



國立臺灣大學管理學院碩士在職專班財務金融組

碩士論文

Executive MBA Program in Finance

College of Management

National Taiwan University

Master's Thesis

Z 醫藥物流服務公司永續發展策略之探討

Research and Discussion on the Sustainable Development
Strategy of Z Pharmaceutical Logistics Service Company

魏群

Chun Wei

指導教授：何耕宇 博士

Advisor：Keng-Yu Ho, Ph.D.

中華民國 114 年 1 月

January 2025

國立臺灣大學碩士學位論文 口試委員會審定書



Z 醫藥物流服務公司永續發展策略之探討 Research and Discussion on the Sustainable Development Strategy of Z Pharmaceutical Logistics Service Company

本論文係 魏群 君（學號 P11745016）在國立臺灣大學管理學院碩士在職專班財務金融組完成之碩士學位論文，於民國一一四年一月十三日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：

何耕宇

（指導教授）

周冠男

柯冠成

張才初

系主任、所長

石百達

致謝

首先我要感謝何耕宇老師願意接受成為我的論文指導教授。因為我沒有寫論文的經驗，教授從大綱架構到內容格式都非常有耐心跟我分享並指導，授課時的內容也融入許多事務的內容，讓我受益良多。

也非常感謝一路以來支持及陪伴我的同學們，讓我在 EMBA 的學習歷程中，能有勇氣去挑戰所多沒有嘗試過的事務，完成許多新的里程碑。

最感謝家人無私的支持，尤其是我的老婆，因為我們還有 2 個小小孩，念 EMBA，除了週末要上課之外，課外的活動與餐會也不少，謝謝家人在我求學期間的無私的支持與鼓勵。

最後，感謝所有在我的 EMBA 生涯裡和論文撰寫過程中幫助過我的人，無論是提供資料，友善建議，還是精神上的支持。

魏群 謹識

于臺大管理學院

民國 114 年 1 月

中文摘要



醫藥物流業在新冠肺炎疫情和環境複雜變化下，面臨減碳壓力與公司治理深化的重大挑戰。醫藥物流業為醫療體系中關鍵的一環，其營運策略與背後上下游的全生命週期流程，對環境與社會有著重大影響。本論文以“Z 醫藥物流服務公司”為個案，探討醫藥物流業者在推動永續發展策略中所採取的 ESG (環境、社會與公司治理) 進展與績效。

本研究重點在評估 Z 公司對環境保護、社會責任與公司治理上的堅持，以及其嚴格定義全面永續發展目標。Z 公司透過四大永續發展主題，包括友善環境、改善健康、人才發展以及設定正直作業標準，並針對每個主題列出目標、承諾及實績。

論文最終將重點決策改善自然環境，提高社會互信，並擴大醫療服務的可取得性，為國際醫藥物流業提供深入定義。結果顯示，Z 公司連續四年的減碳指標和健康保障策略已展現出顯著維持效益。未來，建議持續深化四大永續支柱的實踐，並積極探索創新解決方案，如持續投資於數位科技、推動減碳行動、加強與利害關係人的合作，並提升企業道德和誠信標準以應對未來的挑戰。

關鍵詞：醫藥物流、永續發展、減碳策略

THESIS ABSTRACT
FINANCE ADMINISTRATION
COLLEGE OF MANAGEMENT
NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY



NAME : Chun Wei

MONTH/YEAR : January 2025

ADVISER : Keng-Yu Ho, Ph.D.

TITLE : Research and Discussion on the Sustainable Development Strategy of Z Pharmaceutical Logistics Service Company.

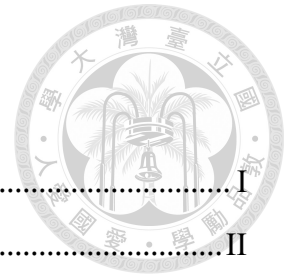
The pharmaceutical logistics industry faces significant challenges in reducing carbon emissions and enhancing corporate governance amidst the COVID-19 pandemic and increasing environmental complexities. As a critical link in the healthcare system, its operational strategies and whole lifecycle processes have profoundly impacted the environment and society. This thesis focuses on "Z Pharmaceutical Logistics Service Company" as a case study to explore the advancements and outcomes of ESG (Environmental, Social, and Governance) strategies adopted by pharmaceutical logistics companies to promote sustainable development.

This study highlights Z Company's commitment to environmental protection, social responsibility, and corporate governance, as well as its rigorous definition of comprehensive sustainability goals. Z Company has implemented four major sustainability pillars—respecting the environment, improving health outcomes, nurturing talent, and setting the highest standards of integrity—with specific targets, commitments, and results for each pillar.

The thesis ultimately emphasizes decisions to improve the natural environment, enhance societal trust, and expand the accessibility of healthcare services, offering profound insights into the international pharmaceutical logistics industry. The results indicate that Z Company's carbon reduction targets and health protection strategies have demonstrated significant sustainability benefits over four consecutive years. In the future, it recommends deepening the implementation of the four major sustainability pillars, actively exploring innovative solutions such as sustained investment in digital technology, advancing carbon reduction initiatives, strengthening collaborations with stakeholders, and enhancing corporate ethics and integrity standards to meet upcoming challenges.

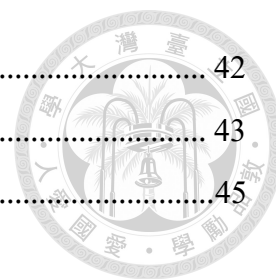
Keywords: Pharmaceutical Logistics, Sustainability, Carbon Reduction Strategies

目次



口試委員會審定書	I
致謝	II
中文摘要	III
THESIS ABSTRACT	IV
目次	V
表次	VII
圖次	VIII
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	2
1.2 研究目的	3
1.3 研究範圍	4
1.4 研究內容	4
第二章 台灣醫藥物流產業 ESG 概況、挑戰及評級背景	6
2.1 台灣醫藥物流產業 ESG 概況	6
2.2 EcoVadis ESG 社會責任評級背景介紹	11
第三章 ESG 議題評估及個案公司選定	14
3.1 醫藥物流服務商個案介紹（Z 公司）	14
3.2 Z 公司 ESG 重大議題決定流程	16
3.3 Z 公司 ESG 重大議題清單及選定	18
3.4 Z 公司 ESG 重要關係人及組織設定	20
3.5 Z 公司 ESG 政策承諾	22
第四章 Z 公司 ESG 執行的四大支柱	23
4.1 支柱一：友善環境	23
4.2 支柱二：改善健康	27
4.3 支柱三：人才發展	34
4.4 支柱四：設定誠信正直最高標準	36
4.5 小結	39
第五章 結論與建議	42

5.1 結論	42
5.2 建議	43
參考文獻	45



表次

表 3-1：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－顧客面.....	17
表 3-2：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－客戶面.....	17
表 3-3：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－僱員面.....	18
表 3-4：Z 公司 ESG 重大議題清單.....	19
表 4-1：Z 公司友善環境實績.....	26
表 4-2：Z 公司患者負擔能力實績	33
表 4-3：Z 公司改善當地社區參與與企業社會責任實績	33

圖次

圖 1-1：英國 NHS 碳排放範疇 1-3 佔比分析.....	1
圖 2-1：醫療服務提供者推動淨零碳排的 7 個面向.....	6
圖 2-2：2014 年國內醫療體系溫室氣體排放之範疇 1-3 佔比分析.....	7
圖 3-1：Z 公司在醫療供應鏈的角色	15
圖 3-2：Z 公司 ESG 重大議題決策流程.....	21
圖 3-3：Z 公司 ESG 管理組織.....	21
圖 4-1：Z 公司 ESG 執行的四大支柱.....	23

第一章 緒論



台灣在 2020 年新冠肺炎疫情爆發後並經歷了疫苗短缺及需要高規格冷鏈配送標準的挑戰，如何避免珍貴的疫苗，因為倉儲運輸問題而損耗，成為了重要課題，也更彰顯了醫藥物流產業的重要性。隨著永續的發展理念在全球範圍的推廣，ESG（環境、社會、公司治理）已經成為衡量企業運營和發展的重要標準。對於醫藥物流行業而言，如何在確保產品即時、有效地送達的同時，減少環境負擔、提升社會責任並實現更高的公司治理標準，也成為了企業成功的關鍵(江慧琚 (2021)；Sito (2022))。

尤其在醫藥產業中，範疇 3(指企業在其供應鏈和產品生命週期中，間接產生的碳排放)，佔了整個醫療產業鏈的碳排放的 90%(參見圖 1-1)，這更凸顯出醫藥物流公司在整個產業鏈中 ESG 的重要地位，本章將介紹本研究的背景、目的、範圍和內容，為後續的分析和討論提供理論基礎。

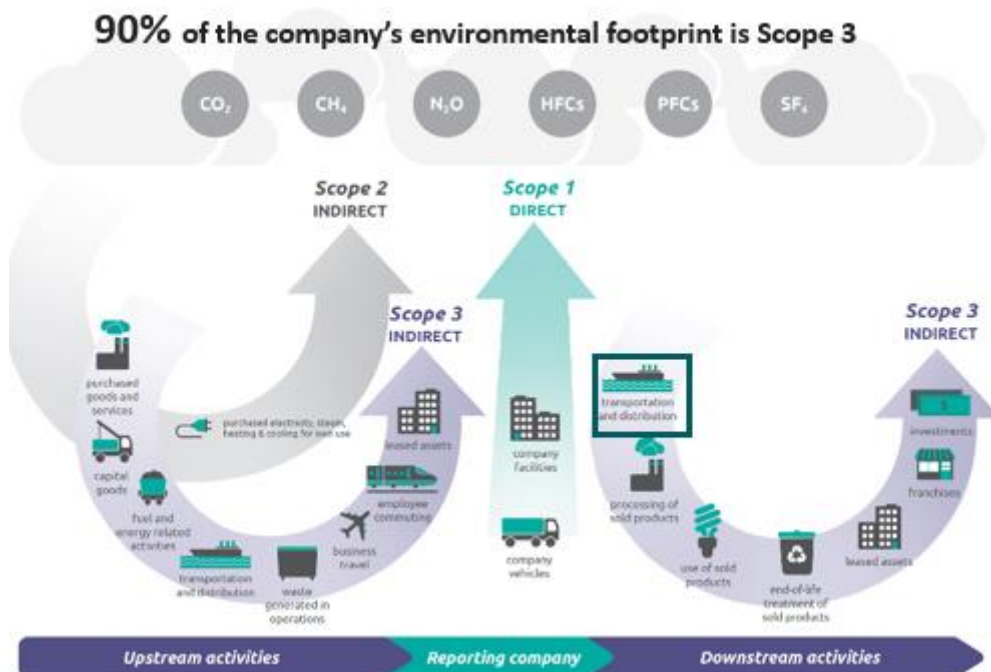


圖 1-1：英國 NHS 碳排放範疇 1-3 佔比分析

資料來源：NHS England



1.1 研究背景與動機

研究背景

隨著全球氣候變遷加劇與資源枯竭危機逐步升溫，企業在追求盈利的同時，更被期望承擔社會與環境責任。醫藥物流產業不僅是醫療體系供應鏈中的重要環節，其運輸、儲存和分配環節直接關係到藥品的安全性與有效性，因此具有高標準的運營需求。然而，醫藥物流的溫控冷鏈需求和精密的物流管理同時也伴隨高能耗與大量的碳排放，加劇了環境負擔。在國際永續發展目標領下（如《巴黎協定》及聯合國的可持續發展目標 SDGs）引領下醫藥物流公司逐漸意識到，實踐永續發展並減少碳足跡是未來生存與發展的必經之路。

永續發展策略已成為許多跨國企業的核心競爭力來源，其中包括碳管理、資源循環、減少廢棄物、員工健康與安全等多元面向。在醫藥物流領域，這些永續實踐策略正面臨兩方面挑戰：一方面是企業運營成本的壓力，尤其是在能源價格高企和物流成本增加的背景下，落實永續發展策略往往需要更多的資本投入；另一方面是來自市場和政府的雙重期望，特別是在亞洲地區，政府對於碳排放與資源管理的要求逐步提高。對醫藥物流企業而言，如何有效應對這些挑戰並制定合適的永續發展策略，成為產業發展的核心議題。

研究動機

本研究的動機源於醫藥物流產業在永續發展趨勢下所面臨的獨特挑戰和轉型需求。隨著台灣和國際市場對碳排放與環境保護的要求日益嚴格，醫藥物流公司須不斷創新，將永續發展納入公司核心業務流程，並在維持物流效率與高精度的運營要求之間找到平衡。然而，如何在成本增加與市場競爭中，達成有效的永續轉型策略，仍存在較多未解決的問題。醫藥物流公司往往面臨以下幾個關鍵挑戰：

1. 高效能冷鏈技術的應用與資源效率提升：醫藥物流公司需在運輸過程中確保藥品的穩定性，這導致冷鏈物流的需求增加。然而，傳統冷鏈物流設備耗能巨大，為了減少碳足跡，企業必須投資於新技術並提升能源效率。然而，對許多企業而言，這類升級需大額資本支出，如何在維持成本效益的前提下推動永續轉型成為一大挑戰。

2.供應鏈透明度與循環經濟導入：在永續發展的要求下，醫藥物流公司需要確保其整個供應鏈符合環保標準並推動循環經濟的實踐。許多公司開始關注可再利用的包裝材料、資源回收和減少廢棄物，然而，由於醫藥產品的特殊要求，需額外考量產品安全性與有效性。

3.組織內部永續文化的培養：永續發展不僅是一項策略，更是一種企業文化。如何在組織內部建立一套完善的永續管理系統，並確保所有部門能理解與執行永續策略，對於醫藥物流公司而言至關重要。建立這種文化需要高層的支持以及全體員工的參與。

1.2 研究目的

本研究旨在透過深入分析醫藥物流公司推動永續發展策略的案例，探討該產業在落實 ESG 目標過程中所採取的具體措施和策略，並評估這些策略在不同面向的成效與挑戰。本研究的具體目的包括：

- 1.識別醫藥物流產業在永續發展中的關鍵因素：通過分析現行醫藥物流公司在環境保護、社會責任和治理方面的政策與行動，找出對實現永續發展至關重要的因素，特別是在能源效率、碳排放管理及資源循環利用方面。
- 2.分析永續發展策略的成本效益：評估醫藥物流公司為實現永續發展目標所進行的投資與運營成本，並分析其對企業經濟效益、社會影響和品牌價值的貢獻，以了解永續投資是否能為企業帶來長期競爭優勢。
- 3.探索產業在推動循環經濟和減少碳排放上的創新策略：藉由案例研究探討醫藥物流公司在減少碳排放和推動循環經濟方面的創新實踐，並深入了解產業中可複製的成功模式及可行的技術應用。
- 4.建立可持續供應鏈管理模型：基於研究結果，提出一個適合醫藥物流產業的永續發展供應鏈管理模型，協助企業在滿足物流運輸高標準的同時，達到減少環境影響的目標，並提供未來可應用的具體建議。

透過本研究，希望能為醫藥物流業界提供具體且可行的永續發展策略框架，協助企業在永續轉型的過程中，從長期利益出發，實現環境、社會及經濟的多重價值。



1.3 研究範圍

本研究的範圍主要集中在醫藥物流產業中的 ESG 議題，特別是環境保護、社會責任和公司治理三大核心範疇。醫藥物流產業作為一個高度依賴全球供應鏈的產業，其運營過程涉及到多層次的物流活動，包括藥品的儲存、運輸和分銷。因此，本研究將探討該行業在台灣市場中的 ESG 實踐，並特別關注 Z 公司在這一領域中的具體策略和行動。

首先，研究將集中探討 Z 公司在環境保護方面的策略和舉措，這包括公司如何通過創新技術來降低碳排放和能源消耗，特別是冷鏈技術和電動車隊的應用。其次，本研究將探討 Z 公司在社會責任方面的具體實踐，這包括公司如何確保供應鏈的社會責任履行，如何通過公益活動提升公共健康水平。最後，研究還將分析 Z 公司的公司治理結構，探討公司如何通過透明的管理制度和合規政策，以及致力於人才培育，以實現長期的可持續發展目標。

研究的地域範圍主要集中在 Z 公司在台灣業務運營，台灣有較為嚴格的環保及醫療法規和市場要求，因此研究將特別關注公司如何在台灣市場中實現 ESG 目標。

1.4 研究內容

本研究共分為五個章節，內容安排如下：

1.緒論：本章節介紹了研究的背景、目的、範圍和內容，並對 ESG 在醫藥物流行業中的重要性進行了初步討論。研究將以 Z 公司為案例，分析其在 ESG 議題上的具體實踐和挑戰。

- 
- 2.醫藥物流產業 ESG 現況、挑戰及評級背景：本章節將詳細分析台灣醫藥物流行業在 ESG 方面的現狀，並探討該行業在環境保護、社會責任和公司治理方面面臨的挑戰。此外，還將介紹 Ecovadis 等全球 ESG 評級體系對醫藥物流行業的影響。
 3. ESG 議題評估及個案公司選定：本章節將分析醫藥物流行業中 ESG 議題的評估方法，並解釋為何選擇 Z 公司作為個案研究對象。研究將介紹 Z 公司在 ESG 方面的重大議題決策流程和具體實踐。
 - 4.Z 公司 ESG 執行的四大支柱：本章節將詳細探討 Z 公司在 ESG 方面的四大核心支柱：友善環境、改善健康、人才發展和設定誠信正直最高標準。每個支柱都將介紹 Z 公司的具體策略、目標和實踐。
 - 5.結論與建議：最後，本章節將總結研究的主要發現，並提出未來醫藥物流行業在 ESG 框架下的發展建議，幫助其他企業更好地實現可持續發展目標。

第二章 台灣醫藥物流產業 ESG 概況、挑戰及評級背景

醫藥物流產業的發展不僅影響著台灣醫療體系的運營效率，也對環境、社會和公司治理（ESG）議題產生深遠的影響。ESG 作為企業評估的重要指標，已經逐漸成為衡量企業可持續發展能力的關鍵因素。在醫藥物流產業中，如何在確保產品及時、安全地到達患者手中的同時，減少運營過程中的碳排放、確保供應鏈的透明度並履行社會責任，已經成為產業內部及外部的高度關注點。

本章節將詳細分析台灣醫藥物流產業的 ESG 現況、全球評級標準 EcoVadis 背景下的 ESG 評估情況，並探討該產業在環境、社會和治理方面面臨的挑戰。

2.1 台灣醫藥物流產業 ESG 概況

台灣衛生福利部在 2024 年已訂定醫療服務提供者，需要推動淨零碳排放的 7 大面向，包含能源、建築、運輸、食品、廢棄物、採購與營運（參見圖 2-1）。

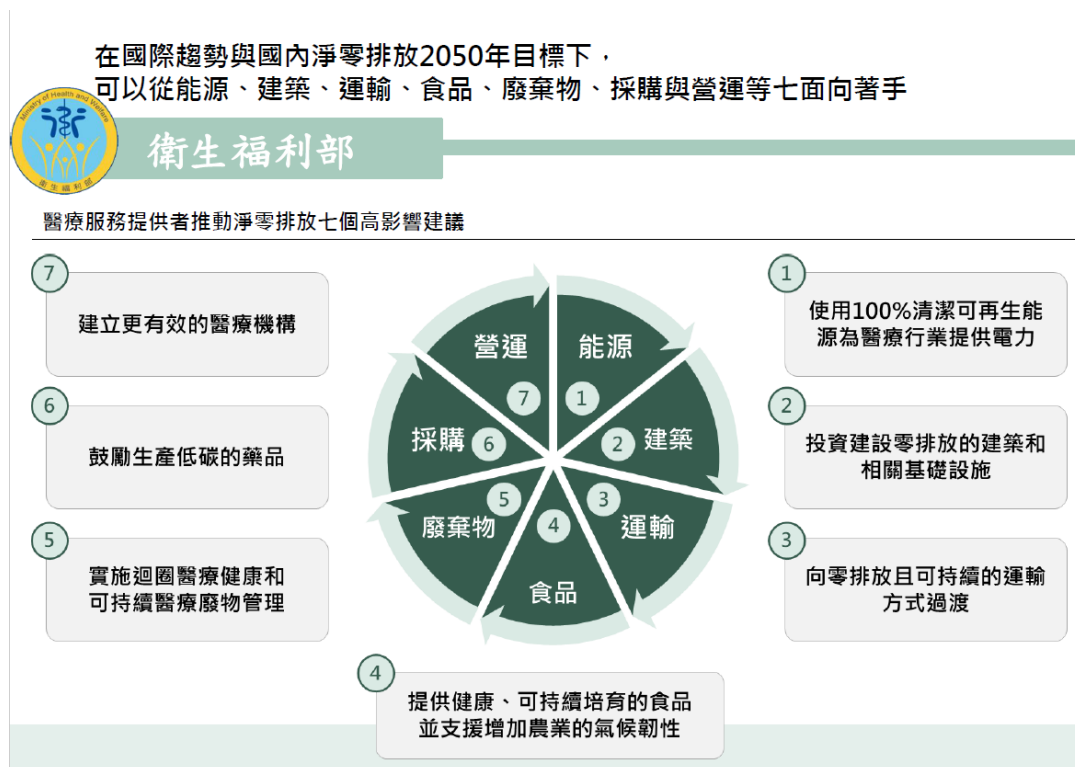


圖 2-1：醫療服務提供者推動淨零碳排放的 7 個面向
資料來源：劉越萍 (2023)，醫療機構推動淨零排放政策與展望

台灣醫療體系中，供應鏈及其他間接排放，佔醫療體系整體碳排的 62.8% (參見圖 2-2)，由此可見到，醫藥物流產業在醫療體系的 ESG 管理上，佔據重要地位。

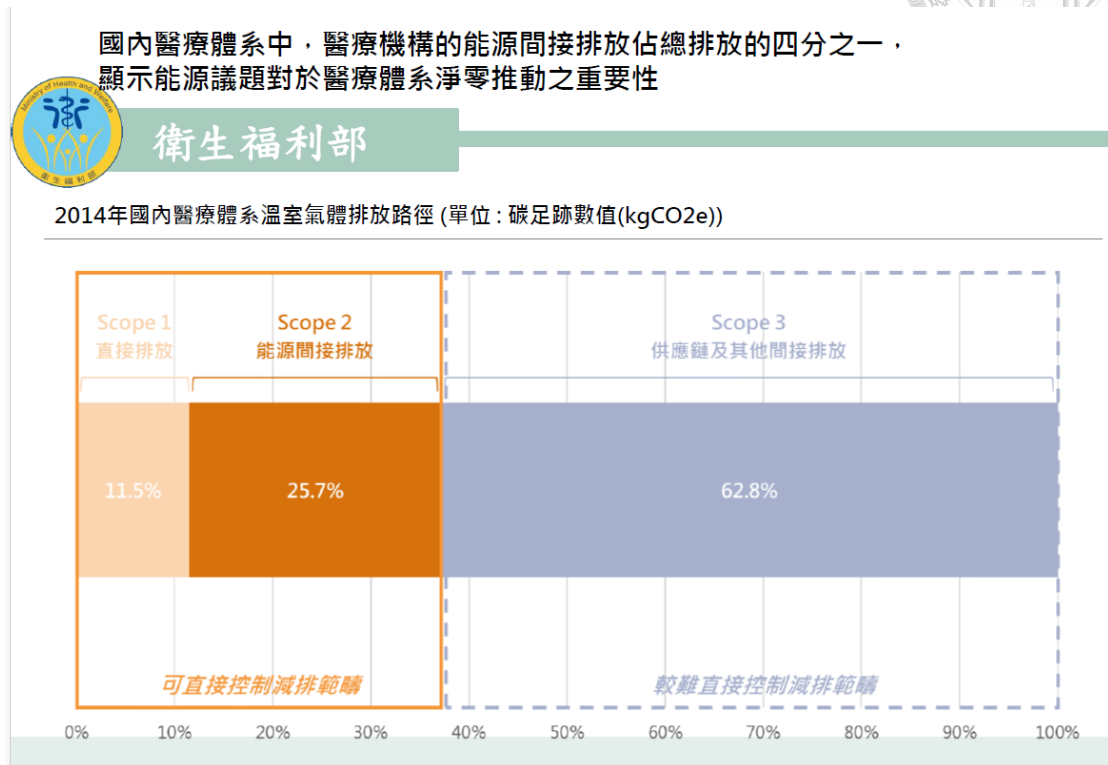


圖 2-2：2014 年國內醫療體系溫室氣體排放之範疇 1-3 佔比分析
資料來源：劉越萍 (2023)，醫療機構推動淨零排放政策與展望

2.1.1 台灣醫藥物流產業 ESG 現況說明

台灣的醫藥物流產業在 ESG (環境、社會與治理) 方面正快速發展，以應對日益增長的環境與社會需求，同時滿足監管機構對透明度與合規性的要求。以下是台灣醫藥物流產業在 ESG 各方面的現況說明：

(一) 環境 (Environmental)

醫藥物流產業具有顯著的碳足跡，特別是在冷鏈物流領域，因為運輸與儲存藥品時需依賴能源密集型的冷藏技術。為降低環境影響，部分業者開始採用清潔能源 (如太陽能或電動車)，並升級高效的冷藏設備以減少能源消耗。此外，減少一次性包裝材料和增加資源回收利用也成為產業趨勢。



(二) 社會 (Social)

醫藥物流業者需確保藥品在供應鏈中的安全性和可追溯性，尤其是在疫情等公共衛生事件中，確保藥品能及時送達至各地區的需求單位。為此，業者投入大量資源優化物流系統，確保藥品配送過程中的安全和效率。同時，企業需要提供安全的工作環境，並對員工進行職業健康與安全培訓，以保障從業人員的健康。

(三) 治理 (Governance)

台灣的醫藥物流產業在治理方面逐步提升透明度，並加強供應鏈的監控。企業越來越注重建立完善的內部控制和合規管理體系，特別是針對藥品流通的數據管理和追溯。政府也加強了對醫藥物流的監管，要求業者遵循一系列嚴格的法規標準，並披露其 ESG 績效，以符合國際化的透明度標準。

(四) 小結

在 ESG 趨勢下，台灣醫藥物流產業正逐步朝向更環保、更安全及更具透明度的方向發展。持續的技術創新與管理體系改善不僅有助於提升企業的永續發展能力，還能強化產業在全球市場中的競爭優勢。

2.1.2 溫室氣體排放介紹 (GHG Scope 1, 2, 3)

溫室氣體 (GHG) 的排放是醫藥物流行業在環境保護方面面臨的重大挑戰之一。根據國際標準，GHG 排放分為範疇 1 (Scope 1)、範疇 2 (Scope 2) 和範疇 3 (Scope 3) 三類。

1. 範疇 1 排放是指企業直接控制的排放源所產生的溫室氣體，這包括公司車輛燃料的使用以及運營過程中設備的排放。對於醫藥物流公司來說，範疇 1 的排放主要來自於冷鏈運輸過程中的燃料消耗和能源使用。
2. 範疇 2 排放是指公司在運營過程中間接產生的溫室氣體排放，這通常來自於公司使用的電力、熱力和蒸汽等外部能源。醫藥物流公司在範疇 2 排放的管理中，通過引入太陽能和其他可再生能源，降低了電力和其他外部能源的使用。

3.範疇3 排放則是指企業在其供應鏈和產品生命週期中間接產生的排放，這包括供應商運輸、廢棄物管理以及客戶使用產品過程中的排放。對於醫藥物流公司而言，範疇3 的排放管理是一個複雜而挑戰性的過程，需要與供應商和客戶密切合作，共同制定減排計劃。

2.1.3 醫藥物流產業 ESG 挑戰

在台灣，醫藥物流產業的 ESG（環境、社會與治理）議題逐漸受到重視，尤其隨著全球對環境保護、供應鏈安全與企業責任的要求日益增加，醫藥物流的可持續性成為產業焦點。以下是台灣醫藥物流產業在 ESG 面向的現況及挑戰：

（一）環境方面（Environmental）

在環境方面，醫藥物流產業主要面臨的挑戰包括溫室氣體排放、能源效率及廢棄物處理等問題。醫藥物流需要特定的運輸條件以確保藥品的品質，特別是對冷鏈物流的需求極高，然而冷鏈設備消耗大量能源，且往往需依賴石化燃料。為降低碳排放，業者須導入綠色能源、使用更高效的冷藏系統，並探索新能源技術如電動車物流及太陽能系統等。

1.碳排放：醫藥物流產業的運輸和倉儲環節高度依賴石化燃料，因此面臨著巨大的減碳壓力。Z 公司案例中提到，其運輸車隊的碳排放佔總排放量的很大一部分，這也可能是台灣醫藥物流產業面臨的挑戰。

2.能源消耗：維持醫藥產品所需的溫度控制需要大量的能源消耗，尤其是在冷鏈物流方面。尋找節能方案和使用可再生能源是重要的減排途徑。

3.廢棄物管理：包裝材料是醫藥物流產業主要的廢棄物來源。推廣可重複使用和可回收的包裝材料，以及減少包裝材料的使用，是重要的減廢措施。

挑戰：這些升級需大額投資，而企業普遍在回收成本上面臨壓力。此外，由於醫藥冷鏈對溫度控制的要求極為嚴格，升級至可再生能源系統也面臨技術門檻，需要專業解決方案來確保運輸穩定性。



(二) 社會方面 (Social)

在社會層面，醫藥物流業者需要確保醫藥供應鏈的安全與穩定，尤其在疫情等突發事件下，醫療物資的分配和運輸更加重要。台灣作為一個具備先進醫療系統的地區，醫藥物流業者需要維護高度的職業健康安全標準，以保護員工並保障藥品配送過程中的質量。同時，公眾對於藥品流通的透明度及安全性要求不斷提高，這意味著企業需承擔社會責任，確保藥品供應的安全可靠。

1. 供應鏈責任：醫藥物流企業需要管理其供應鏈的環境和社會影響，確保其供應商符合 ESG 標準。這包括供應商的勞工權益、環境保護和商業道德等方面。
2. 藥品安全：確保藥品在運輸和儲存過程中的安全性和品質是至關重要的。這需要建立完善的品質管理體系和供應鏈安全措施。
3. 資料安全：隨著數位化轉型，醫藥物流企業需要保護敏感的病人和藥品數據。建立完善的資料治理和安全措施是必要的。

挑戰：醫藥物流對人才需求旺盛，尤其是具備專業技能的冷鏈操作員及物流管理人員，而該產業目前的人才缺乏情況使得供應鏈穩定性面臨挑戰。此外，確保各地區的藥品公平分配與物流效率需要完善的協調機制，尤其在偏遠或不易到達的地區。

(三) 治理方面 (Governance)

在治理方面，台灣的醫藥物流產業逐步落實法規要求，確保供應鏈的合規性及透明度。政府已逐步加強對醫藥流通安全的監管，包括追溯系統的建立以及冷鏈管理的法規標準。醫藥物流業者需要提升自身的資訊透明度，建立具備可追溯性的管理體系，以符合台灣與國際上的監管標準。

1. 企業道德：醫藥物流企業需要建立健全的企業道德規範，防止賄賂和腐敗。這需要制定明確的行為準則和監督機制。



2.風險管理：醫藥物流企業需要識別和管理其營運過程中的 ESG 風險，例如氣候變化、供應鏈中斷和數據洩露等。建立完善的風險管理框架和應急預案是必要的。

挑戰：企業在適應新法規要求時，可能面臨合規成本增高的問題。導入追溯技術需要大量的資本投入，並且需要長時間去建立數位化系統。此外，ESG 數據的披露也需符合國際標準，確保數據透明並易於監督，這對許多企業而言是技術與資源上的挑戰。

其他挑戰：

- 1.符合國際標準和法規：醫藥物流產業需要遵守國際標準和法規，例如藥品良好分銷規範(GDP)和國際標準化組織(ISO)標準等。
- 2.技術創新：採用新技術，例如區塊鏈、物聯網和人工智慧等，可以提高供應鏈效率、藥品安全和環境表現。

(四) 小結

在 ESG 的驅動下，台灣醫藥物流產業正面臨轉型壓力。企業若能積極應對這些挑戰，除了能提升運營效率與社會信任外，還可促進整體醫藥供應鏈的可持續發展。

2.2 EcoVadis ESG 社會責任評級背景介紹

EcoVadis 的評級方法建立在國際可持續發展標準基礎上，EcoVadis 的評級過程基於嚴格的標準和指標，涵蓋四個核心主題：

- 1.環境：企業在能源管理、廢棄物管理、氣候變化等方面的表現。
- 2.勞工與人權：企業如何保障員工權益，提供安全、健康的工作環境，並確保社會公平。
- 3.商業道德：企業如何在運營過程中保持高度的商業道德，包括反貪腐、透明度和合規性。

4.可持續採購：企業在供應鏈管理中如何促進可持續發展，確保供應商履行其環保和社會責任。



2.2.1 Ecovadis 評級標準及其在醫藥物流中的應用

(一) EcoVadis 評級的過程

EcoVadis 的評級是透過問卷調查和數據收集完成的，企業需要提交相關的政策文件、實踐範例和績效數據。EcoVadis 的專業分析團隊根據這些資料對企業的 ESG 表現進行綜合評估，並給出 0 至 100 分的評分，最終評級分為四個等級：白金（前 1%）、金級（前 5%）、銀級（前 25%）和銅級（前 50%）（The EcoVadis Team (2024)）。

(二) EcoVadis 評級的價值

EcoVadis 的評級成為全球供應鏈管理的標準之一。跨國企業可以透過 EcoVadis 評級來篩選符合 CSR 要求的供應商，降低環境與社會風險，並提升供應鏈的可持續性。此外，EcoVadis 也為企業提供詳細的評級報告和建議，協助企業發掘改進的方向，增強其在市場上的社會責任形象。

(三) 小結

EcoVadis 的 ESG 社會責任評級系統是一個全面、標準化的工具，有助於企業及供應鏈合作夥伴在全球市場中展示其社會責任承諾。隨著市場和法規對 ESG 表現的要求日益嚴格，EcoVadis 的評級為企業提供了一個有效的評量標準，並促進其持續改善和長期的永續發展。

2.2.2 EcoVadis 評級的挑戰和機遇

儘管 EcoVadis 評級為企業提供了明確的可持續發展路徑，但對於醫藥物流公司而言，達到這些高標準並非易事。首先，企業需要在數據收集和報告透明度方面投入大量資源，確保所有運營數據都能夠被準確地呈現和評估。其次，企業還需要在供應鏈管理中保持高度的協同和合作，確保每一個供應商都能夠遵守相應的環保和社會責任標準。

然而，對於那些能夠成功通過 EcoVadis 評級的公司來說，這無疑是一個巨大的機遇。獲得 EcoVadis 的高分評級不僅提升了企業的國際聲譽，還幫助企業在全球市場中贏得更多的合作夥伴和客戶。隨著全球市場對 ESG 要求的不斷提高，EcoVadis 評級已經成為企業可持續發展的關鍵指標之一。

Z 公司在 EcoVadis 的評級中多次獲得白金認證，這表明其在環保、社會責任和公司治理方面的表現位居全球前 1%。Z 公司之所以能夠取得如此優異的成績，主要得益於其在全球供應鏈管理中的創新實踐，以及其持續推動低碳技術應用和供應鏈透明化。

第三章 ESG 議題評估及個案公司選定

第三章的主要目的是對 Z 公司的 ESG（環境、社會、公司治理）議題進行評估，並解釋為何選擇 Z 公司作為本研究的個案。Z 公司作為全球醫藥物流領域的領導者，對 ESG 議題有著深入的實踐經驗，其在供應鏈管理、環境保護和社會責任方面的做法具有重要的研究意義。本章節將探討 Z 公司如何評估 ESG 議題，並解釋其重大議題的決策流程和影響。

3.1 醫藥物流服務商個案介紹（Z 公司）

醫藥物流服務商 Z 公司介紹

Z 公司成立於 1912 年，在醫藥物流供應鏈中扮演重要角色（參見圖 3-1），積極在各市場推動產業領導與倡導計畫，以應對氣候變遷。在台灣，Z 公司為低碳倡議的成員，與歐盟合作進行綠色技術移轉，推動區域內的永續實踐。2022 年，台灣發表了「2050 淨零排放路徑圖」，揭示其實現「2050 淨零排放」目標的計畫。此完整計畫代表環境政策的重大轉變，環境部的轉型也強調了台灣對永續發展的承諾。台灣透過推行「資源回收法」來推動循環經濟並減少廢棄物，涵蓋多種產業。Z 公司積極支持這些倡議，並在 2023 年受邀 Z 公司台灣代表分享在循環回收方面的最佳實踐，作為物流業者的經驗。此合作方式包含產業利益相關者和政府機構，展現 Z 公司對環境倡導與永續實踐的承諾。

推動台灣的改變的部分，Z 公司榮獲由台灣全球物流暨商業委員會、ICLEI—地方永續發展理事會與國際物流協會台灣分會共同頒發的 ESG 物流永續金獎。此獎項由台灣副閣揆頒發，肯定 Z 公司對永續發展的堅定承諾，並在台灣物流領域的 50 家領先企業中脫穎而出。

在邁向 2030 年碳中和的過程中，Z 公司台灣將持續探索創新措施，如電動卡車與可重複使用的物流箱，進一步提升運營的永續性（林庭安 (2023)）。



Z 公司在 ESG 的表現季目標設定

1. ESG 表現：Z 公司於 2023 年獲得 EcoVadis 白金評級，其碳管理和脫碳努力獲得認可。2023 年，Z 公司在 EcoVadis 評級中取得了 82 分的總體成績，相較於全球平均分數的 48 分及亞洲平均的 33 分，表現出色。尤其在碳管理方面被公認為領導者，展示了業界頂尖的溫室氣體(GHG)管理系統。
2. 碳減目標：Z 公司已設定科學基礎減排目標(SBTs)，目標是在 2030 年前將其營運過程中的碳排放量減少 42%，並將其供應鏈中的碳排放量減少 25%。為了響應近期限氣候目標，實現 2023 年顯著減少排放的原則，Z 公司承諾自 2021 年起，到 2030 年將範疇 1 和範疇 2 的溫室氣體(GHG)排放量減少 42%。此外，Z 公司也承諾在同一時間內，將範疇 3 的排放量減少 25%，範疇 3 涵蓋燃料與能源相關活動、上游運輸和配送，以及營運中所產生的廢棄物。為了實現這些目標，Z 公司持續致力於降低能源消耗、提升能源效率、增加再生能源的使用，並積極與供應商合作，共同降低整體價值鏈中的排放量。
3. ESG 發展措施：Z 公司採取多項措施來推動永續發展，包括使用可再生能源、優化運輸路線、推廣環保包裝以及與供應商合作減少碳排放等(TAIWAN BUSINESS TOPICSON (2021)；Zuellig Pharma (2024))。

。

z公司在供應鏈的角色

橫跨醫療供應鏈環節，從訂單處理、庫存管理及投標進貨等

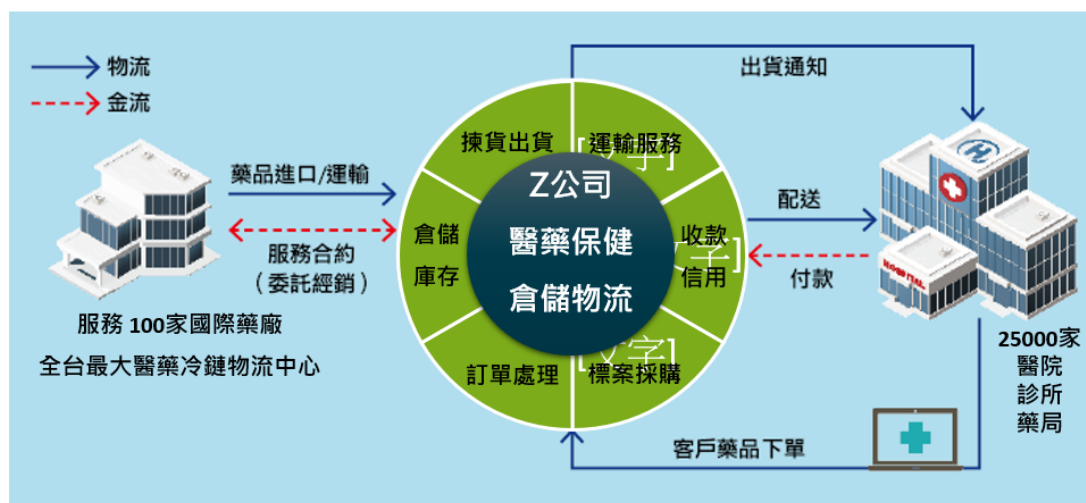


圖 3-1：Z 公司在醫療供應鏈的角色
資料來源：公司內部資料整理



3.2 Z 公司 ESG 重大議題決定流程

Z 公司在確定其 ESG 策略中的重大議題時，採用了一套系統化的流程，該流程不僅考慮了公司的業務需求，還充分納入了各方利害關係人的意見和期望。公司體認到，醫藥物流行業的可持續發展涉及到多個層面的議題，從環境影響到社會責任，再到公司治理，每一個議題都對企業的長期發展至關重要。因此，Z 公司確立了一個多步驟的議題決定流程，以確保所有重大 ESG 議題能夠被妥善評估和解決。

首先，Z 公司通過內部評估和外部調研來識別潛在的 ESG 議題。內部評估主要由公司的 ESG 部門進行，該部門根據公司的運營數據、碳排放報告和環保目標，確定與環境相關的關鍵議題。而外部調研則是通過與利益相關者的對話，來了解外界對公司的期望和需求。這些利益相關者包括政府機構、醫療機構、供應商、員工和投資者。

接下來，Z 公司會將識別出的議題按照其重要性進行分類，並通過定量和定性分析來評估每個議題對公司的影響。這個過程主要考量兩個方面：第一，該議題對公司長期發展的影響程度；第二，該議題對利益相關者的影響程度。Z 公司根據這些指標，針對原廠/客戶/員工分別繪製了一個“重大議題矩陣”（參見表 3-1、表 3-2、表 3-3），該矩陣展示了每個議題的重要性及其在公司 ESG 策略中的位置。

最後，Z 公司會根據這一矩陣，確定其 ESG 策略中的優先事項，並制定相應的行動計畫。這些行動計畫涵蓋了具體的環保目標、社會責任措施和公司治理結構，並確保公司能夠持續監控和評估這些議題的進展情況。公司還定期對這些議題進行重新審視，確保其策略能夠應對全球市場和醫藥物流行業中的新挑戰和趨勢。



表 3-1：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－顧客面

顧客	
參與方法和頻率	
藥劑師、醫生和藥局員工等醫療保健專業人員 (HCP) 是其社區的第一道防線，尤其是在醫療保健系統面臨壓力的國家。Zuellig Pharma 旨在透過舉辦培訓、會議和提高醫學教育知識來增強他們服務當地社區的能力。我們這樣做完全符合既定的行業參與規則，並遵守所有適用的法律和法規。	
- 國內團隊透過電子郵件、會議等方式進行一對一溝通（定期） - 數位雜誌（定期更新） - Linkedin 和網站新聞更新（定期） - HCP 網路研討會	
有興趣的關鍵議題	我們的回應
改善健康成果支柱 - 獲得醫療保健 - 獲得創新 - 社區賦權 - 公平的醫療保健系統	- 推出新 eRx+ 的試點版本，納入了用戶的真實回饋 - 推出柬埔寨首個在地化懷孕追蹤行動應用程式 Mommy+ - 組織了一整天的骨質疏鬆症高峰會「骨骼健康之旅」，使 HCP 能夠討論和分享有關可用治療方法的真實信息 - 舉辦第二屆亞洲糖尿病交流高峰會，邀請HCP分享見解 - 舉辦第二屆東南亞免疫學高峰會，培育皮膚科和溫濕病學家的免疫學網絡

資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023

表 3-2：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－客戶面

客戶	
參與方法和頻率	
我們的客戶是消費者健康產品、藥品、醫療器材和其他醫療或保健用品的製造商。	
- 策略夥伴和業務發展團隊透過電子郵件、會議、季度業務回顧等方式進行一對一溝通（定期） - 數位雜誌（定期更新） - Linkedin 和網站新聞更新（定期）	
有興趣的關鍵議題	我們的回應
永續發展整體進展	- 更新了永續發展政策，讓客戶重新了解我們的 ESG 方法和客戶期望 - 與客戶合作參與重要性評估 - 根據GRI標準制定永續發展報告 - 獲得 EcoVadis 白金認證 - 與客戶一起制定可持續發展計劃並確定合作領域
尊重環境支柱 - 氣候治理 - 減緩氣候變遷 - 循環廢棄物管理 - 環境保護	- 基於科學的目標倡議 (SBTi) 批准的目標 - 從資訊揭露中洞察影響及減量策略的揭露平台 (CDP) - 制定並分享溫室氣體報告 - 報告標準與溫室氣體協議一致 - 推出 Greenovate，我們的內部孵化器，旨在促進創新以應對氣候變遷 - 與客戶合作進行永續發展計劃，例如與馬來西亞主要客戶的試點回收計劃、植樹項目等。
改善健康成果支柱 - 獲得醫療保健 - 獲得創新 - 社區賦權 - 公平的醫療保健系統	- 組織了大流行以來的第一次客戶活動，為客戶舉辦了題為「共同走向健康的新加坡」的會議 - 與ELPRO Global在新加坡共同舉辦「醫藥4.0先進技術與冷鏈管理數位化」研討會
設定誠信支柱的最高標準 - 病人安全 - 供應鏈安全 - 資料治理與安全 - 負責任的採購 - 道德商業行為	- 執行長John Graham 加入PharmaLedger 協會董事會，繼續將製造商與消費者的見解聯繫起來，建立更強的供應鏈彈性，並加入美國東盟商業理事會董事會，幫助促進對話、項目和合作夥伴關係，以形成更創新、更公平的環境治療途徑。 - 公開發布的行為準則和供應商行為準則 - 備錄我們的政策、計劃和認證

資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023

表 3-3：Z 公司 ESG 重大議題矩陣－僱員面



僱員	
參與方法和頻率	
我們的員工是我們業務的核心。我們致力於透過了解推動公司積極性和忠誠度的因素來維持和增強我們的員工隊伍。在所有市場中，我們根據特定國家/地區的員工敬業度策略實施各種措施。這些措施包括公司市政廳、表彰計畫、員工敬業度調查和溝通平台。	
• 可持續發展週（每季） • 市政廳會議（季度） • 與我們的執行長的一小時會議（每季一次） • 永續發展 SharePoint（定期更新）	• 內部通訊區域通訊 • ZP 連線（每月） • Yammer 更新（定期）
有興趣的關鍵議題	我們的回應
普遍的可持續發展意識	• 在新加坡舉辦為期一週的永續發展挑戰，慶祝 2023 年世界地球日 • 組織永續發展週活動，提高人們對永續發展主題的認識 • 為主要市場的 ESG 領導者提供協調的 ESG 101 培訓 • 裕利製藥柬埔寨團隊參加了“微笑放大器——回饋社區”，這是一項企業社會責任倡議，旨在讓員工成為志願者，為在醫療和教育方面遇到困難的弱勢兒童帶來積極影響 • 將永續發展意識和資訊納入新加入者的入職計劃 • 透過季度網路研討會、區域新聞通訊和其他內部溝通平台傳達永續發展相關訊息

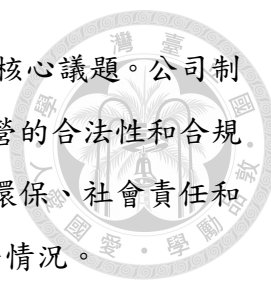
資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023

3.3 Z 公司 ESG 重大議題清單及選定

根據 Z 公司的重大議題決策流程，最終選定了一份關鍵 ESG 議題清單（參見表 3-4），該清單涵蓋了與環境、社會和治理相關的多個議題。這些議題不僅直接影響到公司自身的運營，還對整個供應鏈及外部社會產生了深遠的影響。

在環境方面，Z 公司將降低碳排放、提高能源效率和推動循環經濟列為其核心議題。由於醫藥物流行業對冷鏈技術的高度依賴，因此冷鏈運輸中的能源消耗和碳排放成為公司必須解決的關鍵問題。Z 公司通過一系列技術創新，旨在降低運輸過程中的碳足跡，並通過太陽能和其他可再生能源來實現更環保的物流運營。

在社會責任方面，Z 公司將提升醫療可及性和員工福祉列為優先事項。作為醫藥物流行業的領導者，Z 公司肩負著確保全球醫療資源穩定供應的責任。公司通過擴大物流網絡、推動技術創新以及與當地醫療機構合作，來改善偏遠地區的醫療資源供應。同時，公司還致力於提升員工的職業發展和工作環境，通過一系列福利計畫和培訓機會，幫助員工在公司內部獲得長期發展。



在公司治理方面，Z 公司將加強內部控制和提高透明度作為核心議題。公司制定了嚴格的合規政策，並設立了內部審計部門，負責監督公司運營的合法性和合規性。此外，公司還通過定期發布 ESG 報告，向公眾披露公司在環保、社會責任和公司治理方面的進展，確保利益相關者能夠清晰了解公司的運營情況。

表 3-4：Z 公司 ESG 重大議題清單

獲得醫療保健 透過優化實體和數位分銷管道，建立供應鏈和業務彈性，促進醫療保健和藥品的獲取，特別是在低收入和中等收入國家，以確保跨地區的廣泛連續性。	獲得創新 推動創新解決方案，透過促進技術的開發、採用和集成，實現更廣泛的醫療保健服務，並積極支持醫療、數位健康解決方案和醫療保健服務模式的進步。	社區賦權 透過社區健康措施和其他慈善捐款支持當地社區的發展和賦權。
公平的醫療保健系統 採用整體方法，實現繁榮和公平的醫療保健系統的運作，包括醫療保健從業者的參與、健康促進和預防以及推動公共政策的制定，所有這些都旨在推動醫療保健成果的顯著提高。	人才發展與參與 提供有利且有吸引力的工作環境和工作場所文化，提供最佳的員工福利和激勵措施以及培訓和發展機會，以吸引和留住合適的人才。	工作場所健康、安全和福祉 為員工和承包商創造健康安全的工作環境，實現零傷害工作場所。
減緩氣候變遷 透過能源優化措施減少溫室氣體排放，在我們的營運中增加再生能源的使用，以及與我們的供應商合作減少材料價值鏈排放。	循環廢棄物管理 在我們自己的營運中減少廢棄物產生並增加回收，同時在開發循環解決方案和影響負責任的藥品和包裝廢棄物管理方面發揮主導作用。	環境保護 減少我們的營運對營運地區環境的影響，並積極採取措施保護自然資源。
多元化、公平與包容 採創造一個促進機會平等、沒有歧視和騷擾的包容性工作場所，使員工無論年齡、性別、種族、能力、性取向和性別如何都能充分發揮潛力。	勞工實踐與人權 供應鏈的管理和透明度，以確保我們的供應商所在地區維持最低工作標準和條件。	氣候治理 加強我們的業務和營運能力，以準備和適應氣候風險和機會。

資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023



3.4 Z 公司 ESG 重要關係人及組織設定

利害關係人的參與是永續發展方法中的關鍵要素，指導公司對重要議題的理解和管理。開放且定期的溝通不僅能增進相互理解，還能促進合作夥伴關係，以應對行業內的永續發展挑戰。根據利害關係人群體對 Z 公司策略和運營決策的影響，來識別和優先參與。還考慮了該利害關係人群體對 Z 公司的永續發展議題、績效和方向的興趣和參與程度。透過雙向溝通與互動，旨在獲得他們的意見和反饋，以提升公司的實踐績效。

在 Z 公司 2023 年的重大性評估中，與內部和外部利害關係人進行了接觸，以提供與他們各自關切領域相關且易於理解的資訊，這些接觸形式包括訪談或問卷調查。此外，我們還與選定的外部利害關係人進行了交流，收集他們的觀點。鑑於醫療行業的高度監管性質以及嚴格的規章制度，Z 公司與患者和醫療從業者的互動層次和形式，均遵守公司的行為準則和當地法規。

如下總結了為解決關注議題而進行的主要互動，包括日常工作一部分的正式和非正式互動：

- 1.Z 公司在制定和實施其 ESG 策略時，充分考慮了各方利益相關者的需求和期望（參見圖 3-2）。這些利益相關者不僅包括內部的員工和管理層，還涵蓋了外部的供應商、醫療機構、政府機構和社會組織。只有通過與這些利益相關者的緊密合作，才能確保其 ESG 策略的有效實施和持續改進。
- 2.在公司內部，Z 公司設立了專門的可持續發展部門（參見圖 3-3），該部門負責統籌和推動公司的 ESG 策略。該部門與公司管理層、各業務部門密切合作，確保 ESG 議題能夠被納入公司日常的運營決策中。此外，Z 公司還設立了內部 ESG 委員會，該委員會由公司高層領導組成，負責對公司的可持續發展目標進行監督和指導。
- 3.在外部關係方面，Z 公司與供應商和醫療機構保持了密切的合作關係。公司通過供應鏈管理平台，對所有供應商的合規性和社會責任進行評估，並定期與合作夥伴舉行會議，討論 ESG 議題的進展和挑戰。Z 公司還與多個國際組織和非政府組織（NGO）合作，共同推動醫藥物流行業的可持續發展。



圖 3-2：Z 公司 ESG 重大議題決策流程

資料來源: Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023



圖 3-3：Z 公司 ESG 管理組織

資料來源: Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023



3.5 Z 公司 ESG 政策承諾

Z 公司在其 ESG 策略中，承諾將可持續發展作為企業長期發展的核心目標。公司明確表示，將通過創新技術、有效管理和多方合作，來降低業務運營中的環境影響，並提升社會責任履行的效率。在具體承諾方面，Z 公司將到 2030 年實現碳中和，並計劃大幅減少其物流運營中的能源消耗和廢棄物產生。

此外，Z 公司還承諾通過定期發布 ESG 報告，向投資者、客戶和其他利益相關者披露公司的可持續發展進展。這些報告不僅涵蓋了公司在環境保護、社會責任和公司治理方面的具體成果，還展示了公司在推動全球醫療資源可及性和供應鏈透明度方面的成就。

總結來說，Z 公司通過其系統化的 ESG 政策承諾和行動計畫，展示了其對全球醫藥物流行業可持續發展的高度重視。這些承諾不僅提升了公司的市場聲譽，還幫助公司在不斷變化的市場中保持競爭力。

第四章 Z 公司 ESG 執行的四大支柱

作為亞洲領先的醫療服務提供商，Z 公司設立了一個使命，即「讓醫療服務更普及」。在過去一百多年來，這一使命一直引導 Z 公司改善服務的社區健康。將永續發展置於業務核心，以持續為亞洲打造更健康的未來。Z 公司的永續發展框架圍繞 21 個優先事項，這些優先事項分為四個支柱（參見圖 4-1），可以在這些領域產生最顯著的影響。

以四大面向的具體行動展現企業的社會責任



圖 4-1：Z 公司 ESG 執行的四大支柱
資料來源：公司內部資料整理

4.1 支柱一：友善環境

4.1.1 友善環境執行策略

友善環境，Z 公司全速前進以減少對環境的影響，通過環境合規、氣候韌性、負責任的廢物管理和能源效率來實現。



4.1.2 友善環境目標及承諾

(一) 氣候變化調適對策

Z 公司認知到氣候變遷對其提供醫療保健服務的能力有直接影響，因此致力於以永續的方式經營業務，並積極減少其溫室氣體排放。目標是在 2030 年實現碳中和，並已制定了與 1.5°C 情景相符的科學基礎減排目標。Z 公司採取以下具體措施來減緩氣候變遷：

- 1.綠色運輸車隊：由於作為最後一哩配送商，運輸產生的溫室氣體排放佔其總排放量的很大一部分，因此 Z 公司致力於綠化其車隊。他們採取的措施包括導入 AI 路徑計算系統、將其車隊升級為更新、更高效的車輛，以及使用最新技術為卡車隔熱。Z 公司也預計 2025 第一季導入長途運輸冷鏈電動卡車。
- 2.管理能源消耗：Z 公司消耗的大部分能源來自其配送中心的電力使用。為了優化設施的能源消耗，他們實施了多項措施，包括安裝 LED 照明、升級空調系統、並安裝屋頂太陽能電池板。同步正在安裝變頻器，以提冷鏈設備的能源效率。
- 3.與供應商合作：Z 公司認識到，解決其供應商的排放問題對於在產業層面加速氣候行動至關重要。他們已於 2022 年加入永續採購承諾組織，該組織致力於提高人們對負責任採購做法的認識和知識。Z 公司也期望其供應商承擔氣候變遷減緩的責任，這在其勞工健康和安全管理政策與環境承諾中有所概述。

(二) 氣候治理

Z 公司認知到氣候變遷是一個重大的商業風險，因此已採取措施將氣候風險納入其治理結構和風險管理流程。他們採取以下具體措施來加強氣候治理：

- 1.氣候相關風險評估：Z 公司在其企業風險管理（ERM）架構中將「氣候相關風險」添加為一個獨立的風險類別，並定期評估其設施和營運面臨的氣候、風險。



- 2.TCFD 揭露：Z 公司正在逐步實施氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）的建議，並在其 2023 年永續發展報告中首次根據這些建議進行揭露。這代表 Z 公司不僅關注自身營運的減碳，也積極響應國際趨勢，將氣候相關資訊透明化，以提升企業的永續價值。
- 3.治理結構：Z 公司建立了一個強大的治理結構來推動整個組織的永續發展，由其董事會、執行長和執行管理團隊負責指導其永續發展議程，並得到其新成立的环境、社會和治理（ESG）委員會的支持。

（三）廢棄物循環管理

Z 公司認知到其有責任最大程度地減少其營運和供應鏈中的廢棄物，因此致力於優先考慮其所產生廢棄物的再利用和回收，並減少源頭的廢棄物產生。他們的目標是在 2030 年實現零廢棄物掩埋，並已在特定市場實施了多項措施來減少廢棄物並促進循環經濟。Z 公司採取以下具體措施來管理廢棄物：

- 1.減少包裝廢棄物：Z 公司的主要廢棄物來源是其配送產品所使用的包裝材料。為了減輕這種情況，他們密切監控其站點產生的間接廢棄物，並實施了多項措施，包括將凝膠包重複用於多次運送、用可重複使用的容器代替紙箱和塑膠袋，以及與供應商合作開發更永續的包裝解決方案。
- 2.回收：Z 公司在其所有市場實施了持續的計劃，旨在促進減少、再利用和回收（3R）的原則。這些措施包括在其辦公室回收紙張和電子產品、採用環保產品，例如可回收或環保認證的紙製品、將可生物分解的袋子用於運輸目的、重新利用來自入庫包裹的填充物、在其配送中心回收紙板和塑膠，以及與合作夥伴合作開發創新的回收解決方案。

（四）環境保護

Z 公司致力於在其營運地區保護和恢復自然資源和生態系統。他們認識到，健康的生態系統可以更好地適應極端天氣事件，並提供最基本的人類需求，包括糧食安全、安全飲用水和清潔空氣，這直接有助於其實現為亞洲建設更健康未來的總體使命。Z 公司採取以下具體措施來保護環境：

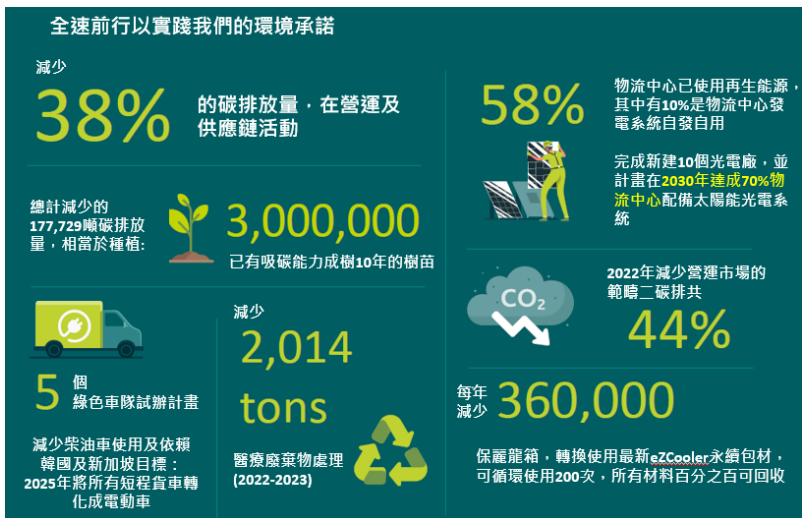


- 1.水資源管理：Z 公司主要將水用於空調和維護目的，並從其營運地點的市政供水系統中獲取水源。他們沒有任何來自其營運的重大廢水排放，用水會回流到下水道系統。因此，他們的直接水資源相關影響相對較小，並且他們尚未對此類影響進行任何正式評估。
- 2.生物多樣性：儘管 Z 公司並未透過其業務營運直接與生物多樣性互動，但他們認知到，他們透過其消耗的自然資源和產生的污染對生物多樣性產生間接影響。他們在亞洲各地投資各種碳中和項目。

4.1.3 友善環境執行實績

- 1.Z 公司獲得了 CDP 在氣候變遷方面的 A-評級，這代表其在氣候治理方面獲得了國際權威機構的認可，更彰顯其在永續發展領域的領先地位。
- 2.台灣自 2021 至現在，已完成 5000 顆植樹工程。
- 3.在馬來西亞發起了一項名為「Jom Recycle - 居家護理中的塑膠回收」的計劃，與馬來西亞永續發展商業理事會（BCSD）和百特公司合作，收集來自患者家中的未受污染的已使用 PVC 袋，以便回收成二次原料。

表 4-1 Z 公司友善環境實績



資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023



4.2 支柱二：改善健康

4.2.1 改善健康執行策略

Z 公司的第二個支柱是改善健康，以實現讓醫療服務更普及的核心使命。這直接關係到改善優質醫療服務、救命藥物和疫苗可及性的核心目標。在過去的一百多年裡，Z 公司不斷突破醫療可及性的界限，並每天努力造福他們所服務的社區。Z 公司努力消除在獲取和可負擔性方面的障礙，幫助患者改善健康。他們通過積極的社區參與、預防保健計劃和解決方案來支持當地社區，幫助醫療專業人士提供優質的醫療服務。

4.2.2 改善健康目標及承諾

(一) 醫療健康獲得

在過去的一百年裡，Z 公司已成為醫療生態系統中的重要連結，致力於推動在亞洲實現「讓醫療服務更易普及」的使命。特別是在亞洲一些醫療資源不足的地區，獲得優質醫療保健仍然是一項重大挑戰，他們利用在價值鏈中的獨特地位，積極產生正面影響。

- 1.100%配送覆蓋率（台灣）：在台灣每 2 顆用藥，就有一顆為 Z 公司負責配達至各醫療院所，包含醫院、藥局、診所等，目前 Z 公司在台灣覆蓋率達 100%，可以同時服務 25,000 家客戶。
- 2.自建自有車隊：為確保服務品質及準時配達率，Z 公司投入自有車隊建置，目前已經有 65 台 5 噸卡車及 15 台 26 噸大型轉運卡車，目前全台灣 D+1 的準時配達率》99%。
- 3.擁有全台灣最高規格的冷鏈解決方案：Z 公司冷鏈可以服務的溫層包含了 2-8 度 C、-20 度 C、-80 度 C 甚至-196 度 C 的液態氮，在新冠肺炎期間，協助政府進行新冠疫苗的物流服務，以確保國人能即時施打疫苗，截至目前為止，Z 公司已經完成 6,800 萬劑新冠疫苗配送。



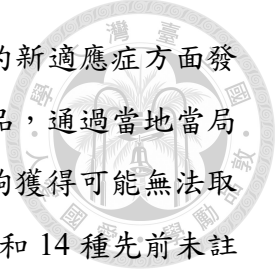
4. Z 公司開發的創新包裝材料解決方案，如 eZCooler，延長了溫度敏感產品在運輸中的儲存時間，減少了供應鏈延誤的風險。這種可重複使用且 100% 可回收的解決方案增強了產品的完整性，直至最後一哩路。

5. 病患可及性與負擔能力：秉持著「讓醫療服務更普及」的宗旨，Z 公司致力於確保病患能夠公平、及時且負擔得起地獲得優質治療選項。透過他們執行的病患可及性計劃，為醫療機構提供指導和支持，促進國家藥品目錄的列入和報銷系統的納入。Z 公司的 PatientCare 團隊與法規藥師密切合作，通過特殊批准加速獲取必需藥品，這使得病患能夠獲得可能無法取得的重要治療。此外，他們的 PatientConnect 團隊透過提供由醫療專業人員提供的易於理解的教育材料，幫助病患遵循其治療計劃。病患可以參加他們的病患支持計劃，並在沒有財務障礙的情況下開始治療。這些計劃旨在減輕病患的負擔，鼓勵他們優先考慮健康，最終有助於隨著時間的推移減少醫療成本。2023 年，Z 公司在所有市場中服務了超過 378,488 名病患，為完成引導註冊流程的病患提供折扣藥品或兌換優惠，總計達到 3,560 萬美元的折扣藥品和兌換優惠，幫助病患負擔得起所需的醫療。此外，2023 年通過 Z 公司的負擔能力計劃提供的免費治療選項總價值達到 1.65 億美元，彰顯了確保病患獲得重要治療的承諾。

(二) 醫療創新取得

作為 Z 公司實現「讓醫療服務更普及」使命的基石，確保醫療創新的可及性反映了突破性醫療進展與確保這些創新惠及多元社區之間的動態互動。通過熟練地應對法規環境和商業渠道，他們旨在加速尖端醫療解決方案的可用性。透過在多個層面的共同努力，Z 公司展望一個未來，醫療創新不僅僅是特權，而是改善健康結果的普遍可及催化劑。

1. 新產品和治療的註冊與商業化：Z 公司在支持製藥公司產品開發方面發揮了關鍵作用，同時通過促進產品在市場上的可用性來增加消費者對這些產品的可及性。他們與製藥監管機構的合作使得註冊時間表取得了成功突破，加速了救命治療的可及性。這些突破得益於他們與製藥合作夥伴、高層政策制定者的密切合作，以及他們內部推動讓醫療服務更普及的動力。Z 公司的法規



事務 (RA) 團隊在擴大藥品可及性和註冊市場上先前未有的新適應症方面發揮了關鍵作用。這種合作支持醫生申請缺乏商業批准的藥品，通過當地當局的特殊批准促進其進口。這種加速的可及性確保了病患能夠獲得可能無法取得的必要治療。2023 年，RA 團隊成功註冊了 42 種新產品和 14 種先前未註冊的現有藥品/產品的新適應症，包括疫苗。他們的目標是為創新醫療的早期可及性鋪平道路，同時提供完整的法規生命週期管理。

2. 臨床試驗支持：Z 公司的臨床試驗支持在推動醫療創新方面處於領先地位，提供尖端的臨床試驗供應鏈管理和物流服務。憑藉遍布 16 個市場的全球倉庫網絡和擴展至超過 55 個市場的廣泛市場覆蓋。Z 公司在全球支持了超過 5,500 項臨床試驗，展示了對各種規模和複雜性的適應能力，涵蓋了從第一期到第四期的試驗。臨床試驗供應鏈管理在提供更好的病患和研究人員體驗、靈活應對複雜試驗以及提供全面解決方案方面發揮著越來越重要的作用。臨床覆蓋的服務套件提供專業的冷鏈管理，確保臨床藥物和產品在整個供應鏈中的完整性和安全性。

3. 數位解決方案：Z 公司的數位解決方案在簡化流程、提升效率和改善病患護理方面發揮了關鍵作用。Z 公司全面的數位創新，創造了一個連接的醫療生態系統，促進無縫溝通、高效數據管理和深刻的分析。通過為醫療提供者提供所需的工具，他們的解決方案優化了服務交付，推動了醫療實踐的進步。Z 公司開發了 eZRx 作為一個端到端的 B2B 電子商務平台，提供了一種更智能、更方便的方式來隨時隨地在線購買和銷售醫療產品。在日益數位化的世界中，這為傳統銷售主導的業務提供了一條前進的道路。通過該平台，訂單到付款的過程數位化，使醫療專業人員和機構能夠無縫高效地訂購產品、進行付款和安排退貨。用戶還可以追蹤訂單、查看帳戶報表和審查購買餘額，以優化庫存管理。該平台簡單易用，允許自助服務，並將所有信息集中在一個地方，完全可見最佳價格、捆綁和促銷。與手動訂單過程相比，該平台還提供了更高的準確性、透明度，並減少了人為錯誤。通過 eZRx，能夠確保在疫情限制阻止銷售代表傳統方式拜訪客戶進行訂單和付款時，持續獲得重要醫療產品。eZRx 提供的簡化數位流程確保了疫苗和個人防護設備 (PPEs) 的及時交付，這在新冠疫情期間發揮了關鍵作用。



(三) 醫療體系平權

在過去的十年裡，醫療技術的重大進步帶來了變革性的改善，提升了整體醫療品質和服務。然而，在這些值得稱讚的進步中，一個令人警醒的現實浮現，創新有時無意中擴大了不同市場中醫療可及性和公平性的現有差距。這一複雜的挑戰強調了 Z 公司堅定地解決並促進公平醫療可及性的必要性。

1. 公共政策：公共政策直接影響 Z 公司所服務社區的健康結果。Z 公司的方法關鍵在於與政府和相關健康利益相關者的互動。這些合作夥伴關係使 Z 公司能夠通過醫療改革、醫療數位化、醫療融資和支持、疾病管理以及使用數據分析來指導政策，為社區建立更健康的未來。Z 公司利用專業知識、能力和網絡來指導和塑造公共政策，最終支持讓醫療服務更普及的使命。Z 公司的市場各自發展了有效監測、分析和傳達與 Z 公司相關的立法和監管發展的能力。這包括參與運營市場中的本地貿易協會或政府合作。Z 公司還為相關員工提供培訓。2023 年，超過 70 名員工通過跨職能工作會議和能力建設工作坊接受了政府事務培訓。
2. 公私部門合作：公私合作在確保公平醫療可及性方面至關重要，因為它們利用兩個部門的優勢來應對複雜的醫療挑戰。作為醫療服務提供者，Z 公司通過與公共機構合作，分享專業知識和資源，發揮了關鍵作用。這種合作促進了創新，增強了分銷網絡，並促進了醫療解決方案向服務不足的人群的交付，最終縮小了差距，促進了醫療可及性的包容性。作為亞洲領先的醫療解決方案公司，Z 公司與政府、法定機構和行業協會的合作在使高品質醫療產品更易於獲得方面發揮了關鍵作用，Z 公司的 CEO John Graham 還受邀在 2023 年 IFC 全球私人健康會議上發表演講。該會議由世界銀行集團成員國際金融公司 (IFC) 組織，與會代表分享了在新冠疫情期間的經驗教訓以及持續公私合作的重要性，以應對未來的疫情和創新，增強全球健康安全。

(四) 社區健康投入

在 Z 公司，真正的永續發展超越了即時業務關係，涉及服務的社區建立有意義的聯繫。通過改善健康結果和提供更好醫療可及性的願景，致力於通過積極參與來賦能的社區，基於這樣的信念：通過參與和與當地社區合作，可以創造持久的正

面影響，遠遠超出 Z 公司的運營範圍。他們參與的社區包括特定的病患群體、當地居民、通過虛擬模式的醫療服務提供者社區，以及他們自己的員工及其家人。

1.公共健康與病患教育：有效地讓病患參與他們的護理對於實現更好的健康結果至關重要。預防性護理必須與疾病管理相輔相成，支持更健康的生活方式選擇和更好的慢性病自我管理。這包括提高疾病認識和病患依從性，確保一種全面的醫療方法，既關注預防也關注治療。通過優先考慮病患教育和賦能，Z 公司旨在改善公共健康並促進積極的健康管理。為了促進病患教育，作為減少健康風險和減輕疾病負擔的第一步，Z 公司的 ZP Therapeutics 團隊在 2023 年推出了 9 個健康意識活動。其中之一是針對在東南亞地區高發的第二型糖尿病（T2DM）。在 2023 年世界糖尿病日，開展了 ZPT 世界糖尿病日集會活動，吸引了超過 934 名參與者，並與超過 600 名醫療保健專業人員進行了接觸。在活動期間，ZP Therapeutics 團隊啟動了不同的活動，與各國的醫療保健專業人員合作，提高對第二型糖尿病的認識。他們還通過病患依從性和疾病管理計劃來促進病患依從性。通過這些計劃，向病患提供易於理解的教育材料，並支持醫生和護士傳播這些信息。通過解決導致病患不依從的關鍵領域，能夠顯著提高病患依從率和健康結果。2023 年，通過病患依從性和疾病管理計劃服務了 22,562 名病患。

以消費者為中心的疫苗教育也是 Z 公司的重點。疫苗接種是一種幫助人們保護自己和社區的方式。在持續的疫情期間，這一點尤為重要。新出現的威脅，如新冠肺炎的變種，加強了疫苗接種的價值和該地區可持續免疫計劃的必要性。包括提高消費者對疫苗接種益處的認識在內的許多因素，必須到位以維持消費者疫苗接種的水平。憑藉 Z 公司在運行大規模疫苗接種計劃方面的豐富經驗，Z 公司在支持機構和社區管理全面的端到端計劃方面發揮了重要作用。僅在 2023 年，他們就促進了 15 個點到點的大規模疫苗接種計劃，覆蓋了超過 580 萬人。

2.當地社區參與與企業社會責任：Z 公司在台灣積極參與當地社區的倡議，這是 Z 公司企業社會責任（CSR）計劃的重要組成部分。這些倡議與當地非營利組織或政府機構合作，戰略性地專注於與他們提升亞洲社區健康結果的總體目標一致的領域。



3.與 Action4Diabetes (A4D) 的合作：第一型糖尿病是一種無法治癒的疾病，如果不治療可能致命。Action4Diabetes (A4D) 於 2016 年成立，旨在改變東南亞患有第一型糖尿病 (T1D) 年輕人的生活。該慈善機構通過其診所支持計劃提供必需的藥品和醫療用品，並通過其 HelloType1 平台和 T1D 家庭營地提供正確的 T1D 教育。自 2017 年以來，Z 公司一直是 A4D 的企業贊助商。通過合作夥伴關係，找到了不同的方法來對病患及其家人的生活產生有意義的影響。多年來，Z 公司通過虛擬募款活動繼續支持長期慈善合作夥伴 A4D。2021 年，他們舉辦了「Give It Your 100」募款活動，慶祝胰島素發現 100 週年。來自 Z 公司和客戶的近 1,300 名員工積極參與了他們選擇的日常運動包括足球、羽毛球、游泳、騎自行車等，並記錄了這些活動的距離和時間。2022 年，他們舉辦了 ZP「Step Up」挑戰賽，以紀念世界糖尿病日。近 2,300 名員工和客戶參加了這次活動，共同完成了每天超過 5,000 步的目標，通過步行、跑步、爬樓梯等活動來實現募款目標。這兩個活動都是與 A4D 共同組織的，作為永續發展月活動的一部分，以紀念改善健康結果的支柱。由於 Z 公司的員工每天都在努力實現讓醫療服務更普及的使命，計劃這些活動是為了提醒他們關注自己的身心健康同樣重要。只有保持自己的健康，才能為服務的社區建立一個更健康的未來。

Z 公司的募款活動成功籌集了超過 174,000 美元，這可以覆蓋超過 340 名患有第一型糖尿病的年輕人一整年的治療費用。

4.供應鏈韌性：Z 公司為確保他們服務的社區能夠持續獲得重要藥品和醫療服務。他們對無縫醫療服務的承諾體現在將業務持續性計劃 (BCP) 與 ISO 22301:2019 BCMS 框架對齊，這是一個精心計算的過程，將每個運營層面與最高的全球標準相協調。通過全面的風險性評估分析，探索了 61 種情景，這展示了 Z 公司在強化韌性方面的積極態度。通過確保他們 BCP 的穩健性，不僅增強了應對運作中斷的能力，還提高了高效交付重要醫療用品的能力，醫療可及性和韌性的堅定承諾。

5.賦能醫療專業人員：醫療專業人員 (HCPs) 如藥師和藥局員工，是社區的前線防禦者，特別是在醫療系統負擔過重的地區。Z 公司致力於通過全面的培

訓、會議和提升醫學教育來增強他們服務當地社區的能力。隨著疫情旅行限制的放寬，團隊積極與當地衛生當局、醫學協會、諮詢委員會、科學專家和關鍵意見領袖互動。這些互動促進了旨在探索新的或改進的治療選項和臨床實踐的討論，最終提升了病患的健康結果。



4.2.3 改善健康執行實績

表 4-2：Z 公司患者負擔能力實績

★ 我們的業績			
➔ 患者可近性和負擔能力	2021年	2022年	2023年
透過病患准入和負擔能力計畫服務的病患數量	280萬	378,488	378,488
透過我們的負擔能力計畫分配的免費治療方案的總價值	1.01億美元	9,420 萬美元	1.65 億美元
透過我們的負擔能力計畫提供的折扣藥物和兌換優惠的總價值	690 萬美元	3,950 萬美元	3560 萬美元

表 4-3：Z 公司改善當地社區參與與企業社會責任實績

★ 我們的業績			
	2021年	2022年	2023年
新保健品註冊數量	-	70	42
透過我們的參與和教育計畫接觸到的醫療保健專業人員數量	58,806	72,414	95,396
透過我們的數位參與計畫接觸到的醫療保健專業人員數量	32,294	35,499	54,520

資料來源：Zuellig Pharma - Healthcare Pharmaceutical Sustainability Report 2023



4.3 支柱三：人才發展

4.3.1 人才發展執行策略

Z 公司的使命是「讓醫療服務更普及」、「發展」是實現這一使命的關鍵，因為它確保公司擁有熟練且敬業的員工隊伍，能夠提供高品質的醫療保健解決方案。培育人才的專業知識、健康和福祉對 Z 公司的使命至關重要。他們通過人才招聘、發展和留任計劃來培育員工。他們的工作環境促進健康和 safety，慶祝多樣性，並支持員工的福祉和參與。

4.3.2 人才發展目標及承諾

(一) 人才發展與參與

Z 公司致力於為員工提供一個支持性和賦權的工作環境，讓他們能夠在職業生涯中不斷成長和發展。他們透過以下措施來實現這一目標：

- 1.吸引和留住人才：Z 公司透過與大學合作、提供具有競爭力的薪酬和全面的福利，包含提供免費疫苗施打以及建立強大的雇主品牌來吸引和留住人才。
- 2.員工敬業度：Z 公司非常重視員工敬業度，並採取多項措施來促進員工敬業度，例如舉辦永續發展週、員工敬業度調查和 ZP Bravo! 獎勵和表彰計畫。

(二) 多元、平等及共融

Z 公司致力於創造一個包容的工作環境，讓個人無論年齡、性別、種族、宗教、能力、健康狀況、社會經濟背景和性取向都能充分發揮潛力。他們透過以下措施來實現這一目標：

- 1.性別平等：Z 公司積極採取措施促進女性人才的職業發展，並縮小男女之間的薪酬差距。
- 2.反歧視和反騷擾：Z 公司致力於建立一個基於信任和相互尊重的包容性工作環境，同時消除一切形式的歧視和騷擾。



(三) 職場健康、安全及福祉

Z 公司致力於為所有員工提供安全健康的工作環境。他們透過以下措施來實現這一目標：

- 1.健康和安全管理系統：Z 公司制定了區域健康、安全、安保和環境（HSSE）政策，並為所有員工提供年度工作場所健康與安全培訓。
- 2.員工協助計畫：Z 公司在五個市場實施了員工協助計畫（EAP），並正在積極探索將 EAP 擴展到其他市場。
- 3.心理健康：Z 公司認識到心理健康的重性，並舉辦心理健康嘉年華等活動來促進員工的心理健康。
- 4.人體工學：Z 公司優先考慮以人體工學和培訓為重點的活動，以促進正確的工作姿勢並確保良好的職業環境。

(四) 勞動及人權

Z 公司致力於在營運和供應鏈中維護勞動和人權。他們透過以下措施來實現這一目標：

- 1.最低工資：Z 公司確保所有員工和承包商的薪酬至少達到或超過適用的法定最低工資。
- 2.防止強迫/童工和現代奴隸制：Z 公司禁止任何形式的童工和強迫勞動。他們還與利益相關者合作，特別是供應商，以確保供應鏈中沒有強迫勞動。

4.3.3 人才發展執行實績

- 1.Z 公司鼓勵員工持續成長和發展，並提供平均每位員工 31.1 小時的培訓，涵蓋各種主題，包括合規性、業務道德、產品處理和行為準則。他們還專注於培養員工的「外向思維」，強調同理心、協作和以客戶為中心的做法。
- 2.Z 公司積極採取措施促進女性人才的職業發展，並縮小男女之間的薪酬差距。他們在管理團隊中女性代表超過 50%。

3.Z 公司連續兩年獲得 HR Asia 亞洲最佳企業雇主獎。該獎項表彰 Z 公司在創造多元化和包容性職場方面做出的重大努力，這與其永續發展框架中的「培育人才」支柱及其對多元化、平等與包容的承諾相一致。



4.4 支柱四：設定誠信正直最高標準

4.4.1 設定誠信正直最高標準執行策略

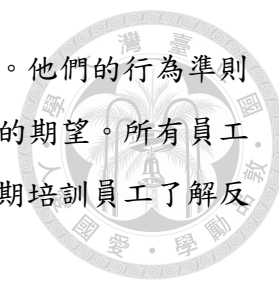
Z 公司以設立最高道德標準為榮，作為取得救命產品的關鍵貢獻者，他們通過設立最高的產品質量和安全標準來做到這一點。積極打擊平行貿易、假冒產品、賄賂和腐敗，並強調強有力的數據隱私和安全。他們通過實施永續採購以及負責任的銷售和營銷，將永續性納入的生態系統。Z 公司還積極參與通過公共政策努力來塑造更強大的醫療系統。

4.4.2 設定誠信正直最高標準目標及承諾

(一) 道德商業行為

Z 公司認為負責任的銷售和營銷實務對其營運至關重要，以確保醫療保健提供者和消費者做出明智的決定並遵循藥物使用方式。他們致力於在其所有業務往來中都秉持道德和誠信的原則，並已制定強健的政策和流程來支持這一承諾。Z 公司採取以下措施來確保道德商業行為：

- 1.負責任的銷售和營銷：Z 公司的銷售和營銷實務遵守適當的產品適應症、禁忌症、功效和不良事件的披露。這確保了醫療保健提供者和消費者可以基於準確和完整的信息做出明智的決定。他們還確保所有市場的促銷材料都遵守有關披露相關信息的產業標準。
- 2.環境合規：Z 公司致力於確保其業務和營運符合當地環境法規，並已實施多項措施來減少其環境影響。



- 3.反賄賂和反腐敗：Z 公司對賄賂和腐敗採取零容忍的立場。他們的行為準則和反腐敗與反賄賂政策概述了他們對員工和業務合作夥伴的期望。所有員工都必須每年審查並確認他們對行為準則的遵守情況。並定期培訓員工了解反賄賂和反腐敗政策。
- 4.負責任的稅務實務：Z 公司認識到負責任的稅務實務對促進永續發展和與利益相關者建立信任的重要性。他們的稅務策略植根於其社會責任，確保他們履行其稅務義務，並在其營運的司法管轄區繳納適當的稅額。

(二) 負責任的採購

Z 公司認為負責任的採購對其道德商業實務和永續發展至關重要。他們致力於確保其採購的產品和服務符合環境和社會責任標準。Z 公司採取以下措施來確保負責任的採購：

- 1.供應商永續發展風險評估：Z 公司採用基於風險的方法，由其從供應商採購的價值和戰略重要性驅動。為了確保從具有已知能力和風險概況的供應商處採購基本商品和服務，Z 公司制定了供應商永續發展風險評估指南。他們使用 IntegrityNext 平台，根據環境保護、人權與勞工、健康與安全、供應鏈責任和反賄賂等關鍵標準，對其所有市場的供應商進行篩選。
- 2.供應商參與：Z 公司積極與其供應商互動，以確保他們承擔供應商行為準則的原則。他們定期與供應商合作，開展具有影響力的永續發展計劃，例如在導入電動卡車及電動製冷設備，以減少其碳足跡並提高燃油效率。
- 3.供應商多元化：Z 公司的供應商多元化策略與其永續發展方向一致，支持工作場所多元化，並將這種精神延伸到其供應商群體。他們優先考慮與女性領導的企業、小型家族企業以及發展在其自身供應鏈中也承擔多元化承諾的當地供應商建立關係。
- 4.供應鏈中勞動實務和人權：Z 公司致力於在其供應鏈中維護勞工和人權。他們禁止任何形式的童工剝削和強迫勞動，並期望其合作夥伴和供應商也遵守相同的標準。他們還與利害關係人合作，以確保供應鏈中沒有強迫勞動。



(三) 病患安全

Z 公司致力於確保其處理的產品在整個供應鏈中的端到端完整性和安全性。他們認識到其在保護患者免受假冒和劣質藥物危害方面的作用，並已實施多項措施來確保藥品的安全性和真實性。Z 公司採取以下措施來確保病患安全：

- 1.品質管理系統：Z 公司在其所有市場都實施了嚴格的品質管理系統，並定期接受外部審計，以驗證其是否符合良好儲存配送規範（GSDP）和 ISO 標準。
- 2.冷鏈解決方案：Z 公司持續投資於創新的冷鏈解決方案，以擴大覆蓋範圍並增強醫療保健服務的可及性，尤其是在偏遠地區。
- 3.供應鏈安全：Z 公司積極參與打擊假冒偽劣醫療保健產品的產業合作，並實施了創新解決方案來追蹤和驗證其供應鏈中的產品。

(四) 供應鏈安全

Z 公司認識到區域內藥品假冒和平行貿易構成的嚴重威脅，因為這會對患者健康、安全和對產品品質保證的信任產生負面影響。因此，他們致力於採取措施來確保其供應鏈的安全性和完整性。Z 公司採取以下措施來確保供應鏈安全：

- 1.TAPA 認證：Z 公司在不同市場獲得了 7 項運輸資產保護協會（TAPA）認證，這證明了他們致力於在製藥產業中維護最高標準的供應鏈安全性和彈性。
- 2.eZTracker：Z 公司開發了 eZTracker，這是一種基於區塊鏈的解決方案，用於追蹤和驗證其供應鏈中的產品。該解決方案允許利益相關者驗證產品的真實性，並識別潛在的假冒產品（Tan (2019)）。
- 3.產業合作：Z 公司認識到戰略合作夥伴關係和產業合作對於加強對藥品的監管和打擊非法活動的重要性。他們透過與科技公司、監管機構和產業協會建立聯盟，來加強其在整個供應鏈中監控、驗證和追蹤產品的能力。



(五) 數據治理和安全

隨著業務和工作流程持續的數位化加速，網路威脅的風險也隨之增加。Z 公司認識到保護其系統和數據免受網路攻擊的重要性，並已實施多項措施來增強其網路安全和數據隱私計畫。

4.4.3 設定誠信正直最高標準執行實績

- 1.取得 ISO 27001 認證：Z 公司獲得了 ISO 27001（信息安全管理體系）認證，並且每三年由第三方審計機構 TÜV 萊茵進行重新認證審計。
- 2.Z 公司透過數據完整性培訓，提高員工對數據隱私的意識，並透過 eZTracker 等區塊鏈解決方案，追蹤和驗證產品，確保供應鏈安全。
- 3.Z 公司在數據治理和安全方面的領先地位，以及透過這些措施來保護患者數據和商業機密，增強利益相關者的信任。
- 4.取得 TAPA FSR 認證。
- 5.獲得 TCSA 台灣企業永續獎。

4.5 小結

通過這四個支柱，Z 公司積極參與為亞洲打造更健康的未來。氣候變遷的影響不容忽視，Z 公司正在為減少對環境的影響盡一份力。在 2022 年，他們減少了 31% 的溫室氣體排放，相當於 142,000 噸碳，這相當於種植 2,345,000 棵樹苗並讓它們生長 10 年。他們承諾加快這些努力，並在 2030 年前實現自身業務的碳中和。Z 公司的主要關注點是減少自己的排放。Z 公司的八年碳減排投資計劃將推動減排舉措，促使到 2030 年實現至少 42% 的直接排放絕對減少和 25% 的間接排放減少。這些減排目標已經由科學基礎減排目標倡議（SBTi）正式驗證，與 1.5 度的目標相一致，這是 SBTi 過程中可獲得的最具雄心的認證。Z 公司對具體且有意義行動的承諾嵌入在組織中，董事會已經指派永續發展指導委員會監督同仁的努力，該委員會包括 Z 公司的首席執行官、執行管理團隊和關鍵高級領導者。他們的 22 個優先事

項中的每一個都由公司執行或高級管理團隊的關鍵成員負責。最後，各市場的五位永續發展領導者確保我們計劃的落實。

透明度是 Z 公司方法的核心。他們的績效每年都會通過永續報告公開披露，並根據最新的全球報告倡議（GRI）標準進行報告。該報告也經過外部審計，這證明他們對受監管報告的嚴謹性和準確性要求相同。Z 公司的永續發展努力現在已獲得國際認可。Z 公司獲得了 EcoVadis 白金獎，這是全球最廣為認可的永續發展評級。這一獎項將 Z 公司置於全球所有被評估公司中的前 1%。更令人振奮的是，Z 公司在全球同業中名列第一，在 2800 家物流領導者中拔得頭籌。Z 公司在國際非營利組織碳揭露計劃（CDP）的氣候變遷得分為 B，供應商參與得分為 A-，這是活動組中任何公司獲得的最高分數。這證明了 Z 公司對永續發展的長期承諾，共同為氣候安全的未來努力。

以下是根據報告對支柱一到支柱四的小結、建議和管理意涵：

支柱一：友善環境

- 1.重點：Z 公司承諾在營運中減輕對環境的影響。他們實施了各種措施來減少碳排足跡，包括使用電動車、再生能源和節能包裝。他們還致力於負責任的廢棄物管理，並與供應商合作來推廣永續做法。
- 2.建議：Z 公司可以設定量化的永續目標並追蹤其進展。他們還可以與產業同業合作來開發和實施創新的環境解決方案。
- 3.管理意涵：管理階層應將永續納入其業務策略中，並優先考量減少環境影響。他們還應向員工傳達永續的重要性，並鼓勵他們在日常營運中採用永續做法。

支柱二：改善健康

- 1.重點：Z 公司致力於改善亞洲地區的健康照護成果，專注於提升醫療保健的可及性。他們透過廣泛的配銷網絡、冷鏈能力和策略夥伴關係來實現這一點。此外，他們還提供病患照護計畫以協助病患負擔治療費用並提升依從性。



2.建議：Z 公司可以探索利用區塊鏈技術來增強供應鏈透明度並確保藥品的真實性。他們還可以投資於遠距醫療和行動醫療應用程式來進一步提升醫療保健服務的可及性，特別是在偏遠地區。

3.管理意涵：管理階層應優先考慮提升營運效率並擴大供應鏈，以接觸更多病患。他們還應致力於與醫療保健提供者和政府建立強健的合作關係，以確保醫療保健服務的可負擔性和可及性。

支柱三：人才發展

1.重點：Z 公司認識到技術嫺熟的勞動力對於他們使命的重要性，並投資於員工的培訓和發展。他們提供獎勵和表彰計畫，並努力促進多元化、公平性和包容性。此外，他們還重視員工的健康、安全和福祉，並推行措施來創造一個安全和包容的工作環境。

2.建議：Z 公司可以實施指導和輔導計畫來支持員工的職涯發展。他們還可以透過舉辦員工資源團體來進一步促進多元化和包容性。

3.管理意涵：管理階層應優先考慮創造一個正向和支持性的工作環境，以吸引和留住人才。他們還應投資於員工發展計畫，並推廣一個包容和多元化的工作場所文化。

支柱四：建立最高誠信標準

1.重點：Z 公司致力於在其所有營運中維持最高的道德和誠信標準。他們擁有一個全面的合規計畫，包括行為準則、培訓計畫和舉報機制。他們還致力於負責任的採購做法，並確保其供應商遵守道德標準。

2.建議：Z 公司可以實施一個盡職調查流程來評估其供應商的永續績效。他們還可以定期審查其合規計畫，以確保其有效性和與最新法規保持一致。

3.管理意涵：管理階層應創造一個誠信和道德行為的文化。他們還應確保員工接受合規政策和程序的適當培訓，並建立一個健全的風險管理架構。

第五章 結論與建議



5.1 結論

Z 公司在永續發展策略，未來的發展方向可以歸納為以下幾個關鍵方向：

1. 持續深化四大永續支柱的實踐：Z 公司將持續致力於提升健康照護成果、培育人才、尊重環境，以及建立最高誠信標準。這四大支柱是其永續發展策略的核心，未來將持續投入資源，深化各項措施的執行，並積極尋求創新方案，以期在各個面向取得更顯著的成果。
2. 強化數位科技應用，打造更智慧化的醫療保健生態系統：Z 公司已將數位科技視為推動永續發展的重要工具。未來將持續投資於區塊鏈、遠距醫療、行動醫療等技術，以提升供應鏈透明度、藥品真實性，並擴大醫療保健服務的可及性，特別是在偏遠地區。
3. 加強與利害關係人的合作，共創永續價值：Z 公司深知永續發展需要多方合作才能成功。未來將持續與客戶、員工、供應商、政府、非營利組織等利害關係人建立更緊密的夥伴關係，共同開發創新的解決方案，並推廣永續發展的理念和實踐。
4. 積極因應氣候變遷，邁向淨零排放目標：Z 公司已意識到氣候變遷帶來的風險和挑戰。未來將持續推動減碳措施，包括使用電動車、再生能源、節能包裝等，並設定量化的永續目標，以逐步邁向淨零排放的目標 (Rustagi (2024))。
5. 持續提升企業道德和誠信標準，建立值得信賴的企業形象：Z 公司將持續將道德和誠信視為企業營運的基石。未來將持續強化合規計畫，並定期審查，以確保其有效性並與最新法規保持一致。同時，將持續推廣負責任的採購做法，並確保供應商遵守道德標準，以建立值得信賴的企業形象。

總而言之，Z 公司將持續以永續發展為核心，並積極尋求創新方案來應對未來的挑戰，以建立一個更永續、更公平的醫療保健生態系統，並為亞洲地區的健康福祉做出更大的貢獻。



5.2 建議

基於對 Z 公司永續發展策略的深入分析，本研究提出了以下幾項具體建議，以幫助 Z 公司及其他醫藥物流企業在未來的發展中進一步提升其永續發展能力。

1. 加大對綠色技術和可再生能源的投資：Z 公司在太陽能系統的應用上已經取得了不錯的成果，並計劃到 2030 年實現 70% 的物流中心安裝太陽能。這不僅能夠大幅降低公司在運營中的碳排放，還能幫助公司降低能源成本，提高經營效益。為了進一步推動可再生能源的應用，Z 公司可以考慮擴大太陽能系統的規模，同時探索其他可再生能源如風能和地熱能的應用，從而實現更加多元化的能源結構。此外，應繼續投資於綠色運輸技術，特別是電動車和氫能源車輛的開發和應用，以期進一步減少運輸過程中的碳排放。
2. 繼續強化數位化和智能化技術的應用，特別是在供應鏈管理和物流運營方面的創新：Z 公司應積極引入了 AI 技術進行路徑優化，並顯著降低了運輸過程中的能源消耗和碳排放。未來，建議 Z 公司進一步將 AI 技術應用於供應鏈的其他環節，如倉儲管理、自動化訂單處理和智能運輸監控系統等，實現全鏈條的數位化管理。這不僅能夠提高運營效率，還能幫助企業更好地應對市場需求變化，提升其市場競爭力。同時，通過智能化技術的應用，Z 公司可以加強對供應鏈中每個環節的監控，確保其運營的透明度和高效性。
3. 加強與供應鏈中的合作夥伴的協作，共同推動供應鏈的綠色轉型：供應鏈的可持續發展是企業實現碳中和目標的關鍵之一，Z 公司可以通過要求供應商提供碳排放報告，並根據這些數據進行監控和調整，確保整個供應鏈在運營過程中減少環境影響。Z 公司應該與供應商建立長期的合作夥伴關係，並將 ESG 標準納入供應商評估體系，以確保每個合作夥伴都能夠符合 Z 公司的環保要求。此外，Z 公司還可以與供應鏈合作夥伴共同開展綠色創新項目，例如共同開發低碳產品和技術，推動整個行業的可持續發展。
4. 加強員工的環保意識培訓和文化建設：永續發展不僅需要技術創新和管理變革，也需要全體員工的共同努力。Z 公司可以定期開展員工環保培訓，讓員工了解公司在環保方面的目標和策略，並激勵員工積極參與公司內部的綠色

項目和活動。此外，公司可以鼓勵員工在日常工作中採取更加環保的行為，例如減少能源消耗、推行無紙化辦公等，從而促進公司整體的環保文化建設。

5.最後，Z 公司應進一步提高其 ESG 數據的透明度和披露深度：雖然 Z 公司已經獲得了 EcoVadis 白金認證，但隨著市場對企業社會責任要求的不斷提高，公司需要進一步提升其在 ESG 數據披露方面的透明度，特別是在範疇 3 碳排放數據的披露和改善報告方面。這不僅有助於增強投資者和合作夥伴的信任，也能夠幫助公司更好地與國際標準接軌，提升其競爭力。

綜上所述，Z 公司應繼續秉持其可持續發展策略，並加強技術創新、供應鏈合作和員工參與，以實現更大的環保效益和經濟效益。這不僅有助於提升企業的市場競爭力，也將對台灣的健康和環境保護作出重要貢獻。

參考文獻



一、中文文獻

TAIWAN BUSINESS TOPICSON (2021)，裕利醫藥醫藥物流界的永續先鋒，

<https://topics.amcham.com.tw/2021/08/%E8%A3%95%E5%88%A9%E9%86%AB%E8%97%A5-%E9%86%AB%E8%97%A5%E7%89%A9%E6%B5%81%E7%95%8C%E7%9A%84%E6%B0%B8%E7%BA%8C%E5%85%88%E9%8B%92/>

江慧琄 (2021)，疫苗冷鏈挑戰 I/全台疫苗冷鏈配送使命必達到貨消息保密家，

<https://www.cna.com.tw/news/ahel/202110120044.aspx>。

林庭安 (2023)，市占逾 5 成，營收居亞洲 13 間分公司之冠！裕利台灣做對了哪
些事情？

https://www.managertoday.com.tw/articles/view/67158?utm_source=copyshare。

劉越萍 (2023)，醫療機構推動淨零排放政策與展望，

https://www.hst.org.tw/uploads/ck_file/manage/files/02_%E9%86%AB%E7%99%82%E6%A9%9F%E6%A7%8B%E6%8E%A8%E5%8B%95%E6%B7%A8%E9%9B%B6%E6%8E%92%E6%94%BE%E6%94%BF%E7%AD%96%E8%88%87%E5%B1%95%E6%9C%9B.pdf。

二、英文文獻

Aaron Tan (2019), *How Zuellig Pharma is Fighting Fake Drugs with Blockchain*,

<https://www.computerweekly.com/news/252470429/How-Zuellig-Pharma-is-fighting-fake-drugs-with-blockchain>.

Abha Rustagi (2024), *Zuellig-pharma Leads Green Transportation Initiative with Volvo*

FE Electric Truck, <https://energetica-india.net/news/zuellig-pharma-leads-green-transportation-initiative-with-volvo-fe-electric-truck>.

Peggy Sito (2022), *Zuellig Pharma's Blockchain-based Tracking System Can Prevent Accidents Involving Expired Covid-19 vaccines*,

<https://www.scmp.com/business/companies/article/3165046/zuellig-pharmas-blockchain-based-tracking-system-can-prevent>.

The EcoVadis Team (2024), *Understanding-EcoVadis-Medals-and-Badges*,
[https://support.ecovadis.com/hc/en-us/articles/210460227- Understanding-
EcoVadis-Medals-and-Badges](https://support.ecovadis.com/hc/en-us/articles/210460227-Understanding-EcoVadis-Medals-and-Badges).

Zuellig pharma, *Zuellig Pharma Sustainability Report 2023*,
<https://www.zuelligpharma.com/about-us/sustainability>.

Zuellig Pharma (2024), *A Sustainable Approach to Healthcare Access Through
Innovative Solutions*, [https://www.biospectrumasia.com/company-
results/54/24990/zuellig-pharma-a-sustainable-approach-to-healthcare-access-
through-innovative-solutions.html](https://www.biospectrumasia.com/company-results/54/24990/zuellig-pharma-a-sustainable-approach-to-healthcare-access-through-innovative-solutions.html).

