TRADE-VAN IS EVERYWHERE

# 部 質 網 路 企業 社會 責 任報告書



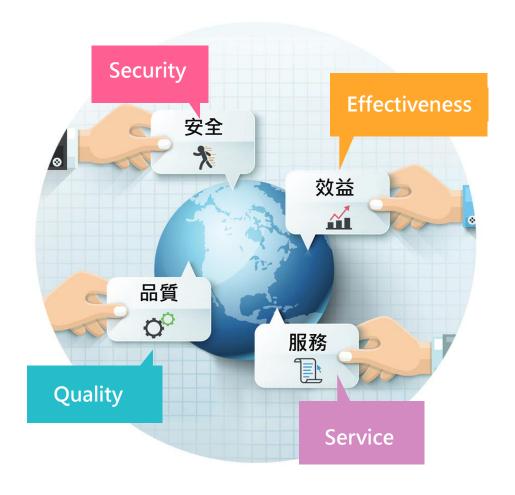
編	輯原則	3
壹	、企業社會責任	05
	一、董事長的話	05
	二、未來展望、機會與挑戰	06
	(一)衝擊與風險	06
	(二)機會	09
貳	、公司介紹	11
	一、公司簡介	11
	(一)源起與歷史	11
	(二)服務項目	12
	二、公司組織及關係企業組織概況	13
	三、員工狀況	14
	四、營業概況	17
	五、經營團隊	21
參	、公司治理	22
	一、董事會及相關組織	24
	(一)董事會	24
	(二)薪酬委員會	31
	二、股東會	32
	三、利害關係人溝通	32
	四、夥伴關係	37

肆	、誠信企業	37
	一、誠信經營	39
	二、反貪腐	40
	三、隱私權保護	41
	四、法律遵循事項	42
伍	、員工關懷	43
	一、勞資關係	43
	二、員工保障	46
	三、教育訓練與職涯發展	50
	(一)新人訓練	50
	(二)訓練制度	51
	(三)訓練成果	53
	(四)職涯發展	55
	四、社會肯定	56
陸	、環境保護	57
	一、環境保護政策與能源管理等重要工作	59
	二、工作成果與未來持續改善方向	65
	(一)工作成果	65
	(二)未來持續改善方向	65
柒	、社會公益關懷	66
	一、企業社會責任委員會	66
	二、社會公益活動	68
全班	球永續性報告指標對照表	71
附化	件:關貿網路企業社會責任問卷及結果	82
	KIENE VARIOUXIEN IN DE	MA



# 編輯原則

關貿網路(以下簡稱本公司)自1996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2011年12月上市後,更以「創造客戶價值,成為亞太地區資訊服務第一選擇」為願景,我們的使命則是「以創造"資訊價值"為理念,提供客戶信賴的全方位資訊服務」,致力為社會、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2012年12月成立企業社會責任委員會,自2013年起已連續4年產出企業社會責任報告書,本報告書則為本公司第五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2016年企業社會責任報告書」的財務面數據周期為2016年1月1日至2016年12月31日‧相關經營 團隊資料則配合年報‧切齊至2017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)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2017年度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2016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**勤業眾信聯合會計師事務所**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)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2012年年底成立關貿網路企業社會責任委員會後,本公司從2013年起致力於鼓勵同仁參與企業社會責任活動與作為,經過4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。2016年度是關貿網路CSR制度化及目標化的一年,我們制訂了關貿網路CSR政策並提出CSR年度計畫書、:

客戶關係:深耕產業,促進企業間資訊整合與共享。

員工照顧:恪守法律,打造多元均衡發展優良職場。

環境保護:永續發展、環境保護,落實節能環保愛地球。 社會參與:關懷奉獻、回饋社會,確實履行企業社會責任。

此外,更透過參加國家品質獎以全面經營品質檢視公司企業社會責任相關作為,從本業核心價值出發將企業社會責任與經營策略相結合,持續以卓越經營模式檢視公司,並藉此讓邁向永續經營(公司治理:誠信經營,創造利害關係人之最大效益)。

2017年將為本公司CSR持續發展期,我們將持續深化本業與企業社會責任之連結,善用公司技術與資源,對台灣社會做出更大的貢獻,也持續立基於產業,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

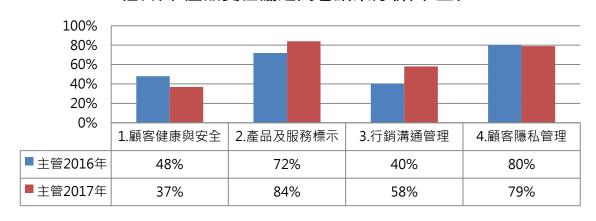
「安全」為本公司四大經營核心觀念之第一項,公司長期關注、落實各項風險以及安全控管議題,公司內部控制及稽核制度涵蓋各項業務之營運活動,並經內外稽合格在案。各項作業風險之管理依其業務性質訂有「業務持續運作計畫」由相關單位負責以期有效控制及管理各項風險。

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由專人向其說明內部控制制度與風險控管之重要性,故皆已於作業中落實風險控管。

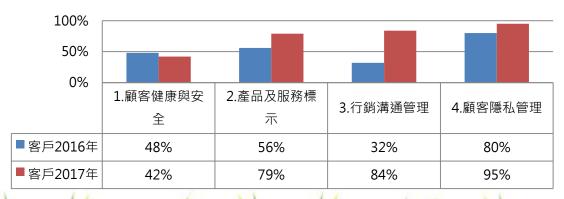
本公司係資訊服務業者、公司持有龐大之個人/企業資料、故如何管理客戶資料/隱私、將資料外洩風險降至最低不僅是顧客關切重點、更是公司主管與同仁努力的重點。依2016、2017連續2年進行之關貿網路企業社會責任問卷調查結果顯示、「顧客隱私管理」係關貿顧客(95%)及於「社會面」之「產品責任」項目中持續最獲重視之議題、而公司理級以上主管(79%))亦對此議題極度重視。

# 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖

# 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖-主管



# 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖-客戶



政府自2012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。

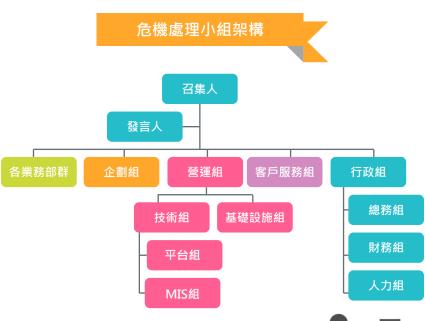


#### 2.營運風險

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。

本公司房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 職責 負責人 成員 內容 1.負責對外發言及發佈新聞稿 召集人 總經理或其指派人員 2.負責危機事件總對外發言 1. 召集危機小組,成立指揮中心 公司發言人或代理發言人 發言人 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 1.負責公司全盤財務規劃 行政財務 行政及財務部主管 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 1.負責物安及辦公環境維護事宜 行政人力 行政及財務部主管 2.負責後勤支援事宜 3.負責人安傷患急救處理服務 1.負責督導營運環境可正常作業 營運管理 營運服務群主管 2.負責處理系統網路備援及回復作業事宜 1.負責督導客戶服務可全面維繫及持續服務 客戶服務 客戶服務群主管 2.負責處理客戶線上作業服務事宜 系統開發及支援部主管 負責專案系統回覆極為運正常作業 系統研發

## 3.外部競爭風險

由於智慧行動裝置普及與支付技術推陳出新,各國政府法規的支持或開放,創新支付逐漸成為改變全球交易習慣的新興潮流,伴隨著支付業者將業務擴大並融入消費者日常生活,全球創新支付服務市場需求日益增加,進而吸引更多新創業者投入競爭。

而各種新科技如HCE、代碼化技術(Tokenization)等之發展與運用,除將改變消費者之支付習慣,各種新型態支付服務,也尚待消費者嘗試、適應、習慣與接受新型態的支付方式。

台灣目前投入電子支付市場的業者,除原先傳統的支付業者外,其他如電信、電商、遊戲與金融業者等也陸續推出創新支付方案,支付解決方案可謂推陳出新百家爭鳴。

本公司擬透過外籍旅客退稅e化服務向周邊展開,立足觀光領域業務,透過異業合作發展整合電子發票,方便店家收付對帳及簡化清算作業,並拓展與退稅特店深層合作,提供外籍旅客回國後再購及提供退稅特店完整多元之電子支付服務,與其他先行之支付業者做出差異化服務。

## 4.總體經營環境風險

2016年經濟環境低迷,進出口貿易值連月衰退,財政部公布2016年海關進出口統計,出口2,804億美元、年減1.7%,出現有史以來連兩年下滑,財政部統計處表示,展望今年會持續成長,但增幅卻會逐漸縮小。主計總處預測2017年台灣經濟成長率為1.87%,較2016年上揚0.4%,整體而言景氣面呈微幅上揚,是否足以刺激企業增加資訊採購預算,本公司將謹慎看待。

2016年來台旅客統計出爐,大陸旅客來台較前(2015)年大減67萬人次、跌幅16.07%,不僅是2008年開放大陸旅客來台首見負成長,入境台灣旅遊成長率也僅剩2.4%,創下13年新低,旅遊業者預估,2017年陸客來台會再大減150萬人次,觀光產值可能將蒸發200億元以上。若兩岸關係未見好轉,大陸旅客來台人數將持續減少,恐影響本公司外籍旅客退稅e化服務營收。

## (二)機會

未來面對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·除了固本更要增源·2017年公司發展策略方向如下:

## 1.貿易通關大平台

本公司將持續深化貿易通關加值服務,整合通關、簽審、航港三個系統,提供進、出口業者及相關物流業者一次輸入,全程服務,邁入全新通關便捷新環境。

結合本公司既有通關貿易加值服務,持續發展客戶端產品(Turnkey product),所有系統相互串接,不同資訊整合匯流,滿足進出口業者及相關物流業者貨物進出口作業流程所需之資訊流需求,正確、快速、安全完成貨物進出口作業。

#### 2.食藥領域生態系

近年因重大的食安事件頻傳,使國人對國內食品業及食品安全產生信任危機。政府積極進行食品衛生安全管理法之修法,以建立業者自主管理為核心的三級品管制度,強制登錄及溯源管理,強化產品標示與資訊揭露,為解決中、小型食品業者面對食品管理需求的資訊作業瓶頸,本公司擬建置食藥領域生態系以提升業者申報登錄的效率。

通過食藥領域生態系以串接政府端、企業端及消費者端之各種資訊的需求,其中在政府端方面本公司將協助業者 傳送食品登錄、追蹤溯源的資料至政府資訊入口,在企業端方面則提供企業間食品交易資料線上交換服務、食品安全 資料申報集中代理轉接服務及其他追蹤追溯加值服務,在消費者端讓消費者透過不同裝置查詢相關食藥履歷及食藥安 全分析。

後續將持續投入資源協助政府與民間推動相關計畫,透過資訊串接,架構令國民更安心的食藥安全環境。

## 3.保險服務

金管會自2014年8月首度開放保險業辦理網路投保業務,後續逐步開放投保險種、額度及營業人範圍,也推動 大數據應用及物聯網應用於保險商品及服務。

本公司從2005年受財團法人保險事業發展中心委託建置強制汽車責任險查詢服務,落實保費資訊透明化,後續配合產險公會提供任意汽車責任險簽單傳輸及查詢服務,並擴增至機車的服務。近年,因應金管會開放網路投保業務,本公司開發車險網路要保平台提供代檢驗車廠在客戶驗車時投保強制險及建置保險即時通報平台提供保經及保代及時將客戶投保商品通報各產險公司,隨著金管會開放範圍的擴大,未來繼續朝電子簽署、電子保單等領域發展。在大數據應用方面,本公司已投入UBI(User Based Insurance)保險服務的研究與開發,透過車載行動APP收集駕駛人駕駛行為數據,進行分析後提供車主、保險業者選擇合適保險商品及後續投保費率核定的參考。

## 4.觀光加值服務

本公司建置外籍旅客退稅e化服務平台上線以來,使用人數已超過70萬人次,外籍旅客採購交易金額達新台幣 149億元,提供外籍旅客便捷、快速的退稅服務。

立足外籍旅客退稅e化服務之基礎,規劃後續退稅雲端加值服務平台涵蓋拓展退稅特店深層合作,退稅特店多元方便電子支付服務,提供自由行旅客行前服務及旅客回國後再購的發展等,其中開發電子支付整合平台提供外籍旅客來台後所有食、衣、住、行、育、樂之快速、安全的消費支付,同時提供特店及商家與不同支付機構進行對帳、請款的作業,快速、方便、正確地收回交易款項,降低特店及商家因金流障礙產生損失的困擾。

## 5.電子發票加值服務

本公司經營B2B流通供應鏈服務十餘年,已協助30餘家大型通路業者導入進項電子發票,除了達到節能減碳目的外,更減少了繁雜的對帳作業及資料輸入時間,為通路業者大幅提升整體供應鏈運作績效,2011年起,政府擴大推廣電子發票,將導入範圍由B2B延伸至B2C,本公司亦同時協助國內最大通路業者-全聯實業導入B2C電子發票,並為其建置電子發票小平台,鞏固了本公司在電子發票加值服務之地位,預計2017年度全年開立電子發票(B2B & B2C)挑戰2億張。



# 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1996年8月完成民營化,並定名為「關貿網路(股)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「貿鴻信息技術(上海)有限公司」外,尚有其轉投資公司「福建貿鴻電子商務有限公司」。

# 目前公司主要服務項目如下:

## 通關網路服務

#### Cargo Clearance Services

海 - 空連通關 (含快速導際) 自動化服務 Air&Sea cargo declaration service

貿易便捷化簽審胺務 Trade facilitation service 空運輸單時運服務 Air cargo manifest filing service



## 通關加值服務

#### Value-added Services of Cargo Clearance

國外預報超單 Advance manifest filing service

貿易文件轉檔加值服務 Trade documents transformation service 資主報(税) 華服務 Customs duty payment service

文件雲邁薩存服務 Documents cloud storage service



## 經濟特區服務

## Customs Bonded Area Services

保稅帳冊平台級務 Bonded goods booking service for customs check 保稅東省帳冊管理系統 Bonded goods management service for enterprise 經濟特區額問級務 Consultancy service



## 電子商務

#### e-Commerce Services

供應鍾管理 Supply-chain management service for electronic industry 電子交易市集 Procurement management service for retailing industry 電子發票 e-Invoicing service for retailing industry



## 金融保險服務

#### Financial & Insurance Services

金質通影務 Trade finance service 開岸跨現金流服務 Cross-strait payment service

汽 - 機會保險作業服務 Car & Motorbike insurance enquiry service



## 資訊安全服務

## Information Security Services

資安鏈診服務 Security health-checking service

認動排塔與溶透測試服務 Vulnerability and penetration checking service SOC資安監控服務 Security monitoring service



## 政府資訊服務

Government Information Services

地政資訊E網通服務 Land information enquiry service 電子中被缴税服務 Tax return filing service

財產管理服務 Public real estate management service

政府專案整合服務 Project-based service





## 大數據分析服務

驗院服務 Big data professional service

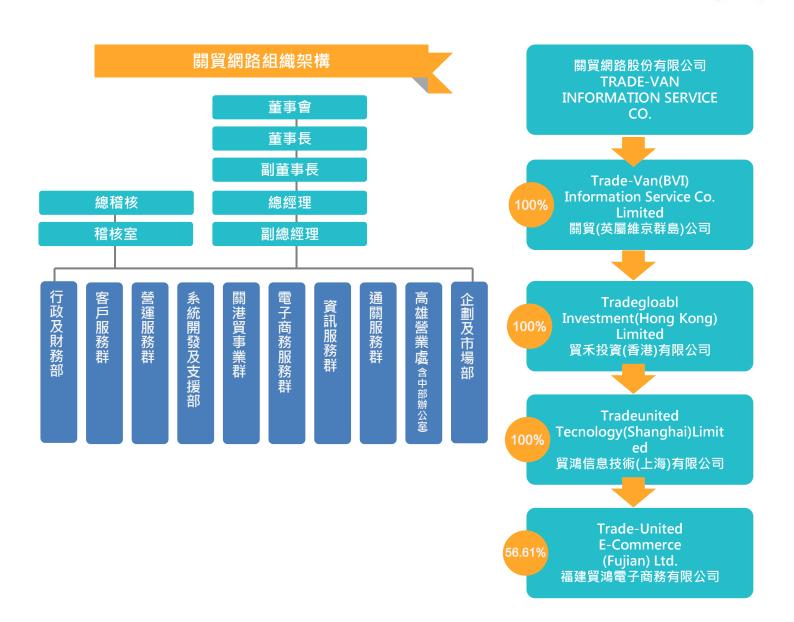
Big Data Analytical Services

資料書箋服務 Big data clouding service 資料科學與視覺化分析 Big data analytical and visualizing service

112



# 二、公司組織及關係企業組織概況

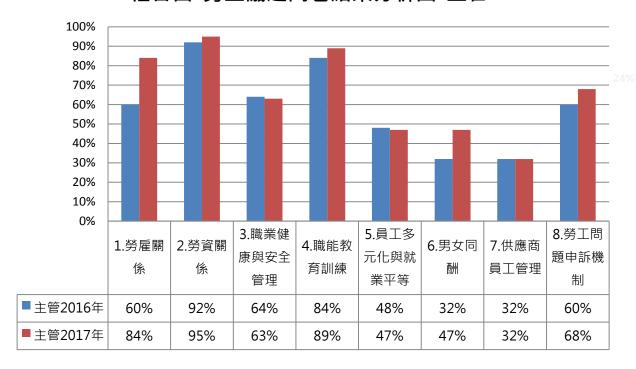


本公司係民營企業,為發展業務而不斷蛻變、成長,為深耕南部業務,104年度於高雄購買自有辦公室,擴大營業處所規模。在轉投資公司部分,因應公司實際業務狀況,由貿鴻信息技術(上海)有限公司轉投資福建貿鴻電子商務有限公司。

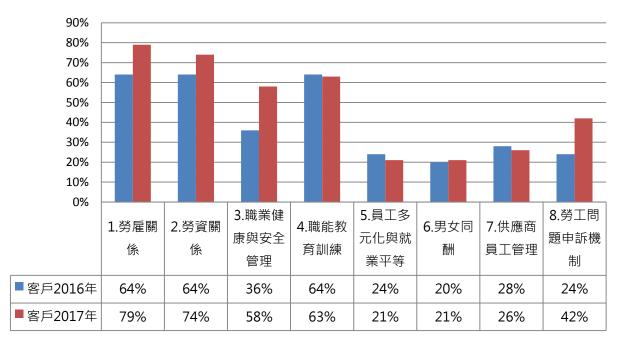
# 三、員工狀況

# 社會面-勞工議題問卷結果分析圖

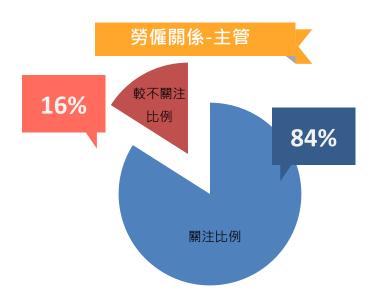
# 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-主管

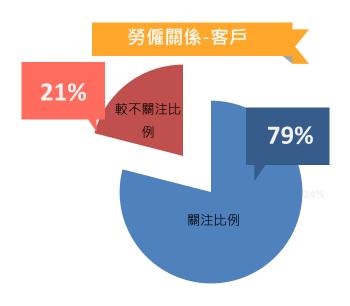


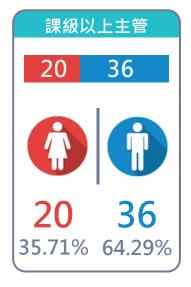
# 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-客戶

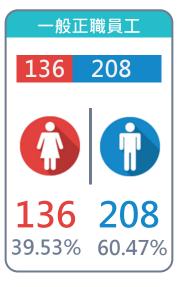


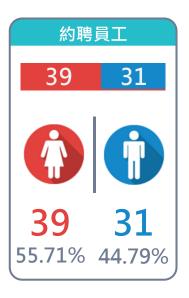


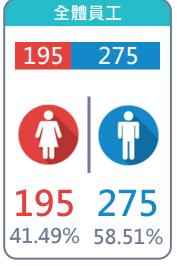










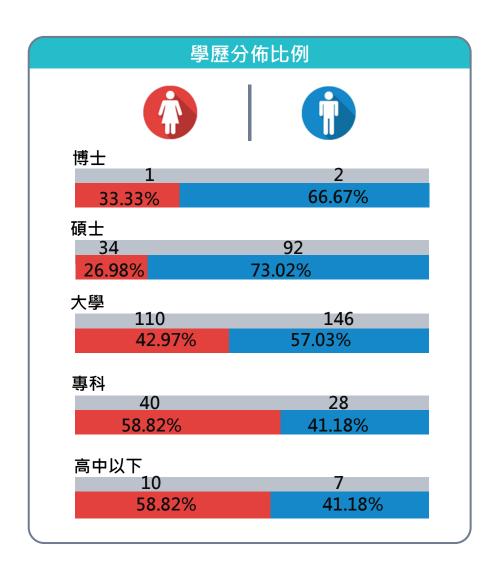


資料期間:2016.12.31



2016年員工總數為470(含留職停薪人數)·其中女性員工為195人·佔總比例41.49%; 男性為275人·佔總比例58.51%·課級以上主管56人·其中女性為20·佔35.71%; 男性主管為36人·佔64.29%。外籍員工4人·男女各半; 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3人·全為女性。在身心障礙同仁部分·2016年共進用8位身心障礙同仁·佔員工比例1.70%·男性身心障礙員工佔75%·女性為25%。

在學歷方面,關貿有96.38%同仁擁有專科以上學歷,研究所以上佔全體同仁26.81%,大學佔54.47%。

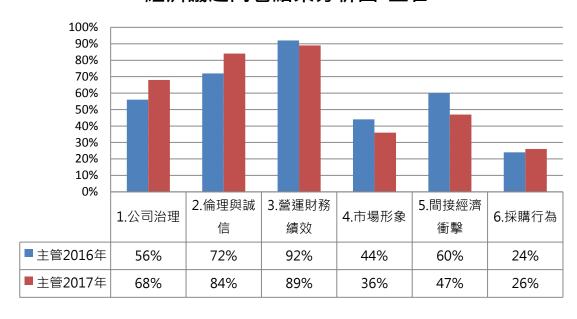


# 四、營業概況

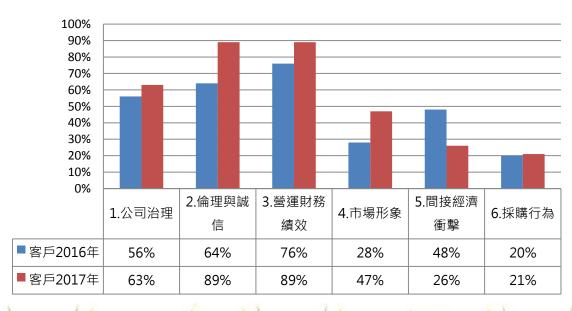
本公司為公開上市的民營企業,為股東獲取最大效益為重要目標。根據2016及2017連續2年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示,營運財務績效為公司最應揭露的資訊,故本報告書於此加強揭露公司近年來之營運績效數字。

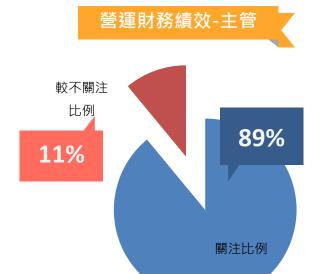
# 經濟議題問卷結果分析圖

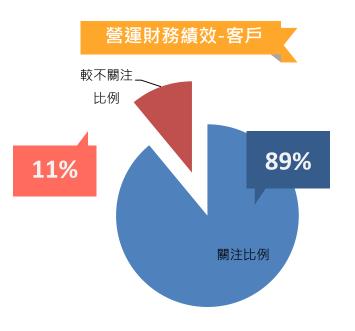
# 經濟議題問卷結果分析圖-主管



# 經濟議題問卷結果分析圖-客戶







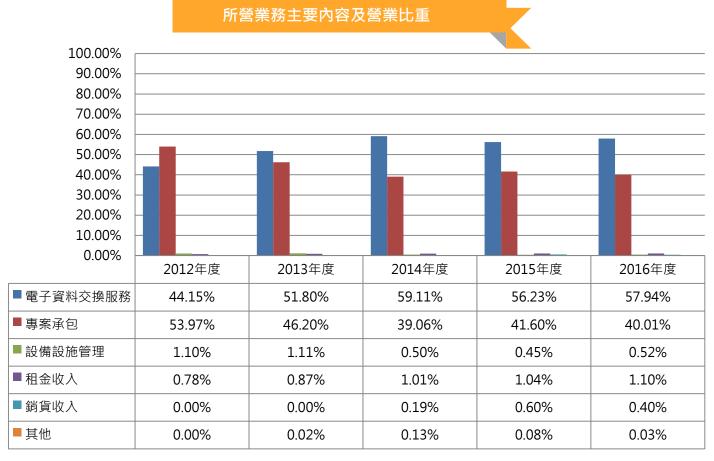




# 營業收入相關數據

關貿網路業績概況 (百萬元)	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
營業收入	1,706.874	1,549.513	1,347.289	1,313.554	1,248.013
稅後獲利	216.791	193.652	196.641	184.591	205.534
每股基本盈餘 (元·稅後)	1.45	1.29	1.31	1.23	1.37
資產報酬率 (稅前淨利/平均資產)	8.65%	7.59%	7.58%	6.99%	7.83%
淨值報酬率 (稅前淨利/平均淨值)	11.51%	10.02%	9.96%	9.24%	10.19%

註:上述財務資料,係採用IFRS編製並經會計師查核簽證之合併財務報表資料



註:採用IFRS編製之合併財務報表資料



# 2016年本公司營業計畫主要實施成果說明如下:



## 1.貿易通關

國際航空運輸協會(IATA)致力推展空運電子提單(e-AWB)·本公司因應此契機積極拓展相關服務·合計達7家國際航空公司及約150家承攬業者使用本公司電子提單傳送服務。另配合關務署XML上線政策·執行海運貨櫃場進行EDI轉XML(轉譯程式+Plug-In)導入案·國內主要海運貨櫃場已陸續上線;執行空運快遞專區之進口進出倉作業(XML)功能上線·國內主要空運倉棧亦已順利完成上線。在業者端即用系統部分·配合關港貿單一窗口上線之新版船務通關系統安裝上線·合計超過90家船務代理業者使用;海運多國拆併櫃(MCC)之海運承攬通關系統與軟體業者合作·已超過10家海運承攬業者安裝·未來將持續發展及推廣海運承攬通關服務。

#### 2.保險加值

因應金管會保險局推動保險e化服務,本公司自2015年8月起配合保經公會及保代公會推動「保險即時通報平台」,於2016年9月起開始收費。「車險網路要保平台」正與保代公司及代檢廠公司簽約,提供強制險要保服務,並於2016年12月起正式收費,上述服務提供保經、保代業者將要保人投保訊息即時通知各產壽險公司,以降低要保人詐保之道德風險,共同維護保險產業的成長與發展。

#### 3.電子商務

配合政府部門食品追溯與電子發票把關政策的推動,本公司電子商務服務的實行與推廣重點放在「供應商與原物料供應商」交易流程e化及電子發票的導入,務求能將通路與供應商間電子供應鏈e化的成果往上游第二層供應體系,透過資訊系統緊密結合上游原料供應商及供應商生產供應鏈,促進供貨訊息透明化及即時化,同時藉由電子發票的發送,建立了未來追蹤追溯的連結通道。本公司電子發票加值中心2016年協助客戶處理B2B發票600萬張,B2C發票5,000萬張,除了可節省可觀的紙張消耗浪費,亦為未來進行商品追蹤追溯的需求奠定基礎。

此外,我們在流通供應鏈也推出智慧巡查補推出「巡查補APP」,廠商可藉由行動裝置提升盤點、供貨等之作業效率。

## 4.食品安全

協助衛生福利部食品藥物管理署進行食品藥物安全管理·2016年完成延續及擴充食品藥品業者登錄(非登)、食品 追溯追蹤(非追)、產品通路管理 (非稽)及大數據分析(非用、非接)系統維護及功能擴充等。

另鑒於衛生福利部食品追溯追蹤法規定2017年1月起資本額3,000萬元以下之中小型食品業者須強制電子申報追蹤追溯管理系統,為協助業者節省資訊系統建置成本及可向多個政府機關申報之作業,106年「食安即時通」申報系統開始上線,協助業者進行資料建檔、管理並與食藥署食品追溯追蹤(非追)及其他主管機關進行資料轉接申報,簡單又便利。

## 5.觀光服務

為提高外籍旅客辦理退稅便利性,鼓勵外籍旅客增加在台消費,本公司協助財政部建置便捷、快速及多元的退稅服務,外籍旅客退稅e化系統於2016年5月1日順利上線啟用,系統使用者包含全省1,500家退稅特約商店、23個機場港口海關及退稅窗口,以及各級相關政府機關等單位。其中包含全省建置63台自動化退稅機台,有70%之退稅作業於自動化退稅機台上完成,以往透過人工退稅需等待20~30分鐘,透過本公司外籍旅客退稅e化的退稅機僅需1分鐘,大幅提升退稅作業效率。後續本公司將積極了解特店需求,發展特店及行動APP等各類加值服務。有效紓解過去大排長龍之退稅人潮。

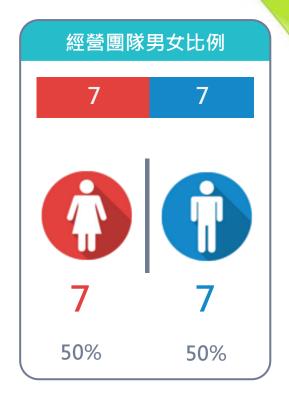
#### 6.巨量資料分析

資訊服務產業已由IT (Information Technology) 時代走向DT (Data Technology) 時代,各項新商業應用服務時,除了雲端、Web、Mobile APP開發必備外,各種產業發展及領域應用,例如物聯網、車聯網、電子商務、健康照護等,大數據分析更是一項不可或缺的重要技術之一。

本公司推出「yodass雲端有大師-大數據分析服務平台」後,2016年應用在電子商務商情分析,由yodass提供其客戶有關產品銷售/金額/客單價分析、熱銷商品目錄/品項分析、會員輪廓分析等資料分析加值服務;另外結合穿戴裝置紀錄學員的各項生理資訊及運動歷程軌跡,進行學員的健康分析及管理;另外亦協助行銷公司蒐集網路社群成員之動態並結合Open Data(ex:交通動態、人口流量等)進行整合分析,視覺化呈現網路消費者動態;另外利用車聯網、大數據等技術,透過手機APP,收集駕駛人行車紀錄,並且利用資料科學方法分析駕駛人之駕駛行為,據此而制定個人差異化保單費率料分析資訊系統。

# 五、經營團隊

本公司經營團隊共14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7人·佔50%;男性為7人·佔50%:營運團隊成員均為本國籍。



# 經營團隊簡介表

資料日期:2017.4.30

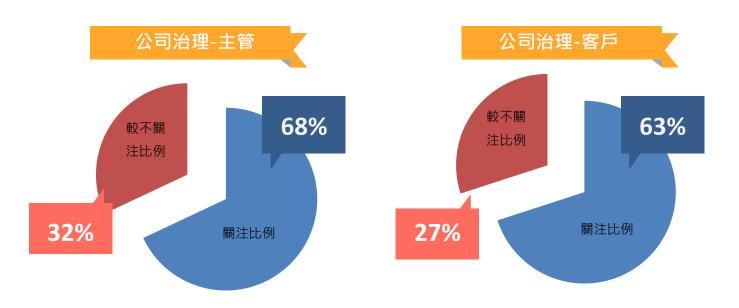
姓名	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
許建隆	董事長	男	國立台北大學企業管理系博士	家登精密工業(股)公司董事兼策略長 華揚創業投資(股)公司董事長兼執行長 德明財經科技大學行銷管理系專任副教授 暨產學個案研究中心主任 國立暨南國際大學國際企業學系兼任副教 授
賀士郡	副董事長	男	美國金門大學財務管理碩士	臺灣陸地投資(股)公司總經理 關貿網路(股)公司副董事長
魏垚德	總經理	男	國立政治大學財稅系學士	關稅總局資料處理處科長關貿網路(股)公司技術部協理關貿網路(股)公司營運及服務部協理關貿網路(股)公司總稽核關貿網路(股)公司副總經理關貿網路(股)公司總經理關貿網路(股)公司總經理
張陸生	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)公司通關服務群協理 關貿網路(股)公司副總經理

	10年12年	사무 모네	息 古 阅 庭	相關經歷
<b>姓名</b> ———— 方念德	總稽核	<b>性別</b> ———— 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
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
呂宜薰	經理	女	東吳大學政治系學士	世光資訊有限公司資訊部副理關貿網路(股)公司電子商務服務群研發組組長關貿網路(股)公司通關服務群副理關貿網路(股)公司資訊服務群副理關貿網路(股)公司系統開發及支援部副理關貿網路(股)公司關港貿事業群代經理關貿網路(股)公司總經理室副技術長關貿網路(股)公司關港貿事業群經理
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
A KA	an lay	M	and the state of t	2016 關貿網路企業社會責任報告書

	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
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
石欣白	副理	女	美國賓州DREXEL大學商學院碩士 (MBA in MIS) 國立中興大學法商學院統計學系學 士	關貿網路(股)公司稽核室稽核 關貿網路(股)公司行政及財務部副理
廖梅君	副理	女	東吳大學心理系學士	關貿網路(股)公司資訊服務群課長 關貿網路(股)公司資訊服務群資深課長 關貿網路(股)公司資訊服務群副理

# 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精神·並於2015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2017年度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

本公司為公民合營之上市公司·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3名為女性·佔16.67%;15名為男性·佔83.33%。第七屆董事會任期自2014年6月24日至2017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。2015年制定「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。2016年制定「董事會績效評估辦法」、並於2017年1月進行內部董事會績效評估作業。本次評估範圍及結果:董事會(功能性委員會)績效自評總達成率為96%、董事績效自評總達成率為97%。其中董事對於公司目標與任務、自身職責認知及內部控制制度等之面向之掌握、表現最好。

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就推動狀況每年固定向董事會陳報。

# 董事、監察人簡介表

資料日期: 2017.4.30

 姓名	職稱	性別	最高學歷	 相關經歷
財政部 代表人 許建隆	董事長	男	國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士	中華揚創投董事長兼執行長 家登精密工業董事兼策略長 德明財經科技大學行銷管理系專任副教授 關貿網路股份有限公司董事長
財政部 代表人 許慈美	董事	女	國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士	臺北縣政府稅捐稽徵處處長 新北市政府稅捐稽徵處處長 財政部賦稅署副署長 財政部臺北國稅局局長
財政部 代表人 陳瑞敏	董事	男	國立交通大學經營管理所碩士	行政院海岸巡防署會計長 交通部會計長 行政院主計處主計官兼第一局局長 行政院主計總處副主計長
財政部 代表人 許文智	董事	男	明尼蘇達曼徹州立大學行政管理碩士	財政部賦稅署第五組科長 財政部賦稅署簡任稽核 財政部總務司副司長兼國會 財政部秘書處處長 財政部參事
財政部 代表人 王綉忠	董事	女	國立政治大學財稅學系	財政部賦稅署組長 財政部中區國稅局副局長 財政部財政資訊中心副主任 財政部賦稅署副署長 財政部北區國稅局局長
財政部 代表人 黃明蕙	董事	女	美國威斯康辛大學麥迪遜分校博士	臺灣大學資訊管理學系暨研究所專任特聘教 授 美國馬里蘭大學卓越服務研究中心特聘研究 學者
財政部 代表人 魏垚德	董事兼總經理	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)公司總經理關貿網路(股)公司總經理
台灣陸 地投資 (股)公司 代費士郡	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

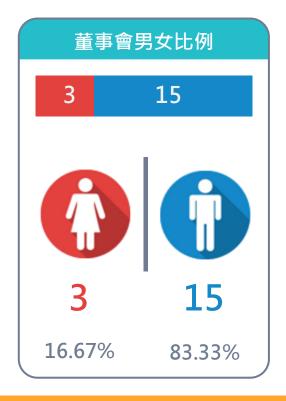
# 董事、監察人簡介表

姓名	職稱	性別	最高學歷	 相關經歷
台灣陸地 投資(股)公 司 代表人 李忠良	董事	男	國立臺灣大學EMBA國際企業碩士 國立臺灣大學經濟系學士	高林實業(股)公司董事 金樺生物醫學(股)公司董事 順天醫藥生技(股)公司董事 玉晟生技投資(股)公司董事 玉晟管理顧問(股)公司董事 杏昌生技股份有限公司董事長 晟德大藥廠(股)公司董事
長榮航空( 股)公司 代表人 林寶水	董事	男	淡江大學電算系	長榮航空(股)公司董事長 翔利投資(股)公司董事長 長榮空廚(股)公司董事 立榮航空(股)公司董事 長榮空運倉儲(股)公司董事 長榮航勤(股)公司董事 長榮航太科技(股)公司董事 長榮航宇精密(股)公司董事 長異發動機維修(股)公司董事 長榮鋼鐵(股)公司董事長
徐文吉	董事	男	國立中興大學法商學院地政學士	民安(有)公司負責人
方國蓉	董事	男	國立成功大學高階經營管理班 國立成功大學管理顧問班 國立成功大學企業行銷班	康旺社會福利慈善事業基金會董事 佳亮投資有限公司董事 成大企業管理協進會2016年顧問 帝成有限公司總經理
廖述嘉	獨立董事	男	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 嶺東科技大學行銷與流通管理系助理教授
吳宗成	獨立董事	男	國立交通大學資訊工程博士 國立中興大學應用數學所碩士 國立臺灣大學資工系學士	臺灣科技大學資管系主任 資通安全研究與教學中心主任 臺灣科技大學管理學院院長 中華民國資訊安全學會理事長 臺灣科技大學資管系特聘教授
吳宗寶	獨立董事	男	國立臺灣大學國際企業管理研究所碩士	創立南京資訊(股)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 中國石油股份有限公司董事長(2016.11)

# 董事、監察人簡介表

姓名	職稱	性別	最高學歷	相關經歷
楊正利	監察人	男	美國杜蘭大學企管碩士 政治大學企業管理系	鈞寶電子工業(股)公司董事長 鈞寶電子(蘇州)有限公司董事長(法人代表) 一寶鞋材(股)公司董事長 立弘生化科技(股)公司董事長(法人代表) 財團法人政大學術發展基金會董事 升寶投資(股)公司董事 今寶投資(股)公司董事 信光電子工業(股)公司監察人 (法人代表) 泰谷光電科技(股)公司監察人 屆達光電(股)公司監察人 羅昇企業(股)公司監察人 羅昇企業(股)公司獨立董事技嘉科技(股)公司獨立董事 King Core (B.V.I.) Electronics Co., Ltd. 董事(法人代表) 辛耘企業股份有限公司獨立董事
宏普建設( 股)公司 代表人 段津華	監察人	男	美國約翰甘迺迪大學企管碩士 政治大學企家班	關貿網路公司董事 三普建設(股)公司總經理 宏普建設(股)公司董事長兼總經理
朱立聖	監察人	男	大同工學院事業經營系商學士學位國立臺灣大學管理學院商學碩士學位	樂易(股)公司處長(1993~2009) 惠普(股)公司獨立董事 智擎生技製藥(股)公司獨立董事 亞洲大學經營管理學系專任講師 香港聯交所上市公司裕元工業(集團)有限公司 獨立董事





# 董監事及高階經理人薪酬(酬金總額佔稅後純益比例)



## 註:採用各年年報資料

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、會計或法律等進修狀況已揭露於指定之網際網路資訊申報系統;惟部分董事監察人在2016年尚未符合進修時數(詳公開資訊觀測站)。



職稱	姓名	進修日	主辦單位	課程名稱	時數
董事長		2016/10/20	金融監督管理委員會	第十一屆臺北公司治理論壇	6.0
重争反 (2016/0 8/15改 派)	許建隆	2016/10/27	財團法人台灣金融研訓院	日本創新都更與金融考察團	12.0
<i>"</i> '''\',		2016/11/01	財團法人台灣金融研訓院	數位金融升級-智能理財與數據金融新商 機	6.0
副董事	賀士郡	2016/09/06	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
長	貝上仰	2016/10/06	社團法人中華公司治理協會	企業併購之董監法律責任	3.0
董事兼	魏垚德	2016/01/26	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	105年度公司治理論壇系列-內線交易與企業社會責任座談會	3.0
總經理		2016/03/21	財團法人台灣金融研訓院	【贏向創世代-金融數位轉型力】領袖論 壇	3.0
董事	陳瑞敏	2016/08/10	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-如何做好舞弊偵防及營業秘密保護·強化公司治理	3.0
(105/06 /22改派)		2016/11/02	中華民國工商協進會	董事會評鑑的重要性 /企業社會責任永續 發展的全球趨勢及企業經營管理的因應規 劃	3.0
董事	許文智	2016/11/14	財政部財政人員訓練所	洗錢防制法令與案例分析 I	3.0
里宇	計义質	2016/11/23	財政部財政人員訓練所	洗錢防制法令與案例分析Ⅱ	3.0
董事		2016/10/26	財政部財政人員訓練所	董事會與內控內稽	3.0
	王綉忠	2016/11/14	財政部財政人員訓練所	洗錢防制法令與案例分析I	3.0
		2016/11/23	財政部財政人員訓練所	洗錢防制法令與案例分析Ⅱ	3.0



職稱	姓名	進修日	主辦單位	課程名稱	時數
董事	李忠良	2016/10/06	社團法人中華公司治理協會	企業併購之董監法律責任	3.0
里尹	子心区	2016/09/19	財團法人生技醫療科技政策研 究中心	2016生醫產業國際併購趨勢與策略論壇	4.0
芝古	董事  方國蓉	2016/04/21	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	105年度公司治理論壇系列-內線交易與企業社會責任座談會	3.0
重爭		2016/07/15	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
獨立董	廖述嘉	2016/04/22	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	105年度公司治理論壇系列-內線交易與企業社會責任座談會	3.0
事		2016/07/12	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
F- r- 1	生文即	2016/03/09	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 – 從A到A+:董事會評鑑制度的重要性	3.0
監察人	朱立聖	2016/12/08	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 – 企業績效資訊判讀	3.0



# (二)薪酬委員會

本公司董事會於2011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2014年6月24日至2017年6月23日。

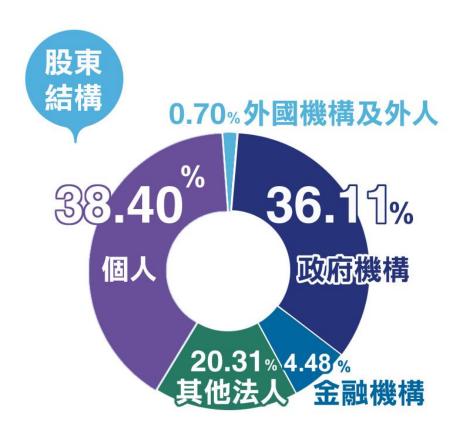
# 薪酬委員相關資料

資料日期:2017.5.12

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)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 中國石油股份有限公司董事長(2016.11)
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	廖述嘉 (2016.5.12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 嶺東科技大學行銷與流通管理系助理教授

# 二、股東會

本公司為公民合營之上市公司,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2015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; 2014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,2015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

- 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
- 員工 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。

- 1.發言人機制
- 2.網站設置股東專區
- 股東 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。

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

關係企

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。

#### 计區關 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 本公司推薦之副總經理兼任、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105年12月止・高雄同仁 占公司總人數4.47%,台中同仁占公司總人數2.77%。
- 1.本公司係軟體產業·故主要為電腦及主機等軟硬體設備供應商及人力採購供應商。由於軟硬體部分多屬專案客戶指定·若台灣地 區有合規之產品,大多皆向其採購(本國或外商臺灣分公司),故當地採購比例較無法掌握。另人力採購百分百皆於國內採購。
- 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。
- 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.本公司之「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、保密等相關義務,本公司選商時皆以此選擇未有重大違規之供應商。105年已針對供應商之勞工權益、人權表現、環境 保護等事項進行修改,預計於2017年年中完成修改。

# 銷貨客

供應商

- 1.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。
- 2. 為確保外部客戶之客訴建議及內部各系統之議題能被妥善處理・讓客訴變黃金・並讓客戶需求能夠定期且持續改善・公司特組 「客戶滿意管理委員會」作為公司客戶服務最高指導單位.該委員會由總經理帶領一級主管定期集會檢討改善方案之執行情形。 每一案件均由各系統所屬部群之高階主管統籌檢討、改善計畫‧並由「客戶滿意管理委員會」列管及追蹤至結案。

依據2016、2017連續2年進行之關貿網路企業社會責任問卷調查結果顯示.「產品及服務標示」(客戶滿意度調查)亦為關貿理級以上主管於「社會面」之「產品責任」項目中持續獲重視之議題.2016年有72%主管重視.至2017年已有84%主管重視.為「社會面」之「產品責任」項目中獲得重視比例最高之項目.這充分顯示公司對客戶滿意度之重視。

為瞭解顧客對關貿服務之態度·本公司每年委由內部或外部第三方人員進行客戶滿意調查·以作為改善及績效 考核之用·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·並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。滿意度調查主要針對系統使用者、專案客戶·分下列三項:

## (一)客服中心滿意度調查

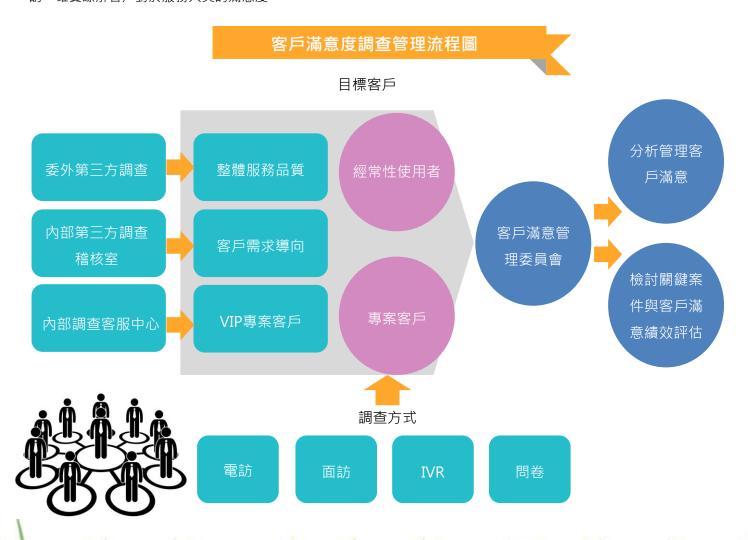
隨機抽樣客服中心之來電客戶,進行客服人員服務態度及服務正確性等調查,期望藉此瞭解客戶滿意程度,改善客服中心服務品質。

## (二)資訊系統滿意度調查

本公司取樣挑選重要專案,由第三方人員做問卷調查或深度面訪,實瞭解客戶對於資訊系統的滿意度。

#### (三)人員滿意度調查

業務人員及客服人員為服務開發與推廣及上線後維運服務管理重要之一環。藉由第三方人員做問卷調查或深度面 訪,確實瞭解客戶對於服務人員的滿意度。





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

本公司積極參與國內外組織,透過各類組織的參與,促進資訊整合與共享;並透過團體的力量,擴大業務範圍,增進商機。目前公司所參與的國內外團體如下:

#### 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2000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場

# 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 資訊安全學會 中華民國 資訊管理協會 中華民國 關稅協會 中華兩岸 企業發展 協進會

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 中華民國 青年創業協會 台灣工商協 進會 台灣連鎖 加盟促進協會

台灣服務 優良品牌 聯合總會 台灣 金融服務業 聯合總會 台灣車載 資通訊協會 台灣智慧航空 城產業聯盟 亞洲矽谷物 聯網產業大 聯盟 台灣區 電機電子工業 同業公會

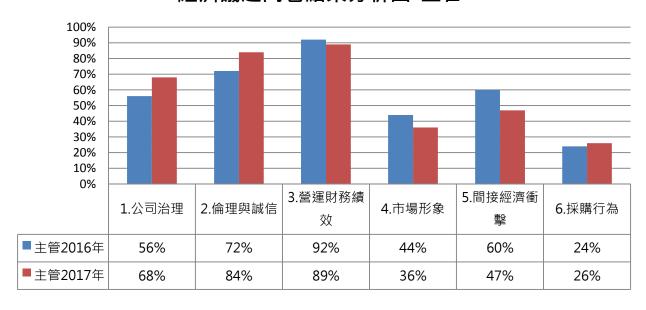


# 肆、誠信企業

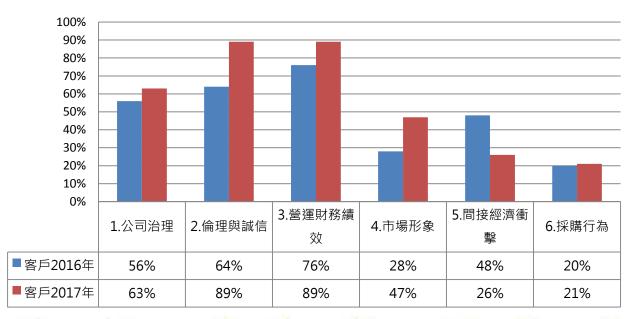
本公司係具公民合營色彩之公開發行公司,倫理誠信、反貪腐不僅是公司經營之中心主旨,更確切落實於公司日常的營運與作為。 根據2016及2017連續2年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示,2017年度問卷結果顯示,89%客戶認為倫理與誠信之營運財務績並列為經濟議題中公司最應揭露的資訊,亦有84%的主管(高居該議題第二名)認為「倫理與誠信」是其關心的重點。

## 經濟議題問卷結果分析圖

# 經濟議題問卷結果分析圖-主管



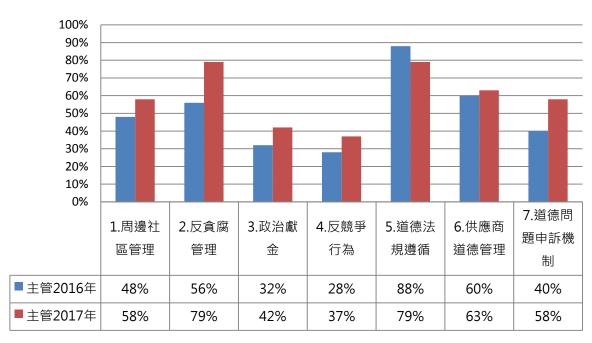
# 經濟議題問卷結果分析圖-客戶



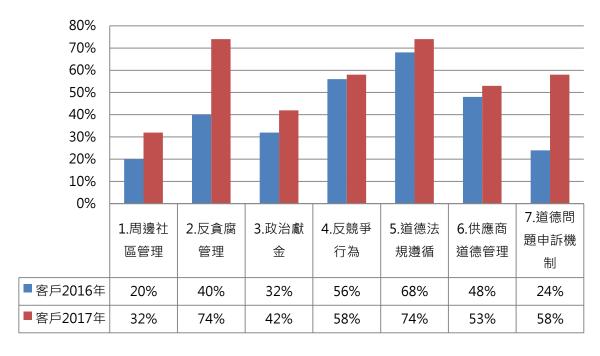


# 社會面-社會責任議題問卷結果分析圖

# 社會面-社會議題問卷結果分析圖-主管



# 社會面-社會議題問卷結果分析圖-客戶





## 一、誠信經營

如前所述,本公司係公民合營公司,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。2014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2015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「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」等相關規範並視需要修訂「從業人員獎懲辦法」,另要求供應商應遵循本公司相關規定,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

本公司設有供應商評鑑制度,並於內控管理辦法中規定,應避免與受政府機關停權之爭議廠商進行交易、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,應先停止與其商業往來,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。每季指派專人為新進人員講述從業人員職業道德/內部稽核介紹,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應遵循本公司反賄賂相關規定,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

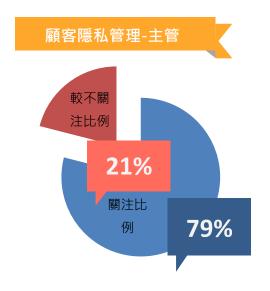
本公司稽核室為誠信經營專責單位,每年定期向公司各部群進行宣導說明。截至目前,尚無違反誠信經營相關事件發生。

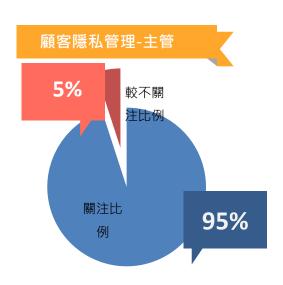


## 三、隱私權保護

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<mark>的隱</mark>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。

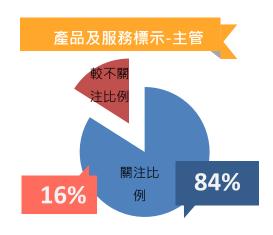
此外,公司除已一連串舉辦公司內部個人資料保護教育訓練及安全意識宣導,指派專責管理人員辦理相關安全維護事項,並積極強化公司內部資安控管流程、導入機密個資加密機制、嚴格要求所有服務系統善盡個人資料保護與管理,以降低公司營運風險,更要求在設計階段就必須根據環境及運作邏輯等考量可能的威脅與風險,並遵照軟體開發安全生命週期(Security Software Development Life Cycle,SSDLC)的安全軟體開發方式,進行符合CMMI(Capability Maturity Model Integration) Level3各項程序管控的應用程式,並於上線前進行資訊安全檢測。

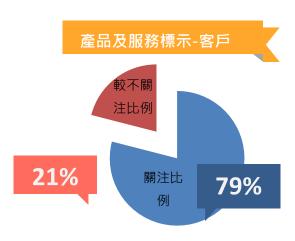




在供應商部分本公司對供應商之合約、訂購單,明文規定供應商對於本公司業務相關資訊應用、保護及保密之義務 與責任。

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,截至2016年度止業務內容為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。



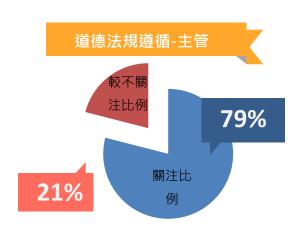


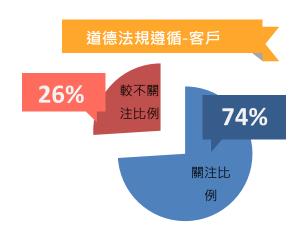
## 四、法律遵循事項

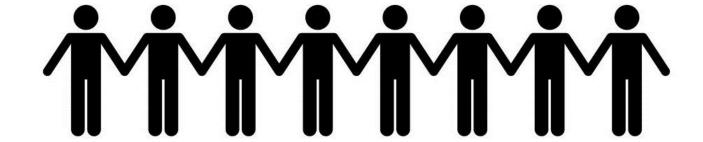
本公司居於市場領導地位(在通關網路服務業之市場佔有率經行政院公平交易委員會認定達91%·已屬於獨占事業)惟在業務經營上遵重法令與市場機制·並未從事反競爭行為、反托拉斯與濫用獨占性市場地位之行為·或違反有關行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件·或有環境爭議問題·故無因此受主管機關處以違規罰金或懲處之狀況發生。

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,過去三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。



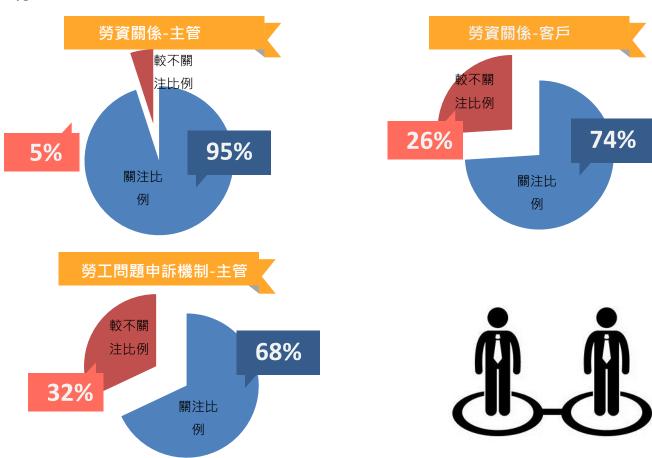




# 伍、員工關懷

## 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

- 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

員工

- 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

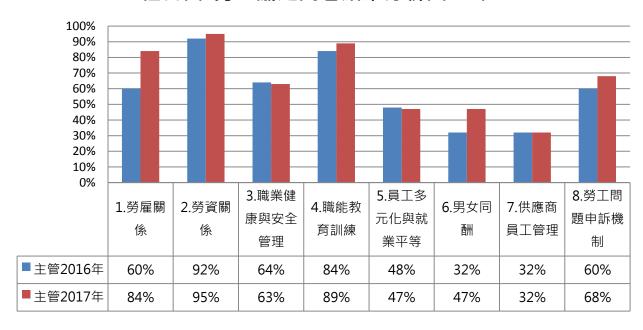
- 1.董事長及總經理信箱隨時供員工做為反映經營意見之管道。
- 2.內部網路反應專區:員工隨時提出建議及申訴。
- 3.提案制度:為鼓勵員工對公司之經營管理、專業技術、成本控制及業務行銷等作業 提供建設性之建議,以收集思廣益之效,俾作興革之參考,提案者皆給予獎勵金。
- 4.高階主管座談會:定期於新進人員試用期間召開,透過新人的角度審視公司潛藏需要改善的細節,並建立新人對公司與主管的認同感。
- 5.依法於每季召開勞資會議、勞工退休準備金監督委員會,保障員工合法權益,並促進員工對於公司營收、經營績效及重要公司變革之瞭解。
- 6.公司鼓勵員工透過各式方法與管道與所屬管理階層多加溝通。



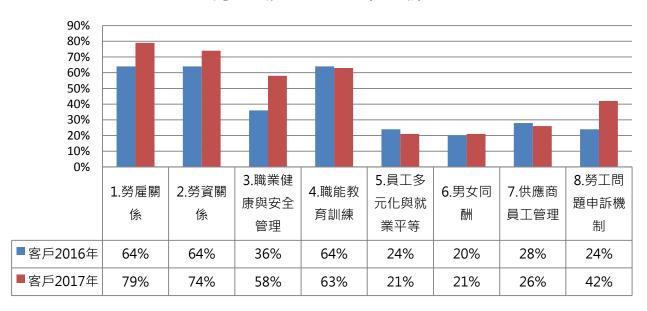
本公司一向遵循國際公認之勞動人權,尊重性別平等、男女員工同工同酬、關懷弱勢族群、禁用童工、無僱傭與就業歧視等;人力資源運用政策無差別待遇。且如何提供員工更多福利與保障是關貿不斷精進的重點,此點可由關貿網路企業社會責任問卷之勞工面向之「職業健康與安全管理」、「不歧視管理」、「勞工多元化與就業平等」以及「強迫與強制勞動」等項目所看出,以下為各項目結果示意圖。

## 社會面-勞工議題問卷結果分析圖

# 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-主管



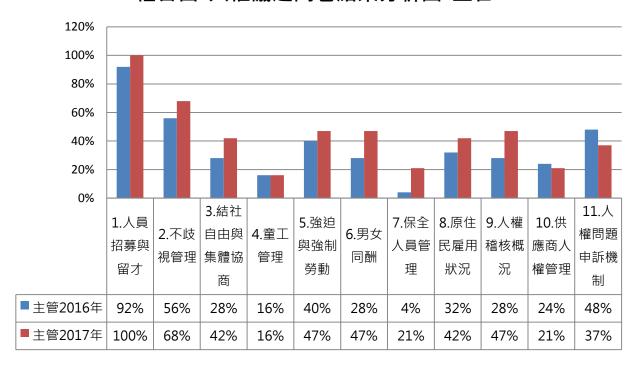
# 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-客戶



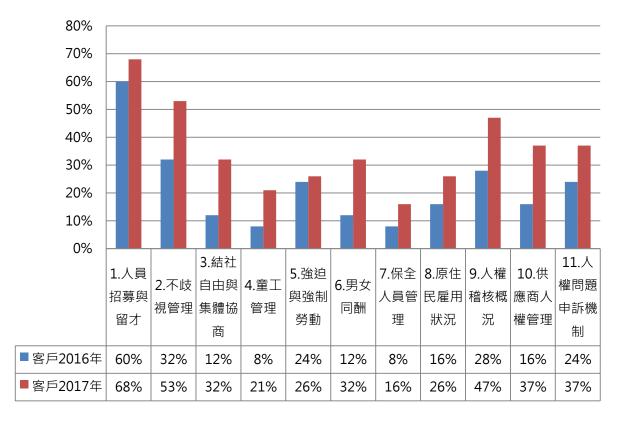


# 社會面-人權議題問卷結果分析圖

# 社會面-人權議題問卷結果分析圖-主管



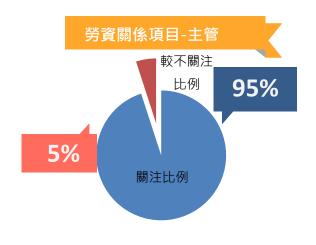
# 社會面-人權議題問卷結果分析圖-客戶

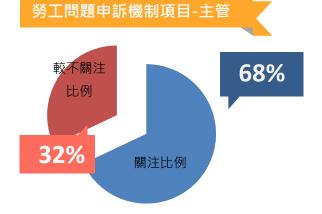


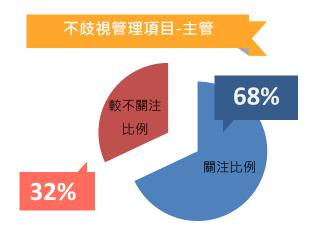


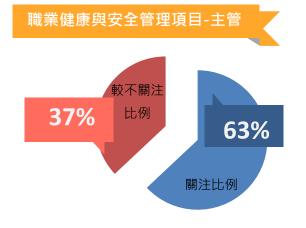
# 二、員工保障

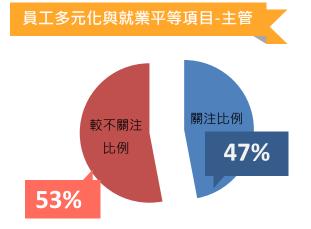
打造一個讓員工可以安心工作、愉快生活的幸福職場是關貿對同仁的保證,也是公司不斷精進的重點,此點可由關貿網路企業社會責任問卷之「勞資關係」、「勞工問題申訴機制」、「職業健康與安全管理」、「不歧視管理」、「員工多元化與就業平等」以及「男女同工同酬」等項目所看出,以下為各項目結果示意圖。

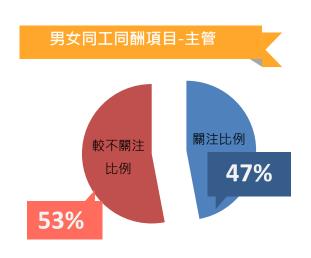




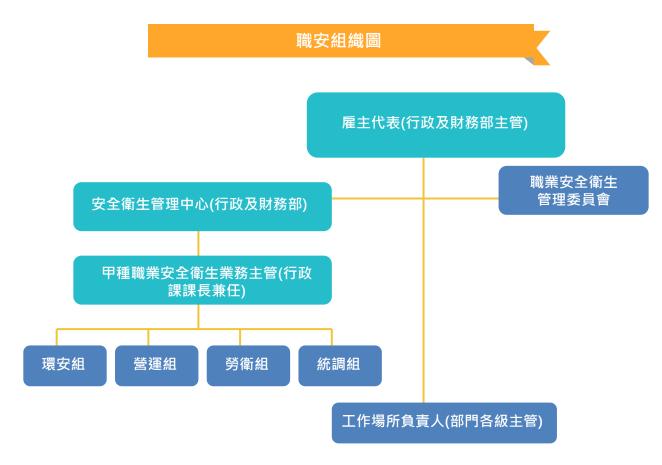








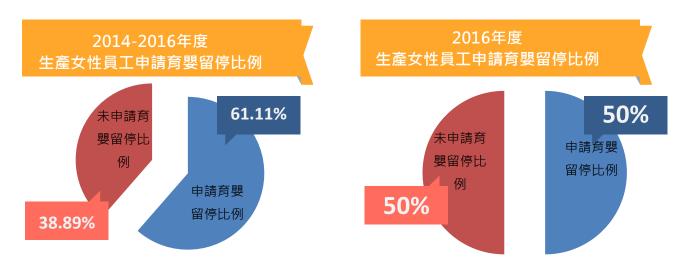
為保障本公司員工安全與健康,防止職業災害發生,確保服務品質及永續營運,已於104年訂定「關貿網路(股)公司安全衞生工作守則」,並報請臺北市勞動局核備。本公司依此籌設職業安全衞生管理委員會,共計7位委員,其中包含3位勞工代表,負責對本公司擬訂之安全衛生政策提出建議,並審議、協調及建議安全衛生相關事項。另設安全衛生管理中心,下設4個任務編組,負責擬訂、規劃、督導及推動各單位安全衛生稽核及管理安全衞生事項。本公司自成立以來至104年底,未有發生重大職業災害事故等情事。



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39位同仁申請育嬰留停,留停人員工作性質包含管理、營銷及技術等職系,其中92.31%為女性,7.69%為男性。2014-2016年度生育之女性同仁有高達61.11%申請育嬰留停;單就2016年度為例,即有50%女性同仁申請。在復職率部分,2016年度共有7位同仁申請,年度應復職人員2位皆已復職,年度回任率(實復職/應職)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、情緒假,第八到三十天病假半薪。 產假(妊娠未滿三個月流產者)及陪產假(配偶分娩日前後十五日期間皆可申請)皆優於勞基法規定。
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·2014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2016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、百岳社、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时LED螢幕、同時兼顧環保節能與員工視力健康。
ANTHON AVAILABLE AND	2016 問題何晚久举计而事任权生

## 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:



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。

隨著環境之轉變,公司之發展策略發展與所面臨的狀況與挑戰與過去已截然不同,如何因應此波轉變,培養同仁最新、最符合公司業務發展與策略之技術能力、前瞻視野,即為公司當前最重要之課題。故2016年起公司開始進行教育訓練組織變革(學院整併、活潑化)與訓練方向檢討,並2017年起落實轉型。

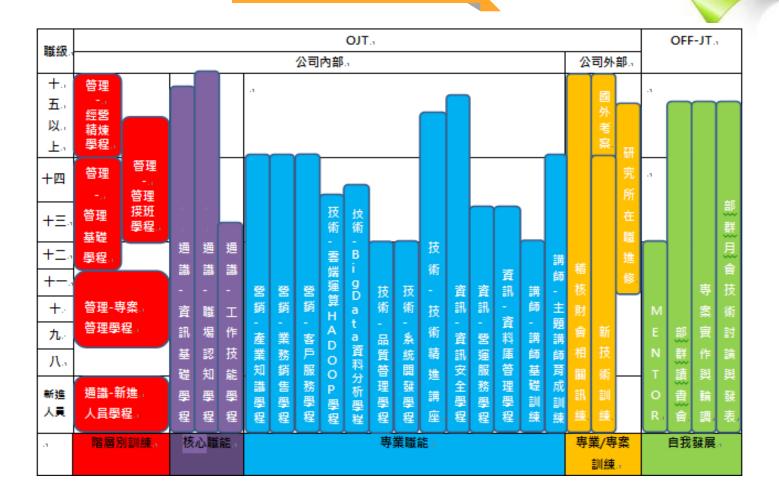
#### 組織變革後的關貿大學轉型發展五大策略

#### 組織調整 講師培訓 專才培育 • 三大學院 • 增加軟性 專案管理 規劃學年 新進講師 課程 與行銷管 制 培育課程 • 六大類別 理3年期學 • 深化關貿 • 講師授證 • 關貿學士 分班 卓越文化 認證

#### 2017年關貿大學組織架構



# 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2015年度起,關貿大學增加職場認知學程,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。配合政府推動職業安全之政策,關貿於2016年首度辦理職業安全訓練課程,年度共辦理2場共4小時課程,共有,共有89人次參與。

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。

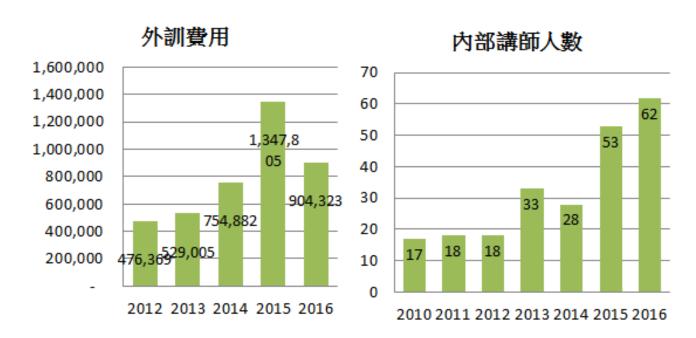
一個多元的學習環境,是讓資訊人期待任職、也讓關貿人得以永續成長的重要元素。因此我們在協助客戶不斷開發新技術的同時,也將學習列為同仁日常工作項目之一,以教學共長為辦學前提,自行遴選、培訓人才擔任傳承技術的內部講師,讓人才透過教學,從而發揮更多元的才能。而除了學習,公司的績效管理制度與員工發展緊密結合,每半年進行一次績效考核,在於檢視個人績效與公司目標達成能力,而員工更可依據工作目標與職涯發展的需求,與主管共同討論訓練計畫,逐步強化專業知識及技能。



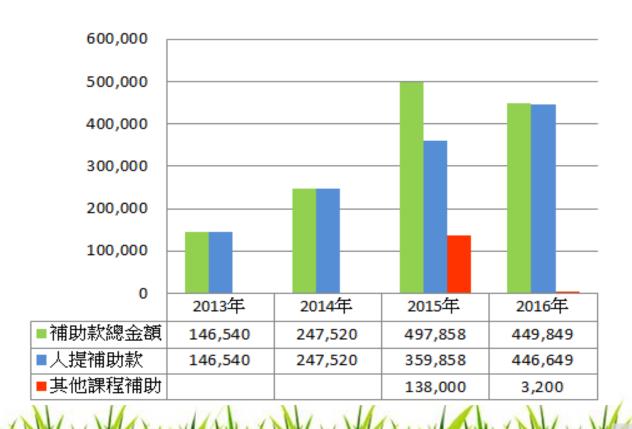
## (三)訓練成果

因公司對於教育訓練的長期投入與關注,訓練績效已逐漸開花結果,相關成果如下:

# 不斷投入的教育訓練資源與內部講師人數成長



#### 涿年增加的政府訓練補助費用



2014-2016達到L1-L4之課程堂數/班次									
左座	Ι	<b>_1</b>	L	.2	L	.3	L4		
年度 -	堂數	班數	堂數	班數	堂數	班數	堂數	班數	
2014	76	87	25	29	6	6	23	28	
2015	82	97	44	51	5	9	17	22	
2016	65	75	49	52	6	6	14	16	
總計	223	259	118	132	17	21	54	66	

經過多年的努力,公司組織訓練已展現相當的成效,我們新增了2個業務領域,分別為資訊安全與大數據業務。首先是資訊安全業務,原本資訊安全服務係對內服務,經過大量的資訊安全訓練,訓練出一批優秀的資安人才,將公司資訊安全服務擴大,辦理包含政府單位、各大銀行、壽險等產壽險資安健檢、滲透測試以及資安檢控等,獲得政府共同採購契約資安類評鑑(2016滲透測試特優,2017年資安健檢服務特優);資安營收大幅成長806.52%。在大數據方面亦培養出一批優秀的資料科學人才,創立資料科學課。也為公司開創新的業務型態-大數據分析,成立了雲端大數據實驗室,發展Yodass平台服務,也獲得發明專利,迄今已為公司創造6,600萬營收。



yodass利用Hadoop生態系相關技術,整合大數據資料會當及視覺化分析技術。 致力發展AaaS (Analytics as a Service) 視覺化分析服務整合平台。 提供客戶一個高效、便利、有彈性、低成本的大數據分析應用加懷服務。 讓輕鬆接抱大數據。 同時也為公司及產單與接更多商機。



- 使用Hadoop技術做為底层大數據資料倉儲平台·yodass提供多使用者同步商業須轉、並接行高效率的分 散式計算。
- ▶ 整合各種大數據分析工具與技術·yodass可排行各種複雜的分析與資料價值挖掘。
- 核合直效率的大數據分析與程覺化分析工具·yodass提供即時性多維度獨表展示與資料分析一次滿足的 服務。
- ▶ 結合分析模板 (Template)及存取API技術 yodass促進使用者快速問題及分享。
- ▶ 使用者不需要花符似學習李様工與與建置整體架構 yodass可將你使用門框與建置成本 快速的從資料 中提取商業價值。



開質網路yodass關隊榮獲台灣首屆

農業緊害松第2名佳績

雲餅有大師大數據服務上市



# 逐年進步的TTQS肯定 2013年、2015年評鑑獲銅牌









# 2015年

再獲銅牌(73.5分) 距銀牌僅1分之差

### (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。

# 2016 CSR REPORT

# 四、社會肯定

# 公司榮耀列表

	獎名	頒發單位				
	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」(2012-2014年度)	台北市政府勞動局				
	2012年、2013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				
71 <b>&amp;</b> WI	2014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				
社會類	2013-2016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				
	2015、2016年連續兩年鄰里公園績優認養人	台北市政府民政局				
	2014年獲得國際志工日企業志工表揚	台北市政府社會局				
	2015年企業社會責任年鑑評選為標竿企業	經濟日報				
	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	「2016年台灣地區大型企業排名TOP 5000」				
經營類	入圍第3屆中堅企業入圍	經濟部工業局				
7	第一屆至第三屆公司治理評鑑·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	2013年、2015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;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、少用馬路;少砍樹木、愛護地球、減少資源浪費。

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1999年執行「電子申報繳稅服務」(國稅)至2015年已屆滿16年‧服務的稅務系統已從早期的5大稅‧擴大為 15項稅務服務。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2012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。



500,000 1,000,0001,500,0002,000,0002,500,0003,000,0003,500,0004,000,0004,500,000

	2013年度所得稅(2014	2014年度所得稅(2015	2015年度所得稅(2016	2016年度所得稅(2017
	年申報)	年申報)	年申報)	年申報)
■稅額試算(網路回復)	489,163	465,813	505,362	470,834
■網路申報	3,383,791	3,618,184	3,675,069	3,860,343

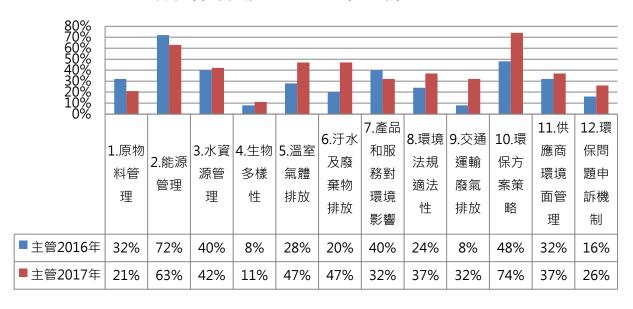
0



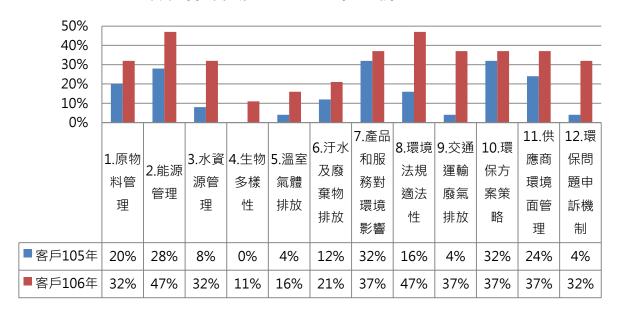
如前所述,本公司長期投入電子化/便捷化服務,故企業觀念、員工價值觀,甚至於客戶價值觀皆對環境保護工作抱持正面態度。根據2017年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示,本公司主管或客戶皆對環境保護議題投入相當的注意,本報告書也據此揭露相關數據與工作內容。

# 環境保護議題問卷結果分析圖

# 環境保護議題問卷結果分析圖-主管



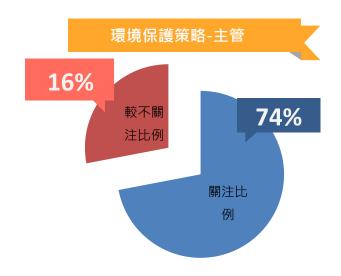
# 環境保護議題問卷結果分析圖-客戶

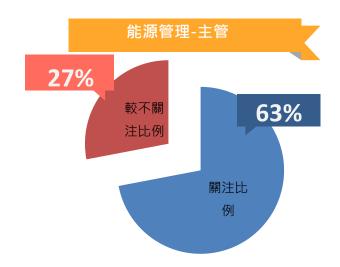


# 一、環境保護政策與能源管理等重要工作

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,並於2016年制定環境保護政策。

根據2016及2017連續2年度關貿企業社會責任問卷調查結果顯示·在環境保護面向2017年度最受到主管重視的議題為「環保方案策略」·有74%主管認為此議題應受重視·其次是「能源管理」·亦有63%的主管認為此議題應受重視、並需揭露於本報告書。而以上兩個議題確實也受到公司極度重視·主責單位-行政及財務部對此投入相當大之心力,進行規劃與改善。在「環保方案策略」部分·公司自2016年度起制定關貿網路環境保護永續手冊·每年針對公司內部環境進行整體規劃·並投入大筆經費進行相關設備之更新與改善;此外·更研擬未來精進作為·持續不斷為提升更優質、更環保的環境而努力。





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,確保最佳工作環境。

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

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:

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) 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。







《迴風板》

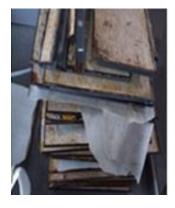
以上工程計更換DDC盤、更換VVB、更換UIU、模組位移、迴風版及排風機等及其他修繕工程,總工程費約250萬元。

#### 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

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。



《腐蝕的地板》



《腐鏽的支撐架》



《完工示意圖》

(2)辦公區加裝防陽窗帘,降低室內溫度。



《防陽窗簾》

(3)辦公區加裝循環扇,增加空氣對流速度。



《循環扇》

#### (4) 廢棄物加強清理

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。

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。

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:

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:

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:

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





#### 4、辦公區域環境保護作為

- (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。
- (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。

#### (3)內部流程改善:

A.本公司公文系統與政府電子公文系統已於2015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衞生習慣。(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. 進行各類資源回收及垃圾分類,隨手做環保。(持續改善)

#### (6)定期維護、持續改善

A.制定空調設備定期健檢機制,更換並維修。

B.地毯清洗及消毒每年2次。

C.滅鼠及蟲害防制每年2次。

D.施行消毒滅菌作業每年1次。

E.空調濾網每季更換1次。

(7)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2013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,2015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。

3.2015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)
2016	2,169,291	1,130
2015	2,077,052	1,082
2014	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2015年底通過職業安全衞生管理之執行,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2012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,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。

2016年度是關貿網路CSR制度化及目標化的一年,我們制訂了關貿網路CSR政策並提出CSR年度計畫書:



客戶關係:深耕產業,促進企業間資訊整合與共享。

員工照顧:恪守法律,打造多元均衡發展優良職場。

環境保護:永續發展、環境保護,落實節能環保愛地球。

社會參與:關懷奉獻、回饋社會,確實履行企業社會責

任。

此外,更透過參加國家品質獎以全面經營品質檢視公司企業社會責任相關作為,從本業核心價值出發將企業社會責任與經營策略相結合,持續以卓越經營模式檢視公司,並藉此邁向永續經營(公司治理:誠信經營,創造利害關係人之最大效益)。

## 關貿網路企業社會責任委員會組織架構圖

關貿網路企業社會責任委員會

主任委員:董事長 許建隆副主任委員:總經理 魏垚德

召集人:客戶服務群 朱鴻玲協理

執行秘書:人資課林沛瑤

公司治理推動小組 組長:董事會秘書 副組長:行政及財務部

財會課

永續環境發展小組 組長:營運服務群 副組長:行政及財務部

行政課

員工關懷小組 組長:行政及財務部

行政課、人資課

副組長:職工福利委員會

社會公益服務小組 組長:行政及財務部

行政課、人資課

副組長:職工福利委員會

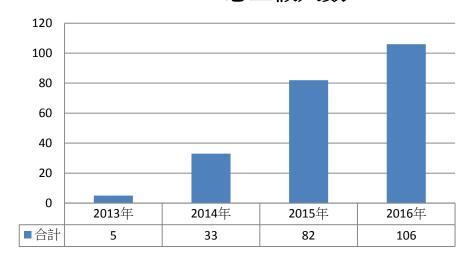
及企劃及市場部

近年來,我們積極建立制度,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,本公司不僅連續4年獲得天下雜誌企業公民獎中堅企業組前十名、臺北市鄰里公園績優認養人等榮耀。同仁對於企業社會責任活動的參與與實踐更是逐年增加,近年公司志工假時數與人數遽增就是最好的佐證,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。

## 2013-2016志工假時數及人數資料

# 2013-2016志工假人數





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,2017年將為本公司CSR持續發展期,我們將持續深化本業與企業社會責任之連結,善用公司技術與資源,對台灣社會做出更大的貢獻,也持續立基於產業,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

# 捐贈物資/金錢

- 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.「台南大地震」與「尼伯特風災」公司捐出75萬元進行災後復建。此外,CSR委員會支持同仁參與社會捐助活動,協助同仁盡個人心力,發信轉知公司全體同仁捐贈管道資訊辦理同仁捐款之 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、集賢庇護工廠產品作為公司中秋伴手禮,採購總金額約32萬元,藉此協助弱勢團體自立更生。自2013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.自2014年起·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·2013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2016年12月底·共募集12,130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。



						1		98-16	360	市納	ALLE	1000			111110	·據					
							4 1	¥ K	M	10	4	年	7	Я	15	В	3	七牡納字第	00	5363	號
救機	軟關	人名	或稱	收及	入科代	目號	金億	4	百	+	M.	4	百		額元	事	項	4 編)	有	ń	註
關	資網	践	段	_		270	Ind	+		0						A	粉月	<b>上乳海</b> 麻			
行	限	Y Y						4	,												
																104.17		匯人			
金客	頁(大	寫)系	斤臺	幣	億		_ A	F	1	佰		老	,		萬	仟		佰	拾	一元生	ě
經					主							3	E					機	-0-	TPE	51
					989							*	蜂					肠		學制	
手	學等	王月	<b>E</b> 敏		出		14	(E)	51		1	1	+				単	長		ותקוע	ų l
					649		-				)		+					官	0-	加井	1



## 促進資訊安全

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

### 促進校園資安

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。2014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。2016年贊助中華民國資訊安全協會舉辦之「第二十六屆全國資訊安全會議」

## 推展產學合作

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2013年的5人40小時、2014年已達33人264小時、2015年大幅提升至82人571小時、2016年持續向上提升至106人624小時;人數成長21.2倍,申請志工假時數則增加15.6倍。
- 2.2016年首度結合環境保護議題·號召近百位員工參與新北市政府辦理之秋季淨灘活動-「我樂(一幺`)沙灘淨起來」活動。
- 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。

# 積極敦親睦鄰

- 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·2014年社團化)·自2012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,

2013、2014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2015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。

## 宣導社會公益

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<mark>員</mark>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。

## 支持政府政策

- 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,參與台北人力銀行辦理之大型就業博覽會,招募人才。
- 2.2014年史素珍技術長更獲頒臺北市優良身心障礙勞工獎;公司2012、2013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;2016年度雇用8名身心障礙同仁,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2014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·2013-2016連續獲4年獲得天下雜誌企業公民獎中堅企業組前十名之肯定。

# 與客戶合作善盡 企業社會責任



- 1.配合政府重視全民食安問題的相關政策、協助FDA建置食品業者登錄系統、為國人飲食健康把關:衛福部食品藥物管理署(FDA)為保護國人、計畫從食品源頭加強管理、由關貿建置「食品追溯追蹤管理資訊系統」(非追不可)、凡符合FDA公告的19大類食品業者皆需利用此系統申報上下游業者及原物料等資訊。而自106年1月起資本額3,000萬元以下之中小型食品業者皆須強制電子申報追蹤追溯管理系統、為協助業者定期向多個政府機關申報之作業、本公司特結合本業與服務、發展「食安即時通」申報系統、協助業者導入專業版與非追不可資料轉接、該系統可向不同的主管機關進行申報。業者不必架設主機、僅需安裝簡易的軟體介面、且操作方式簡單、上傳的資料皆可進行雲端備份且有完善的資安防護、業者可安心存取。另為鼓勵中小型食品業者盡快完成申報作業、系統不僅免費提供、關貿更設有專業的客服團隊、隨時提供業者洽詢。
- 2.結合台灣國際物流暨供應鏈協會豐富的物流經驗及本公司資訊系統,共同為台北市政府開發建置「2017世大運物流資訊平台App」,協助世大運選手瞭解運動器材物流運送狀態。還加入賽況資訊、場館周遭環境導覽、交通資訊及購物專區等,供觀眾隨時查詢,有效提升台灣在國際的形象與聲譽。





# 全球永續性報告指標對照表

	— 船	標準揭露		*.
		格與分析		
	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。	V	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
		織概況	+1 <del></del>	+ 1 <del></del>
G4-3	組織名稱	<b>√</b>	封面 貳、公司介紹	封面
G4-4	主要品牌、產品與服務	✓	一、公司簡介	P.11-12
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	✓	<ul><li>貳、公司介紹</li><li>一、公司簡介</li><li>(二)服務項目</li></ul>	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.14-16
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.44
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.32-36
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.36

	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.32-36
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.32-36
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	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.32-36
	報告	書基本資料	¥	
G4-28	報告書所涵蓋的期間	<b>✓</b>	編輯原則 貳、報告期間及報告週期	P.3
G4-29	最近一次發表報告書的日期	✓	編輯原則 貳、報告期間及報告週期	P.3
G4-30	報告書發表週期	✓	編輯原則 貳、報告期間及報告週期	P.3
G4-31	報告書聯絡人資料	✓	編輯原則	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 參、報告書邊界及範圍	P.4
G4-33	外部保證的政策和現行作法	✓	編輯原則 肆、報告架構	P.4
Ye V	AN SUN AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN	Way a	MANAMAN	72 72
			2016 開	貿網路企業社會責任

•					
	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.24-31	
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.25	
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.25	
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.25	
G4-38	說明最高治理單位及其委員會的組成概況	✓	<ul><li>参、公司治理</li><li>一、董事會及相關組織</li><li>(一)董事會</li></ul>	P.25-27	
G4-39	說明最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	✓	<ul><li>念、公司治理</li><li>一、董事會及相關組織</li><li>(一)董事會</li></ul>	P.25	
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	✓	<ul><li>一、董事會及相關組織</li><li>(一)董事會</li></ul>	P.25	
G4-41	說明最高治理單位確保避免及管理利益衝突之流程	✓	<ul><li>參、公司治理</li><li>一、董事會及相關組織</li><li>(一)董事會</li><li>參、公司治理</li><li>三、利害關係人溝通</li></ul>	P.25 · 33	
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.25	
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.25	
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)	✓	<ul><li>一、董事會及相關組織</li><li>(一)董事會</li></ul>	P.25	
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		6 / N = N = m		
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.33	
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			73	
G4-52				13	

	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.32-33
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	<b>√</b>	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.32-33;38-40
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	✓	<ul><li>參、公司治理</li><li>三、利害關係人溝通</li><li>及</li><li>肆、誠信企業</li><li>一、誠信經營</li><li>二、反貪腐</li></ul>	P.32-33;38-41
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.32-33;38-40
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: 評量管理方針有效性的機制 管理方針的評鑑結果 對管理方針進行的任何相關調整			

GR		揭露情形	章節	頁碼/備註說明
		標準揭露		
		加. <i>經濟</i> 標:經濟約		
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	<b>√</b>	貳、公司介紹 四、營業概況	P.17-20
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.46-49
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.68-70
		標:市場飛		
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 一、勞資關係	P.44
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.16 ; 21
	考量面指標	:間接經濟	齊衝擊	
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
		標:採購賃		
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.33
		別:環境	- Mal	
	<b>考重</b> 阻抗	旨標:原物	』科 陸、環境保護	
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	✓	一、環境保護政策與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、環境保護政策與能源管理 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.65
G4-EN4 G4-EN5	組織外部的能源消耗量 能源密集度			
G4-EN6	減少能源的消耗	<b>√</b>	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.65
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	5.15.4m1.	,	
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	面指標:水 <b>✓</b>	陸、環境保護 一、環境保護政策與能源管理 等重要工作	不適用
W KA	WAYA KATAKA MANA		AND THE PARTY OF T	75

	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-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			
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	$\checkmark$	陸、環境保護 一、環境保護政策與能源管理 等重要工作	不適用
	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			
	考量面持	旨標:排放	Į.	
G4-EN15	直接溫室氣體排放	✓	陸、環境保護 一、環境保護政策與能源管理 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、環境保護政策與能源管理 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、環境保護政策與能源管理 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:	家江ルアロ	落 <i>弃</i>	
	5里 <b>四</b> 拍标。		<sup>發来物</sup> 陸、環境保護	
G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排放水量	✓	一、環境保護政策與能源管理 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、環境保護政策與能源管理 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.42
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			
1				



	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明	
	考量面指標			) (	
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	✓	陸、環境保護 一、環境保護政策與能源管理 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、環境保護政策與能源管理 等重要工作	不適用	
		標:法規遵	望循		
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.42	
	考量面指標	標:交通運	<b>重</b> 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、環境保護政策與能源管理 等重要工作	不適用	
	考量面指	標:整體情	<b>青</b> 況		
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	✓	陸、環境保護 一、環境保護政策與能源管理 等重要工作	P.59-64	
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.33	
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.42	

		揭露情形	章節	頁碼/備註說明	
		]:社會			
	子類別:勞工				
	考量面指	<b>漂:勞雇</b> [			
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.15-16	
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.46-49	
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.48	
	考量面指標	票: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.33	
	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.47	
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 公死亡事故總數数	✓	伍、員工關懷 二、員工保障	P.47	
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	貝教育		
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.50-56	
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.51-52	
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.15-16;21	
	考量面指	票: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.46	

		揭露情形		頁碼/備註說明
	考量面指標:供	應商勞工		
	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.33
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		<b>題申訴機制</b>	
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	•	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.42
		別:人權	_	
	_ : : : :	旨標:投資	<u>á</u>	
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.52
	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 动	✓	參、公司治理 三、利害關係人溝通	P.33
	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
	考量面持	旨標:童□		
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	票:保全賃	<b>實務</b>	
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
		:原住民		
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
		旨標: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		
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.33
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E		
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.33
KIR	May May Mahank	Wall	MANA MANA	79
			2016 開貿網路	格企業社會責任報告

		揭露情形	章節	頁碼/備註說明
	子類別	別:社會		
	考量面指標	標:當地社	<b>土</b> 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
		標:反貪		
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	✓	は は は は は は は は は は は は は は	P.40
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.40
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.40
	考量面指标	標:公共政	汝策	
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			
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.42
	考量面指	標:法規遵	<b></b>	
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数	✓	肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.42
	考量面指標:供	性應商社會		
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.33
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.33
	考量面指標:社1		<b>夏申訴機制</b>	
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.33
	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
	子類別	: 產品責任	Ŧ	
	考量面指標:		東與安全	
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.42
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.42
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.32-35
N/A	A VARONAMAN AND A VARONAMAN AN	AVA	Coux aliant	路企業社會責任報告

	GRI G4指標	揭露情形	章節	頁碼/備註說明
	考量面指标	標:行銷滿	<b>觜</b> 通	
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	$\checkmark$		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.42
	考量面指标	標:顧客院	<b>景</b> 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 1.風險控管 及 肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.6-7 ; 42
	考量面	: 法規遵循	· 首	
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 1.風險控管 及 肆、誠信企業 四、法律遵循事項	P.6-7 ; 42



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,自 2016 年起進行企業社會責任問卷,今年為第三度辦理,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	
∠.	冊连祭城□₽	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。	ę.

(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。	ę.
2₽	能源管理 🏻	公司對於各種能源管理的推動措施與成效。	47
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 🤉	47
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	ę.
6₽	汙水及廢棄物排放。	汙水、廢棄物管理,以及資源回收成效。	47
7₽	產品和服務對環境影響	產品之包裝材料的百分比。	₽

AYADDAYAM KANDAYADDAYAM KANDAYA

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	٠	÷
00	「垠児/広况旭/広性↓	所受罰款以外之制裁的次數。		
9.	   交通運輸廢氣排放 ℯ	運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生	٠	
9.	父迪建制殷米桥	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。	47	4
11.	供應商環境面管理。	對供應商在環境方面之管理及要求 🏻	٩	÷
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	ت	÷.
120	艰休问起中孙娥前 ₽	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ᇕ	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。	φ.
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。	۵
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。	ę.

2. 人權方面,您關心的議題為:(可複選)。

	2. 八龍刀曲 心閉心明极达例: (马及起)*			
題號	議題類別。	議題說明ℯ	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。	₽.	۰
2 🕫	不歧視管理 🖟	不歧視政策與招募管理。	₽	٠
3 🕫	結社自由與集體協商。	企業工會運作及管理。	₽	۰
4 .	童工管理 ₽	不雇用童工政策與管理。	₽	۰
5 🕫	強迫與強制勞動 🍦	不強迫勞動政策與管理。	ę.	٠
6 ₽	男女同酬 🍦	男女薪資狀況 🖟	₽	۰
7 🕫	保全人員管理。	對於企業保全人員的管理。	₽	۰
8 .	原住民雇用狀況。	企業內雇用原住民概況。	₽	þ
9 .	人權稽核概況。	外部(政府機關/客戶)稽核概況。	ę.	,
10 .	供應商人權管理。	對供應商在人權方面之管理及要求 -	₽	۰
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。	¢3	4



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』	ŧ
延迟无流	1我正公共力」。		(請勾選) 🛭	
1.	周邊社區管理。	與當地社區議和、協商之管理 🤳	ę.	÷
2₽	反貪腐管理 🎍	反貪腐政策和程序的溝通及訓練 🏻	42	÷.
3₽	政治獻金 →	政治獻金總值 🏻	42	÷
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	43	*
4₽		總數及其結果。		
5₽	道德法規遵循。	法規遵循結果↓	47	÷
6₽	供應商道德管理。	對供應商在道德方面之管理及要求。	42	4
7.₀	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	42	4
/ 0	坦徳问政中孙娥州 ﴿	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 →	47

#### \_、 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)	ţ
1.	公司治理 🖟	董事會運作、持股等議題↓	₽	٠
2.₀	   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		42
∠₽	2₽ 無理與誠信₽	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。	٩	ت
4.	市場形象。	不同性別之薪資比及雇用、在地僱用狀況。	ę.	٠
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。	Đ	٠
6₽	採購行為 🏻	採購支出來自當地供應商之比例 -	Đ	ته

#### (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。	Ð	٠
2₽	能源管理 🖟	公司對於各種能源管理的推動措施與成效。	₽	4
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
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↓	₽	4
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	₽	٠
6₽	汙水及廢棄物排放。	汙水、廢棄物管理,以及資源回收成效。	₽	٠
7₽	產品和服務對環境影響	產品之包裝材料的百分比。	₽	ę.

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	47	*
04	垠児/広况廻/広性 →	所受罰款以外之制裁的次數。		
9₽	   交通運輸廢氣排放 ℯ	運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生	4	4
9.	父迪建制殷米M \	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。	4	4
11₽	供應商環境面管理 🖟	對供應商在環境方面之管理及要求 🖟	ę.	4
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	47	*
12₽	塚休问起中孙娥削 ≠	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。	42
2₽	勞資關係 →	勞資協商作法、勞資爭議、員工溝通管道。	ę.
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。	43
4.	職能教育訓練。	員工職能教育訓練規劃 🧈	47
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。	43
6₽	男女同酬 🖟	男女薪資比例數據。	ę.
7₽	供應商員工管理 🖟	對供應商在員工方面之管理及要求 。	ę.
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。	¢ <sup>2</sup>

2. 人權方面,客戶關心的議題為:(可複選)。

	2. /(E/) H H H H H K K M : ( )   X K / *			
題號	議題類別。	議題說明ᇕ	關心議題 (請勾選)	4
1 🕫	人員招募與留才。	如員工績效考核、薪酬與獎勵制度等。	ę.	÷
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
4 .	童工管理 ₽	不雇用童工政策與管理。	ē.	
5 🕫	強迫與強制勞動 🍦	不強迫勞動政策與管理。	ę.	4
6 ₽	男女同酬 🏻	男女薪資狀況。	÷.	4
7 🕫	保全人員管理 』	對於企業保全人員的管理 🏻	ē.	
8 .	原住民雇用狀況。	企業內雇用原住民概況。	¢.	47
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。	₽	4



題號	議題類別。	議題說明ᇕ	關心議題 (請勾選)	ţ
1.	周邊社區管理。	與當地社區議和、協商之管理 🎤	₽	۰
2₽	反貪腐管理 🏻	反貪腐政策和程序的溝通及訓練 🌡	₽	ته
3₽	政治獻金 🏻	政治獻金總值 🍦	₽	۰
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。	42	47
5₽	道德法規遵循。	法規遵循結果。	47	47
6₽	供應商道德管理 』	對供應商在道德方面之管理及要求。	₽	47
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。	₽.	ç

3. 產品責任方面,客戶關心的議題為:(可複選)。

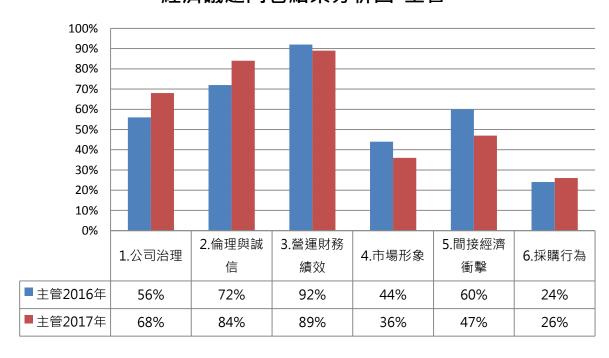
題号		議題說明。	關心議題 (請勾選)	ته
1	顧客健康與安全。	為改善顧客健康和安全而進行評估的產品及服務。	ت	ę.
2	產品及服務標示 🌡	說明產品主要的原件及成份 / 客戶滿意度調查。	ą.	Þ
3.	行銷溝通管理 🎤	違反公平交易法之次數 🍦	₽	₽
4	顧客隱私管理 🌡	對客戶隱私之管理機制。	ټ	٠

## - 問卷結束 -』

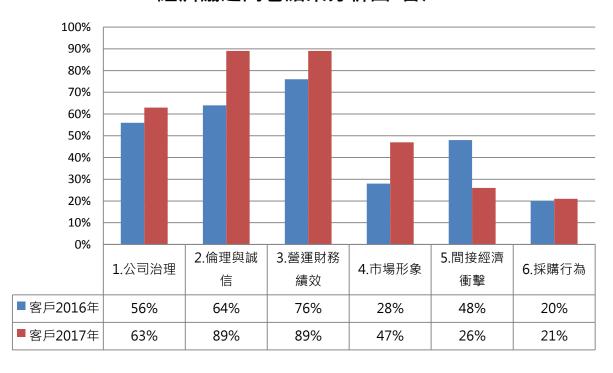
關貿網路企業社會責任委員會再次感謝您的配合與支持,謝謝!』

#### 經濟議題問卷結果分析圖

### 經濟議題問卷結果分析圖-主管

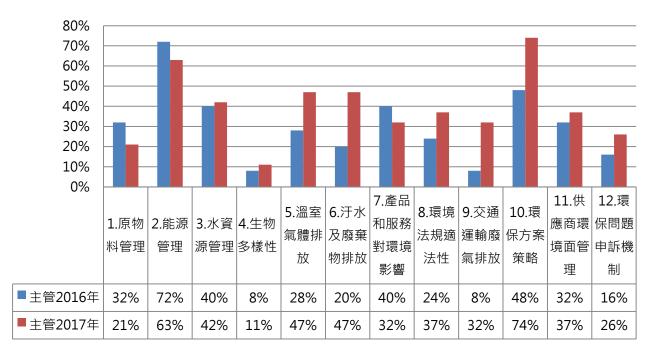


# 經濟議題問卷結果分析圖-客戶

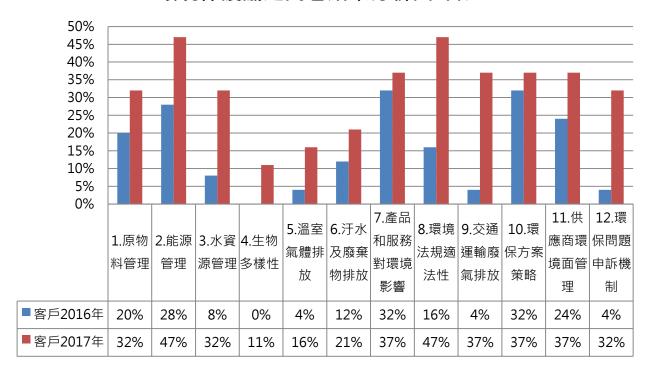


環境保護議題問卷結果分析圖

#### 環境保護議題問卷結果分析圖-主管

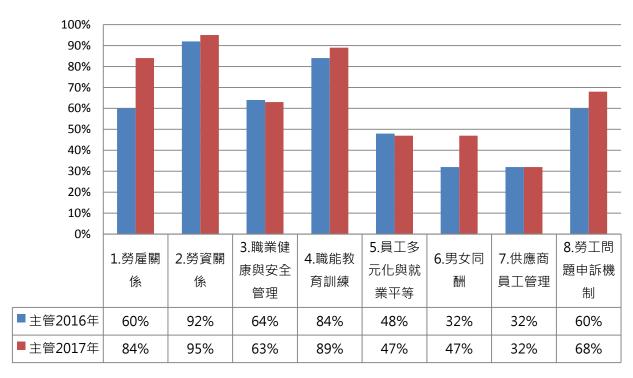


#### 環境保護議題問卷結果分析圖-客戶

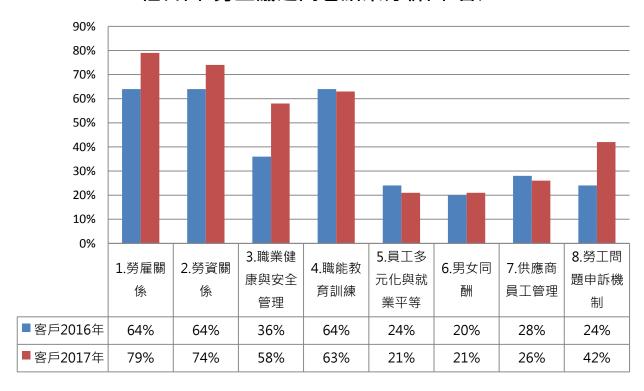


#### 社會面-勞工議題問卷結果分析圖

#### 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-主管



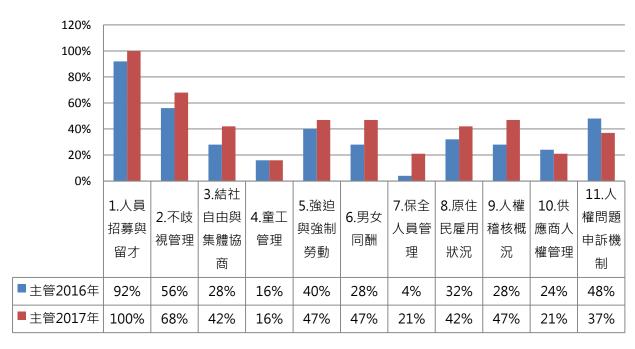
### 社會面-勞工議題問卷結果分析圖-客戶



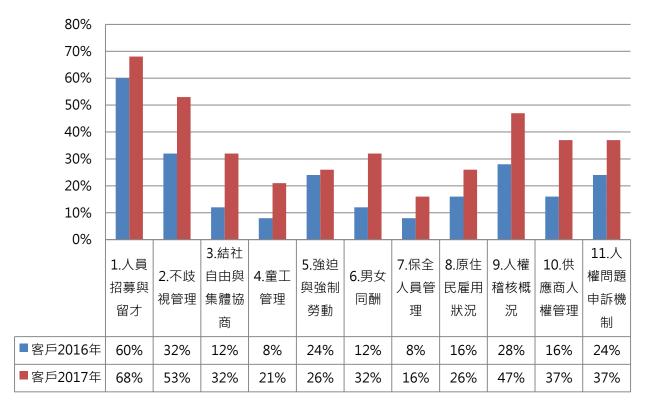


#### 社會面-人權議題問卷結果分析圖

### 社會面-人權議題問卷結果分析圖-主管

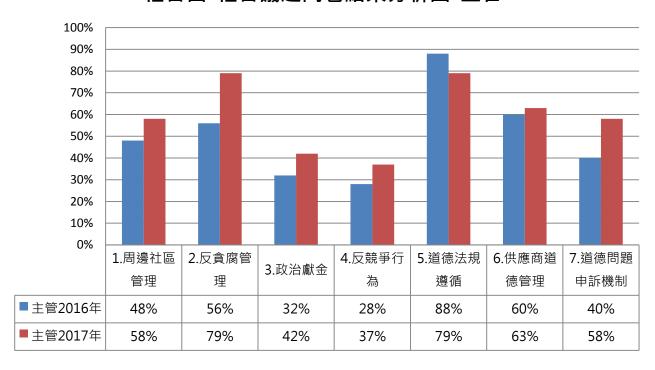


# 社會面-人權議題問卷結果分析圖-客戶

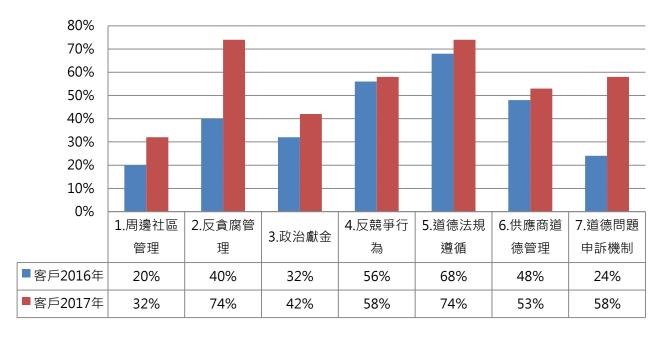


#### 社會面-社會責任議題問卷結果分析圖

### 社會面-社會議題問卷結果分析圖-主管

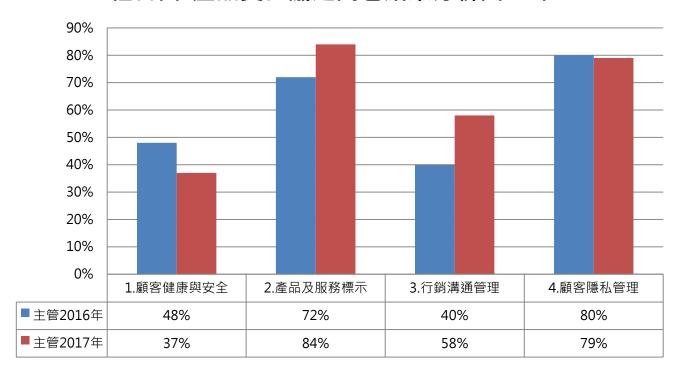


### 社會面-社會議題問卷結果分析圖-客戶

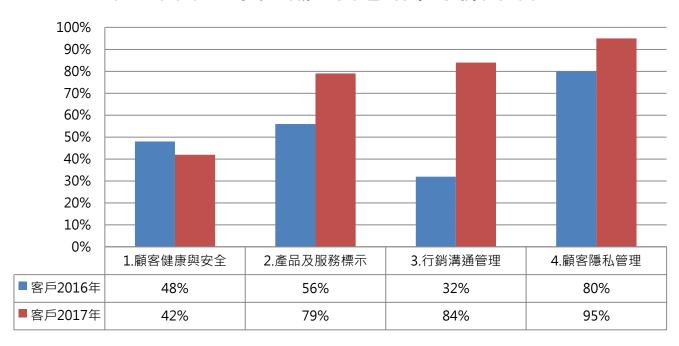


#### 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖

## 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖-主管



# 社會面-產品責任議題問卷結果分析圖-客戶





# 2017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	13	68.42%	3
關貿主管	經濟方面	2.倫理與誠信	16	84.21%	2
關貿主管	經濟方面	3.營運財務績效	17	89.47%	1
關貿主管	經濟方面	4.市場形象	7	36.84%	5
關貿主管	經濟方面	5.間接經濟衝擊	9	47.37%	4
關貿主管	經濟方面	6.採購行為	5	26.32%	6
關貿主管	環境	1.原物料管理	4	21.05%	11
關貿主管	環境	2.能源管理	12	63.16%	2
關貿主管	環境	3.水資源管理	8	42.11%	5
關貿主管	環境	4.生物多樣性	2	10.53%	12
關貿主管	環境	5.溫室氣體排放	9	47.37%	3
關貿主管	環境	6. 汗水及廢棄物排放	9	47.37%	3
關貿主管	環境	7.產品和服務對環境影響	6	31.58%	8
關貿主管	環境	8.環境法規適法性	7	36.84%	6
關貿主管	環境	9.交通運輸廢氣排放	6	31.58%	8
關貿主管	環境	10.環保方案策略	14	73.68%	1
關貿主管	環境	11.供應商環境面管理	7	36.84%	6
關貿主管	環境	12.環保問題申訴機制	5	26.32%	10
關貿主管	社會面-勞工	1.勞雇關係	16	84.21%	3
關貿主管	社會面-勞工	2.勞資關係	18	94.74%	1
關貿主管	社會面-勞工	3.職業健康與安全管理	12	63.16%	5
關貿主管	社會面-勞工	4.職能教育訓練	17	89.47%	2
關貿主管	社會面-勞工	5.員工多元化與就業平等	9	47.37%	6
關貿主管	社會面-勞工	6.男女同酬	9	47.37%	6
關貿主管	社會面-勞工	7.供應商員工管理	6	31.58%	8
關貿主管	社會面-勞工	8.勞工問題申訴機制	13	68.42%	4

Mary Kalian Aya Karaka



# 2017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	選擇比例	排序
關貿主管	社會面-人權	1.人員招募與留才	19	100.00%	1
關貿主管	社會面-人權	2.不歧視管理	13	68.42%	2
關貿主管	社會面-人權	3.結社自由與集體協商	8	42.11%	6
關貿主管	社會面-人權	4.童工管理	3	15.79%	11
關貿主管	社會面-人權	5.強迫與強制勞動	9	47.37%	3
關貿主管	社會面-人權	6.男女同酬	9	47.37%	3
關貿主管	社會面-人權	7.保全人員管理	4	21.05%	9
關貿主管	社會面-人權	8.原住民雇用狀況	8	42.11%	6
關貿主管	社會面-人權	9.人權稽核概況	9	47.37%	3
關貿主管	社會面-人權	10.供應商人權管理	4	21.05%	9
關貿主管	社會面-人權	11.人權問題申訴機制	7	36.84%	8
關貿主管	社會面-社會	1.周邊社區管理	11	57.89%	4
關貿主管	社會面-社會	2.反貪腐管理	15	78.95%	1
關貿主管	社會面-社會	3.政治獻金	8	42.11%	6
關貿主管	社會面-社會	4.反競爭行為	7	36.84%	7
關貿主管	社會面-社會	5.道德法規遵循	15	78.95%	1
關貿主管	社會面-社會	6.供應商道德管理	12	63.16%	3
關貿主管	社會面-社會	7.道德問題申訴機制	11	57.89%	4
關貿主管	社會面-產品責任	1.顧客健康與安全	7	36.84%	4
關貿主管	社會面-產品責任	2.產品及服務標示	16	84.21%	1
關貿主管	社會面-產品責任	3.行銷溝通管理	11	57.89%	3
	社會面-產品責任	4.顧客隱私管理	15	78.95%	2
WHAT AND					



# 2017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	12	63.16%	3
客戶	經濟方面	2.倫理與誠信	17	89.47%	1
客戶	經濟方面	3.營運財務績效	17	89.47%	1
客戶	經濟方面	4.市場形象	9	47.37%	4
客戶	經濟方面	5.間接經濟衝擊	5	26.32%	5
客戶	經濟方面	6.採購行為	4	21.05%	6
客戶	環境	1.原物料管理	6	31.58%	7
客戶	環境	2.能源管理	9	47.37%	1
客戶	環境	3.水資源管理	6	31.58%	7
客戶	環境	4.生物多樣性	2	10.53%	12
客戶	環境	5.溫室氣體排放	3	15.79%	11
客戶	環境	6. 汙水及廢棄物排放	4	21.05%	10
客戶	環境	7.產品和服務對環境影響	7	36.84%	3
客戶	環境	8.環境法規適法性	9	47.37%	1
客戶	環境	9.交通運輸廢氣排放	7	36.84%	3
客戶	環境	10.環保方案策略	7	36.84%	3
客戶	環境	11.供應商環境面管理	7	36.84%	3
客戶	環境	12.環保問題申訴機制	6	31.58%	7
客戶	社會面-勞工	1.勞雇關係	15	78.95%	1
客戶	社會面-勞工	2.勞資關係	14	73.68%	2
客戶	社會面-勞工	3.職業健康與安全管理	11	57.89%	4
客戶	社會面-勞工	4.職能教育訓練	12	63.16%	3
客戶	社會面-勞工	5.員工多元化與就業平等	4	21.05%	7
客戶	社會面-勞工	6.男女同酬	4	21.05%	7
客戶	社會面-勞工	7.供應商員工管理	5	26.32%	6
客戶	社會面-勞工	8.勞工問題申訴機制	8	42.11%	5
WAR WAR WAR WAR WAR WAR WAR 195					



## 2017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	13	68.42%	1
客戶	社會面-人權	2.不歧視管理	10	52.63%	2
客戶	社會面-人權	3.結社自由與集體協商	6	31.58%	6
客戶	社會面-人權	4.童工管理	4	21.05%	10
客戶	社會面-人權	5.強迫與強制勞動	5	26.32%	8
客戶	社會面-人權	6.男女同酬	6	31.58%	6
客戶	社會面-人權	7.保全人員管理	3	15.79%	11
客戶	社會面-人權	8.原住民雇用狀況	5	26.32%	8
客戶	社會面-人權	9.人權稽核概況	9	47.37%	3
客戶	社會面-人權	10.供應商人權管理	7	36.84%	4
客戶	社會面-人權	11.人權問題申訴機制	7	36.84%	4
客戶	社會面-社會	1.周邊社區管理	6	31.58%	7
客戶	社會面-社會	2.反貪腐管理	14	73.68%	1
客戶	社會面-社會	3.政治獻金	8	42.11%	6
客戶	社會面-社會	4.反競爭行為	11	57.89%	3
客戶	社會面-社會	5.道德法規遵循	14	73.68%	1
客戶	社會面-社會	6.供應商道德管理	10	52.63%	5
客戶	社會面-社會	7.道德問題申訴機制	11	57.89%	3
客戶	社會面-產品責任	1.顧客健康與安全	8	42.11%	4
客戶	社會面-產品責任	2.產品及服務標示	15	78.95%	3
客戶	社會面-產品責任	3.行銷溝通管理	16	84.21%	2
客戶	社會面-產品責任	4.顧客隱私管理	18	94.74%	1/1
2016 問 短 想 多 企業 社 會 看 任 新					

2016 CSR REPORT

TRADE-VAN IS EVERYWHERE



關貿網路企業社會責任報告書