



3

誠信治理

- 3.1 治理實務
- 3.2 風險管理
- 3.3 倫理誠信與法規遵循
- 3.4 營運績效
- 3.5 產品創新
- 3.6 客戶關係

3.1 治理實務

本章節永續績效亮點

- 2024年度誠信經營訓練參與人數96人，總時數240小時，人均上課時數2.5小時。
- 承攬商均恪遵公司規定於簽約時一併簽署廉潔條款，簽署率達100%。
- 2024年度零重大違法事件。
- 引進具最新節能技術的產品，顯著降低能源消耗，減少碳排放量。
- 減少包材使用量以及包材體積，提升運輸效率。
- 透過培訓課程提升經銷商專業能力，2024年度舉辦215次實體課程，14次線上課程，共4,356人參與培訓。
- 針對量販業者進行專業培訓，2024年度共舉辦41次實體課程，2次線上課程，共1,020人參與培訓。
- 2024年度舉辦產學合作31場次。
- 2024年度舉辦6場產業訓練。



完善的公司治理包含健全的董事會、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值；構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

和泰興業依公司法及相關規範，建構公司治理制度，公司制定各項內規以加強保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度。同時，公司透過多元化申訴管道和專區窗口，建立與利害關係人的良好溝通，理解各方需求並提升其滿意度。

股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，為公司最高意思決定機關；董事會為最高治理機關，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，由董事會檢視財務績效、永續策略等等，並確保公司營運遵守各種法令；為完善公司治理運作、強化公司競爭力，董事會設置經營策略委員會、ESG永續發展委員會、客戶滿意委員會與職業安全委員會來健全董事會運作；董事會之下亦設有獨立之稽核室，定期執行稽核業務並向董事會呈報稽核結果。

和泰興業亦建置多元的溝通申訴機制，針對不同利害關係人類別，於公司官網或內部系統設置不同的聯絡窗口及聯絡管道，公司透過雙向溝通，理解利害關係人對公司的要求與期望，並努力達成利害關係人期待。

3.1.1 董事會

董事會負責擘畫公司經營策略，對股東及其他利害關係人承擔責任，並要求董事忠實執行業務，盡善良管理人注意義務，以審慎態度行使職權。和泰興業董事會對於公司業務的執行與各項治理制度的安排，均遵循法律及章程規定進行決議。董事會成員的選任通常採候選人提名制度，通過定期改選方式，以確保董事會結構的穩定性與多元化。

和泰興業提倡多元化政策，認為董事會成員的多元背景和專業能力能有效提升公司表現。董事會成員選任以用人唯才為核心原則，成員具備跨產業領域的多元能力，包括性別、年齡及產業經驗、經營管理等。同時，成員亦具備法律、會計及風險管理等專業技能，結合豐富的實務經驗以強化公司治理。董事會依法定期召開會議，監督公司經營策略及財務績效，確保業務執行符合法令並滿足利害關係人需求。和泰興業致力於完善治理架構，提升董事會職能，並秉持公平、透明的治理原則，以保障各方權益並支持公司的永續發展。

本章節永續績效亮點

職稱	姓名	實際出席率(%)	兼任其他公司董事的家數	具備產業、ESG相關背景/經驗
董事長	王O郎	100.00%	5	具產業豐富經驗
董事	蘇O仲	100.00%	3	具產業豐富經驗
董事	黃O誠	100.00%	16	公益基金會負責人
董事	蘇O邦	100.00%	1	具經營管理專長
董事	蘇O永	88.89%	17	具經營管理專長
董事	蘇 O	100.00%	0	會計師
董事	柯O中	77.78%	5	具經營管理專長
董事	黃O然	44.44%	5	具經營管理專長
董事	柿O敦	77.78%	0	具產業豐富經驗
董事	莊O仁	100.00%	0	具經營管理專長
監察人	張O駿	100.00%	0	律師
監察人	丁 O	100.00%	0	公益基金會負責人

董事會多元化統計

多元化統計/年度			2022		2023		2024	
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事	性別	男	9	90.00%	9	90.00%	9	90.00%
		女	1	10.00%	1	10.00%	1	10.00%
	年齡	未滿50	2	20.00%	2	20.00%	2	20.00%
		50以上 未滿65	5	50.00%	3	30.00%	3	30.00%
		65以上	3	30.00%	5	50.00%	5	50.00%

註：女性董事百分比=（當年底女性董事人數 / 當年底董事人數）*100%。

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，董事間亦秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

和泰興業基於決策效率、策略執行一致性、資源整合等因素考量，董事長與總經理由同一人擔任，然而公司仍會透過例如誠信經營之訓練課程與不定期宣導，強調角色分立的重要性，以確保公司治理的透明性與平衡，並避免權力過度集中可能帶來的風險。

和泰興業董事成員主要享有固定薪資與浮動薪資，反映其職責及貢獻，而經理人除固定薪資與浮動薪資外，也有可能獲得簽約金或招聘獎金，以及退休福利計劃，以吸引與留任優秀人才。

董事成員與經理人薪酬

項目	董事會	經理人
固定薪資和浮動薪資	V	V
簽約金或招聘獎金		
索回機制		
退休福利		V



和泰興業高階管理階層之浮動薪資與經營績效目標連結，依每季結算之營業收入及稅後淨利之目標達成率，於獲利時提撥績效獎金於三節發放。

和泰興業為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事的意願，由母公司統一為董事投保責任保險，讓董事執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。

和泰興業考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，除積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，公司內部亦會規劃相關課程。當年度全體董事進修合計15小時，未來本公司在規劃董事進修時會優先考慮將企業永續經營相關之課程納入董事進修計劃，並不定期提供ESG課程相關資訊供董事成員參考，以確保和泰興業在永續發展策略的擬定、規劃及執行面符合公司永續發展績效。

董事會進修情形

董事名稱	訓練單位	課程名稱	日期	總時數
蘇O邦	人資部、法務部	法遵課程「企業誠信案例分析與預防-以詐欺、掏空背信爲中心兼論職場性騷擾防治。」	2024/10/29	2.5
蘇 O				2.5
柯O中				2.5
丁 O				2.5
蘇O仲				2.5
莊O仁				2.5
			合計	15

同時，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責公司資訊之對外揭露，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。

展望未來，強化董事會運作、提升資訊透明度以及於公司治理架構逐步融入永續治理策略，是和泰興業持續努力的目標。

3.1.2 功能性委員會

董事會為健全監督功能及強化管理機能，設置經營策略委員會、ESG永續發展委員會、客戶滿意委員會與職業安全委員會，功能性委員會除依法規應獨立行使職權者外，應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議。

功能性委員會	成員	功能說明	運作實務
經營策略委員會	主委一位、九位委員、二位事務局	負責制定、監督和調整企業發展策略	主委：統籌追蹤 委員及事務局：執行推展 每年至少開會一次
ESG永續發展委員會	永續長一位、委員五位、秘書三位	配合和泰汽車母公司運作，對應 CSR、環境管理、風險管理三主軸	永續長：統籌追蹤 委員及秘書：執行推展 每半年開會一次
客戶滿意委員會	主委一位、六位委員	負責監督和推動提升客戶滿意度，以確保公司提供的產品和服務符合客戶需求並持續改進	主委：統籌追蹤 委員：執行推展 不定期開會
職業安全委員會	主委一位，八位委員	推動落實職業安全，故優於法令設立職業安全委員會，直轄於總經理，以達跨單位決策及執行之效	主委：統籌追蹤 委員：執行推展 一個月開會一次

3.1.3 內部稽核

公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。

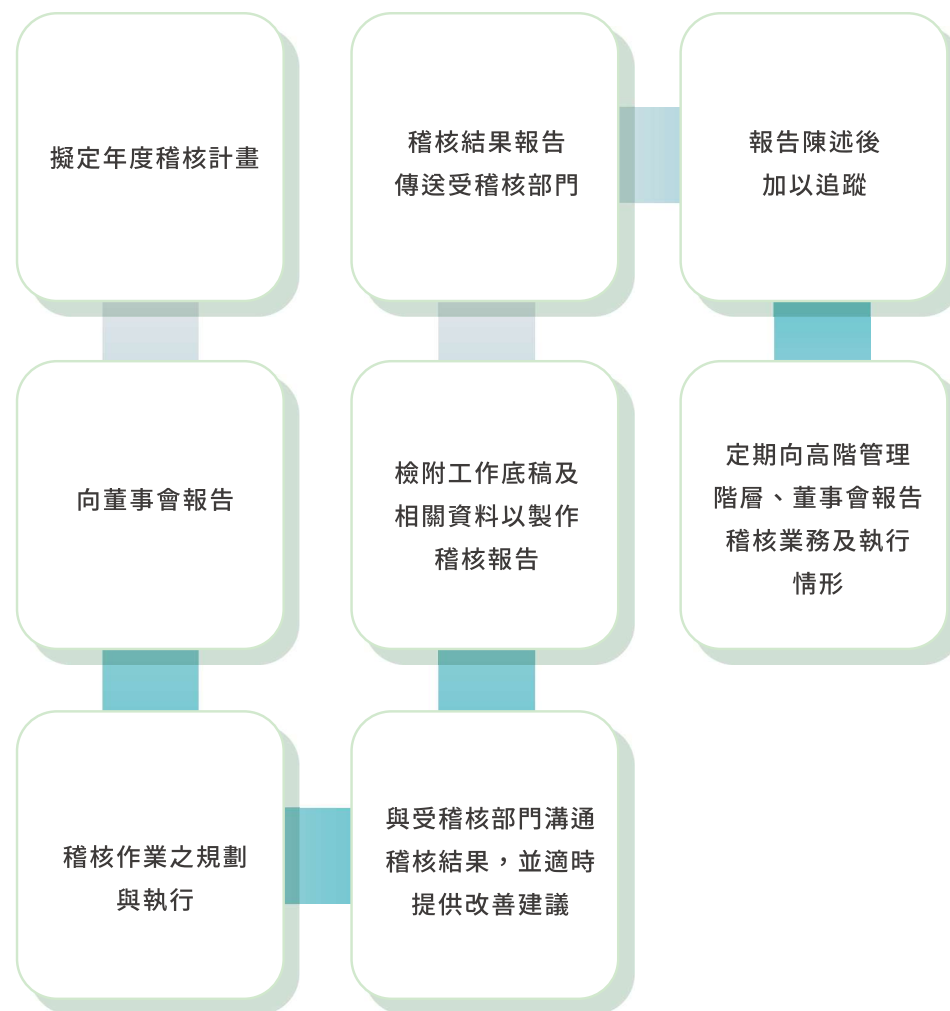
和泰興業考量本身以及子公司整體營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，以因應公司內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，和泰興業依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置稽核人員2名，制訂年度稽核計畫，實地稽核業務單位，確認其執行情況並提供改善建議。

和泰興業除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核主管依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告，併同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會及總經理作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據。

和泰興業為強化稽核人員的專業能力，安排稽核人員持續進修並參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，提升及維持其稽核品質及執行成效，當年度稽核人員受訓時數共計60小時。

我們透過稽核人員持續監控公司落實各項作業制度，建立良好之治理實務與風險控管機制，亦能創造永續發展的經營環境。當年度稽核室執行稽核作業並無重大不符合項目，所有不符合項目皆在期限內完成改善結案。

稽核流程圖



3.2 風險管理

和泰興業ESG永續發展委員會透過ESG重大性原則，以線上問卷方式鑑別出與公司營運相關的環境、人權與治理經濟面向的重大主題，針對重大主題可能對和泰興業造成的負面衝擊，並提出因應策略，預防潛在風險。同時公司風險管理架構是以各權責部門為核心，展開後續風險管控作業，並且每年至少一次向董事會報告ESG風險評鑑因應，讓公司治理單位能進一步監督公司內部控制制度之有效性，並監督公司實際或潛在風險之控管。

2024年度風險鑑別

風險類別	風險說明	風險管理策略
 永續環境	產品本身使用能耗過高	本公司配合法規，向原廠進口符合能源使用效率的產品，而原廠也持續開發更有效能的產品。
	缺水、缺電	- 缺水： - 定期進行水資源風險評估，制定應急計畫以應對突發情況。 - 公司營運據點設置回收廢水再利用系統。 - 缺電： - 引入智慧能源管理系統，優化用電效率，減少不必要的能源浪費。 - 備有備用發電機，確保關鍵業務不中斷。
	2050淨零建築轉型挑戰	- 公司內部推動節能減碳競賽辦法、廢棄物處理管理辦法。 - 夏季用電控制。 - 產品模組方案建議減少碳排。 - 和泰興業與施耐德電機合作，提供完整的智慧能源管理解決方案。該方案不但能節省能源消耗，更能全面提升機房效率及兼顧空間舒適度，並大幅降低相關營運與維護成本，幫助企業更快邁向淨零未來、落實永續。

風險類別	風險說明	風險管理策略
 員工照顧	發生職災	- 裝置及維修空調設備是高風險作業，本公司特制定工作守則、職業安全衛生管理計劃，明確制定職業災害事故通報及處理流程。 - 制定提升職場健康安全提案獎勵計劃。 - 制定零職災表揚獎勵計劃。 - 落實職業安全教育訓練、高空作業安全訓練至相關員工。 - 制定員工公傷補償及撫卹辦法。
	發生侵害人權事件（如職場霸凌、性騷擾...）	本公司制定性騷擾防治措施、申訴及處理辦法、執行職務遭受不法侵害預防計劃，並定期邀請外部講師作教育訓練。
	員工職能落後產業需求	- 建立「和泰學院學習地圖」，規劃訓練藍圖，包含管理學苑、空調學苑、美生學苑及自主學習四大架構。 - 建立學習護照制度，每年依訓練藍圖設定學分數，員工達成率連結考績晉升。 - 每年舉辦技能檢定培訓課程輔導技術證照。 - 定期派員參加原廠海外培訓及技能競賽，費用全額補助，績優者另予嘉獎獎勵。 - 提供教育訓練補助每人每年二萬元，鼓勵員工在職進修。 - 鼓勵員工學歷進修，畢業後調薪。
	面臨缺工	- 與多間大學產學合作，於校內設置研訓中心培訓在校學生。 - 廣招產學訓學生有薪實習擔任儲備工程師培養。 - 提供具競爭力之薪酬獎勵。 - 建立幸福企業，提供安全舒適就業環境及多項福利措施。 - 公開透明晉升制度，90%主管為內部晉升。

風險類別	風險說明	風險管理策略
 公司治理	財務風險	▪ 公司無銀行貸款，速動比率高。 ▪ 未從事高風險、高槓桿投資，各項投資皆經過謹慎評估後執行。 ▪ 相關作業均依本公司「取得及處分資產作業程序」、「資金貸與他人作業程序」、「背書保證作業程序」及「從事衍生性商品交易處理程序」等辦法謹慎執行。
	供應鏈韌性不足	▪ 原產品供應被限制向某一工廠訂購，現配合原廠擴大規模，爭取可以多個工廠訂貨，以強化供應鏈的韌性。
	顧客資料保護	▪ 保護顧客隱私：遵循台灣「個人資料保護法」在個人資料之蒐集、處理或利用之規範。 ▪ 頒佈「個人資料檔案蒐集、處理與利用管理辦法」供相關單位遵循。 ▪ 強化個資意識：為完善保護顧客個資，個資事務局每年定期辦理個資教育訓練。教育訓練以教材搭配測驗確保同仁個資意識（時數約 2 小時），受訓對象為全體同仁。 ▪ 制定委外廠商個人資料安全管理作業規範。 ▪ 制定個人資料侵害事件緊急應變作業程序。
	人員貪腐風險	▪ 制定誠信經營守則及誠信經營作業程序及行為指南，以供員工遵守，另每年舉辦教育訓練，加強員工守法的觀念。
	強化經銷商素質管控	▪ 實機安裝認證課程、直膨認證課程、VRV系統設計認證課程。

風險類別	風險說明	風險管理策略
 公司治理	發生資安事件	- 成立資安管理委員會，由總經理出任主委，資訊系統部協助執行指示工作，不定期召開會議，檢視公司資安防護現況。 - 每年執行資安風險評鑑，針對高風險資安項目進行風險改善計畫。 - 明確訂立資安通報處理流程及演練。 - 透過加強社交工程演練和員工資安教育訓練，提高同仁的資訊安全意識。 - 垃圾郵件主機為中華數位SPAM，網站防護使用WAF，VPN連線目前有使用PA檢查機制主要是檢查有無安裝防毒軟體，SERVER都有裝端點防護，防範主機被植入後門導致主機發生問題。 - 公司透過保險轉移部分資安風險所造成之損失。
	創新產品市場採用率低，開發效益不如預期	透過市場研究與用戶需求分析，確保研發方向與市場需求一致，避免開發出市場接受度低的產品。進行概念測試，先於小規模客戶測試新技術，確保市場接受度後再擴大推廣。

3.3 倫理誠信與法規遵循

具體成果

- 當年度誠信訓練時數較前一年成長100%。
- 承攬商均恪遵公司規定於簽約時一併簽署廉潔條款，簽署率達100%。
- 內、外部稽核皆未發現重大缺失。
- 當年度未接獲任何違反倫理誠信有關紀錄。

倫理誠信

和泰興業以誠信至上構築企業核心價值，本諸正直遵法精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由人力資源部門向其宣導公司的誠信內規，要求其簽署「員工協定書」，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，和泰興業以法務部為誠信經營政策推動專責單位，制訂「誠信經營作業程序與行為指南」，並由董事會決議通過，公司同仁若對公司的誠信內規有疑問時可透過電子郵件、電話等多元管道進行諮詢。

同時，和泰興業建置多元檢舉管道，利害關係人可透過稽核信箱提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查，檢舉人提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；惟倘若匿名檢舉人已檢附相關具體事證，稽核室專責人員亦可進行後續調查；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，和泰興業並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置；當年度和泰興業並未接獲任何檢舉或申訴案件。

於商業互動方面，和泰興業同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後，和泰興業與交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，交易對象均需遵守和泰興業之規定，於簽約時一併簽署廉潔條款，保障交易過程的透明性與公平性。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，和泰興業已逐步規劃向在職同仁進行線上誠信訓練；定期安排高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果；再由稽核室監督查核公司整體誠信落實情形，並視需要向董事會報告。

誠信課程名稱	參加人次	誠信訓練總時數	人均訓練時數
企業誠信案例分析與預防	96	240	2.50

誠信承諾書統計/類別	承攬商(廉潔條款)	員工(員工協定書)
全體人(家)數	199 (視當年度簽約數)	360
簽署人(家)數	199	360
簽署比率	100% (簽約審核必要事項)	100%

法規遵循

法規遵循為企業經營之根本，公司除了在新進同仁報到時即向人員對其宣導誠信內規及簽署員工協定書之外，由於法規種類浩繁，各部門適時透過與政府機關互動或是媒體報導得知相關法規修正動態，再各自對部門同仁進行內、外部訓練。和泰興業從公司治理、人員管理以及環境安全衛生三個層面著手，確保營運符合各項法規要求。



面向

管理措施

公司治理

各單位需進行自我查核監督部門運作，稽核室定期查核實施內控，母公司和泰汽車每年均監督公司自我查核、每兩年至公司進行現地查核，並提供專業法遵意見。

【人員方面】

建構誠信內規並定期稽核：公司的從業道德與法規遵循是以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實執行、自我審查以及暢通的檢舉管道及檢舉者保護所構築而成，由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須均須確保其相關的業務行為遵循法令與公司的政策及規章，透過年度內控自評自我檢視遵循情形，並接受內部稽核組織稽核；制訂同仁執行業務應遵循的指引，要求公司所有同仁不論其職位、職級及所在地均應遵守相關誠信經營行為守則等規範，提升企業形象，確保公司永續經營與發展；營造遵守法規的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。

人員管理

【教育訓練】

為提升同仁法規遵循認知，公司根據法令及內部規章，由法務部門定期針對不同部門/職級的同仁進行業務所涉法規訓練，2024年共舉辦3場，參與人次559人，人均受訓時數為2小時。包含同仁業務職掌不同而給予相應訓練，包含實體、線上課程、內部宣導等，並透過公司內部網頁提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。母公司和泰汽車並不定期提供符合法務或是其他同仁業務需求之法遵課程。

面向

管理措施

環安衛

公司所提供之產品或服務有關均符合環保法令規章及其他要求事項，進行維修或售後服務所產生之廢棄物也依循「廢棄物處理管理辦法」處理之。

和泰興業在法規遵循方面，對於重大事件定義係以單一事件罰鍰金額累計達新台幣100萬元以上為重大事件，公司在整體法遵實務而言，2024年並無發生涉及公司治理、證券交易、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶隱私、行銷標示與產品責任等重大違法紀錄。

法規遵循教育訓練

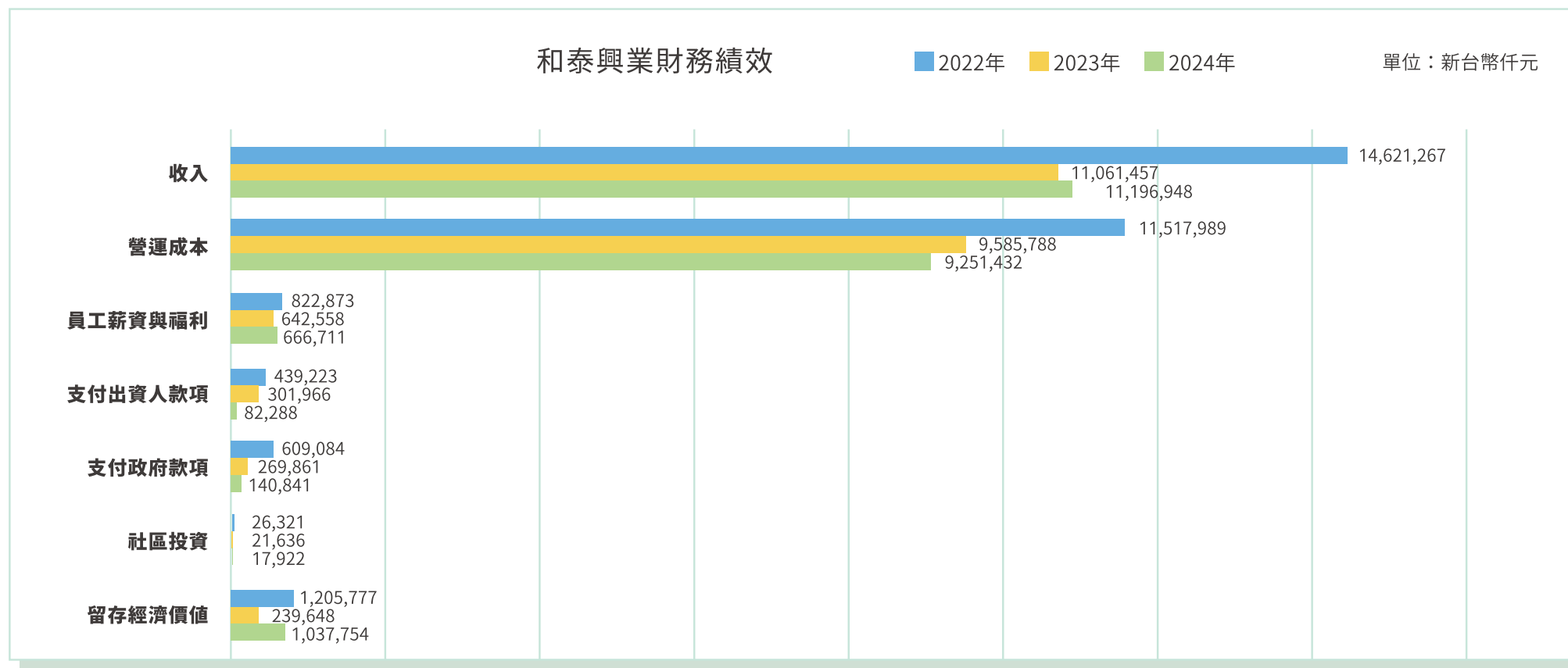


3.4 營運績效

重大主題：營運績效	
對公司的意義	營運績效是企業可持續發展的核心指標，直接影響公司競爭力、品牌信譽及利害關係人的信心。對於空調設備總代理業務而言，穩健的營運績效確保公司能夠持續提供高品質與高效率的空調產品，優化供應鏈管理，並投入創新與永續發展。
政策/承諾	- 穩定代理大金原廠高能效空調產品，引領市場技術發展。 - 提升營運效率提高營運效能。 - 深化客戶關係，維持長期合作關係。 - 環境永續與ESG整合，推動高效節能產品銷售，確保企業可持續發展。
目標	短期 - 營運層面：優化業務流程，提高營運效率與內部管理效能，納入各項管理指標提升庫存管理精準度。 - 財務管理：強化成本控管與風險評估，確保財務穩健成長，營收目標較前一年提升3%以上。 - 市場開發：深化既有市場客戶關係，同時開發新興市場，短期目標每年提高市場佔有率1%。

重大主題：營運績效	
目標	中長期 - 持續提升市場佔有率與盈利能力，確保公司能夠應對產業變化與全球經濟波動。 - 大金原廠深化合作，持續導入最新環保節能技術，拓展台灣市場版圖各品項商品總數達30萬台以上。 - 導入全新資訊管理系統，提升營運效率。 - 建置新倉儲設施，整合北台灣倉儲系統，以支援業務持續擴張。
負責部門申訴機制	戰略總處。
當年度投入資源	- 建置在地生產研發能力，偕同大金原廠合資成立大金台灣應用空調系統股份有限公司。 - 更新產品系列陣容：家用空調、商用空調新商品能效提升。 - 開拓印度大金工廠產品線。 - 針對冷凍冷藏設備採用環保冷媒推廣擴販。
評估機制/成果	- 營收較前一年度同期成長。 - 營業淨利較前一年度改善。

和泰興業以台灣為根據地，搭配完整的產品系列，充分發揮市場行銷之優勢，並就近提供客戶服務。其中，穩健的營運績效不僅能夠確保公司提供高品質、高效能的空調產品，更能持續優化供應鏈管理，提高資源利用效率，減少浪費，並滿足客戶的多元化需求。和泰興業透過代理大金原廠高能效空調產品，引領市場技術發展，積極推廣高效節能解決方案，將環境永續與ESG理念融入業務核心，確保企業持續成長。



註：留存的經濟價值為收入-（營運成本+員工薪資福利+支付出資人款項+支付政府款項+社區投資）

未來營運發展計畫

和泰興業為回應投資人與客戶的期待，未來營運發展計畫將聚焦於強化本業推動、擴展業務版圖、提升服務價值三大要點，加強市場競爭力及提升技術創新。公司將優化內部資源配置、擴展核心業務版圖，並積極導入綠色能源及智慧技術以響應環保趨勢。此外，藉由深化合作與拓展多元業務領域，提升產業鏈協同效益，確保營運穩健成長，以實現長期永續經營目標。



強化空調本業

透過產品組合多樣化、專業人員再進化、通路規模整合化、行銷模式多元化強化，鞏固專業。

貫徹感動服務

大金的沉浸式體驗在不同的階段發揮作用，透過3A標準（迅速、確實、感動），將心比心，視客如親。

擴大新事業

隨著低溫冷藏鋪蓋率提高，AP在地發展與全球拓展，和泰興業不但成為大金全球的供應鏈之一，更是台灣產業全球佈局的最佳合作夥伴。



3.5 產品創新

重大主題：產品創新

對公司的意義

- 創新研發是驅動企業永續發展與市場競爭力的關鍵要素。身處冷凍空調產業，面臨能源效率提升、環保法規趨嚴及消費者需求變遷等挑戰。透過持續引進大金原廠的最新研發技術，致力於推動高效節能、環境友善與智慧控制的創新應用，以確保企業在市場中的領先地位。

政策/承諾

- 研發與產品創新：積極引進高效節能產品，推動市場朝向高能效發展。
- 綠色供應鏈與環保標準：攜手大金原廠與供應商合作，推動綠色製造與低碳排放材料，確保產品在生產與使用階段的环境影響最小化。
- 技術交流與產業合作：投入冷凍空調產業教育訓練，為產業持續創造新人力資源，推廣產業共同願景。推動政府法規與國際趨勢對接，確保產品滿足台灣與國際環保要求，並積極參與政策制定。

目標 短期

- 提升產品節能效能，擴大高效能空調市場市佔率每年增加1%。
- 整合空調及空氣解決方案，增加相關實績數。
- 智慧控制裝置，提升用戶滿意度。
- 強化產業合作與知識共享，舉辦三場各式研討會及新產品發表會。

重大主題：產品創新

目標 中長期

- 實現空調綠色轉型，配合國家2050年淨零排放願景時程。
- 運用雲端技術，以及智慧控制技術，提高能源管理技術。
- 擴大產業合作，推動ESG標準落實，取得相關認證及獎項。

負責部門/申訴機制

- 戰略總處/技術總處。

當年度投入資源

- 更新產品線：
 - (1) 家用空調，橫網Y系列一對一、一對多能效提升。
 - (2) 店鋪空調，三款新產品，達成國家一級能效。
 - (3) 商用空調，水冷系列，更新四款產品線，能效提升並大幅超越國家標準。氣冷系列，新增兩款陣容，達成國家一級能效。

評估機制/成果

- 創新產品銷售佔比，超過5%。



創新研發是推動企業永續發展與增強市場競爭力的核心驅動力。在冷凍空調產業中，和泰興業持續面對能源效率提升、環保法規趨嚴以及消費者需求快速變化的挑戰。公司以引進大金原廠的先進技術為基石，實現高效節能、環境友善及智慧控制的創新產品，確保在市場中保持領導地位。同時，和泰興業積極推動高效能產品的市場滲透，並攜手大金原廠及其他供應商構建綠色供應鏈，採用低碳排放材料以減少產品在生產及使用階段的環境影響，同時持續投入冷凍空調產業教育訓練，為產業持續創造新人力資源，推廣產業共同發展願景。

近三年創新產品介紹

產品名稱	創新產品特色說明	產品效益
橫網系列家用空調	能效再提升，整合智慧控制功能	超過國家標準10%以上
水冷式商用空調	能效大幅提升，符合綠建築認證趨勢	較前一代能效提高50%
氣冷式商用空調	能效提升，陣容擴大，滿足不同空間需求	超過國家標準10%以上
冷凍冷藏空調	一體式冷凍冷藏設計 節電效率高，噪音污染低，穩定維持庫內商品品質，妥善率高(不良率及維修率低)	節電效率高，噪音污染低
商用冷凍冷藏櫃	節電效率高，使用R290天然環保冷媒 妥善率高	R290天然環保冷媒，減少溫室排放



創新產品貢獻

環境面

採用節能技術：

引進具最新節能技術的空調產品，顯著降低能源消耗，減少碳排放量。

智慧控制以及系統整合：

整合智慧控制系列，減少不必要的資源浪費。

延長產品壽命：

生產全面品質管理，延長售後保固服務，提高產品使用壽命，減少電器汰舊處置費用。

綠色包裝與運輸：

減少包材使用量以及包材體積，提升運輸效率。

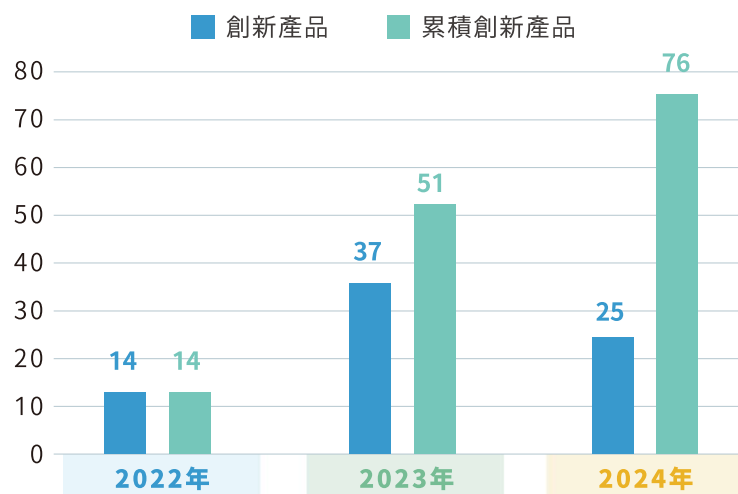
社會面

推動社區環保及節能意識：

持續宣導產品能效以及環保冷媒的重要性，培養消費者選購高效產品的觀念。

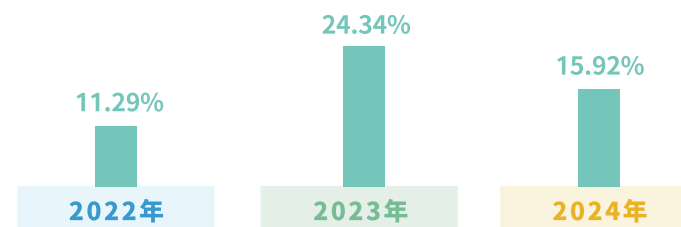
創新產品統計

單位：品項



銷售創新產品佔比

■ 創新產品品項/總產品品項



3.6 客戶關係

重大主題：客戶關係

對公司的意義

- 空調售後服務的品質直接影響客戶滿意度與品牌形象，並與公司長期永續經營目標息息相關。透過良好的售後服務，與客戶真心交陪，促使所有大金愛好者使用空調皆無後顧之憂，建立品牌形象、有口皆碑，增強客戶忠誠度，還能符合ESG（環境、社會及公司治理）標準，確保公司在市場競爭中保持優勢，並建立良好的企業社會責任形象。

政策/承諾

- 服務「質」與「量」之提升：
 - (1) 透過區域代理店及儲備工程師政策，增加服務「人力」及據點，減少用戶無空調使用的時間，亦透過客服協力商，增加旺季客戶服務之人力。
 - (2) 投入技術人員之教育訓練，提升維修「能力」，以最快速的方式解決客人之疑難雜症。
- 智慧服務導入：從報修、服務到完修，提供落實ESG精神且便利於現代消費者之售後服務。
- 設備品質把關：時刻觀察市場，若發生設備品質問題，即時向原廠反映，並確實改善。

目標

短期

- 服務效率
 - (1) 一日到修率大於45%，二日到修率大於60%，一次完修率大於80%。
 - (2) 客服接聽率達85%以上。
 - (3) 零件供應(命中率)達95%以上。

重大主題：客戶關係

- 客戶滿意度
 - (1) 客戶滿意度大於95分。
 - (2) 保養用戶滿意度大於95分。
 - (3) 經銷商滿意度大於85分。

目標

中長期

- 智慧服務導入。
- 「零」消保案件發生。

負責部門申訴機制

- 業務部/申訴管道。
- 客服處
 - (1) 和泰興業官方網站留言。
 - (2) 客服專線進線抱怨。
 - (3) 客戶滿意度表單。

當年度投入資源

- 建置智慧化客服報修管道，使消費者能不受時間及空間限制，進行空調報修。
- 進行商品轉零件及零件分倉政策，減少原廠缺料零件以及舟車勞頓取零件之等待時間。
- 數位化服務，透過服務系統增加部門間溝通效率，並落實無紙化政策。
- 多元支付及雲端發票政策，符合現代消費者使用習慣，且降低服務人員攜帶大量現金之風險。
- 投入儲備工程師及協力商政策，確保和泰興業有足夠之人力，應對所有大金設備的服務問題。

重大主題：客戶關係

- 主動式服務推廣，除了一般的維修服務外，亦進行保養、黴菌偵測、故障診斷、塗裝保養…等服務，提升用戶之空調使用體驗。
- 透過會議辦理各項技術交流及需求研討會，與客戶互動，瞭解及取得客戶需求與回饋。

評估機制：

- (1) 客戶滿意度問卷調查（每年進行）。
- (2) 內部服務稽核（每年一次）。
- (3) 申訴案件處理時效與滿意度分析（即時）。
- (4) 目標之管理（每季）。

評估機制/成果

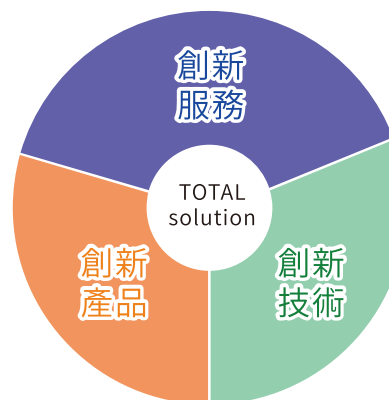
成果：

- (1) 客戶滿意度調查分數加權平均近三年為93分以上。
- (2) 當年度客戶申訴抱怨次數較前一年減少10%。
- (3) 獲得主要客戶表揚優良供應商獎項。

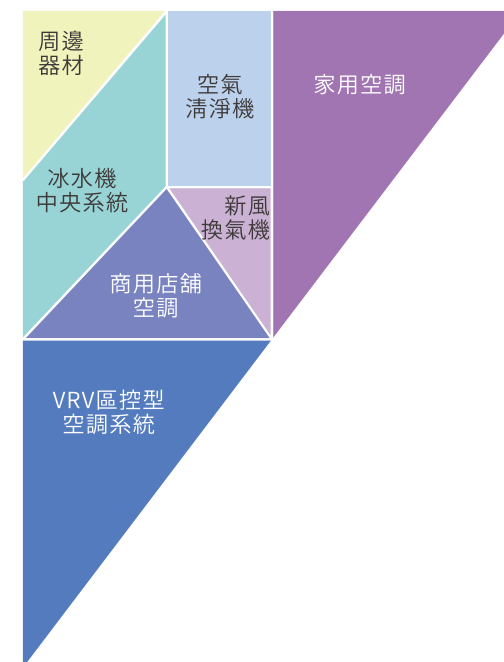
公司內部設有專門的業務專案團隊，建立相關客戶溝通、訂單處理、技術支援、客訴處理、售後服務等流程，以落實提升各方面的專業服務品質，贏得客戶信任與實現公司的長久獲利。

本公司透過客戶滿意度調查及客訴事件之處理監控客戶關係，並因應客戶回饋即時檢討精進。2024年並無接收相關之客訴事件。

專業空調服務的整合者



七大商品打造全方位系統空調



產品及服務

和泰興業專注於提供空調設備之銷售、工程設計規劃、安裝及維修業務，致力於以卓越技術與高品質服務，迅速響應客戶需求，創造卓越價值。

服務精益求精

和泰興業著力確保消費者從空調設備的選擇到後續的維修保養都能全方位的支持與保障。我們不僅著眼於強化自身的服務品質，更希望以實際行動帶動經銷商，共同推動可持續發展。透過設計完善的培訓課程，和泰興業為經銷商提供技術支援與最新的環保法規知識，幫助他們提升專業能力，熟練掌握節能設備的安裝、維修與保養技術。除了協助經銷商持續成長，客戶也能獲得高品質且值得信賴的服務服務，以此構築一個以永續發展為目標的供應鏈生態系統。

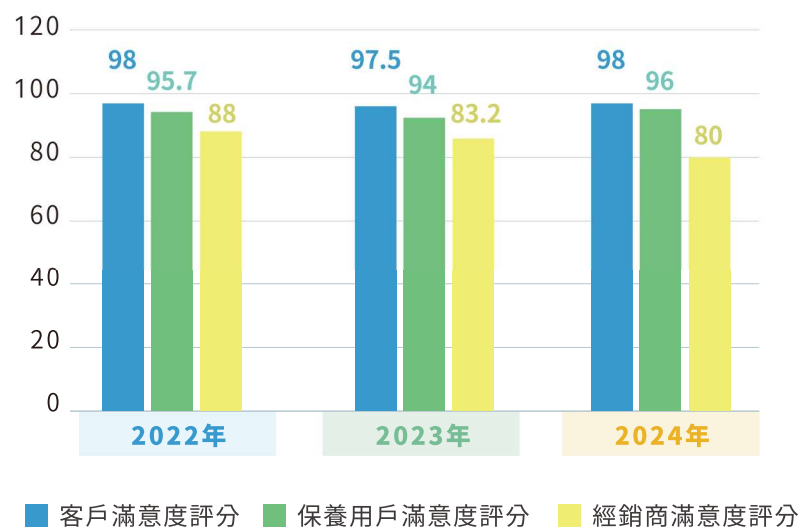
近三年培訓情形

年度		2022		2023		2024	
經費		26,464,263		28,689,652		23,930,621	
對象別	上課方式	訓練人次	場次	訓練人次	場次	訓練人次	場次
經銷	實體	4,016	222	3,915	218	3,828	215
	線上	0	0	144	9	528	14
量販	實體	1,274	59	953	48	975	41
	線上	0	0	0	0	45	2
社內	實體	821	2	1,026	2	731	3
	線上	1,977	10	1,870	9	3,579	7
產學	實體	392	20	672	30	610	31
產訓	實體	80	6	134	6	130	6
合計		8,560	319	8,714	322	10,426	319
問卷滿意度		95.65%		95.74%		96.32%	

客戶滿意調查

為了客觀蒐集聆聽客戶聲音，我們依據客戶滿意度調查管理機制，由客服處主導，每年利用問卷方式，向現有客戶、保養用戶及經銷商進行滿意度調查。調查實施後，本公司進行評分結果及回饋建議彙整，並傳達相關部門及高階主管，藉由問卷調查結果，檢閱意見回饋並找出改善的機會，以當責態度提供改善對策，持續提升產品與服務品質，確保客戶的需求得到了解及滿足，近三年來，和泰興業的客戶滿意度平均維持在95分以上，達成公司設定的目標。

客戶滿意度評分



最佳合作夥伴

我們深感榮幸過去數年來屢獲業界認可，很榮幸獲得【家樂福 最佳合作夥伴】獎項，這是對和泰興業致力於提供卓越品質及高效服務的肯定。我們將持續以客戶為中心，透過創新產品與專業支持，深化合作夥伴關係，共創商業價值。



獎項

2023 家樂福 最佳合作夥伴

2024 家樂福 最佳合作夥伴

