



# 供應商責任 2016 年進度報告



# 正確的產品製造方式， 正是從製造人員的權益開始。

我們的供應商在 20 個國家或地區僱用超過 160 萬名員工，而每位員工都值得應有的尊重與尊嚴。我們在十週年的《供應商責任報告》中，分享我們所採取的最新行動，在我們的整體供應鏈中創造公平的聘僱政策及安全的工作環境。



# 目錄

第 4 頁 Jeff Williams 的公開信

第 5 頁 善盡責任

Apple 供應商行為準則

每次審核都是改進的機會

案例: 改善瀏陽的工廠狀況

第 10 頁 勞工權益與人權

工作人員不應為賺薪資而舉債

案例: 讓 Rechel Ragas 不再做抵債勞工

童年,不應在工廠度過。

超時工作,不僅不公平,更不安全。

改變礦業開採的狀況

在印尼更安全地開採錫礦

第 15 頁 工作人員教育與發展

在職訓練,從了解自身權益開始。

這不只關乎工作,更是開創可能的機會。

案例: 楊傳貞 (Carl Yang) 把工作變事業

提高教育水準

第 19 頁 環境、健康與安全

製造的同時,以世界為念。

製造產品,減少製造出副產品。

案例: 持續減少堆埋廢棄物

讓大量用水的製程,更具省水意識。

更安全的廠辦,從專門的課程開始。

案例: 蘇州邁銳的安全性大幅提升

將列管化學物排於製程外,並讓人們遠離風險。

每個人都應為緊急狀況預做準備

案例: 日騰的消防安全成效

安全的設備是工作人員最重要的工具

第 27 頁 審核結果

審核分數

合規分數

# Jeff Williams 的公開信

在 Apple，我們全然致力於確保在我們供應鏈中的每個人都得到應有的尊嚴與尊重。我們的團隊極其努力，每一年都提升更高的標準，不斷改善工作條件、提供教育機會、推動更高的生活水準，同時並保護人權。

2016 年標誌著我們的十週年《供應商責任報告》，之中詳述了 Apple 在保護人權上成就的每一步，透過遏止超時工作以及解決抵債勞工和未足齡勞工的種種實際做法。此外，更深入一探我們在保護環境上所投注的種種努力，透過安全的化學物使用、保護自然資源、節約能源，以及再生能源來達成這一切。

2015 年，我們供應商的工作時數合規率已達 97%，這是在我們業界幾乎不曾耳聞的數字。而自 2008 年起，已有 920 萬名工作人員透過培訓了解自身權益，有 140 萬人已參與 Apple 教育計劃，而且在我們的致力下，供應商已補償超過 2560 萬美元的超收招募費用給外籍約聘工作人員。

Apple 在更嚴格的環保標準和再生能源生產的推動上已得到顯著的成效：供應商已讓超過 73,000 公噸的廢棄物免於堆埋；我們的「淨水計劃」已省下超過 38 億加侖的淡水；而在我們節能計劃的第一年，供應商便已減少了 13,800 公噸以上的碳排放量；我們不只幫助供應商變得更加節能，我們的「潔淨能源計劃」更支援他們採用再生能源來供電給廠辦設施；另外，我們的環境、健康與安全 (EHS) 學院自 2013 年起也已陸續展開了超過 2400 項 EHS 專案。

對於我們至今所成就的進展，我們深感驕傲。但就在你正讀著的當下，Apple 都仍在持續解決整體供應鏈的諸多挑戰。我們正在和各方展開公開合作，從業界夥伴、政府、非政府組織，到任何跟我們同樣擁有改善生活和關心環境理念的人。

這些努力的核心，正是因為 Apple 負責任的態度，善待幫我們製造產品的人。我們對他們的承諾永不動搖，而做對的事將是我們永遠的堅持，我們只會做的更多，持續做到更好。

Jeff Williams  
首席營運長



Jeff Williams 是 Apple 首席營運長，直屬於執行長 Tim Cook。Jeff 從 2010 年起負責監督 Apple 的整體供應鏈、服務與支援，以及保護世界各地超過百萬名工作人員的社會責任政策。



第三方審查員在中國昆山工廠進行廢水測試。

## 善盡責任

我們設定高標準，  
更協助我們的供應商達成。

我們的《供應商行為準則》是業界最嚴格的標準之一。但我們不只是要求供應商善盡這些標準，我們更和他們合作，並提供他們負責任營運所需的支援。

## Apple 供應商行為準則

我們的《供應商行為準則》列出我們的各種高標準要求，從創造更安全的工作條件、公平對待工作人員，到採用負責任的環境措施等。這是我們業界最嚴格的標準之一，而且要求往往遠比當地法律更為嚴謹。要符合《行為準則》，所有供應商必須達到我們《供應商責任標準》的嚴苛規定。這份文件詳述了在世界各地不論當地法律、公司政策、風俗民情和商業守則為何，我們都期望供應商所貫徹遵守的各項標準。



[下載《2016 年供應商行為準則》](#)  
[以及《供應商責任標準》。](#)



Apple 工程師在中國上海觀測內部零件作業。

## 每次審核都是改進的機會

我們利用審核機制來建立我們供應商的能力，因此我們發展出四階段流程，以協助他們遵守我們的《行為準則》。

### ① 審核排序

我們以風險做為衡量依據，來決定須接受審核的供應商。我們將諸如社會、環境、健康與安全，以及廠辦設施的營運風險等都納入考量；接著我們會根據地理風險、商品風險、擬定支出，以及之前的審核表現進行審核優先排序。

我們會審視如非政府組織 (NGO) 的外部關係人和內部團隊提報給我們的各種疑慮，並透過匿名申訴系統鼓勵工作人員向我們提報工作場所違規情形或報復行為。每項提報都會依其緊急程度衡量處理，如果狀況至關性命，我們將會立即派遣 Apple 團隊；否則，我們的團隊通常會在 24 小時內抵達。



審核員評估位於巴西容迪亞伊的最終組裝廠。

21 件

已執行的突擊審核

250 件

環境、安全和勞工案件申請  
已獲解決

2.5 萬次

後續追蹤訪談以確保工作人  
員未受報復

## ② 現場審核

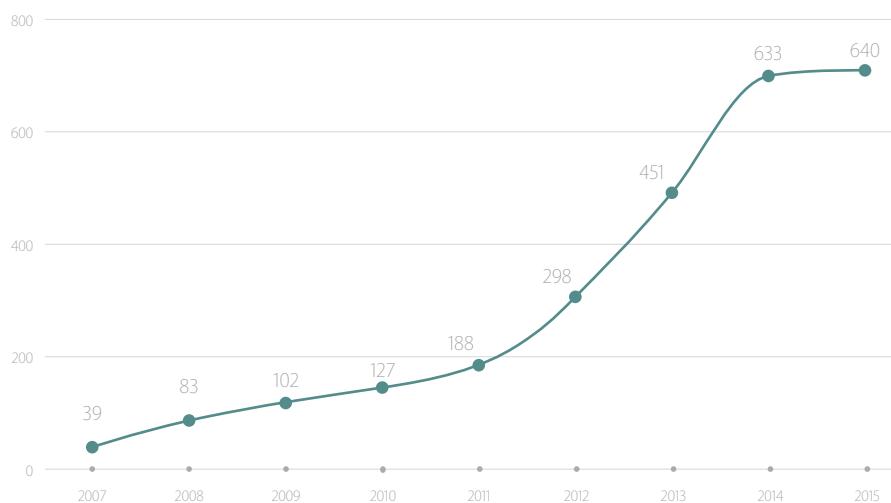
每次審核皆由 Apple 主導，並由受訓過我們審核協定的當地第三方專家提供支援。我們在進行工作人員訪談時，會一併檢視數百份薪資文件，實際評估廠辦設施的健康和安全條件，並勘察內外部環境狀況。每間廠辦設施都會根據《行為準則》中 500 多項資料評點進行評分。

在評估廠辦設施的同時，我們也會檢查是否有重大違規，是否有 Apple 絶對無法容許的違規事項；這包括未足齡工作人員或非自願勞工、假造文件、脅迫或報復參與審核的工作人員、有生命威脅的工作條件，以及重大環境影響。只要發現任何違規便會直接上報 Apple 的資深管理階層，供應商必須立即處理解決。在某些情況下，這些違規事項也會通報至當地權責機構。不合格的供應商會被列入觀察名單，直到下次審核合格為止。重大違規會對供應商和 Apple 間的業務關係造成負面影響，可能導致雙方終止合作。至今我們已和 20 家供應商終止合約。

## ③ 提報問題

不合格的供應商必須在審核後兩週內提交「改正行動計劃」，列出他們將如何修正我們所發現的問題。我們的驗收專家團隊會和供應商合作，每隔 30、60 及 90 天進行複檢以確認他們的進度，任何延誤都會上報至資深管理階層。

### 年度 Apple 審核





Apple 審核位於肯塔基州哈洛茲堡的供應商。

#### ④ 驗收進展

120 天後，第三方審核員會造訪廠辦設施，確認列在原有「改正行動計劃」中的一切都已依照我們的標準執行。如果問題未獲解決，我們將在 30 天內安排第二次驗收審核。

當供應商在遵守《行為準則》時需要額外的支援，我們將會派遣我們的專家團隊以做為雙方合作計劃的一環。我們以量身訂製的方針，幫助廠辦設施提升關於勞工、人權、環境、健康與安全的商業守則和管理系統改進。

藉由和我們的供應商互相合作，而非只是管轄，我們大幅提升了他們的合格率。

## 案例

### 改善瀏陽的工廠狀況

位在中國瀏陽的藍思科技股份有限公司，工廠生產 iPhone、iPad 和 Apple Watch 的表面玻璃。

Apple 在 2010 年初次審核工廠時，發現了 57 項勞工權益與人權違規，以及環境、健康與安全違規；其中包含了未控管工時、招募員工時的年齡歧視，以及化學和有害廢棄物管理未達 Apple 標準。然而，我們和該工廠的管理人員密切合作，而非只是施予懲處，從而幫助他們改善了 35,000 名工作人員的工作狀況。Apple 審核員 Nikko Liao 被派至該工廠，從內部著手進行改變。

「我雖然在 Apple 工作，但藍思和我就像是團隊一樣密切合作，我鼓勵他們推動自主發展。」

Nikko Liao，供應商責任專員



Apple 審核員 Nikko 和工廠的人力資源團隊會面，討論人權相關問題。

Nikko 專注在建立一個責任團隊和管理系統，以執行新的政策、程序及工具，來推動內部進行改善。其中包括控管工時的全新方式、修改內部審核程序、更新招募政策，以及改善化學物標示和儲藏。

如此一來，藍思科技的團隊解決了 2010 年報告內的所有違規事項，審核分數提升了 29%，並持續努力邁向長遠目標，將負責任的實務措施深植入他們工作文化中。



一名工作人員在德州奧斯汀組裝 Mac Pro。

## 勞工權益與人權

# 工作人員的權益，就是人權。

我們確保在我們供應商廠辦設施中工作的每個人都受到公平對待，因此我們和供應商密切合作，根絕抵債勞工、未足齡勞工和超時工作問題。我們也深入訪查供應鏈，確保材料來源負責可靠。

## 工作人員不應為賺薪資而舉債

當工作人員在開始獲取薪資收入前就先支付招募費用，會造成債務背負，這就是抵債勞工。在亞洲，有些工作人員為了更高的收入漂洋過海，可能會受不良的勞務仲介誤導，支付這些不正當的費用。

我們不會容忍收取不公平招募費用的行為，事實上，當我們發現抵債勞工的案例時，我們要求供應商須向員工全額退還招募費，無論該供應商是否直接涉及招募流程。自 2008 年以來，已補償了工作人員超過 2560 萬美元，而單在 2015 年就退還了 470 萬美元。針對我們前 200 名有抵債勞工風險的廠辦設施，我們進行 100% 的審核，並在 2015 年執行了 69 次特別調查。

為了幫助勞工遠離惡劣的招募措施，我們和國際移民組織 (IOM) 合作成立一項計劃，在勞工離鄉背井前先行教育。課程涵蓋一系列主題，包括勞工權利與責任、合約條款、新就業國家的文化，以及如何舉發非法行為與虐待。因為我們想要盡可能改善更多人的生活，所以我們正透過[電子產業公民聯盟 \(EICC\)](#)，和其他公司以及供應商一同分享我們的課程內容。

---

2560 萬美元

自 2008 年起我們供應商補償  
給工作人員的超收招募費用

## 案例

# 讓 Rechel Ragas 不再做抵債勞工

Rechel Ragas 在菲律賓的一戶貧困農家出生長大，為了生計，她販賣糖果，並和父親一起種稻；她的父母無力為她負擔更好的教育，所以她半工半讀完成大學學業。



Rechel Ragas 在台灣台南。

Rechel 結婚時，她和先生想要一個小孩，打造他們夢想中的家。但就算有了大學學位，在她祖國的大多數工作，都不足以支付她想要的未來，因此她開始尋找外地的工作。

台灣的薪資是菲律賓的兩倍之多。但若想確保能在台灣獲得一份工廠職務，Rechel 必須透過勞務仲介，但仲介費超過她在祖國的一整年所得。仲介在旗勝科技 (Mektec) 為她找到一個職缺，這家公司是 Apple 供應鏈的一部分。雖然 Rechel 支付的費用符合當地法律的規定，但這卻非 Apple 對於工作人員的標準；因此 Apple 向旗勝科技提出此問題，而他們立即同意補償 Rechel 所有招募費用，並且終止了和該仲介的合作關係。

有了這筆補償金，Rechel 得以存夠蓋新房子的訂金，而且能比她原本預計的還提早六個月返回菲律賓。最終她希望能存到足夠的錢，好讓她的弟弟完成大學學業。

## 童年，不應在工廠度過。

我們絕不容忍在我們的供應鏈中有未足齡勞工。若在我們供應商的工廠中發現未足齡勞工，我們會要求供應商將孩子送返回家，並支付孩子家庭所選擇學校的教育費用，且持續提供基本所需的收入，直到他們達到法定工作年齡。我們也贊助一個第三方組織，監控這些孩子的進展並向我們回報。在他們完成學業後，供應商還必須重新提供他們就業。在 2015 年，我們僅發現三例未足齡勞工，我們還會持續不懈地追查。

## 超時工作，不僅不公平，更不安全。

超時工作是整個製造業固有的問題。在我們的整個供應鏈中，我們限定一週工作不得超過 60 小時，每工作七天要強制休假一天。但只設下限制並不會徹底解決問題，藉由工時追蹤工具和每週申報的幫助，我們已和供應商及有關係的業務夥伴們共同合作，得以即時作出改變。在 2015 年，這個系統讓我們在所有工作週中達成 97% 合規率，同時全職員工每週工時平均為 55 小時。

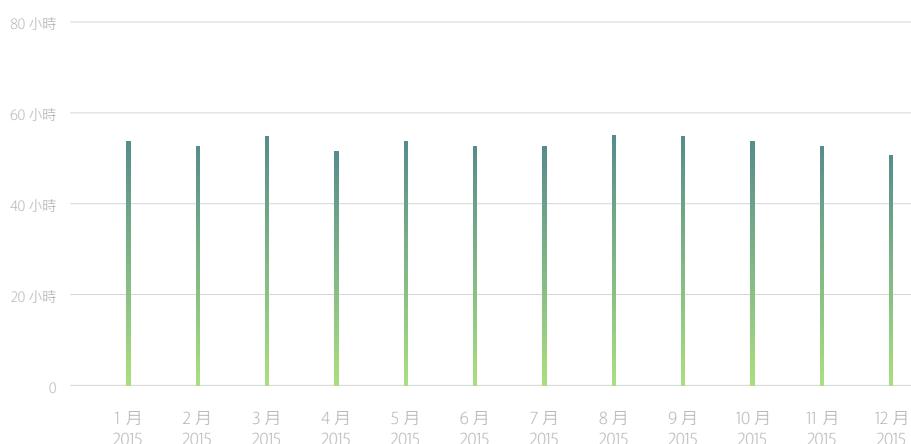
「關於每週工時 60 小時的標準，我們對員工展開培訓，讓他們持續了解我們的政策，和廠商合作以達成目標，並且在我們所有的生產製造規劃中採行這項標準。」

Greg Harbin, Apple 營運部門生產設計



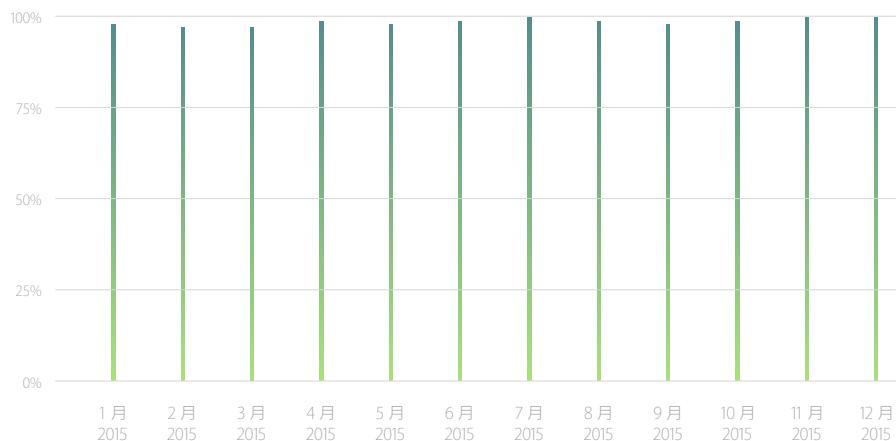
一名工作人員在中國鄭州的最終組裝廠檢查一部 iPhone。

## 供應商工時合規率: 平均工時



供應商 2015 年每週工時 60 小時的合規率，比 2014 年提升了 5%。

## 供應商工時合規率: 工時合規率



## 改變礦業開採的狀況

Apple 承諾採用負責任的礦料來源，努力確保我們產品中所使用的礦料，像是錫、鉭、鎢和金，不會為武裝衝突帶來獲利。我們相信只是停止向這些區域進行採購並不會解決問題，勢在必行的是和他們一起合作努力才能帶來改變。

2015 年 12 月，在投注五年的心力後，Apple 目前產品的供應鏈中已識別的冶煉廠和精煉廠已 100% 參加獨立第三方衝突性礦料的審查計劃。這些審查計劃已為冶煉廠和整體採礦工業改善了採購做法。

當達成這樣重要的里程碑時，可能有些公司便視為可宣稱他們是「無衝突」產品，但我們相信單單參與第三方審查計劃是不夠的。持續進行的投入至關重要，因為據說有些已完成第三方審查的冶煉廠，其礦料供應仍來自與武裝團體有關的礦場。近來在區域監控和舉報的改善，讓 Apple 和其他相關業者得以對剛果民主共和國的礦料供應鏈情況有了更好的洞察以及調查能力。2016 年，我們計劃要在黃金的供應鏈上提升應有的努力，來持續改善整體情況。我們更會報告是否有關於武裝團體介入我們供應鏈的事件，並且和適當的政府機關共同尋求決議。



錫



鉭



鎢



金

可能為侵犯人權的組織帶來財源或獲益的金屬，稱之為衝突性礦料。

我們的目標是為礦料產業創造永久的改變，這需要許多組織的共同付出，因此我們更進一步拓展和我們有共同理念企業間的夥伴關係，和主要非政府組織和政府機構間的參與投入，並和第三方審查計劃的單位合作，以達成保護區域內人權的終極目標。

我們會持續發表[半年度清單](#)，公告我們供應鏈中的冶煉廠和精煉廠名單、國家和無衝突冶煉廠計劃(CFSP)的參與情形。

## 在印尼更安全地開採錫礦

多年前我們發現印尼許多小型錫礦場的實際運作方式，讓工作人員身陷安全風險。我們也發現，不永續的採礦方式會對當地社區賴以維生的海洋和土壤造成污染。為了改變這些礦場的狀況，我們率先成立錫礦工作小組，這是和IDH、永續貿易倡議組織、產業團體ITRI、非政府組織地球之友，以及使用錫礦的公司所共同合作。

2015年，Apple和錫礦工作小組執行了實際調查研究，並和民間社會組織以及採礦公司共同為錫礦的最佳開採措施制定了五年的監管改革策略。我們更同時擬定標準與準則，以幫助錫礦買家在全球市場上識別負責任的採購來源。

印尼政府目前正在發展自己的錫礦生產及採礦環境影響政策，包含了修訂以合法商業執照經營錫礦場的準則，以及撤銷不遵守規定組織的執照。這無疑是重要的一步，Apple計劃持續和政府及錫礦產業相關人士合作，以支持印尼的負責任採礦措施。



我們的《衝突性礦料標準》以及《衝突性礦料報告》對於我們在負責任採購上的努力，提供更為深入的資訊。



印尼的工作人員在監看錫的分離處理作業。



學生在中國深圳參加零廢棄物方案課程。

## 工作人員教育與發展

### 培育人員面對工作及未來發展

在某些生產我們產品的地方，工作人員不一定有機會接受良好教育。為此，我們在工廠內提供培訓，提升工作人員的知識，並提供有助於他們生涯發展的課程，以及和技職學校合作提高教育水準。

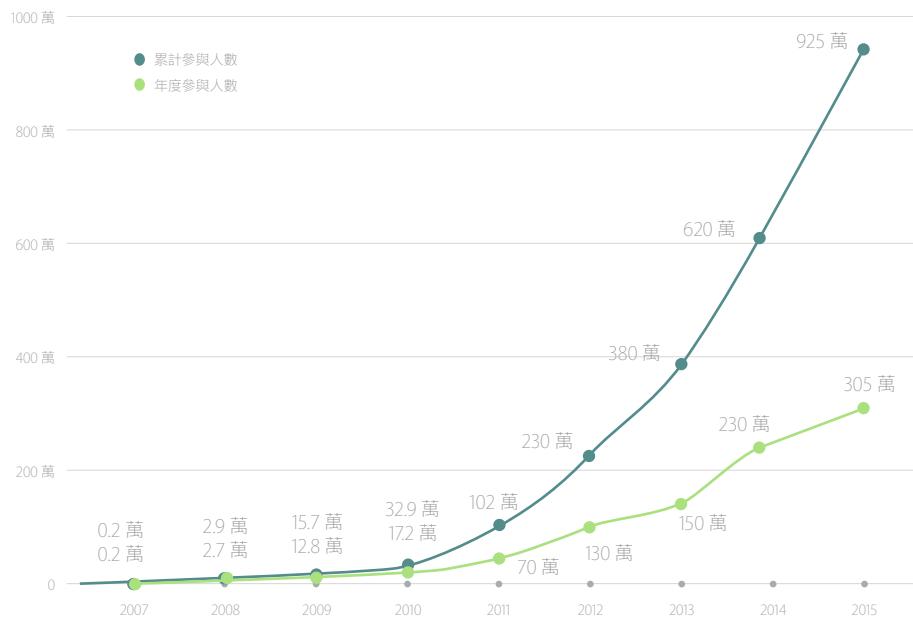


中國深圳的 SEED iPad 課堂。

## 在職訓練，從了解自身權益開始。

自 2008 年起，我們的供應商已培訓超過 925 萬名工作人員，以了解當地法律、健康與安全規定，以及《Apple 供應商行為準則》。我們也要求工廠主管人員採行適當的僱用政策，並維持安全的工作環境，同時教他們如何以更好的方式和工作人員溝通。

### 工作人員權益培訓的參與人數



### 這不只關乎工作，更是開創可能的機會。

我們希望工作人員可以在我們的工廠獲得成功，但我們也希望幫助他們探索全新的機會，這正是為何我們設立了「供應商員工教育與發展」(SEED) 方案。我們在供應商廠辦設施內設置教室，工作人員可在此參加多樣化的免費課程，包括電腦技能、平面設計、英文和人力資源管理。每間教室都配備 Mac 和視訊會議系統，我們也提供 iPad 裝置，其中載有 SEED 所提供的類似課程內容。我們更在行動裝置上提供和職能、生活技能以及金融知識相關的小課程與測驗題。今年，許多 SEED 參與人員在合作的當地大學中取得學士或副學士學位。

140 萬

SEED 自 2008 年起的參與人數；2015 年有 558,692 人參與。

## 案例

# 楊傳貞 (Carl Yang) 把工作變事業

楊傳貞從初等技職學校畢業不久後，就開始在捷普集團蘇州工廠從事材料作業員。在生產線上工作了三年後，他已經準備好迎向新的挑戰。有天他看見 SEED 方案的通知，便申請參加了人力資源管理學程，這是他嚮往已久的領域。

在接下來的九個月中，楊傳貞參與了人力資源課程。他將剩餘的時間都投入學習，努力不懈取得了專精於人力資源的高中學位。由於他在課程訪談和成績評量表現十分優異，讓他獲得人力資源團隊中的職位，成為 SEED 管理人員。

在這個新職務上，他負責為教室的 iPad 裝置和 iMac 電腦提供技術支援，以及為其他加入 SEED 方案的工作人員提供課程協助。他受到這股萌發工作熱忱的鼓舞，繼續參與更多課程，讓自己的教育更上一層。他現在正準備攻讀企業管理的學士學位。



楊傳貞幫忙 SEED 教師備課。



中國河南省的學生完成由 REAP 控管的評量，以評估他們的技職培訓學校。

## 提高教育水準

中國的許多學生在完成初等教育後，會進入技職學校就讀。為了幫助確保這些學校能教導學生成功所需的技能，我們和當地政府、Dell Inc.，以及史丹佛大學的農村教育行動方案 (REAP) 一起合作建立了一套學校認證系統。

雖然 Apple 的供應鏈內只有一小部分比例的實習生是來自這些學校，但 2015 年的評估成果顯示這個系統提升了學生的技能，同時降低了輟學率。

進一步了解史丹佛大學如何透過 REAP 幫助教育中國的孩童。



這座位於中國紅原的太陽能電場可產出足夠的潔淨能源，以供給 Apple 在中國的所有企業廠辦設施和零售店所需用電。

## 環境、健康與安全

### 尊重我們工作和生活的環境

我們供應商的廠辦設施可能會對地球和製造我們產品的員工有重大影響，所以我們和供應商合作，施行嚴謹的環境保護政策，以正確的設備和安全措施來保護工作人員。

#### 製造的同時，以世界為念。

製造過程所排放的溫室氣體和污染會對環境產生重大影響，因此，我們和供應商合作實施各種減少碳足跡的方案。

我們汰換過舊或非節能的加熱、冷卻及照明系統、修繕壓縮空氣洩漏問題，並且修復和導正廢熱來源。在我們第一年的節能計劃中，改善了 13 處廠辦設施，共減少超過 13,800 公噸的碳排放量。

除了讓廠辦設施更加節能，我們探索各種供電方式，採用更潔淨的和再生來源的能源。我們在 2015 年推動「潔淨能源方案」，以降低我們整個供應鏈的碳排放量，幾乎減少了四分之三的 Apple 總碳足跡。單是在中國，我們正在和我們的供應商合作建立規模超過 20 億瓦的潔淨能源。富士康是我們第一個合作夥伴，在 2018 年前將建置規模達 4 億瓦的太陽能，足以供電給其鄭州工廠的 iPhone 終端生產。

# 1

Apple 在所有品牌中脫穎而出，榮獲名列第一的電子產品製造商，[此由公眾環境研究中心 \(IPE\) 於 2015 年排名。](#)

1.38 萬公噸

2015 年減少的碳排放量

2000 萬公噸

我們期望 2020 年在中國將減少的碳排放量



一名第三方審核員在中國鄭州討論供應商的空氣處理設備。

## 製造產品，減少製造出副產品。

2015 年我們在 22 間工廠推動了一項廢棄物轉換計劃，涵蓋了所有最終組裝廠，以協助供應商減少、再利用或進行回收。實際作法包括再利用內包裝、將包裝材料運回至廠商以再利用，以及限制控管員工餐廳內的食物浪費。而當廢棄物需要運離我們的廠辦設施時，我們會和當地政府密切合作以確保廢棄物處置合宜。至今，我們的努力已讓 73,773 公噸的廢棄物免於堆埋。

2015 年 7 月，富士康觀瀾廠已成為我們第一家進行回收或以負責任方式處置其所有生產廢棄物而不必使用堆埋的供應商。2016 年 1 月，在 100% 廢棄物轉換處理程序的六個月後，觀瀾廠正式被認證為零廢棄物廠辦設施。

737 萬

公噸的廢棄物自 2015 年起免於堆埋

## 案例

# 持續減少堆埋廢棄物

富士康鄭州廠是我們 iPhone 的最終組裝廠之一，從前每個月都要將大量的生產廢棄物送往堆埋場。這代表著一個再好不過的機會，能讓我們最受歡迎的產品，在製程中減少對環境的影響。

因此我們和第三方評審機構 Underwriters Laboratories 合作，一同識別與界定工廠的各種廢棄物流向。我們發現廠辦設施內將近 80% 的廢棄物總量來自生產，包含從材料商來的進料包裝。Apple 供應商責任團隊成員 Sharon Shu 解釋：「每部 iPhone 擁有超過 100 項零件，而每項零件都來自多家供應商，樣樣都需要包裝零件。」

為此，當地主管建立了一套分類系統來評估所有這些材料，提升分類效率，並且增加回收能力。他們同時也找出和零件商更加密切合作的方式，訂定更好的進料包裝運送管理，甚至還讓部分廠商改變了他們原有的零件包裝。

他們齊心協力讓富士康鄭州廠 40% 之前的堆埋廢棄物改為回收處理，而剩餘的廢棄物則重新用於為當地政府供電。到了 2016 年初，富士康鄭州廠 96% 的廢棄物已免於堆埋處理。

Sharon 說：「這是持續不斷的努力，目前我們的目標，是讓富士康鄭州廠在 2016 年成為零廢棄物的廠辦設施。」



零件包裝匣經過碾碎後，送去另一個廠房等待回收。

## 讓大量用水的製程，更具省水意識。

我們的用水直接影響著我們營運所在地的社區。2013 年我們發起了「淨水計劃」，以減少我們供應商生產流程所耗用的淡水。我們發現在我們前 200 家供應商中，有 73 家的加總耗水佔了我們供應商廠辦設施已知總用水的 70%。透過基準評估、表現評量、技術支援和供應商訓練，我們協助這些廠辦設施省下超過 38 億加侖的淡水，也提升了廢水的再利用與再回收。

38 億

加侖自 2013 年所節省的水



檢測水質樣本內的污染物是我們「淨水計劃」的一部分。

## 更安全的廠辦，從專門的課程開始。

在我們的供應鏈中，較缺乏具備環境、健康與安全 (EHS) 豐富知識的人才。為了確保在我們供應商廠辦設施內工作人員的安全，只提供基本的安全預防措施和程序並不夠。為此我們在 2013 年設立了 EHS 學院，藉由教育當地主管環境保護和空氣污染、水資源及化學物管理，以及緊急應變與安全設備等議題，以解決 EHS 專才的短缺。

我們和當地大學及「永續發展社區協會」合作，參與的學員都要完成嚴謹的 18 個月 EHS 課程。除了課堂功課外，主管們必須建立並執行實際的 EHS 專案以改善他們當地廠辦設施的狀況。自 EHS 學院設立以來，參與學員已推行了 2460 件環境、健康與安全專案，單在 2015 年就推行了 1590 件。

265 家

自 2013 年起參與的廠辦設施

1590 項以上

2015 年已實行的 EHS 專案

310 位

EHS 學院學生於 2015 年畢業。

## 案例

# 蘇州邁銳的安全性大幅提升

EHS 學院學員的部分功課，便是要建立並執行實際專案來改善他們當地的廠辦設施。

在我們蘇州邁銳的供應商廠辦設施內，機具安全課程的學員注意到生產設備在開發、安裝與維護的過程中有安全漏洞。

「挑戰真的很多，機具廠商通常不會讓我們操作背後的軟體。」蘇州邁銳的總裁 Mark Stasney 這麼說：「因此我們加上了自己的安全裝置和安全扣具。」



EHS 學院畢業生討論他們最新的安全專案。

當地的 EHS 團隊獲得廠辦設施管理階層的支援後，研究並發展了一套機具壽命管理系統，在機具的整個使用年限中導入不同階段的 EHS 檢查時間表。這些檢查包括設計、製造、驗收、評估、例行監控和最終處置。

如今機具安全檢查已成為每天固定措施，而安全性也成為蘇州邁銳的第一要務。他們鼓勵負責生產的所有層級工作人員提出想法，並在有安全性風險時通知 EHS 主管。

有了新的 EHS 系統，且實施每日安全性例行工作，不但降低了機具相關的受傷事件，新的安全預警更施行於整體廠房中，就連非 Apple 產品的製造處也同樣包括其中。

## 將列管化學物排於製程外，並讓人們遠離風險。

我們在 2014 年發表了《管制物質規範》(RSS)，明列我們在製程中限制或禁止使用的有毒化學物。我們主導了許多審核，詳列化學物的採購，並監控整個供應鏈中所用的化學物以識別風險所在。而在 2015 年，所有最終組裝廠 (FATP) 的製程化學物 100% 達成完全不含 Apple 禁用物質。如今我們也正努力在我們的非最終組裝廠 (non-FATP) 內找出是否有這些化學物。

2014 年我們承諾成立諮詢委員會，專注於化學物的相關事務。在過去一年，Apple 的 Green Chemistry Advisory Board 這個由全球專家所組成的團隊，開始引領全新研究，並探索各種方式以更環保的替代品來取代管制性物質。



我們在 2014 年公開發表了《管制物質規範》(RSS) 列表，進一步了解我們的供應商在製程中禁止及限制使用的化學物。



泰國巴吞他尼的工作人員以無鉛方式接合。

## 100%

所有 22 家最終組裝廠達成完全不含 Apple 禁用物質

## 37家

非最終組裝廠 2015 年接受化學物管理評估

## 每個人都應為緊急狀況預做準備

我們正在幫助我們的供應商建立全面性緊急應變系統，以便在火災、地震、爆炸或其他天災、職場意外發生時保護工作人員。我們還施行定期的廠辦設施監控，以確保我們的供應商對這些風險保持警戒。我們單在 2015 年就評估了 40 家供應商，涵蓋 100 萬名工作人員。

## 58家

供應商加入合作以改善化學物的使用程序

## 案例

# 日騰的消防安全成效

位於中國上海的日騰廠辦設施內約有 20,000 名員工。在日騰的每日安全計劃開始時，這裡的正式緊急應變程序寥寥無幾。雖然廠辦設施的安全和緊急因應措施符合政府的標準，但每年卻僅要求實施兩次安全演練。

日騰的 HR 暨 EHS 總監 Light Tseng 表示：「Apple 介入要求後，我們決定標準必需比政府設定的要求還要高，為此我們把每間工廠的會議和演練次數提高成每個月一次。」日騰加入了 Apple 的 EHS 學院，設計並實施消防安全和緊急應變專案；此外，廠辦設施更大幅擴展了他們當地的 EHS 團隊，延攬更多專業人才。該團隊建立了全面性的緊急應變系統，為風災、水災、地震和火災做好準備。

實施這樣的系統，在 2015 年更是證明了其重要性，一次通風系統故障引發了廠辦設施外起火燃燒，日騰的緊急應變團隊在不到五分鐘內便疏散了所有工廠線的工作人員，並利用消防器材和消防栓控制火勢，直到當地的消防部門抵達。

火災過後，日騰的 EHS 團隊將等離子通風系統換置成水技術通風系統，以降低起火的風險。他們還和當地消防部門合作，在通風系統內設置自動滅火泡沫管線，並且還擴大廠辦設施安全演習的規模和參與範圍。



工作人員在每月的消防演習中輪流滅火。

## 安全的設備是工作人員最重要的工具

如果使用不當，安全性裝備便無法確保工作人員的安全。透過我們的供應商審核，我們發現對於如何正確使用個人防護設備，他們仍然缺乏了解和認知。因此 2015 年我們和 3M 合作，在供應商廠辦設施內舉辦各式研討會。這些研討會教導工作人員使用和穿戴防護設備的正確方式，例如面罩與呼吸器；安全專家也出席回答問題，而且工作人員可用他們的老舊設備折換全新設備。

20.6 萬

名工作人員代表出席 24 個廠區內的研討會



一名工作人員在 3M 研討會中學習如何穿戴防護裝備。

# 2016 年供應商責任報告審核結果

我們要求供應商善盡最高標準的社會及環境責任。當發現違反我們的《行為準則》時，我們會和供應商合作以改善其行為表現。我們提供工具給供應商合作夥伴以改正問題，並學習如何預防類似事件再度發生。供應商所努力的進展讓我們深以為傲，而且我們更致力於嚴守承諾，持續推動更多改善。

在審核過程中，都會依據我們《行為準則》中的 500 多個項目來評估每間廠辦設施。Apple 和第三方審核員會檢閱數百份文件、與管理部門和生產線工作人員進行訪談，並實際視察廠辦設施。我們的評分方式極其嚴格，供應商很難取得滿分。我們會將具體情況納入考量，例如暫時緊急出口被像是箱子等容易移除的物品擋住，或是緊急出口標誌破裂，儘管這些問題相對容易改正，但仍會被視為不合規項目。

最嚴重的不合規行為則被視為重大違規。這些包括如僱用未足齡或非自願勞工、偽造文書、威脅或報復參與審核訪談的工作人員，以及重大環境威脅等。如果對工作人員或環境有立即性的風險，我們會停止廠辦設施的運作，直到問題解決為止。

Apple 審核過程之所以獨特，在於審核後的處理。我們和供應商管理部門共同發展量身訂製的改正行動計劃，並直接與廠辦設施內的關鍵專責人員和我們自身的營運團隊合作，在 90 天內改正違規事項。我們協助供應商學習更好的實際措施，最終達成持續性的改變。需要更多支援的較高風險供應商都要加入我們的合作夥伴計劃，且會獲得 Apple 審核員的全力協助，以解決其表現未符合《行為準則》的問題。我們採用全面性的做法，提供技術上的協助與管理部門的培訓。我們幫助供應商建立責任團隊、訓練領導人員，以及增強內部監控和修正措施。

我們依據地理位置和製造流程風險、先前審核成績、改正先前問題的能力，以及 Apple 團隊或外部利益關係人所提出的疑慮來排定審核順序。2015 年，我們在全球供應鏈進行了 640 次審核，其中超過 20% 是首次審核。之前未經 Apple 審核過的廠辦設施通常在初次審核時會得到較低的分數，並會隨著時間逐漸改善。我們更定期提高我們《行為準則》所要求的標準，因此即使經過重複性審核的廠辦設施也可能在任何一年中無法達成更為嚴苛的標準。如此一來，即使某供應商已獲得改善，但其合規分數卻可能逐年下滑。我們的目標是要持續改善每間工廠的狀況，而不是數字上的進步。

我們深知，我們的努力是永無止境。藉由要求供應商善盡最高標準的責任，也藉由和他們合作以做出持久的改變，我們持續在全球供應鏈中推動善盡責任的做法。

## 合規分數

每年我們都會加強提升《供應商責任標準》，並將更多供應商列入我們的審核流程中。以下報告的完全合規廠辦設施，符合 Apple 對於卓越表現的最高標準，這是非常難以達成的。以下分數代表零實際違規事實的供應商百分比。

即便只是一項舉報違規，都會被視為實際未合規事件，而該廠辦設施便不被計入合規標準。我們將會持續努力和低於 100% 合規率的廠辦設施合作，以協助他們改善。

以下提供合規資訊、重大未合規情事的案例，以及所有重大違規的更詳細資訊。

## 勞工權益與人權

類別	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的措施	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的管理系統
反歧視	86%	77%
反騷擾與虐待	96%	86%
防範非自願勞工	91%	84%
防範未足齡勞工	96%	92%
保護應受保護的族群*	91%	90%
工時**	97%	75%
薪資、福利與合約	66%	74%
結社自由與勞資談判	97%	91%
申訴機制	84%	84%
整體	84%	84%

\*「保護應受保護的族群」包括未成年、學生、外籍約聘、懷孕或哺乳期，以及身心障礙工作人員。這項類別的分數已經過更新，違規百分比已納入所有廠辦設施為基準，而非僅限於僱用應受保護族群的廠辦設施。

\*\*我們透過追蹤供應鏈中超過 130 萬名工作人員實際每週工時來量測我們的進程，每個月公布數據。在這份報告的結果中，2015 年我們的供應商在所有的工作週中達成平均 97% 的合規率，且所有工作人員每週工作的平均時數低於 48 小時，而對於每週工作 40 小時以上的其平均為 55 小時。

在我們的供應鏈中所達成勞工權益與人權的標準上，持續獲得十分重大的進展。並且，我們會持續提升標準。2015 年，我們早在中國的 2016 新法上路前便強化了我們的派遣勞工審核標準；新法規定供應商的人力組成中，派遣勞工（與仲介簽署僱用合約，而非與工廠簽約的勞工）所佔比例不得超過 10%。即使此法在 2016 年才生效，我們在新法生效的前一年就已率先審核供應商的人力方案，因此造成在「薪資、福利與合約」部分的未合規率。

在「防範非自願勞工與人口販賣」類別中，我們審核供應商的管理系統和措施的合規率，包括如杜絕抵債勞工、核實私人勞僱仲介、招募費用和程序，以及足夠的休息。在 2015 年，我們加強了針對非自願勞工的要求，例如私人勞僱仲介所收取的正當招募費用，從一個月薪資淨額降至為零。自 2008 年，我們的供應商已為超收的招募費用補償超過 2560 萬美金給工作人員。

除了 2015 年在一所廠辦設施內發現未足齡勞工外，我們還發現供應商有其他例證未能遵守我們的要求，包括如適用的身份識別與年齡驗證系統，以及週期性的目測檢查可能的未足齡勞工。

## 勞工權益與人權重大違規

### 防範未足齡勞工

#### 行為準則要求

供應商應僅僱用年滿 15 歲或法定最低受僱年齡的工作人員，以較高年齡規定為準。供應商得提供符合國際勞工組織 (ILO) 第 138 號《最低年齡公約》第 6 條規定的合法工作場所學徒計劃以做為教育福利，或是提供符合國際勞工組織 (ILO) 第 138 號《最低年齡公約》第 7 條規定的輕度工作。

- 發現未足齡勞工的廠辦設施：640 件審核中發現 1 件，審核範圍涵蓋 160 萬名工作人員

## 修正措施詳情

在 2015 年，我們發現一間首度審查的廠辦設施違規僱用未足齡勞工。儘管有將近 20% 受審核的廠辦設施是首次納入程序，但在審核的廠辦設施中有未足齡勞工數目已從 2014 年的 6 家降至 2015 年的 1 家。在這單一廠辦設施內，有 3 名未足齡勞工案例。這三位皆為 15 歲，而最低年齡要求為 16 歲。Apple 要求供應商遵守我們嚴格的未足齡勞工修正計劃，將工作人員送回家、資助他們所選擇的教育，並提供相當於這些工作人員當初受僱時的收入給他們。我們定期後續追蹤這些工作人員，並確保供應商履行他們的財務承諾。[進一步閱讀我們的防範未足齡勞工計劃。](#)

## 防範非自願勞工與人口販賣

### 行為準則要求

供應商直接或透過第三方仲介業者招募外籍約聘工作人員時，應負責所有招募相關費用與支出。

- 發現對工作人員超收法定限制招募費用的廠辦設施：640 件審核中發現 6 件，審核範圍涵蓋 160 萬名工作人員

### 修正措施詳情

無論是透過自己的招募人員或是第三方勞工仲介，向外籍約聘工作人員收取招募費用都視為重大違規。在此類別中的所發現的少數個案是因為廠辦設施為首度接受審核。Apple 要求違規的供應商要全額補償外籍約聘工作人員，在 2015 年總計補償 470 萬美元，而自 2008 年起已達 2500 萬美元。聘僱協定也已同時實施，避免類似問題再度發生。我們在 2015 年進行了 69 次抵債勞工的重點調查，同時對我們前 200 名僱用外籍約聘工作人員的廠辦設施進行 100% 審核。

## 健康與安全

類別	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的措施	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的管理系統
健康與安全許可	55%	55%
職業健康安全與危害預防*	66%	55%
緊急事故預防、準備與因應	63%	65%
突發事故管理與醫療監督	77%	89%
工作與生活條件	88%	88%
整體	73%	66%

\*「人體工學」與「健康與安全溝通」已納入「職業健康安全與危害預防」。

我們在 2015 年加強了「緊急事故預防、準備與因應」的要求。例如，我們之前對於要求緊急出口標誌的標準，已經更新為要求所有緊急出口標誌需以備用電力發光。許多供應商的未合規是因為這項新要求。並且，我們開始強制規定所有輪班人員皆須進行緊急演習。雖然當地法律僅要求一年實行一次消防演習，但我們要求日夜輪班人員在生產和宿舍區域

每年都要有兩次消防演習。如果某間廠辦設施實行了日班的適當演習，卻未在夜班實行，則整個類別將會被計入完全未合規。雖然供應商必須透過我們嚴格的「改正行動計劃」(CAP) 改正所有違規事項，這些分數卻也反映出審核當時所發現的問題。

我們絕大多數的供應商都具備大部分法律要求的健康與安全許可。在部分廠辦設施內，這可能代表多達 100 項或更多的個別許可證和執照，而為了要達成這方面的合規率，供應商必須具備 100% 經完全核准且有效的許可證和執照。2015 年，我們發現在許多違規事件中雖然供應商主動進行更新或取得一些他們所需許可證的程序，但因為他們並未持有全部有效的實體許可證或執照，我們仍將這些情況列為未合規。舉例來說，如果某供應商正在進行更新或取得某位技術作業員的必要執照，但已具備廠辦設施的所有其他必要許可證，則此供應商仍被視為未合規。我們還發現許多違規事件是因為供應商由於新產品製程，或最近引進設備，而需要申請額外許可證。由於取得某些許可證的程序十分費時，我們會持續和供應商密切合作，推動完全遵守許可證需求的法律規定。

透過我們詳盡的審核流程，我們發現一些案例不符合我們嚴格的「職業健康安全與危害預防」標準。例如，我們發現一些廠辦設施未具備合宜的控管措施，例如有害化學物適當的儲存容器或正確的密蓋方式，或是上鎖/掛牌 (LOTO) 系統。即使法律並未強制規定，Apple 仍要求 LOTO 系統，廠辦設施必須使用上鎖和掛牌控制系統，例如用在維修中的機具上，以避免工作人員意外啟動機具。我們也發現個人防護裝備的問題，例如口罩或安全鞋不正確或未使用。所有供應商都必須改正這些問題。

## 環境

類別	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的措施	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的管理系統
環境許可	65%	65%
有害物質管理與管制	68%	76%
非有害廢棄物管理	82%	95%
廢水管理	82%	83%
雨水管理	80%	65%
氣體排放管理	74%	80%
廠界噪音管理	88%	86%
預防污染與資源減量	91%	91%
整體	76%	82%

我們已見到供應商在重視環境上有了極其重大的進展，而取得許可仍是我們密切監控的問題。我們發現在許多案例中，供應商正在取得必要許可證的程序中，但卻還未持有，而這通常便對合規與否造成影響。在「氣體排放管理」中，即使廠辦設施實際上正在監控排放，但造成在此類別中低分的原因卻是和法律規定的設備標示不足有關。在「有害物質管理與管制」中，造成未合規的最大原因是標示不足。我們要求針對進入的物質、儲存和物質的正確標示，以及送出的廢棄物，都要進行徹底且即時的紀錄。即使是儲存物質上的一張磨損標籤也可能被計為未合規。所有供應商都必須改正這些問題。

## 環境重大違規

### 氣體排放管理

#### 行為準則要求

供應商應辨識、管理、降低並以負責任的方式，控制因其營運所產生對環境造成危害的氣體排放。供應商應對其氣體排放控制系統的表現進行定期監測。

- 未經處理排放廢氣的廠辦設施：640 件審核中發現 6 件

#### 修正措施詳情

此類別的違規是來自缺乏監控或處理設備。所有違規廠區中，產生未處理廢氣的生產線都予以強制停工。安裝廢氣處理設備以過濾排放的氣體，並落實氣體監測協定以確保排放已符合法規要求。

### 廢水與雨水管理

#### 行為準則要求

供應商應遵循適用法律及法規所明定，在排放營運產生的廢水前，須進行監測、控制及處理。

- 直接將廢水排入雨水排水道的廠辦設施：640 件審核中發現 2 件

#### 修正措施詳情

經查有此違規情事的廠辦設施，所有導致污染產生的流程均暫時停工。這些廠辦設施皆已實施廢水收集與處理措施，包括安裝廢水管線系統。Apple「淨水計劃」的目標是要更進一步解決水污染的相關問題。[進一步閱讀「淨水計劃」](#)。

## 道德規範\*

類別	以 Apple 卓越表現的標準達成完全合規的管理系統
商業誠信	94%
資訊公開	98%
檢舉者保護與匿名申訴	93%
保護智慧財產	96%
整體	95%

\*這些類別已經過更新，以反映我們強化評估工廠管理制度的標準

## 道德規範重大違規

### 資訊公開

#### 行為準則要求

供應商應依照相關法律規定及主要業界條例，正確記錄和公開關於其商業活動、結構、財務狀況和績效等資訊。

- 提供假造出席、薪資或工時紀錄的廠辦設施：640 件審核中發現 13 件，審核範圍涵蓋 160 萬名工作人員

#### 修正措施詳情

Apple 立即將違規的供應商列入觀察名單。我們要求提供真實記錄，以順利完成審核。檢閱管理系統，以評估道德政策和溝通策略。此外，Apple 將假造記錄的行為視為嚴重過失，並會將每個個案都列入是否未來繼續授予其業務的考量。

如需有關 Apple「供應商責任計劃」的進一步資訊，請至  
[www.apple.com/tw/supplier-responsibility](http://www.apple.com/tw/supplier-responsibility)。

© 2016 Apple Inc. 保留一切權利。Apple 與 Apple 標誌是 Apple Inc. 在美國及其他國家或地區註冊的商標。此處提及的其他產品和公司名稱可能為其所屬公司的商標。這份報告每年出版，並涵蓋 2015 曆曆年度的事項。2016 年 1 月