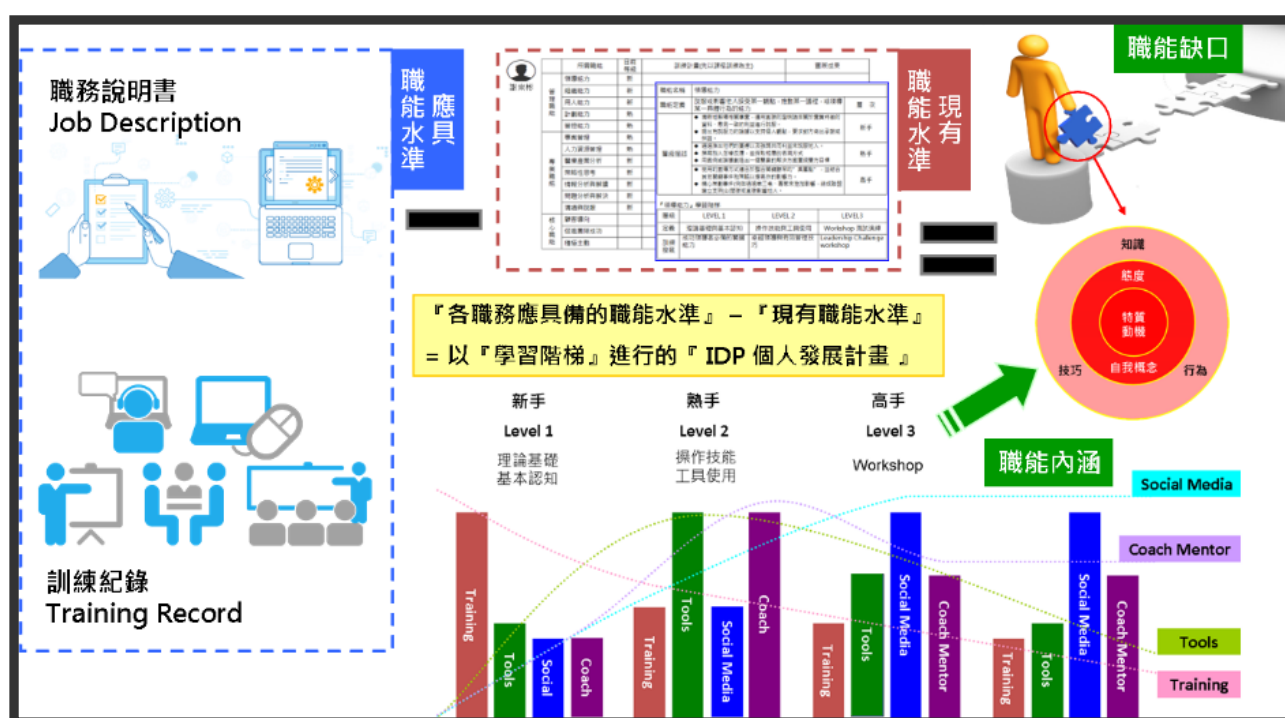
友信醫療集團為鼓勵員工提升專業能力並取得專業證照，針對內部規範之證照種類提供補助，不論是依業務需求、法規規範須取得專業證照者或自願報考之員工，均補助其首次報考費用。2020 年，友信醫療集團取得專業證照之員工人數持續成長，除有助強化員工之專業，更有助提升整體服務品質，創造更佳客戶服務。

6.2.4 人才發展計畫



因應環境快速變化所帶來的人才需求，友信醫療集團除了對外招募新秀，更重視內部人才的發掘與培訓，於 2020 年啟動「人才發展計畫」，於內部甄選具高潛力、績效表現出色、認同公司文化價值並兼備企圖心的菁英人才，提供全方位訓練發展機制，讓優秀人才得以有展現空間。

菁英人才發展計畫打造專屬培育專案，切合公司發展需求，整合多元創新的學習方式，展開系統化的專業訓練，強化核心及管理能力，並透過高階經理人的經驗傳承，參與各項專案任務，提升實務歷練，成為推動公司轉型及持續精進的重要推力。



IDP 個人訓練發展計畫

陳緯駿您好，登出

IDP 員工訓練發展計畫

2017年度教育訓練統計表

NO	部門名稱	主管	訓練費	差旅費	小計	佔比	平均受訓金額
• UHG	[進入]		0元	0元	0元	0%	0元
• --CS客戶服務部	[進入]	陳建強	65,450元	0元	65,450元	11%	10,908元
• --CSAT客戶服務部行政組	[進入]		0元	0元	0元	0%	0元
• --CS-S1服務一部	[進入]	朱子良	122,500元	0元	122,500元	21%	10,208元
• --CS-S2服務二部	[進入]	李國暉	106,550元	0元	106,550元	18%	10,655元
• --CS-TC中區服務中心	[進入]	林正偉	135,050元	13,000元	148,050元	25%	13,459元
• --CS-KS南區服務中心	[進入]	盧立崇	90,200元	11,700元	101,900元	17%	8,492元
• --ISPM專案管理部	[進入]	甄家驊	19,300元	0元	19,300元	3%	9,650元
• --USCC客戶服務中心	[進入]	廖青山	23,750元	0元	23,750元	4%	7,917元
• --MD經營管理部	[進入]		0元	0元	0元	0%	0元
• --MD-PM專案管理辦公室	[進入]	謝崇彬	6,100元	0元	6,100元	1%	2,033元
總計			568,900元	24,700元	593,600元	100%	

回首頁 變更密碼

基本資料

- 我的IDP

職能管理

- 教育訓練統計表
- 設定年度部門職能需求
- 設定部門職能職能水準
- 設定個人訓練計畫
- 職能新增 / 修改

課程管理

- 課程報名統計
- 更新課程訓練紀錄
- 匯出課程
- 課程新增 / 修改

人員管理

- 會員資料(新增/修改)
- 部門(新增/修改)
- 職等職稱(新增/修改)

6.2.5 經驗傳承

為傳承金融知識及職場經驗，友信醫療集團透過舉辦內部講師培訓及認證，有系統地將講師的專業知識及工作職能，分享給更多員工，自 2014 年起陸續培育內部講師團隊，並開發專業課程供其他員工學習。

友信醫療集團於每年暑假舉辦「大專生暑期實習計畫」，開放給大學及研究所在校學生參加，實習內容包含醫療設備業務基礎課程、團隊競賽及專題報告等活動，讓在學學生透過實習課程累積職場實務經驗。此外，友信醫療集團更選派員工擔任實習生輔導員，提供實習生生活協助、職場倫理指導等，有助於學生拓展職場人脈及職場態度養成，為未來進入職場預做準備。

6.3 暢通的溝通管道

6.3.1 溝通平台

為促進勞資雙方和諧與打造良好工作環境，友信醫療集團依法定期召開勞資會議，討論勞動法令保障相關項目，例如：正常工時外加班、女性夜間工作等規定，並經勞資會議決議通過後，明訂於工作規則並公告全體員工，同時持續向全行員工加強宣導出勤及加班重要規定，以確保員工的勞動權益。

此外，為增進員工與高階主管直接互動的機會，友信醫療集團定期舉辦「員工大會」活動，每位員工皆能直接與高階主管進行意見交換，促進主管與員工的雙向溝通；此外，為聽取員工意見，設有「老闆咖啡時間」，所有經營層主管每月均有一定時間開放給同仁預約談心，打造開放溝通的工作環境。因應電子媒體的蓬勃使用，友信醫療集團設立每月電子報「友報」，分享各項資訊，讓員工能即時瞭解集團新聞；同時，為保障員工權利及確保雙向溝通無礙，友信醫療集團設有「員工申訴信箱」以及「性騷擾申訴信箱」，申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益。

友信醫療集團將雙向溝通機制納入內部教育訓練中，包括實體課程、線上課程、線上測驗及績效評核等，讓員工在訓練課程結束後，能透過填寫線上問卷，表達其滿意度與建議，每次的問卷調查結果皆會納入結案報告並呈報高階主管，藉以改善課程內容。

2020 年，友信醫療集團辦理「iSay 員工滿意度調查」，整體滿意度達 84.9%，展現公司政策推動之正面成效。

6.3.2 員工互動交流

2020 年，友信醫療集團舉辦 1 場年終晚會，透過年終晚會活動加強公司與員工眷屬的連結，以及提升員工眷屬對公司的認同感與滿意度，友信醫療集團更於耶誕節期間舉辦 2 場次的「聖誕趴」，安排交換異國料理分享及公益活動，增進員工彼此的互動與交流。此外，還有兼顧單一與多元的溝通管道如下：

(一) 老闆咖啡時間：專屬友信人的一對一諮商平台

我們相信心靈健康能帶動生理健康，現代人壓力的來源大部分是由職場產生，集團今年特別開設與最高經營層主管(營運長、執行長、品牌長)一對一的溝通管道，每個禮拜各主管開放 4 個名額，讓同仁預約喝咖啡諮商。主管們除了與同仁諮商談心外，亦會運用專業，帶領同仁進行正念瑜珈、冥

Y 2021/8/2 (週一) 下午 03:18
yunhuachang(張芸華)
八月份老闆咖啡時間開始預約！
收件者 yunhuachang(張芸華)

同仁們好：



您想跟老闆分享生活上領悟、或是職場上的挑戰？還是想跟老闆一起做場瑜珈，覺察自己的身體與呼吸？歡迎透過【老闆咖啡時間】，讓自己一對一與老闆分享各種話題，使我們更加了解彼此。

想等課程。(經營層主管具有專業瑜珈師資證照)

(二)員工大會：讓每位同仁皆能自由表達自己想法，達到職場減壓

友信致力打造多元的溝通平台，讓每個人都有空間表達自己的想法，達成在職場減壓的目的。因此我們舉辦全集團同仁互相交流想法的「員工大會」，整個集團分 15 組，每組 10~12 人，集團的 15 位一級主管均須輪流至各組說明今年的重要策略，每組同仁也都有 3 分鐘的詢問互動時間，讓每位員工都可了解各部門的目標及方向，並且參與討論引發改變。藉由交流的過程，獲得一定程度的職場減壓效果。



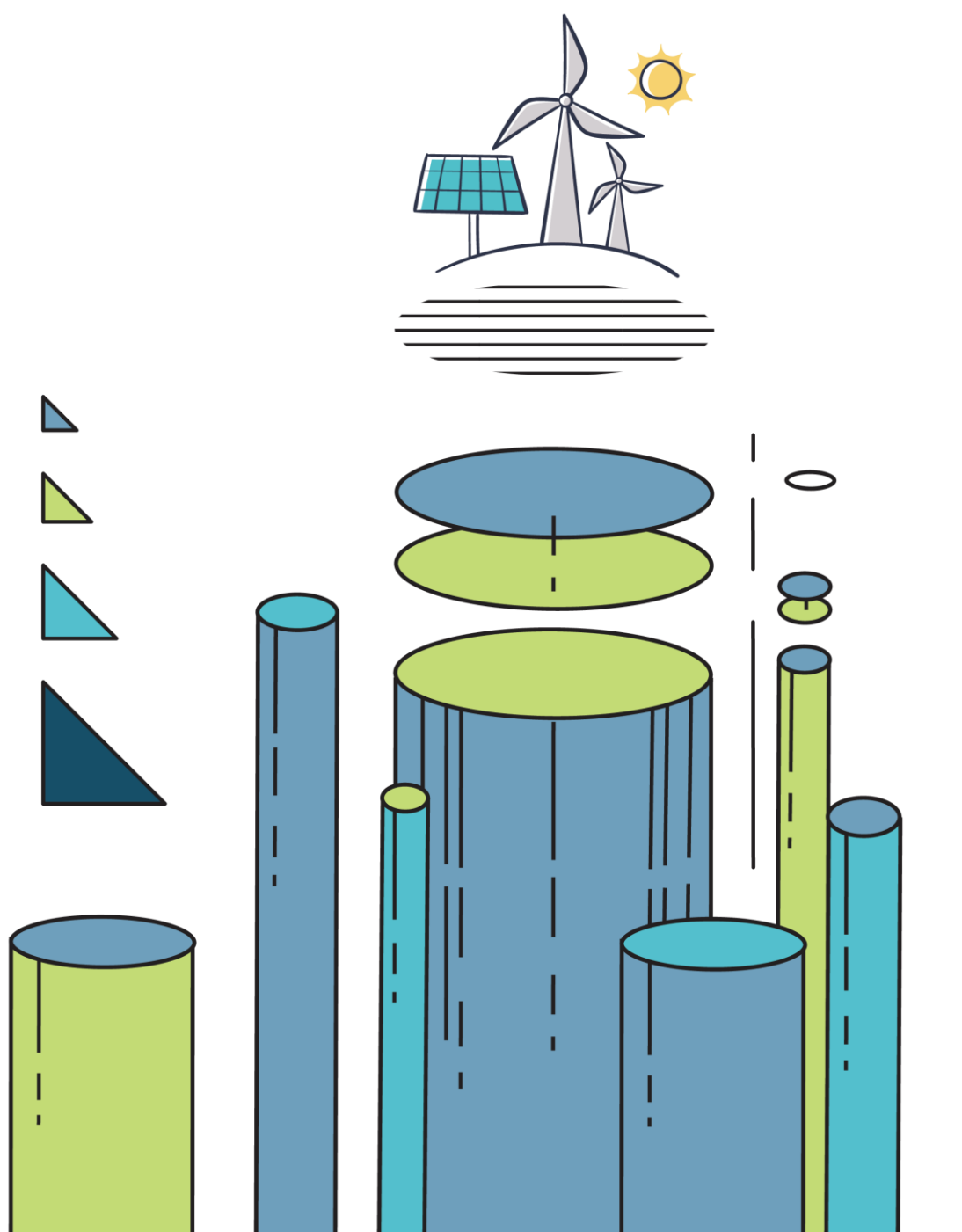
6.4 以人為本的企業文化

友信醫療集團堅信企業文化是邁向永續發展的核心，致力於貫徹「人情味」的企業精神，實施多項員工照顧舉措，包括：打造水果季活動，提供員工免費水果；舉辦員工家庭均能參加的各種志工活動，邀請員工眷屬參與一起做公益，展現公司對員工的家庭關懷並增進親子互動。此外，每年發行一次《Year Book》，作為傳遞企業文化理念及與員工溝通的平台，藉由員工分享自己的感想與體會，將正面的力量傳達給所有員工，凝聚員工情感和向心力，深化所有員工對友信醫療集團的認同感。

除了擴大員工照顧措施，友信醫療集團於 2020 年起，進行「iSay 員工意見調查」，以匿名問卷瞭解員工的真實需求和意見，2020 年回填率達 86%，並依據調查結果改善公司各項內部措施。2020 年陸續推出相應政策，回應員工需求，包括舉辦「績效及獎酬制度說明會」，由人資長親自向同仁們解說公司的績效評核制度以及獎酬制度；並刊出「績效評核、獎酬與晉升制度」說明內容，以清楚明瞭的圖文方式讓全行同仁們深入了解相關制度；此外，更開辦

「年度風雲人物」計畫，拔擢內部優秀人才，提供全方位的訓練發展機制。友信醫療集團從員工照顧做起，致力將「人情味」的企業文化推行到所有利害關係人上，追求與所有利害關係人共好，持續打造成為與社會共榮發展的幸福企業。

共生共榮 環境保護



友信醫療集團身為國內先進醫療儀器引進的先驅者，秉持 We Care about Life 的企業理念，除了關注於營運過程中對於環境衝擊的管理外，啟發員工日常用水用電、垃圾分類回收的良好習慣亦是重要的一環。我們更將這份關懷擴大至我們周遭的生命物種，長期投入於台灣原生種的自然棲地保育，前往不同的地方關懷當地原生種的生態議題，結合專業的在地組織，共同推動環境保育，以維護生物多樣性，近年來透過活動舉辦，包括講座、志工、影展，生態旅遊等，感動參加者的內心，使其產生「想要付出」的想法，除了豐富員工的環境生態相關知識，更透過所有人的雙手，展現本集團疼惜這片土地的行動力。

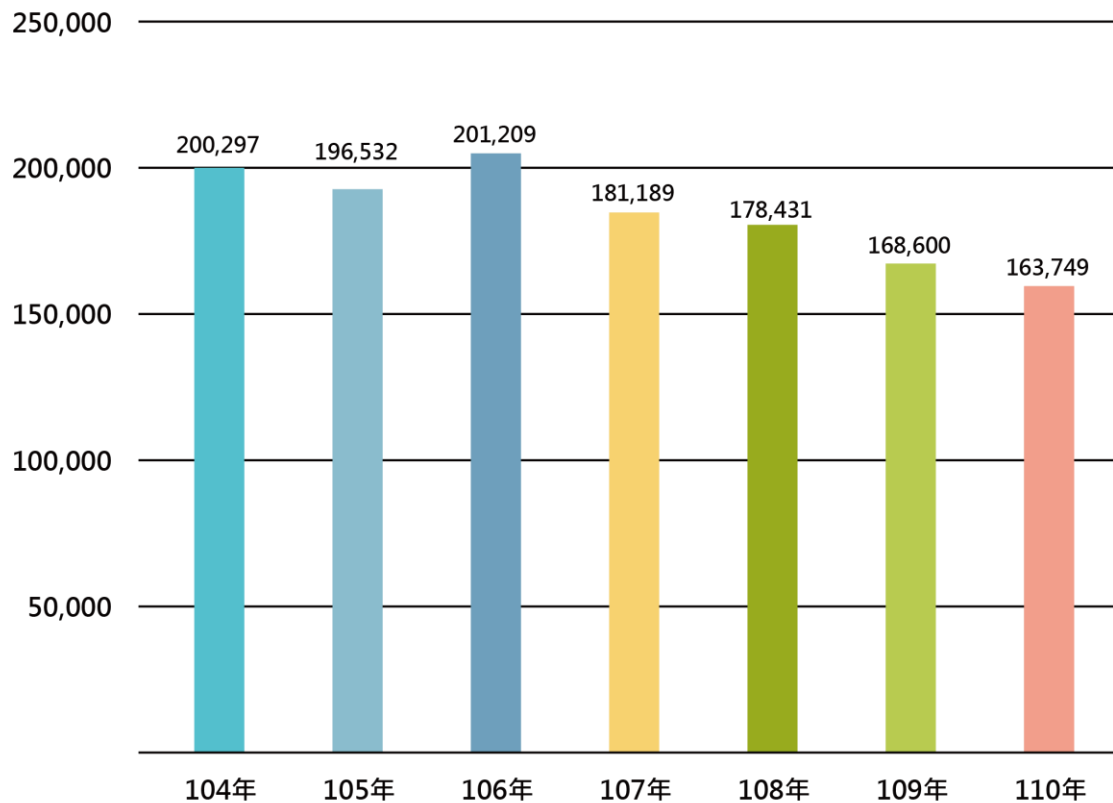
7.1 環境管理政策與目標

因行業屬性本集團並無大型廢棄物及排放污染的狀況發生，除確保產品符合環保法規，降低營運過程對環境之衝擊以外，仍致力將公司打造為全方位的綠色企業。透過內部鑑別重要議題為節能減碳及自然棲地保育。近幾年在搭配教育宣導及行政管理措施下，溫室氣體排放的總量可見明顯下降，另每年均照時令舉辦生態保育志工，足跡遍及國內山川及海域，甚至是離外島；定期由專業講師帶領員工及親友實踐生命教育關懷行動，讓大眾更了解物種保存與復育的重要性，在實施足夠的課程及參與率的逐年提高下，員工每人每年平均參加環境教育活動可達四小時以上。

7.2 能源管理與節能減碳

本集團之溫室氣體排放主要來自外購電力、公務車及私車公用使用之汽油等。自2017年起自行盤查範疇二之間接排放，範圍涵蓋總部辦公大樓、倉庫及各區辦公室，圖()是本集團自2016年度迄今的溫室氣體排放總和趨勢圖，2020年的溫室氣體排放量是163.749噸CO₂e，為了有效管理及設定減碳目標，選定2016年為基準年，設定每年1%的減量目標，從內而外徹底執行節能減碳，逐步實施各項行動方案並定期檢討改善，未來將擴大盤查至範疇一公務車用油之排放，以強化本集團溫室氣體之資訊管理及風險管控。

各年度總 CO2 排放量



7.2.1 照明設備改善

以集團總部為例，辦公大樓位於台北市大安區，工作場所面積約 409 坪，約合 1,352 平方公尺，採綜合營業用電低壓供電，契約容量為 90 KW。2017 年經台灣節能巡邏隊實施巡檢後，建議除陸續將傳統燈管 T8 改成 T5 之外，亦可將大廳及櫃檯區之鹵素燈泡置換為 LED 燈組，經採行迄今在節電的成效及避免燈泡發熱導致降低冷房效果上，成果顯著。

7.2.2 用電及用水管理

除更換照明燈組之外，強化行政管理亦是協助員工節電的一環。由總務部門公告辦公區域及會議室管理原則，引導同仁落實隨手關電器的好習慣，透過不定時的巡邏提醒以及電子郵件宣導節約用電觀念，將不必要的浪費降至最少。

因辦公區域皆以生活用水為主，僅提供員工及少數訪客使用，使用來自自來水公司之水源，無

取用地下水或其他水源。使用過之生活污水均由下水道排放，透過下水道進行處理。在節水行動上，廁所馬桶多使用兩段式開關，水龍頭出水口加裝節水器等等。

7.3 綠色採購

集團內部行政流程邁向 E 化，簡化作業流程以減少碳排放，於 2018 年起將生活用紙(含衛生紙及擦手紙)及影印用紙，全數改用永續森林認證及再生紙回收紙漿製造的紙製品，為森林保育及氣候變遷調適盡一份心力。

7.4 維護自然棲地

友信醫療集團自2017年起陸續結合不同的保育團體舉辦一系列關懷生態的志工活動，包含五股溼地移除小花蔓澤蘭(荒野保護協會)、大坑地區野生蜂房的修復(主婦聯盟環境保護基金會台中分會)、石門阿里磅農場台北赤蛙棲地整理(台灣環境資訊協會)等，我們透過各項企業志工服務，與聯合國訂定的永續發展目標 (SDGs) 相連結，透過生動且專業的實作課程感動參加者的內心，使其產生「想要付出」的想法，進而採取積極行動。2020年則分別舉辦了海洋及陸地生態的棲地保護活動，為珍貴的保育類物種爭取到更多喘息的空間。

一、關心台灣的「礁」傲：

2020年9月，友信醫療集團員工響應集團號召，結合在地長期關注藻礁的專業組織「桃園海岸生態保育協會」，近120位志工浩浩湯湯來到桃園觀新藻礁，透過專業人員實地導覽解說，認識藻礁的重要性及其豐富的生態多樣性，集團志工更捲起袖管，為這個國寶級的自然棲地進行整體環境維護，還給藻礁一個乾淨的面貌。



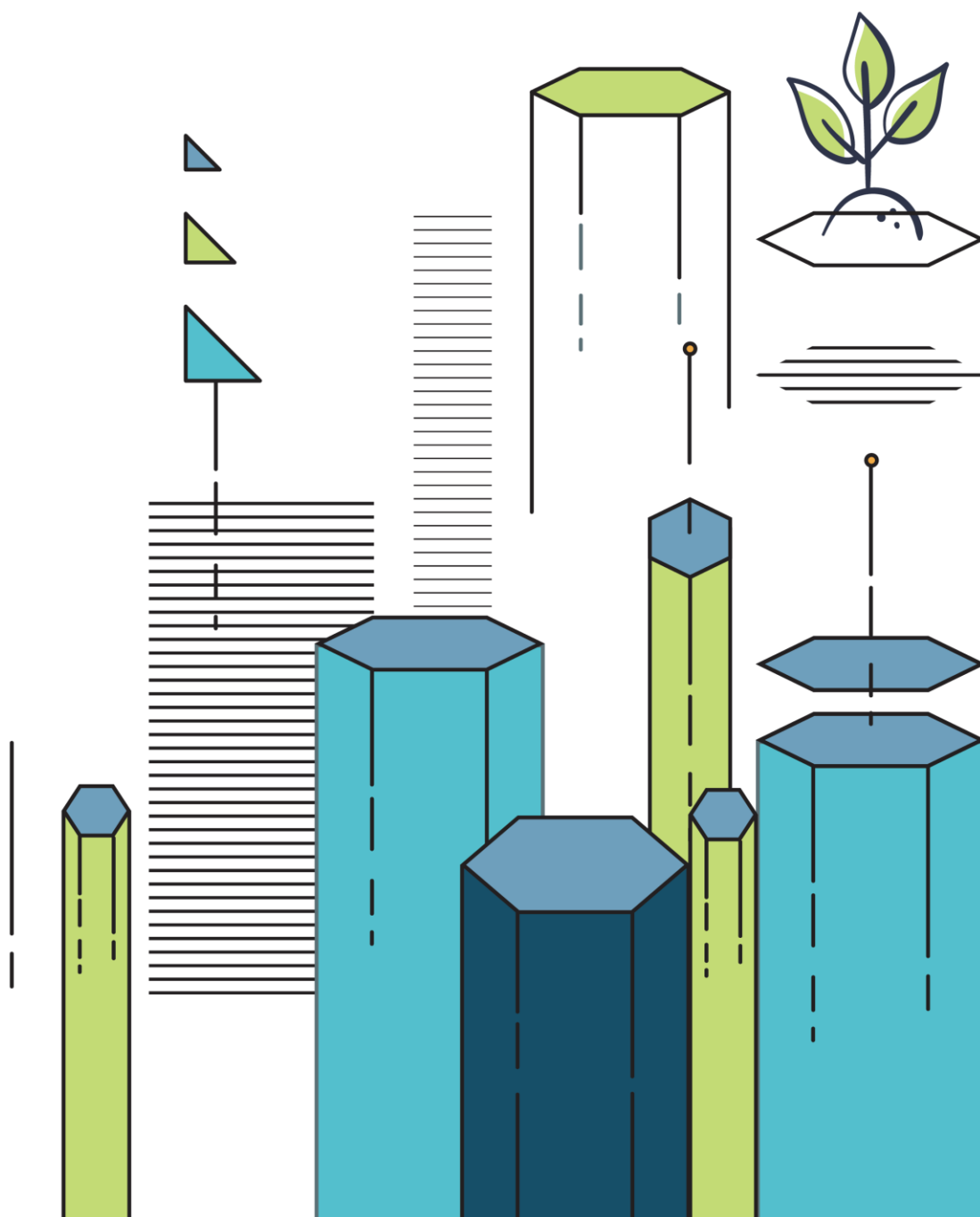
二、守護彩蝶美麗步道：

2020 年 11 月，友信醫療集團與台灣蝴蝶保育學會合作，共 80 餘位志工來到大直劍南蝶園裏，協助蝴蝶棲地保育並移除外來種入侵植物，最後汗流浹背的夥伴們總共拔除了 20 餘大袋 - 俗稱「綠癌」的小花蔓澤蘭以及姑婆芋等，讓棲地重現生機。



We care about life

社會參與



8.1 落實 We care about life 的友信精神

8.1.1 理念與行動指南

友信醫療集團自 1955 年創立之初，即秉持回饋社會與永續經營的理念，將「We Care About Life」的理念落實於社會關懷與公益活動，並積極打造成為具社會企業氣息的醫療集團。奠基於此，集團於 2012 年成立 CSR 小組，推動企業社會責任計畫，以建立品牌形象，並把最佳方案提供給合作夥伴，共同推廣社會公益。

最初集團的 CSR 活動採取議題性，再進一步推廣及深化。然而為因應國際趨勢並實踐企業永續發展，於 2016 年 11 月底正式成立企業社會責任部門，主責規畫集團短中長期 CSR 發展藍圖，統籌執行年度策略性計畫及擔任內外部協調溝通之橋樑，了解利害關係人之需求以研擬相關議題之風險與具體因應策略，並研析國際永續發展趨勢，如聯合國永續發展目標 SDGs 及 B 型企業(B corp)認證等。

8.1.2 友信社會福利慈善事業基金會

友信社會福利慈善事業基金會成立於 2015 年，致力於推動社會關懷與公益參與。2020 年相關工作如下表。

表 8-1 友信社會福利慈善事業基金會工作紀錄表

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
社會公益活動	109.01.01 109.12.31	捐款創世基金會新台幣 100,000 元正	捐款創世基金會 [植物人安養院安養計畫]，維持北院及文安院日常生活所需經費 (衛生用品、院民伙食、生活照顧費、醫療服務費)。
身心障礙福利	109.01.01 109.12.31	1.捐款育成社會福利基金會新台幣100,000元正 2.捐贈弘道老人福利基金會輪椅	1.捐款育成社會福利基金會協助心智障礙者繪畫比賽公益畫展。 2.捐贈弘道老人福利基金會輪椅 8 台、便盆椅 3 台。供行動不便者使用。

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
獎助學金	109.01.01 109.12.31	清寒獎助學金 每位50,000，共十位	補助醫學院經濟弱勢學子之基本教育或教育相關特別經費。
老人福利	109.01.01 109.12.31	1.捐款華山基金會新台幣50,000元正 2.捐贈雙連視障關懷基金會新台幣100,000元正	1.捐款華山基金會-愛老人到宅服務-透過貼心的陪伴，讓弱勢長輩能放心過日，在社區中安心過生活。 2.獨居視障老人面臨的困境與風險比一般獨居老人或視障者高出許多。雙連視障關懷基金會安排社工定期訪視，及安排保育員協助視障獨老生活起居、陪伴報讀及陪同就醫等。

8.1.3 企業志工日

高齡化社會不再是未來式，而是現在進行式！不僅身障者需要輪椅，行動不便的長輩也需要輔助工具來過生活。友信醫療集團於 2021 年舉辦首次集團志工日，並成立「輔具維修志工隊」，與社會企業窩新生活照護共同合作，培訓集團員工維修輪椅，一方面幫助弱勢機構修繕輔具，減輕財務壓力；一方面也讓輔具資源得以循環利用，減少對環境的破壞，結合企業專長與社會需求創造出與眾不同的公益價值。



除了創立輔具維修志工隊，培訓員工成為輪椅維修師，也推出「Dunny 輔具維修大挑戰」線上遊戲，用玩遊戲做公益的方式突破疫情限制，打開輔具維修議題與大眾接觸的機會，以創新宣傳方式呼籲大眾關注輔具維修議題，同時也開放有需要的機構申請維修輪椅服務，將善的循環不斷推廣到社會各角落。



8.2 提升偏鄉醫療水準

友信醫療集團持續以創新的思維與模式，運用集團核心專業與能力，致力於促進幸福生活及社區發展。我們在2020年於東部三縣市分別推動了因應當地需求的公益方案，跨足文化保存、藝文展演及照護關懷，我們自詡每位集團員工都是一盞燭火，能在社會各角落發光發熱，成為人間的暖流，與大眾攜手邁向更美好的生活。

8.2.1 離島輔具維修-台東縣

本集團於2019年得知蘭嶼鄉東清村「雅布書卡嫩居家護理所」，因電動病床、輪椅及助行輔具待修。經聯繫後所方婉拒直接捐贈相關資源，希望透過先評估後維修的方式，盡量將損壞的器材延續壽命，避免造成小島上的環境負擔。在關懷偏鄉醫療及循環利用的善念下，遂於2020年6月派遣三名輔具維修先鋒隊員攜帶零件前往支援，最後成果豐碩共完成一組電動病床、兩部輪椅及近20具的拐杖跟四足助行器回歸正常使用，見證了輔具的重生及再利用，所方高度肯定志工隊員的專業及熱誠，雙方約定保持合作關係。然而這次初試啼聲也為2021年友信輪椅維修志工的成立埋下伏筆。

8.2.2 原民文化世代傳承-花蓮縣

花蓮縣豐濱鄉的新社部落【Paterungan】是目前國內保存最多噶瑪蘭語言及文化的部落，為了強化噶瑪蘭族的文化傳承，增加族人對自己的族群認同，本集團與新社社區發展協會合作創造工作機會，透過舉辦工作坊的方式，邀請耆老至新社國小進行口述歷史，從原民美食-阿里蓬蓬的製作，以及古法釀酒的材料及方法至傳統祭祀儀式介紹，凝聚部落居民對於敬天順天、遵從自然而採用有機耕種的共識，過程中重拾許多早已遺忘的傳說故事及生活智慧，更促進長者與後輩晚生們之間的世代交流。



8.2.3 銀髮增能及生命價值展現-宜蘭縣

位於宜蘭縣的羅東鎮因青壯年人口外移，許多當地長者失去自我價值認同，長期對生命的無力與失落感受強烈，進而影響自我與周遭人的生活品質。為此，友信醫療集團於 2020 年透過認養果陀劇場推廣的「活化歷史」專案，以當地的老康泰日照中心為基地，針對在地的年長者，舉辦多場生命教育與增能活動，讓我們的『老』朋友們再度展開笑顏，找到自己的價值與自信，照映銀髮的光輝。

一、「祖孫牽手·完美城鄉」長者故事班：友信醫療集團與果陀劇場聯合訓練來自羅東地區與老康泰日照中心的長者們，在為期一個多月的課程中，鼓勵他們勇敢說出自己的生命故事，更帶領這些長者進入當地小學、社區以及失親兒機構，跟當地小朋友分享自身的經歷與故事，並大方地與兒童遊戲互動，讓學員在過程中正面感受到「老」的價值，與學習接受「老化」的過程，促進長者自我增能與跨世代間的生命經驗交流。

二、代間與跨物種的生命教育：集團企業志工協同老康泰社工人員，帶領故事班長者至宜蘭流浪動物中途之家，共同關懷這些被遺棄的流浪動物，經由長者與流浪動物的互動，激盪跨物種間生命交流。而後集團更攜手台灣狗醫生協會，讓志工隨同長者拜訪幸夫愛兒園，透過狗醫生帶來的團康活動，使長者與失親兒的互動升溫，交織出跨世代與物種間的生命故事。

三、長者自我實現的公演：在長達半年的故事班長者增能訓練後，友信醫療集團與果陀劇場共同策劃一場由故事班長者們擔綱主角，結合在地遴選的小演員們共同演出的舞台劇「阿嬤的願望」，並安排在重陽節前一天，於羅東展演廳公開展演。當日入場觀賞的民眾及受邀來賓合計近 500 人，盛況空前。透過這場演出，讓長者們感受到自己是生命的主角，以及重新審視自己的生命價值。



8.3 支持社會企業

社會企業是以商業創新模式解決特定社會問題的企業。近年來台灣的社會企業如雨後新筍般成立，然而綜觀這些社會企業，往往受資源限制，使其影響力不如預期。對致力於成為 B 型企業的友信醫療集團而言，許多社會企業的宗旨和行動與集團理念不謀而合，為支持這些社會企業，我們建構出有別於一般以捐贈贊助為主的 CSR 模式，透過和社會企業討論溝通，開展出相互支持與成長的專案合作，將集團的 CSR 行動結合社會企業的商业模式，使兩者共同發揮出最大的影響力。

8.3.1 推廣社會企業

友信醫療集團在協助推廣社會企業的理念上不遺餘力，舉凡集團的內、外部活動，亦不乏社會企業產品或服務的參與，將集團支持社會企業的行動對內部員工傳達，亦向外部合作單位與商業夥伴展現，達到支持與推廣社會企業與其理念。

- 一、在與育成基金會共同舉辦的活動中，我們支持勝利廚房與樂芽身心障礙者製作的蛋糕與餅乾，做為活動點心，並向參與的企業志工、工作人員與參與活動者介紹這些社會企業的理念與產品
- 二、在集團尾牙上，員工皆收到封蠟保鮮布做為禮品，使集團員工認識仁舟淨塑這間企業。
- 三、採購八百金社會企業生產的石虎友善米，做為內部活動禮品。
- 四、在集團慶生會或慶祝會上，使用好盒器租借餐具，以減少一次性餐具使用。
- 五、於中元節祭拜時訂購村里平安箱，待普渡儀式完成後，將生活物資交由社會企業轉贈給弱勢家庭。

8.3.2 社會企業合作

友信醫療集團不僅只以採購產品與服務支持社會企業，更多的是我們創造夥伴關係，共同發展出結合集團 CSR 行動的與社會企業本業的新商業模式，達到共同成長的雙贏局面。友信醫療集團秉持本業於對「人」的照顧，同時響應政府的長期照護政策，因此在建構雙贏合作的夥伴上，皆是提供長照服務為主的社會企業：

一、台灣老康泰銀髮服務股份有限公司：

老康泰銀髮服務為經營老人日間照護中心為主的社會企業，其三大主旨「幸福+」、「健康+」、「活力+」與友信醫療集團使命「Inspire Healthcare for Happiness」相呼應，為彼此間的合作奠定基礎。集團企業社會責任部門組織企業志工前往老康泰進行長者關懷陪伴與復健協助，更規劃與帶領數次長者增能活動，如寵物療癒、機構參訪、演戲訓練等，豐富老康泰的服務內容；老康泰社工與照服員，亦應友信之邀，數度到集團總部對員工進行長照相關知識講座與長者照護訓練，提升員工對長照產品與服務需求的敏感度，更協助集團建立在地利害關係人聯結網絡，進而提供更完善的服務。

二、窩新生活事業有限公司：

窩新生活事業為輔具客製、採購與修繕為主的社會企業，友信醫療集團於 2021 年起與窩新攜手合作，針對集團員工進行輔具維修志工訓練，透過每堂 12 小時的精實訓練與實際進入需求單位進行輪椅維修考核，使通過考核的員工具備獨力保養與修繕各式輔具的能力。完訓的友信輪椅維修志工，以專業的志工身份，



搭配窩新團隊進入需求機構進行輪椅保養與修繕服務，不僅提升保修量能，亦為窩新補足人力不足的問題，更為集團提供專業的志工團隊與開拓創新的服務模式。

友信醫療集團事業範圍主要含蓋預防醫學與治療醫學階段，且擁有龐大的醫療儀器與器材維修保養團隊。在復健醫學較少著墨的友信，在與窩新生活事業建構起的新合作模式下，集團於復健醫學領域提供直接服務的志工團隊，更發揮醫療儀器維修的本業專長。

8.5 民間團體結盟及夥伴合作

在友信醫療集團實踐企業永續的道路上，著重於多贏的局面，透過結盟與聯盟的方式，開產不同的合作契機，將影響力發揮至多面向與多層次的共好模式。除了與社會企業合作，集團更長期經營與民間團體、非營利組織間的永續夥伴關係，透過與關懷環境生態議題的學、協會聯盟，實踐 We Care about Life 的理念，亦連結社會公益團體與社會服務組織，發揮友信人引以為傲的核心價值之一「人情味」。

8.5.1 環境生態組織協進

環境保育與生物多樣性議題，一直是友信醫療集團長期關注的領域，因此集團致力於與環境與生態保育的組織單位合作，共同規劃與執行雙方互利的專案模式，將影響力最大化。響應聯合國永續發展目標 SDG 14：水下生命與 SDG 15：陸域生態，集團長期支持中華鯨豚協會，並共同打造友信海洋關懷列車專案，為鯨豚、海龜等海洋保育類物種的救援盡一份心力；亦與台灣穿山甲保育協會合作，開啟滅蟻護蟹餵鯪鯉專案，透過處理外來種議題，同時進行陸蟹保育與穿山甲救傷，達到多贏的成果。

一、友信海洋生態關懷列車

本集團在 2017 年與中華民國鯨豚協會合作，舉辦鯨豚保育講座，說明人類長期製造的塑料廢棄物及重金屬汙染，已嚴重影響鯨豚的覓食行為及迴游群聚。在此認知下，友信接著與台灣防止虐待動物協會合作，推廣「反吃魚翅」的員工連署活動，起因是人類為取得魚翅（鯊魚鰭），大規模獵殺鯊魚；再者，人們若以海洋食物鏈中頂級掠食者的大型魚類為食，也會因生物累積作用（Bioaccumulation）而吸收到濃度更高的毒害物質，影響日常生活及身體健康。由此也讓參加者從內心反思，務必共同努力減少海洋汙染。近兩年起持續支持鯨豚協會開辦鯨豚救援志工訓練，為降低碳排放，我們提供接駁車供學員搭乘至訓練場域，更與鯨豚協會朝向零廢棄物活動前進，在友信醫療與鯨豚協會合作下，已培訓近 200 位救援志工，更在 2021 年完成零廢棄物的志工訓練活動。此外，集團員工更加入海洋公民科學家行列，協同鯨豚協會成員出海，擔任巡鯨觀察家；中華鯨豚協會更在集團企業社會責任部門協助下，成功登錄於經濟部社會創新平台的 Buying Power 名單中，擴大鯨豚協會於海洋生物保育的影響力。

二、友信陸地生態關懷列車

本集團於 2017 年起連續舉辦石虎、台北赤蛙、蝴蝶、歐亞水獺及螢火蟲等陸生動物之認識活動，近 2 年邀請穿山甲生態研究員孫敬閔博士針對穿山甲之基本知識、棲地現況、野外救傷等面向進行講座，闡述目前國際間盜獵猖獗之危害並釐清民間長期誤用入藥的過時觀念。為擴大我們對於棲地物種保育的影響力，在 2021 年進一步與台灣穿山甲保育協會合作滅蟻護蟹餵鯪鯉方案，協助國內長期推動的野生動物救傷計畫互相串聯，本計畫透過當地學生製做陷阱盒捕捉外來種螞蟥-長腳捷蟥(俗稱黃瘋蟥)，集中後提供給人工餵養的穿山甲食用，既可保護墾丁地區的原生種陸蟹，同時提高食物的適口性，供給受傷穿山甲更天然的營養來源。至 2021 年 6 月已培訓四個班級近 100 位恆春工商觀光事業科的學生，陷阱盒經一個月放置後回收，共捕捉到超過 100 萬隻的螞蟥(約 1200 公克)。

8.5.2 社會公益團體共榮

自友信醫療集團成立至今，對「人」的關懷一直是我們的企業使命，在這樣的使命下，建立與社會公益組織與社會福利團體間的互信與共好，集團更是當仁不讓，身為醫療相關產業的友信，深知消除社會不平等是我們不可忽視的議題。長期以來，友信與育成基金會共同舉辦多次活動，建立友信人與憨兒間互相認識與關懷的橋梁，更在 SDG 10 的推波助瀾下，更加深化我們與育成間的默契與連結。此外，在失親兒關懷的行動上，集團亦是不遺餘力，2020 年起，友信與宜蘭幸夫愛兒園搭起了橋梁，共同為園內的失親兒提供豐富的活動。

一、財團法人育成社會福利基金會

友信醫療集團透過友信社會福利慈善事業基金會支持歷屆心智障礙繪畫比賽，由於時常驚豔於入選作品呈現出來的創意以及溫暖，為肯定作者們的傑出表現，讓更多員工及來訪貴賓能夠一同感受到從畫紙上自然流露的藝術氣息，本集團於 2017 年於總部辦公室及信文辦公室展出當年參賽畫作近 70 幅；至 2020 年時邀請育成憨兒們彩繪公司吉祥物公仔近 700 隻後，再從中挑選 200 隻搭配當年度優勝畫作一起巡迴展出，為我們的祥和社會傳遞更多更廣的 Caring · Changing · Inspiring 動人故事。



二、幸夫愛兒園

因原生家庭的缺陷，使許多兒童被迫與父母分離進入收容機構，成為失親兒。友信醫療集團於 2020 年透過於宜蘭地區的專案執行，接觸為於冬山鄉的幸夫愛兒園，開啟了失親兒關懷的道路。我們邀請台灣狗醫生協會隨著友信企業志工行列，一同進入幸夫愛兒園，透過友信人與狗醫生的互動與陪伴，將愛與關懷傳達給失親兒，讓彼此間建立互信互愛的情誼。除了活動，集團亦邀請中華鯨豚協會，一同將專業與豐富的鯨豚知識傳遞給幸夫的小朋友，促進合作的多元性。

附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標對照表

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
通用準則：100系列			
GRI 102：一般揭露 2016	102-1*	組織名稱	3.1關於友信醫療集團
	102-2*	活動、品牌、產品與服務	3.1關於友信醫療集團
	102-3*	總部位置	3.1關於友信醫療集團
	102-4*	營運據點	3.1關於友信醫療集團
	102-5*	所有權與法律形式	3.1關於友信醫療集團
	102-6*	提供服務的市場	3.1關於友信醫療集團 3.4市場環境與發展策略 5.1醫療儀器設備代理服務 5.2個人健康保健服務
	102-7*	組織規模	3.1關於友信醫療集團 3.4市場環境與發展策略 6.1安心的就業環境
	102-8*	員工與其他工作者的資訊	6.1安心的就業環境
	102-9*	供應鏈	none
	102-10*	組織與其供應鏈的重大改變	3.1關於友信醫療集團 3.4市場環境與發展策略
	102-11*	預警原則或方針	4.2法令遵循及洗錢防制 4.3風險管理 4.4內部控制與稽核
	102-12*	外部倡議	上市上櫃公司企業社會責任實務守則
	102-13*	公協會的會員資格	none
	102-14*	決策者的聲明	執行長的話

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	3.4市場環境與發展策略
	102-16*	價值、原則、標準及行為規範	3.1關於友信醫療集團 3.2企業核心價值 4.1道德與誠信
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	4.1道德與誠信
	102-18*	治理結構	3.5企業社會責任政策與實踐 4.1 道德與誠信 4.2法令遵循及洗錢防制 4.4內部控制與稽核
	102-19	授予權責	3.5企業社會責任政策與實踐
	102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	3.5企業社會責任政策與實踐
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2.利害關係人溝通 3.5企業社會責任政策與實踐
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	none
	102-23	最高治理單位的主席	訂有「分層負責權責劃分準則」，明定權責劃分表，貫徹分層負責精神，實施內部逐級授權。
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	none
	102-25	利益衝突	none
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	執行長的話

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-27	最高治理單位的群體智識	none
	102-28	最高治理單位的績效評估	none
	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	4.1道德與誠信 4.2法令遵循及洗錢防制 4.4內部控制與稽核
	102-30	風險管理流程的有效性	4.5風險管理
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	3.5企業社會責任政策與實踐 4.3風險管理
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	3.5企業社會責任政策與實踐
	102-33	溝通關鍵重大事件	none
	102-34	關鍵重大事件的性質與總數	none
	102-35	薪酬政策	none
	102-36	薪酬決定的流程	none
	102-40*	利害關係人團體	1.1界定利害關係人
	102-41*	團體協約	無成立工會，故無團體協約。
	102-42*	鑑別與選擇利害關係人	1.1界定利害關係人
	102-43*	與利害關係人溝通的方針	2.利害關係人溝通
	102-44*	提出之關鍵主題與關注事項	1.2重要議題篩選與辨識 1.3重大性議題排序與分析
	102-45*	合併財務報表中所包含的實體	編輯說明
	102-46*	界定報告書內容與主題邊界	1.1界定利害關係人 1.2重要議題篩選與辨識 1.3重大性議題排序與分析

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-47*	重大主題表列	1.2重要議題篩選與辨識 1.3重大性議題排序與分析
	102-48*	資訊重編	編輯說明
	102-49*	報導改變	本報告書為友信醫療集團第一本 企業社會責任報告書
	102-50*	報導期間	編輯說明
	102-51*	上一次報告書的日期	編輯說明
	102-52*	報導週期	編輯說明
	102-53*	可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯說明
	102-54*	依循GRI準則報導的宣告	編輯說明
	102-55*	GRI內容索引	編輯說明
	102-56*	外部保證/確信	編輯說明
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3重大性議題排序與分析
	103-2	管理方針及其要素	1.3重大性議題排序與分析 2.利害關係人溝通
	103-3	管理方針的評估	1.3重大性議題排序與分析 2.利害關係人溝通

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
特定主題準則：200系列—經濟			
GRI 201： 一般揭露 2016	201-1#	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.4市場環境與發展策略 6.1安心的就業環境
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	無產生財務影響。
	201-3#	定義福利計畫義務与其它退休計畫	6.1安心的就業環境
GRI 202： 一般揭露 2016	202-1#	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.1安心的就業環境
	202-2#	雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.1安心的就業環境
GRI 203： 間接經濟衝擊 2016	203-1#	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1關於友信醫療集團 5.1醫療儀器設備代理服務 5.2個人健康保健服務 5.3創造社會效益之產品
	203-2#	顯著的間接經濟衝擊	3.1關於友信醫療集團 5.1醫療儀器設備代理服務 5.2個人健康保健服務 5.3創造社會效益之產品
GRI 204： 間接經濟衝擊 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	none
GRI 205： 反貪腐 2016	205-1#	已進行貪腐風險評估的營運據點	4.1道德與誠信
	205-2#	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1道德與誠信 4.2法令遵循及洗錢防制 4.4內部控制與稽核 6.2完善的培育制度
	205-3#	已確認的貪腐事件及採取的行動	2019年度無發生。
GRI 206： 反競爭行為 2016	206-1#	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2019年度無發生。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
特定主題準則：300系列—環境			
GRI 301：物料 2016	301-1	所用物料的重量或體積	不適用。
	301-2	使用回收再利用的物料	5.2個人健康保健服務
	301-3	回收產品及其包材	不適用。
GRI 302：能源 2016	302-1	組織内部的能源消耗量	7.2能源管理與節能減碳
	302-3	能源密集度	7.2能源管理與節能減碳
	302-4	減少能源消耗	7.2能源管理與節能減碳
GRI 303：水與放流水 2018	303-2	與排水相關衝擊的管理	7.1環境管理政策與目標
	303-3	取水量	7.2能源管理與節能減碳
GRI 304：生物多樣性 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-3	受保護或復育的棲息地	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保育名錄的物種	各辦公大樓及營運據點未有 IUCN 紅色名錄及 國家保護名錄的物種。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
GRI 305 : 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	none
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	none
	305-4	溫室氣體排放密集度	none
	305-5	溫室氣體排放減量	7.1環境管理政策與目標 7.2能源管理與節能減碳
	305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	不適用
	305-7	氮氧化物 (Nox)、硫氧化物 (Sox) , 及其它重大的氣體排放	不適用
GRI 306 : 廢污水 和廢棄物 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放水量	排放用水均屬生活污水。
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	7.2能源管理與節能減碳
	306-3	嚴重洩漏	2019年度無發生。
	306-4	廢棄物運輸	不適用
	306-5	受放流水及/或地表逕流影響的水體	無顯著影響。
GRI 307 : 有關環境保護 的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	2019年度無發生。
GRI 308 : 供應商 環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	none
	308-2	供應鏈對環境的負面影響 , 以及所採取的行動	none

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
特定主題準則：400系列－社會			
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1#	新進員工和離職員工	6.1安心的就業環境
	401-2#	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工)的福利	6.1安心的就業環境
	401-3#	育嬰假	6.1安心的就業環境
GRI 402： 勞/實關係 2016	402-1#	關於營運變化的最短預告期	6.1安心的就業環境
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-2# (2016版)	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、 缺勤等比率，以及因公死亡件數	6.1安心的就業環境
	403-3#	職業健康服務	6.1安心的就業環境
	403-5#	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.1安心的就業環境
	403-6#	工作者健康促進	6.1安心的就業環境
	403-7#	預防和減輕與業務關係直接相關連之 職業安全衛生之衝擊	6.1安心的就業環境
	403-9#	職業傷害	6.1安心的就業環境
	403-10#	職業病	6.1安心的就業環境
GRI 404： 訓練與教育 2016	404-1#	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2完善的培育制度
	404-2#	提升員工職能及過渡協助方案	6.2完善的培育制度
GRI 405： 員工多元化與 平等機會 2016	405-1#	治理單位與員工的多元化	6.1安心的就業環境
	405-2#	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1安心的就業環境
GRI 406： 不歧視 2016	406-1#	歧視事件以及組織採取的改善行動	2019年度無發生。
GRI 407： 結社自由與 團體協商 2016	407-1#	可能面臨結社自由及團體協商風險的 營運據點或供應商	2019年度無發生。
GRI 408： 童工 2016	408-1#	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2019年度無發生。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	報告書索引章節
GRI 409： 強迫或強制勞動 2016	409-1#	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2019年度無發生。
GRI 411： 原住民權利 2016	411-1#	涉及侵害原住民權利的事件	2019年度無發生。
GRI 413： 人權評估 2016	413-1#	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	友信醫療集團營運活動之當地社會參與達100%。
	413-2#	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	友信醫療集團營運據點對當地社區無顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動。
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	none
GRI 415： 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	2019年度無發生。
GRI 416： 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	未有造成消費者健康和安全的衝擊之情形。
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2019年度無發生。
GRI 417： 行銷與標示 2016	417-1#	產品和服務資訊與標示的要求	none
	417-2#	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2019年度無發生。
	417-3#	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2019年度無發生。
GRI 418： 客戶隱私 2016	418-1#	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2019年度無發生。
GRI 419： 社會經濟法規遵循 2016	419-1#	違反社會與經濟領域之法律和規定	2019年度無發生。

註：一般揭露之核心選項以「*」記號標示；對應重大性議題之特定主題指標以「#」記號標示。

附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則

章節	內容		參考章節
第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	3.公司簡介與市場概要
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	4.誠信經營—公司治理
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	7.共生共榮—環境保護
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	8.We care about life 社會參與
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	編輯說明
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	3.公司簡介與市場概要

附錄三：ISO 26000 對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	3.公司簡介與市場概要
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4.誠信經營－公司治理
	人權的風險處境	6.幸福職場－員工照顧
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	4.誠信經營－公司治理
	解決委屈	6.幸福職場－員工照顧
	歧視與弱勢族群	6.幸福職場－員工照顧
	公民與政治權	6.幸福職場－員工照顧
	經濟、社會與文化權	8.We care about life - 社會參與
	工作的基本權利	6.幸福職場－員工照顧
勞動實務	聘僱與聘僱關係	6.幸福職場－員工照顧
	工作條件與社會保護	6.幸福職場－員工照顧
	社會對話	6.幸福職場－員工照顧
	工作的健康與安全	6.幸福職場－員工照顧
	人力發展與訓練	6.幸福職場－員工照顧
環境	污染預防	7.共生共榮－環境保護
	永續資源利用	7.共生共榮－環境保護
	氣候變遷減緩與適應	7.共生共榮－環境保護
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	7.共生共榮－環境保護

分類	主要議題	參考章節
公平運作 實務	反貪腐	4.誠信經營－公司治理
	負責任的政治參與	4.誠信經營－公司治理
	公平競爭	5.專業創新－客戶關係
	促進價值鏈的社會責任	5.專業創新－客戶關係 8.We care about life - 社會參與
消費者議題	尊重智慧財產權	4.誠信經營－公司治理
	公平的行銷、資訊與契約的實務	5.專業創新－客戶關係
	保護消費者的健康與安全	5.專業創新－客戶關係
	永續消費	5.專業創新－客戶關係
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5.專業創新－客戶關係
	消費者資料保護與隱私	5.專業創新－客戶關係
	提供必要的服務	5.專業創新－客戶關係
社區參與 與發展	教育與認知	5.專業創新－客戶關係
	社區參與	8.We care about life - 社會參與
	教育與文化	8.We care about life - 社會參與
	增加就業與技術發展	8.We care about life - 社會參與
	科技發展	8.We care about life - 社會參與
	創造財富與收入	8.We care about life - 社會參與
	健康	8.We care about life - 社會參與
	社會投資	8.We care about life - 社會參與

附錄四：聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	3.公司簡介與市場概要
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	6.幸福職場－員工照顧
	保證不與踐踏人權者同流合污	6.幸福職場－員工照顧
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	6.幸福職場－員工照顧
	消除一切形式的強迫與強制勞動	6.幸福職場－員工照顧
	確實廢除童工	6.幸福職場－員工照顧
	消除就業和職業方面的歧視	6.幸福職場－員工照顧
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	7.共生共榮－環境保護
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	7.共生共榮－環境保護
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	7.共生共榮－環境保護
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	4.誠信經營－公司治理

附錄五：聯合國永續發展目標對照表

永續發展目標章節	章節
1.消除各地一切形式的貧窮	3.公司簡介與市場概要
2.消除飢餓，實現糧食安全，改善營養及促進永續農業	8.We care about life - 社會參與
3.確保健康及促進各年齡層的福祉	6.幸福職場－員工照顧
4.確保包容與公平的優質教育，並提倡終身學習	6.幸福職場－員工照顧
5.實現性別平等，並賦予女性權力	6.幸福職場－員工照顧
6.確保所有人都能享有水及環境衛生，並對其永續管理	7.共生共榮－環境保護
7.確保所有人都能獲得負擔得起、可靠和永續的現代能源	7.共生共榮－環境保護
8.促進包容且永續的經濟成長，達成充分且具生產力的就業，讓每個人都有一份好工作	3.公司簡介與市場概要 6.幸福職場－員工照顧
9.建立具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具包容性的永續工業化，加速創新	3.公司簡介與市場概要 5.專業創新－客戶關係
10.減少國家內部和國家之間的不平等	6.幸福職場－員工照顧 8.We care about life - 社會參與
11.建設具有包容、安全、抵禦災害能力和永續的城市及人類住居	7.共生共榮－環境保護
12.採用永續的消費和生產模式	7.共生共榮－環境保護
13.採取緊急行動應對氣候變遷及其影響	7.共生共榮－環境保護
16.促進和平且包容的社會以落實永續發展；提供所有人司法管道；在所有階層建立有效、負責且包容的制度	4.誠信經營－公司治理
17.強化永續發展落實方法及活化永續發展全球夥伴關係	8.We care about life - 社會參與