

2022

企業誠信指引

基隆市政府政風處



基隆市政府政風處誠信指引目錄

一、企業服務廉政平臺介紹.....	2
二、區辨圖利與便民	3
(一) 為何要區辨圖利與便民	3
(二) 圖利罪的成立要件	3
(三) 哪些情況是圖利，哪些情況又是便民？	3
三、推廣私部門企業誠信.....	5
(一) 企業誠信守則.....	5
(二) 誠信治理標竿案例分享	6
1. 誠信治理是永續經營的起點-以鑫禾科技股份有限公司為例...6	
2. 建構誠信治理企業文化-以嘉澤端子工業股份有限公司為例...8	
3. 以品質及誠信享譽國際-以元璋玻璃股份有限公司為例.....10	

《企業服務廉政平臺》

一、企業服務廉政平臺介紹

(一) 緣起

為致力於政府機關與企業團體交流，經由與企業團體建立深化交流管道，倡導簡政便民措施，促進產業發展，並倡議企業誠信，以達公私協力雙贏，因此透過實質互動溝通推動「企業服務廉政平臺」。

(二) 目的

- ∞ 協助企業強化誠信治理，倡議法令遵循重商譽。
- ∞ 推動行政透明簡政便民，破解圖利與便民迷思。
- ∞ 持續公私協力跨域合作，促進國家與企業永續。

(三) 目標

- ∞ 短期：深化交流，建立互信；經由與企業團體建立深化交流管道，透過實質互動溝通，推動法令諮詢、誠信指引、誠信實踐分享等。
- ∞ 中長期：協力合作，誠信雙贏；持續協力解決企業團體面臨的問題，協助企業誠信法遵、提升機關優質便民服務品質。

二、區辨圖利與便民

(一) 為何要區辨圖利與便民?

「依法行政」是法治國家的核心價值，也是一切行政行為必須遵守的首要原則。公務員合法執行公務，人民因此獲益，不論人民得到再大的好處，都只是便民；然而如果明知違法卻無視，仍給予民眾方便，就算民眾只獲得微薄利益，還是會成立圖利。

然而圖利與便民之間該如何劃出界限，容易產生混淆，如果能清楚區辨圖利與便民，不僅公務員能更加掌握與民眾接觸之分際，並積極任事增加行政效率，民眾亦能藉此瞭解依法行政的意義，同時建立守法觀念！

(二) 圖利罪的成立要件

1. 身分認定：行為人具備公務員身分。
2. 要件認定：行為人「明知故意」、「違背法令」及「獲得好處」。
▲需兩階段的要件均符合，才會成立圖利罪！

(三) 哪些情況是圖利，哪些情況又是便民?

1. 廠商或民眾申請辦理業務，公務員依法協助其排除困難，就是便民；申請者文件未齊或條件不符，公務員若違法通過申請，就會是圖利！
2. 徵收用地時，公務員提醒地主地上物補償費請領應注意事項，協助加速請領流程，是便民；若超估或虛估補償費用，就會是圖利！
3. 公務員協助合乎法律程序規定的當事人，就文件或資料答覆查詢、提供閱覽或製給影本，就是便民；若與特定業

者勾串，在不符合法律規定情形下，洩漏、提供、交付應保密的文件或資料，就會是圖利！

4. 廠商申請案件，公務員依法協助廠商退還回饋金或保證金等，就是便民；若因廠商請託而退還應沒收或不得退還保證金，就會是圖利！



三、推廣私部門誠信

(一) 企業誠信守則

為鼓勵企業建立誠信經營之企業文化，依據「上市上櫃公司誠信經營守則」，就誠信經營歸納幾個重點：

1. 禁止不誠信行為：

企業不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

2. 利益之態樣：

指任何有價值之事物，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等；惟如屬正常社交禮俗且係偶發而無影響特定權利義務之虞者，不在此限。

3. 法令遵循：為落實誠信經營之基本前提。

4. 訂定誠信經營之政策及方案：

(1) 禁止行賄及收賄。

(2) 禁止提供非法政治獻金。

(3) 禁止不當慈善捐贈或贊助。

(4) 禁止提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益。

(5) 禁止侵害營業秘密及智慧財產權等。

(6) 禁止從事不公平競爭之行為。

(7) 防範產品或服務損害消費者或其他利害關係人。

5. 利益迴避

6. 建置檢舉管道

7. 誠信經營之資訊揭露

(二) 誠信治理標竿案例分享

1. 誠信治理是永續經營的起點 - 以鑫禾科技股份有限公司為例

☞ 重視企業商譽，秉持誠信治理

鑫禾為生產筆電、手機、車用螢幕等產品之電子零件的公司，客戶來源大部分為跨國大企業，不論是鑫禾或是客戶，雙方都非常要求誠信治理。舉例來說，這些跨國合作夥伴在對鑫禾辦理廠商稽核時，如果被發現有欺瞞情事，即使擁有再專業的品質，依舊會選擇立刻停止合作，嚴格要求「誠信」二字。秉持誠信治理原則，鑫禾與客戶間彼此信任、持續進步，合作產出更優質的產品。

☞ 持續創造高品質的產品是成長進步的原動力

鑫禾的品質理念是以解決客戶問題、滿足客戶需求為重點，並秉持不製造、銷售未經品管驗證以及完程度不佳的產品予客戶；在生產的過程中不僅是生產機器，一些較小的儀器、設備等也投入了大量的成本辦理品檢，目的就是持續創造出高品質的產品，滿足客戶的需求。

☞ 企業誠信價值觀內化為企業文化

鑫禾以「誠信」做為企業文化核心，主動通過一系列活動塑造誠信的文化形態，例如制定誠信經營守則、道德行為標準及公司治理實務守則等法令，完備法遵程序。當誠信文化被建立起來後，成為塑造內部員工行為的規範，對維繫員工的凝聚力起很大的作用，誠信也是鑫禾內部所有員工共同遵循的價值觀及願景。

☞ 持續倡導環保議題，維護社會公益

隨著時代的進步，企業除了考慮自身財務和經營狀

況外，還要思考對社會和自然環境造成的影響，企業經營與社會責任參與越趨緊密；鑫禾秉持企業永續發展之經營理念，持續推動公司治理、倡導環保議題。

隨著公司員工數量增加，原有的廠區逐漸不敷使用，每天產生的垃圾、汗水及廢氣等，也對環境產生一定衝擊。因此鑫禾透過向市府申請工業區立體化的方式，期待透過「打掉重建」工廠，改善空氣循環、減少垃圾排放，以符合目前的環保法規要求；而未來也規劃重新鋪造汗水處理系統，期待因工廠營運產生的廢水能對環境的衝擊縮小，營造綠色環境。

3 注重廉潔經營，公正公開透明

商業活動應遵循誠信原則，禁止任何形式的賄賂、貪汙、敲詐勒索和挪用公款等行為。注重廉潔經營的鑫禾，採購案亦公正公開透明；針對金額較大之設備採購、工程採購案採公開招標，並先行預告廠商，競標過程盡量做到與政府單位辦理採購案時相同；又針對採購案流程，內部分成需求單位、發包單位、評估單位及驗收單位，四個單位互相牽制，避免於採購過程中發生不利於公平競爭情事，維護公司權益。

2. 建構誠信治理企業文化 - 以嘉澤端子工業股份有限公司為例

☞ 建構誠信治理企業文化

嘉澤為從事設計製造電腦、通訊及消費性電子產品等各式連接器及零組件的公司，近幾年因推動公司治理、誠信經營，面對永續環境議題，響應政府節能減碳措施，善盡環保責任，公司治理評鑑結果排名逐年提升；在永續經營的目標下，持續建構誠信治理企業文化。

☞ 落實資訊安全防護工作

近來資訊時代高度發展，在享用便利性的同時，也伴隨著不可預知的安全風險，為保護重要資訊，資安成為嘉澤最注重的環節之一。舉例來說，使用或連結嘉澤資訊環境之第三方人員將進行管制，而員工之電腦系統亦依安全等級給予不同之使用權限，避免誤載有害檔案而進行安全管理，落實資訊安全防護工作，建立資訊安全觀念及責任。

☞ 以人為本，禁用衝突礦產

在非洲的稀有金屬由於開採過程中產生嚴重的人權與環境問題，被稱為「衝突礦產」，而這些金屬可能用在電子產品上；為善盡企業社會責任理念、保護地球環境，嘉澤以人為本禁用衝突礦產，針對衝突礦產之來源國，會於電腦系統增設關鍵字同步設提醒警示，避免員工誤植輸入並使用到衝突礦產；而在業界競爭下，禁用衝突礦產可能導致嘉澤之產品成本較高；嘉澤於取捨之下仍決定秉持誠信理念，選擇以高品質產品與市場競爭，以優良的品質取勝。

☞ 重視同仁品德，形塑誠信文化

嘉澤視誠信為企業的核心價值，以誠信正直精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，以管理部為誠信經營政策推動專責單位，制定誠信經營守則及作業程序，由董事會決議通過後實施。

管理部於新進人員報到階段向其宣導公司的誠信內規，並要求其簽署工作倫理保密義務同意書，內容即包含倫理誠信條款，並於其入職後實施教育訓練，藉此培養同仁的誠信意識，於潛移默化中形塑誠信文化。

3 重視橫向聯繫，提升團隊效率

為讓溝通情形良好且順暢，並避免各部門間獨善其身，嘉澤非常注重內部部門間的橫向溝通，要求員工秉持「所有的事情都是與自己有關的事情」理念，遇事直接溝通且透過跨部門相互協調，共同找出解決方案，提升團隊效率。

3 營造良好法遵文化，達到良好內部控制

企業遵循法令，是社會企業責任的一環，也是永續經營的關鍵。為求穩定經營，嘉澤建立了一套完整的內部政策、程序及執行計畫，包含事前法令遵循制度、事中風險管理與事後內部稽核及風險評估。

其中法令遵循制度係透過各部門自行提出，由下而上制定，員工認知到法遵之可能性，有助於法遵意識建立；另輔以定期追蹤等風險管理、內部稽核等方法，如發現不可行則立即改善，並適時配合教育訓練等強化員工法遵意識，如此可使制度順暢，符合公司治理及確保企業組織和人員遵守相關規則，排除或降低可能的法律風險，營造良好的法遵文化。

3. 以品質及誠信享譽國際 - 以元璋玻璃股份有限公司為例

∞ 中心思想以「誠」為本

元璋以永續穩健之經營，於建築玻璃及室內裝潢玻璃享譽國際，家族從事玻璃行業已超過一甲子時間，許多產品在國內首屈一指，諸如台北捷運文湖線、高雄 85 大樓及桃園機場隔音玻璃等，均出自於元璋；近來更不斷創新研發，成為行銷全球的玻璃加工服務業，例如日本沖繩自動車販賣店、歐系國家等所使用之玻璃，在世界各國都能看見元璋玻璃的身影，可謂是低調的隱形冠軍。

元璋重視誠信價值，在員工教育上亦希望員工以誠信為基礎，因此如員工犯錯，只要能誠實坦白告知，檢討自身缺失，均願給員工改過機會，鼓勵員工學習成長，將誠信理念內化，務實穩健經營。

元璋中心思想以「誠」為本，待人接物要「真誠」，服務客戶要「熱誠」，同仁相處要「坦誠」，職場工作要「誠實」，透過誠信負責的態度，完善專業的服務，創造豐盛的成果。

∞ 專業判斷，重視細節，顧客至上

玻璃種類繁多，適用範圍亦廣，不同玻璃的選材需依照專業判斷使用何種玻璃。注重品質把關的元璋，深知玻璃可能因外力造成破裂，一旦玻璃破裂就可能導致消費者傷亡，因此消費者安全是元璋的第一要求，各項產品責任險都有加保，但在這幾十年的時間中均無使用到。

元璋也非常重視運用專業，為顧客提供最好的服務，

舉例來說，如果今天要蓋一棟房子，元璋在報價時，不僅僅是告知客戶應注意之事情，更會找出該地區附近 20 年來氣象局紀錄的風壓、氣壓等資料，仔細精算規劃要用多厚的玻璃才能承受該地區的風壓，給予客戶建議，最後才是正式報價；於售後服務及保固，若客戶有疑問亦積極處理，因此累積了許多往來 2、30 年以上的老客戶。

❧ 找出市場定位，保障專利技術

全台灣的玻璃加工廠很多，每間工廠都有自己的獨家技術，元璋也不例外，為保護營業秘密，元璋首先是有限度地開放客戶參觀製程，再來是要求員工簽署保密協議，最後是建立標準作業流程，確保機密留存於內部資料檔案；又於資訊面，公司內部依職級開放閱覽權限，避免資料外流至競爭對手。

面對中國玻璃工廠來勢洶洶的超低報價，元璋以升級技術及設備因應，在玻璃出廠前皆經精密儀器檢測，須通過品質檢測合格才出廠，以最佳的品質與創新的技術在國際市場找到定位。

為把品質做的更高，元璋於 1996 年便通過 ISO9001 國際品質認證，隨後並取得 CNS 正字標記之認證，品質就等同於元璋的生命。