



瑞聲科技控股有限公司 AAC TECHNOLOGIES HOLDINGS INC.

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股票代號: 02018

2017
可持續發展報告

2017 年亮點

安全培訓

352,766 小時

↑ 按年 + **32%**



千人工傷率

2.65 每千名員工

↓ 按年 - **0.48**



安全生產投入

人民幣 **7,000** 萬

↑ 按年 + **32%**



研發人員、工程師 及技術人員

4,388



專利

2,503

↑ **480**



環保投入

人民幣 **5,700** 萬

↑ 按年 + **71%**



可持續發展榮譽



自2014年，我們已第四年獲列入恒生可持續發展企業指數及恒生（中國大陸及香港）可持續發展企業指數。



我們榮獲首屆「BDO環境、社會及管治年度大獎」中「最佳ESG報告大獎 - 最佳表現獎」及「ESG最佳表現大獎 - 優異獎」，並獲香港管理專業協會ESG披露嘉許。



我們獲得由亞洲金融頒發的「十大最佳企業管治」及「十大最致力維持企業管治」殊榮。

願景

- ▶ 成為全球領先的微型技術器件綜合解決方案供應商

使命

- ▶ 發明新一代微型元器件
- ▶ 定義微型元器件性能的新標準
- ▶ 成為顧客首選的供應商和長期的合作夥伴

目錄

- 4 ▶ 關於本報告
- 6 ▶ 行政總裁致辭
- 8 ▶ 關於瑞聲科技
- 12 ▶ 可持續發展方法
- 16 ▶ 以人為本
- 22 ▶ 環境共榮
- 30 ▶ 產品卓越
- 37 ▶ 回饋社會
- 40 ▶ 數據表現摘要
- 42 ▶ 外部鑑證
- 43 ▶ 報告指標索引

關於本報告

此為瑞聲科技控股有限公司（下文簡稱為「瑞聲科技」或「公司」）第五份對外獨立發布的《可持續發展報告》。本報告根據《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》的核心符合方案，以及遵守香港聯合交易所主板上市規則附錄二十七《環境社會及管治（「ESG」）報告指引》編寫而成。

本報告除參考《聯合國全球盟約》的十項原則外，亦依據可持續發展目標，披露我們付出的努力。此外，公司根據國際綜合報告理事會（「IIRC」）發布的《綜合報告指引》，展示公司的運營模型，旨在呈現我們如何創造價值，以及提高持份者對此的了解。

報告範圍

除特別說明外，本報告涵蓋公司位於常州、蘇州、沅陽、深圳和越南的生產工廠於可持續發展方面的表現。本報告與公司《2017年報》相輔相成，披露我們從2017年1月1日至12月31日於環境、社會及管治的進程。有關企業管治部分，請參閱我們《2017年報》第35至59頁。由於各經營所在地的法律對公司營運的要求存有差別，因此個別定量指標未有包含部份附屬公司，公司將於以後的年度可持續發展報告中逐步統一規範，把相關數據納入報告內容。

董事會明白其確認本可持續發展報告真實性的責任，就其所知，本報告披露具有實質性的議題，公正地表述公司於環境、社會及管治的表現及其影響。董事會已經審視，並通過本報告。

如何獲取本報告

本報告發布中英文版本。若兩版本出現歧義，概以英文版本為準。可登入：<http://www.aactechnologies.com> 下載本報告PDF版本或在線閱讀，以及本公司其餘主要的環境、社會及管治政策。作為一項資源節約措施，我們不發布紙質版報告。

報告反饋

我們於本報告編寫過程中考慮不同持份者的利益和訴求，往後亦將堅持此做法，致力使報告的風格維持平實、清晰、通俗易懂。公司未來將繼續努力完善報告內容和傳遞報告訊息的方式。歡迎您對於我們2017年度可持續發展報告提出意見，以及對於未來的報告內容作出建議。請聯絡我們：

瑞聲科技控股有限公司

 地址：香港中環皇后大道中100號20樓2003室

 傳真：+852 3470 0103

 電郵：aac2018@aactechnologies.com

 網站：<http://www.aactechnologies.com/investor-relations/ir-contact>

我們的政策

瑞聲科技向我們的持份者公開公司政策。與可持續發展及企業管治相關的政策可在我們公司網站「關於瑞聲」和「投資者關係」欄目內獲取。

政策	網站位置
可持續發展政策	關於瑞聲 ► 可持續發展
商業道德規範	關於瑞聲 ► 可持續發展
董事會成員多元化政策	投資者關係 ► 企業管治 ► 董事會委員會
舉報政策	投資者關係 ► 企業管治 ► 行為守則及舉報政策
公司披露政策	投資者關係 ► 企業管治 ► 股東參與及價值
股東通訊政策	投資者關係 ► 企業管治 ► 股東參與及價值
股東提名候選董事程序	投資者關係 ► 企業管治 ► 股東權利



行政總裁致辭

致各持份者，

對於瑞聲科技，可持續發展乃我們經營模式及提供優秀產品和服務中不可或缺的部分。我們不但把可持續發展融入戰略決策過程，還不斷提高可持續發展報告的水平。為滿足投資者對環境、社會及管治數據不斷上升的需求，我們採用新的《全球報告倡議組織可持續發展報告標準》，並開始將我們的可持續發展表現和目標與《聯合國可持續發展目標》一致化。

「安全第一」是我們的核心價值之一，對於員工的健康與安全，我們從不掉以輕心。儘管我們繼續於廠房沒有錄得因工死亡的個案，年內我們進一步強化職業健康與安全管治，建立全面數字化系統。這使其於確保合規性、糾正潛在危害及持續改進方面更為有效。隨著業務擴展，我們相應地提供於職業健康與安全方面的資源投入。您將注意到包括安全投入及安全培訓時數均有所增長。

建基於過去數年的成果，我們的環境管理焦點將繼續放在加強降低排放及節約資源方面。此外，我們今年與「環境保護基金」合作，開展地源熱泵和餘熱回收等節能研究項目。作為第一家中國企業參與支持此項目，我們的目標不僅在於創造可行的節能方案，還給致力於解決氣候變化問題的年輕人提供培訓實踐的機會。

對於創新和卓越的追求乃我們的企業文化，並直接反映於客戶滿意度的水平。2017年，其中一位主要客戶進行評估後提高我們作為供應商的評分至最高級別。這正是對我們產品和服務質量的一項鼓舞與肯定。年內，我們位於全球各地的研發中心乃我們追求創新的動力，並貢獻480項新專利。總計專利增加至2,503項。

於經營所在地回饋社會對於我們十分重要。2017年，我們的慈善捐款總額逾330萬元人民幣。此外，「美麗中國」一直關注中國農村的留守兒童，我們透過深化與其合作，繼續為弱勢社群提供優質教育。

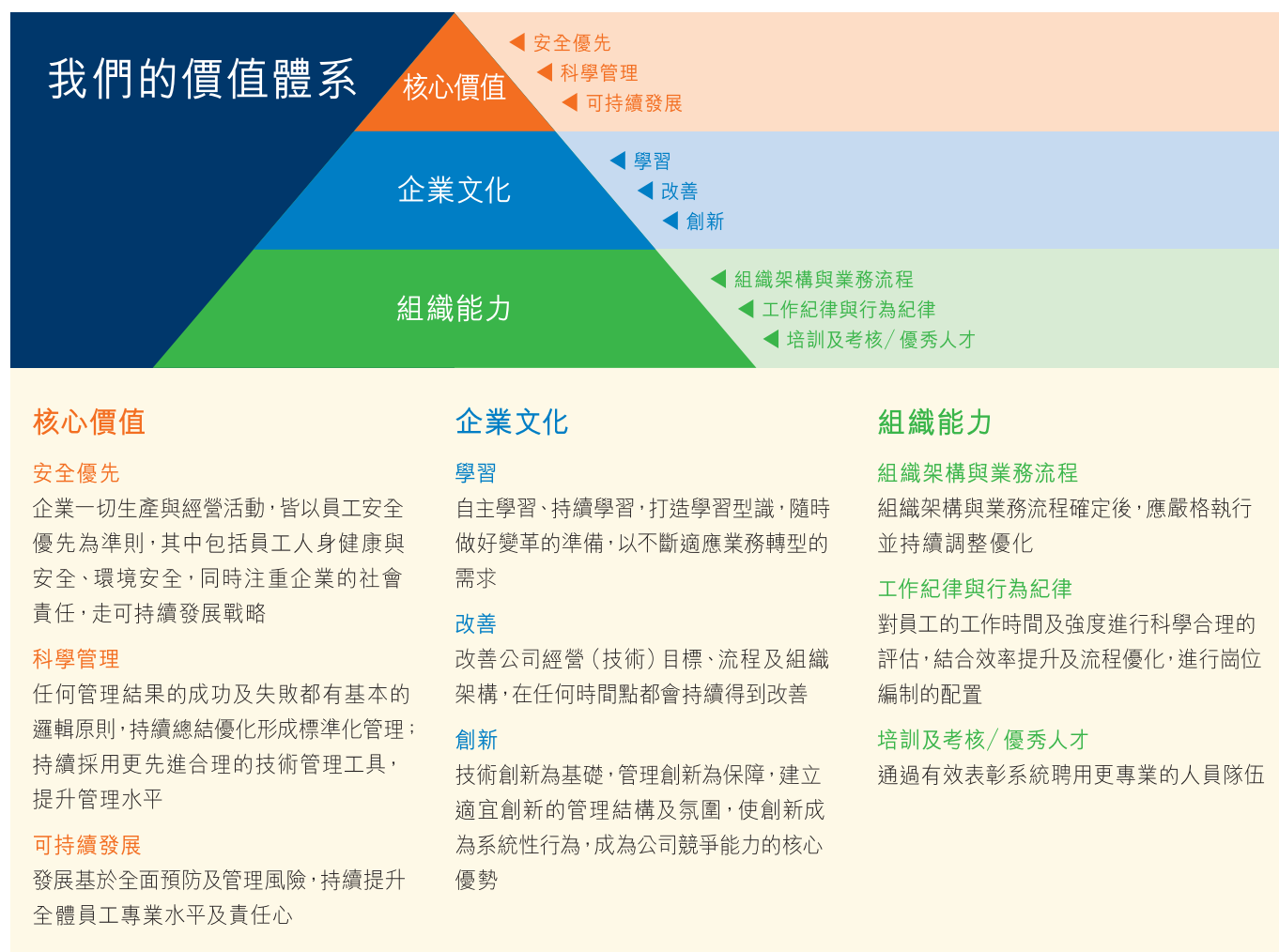
我們於2017年欣然贏得多項殊榮，不但連續第四年成為恒生企業可持續發展指數及恒生（中國內地和香港）企業可持續發展指數成份股之一。我們亦榮獲首次發布的BDO環境、社會及管治獎項中「ESG最佳表現大獎」和「最佳ESG報告大獎」，以及獲得香港管理協會優秀環境、社會及管治資料披露獎。瑞聲科技還被亞洲金融評選為

「十大最佳企業管治公司」和「十大最致力維持企業管治」。我們很榮幸能在這些方面獲得認可，證明我們在提升及披露持份者關注的ESG表現上，朝著正確的方向前進。

本報告概述了我們去年所獲得的成就。然而，需要去達成的還有很多。展望未來，我們的團隊將繼續踏實工作，邁向我們的可持續發展目標，並披露實現目標的進展。我們期待您對於我們未來工作的持續關注和支持。

潘政民

行政總裁



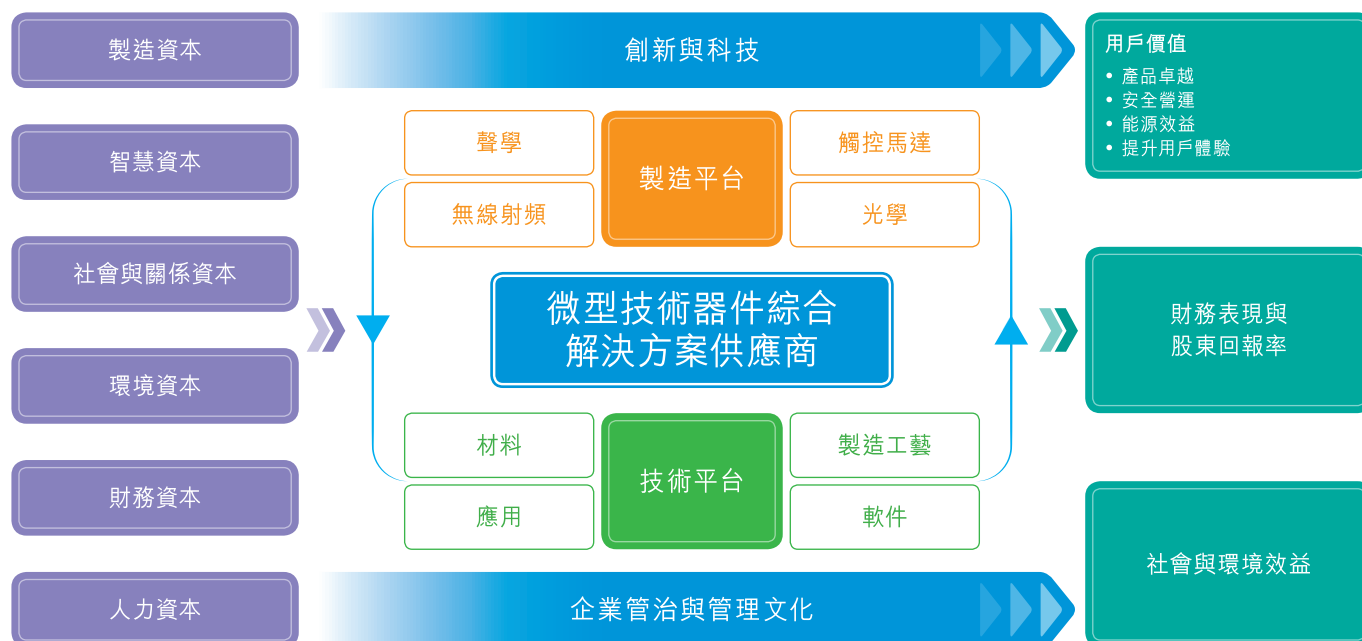


關於瑞聲科技

瑞聲科技是全球領先的微型元器件整體解決方案供應商。我們提供最新微型技術器件的綜合解決方案，涵蓋聲學、觸控馬達、無線射頻及光學各部分。產品廣泛應用於可攜式裝置，如智能手機、平板電腦、可穿戴式設備、超薄筆記型電腦、手提電腦及電子閱讀器。

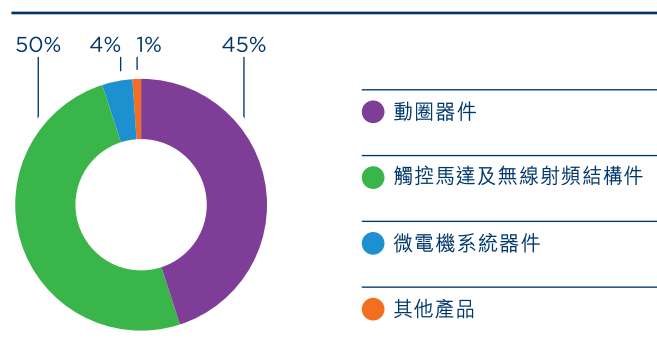


運營模型



2017年主要財務數據

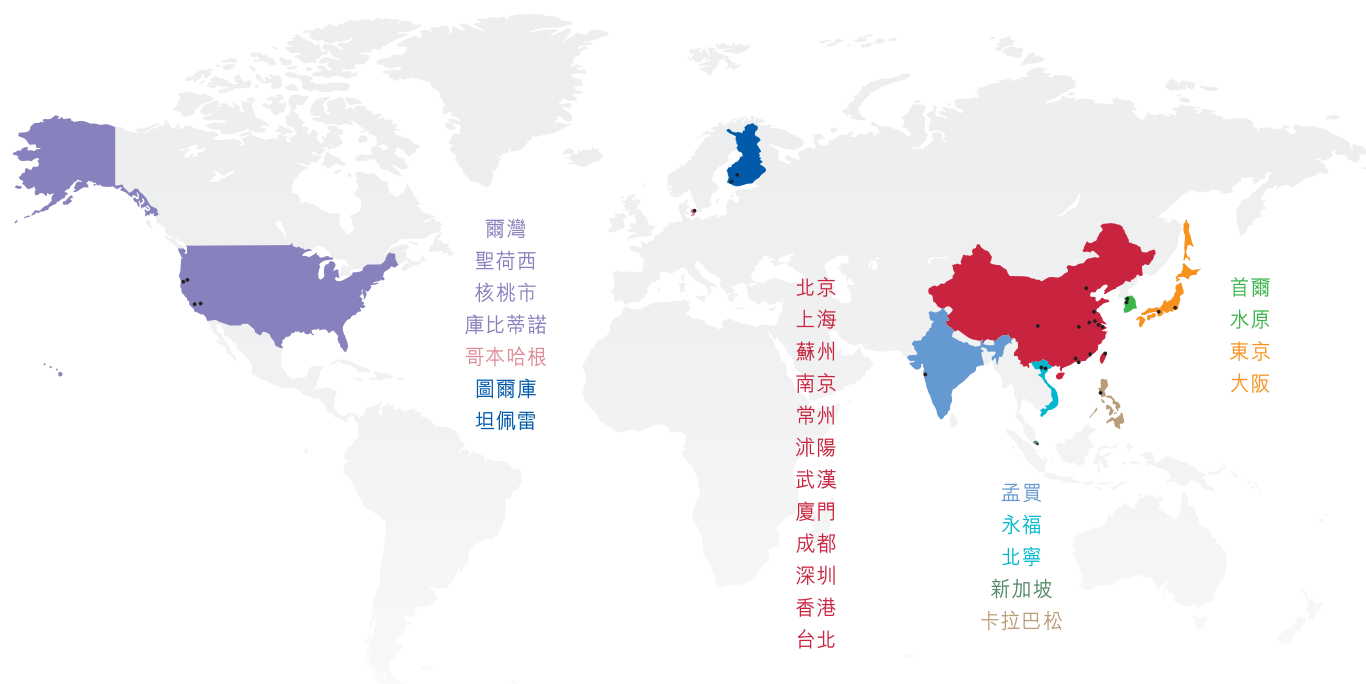
收入分佈



瑞聲科技的業務範圍遍佈全球，研發中心設於中國、新加坡、日本、美國及丹麥；測試實驗室設於新加坡與南韓；廠房則設於中國、越南及菲律賓，而銷售辦事處則優化地遍及全球不同地區。作為亞太區域總部，新加坡瑞聲科技於領導天線及微電機系統研發和集團財資活動上扮演一個重要的角色。

收入 (百萬人民幣) 21,119 按年 + 36%	淨利 (百萬人民幣) 5,325 按年 + 32%	淨資產 (百萬人民幣) 17,551 按年 + 23%
研發工程師 1,518 按年 + 25%	研發投資 7.9% (收入佔比)	股本回報率 33.6%

我們的全球化的運營地點



會員資格及約章

本公司積極地參與在經濟、環境及社會層面上推動可持續發展的倡議及約章，下面列出公司於業界組織的企業會員身份。

業界組織	參與公司
中國電子元件行業商會	瑞聲科技控股有限公司
深圳市深商總會	瑞聲科技控股有限公司
深圳市江蘇商會	瑞聲科技控股有限公司
常州市僑商投資企業協會	瑞聲科技控股有限公司
常州市資本市場協會	瑞聲科技控股有限公司
中國半導體行業協會	瑞聲聲學科技（深圳）有限公司
深圳市高新技術產業協會	瑞聲聲學科技（深圳）有限公司
深圳工業總會	瑞聲聲學科技（深圳）有限公司
深圳市工商聯	瑞聲聲學科技（深圳）有限公司
深圳市常州商會	瑞聲聲學科技（深圳）有限公司

獎項與榮譽

獲獎名稱	獲獎公司	頒發單位
可持續發展		
恒生可持續發展企業指數	瑞聲科技控股有限公司	恒生指數有限公司
優秀環境、社會及管治資料披露獎	瑞聲科技控股有限公司	香港管理專業協會
最佳ESG報告大獎 - 最佳表現獎	瑞聲科技控股有限公司	BDO香港
ESG最佳表現大獎 - 優異獎	瑞聲科技控股有限公司	BDO香港
企業管治		
最優秀新參賽年報獎 - 工商企業類	瑞聲科技控股有限公司	香港管理專業協會
十大最致力維持企業管治	瑞聲科技控股有限公司	亞洲金融
十大最佳企業管治公司	瑞聲科技控股有限公司	亞洲金融
2017年金港股大獎	瑞聲科技控股有限公司	智通財經、同花順財經聯合主辦
最佳網頁設計 - 科技/硬件	瑞聲科技控股有限公司	機構投資者
社會及經濟貢獻		
最受尊崇公司	瑞聲科技控股有限公司	機構投資者
投資者關係卓越獎	瑞聲科技控股有限公司	IR Magazine
全球上市公司2000強	瑞聲科技控股有限公司	福布斯
亞太區最佳上市公司50強	瑞聲科技控股有限公司	福布斯
中國民營企業500強	瑞聲科技控股有限公司	中華全國工商業聯合會
2017年「港股100強」- 綜合實力100強	瑞聲科技控股有限公司	騰訊同及財華社聯合主辦
中國民營企業製造業500強	瑞聲科技控股有限公司	中華全國工商業聯合會
愛心企業	瑞聲科技控股有限公司	深圳市年老協會 深圳慈邦老年公益事業發展基金會
深圳工業大獎	瑞聲科技控股（深圳）有限公司	深圳工業會總會
第八屆香港傑出企業公民嘉許標誌	瑞聲科技控股有限公司	香港生產力促進局
環境責任		
綠色辦公室及健康工作間獎	瑞聲科技控股有限公司	世界綠色組織
產品卓越		
中國電子元件行業協會百強企業第三名	瑞聲科技控股有限公司	中國電子元件行業協會

可持續發展方法

作為全球領先的微型元器件整體解決方案供應商，我們致力履行社會和環境上的責任。我們積極主動地管理營運和聲譽上的風險，並結合可持續發展理念和我們的商業策略把握所帶來的機遇。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



可持續發展目標（「SDGs」）是聯合國於2015年通過的一系列17個發展目標（如左圖所示），以推動世界可持續發展。其制定多項量化的目標，覆蓋包括消除貧困、減緩氣候變化和優質教育等廣泛的議題。為有效實現這些可持續發展目標，需強烈鼓勵企業參與。

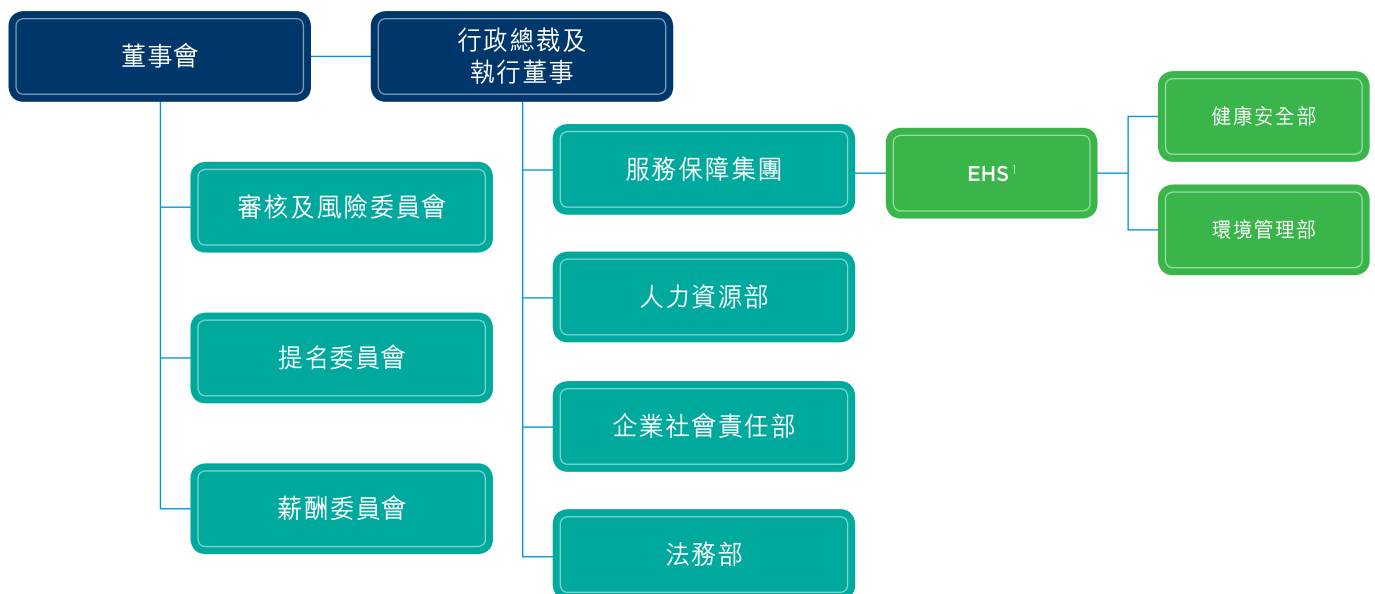
瑞聲科技十分認同可持續發展目標。我們相信能夠為實現目標作出擔當，在專業人才、資源及社區投入上為目標實現給予支持。2017年，我們識別出9項與瑞聲科技存在緊密關係的可持續發展目標，並披露我們在相關目標的貢獻，主動承擔我們的社會責任以建設更美好的世界。

領導責任

本公司的可持續發展管理由行政總裁和執行董事領導，層層下達至各部門及單位，其負責管理主要的可持續發展議題及監察趨勢，以抓緊改善可持續發展表現的機遇。

這些部門包括環境管理、健康與安全、綠色產品、質量保證、人力資源、投資者關係、企業社會責任、法律以及採購。公司已將環境、社會及管治因素作為策略性考量，納入決策過程，負責部門之主管肩負識別、評估、降低現有及潛在的環境、社會及管治風險，緊握發展機遇。

環境管理部集中處理包括環境影響評估、污染治理及廢棄物管理等的環境事項，而健康安全部則主要負責職業健康及安全事宜。兩部門均向服務保障集團問責。人力資源部負責社區參與及外部事務。



商業道德



目標 16
讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構

瑞聲科技成立架構嚴密的管理團隊處理有關商業道德事宜。我們的道德事務委員會由行政總裁領導，擔任首席和區域的監察官的角色，負責於行政總裁作出決定前進行獨立和保密的調查及跟進事件。由人力資源、法律及審計部門所組成的工作團隊會向委員會報告有關員工行為、知識產權、利益衝突等議題。

¹ EHS為環境、健康與安全的縮寫

透過每季度對道德風險管理的評估，我們一直謹慎監察、預防和禁止任何非法及不道德行為，包括貪污、舞弊、洩露機密信息與洗黑錢等。每名員工在履行職務的同時，絕對有責任維護公司利益和遵從《商業道德規範》。持有訪問機密信息權限的員工必須簽署保密協議。瑞聲科技期望員工自覺抵制一切貪污行為，並透過舉報機制舉報任何違反操作守則或可疑的個案。

我們更新公司的預警系統，其清楚列明公司對不道德行為個案進行紀律處分，進一步確保涉事員工對所作行為承擔應負的責任。商業道德及自我評價的培訓在提升員工的警覺性和控制有關的風險中，擔當了舉足輕重的作用。年內，我們沒有發現任何貪污個案。

此外，我們的外部核數師不會參與任何非審計工作，除非有關非審計工作符合上市規則及香港會計師公會之專業會計師道德守則所提出的準則，並已與審核及風險委員會進行討論及獲預先批准。

持份者溝通

瑞聲科技擁有廣闊的持份者網絡，包括客戶、員工、股東／投資者、社區、環境、供應商及非政府組織。我們透過可持續發展報告、調查、定期對話及會議等渠道，與持份者持續雙向溝通。他們的關注點將在可持續發展報告上得到反饋。

下表列出我們的持份者組別、我們與其溝通的方法，及所針對的議題。

客戶	環境	員工	政府	股東/投資者	供應商	社區
涉及議題						
產品創新、 碳排放	遵守法規、 環境管理、 綠色產品發展	健康及安全、培訓 及發展、福利	監管要求、環境、 安全	營運及策略、企業 管治、風險管理	原材料採購(包括 衝突礦物)、 碳排放、流程優化、 人權、道德	教育、社會福利、 環境保護、 社會投資
參與方法						
研討會、會議、 客戶滿意度調查	研討會、與非牟利 環境組織會議	員工滿意度調查、 內部通訊、培訓、 社交平台、溝通 場合	會議、響應政府及 監管機構的政策	投資者會議、年度 股東大會、可持續 發展報告	研討會、培訓、 實地考察、會議、 評核	義工、捐款、關懷 社區活動

瑞聲科技報告內容圍繞我們透過鑑別、排序、確證及檢視過程識別的可持續發展議題。我們自上年度開始，根據持份者和公司的關注點進行這項實質性評估過程。



我們相信最密切的可持續發展議題包括產品質量與安全、保障客戶隱私及客戶滿意度。其他的實質性可持續發展議題包括供應商管理、能源消耗、平等僱傭機會、人權等等。

我們在各實質性領域的努力均在此報告或公司網站上作出表述。除發展與培訓、人才管理及僱員溝通僅對本公司內部有影響外，其餘議題對本公司內外均有影響。

實質性議題	外部持分者	內部	2017 年行動	對應章節
產品質量及安全	客戶及供應商	✓	2017年，公司特別任命不同部門中已受訓的員工作為內審員以加強實行質量管理系統。他們負責監控部門的品質管理系統操作、組織培訓、解決操作中發現的問題、提出改善方法等等。 我們修改了《供應商行為準則》，加入評分機制，恆常地根據供應商於環境、健康與安全、社會責任方面的表現進行監控及評估。	產品卓越
客戶私隱	客戶	✓	我們依ISO/IEC 27001:2013制定了三層的資訊安全管理架構，令全公司員工和相關的措施適當地依照資訊安全管理制度執行。	產品卓越
客戶滿意度	客戶	✓	今年其中一位主要客戶對瑞聲科技作為供應商的評價從C+升至A，這是對我們產品和服務質量的肯定。 我們相信讓客戶參與從產品設計到生產的整個過程，可為其提供創新的解決方法。	產品卓越
符合本地法律法規	客戶及承辦商	✓	我們持續更新全球所有有關我們營運的可持續發展的法律法規。 我們每季度進行風險管理自我評估，避免貪污、敲詐、洗黑錢、支持恐怖主義等不合法行為。 我們針對貪污賄賂和其他非法行為設立行為規範。	以人為本 產品卓越



以人為本

人才管理乃我們致勝關鍵。我們完善人才管理體系，藉以供應僱員一個合適的工作環境，扶助僱員發揮所長，並密切關注僱員健康與安全和職業發展。

持份者溝通

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



目標 8

促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作

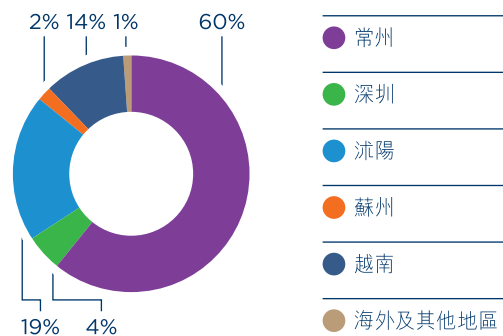
本公司透過多重溝通渠道，積極聆聽與回應僱員的需求。這一年，我們將員工熱線延伸至二十四小時服務。除了傳統的渠道，如意見箱和電郵外，我們亦引入手機申訴平台，能夠讓僱員透過手機、短訊和二維碼，更方便快捷地提供意見。新設的平台同時也令我們更有效率回應及處理建議及投訴。2017年，我們自六月起透過該申訴

平台接獲1,078宗建議及投訴，大部分個案已被處理或採納。此外，管理人員通過定期季度會議，致力了解員工面對的困難，提供合適的援助，與員工建立密切互信的關係。

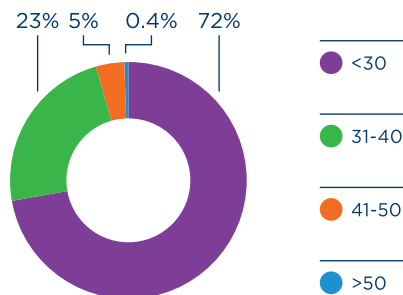
截至2017年12月31日，公司共有52,171名員工，其主要分佈在常州、沈陽及越南，分別佔總人數60%、19%及14%。87%的公司僱員為普通員工，管理層佔4%，研發人員、工程師及技術人員佔9%。

員工男女比例為60:40。37,602名員工為30歲以下，佔總員工數目72%。31至40歲、41至50歲及50歲以上的員工比率分別為23%、5%和0.4%。大約35%的員工擁有大學學位或以上學歷。

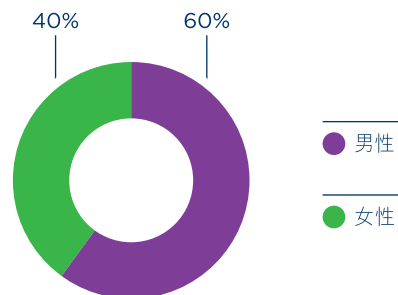
員工區域分佈



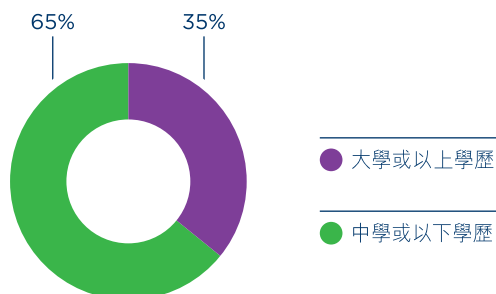
員工年齡分佈



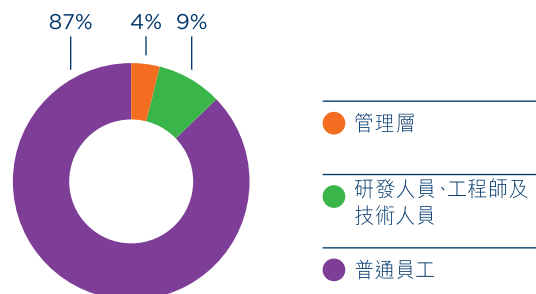
員工性別分佈



員工學歷分佈

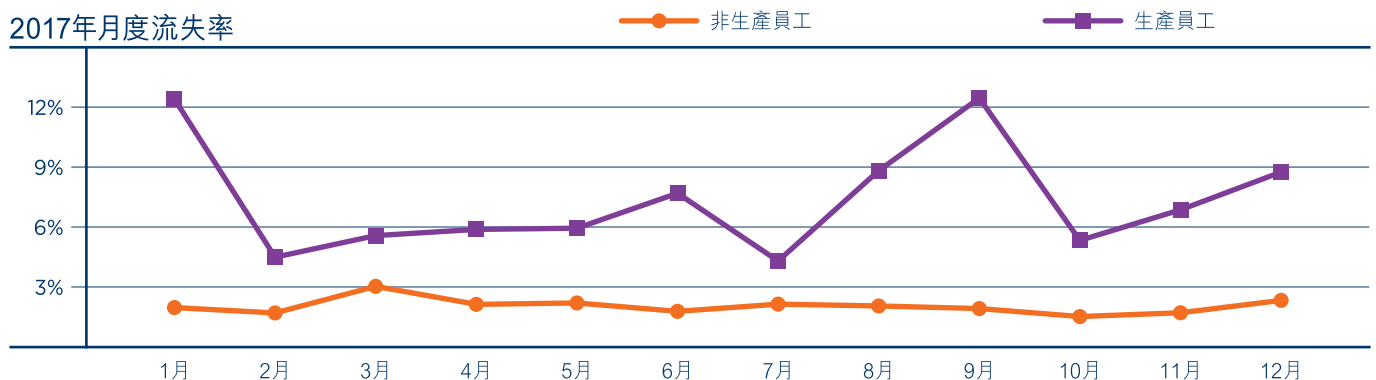


員工職位分佈



2017年，生產工人及文職人員的平均月度流失率分別為7.4%及2.1%。

2017年月度流失率



培訓與職業發展

本公司重視自身的人才，並給予員工形形色色的發展機會，追求他們理想的事業。我們擴大與更多大學合作，對有興趣從事本行業的應屆畢業生進行招聘及培訓。2017年，我們從H形雙通道職業發展體系優化至三通道體系，提供技術、管理和專業技能三方面發展途徑。



培訓的內容是為員工所在的職業發展路線度身而設。例如，初級員工會接受基礎知識培訓，而專業人員接受法律、金融等專業技能培訓。為提升管理人員的工作能力，我們為其提供團隊建設和領袖培訓，以及哈佛商學院及中歐國際工商學院合辦的高級行政課程。我們為管理人員配備策略性及全球化管理，和實際管理技能，以滿足公司未來發展需要。

本公司為新員工優化培訓項目使其盡快適應日常工作環境。信息安全、品質保證和環境知識是培訓重點，讓員工具備履行職責時所需的必要知識。

我們依據評核機制評估僱員表現。評核的結果不但用於決定人才晉升，更能協助我們清晰了解員工的培訓需要，以便我們對培訓計劃和人才管理策略作出相應的調整。2017年，本公司為員工提供747,538小時的職業培訓，平均每名員工14小時。

僱員權利

營造平等工作環境



目標 10
減少國家內部和國家
之間的不平等

我們負責並捍衛員工應有的權利，營造舒適的工作環境。我們遵守內部行為守則，員工享有平等機會，禁絕任何形式的種族、性別、宗教信仰、婚姻狀況和殘疾歧視。我們鼓勵員工彼此互相尊重，絕不容忍任何的騷擾及虐待事件發生。員工可透過公司的申訴渠道，報告任何違規及不良行為，我們會執行相應懲戒行動。

¹ 如會計師、人力資源管理師、審計師

本公司尊重人權和《中華人民共和國勞動法》及其他運營所在地勞工法例要求的勞工權利。我們亦重視及遵守《世界人權宣言》、《聯合國公民權利與政治權利國際公約》、《聯合國經濟、社會與文化權利國際公約》等公約和宣言。

我們確保招聘過程合規，並在招聘過程中核查應徵者身份信息，嚴禁任何童工及強迫勞動情況。匯報期內，我們沒有任何童工及強制勞動事件發生。員工享有行使工會及集體協商的權利，我們的政策絕不容許出現任何對員工工會組織的懲罰或歧視。

員工福利



常州地區內審員戶外拓展活動

本公司根據法例規定，提供合理的福利，包括薪金、獎金和社會保險等。此外，我們基於三大範疇改善員工福利待遇：修訂福利管理制度、改善工作環境和組織員工活動。

為鼓勵員工和增強公司凝聚力，我們修訂本公司的福利管理制度。我們制定相應申請條件和流程適用於各項福利及津貼項目，包括旅遊開支、住屋和膳食津貼、出差費用以及員工活動等。我們也實施員工幫扶基金，對患有嚴重疾病或受傷而出現財政困難的員工提供適當的援助。



員工拔河比賽

2017年，我們專注改善員工的住宿及工作環境，如重新裝修員工宿舍、食堂和公司穿梭巴士等候區，以及定期收集員工對住宿狀況和膳食質素的意見。

本公司認為員工的生理及心理健康是不容忽視的。我們的健康檢查管理系統會根據員工工作範疇的特定需要，安排全員年度健康檢查。2017年，我們為在職員工提供年度免費健康

體檢12,611人次。新入職員工會被提供崗前體檢以預防傳染病的傳播。我們的工作區域設有閱讀休憩空間予以員工放鬆。人力資源部和工會合辦多元化活動，如運動日、員工郊遊和品酒工作坊等，讓員工創造社交機會和推動工作與生活平衡。



優秀員工素質拓展活動

健康與安全

確保每一位員工職業健康及安全是公司本年度重要工作之一。2017年，我們的健康及安全支出增加32%至七千萬人民幣。依照公司所構思的三年計劃，我們對環境、健康與安全體系進行升級。公司以建設信息化監控系統為媒介，並透過安全經理、化學品及消防安全工程師和安全人員之間清晰溝通和匯報，推動安全風險管理有效落實。公司於年內對環境、健康與安全體系進行內部評估，檢討我們的安全合規法條、程序、表現和目標，同時就提升和改善安全指引、方法及策略提出建議。我們竭盡全力保證安全管理體系長久有效，將我們的營運風險下降至最低。

通過外部安全審查，我們位於深圳、常州及蘇州所有的生產工廠均獲得OHSAS18001職業安全健康認證。我們繼續進行一連串2017年開始的安全巡查活動，包括由有關部門聯合進行的每月安全檢查，以識別潛在的安全隱患及不當情況。

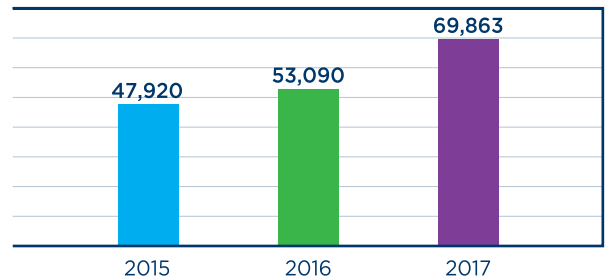
為保障工廠員工的安全，我們設立若干職業健康及安全管理規定。個人防護裝備（PPE）現已開始由安全部門集中管理，並根據國際標準制定管理程序，規範防護裝備的採購、分發和使用過程。我們設置個人防護用品配備標準清單，包括合規設備的詳細信息和更換頻率，確保僱員於工作中配備最合適的安全設備。我們以常州為試點，在採購個人防護裝備前先由安全部門檢查裝備是否適合使用，確保個人防護裝備能達到預期效果。

在危險化學物使用方面，我們遵照額外的國家標準，在採購和儲存化學物時實行更嚴格的要求。另外，我們投入更多人力於應急小組。上述措施督促員工肩負職責，保持工作環境安全，減少意外發生。

本公司致力保持所有生產設備的安全。我們的環境、健康及安全體系清楚列明維修機械和運營管理過程的安全程序。為防火災發生，我們定期進行設備檢查。所有的火災意外都被記錄，其成因會被調查，並實施改善方案避免事故再次發生。通過張貼防火安全貼士及提示時刻保持員工消防安全警覺性。

健康安全支出

(千元人民幣)



危險化學品（危化品） 全流程管控



目標 3

確保健康的生活方式，
促進個年齡段人群的福祉

危化品管理是企業生產過程中安全管理的重要環節。瑞聲科技設立嚴格的危化品管理制度保證安全生產，對危化品的領用和回收進行全流程管控。生產車間利用化學品時，必須通過中央系統申請，系統根據車間產量統一派發，精確至毫克，保證不會剩餘。

領用人員進入倉庫前需經過電磁檢測和去靜電操作，確保倉庫安全。使用完畢的危化品廢液則由倉庫管理員統一回收，分類存放。我們於倉庫內設置全方位防爆攝像頭，一旦發現危險情況，隨即發出警報。

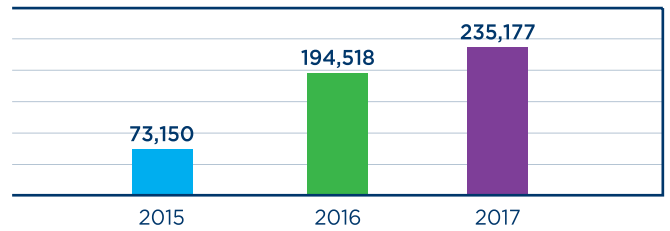
提升安全意識

我們積極培養員工對環境、健康及安全意識，樹立公司的安全文化形象。2017年，本公司的職業健康及安全培訓時數增加32%，合計352,766小時。235,177人次參加入職、生產車間、團隊和特定層次的安全培訓。培訓課程的焦點落在防火安全、有害化學品處理、職業健康宣導及傳染病防控上。年內，我們加設道路安全培訓課程，旨在預防工廠附近交通意外發生和保障員工上下班路途中的安全。

本公司繼續舉辦兼職安全員計劃，培訓員工成為生產崗位上職業健康及安全的推廣先鋒。他們配備兼職安全員資質，於各自所在的工作單位內進行安全監控，宣揚安全意識。其他安全教育渠道及舉措包括編制安全月刊、安全通告和案例分享等資訊。下圖展現我們用於持續推行安全生產文化的措施。

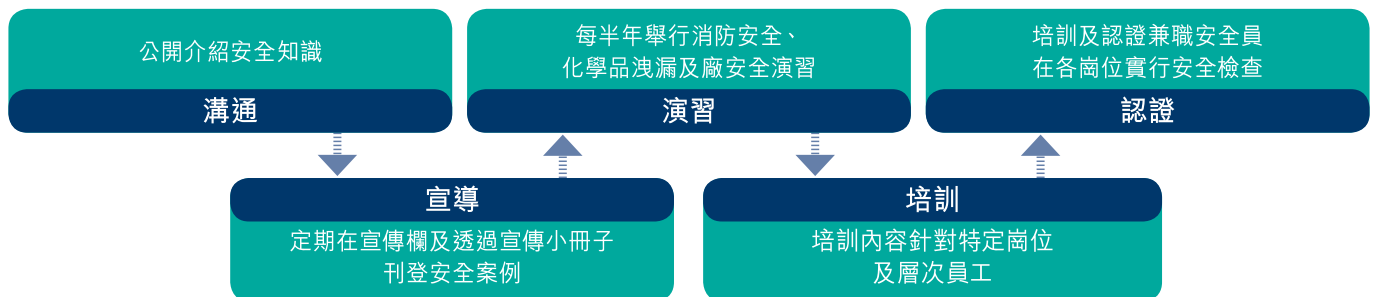
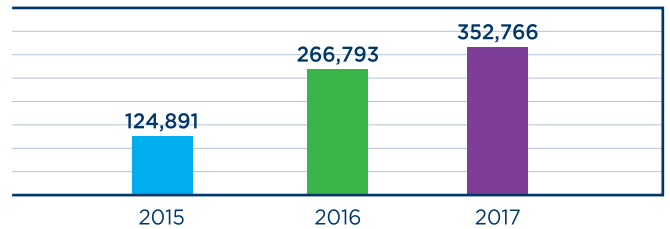
安全培訓總人次

(人數)



安全培訓總時數

(小時)



職業健康管理

瑞聲科技承諾控制並消除職業危害因素。本公司嚴厲遵從《中華人民共和國職業病防治法》，確保生產車間的塵埃、噪音和有害物質指標均通過安全標準。為控制風險，我們制定一系列的工作指引、預防措施和應急機制。我們堅持每年檢討自設的管理計劃，為求達到零事故的目標。我們亦委托獨立第三方進行年度檢查，藉以持續辨識任何潛在危險因素。

針對相對高風險的崗位，我們定期檢查通風系統，清理塵埃並確保員工在工作時佩戴口罩。為避免員工因職業危害因素導致身體狀況異常，我們根據健康檢查系統為每位在職員工安排年度健康檢查。檢查的項目會根據員工的崗位和所接觸的危險物及其他因素而定。如員工健康檢查出現任何異常，有關員工將獲安排接受進一步全面檢查。2017年，我們合共提供9,931人次的職業健康體檢。員工的健康檢查記錄、治療記錄和病歷都會儲存在公司的職業健康管理系統以供參考。



環境共榮

面對運營所在地的環境管理要求愈趨嚴格，我們需採取積極預防手段，具前瞻性地持續改進生產污染物治理工作，不僅確保環保工作全面合規，更追求環境友好的生產過程，達致與環境共同可持續發展。

▶ 環境管理

公司的環境管理部負責所有工廠的環保有關工作，包括與廠務部及生產部協作，監測工廠及其廠界環境品質，以及管控「三廢」治理與排放。此外，我們的EHS管理體系設定明確標準及程序，確保所有廠房進行的工作合乎環保法律

與清潔生產的原則。該體系包含《危險廢物管理控制程序》、《水污染防治管理程序》及《空氣污染防治管理程序》等內部管理程序。為應付法律及法規和生產情況的不斷變更，我們對於EHS管理體系進行恆常的微調。

公司委託外部認證機構對工廠的環境管理體系進行認證，目前位於中國常州、蘇州、沭陽及深圳的主要生產工廠均獲得ISO14001環境管理體系認證。

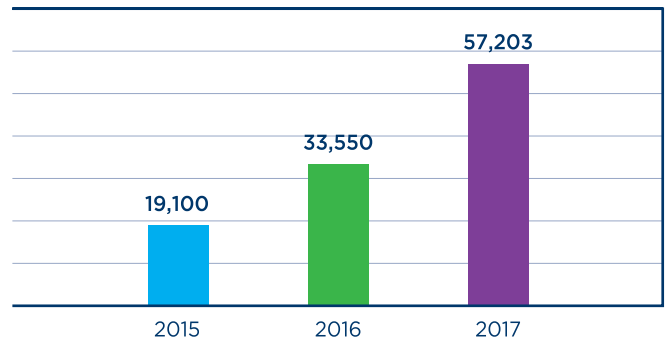
2017年，公司在環境管理部支援下編訂「2017-2020年環境管理三年規劃」，設定廢氣排放、廢水排放，及危險廢棄物減量的目標，以及提出可能方案。該規劃擬定未來三年工作目標及分析項目的所需的投資及回報。年內，由於產量增加、新生產線投產及新廠區的建設，環保投入增加至5,720萬元人民幣，較2016年增長71%。

環境政策

公司設立環境政策，並於我們公司網站的「可持續發展」欄目內披露。有關政策向社會各界作出我們對環保的承諾，並歡迎各方持份者監督。

環保投入

(千元人民幣)



提高環保意識

環境管理部致力及時跟進最新的國家或地區環境管理政策。公司透過內部環保刊物宣傳國家及地方環保工作動向，包括環保法規要求的變更、環保專項活動進展情況等，從而提升員工的環保意識，以準確理解相關的政策變更。

我們時常保持與環境監管機構溝通，包括與當地政府互動、參與政府舉行的環保培訓活動、配合進行在線監測、校準監測設備及耗電量。



與環保團體合作

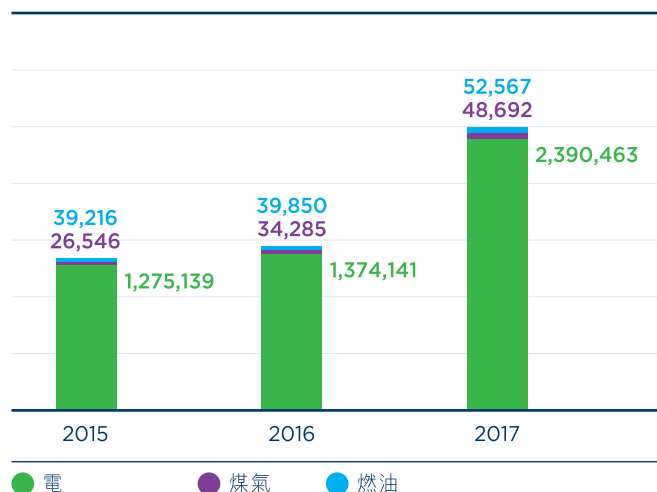
瑞聲科技亦關注外部環保團體對我們工廠環境表現的監督意見，調查相關工廠的實際情況，並主動與有關團體交流。年內，我們主動與中國內地某公益環境研究機構就一項環境監管記錄進行溝通，提供證明材料，成功撤銷該項環境監管記錄，並獲得該機構正面評價。通過與環保團體良性互動，瑞聲科技可從中獲得有益建議，協助我們提升環境管理水平。

能源耗用

2017年，我們的能源總消耗量為2,491,722千兆焦耳，其增加乃由於佔總能源消耗量96%的耗電量上揚所引致。燃氣、燃油消耗僅佔總能源消耗量4%，較少的直接能源使用，使瑞聲科技由於燃料燒燃過程產生的廢氣污染物排放量相應較少。2017年，我們總能源消耗量增加的主要原因為常州地區新廠區及新生產線投入使用。

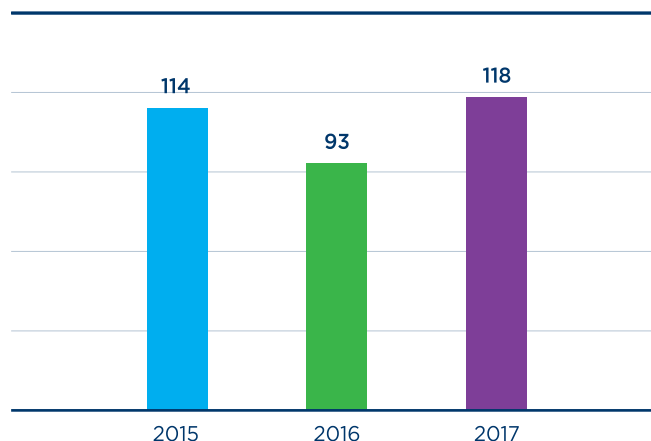
能源消耗總量

(千兆焦耳)



能源使用密度

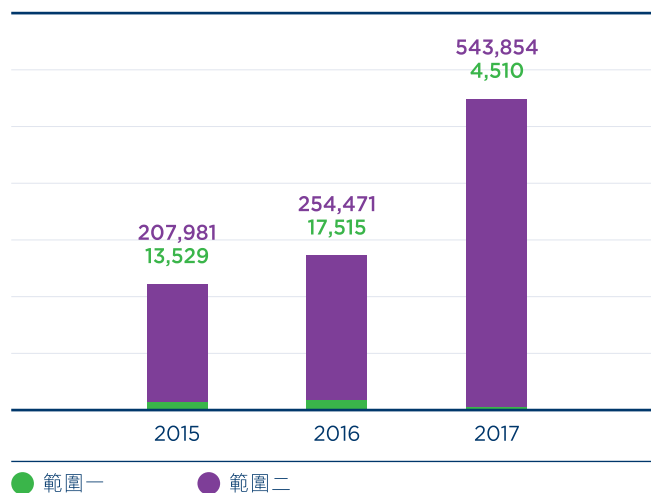
(千兆焦耳/百萬元人民幣營業額)



2017年，我們開展溫室氣體排放盤查工作，並擴大組織邊界，最終使溫室氣體排放數據與其餘環境數據的統計邊界實現統一，包含中國常州、蘇州、沅陽和深圳，以及越南的主要生產廠區。我們根據中國內地相關溫室氣體排放統計指引，調整範圍一溫室氣體排放源的統計範圍，剔除統計不確定性較高且指引不作統計要求的排放源。2017年，我們的溫室氣體排放總量為548,366噸二氧化碳當量，其中範圍一4,510噸二氧化碳當量，範圍二543,854噸二氧化碳當量，排放強度為每一百萬元人民幣營業額排放26噸二氧化碳當量。

溫室氣體排放量

(噸二氧化碳當量)



能源節約

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



目標 7

確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源

確保有效使用能源有助於我們減少其引致的溫室氣體排放。廠務部負責監控我們的能源消耗，優化其策略及落實廠房的節約能源措施。廠務部在「2017-2020年環境管理三年規劃」中提供節能建議，包括採用餘熱回收系統、引入清潔能源等舉措。

再者，我們對過去實施的節能工程進行監控，分析已落實工程的實際節能效益。我們通過比較過去已實施的節能項目，選擇效益良好的方案在不同廠區推廣。

2017年，我們結合不同生產工廠的實際情況，完成數項能源改造工作，包括改造真空發生裝置、冷凍機房整體控制方式改造及冷凍水系統優化。餘熱回收工程及分佈式光伏發電系統工程正在常州和沅陽廠區實施，旨在實現能源效益的持續提升，及引進清潔能源取代部分傳統能源消耗。下表概括我們於2017年已實施的節能項目及其效益。

節能項目	開展地區	改造內容	節能效益
推廣採用真空泵作真空發生裝置 (已完成)	常州	在常州一廠區採用真空泵替代空壓機產生真空，新工藝達到同等真空度可節約80%電能消耗，提高能源轉化效率	預計效益： 6,800,000 kWh/年
冷凍機房整體控制方式改造 (已完成)	常州	在常州兩廠區採用冷凍機房整體控制方式，通過採用電機變頻、冷量按需求供應、散熱方式按外界環境變化自動調整等技術，實現冷凍機房能效整體提升，其中一廠區經第三方認證達到設計預期的節能效益，另一廠區將在2018年進行節能效益核查	預計效益： 886,000 kWh/年
空壓機餘熱回收 (進行中)	常州	在常州一廠區利用空壓機餘熱制取生活熱水，供給宿舍區的集中浴室，系統運行後能完全替代現有熱水鍋爐	預計效益： 231,622 立方米天然氣/年
分佈式光伏發電系統 (進行中)	常州 沅陽	建設總裝機容量12.2 MW光伏發電系統，為廠區引入清潔能源，減少對傳統能源的消耗	25年設計壽命中， 每年平均產生 12,720,000度電
優化冷凍水系統 (已完成)	蘇州	沅陽廠區改造冷凍水系統，採用能效較高的冰機集中供冷，取代原有能效比較低的製程冰機的負荷，在獲得同等製冷效果的同時減少電力消耗	預計效益： 217,000 kWh/年
調節壓力控制系統 (已完成)	越南	越南廠區在部分工廠增加安裝壓力控制系統，通過內部檢查，關停不必要的空壓機，減少空壓機開啟數量	年內實際效益： 36,036 kWh/年

2017年，我們開展與環境保護基金（EDF）的合作，參與「EDF氣候拓新者」項目。在EDF支持下，我們與通過EDF甄選培訓的優秀高校學生合作，開展節能項目研究工作。參與該項目的學生對瑞聲科技進行為期10週的研究，就數據中心項目的節能工作提供建議，包括採用地源熱泵、餘熱回收等技術。

而為進一步監控工廠用電設別能耗狀況，瑞聲科技計劃在新廠區實行能源使用「三級」計量，對廠區用電、車間用電、設備用電分別進行計量。通過監控具體設備的能源使用情況，為能源管理和未來設備節能優化工作提供有效指引。

EDF 氣候拓新者



CLIMATE CORPS



目標 13

採取緊急行動應對
氣候變化及其影響

EDF為一個位於美國的傳統非牟利環保組織，其開展一項名為「EDF氣候拓新者」的項目。EDF氣候拓新者項目是一項致力於幫助企業實現其可持續發展和能源目標，並彙集了行業頂尖人才、資源和專業知識，涵蓋廣泛內容的暑期英才培養項目。自2008年以來，氣候拓新者項目在美國和中國為450多家企業和組織派送了超過800名

氣候拓新者項目學員。他們為這些企業和組織設計和制定了包括能源效率提升、可再生能源使用、能源管理策略優化在內的各種解決方案。氣候拓新者項目的學員們找到的能源問題解決方案可以幫助這些企業和組織每年減少200萬公噸二氧化碳排放，並在項目週期內減少15億美元的能源使用成本。

水資源消耗

6 CLEAN WATER
AND SANITATION



目標 6

為所有人提供水和環境衛生並對其
進行可持續管理

瑞聲科技的主要生產用水集中在沅陽廠區，2017年相應的節水措施大部分在該廠區進行。生產過程用水進行淨化及回用，純水製備過程的濃水用於沖廁用途。

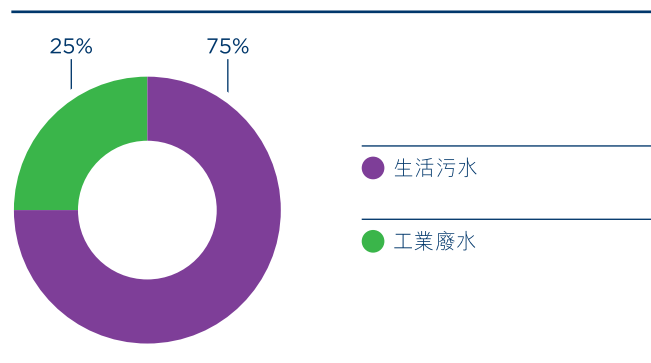
沅陽廠區的節水項目	內容	節水效益
純水機濃水回用沖廁 (已完成)	沅陽廠區採用純水機製備生產過程工藝用純水，純水機為60%制水率，另有40%濃水進行收集，恆壓供水到衛生間，替代自來水沖廁	年內實際效益： 14,861 噸
純水機二級、EDI濃水回用 (已完成)	沅陽廠區將純水機製備純水中間過程的濃水，包括二級反滲透濃水和EDI濃水直接回用於純水機進水，減少自來水使用	預計效益： 100,000 噸

而配合生產廢水的處理工作，我們按照環保法規要求建設相應廢水處理設施。年內，針對常州地區新生產線建設，我們委託外部顧問設計相關廢水處理方案。在生產廢水處理方案的選擇上，我們優先考慮進行廢水回用方案。如在上述的常州新生產線廢水處理項目，我們計劃對拋光工序產生的清洗廢水進行處理後回用。

2017年，我們的市政總用水量為8,340,921噸，較2016年增加12%；用水密度則為395噸每一百萬元人民幣營業額，較2016年下降18%，可見已採取的節水措施展現一定成效。

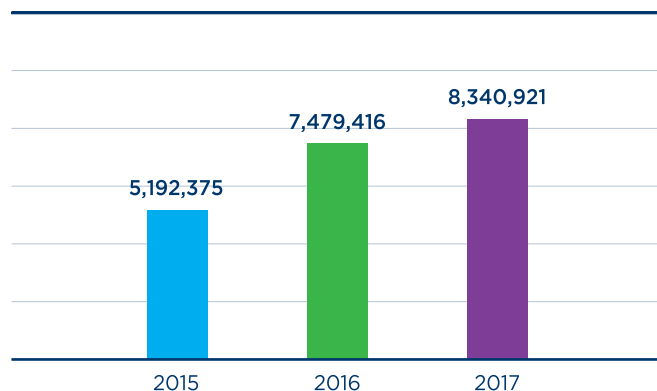
我們大部分廢水排放來源為生活污水，佔75%；而生產過程產生的工業廢水僅佔25%，並通過相應環保處理後合規排放。

廢水排放組成



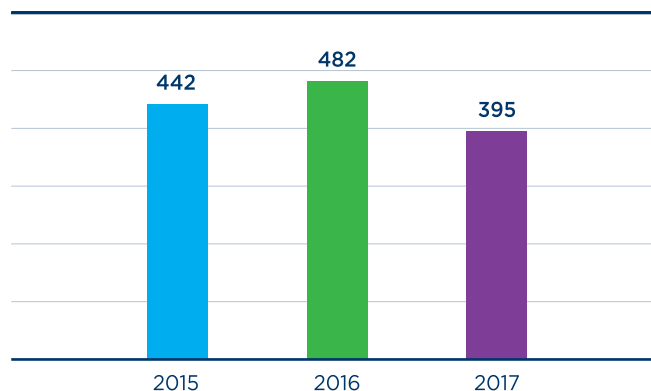
市政水

(噸)



用水密度

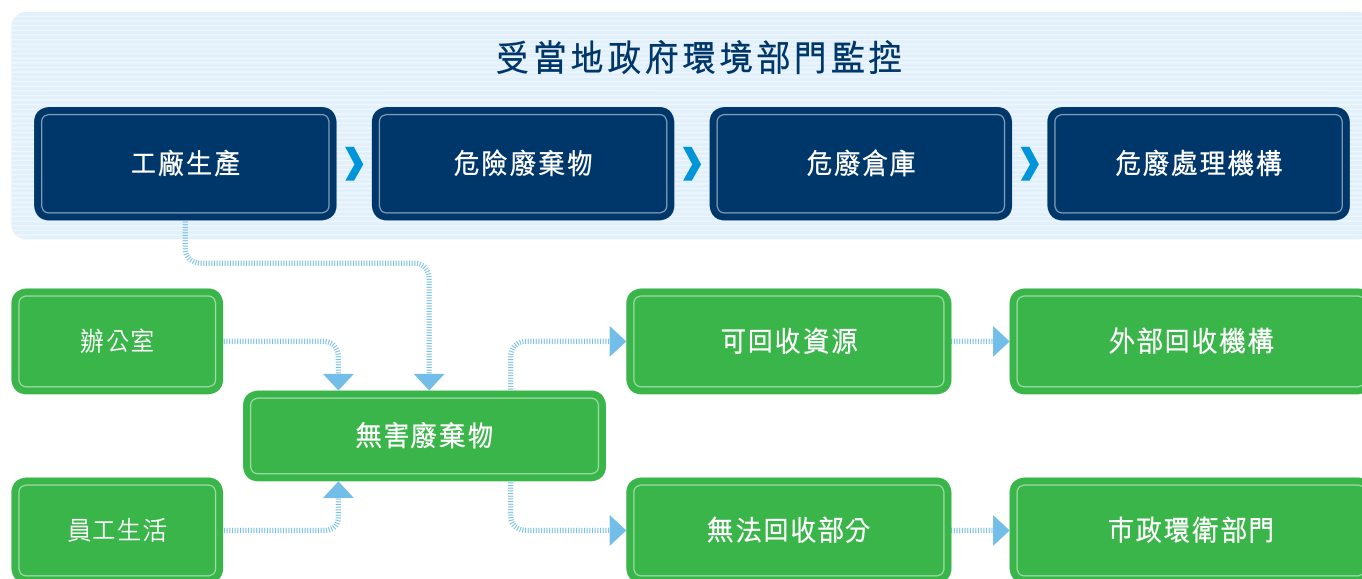
(噸/百萬元人民幣營業額)



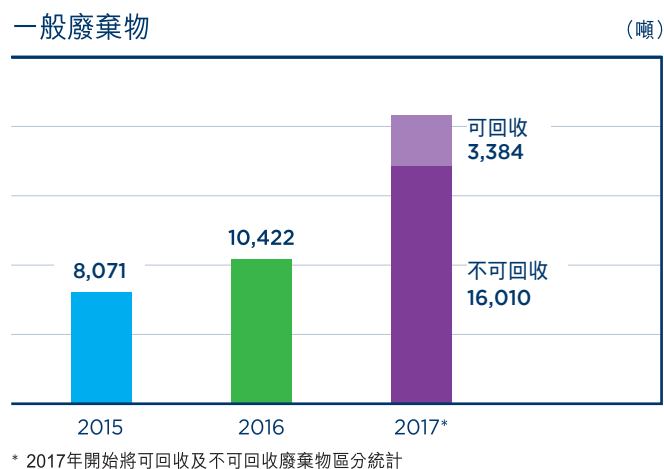
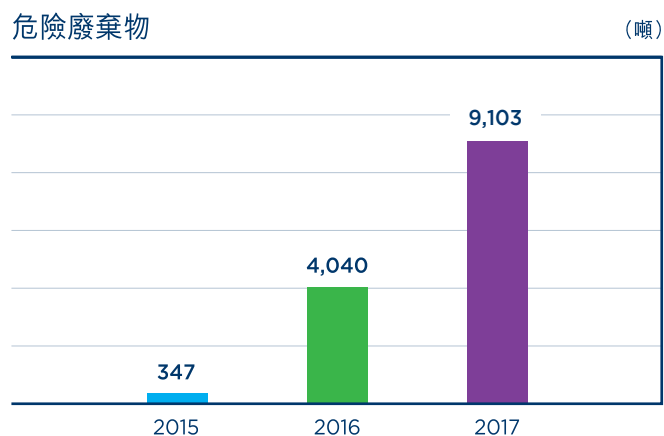
廢棄物管理

我們在EHS管理體系下，設置包括《危險廢棄物管理控制程序》等廢棄物管理程序，規範各廠區廢棄物管理工作。我們遵守運營所在地的廢棄物管理要求，對受國家嚴格監控的危險廢棄物（危廢）進行全面及可追溯的控制。

一般廢棄物中的可再生資源交由外部機構進行回收，無法回收部分則由當地環衛部門收集並處理。



在現有工藝條件下，手機外殼生產較我們其他產品生產，會產生大量危險廢棄物，主要為廢棄切削液和污泥。而我們的機殼生產線於2016年下半年開始投產，並在2017年全面運營。為此，我們的環境管理部積極研究可行的危廢減量方法，降低處置危險廢棄物的風險和成本。如針對廢棄切削液，我們採用蒸發濃縮方式，減少危廢產生量。處理污泥方面，我們亦計劃進行污泥乾燥，將污泥中含水率降低，從而減少污泥產生量。



年內，我們共產生一般廢棄物為19,394噸，其中生產過程產生的3,384噸一般工業廢棄物，由外部機構進行資源回收。其餘均為員工日常生活產生的垃圾，由市政環衛部門收集處置。而危險廢棄物產生量則為9,103噸，手機外殼生產線佔比約為87%。危廢總產生量較2016年增加，是由於2017年沅陽廠區新增工廠，以及2017年比2016年有更多手機外殼生產線投產。2017年由我們工廠產生的工業廢棄物（包括危險廢棄物和一般工業廢棄物）密度為0.59噸每百萬元人民幣營業額。

廢氣排放控制

我們的生產過程不涉燃燒等過程，沒有產生大量廢氣污染工序，主要排放為工藝器件擦洗過程產生的有機廢氣，及酸洗過程產生酸霧。我們分別採用活性炭吸附和鹼液中和處理，達到當地環保部門要求後排放。同時，我們委託環保部門認可的獨立第三方機構定期對廢氣排放口污染物濃度進行監測，並向環保部門上報數據。2017年，我們共接受環保監測18次，監測結果均合乎相關法律法規的排放要求。根據2017年監測數據及設備運行時數進行推算，2017年我們排放廢氣污染物非甲烷總烴（NMHC）0.34噸，錫及其化合物0.004噸。

與廢水處理類似，我們按法例要求為新建項目配套建設適用的廢氣處理設備。年內，配合常州方面新生產線的建設，我們委託外部顧問為該項目設計合適的廢氣污染物處理方案。

推動綠色生產



電子產品生產所使用的部分物質容易對環境產生潛在負面影響，而多個國家和地區均就電子產品的環境有害物質管理設立相關指引，包括中國《電子信息產品污染管控管理辦法》、歐盟RoHS、REACH等。為確保我們的產品符合有關規定，減少相關物質的環境影響，我們設立專門的環境物質管控部門（GP組），

就產品設計、原料、生產、出貨等過程對環境有害物質進行全程監控。而環境管理部亦與產品研發部門進行合作，在產品研發階段即考慮產品生產過程的環保要求。

另一方面，我們亦構思和實行一些簡單但有效的綠色生產措施。如針對產品包裝材料使用，生產部門會對中轉箱等材料進行協調回用；而部分不同廠區間轉運的中間產品，其包裝材料如紙箱、吸塑盒等，則會重新發往原廠區進行回用以減少資源消耗。



追求卓越營運

瑞聲科技通過維持供應鏈的可持續性、建立質量管理體系、保障知識產權，以及完善客戶滿意度管理策略，致力使客戶滿意



產品創新

研發對於我們未來的業務增長及長遠成功極為關鍵。瑞聲科技於世界各地共設有14間研發中心，共有超過4,300高級研發人員及工程師。2017年，本公司成功獲取480項新專利，目前共持有2,503項專利。我們激勵員工研發專利，並於年內一共提出1,567份額外的專利申請。

知識產權是我們最有價值的資產，知識產權部制定及落實專利運營規定及專利檔案控制措施，以減低知識產權風險，確保我們的員工與供應商尊重其他企業的知識產權。

為避免侵犯其他公司知識產權，我們把專利風險評估參與到產品設計階段，定時監控競爭對手的專利，隨時修改我們的產品設計方案，並與研發和市場部門密切合作，實時瞭解新技術發展方向，早期部署專利。我們對於企業保密性與員工私隱保持謹慎。年內，我們並無獲悉出現侵犯知識產權、專利、商標等個案。

供應鏈管理模式

瑞聲科技明白供應鏈的可持續性乃提供高質產品與服務的基石，亦是客戶滿意度的主要量度。我們於供應鏈管理與運營，提倡合作、互惠、高質及廉潔，致力與供應商建立穩健的夥伴關係。



2017年，我們修改了《供應商行為準則》，包含一套評分系統。該系統使我們通過監測供應商的綜合表現，更有序地管理供應商。系統監測的指標包括客戶投訴數量、環保物質標準合規、送貨時間等。通過日常管理、年檢，以及全面的績效評核，我們對於供應商於環境、健康與安全和社會責任等方面進行全面監測。

我們於中國擁有569家供應商，並追求全面的供應鏈管理戰略，以建立一個健康的經營生態。我們的《供應商行為準則》注明我們對於供應商於合規、人權、健康與安全、環保、衝突礦物，以及質檢方面的要求。2017年，我們共對71家中國供應商就他們的社會責任方面的表現作出評估。大部分均能於首次評核通過，其餘的亦能於整改後順利通過。

新供應商導入規程

對於新供應商，我們採取嚴格的導入規程。首先，供應商必須獲得ISO9001質量管理認證。此外，我們鼓勵供應商建立ISO14001環境管理系統和維持相關環保物料管理，以及SA8000社會責任體系。獲取相關認證後，我們將進行現場審核以確認供應商的技術能力、工藝能力、生產能力和環境管理能力。



若出現違規，我們要求供應商作出改善措施，三個月後再作第二次審驗。那些無法達標的將不被錄取。我們的供應商零部件認證規程要求評核供應商提供的零部件是否達到設計要求。供應商能達到有關質量、企業社會責任、成本，及商業道德等要求，才會被導入我們的認可供應商名錄。

衝突礦物

我們認真對待衝突礦物¹的問題，積極鼓勵供應商採購已通過電子行業公民聯盟（EICC）認證的非衝突礦物。我們產品所使用的材料獲國際客戶管理及認證，以杜絕使用衝突礦物。

根據客戶要求，我們對供應商進行無衝突礦物盡職調查，並採納EICC和全球電子可持續發展倡議組織（GeSI）制訂的衝突礦物報告模板。我們收集供應商有關衝突礦物的信息。所有使用有關錫、鉭、鎢和金的供應商會被要求簽署衝突礦物聲明文件，並協助驗證負責任採購慣例。

建基於聲明內容，我們的GP小組要求供應商對其供應鏈的冶煉廠或精煉廠進行EICC和GeSI無衝突冶煉廠審核，並終止所有衝突礦物相關的採購業務，包括但不限於錫、鉭、鎢和金。

於零組件的認證過程中，GP小組要求供應商披露其採購原材料的礦物來源清單，以確保其供應不含衝突礦物。

我們與客戶和供應商緊密合作，繼續改善衝突礦物的管理流程、促進負責任採購，並於尋求衝突礦物問題的可持續解決方案上扮演積極角色。

¹ 衝突礦物指從軍事衝突地區開採的礦物，尤其是剛果民主共和國及鄰近國家。其銷售礦物的利潤將為衝突提供資金。

維持可持續的供應鏈

根據EICC，瑞聲科技落實有關供應商對於人力資源政策、招聘過程，以及員工私隱的指引。我們要求供應商對於這些條款簽訂承諾書，包括禁止使用童工、提供安全的工作環境、對環境友好等內容，以把可持續發展元素結合於日常運營。

瑞聲科技一直對於有關電子產品控制有害物質的法例法規的發展高度關注。為確保產品質量符合歐盟RoHS¹(2011/65/RU)，REACH²(1907/2006/EC)標準及客戶其他的要求，我們的GP實驗室對於產品裡可能存有的有害物質嚴格測試。我們通過審查、座談會及培訓，協助供應商了解更新的要求，作出相應行動。

未來，瑞聲科技將繼續維持全面的供應商管理體系，尤其加強集中於供應商的質量控制及為供應商設定按年改善的目標。本公司正開發一套供應商關係管理平台系統，預計2019年正式啟動。

品質保證

瑞聲科技建立一個完善的品質管理系統，以確保產品高質量。我們的廠房已獲得ISO9001:2015³質量管理系統及QC080000⁴的認證，通過測量供貨率，資源利用效率，客戶滿意度等績效指標，確保我們的產品質量滿足客戶的期望和國際標準。

內審員體系

我們於2017年開始在不同部門設立內部審計員以加強實行品質管理系統，在接受有關品質管理系統的訓練後，他們負責監控部門的品質管理系統操作、組織培訓、解決操作中發現的問題、提出改善方法等等。為了提升審計員的質素，我們每季度會舉辦工作坊讓他們分享經驗，每年亦有針對管理系統標準和審核技巧的溫習培訓。另外，我們會根據工作能動性、項目協作技巧及學習能力等指標對區域內審員表現進行系統性評估。

¹ 有害物質限用指令，一項有關限制在電氣及電子產品使用特定有害物質的指令

² 化學品的註冊、評估、授權和限制

³ 一套質量管理系統標準

⁴ 電機、電子零件及產品有害物質過程管理系統

持續改善品質管理

瑞聲科技致力持續改善品質管理系統，我們標準化日常改善機制以立刻識別問題和預防措施。為了激發員工潛能，營造積極革新的企業文化，我們鼓勵員工提交能提高質量的創意提案。



再者，由相同或相關崗位的員工組建起來的小組——品管圈以自願參與的原則持續地改善工作中發現的技術問題。我們亦組織員工參與六西格瑪¹培訓和認證，提升員工解決問題能力和營造一個自主學習的氛圍。

綠色產品

根據「綠色材料、綠色制程、綠色產品」的原則，瑞聲科技針對整個供應鏈各個環節中的有害物質進行嚴格管控。我們的GP小組定期更新環境物質管理規定，使產品符合國際標準，如RoHS和REACH，以確保所有生產過程中所使用的物料對我們的員工和客戶安全。GP實驗室配備先進的檢測設備，監控產品中有機會對環境有害的物質，大大提升我們實驗測試的準確度和效率。2017年，我們的產品環境有害物質檢驗通過率達100%，並在年內沒有收到任何有關投訴。

瑞聲科技堅持「預測，預防及防護」的理念，達至產品零缺陷。2017年，我們繼續通過以下舉措鼓勵產品製造和卓越管理：

- 提高員工對品質控制和管理意識；
- 優化供應鏈，確保優質原材料的穩定供應；
- 優化產品可靠性，開發創新的生產專識；
- 鼓勵創新，根據用戶體驗，建立無與倫比的產品開發平台

¹ 六西格瑪是一套用於流程改善的工具和程序

信息安全

在創新推動業績的行業中經營，本公司將信息安全視為企業策略中的關鍵。我們執行了一系列的措施，來保障及有效管理我們的信息資產，如防止客戶的個人資料和數據被洩露以及黑客入侵。本公司通過了ISO/IEC27001:2013安全管理體系認證，確保我們能應用風險管理流程，系統地管理公司敏感資料。

資訊安全策略可為我們保證擁有可靠的技術支援和資源，來應對外界環境的挑戰，也包括了如信息資產、人事安全、物理環境安全、通信保密、信息安全事件等的管理策略。同時，我們定期審查和更新信息安全總體策略，以確保其適當性，充分性和有效性。

根據ISO/IEC27001:2013，本公司維持三層的資訊安全管理架構，確保員工充分理解信息安全管理體系，相關措施在整個組織中得到妥善執行。



本公司配置標準化程序處理各種形式的客戶信息，杜絕向第三方披露。我們還制定了信息管理安全手冊，不但讓員工在業務過程中正確使用本公司的信息資產，並且妥善處理機密信息。為有效防範信息安全事件的發生，任何員工違反信息安全準則、法律和法規或保密協議將受到處罰。年內，本公司並沒獲悉有任何對本公司有關信息安全造成重大影響的違規事件。

不懈地滿足客戶需求

瑞聲科技致力為客戶提供滿意服務，本公司的銷售市場部、質量部、研發部和運營部亦共同參與，提供最佳體驗予顧客。

我們訂立顧客滿意度目標，同時運用全面的溝通渠道及問卷調查，識別客戶需求和期望，並會將信息納入，以此改善我們產品、服務和流程的質素。

銷售市場部

- 建立並保持良好的客戶關係，定期拜訪客戶
- 負責客戶滿意度調查
- 處理客戶投訴
- 接待客戶訪問
- 收集客戶對產品質量的意見，反饋相關部門製定質量改善計劃
- 提供技術支援

質量部

- 提供質量改善措施

研發部

- 提供技術改善措施

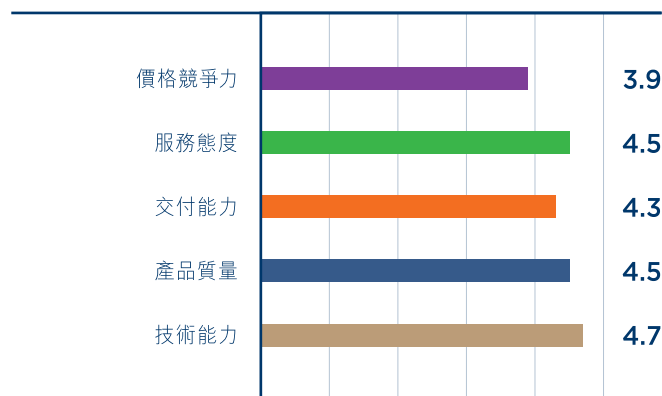
運營部

- 提供交付能力改善措施

2017年，我們共接獲845次客戶諮詢，包括輕微的投訴及服務反饋，其中已解決投訴816次，解決佔比97%。我們將客戶滿意度管理策略優化為三維程序，包括綜合評價調查、日常數據追蹤以及客戶來訪接待。

2017 顧客滿意度

(5分制)



在綜合評估調查中，我們通過參加客戶的供應商會議和季度檢討會議來獲取客戶評價。我們亦通過電話溝通和日常訪問來進行滿意度調查，收集客戶反饋。年內，我們的產品和服務總體滿意度很高，尤其是技術能力方面，顯示本公司維持良好的技術研發優勢。

此外，我們通過持續監控客戶滿意度分析報告中的客戶退貨率，嚴重投訴數量和交貨履行率等數據來跟踪客戶反饋。通過分析這些數據，並在客戶參與活動中提供改進建議，我們與客戶維持良好關係。

2017年，其中一位主要客戶對瑞聲科技作為供應商的評價從C+升至A，這是對我們產品和服務質量的肯定。我們將繼續優化客戶滿意度管理策略，以滿足客戶需求並提升客戶體驗。



社會關懷

我們鍥而不捨地貢獻社會，並為下一代締造美好未來。2017年，我們多次籌款與支持優質教育，獲得社會各界的積極響應和廣泛認同



加強與美麗中國合作

4 QUALITY EDUCATION



目標 4

確保包容和公平的優質教育，讓全民終生享有學習機會

膳食計劃

於我們援助的其中一所學校，大部分學童均為留守兒童，每天只能夠負擔一餐。經我們員工探訪並匯報給公司管理層後，我們籌款及落實計劃改善學校膳食服務，提供早晚餐。於新學期9月開始，學童終獲一日三餐。膳食餐單亦能提供足夠的所需營養。我們很榮幸這個計劃最終得到從學童、家長及地方當局積極響應和廣泛認同。



瑞聲科技作為非牟利教育計劃美麗中國的長期合作夥伴，致力對來自中國農村的貧困兒童施予援手。

2017年，我們於廣西一所學校推出一項膳食計劃，為兒童提供營養均衡的早餐與晚餐。我們亦為學校圖書館翻新設施，購買新書和電腦，以及圖書館系統。另外，為提供安全飲用水予學童，我們於兒童節捐贈水瓶。公司跟項目團隊緊密合作，我們的員工經常探訪兒童，作出捐贈，傳遞關愛，為開啟兒童心智及美好前途盡力。



我們的願景是為所有中國兒童，不論他們的家庭背景，提供優質教育。因此，我們為美麗中國籌款，支持老師，提供設備，以及其他學校的必需品。

我們積極加強員工及社會對美麗中國的參與度，並與騰訊合作，組織慈善里數活動，參加者透過微信平台，捐贈他們的步行里數。此活動介紹另一個既簡單又快捷的籌款渠道，同時鼓勵員工養成健康生活方式，再推而廣之至整個社會。是次捐獻活動共有超過150萬人士出席，共籌得1,955,600人民幣。

我們再接再厲參與9月9日舉辦的騰訊9.9公益日。公司員工透過社交媒體分享活動，呼籲親朋好友鼎力支持。

扶貧

公司積極參與扶貧活動。2017年，我們捐贈「四川百工技師工程教育扶貧計劃」，此計劃乃第一個由四川省扶貧基金會籌辦的精準扶貧項目，旨在為貧困的高中和職業學校畢業生提供免費的高質職業訓練和創業發展機會，幫助家庭擺脫貧困。

公司還參加武進區工商聯舉辦的「百企幫百村」活動。我們探望貧困家庭，並給予慰問金，向他們表達我們的關懷。



培育人才

研究與創新不但對我們的業務有莫大裨益，更對行業和社會有正面影響，知識和科技已經成為可持續發展的推動力。本公司與南京大學在於2013年共同成立「南京大學聲學—瑞聲獎學金」。2017年，我們合共捐出20萬人民幣，為在聲學領域有卓越表現的學生提供財政資助。我們亦參與多項研究項目，積極促進行業與學術界之間的交流。我們相信這是一個雙贏的合作。

2017年，我們的慈善捐款約為330萬元人民幣，較去年上升30%。我們將繼續擴大慈善籌款項目，對於優質教育及改善中國農村的生活水平作出努力。下表為我們於2017年的捐款一覽。

2017年慈善捐款一覽

項目	金額（人民幣）
美麗中國	1,000,000
四川省扶貧基金會	1,000,000
北京立德未來助學公益基金會	950,000
南京大學獎學金	200,000
武進區慈善總會	100,000
江蘇「百企幫百村」	20,000
贊助羽毛球比賽	20,000
廣西城市職業學院獎學金	10,000
向小學捐贈水瓶	7,289



表現數據摘要

為促進持份者的瞭解，以及更容易就我們的企業責任表現作出比較，本章節提供公司可持續發展表現數據一覽。

單位		2017	2016	2015
特 報 工 呎	總人數			
	區域分佈			
	常州	31,327	28,903	24,062
	深圳	2,305	2,034	2,325
	沭陽	10,008	8,626	4,227
	蘇州	919	559	538
	越南	7,038	5,836	-
	海外及其他地區	574	438	4,535
	總計	52,171	46,396	35,687
	年齡分佈			
	<30	37,602	36,814	25,143
	31-40	11,948	7,923	4,909
	41-50	2,428	1,531	1,168
	>50	193	128	46
	性別分佈			
	男	31,190	26,906	18,307
	女	20,981	19,490	12,959
	學歷分佈			
	大學或以上學歷	18,252	13,983	10,884
	高中或以下學歷	33,919	32,413	20,382
	職能分佈			
	管理	2,238	2,027	2,148
	研發人員、工程師及技術人員	4,388	4,206	2,153
	工人	45,545	40,163	26,965
	員工培訓			
	人均培訓時數	14.3	30.3	30.7

表現數據摘要

單位		2017	2016	2015		
安全與健康	安全生產投入 安全及職業健康績效*	千元人民幣	69,863	53,090	47,920	
	重大污染事故		0	0	0	
	火災		4	2	0	
	工傷事故		138	142	137	
	千人工傷率		2.65	3.13	3.88	
	因工傷損失日數		1,771	2,337.4	2,783	
	因工死亡人數		0	1 ^	0	
	職業病人數		0	0	0	
	安全及職業健康培訓*					
	培訓總人次		235,177	194,518	107,972	
	培訓總時數		352,766	266,793	133,988	
	工人參與安全培訓比例		100%	100%	100%	
環境	環保投入 資源消耗總量*	千元人民幣	57,203	33,550	19,100	
	電	千瓦時	664,017,445	381,708,872	354,208,228	
	燃油	公斤	1,230,247	925,249	910,516	
	燃氣	立方米	1,250,717	880,653	681,867	
	煤	噸	0	0	21	
	總能源密度	千兆焦耳/ 百萬元人民幣業額	118	93	114	
	市政水	噸	8,340,921	7,479,416	5,192,375	
	用水密度	噸/ 百萬元人民幣業額	395	482	442	
	污染排放物 *					
	空氣污染					
	非甲烷碳氫化合物	噸	0.34	-	-	
	錫及其化合物	噸	0.004	-	-	
	廢水排放					
	總廢水排放量	噸	6,645,461	6,918,338	4,431,910	
	固體廢棄物					
	危險廢棄物	噸	9,103	4,040	347	
	一般廢棄物	噸	19,394	10,422	8,071	
	廢棄物密度	噸/ 百萬元人民幣業額	0.59^	0.93	0.72	
	溫室氣體排放量及強度					
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	548,366	271,986	221,240	
	範圍一	噸二氧化碳當量	4,510^	17,515	13,259	
	範圍二	噸二氧化碳當量	543,854	254,471	207,981	
	排放強度	噸/ 百萬元人民幣業額	0.26	0.28	0.24	
	包裝材料使用量*					
	紙箱	件	3,491,300	4,183,718	4,010,754	
	吸塑盒	件	53,544,827	40,795,052	29,358,441	
	載帶	米	15,007,207	11,428,054	8,895,973	
	載盤	件	454,709	323,275	355,578	
	打包帶	卷	2,659	2,210#	1,946	
	封箱紙	卷	503,981	459,591	425,550	
	標籤	件	6,023,618	3,963,765	2,790,039	
	社 區	捐款	千元人民幣	3,307	2,550	6,920

* 包含常州、深圳、瀋陽、蘇州和越南的工廠

< 交通意外

^ 廢棄物密度計算過程剔除與生產無直接相關的生活垃圾

> 2017年溫室氣體範圍一統計方法被調整，剔除統計不確性排放源，因此與過往數據不可比

數據被重列



核實聲明

核實範圍

香港品質保證局已對瑞聲科技控股有限公司（「瑞聲科技」）的2017可持續發展報告（「報告」）（即由2017年1月1日至2017年12月31日）的有關內容和數據進行獨立驗證。核實範圍不包括報告中“環境共榮”及“產品卓越”部分所發表的數據和資料。

保證程度和核實方法

核實過程是為獲取恰當的保證意見和結論而制定。核實的範圍是按照香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》內容而定立。

核實過程包括檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

瑞聲科技負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於瑞聲科技。

結論

基於核實範圍內的核實結果，香港品質保證局總結：

- 報告平衡地，清晰地，具比較性和實時地將瑞聲科技的可持續發展表現闡述；
- 在核實範圍內的數據和資料為可靠完整，並且按照《環境、社會及管治報告指引》的要求編制

香港品質保證局

A handwritten signature in black ink, appearing to read '沈小茵' (Shen Xiaoqin).

沈小茵
審核主管
2018年4月

報告內容索引

本報告內容索引包含GRI標準及香港交易所《環境、社會和治理報告指引》的關鍵績效指標。

實質性方面	GRI 指標	ESG 指引	描述	頁碼/ 備注
一般披露				
組織概況	102-1	-	組織名稱	p.4
	102-2	-	活動、品牌、產品與服務	p.9-10
	102-3	-	總部位置	p.9
	102-4	-	經營位置	p.9-10
	102-5	-	所有權與法律形式	p.9
	102-6	-	服務的市場	p.9-10
	102-7	-	組織規模	p.9
	102-8	B1.1	關於員工和其他工作者的信息	p. 17
	102-9	B5.1	供應鏈	p.31-33
	102-10	-	組織及其供應鏈的重大變化	無重大變更
	102-11	-	預警原則或方針	p.22-23
	102-12	-	外部倡議	p.18-19
	102-13	-	協會的成員資格	p.10
戰略	102-14	-	高級決策者的聲明	p.6-7
道德和誠信	102-16	-	價值、原則、標準及行為規範	p.7
管治	102-18	-	管治結構	p.13
利益相關方參與	102-41	-	集體談判協議	p.19
	102-42	-	利益相關方的識別和遴選	p.14-15
	102-43	-	利益相關方參與方針	p.14
	102-44	-	提出的主要議題和關切問題	p.14-15
報導實踐	102-45	-	合併財務報表中所涵蓋的實體	年度報告
	102-46	-	界定報告內容與議題邊界	p.14-15
	102-47	-	實質性議題列表	p.15
	102-48	-	信息重述	p.41
	102-49	-	報告變化	無重大變更
	102-50	-	報告期	p.4
	102-51	-	最近報告日期	2017/05/12
	102-52	-	報告週期	p.4
	102-53	-	有關本報告問題的聯系人信息	p.5
	102-54	-	符合GRI標準進行報告的聲明	p.4
	102-55	-	GRI 內容索引	p.43-45
	102-56	-	外部鑑證	p.42

實質性方面	GRI 指標	ESG 指引	描述	頁碼/ 備注
重大議題				
1. 經濟				
經濟績效	201-1	B8.2	組織所產生及分配的直接經濟價值	p.9
2. 環境				
物料	103	A2, A3	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.29
	301-1	A2.5	所用物料的重量或體積	p.41
能源	103	A2, A3	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.24-26
	302-1	A2.1	組織內部的能源消耗量	p.24
	302-4	A2.3	減少能源消耗	p.25-26
水	103	A2	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.26-27
	303-1	A2.2	依來源劃分的取水量	p.27
		A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	p.26-27
排放	103	A1	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.29
	305-1	A1.1, A1.2	直接（範疇一）溫室氣體排放	p.24
	305-2	A1.1, A1.2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	p.24
	305-4	A1.2	溫室氣體排放密集度	p.24
	305-5	A1.5	溫室氣體排放減量	p.24-26
污水和廢棄物	103	A1, A3	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.27-28
	306-2	A1.3, A1.4, A1.6	按類別及處置方法劃分的廢棄物	p.27-28
有關環境保護的法規遵循	103	A1(b), A3	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.22-23
	307-1	A1(b)	違反環保法規	p.23-24
供應商環境評估	308-1	B5.2	採用環境標準篩選新供應商	p.32-33
3. 社會 - 勞工實踐和體面工作				
僱傭	103	B1	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.16-17
	401-1	B1.2	新進員工和離職員工	p.16-17
職業安全衛生	103	B2	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.20-21
	403-2	B2.1, B2.2	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	p.41
	103	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行和監察方法	p.20-21
培訓與教育	103	B3	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.18
	404-1	B3.2	每名員工每年接受訓練的平均時數	p.18
供應商環境評估	103	B5	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.32-33
	414-1	B5.2	使用社會標準篩選之新供應商	p.32-33

實質性方面	GRI 指標	ESG 指引	描述	頁碼/ 備注
重大議題				
4. 社會 - 人權				
童工	103	B4	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.18-19
	408-1	B4.1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	p.18-19
強迫或強制勞動	103	B4	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.18-19
	409-1	B4.2	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	p.18-19
5. 社會 - 社會				
當地社區	103	B8	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.37-39
	413-1	B8.1	經當地社區溝通、影響評估和發展計畫的營運活動	p.37-39
反貪腐	103	B7	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.13-14
	103	B7.2	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.13-14
	205-3	B7(b), B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	p.13-14
社會經濟法規遵循	419-1	B1(b), B2(b), B4(b), B7(b)	違反社會與經濟領域之法律和規定	p.13-14
6. 社會 - 產品責任				
客戶健康與安全	103	B6	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.33-34
	416-2		涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	p.33-34
		B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	p.31
		B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	p.33-36
產品及服務標識	103	B6	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.33-36
	417-2		涉及產品和服務信息標識的違規事件	p.31
	417-3		涉及市場營銷的違規事件	p.31
客戶隱私	103	B6	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.35
	418-1	B6.2	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	p.36
	418-1	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	p.35-36
社會經濟法規遵循	103	B6, B7	說明機構如何管理該實質性議題及其影響	p.35
	419-1	B6, B7	違反社會與經濟領域之法律和規定	p.14

聯合國全球契約

人權		
原則 1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	p.18-19
原則 2	絕不參與任何模式和踐踏人權的行為	p.18-19
勞工標準		
原則 3	企業界應支持結社自由及切實成仍集體談判權	p.18-19
原則 4	消除一切形式的強迫和強制勞動	p.18-19, p.33
原則 5	切實廢除童工	p.18-19, p.33
原則 6	消除就業和職業方面的歧視	p.18-19
環境		
原則 7	企業界應支援採用預防性方法應付環境挑戰	p.22-23
原則 8	採取主動行動促進在環境方面更富責任的做法	p.22-23
原則 9	鼓勵開放和推廣環境友好型技術	p.29
反貪污		
原則 10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	p.13-14