

尖點科技股份有限公司

營運持續管理程序

1 目的：

考量尖點公司營運活動超出了例行性的控制（如天然災害，人為因素造成的事件），如何盡最大的能力在最短的時間內恢復正常運作，並期望在執行風險控制後，識別出可能的問題並採取必要措施以防止運作中斷。營運持續運作計畫的目的即在發生重大事故或災害時，在急難狀況下仍能確保組織持續運作，並藉由實施營運持續管理作業，將災害發生時所帶來的衝擊和中斷時間降至最低。

2 範圍：

本公司(凡指台灣尖點)之營運持續管理政策係依照整體營運方針來定義各類風險，在可承受之風險範圍內，預防可能的損失，以增加股東價值，並達成公司資源配置之最佳化原則。

3 參考文件：

- 3.1 矯正與預防處理作業程序。
- 3.2 文件管理作業辦法
- 3.3 供應商管理控制程序。
- 3.4 採購管理控制程序。
- 3.5 資訊系統管理辦法。
- 3.6 緊急應變措施管理程序。
- 3.7 災害緊急應變管理辦法。
- 3.8 授權管理辦法。

4 權責：

- 4.1 營運持續管理委員會：負責營運持續計畫及危機處理相關事宜，執行緊急異常事故前預防及事後復原的工作，營運持續委員會訂於每年第四季定期召開會議，或平時有必要召開，召集人為本公司總經理。
- 4.2 營運持續委員會主要任務：統籌督導本公司持續營運管理運作，確保該系統的妥適性、有效性，並與部門間的溝通協調性。
- 4.3 當危及本公司持續營運之狀況發生時，召集人負責啟動營運持續計畫。
- 4.4 年度營運持續演練計畫之核定，並督導演練及演練後檢討與矯正預防措施之執行情形。
- 4.5 督導營運持續管理系統，有關教育訓練及相關文件之維持、更新。
- 4.6 危機因應小組：當危機事故發生後，小組成員第一時間統籌因應有關承接上級命令、評估全盤狀況、啟用相關資源並執行會議之決議；小組指揮官為對營運事項瞭解之資深管

理人員擔任。

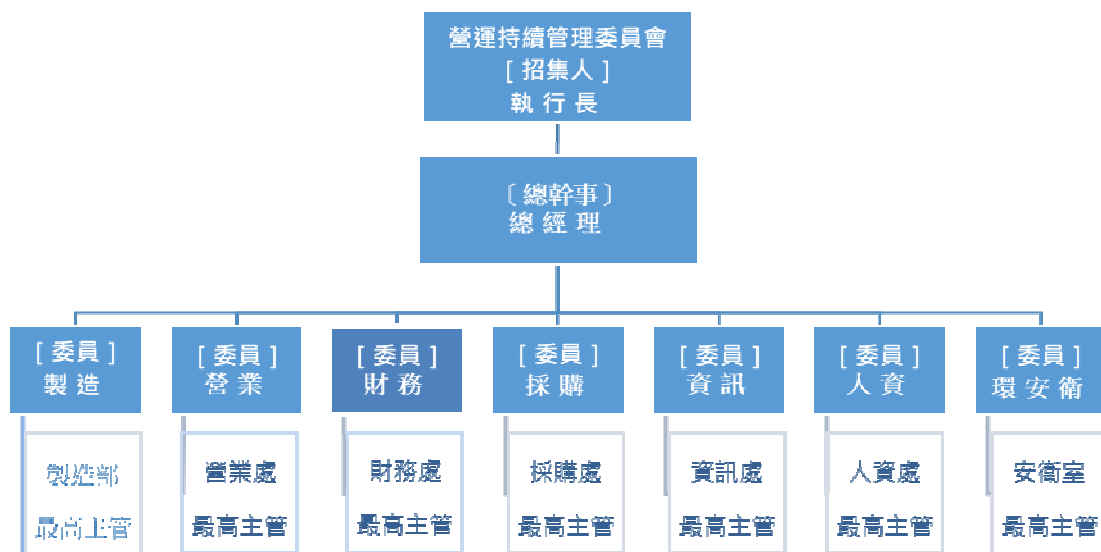
5 名詞定義：無

6 作業程序

6.1 由營運持續管理委員會，依據災害發生情況採取優先行動方案，啟動相對應的恢復行動計畫，提供給管理階層與災難事件發展的更新資訊。

6.2 營運持續管理委員組織架構及職掌：

6.2.1 危機管理與營運持續層級



6.2.2 各組織應變權責

組織架構	工作內容
指揮官	1. 瞭解供應鏈安全事故種類、嚴重性及規模。 2. 決定供應鏈安全緊急應變之行動目標。 3. 擬定及執行供應鏈安全緊急應變計畫。 4. 綜理全公司供應鏈安全緊急事故處理及重大決定。 5. 指揮及管理整體緊急應變組織之運作。
指揮官代理人	代理或協助執行指揮官之應變事項。
安全衛生 危機因應小組	1. 召開安全衛生緊急應變小組會議 2. 瞭解事故種類、嚴重性及規模。 3. 決定緊急應變之行動目標。 4. 擬定及執行緊急應變計畫。 5. 綜理全公司緊急事故處理及重大決定。

	6. 指揮及管理整體緊急應變組織之運作。
供應鏈安全 危機因應小組	1. 召開貨物、原料安全緊急應變小組會議 2. 確認解決方案 3. 監督小組運作與工作執行
資訊安全 危機因應小組	1. 召開資訊安全緊急應變小組會議 2. 確認解決方案 3. 監督小組運作與工作執行

6.3 使用風險評估的工具，將廠區潛在所造成的危害，考量並分級出事件發生後可預見的結果，以及缺少預防或災情緩減行動時可能會造成的結果。

6.4 風險管理：

6.4.1 風險評估時機：因應公司政策或組織調整，風險評估作業應不定期檢討適用性，由營運持續管理委員最高管理者決定執行時機與範圍。

6.4.2 發生下列事項，得依變動範圍內之作業進行風險評估：

- 6.4.2.1 組織架構變更時。
- 6.4.2.2 作業流程變更（需要時）。
- 6.4.2.3 發生重大客訴或重大管理系統異常時。
- 6.4.2.4 法令法規的變動。
- 6.4.2.5 新產品、原料、服務、新顧客導入時。
- 6.4.2.6 利害相關者關注的重大議題變更時。

6.4.3 風險評估：

6.4.3.1 營運持續管理委員會，運作風險評估工具內容，依 6.4.5 風險等級評估評分基準為評估依據，確定可能影響公司營運中斷之重大風險。

6.4.3.2 風險等級共區分四級，評估屬於高風險、中風險議題，應由權責部門提出風險改進之緩解計畫，以掌握改善機會，降低營運風險。

6.4.4 風險處置：

- 6.4.4.1 消除風險：訂定緩解計畫，召開臨時會議，決議消除風險之措施。
- 6.4.4.2 降低風險：訂定緩解計畫，以降低重大議題之營運風險。
- 6.4.4.3 分散風險：權責部門訂定管制措施及其績效，控制既有之風險。
- 6.4.4.4 承擔風險：權責部門研議承擔風險之措施，控制既有之風險。
- 6.4.4.5 所選擇的風險因應措施，應能有效達到預期緩解持續營運中斷效果，以防止或減少非期望的結果發生。

6.4.5 風險因應措施之執行進度與結果，應於營運持續管理委員會議中提出討論。

6.5 安全衛生緊急應變組織架構及權責如下：

組織架構	工作內容
指揮官	指揮應變處置
通報連絡組	資訊傳遞
避難引導組	指揮引導避難
救災組	搶救及控制災害
安全防護組	人員管制及疏散指導
醫護組	傷者救護

6.5.1 因應人員離職、組織或職務異動時，不定期審核緊急應變小組組織圖及緊急應變小組成員名單，變動時應給予適當的教育訓練。

6.6 颱風緊急應變作業

6.6.1 發佈陸上警報前，各部門應加強檢查設施狀況是否正常，並確認窗戶是否關閉，以免颱風期間大量降雨導致廠房積水或其他事故發生。

6.6.2 陸上警報期間，請警衛人員加強廠區巡邏，若有異常狀況應作適時處理，避免災情擴大。若無法處理或災情嚴重，則應立即通知相關單位到廠處理。如發生火災、停電等事故，則依相關緊急應變作業程序處理。

6.6.3 解除陸上警報後，各部門應針對所屬設施、設備確認有無受損，並進行環境清潔工作以維護環境衛生。

6.7 地震緊急應變作業

6.7.1 地震發生時應保持鎮靜，首先保護頭部、頸部，迅速防護或躲避於穩固掩蔽物下方，避免掉落物擊傷，並留心可能持續發生之餘震。

6.7.2 地震結束後，若通報事故發生，由指揮官視地震強度及災害狀況決定是否成立緊急應變組織，並進行人員避難引導疏散。如有人員受傷應通知急救人員進行救護，若傷勢嚴重則送醫。

6.7.3 地震後，各部門應立即查看所屬設備是否有異常或損害，並作適當處理。若有財產損失則需保留現場完整，以便辦理保險理賠事宜。

6.7.4 如發生化學品洩漏、火災等事故，則依相關緊急應變作業程序處理。

6.8 火災緊急應變作業

6.8.1 小型火災若火警偵測器未動作，僅產生冒煙、燒焦或火源燃燒未迅速蔓延且無造成立即危害之虞，立即通報各樓層之緊急應變小組成員支援，以手提式滅火器滅火；若屬於電氣火災則應先關閉電源再進行滅火。

6.8.2 若火勢擴大無法控制，現場人員應按壓室內消防箱之手報機按鈕，由各樓層之緊急應變小組啟動救災行動，並通報轄區消防隊支援救災，並疏散與集合各樓層非

應變廠內人員，由指揮官對外進行狀況說明及任務進度追蹤。

6.8.3 緊急疏散管制，由避難引導班人員引導同仁疏散至集合地點並清點人數，確認所有人員均已疏散完畢後，進行人員管制並將疏散狀況回報指揮官。

6.8.4 緊急救護，由急救人員進行初步救護，並評估與協助人員送醫治療。

6.8.5 火災警報解除，確認所有人員已安全疏散且火勢已獲得控制，由指揮官宣佈火警狀況解除，優先進行災後復原、事故檢討及復工之工作。

6.9 法定/新興傳染病流行時期緊急應變作業

6.9.1 法定/新興傳染病流行時期，應依照傳染病類別實施防疫措施及宣導，以防止疫情傳播，避免員工受到感染。

6.9.2 當發生有員工感染(或疑似感染)法定/新興傳染病時，依下列程序處理：

6.9.3 將患者送醫就診，相關人員於過程中視疾病類別、傳染性、傳播途徑採取必要的防護措施。必要時由醫療機構通報相關衛生主管機關。

6.9.4 由安全衛生室通報指揮官成立緊急應變組織，擬定防控方案，並由指揮官下令是否進行限制集會或團體活動及管制特定場所，實施人員進出管制。

6.9.5 由安全衛生室通報相關衛生主管機關，並配合實施接觸者檢體及環境汙染源採樣等檢測作業，以及其他流行病學及感染源等疫情相關調查作業。

6.9.6 待檢測及調查結果完成後，若排除共同感染源，且人員無繼續感染之虞，則由指揮官下令通報解除管制措施。

6.10 供應鏈安全緊急應變作業組織架構及權責，如下列

組織架構	工作內容
指揮官	1. 召開緊急應變小組會議 2. 確認解決方案 3. 監督小組運作與工作執行
聯繫/整合小組	1. 確認問題發生 2. 聯繫/通知相關人員 3. 協助指揮官工作進行
緊急處理小組	1. 判斷問題發生與可能的解決方案 2. 取得所需的設備(含採購)與資源 3. 執行並解決問題(以最快的方式解決, 降低對公司造成的損害)
復原小組	1. 提出復原的解決方案 2. 取得所需的設備(含採購)與資源 3. 執行並解決問題(以長期的角度提出)

6.10.1 因應人員離職、組織或職務異動時，不定期審核緊急應變小組組織圖及緊急應變小組成員名單，變動時應給予適當的教育訓練。

6.11 事故通報

6.11.1 如貨物異常裝卸、原物料供應異常、其他違反安全管理之情事，啟動內部通報或向海關通報之機制。

6.12 緊急應變及危機處理機制

6.12.1 採購及生管管理員先行檢視確認物料實際狀況。

6.12.2 上班時段則由權責單位透過書面資料傳真、MAIL 與供應商或海關回報聯繫。

6.12.3 建立供應商及員工緊急聯絡電話資料，由主管及承辦人留存並不定期更新資料。

6.12.4 下班時段之突發狀況，由權責人員先向單位主管呈報，再由主管與承辦專員聯繫處理，如須知會海關則一併知會。

6.12.5 利用緊急聯絡電話資料通報貨主並取得共識後處理異常情況。

6.13 資訊系統安全緊急應變作業組織架構及權責，如下列

組織架構	工作內容
指揮官	1. 召開緊急應變小組會議 2. 確認解決方案 3. 監督小組運作與工作執行
聯繫/整合小組	1. 確認問題發生 2. 聯繫/通知相關人員 3. 協助指揮官工作進行
緊急處理小組	1. 判斷問題發生與可能的解決方案 2. 取得所需的資源 3. 執行並解決問題(以最快的方式解決, 降低對公司造成的損害)
復原小組	1. 提出復原的解決方案 2. 取得所需資源 3. 執行並解決問題

6.13.1 因應人員離職、組織或職務異動時，不定期審核緊急應變小組組織圖及緊急應變小組成員名單，變動時應給予適當的教育訓練。

6.14 天然災害應變時，啟用安全衛生各類型緊急應變作業。

6.15 產品災害復原：

6.15.1 為確保當生產過程或客戶使用之產品有災害發生時，有適切的處理方式，以確保客戶權益、能即時維護或保障服務的完整性。

6.15.2 災害產出時機：

6.15.2.1 因自然災害造成產品無法正常運作或生產時。

6.15.2.2 因維修工作不佳，致客戶端之產品無法正常運作，危害客戶權益或生產進度時。

6.16 災害處理與確認

- 6.16.1 屬於產品責任的災害，客戶有要求支援時，業務協同相關人員立即前往解決（例：產品回收、協調供需問題、技術支援），並於事後由品保提出所解決的處理過程與事後需注意的事項說明報告。
- 6.16.2 客戶現場若無法即時解決，業務立即與客戶協商解決之建議方式，客戶同意時，可將損壞之產品帶回公司，由品保部門召集會議（必要時，管理代表需參與協調與解決）討論解決方案。
- 6.16.3 屬於公司內的災害，管理代表、品保部門即時協調處理方式（例：考量生產設備或檢測設備是否有能力繼續執行，並尋找替代方式；考量原物料品質的問題，品保單位需要求供應商的協助或選擇新的供應商），若影響到客戶，業務部需立即與客戶協商交期，品保或工程部門在災害恢復後，應再次確認危害因素是否會重複發生，盡快恢復工作的能力。
- 6.16.4 執行災害回復時，如遇情況緊急，可以先口頭向主管反映，由主管指定專人或團隊立即執行緊急處理措施，事後補交書面報告。

7 附件：

7.1 風險等級評分基準：

7.1.1：風險評估量化表

加權風險=[可能性 * 影響度 * 是否發生過]

可能性	分數	影響度	分數	是否發生過	分數
1 次/每月	1	需要 3 天以上恢復	1	曾經發生	1
1 次/6 個月	2	需要 8 小時~3 天恢復	2	未發生	3
1 次/年	3	8 小時內可以恢復	3		

7.1.2 加總[各部門]加權風險等級，處置計畫

加總各部門 加權風險	等級	風險	處置	評估頻率
8-60	高	消除風險	需緩解計畫	半年
61-112	中	降低風險	需緩解計畫	一年
113-164	中低	分散風險	不需緩解計畫	一年
165-216	低	承擔風險	不需緩解計畫	兩年

7.2 流程圖

