

## 第四章、綠色產品

### 綠色產品：

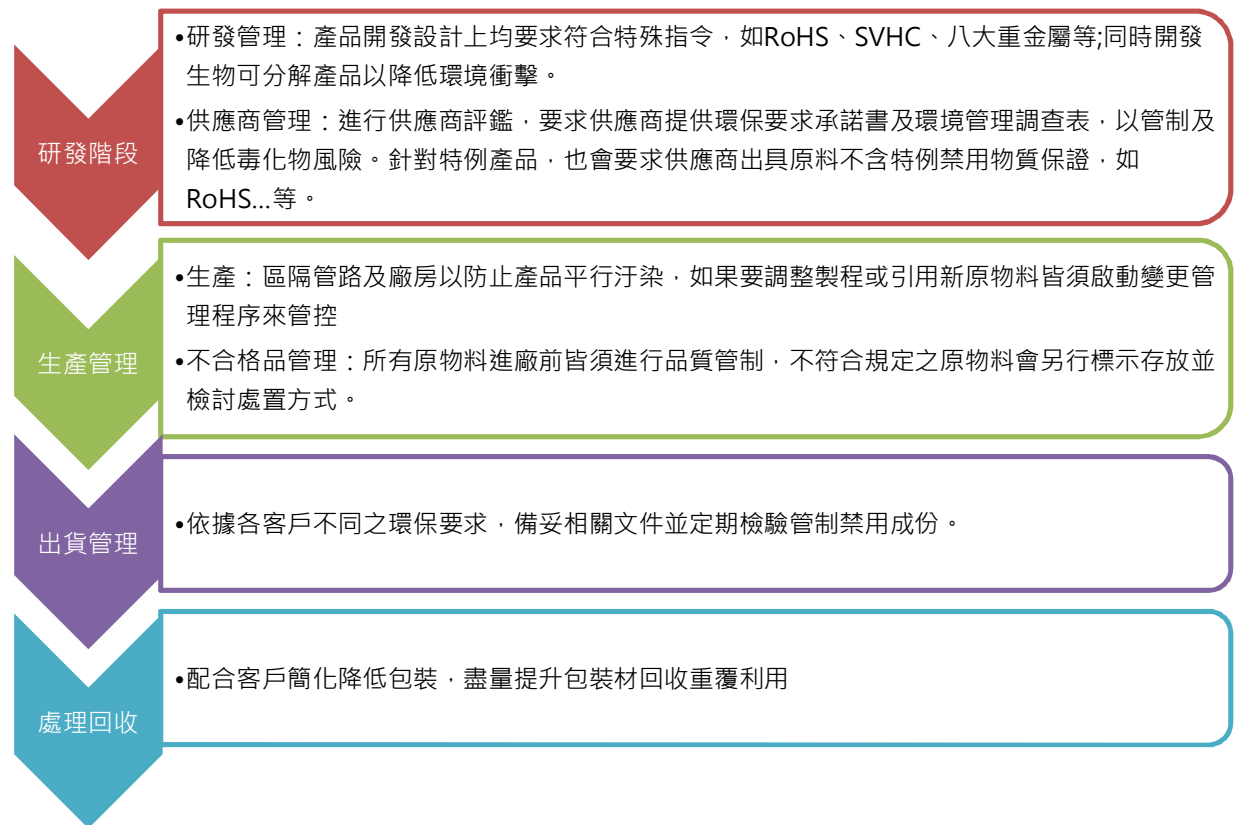
南寶樹脂從西元 2000 年開始投入環保產品的開發，著重於高固化(熱熔膠、反應型 PU、粉體塗料)、水性化(降低有機揮發物)、低毒性及低能耗(常溫冷貼膠、UV curing 藥水膠)等方向持續開發產品。

在研發產品過程中，嚴格要求從原物料選擇就必須完全符合客戶指定之環保法規或相關指令，如高關注物質(SVHC)、RoHS 指令(2011 / 65 / EC)、REACH、八大重金屬等。凡是客戶要求特定檢驗標準以及符合環保法規指令，南寶樹脂都會根據其要求確實完成各階段原料及成品檢驗。

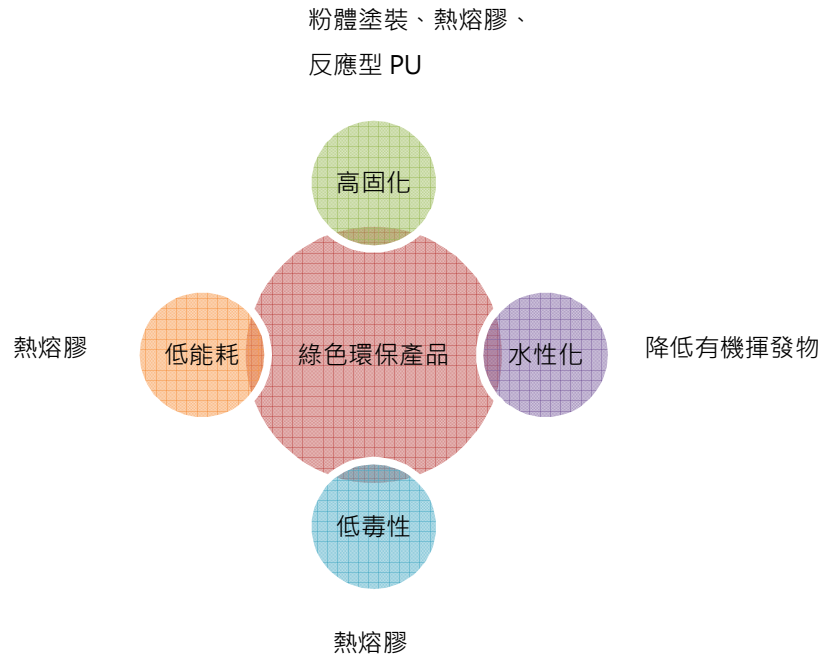
各項檢驗規範佔產品總數之比例：

- 通過REACH之SVHC規範：約佔98%
- 通過RoHS規範：近100%，僅極少數底漆含鉛，逐步取代至原料用罄
- 合乎8大重金屬規範：約佔96% ，少數產品含重金屬顏料
- 鞋膠產品嚴格遵循大品牌貿易商規範：100%通過品牌貿易商之RSL和A-01規範

南寶樹脂按產品生命週期針對產品健康與安全&綠色產品進行評估管理流程如下：



環保產品圖示：



**高固含量產品：**

2014 年發展之高固含量產品包含濕氣反應型聚氨酯(PUR)、粉體塗料、熱熔膠等。

PUR 多應用在木工貼合、鞋用接著、紡織品；粉體塗料發展重點則放在低發煙量粉體塗料；熱熔膠技術則應用在塑膠材質貼合、鞋面貼合等。

**水性化(非溶劑型)產品：**

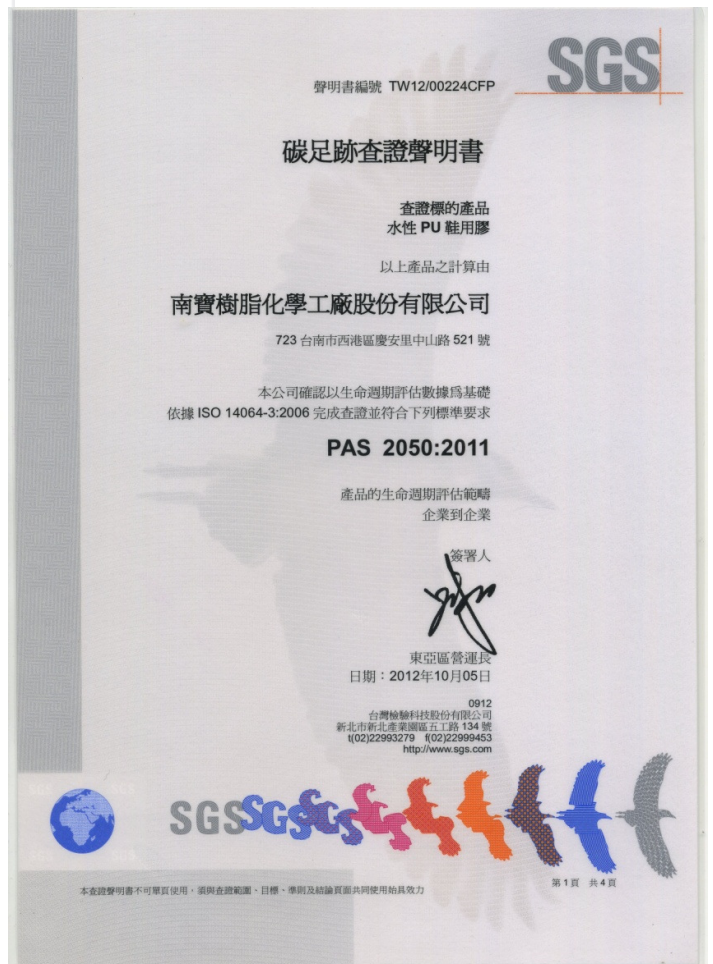
2014 年發展之水性化產品中多以水性聚氨酯與水性聚醋酸乙烯酯為主。水性聚氨酯：應用在紡織、皮革、鞋用貼合、熱活化貼合等，其中以水性 PU 之發展最為優異，南寶樹脂長年投入研發，致力改進產品品質並精進生產技巧，配合強大的業務團隊讓市佔率快速擴張。

水性聚醋酸乙烯酯的發展重點在現有產品之調整，全面檢視產品原有製程並確保原物料使用符合現有環保法規規範。

**標章：**

截至 2014 年 12 月 31 日，南寶樹脂集團已在台灣取得綠建材的塗料包含 815 水性水泥漆、815 乳膠漆、環氧地坪塗料(918ABM2G(底、中塗)、918ABTG(面塗))。此外針對碳足跡部分，水性產品 NP-3671G 已獲得環保署產品碳足跡標籤認證。產品碳足跡排放包含產品原物料的開採與製

造、組裝、運輸，一直到使用及廢棄處理或回收時所產生的溫室氣體排放量，透過嚴謹的審核程序，傳達產品碳足跡給消費者，將產品碳排量透明呈現給消費者。另外，水性產品 NP-99PU 鞋用膠，更榮獲 SGS「碳足跡查證聲明書」，成為全球與台灣首家榮獲此產品殊榮的企業。



### 客戶服務：

為瞭解客戶對南寶所提供服務之滿意度，南寶樹脂每年以問卷調查的方式，瞭解客戶對產品及服務的認知與評價。透過資料的彙整，檢討公司在產品服務上的缺失，並提出改善方案，以提供更符合客戶期待的服務。目前客戶滿意度調查內容分為：『服務』、『產品&品質』、『運輸』、『人員服務態度』、『客戶資訊收集』及『市場資訊收集』等項目。

為瞭解集團客戶的真實感受，故取消先前套用的 5 等量表問卷填寫回覆，以避免流於印象評比給分而失真；目前集團顧客滿意度調查執行係透過人員互動訪談，請客戶說明實際案例及情況，

來瞭解客戶的真實問題及意見。整體而言，南寶樹脂 2014 年的客戶滿意度以『人員服務態度』項目為最高，特別是第一線業務人員的服務態度，此部份從近年來持續不斷攀升的營業額可獲得映證；而仍有努力空間的為『產品&品管』項目。相關執行現況說明如下：

1) 調查規模與對象

依當年度需求，由事業部提出客戶拜訪名單，調查範圍及對象包含總部及各子公司（台灣；中國-東莞/佛山/福清/昆山；東南亞-越南/印尼/泰國）；以 2013 年為例集團總拜訪調查家數 84 家、2014 年 97 家。

2) 調查方式 & 頻率

依當年度集團重點需求，由各子公司指定主管隨同業務人員至客戶端親自拜訪，一方面培養客情，一方面親訪以瞭解客戶對各服務構面的實際感受，以免文字失真，客戶滿意度問卷調查每年固定隨同客戶拜訪進行(一年一次)。

3) 回饋機制

針對每年度所進行的客戶滿意度調查結果，將客戶所反應的問題轉換為跟進改善事項，並要求於指定期限內結案；隔年度並持續追縱以降低相同問題發生頻率。

每年度針對集團接著劑、鞋材與塗料三大事業部展開重點客戶滿意度調查，並針對重點客戶所反應的問題做及時回應及處理，集團各事業部對於每年度定期舉行的客戶滿意度調查皆十分支持與肯定；客戶滿意度的提升為集團服務的最高宗旨，南寶樹脂集團將持續朝客戶滿意度提升的方向努力。