

## 紀錄資訊管理課程手冊

簡介	本文件會對盛禧奧紀錄資訊管理課程 (RIM) 進行說明。本新課程將逐步推出。本課程說明包括了課程範圍、處理與分類資訊的政策與程序、工具與自動化、監管、組織、衡量與資源、訓練與稽核。我們將逐步引入工具與自動化流程。
----	--

章節	說明	頁
章節 1	紀錄管理 101	<a href="#">2</a>
章節 2	基礎/條件	<a href="#">4</a>
章節 3	指南	<a href="#">5</a>
章節 4	紀錄管理組織 - 角色與職責	<a href="#">7</a>
章節 5	紀錄管理監管	<a href="#">9</a>
章節 6	工具與自動化	<a href="#">10</a>
章節 7	資訊處理與分類	<a href="#">11</a>

## 紀錄管理 101

### 簡介

紀錄管理的定義是在紀錄的整個生命週期中以系統化的方式控制紀錄。我們如何管理資訊與紀錄將會直接影響公司遵循法規、有效運作、災難復原、準備或管理訴訟以有效率營運的能力。

紀錄可能為電子型式，例如電子郵件、檔案分享、pdf 檔案、即時訊息、Sharepoints 網站或為實體紙本型式。紀錄可能會出現在公司的 PDA、筆記型電腦、桌上型電腦與電話中。

在必要時，紀錄會以電子型式保存，代替實體紀錄。

### 紀錄保管期限表

盛禧奧紀錄保管期限表將公司紀錄分成多個類型，並管理支援類似業務流程以及有相關法務和營運保管要求的紀錄組。建立紀錄類別讓我們能以一致的做法保管類似的紀錄。每個紀錄組都包含紀錄支援單位的簡短說明，以及該紀錄分類下所涵蓋紀錄類型的範例。每個紀錄組都有對應的保管期，保管期可能以年計算，或視事件發生而定，例如合約終止。儘管組別不多，保管期限表是根據目前整理出正式紀錄保存的條件，並考量完整全球法律研究後所制定的。我們營運據點所在的許多國家皆各有特殊的規定。若美國的一般規定與各國之特殊規定有衝突時，應以各國之特殊規定為準，但若有國家無適用的法律規定，則以規定一般為準。

**紀錄保管期限表的重要性** - 紀錄保管期限表和相關程式歸納了公司保管和清除資料的義務。紀錄保管期限表網羅了由公司在業務進行期間製作與使用的不同類型檔案，且明確指出每一份檔案應保留的期限。保管期限表必須在全球以系統化的方式使用，以做為本公司通用計畫管理策略的一部分並再必要時向法務單位，或在訴訟狀況中示範公司出於「誠信」為可靠紀錄管理方案所做的努力。

**未使用保管期限表的風險** - 若未擁有或使用保管期限表可能會會在紀錄保管期限超出法律規定和/或延遲回覆，以及 eDiscovery 請求和定期調查出現錯誤時，提高訴訟風險。

公司的紀錄方案出現異常和不一致的地方，或者缺乏可靠的紀錄管理方案時，會造成第三方對公司是否確實執行政策表示質疑。在沒有正當理由的情況下，紀錄保管時間長於或短於規定期限會讓公司暴露在不必要的風險中。另外，紀錄對公司來說具有價值。未妥善保存紀錄會影響成本。

下頁繼續

---

## 紀錄管理 101，續上頁

### 一般商業紀錄

一般商業紀錄，如文件沒有效用，馬上清除或保留不超過 3 年。這原則適用任何未特別列在紀錄期限表中的紀錄。說明：所有儲存在 Microsoft Outlook 個人文件夾中的電子郵件都是一般商業紀錄。

一般而言，這些文件：

- 有效期間較短，
- 沒有特定紀錄保管時間，指定較長的保管期限，或者
- 在生效之後，沒有持續的商業用途或保留的法律需求。

例如：進行中的工作、推薦、簡報（非技術性）、工作目標和／或績效計畫、重點提要、會議時間、客戶聯絡紀錄、績效審核結果、嘉獎通知 (CAN) 和／或升遷、360 度回饋資訊、員工公差支出報告複本、核准使用資料庫表格、MOD 程式載入紀錄、重要程序核對清單（已完成）、約聘人員的 LRN 線上資料庫紀錄和技術會議報告。

---

### 管理紀錄和資訊的責任

每位同仁在依據盛禧奧的紀錄管理政策建立、使用、檢索與存廢資料時，皆扮演重要的角色。約聘人員也需依據本方案維護盛禧奧的紀錄。

*下頁繼續*

---

## 基礎/條件

---

記錄管理政策	所有員工都應該熟悉盛禧奧的 <a href="#">紀錄管理政策</a> 。
訓練	所有員工會需要在課程推出後 6 個月內參與線上訓練課程。若已推出訓練課程，新員工會在就職後 30 天內完成訓練。在訓練課程之後也會需要定期進行更新訓練。
年度審查與清除	根據盛禧奧紀錄保管政策規定，紀錄需經年度審查與清除。在員工進行過保管流程後，員工會需要透過 <b>Learning Point</b> 工具完成年度合規認證。
合規審查和稽核	盛禧奧員工需負責自行存有紀錄的年度審查。我們將事先排定合規審查，並由部門文件管理員執行。所有紀錄都需經全球 RIM 輔導員進行核規稽核。這被稱之為「清理稽核」。
法律與稅項留存清單	法律與稅項留存清單用於保留訴訟、調查或政府活動所需的資訊。若您保留的紀錄屬於法律或稅項留存清單，您會收到通知。法律與稅項留存清單會被妥善保存，以避免遺失或損毀。由於公司只能透過員工和約聘人員來盡到保管的義務，您的協助可幫助我們盡到法律上的責任。法律和報稅留存清單由法律與報稅留存清單部門擁有並管理。 <a href="#">法律與報稅留存清單</a> 也已被上傳至網站。

---

下頁繼續

## 指南

---

### 紀錄所有權

大體而言，紀錄之存廢應由製作或授權製作紀錄的公司或單位負責。一般而言，紀錄之存廢，應由資訊系統、公司或單位等監護者負責。

---

### 工作草案和使用中的文件

工作草案和使用中的文件會被分類為一般商業紀錄，僅會在還有用的情況下，保留仍具效用時最高保存期限為 3 年。請詳見指南第 3 頁的「一般商業紀錄」章節。

---

### 複本

我們不鼓勵盛禧奧員工保留非正本的紀錄。但是，如果需要使用紀錄複本，則僅可在有用時保留，期限最長為正本的保留期限。例如，如果使用者收到保留期限為條款終止中後四年的合約複本，使用者必須在複本無效後馬上清除。使用者不需要在這段期間內保留複本，且使用者必須在所有條款到期後四年內清除複本。

在使用期間所產生的報告應該歸類為複本，因為在使用時保留了原始資料。

---

### 非盛禧奧紀錄

在盛禧奧以外地方建立的紀錄，例如報紙、雜誌、專業期刊和供應商目錄，不受到紀錄管理政策的影響。請審慎判斷，以避免這些項目佔用不必要的電子和實體儲存空間。

---

### 無法讀取或存取紀錄

如果儲藏媒介（例如微縮膠片、電子檔、CD）的「最佳使用期限」已經不足以支持紀錄保留的完整時間，就必須在完全失效前進行紀錄的轉移。同樣的，若技術過時（盛禧奧因此無法讀取儲存在媒介上的紀錄），則必須使用新科技來確保資料可持續存取。

---

下頁繼續

---

## 指南，續上頁

### 第三方持有紀錄

在某些情況下，第三方（非盛禧奧）持有盛禧奧紀錄的「官方保管複本」。這可能包含了服務供應商，例如 Dow（Kronos、Workday 等）。負責的盛禧奧公司或單位應確認是否套用適用的保管時間。不管紀錄是紙本或電子格式，保存和清除的時間不應該早於盛禧奧保管的時間。處理和保管的選項包含了：

- 第三方可以依據盛禧奧紀錄期限表所規定的時間保管紀錄，並遵守盛禧奧安全指南來進行清除。使用停用表格來移除文件／紀錄。
- 第三方可在限定時間內保管紀錄，並在剩餘的保管時間內交付盛禧奧保管。
- 如果第三方不接受相關安排，盛禧奧應保管正本或複本。盛禧奧會擁有正式保管複本，而由第三方持有的版本會被視為複製品。

在合約中可能會說明第三方文件／紀錄的處理方式。這是我們的推薦做法。盛禧奧應能輕鬆存取所有文件和紀錄。盛禧奧保留要求交回所有文件／紀錄的權利。

---

### 孤立紀錄

有時候，盛禧奧員工／部門會承接孤立的文件／紀錄。這些孤立的資訊來源也許是來自外部（例如透過合併、收購）或內部（例如檔案分享、工作分派的變更）。孤立文件／紀錄沒有確定的「擁有者」。

在處理「孤立」紀錄時 - 使用合理的方式找出「擁有者」。如果方法有效，請將紀錄分派給「擁有者」。他或她必須遵守這些紀錄的保管時間。如果無法找到擁有者，則可清除紀錄，無需進一步審查。如果孤立紀錄會影響與法律或稅項留存清單相關的資訊，請聯絡法律或稅項留存清單中列出的律師、法務人員或檔案管理員。所謂有效方法需視情況而定。特殊問題將會由全球紀錄管理輔導員負責。

---

### 歷史紀錄

請聯絡全球紀錄管理輔導員，以取得與有歷史意義紀錄之保管的指南。然而，一般而言，紀錄並不依據其歷史意義而進行保管。

---

## 紀錄管理組織 - 角色與職責

### 紀錄管理組織

目前由紀錄管理委員會為紀錄管理方案制定策略。紀錄管理委員會成員有：

Jennifer Berke Levin	主席，副首席顧問
Thereasa Alcorn	全球 RIM 輔導員
Jill Aheam	變革管理經理
Rick Fabrizio	資訊主任
Fitz Algoo	IT 應用總監
Lisa Brown	法務助理
Andrew Myers	財務部總經理
Stephanie Weiner	德國 地區高級人力資源專員

### 全球紀錄資訊管理 (RIM) 輔導員

全球紀錄資訊管理 (RIM) 輔導員依據政策和指南，負責領導、計畫並管理所有紀錄的管理方案。全球 RIM 輔導員負責處理電子與非電子紀錄的管理問題。全球 RIM 輔導員組織、訓練並引導部門／單位／營業地區的輔導員。詳細職責說明請見 Records Management Coordinator Role Description.docx

### 副首席顧問

負責紀錄管理的副首席顧問與全球 RIM 輔導員和紀錄管理委員會密切合作，以確保合乎企業政策和法規要求。

### 章節輔導員

紀錄期限表的每個章節都有負責的章節輔導員。輔導員的職責包括了：

- 確保當地的紀錄名稱和保管時間呼應工作流程並符合全球的政府要求。
- 使用變更管理流程/表格以在負責單位進行變更（例：財務、R&D）
- 向有關單位傳達政策的變更

下頁繼續

## 紀錄管理組織 - 角色與職責，續上頁

部門／單位／營業地區的輔導員。  
(即為檔案管理員)

每一個部門、單位及公司都會為負責的領域，指定一位輔導員。這些輔導員專門負責檔案分享的組織。全球 RIM 輔導員和輔導員間在紀錄管理方面間接的管理階層關係（只需付出低於 5% 的時間）。職責包括了：

- (1) 參與訓練課程（長約 1 小時／每個月一次）；
- (2) 在單位扮演紀錄專家的角色，負責回答政策相關問題，並協助組織檔案（例如檔案分享）、監督檔案是否可存取、審查準確度。
- (3) 每年進行現場紀錄合規審查（例如針對操作員進行 30 分鐘的審查，技術或企業人員進行約 1 小時的審查），並確保百分百符合年度認證條件。他們同時也協助進行矯正動作並
- (4) 在當地引導並組織年度清理日。

年度合規審查的截止日會在四月底。第一季重要的現場／團隊／工作小組的活動是紀錄清理日。在指定的日期，員工可著便裝，並花一些時間專注審查他們所負責的所有紀錄／文書／和電子檔。當地的紀錄輔導員通常會在活動當天一開始針對主要合規領域／問題進行討論，並滿足物流上的需求（回收箱、收納箱等）。

詳細職責說明：[Document Admin Role Description.docx](#)



## 紀錄管理監管

### 紀錄管理監管

紀錄管理的考量包括了相關監管活動，例如稽核、衡量標準、訓練和實體紀錄的儲存。

每位員工每年會需要取得紀錄管理政策認證。年度合規認證會由學習點 (Learning Point) 進行追蹤。

### 稽核

每年會有三分之一的盛禧奧員工接受稽核。全球 RIM 輔導員會將接受稽核的員工名單傳給部門／單位／營業地區的輔導員（檔案管理員）。稽核是一種學習體驗，並非要給員工施加壓力。進行稽核的輔導員應該事先通知。這確立了輔導員的稽核身分，也讓員工有時間準備。

### 衡量標準

衡量標準在獲取紀錄委員會支援和促進方案改善上很重要。我們將使用以下衡量標準：

- 獲合規認證員工的百分比
- 在紀錄管理稽核時符合規定的員工百分比
- 在稽核報告後 60 天內，稽核動作項目的完成百分比
- 儲存裝置中分散的資料量（群組檔案分享）  
[檔案分享比較](#)
- WebEDMS 中逾期檔案的百分比  
[WebEDMS 審查追蹤工具](#)

### 訓練

在執行方案時，每個人都需要經過訓練，本課程會作為新進員工的就職訓練，並作為每三年進行的更新訓練

GHRIS	說明	頻率
GL0014	紀錄資訊管理 - 使用者訓練	3 年
GL0013	年度 RIM 合規證明	1 年

### 儲存實體紀錄

非公司內的實體紀錄會由盛禧奧所挑選的供應商處理。基於此目的，我們需簽訂國內或全球主要服務協定，並為每個設施提供如何獲得服務的說明。請聯絡全球 RIM 輔導員取得更多資訊。

---

## 工具與自動化

---

<b>內部網路站點</b>	盛禧奧有一 <a href="#">紀錄資訊管理</a> 網站。本網站提供包括保管期限表、方案手冊、訓練、政策指南等詳細資訊。
<b>自動刪除電子郵件</b>	重要的是盛禧奧保留電子郵件以供商業參考，但一旦不再有用就刪除它們。 自動刪除標準將使盛禧奧更有效地運行，同時保護與客戶，員工和其他人員有關的敏感信息。不應將電子郵件用作文檔存儲庫來維護業務記錄或關鍵業務信息。相反，電子郵件應該僅僅用作通信手段。
<b>檔案分類</b>	盛禧奧目前沒有文件分類工具，例如 Dow 提供的 <b>Properties Selection (DPS)</b> 。不過盛禧奧計畫逐步引入文件選取工具，以簡化分類的流程。舉例來說，當您儲存文件時，螢幕上會出現一個下拉式選單，讓您選擇重要的文件屬性。 檔案屬性報告 (DPR) - 盛禧奧目前沒有像 Dow DPR 一樣的檔案屬性工具，可使用 Office 套件中的程式 DPT 元件來輸入屬性。盛禧奧正在探索不同的選項。
<b>Sharepoint</b>	盛禧奧在 Sharepoint 網站上保存一些紀錄，包含法律資料庫。盛禧奧考慮使用 Sharepoint 進一步妥善管理企業紀錄。
<b>TreeSize Professional (TreeSize)</b>	本工具可協助審查群組檔案分享中的文件以符合紀錄保管合規，並可刪除過期檔案與無用處的一般商業紀錄。TreeSize 的另一個優勢是為群組檔案分享提供衡量標準。這個第三方工具對於檔案分享擁有者和檔案管理員來說非常有用。盛禧奧的目標是所有檔案分享都利用此工具進行。
<b>WebMOC</b>	全球變更管理 (MOC) 標準包含許多要求，且必須遵守 ODM (01.02 簡介、 <a href="#">範圍與應用性</a> ，以及 MOC 應用性。(請見 <a href="#">章節 05.03.05</a> 。)) 除了所列要求以外，MOC Work Process 被視為管理變更最有效的科技 (MET)，包括維護 MET、維持紀律和客戶滿意度等。
<b>WebEMS</b>	網站電子檔案管理系統 (WebEDMS) 是一種網站式的電子檔案搜尋與檢索工具，也是所有使用者都可利用的資料庫。本工具的用途在於可定期審查目前的檔案，以確保檔案的更新和準確度。WebEDMS 同時也保存了檔案資訊 (地點、保存期限、所有者等) 並持續更新資訊。
<b>學習點 (Learning Point)</b>	本工具為紀錄管理提供主要與更新訓練，同時也能管理員工的年度合規認證。

---

## 資訊處理與分類

### 資訊處理與分類

所有盛禧奧員工都需要依照「[資訊處理與分類](#)」處理檔案。多數的部門／單位／營業地區檔案會被預設為僅限盛禧奧所有。每個部門／單位／營業地區會有檔案控制政策，以特定方式分類資訊。本檔案也供需要核准公開資訊的人士使用。

### 分類說明 - 根據資訊處理政策

**僅限盛禧奧所有 - 僅供內部使用** - 若將盛禧奧資訊傳送或交付給盛禧奧以外的人士，可能會給他人帶來競爭優勢和／或危害盛禧奧，但造成傷害的可能性極低。

**盛禧奧機密 - 在未經允許的情況下不得分享** - 若將盛禧奧資訊傳送或交付給盛禧奧以外的人士，可能會給他人帶來競爭優勢和／或危害盛禧奧。

**盛禧奧機密 - 從第三方處取得** - 基於正式協定取得資訊（保密、披露條款等）。

**律師 - 當事人特權／訴訟內容** - 律師與當事人之間與法律建議和訴訟相關的機密通訊內容、律師參與或支援的訴訟，或者其他法律活動。只有在諮詢過盛禧奧法務部門後方可使用本分類。

**私人與機密** - 私人敏感資訊或盛禧奧員工的個別資訊（例如績效評估或醫療資訊）。本分類與盛禧奧機密很類似，但僅只限用於特定資訊類型上。範例包括了薪資和醫療檢驗結果。

### 相關檔案

[記錄管理政策](#)

[紀錄資訊管理課程網站](#)

[資訊處理政策](#)

[資訊處理指南](#)

[資訊處理參考指南](#)

## 修改紀錄

### 檔案與紀錄管理

目前的程序記錄在管理系統下，檔案管理系統電子元件 (Web EDMS) 中。本列表不包括位於 styron-records\mgmt 檔案伺服器的主要電子複本。若文件的位置不在 styron-records\mgmt 檔案伺服器或以下列出的位置，則會被判定為未受控的檔案。

*更新盛禧奧內部網站頁面的版本*

### 修改

本文件的修改人：

全球 RIM 輔導員 Thereasa Alcorn 3/15/2017  
(姓名/職稱) (日期)

### 驗證

本文件的驗證人：

Jen Levin, 副首席顧問 3/15/2017  
(姓名/職稱) (日期)

### 核准

本程序的核准人：

紀錄管理委員會 3/15/2017  
(姓名/職稱) (日期)

### MOC

MOC# Trin\_RIM2017040001 核准日期

### 修改紀錄

本文件每三年審查一次，在出現流程變更的情況下會增加次數。由 MOC 追蹤流程的變更。以下資訊文件紀錄 6 個月內最近 3 次檔案變更。

日期	修改人	變更
10/23/2013	T. Alcorn; J. Levin	建立文件
8/13/2014	T. Alcorn; J. Levin	非文件審查 - 更新 K. South 的職稱並新增資訊主任 Rick Fabrizio
2/2/2015	T. Alcorn	已更新的盛禧奧詞彙表
3/15/2017	T. Alcorn	更新一般業務記錄的保留時間，更新自動刪除部分和鏈接