tradevan

Tradevan is every where

關貿網路

企業社會責任報告書

CSR Report 2015

編輯原則---------- 3

壹、企業社會責任----------05

一、董事長的話----------05

二、未來展望、機會與挑戰----------06

(一)衝擊與風險----------06

(二)機會----------09

貳、公司介紹----------11

一、公司簡介----------11

(一)源起與歷史----------11

(二)服務項目----------12

二、公司組織及關係企業組織概況----------13

三、員工狀況----------14

四、營業概況----------16

五、經營團隊----------19

參、公司治理----------22

一、董事會及相關組織----------22

(一)董事會----------22

(二)薪酬委員會----------25

二、股東會----------26

三、利害關係人溝通----------26

四、夥伴關係----------30

肆、誠信企業----------31
一、誠信經營----------32
二、反貪腐----------33
三、隱私權保護----------34
四、法律遵循事項----------34
伍、員工關懷----------35
一、勞資關係----------35
二、員工保障----------37
三、教育訓練與職涯發展----------42
(一)新人訓練----------42
(二)訓練制度----------43
(三)訓練成果----------45
(四)職涯發展----------47
四、社會肯定----------48
陸、環境保護----------49
一、能源管理等重要工作----------50
二、工作成果與未來持續改善方向----------56
(一)工作成果----------56
(二)未來持續改善方向----------56
柒、社會公益關懷----------57
一、企業社會責任委員會----------57
二、社會公益活動----------59
全球永續性報告指標對照表----------62
附件：關貿網路企業社會責任問卷及結果----------73

編輯原則

壹、報告緣由

關貿網路(以下簡稱本公司)自民國85年8月成立後，一直以「安全、品質、服務、效益」做為公司經營核心觀念，致力於搭建民眾、企業與政府間無障礙溝通橋樑，促進企業間資訊整合與共享。自100年12月上市後，更期許本公司成為亞太雲端加值服務領導公司，為社會、股東、員工創造更多的價值與貢獻。

貳、報告期間及報告周期

本公司於101年12月成立企業社會責任委員會，自102年起已連續3年產出企業社會責任報告書，本報告書則為本公司第四本企業社會責任報告書，藉此持續盤點、檢討本公司對社會、對利害關係人所做之努力與貢獻；同時讓利害關係人亦能透過此報告書瞭解本公司在財務、公司治理、員工福利以及社會責任等各方面的具體作為。

「關貿網路104年企業社會責任報告書」的財務面數據周期為104年1月1日至104年12月31日，相關經營團隊資料則配合年報，切齊至105年5月。未來，本公司仍將每年定期出版。而本報告書全文也可於本公司官網上全文下載(網址為http://www.trade-van.com/)。

參、報告書邊界及範圍

本報告書數據邊界為關貿網路股份有限公司，報告書之章節主要係依據 GRI G4指標項目分類架構而成，並依據本公司105年度首次針對理級以上主管所進行之「關貿網路企業社會責任問卷」結果加強項目揭露內容。該問卷內容涵蓋公司治理(經濟、財務狀況《包含關係企業》)、環境面的環境保護作為(能源管理、產品和服務對環境影響)以及社會面向(勞工關係、客戶及供應商管理、人權議題、社會關懷以及產品責任等)；問卷內容及結果請參照附錄。

肆、報告架構

「關貿網路104年企業社會責任報告書」參照「全球永續性報告(Global Reporting Initiative) 第四代綱領(GRI G4)作為報告標準。本公司財務報告已經勤業眾信會計師事務所查核簽證，報告書則尚未規劃外部認證機制。

如對本報告書有任何諮詢、意見或建議，請洽詢

關貿網路股份有限公司　行政及財務部人力資源課

地址：台北市南港區三重路19-13號6樓

電話：02 - 26551188

傳真：02 - 37895588

網址：http://www.trade-van.com/

壹、企業社會責任

一、董事長的話

本公司為臺灣雲端加值服務的領導企業，多年來深耕通關自動化及其加值服務、政府專案、流通電子商務等網路服務，提供國內企業更便捷的網路交易環境。故在貿易通關、電子商務、資訊安全等領域累積了深厚的專業經驗與技術；良好的服務品質深獲客戶的信賴。本公司亦協助政府建置網路報稅、電子發票整合服務、地政資訊查詢系統及汽機車險資訊查詢系統等各式各樣的服務。近年來，更將服務觸角延伸至食品安全與觀光服務，搭建民眾(國人/外籍旅客)、企業與政府間無障礙溝通橋樑，深獲各界信任與讚許。

自101年年底成立關貿網路企業社會責任委員會後，本公司從102年起致力於鼓勵同仁參與企業社會責任活動與作為，經過3年的努力，善盡企業社會責任不僅成為關貿網路公司的經營目標與價值觀，更廣獲同仁之支持與認同。104年CSR委員會持續辦理各項企業社會責任相關活動與作為，包括在公司內部募集發票協助漸凍人協會；團購偏鄉部落愛心菜；持續認養南興公園；延續103年與南港區公所合辦「我愛南興公園攝影比賽」後續，將得獎作品製成104年桌曆號召同仁認購並將善款捐贈南港區弱勢家庭；號召同仁捐款援助八仙塵暴受傷國人等、擔任華山基金會義工、參與多個慈善團體寒冬送暖活動、參與志工基礎訓練及特殊訓練活動，取得志工手冊等。

此外，我們更積極建立制度，制/修訂企業社會責任守則、公司治理實務守則、誠信經營作業程序及行為指南、道德行為準則、CI106轉投資事業監理辦法、CR114關係人交易管理辦法以及CR118與關係企業、關係人、特定公司及集團企業公司間經營、業務及財務往來作業辦法等多項辦法。關貿也因各方面的投入與努力，屢獲經濟日報2015企業社會責任年鑑評選為標竿企業。

105年將為本公司CSR發展期，將從本業核心價值出發，將企業社會責任與經營策略邁向永續經營。換言之，本公司將由CSR1.0進階至CSR2.0，立基於產業，有計畫、目標、步驟的實踐CSR，讓世界變的更美好。

董事長

二、未來展望、機會與挑戰

(一)衝擊與風險

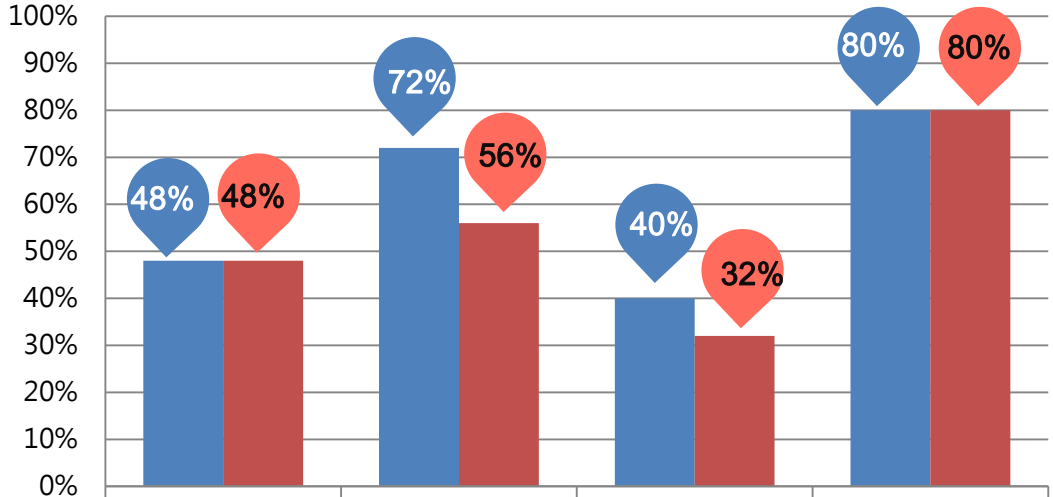
1.風險管控

「安全」為本公司四大經營核心觀念之第一項，公司長期關注、落實各項風險以及安全控管議題，公司內部控制及稽核制度涵蓋各項業務之營運活動，並經內外稽合格在案。各項作業風險之管理依其業務性質訂有「業務持續運作計畫」由相關單位負責以期有效控制及管理各項風險。

具體而言，本公司每年皆依內控八大循環(如:銷售及收款循環、採購與付款循環、研發循環、薪工循環、不動產/廠房及設備循環、融資循環、投資循環、電子計算機處理循環等)風險評估結果擬定稽核計畫，年度稽核計畫亦涵蓋『公開發行公司建立內部控制制度處理準則第13條』之應查項目，且列有專案稽核項目。人員從進入關貿第一天起即被說明稽核與風險控管之重要性，故皆已於作業中落實風險控管。

本公司係資訊服務業者，公司持有龐大之個人/企業資料，故如何管理客戶資料/隱私，將資料外洩風險降至最低不僅是顧客關切重點，更是公司主管與同仁努力的重點。依105年度關貿網路企業社會責任問卷調查結果顯示，「顧客隱私管理」係關貿理級以上主管以及顧客於「社會面」之「產品責任」項目中最重視之議題，獲得80%的主管關注。

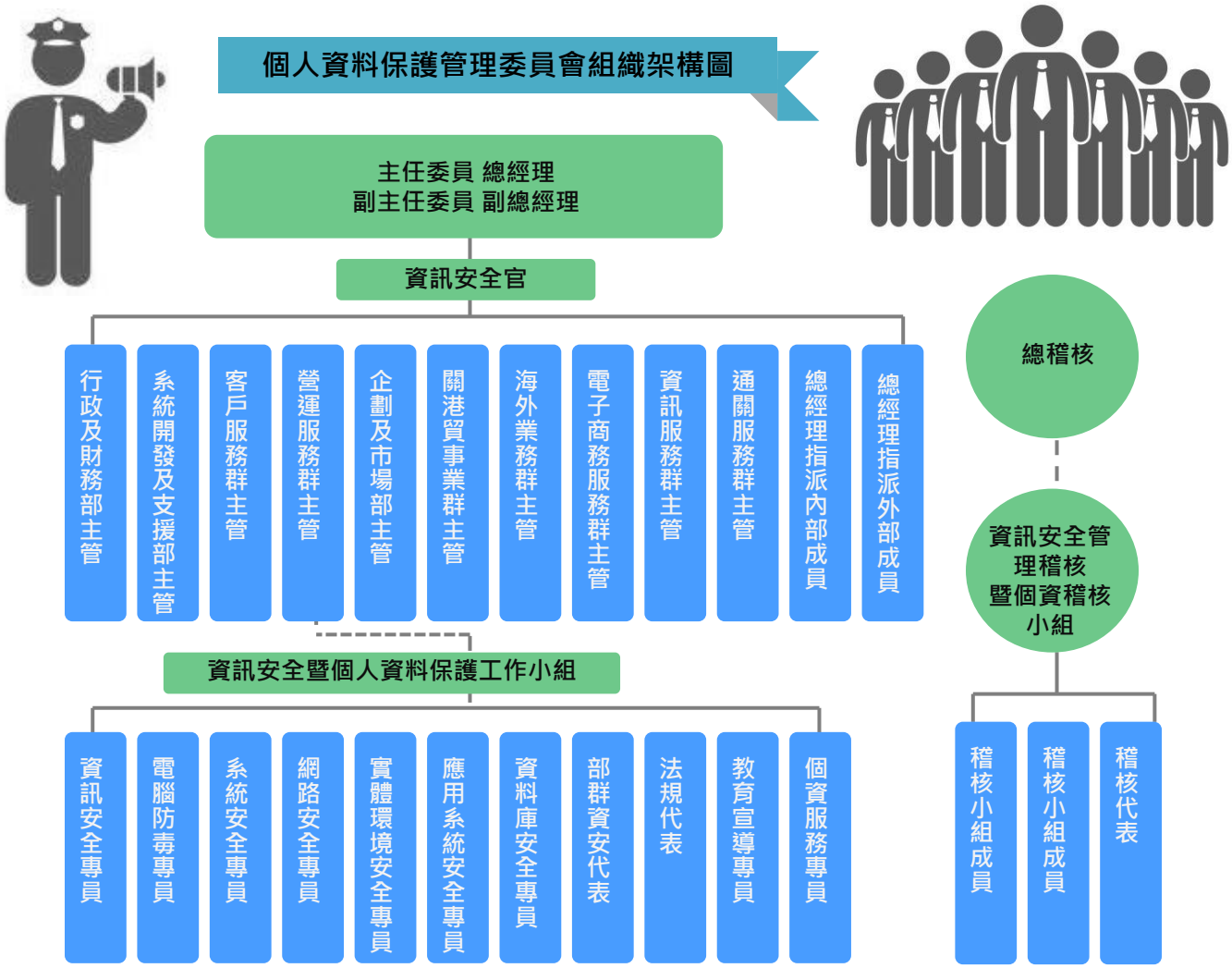
社會面-產品責任議題問卷結果分析圖



	1.顧客健康與安全	2.產品及服務標示	3.行銷溝通管理	4.顧客隱私管理
主管比例	48%	72%	40%	80%
客戶比例	48%	56%	32%	80%

政府自101年10月1日起實施個人資料保護法，如企業涉及違反個人資料保護法，最高賠償總額可達2億元，若外洩個人資料，導致被使用者財務損失時，罰責可至5仟萬元；且被使用者不需擔負舉證責任，而需由企業證明自己已盡一切可能保護資料。而本公司係資訊軟體產業，處理大量個人及企業資訊，若稍有疏失，則將對政府、企業、消費者造成嚴重的影響。為避免個資外洩的狀況發生，本公司不僅設立個人資料保護管理委員會、任命資安官帶領個人資料保護工作小組，專責規劃並推動相關因應作業；此外，更進行個資盤點，將結果及建議改善措施回饋予業主。更於官網上增設個人資料保護法因應專區，協助客戶了解本公司法令遵循狀況。

也因本公司對於風險控管的重視，故尚未有因侵犯客戶隱私/遺失客戶資料或因服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的狀況發生。



2.營運風險

隨著全球氣候變遷，各國不斷遭到與過往不同的天災襲擊，水災、旱災、龍捲風等天然環境災害不斷發生，特別是近年來，世界各地屢屢出現極端氣候對政府與民眾造成各種不便與傷害。而本公司是臺灣最大的ASP(Application Service Provider)供應商，各項系統全年7*24小時運作，時刻不容間斷。身處在台北盆地的關貿有極高的可能性會遭遇到洪水、地震等重大天然災害，一旦遇到此種狀況公司仍需維持公司系統及服務的正常運作。

為確保本公司營運避免遭受重大天然或人為災害而中斷，本公司特別設置危機處理小組因應營運風險，一旦公司業務突然受重大天然或人為災害而中斷時，管理階層可以有效率、有組織的在最短忍受時間內確保員工安全，並即時恢復具時間迫切性之重要業務的運作及資產的維護。此外，本公司設置了異地備援系統，一旦南港總公司遭遇重大災害威脅時，系統可切換至異地使用，不至於中斷服務。

本公司肩負國家重要資訊傳輸服務責任，為提供24小時不中斷服務，故訂有完整資訊安全政策，並獲得ISO27001資訊安全認證以及ISO20000資訊服務管理國際認證。

小組成員	負責人	職責內容
召集人	總經理或其指派人員	1.負責對外發言及發佈新聞稿 2.負責危機事件總對外發言
發言人	公司發言人或代理發言人	1.召集危機小組，成立指揮中心 2.綜理緊急事件指揮調度
行政總務	行政及財務部主管	負責督導公司維護作業順利進行
行政財務	行政及財務部主管	1.負責公司全盤財務規劃 2.負責公司財務計劃執行與應用 3.負責協調資金調度事宜
行政人力	行政及財務部主管	1.負責物安及辦公環境維護事宜 2.負責後勤支援事宜 3.負責人安傷患急救處理服務
營運管理	營運服務群主管	1.負責督導營運環境可正常作業 2.負責處理系統網路備援及回復作業事宜
客戶服務	客戶服務群主管	1.負責督導客戶服務可全面維繫及持續服務 2.負責處理客戶線上作業服務事宜

3.外部競爭風險

近年來，IT產業發展由網際網路(Internet)邁向萬物聯網(IOT, Internet of Things)已逐漸發酵，如倉儲庫存即時的更新，便於推行多樣化的行銷戰略，銷售端收付設備的連線也可以更簡單的攫取資訊來預測消費者產生購買慾望的時間與地點，挖掘用戶購買力，以獲得更多的利潤，另藉由各式穿戴裝置(如Google glass)協助倉儲業者進行揀貨、驗貨，除提高效率亦可確保品質，因此資訊服務業者如何善用資料來預測及規劃下一步的行動成為決勝的關鍵。

4.總體經營環境風險

去(104) 年經濟環境低迷，進出口貿易值連月衰退，以年度計算整體出口貿易額衰退10.6%，進口貿易額衰退16.5%，影響貿易通關相關服務之業務成長，今(105)年2月主計總處預測105年台灣經濟成長率為1.47%，與去(104)年經濟成長率0.25%相較，整體而言經濟景氣呈微幅上揚，對公司業務發展之影響，值得我們持續注意與觀察。

(二)機會

面對未來公司營運成長風險及市場發展機會與方向，結合公司中長期營運策略，確立105年公司發展策略與機會六大方向與十二大重點服務，內容分述如下：

1.六大發展策略方向

(1)貿易通關：關港貿單一窗口去(104)年已全部上線，進出口業者及相關物流業者透過通關網路與單一窗口連線達成一次輸入、全程服務之全新通關便捷新環境，今(105)年本公司持續深化關港貿通關服務，強化通關加值服務，協助進出口業者透過優質經貿網路拓展國際貿易業務。另因應兩岸跨境電子商務蓬勃發展，將啟動建置海運快遞平台對接、兩岸跨境電子商務、海運快遞專區、檢驗檢疫平台對接，整合兩岸電子商務貨物運送物流、訂單資訊流快速完成通關運送至買家指定地點。

(2)保險加值：因應保險業准用電子簽章而產生的市場新需求，本公司擬定保險雲端服務新策略方向，提供各保經代公司完成要保書e化、網路投保之服務，去(104)年協助保經代業者實施保險雲端第一階段服務-即時通報系統，傳輸要保資訊至保險公司；今(105)年保險雲端服務涵蓋保險通報第二階段服務、保險業ISMS資安、交通運輸險服務及客製化服務等項目，滿足保險公司、保經代公司保險e化的需求

(3)電子商務：在流通供應鏈方面，近年來由於智慧行動裝置如手機、平板電腦普及，各製造供應商委外代送商的業務透過行動裝置之APP即時將商場的訊息連線傳回門市後台轉檔系統，以利後續補貨下訂的作業，降低賣場架上缺貨的風險，協助製造供應商或原物料供應商即時補貨創造業務佳績，也為流通供應鏈開創新的策略發展方向。在跨境電子商務方面，眾多臺灣商品必須先行進行商品備案及訂單備案，方能以電子商務貨物及物品進入大陸，但因電商業者對大陸備案法規及作業流程不熟稔而望門興嘆，因此跨境電子商務貿易代理、進出口貨物代理、跨境電商B2C物流代理，將成為兩岸電商業者共同需求，而列入今(105)年策略發展方向。

(4)食品安全：近年來國內屢次發生食品安全事件，自100年5月發生的塑化劑事件，直至近日的毒澱粉、黑心油混充及違法添加等事件，不僅嚴重打擊消費者信心、重創臺灣美食王國的名譽，更是對國民健康造成相當大的危害。政府相繼採取積極的食品安全管理作為，由衛福部主導結合經濟部、財政部、教育部等相關部會，建立及整合「非登不可」、「非報不可」、「非追不可」、「非驗不可」、「非稽不可」的食品安全管理平台，本公司在相關計畫已參與規劃與建置，今(105)年將持續投入資源爭取政府下階段食品雲2.0的跨部會推動計畫，透過供應鏈串接，以電子化方式進行追蹤追溯，帶給消費者更安心的保障。

(5)觀光服務：近年來政府為了提升外國旅客來台觀光旅遊的數量，推出許多鼓勵措施，其中外籍旅客購物退稅e化就是主要措施之一，藉由多元退稅及優質退稅服務，吸引外籍旅客在臺消費採購商品，本公司去(104)年爭取承做政府外籍旅客退稅e化專案，已於今(105)年5月上線服務，因此上線後配套之行動APP及旅客購物巨量資料分析等提供外籍旅客及特定營業人之加值服務將成為本公司今(105)年的主要策略發展方向。

(6)巨量資料分析：隨著萬物聯網(IOT)的發酵，運用巨量資料分析挖掘企業內部的問題、探索客戶需求以及預測未來市場走勢已成為企業開源節流的新利器。本公司去(104)年巨量資料分析服務已在通關、政府部門、金融保險、流通業等領域開拓業務，同時成立一個「yodass雲端有大師-大數據分析服務平台」提供企業上線租用測試，與客戶共同擁抱巨量資料分析的效益與市場，規劃今(105)年巨量資料分析將結合物聯網(IOT)裝置，分析消費者使用數據，開創業界嶄新服務模式。

2.十二大重點服務：關港貿通關服務、通關加值服務、跨境通關貿易服務、航港網路、農業加值服務、食藥安全整合服務、保險雲端服務、外籍旅客退稅加值服務、電子發票加值平台、流通供應鏈深化服務、B2C跨境電商代理服務、巨量資料分析服務。

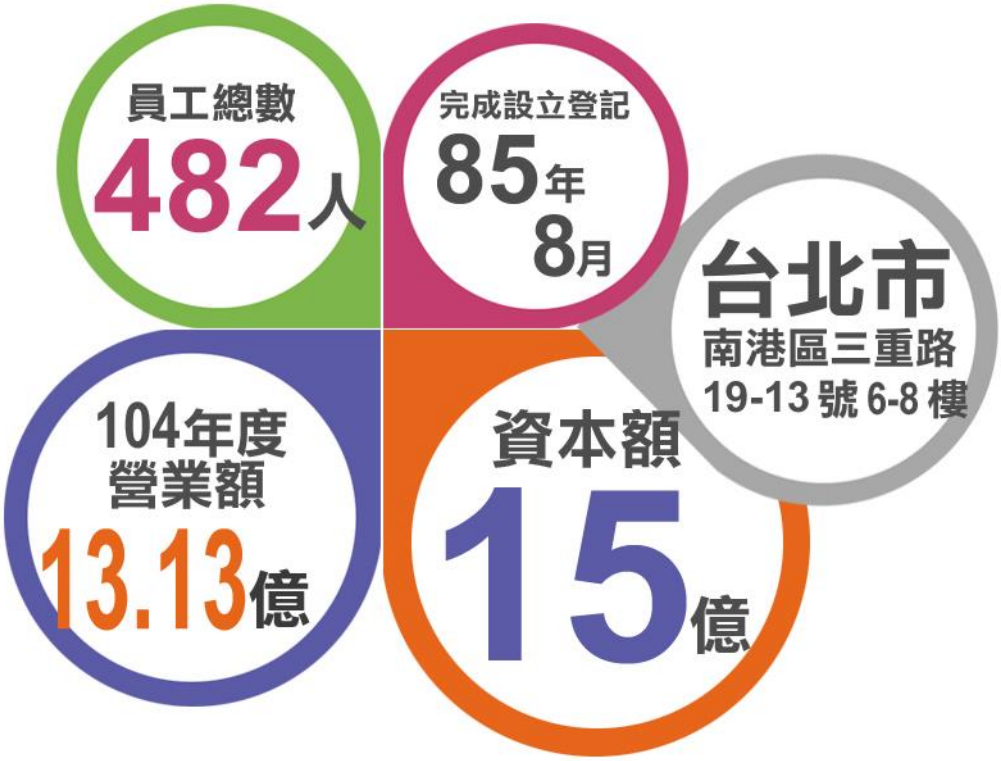
貳、公司介紹

一、公司簡介

(一)源起與歷史

本公司前身為「貨物通關自動化規劃推行小組」，奉中華民國行政院核定成立，解決當時國內進出口報關所面臨的困境。該小組之任務為建置臺灣進出口通關自動化系統，協助貿易商透過網路連線即可完成進出口通關及關稅繳納作業，以降低貿易成本加速通關作業。經過4年的努力，先後達成海運與空運的貨物通關自動化，使原本需4小時之空運通關作業平均時間縮短為0.216小時，亦使原本需6小時之海運通關作業平均時間降低為2.049小時，且免審免驗貨物之平均通關已低於10分鐘，為臺灣貿易史上開啟了嶄新的時代，並獲行政院頒發「傑出資訊應用獎」。

任務圓滿達成後，各界有鑑於此卓越的團隊就此解散實為可惜，加以考量當時臺灣產業在電子化進程上仍有進步空間，最後裁定由政府與民間合組民營公司型態（以政府股份低於百分之五十的型態組織）於85年8月完成民營化，並定名為「關貿網路股份有限公司」(英文名稱TRADE-VAN，VAN為value added network的縮寫)，是我國首創由政府行政機關臨時性任務編組直接移轉民營的成功先例。



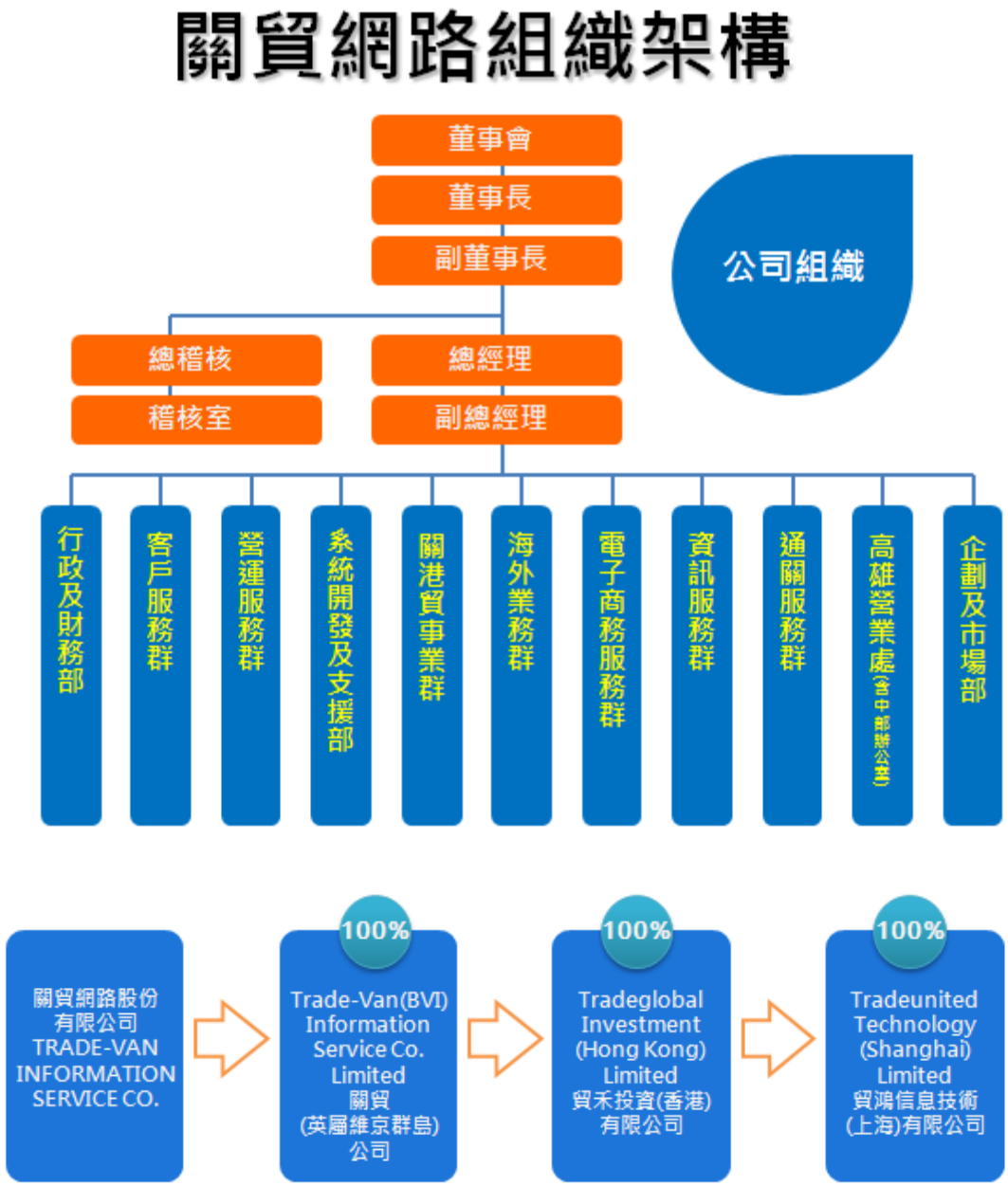
(二)服務項目

關貿網路以做為B2B、B2G的橋樑為己任，秉持「安全、品質、服務、效益」四大經營理念，專注經營於通關、流通、稅務、地政、保險、跨境電子商務、資訊安全等業務領域及承包策略性政府專案。提升台灣在國際貿易競爭的優勢，突破大環境的困局；從技術能力、專業能力及客戶服務三個層面，提升核心運算能力基礎，運用服務價值鏈的思維，開展符合客戶需求的整合性服務。進而再以優異的技術與服務持續向前邁進，協助國內企業提升在國際貿易競爭的優勢，也協助客戶能以大陸的市場作為全球佈局的基石，突破逆境、再創佳績。

本公司服務市場以台澎金馬地區之報關、海空運運輸、倉儲、承攬等相關物流產業、國際貿易業界及量販、超市、連鎖零售店等流通業者為主要供應市場，目前客戶已超過4萬家。營運總部設於在台北市南港區南港軟體工業園區，並在台中及高雄設立營業處。在子公司部分，除於上海設立子公司外，目前正籌設孫公司-福建貿鴻電子商務有限公司。

目前公司主要服務項目如下：

二、公司組織及關係企業組織概況

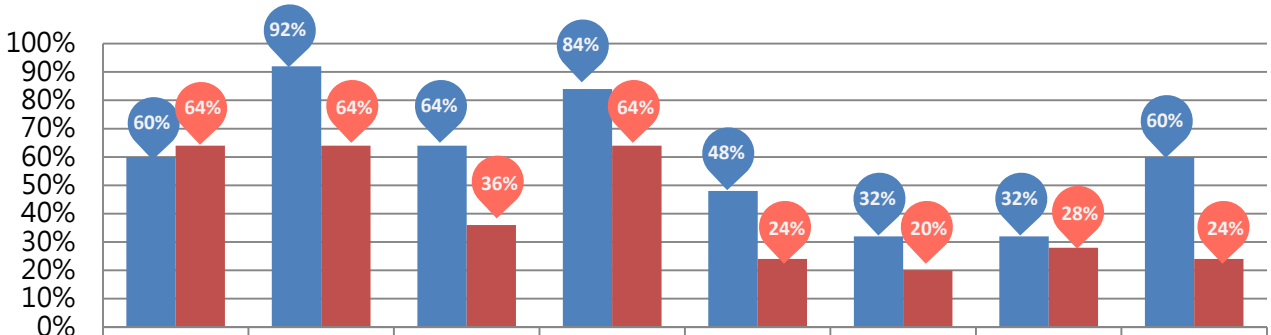


本公司係民營企業，為發展業務而不斷蛻變、成長，為深耕南部業務，104年度於高雄購買自有辦公室，擴大營業處所規模。在轉投資公司部分，因應公司實際業務狀況，由貿鴻信息技術(上海)有限公司轉投資福建貿鴻電子商務有限公司，目前正進行股款募集、股權籌組中。

三、員工狀況

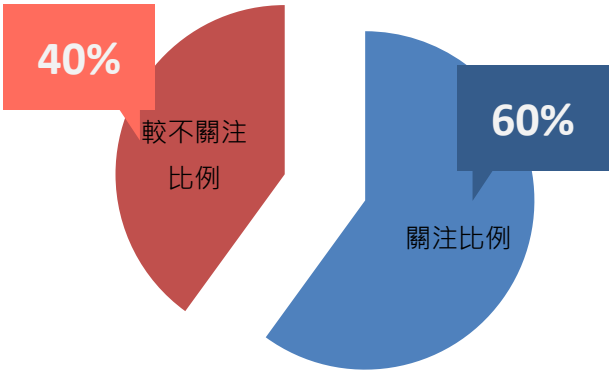
資料期間：104.12.31

社會面-勞工議題問卷結果分析圖

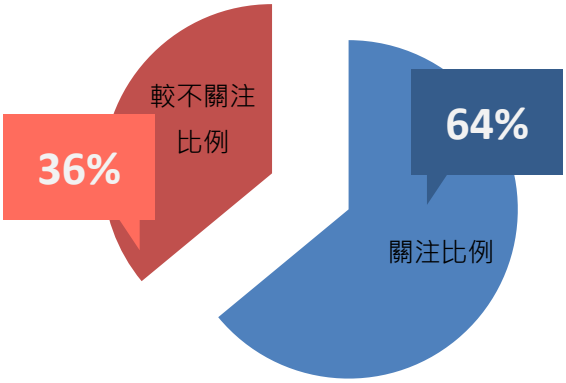


	1.勞雇關係	2.勞資關係	3.職業健康與安全管理	4.職能教育訓練	5.員工多元化與就業平等	6.男女同酬	7.供應商員工管理	8.勞工問題申訴機制
主管比例	60%	92%	64%	84%	48%	32%	32%	60%
客戶比例	64%	64%	36%	64%	24%	20%	28%	24%

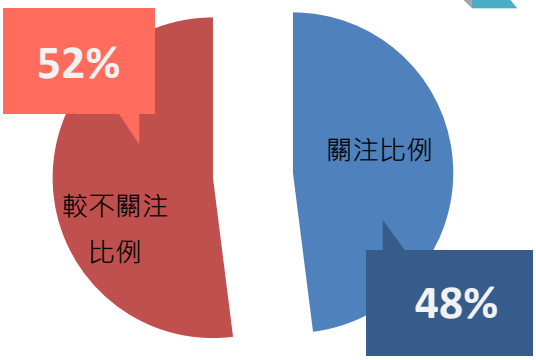
勞僱關係-主管



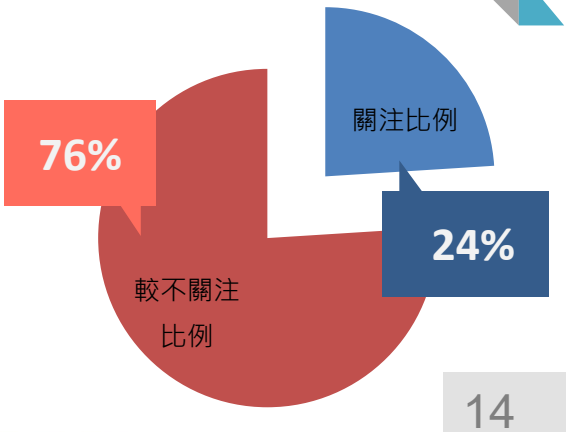
勞僱關係-客戶



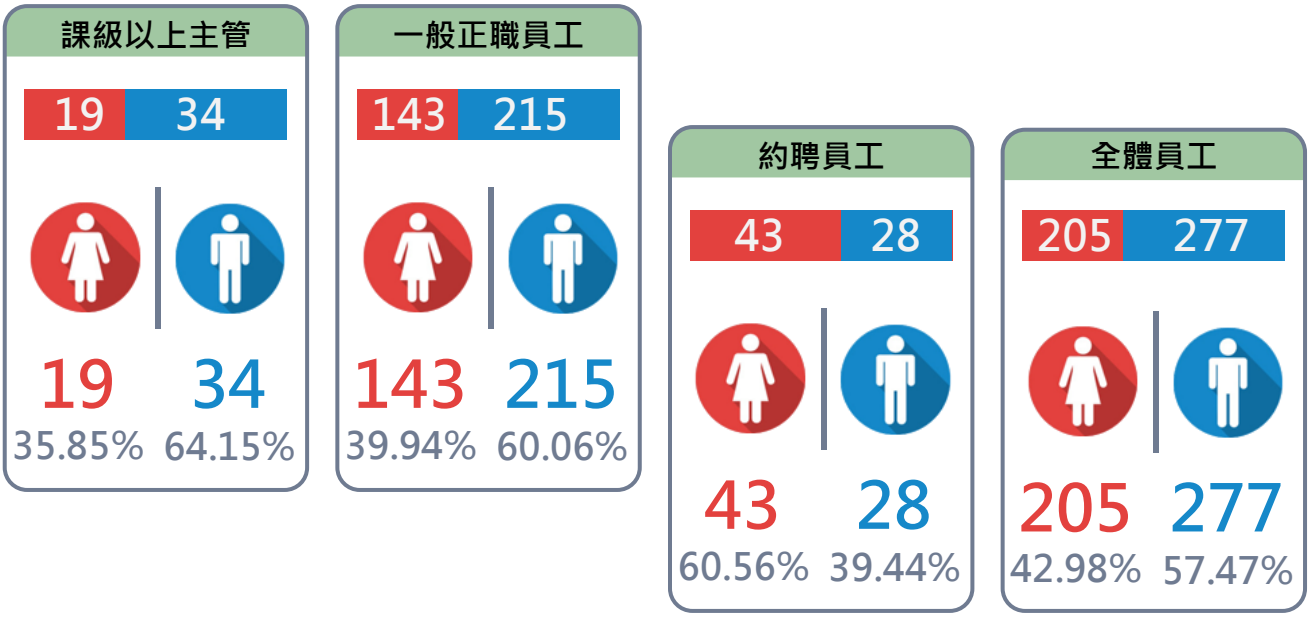
員工多元化與就業平等-主管



員工多元化與就業平等-客戶

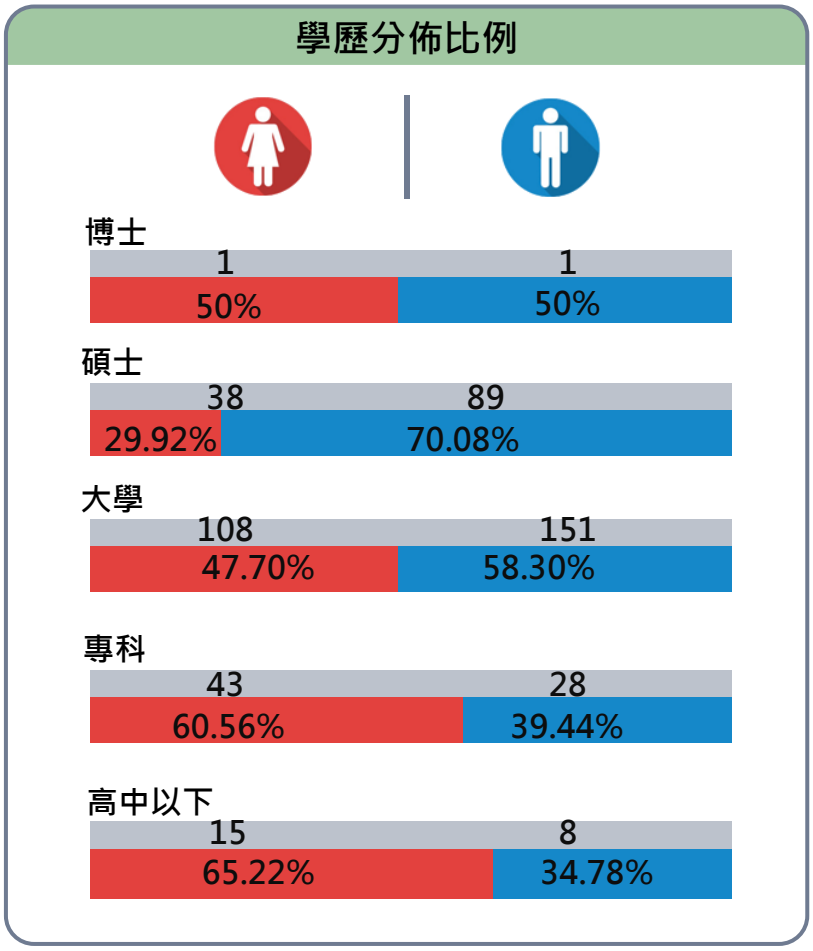


資料期間：104.12.31



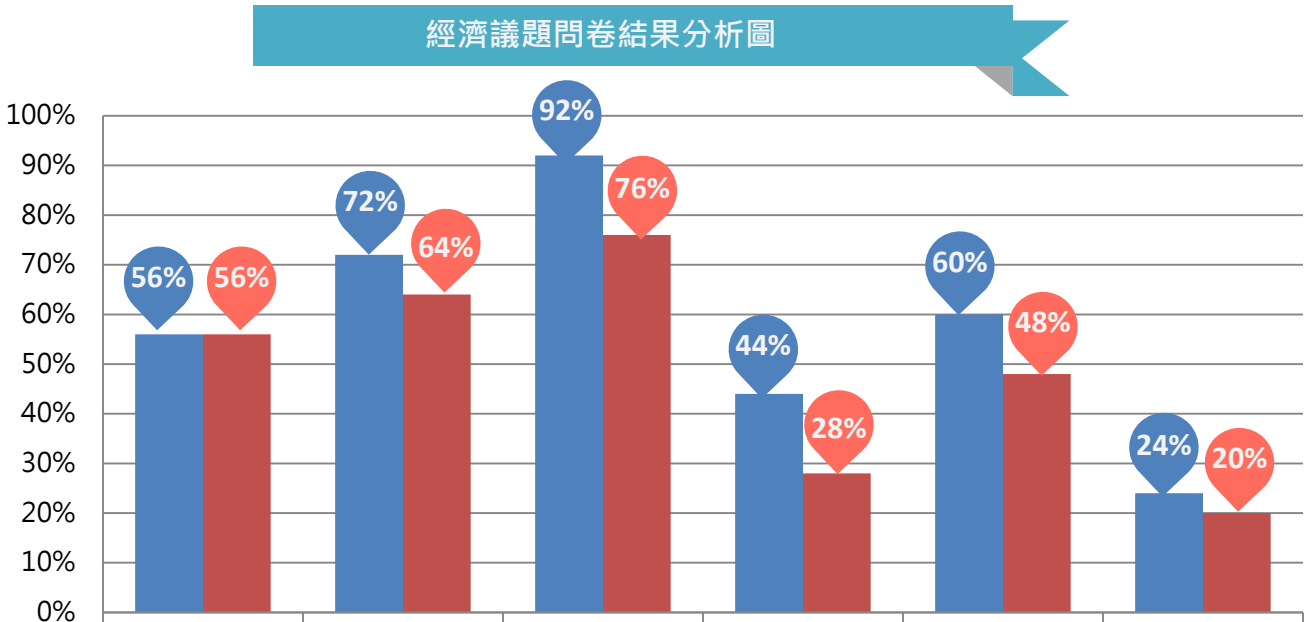
104年員工總數為482人(含留職停薪人數)，其中女性員工為205人，佔總比例42.53%；男性為277人，佔總比例57.47%，課級以上主管53人，其中女性為19，佔35.85%，較去年增加4.27%；男性主管為34人，佔64.15%。外籍員工4人，男性佔75%；主管中僅有一位課長係外國籍，高階主管(部群主管以上)皆為本國人士。原住民員工則為4人，女性占75%。在身心障礙同仁部分，104年共進用7位身心障礙同仁，佔員工比例1.44%，男性身心障礙員工佔57.14%，女性為42.86%。

在學歷方面，關貿有95%以上同仁擁有大專以上學歷，研究所佔26.35%，大學佔53.73%。

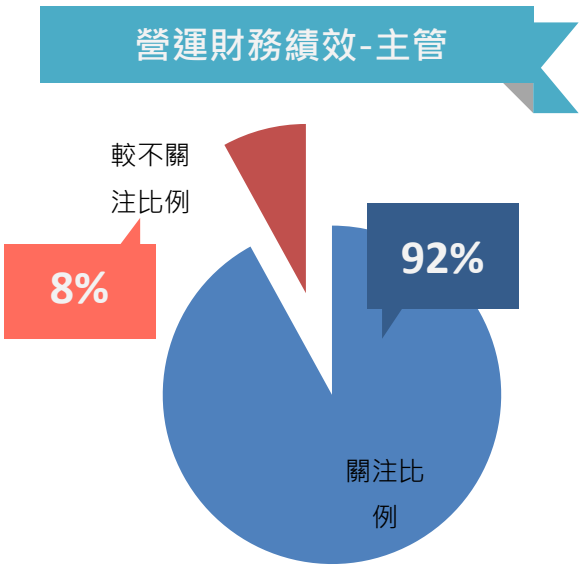


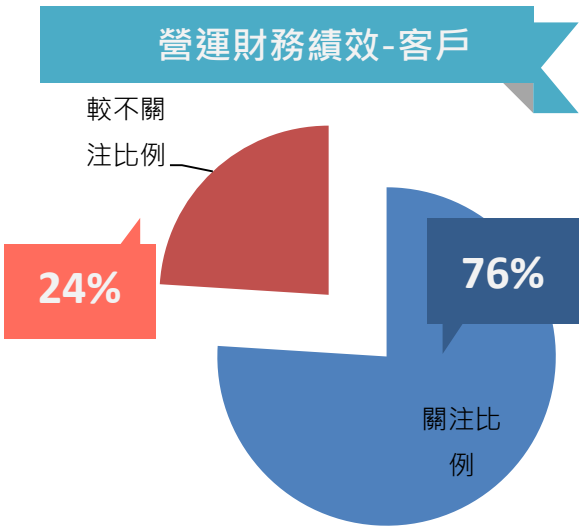
四、營業概況

本公司為公開上市的民營企業，為股東獲取最大效益為重要目標。根據105年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示，營運財務績效為公司最應揭露的資訊，故本報告書於此加強揭露公司近年來之營運績效數字。



	1.公司治理	2.倫理與誠信	3.營運財務績效	4.市場形象	5.間接經濟衝擊	6.採購行為
主管比例	56%	72%	92%	44%	60%	24%
客戶比例	56%	64%	76%	28%	48%	20%



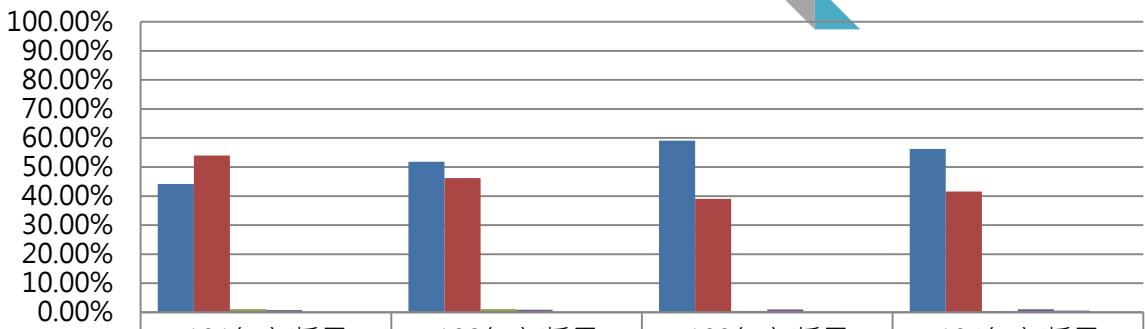


營業收入相關數據

關貿網路業績概況 (百萬元)	101年度 (採用IFRS)	102年度 (採用IFRS)	103年度 (採用IFRS)	104年度 (採用IFRS)
營業收入	1,706.874	1,549.513	1,347.289	1,313.554
稅後獲利	216.791	193.652	196.641	184.591
每股基本盈餘 (元．稅後)	1.45	1.29	1.31	1.23
資產報酬率 (稅前淨利/平均資產)	8.65%	7.59%	7.58%	6.99%
淨值報酬率 (稅前淨利/平均淨值)	11.51%	10.02%	9.96%	9.24%

註：採用合併財務報表資料

所營業務主要內容及營業比重



	101年度(採用IFRS)	102年度(採用IFRS)	103年度(採用IFRS)	104年度(採用IFRS)
電子資料交換服務	44.15%	51.80%	59.11%	56.23%
專案承包	53.97%	46.20%	39.06%	41.60%
設備設施管理	1.10%	1.11%	0.50%	0.45%
租金收入	0.78%	0.87%	1.01%	1.04%
銷貨收入	0.00%	0.00%	0.19%	0.60%
其他	0.00%	0.02%	0.13%	0.08%

註：採用合併財務報表資料

104年本公司營業計畫主要實施成果說明如下:

1.貿易通關業務

在深耕進出口商及通關業者資訊加值服務上，今年度已有顯著成績，在進出口商方面近30家之大型貨主及4家國際大型快遞業者使用本公司加值服務，未來將持續複製其商業模式增加客戶群聚效應。在海運快遞業務領域，目前海運快遞16家報關業者及2家海運快遞專區業者皆使用本公司服務，協同開拓海運快遞新契機。在船務通關系統方面，配合關港貿單一窗口上線，全台各港的船務代理業者合計約90家已安裝本公司新版系統，未來除鞏固既有客戶外並持續拓展新客戶上線。

2.政府專案業務

本公司承包政府專案「關港貿單一窗口及預報貨物資訊建置委外服務採購案」，並接續承接「關港貿單一窗口及預報貨物資訊建置委外服務後續擴充案」，全案已於104年9月完成上線，進、出口通關皆達成一次輸入、全程服務的目標。另104年本公司參與「財政部外籍旅客購物退稅e化專案」，提供簡便及多元之退稅方式，增進外籍旅客在台購物消費之誘因，本案已於105年5月上線。

3.跨境電商業務

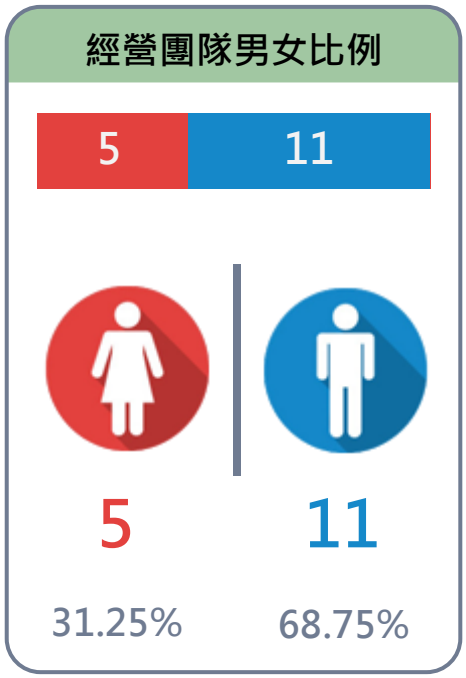
因應兩岸跨境電子商務蓬勃發展，本公司海外業務群與子公司貿鴻信息技術(上海)有限公司(以下簡稱貿鴻)共同建置營運跨境電子商務平台-台灣集品網（Qtrade），為使臺灣中小型企業便利地完成兩岸進出口業務，貿鴻提供商品進出口、商標、標籤與產證、商檢代辦及諮詢服務等貨物代理角色，藉助大陸跨境電商、自由貿易試驗區政策、合資平潭之福建跨境通公共平台及兩岸物流等優勢，推動臺灣貨物直購進口大陸、境外貨物經臺灣轉港直購進口大陸、境外貨物在臺灣分裝直購進口大陸等物流代理業務，以串連兩岸電商，建構B2B2C與O2O的行銷通路，實現兩岸商品無可取代的商流、物流、金流及資訊流等完整一條龍服務。

4.技術研發

本公司自103年起發展「yodass雲端有大師-大數據分析服務平台」，整合目前最新的巨量資料倉儲及視覺化分析技術，開發一套AaaS (Analytics as a Service) 巨量資料視覺化資料分析服務平台，提供客戶多種服務模式選擇，104年與第三方雲服務平台廠商進行電子書訪客瀏覽行為加值分析、結合心跳耳機穿戴裝置提供健身教練所屬學員健康管理分析服務，另建立巨量資料服務團隊，配合各事業群執行巨量資料分析專案，如FDA食品巨量資料分析資訊系統、財政巨量資料分析平台建置專案、安定基金新保險預警系統，厚植公司巨量資料技術能量與兼顧人才的培育與養成。

五、經營團隊

本公司經營團隊共16人，其中董事長及總經理為官派，董事長為公司最高決策者。經營團隊中女性為5人，佔31.25%；男性為11人，佔68.75%：營運團隊成員均為本國籍。



經營團隊簡介表

資料日期：105.4.30

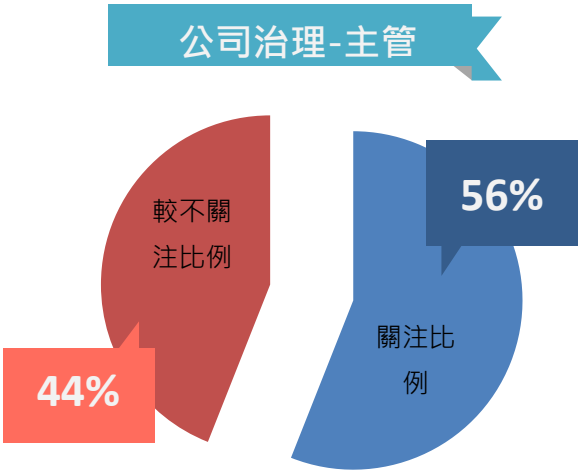
姓名	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
施明豪	董事長	男	國立中山大學企業管理研究所博士候選人 美國賓州州立大學企業管理系碩士	中華網龍(股)公司董事 新揚科技(股)公司董事 中山創業投資(股)公司副董事長
賀士郡	副董事長	男	美國金門大學財務管理碩士	臺灣陸地投資(股)公司總經理 關貿網路(股)公司副董事長
魏垚德	總經理	男	國立政治大學財稅系學士	關稅總局資料處理處科長 關貿網路(股)公司技術部協理 關貿網路(股)公司營運及服務部協理 關貿網路(股)公司總稽核 關貿網路(股)公司副總經理 關貿網路(股)公司總經理
張陸生	副總經理	男	國立中山大學資訊管理系學士	萬海航運系統分析師 關貿網路(股)公司業務部業務組長 關貿網路(股)公司高雄營業處及中部辦公室副理 關貿網路(股)公司通關服務群副理 關貿網路(股)公司通關服務群經理 關貿網路(股)公司通關服務群協理 關貿網路(股)公司副總經理

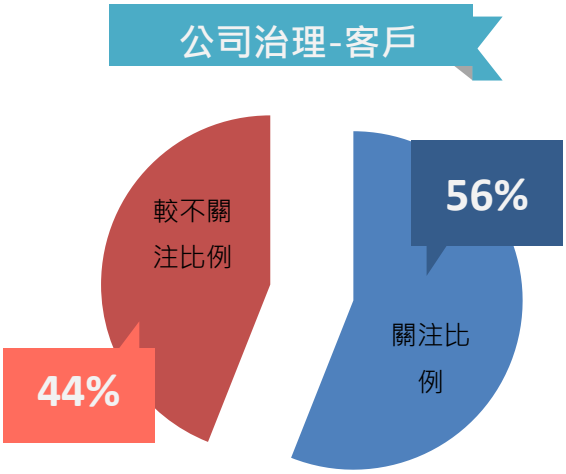
姓名	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
方念德	總稽核	男	國立政治大學經營管理資訊管理組碩士 輔仁大學應用數學系學士	高階資訊經理 商品條碼策進會經理 Compaq Computer公司經理 關貿網路(股)公司資訊服務群協理 關貿網路(股)公司總經理室協理 關貿網路(股)公司總稽核
史素珍	技術長	女	國立交通大學管理科學研究所碩士 國立海洋學院航管系學士	臺灣汽車客運公司高級分析師 行政院同步輻射研究中心籌運處助理研究員 關貿網路(股)公司技術部經理 關貿網路(股)公司電子商務服務群協理 關貿網路(股)公司系統開發及支援部技術長 關貿網路(股)公司總經理室技術長
葉福基	副技術長	男	華梵大學資訊管理系碩士 國立交通大學機械工程系學士	永藝公司經理 普默科技副理 康大資訊經理 關貿網路(股)公司營運服務群經理 關貿網路(股)公司總經理室副技術長兼管營運服務群
陳鐘源	協理	男	國立中央大學資電所碩士 東吳大學電算系學士	中科院助理研究員 關貿網路(股)公司系統開發及支援部經理 關貿網路(股)公司全球運籌群協理 關貿網路(股)公司企劃及市場部協理 關貿網路(股)公司總經理室協理 關貿網路(股)公司海外業務部協理
朱鴻玲	協理	女	美國威斯康辛商學研究所碩士	關貿網路(股)公司管理部副理 關貿網路(股)公司客戶服務群經理 關貿網路(股)公司通關服務群經理 關貿網路(股)公司客戶服務群資深經理 關貿網路(股)公司客戶服務群協理
鄭聖穎	協理	女	美國南加州大學企研所碩士 國立臺灣大學會計系學士	網路數碼協理 華視財務部經理 關貿網路(股)公司行政及財務部經理 關貿網路(股)公司行政及財務部資深經理 關貿網路(股)公司行政及財務部協理

姓名	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
郭威怡	資深經理	男	輔仁大學數學系學士	中華民國商品條碼策進會主任 光泰工業公司特助 關貿網路(股)公司專案管理師 關貿網路(股)公司業務行銷部業務二組組長 關貿網路(股)公司資訊服務群業務行銷課資深課長 關貿網路(股)公司資訊服務群副理 關貿網路(股)公司資訊服務群經理 關貿網路(股)公司電子商務服務群經理 關貿網路(股)公司電子商務服務群資深經理
莫項騰	資深經理	男	West Coast University電機系碩士 淡江大學電子系學士	北美衛視資訊工程部經理 和信企業團和信傳播資訊處專員 和信企業團行健電訊資訊部經理 和信企業團中嘉網路營運管理部經理 關貿網路(股)公司營運服務群副理 關貿網路(股)公司營運服務群經理 關貿網路(股)公司資訊服務群經理 關貿網路(股)公司資訊服務群資深經理
李建興	經理	男	國立交通大學經營管理研究所(學分班) 龍華工專工業工程管理科	財政部通關小組副管理師 關貿網路(股)公司業務行銷部組長 關貿網路(股)公司貿易通關服務群副理 關貿網路(股)公司通關服務群副理 關貿網路(股)公司通關服務群經理 關貿網路(股)公司全球運籌群經理 關貿網路(股)公司企劃及市場部經理
陳俊良	經理	男	國立臺灣大學資訊工程研究學系碩士	中研院/台大研究助理 新視科技副總 摩客網路訊息科技營運長 關貿網路(股)公司系統開發及支援部課長 關貿網路(股)公司系統開發及支援部副理 關貿網路(股)公司系統開發及支援部經理
陳雪桃	經理	女	嶺東商專企管科專士	關貿網路(股)公司通關服務群代課長 關貿網路(股)公司通關服務群課長 關貿網路(股)公司通關服務群資深課長 關貿網路(股)公司通關服務群副理 關貿網路(股)公司通關服務群經理
林怡伶	經理	女	嘉義農專園藝科專士	關貿網路(股)公司客戶服務群副理 關貿網路(股)公司全球運籌群代經理 關貿網路(股)公司通關服務群副理 關貿網路(股)公司高雄營業處副理 關貿網路(股)公司高雄營業處經理

參、公司治理

本公司為上市公司，依相關法規規定設有董事會、薪酬委員會等組織。此外， 公司參考「上市上櫃公司治理實務守則」、公司法以及證券交易法等之綱要，於104年修訂「公司治理實務守則」、新增「獨董候選人提名審查標準及作業流程辦法」、「股東常會受理股東提案審查標準及作業流程辦法」，以公開、公正、明確的態度進行公司治理。根據關貿網路企業社會責任問卷調查結果顯示，公司治理亦為主管與客戶重視項目。





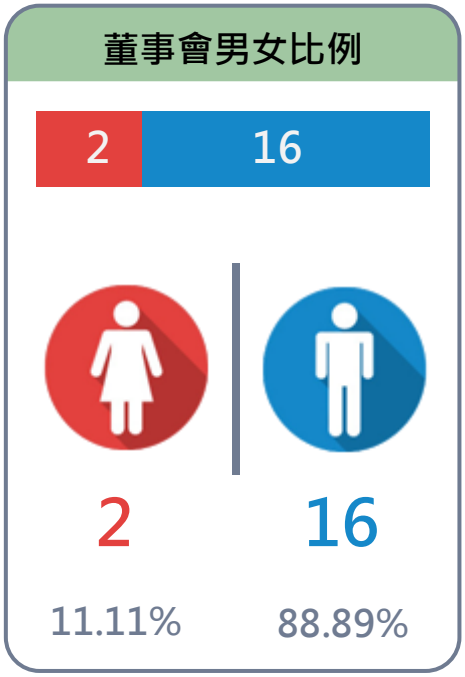
一、董事會及相關組織

(一)董事會

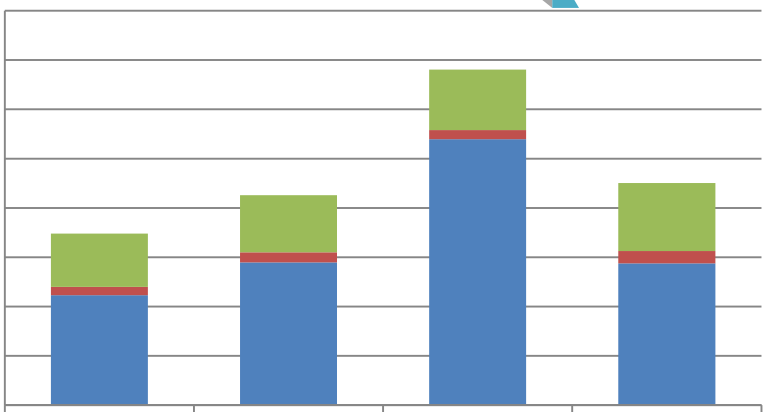
本公司為公股民營之上市公司，設有董事會，本屆董事會為第七屆，共設有18席董監事，其中包含採候選人提名制度選任之3位獨立董事；18席董監事中有2名為女性，佔11.11%；16名為男性，佔88.89%。第七屆董事會任期自103年6月24日至106年6月23日。

財政部為本公司最大股東，董事長及總經理均為官股代表，由財政部進行職務派任與考核；並遵循董事會決議，進行公司治理。本公司董事會議事規則第十五條則明訂，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。董事會該項議案決議，對依前項規定不得行使表決權之董事，不算入已出席董事之表決權數。104年更新增「獨董候選人提名審查標準及作業流程辦法」，具體規範與落實獨立董事之選舉。

公司營運計劃及年度預算目標，呈報董事會通過後；藉由年度績效目標之規劃向公司內部各層級之員工，明確宣達企業價值觀與組織 / 個人目標。董事會另責成稽核室負責推動同仁端、廠商端配合落實誠信行為守則，並視需要配合修訂工作規則、或從業人員獎懲辦法等相關辦法。而公司企業社會責任相關作為則由關貿網路企業社會責任委員會召集人-行政及財務部主管就推動狀況每年兩次固定向董事會陳報。



董監事及高階經理人薪酬(酬金總額佔稅後純益比例)



	101年	102年	103年	104年
董事酬金(未含兼任員工酬勞)	2.16%	2.32%	2.45%	2.76%
監察人	0.34%	0.41%	0.37%	0.50%
總經理及副總經理	4.46%	5.79%	10.79%	5.75%

註：採用合併財務報表資料

本公司董監事皆為各領域菁英，擁有豐富的公司治理經驗，且董事、監察人及經營團隊不論行使職權、內部控制制度等均按照「公司治理實務守則」之內容規範。此外，關於董事會成員接受涵蓋公司治理主題相關之財務、業務、商務、會計或法律等進修課程乙事，本公司已安排新任董事會成員至上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點所指定機構舉辦進修課程；104年度董監事進修狀況如下（含新、卸任董事會成員）：

職稱	姓名	進修日	主辦單位	課程名稱	時數
董事長	施明豪	104/05/27	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市公司企業倫理領袖論壇	3.0
		104/05/29	社團法人中華公司治理協會	台灣企業脫胎換骨的賽局	3.0
		104/07/15	中華民國工商協進會	內部控制新趨勢解析	3.0
副董事長	賀士郡	104/07/21	財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	上櫃、興櫃公司內部人股權宣導說明會	3.0
		104/08/11	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會[董監財報不實之法律責任與風險控管-以實務案例探討為中心]	3.0
董事兼總經理	魏垚德	104/04/09	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇-公司治理評鑑指標與企業因應策略	3.0
		104/06/09	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇-開啟企業未來競爭力：企業社會責任(CSR)	3.0
董事(104.12.21改派)	謝鈴媛	104/08/05	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
董事	吳英世	104/08/19	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
		104/09/17	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市櫃公司董監事座談會企業誠信風險控管與社會責任新視界座談會	3.0
		104/02/13	社團法人中華公司治理協會	公司治理與證券法規	3.0
董事	李忠良	104/08/05	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
		104/08/11	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會[董監財報不實之法律責任與風險控管-以實務案例探討為中心]	3.0
董事	方國蓉	104/05/15	社團法人中華公司治理協會	董事會運作與決議效力風險管理與實務運作	6.0
獨立董事	廖述嘉	104/03/17~104/03/18	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務研習班_臺北班	12.0
獨立董事	吳宗成	104/07/31	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
監察人	楊正利	104/11/12	社團法人中華公司治理協會	董事會職能與效能評估	3.0
監察人	朱立聖	104/08/11	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會[董監財報不實之法律責任與風險控管-以實務案例探討為中心]	3.0

(二)薪酬委員會

本公司董事會於100年8月設置薪資報酬委員會，依委員會職掌運作會務、審議權責業務，薪酬委員任期與董事會一致，自103年6月24日至106年6月23日。

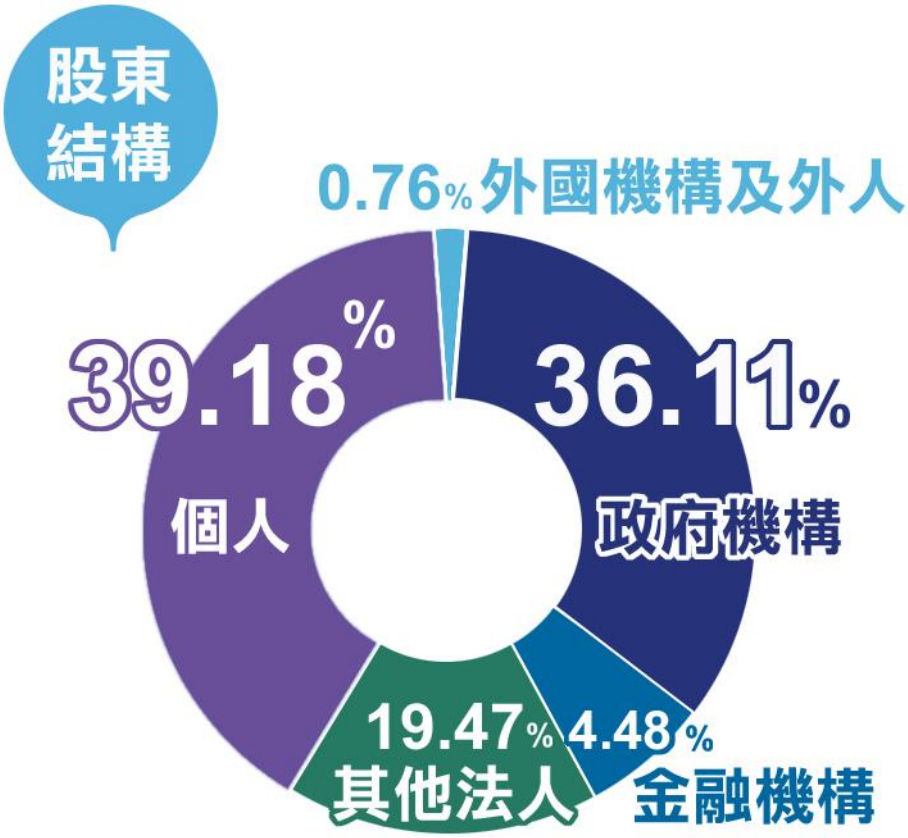
薪酬委員相關資料

資料日期：105.5.12

職 稱	姓 名	主要經（學）歷
薪酬委員	吳宗寶	國立臺灣大學國際企業管理研究所碩士 創立南京資訊股份有限公司 榮獲第12屆國家磐石獎、第27屆青年創業楷模及第19屆國家品質獎 南京資訊(股)公司董事長 帆宣系統科技(股)公司獨立董事 勤誠興業(股)公司董事 維田科技(股)公司董事
薪酬委員	施光訓	美國佛州諾瓦東南大學財務金融所博士 美國伊利諾大學香檳校區財金研究所碩士 國立臺灣海洋大學食品加工系學士 中信金融管理學院校長 中國文化大學財務金融學系教授 中華管理績效評鑑學會理事長 行政院訴願審議委員會委員
薪酬委員	施能傑 (105.5.4辭任)	美國匹茲堡大學公共政策研究所博士 美國雪城大學公共行政學系碩士 國立政治大學公共行政學系碩士 國立臺灣大學政治學系學士 行政院研究發展考核委員會主任委員 國立政治大學公共行政學系教授
薪酬委員	廖述嘉 (105.5.12委任)	國立彰化師範大學工業教育與技術學系博士 靜宜大學企業管理系碩士 修平科技大學資訊管理系助理教授 國立中興大學管理學院磐石產學研究中心執行長 嶺東科技大學行銷與流通管理系助理教授兼EMBA副主任

二、股東會

本公司為公股民營之上市公司，已依照公司法及相關法令之規定定期召集股東會，並制定完備之議事規則。此外，公司亦視需要隨時新增修訂相關辦法，如104年修訂「公司治理實務守則」、新增「股東常會受理股東提案審查標準及作業流程辦法」，保障股東權益。透過股東會之召開及決議，股東對公司重大事項有參與及決定之權利，相關資訊並於公開資訊觀測站與公司網頁上充分揭露。



三、利害關係人溝通

本公司始終秉持誠信公開原則，對外提供投資大眾、往來銀行、股東等利害關係人透過公司發言人或代理發言人瞭解公司財務、業務資訊； 103年所制訂之「公司治理實務守則」亦訂有專章，明確規範尊重利害關係人權益。此外，104年度更新增/修定多項辦法，包含修訂「公司治理實務守則」、「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「背書保證辦法」，新增「企業社會責任實務守則」、「獨董候選人提名審查標準及作業流程辦法」、「股東常會受理股東提案審查標準及作業流程辦法」等，明文規範公司作為，並促進利害關係人對於公司治理以及企業社會責任之瞭解。

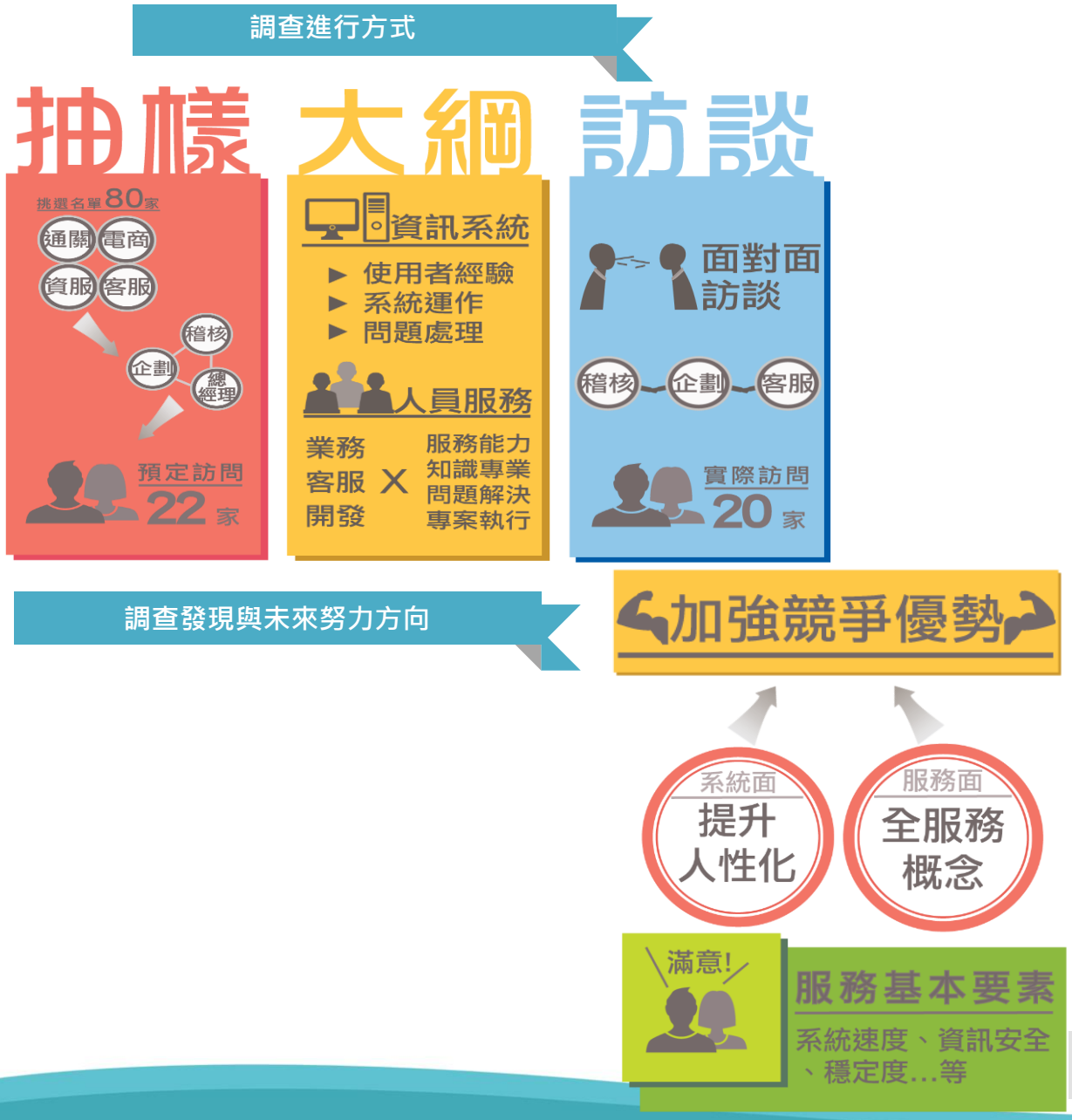
經過多年的努力，本公司對內提供各式管道供公司同仁與公司互動、建言，更以辦法明確規範關係企業各類利害關係人與公司之互動；以各式方法維護利害關係人應有之合法權益與互動方式，僅分述對象及採取之措施如下：

利害關係人溝通機制及說明

對象	機制	說明
員工	1.董事長及總經理信箱 2.內部網路反應專區 3.提案制度 4.新人座談會 5.勞資會議 6.勞工退休準備金監督委員會 7.員工內部滿意度調查(例行&專案) 8.公司治理實務守則	1.董事長及總經理信箱隨時供員工做為反映經營意見之管道。 2.內部網路反應專區：員工隨時提出建議及申訴。 3.提案制度：為鼓勵員工對公司之經營管理、專業技術、成本控制及業務行銷等作業提供建設性之建議，以收集思廣益之效，俾作興革之參考，提案者皆給予獎勵金。 4.高階主管座談會：定期於新進人員試用期間召開，透過新人的角度審視公司潛藏需要改善的細節，並建立新人對公司與主管的認同感。 5.依法於每季召開勞資會議、勞工退休準備金監督委員會，保障員工合法權益，並促進員工對於公司營收、經營績效及重要公司變革之瞭解。 6.公司鼓勵員工透過各式方法與管道與所屬管理階層多加溝通。
股東	1.發言人機制 2.網站設置股東專區 3.公司治理實務守則 4.股東常會受理股東提案審查標準及作業流程辦法	1.公開資訊之網路申報作業系統：指定專人負責公司資訊蒐集及揭露工作。 2.發言人制度，設有發言人及代理發言人：專責處理股東建議，藉此提高重大訊息公開之正確性及時效性。 3.更新官網/架設中英文網站：因應行動上網設備(pad、手機)需求，建立新官網，並由專人定期更新、維護網站之業務等資訊外，網頁中另設有捷徑，可快速連結公開資訊觀測站股務與財務相關資訊，確保股東對公司重大事項能充分知悉。
關係企業	1.公司治理實務守則 2.獨立董事候選人提名審查標準及作業流程辦法 3.「關係人交易管理辦法」 4.「與關係企業、關係人、特定公司及集團企業公司間經營、業務及財務往來作業辦法」 5.「取得或處分資產管理要點」	明確劃分本公司與關係企業間之人員、資產及財務之管理權責，本公司與關係企業皆無貸款、且無權責無法明確劃分之情事。與該等企業間之業務往來係依據相關內控作業及前述作業程序辦理。
社區關係人		1.積極與社區互動，具體作為包括邀請所在之三重里里民參與園區舉辦之藝術小包廂、寒冬送暖二手物品義賣活動。公司更積極參與和贊助南港區公所與三重里辦公室所舉辦之各項活動，敦親睦鄰建立良好互動。此外，因公司位處南港軟體工業園區，該園區係經濟部工業局發展國家軟體工業之重鎮，其各項綜合評價係全世界三大軟體園區之一，各項機能優良。園區管委會副主委則由本公司推薦之行政及財務部副主管兼任，故本公司與園區間之各項互動更加緊密，亦使公司獲得園區更佳之資源和服務奧援。 2.103年制訂之「公司治理實務守則」中明確表達公司「應關注消費者權益、社區環保及公益等問題，並重視公司之社會責任」 3.104年度制定「企業社會責任實務守則中具體規範「應經由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他公益專業服務，參與社區及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動以促進社區發展」。 4.在地聘用：本公司總部設於台北市，分別在台中市與高雄市設有營業處所，就地聘用所在地人力。截至104年12月止，高雄營業處占公司總人數3.98%，台中辦公室占公司總人數1.05%。
供應商		1.本公司係軟體產業，故主要供應商為電腦及主機等軟硬體設備供應商及人力採購，相關採購皆係在地採購(臺商或外商臺灣分公司)。 2.本公司為能力成熟度整合模式(The Capability Maturity Model® Integration, CMMI L3) 之國際認證廠商，明訂對供應商之管理政策，並落實於本公司內部控制制度之中。公司訂有供應商評鑑制度，避免與受政府機關停權之爭議廠商進行交易。 3.103年制訂「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」，規範相關人員與供應商互動之原則。 4.要求與本公司往來之供應商皆需填具「供應商個資保護事項及誠信經營聲明」，明文規定供應商對於本公司業務相關資訊應用、保護及保密之義務與責任；反賄賂；保密以及環境保護等相關義務。105年規劃針對供應商之勞工實務、人權表現、環境保護等事項進行修改，預計於105年年底完成修改。
銷貨客戶		本公司為資訊產業，非常重視個人資料的保護與運用。已透過各種資訊安全維護手段，確保客戶資料安全無虞。尚無因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之狀況發生，亦未因消費者事件產生之處罰。

針對外部客戶，本公司自92年度起，為了提供客戶更好的服務品質，多次進行了客戶滿意度調查，對外，希望藉由客戶滿意度調查可以傳達全方位服務客戶的精神，對內則借助客戶滿意度調查的結果可以檢視公司的客戶服務運作體質。

103年度為深度了解客戶對於本公司提供之資訊應用系統、客戶服務等方面之建議與需求，結合站在客戶服務最前線的關貿網路業務人員與客服中心，透過公司內部單位稽核室與企劃及市場部，以公正中立的角度聯手與客戶探討本公司提供之服務現況，了解客戶對於本公司之期待，以及客戶的需求，進而作為未來本公司服務經營改善與修正的方向。該調查係以質化研究/面訪的方式進行客戶滿意度調查，相關調查結果已於103年度提供公司各相關單位進行檢討與改善，作為優化服務之參考。自104年度起逐步進行系統面之「提昇人性化」以及服務面「全服務概念」等兩項優化與改善，具體改善方法包含人員教育訓練(系統、客戶以及業務)以及設備改善等。



而員工(內部客戶)是關貿發展的基礎，本公司極為重視公司內部員工(內部客戶)之需求與滿意度，因此設有多項機制調查同仁意見，包含問卷調查、勞資會議等。以意見調查為例，公司每年皆會進行內部滿意度調查，包含由稽核室進行之全體員工內部滿意度調查，以及由行政及財務部人力資源課針對教育訓練所進行的訓練滿意度調查；2016年起則針對理級以上主管進行CSR問卷調查。此外，針對各別活動或專案，各相關單位亦會於活動或專案結束後，視情況進行內部滿意度調查，瞭解員工意向並作為未來辦理參考。

四、夥伴關係

本公司始終秉持誠信公開原則，對外提供投資大眾、往來銀行、股東等利害關係人透過公司發言人或代理發言人瞭解公司財務、業務資訊；利害關係人也得以透過各種管道與公司進行溝通、建言，以維護應有之合法權益，僅分述對象及採取之措施如下：

國際協會名稱	目的
亞太電子商務聯盟(Pan Asian E-Commerce Alliance, PAA)	成立於民國89年，由11國之通關網路公司所組成，包含臺灣、香港、新加坡、韓國、中國大陸、日本、馬來西亞、澳門、泰國、菲律賓及印尼。以資訊化方式協助各國進出口企業進行跨國電子文件資料交換，協助各國通關貿易作業更為順暢

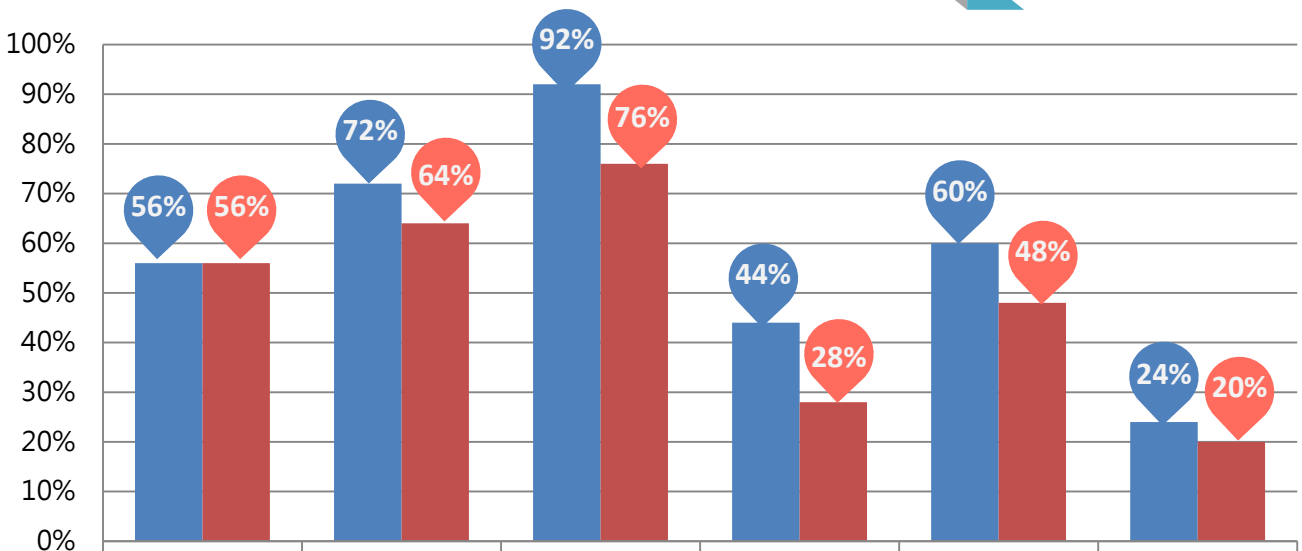
參與之國內組織名單

- 台北市電腦商業同業公會
- 中華民國資訊軟體協會
- 台灣雲端運算產業協會
- 台灣全球運籌發展協會
- 台北市進出口商業同業公會
- 台北市海運承攬運送商業同業公會
- 台灣科技化服務管理協會
- 台灣國際物流暨供應鏈協會
- 中華民國物流協會
- 中華民國資訊安全學會
- 中華民國資訊管理協會
- 中華民國關稅協會
- 台灣連鎖暨加盟協會
- 中華民國資訊長協進會
- 台灣服務業聯盟協會
- 台灣陸資來台投資採購服務協會
- 中華航運協會
- 全球招商聯合服務中心廠商聯誼會
- 台灣服務優良品牌聯合總會
- 台灣金融服務業聯合總會
- 台灣陸商服務交流協會
- 中華民國青年創業協會
- 兩岸企業家高峰會
- 中華兩岸企業發展協進會
- 台灣區電機電子工業同業公會
- 台灣作業研究學會
- 中華民國工商建研會
- 中華民國工商建研會歷屆會長聯誼會
- 台灣工商協進會
- 台灣連鎖加盟促進協會
- 台灣車載資通訊協會
- 台灣智慧航空城產業聯盟
- 台灣上市櫃公司協會

肆、誠信企業

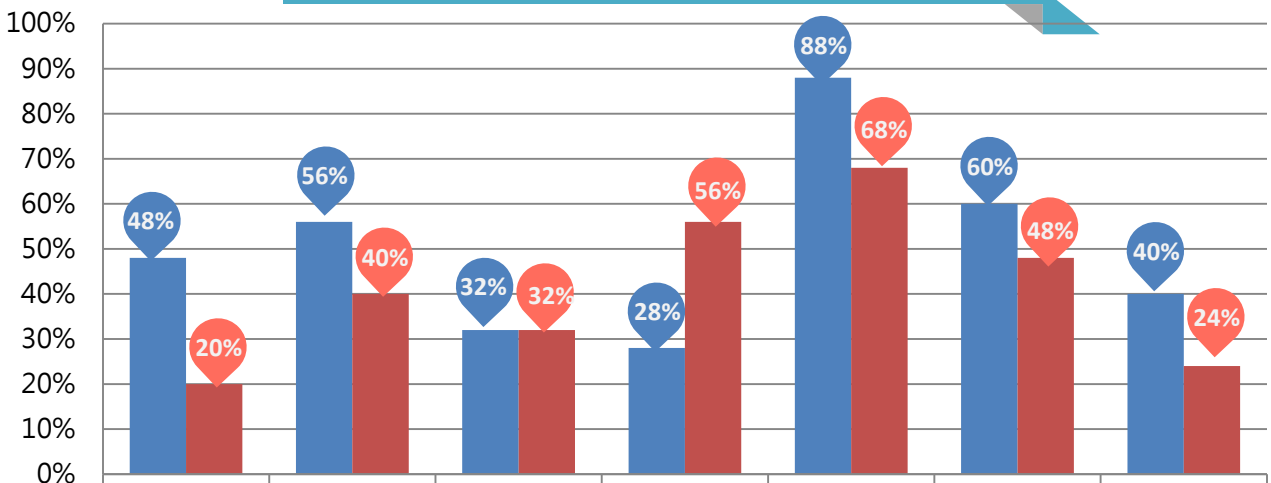
本公司係具公民合營色彩之公開發行公司，倫理誠信、反貪腐不僅是公司經營之中心主旨，更確切落實於公司日常的營運與作為。依據105年度關貿網路企業社會責任問卷調查結果顯示，有72%的主管認為「倫理與誠信」是其關心的重點，並希望揭露於CSR報告書中；而依據主管所填寫的客戶關切問題中，也有64%的客戶重視此一項目。

經濟議題問卷結果分析圖



	1.公司治理	2.倫理與誠信	3.營運財務績效	4.市場形象	5.間接經濟衝擊	6.採購行為
主管比例	56%	72%	92%	44%	60%	24%
客戶比例	56%	64%	76%	28%	48%	20%

社會面-社會責任議題問卷結果分析圖



	1.周邊社區管理	2.反貪腐管理	3.政治獻金	4.反競爭行為	5.道德法規遵循	6.供應商道德管理	7.道德問題申訴機制
主管比例	48%	56%	32%	28%	88%	60%	40%
客戶比例	20%	40%	32%	56%	68%	48%	24%

一、誠信經營

如前所述，本公司係公股民營公司，誠信經營已成為公司經營的中心主旨，公司推動企業誠信經營專職單位為稽核室。103年制定**「公司治理實務守則」**「誠信經營作業程序及行為指南」以及「道德行為準則」並於104年進行修訂且皆經董事會通過。相關規章明示誠信經營相關政策，顯示關貿秉持誠信經營之精神執行各項內部管理及外部活動。誠信經營政策分別落實如下：

1. 依據公職人員利益衝突迴避法、各項公股股權管理辦法或主管機關對上市公司之法令要求辦理。

2. 為加強同仁端、廠商端配合落實誠信行為守則，已訂定並視需要修訂「從業人員獎懲辦法」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「公司治理實務守則」以及「道德行為準則」等相關規範，還要求供應商填具「供應商個資保護事項及誠信經營聲明」，以最大努力防範各種不誠信行為之發生，確保同仁、股東及客戶等利害關係人之最大利益。

3. 設有供應商評鑑制度，並避免與受政府機關停權之爭議廠商進行交易。且明確規範，避免與不誠信經營之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以具體的作為落實公司之誠信經營政策。

4. 針對公司員工，視需要配合修訂工作規則、或從業人員獎懲辦法。於新進人員職前教育訓練指派專人講述從業人員職業道德/內部稽核介紹，並不定期安排相關教育訓練課程，深化同仁對於誠信之認知與重視。同仁自進入關貿第一天起即可瞭解並體悟公司對於誠信原則之重視，進而潛移默化，建立自身誠信原則。

5. 遇有利益衝突情事或違反誠信行為守則情況，可透過檢舉信箱：audit@tradevan.com.tw
交由公司稽核室直接處理。檢舉情事將依據設案層級呈報至總經理或獨立董事/監察人，相關單位則將檢討相關內部控制制度及作業程序並提出改善措施，杜絕相同行為再次發生；並將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

二、反貪腐

貪腐是公司/社會崩壞的主因，為避免發生此類情事，本公司已從各方面著手，落實於各營運據點、單位之日常管理，藉以防治貪腐之發生，措施分述如下：

1. 依據「財政部及所屬機關機構請託關說登錄查察作業注意事項」、「政治獻金法」、「公務員廉政倫理規範」、「公股事業機構人員涉訟事件通報規定」、「財政部派任公民營事業機構負責人經理人董監事管理要點」等各項公股股權管理辦法或主管機關對上市公司之法令要求辦理。

2. 訂定並不定期修訂「誠信經營作業程序及行為指南」、「公司治理實務守則」以及「道德行為準則」等規範，明確規範董事、監察人及經理人 (包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務/會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之人)，其中特別針對採購、出納、營運、業務或經理人等身分同仁，明定員工不得利用職權謀取不法利益，或接受招待、饋贈、收受回扣、侵占公款，或其他不法利益。

3. 交易或採購時均會要求廠商填具「供應商個資保護事項及誠信經營聲明」，明文規定供應商嚴格遵守相關反賄賂規定，防範弊端發生。

4. 內控規定辦理採購、總務，或公司財務同仁與廠商間應保持合宜之分際。

5. 本公司法務同仁已修習公職人員利益衝突迴避法相關課程，並向董、總回報上課所獲資訊，並據以執行。

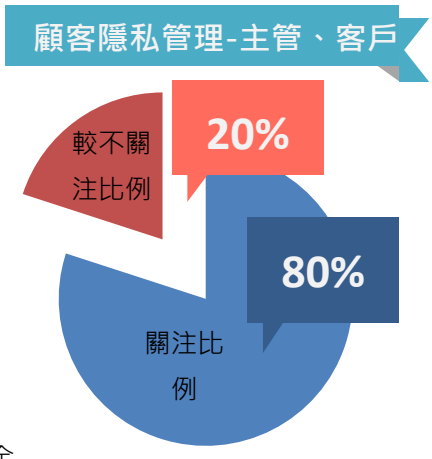
6. 訂有嚴謹之會計制度和內控制度，內部稽核人員亦就公司落實誠信經營事宜進行查核並固定向董事會陳報。

7. 訂定有從業人員獎懲辦法，並設置人事評議委員會，由公司經營團隊、各部群主管，及職工福利委員會代表共同審議員工之獎懲事宜，並將相關獎懲內容公告周知全體員工。

8. 本公司稽核室為誠信經營專責單位，每年定期向公司各部群進行反貪腐宣導說明。截至目前，尚無相關事件發生。

三、隱私權保護

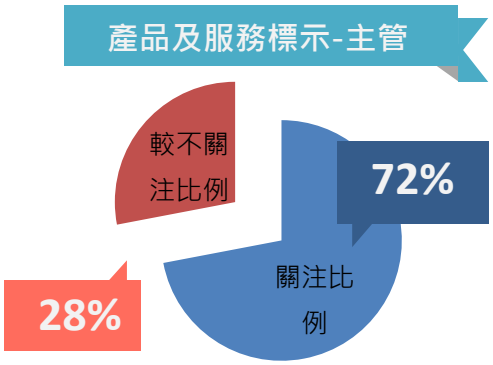
本公司係臺灣最大的ASP(Application Service Provider)服務商，處理大量客戶資料，對公司而言，客戶的隱私保護是本公司營運最重視事項之一。故公司極度重視資訊安全、個資保護等事項。也因為公司的努力，截至目前為止並無客戶隱私及遺失客戶資料的申訴案件發生。

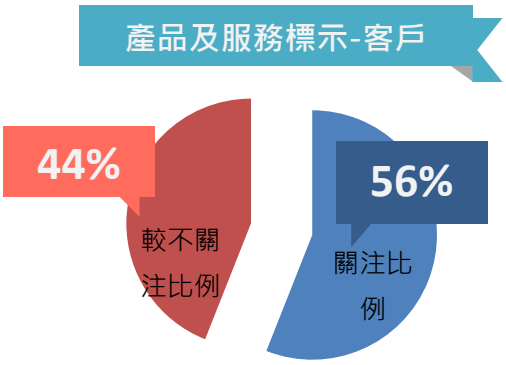


此外，公司除已一連串舉辦公司內部個人資料保護教育訓練及安全意識宣導，指派專責管理人員辦理相關安全維護事項，並積極強化公司內部資安控管流程、導入機密個資加密機制、嚴格要求所有服務系統善盡個人資料保護與管理，以降低公司營運風險，更要求在設計階段就必須根據環境及運作邏輯等考量可能的威脅與風險，並遵照軟體開發安全生命週期(Security Software Development Life Cycle，SSDLC)的安全軟體開發方式，進行符合CMMI(Capability Maturity Model Integration) Level3各項程序管控的應用程式，並於上線前進行資訊安全檢測。

此外，更要求與本公司往來之所有供應商皆需填具「供應商個資保護事項及誠信經營聲明」，明文規定供應商對於本公司業務相關資訊應用、保護及保密之義務與責任。

在相關保護消費者權益政策及申訴程序方面，公司為資訊軟體業，業務內容為B2B，而非B2C，並未直接接觸消費者，故並未針對消費者制定/公開政策且公開公司之消費者權益政策；服務及產品之相關資訊則已公開揭露於公司官網。





四、法律遵循事項

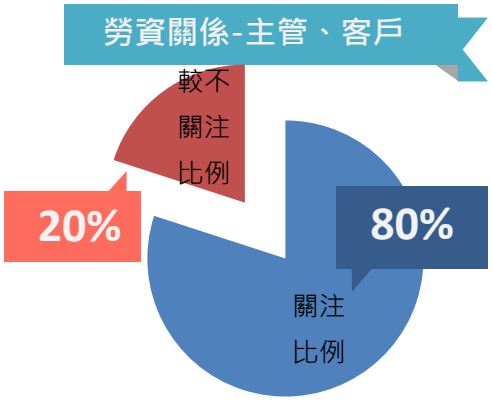
本公司居於市場領導地位（在通關網路服務業之市場佔有率經行政院公平交易委員會認定達91%，已屬於獨占事業）惟在業務經營上遵重法令與市場機制，並未從事反競爭行為、反托拉斯與濫用獨占性市場地位之行為，或違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件，或有環境爭議問題，故無因此受主管機關處以違規罰金或懲處之狀況發生。

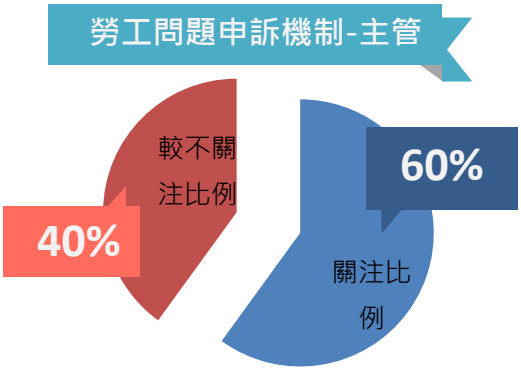
本公司業務主要以網路服務或B2B電子商務為主，並無實體產品。對於客戶營業秘密、個人資料或隱私保密非常重視，除了建置符合我國個人資料保護法之管理機制外，並通過ISMS資安認證。目前公司整體業務及服務皆符合甚至優於業界常規，並無違反產品責任規範或有違反自願性準則情事，亦無違反客戶隱私或遺失客戶資料之申訴案件，更無違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件。 簡言之，過去兩年關貿未曾發生重大不當行為、重大環保事件、重大勞資事件、危害勞工權益、違法失職或經營失當之情事，

伍、員工關懷

一、勞資關係

本公司係公股主導之民營上市公司，不論於經營或管理皆完全遵守勞基法等相關勞動法規、保障所屬員工合法權益。依據關貿網路企業社會責任問卷結果顯示，本公司主管與客戶皆相當重視勞資關係，尊重勞工權益與意見。





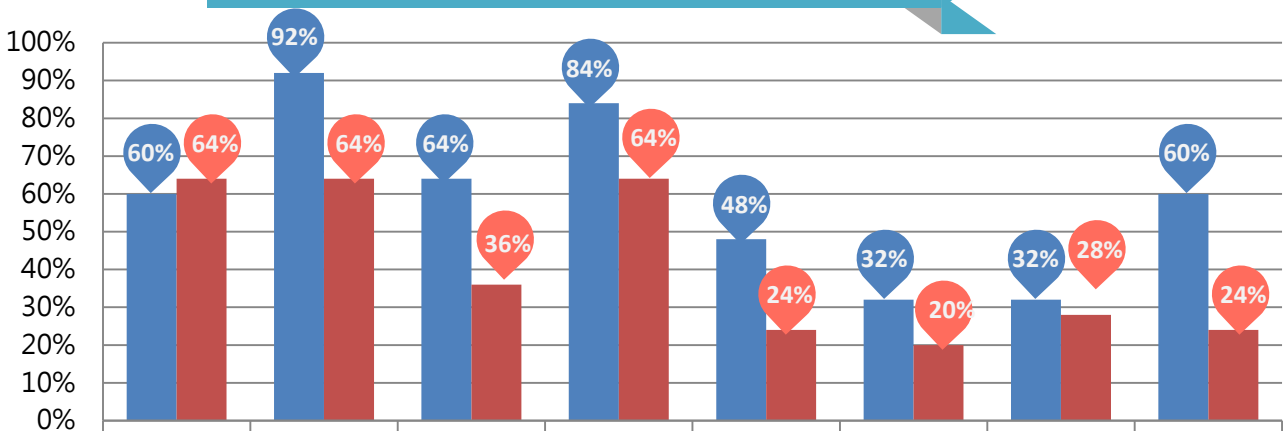
關貿尊重勞工、重視勞資關係的實例包含：員工到職第一天即舉辦新人職前訓練，明確告知各項員工權利與福利。員工到職第一天即加保勞保、健保以及勞退，6%勞退金全由公司提撥、設置勞工退休準備金監督委員會、勞資會議等相關法律規定，在公司不僅只是規範，更被嚴格遵行與落實，以同仁於勞工退休準備金監督委員會及勞資會議中所提出之相關建議為例，皆被迅速且完善的處理。下表則為員工溝通機制整理表：

對象	機制	說明
員工	1.董事長及總經理信箱 2.內部網路反應專區 3.提案制度 4.新人座談會 5.勞資會議 6.勞工退休準備金監督委員會 7.員工內部滿意度調查(例行&專案) 8.公司治理實務守則	1.董事長及總經理信箱隨時供員工做為反映經營意見之管道。 2.內部網路反應專區：員工隨時提出建議及申訴。 3.提案制度：為鼓勵員工對公司之經營管理、專業技術、成本控制及業務行銷等作業提供建設性之建議，以收集思廣益之效，俾作興革之參考，提案者皆給予獎勵金。 4.高階主管座談會：定期於新進人員試用期間召開，透過新人的角度審視公司潛藏需要改善的細節，並建立新人對公司與主管的認同感。 5.依法於每季召開勞資會議、勞工退休準備金監督委員會，保障員工合法權益，並促進員工對於公司營收、經營績效及重要公司變革之瞭解。 6.公司鼓勵員工透過各式方法與管道與所屬管理階層多加溝通。

本公司對於員工意見的重視，可透過104年年底國立政治大學心理學系工商心理學研究室的問卷(共11間企業參與)結果顯示，關貿於職場心理健康七個向度（企業社會責任、經營者承諾、組織認可、成長發展、健康實務與管理、工作與生活平衡以及員工參與)之員工參與面向(增加員工對企業政策與發展的參與感，透過與上級主管的溝通交流，讓員工參與重要決策。)獲員工高度評價，在11間企業中高居第三；其中「溝通參與」(賦予員工表達意見的空間與權利，其個人的想法、意見受到管理層級之重視。)細項高居第三，而「決策參與」(賦予員工參與管理流程、升遷、獎懲、福利與勞資議題之討論與決策。)細項更高居第二。

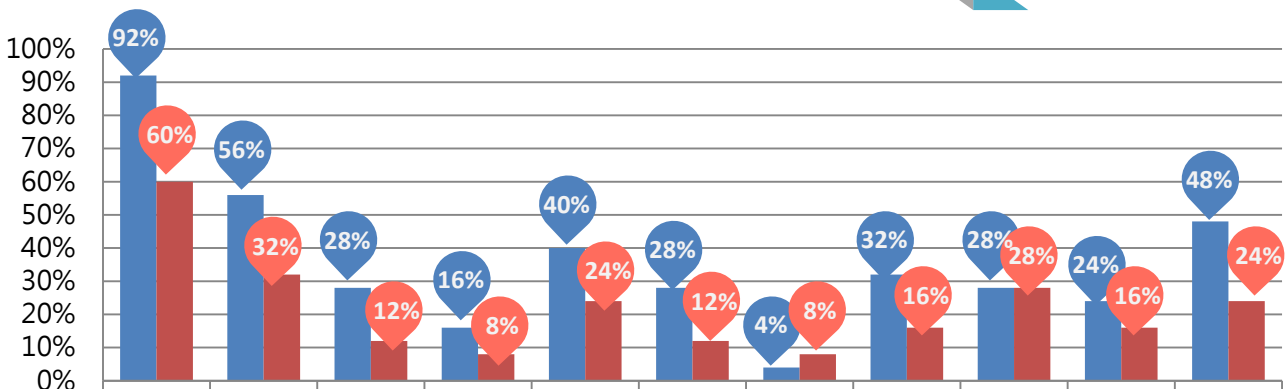
本公司一向遵循國際公認之勞動人權，尊重性別平等、男女員工同工同酬、關懷弱勢族群、禁用童工、無僱傭與就業歧視等；人力資源運用政策無差別待遇。且如何提供員工更多福利與保障是關貿不斷精進的重點，此點可由關貿網路企業社會責任問卷之勞工面向之「職業健康與安全管理」、「不歧視管理」、「勞工多元化與就業平等」以及「強迫與強制勞動」等項目所看出，以下為各項目結果示意圖。

社會面-勞工議題問卷結果分析圖



	1.勞雇關係	2.勞資關係	3.職業健康與安全管理	4.職能教育訓練	5.員工多元化與就業平等	6.男女同酬	7.供應商員工管理	8.勞工問題申訴機制
主管比例	60%	92%	64%	84%	48%	32%	32%	60%
客戶比例	64%	64%	36%	64%	24%	20%	28%	24%

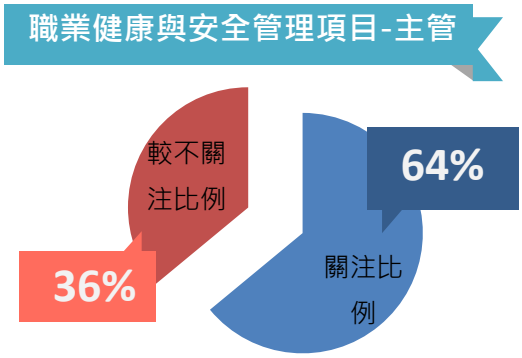
社會面-人權議題問卷結果分析圖

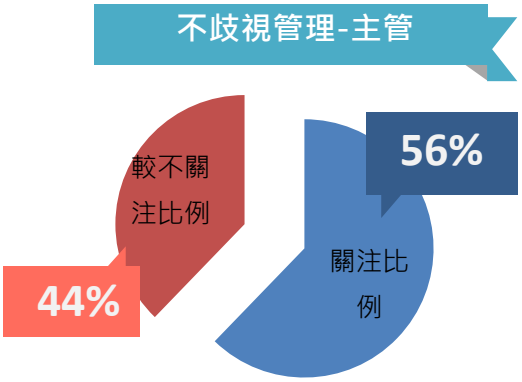


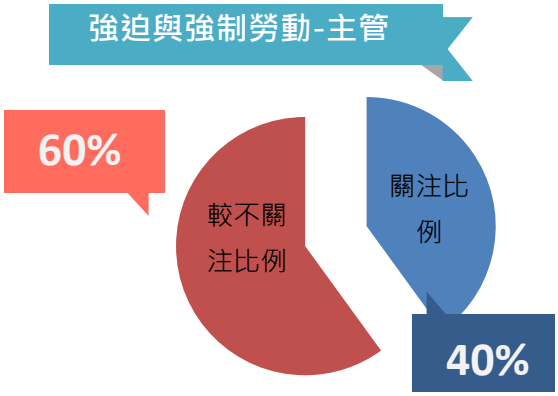
	1.人員招募與留才	2.不歧視管理	3.結社自由與集體協商	4.童工管理	5.強迫與強制勞動	6.男女同酬	7.保全人員管理	8.原住民雇用狀況	9.人權稽核概況	10.供應商人權管理	11.人權問題申訴機制
主管比例	92%	56%	28%	16%	40%	28%	4%	32%	28%	24%	48%
客戶比例	60%	32%	12%	8%	24%	12%	8%	16%	28%	16%	24%

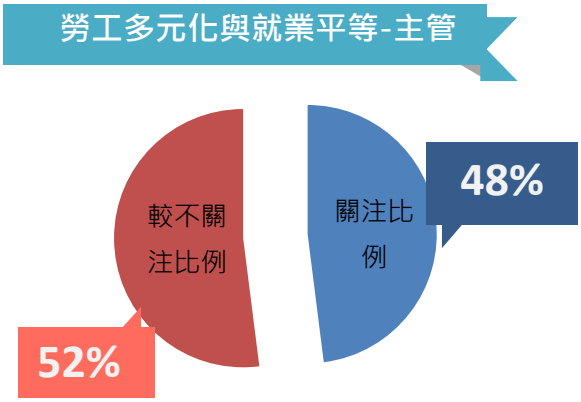
二、員工保障

如何提供員工更多福利與保障是關貿不斷精進的重點，此點可由關貿網路企業社會責任問卷之「職業健康與安全管理」、「不歧視管理」、「勞工多元化與就業平等」以及「強迫與強制勞動」等項目所看出，以下為各項目結果示意圖。

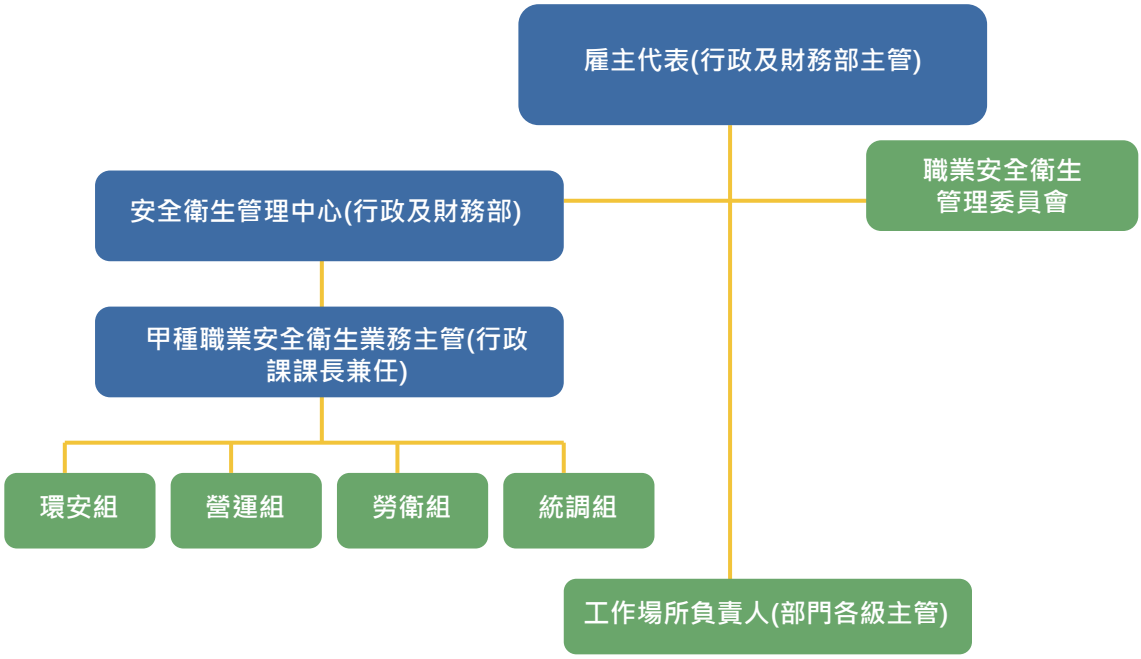






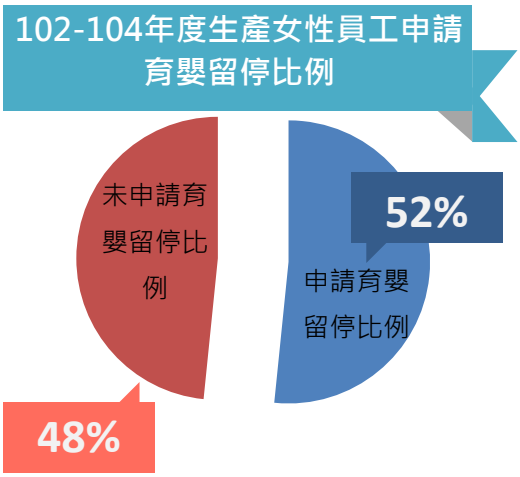


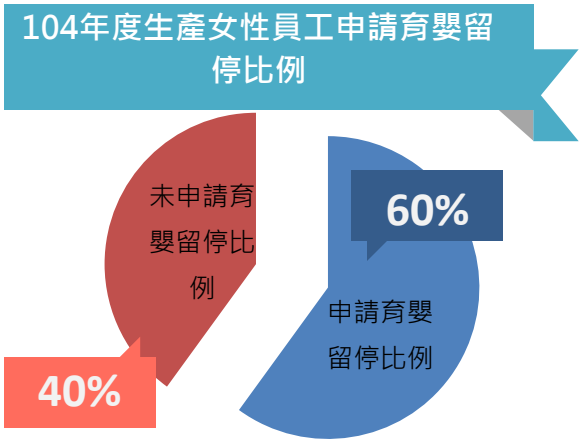
為保障本公司員工安全與健康，防止職業災害發生，確保服務品質及永續營運，已於104年訂定「關貿網路股份有限公司安全衛生工作守則」,並報請臺北市勞動局核備。本公司依此籌設職業安全衛生管理委員會，共計7位委員，其中包含3位勞工代表，負責對本公司擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。另設安全衛生管理中心，下設4個任務編組，負責擬訂、規劃、督導及推動各單位安全衛生稽核及管理安全衛生事項。本公司自成立以來至104年底，未有發生重大職業災害事故等情事。(職安組織圖如下)



在就業平等與不歧視管理方面，關貿嚴格遵守國家法規，關貿員工男女同工同酬、禁止雇用未成年童工、足額進用原住民以及身心障礙人士、員工薪資遠超最低工資限制以及育嬰留職停薪等，皆被徹底遵守。若遇政府政策/法令調整，本公司皆於第一時間配合進行調整，以104年度員工伙食費免稅上限調整至2,400元為例，本公司當下便配合進行公司薪資結構調整及員工調薪。

在育嬰留停方面，本公司迄今已累計25位同仁申請育嬰留停(僅1位男性，其餘皆為女性，留停人員工作性質包含管理、營銷及技術等職系)。102-104年度生育之 女性同仁有高達52%申請育嬰留停；單就104年度為例，即有60%女性同仁申請。在復職率部分，104年度共有13位同仁申請，年度應復職人員10位皆已復職，年度回任率(實復職 / 應復職)100%。





此外，公司之規定更優於勞基法，國定和例假日休假除與公家機關同步外，如遇五一勞動節則放假(公家機關不放假)；正職同仁試用期滿即按在職比例享有當年度休假(勞基法規定工作滿一年才可休假)；7天全薪病假，第8-30天病假半薪，相較於勞基法之規定，公司福利更形優渥。

本公司一向主張員工是公司最重要的資產且是共創價值的夥伴，故公司向來重視勞資關係，並注重員工權益和整體利益，長期以來致力將公司打造成具熱力、活力、挑戰性及充滿人情味的工作環境，使員工樂在關貿、成長於關貿，並期造就關貿網路成為一流人才最嚮往的優質企業為目標。目前公司提供全體員工多元照顧及福利措施如下：

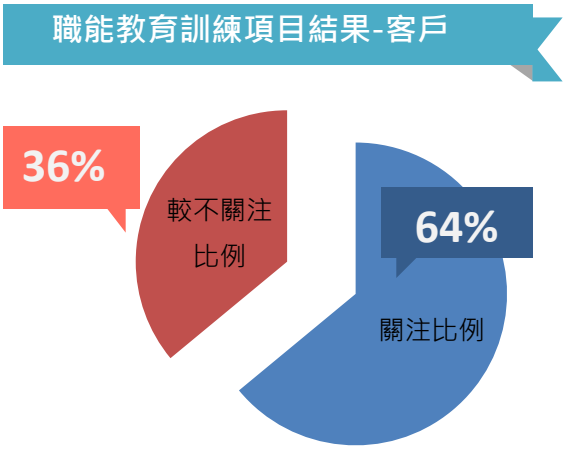
福利項目	內容
工時	周休二日，彈性上下班(08:00-17:00或09:00-18:00) ，方便員工兼顧家庭照顧
托兒措施	為加強員工子女照顧措施，103年起與何嘉仁國際文教集團、奧爾仕教育機構合作辦理企業托育服務；同仁子女可享相關優惠。
供餐福利	每日提供員工午餐，每餐有3種選擇(含低卡健康餐及素食)，並定期進行評核，為同仁提供高品質之餐點。此外，更設有取消之選項，為珍惜資源、環境保護共同努力。 外派、駐點或分公司員工則提供駐點/福利津貼，以補貼同仁自行購餐。
保險福利	除勞、健保外，還為員工投保團體保險，項目包含壽險、意外險、意外醫療、住院醫療、癌症醫療等，以保障員工及家屬之生活，並開放員工配偶、子女及父母自費加保。
國內外出差旅行平安險	員工國外、內(桃園以南)出差時，公司為其加保旅行平安險600萬。
獎金福利	端午、中秋禮金或禮品、年終獎金及員工紅利制度，並鼓勵員工進修學習設有技能獎金制度
休假福利	除依勞基法給假外，通過試用考核之正職員工當年度即享有特休假(103年起特休假由半日制改為小時制)，每年七天全薪病假，第八到三十天病假半薪。
志工假	為善盡社會責任，鼓勵員工投入社會服務，每年提供員工一天(8小時)志工假，鼓勵同仁參與各項社會服務活動。
健康檢查	正職員工每兩年一次免費健康檢查，103年度輪班約聘同仁亦享有此一福利。眷屬則可自費以員工優惠價格參與；40歲以上員工則可增加檢查項目，全額由公司補助。自105年度起，公司全體同仁皆可享有免費健康檢查福利。
婚喪喜慶補助及傷病慰問	同仁遇婚喪喜慶及傷病事宜時，公司以主管名義致贈賀奠或慰問金。
職工福利委員會福利	公司依法成立職工福利委員會，並由全體員工推舉委員會成員，來推動各項福利措施，如：由主管致贈1,000元生日禮金以及賀卡、婚喪喜慶補助、醫療慰問、每年3,000元圖書、才藝、旅遊三合一補助金、特約商店優惠活動、電影欣賞會、家庭日活動及各項社團活動及員工旅遊補助。此外，更不定期致贈電影票，鼓勵同仁與家人前往欣賞，促進員工家庭和諧。
社團活動	視同仁需要開辦各種社團，目前已有共有太極社、綜合有氧社、瑜珈社、羽球社、籃球社、登山社、插花社、樂讀社、熱血鐵人社以及愛心志工社等10個社團，公司福委會並予以經費補助，積極鼓勵同仁參加社團活動、培養良好興趣、紓解壓力、怡情養性。
園區提供福利	公司所在之南港軟體工業園區一期B1處設有運動休閒廣場，提供完善休閒運動設施，免費供大樓住戶使用。並且與南港社區大學結合，不定期的舉辦健康運動課程，鼓勵員工參加。
其他福利	每月員工按摩活動、不定期健康講座、年度尾牙活動等，為保護員工視力健康，更開放使用筆記型電腦之同仁另行申請19吋LED螢幕，同時兼顧環保節能與員工視力健康。

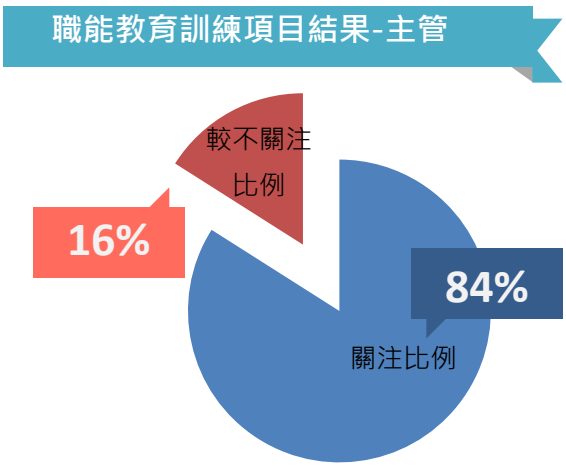
本公司對員工福利及工作與生活平衡之重視與投入已廣獲政府及媒體肯定屢獲各大獎，也吸引各學術單位針對關貿進行研究，根據104年年底國立政治大學心理學系工商心理學研究室的問卷(共11間企業參與)結果顯示，關貿於職場心理健康七個向度（企業社會責任、經營者承諾、組織認可、成長發展、健康實務與管理、工作與生活平衡以及員工參與)之工作與生活平衡面向(企業提供支持的政策與資源上的協助，幫助員工在工作與生活上的衝突獲得調和，以降低工作中的壓力或是生活中的困擾。)獲員工高度評價，在11間企業中高居第二；其中「員工福利」(企業提供員工非績效相關之福利，如保險、員工優惠)、「休閒」(企業所舉辦之休憩活動，如聚餐、社團活動與旅遊)細項，皆排第二，而「家庭照顧」(企業協助員工照顧家庭與安置家眷)細項更高居第一。

三、教育訓練與職涯發展

(一)新人訓練

員工不僅是公司的利害關係人，更是公司最寶貴的資產，故不論主管與客戶皆極度重視員工教育訓練，關貿網路企業社會責任問卷調查-職能教育訓練項目結果如下：





關貿同仁之教育訓練從進公司第一天就開始，公司針對新進人員規劃了一系列機制與活動，架構如下：

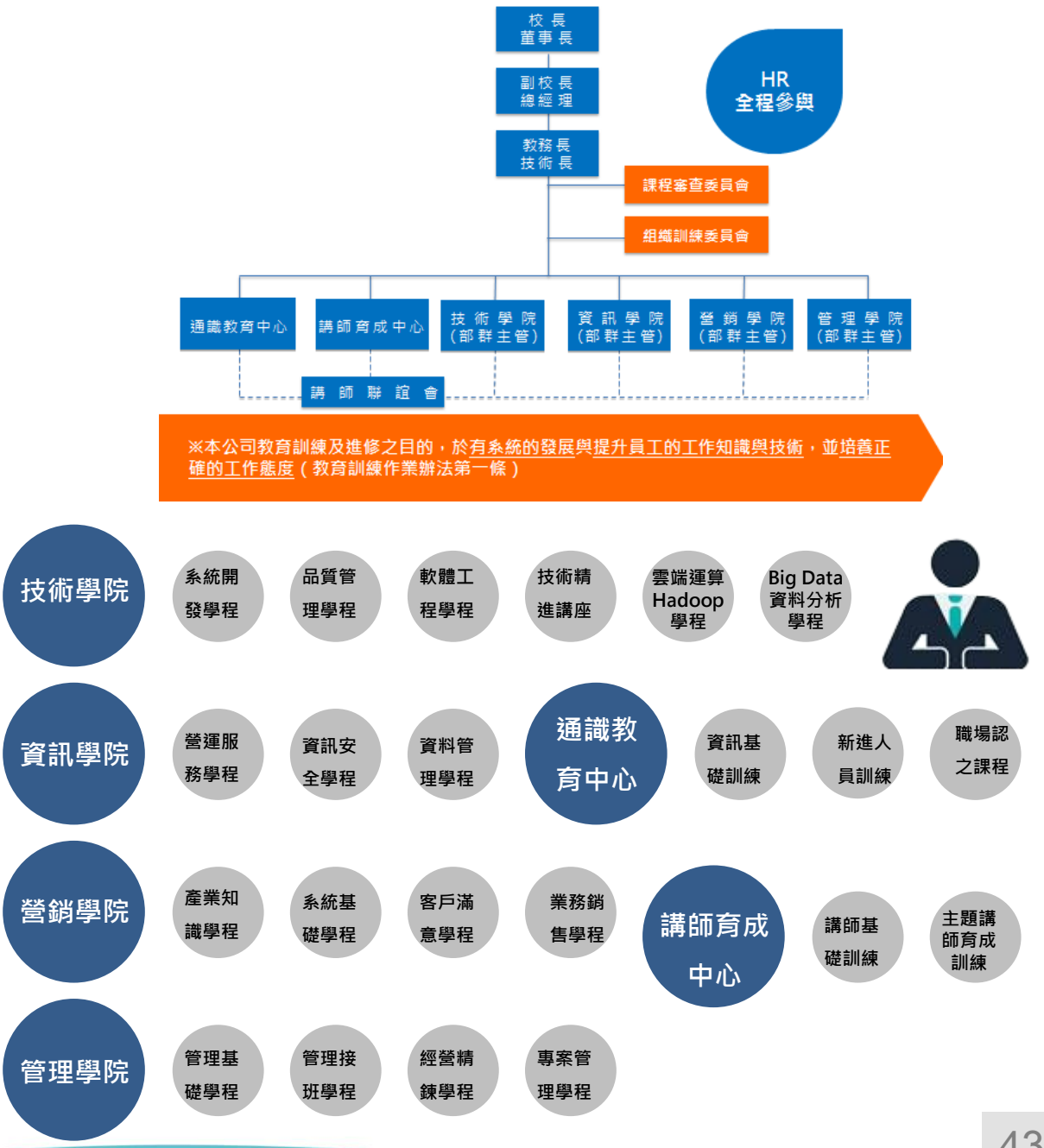
構面	說明	行動
目標	協助新人訂定目標，確立個人目標與公司營收的連接	TV新秀營活動 績效管理系統 試用期考核制度
關懷	藉由高層主管的交流與直屬主管的回饋，讓新人感受公司主管的關懷	管理團隊交流餐會 試用期考核主管回饋
資源	提供新人支援資源，減少工作摸索的時間	輔導員機制 MOSS平台(KM平台)
訊息	多元支援資訊管道，協助新人瞭解環境與制度	新人報到職前訓 新手趴趴GO(新人網頁) e夥成長學苑(e-learning)

新人報到後，會依據訊息、資源、關懷與目標四個構面展開不同的協助，另新進同仁於報到當天，由HR安排兩小時新人訓練課程，簡單了解人事規章、考勤制度，並由人資夥伴帶領認識公司環境。在到職兩個月之前，統一辦理新秀營，針對公司發展、願景使命、福利制度、企業文化等，進行半天新人訓練，其目的除了協助新人更進一步了解公司，同時也透過團體訓練的方式，增進各部門新人的互動，以強化新人對公司的認同與定著率，當天並安排管理團隊午餐會，建立新人溝通管道。除此之外，公司規劃輔導員制度，每位新人在任職前三個月，皆有指派專屬輔導員協助工作實務方面之指導及日常問題解答，以縮短新人的適應期。

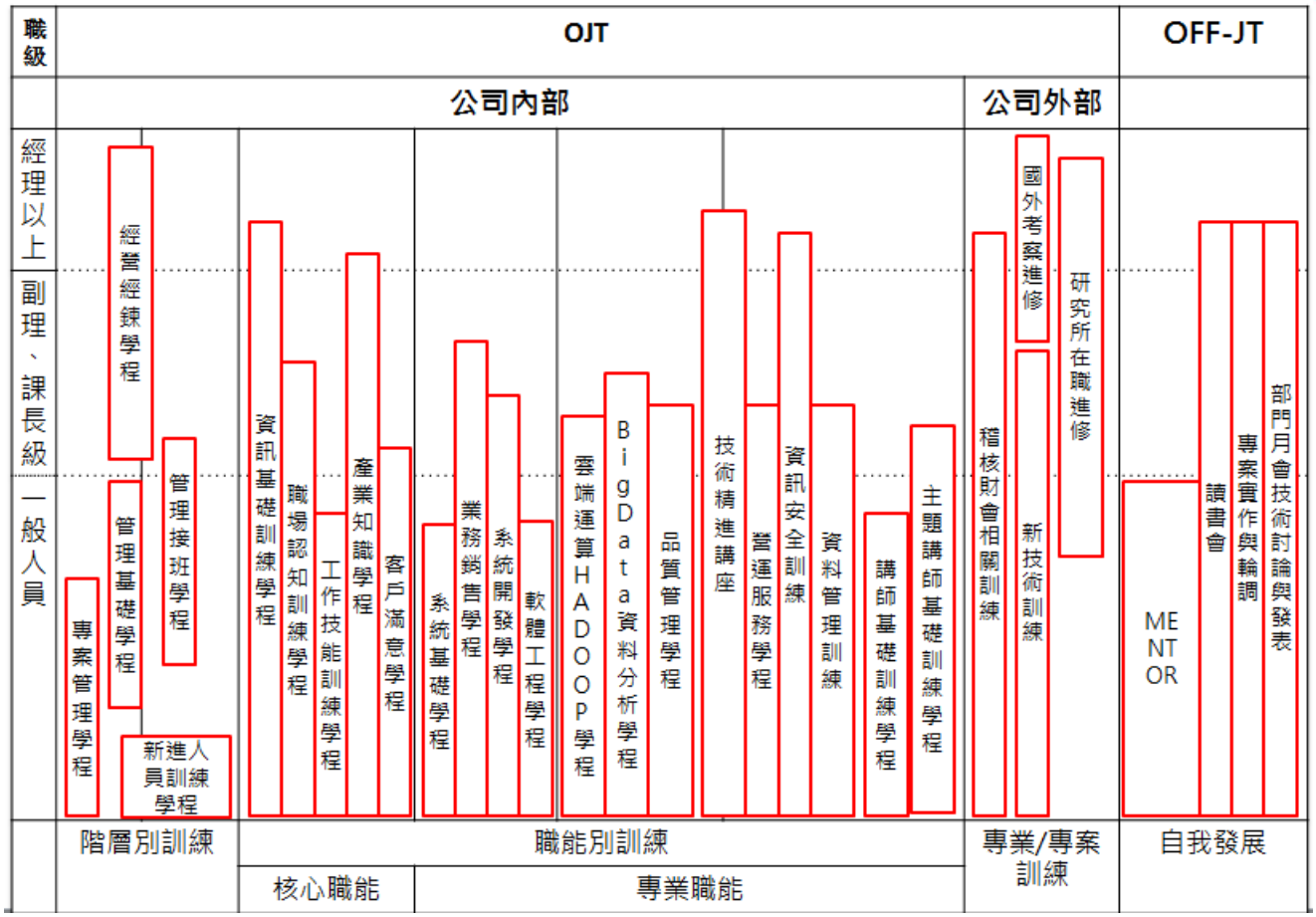
(二)訓練制度

「教學相長、持續學習」不僅是關貿的核心文化，更是本公司立足臺灣、放眼全球的基礎。每位關貿同仁進入公司第一天起，就不斷被要求「在職學習、持續成長」，故每位關貿同仁皆享有充分的資源並被鼓勵分享與學習，而這不僅是關貿網路傳承專業並維持競爭優勢的成功關鍵，更是關貿對員工職涯發展的責任與承諾。為提供員工充足的學習資源，本公司建置關貿人專屬的企業大學－關貿大學，由各部門主管擔任學院負責人，謹慎規劃年度教育訓練課程，每年嚴謹檢視從產業知識到專業技術的學習、內部講師的育成，以及管理領導技能的發展，皆完整並列在學習計畫。相關課程更透過組織訓練委員會以及課程審查委員會之評估及審核，務求全面兼顧公司發展與員工技能促進。

關貿大學教育訓練架構



明確的核心訓練類別



除了提供各職系員工完整之學習計畫及訓練地圖，關貿大學結合公司核心價值，發展多元教學管道，目的在有效促成員工的學習計畫，並針對公司核心技術培訓人才，整合內、外部訓練資源、拓展員工職能領域，以因應軟體技術發展及創新服務的人力需求。同時每年度依據公司願景、使命與經營理念、策略目標、訓練需求調查之結果（管理與核心職能）、關貿大學架構進行年度組織訓練計畫之訂定，執行過程不斷檢核與回饋，確保訓練成效達到預期效果。過去關貿大學之課程偏向專業技術與管理課程，但自104年度起，關貿大學於通識教育中心下設職場認知學程，辦理性別/勞動平權/職業安全/健康職場等相關課程，課程多元且有助同仁工作與生活平衡、健康促進、職場認知。104年度辦理一場2小時之「通識教育中心-性別主流化與職場性別平權」課程，共有32位同仁參與，佔全公司總人數6.64%。

除內部教育訓練外，公司更鼓勵同仁接受外訓，外訓課程最高可全額補助。另更鼓勵同仁勇於挑戰，取得特定證照者，還可申請為期兩年之技能獎金。

一個多元的學習環境，是讓資訊人期待任職、也讓關貿人得以永續成長的重要元素。因此我們在協助客戶不斷開發新技術的同時，也將學習列為同仁日常工作項目之一，以教學共長為辦學前提，自行遴選、培訓人才擔任傳承技術的內部講師，讓人才透過教學，從而發揮更多元的才能。而除了學習，公司的績效管理制度與員工發展緊密結合，每半年進行一次績效考核，在於檢視個人績效與公司目標達成能力，而員工更可依據工作目標與職涯發展的需求，與主管共同討論訓練計畫，逐步強化專業知識及技能。

(三)訓練成果

為因應市場上的激烈競爭，公司隨時都需要保持熱情與活力才能面對多變的挑戰，為了活化同仁的創意及活力，凝聚全體向心力，並培育同仁對於創新服務的規劃能力，本公司每年舉辦關貿網路創新競賽，配合公司年度營運計畫，導引部門發展策略，開創嶄新服務，以強化公司競爭力。

以「104年關貿網路創新競賽」為例，共有52案報名，相關提案不僅提升公司整體的創新研發水準，整合所有創意與知識，開創更大格局，不論同仁是助理、約聘或是正職人員都可以參加。創新競賽團隊經二階段公開評選，評比出「跨界獎」、「 A+級獎」、「 A級獎」以及「肯定獎」，獲得跨界獎隊伍除5萬元獎金外，部群年終KPI總分加分，團隊成員核發榮譽假一天；除此之外，得獎團隊更於月會進行表揚，以資鼓勵。

104年創新競賽規則

企劃報報：(企劃報報)20150812 公告2015年創新競賽晉級決賽之團隊名單

主旨　(企劃報報)20150812 公告2015年創新競賽晉級決賽之團隊名單

本文　各位長官及同仁，
本公司2015年創新競賽合計52個提案團隊熱情參與，競爭十分激烈，第一階段由各部群推派之評審委員會成員，經企劃及市場部彙整及採序位法統計，前12名提案團隊晉級決賽名單如下(依提案序排列)：

提案編號	提案名稱	提案部群	提案團隊
2015A07	客戶一把抓	系統開發及支援部	[redacted]
2015A08	POS-Pi	系統開發及支援部	[redacted]
2015A16	食品業者第三方加值服務中心	客戶服務群	[redacted]
2015A19	Show me the Route-智慧型倉儲系統	中部辦公室	[redacted]
2015A20	GoHappy BeSafe		
2015A22	關貿保稅處方箋(對症下藥保證無除)		
2015A26	Tradevan telematics		
2015A36	輕鬆建立彈性的電子化表單服務		
2015A40	翻轉PMIS，改變從TV NOW開始		
2015A41	被死的賣場怎比我老公更懂我?		
2015A48	關貿Q客服		
2015A50	全球店配整合		

近四年創新競賽提案數

累計員工提案數 133

累計獲獎件數 38

104年：員工提案數 52，獲獎件數 12

103年：員工提案數 22，獲獎件數 5

102年：員工提案數36，獲獎件數 13

101年：員工提案數 23，獲獎件數 8

訓練成果評估的多元性和完整性

104年度教育訓練成果豐碩，本公司不僅第二度取得TTQS評鑑銅牌(距銀牌僅一步之差)，在公司組織、業務、同仁取得證照數、逐漸增長的內外部教育訓練費用、104年首度制訂的內部講師獎勵辦法、講師鐘點費等作為皆充分顯示對教育訓練之重視。

	計算單位	2014年	2015年
員工訓練總金額	百萬元(NT)	2.05	1.79
員工訓練總時數	小時	12,446	11,531
員工訓練總金額 / 總營收	% (請寫至小數點第二位)	0.1%	0.14%
員工訓練總金額 / 總員工數	NT	4,420	3,705
員工訓練總時數 / 總員工數	小時	26.77	23.92

項目	總人次
1.新進人員訓練	342
2.專業職能訓練	2,646
3.主管職能訓練	202
4.通識課程訓練	486
5.人員派外訓練	306
合計	3,982

年度	內部講師人數	開課時數比例	課程比例	上課人數比例	滿意度分數
102年	31	39.97%	60.87%	68.70%	3.94
103年	47	51.76%	62.93%	61.98%	4.38
104年	54	49.77%	73.27%	70.01%	4.52

	內部講師	外部講師	總數
講師人數	54	15	69
講師比例	78.26%	21.74%	100%
開課班次	74	27	101
開課班次比例	73.27%	26.73%	100%
上課時數	163.48	165	328.48
上課時數比例	49.77%	50.23%	100%
上課人數	2043	875	2918
上課人數	70.01%	29.99%	100%
滿意度	4.52	4.46	4.51

逐年進步的TTQS肯定
102年、104年評鑑獲銅牌

本公司同仁可由公司的各項作為體會到公司對於教育訓練的重視與投入，透過104年年底國立政治大學心理學系工商心理學研究室的問卷(共11間企業參與)結果顯示，本公司同仁於職場心理健康七個向度 (企業社會責任、經營者承諾、組織認可、成長發展、健康實務與管理、工作與生活平衡以及員工參與)之企業社會責任面向(企業為回饋、提升及貢獻社會而所進行之活動)獲員工高度評價，在11間企業中高居第二。尤其是「社會人力培育」(企業重視社會人才，進行培育與扶植，如實習機會、績效輔導、與協助轉職等。)細項，高居第一。

(四)職涯發展

在員工的職涯發展上，公司依營運策略、組織架構及任務劃分為：管理、技術、行政、與營銷等四個職系，共計一百三十幾個職位。每個職位都有一份職位說明書，讓員工清楚瞭解每個工作所需具備的資格條件及技能，以便於在本職位即可為下一個職位預做準備。另外，因公司技術人員佔多數，為兼顧技術與管理專業人才的發展，公司設計雙軌職涯發展/晉升系統，透過完備的職涯發展機制，讓員工不必單方面配合組織需求，也能結合個人能力發展，在各式職系中相互轉換。公司在晉升方面，明訂主客觀條件，用以讓升等機制符合公平原則，不因性別、年齡、學歷、年資、或其他特殊身分而享有特權。

四、社會肯定

公司榮耀列表

	獎名	頒發單位
社會類	獲健康促進標章及優良職場肯定	台北市政府及國民健康署
	連獲三屆「幸福企業獎」(101-103年度)	台北市政府勞動局
	101年、102年連續2年獲「企業足超額進用身心障礙者認證標章甲等」	台北市政府勞動局
	103年史素珍技術長獲優良身心障礙勞工肯定	台北市政府勞動局
	102-104年連續獲得天下雜誌企業公民獎中堅企業組前十名肯定	天下雜誌
	104、105年連續兩年鄰里公園績優認養人	台北市政府民政局
	103、104年連續兩年獲得國際志工日企業志工表揚	台北市政府社會局
	104年企業社會責任年鑑評選為標竿企業	經濟日報
經營類	第八至十屆公司資訊揭露評鑑為『A』等級 第十一、十二屆公司資訊揭露評鑑則為最高之『A++』等級	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會
	服務資訊供應業排名全國第4名	「2014年台灣地區大型企業排名TOP 5000」
	入圍第3屆中堅企業入圍	經濟部工業局
	第一屆、第二屆公司治理評鑑，獲全上市上櫃公司前20%之肯定	臺灣證券交易所
	第一屆國家金璽獎	中華民國工商建研會
其它類	102年、104年兩度獲得TTQS銅牌	勞動力發展署勞動力發展署

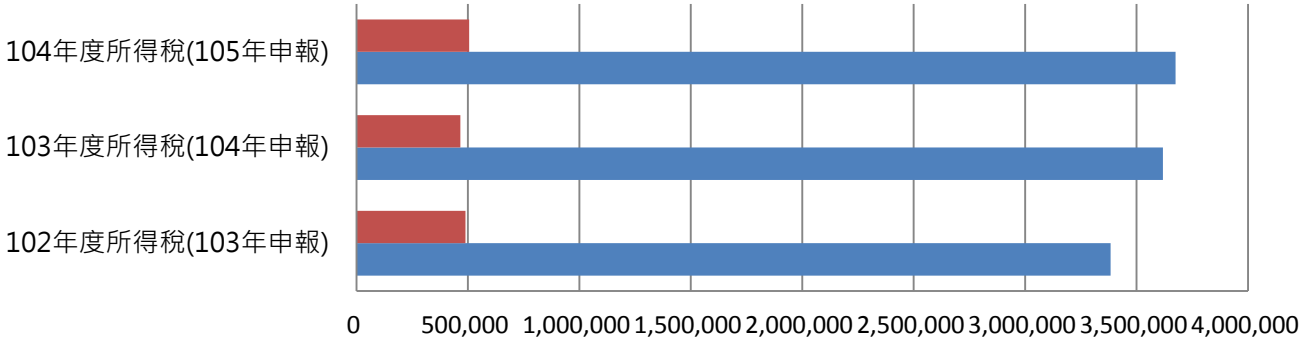
陸、環境保護

本公司前身貨物通關自動化規劃推行小組」成立之目的-建置臺灣進出口通關自動化系統，減少紙本作業、促進通關無紙化之目的；協助貿易商透過網路連線即可完成進出口通關及關稅繳納作業，以降低貿易成本、加速通關作業。簡言之，關貿成立之主要目的之一即為-多用網路多用網路、少用馬路；少砍樹木、愛護地球、減省資源浪費。

20年來本公司秉持此一目標不斷開展各項業務內容，包含貿易通關、運籌物流、流通供應鏈、資訊安全等領域服務約4萬多家用戶，並協助政府建置網路報稅、電子發票、地政資訊查詢系統、汽機車險資訊查詢等系統，並提供台灣B2B及B2G雲端加值服務。本公司提供政府主體性及民生多樣性的系統及網路全面性服務，與民眾的日常生活息息相關，不僅帶給民眾莫大便利，更確實為台灣減少了大量的紙張用量、減少了樹木的砍伐；而民眾因使用網路而少用馬路，減少交通工具的使用，也相對減少了碳排放量。換言之，本公司不僅為環境永續的主要實踐者，戮力結合客戶與供應商為減緩地球暖化盡一份心力。

以報稅為例說明，為配合行政院推動「電子化/網路化政府」，提供納稅義務人多元化便利的申報繳稅管道，本公司從民國88年執行「電子申報繳稅服務」(國稅)至104年已屆滿16年，服務的稅務系統已從早期的5大稅，擴大為14項稅務服務(105年新增房地合一稅，共15項) 。也因關貿具有多年網際網路稅務服務累積之專業知識與經驗，故另於101年取得「地方稅網路申報整體資訊作業委外服務案」5年之維運服務案，完成打造優質地方稅網路申報繳稅服務，提供國、地稅網際網路申報繳稅之整合便民目標。

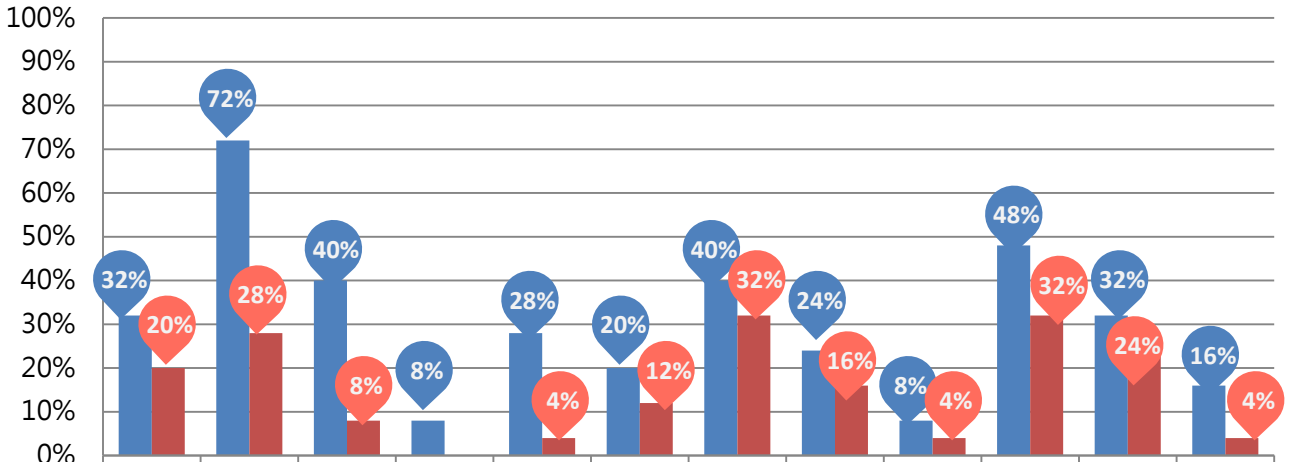
以所得稅申報作業為例說明，每年所得稅電子申報成長率皆不斷成長，顯見關貿之系統，確實有助大幅減少用紙量。實係為一符合當代環保潮流，為人類社會永續發展做出積極貢獻之企業。本公司藉由各種自動化應用的服務，不僅提升國家經濟競爭力，更成為不遺餘力推動節能減碳之最佳服務公司。



	102年度所得稅(103年申報)	103年度所得稅(104年申報)	104年度所得稅(105年申報)
稅額試算(網路回復)	489,163	465,813	505,362
網路申報	3,383,791	3,618,184	3,675,069

如前所述，本公司長期投入電子化/便捷化服務，故企業觀念、員工價值觀，甚至於客戶價值觀皆對環境保護工作抱持正面態度。根據105年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示，本公司主管或客戶皆對環境保護議題投入相當的注意，本報告書也將據此揭露相關數據與工作內容。

環保議題問卷結果分析圖



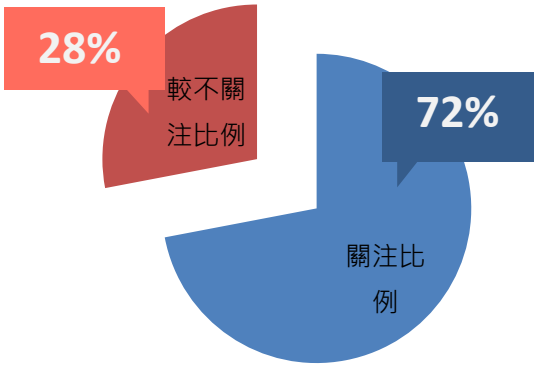
	1.原物料管理	2.能源管理	3.水資源管理	4.生物多樣性	5.溫室氣體排放	6.汙水及廢棄物排放	7.產品和服務對環境影響	8.環境法規適法性	9.交通運輸廢氣排放	10.環保方案策略	11.供應商環境面管理	12.環保問題申訴機制
主管比例	32%	72%	40%	8%	28%	20%	40%	24%	8%	48%	32%	16%
客戶比例	20%	28%	8%	0%	4%	12%	32%	16%	4%	32%	24%	4%

一、能源管理等重要工作

本公司並非製造業，未實際製造產品，故無使用原物料、水資源、所在地影響生物多樣性、排放量與廢汙水及廢棄物及因環境汙染而遭受申訴或罰款等之問題。且因公司位於南港軟體工業園區，係獨立而遠離生物保護區之重要工業園區，該園區廠商之水電皆藉由園區供給，無法獨立使用或測量。但即便如此，關貿仍不斷進行各項環境保護工作，並規劃於105年制定環境保護政策。

在環保議題方面，最受到主管重視的議題為「能源管理」，有72%的主管認為此議題應受重視、並需揭露於本報告書。而此議題確實也受到公司極度重視，主責單位-行政及財務部近年投入大筆經費進行相關設備之更新與改善，說明如下：

能源管理-主管



因本公司並非製造業，故對碳排放、水資源、廢棄物等控制力有限。又因人員與電腦設備佔本公司空間配置最大比例，基於成本考量，空間利用率呈高密度成長。如何讓員工在有限空間中，避免暴露足以直接或間接妨害健康或生活環境之物質，包括二氧化碳、一氧化碳、甲醛、總揮發性有機化合物、細菌、真菌、PM10、PM2.5、臭氧等物質；如何讓電腦設備正常散熱正常運轉，而使室內仍能保有最適體感溫度，確保最佳生產品質。在滿足前項需求時，如何因應全球溫室效應的危機，為節能減碳而努力。實為本公司管理單位最大挑戰難題，

經過近一、二年不斷的評估與執行，公司決定將能源管理之主要方向聚焦於用電量最大之空調設備之整體改善及維護，只有空調設備的正常運作，才能有效感應溫度及風量，適當調節壓縮機、冷卻水塔等主機的啟動，而定期的維護保養及汰換，則可保持效能運作及管通風管之暢通，使室內保有適當之溫度、濕度及空氣品質，就能提升員工生產力。另外再輔以其它配套措施，即使溫度調高1-2度，仍可保有多數同仁可接受之體感溫度範圍內。

為此，公司擬定環境保護整體計劃，計畫可分為四大方向：

1、空調及週邊設備改善

(1)空調濾網全面更換(103年執行)

過去因成本考量未定期更換濾網，造成灰塵嚴重堆積，不但影響送風效能，增加空調運轉浪費，更成為懸浮粒子之溫床，故緊急全面更換。

(新舊濾網比較)

(2) 空調箱及加壓風機等相關設施進行全區健檢：

103年主動各樓層管道間及天花板週邊空調箱及加壓風機等相關設施進行全區健檢，然因年久失修，損壞情況嚴重，為使辦公空間能更精準依室內外溫度自動調整至最適溫度，有效節省電力使用，故立即維修及汰換，總花費金額約18萬元，並同步建立定期檢修及耗材更換之規劃，完成後空氣品質確實明顯改善。

(管道間設備)

(汰換加壓風機啟動盤內的變壓器及電磁接觸器)

(風鼓端皮帶輪)

(3) 104年空調工程改善

A.針對地板下之空調設施，包括DDC（直接數位式控制器及送風群組變風量箱風門驅動器）、VVB（送風群組溫度感知器及送風風管SP靜壓感知器）、UIU（出風口組風門驅動器）等出風及節能設施，分別具有場域風量及溫度的感應及控制功能，檢測結果部分模組已損壞，完全無法運作或部分模組為堪用但呈不穩狀況，隨時有故障可能，為使設備正常運作，採分階段全面維修。

(DDC盤/組)

(VVB/組)

(UIU/組)

B.地板通風口位移，重新規劃迴風通路，增加對流速度。本公司人員陸續增加，為滿足部群同區管理之需求及調整空間密度，數度進行座位調整工程，造成多數出風口被同仁物品及隔板阻擋，出風量嚴重不足，更有主幹管阻擋，微調範圍有限。由於空調設備是否正常運作及出風口暢通與否，為迴風對流功能之主要關鍵，而迴風是否正常則掌握了空氣的品質及空調運轉的效能。

C.為加強換氣及迴風效能，於密度較高之區域設置迴風板及排風機，重新規劃迴風通路，以增加對流速度，並可立即排出室內熱氣，減少空調設備啟動頻率。

(排風機)

(迴風板)

以上工程計更換DDC盤 、更換VVB、更換UIU、模組位移、迴風版及排風機等及其他修繕工程，總工程費約250萬元。

2、空調配置及改善

(1)更換2間腐鏽及潮濕之茶水間地板及廚櫃(103年執行)

老舊建材容易吸水、潮濕、灰塵堆積及變形，同時因腐鏽脆弱而危害人員安全，故更換2間茶水間地板及廚櫃。

(腐鏽的地板)

(腐鏽的支撐架)

(完工圖示)

(2)辦公區加裝防陽窗帘，降低室內溫度(103年執行)。

(防陽窗帘)

(3)辦公區加裝循環扇，增加空氣對流速度。(103-104年執行)

(循環扇)

(4) 廢棄物加強清理(104-105年執行)

由於公司密度太高，空氣迴風效果仍有限，故擬減少辦公區內堆置物品，改置它處，故著手清理地下室2間庫房之廢棄物以釋放空間，先進行帳務的整理與確認，再進行重新規劃、調整及分類，總計報廢 4 大卡車之電腦設備及傢俱等物品，並委由政府立案之廢棄物回收廠處理。另清除辦公區及公區通道之大型無用之廣告物或展示品，暗藏管道間、天花板內及地板下之堆置物，除了確保空氣之暢通，也排除公共危險之疑慮。（如下圖）

(清理前)

(清理後)

3、機房區域改善

(1)持續建制機房冷熱通道工程。（103年完成）

良好氣流管理是機房節能的基本，缺乏冷熱通道設計造成了混風連鎖效應，大大影響散熱效率。為避免此不良效應，讓機房內的氣流紊亂，所以建立冷熱通道減少混風避免熱點發生。

(2) 持續清除機房冗線。(102-103年完成)

A.清空主營運機房內高架下方及機櫃上方，雜亂之線路，以改善空氣氣流以利氣流順暢。

B. 網路佈線簡化：利用光纖網路，取代原有為數眾多的Cat5及Cat6網路線，增加迴風效率，讓空調效能有效提昇，節省空調及電力消耗。

(施工前)　(施工後)

(施工前)　(施工後)

(3) 汰換UPS電池：（104年完成）

提前汰換一組未達使用年限之120KVA UPS 60顆電池，降低老舊電池充電時需多消耗之電力，以達省電節能目的。

(4)確實量測機房溫濕度（104年起實施）

調整機房空調壓縮機啟動之溫度，避免空調壓縮機不當啟動而耗能。進行溫濕度感測器位置調整，做好機櫃與機櫃之間、冷熱通道等溫濕度的量測，掌握機房所有IT設備溫濕度狀況避免系統過熱，浪費電力。

(5)環控新增電力盤體監控：（104年完成）

透過電力監控做到電力的量測，監控何時、何種設施設備耗電量過高，再進行調整改善，以達節能目的。

(6)機房IT設備盡量選用220V之電力（104年完成）

4、其它環境保護作為

(1)室內細菌、病毒及微粒子等檢測，施行消毒滅菌作業並短期置放裝置高階磁能空氣淨化器以改善辦公區隔間霉菌問題（102年執行）

(2)全面更換事務機，採用日系最新綠色環保機種，主要包括高表面硬度耐用的非結晶矽主要零件感光鼓，具高效能經濟效益。除符合環保標章外，其採用植物性碳粉原料可減少VOC(揮發生有機物)排放量，符合本公司環境保護政策。（10 4 年完成）

(3)內部流程改善（104年完成）

A.本公司公文系統與政府電子公文系統已於104年完成發文串接，可大量減少本公司發文用紙

B.公文系統並與郵局作業結合，減少紙張使用及人力工時。

C.必要性之紙本公文寄送，已改採開窗式信封，減少標籤列印，減少人工錯誤及人力工時。

(4)員工教育及共識

A.因近年氣候明顯異常，災害頻傳，將宣導同仁共體時艱，共同為地球盡一份心力。

B.加強宣導同仁維護環境衛生習慣。(持續改善)

(5)促進辦公室整潔：一旦同仁食物處理不當，尤其是零食置放，只要發生黴變、腐爛等，皆會藉由中央空調四處散播，只要同仁免疫力不佳，即有可能產生症狀。

A.隨時口罩供應。(持續改善)

B.宣導同仁，凡呼吸道感染，即應自主管理，配戴口罩或請假休息。

C.垃圾分類、隨手環保。(持續改善)

(6) 自104年起首長座車改以油電車代步。

二、工作成果與未來持續改善方向

(一)工作成果

1.室內空氣品質

本計劃自102年起即實施至今，在設備及人員密度不斷增加情況下，我們以保持現有空氣品質為基礎，不斷再精進。經過2年的努力，同仁戴口罩的人數明顯下降，過敏及呼吸道感染比例亦相對減少。

2.節能減碳

本公司所在軟體園區之空調架構，係以夜間離峰時段製冰，供應園區各住戶白日空調使用，惟因近年異常氣候明顯，以致冷房效能不足，104年7-9月期間同仁數度抱怨室內溫度過高，無法靜心工作。經過本專案的階段性改善工程，近日室外溫度雖高達38度，空調設定之溫度不變情況下，不但未接獲同仁抱怨，反而還因過冷要求調高空調溫度，由此可知，本專案的執行應屬有效。

3.104年本公司人員數增加、設備增加，碳排放量仍能維持同期水平。

年度	用電度數 (不含空調用電)	CO2排放量(噸)
104	2,077,052	1,082
103	2,102,286	1,095

(二)未來持續改善方向

1.環保工程

(1)本公司地毯已使用12年以上，污垢、潮濕、灰塵堆積物等，皆會引發塵蟎及黴菌等，此等過敏源會藉由中央空調四處散播，因此，將依營運狀況編列預算更換地毯。

(2)汰換使用12年以上之甘蔗板隔間，減少霉菌滋生。

(3)大量使用事務機之區域，加裝排風系統。

(4)空調盤管清洗工程。

(5)重要出風口加裝負離子機定期濾淨。

(6)依環保署「溫室氣體排放量申報管理辦法」，建置二氧化碳濃度偵測系統，每季向主管機關呈報，若有異常即進行改善。

2.本公司於104年底通過職業安全衛生管理之執行，為更落實環境保護的實踐，而將環境保護的基礎工程列為其主要規劃項目，例如：「室內作業場所CO2、微生物測定及改善」、「管道間堆置物清除及警示宣導」、「制定維護管理手冊(含各空調設施及設備位置圖)」、「消防改善工程」、「逃生圖重製」、「緊急應變及演練」、「供應商管理」等項。

本公司規模與性質，非屬大型產業，若要取得ISO14000s或BS7750等國際環保證照，確實力有未逮，但我們擁有的是針對公司實際需求落實管理，真正維護同仁健康，進而促進環境保護的堅決態度，環境保護是長期的實踐與承諾，為了環境的永續，為了本公司的永續，我們會竭盡一切力量為抑制全球暖化而努力。

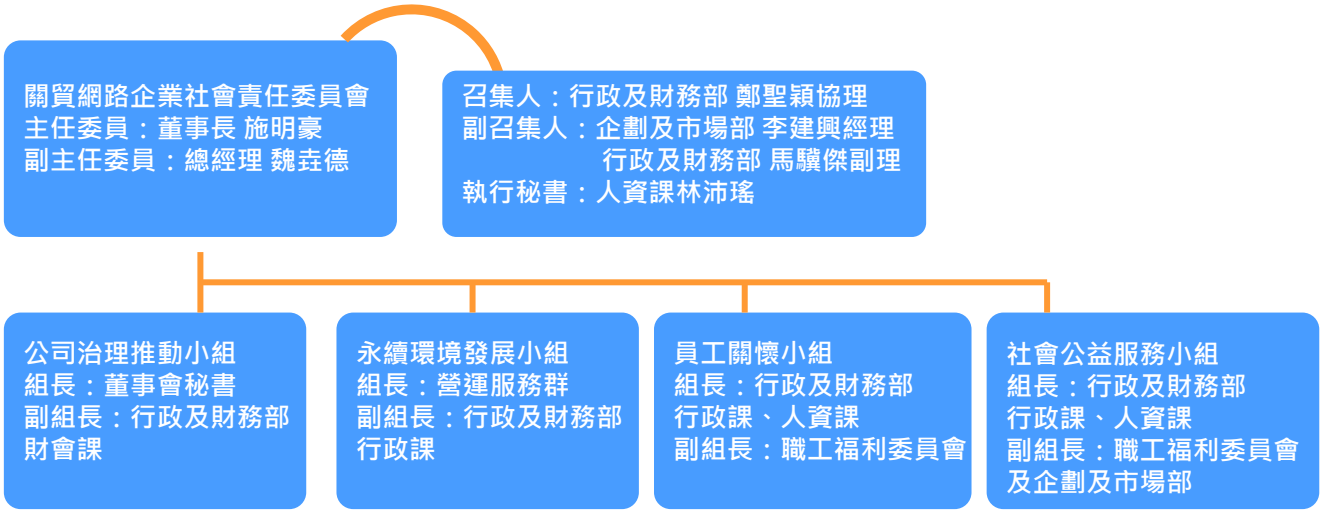
柒、社會公益關懷

一、企業社會責任委員會

本公司係公股民營之企業，在歷屆董事長及總經理領導下，更秉持著誠信踏實的企業文化、以負責的態度全力配合政府政策，戮力經營企業。為讓同仁及外界進一步瞭解本公司之經營政策與作為，特別於101年12月簽核成立關貿網路企業社會責任委員會，由董事長親自擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，拉高位階推動公司企業社會責任工作，委員會主要的行政庶務工作則由行政及財務部擔綱，以組織化的方式呈現公司具體行為，讓公司同仁、客戶、股東以及政府等利害關係人皆能瞭解本公司長期以來履行企業社會責任的相關作為。因本公司主管皆具勞工身分，故此委員會可說是全由勞工所組成。

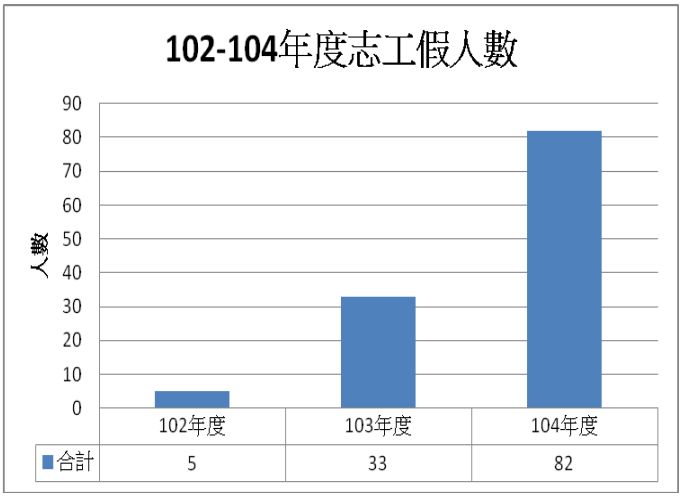
104年度本公司持續落實企業社會責任，繼102年度的宣導活動，從103年起企業社會責任委員會每季皆透過辦理社會責任相關活動，以實際的行動吸引同仁加入實踐、履行企業社會責任的行列。104年度關貿辦理的相關活動包括：公司內部募集發票協助漸凍人協會、團購偏鄉部落愛心菜、與認養南興公園外。此外，本公司更將關懷的觸角向外延伸，號召同仁捐款援助八仙塵爆受災鄉親；募集物資與善款參與各大團體活動、贊助學生團體辦理偏鄉活動、號召同仁擔任義工等。此外，我們更與華山基金會合作辦理志工訓練，協助同仁瞭解志願服務的內涵與真諦、促進同仁對於志願服務的瞭解與熱情，進而深化關貿企業社會責任精神。

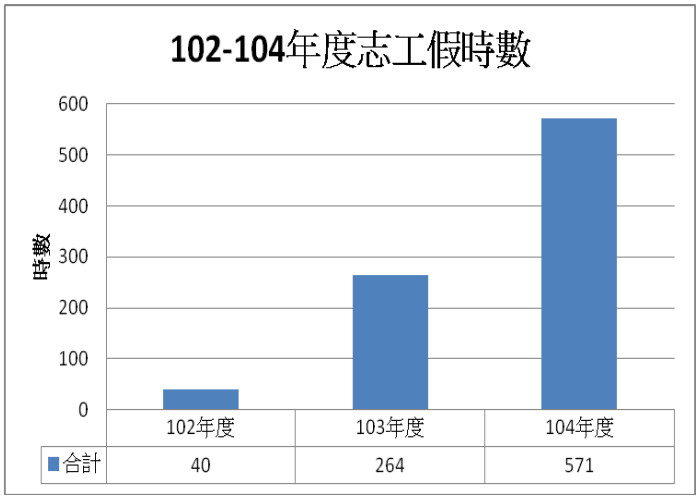
關貿網路企業社會責任委員會組織架構圖



此外，我們更積極建立制度，制/修訂企業社會責任實務守則、公司治理實務守則、誠信經營作業程序及行為指南、道德行為準則、CI106轉投資事業監理辦法、CR114關係人交易管理辦法以及CR118與關係企業、關係人、特定公司及集團企業公司間經營、業務及財務往來作業辦法等多項辦法。關貿也因各方面的投入與努力，獲經濟日報2015企業社會責任年鑑評選為標竿企業。

本公司的付出也獲得多方的肯定，本公司不僅得到天下雜誌企業公民獎中堅企業組第九名、臺北市鄰里公園績優認養人等榮耀，更獲經濟日報2015企業社會責任年鑑評選為標竿企業。 同仁也充分感受公司對於企業社會責任的重視，根據104年年底國立政治大學心理學系工商心理學研究室的問卷(共11間企業參與)結果顯示，在此份問卷中，本公司於職場心理健康七個向度 (企業社會責任、經營者承諾、組織認可、成長發展、健康實務與管理、工作與生活平衡以及員工參與)之企業社會責任面向(企業重視社會人才，進行培育與扶植，如實習機會、績效輔導、與協助轉職等。)獲員工高度評價，在11間企業中高居第二；尤其是「社區意識」(企業與社區建立良好關係，自主參與社區活動與相關回饋)細項，更高居第一。此外，近年來公司同仁投入志工活動之人數與時數更呈現驚人的成長，顯見參與企業社會責任活動已成為本公司價值與文化之一。





102-104年度志工假時數及人數資料

惟企業社會責任之發展係一條漫長的道路，本公司將持續不斷精進，105年為本公司CSR發展期，除進行關貿網路企業社會責任問卷、CSR政策、CSR計畫書外、本公司將從本業核心價值出發，將企業社會責任與經營策略邁向永續經營。換言之，本公司將由CSR1.0進階至CSR2.0，立基於產業，有計畫、目標、步驟的實踐CSR，讓世界變的更美好。

二、社會公益活動

本公司係財政部轉投資事業機構轉型之民營公司，向來即以善盡企業社會責任為公司治理之政策主軸。近年來，年年均就公司推動企業社會責任之年度計畫和實施成效進行檢討；總經理則以公股董事總經理之身分，每季參加財政部次長所召集之公股轉投資事業機構檢討會議，提報本公司推動企業社會責任的具體成果以及參與社會公益之成效並進行檢討，期能提昇更佳之作為。謹分述公司對於社會公益活動作為如下：

公益活動類別與說明

物資/金錢捐贈

1.主動投入各項公益活動。

2.每年定期參與南軟園區舉辦二手物質捐贈、義賣所得贊助經費予弱勢團體。

3.辦理多項物資捐贈活動，募集物資捐贈予「台灣福氣社團關懷協會」、「華山基金會」等弱勢團體。

4.「八仙塵爆」公司捐出100萬元，支持同仁參與社會捐助活動，協助同仁盡個人心力，辦理同仁捐款之匯集予新北愛心專戶。

5.每年編列超過百萬元以上預算，贊助社會公益團體舉辦各項活動，例如：南港桂花季系列活動。

扶助弱勢團體自力更生

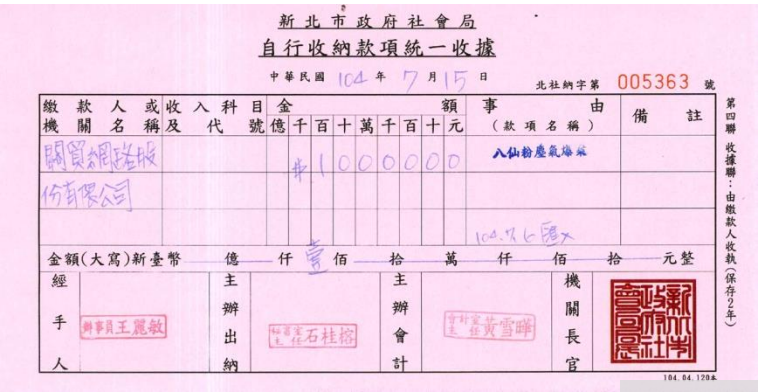
1.持續購買弱勢公益團體產品，包含喜憨兒基金會、鴻佳啟能庇護中心產品作為公司中秋伴手禮共採購710盒，總金額約23萬元，藉此協助弱勢團體自立更生。自102年迄今，累計已透過秋節禮品購買協助喜憨兒基金會、鴻佳啟能庇護中心、精神康扶之友協會、方舟啟智教養院、台北市集賢庇護工場、十方啟能中心、中華民國唐氏症基金會以及高雄市脊髓損傷者成功之家等8個公益團體

2.104年全年，每月2次每次2小時安排4位愛盲協會按摩師赴關貿為24人次同仁提供服務，全年計服務576人次，不僅落實員工照顧，更可藉此協助弱勢團體自力更生。

3.支持社福團體，102年底開始配合中華民國運動神經元疾病病友協會(漸凍人協會)於公司內部設置發票箱募集發票捐贈，為鼓勵同仁參與公益，截至104年12月底，共募集6,360張統一發票。

4.每年配合政府政策提供暑期工讀機會予家庭經濟弱勢青年，協助提升其職涯發展競爭力，為未來做準備，進而改善貧富差距。

5.發動同仁認購新竹地區原住民部落種植的農產品，以實際行動支持原住民農民。


新北市政府社會局
自行收納款項統一收據
中華民國 104 年 7 月 15 日
北社納字第 005363 號
繳款人或機關名稱
收入科目及代號
金額 億 千 百 十 萬 千 百 十 元
事由（款項名稱）
備註
關貿網路股份有限公司
八仙粉塵爆爆
104.7.6 隱
金額(大寫)新臺幣 億 仟 壹 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元整
經手人
主辦出納
主辦會計
機關長官
第四聯 收據聯：由繳款人收執（保存2年）

促進校園資訊

捐贈行動儲存裝置病毒防護所建構之USB病毒終結者予南港軟體園區管理委員會，減少園區資訊設備受到之威脅。

軟體資訊安全

捐贈行動儲存裝置病毒防護所建構之USB病毒終結者予臺北城市科技大學，減少校園資訊設備受到之威脅。103年度贊助台北商業大學辦理2014cyberspace「雲端服務應用，安全與稽核」研討會，推動資訊與會計專業人才之精進培育。

產學合作

與元智大學、台灣科技大學、台北科技大學、德明財經科技大學、台北城市科技大學、中華科技大學、僑光技術學院、元培醫事科技大學等校簽約合作建教實習案，每年聘雇十數位實習生；此外，更赴台灣大學、元智大學、台北城市科技大學、清華大學以及淡江大學參加/舉辦招募活動，協助校園職場接軌，減少學校教育與產業需求之落差。

促進員工社會參與

1.制定志工假，員工每年可請8小時的志工假，到學校、社會公益團體擔任義工，積極回饋社會。自成立愛心志工隊後，同仁參與公司志工活動時間更可納入工作時間計算（於系統填報志工工時即計入每日 8 小時工作時間）。同仁志工假申請時數更不斷攀升，自102年 的5人40小時，103年已達33人264小時，104年更成長至大幅提升至82人571小時；人數暴增16.4倍，申請志工假時數則增加14.275倍。

2.對於有服務熱忱、績效良好的志工同仁，董事長及總經理更責成部門主管在績效考評上酌予肯定以為鼓勵。

敦親睦鄰

1.邀請附近社區里民參與園區舉辦之藝術小包廂藝文活動、寒冬送暖二手物品義賣活動。

2.積極參與南港區三重里辦公室所舉辦之各項活動，建立良好互動。

3.成立愛心志工社(前身為愛心志工隊，103年社團化)，自101年起持續認養南興公園，定期前往進行環境清潔與維護，進行社區關懷及環境綠化善盡社區照顧責任。

4.配合南興公園整修重新開園，102、103年接連舉辦「我愛南港桂花香親子寫生比賽」以及「我愛南港桂花香攝影比賽」，寫生比賽吸引近百名幼兒園及國小學童參加，台北市民政局更商借獲獎作品進行展示。

攝影比賽得獎作品則印製成104年桌曆於公司內部拍賣，拍賣所得則捐贈三重里內弱勢家庭。

社會公益宣導

配合員工照顧、員工家庭照顧、社會公益、企業社會責任等主題，結合各項公司活動，例如員工親子日，員工旅遊以及尾牙乃至於主管月會、季會，積極向同仁進行宣導。

配合政府政策

1.積極參與各項政府召募活動：於政府相關就業網站(包含原住民就業e網、Rich青年職場體驗網、全國就業e網等)刊登職缺，參與台北人力銀行『OKWORK，科技新廊道』科技業就業博覽會以及台北人力『OKWORK幸福啟航-飛越32K』大型就業博覽會，招募人才。

2.103年度進用6名身心障礙同仁，103年史素珍技術長更獲頒臺北市優良身心障礙勞工獎；公司101、102年亦連續2年獲臺北市勞動局頒發超足額進用身心障礙勞工甲等認證；以具體的行動落實政府鼓勵弱勢就業政策，藉以達到維持就業平衡的企業社會責任。

3.積極參與各項政府活動與認證，包含三度獲得台北市幸福企業一星獎、台北市鄰里公園績優認養人，獲臺北市市長頒獎肯定關貿對於志工活動的貢獻。此外，也因辦理各項促進同仁身心健康之活動，獲衛生福利部肯定，獲頒103年度健康促進優良職場。

4.配合政府工作與生活平衡政策，與托育機構簽訂合約。

5.爭取各項政府補助，包含勞動部企業人力資源提升計劃、台北市勞動局勞動教育課程補助等，配合政府所提供之資源，強化教育訓練品質與效益。

6.落實企業社會責任，102-104年連續獲天下雜誌企業公民獎中堅企業組前十名之肯定。

全球永續性報告指標對照表

一般標準揭露				
策略與分析				
	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
G4-1	a. 提供組織最高決策者的聲明（如CEO、董事長或等同的高階職位者），內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略。	✓	壹、企業社會責任 一、董事長的話	P.5
G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰	P.6-10
組織概況				
G4-3	組織名稱	✓	封面	封面
G4-4	主要品牌、產品與服務	✓	貳、公司介紹 一、公司簡介	P.10-11
G4-5	組織總部所在位置	✓	貳、公司介紹 一、公司簡介 (二)服務項目	P.12
G4-6	組織營運所在國家數及國家名	✓	貳、公司介紹 一、公司簡介 (二)服務項目	P.12
G4-7	組織所有權性質與法律形式	✓	貳、公司介紹 一、公司簡介 (一)源起與歷史	P.11
G4-8	組織提供服務的市場	✓	貳、公司介紹 一、公司簡介 (二)服務項目	P.12
G4-9	報告組織的規模	✓	貳、公司介紹 二、公司組織及關係企業組織概況	P.13
G4-10	報告員工聘僱狀況	✓	貳、公司介紹 三、員工狀況	P.15
G4-11	受勞資雙方團體協商訂約所保障之員工比例	✓	伍、員工關懷 一、勞資關係	P.35
G4-12	描述組織的供應鏈概況	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.26-27
G4-13	說明報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	✓	貳、公司介紹 二、公司組織及關係企業組織概況	P.13
G4-14	報告組織針對潛在衝擊之預警 (Precautionary) 方法或原則	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰	P.6-10
G4-15	由公司外部發起的經濟、環境和社會有關之憲章、原則或其他倡儀，公司已簽署或認可者			
G4-16	列出公司參與協會，和全國或國際性擁護機構會會員資格	✓	參、公司治理 四、伙伴關係	P.30

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	列出組織的綜合財務報表或同等文件的所有實體/ 組織/單位，並說明其中是否有未納入報告的部份			
G4-18	a. 解釋定義報告內容和考量面邊界之流程 b. 解釋組織如何實施定義報告內容之報告原則			
G4-19	表列並定義報告內容中所鑑別的所有實質性考量面及其流程			
G4-20	對每一實質性考量面，說明組織內之考量面邊界			
G4-21	對每一實質性考量面，說明組織外之考量面邊界			
G4-22	說明在前次報告中所提供資訊其重述的影響及重述的原因			
G4-23	本次報告與前次報告在範圍和考量面邊界有顯著改	✓	編輯原則 參、報告書邊界及範圍	P.4
利害關係人議合				
G4-24	表列與組織議合的利害關係人群體	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.26-29
G4-25	報告與誰議合之利害關係人鑑別和選擇的基礎			
G4-26	說明組織的利害關係人議合的方式	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.26-29
G4-27	說明組織的利害關係人議合的方式，及組織如何回應前述議題與事項及組織如何回應前述議題與事項	ü	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.26-29
報告書基本資料				
G4-28	報告書所涵蓋的期間	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.3
G4-29	最近一次發表報告書的日期	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.3
G4-30	報告書發表週期	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.3
G4-31	報告書聯絡人資料	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.4
G4-32	報告" 依循選項"GRI 內容索引表外部保證報告	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.4
G4-33	外部保證的政策和現行作法	✓	編輯原則 壹、報告原由	P.4

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
	治理			
G4-34	說明組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織	P.22-26
G4-35	說明最高治理單位將經濟、環境和社會議題授權委派給資深管理層和其他員工的流程	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-36	說明組織是否已任命負責經濟、環境和社會議題之執行層人員或相關職位，及是否直接向最高治理單位報告	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-37	說明利害關係人和最高治理單位對經濟、環境和社會議題的協商程序。如果協商已被高層指派授權，需描述將由何人進行協商，且如何將協商內容反饋給最高治理單位的流程	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-38	說明最高治理單位及其委員會的組成概況	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22-26
G4-39	說明最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-40	說明提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程，以及用於最高治理單位成員的提名和遴選標準	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-41	說明最高治理單位確保避免及管理利益衝突之流程	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-42	說明最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策、以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-43	最高治理機構對收集經濟、環境及社會議題知識採取的發展及強化措施	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-44	最高治理機構對經濟、環境及社會議題上績效評估的程序			
G4-45	說明最高治理單位在經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之鑑別和管理的角色(或作用)	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.22
G4-46	說明最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色			
G4-47	說明最高治理單位審查經濟、環境和社會的衝擊、風險及機會之頻率			
G4-48	說明正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或定位，並確保涵蓋所有實質性考量面			
G4-49	說明向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會	P.27
G4-50	說明向最高治理單位所溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制			
G4-51	a. 說明最高治理單位及資深執行階層的薪酬政策 b. 說明薪酬政策有關最高治理單位和資深執行階層之經濟，環境和社會目標的績效標準			
G4-52	說明薪酬決定之流程			

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
治理				
G4-53	如適用，說明如何尋求及考慮利害關係人關於薪酬之意見	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.26-27
G4-54	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總收入之中位數的比率。			
G4-55	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總收入增加百分比之中位數的比率			

倫理與誠信				
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通及 肆、誠信企業 一、誠信經營	P.26-27;31-32
G4-57	倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通及 肆、誠信企業 一、誠信經營 二、反貪腐	P.26-27;32-33
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通及 肆、誠信企業 一、誠信經營	P.26-27;32-34
G4-DMA	a. 說明該考量面為何重大。說明讓該考量面具有重大性之衝擊為何。 b. 說明組織如何管理重大考量面或其衝擊。 c. 說明管理方針的評鑑，包括： i. 評量管理方針有效性的機制 ii. 管理方針的評鑑結果 iii. 對管理方針進行的任何相關調整			

GRI G4指標		揭露情形	章節	頁碼/備註說明
特定標準揭露				
類別：經濟				
考量面指標：經濟績效				
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	✓	參、公司治理 一、董事會及相關組織 (一)董事會 貳、公司介紹 四、營業概況	P.17；23
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會			
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.37-41
G4-EC4	自政府取得之財務補助	✓	柒、社會公益關懷 二、社會公益活動	P.61
考量面指標：市場形象				
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	✓	伍、員工關懷 三、員工保障	P.38
G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	✓	貳、公司介紹 三、員工狀況 五、經營團隊	P.15；19
考量面指標：間接經濟衝擊				
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊			
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰	P.6-10
考量面指標：採購實務				
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
類別：環境				
考量面指標：原物料				
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN2	使用再生原物料的百分比	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
考量面指標：能源				
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	✓	陸、環境保護 二、工作成果與未來持續改善方向 (一)工作成果	P.56
G4-EN4	組織外部的能源消耗量			
G4-EN5	能源密集度			
G4-EN6	減少能源的消耗	✓	陸、環境保護 二、工作成果與未來持續改善方向 (一)工作成果	P.56
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求			
考量面指標：水				
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源			
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量			

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
特定標準揭露				
類別：經濟				
考量面指標：經濟績效				
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	✓	貳、公司介紹 四、營業概況	P.17
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會			
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.37-41
G4-EC4	自政府取得之財務補助	✓	柒、社會公益關懷 二、社會公益活動	P.61
考量面指標：市場形象				
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	✓	伍、員工關懷 三、員工保障	P.38
G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	✓	貳、公司介紹 三、員工狀況 五、經營團隊	P.15；19
考量面指標：間接經濟衝擊				
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊			
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰	P.6-10
考量面指標：採購實務				
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
類別：環境				
考量面指標：原物料				
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN2	使用再生原物料的百分比	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
考量面指標：能源				
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	✓	陸、環境保護 二、工作成果與未來持續改善方向 (一)工作成果	P.56
G4-EN4	組織外部的能源消耗量			
G4-EN5	能源密集度			
G4-EN6	減少能源的消耗	✓	陸、環境保護 二、工作成果與未來持續改善方向 (一)工作成果	P.56
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求			
考量面指標：水				
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源			
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量			

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
考量面指標：生物多樣性				
G4-EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN12	描述組織的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他高生物多樣性價值的地區之顯著衝擊			
G4-EN13	受保護或復育的棲息地			
G4-EN14	依瀕臨絕種風險的程度，說明受組織營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種總數			
考量面指標：排放				
G4-EN15	直接溫室氣體排放	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN18	溫室氣體排放強度			
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量			
G4-EN20	臭氧層破壞物質(ODS)的排放			
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放			
考量面指標：廢汙水及廢棄物				
G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排放水量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
G4-EN25	組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄I、II、III、VIII視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比			
G4-EN26	受組織廢水及其他（地表）逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值			
考量面指標：產品及服務				
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
G4-EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
考量面指標：法規遵循				
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
考量面指標：交通運輸				
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	不適用
考量面指標：整體情況				
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	✓	陸、環境保護 一、能源管理等重要工作	P.50-55

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
考量面指標：供應商環境評估				
G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動			
考量面指標：環境問題申訴機制				
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
類別：社會				
子類別：勞工實務與尊嚴勞動				
考量面指標：勞雇關係				
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	✓	貳、公司介紹 三、員工狀況	P.15
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.39-40
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.39
考量面指標：勞/資關係				
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
	考量面指標：職業健康與安全	✓		
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.38
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數數	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.38
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工			
G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題			
考量面指標：訓練與教育				
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數			
G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	✓	伍、員工關懷 三、教育訓練與職涯發展	P.42-47
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	✓	伍、員工關懷 三、教育訓練與職涯發展 (二)、訓練制度	P.44
考量面指標：員工多元化與平等機會				
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	✓	貳、公司介紹 三、員工狀況 及 五、經團團隊	P.15;19
考量面指標：女男同酬				
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.38

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
考量面指標：供應商勞工實務評估				
G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動			
考量面指標：勞工實務問題申訴機制				
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
子類別：人權				
考量面指標：投資				
G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比			
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	✓	伍、員工關懷 三、教育訓練與職涯發展 (二)、訓練制度	P.44
考量面指標：不歧視				
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動動	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
考量面指標：結社自由與集體協商				
G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	無相關情事
考量面指標：童工				
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	無相關情事
考量面指標：強迫與強制勞動				
G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	無相關情事
考量面指標：保全實務				
G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	不適用
考量面指標：原住民權利				
G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數， 以及組織所採取的行動	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	無相關情事
考量面指標：評估				
G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	✓	伍、員工關懷 一、勞資關係	P.35-36
考量面指標：供應商人權評估				
G4-HR10	針對新供應商使用人權標準篩選的比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動			
考量面指標：人權問題申訴機制				
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
子類別：社會				
考量面指標：當地社區				
G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比			
G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點		參、公司治理 三、利害關係人溝通	無相關情事
考量面指標：反貪腐				
G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	✓	肆、誠信企業 二、反貪腐	P.33
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	✓	肆、誠信企業 二、反貪腐	P.33
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	✓	肆、誠信企業 二、反貪腐	P.33
考量面指標：公共政策				
G4-SO6	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值			無相關情事
考量面指標：反競爭行為				
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
考量面指標：法規遵循				
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數數	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
考量面指標：供應商社會衝擊評估				
G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
考量面指標：社會衝擊問題申訴機制				
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.27
	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
子類別：產品責任				
考量面指標：顧客的健康與安全				
G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	✓		不適用
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	✓		不適用
考量面指標：產品及服務標示				
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類， 以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.28-29

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
考量面指標：行銷溝通				
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	✓		不適用
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.34
考量面指標：顧客隱私				
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰 (一)衝擊與風險 及 肆、誠信企業 四、法律遵循事項 1.資料處理風險	P.6-7；34
考量面：法規遵循				
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	✓	壹、企業社會責任 二、未來展望、機會與挑戰 (一)衝擊與風險 及 肆、誠信企業 四、法律遵循事項 1.資料處理風險	P.6-7；34

105年度關貿網路企業社會責任問卷內容

關貿網路企業社會責任問卷

親愛的主管們，關貿網路自 2012 年起，成立關貿網路企業社會責任委員會，辦理 CSR 相關活動與作為。在公司發展 CSR 道路上，因為有主管們的支持與協助，方能使關貿 CSR 日漸成長與並持續發展。

關貿網路自 2012 年起每年對外公開發行企業社會責任報告書，並透過報告書、公司網頁向社會大眾透明且公開的揭露經濟、環境及社會面資訊。為精進關貿企業社會責任作為、符合公司治理評鑑需求，並使揭露的資訊內容能夠更符合社會的需求，希望能進一步徵詢各位的意見，懇請各位撥冗填答，謝謝。

本問卷調查所得資料將作為關貿網路履行企業社會責任作為的重要依據。各位的回饋將是公司持續進步的動力，期待各位的回饋，再次感謝各位主管們的合作！

順頌　商祺

關貿網路企業社會責任委員會 謹上

問卷填寫說明：

填寫說明：問卷共有三個面向，包含經濟面、環境面及社會面。請各位主管分別以自身以及客戶角度，回答最關心並希望關貿網路於 CSR 報告書中揭露的項目。請在關心議題欄位中打勾(可複選)。

一、　主管本身關心議題

(一)　在經濟方面，您關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	公司治理	董事會運作、持股等議題	
2	倫理與誠信	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則，有無監督機制等	
3	營運財務績效	營收、支出及獲利等相關財務資訊	
4	市場形象	不同性別之薪資比及雇用、在地僱用狀況	
5	間接經濟衝擊	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	
6	採購行為	採購支出來自當地供應商之比例	

(二)　在環境方面，您關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	原物料管理	各種原物料及再生材料的使用情況	
2	能源管理	公司對於各種能源管理的推動措施與成效	
3	水資源管理	公司對於各種水資源管理的推動措施與成效	
4	生物多樣性	工廠周邊生物多樣性價值的地區之顯著衝擊	
5	溫室氣體排放	溫室氣體的盤查、資訊揭露、溫室氣體減量作法	
6	汙水及廢棄物排放	汙水、廢棄物管理，以及資源回收成效	
7	產品和服務對環境影響	產品之包裝材料的百分比	

105年度關貿網路企業社會責任問卷內容

8	環境法規適法性	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	
9	交通運輸廢氣排放	運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	
10	環保方案策略	公司之環保策略、支出及投資	
11	供應商環境面管理	對供應商在環境方面之管理及要求	
12	環保問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	

(三) 社會面，此部分將再細分為勞工、人權、社會與產品責任等 4 部分。

1. 勞工方面，您關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	勞雇關係	公司員工各項雇用數據	
2	勞資關係	勞資協商作法、勞資爭議、員工溝通管道	
3	職業健康與安全管理	職安管理系統、失能傷害率、職業病發生率、死亡人數等	
4	職能教育訓練	員工職能教育訓練規劃	
5	員工多元化與就業平等	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	
6	男女同酬	男女薪資比例數據	
7	供應商員工管理	對供應商在員工方面之管理及要求	
8	勞工問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理解決的勞工衝擊申訴之數量	

2. 人權方面，您關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	人員招募與留才	如員工績效考核、薪酬與獎勵制度等	
2	不歧視管理	不歧視政策與招募管理	
3	結社自由與集體協商	企業工會運作及管理	
4	童工管理	不雇用童工政策與管理	
5	強迫與強制勞動	不強迫勞動政策與管理	
6	男女同酬	男女薪資狀況	
7	保全人員管理	對於企業保全人員的管理	
8	原住民雇用狀況	企業內雇用原住民概況	
9	人權稽核概況	外部(政府機關/客戶)稽核概況	
10	供應商人權管理	對供應商在人權方面之管理及要求	
11	人權問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權衝擊申訴之數量	

105年度關貿網路企業社會責任問卷內容

3. 社會方面，您關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	周邊社區管理	與當地社區議和、協商之管理	
2	反貪腐管理	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	
3	政治獻金	政治獻金總值	
4	反競爭行為	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	
5	道德法規遵循	法規遵循結果	
6	供應商道德管理	對供應商在道德方面之管理及要求	
7	道德問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的道德衝擊申訴之數量	

4. 產品責任(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	顧客健康與安全	為改善顧客健康和安全而進行評估的產品及服務	
2	產品及服務標示	說明產品主要的原件及成份 / 客戶滿意度調查	
3	行銷溝通管理	違反公平交易法之次數	
4	顧客隱私管理	對客戶隱私之管理機制	

二、 客戶關心議題

(一) 在經濟方面，客戶關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	公司治理	董事會運作、持股等議題	
2	倫理與誠信	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則，有無監督機制等	
3	營運財務績效	營收、支出及獲利等相關財務資訊	
4	市場形象	不同性別之薪資比及雇用、在地僱用狀況	
5	間接經濟衝擊	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	
6	採購行為	採購支出來自當地供應商之比例	

(二) 在環境方面，客戶關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	原物料管理	各種原物料及再生材料的使用情況	
2	能源管理	公司對於各種能源管理的推動措施與成效	
3	水資源管理	公司對於各種水資源管理的推動措施與成效	
4	生物多樣性	工廠周邊生物多樣性價值的地區之顯著衝擊	
5	溫室氣體排放	溫室氣體的盤查、資訊揭露、溫室氣體減量作法	
6	汙水及廢棄物排放	汙水、廢棄物管理，以及資源回收成效	
7	產品和服務對環境影響	產品之包裝材料的百分比	

105年度關貿網路企業社會責任問卷內容

8	環境法規適法性	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	
9	交通運輸廢氣排放	運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	
10	環保方案策略	公司之環保策略、支出及投資	
11	供應商環境面管理	對供應商在環境方面之管理及要求	
12	環保問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	

(三) 社會面，此部分將再細分為勞工、人權、社會與產品責任等 4 部分

1. 勞工方面，客戶關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	勞雇關係	公司員工各項雇用數據	
2	勞資關係	勞資協商作法、勞資爭議、員工溝通管道	
3	職業健康與安全管理	職安管理系統、失能傷害率、職業病發生率、死亡人數等	
4	職能教育訓練	員工職能教育訓練規劃	
5	員工多元化與就業平等	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	
6	男女同酬	男女薪資比例數據	
7	供應商員工管理	對供應商在員工方面之管理及要求	
8	勞工問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理解決的勞工衝擊申訴之數量	

2. 人權方面，客戶關心的議題為：(可複選)

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	人員招募與留才	如員工績效考核、薪酬與獎勵制度等	
2	不歧視管理	不歧視政策與招募管理	
3	結社自由與集體協商	企業工會運作及管理	
4	童工管理	不雇用童工政策與管理	
5	強迫與強制勞動	不強迫勞動政策與管理	
6	男女同酬	男女薪資狀況	
7	保全人員管理	對於企業保全人員的管理	
8	原住民雇用狀況	企業內雇用原住民概況	
9	人權稽核概況	外部(政府機關/客戶)稽核概況	
10	供應商人權管理	對供應商在人權方面之管理及要求	
11	人權問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權衝擊申訴之數量	

105年度關貿網路企業社會責任問卷內容

題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	周邊社區管理	與當地社區議和、協商之管理	
2	反貪腐管理	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	
3	政治獻金	政治獻金總值	
4	反競爭行為	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	
5	道德法規遵循	法規遵循結果	
6	供應商道德管理	對供應商在道德方面之管理及要求	
7	道德問題申訴機制	經由正式申訴機制立案、處理和解決的道德衝擊申訴之數量	

3. 產品責任方面，客戶關心的議題為：(可複選)

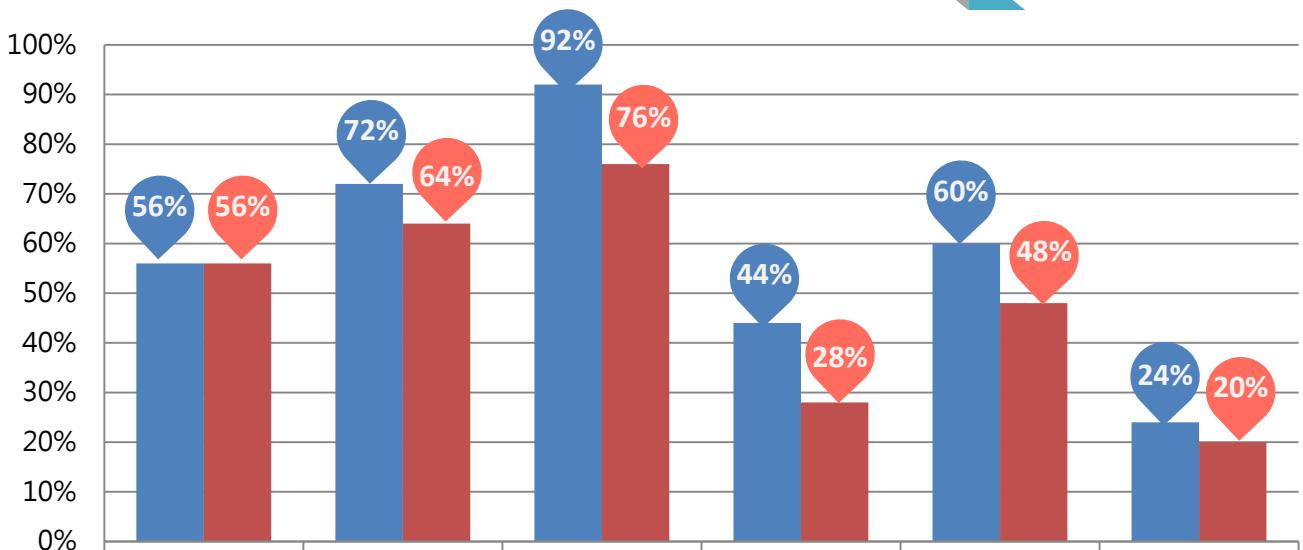
題號	議題類別	議題說明	關心議題(請勾選)
1	顧客健康與安全	為改善顧客健康和安全而進行評估的產品及服務	
2	產品及服務標示	說明產品主要的原件及成份 / 客戶滿意度調查	
3	行銷溝通管理	違反公平交易法之次數	
4	顧客隱私管理	對客戶隱私之管理機制	

- 問卷結束 -

關貿網路企業社會責任委員會再次感謝您的配合與支持，謝謝！

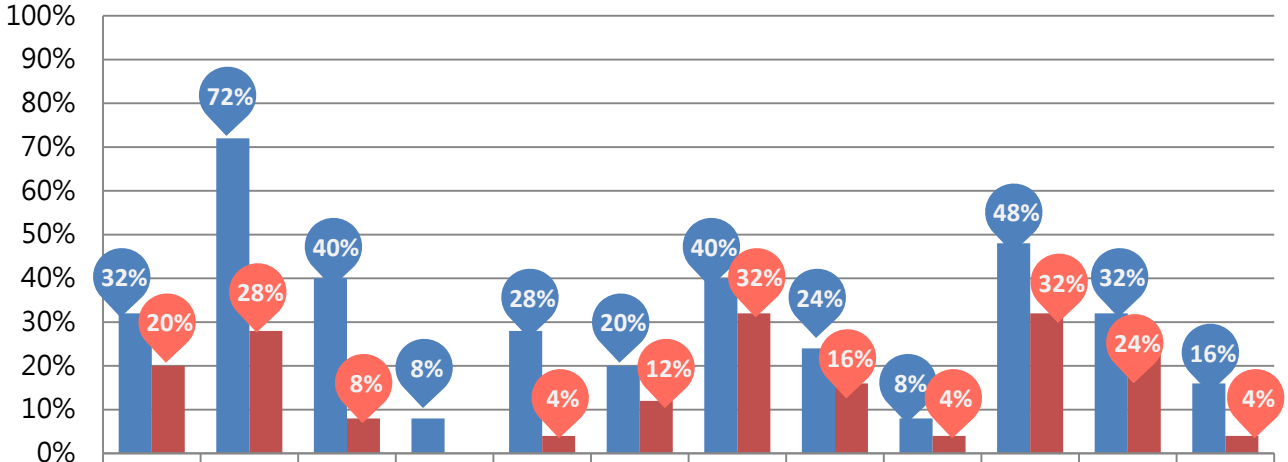
105年度關貿網路企業社會責任問卷結果

經濟議題問卷結果分析圖



	1.公司治理	2.倫理與誠信	3.營運財務績效	4.市場形象	5.間接經濟衝擊	6.採購行為
主管比例	56%	72%	92%	44%	60%	24%
客戶比例	56%	64%	76%	28%	48%	20%

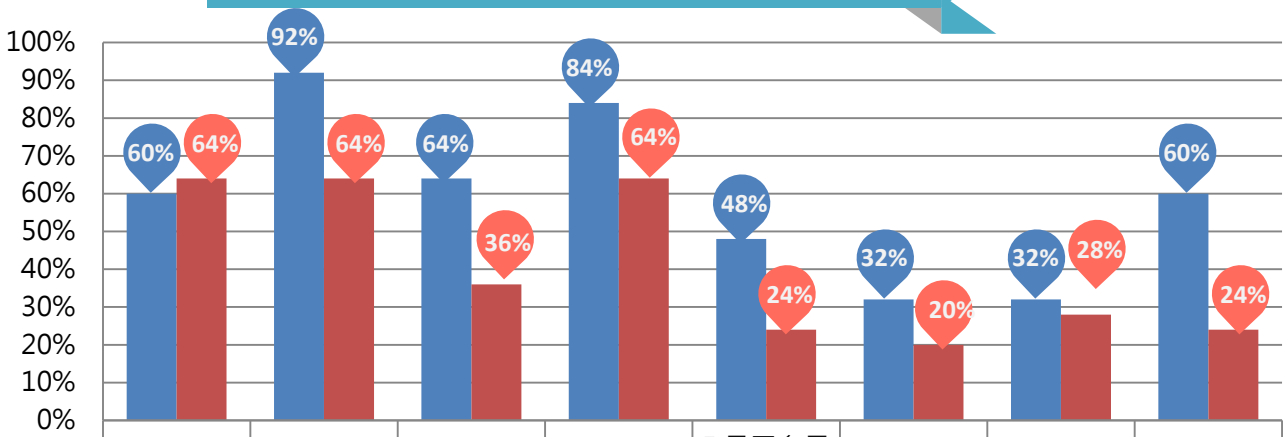
環保議題問卷結果分析圖



	1.原物料管理	2.能源管理	3.水資源管理	4.生物多樣性	5.溫室氣體排放	6.汙水及廢棄物排放	7.產品和服務對環境影響	8.環境法規適法性	9.交通運輸廢氣排放	10.環保方案策略	11.供應商環境面管理	12.環保問題申訴機制
主管比例	32%	72%	40%	8%	28%	20%	40%	24%	8%	48%	32%	16%
客戶比例	20%	28%	8%	0%	4%	12%	32%	16%	4%	32%	24%	4%

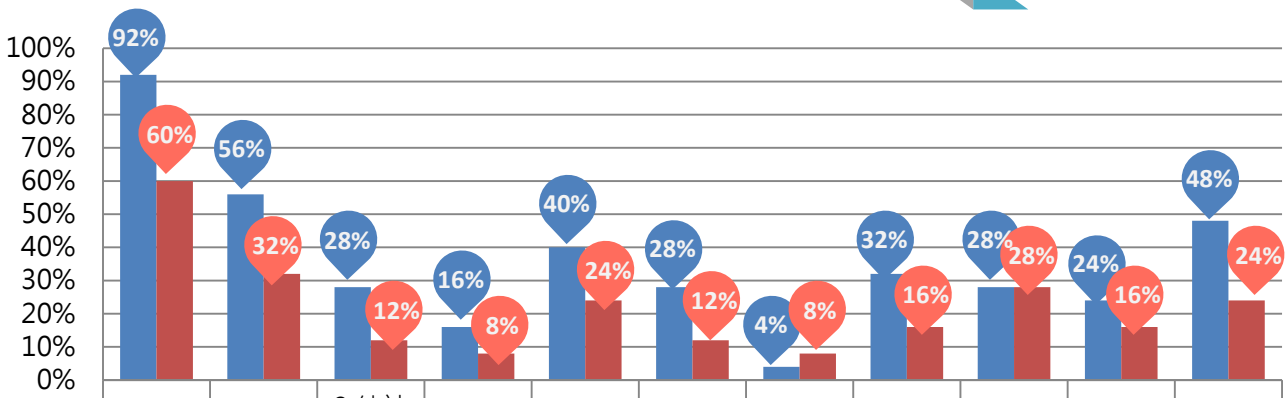
105年度關貿網路企業社會責任問卷結果

社會面-勞工議題問卷結果分析圖



	1.勞雇關係	2.勞資關係	3.職業健康與安全管理	4.職能教育訓練	5.員工多元化與就業平等	6.男女同酬	7.供應商員工管理	8.勞工問題申訴機制
主管比例	60%	92%	64%	84%	48%	32%	32%	60%
客戶比例	64%	64%	36%	64%	24%	20%	28%	24%

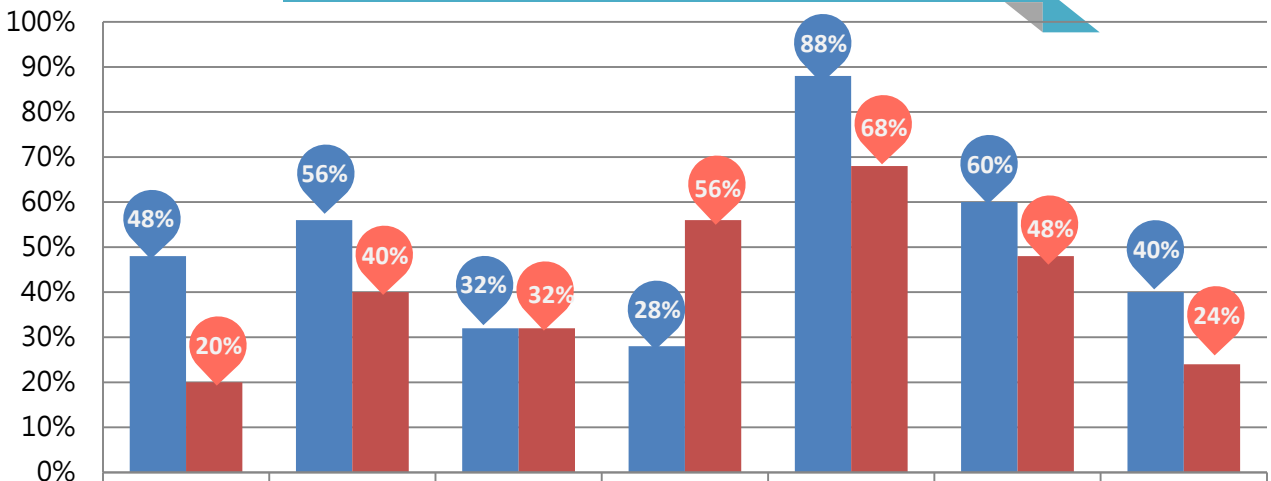
社會面-人權議題問卷結果分析圖



	1.人員招募與留才	2.不歧視管理	3.結社自由與集體協商	4.童工管理	5.強迫與強制勞動	6.男女同酬	7.保全人員管理	8.原住民雇用狀況	9.人權稽核概況	10.供應商人權管理	11.人權問題申訴機制
主管比例	92%	56%	28%	16%	40%	28%	4%	32%	28%	24%	48%
客戶比例	60%	32%	12%	8%	24%	12%	8%	16%	28%	16%	24%

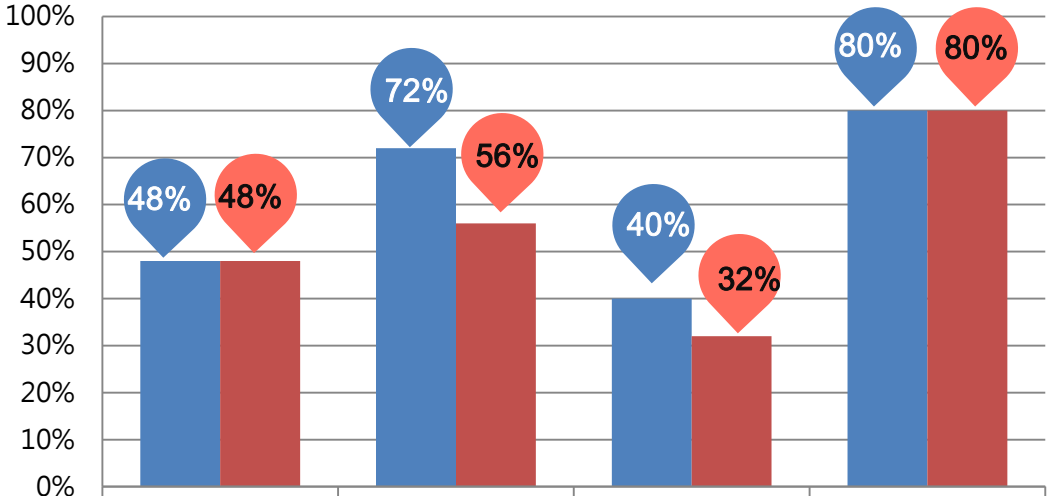
105年度關貿網路企業社會責任問卷結果

社會面-社會責任議題問卷結果分析圖



	1.周邊社區管理	2.反貪腐管理	3.政治獻金	4.反競爭行為	5.道德法規遵循	6.供應商道德管理	7.道德問題申訴機制
主管比例	48%	56%	32%	28%	88%	60%	40%
客戶比例	20%	40%	32%	56%	68%	48%	24%

社會面-產品責任議題問卷結果分析圖



	1.顧客健康與安全	2.產品及服務標示	3.行銷溝通管理	4.顧客隱私管理
主管比例	48%	72%	40%	80%
客戶比例	48%	56%	32%	80%

105年度關貿網路企業社會責任問卷結果-主管意見

身分別	大項目	項目	總票數	關注比例	排序
關貿主管	經濟方面	1.公司治理	14	56%	4
關貿主管	經濟方面	2.倫理與誠信	18	72%	2
關貿主管	經濟方面	3.營運財務績效	23	92%	1
關貿主管	經濟方面	4.市場形象	11	44%	5
關貿主管	經濟方面	5.間接經濟衝擊	15	60%	3
關貿主管	經濟方面	6.採購行為	6	24%	6
關貿主管	環境	1.原物料管理	8	32%	5
關貿主管	環境	2.能源管理	18	72%	1
關貿主管	環境	3.水資源管理	10	40%	3
關貿主管	環境	4.生物多樣性	2	8%	11
關貿主管	環境	5.溫室氣體排放	7	28%	7
關貿主管	環境	6.汙水及廢棄物排放	5	20%	9
關貿主管	環境	7.產品和服務對環境影響	10	40%	3
關貿主管	環境	8.環境法規適法性	6	24%	8
關貿主管	環境	9.交通運輸廢氣排放	2	8%	11
關貿主管	環境	10.環保方案策略	12	48%	2
關貿主管	環境	11.供應商環境面管理	8	32%	5
關貿主管	環境	12.環保問題申訴機制	4	16%	10
關貿主管	社會面-勞工	1.勞雇關係	15	60%	4
關貿主管	社會面-勞工	2.勞資關係	23	92%	1
關貿主管	社會面-勞工	3.職業健康與安全管理	16	64%	3
關貿主管	社會面-勞工	4.職能教育訓練	21	84%	2
關貿主管	社會面-勞工	5.員工多元化與就業平等	12	48%	6
關貿主管	社會面-勞工	6.男女同酬	8	32%	7
關貿主管	社會面-勞工	7.供應商員工管理	8	32%	7
關貿主管	社會面-勞工	8.勞工問題申訴機制	15	60%	4

105年度關貿網路企業社會責任問卷-主管意見

身分別	大項目	項目	總票數	選擇比例	排序
關貿主管	社會面-人權	1.人員招募與留才	23	92%	1
關貿主管	社會面-人權	2.不歧視管理	14	56%	2
關貿主管	社會面-人權	3.結社自由與集體協商	7	28%	6
關貿主管	社會面-人權	4.童工管理	4	16%	10
關貿主管	社會面-人權	5.強迫與強制勞動	10	40%	4
關貿主管	社會面-人權	6.男女同酬	7	28%	6
關貿主管	社會面-人權	7.保全人員管理	1	4%	11
關貿主管	社會面-人權	8.原住民雇用狀況	8	32%	5
關貿主管	社會面-人權	9.人權稽核概況	7	28%	6
關貿主管	社會面-人權	10.供應商人權管理	6	24%	9
關貿主管	社會面-人權	11.人權問題申訴機制	12	48%	3
關貿主管	社會面-社會	1.周邊社區管理	12	48%	4
關貿主管	社會面-社會	2.反貪腐管理	14	56%	3
關貿主管	社會面-社會	3.政治獻金	8	32%	6
關貿主管	社會面-社會	4.反競爭行為	7	28%	7
關貿主管	社會面-社會	5.道德法規遵循	22	88%	1
關貿主管	社會面-社會	6.供應商道德管理	15	60%	2
關貿主管	社會面-社會	7.道德問題申訴機制	10	40%	5
關貿主管	社會面-產品責任	1.顧客健康與安全	12	48%	3
關貿主管	社會面-產品責任	2.產品及服務標示	18	72%	2
關貿主管	社會面-產品責任	3.行銷溝通管理	10	40%	4
關貿主管	社會面-產品責任	4.顧客隱私管理	20	80%	1

105年度關貿網路企業社會責任問卷-客戶意見

身分別	大項目	項目	總票數	選擇比例	排序
客戶	經濟方面	1.公司治理	14	56 %	3
客戶	經濟方面	2.倫理與誠信	16	64%	2
客戶	經濟方面	3.營運財務績效	19	76%	1
客戶	經濟方面	4.市場形象	7	28%	5
客戶	經濟方面	5.間接經濟衝擊	12	48%	4
客戶	經濟方面	6.採購行為	5	20%	6
客戶	環境	1.原物料管理	5	20%	5
客戶	環境	2.能源管理	7	28%	3
客戶	環境	3.水資源管理	2	8%	8
客戶	環境	4.生物多樣性	0	0%	12
客戶	環境	5.溫室氣體排放	1	4%	9
客戶	環境	6.汙水及廢棄物排放	3	12%	7
客戶	環境	7.產品和服務對環境影響	8	32%	1
客戶	環境	8.環境法規適法性	4	16%	6
客戶	環境	9.交通運輸廢氣排放	1	4%	9
客戶	環境	10.環保方案策略	8	32%	1
客戶	環境	11.供應商環境面管理	6	24%	4
客戶	環境	12.環保問題申訴機制	1	4%	9
客戶	社會面-勞工	1.勞雇關係	16	64%	1
客戶	社會面-勞工	2.勞資關係	16	64%	1
客戶	社會面-勞工	3.職業健康與安全管理	9	36%	4
客戶	社會面-勞工	4.職能教育訓練	16	64%	1
客戶	社會面-勞工	5.員工多元化與就業平等	6	24%	6
客戶	社會面-勞工	6.男女同酬	5	20%	8
客戶	社會面-勞工	7.供應商員工管理	7	28%	5
客戶	社會面-勞工	8.勞工問題申訴機制	6	24%	6

105年度關貿網路企業社會責任問卷-客戶意見

身分別	大項目	項目	總票數	選擇比例	排序
客戶	社會面-人權	1.人員招募與留才	15	60%	1
客戶	社會面-人權	2.不歧視管理	8	32%	2
客戶	社會面-人權	3.結社自由與集體協商	3	12%	8
客戶	社會面-人權	4.童工管理	2	8%	10
客戶	社會面-人權	5.強迫與強制勞動	6	24%	4
客戶	社會面-人權	6.男女同酬	3	12%	8
客戶	社會面-人權	7.保全人員管理	2	8%	10
客戶	社會面-人權	8.原住民雇用狀況	4	16%	6
客戶	社會面-人權	9.人權稽核概況	7	28%	3
客戶	社會面-人權	10.供應商人權管理	4	16%	6
客戶	社會面-人權	11.人權問題申訴機制	6	24%	4
客戶	社會面-社會	1.周邊社區管理	5	20%	7
客戶	社會面-社會	2.反貪腐管理	10	40%	4
客戶	社會面-社會	3.政治獻金	8	32%	5
客戶	社會面-社會	4.反競爭行為	14	56%	2
客戶	社會面-社會	5.道德法規遵循	17	68%	1
客戶	社會面-社會	6.供應商道德管理	12	48%	3
客戶	社會面-社會	7.道德問題申訴機制	6	24%	6
客戶	社會面-產品責任	1.顧客健康與安全	12	48%	3
客戶	社會面-產品責任	2.產品及服務標示	14	56%	2
客戶	社會面-產品責任	3.行銷溝通管理	8	32%	4
客戶	社會面-產品責任	4.顧客隱私管理	20	80%	1

CSR Report 2015

關貿網路企業社會責任報告書

tradeVan