程曦資訊集團

Chain Sea Information Group

2022 永續報告書

Sustainability Report

股票代碼6898

目錄 / CONTENTS

前言
0.1 經營者聲明
0.2 關於本報告書
0.3 永續榮耀

1.0 關於程曦資訊
1.1 盡責治理
1.2 ESG永續發展策略
1.3 風險管理
1.4 氣候變遷治理

2.0 利害關係人議合
2.1 利害關係人共融
2.2 重大主題與衝擊

3.0 創新服務價值
3.1 智慧服務
3.2 客戶關係
3.3 客戶隱私

4.0 人才永續
4.1 員工結構
4.2 適才適任
4.3 職業安全衛生

5.0 永續環境
5.1 環境管理政策
5.2 能資源管理
5.3 污染防治
5.4 溫室氣體排放

6.0 社會共榮

7.0 附錄
7.1 GRI 準則內容索引
7.2 第三方查證意見聲明書
7.3 氣候專章

前言

0.1 經營者聲明
0.2 關於本報告書
0.3 永續榮耀

0.1 經營者聲明

致關心程曦資訊永續的朋友們：

很榮幸向您分享程曦資訊永續報告書，由衷感謝您長久以來對程曦資訊的鼓勵與支持。

程曦資訊秉持『品質、尊嚴、榮譽、從容』的理念，以CRM為核心發展業務，持續專精於客戶服務專業領域，結合專案營運管理經驗、服務流程規劃、人員管理能力及原生技術支援等優勢，提供客戶深度服務及CRM完整解決方案。

身為地球一份子，在永續經營前提下，程曦資訊秉持著「愛、新、勤、誠」的企業精神，堅持經營創新客戶服務、企業社會責任、永續經營三大信念。除在客戶服務領域不斷創新求變外，提供低碳服務造福客戶及社會大眾，我們也積極投入資源於永續發展相關環境保護、社會共榮及公司治理面向之持續進化。

環境保護面

面對全球氣候變遷的衝擊，我們建置多元化的服務方案，透過智慧服務的提供，減少傳統臨場客戶服務需求，避免運輸移動所產生之碳排放，並透過服務流程的無紙化減少資源使用。營運活動面，我們響應政府推行節能減碳、污染預防之理念，落實日常用水、節電、廢棄物分類等措施，為減緩全球溫室氣體效應盡一份心力。

社會共榮面

營運服務部份，我們積極參與公共政策，協助政府公部門及地方政府民眾服務之提供，建構民眾與政府機關之溝通平台，有效提升施政效率及民眾滿意度。近年因應疫情相關服務如1988紓困振興專線及1955勞工紓困專線客服中心，持續運行良好。

民間企業部分，我們提供涵蓋資訊科技業、運輸服務業、金融保險業、食品業、銷售服務業、美妝保養品業、醫療保健等多元化產業，為企業與客戶建立完善服務橋樑，有助於促進企業發展及提供民眾便利生活。

員工關懷部分，我們遵循人權政策，致力打造健康職場環境，員工樂在工作是我們的首要目標，深信「惟有幸福的程曦人，才能成就程曦的永續發展」。

社會公益部分，我們持續透過身心障礙者超額進用、物資捐贈、發票捐贈、志工活動等達成弱勢關懷，社會共榮。

公司治理面

我們落實永續委員會運作，下設公司治理、環境永續、社會共榮三個小組，制定企業永續政策、目標與管理制度，將各項永續議題與企業短、中、長期營運目標作連結，推動落實企業永續的相關工作，並追求卓越。2022年度在管理團隊及全體同仁的努力下，我們於2022年度完成IPO興櫃發行。年度營運績效表現再創歷史新高，集團全年合併營收新台幣(下同)9.70億元，稅前淨利2.05億元，每股盈餘10.88元。

健全的公司治理和永續發展是我們的使命，展望2023年將持續拓展公部門及企業用戶兩大客戶業務，在公部門方面，除經營服務量較大的經常性年約客戶，也開始從服務帶入關係經營，協助國營事業進行服務優化。

董事長 黃士華

在企業用戶方面，公司除持續提升DCRM服務品質外，並將服務範疇從線上客戶服務跨足到網站、行動裝置等數位化的客戶服務領域，協助客戶強化線上會員經營與會員行銷能力，提升程曦資訊在企業服務及電商平台服務的銷售業績。公司未來更將發展AI數據分析及相關應用服務，進一步轉型成為全通路數位轉型整合服務供應商，持續站穩數位客戶關係服務龍頭廠商的市場地位。

展望未來，程曦資訊仍將持續關注企業永續發展趨勢，並導入新的知識技術，於公司治理、環境永續、勞動實務及社會關懷等面向，落實嚴謹規劃與強大執行力，逐步落實企業永續發展的理念及願景，也期望所有利害關係人及關心程曦資訊的夥伴們，給予我們更多的指導與鼓勵，讓我們攜手為地球、為人類福祉貢獻心力。

0.2 關於本報告書

0.2.1 報告書編撰原則

本報告書內容係依據利害關係人議題衝擊評估及程曦資訊在報告期間之相關重大主題進行分析所擬定，參考最新「GRI準則」(GRI Standards)及氣候相關財務揭露(TCFD)要求編制，詳細內容可參閱本報告書附錄中的GRI Standards揭露項目對照表。本年度永續報告書無因應組織重大變更重編情形。

0.2.2 報導期間與範疇邊界

本報告書係程曦資訊發行的第二本企業永續發展報告書，資料期間為2022年1月1日至2022年12月31日，報告書有關公司治理面的財務經營績效，係依循國際財務報告準則(IFRSs)編製，其範圍涵蓋程曦資訊及合併財報的各轉投資事業。環境面及社會面的各項績效指標，揭露範圍以程曦資訊總公司為主。

報告書發行說明

出版週期：每年一次

前一版本:2022年12月發行

本版本：2023年12月發行

下一版本：預計於2024年9月發行

為響應環保無紙化，善盡企業公民責任，本報告書以繁體中文版本公告於公司網頁(https://www.chainsea.com.tw/about/csr/)，供各讀者參閱。

報告書品質保證

本報告書資料及數據經由各部門同仁蒐集與彙整，先經由各部門主管審查，再提交至企業永續發展委員會確認，待完成改善及資料數據完備後，由董事長核定後發行。本報告書的財務數據，係經會計師事務所簽證之財務報告資料，以新台幣為計算單位。本企業永續報告書經外部獨立第三方格瑞國際驗證有限公司依據AA1000 AS v3保證標準進行保證，並通過Type 1中度保證等級確認，查證聲明書參照附錄。

聯絡方式

報告書內容如有任何疏誤更正或資料更新，請以公司網站公告之電子檔案內容為準。

如對內容有任何意見、建議或諮詢，歡迎利用以下聯絡資訊與我們聯絡。

聯絡窗口

永續發展窗口：陳仕凱　財務長

地址：臺北市大同區重慶北路1段1之1號10樓

電話：+886-2-7706-6188

電子郵件：Joey.chen@chainsea.com.tw

公司網站：https://www.chainsea.com.tw/

0.3 永續榮耀

國民健康署健康職場認證—【健康促進標章】

由衛生福利部國民健康署辦理的全國「健康職場認證」，針對績優之健康職場進行評選及表揚，繼2021年程高子公司榮獲【健康啓動標章】後，2022年程曦資訊集團推動健康職場系列活動，榮獲【健康促進標章】肯定。

2022年榮獲【台灣CSEA卓越客服大獎】「最佳客服伴銷團隊」

「卓越客戶服務大獎」屬於客服中心的金馬獎，表彰台灣客服中心產業，在服務創新、系統創新及運用、營運管理、客戶關係管理、行銷管理、客戶體驗等領域表現優異的企業團體，程曦資訊已連續五年榮獲此獎項肯定。

2022年榮獲【臺灣服務業大評鑑】肯定

2022年再度以「桃園1999」及「台南1999」市民專線，榮獲2022「臺灣服務業大評鑑」縣市政府便民專線金牌獎與銀牌獎殊榮，程曦資訊服務備受肯定。

「人間有愛傳善獎」

台灣人間有愛中小企業互助協會表揚傳善獎盃給贊助企業，感謝企業善行做社會圓滿推手，希望將一份善念及愛傳承下去，善盡社會責任。

「教育部銀質獎牌」

針對捐資公立或已立案之私立學校、社會教育機構及其他有關教育事業者，捐資達新臺幣一百萬元以上未滿新臺幣五百萬元者，教育部將頒給銀質獎牌，以示其熱心教育公益之義舉足為表率。

1.0

關於程曦資訊

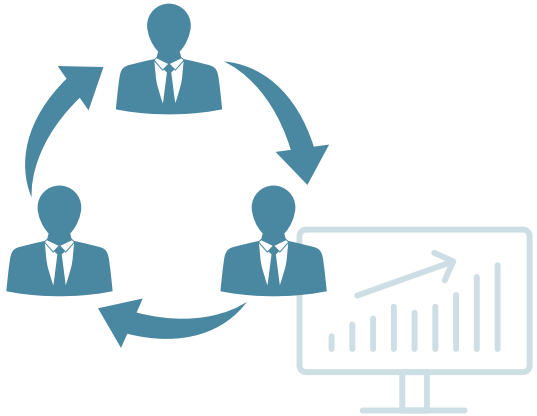
1.1 盡責治理

1.2 ESG永續發展策略

1.3 風險管理

1.4 氣候變遷治理

程曦資訊創立於1993年，自成立以來，秉持『品質、尊嚴、榮譽、從容』的理念，從系統起家，擅長藉由數位工具，結合營運、數據及流程管理優勢，協助企業經營顧客關係，進而達成數位轉型的目的，為DCRM (Digital Customer Relationship management)領域的霸主，也是大中華區顧客關係管理領導品牌。2016年為因應顧客體驗（Customer Experience）趨勢興起，為專精於客戶服務專業領域，成立子公司一程高資訊服務股份有限公司，結合專案營運管理經驗、服務流程規劃、人員管理能力及原生技術支援等優勢，提供企業客戶深度服務及DCRM完整解決方案。



願景 成為全球性企業之創新服務策略夥伴

- 愛自己、愛家人、愛公司、愛同事、愛客戶、愛競爭對手
- 求新、創新
- 勤勞、勤儉
- 誠實、忠誠

程曦資訊希冀所有同仁可以從愛自己出發，擴及家人、公司、同事、客戶與競爭對手，在充滿「愛」的氛圍裡，將會使我們更有動力去求新與創新，將夢想與工作結合，以豐富自己的職涯生活；而勤勞勤儉、誠實忠誠，則能使我們不怕挫折，踏實、勇敢的走每一步！

程曦資訊一直秉持著以愛為核心，以整體產業發展為目標，我們樂於分享知識，更樂於創新，願與同仁一同成長，更期待與客戶一起茁壯，程曦資訊從硬梆梆的資訊整合，到充滿暖意從心出發的服務整合，我們期許幫政府散播對公眾的服務愛，幫企業傳遞人因科技的服務愛，我們做有價值的工作，協助客戶掌控方法並達成目標，以持續的服務熱情，堅持以具有溫度與深度的創新體驗，讓程曦人與程曦的夥伴「共」創價值與美「好」。

程曦資訊整合股份有限公司

總部所在位置	臺北市大同區重慶北路1段1之1號10樓
2022年底資本額（單位：新台幣仟元）	156,165
2022當年度合併營收（單位：新台幣億元）	9.70
員工總人數	555人(全職員工500人；兼職員工55人)
營運據點總數	營運據點數量：台灣(2) 103臺北市大同區重慶北路一段1-1號 4、8、9、10樓 800高雄市新興區中正三路55號24樓之1、之2、之3，23樓之3
主要產品/服務說明	程曦資訊主要核心業務為服務委外營運，以良好的流程規劃控管能力和穩固的系統技術支援，提供「服務委外」、「會員伴銷」、「顧客流程規劃」與「數位整合行銷」四大服務項目，是目前業界唯一同時具備原生技術、營運經驗及流程管理能力，提供客戶一站式服務的廠商，能滿足不同產業客戶在客服中心委外上的需求，為公部門、各產業指標企業服務委外營運首選。

產業促進

程曦資訊除了精進自身產品競爭力之外，亦積極與各界利害關係人溝通，藉由參與產業相關協會之機會，與協會成員間有著良性互動，瞭解產業最新發展趨勢。

- 中華民國資訊軟體協會/會員
- TCCDA臺灣客服中心發展協會/會員
- 台灣淨零排放碳中和協會/會員
- 中華民國工商建設研究會/會員
- 台北市電腦商業同業公會/會員

由TCCDA臺灣客服協會所舉辦的經營管理博覽會，每年都會特別邀請程曦資訊集團總經理賴嫈美，與協會成員、各產業企業之管理菁英分享不同的經營管理主題。

總經理參與-
2022年度經營管理博覽會經驗分享

營運管理優勢

持續精進的流程管理思維

提供客戶滿意的服務品質是程曦資訊使命，因此我們將品質管理要求融入於每個環節中，並結合ISMS資訊安全管理系統驗證，讓資訊安全管理達到最大效益，在所有可能的風險內做好預先規劃與防範，確保資訊的安全與穩定性，讓客戶營運不中斷。

此外，人才是企業最重要的資產，程曦資訊作為產業的領頭羊及企業永續的最佳夥伴，我們將人才培育視為公司發展的重要策略，透過年度職能盤點與分析，進行教育訓練的規劃與執行，並據以實施達成TTQS標準要求。

符合高標準的專業能力

為了協助客戶建構具有國際標準的顧客體驗營運管理，程曦資訊已有多位主要幹部取得「COPC推動領導者」認證，並將COPC國際標準導入各項營運專案。

＊COPC (Customer Operations Performance Center) 是目前國際公認的針對客戶服務績效和管理的權威標準，是客服運作績效中心公司的認證標誌。

管理經驗豐富的團隊

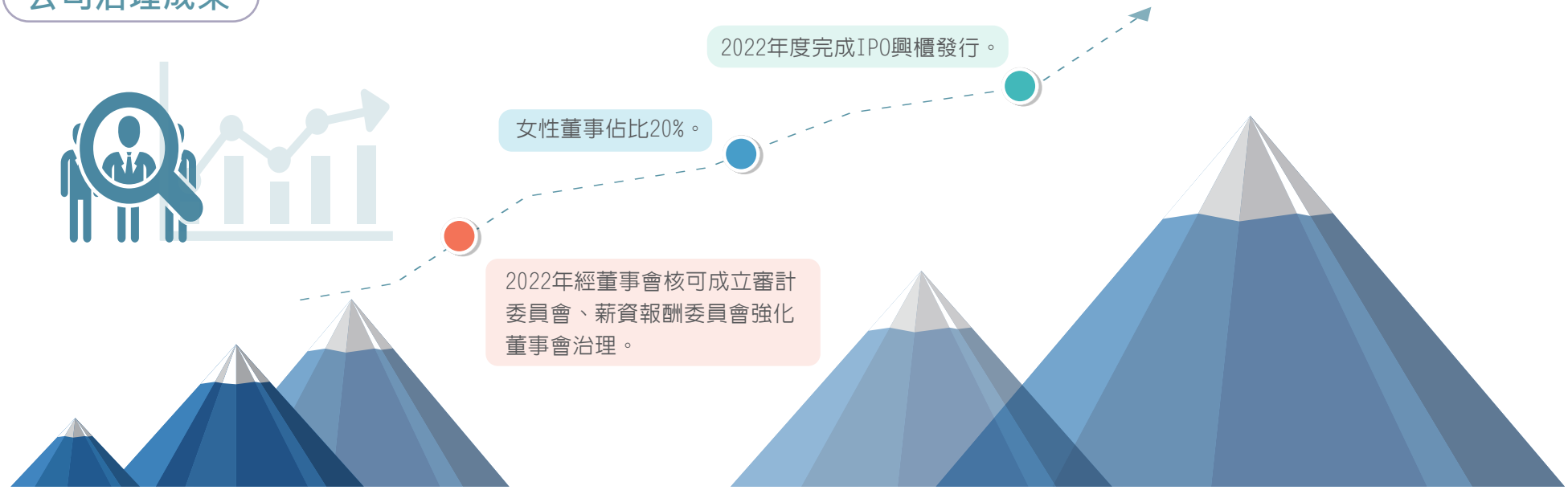
因應顧客體驗趨勢興起，程曦資訊於2016年成立子公司—程高資訊服務股份有限公司，專精於客戶服務專業領域之人員管理與培訓，擁有完整教育訓練制度及標準作業程序，包含營運管理規劃與標準化作業流程、Inbound/Outbound服務技能、流程處理及滿意度調查與數據分析等。程高資訊與程曦資訊間，獨立運作亦互相支援，在策略和專業的引導下，發揮資源的綜效，為客戶的品牌創造最高的效益。

1.1 盡責治理

完善的公司治理包含健全的董事會、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值；構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

程曦資訊依台灣證券交易法及相關規範，建構公司治理制度，為加強保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度，董事會通過「公司治理實務守則」，本諸公平、公正、公開之董事選任程序，並且設置獨立董事等措施，強化董事會之管理及監督機能；董事會亦通過「內部重大資訊處理暨防範內線交易管理辦法」，禁止董事、經理人及受僱人等內部人，利用市場上無法取得的資訊來獲利。此外，程曦資訊亦秉持正確、及時、公平揭露原則，建立完備之資訊揭露制度，提供各項有關營運、財務、董事會、股東會之資訊於公司網站及公開資訊網路申報系統，以確保股東能取得公司相關之最新訊息。

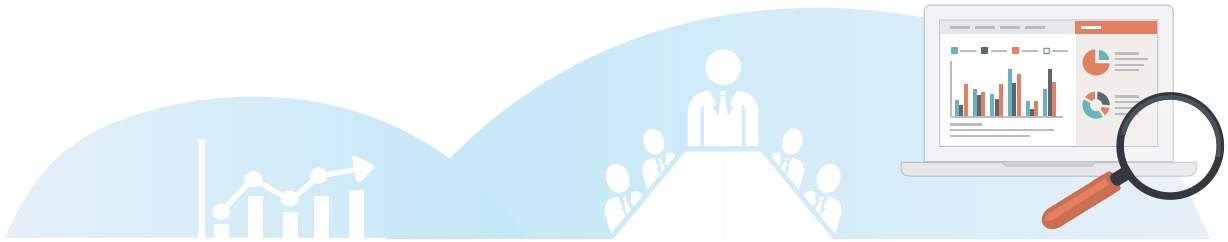
公司治理成果



治理實務

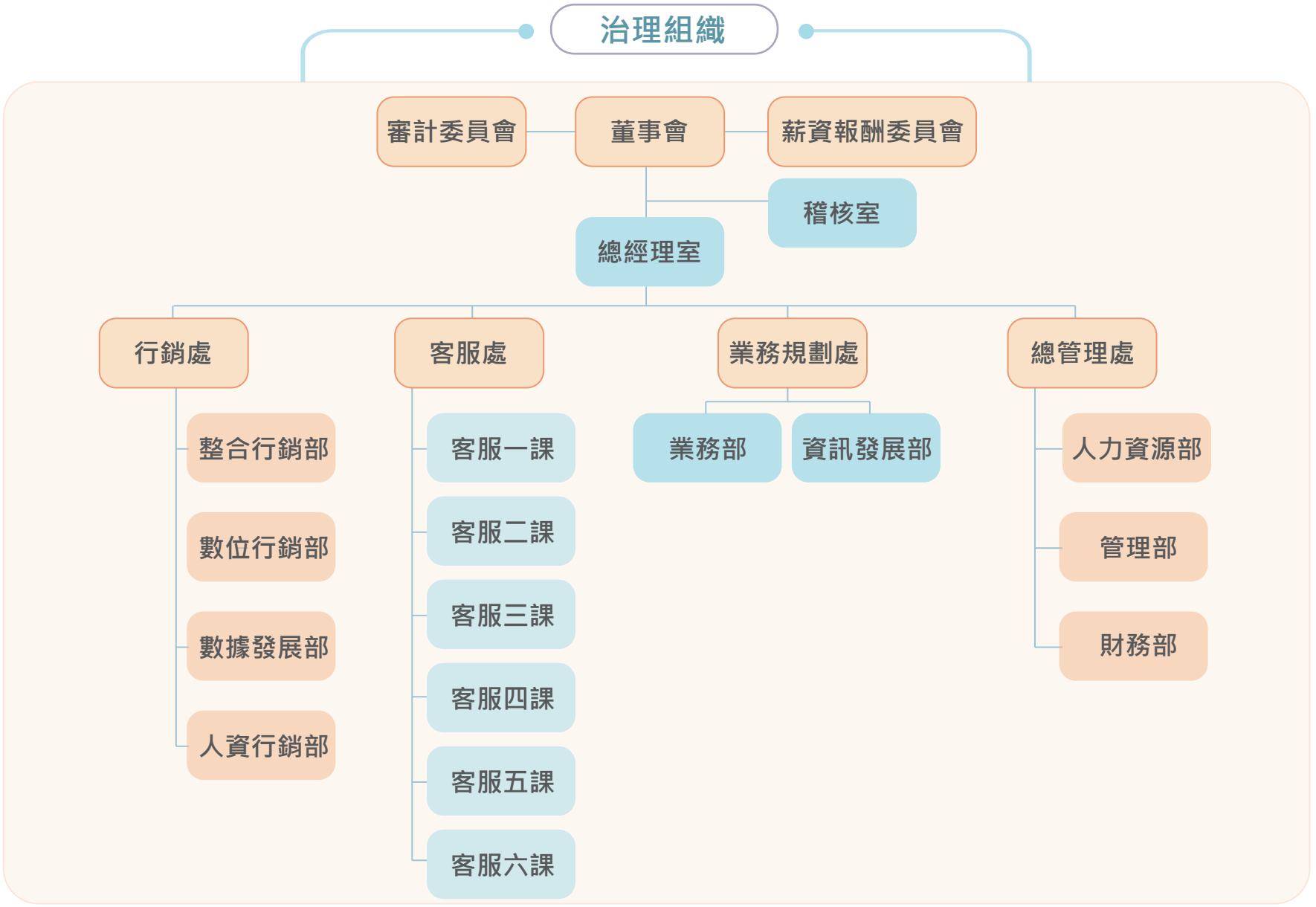
股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，為公司最高決策機關；董事會為最高治理機關，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，擘劃公司的經營政策與檢視財務績效，並確保公司營運遵守各種法令；為完善公司治理運作、強化公司競爭力，設置審計委員會與薪資報酬委員會來健全董事會運作；董事會之下亦設有獨立之稽核室，定期執行稽核業務並向審計委員會與董事會呈報稽核結果。

程曦資訊重視公司治理，追求永續成長及誠信經營，持續強化公司治理架構，秉持資訊透明化，搭配有效的內部控制制度，保障利害關係人權益。程曦資訊設計內部控制制度並確實執行，隨時檢討以因應內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行持續有效；透過完善的管理機制來提升營運之績效，達到永續經營的目標。



為強化公司提供董事行使職務之支援，以提升董事會效能，董事會任命財務部門主管，負責協助董事執行職務、提供所需資料並安排進修事宜、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜以及協助公司遵循董事會及股東會相關決議與維護投資人關係；同時，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責公司資訊之對外揭露，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。

展望未來，強化董事會運作、提升資訊透明度以及於公司治理架構逐步融入永續治理策略，是程曦資訊持續努力的目標。


治理組織
審計委員會
董事會
薪資報酬委員會
稽核室
總經理室
行銷處
客服處
業務規劃處
總管理處
整合行銷部
數位行銷部
數據發展部
人資行銷部
客服一課
客服二課
客服三課
客服四課
客服五課
客服六課
業務部
資訊發展部
人力資源部
管理部
財務部

治理單位職掌

董事會

1. 召集董事會議及公司之營運計畫制定。
2. 內部控制制度之規定訂定或修正。
3. 規則訂定、修正取得或處分資產、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
4. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
5. 財務、會計或內部稽核主管及公司主要經理人之任免

審計委員會

1. 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
2. 內部控制制度有效性之考核。
3. 依證交法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
4. 涉及董事自身利害關係之事項。
5. 重大之資產或衍生性商品交易、資金貸與、背書或提供保證。
6. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
7. 簽證會計師之委任、解任或報酬。
8. 財務、會計或內部稽核主管之任免。
9. 審議財務報告。

薪資報酬委員會

1. 定期檢討薪資報酬委員會組織規程，並提出修正建議。
2. 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
3. 定期評估本公司董事及經理人之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

稽核室

1. 負責公司各項稽核業務與公司內部控制評估與執行。
2. 提出改善建議，並要求改進缺失並予以追蹤及糾正。
3. 規劃並執行內部稽核及專案計畫。

治理單位職掌

總經理室

1. 制定公司營運方針、目標及落實執行管理制度。
2. 執行董事會決議並向董事會報告營運成果。
3. 建立組織文化及願景。
4. 各部門組織運作與系統之建立及監督管理。

整合行銷部

1. 建構與經營企業形象與雇主品牌，提高公司在市場上的定位，知名度及人才吸引力。
2. 規劃並執行內部行銷活動，提高員工對公司之認同感與向心力。
3. 協助業務部門之 Pre-sales 售前規劃，針對客戶需求擬定標案策略、文件撰寫及簡報製作等。
4. 協助客服營運專案導入知識庫建置、維護及管理循環，並稽查落實與執行成效。
5. 承接客戶端各項網站營運、社群經營及數位整合行銷服務之統籌規劃與執行。

數位行銷部

1. 為企業提供數位行銷與廣告規劃、社群經營與客服代操、Martech 系統整合與應用之一條龍服務。
2. 透過行銷導流與 CRM、持客等策略操作，為企業提升品牌知名度，更打造高轉換會員流量池。
3. 承接服務行銷案件，協助建立與提升公司 Martech 行銷案例。
4. 建立新興數位資源與知識流程，培訓與輔導數位行銷人才。
5. 協助於台中建立與完善辦公處，致力於服務行銷執行與案例生成。

數據發展部

1. 建立、分析現有顧客與潛在顧客資料，並提出客戶經營建議。
2. 辨識營運各項關鍵數據指標，分析並提供各項管理觀察與決策建議。
3. 運用資料探勘與大數據技術做行為分析，建立預測模型掌握潛在客群。
4. 配合公司及營運部門需求進行各項調查作業與分析，提出觀察與建議。
5. 匯總統計專案日周月話務需求及產能分析，預測各時段各通路服務需求，據以安排線上席次及全年調度或新聘人數，完善人力排班與話務需求。
6. 每月統計各專案損益及人員/設備/場地閒置率，作為專案管理的依據。

治理單位職掌

人資行銷部

1. 分析人力資源相關趨勢和指標，規劃並執行選、訓、用、留解決方案。
2. 協助各個部門完成招募流程、規劃招募專案，以及協助公司找到優秀的人才。
3. 規劃員工教育訓練課程、執行與成效評估，幫助員工勝任工作並發揮潛能。
4. 建立積極正向的員工關係，吸引且留住優良員工，增加員工對公司的歸屬感。
5. 規劃並執行員工生涯發展與育成策略。
6. 衡量並強化員工或企業滿意度，形塑企業文化，經營雇主品牌形象。

客服處

1. 接線服務：政策諮詢、業務諮詢、訂單諮詢、向上銷售、交叉銷售、銷售挽留、電話轉接、客訴處理、接案後送等項目。
2. 外撥服務：外撥關懷、電話銷售、會員回購、滿意度調查、神秘訪客測試及評核、宣傳推廣等。
3. 文字服務：文字交談、網路掃文監控、論壇管理及回覆等服務。

業務部

1. 負責客戶維護、滿意度維繫。
2. 業務提案文件協助產出。
3. 業務開發、持客業務、服務流程規畫及優化。
4. 創造市場機會並鞏固公司之市場地位。

資訊發展部

1. 管理、維護並開發全集團所需之平台及系統，包含話務及業務核心系統、會員及服務接觸系統、全通路管理、數位行銷工具、專案客制開發。
2. ISO27001 資訊安全及監控執行單位。
3. 系統供應商管理，版本控管、維護及上版流程，與廠商定期招開檢討會議。
4. 資訊管理制度之建立、改善、執行及維護，資訊資源及安全控管。
5. 電腦網路與通訊系統之規劃、管理、架設及維護。
6. 電腦及周邊設備、套裝軟體之規劃、評估、管理、調度及維護。
7. 電腦化作業系統之規劃、評估、導入管理及維護。

治理單位職掌

人力資源部

1. 人力資源規章及政策研擬、訂定與執行。
2. 薪資獎金作業。
3. 績效評核相關作業規劃、建立與執行。
4. 勞資關係維繫與員工福利相關事務處理。

管理部

1. 行政作業、文書管理、各項標準作業書籍程序書等文件管理。
2. 各項公文、郵件之收發管理作業。
3. 總機接待及門禁等事務管理。
4. 公司採購、修繕及倉庫管理。
5. 職業安全衛生工作相關事務與辦公室環境之清潔維護管理。
6. 跨部門之行政事務之處理及協調彙整。

財務部

1. 預算管理、資金管理、財務資源之統籌管理、分配與運用。
2. 規劃、制定集團財務風險管理政策，並有效督導實施。
3. 金融機構往來額度之統籌及協調。
4. 例行帳務處理、財務報表之編製及會計師查核作業之進行。
5. 負責公司股務相關作業。

董事會

董事會擘畫公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。程曦資訊公司章程載明公司於上市櫃期間董事選舉採候選人提名制度，透過定期改選方式，用人唯才為原則；同時依據公司治理實務守則規定，董事會成員除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，亦宜考量成員多元化方針，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能兩大面向之標準，並應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。程曦資訊董事同時具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，董事會現有7名董事（含3名獨立董事），任期3年，依法至少每季召開一次董事會，2022年度共召開9次會議，董事平均出席率(含委託出席)達100%。當年度未發生關鍵重大事件，故無關鍵重大事件之溝通件數。

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，同時確保獨立董事執行業務時能保持獨立性，程曦資訊董事會通過「獨立董事之職責範疇規則」明定獨立董事的職責範疇以資遵循。董事間亦秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。2022年尚處在推行ESG初期階段，尚未將ESG發展目標、績效與董事成員及經理人之個人薪酬連結，程曦資訊將持續關注趨勢，待未來內部推行ESG更加成熟後，將與薪酬委員研議是否將永續績效納入薪酬評估範疇。

2022年度董事會及功能性委員會運作並無發生需利益迴避情形，另外董事會成員的多元及獨立性，請參閱年報P14–P15。

董事會及各委員會的提名與遴選流程

資格要求

依據本公司公司章程、公司治理實務守則，於上市櫃期間董事(含獨立董事)之選舉採候選人提名制度，董事會考量公司未來營運發展，接受各董事推薦各領域專業的人士為董事人選，董事(含獨立董事)候選人名單經董事會審議其符合董事(含獨立董事)所應具備知識、技能及素養。

邀約及資料審查

由董事長出面邀約通過檢核的人選為董事(含獨立董事)候選人，取得候選人同意後，請候選人填寫董事(含獨立董事)學(經)歷聲明書，檢附最高學歷畢業證書或相關學分證明、專業證照等影本，主要經歷部分提供曾任和現任機構出具之離、在職證明。

董事會決議

董事(含獨立董事)候選人提名案提交董事會討論，決議通過後提股東會選舉通過。

程曦資訊為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事的意願，為董事投保責任保險，讓董事執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。

程曦資訊考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，未來公司治理主管亦將持續規劃增加董事進修與企業永續經營相關之課程。程曦資訊相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。

審計委員會

本公司依公司章程及「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」第三條之規定，設立審計委員會，其成員由專業超然性的三位獨立董事組成。審計委員會之運作，目的為確保公司經營符合政府相關法令及規範，負責以下列事項之監督:

- 公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司遵循相關法令及規則。
- 公司存在或潛在風險之管控。

2022年度審計委員會共召開3次會議，審計委員會詳細運作情形資訊請參考年報P26。

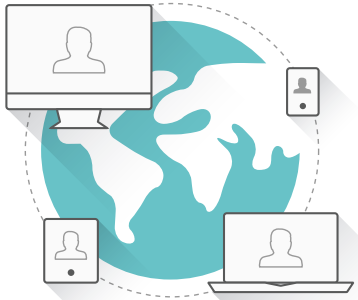
薪資報酬委員會

程曦資訊為健全公司治理及本公司董事及經理人薪資報酬制度，依「證券交易法」第14條之6暨「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，設立薪資報酬委員會，除了以專業客觀之地位，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並訂定薪資報酬委員會組織規程，以利遵循。

本公司依「公司章程」規定給付董事酬金，公司當年度如有獲利應提撥不低於0.5%之為員工酬勞及不高於5%為董事酬勞，但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額，再依前項比例提撥員工酬勞及董事酬勞。公司年度總決算如有本期稅後淨利時，應先依法提繳稅捐、彌補以往年度虧損，次就餘額提存10%為法定盈餘公積，並視需要酌提特別盈餘公積，依上述分配後盈餘併同以前年度累積未分配盈餘由董事會擬具分配案提報股東會核議。

公司經理人之年度薪酬含薪資、獎金以及盈餘分配之員工酬勞；相關薪資報酬係參考同業通常水準支給情形，並考量個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性核定等作為依據，由薪資報酬委員會向董事會提出建議，以供其決策之參考。

2022年薪酬委員會共召開2次會議，委員會詳細運作情形資訊請參考年報P31。



資訊安全小組

程曦資訊為提升集團的資訊安全及個資管理，成立「資訊安全小組」，負責訂定內部資訊安全政策、規劃暨執行資訊安全、個資管理作業與資安政策推動與落實，並每年向高階管理階層報告執行結果。

本公司資訊安全政策願景為強化同仁資安認知、避免資安事件發生、落實日常持續運作、確保服務提供可用，並於2022年召開1次會議，全體小組成員均親自出席，出席率100%。

風險管理小組

本公司考量環境、社會及公司治理面之風險因應，由總經理擔任召集人，各單位主管擔任組員，組成風險管理小組。主要職掌如下:

- 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，建立質化與量化之管理標準，定期向董事會提出報告並適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。
- 執行風險管理決策，定期檢視公司整體風險。
- 管理機制之發展、 建置及執行效能。
- 協助與監督各部門進行風險管理活動。
- 協助審議風險限額擬定之相關作業。
- 視環境改變調整風險類別、風險限額配置與承擔方式。
- 協調風險管理功能跨部門之互動與溝通。

永續委員會

為落實企業社會責任與永續經營，程曦資訊於2021年設置企業永續委員會，以監督及管理本公司整體企業社會責任政策之運作，致力於經濟、環境與社會面向之永續發展與推動，並定期向董事會報告執行成效。

內部稽核

公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。程曦資訊依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身以及子公司整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，程曦資訊依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置專任稽核人員，而「審計委員會組織規程」明訂稽核主管之任免，應經審計委員會同意，並提董事會決議；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。

程曦資訊除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核主管依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，並至少每季一次出席審計委員會會議，向獨立董事就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告。

其次，稽核室每年覆核公司各單位及子公司內部控制制度自行評估報告，併同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會及總經理作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據。

程曦資訊透過稽核人員持續監控公司落實各項作業制度，建立良好之治理實務與風險控管機制，亦能創造永續發展的經營環境。當年度稽核室稽核結果並無重大不符合項目，所有不符合項目皆在期限內完成改善結案。

稽核流程圖

1.1.1 倫理誠信

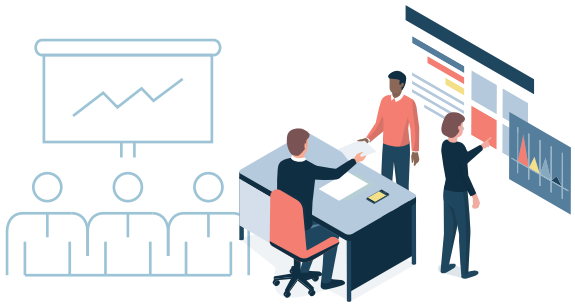
程曦資訊以法遵為本，誠信至上構築企業核心價值，本諸正直遵法精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由人力資源部門向其宣導公司的誠信內規，要求其簽署「職務承諾暨保密承諾書」，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，程曦資訊以人力資源部為誠信經營政策推動專責單位，制訂「公司誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」及「內部重大資訊處理暨防範內線交易管理辦法」等內規，並由董事會決議通過；於公司官網揭露誠信內規供利害關係人查詢，設置對應的聯絡窗口讓利害關係人反映意見，同仁若對公司的誠信內規有疑問時除可自行上官網查詢外，亦可透過電子郵件、電話等多元管道向人力資源部諮詢。

同時，程曦資訊建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網利害關係人專區、員工信箱提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，程曦資訊並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

於商業互動方面，程曦資訊同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、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，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後程曦資訊與交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守程曦資訊之誠信經營政策納入雙方契約條款當中，於契約中儘可能訂立包含但不限於任一方知悉有人員違反他方禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查；一方如因此而受有損害時，得向他方請求契約金額若干百分比損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方保有得隨時無條件終止或解除契約之權利。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，人力資源部未來逐步規劃向在職同仁進行線上誠信訓練；定期安排高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時該部門應就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果；再由稽核室監督查核公司整體誠信落實情形，並視需要向董事會報告。



1.1.2 法規遵循

對公司的重要性	法規遵循是企業責任的基線。唯有落實法規遵循，才能使企業穩健成長與永續經營。
政策	法規遵循 永續經營
目標	● 落實法遵訓練 建立守法文化 ● 法規零違反
當年度投入資源及具體成果	● 完成法遵相關訓練，2022年度在職訓練實施；新人除客服專員外皆有參與。 ● 環境:飲水機每月更換濾心一次。 ● 安全衛生:每年安排員工健康檢查、甲種職業安全衛生業務主管&急救人員&勞工健康服務護理人員資格皆於有效期限內。 ● 消防:每月自行檢查消防安全設備及避難設施、每半年進行消防編組組訓、每年進行消防安全設備檢修及申報、防火管理人員資格皆於有效期限內。 ● 其他:建築物安全每兩年檢查申報一次 ● 2022年度無重大違反法規事件
負責部門與申訴機制	● 窗口：人力資源部
評估機制	1.永續委員會年度審查法規遵循執行績效。 2.環安衛相關法規定期實施法遵符合性評估。

法規遵循為企業經營根本，程曦資訊於新進同仁報到時即向人員宣導本公司誠信內規之外。因法規種類浩繁，各部門透過與政府機關互動或是媒體報導得知法規修正動態，各自對部門同仁進行內、外部訓練，確保公司營運符合各項法規：

- 公司治理面而言，我們設置功能性委員會監督公司財務運作狀況及公司內部制度，促使董事會能積極參與公司重要議案決策，未來程曦資訊亦持續依循公司治理實務守則，致力提升公司同仁之法遵意識。
- 人員管理方面，我們制訂相關誠信內規，透過內部會議宣導公司以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實自我審查、建立檢舉管道，以及對檢舉人的保護機制，構築完善的法遵防火牆；由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須確保相關的業務行為遵循法令與公司政策、內規，透過年度審查會議檢視遵循情形，制訂同仁執行業務應遵循的指引，要求公司所有同仁不論其職位、職級及所在地均應遵守「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「員工工作守則」，內容包含工作環境準則、機會均等、保密條款、禁止兼職及利益衝突之迴避、禁止饋贈收受禮物與遵守商場禮儀。

透過尊重員工與客戶、檢舉保護與豁免等措施，提升企業形象，確保公司永續經營與發展。為預防公司違反公平競爭行為、反托拉斯法規而遭受處罰，我們特別訂定相關行為守則，以作為公司管理階層及從業人員從事商業行為時之依循，降低違法風險。上述措施皆為了以誠信、公平的原則參與產業競爭，營造遵守法規的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。

- 人員培訓方面，為提升同仁從業道德與法規遵循認知，我們根據法令並設定內規，由人力資源部及其他權責部門合作，針對不同部門、職級的同仁定期進行業務管理時涉及之法規培訓。諸如：同仁因業務職掌不同而給予對應之訓練內容，包含：新人訓練、實體課程、跨單位宣導及外部訓練，並透過公司內部公告提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。
- 職業安全衛生方面，程曦資訊遵循環境保護及職業安全衛生法規，建立管理制度，確保本公司在產品服務提供過程中，均符合環境保護、職業安全的要求。

綜整2022年度整體法遵實務方面，程曦資訊並無發生涉及公司治理、證券交易、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶隱私、行銷標示與產品責任等違法事件。

1.1.3 資訊安全

重大主題	資訊安全
對公司的重要性	程曦資訊安全的核心意義在於提供公司營運所需穩定、安全的資訊系統，確保資訊的可用性、正確性及機密性。除透過適當的存取權限設計，保障資訊的合法存取，並防止未經授權的非法使用。亦建置主動偵測及被動防禦機制以防止資訊資源被破壞、竊取及外流的風險。並輔以充份的備份/備援機制，保障因駭客入侵及天災人禍導致的資料損失或營運中斷之風險，作為公司永續經營的基石。
政策	● 本公司各項資訊安全管理規定必須遵守政府相關法規之規定。 ● 建立個人電腦使用之管理機制，並規範網路系統的存取權限，防止未經授權之存取。 ● 建立網域帳號密碼管理原則，至少每三個月進行一次變更。 ● 不定期稽核同仁電腦的軟硬體使用狀況，確認授權軟體的合規性。 ● 定期網路流量稽核，防止同仁電腦被入侵或任何非法的資料傳輸行為。 ● 資訊系統權限與網路、資料之存取，需提出申請經主管簽核同意。 ● 建立主/被動資訊安全防護系統，確保公司資訊資產不被竊取、破壞，保障公司營運資料的正確性、可用性及機密性。 ● 個人電腦及伺服器需安裝防毒軟體。 ● 建立防火牆系統，阻檔外部攻擊。 ● 定期執行弱點掃描，及早發現系統漏洞並修補。 ● 建立公司營運系統備援及資料備份機制，確保公司營運資料的可用性及完整性。 ● 重要營運系統虛擬化、並建立備援機制。 ● 訂定災難復原計劃，並定期執行演練。

← 承上頁

重大主題	資訊安全
政策	● 異地及雲端備份，確保備份資料的可用性。 ● 電腦機房建置不斷電管理系統。 ● 本公司所有員工均負有維持資通安全之責任，並遵守相關資通安全管理規範。
目標	● 加強同仁資安訓練及宣導，讓資安意識成為公司文化DNA之一。 ● 強化公司資安防護弱點，持續評估導入必要的資安防護系統。 ● 強化整合各資安設備提高聯防程度。 ● 建置Cybersecurity平台提升自動化程度。 ● Feedback 資安情資與TWCERT共享，提升跨組織防禦程度。
當年度投入資源及具體成果	● 落實郵件防毒/防駭。 ● 完成釣魚郵件通知/宣導。 ● 完成重大資安事件宣導。 ● 每週或對特殊需求進行系統弱掃並patch更新。 ● 每日對外異常流量監測。 ● 災難復原演練-2022年進行2次災難復原演練。 ● 內部稽核/客戶稽核皆未發現重大缺失。 ● 2022年度未發生重大資安事件。
負責部門與申訴機制	● 窗口：資訊發展部
評估機制	ISMS管理審查會議及年度績效會議報告。

2022年度重大資安成效

資訊專案	投入資源	效益
奧義資安軟體導入CyCraft MDR System	NT:2,196,400元	提升資訊安全防護。
續簽Mcafee防毒軟體維護合約	NT:451,500元	強化資訊資產安全。
續簽FortiGate防火牆維護合約	NT:72,870元	網路防護機制強化。
續簽M365授權	NT:1,055,968元	郵件防護及備份機制強化。
ISO/IEC 27001年度稽核	NT:210,000元	驗證公司資訊流程落實ISO/IEC 27001安全規範。
資訊安全訓練	實體訓練課程時數1小時，參與人數約100人	提升公司員工網路釣魚及資料外洩預防安全概念。

1.2 永續發展策略

程曦資訊自2021年成立「永續委員會」，為本公司永續發展與永續經營之主要工作決策與推動單位，委員會由總經理、及相關部門最高階主管及其他被指定之成員所組成，其組織成員包括主任委員，執行秘書，並設立三個工作小組，包括公司治理小組、環境永續小組及社會共榮小組。

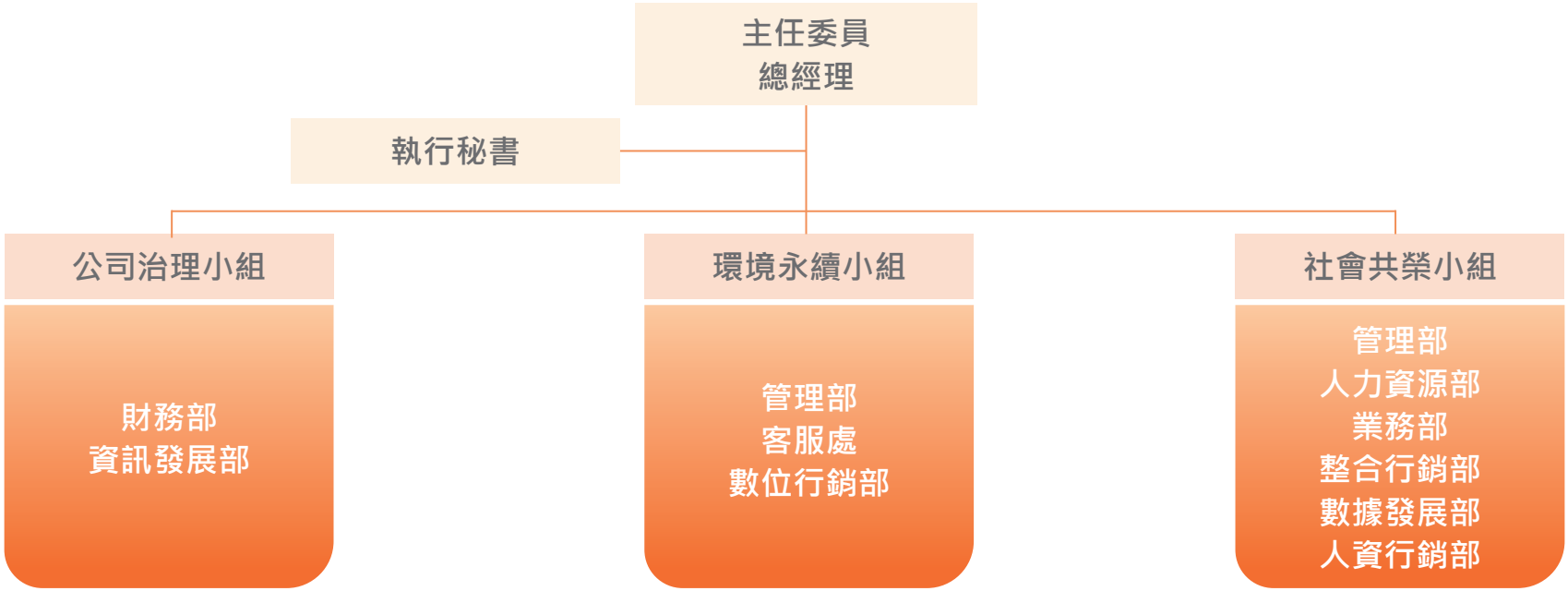
永續委員會功能

- ✓ 企業永續發展工作目標與策略之訂定
- ✓ 企業永續發展工作之推動與督導
- ✓ 企業永續發展工作成果之檢討
- ✓ 處理其他與企業永續發展有關之事宜
- ✓ 永續報告書審查

主任委員職責

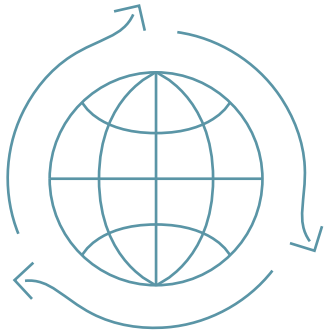
- 永續發展政策之擬訂
- 督導永續委員會之委員執行各項政策及永續報告書之編製
- 每年向董事會報告永續發展業務執行情形

永續委員會組織圖



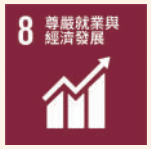
聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）是聯合國在2015年發布的一項計畫，提出17項永續發展目標及169個細項目標，作為2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

程曦資訊將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、創造健康友善的職場環境來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩能源耗用及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高福利等面向一起努力，展望未來，程曦資訊能持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。



SDGs	細項目標	程曦資訊回應
	1.4 確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源都有公平的權利與取得權。	● 提供優於法令且具有市場競爭力的薪資條件及完備的福利措施，讓員工得以尊嚴地工作，提升個人與家庭的經濟生活水準。 ● 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。
	4.5 消除教育落差，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 4.7 提倡永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平非暴力。	● 安排業務屬性不同的員工進行職能訓練，確保每位同仁可接受職業訓練的機會。 ● 規劃永續發展、職場性平、勞動人權的課程，鼓勵同仁參與。
	5.1 消除對婦女任何形式的歧視。 5.4 透過社會保護政策承認及重視婦女家庭照護。	● 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 ● 提供同仁不分男女皆可申請育嬰留停假別的權利。

← 承上頁

SDGs	細項目標	程曦資訊回應
	8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.7 禁用童工、消除受壓迫的勞工。 8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。	● 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 ● 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。 ● 尊重勞動權益，包含禁用童工及禁止任何形式的職場歧視。 ● 母性員工依法適當調整職務內容，減輕工作負荷，實質保障母性員工。 ● 落實職業安全衛生管理，有效提升員工職場安全。
	10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、宗教、經濟或其他身份地位。 10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的實務作法。	● 公司的召募、考核及升遷機制，不以員工生理或心理差異當作考量標準。 ● 設有員工檢舉管道，並有完善的檢舉流程保護檢舉人。
	16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。 16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。護。	● 強化公司治理，透過內部控制制度確保從業人員符合公司各項規範，並建置檢舉流程及檢舉管道。 ● 透過利害關係人溝通，瞭解渠等對公司的要求與期望，並定期向董事會報告。

1.3 風險管理

程曦資訊風險管理架構是以各權責部門為核心，展開相關風險評鑑作業，以風險發生機率及對程曦資訊衝擊程度評估，再針對特定高風險項目進行風險回應，確保公司達到永續經營之目的。

程曦資訊風險管理架構

風險項目	權責部門	風險業務事項
營運及市場風險	總經理室	● 訂定公司未來營運政策。
營運及市場風險	總經理室、業務規劃、各有關部門	● 依據公司策略，執行產品之研發、生產與銷售，並致力於生產技術改善，提升品質及降低成本，以增加公司獲利。
財務與流動性風險	財務部	● 利率、匯率之避險，銀行額度管理與關係維護等事項。
客戶信用風險	業務部、財務部	● 客戶信用額度建立與審查，應收帳款之管理及催收。
法律風險	管理部	● 審核合約、公司授權以及減少企業之法律風險，保障公司有形及無形資產。
工作者安全風險	管理部	● 針對工作環境可能造成的安全衛生危害與特定風險因子，以安衛政策為核心，落實安全衛生管理並提昇管理績效。
氣候變遷風險	管理部	● 溫室氣體排放管理、碳權管理、能源管理、符合國際及當地環保法令或環評要求等風險
資訊安全風險	資訊發展部	● 一般及數位資訊安全及保密、無從確保資訊內容及處理方法、無從及時存取資訊及使用相關資產等風險
人力資源風險	人力資源部	● 員工人權議題，包含但不限於勞資關係、童工、強迫勞動、人才發展管理，包括但不限於招募及留任人才、人才發展之風險

2022年度公司之風險項目及因應策略如下:

風險面向		因應策略
公司治理財務面	利率變動	公司財務結構一向健全，資金運用保守穩健，設有專職人員隨時掌握金融資訊，並以保守穩健之立場運用財務工具降低利率變動之風險。
	匯率變動	• 降低美金的淨部位，以降低匯兌風險。 • 本公司財務人員隨時搜集有關匯率變化資訊，並參閱銀行及投資機構提供之金融財經資訊，以即時掌握匯率動態。 • 開立外幣存款帳戶，視實際資金需求及匯率走勢，調節所持有外幣部位。
	信用風險	設有專職人員負責交易相對方之授信額度之定、授信核准及其他監控程序以確保逾期應收款項之回收已採取適當行動，並逐一覆核應收款項之可回收金額以確保無法回收之應收款項已提列適當減損損失。
產品競爭	市場競爭	• 保持與客戶之間密切聯繫，隨時了解並滿足客戶最新需求，亦定期與研發技術人員拜訪客戶，以掌握客戶產品之未來趨勢予以先開發新產品應對。 • 研發技術的創新，確保屬於全球領導族群。

2022年度公司之風險項目及因應策略如下:

風險面向	因應策略
公司治理 — 新型傳染病	• 成立專案小組。 • 持續監控疫期資訊，因應政府法規及時調整。 • 落實職務代理人機制。 • 落實新型傳染病因應防疫措施機制。
公司治理 — 資安風險	• 對於檔案安全及設備安全進行管理，系統應定期實施整體備份，且定期執行重整作業，以節省硬碟使用空間並增加系統運作效能。 • 設備安全應對於門禁、機房進行管制，並對器材及機房設備維修管理，且機房安全措施予以定期檢查。 • 設定權限管理，落實資安內控循環。 • 落實異地備援機制。 • 定期委外實施資訊安全查核。

2022年度公司之風險項目及因應策略如下:

風險面向		因應策略
環境面	氣候變遷風險	● 限水、輪流供水之缺水議題是我們在水資源管理上的因應事項，日常推行節水措施。 ● 對於風災影響，於颱風警報發布時，成立防颱總部，確實掌握颱風動向及 ● 公司內現況，發布廠內颱風預報，使人員有效瞭解颱風狀況並採取防颱措施，力求風災影響最小化，引發水災時，由防颱總部協調人力進行狀況應變及排除，並於水退後進行後續復原工作。 ● 導入TCFD氣候變遷風險管理，並每年滾動檢討實施。 ● 響應政府節能政策，計畫於2023年度導入溫室氣體盤查。 ● 符合政府法規及客戶需求。
社會面	職業災害風險	員工為重要資產，保障工作環境安全，避免因職災損工造成潛在成本與風險。持續落實職業安全衛生管理制度，實施危害風險管理，並指派專責職業安全衛生管理人員，對雇主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員工互護，工作安心，推行無災害工時紀錄。
	勞動力不足風險	● 加強人員留任：提升員工薪酬福利，注重員工關懷，致力於降低員工離職率。

1.4 氣候變遷管理

程曦資訊依據氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的架構，可分為治理、策略、風險管理、指標和目標等，程曦資訊由管理階層進行鑑別氣候相關的風險與機會，擬定後續的因應策略，並且規劃定期向董事會報告，由董事會監控。

治理

程曦資訊成立永續委員會，由總經理擔任主任委員，每年定期召開會議，於會議中討論包含對於公司營運可能產生的氣候變遷風險、能源使用效率、涉及產品生命週期的各項環境衝擊等議題，每年定期將氣候變遷議題及執行狀況向董事會報告。

策略

程曦資訊鑑別出的風險與機會如下：

轉型風險：

1. 因氣候異常造成電力供給的不穩定，導致服務過程有中斷風險。

實體風險：

1. 高溫；2. 缺水；3. 限電；4. 颱風洪災。

機會：

1. 提升遠端服務量能，降低能源使用；
2. 開發能耗更低的客戶服務系統。

風險管理

程曦資訊根據鑑別出的風險，提出具體因應措施：

轉型風險的回應：

1. 隨時注意最新的綠能趨勢，與客戶保持緊密聯繫，定期分析產業發展，擬定新技術及新產品的研發計畫；
2. 避免電力供給不穩而造成服務被中斷，配置不斷電系統外，所有的研發資料都會定期備份，避免因斷電而有毀損的風險。

實體風險的回應：

針對各項風險因子進行分析與評估，制訂相關因應措施與改善方案，並蒐集最新相關風險訊息，定期進行檢討管理，以避免對企業營運造成影響。

氣候風險	潛在財務影響	氣候機會	潛在財務機會	因應措施
颱風、水災	營運受影響，導致財務損失、營收下降。	提升天災抵禦能力	強化氣候韌性、降低營運中斷機率與可能損失。	1.定期實施防災演練，減少人員以及設備損害。 2.強化基礎設施對颱風水災的防禦能力。
旱災	自來水供水中斷且水塔蓄水量無法持續供應，將導致冰水主機及辦公室營運無法運轉，使得公司營運受重大影響。	提升天災抵禦能力	強化氣候韌性、降低營運中斷機率與可能損失。	● 推動節水專案，加強用水的管理，並使用節水設備，宣導同仁節約用水，提高用水效率，減少源頭需求。
氣溫上升	用電量增加、成本與碳排放量上升。	推定低碳綠色生產	節約用電、節省成本。	● 推動節能專案，持續執行節能措施，減少源頭用電需求，並透過綠色採購購置節能設備如LED燈及高效能空調機等，取代高耗能設備，以達到減少碳排放及降低營運成本的目標。
限電、停/斷電	如遇台電電力中斷，將導致公司設備包含客服中心無法運轉，公司營運中斷。	提升天災抵禦能力	強化氣候韌性、降低營運中斷機率與可能損失。	● 擴充不斷電設備 (UPS)，容量可支援IT資料中心所有電力需求，UPS電池可支援30分鐘以上。

指標和目標

2.0

利害關係人議合

2.1 利害關係人共融

2.2 重大主題與衝擊

2.1 利害關係人共融

本報告書編製過程針對利害關係人關注主題實施重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關切的議題，並衡量對公司的影響，作為編製報告的參考基礎。希望透過資訊的揭露，跟利害關係人進行有效溝通，傳達本公司致力於企業經營、環境保護以及社會共榮上的各項努力。2022年程曦利害關係人關注議題鑑別程序如下所示：

2022年程曦利害關係人關注議題鑑別程序

順序	項 目	說 明	成 果
1	鑑別 利害關係人	由本公司永續委員會透過與各部門主管內部討論，並參考同業之利害關係人群體，依循 AA1000 SES的五大原則，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注張力等特性，鑑別出主要關係人有：員工、客戶、供應商/承攬商/外包商、主管機關及股東/投資人5類利害關係人。	5 大類 利害關係人
2	永續 議題歸納	議題的蒐集考量永續性的脈絡，主要係以永續性報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)所出版的GRI Standards指引為基礎，並考量標竿學習、公司營運與產業特性等，共歸納出20項議題，包含公司治理、環境、社會相關議題，作為問卷設計內容。	20 項 永續發展主題
3	議題衝擊度 調查	為瞭解利害關係人對於永續議題的關注程度，程曦以線上問卷發放的方式，進行利害關係人議題衝擊度調查，並由高階主管對於公司永續經營之重大影響調查，作為排序之參考。本年度共計回收83份，其中利害關係人衝擊度問卷回收71份，及內部衝擊度問卷(永續委員會委員)回收12份。	回收問卷 83 份

← 承上頁

2022年程曦利害關係人關注議題鑑別程序

順序	項 目	說 明	成 果
4	重大主題鑑別	透過問卷分析，將各主題之關注得分與管理階層對永續經營之衝擊得分進行矩陣分析，經由永續報告書編輯小組討論與外部顧問建議後，2022年共鑑別出6個重大主題，進行揭露其相關管理作為。	7個 重大主題
5	審查與討論	經鑑別後之重大主題、回應章節與邊界分析，本公司將持續加強管理並將相關資訊揭露於永續報告書中，將每年持續檢討重大主題是否有需要調整之必要。	永續報告書

利害關係人溝通管道與關注議題

利害關係人類別	主要利害關係人對公司的意義	關注議題	溝通管道(回應平台)	溝通頻率
客戶	客戶為程曦重要的經營夥伴，我們傾聽客戶需要、提供專業服務並掌握產業趨勢，以成就客戶目標且共同成長。	供應鏈永續	永續報告書	每年
		法規遵循	永續報告書	每年
		職業安全衛生	永續報告書	每年
		產品責任	合約	新服務需求
		客戶服務	滿意度調查	每年
		技術創新	新產品發表	不定期
		營運風險管理	官網	不定期
		節能減碳	永續報告書	每年
		能源管理	永續報告書	每年
		溫室氣體排放	永續報告書	每年
		客戶隱私	保密協定	不定期
		資訊安全	永續報告書	每年

← 承上頁

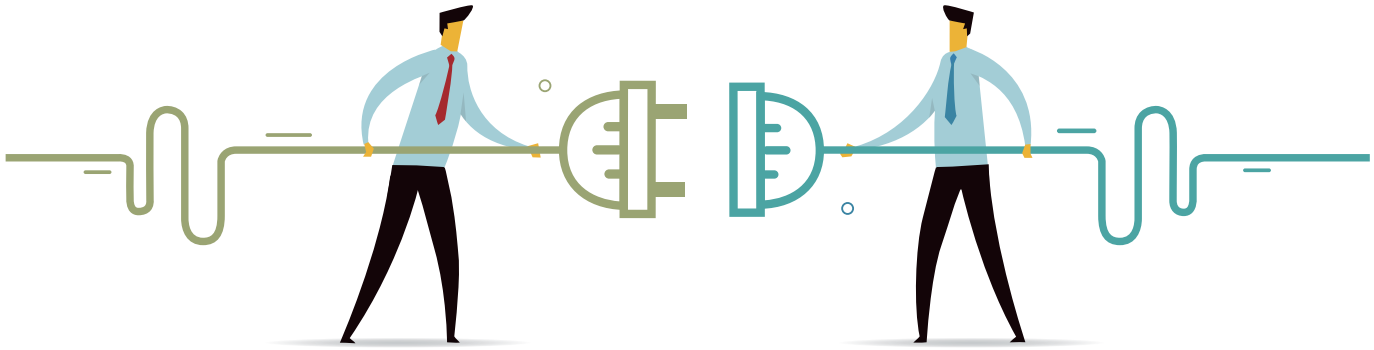
利害關係人溝通管道與關注議題

利害關係人類別	主要利害關係人對公司的意義	關注議題	溝通管道(回應平台)	溝通頻率
主管機關	除遵循政府機關相關規範、主動積極配合政策施行，藉由透明的雙向溝通取得政府的信任、支持及合作。	法規遵循	官網	不定期
		職業健康與安全	職災月報表申報	每月
		水資源管理	永續報告書	每年
		能源管理	永續報告書	每年
		勞雇關係	永續報告書	每年
		溫室氣體排放	永續報告書	每年
		服務創新與責任	永續報告書	每年
		資訊安全	永續報告書	每年
		氣候政策	永續報告書	每年
		人權政策	永續報告書	每年
		公司治理	年報	每年
		當地社區	永續報告書	每年
		綠色採購	官網	不定期
股東/投資人	為本公司出資投資人及股東，應公平取得公司重大資訊，秉持誠信與永續經營，資訊公開透明，維護股東/投資人權益。	法規遵循	官網	不定期
		公司治理	財報	每年
		風險管理	永續報告書	每年
		經濟績效	永續報告書	每年

← 承上頁

利害關係人溝通管道與關注議題

利害關係人類別	主要利害關係人對公司的意義	關注議題	溝通管道(回應平台)	溝通頻率
供應商/承攬商/外包商	程曦期與合作夥伴建立永續夥伴關係，持續提供滿足利害關係人需求的服務，共同落實企業永續發展。	供應鏈永續	供應商評鑑	每年
		法規遵循	永續報告書	每年
員工	員工是程曦永續發展最重要的夥伴，我們致力於打造多元、平等、健康的工作環境，期與員工共同成長與發展。	職業健康與安全	健康檢查	每年
		勞雇關係	勞資會議	每季
		訓練與教育	教育訓練	不定期
		員工多元化與平等	勞資會議	每季
		人權政策	教育訓練	不定期
		市場地位	永續報告書	每年



2.2 重大主題與衝擊

程曦資訊永續委員會擬定20項永續議題，透過發放線上問卷請主要利害關係人填寫，共回收71份有效問卷，涵蓋股東/投資人、員工、客戶、供應商等，得出主要利害關係人對各項永續議題有關經濟、環境和人群的衝擊程度評分；再發放線上問卷予公司10位主管填寫各永續議題對程曦營運面衝擊程度之評分，將二者評分彙整，再經由永續推行委員會討論後決定本年度的重大主題，程曦資訊將在本報告書說明各重大主題的管理方針及相關揭露項目，同時為兼顧永續報告書資訊的均衡性，補充揭露程曦資訊投身公益的成果。

永續議題列表

永續議題	排序	永續議題	排序
氣候政策	17	客戶服務	6
溫室氣體排放	7	人權政策	19
能源管理	10	服務創新與責任	13
水資源管理	12	公司治理	8
綠色採購	18	風險管理	15
當地社區	11	市場地位	20
員工多元化與平等	14	法規遵循	1
職業健康與安全	4	資訊安全	2
訓練與教育	5	經濟績效	9
勞雇關係	3	供應鏈永續	16

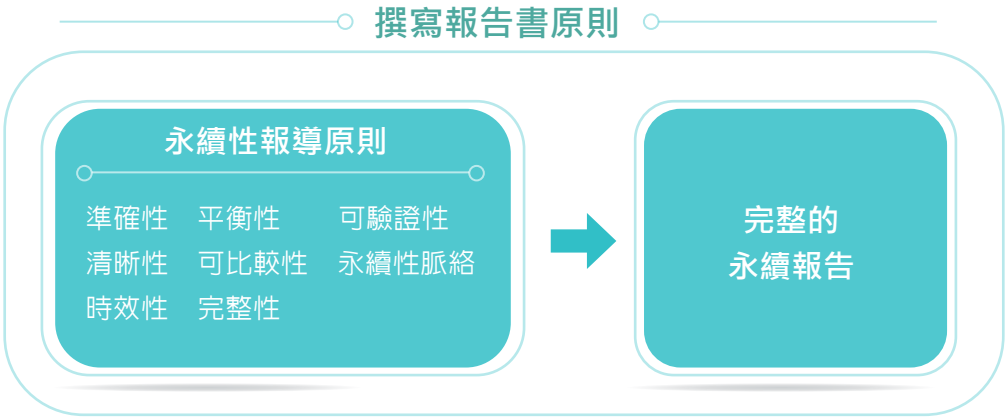
註：排序1–7者為重大主題。

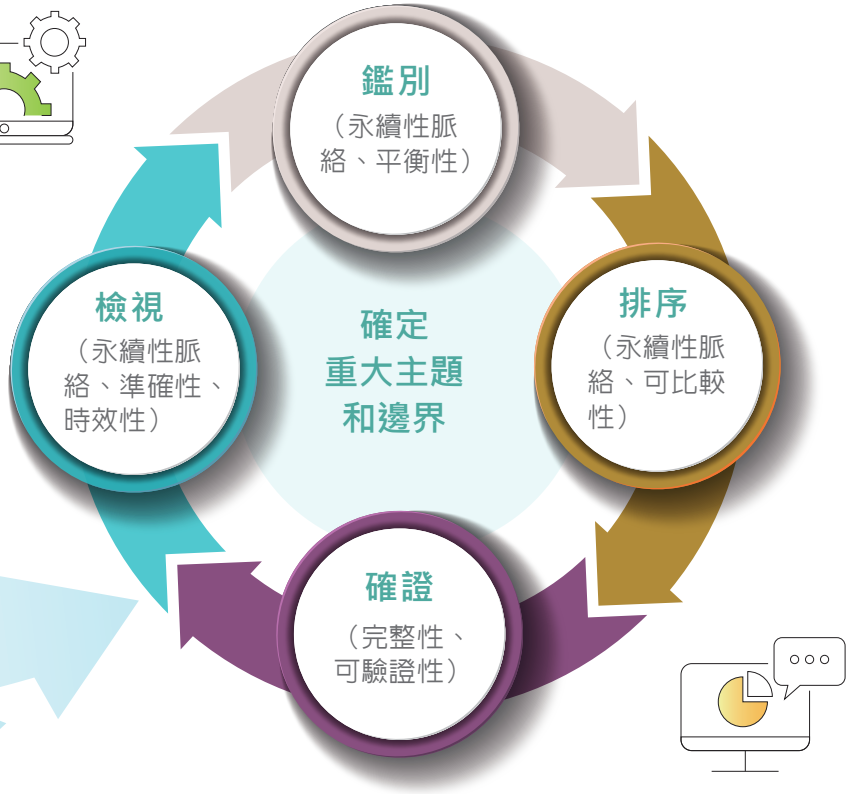
永續議題	正面衝擊	負面衝擊	實際 / 潛在
氣候政策	V		實際
溫室氣體排放		V	潛在
能源管理	V		實際
水資源管理	V		實際
綠色採購	V		實際
當地社區	V		實際
員工多元化與平等	V		實際
職業健康與安全	V		實際
訓練與教育	V		實際
勞雇關係	V		實際
客戶服務	V		實際
人權政策	V		實際
服務創新與責任	V		實際
公司治理	V		實際
風險管理	V		實際
市場地位	V		實際
法規遵循	V		實際
資訊安全	V		實際
經濟績效	V		實際
供應鏈永續	V		實際

重大主題變更

本年度因為永續議題參考特定主題，產業準則，重新設定，相較2021年度調整及衝擊度評估結果，重大主題也隨之變更。

2021年	2022年	2022年度相較2021年度變更
法規遵循	法規遵循	–
員工多元化與平等	資訊安全	上升8名
勞雇關係	勞雇關係	–
訓練與教育	職業健康與安全	上升1名
職業安全衛生	訓練與教育	下降1名
營運風險管理	客戶服務	上升1名
客戶服務	溫室氣體排放	新增
客戶隱私		
綠色採購		
資訊安全		





程曦資訊遵循GRI準則的要求，依照界定報告內容的4大原則來編製永續報告：

- 考量利害關係人包容性，說明回應其合理期望與利益；
  根據永續性脈絡揭露程曦如何對營運當地、周邊區域的公司治理、環境及社會發展
- 趨勢採取措施來改善或降低衝擊程度；
  根據重大性：反映公司對內部與外部造成顯著的公司治理、環境和社會衝擊以及會
- 實質影響主要利害關係人的評估和決策；
  再根據完整性：本報告書包含之重大主題及其內外部邊界，足以反映程曦在公司治理、環境及社會的顯著衝擊範圍。

重大議題與程曦之邊界範圍

重大性主題	正負面衝擊描述	GRI準則	重大主題價值鏈衝擊邊界					管理方針揭露章節
			程曦	客戶	政府機關	供應商	股東 / 投資人	
法規遵循	法規遵循是企業責任的基線。2022年度持續達成零違法，屬正面實際衝擊。	GRI 2-27	●	●	●	●	●	1.1.2 法規遵循
勞雇關係	提供員工友善的工作場所，健全的員工福利制度，及暢通的溝通管道，屬正面實際衝擊。	GRI 401-2 GRI 401-3	●	●	●			4.2 適才適任
訓練與教育	透過不同階層的培訓與發展機制，不斷提升員工及主管的競爭力，達成人才永續，屬正面實際衝擊。	GRI 404-2 GRI 404-3	●	●				4.2 適才適任
職業健康與安全	2022年度持續透過安全衛生宣導，健康促進活動，有效降低潛在危害風險屬正面實際衝擊。	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-10	●	●	●			4.3 職業安全衛生
客戶服務	維繫良好的顧客關係與健全的資安機制，2022年度客戶續約率近九成，屬正面實際衝擊。	GRI 418-1	●	●				3.1 智慧服務 3.3 客戶隱私
溫室氣體排放	台灣預計於2024年起課徵碳費，勢必增加公司營運成本，屬負面潛在衝擊。	GRI 305-1 GRI 305-2	●		●	●		5.2 能資源管理
資訊安全	資安事件之發生，易造成公司營運中斷及資訊外洩，高度資訊化時代，資訊安全是不可避免之企安議題，2022年度零重大資安事件，屬正面實際衝擊。	自定義主題	●		●			1.1.3 資訊安全

3.0

創新服務價值

3.1 智慧服務

3.2 客戶關係

3.3 客戶隱私

根據《IDC Future Scape: 2021年全球數位轉型預測》報告預估，隨著企業逐步往未來企業（Future Enterprise）趨勢發展，大部分企業將對數位科技進行大規模投資，2030年全球數位轉型市場規模將可達6.8兆美元，並有將近50%的企業將透過數位創新技術，改善整體技術、人才和流程，以滿足客戶需求，增加新的收入來源、提高利潤及競爭力和尋求新的商業模式，程曦資訊身為國內數位轉型整合服務領導者，在DCRM領域的數據分析、流程改造與客戶關係管理方面均明顯領先同業，以顧客關係服務委外營運為主要核心業務，提供客戶關係服務、會員伴銷、顧客流程規劃、系統租賃及數位整合行銷等五大服務項目。

程曦資訊服務範疇含括政府及民間企業，自2004年起開始承接勞動部、經濟部、衛福部等政府部門及國營企業民眾服務專線委外服務，至今已累積超過數十個專線服務項目，服務範圍涵蓋食衣住行育樂等各層面。公司憑藉豐富的產業知識與服務經驗，自2012年起開始拓展資訊科技、生技醫藥、美妝保養、交通運輸、生活消費到電子商務等高技術含量的顧客服務市場，多元客戶族群佈局凸顯公司創新服務能力。

3.1 智慧服務

重大主題	客戶服務
對公司的重要性	維繫良好的顧客關係與健全的資安機制，能使公司品牌在市場上更受注目，也是獲利的核心關鍵。
政策/承諾	以最高標準與服務熱忱，用心呵護每位顧客 讓每一次的服務接觸都能感到滿足與感動
短期目標	1.客戶滿意度維持90%以上。 2.發展銷售導向的行銷及會員經營業務。 3.開發公益客服業務。
中長期目標	1.以數位行銷結合顧客體驗服務流程，完成初步的銷售成果。 2.利用公司Youtube官方頻道及社群廣告資源，結合Martech行銷工具除協助客戶進行會員經營外，同步達成自有會員CDP（Customer Data Platform，顧客資料平台）經營成果。
1.當年度投入資源 2.具體成果	1.因應疫情，程曦資訊透過多點辦公室的建置、強壯與串連，同時達到異地管理及線上訓練．已具備完善的作業流程與營運經驗。 2.完成台北華陰街、基隆路辦公室擴增。 3.啓動公益客服專案，協助國內兒少、婦女、身心障礙等NPO機構進行專案式關懷勸募電話外撥，提高勸募成效，維持NPO機構運作與社會照護。
負責部門/ 申訴機制	負責部門：客服處 客戶可透過電話、電子郵件等提出意見與請求
評估機制/成果	2022年已完成滿意度調查，滿意度調查結果96.5%，優於目標值，並針對客戶回饋問題已100%進行檢討與改善。

客戶服務肯定事蹟

2022榮獲【台灣CSEA卓越客服大獎】「團隊類–最佳客服伴銷團隊」獎項。

「卓越客戶服務大獎」屬於客服中心的金馬獎，表彰台灣客服中心產業，在服務創新、系統創新及運用、營運管理、客戶關係管理、行銷管理、客戶體驗等領域表現優異的企業團體，程曦資訊已連續六年榮獲此獎項肯定。

桃園1999市民諮詢服務熱線 三連霸榮獲「2022台灣服務業大評鑑金牌獎」。

由工商時報主辦的「臺灣服務業大評鑑」今年已邁入第11屆，每年都以規模最大、規格最高、最公正的方式舉辦，一直陪伴著台灣服務業成長茁壯，蔚為服務業的年度風雲榜。今年新冠肺炎疫情仍持續對全球服務業造成嚴峻衝擊，但程曦資訊集團所營運的縣市政府便民專線，依然不受影響的交出亮眼成績單，由【桃園1999市民諮詢服務熱線】拿下縣市政府便民專線類「金牌獎」，達成三連霸的佳績。

3.1.1 優質的服務

程曦資訊是目前國內少數同時具備數據分析、營運經驗及流程管理等能力，提供客戶服務及技術整合專業領域一站式服務的DCRM廠商，以顧客關係服務委外營運為主要核心業務，提供客戶關係服務、會員伴銷、顧客流程規劃及數位整合行銷等服務，能滿足不同產業客戶在各類顧客關係管理經營發展的需求，為公部門及各產業指標企業服務委外營運首選。

服務委外

服務委外營運是將組織人力運用多元化的主要方式之一，將客戶服務委託外部專業團隊，企業以服務水準及指標來管理委外團隊的營運績效，協助企業建立良好顧客關係及對外形象。程曦資訊的委外服務項目，包括：

電話諮詢服務

包含業務諮詢、訂單諮詢、電話轉接、客訴處理、三方通話、接案後送等項目，合作客戶涵蓋企業客戶、政府部門、公/國營事業，包含OPPO、萬達通、台灣萊雅、南僑集團、元大人壽、亞尼克、可口可樂、杜老爺、臺灣證券交易所、萬代南夢宮娛樂、家天使、縣市政府1999專線、公部門為民服務專線(內政部、勞動部、食藥署…)、台灣自來水、台灣高鐵、台灣電力公司…等。

客訴處理

程曦資訊身為國內跨產業最大綜合型營運委外公司，營運中的客戶高達100 餘個，每年處理上萬件客訴案例，程曦分享客訴處理程序，傾聽並瞭解抱怨顧客的需求，協助企業發現缺點，進而改善產品或服務的品質，代表企業展現其重視顧客的態度，以及傑出的問題處理能力，藉此提升顧客的忠誠度。相關客戶包括：信義房屋、台灣高鐵、蝦皮購物、麗嬰房、PANDORA、Levis 等。

全通路客戶服務

自 2013 年起，在華碩電腦服務委外專案即導入文字交談、網路掃文監控、論壇管理及回覆等服務。近年來，國內外各企業為因應消費者全通路的消費模式需求，「全通路客戶服務」已成必要的服務管道。程曦資訊相關客戶，包括：全民共享普發現金、1988、台灣高鐵、蝦皮購物、美妝保養品牌（蘭蔻 Lancome、植村秀、碧兒泉）、小樹屋、OK 忠訓國際、潔客幫等。

技術諮詢

在技術諮詢服務方面，程曦資訊擁有3C、APP及其他電機相關產品的專業維修技術諮詢客服，可提供技術問題諮詢、故障排除、報修服務等。在此類服務上，程曦客戶包括 OPPO、Realme、威摩科技、萬達通等，主要服務內容是提供產品、系統、技術相關諮詢及線上支援服務。

員工關懷

程曦資訊為企業量身規劃員工關懷專線服務流程，提供直接且暢通的反映管道，既能承擔改善企業內部文化使命，又能落實企業對員工意見的重視，幫助企業傾聽員工心聲，可有效降低勞資關係衝突的風險，並持續改進及創造有助於員工成長與發展的環境，讓員工具歸屬感、向心力並能創造效益，一同成就幸福有感的企業。相關服務客戶包括：台灣萊雅、克蘭詩等。

顧客經營與外撥服務

外撥範圍很廣，企業為拓展商機，在業務上主動出擊，確保再消費或鼓勵潛力客戶成交，是擴展商機的手段之一。

顧客經營及外撥服務

程曦資訊以會員為軸心，量化資料做為決策依據的外撥流程規劃，提供平台，進行會員資料的匯總與整合，分析需求並選擇最佳通路進行聯繫，透由顧客旅程，將行銷方案、活動內容和話術進行多節點的結合，將電話、文字服務、網站、多媒體簡訊、LINE@平台、臉書等，導流到消費者最適管道，並篩選有需求的消費者，始進行外撥推廣，除降低消費者被干擾的不適感，也有效提升業務效果。

會員伴銷

程曦資訊透過電話外撥服務協助企業掌握顧客的回饋與建議，可在業務上主動出擊，如追蹤關懷舊客戶，以確保他們對服務滿意或進一步鼓勵成交，擴展商機，並藉由與會員接觸時，透過服務貼標分群分眾，於解決顧客問題後伴隨電話行銷，將適合的廣告資訊主動提目標族群，引導購物，甚至提供會員專屬客製資訊，透過 RFM 模型與會員評分機制，擬定行銷與會員經營策略，將可為客戶創造更好、更長久且穩定的獲利。程曦資訊提供的多元的外撥服務，包括：會員回購、外撥關懷、宣傳推廣等，服務過的客戶則有：日商沃德天然水、中化健康生技、NICORIO…等。

滿意度調查

程曦資訊協助客戶透過網路問卷調查、電訪等市場調查方式，協助客戶收集顧客評分和建議，以滿意度調查Customer Satisfaction Score (CSAT)及淨推薦指數調查Net Promoter Score (NPS)，收集和分析顧客的聲音，了解滿意度趨勢，作為客戶未來流程優化的依據與行銷決策的資料參考，讓客戶在未來服務流程決策上更精準。

點數會員行銷

程曦集團轄下子公司點鑽整合行銷公司將持續維繫點鑽 UUPON原有業務與會員活絡度，以跨產業資源合作，穩定活躍平台會員，提升品牌知名度與多元點數應用。

顧客流程規劃

程曦資訊多年來致力於客戶關係管理(CRM)領域，累積多年服務管理經驗，於客服中心健診、顧客體驗改善、神訪測試及服務評核、教育訓練等項目，皆能提供具體服務解決方案，協助企業改善內部流程，將專業服務品質導入企業各個層面，有效提升客戶滿意度、改善第一線服務人員的服務品質等成效，以協助客戶順利的實現預期目標與效益。

數位整合行銷

數位時代來臨，顧客與企業溝通的管道越來越多元，全通路互動模式正在飛速成長，程曦資訊擁有專業數位行銷團隊，能協助企業善用從社群媒體平台、客戶關係管理(CRM)等方式，促進品牌行銷效益精準化，並執行數位行銷相關業務，讓客戶能專注於本業，不必再為了數位行銷的繁雜業務而分心。

近年標竿專案_1988專線：營運實績_1988案例說明

- 行政院紓困振興專線，2020年3月27日開線
- 10日通(系統、招募、訓練、上線)
- 快速擴充：30席→90席→180席→320席
- 資訊繁雜，滾動修正
- 行政院層級，擴大知名度與影響力

1988

雲端技術快速部署

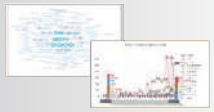
- 雲端系統，快速擴充一日通
- 專案10日通→前導部隊一步到位(招募、知識、訓練、系統)經驗複製，快速擴充

智慧客服人機協作

- 智能與文字客服人機協作
- 各機關官網，串接1988智能客服共有50個單位

數據分析滾動修正

- 智能客服蒐集數據
- 行動儀表板隨時掌握服務需求概況
- 滾動式動態調整IVR



居家值機隨時管理

- 居家值機隨插即用
- 遠端即時監控管理
- 知識庫及線上考試

3.2 客戶關係

客戶滿意為企業經營的核心價值，程曦資訊以豐富客戶服務經驗與整合需求及流程能力，協助客戶建立滿足顧客體驗需求的服務管理模式，藉由顧客滿意度來提升商業收益，並以卓越的執行力提供客戶高標準的品質與服務，以成為全球性企業之創新服務策略夥伴』為長期發展願景。

3.2.1 管理架構

故為滿足客戶需求，程曦資訊將客服營運管理經驗統整為一個管理架構，稱為 3CM管理(3 Committee Management)，管理架構分為三個委員會：人力資源委員會、教育訓練委員會、品質管理委員會，讓每項工作在對應到人的職責，範圍涵蓋客服營運所需的系統及管理項目，各委員會分別進行6個重點管理大項，每個管理大項又往下延伸數個管理項目，以達客戶服務營運管理需求。

客服營運管理相關委員會

人力資源委員會

- 負責單位及主管：人力資源部/部主管
- 權責：績效評核管理、晉升及獎懲、留才制度、外包管理、建構管理、服務預算

教育訓練委員會

- 負責單位及主管：客服處/處主管
- 權責：制定服務項目、服務標準、標準作業流程、管理辦法制定、知識庫循環、教育訓練規劃

品質管理委員會

- 負責單位及主管：客服處/處主管
- 權責：品質管理、資訊安全管控、服務品質監管、緊急應變備援、即時監控管理、人力預測管理

3.2.2 客戶意見處理

程曦資訊目前客戶數達百家，客戶與公司間的維繫，主要依靠業務人員與各專案經理溝通了解客戶的意見與需求，並提供多元化的溝通管道（如，客服專線Contact Center，CTC），了解客戶的意見與需求，由全球IT營運中心GIOC（Global IT Operation Center）透過系統新增服務請求立案追蹤，並派發任務給權責職能部門，待完成妥善處理後，再回覆客戶。

客戶意見申訴管道

公司申訴管道

- 電話(總機)：(02)7706-6188
- 信箱：contactus@chainsea.com.tw
- FB粉絲專頁：www.facebook.com/ChainseaService/

專案客戶申訴管道

- 電話(總機)：(02)7706-6188
- 信箱：contactus@chainsea.com.tw
- 每月專案會議

客戶意見處理流程

1. 客服專線接獲客戶意見，列案處理
2. 轉知相關單位
3. 立案服務請求追蹤處理進度
4. 呈核相關主管審核確認
5. 依據處理結果向對方回覆說明

3.2.3 客戶滿意調查

客戶滿意度為程曦資訊持續改善優化服務的重要依據，針對新客戶的意見調查會由業務同仁直接進行關懷外撥，掌握專案初上線時的需求掌握，服務啓動概況，若有嚴重需求落差或意見反饋，將由高階主管親自拜訪客戶進行了解，並請所屬專案進行調整或改善；此外，每年進行一次客戶滿意度調查，針對所有客戶主動發出邀請，並依據結果擬定改善計畫，由相關職能部門提出改善措施，再由業務部門追蹤改善狀況，完成改善方案，以實現客戶滿意。

調查項目：

1. 新客戶滿意度

調查對象：	服務上線後滿3個月的客戶	**訪談人員：**	各專案負責之業務
調查方式：	電話、E-MAIL、通訊軟體等	**執行頻率：**	每季

新客戶滿意度調查流程

制定滿意度調查內容 → 由負責業務進行訪談 → 進行滿意度分析 → 主管審查確認 → 改善措施及追蹤 → 回饋客戶

2. 舊客戶滿意度

調查對象： 當年度合約客戶

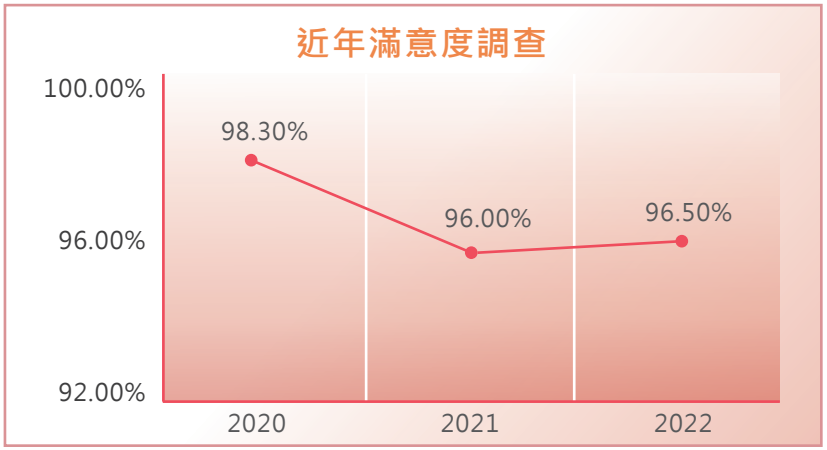
調查方式： 網路問卷調查

執行頻率： 每年

舊客戶滿意度調查流程

制定滿意度調查內容 → 寄送E-Mail給客戶 → 問卷回收進行分析 → 主管審查確認 → 改善措施及追蹤 → 回饋客戶

2022年客戶滿意度調查為96.5%，超過原訂90%目標，顯示程曦資訊已確實地傾聽客戶聲音，瞭解客戶真正的需求，並將其意見轉為服務品質，後續仍由品質管理委員會持續加強管控，以每年客戶平均滿意度在90%以上為目標，持續優化客戶服務流程，以客戶滿意最終目標。



3.客戶服務提升活動

程曦資訊集團最重視的就是「人」，公司特別關心新人們的適應度及融入服務團隊，進而創造服務價值，提升客戶觀感。為此規劃了活潑有趣的快閃迎新活動，以有趣的互動遊戲，讓主管與人員一同參與，並設計對抗賽，讓主管放下威嚴，接受趣味懲罰，藉由遊戲催化，增加彼此的熟悉度。

3.3 客戶隱私

程曦資訊提供服務過程會涉及到客戶隱私，為確保客戶隱私受到保障，除建置完整之資安管控機制外，更重視人員相關教育訓練，不斷加強人員資安觀念、持續推廣宣傳資安重要性，並更將「人的控管」納入資安保護範圍。

3.3.1 人的控管

員工是客戶隱私最大的威脅，這包含因『經驗不足』、『訓練不足』、『錯誤假設』或『受到誘使』的非蓄意錯誤，以及懷恨在心而產生的故意報復性行為等，因此，如何選擇及避免員工犯錯是程曦資訊最重要的挑戰，從人員選擇、後續教育訓練機制及作業規定等，程曦資訊已有完整並行之有效的管理措施，並無來自外部機關申訴及全球IT營運中心GIOC近三年來客戶隱私外洩申訴事件為0件。

資安思維下的人的控管

聘雇前的考核

甄選適當人才，新進人員之甄選以面試為取捨之依據，除了學經歷，還必須加筆試，以為新進人員專業知識優劣之判別依據。

職務行為的控管

- 到職日簽署機密資料及知識產權承諾書。
- 職前資訊安全課程訓練，每位新進員工都必須完整上完資訊安全相關課程。
- 不定期的資安觀念再教育，透過在職訓練再強化資安認知，和防範外部威脅的認知，以避免人為錯誤或疏失。
- 資安海報宣導，為加強宣導資安觀念，於公佈欄張貼宣導海報，時刻提醒人員資安重要性。

通訊與作業安全

- 智慧型手機控管，上班時需將手機交至專案主管附近之手機集中區放置或鎖於置物櫃內。
- 筆記本控管，工作日誌或工作記事本，需使用本公司製作印有冊次及頁碼編號之手冊，使用手冊不得任意撕毀或損害。
- 不可攜帶USB存取裝置，話務人員之電腦亦不可以讀取及使用USB裝置。

筆記本控管-
工作日誌或工作記事本圖

資安海報宣導

3.3.2 專案屬性制訂作業規範

各專案涉及客戶隱私之不同，客戶之要求及標準亦有不同，除了標準之一般規定，程曦資訊也會因客戶需求，彈性調整人員應遵守規定，依專案屬性制訂資訊安全管理標準作業規範，並透過不斷的教育訓練，讓人員了解那些行為可能造成個資外洩或資安風險，並規定負責資訊業務之督導，應每年接受1~2次2小時資訊安全課程；其餘人員(含新進人員)，應每年至少接受1次1小時資訊安全課程，並透過模擬與演練加深人員印象，如人員違反資安相關規定時，將視影響情節之狀況進行懲處，以避免客戶隱私遭到洩漏。

發生資訊安全事故時，人員亦應依規定立即通報值班人員，填寫系統異常紀錄表單並通報相關承辦窗口協助處理，如為重大異常事件(如:網路中毒、作業系統當機情況時)，客服中心督導級以上之管理人員另應於事發後三工作天內立即召開資安檢討會議擬定相關因應措施、決策新增或修改資安規範，並立即進行人員宣達且提供該次會議紀錄備查。

其他管制(實體及環境安全)

1. 設立門禁管制。

2. 攝影機監控話務中心全場地及出入口，專案主管有查看權限。

3. 門禁卡片給予編號，識別人員進出狀態。

'4.0

人才永續

4.1 員工結構

4.2 適才適任

4.3 職業安全衛生

重大主題	勞雇關係、訓練與教育
對公司的重要性	員工是公司最重要的資產、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，提供員工與公司共同成長的環境。
政策/承諾	1.勞雇關係：遵循勞動法規相關規範，使員工於公司安心任職。 2.訓練與教育：依各類人員的專業能力及職務需求，規劃完整的培育體系。
短期目標	1.勞雇關係：提供多元溝通管道，保障員工權利。 2.訓練與教育：強化公司發展所需人才育成，強化徵才、育才留才計畫。培養營運管理人才、電銷服務、數位行銷經營人才。
中長期目標	1.勞雇關係：增加公司認同感與企業幸福感，打造健康幸福職場，員工零申訴。 2.訓練與教育：建立各角色人才職涯發展計畫，讓人才可適才適所。
1.當年度投入資源 2.具體成果	1.推廣健康幸福職場活動。 2.完善教育訓練。 3.員工滿意度PR50達產業中間值。
負責部門/申訴機制	人力資源部 & 營運部門/設置申訴專線、意見反應電子信箱
評估機制/成果	員工滿意度調查

4.1 員工結構

程曦資訊面對激烈的商業流程委外（Business Process Outsourcing, BPO）企業流程委外及數位行銷服務市場競爭，與員工共同成長是邁向成功的關鍵，而給予員工優厚的薪酬福利制度，並有完整良好的人才培育計畫，才能留住並吸引人才，提高員工的能力與積極性，我們期許與同事一起樂在工作享受生活！

4.1.1 員工統計

程曦資訊人才晉用以台灣當地為主，2022年全體員工皆為不定期契約正式員工，共555人；全職員工500人，兼職工讀生共55人。

員工分析		2020年		2021年		2022年	
員工總數		363		459		555	
勞雇合約（註1）		非固定	固定	非固定	固定	非固定	固定
性別	男	104	0	134	0	147	0
	女	259	0	325	0	408	0
勞雇類型（註2）		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	102	2	114	20	134	13
	女	248	11	261	64	366	42

註1：勞僱合約分為非固定期限員工（正職）與固定期限員工（約聘僱）。

註2：勞雇類型分為全職員工（一週工時達法定工時）及兼職員工（一週工時未達法定工時，僅為部分工時，本公司為工讀生）。

註3：本公司無非員工的工作者。

程曦資訊透過人力銀行、學校、就業輔導機構招募並留育人才，讓員工做有價值的工作，協助客戶掌控方法並達成目標，以持續的服務熱情，堅持以具有溫度與深度的創新體驗，讓程曦人與程曦的夥伴「共」創價值與美「好」；不因性別、年齡、學歷而有不同待遇，目前員工及治理成員主要結構如下表。

員工及治理成員主要結構表

多元化指標				2020年		2021年		2022年	
				人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事		性別	男	5	71.43%	5	71.43%	6	85.71%
			女	2	28.57%	2	28.57%	1	14.29%
		年齡	未滿30歲	0	0%	0	0%	0	0.00%
			30以上 未滿50歲	2	28.57%	2	28.57%	1	14.29%
			50歲以上	5	71.43%	5	71.43%	6	85.71%
員工	一般員工	性別	男	101	27.82%	131	28.54%	145	26.1%
			女	255	70.25%	320	69.72%	402	72.4%
		年齡	未滿30歲	72	19.83%	106	23.09%	86	15.5%
			30以上 未滿50歲	226	62.26%	278	60.57%	364	65.6%
			50歲以上	58	15.98%	67	14.60%	97	17.5%
		類別	身障人士	31	8.54%	30	6.54%	38	6.8%
			一般員工	325	89.53%	421	91.72%	509	91.7%

← 承上頁

員工及治理成員主要結構表

多元化指標				2020年		2021年		2022年	
				人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
員工	主管	性別	男	3	0.83%	3	0.65%	2	0.4%
			女	4	1.10%	5	1.09%	6	1.1%
		年齡	未滿30歲	0	0%	0	0%	1	0.2%
			30以上 未滿50歲	5	1.38%	6	1.31%	5	0.9%
			50歲以上	2	0.55%	2	0.44%	2	0.4%
		類別	身障人士	0	0%	3	0%	0	0.0%
			一般員工	7	1.93%	8	1.74%	8	1.4%

註1：主管定義為部門主管含以上；其餘則為一般員工。

程曦資訊承諾不因員工的性別、種族、國籍、政治傾向、出身背景等因素給予員工不同的待遇，營建友善公正的工作環境，員工如對本身權益有意見，可透過向主管、HR信箱、勞資會議、員工滿意度調查回饋表達或提出申訴，程曦資訊持續以員工公平、歧視申訴零為目標努力，2022年度並無因歧視或不平等待遇而接獲員工申訴事件。

程曦資訊深感取之社會需長期且致力於回饋社會，在企業社會責任上不希望僅是透過捐款回饋，而是選擇聘僱身障朋友，訓練其擁有一技之長，得到自力更生的謀生能力，故公司聘僱遠高於法定標準的身障朋友。

程曦資訊也相當重視人才留任，員工離職時，人資透過離職訪談進行了解原因，並定期關懷員工工作狀況及身心健康，確保員工樂於工作，以留下寶貴的人才，減少人員異動，確保公司競爭力。

4.2 適才適任

程曦資訊提供良好的薪酬制度及員工福利，依法遵守相關勞動法規，尊重員工權益，訂定各類薪資、福利、休假、退休等辦法，從優保障員工薪酬福利。完善教育訓練制度、考核機制及暢通的晉升管道，吸引、激勵與留任優秀人才，讓員工與公司共同成長。

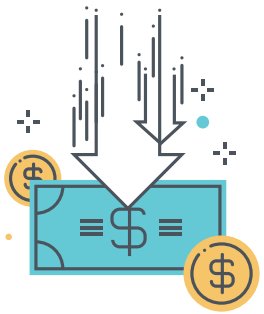
4.2.1 薪酬福利

程曦資訊依法提供優於勞動基準法薪資標準，每年更會依據上一年度的營收狀況及產業薪資水準予以調薪，個人薪酬取決於學經歷背景及專業知識技能及績效表現，承諾不因性別、宗教、種族、國籍、黨派而有不公平對待，同工同酬並公平公正的薪酬制度，鼓勵員工創造良好績效。

除基本薪資外，依據績效進行薪資調整及晉升提報。客服同事依各專案之執行每月皆訂有明確的績效考核辦法，另非客服同仁之其他同事則採行年中及年終會有一次績效考核；獎金制度依據各專案執行發給，專案負責人及其他同事依據公司整體目標達成率核發績效獎金。2022年度全體員工不分男女、階層皆100%參與績效考核。

程曦資訊除依法提供之勞健保、休假及退休制度外，並給予三節獎金、年終獎勵及績優員工員工持股的獎勵。福委會每年規劃討論及執行各項福利措施，使員工能平衡工作與生活。

公司亦會提供聚餐補助及績效獎金、專案工作競賽獎金，不定期還會舉辦激勵趣味活動等，以慰勞員工的辛苦付出與貢獻，善盡照顧員工之責任。此外，每位員工生日都可領取專屬生日蛋糕禮，讓員工對公司福利更有感。



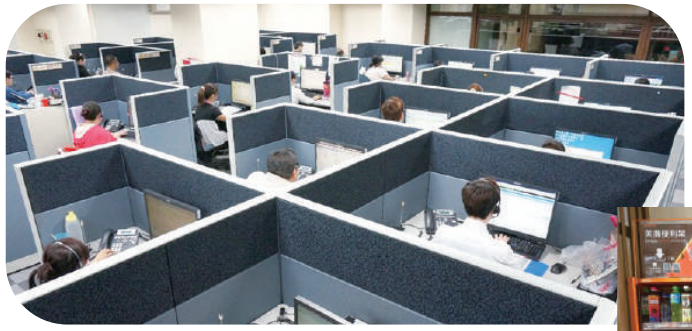
員工福利項目

全職員工福利項目

- 團體意外險、勞健保
- 特別休假
- 產假、育嬰假
- 結婚/喪葬補助
- 依法退休制度(勞退)
- 中秋、端午禮金、勞動節禮券
- 年終獎金
- 定期健檢
- 員工持股(績優同事)
- 生日點數、生日蛋糕

舒適的工作環境

公司內部規劃有明亮舒適的工作環境、休憩區及員工餐廳，讓員工保有好心情。



免費健康檢查

關懷員工身體健康，每年依法提供符合資格同事之免費的員工健康檢查，由人資負責規劃與特約院所合作進行健康檢查，確保員工身心健康安全。

家庭日與節慶活動

為紓解平時工作的辛苦及壓力，公司常舉辦各項活動，包含邀請員工家屬一起同樂的家庭日及全省走透透由高階主管與同事同樂的快閃活動、節慶活動。

巡迴聖誕YA / 活動及活動集錦

由總經理帶著客服處長全省跑透透，為各位發送聖誕禮物，這次總經理跟客服處長打扮成漫威跟DC電影裡的超火紅經典角色－美國隊長及蝙蝠俠，挾帶超強氣場出現在同仁面前外，還有超人、神力女超人、蜘蛛人等一起送上質感好禮，就是要慰勞辛苦的同仁們

北部家庭日 / 活動及活動集錦

10/22在三峽皇后鎮森林圓滿結束！此次活動除了有滿滿食材的BBQ派對外，公司還特地請來專人翻烤的Q彈烤乳豬，以及美味現作的窯烤披薩，讓同仁們大飽口福，chill一整天！

活動當天，同為程曦夥伴，北部同仁們的長輩與小孩一樣能獲得公司準備的暖心好禮－涼感巾與泡泡機，讓家人們都能感受到公司的用心與歡迎之情！

南部家庭日 / 活動及活動集錦

程曦資訊集團年度家庭日，由我們台中、台南與高雄的夥伴先行舉辦，行銷部同仁也特地南下台南十鼓文創園區，為大家帶來豐富的趣味互動，與各位一起創造「鼓Good Time」！

當天除了可以觀看十鼓擊樂團的精采表演，以及體驗園區的各種設施外，公司還準備了泡泡機及涼感巾的親子好禮，送給一同參與的小朋友及長輩們，用心的照顧著我們每一位程曦夥伴的家人。

歡樂一夏 / 快閃趴及活動集錦

為了體恤同仁們一直以來的辛勞，程曦資訊集團特派行銷快閃俠，精心準備了三個趣味關卡，全台巡迴各專案據點，為大家帶來歡笑、獎金與香氣逼人的美食！

最強弓箭手 / 趣味射箭賽及活動集錦

讓各組夥伴們體驗《魔戒》裡勒苟拉斯射箭時的英姿，每個人都有專屬的配弓，並在團隊合作與征服關卡中，當一下午的英雄人物。

巧手精靈 / 多肉植栽設計趣及活動集錦

手作植栽超療癒，也不用擔心要品嚐美食而增加肥胖度，而且為了讓各組夥伴能團隊合作，齊心完成活動任務，行銷部特地邀請專業的植栽講師，讓大家手作之餘，還能學習如何讓自己也能成為『綠手指』（很會種花草的意思）。

美食獵人 / 手作創意披薩及活動集錦

「披薩王烘焙錦標賽」，大家一起捲起袖子親自從稈麵皮的步驟開始製作美味披薩喔！餅皮上面的料，就要發揮大家的創意啦！看你是喜歡滿滿的起司蓋滿整個餅皮，還是喜歡符合健康概念的原型食材，竟然還看到和牛跟干貝，公司也太大方了吧！

尾牙餐會與年終摸彩

犒賞辛勞一年的員工，每年舉辦尾牙聚餐並提供優厚的獎品進行抽獎活動，不分職級所有員工一起參與，以增加員工間感情交流。

2022年度尾牙活動集錦

母嬰關懷

為保障有哺集乳需求的女性員工，貼心的設置哺乳室供有需求的媽媽們使用，也讓有需要申請育嬰留職停薪的爸爸、媽媽可以安心申請。

依勞動基準法及勞工退休金條例規定提存退休金，程曦資訊舊制退休金提存至信託部帳戶，每年委由精算師於年度終了前估算次年度符合退休條件者所需之退休金是否足額；新制退休金按月提撥6%至員工個人新制勞保局勞工個人退休金專戶，員工另可選擇所得6%內範圍自願提繳。凡符合法定退休條件員工，得自由提出退休申請，舊制年資者由公司協助辦理相關手續領取舊制退休金，新制退休者可依法自行提領。

育嬰假

育嬰留停	性別	總數/比例		
		2020年	2021年	2022年
實際提出育嬰留停的員工數	男	0	1	0
	女	6	6	11
育嬰留停期滿應復職的員工數(A)	男	0	0	1
	女	6	7	6
育嬰留停期滿後實際復職的員工數(B)（含提前復職）	男	0	0	0
	女	3	5	2
育嬰留停期滿後實際復職的員工比例（復職率=B/A）	男	–	–	–
	女	50.0%	71.4%	33.3%
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職的員工數（C）	男	0	0	0
	女	5	3	4
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職的員工比例（留任率=2021C/2020B）	男	0	0	0
	女	83%	100%	80%

復職率=（當年度實際復職員工總數 / 當年度應復職員工總數）*100%

留任率=（復職後十二個月仍在職員工總數 / 前一年實際復職人數）*100%

4.2.2 人才培育

培養適合企業之核心人才，有賴於完善的員工教育訓練規劃，程曦資訊除提供學習機會與資源，更針對個人專業及潛能表現，進行不同的職能及職涯相關課程，以協助員工順利成長，鼓勵員工挑戰自我，與公司共同成長。

每年由人力資源部依據「教育訓練管理辦法」研擬員工訓練計畫，調查各單位專業訓練訓練需求，再根據需求內容開設相關課程，確保課程能提升員工工作能力，並挖掘員工潛能。

客服人員
- 新人職前訓練與保母制(實作演練)
- 各職能專業課程，強化關鍵職能的成長與學習
- 內部講師培訓課程、多元職務輪調
- 資訊安全課程

專業人員
- 新人職前訓練與保母制
- 依各類專案能力及職務需求安排訓練課程
- 資訊安全系列課程
- 營運系統系列課程

儲備主管
- 中高階管理技能訓練、儲備幹部培訓營，強化管理職能與技巧
- 客服管理學院，培育客服儲備管理人才
- 取得COPC推動領導者證書
- Team-Building

為提升員工專業知識及能力，程曦資訊根據各類員工給予不同之教育訓練安排，分為客服類別、技術類別、一般後勤類別之員工教育訓練，為確保課程品質，每次課程結束皆會進行課程滿意度調查，並根據員工回饋意見及法規變動等原因每年依據公司發展、產業新知、業務需求調整課程內容，以確保教育訓練有效性。

由各部門主管及人資根據員工職能及職涯發展狀況，每年度排定教育訓練計畫，並定期監督其執行有效性。2022年度因為線上訓練的普及，整體訓練時數相較過往大幅度成長。

訓練成效統計/年度		2020年	2021年	2022年
每名員工受訓平均時數（註1）		12.2	5.4	31.4
員工依性別受訓平均時數（註2）	女	12.1	5.4	31.4
	男	12.2	5.4	31.4
員工依類別受訓平均時數（註3）	主管	12.2	5.3	17.8
	一般員工	11.8	3.5	31.1

註1：每名員工平均受訓時數：當年度全體員工受訓總時數 /當年底員工總人數。

註2：每名女性員工平均受訓時數：當年度女性員工受訓總時數 / 當年底女性員工總數。

註3：各類別員工平均受訓時數：當年度該類別員工受訓總時數 / 當年底該類別員工總數。

2022年度特色訓練集錦

法遵課程

20220923性別平等與性騷擾防治

教導尊重多元性別差異，消除性別歧視，促進性別地位之實質平等，使同仁能在安全無慮且方便迅速的工作環境下發揮個人專長。

法遵課程

20221021資訊安全概念

近年勒索軟體、資料外洩層出不窮，為避免資安威脅帶來的營運風險，因而要提升組織內部資安素養，降低資安事件發生。本課程將建立企業內全體人員之資訊安全的基礎觀念及知識。

管理必修

20221118 管理者不可不知的勞動力管理學

協助企業面對勞資爭議發生時，第一時間有效應對及因應，加強勞雇關係。

管理必修

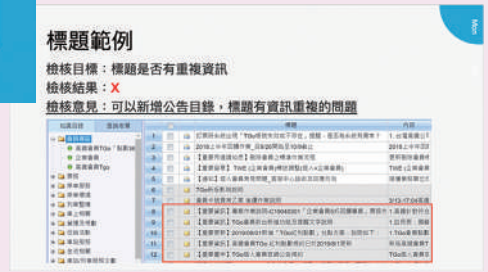
客服營運專案研討會（每季各一場）

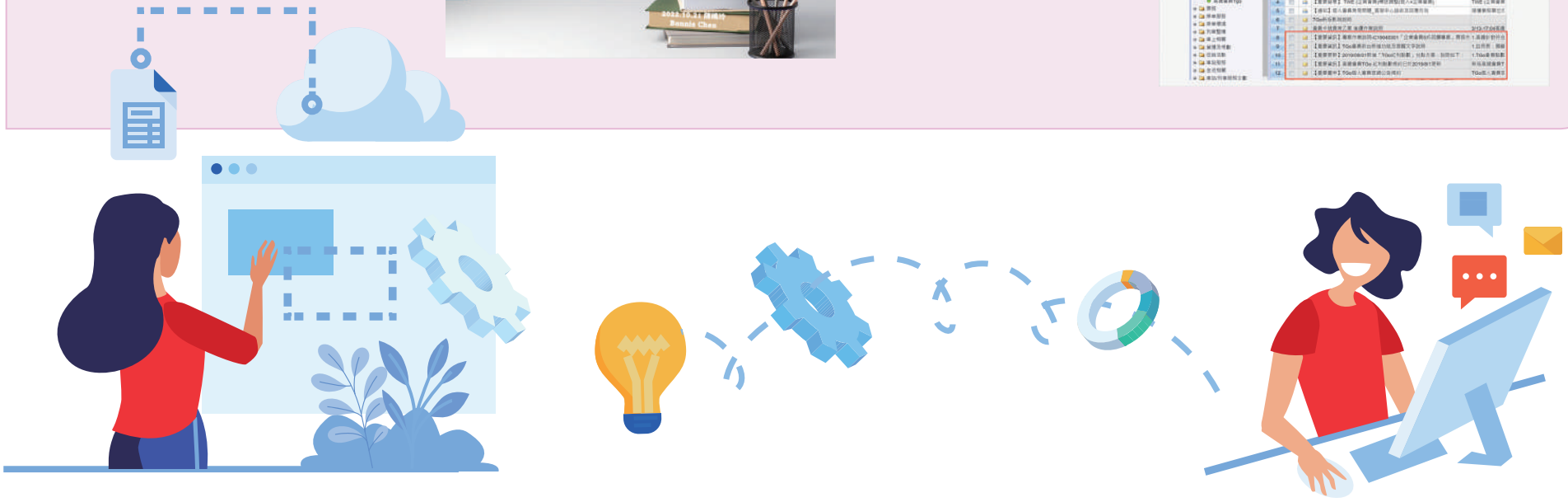
客服營運讀書會，透過案例研討與分享，分組活動與報告進行經驗傳承。

管理必修

20221021 專案管理技巧 - 知識庫建置與管理

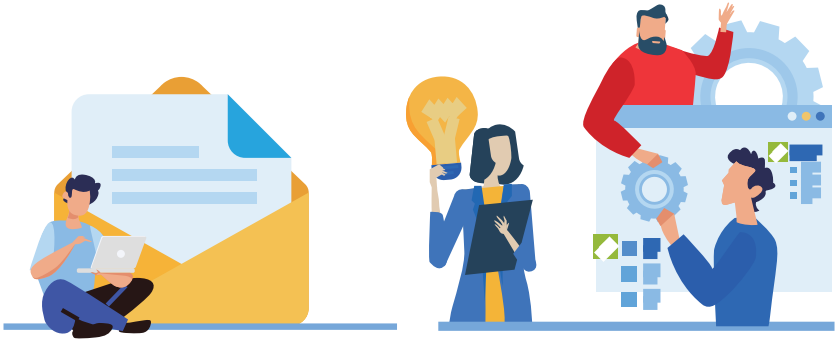
為了提升專案知識管理效率、客服留存率以及服務品質，本堂課提供知識庫管理的目的、如何建置的概念以及維持管理的方法。





4.2.3 勞資溝通

尊重且暢通的勞資溝通是達成勞資和諧的重要方式，由全體員工推選代表組成勞資委員會，每季至少召開會議乙次，全體員工100%皆可以透過勞資委員會溝通員工意見。程曦資訊傾聽員工的聲音、尊重員工想法，藉由多元的申訴及溝通管道加強與員工之間的溝通，遵循各項法規以維護員工權益，以建立友善和諧的職場環境。



溝通管道

勞資會議

- 每季舉辦，2022年共舉辦4次

新人關懷

- 新進員工到職第一個月由人力資源部定期關懷訪談、客服專員由專案主管關懷訪談；並由主管指派之新人保母帶領認識同事，協助新進員工迅速融入程曦資訊大家庭。

溝通及申訴管道

- 為建立友善職場，促進員工關係，設置申訴專線、意見反應電子信箱等多樣的溝通管道，員工能在安全保密的情況下表達對公司的意見。
- 公司收到員工的意見，由人事部根據問題性質聯繫相關單位處理，並回覆員工處理狀況，2022年員工意見反應皆已處理完畢。

104滿意度調查

- 透過外部單位104人力銀行進行員工滿意度調查，透過104人力銀行直接發MAIL給員工，調查結果由104產出回饋 ，針對客服反應薪資獎勵的部分，已依不同專案性質規劃了新的獎金制度。

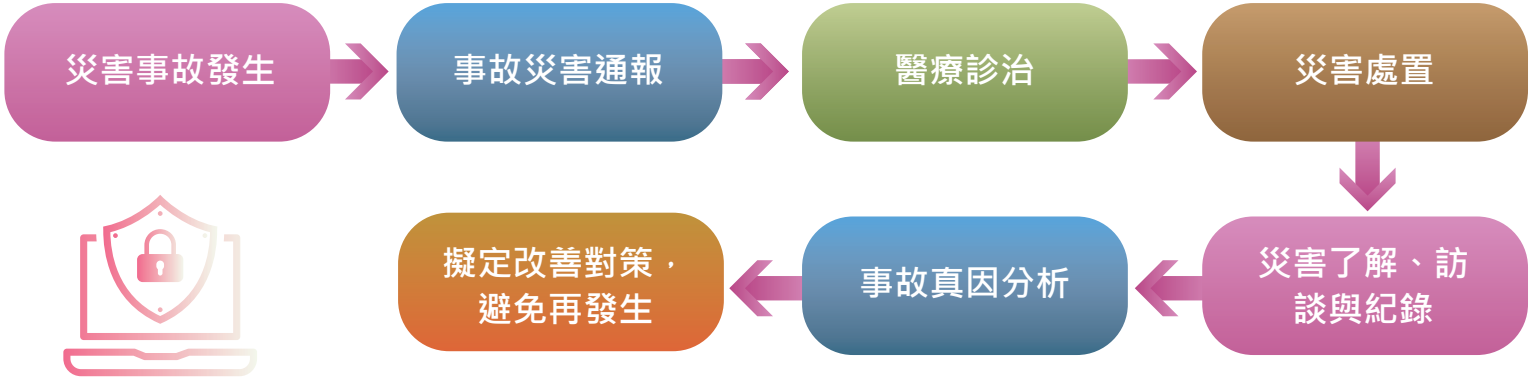
4.3 職業安全衛生

政策	**程曦資訊集團職業安全衛生政策** 品質 尊嚴 榮譽 從容 **職業安全衛生目標** ● 重視安全衛生品質，與人本安全尊嚴，邁向共同榮譽目標，從容共創永續發展。 ● 以全體員工具備職業安全衛生意識（Be Health & Safety Conscious）為原則，致力於提昇企業安全管理水平，秉持預防及促進全體員工的安全、身心健康的職業安全衛生理念，提供員工友善安全的工作環境。
承諾	● 遵循環安衛相關法規與顧客環安衛相關之要求。 ● 提供安全健康的工作條件以預防與工作相關的傷害和不健康。 ● 持續消除危害及降低職業安全衛生風險。 ● 持續支持工作者在職業安全衛生相關議題之諮詢及參與。 ● 持續改善環安衛管理制度以提昇環安衛運行績效。
負責部門	管理部
目標	● 落實四大保護計畫，包含人因性危害鑑別、工作場所環境及作業危害辨識與評估、辨識及評估高風險群、職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表、定期健康檢查、健康促進活動推動、安全衛生教育訓練實施。 ● 提升員工在相關災害之緊急應變對應流程、消防逃生等熟悉度。
投入資源及具體成果	● 推行健康促進活動。 ● 依法規完成健康檢查。 ● 落實公司內部關懷專線「1113」運作，以舒緩員工工作壓力。
評估機制	員工健檢率 臨場問卷過負荷及人因問卷填寫率

4.3.1 職業安全衛生管理

為防止職業災害，保障工作者安全及健康，程曦資訊依照法規訂定職業安全衛生管理計畫，並進行風險管理以降低作業場所之危害，提升職安衛績效。

為預防緊急事故的發生，程曦資訊建立事故調查流程，以完整規劃各災害發生之緊急應變流程。另外每年也定期辦理消防演練，以隨時應變緊急狀況之處理。



本公司為辦公室作業型態，可能職業病類型為壓迫造成之神經麻痺，2022年度所有員工及非員工皆無發生任何職業傷害所造成之死亡案件及職業病案件(含可記錄之職業病)。

職業安全衛生「四零」目標

- **零事故**：加強辦公室安全性，並提供舒適工作環境。
- **零疾病**：全體員工參與健康檢查
- **零申訴**：設立申訴信箱及專線。
- **零感染**：做好防疫措施，加強環境消毒，體溫管控。

職業健康與安全具體措施

健康檢查

- 每年依據法令規定安排員工進行健康檢查，經評估，本公司皆為辦公室一般行政作業，無高風險工作，因此無特殊健檢項目。

教育訓練

- 內部舉辦職業安全衛生教育訓練。

辦公環境改善

- 辦公室碎紙機及裁紙機上方都有張貼警示標語，請同仁注意使用安全。

身心健康管理

- 依需求做健康照護管理，提供不同專業評估，身體及心理諮商並讓主管知悉，調整並評估工作內容。
- 防止異常工作負荷、特殊危害健康作業、母性健康保護、人因危害預防、杜絕職場暴力、職護臨廠服務、評估人員復工/配工。
- 鼓勵同仁自主健康管理，定期測量血壓有效預防心血管疾病。

新冠肺炎因應措施

- 召開防疫討論會，根據中央指揮中心調整防疫措施，定期更新防疫訊息，發布至雲端辦公室公告處以便查閱。
- 與確診者路線重疊且有不適症狀之同仁進行健康管理，採居家辦公、調班作業或請假方式。
- 限制訪客：確認進辦公場域者與確診者接觸之情形，例行性廠商與非例行性必要入辦公場域者，不得與確診者足跡相同。
- 測量體溫
- 填寫訪客及承攬商健康聲明表
- 掃描訪客QR Code

2022年職業安全衛生績效

議題	交通意外	職場安全
管控措施	1.交通安全宣導課程 2.建置通報機制 3.健康狀況追蹤 4.減少非必要外勤活動	1.落實承攬商管理制度 2.設置職安人員，維護職場工作者安全 3.宣導四大防護計畫 4.特定區域提供加裝防護設備、提供照明 5.大樓設有保全管理
2022年實施成效	1.職業災害死亡 0 人。 2.交通意外傷害件數 0件。 3.職業病件數0件。	1.職業災害死亡 0 人。

獲國民健康署健康職場認證—【健康促進標章】

4.3.2 職業安全衛生教育訓練與溝通

程曦資訊在教育訓練上提供了完善的資源，新進人員必須接受基本新人教育訓練，除內訓外也依據法規要求安排員工在職訓練。此外程曦資訊定期於員工月會舉辦職安相關之宣導及教育訓練，包括職安相關事故案例分享，以強化員工對工作場所以及危害的認知，提升安全意識。2022年度職安訓練成效如下:

- 消防常識與火災預防1小時（線上訓練課程）70人參與。
- 消防安全教育宣導1小時39人參與。
- 勞安宣導_急救概論1小時64人參與。
- 健康職場訓練共辦理4場次。

2022年度職業健康相關訓練集錦

法遵課程

20220325勞安宣導-急救概論

建立員工基本勞動安全觀念及簡易急救技巧，包括急救概論、敷料與繃帶、中毒、窒息、緊急甦醒術、創傷及止血、休克、燒傷及燙傷、骨骼及肌肉損傷、神經系統喪失、傷患處理及搬運等項目，提高員工勞安意識與概念。

健康職場

20220520腸胃保健與體重控制

提供學員實用的腸胃保健和體重控制知識，增進腸胃健康、促進體重控制、提供健康生活指南，同時增加健康知識和意識。這些效益將有助於學員改善整體健康狀態。

健康職場

20220715精油舒壓與療癒

現代人幾乎都處在壓力和快步調生活中，藉由課程時間，來場舒壓指數100%的頭頸部精油舒壓按摩，讓精油芳療的天然植物力量來撫慰同事們的身心靈，讓大家更有活力與能量來面對接下來的生活挑戰！一起學習如何療癒身心，一但身心靈達到平衡，整個人心情自然輕鬆愉快！

健康職場

20220826經絡舒壓秘訣

學習如何將基礎中醫的理論搭配按摩達到疏通經絡，行氣活血，舒緩筋骨關節痠痛...等，除了有養身健體的功效外，也將帶來全身放鬆的愉悅感。

健康職場

20220923戒煙檳宣導

為使同仁瞭解菸、酒、檳榔不良習慣對身體的危害進而影響到個人及家庭生活，期望藉由此課程，增加同仁瞭解菸酒檳榔對身體危害，養成無菸酒檳榔的健康生活型態。

法遵課程

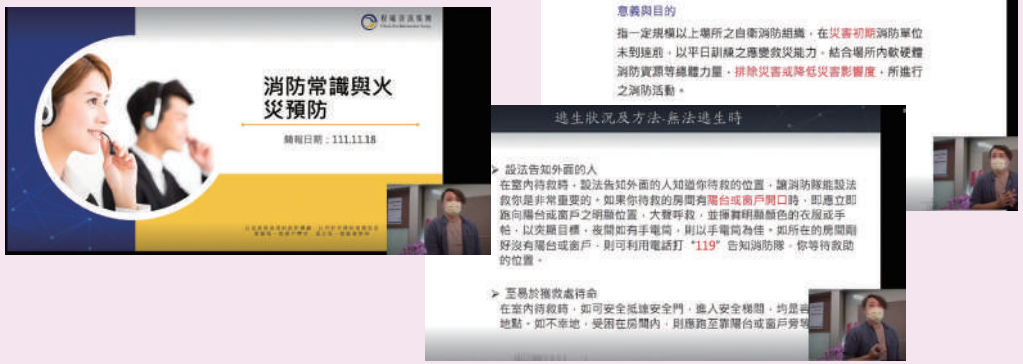
20221111 111年消防安全教育宣導
(消防災害應變推廣協會辦理)

1. 真實案例影片宣導
2. 滅火器示範操作
3. 職場安全 緊急 應變疏散，住商業大樓逃生須知
4. 用電安全及易燃物質防災安全知識
5. 地震逃生原則

法遵課程

20221118消防常識與火災預防 (公司自辦)

1. 落實企業防災教育宣導
2. 提昇防火、防災及避難逃生基本應變能力，落實防火教育向下紮根工作，進而帶動家庭防災知識。
3. 透過實際的消防體驗，強化防火觀念及逃生觀念。



4.3.3 員工健康管理及促進

隨著時代的進步，職場健康所涵蓋的範疇從安全的工作環境，延伸到身心靈層面，程曦資訊始終將「員工」視為公司最重要的資產，而健康快樂的員工更是使企業成長茁壯的基石，因此程曦資訊近年來以創造「身心健康的職場生活」為方向，積極推動【職場健康UP！UP！】方案將健康融入生活，鼓勵員工養成規律良好的作息，而程曦資訊自2019年榮獲國健署健康職場認證【健康啓動標章】獎項以來，2022年更持續榮獲此殊榮，實屬對本公司於健康職場努力的莫大肯定！

【舒適安心的工作環境】- 無菸一身清

程曦資訊重視清淨整潔的工作場域，為維護良好的辦公環境，實施「無菸一身清」計畫：室內全面禁菸、戶外定點吸菸，透過張貼無菸標誌及宣傳海報，以增進員工菸害意識，並獎勵員工戒菸。

公司內部宣導戒菸海報

打造幸福職場

程曦資訊備有隱密的媽媽集(哺)乳室，讓女性員工能安心哺育下一代，亦安排職場婦女身心健康講座，及推動性別工作平等措施，保障女性員工生理假、產假、陪產假、家庭照顧假、育嬰留職停薪和提供性騷擾防治管道等措施，以實際行動建立員工美好工作環境。

△隱密的媽媽集（哺）乳室

【良好有益的生活習慣】- 健身中心合作

程曦為鼓勵同仁增進自我健康管理，我們與「伊士邦健身中心」合作簽約，提供同仁合適且專業的運動場地。此外，亦舉辦公司同仁減重比賽，以達健康促進之功效，未來還將成立瑜珈等運動社團，幫助同仁達到健康減重及紓壓之療效。

舉辦瘦身男女盃，促進身體健康

【平衡身心的照護管理】-慢性病預防與照護管理

程曦重視同仁健康，除提供員工定期健康檢查，亦有準備血壓計，讓同仁能隨時監測血壓，並特別規劃內部電子報刊「曦月刊」固定單元「健康補給站」，提供健康關懷、健康常識等內容，提供同仁健康新知。

▲公司提供血壓計，讓同仁隨時測量

▲程曦月刊固定單元「健康補給站

情緒管理與紓壓

為全方位創造健康生活，紓解工作時所面對的龐大壓力，公司每年舉辦至少兩次身心健康講座與顧問諮詢，也設立公司內部關懷專線「1113」，如員工遇到任何問題，皆有人員協助處理，讓員工適當紓發工作壓力，使心靈獲得滿足，在工作中盡情發揮所長。2022年度並提供視障按摩服務，舒緩同仁辦公室久坐的身體壓力負荷。

5.0

永續環境

5.1 環境管理政策

5.2 能資源管理

5.3 污染防治

5.4 溫室氣體排放

重大主題	溫室氣體排放
對公司的衝擊	溫室氣體排放衍生碳稅、碳費衝擊營運成本，故透過節能方案之實施達到節能減碳，降低能源缺乏及排放衝擊。
政策	落實節能減碳，減少不必要的浪費。
目標	● 持續檢討能源的管理。 ● 綠色採購。 ● 以高效率之LED燈具汰換舊有燈具。
當年度投入資源及具體成果	● 宣導節約用電。 ● 完成溫室氣體自主盤查。 ● 因應季節用電調整最佳化空調關閉時間。
負責部門與申訴機制	● 窗口：管理部 ● Email：Andrew.Huang@chainsea.com.tw
評估機制	● 定期滾動檢視能源耗用情形。 ● 永續發展委員會會議檢討目標達成情形。

5.1 環境管理政策

隨著氣候變遷及能源議題，環境保護與節能減碳已成為業界共識，亦是程曦資訊尋求永續發展的基本要素。基於關懷地球，保護環境，程曦資訊全體同仁深切體認，地球資源有限及永續經營發展的重要。程曦資訊為有效管理營運範疇各項活動對於環境產生之衝擊，積極推動各項環境保護措施，亦制訂環境政策，貫徹實施，以達節約能源、預防及降低環境污染、減少溫室氣體排放之目標。

我們的做法：

- 空調設備定期清潔保養，維持空調設備高效率運轉狀態。
- 落實廢棄物分類、減量與資源回收工作。
- 加強員工教育訓練，強化緊急應變能力。
- 依法實施作業環境檢測，提供員工安全舒適的工作環境。
- 內部會議鼓勵同仁自帶水壺或馬克杯。
- 下班停止工作時，隨手關閉電腦及螢幕開關。
- 選用符合節能標章之冷氣機、電冰箱等電器產品，多功能事務機使用環保標章的碳粉匣，低溫，減少夾紙。
- 同仁自備餐具、杯具，減少一次性餐具、杯具使用。
- 會議結束後隨手關閉會議室的電燈、空調及投影機開關。
- 辦公室使用 LED 節能減碳燈。

環境教育-支持「解凍格陵蘭」公益播放計畫

「解凍格陵蘭」紀錄片由歐萊德、聯合報系及願景工程基金會三方組成的極地直擊隊，親自造訪11個城鎮、與專家學者、政府官員、當地居民深度訪談，紀錄氣候變遷對格陵蘭造成的環境、科學、民生、文化衝擊，更直擊冰山崩落實況。

「面對全球氣候變遷沒有人是局外人」，程曦資訊支持解凍格陵蘭公益播放計畫，作為環境教育之教材，希望讓大眾目睹氣候變遷事實，從環境教育著手，帶來改變的力量，並將台灣綠色永續的影響力擴及到國際。

5.2 能資源管理

全球暖化日趨嚴重，能源與氣候變遷已是全球共同面臨的首要議題，程曦資訊為了有效利用能源，除建立節能績效指標並提出可執行之節能方案，藉由驗證節能方案績效以有效降低能耗。程曦資訊為辦公室營運活動，能源來源為外購電力。

能源耗用量

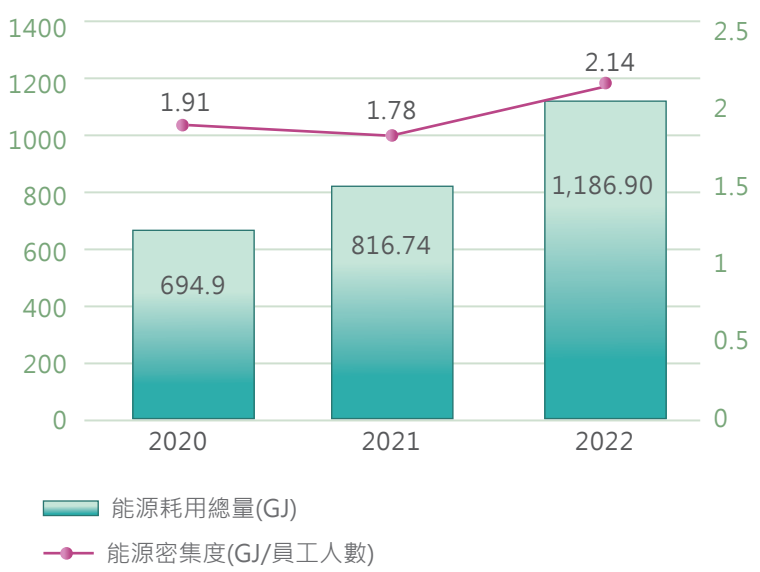
項目	2020年	2021年	2022年
用電量 (度)	177,630	209,571	316,126
用電量(GJ)	639.47	754.46	1,138.05
汽油用量(公升)	1698.56	1908.47	1,495.89
汽油用量(GJ)	55.43	62.28	48.84
能源耗用總量(GJ)	694.90	816.74	1,186.90

註:參照溫室氣體排放係數管理表6.0.4版，每度電為3,600KJ，1GJ=1*10^9焦耳。
汽油熱值為7,800Kcal/L。

能源密集度

項目	2020	2021	2022
員工總人數	363	459	555
能源密集度(GJ/員工人數)	1.91	1.78	2.14

能源耗用統計



綠色採購

程曦資訊順應世界環保趨勢，推行「綠色採購」概念，可減少環境負擔並為企業省下營運成本。

程曦資訊在選擇商品掌握「可回收、低污染、省資源」為首要考量，以達到降低環境之污染及節省資源之消耗，促進廢棄物之減量及回收再利用，並提升環境品質。

綠色採購方針

- 節能採購方針：優先選擇低污染、低耗能及可回收，具備環境保護認證標章或依據相關認證標準所製造之設備或產品。
- 降低一次性物品採購方針：應採購可重複使用及耐久用品，降低環境危害。

綠色採購項目:

- 購買商品–影印紙，完全採用FSC及PEFC等紙類環保標章產品。
- 租賃影印機及其各色碳粉匣等，完全採用綠色環保標章產品。
- 各類設備或電器等優先選用綠色環保標章、節能標章等產品。
- 裝修工程優先選用綠建材標章及省水標章等產品。

5.3 污染防治

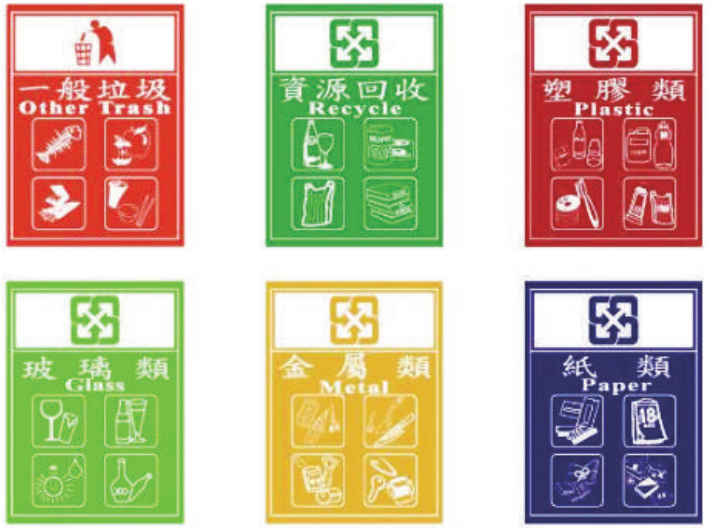
程曦資訊營運活動屬低度汙染之辦公室作業，為響應環保，節能減碳，愛護地球，確實做到垃圾分類與資源回收、節約用水並落實事業廢棄物管理。

以廢棄物總量減量為管理策略，並以回收再利用為目標取代過去末端處置模式，將廢棄物轉化成可再利用資源。

廢棄物管理

程曦資訊於營運過程所產生的廢棄物，皆依法妥善處理，並在產生廢棄物源頭確實做好回收分類，對於廢棄物的處理模式為收集、分類、減量及回收，主要辦法是以回收取代掩埋及焚化，降低環境衝擊，並有效管理以提高資源再利用的價值。程曦資訊營運活動無產生有害事業廢棄物，公司產出一般事業廢棄物皆委託符合規定的廠商清除處理，存放營運範圍內廢棄物並符合存放規定定期清理。

生活廢棄物分類

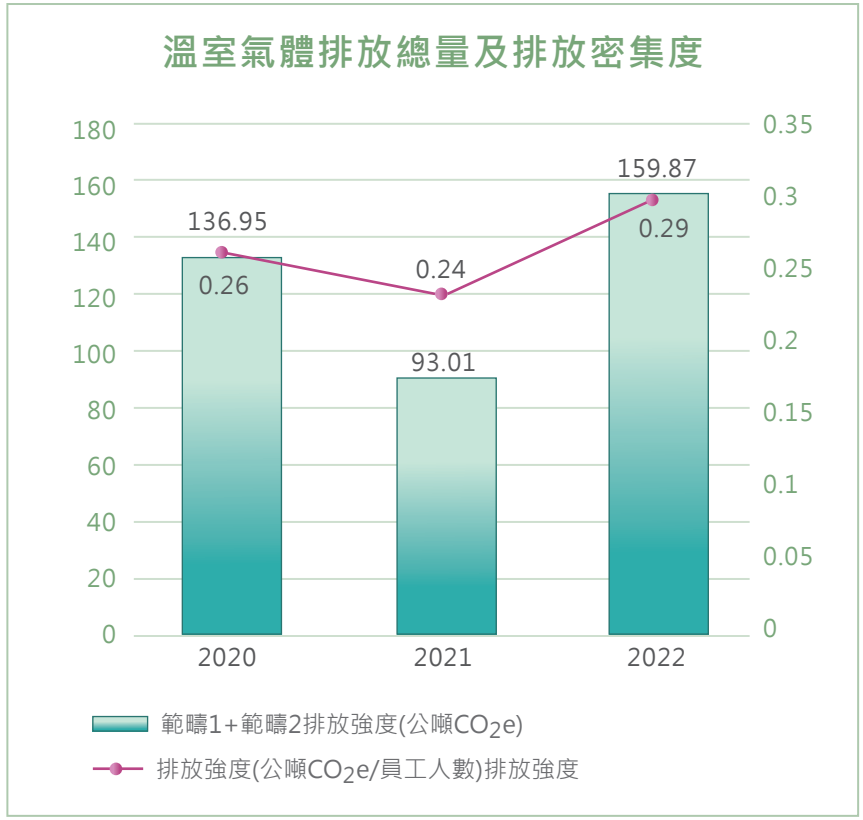


5.4 溫室氣體排放

溫室氣體排放是造成氣候變遷的主要因子，程曦資訊身為地球的一份子，兼顧永續環境責任，希望藉由溫室氣體盤查結果採取相關政策來減少溫室氣體排放，並每年檢討及持續改善。程曦資訊溫室氣體盤查，因屬辦公室營運屬性，大量業務活動，故範疇一將汽油耗用納入，範疇二則為間接排放（電力），範疇三其他排放不列入盤查，本公司計畫自2024年起依循ISO 14064-1:2018實施盤查。

類別	排放源	2020	2021	2022
範疇1(公噸CO_2e)	汽油	3.84	4.32	3.39
範疇2(公噸CO_2e)	電力	89.17	106.67	156.48
範疇1+範疇2排放量		136.95	93.01	159.87
排放強度(公噸CO_2e/員工人數)	排放強度	0.26	0.24	0.29

註:電力排放係數2020年度為0.502kgCO_2/度，2021年度為0.509 kgCO_2/度，2022年度為0.495 kgCO_2/度。
溫室氣體排放系數管理表6.0.4版建議排放係數，汽油排放2.2631 kgCO_2/L



'6.0

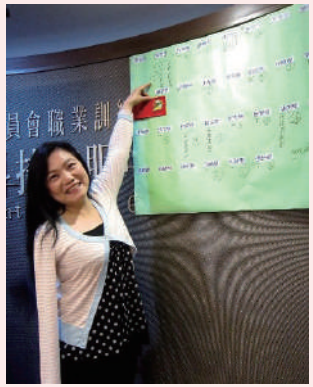
社會共榮

程曦資訊基於回饋社會、關懷弱勢的理念，透過扶助弱勢或慈善團體、支持多元教育等多元化方式將資源投入公益活動，善盡企業社會責任，期望世界變得更美好。

超額進用身心障礙者

響應政府推動之身心障礙者就業計畫，程曦資訊長期以來除積極協助社福團體辦理職訓課程外，進用員工中有6.8%為身心障礙員工，其中更有多位為重度與極重度身心障礙人士，遠超政府規定數量。2022年度程曦資訊進用之身障人數為38人。

我們不僅提供身心障礙同仁良好且舒適的工作環境及福利，更為其建立理想、自信的職場生活與職涯發展。因此，不僅在2010年榮獲行政院「創造就業貢獻獎」；2011、2012、2016年獲頒臺北市政府「企業足超額進用認證標章」；2020年榮獲高雄市進用身心障礙者績優機關肯定；更因照顧身障同仁不遺餘力，獲頒第12、13、17、18屆勞動力發展署「金展獎」。



公益活動項目

「人間有愛兒少文學獎」

台灣有許多特殊境遇的孩子們，因為家庭各種因素或偏鄉地區而資源匱乏，造成自信心低落，幾乎都是別無選擇，他們很需要多樣學習的機會，為了鼓勵青少年投入文學創作，學習將自己的想法有次序地放到文章當中，並提筆書寫下來，透過創作分享自己心中的想法找到自我價值與成就。

文學獎的教育意義極為重要，讓青少年學子展現文學才華，看到未來主人翁的文采，文學獎將繼續在台灣各地舉辦，同時提昇在地文藝氣息，特以人間有愛之名設「人間有愛兒少文學獎」以行動持續鼓勵文學創作。

物資公益贊助活動

因新冠肺炎疫情衝擊，致各界捐贈物資大減，對許多弱勢族群與社福團體影響甚鉅，因此與「人間有愛中小企業互助協會」一起做公益，共同守護缺乏資源的弱勢團體，成為社會最溫暖的力量。

舉辦「林森慈善藝術展」從美學走進公益

於8月8日至10月10日攜手榮獲總統文化獎人道奉獻獎的身心障礙者照護專業機構「財團法人台灣基督教門諾會花蓮黎明」，於林森 67 咖啡廳，舉辦「疫情.藝情.有愛森森不息」林森慈善藝術展，為建設中的成人自閉症照顧專業園區【黎明喜樂園】公益勸募，更於9月18日舉辦從美學走進公益的感恩茶會。

「與中興大學產學合作 攜手培育科技應用領域菁英

程曦資訊與國立中興大學「大數據中心」、「數據與人工智慧專業學院」於5月26日簽署學術及產學合作協議書，由中興大學校長薛富盛擔任見證人，程曦資訊將捐助百萬元產學合作基金，以數據分析技術為合作主軸，共同培育科技應用領域人才。

附錄一:GRI永續性報導準則對照表

使用聲明	程曦資訊股份有限公司已參考GRI 準則報導2022 年1月1日至12月31日期間的內容
使用的GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的GRI行業準則	本公司屬興櫃資訊服務業，尚無GRI行業準則
註	於主題前標示*者為重大主題

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
GRI 2： 一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	1.0 關於程曦資訊	8	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.2 關於本報告書	5	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	0.2 關於本報告書	5	
	2-4	資訊重編	0.2 關於本報告書	5	
	2-5	外部保證/確信	0.2 關於本報告書	5	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.0 關於程曦資訊	8	
	2-7	員工	4.1 員工結構	62	
	2-8	非員工的工作者	4.1 員工結構	62	
治理	2-9	治理結構及組成	1.1 盡責治理	14	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 盡責治理	14	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 盡責治理	14	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 永續發展策略 1.1 盡責治理 1.3 風險管理	29 14 32	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
治理	2-13	衝擊管理的負責人	1.2 永續發展策略 1.1 盡責治理 1.3 風險管理	29 14 32	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2 永續發展策略	29	
	2-15	利益衝突	1.1 盡責治理	14	
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.1 盡責治理	14	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1 盡責治理	14	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1 盡責治理	14	
	2-19	薪酬政策	1.1 盡責治理	14	
	2-20	薪酬決定流程	1.1 盡責治理	14	
	2-21	年度總薪酬比例	省略揭露	--	最高年度總薪酬為公司機密資訊
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	0.1 經營者聲明	3	
	2-23	政策承諾	1.1 盡責治理 1.2 永續發展策略 3.2 智慧服務 4.3 職業安全衛生 5.1 環境管理政策	14 29 52 77 87	
	2-24	納入政策承諾	1.1 盡責治理 1.2 永續發展策略 3.2 智慧服務 4.3 職業安全衛生 5.1 環境管理政策	14 29 52 77 87	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
策略、政策與實務	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3 風險管理	32	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1 盡責治理	14	
	2-27	*法規遵循	1.1.2 法規遵循	26	
	2-28	公協會的會員資格	1.0 關於程曦資訊	8	
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	2.1 利害關係人共融	39	
	2-30	團體協約	4.2.3 勞資溝通	76	
GRI 3：重大主題 2021					
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	2.2 重大主題與衝擊	43	
	3-2	重大主題列表	2.2 重大主題與衝擊	43	
*資訊安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.3 資訊安全	27	
經濟面					
經濟績效					
GRI 201：經濟績效 2016	201-2	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	1.4 氣候變遷治理	36	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.2 適才適任	65	
間接經濟衝擊					
GRI 203： 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.0 社會共榮	92	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
環境面					
能源管理					
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2 能資源管理	88	
	302-3	能源密集度	5.2 能資源管理	88	
***溫室氣體排放**					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	5.0 永續環境	86	
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.4 溫室氣體排放	91	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.4 溫室氣體排放	91	
	305-4	溫室氣體排放密集度	5.4 溫室氣體排放	91	
社會面					
***勞雇關係**					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.0 人才永續	60	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工結構	62	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2 適才適任	65	
	401-3	育嬰假	4.2 適才適任	65	
***職業健康與安全**					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.3 職業安全衛生	77	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
GRI 403：職業安全衛生 2018管理方針	403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 職業安全衛生	77	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4.3 職業安全衛生	77	
	403-3	職業健康服務	4.3 職業安全衛生	77	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.3 職業安全衛生	77	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 職業安全衛生	77	
	403-6	工作者健康促進	4.3 職業安全衛生	77	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.3 職業安全衛生	77	
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-10	職業病	4.3 職業安全衛生	77	
*訓練與教育					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.0 人才永續	60	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 適才適任	65	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2 適才適任	65	
員工多元化與平等機會					
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 員工結構	62	
*客戶服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.1 智慧服務	47	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.3 客戶隱私	57	

附錄二：第三方查證意見聲明書

格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

程曦資訊整合股份有限公司 2022 年永續報告書之獨立保證意見聲明書

聲明書編號:2312001

程曦資訊整合股份有限公司(以下簡稱程曦資訊)與格瑞國際驗證有限公司(以下簡稱格瑞驗證)為相互獨立的公司及組織，格瑞驗證除了針對該公司 2022 年永續報告書進行評估和查證外，與程曦資訊並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書(以下簡稱聲明書)的目的，僅作為對下列有關程曦資訊之永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，格瑞驗證並不負有或承擔任何相關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於程曦資訊提供予格瑞驗證之相關資訊所作查證之結論，因此審查範圍乃基於並局限在這些提供的資訊內容之內，格瑞驗證認為這些信息內容都是完整且準確的。對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將全部由程曦資訊回覆。

保證範圍

程曦資訊與格瑞驗證協議的查證範圍包括：

1. 程曦資訊整份永續報告書內容及其在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日的所有營運績效。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估程曦資訊遵循 AA1000 當責性原則標準(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊／數據之可信賴度的查證。
3. 本聲明書以中文作成，並翻譯成英文以供參考。

意見聲明

我們總結程曦資訊之永續報告書內容，對於程曦資訊的相關運作與績效則提供一個公平的觀點。我們相信有關程曦資訊 2022 年的經濟、社會、環境及公司治理等特定績效指標是被正確無誤地展現。報告書所揭露的績效指標展現了程曦資訊對鑑別及滿足利害關係人的期望與努力。

我們的查證工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及規劃和執行這部分的工作，以獲得必要的資訊數據及說明。我們認為程曦資訊所提供的證據足夠以表明其依循 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體相關於程曦資訊之公司政策的議題，進行高階管理的審查，以確認本報告中聲明書的合適性；
- 與程曦資訊之主管討論有關利害關係人參與的方式，且並未直接接觸外部利害關係人；
- 訪談與永續報告書編制及資訊提供有關的職員；
- 在抽樣基礎上稽核程曦資訊之績效數據；
- 審查報告中所作宣告的支持性證據；
- 針對程曦資訊之報告及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中描述有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則的流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性、衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳

格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

細審查結果如下：

包容性

程曦資訊已建立與主要利害關係人合作的過程，包含員工、客戶、供應商/承攬商/外包商、主管機關、及股東/投資人等，於 2022 年展開一系列利害關係人活動，涉及經濟、社會、環境和公司治理等一系列重大主題。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了程曦資訊的包容性議題。

重大性

報告書已載明程曦資訊所關注公司治理、環境和社會等主題，並鑑別出 7 項重大主題包括法規遵循、資訊安全、勞雇關係、職業健康與安全、訓練與教育、客戶服務及溫室氣體排放等。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了程曦資訊的重大性議題。

回應性

程曦資訊執行來自利害關係人的要求與看法之回應。實行方法包括永續報告書、合約、滿意度調查、官網、職災月報表申報、年報、財報、供應商評鑑、健康檢查、勞資會議及教育訓練等眾多的內部和外部利害關係人的溝通機制，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切議題及時回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了程曦資訊的回應性議題。

衝擊性

程曦資訊已鑑別，並以平衡且有效之量測及揭露方式公正地展現其衝擊。程曦資訊已建立監督、量測、評估及管理衝擊之流程，有助於組織內實現更有效之決策與成果管理。就我們的專業意見而言，本報告涵蓋了程曦資訊的衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

程曦資訊提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告與相關資料，基於審查的結果，我們確認報告書參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被揭露、部分揭露或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了程曦資訊的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄，我們的查證與本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

本獨立保證聲明書的意見聲明供程曦資訊使用。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

格瑞驗證為由各管理系統領域的專家組成。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS v3、ISO 9001、ISO 14001 與 ISO 45001 之一系列永續發展、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。

基於保證團隊之查證行為，並由
格瑞國際驗證有限公司(中華民國，台灣)於 2023 年 12 月 15 日簽署發行

簽證
陳文俊 總經理

AA1000
Licensed Report
000-250/V3-C5FX5

附錄二：第三方查證意見聲明書

格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

Independent Assurance Statement Based on 2022 Sustainability Report of ChainSea Information Integration Co., Ltd.

Statement No.: 2312001

ChainSea Information Integration Co., Ltd. (hereinafter referred to as ChainSea Information) and GREAT International Certification Co., Ltd. (hereinafter referred to as GREAT) are independent companies and organizations. Except for the evaluation and verification of the ChainSea Information 's 2022 sustainability report, GREAT has no financial relationship with ChainSea Information.

The purpose of this independent assurance statement (hereinafter referred to as the Statement) is only to serve as the conclusion of guaranteeing the relevant matters within the scope defined in the following relevant ChainSea Information 's Sustainability Report, and not for other purposes. Except for the independent assurance statement for fact verification, GREAT does not bear any relevant legal or other responsibilities for the use of other purposes, or anyone who reads this independent assurance statement.

This independent assurance statement is based on the conclusions made by the relevant information verification provided by ChainSea Information to GREAT. Therefore, the scope of the review is based on and limited to the content of the information provided. GREAT believes that the information content is complete, accurate and precise. Any questions about the content of this independent assurance statement or related matters will be answered by ChainSea Information.

The Scope of Assurance

The verification scope of ChainSea Information and GREAT agreement includes:

- The contents of the entire sustainability report and all operating performance of ChainSea Information from January 1, 2022 to December 31, 2022;
- According to the type 1 of AA1000 Assurance Standard v3, evaluate the nature and degree of ChainSea Information's compliance with the AA1000 Accountability Principles (2018), excluding the verification of the reliability of the information/data disclosed in the report
- This Statement is made in Chinese and translated into English for reference.

Verification Opinion

We summarize the content of ChainSea Information 's sustainability report, and provide a fair standpoint of ChainSea Information 's related operations and performance. We believe that the specific performance indicators of ChainSea Information in 2022, such as economy, society, environment and corporate governance, are presented correctly. The performance indicators disclosed in the report demonstrate ChainSea Information 's expectations and efforts to identify and satisfy stakeholders.

Our verification work is carried out by a group of teams with verification capabilities according to the AA1000 Assurance Standard v3, as well as the planning and execution of this part of the work to obtain the necessary information data and instructions. We believe that the evidence provided by ChainSea Information is sufficient to show that its reporting method and self-declaration in accordance with the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 appendix are in line with the GRI Sustainability Reporting Guidelines.

Verification method

To gather the evidence relevant to the conclusions, we performed the following:

- To conduct a senior management review of issues from external parties related to ChainSea Information 's corporate policies to confirm the appropriateness of the statement in this report;
- To discuss with the supervisors of ChainSea Information about the way of stakeholder participations, and have no direct contact with external stakeholders;
- To interview with staffs related to the preparation of the sustainability report and information provision;
- To audit the performance data of ChainSea Information on a sampling basis;
- To evidence supporting the claims made in the review report;
- To Review the management process of the principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact described in the corporate report and its related AA1000 Accountability Principles (2018).

Conclusion

The results of a detailed review of the AA1000 Accountability Principles (2018) including inclusivity, materiality, responsiveness, impact and GRI sustainability reporting standards are as follows:

格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

- **Inclusivity**
  ChainSea Information has established a process of cooperation with major stakeholders, including employees, customers, suppliers/contractors/outsourcers, competent authority, and shareholders/investors, etc., and will launch a series of stakeholder activities in 2022, involving economy, society, environment, corporate governance and a series of major themes. In terms of our professional opinion, this report covers the inclusivity issues of ChainSea Information.
- **Materiality**
  The report has stated that ChainSea Information focuses on corporate governance, environment and society topics, and identified 7 major topics including regulations compliance, information security, labor-employer relationship, occupational health and safety, training and education, customer service, and greenhouse gas emissions, etc. In terms of our professional opinion, this report appropriately covers the materiality issues of ChainSea Information.
- **Responsiveness**
  ChainSea Information responds to requests and opinions from stakeholders. Implementation methods include sustainability report, contract, satisfaction survey, official website, occupational disaster monthly report declaration, annual report, financial report, supplier evaluation, health examination, labor-management meeting and education and training that numerous internal and external stakeholder communication mechanisms, as an opportunity to provide further responses to stakeholders, and to promptly respond to stakeholder concerns. In terms of our professional opinion, this report covers the responsiveness issues of ChainSea Information.

-Impact

ChainSea Information has identified and fairly demonstrated its impact with balanced and effective measurement and disclosure. ChainSea Information has established a process for monitoring, measuring, evaluating and managing impacts, which helps to achieve more effective decision-making and results management within the organization. In terms of our professional opinion, this report covers the impact issues of ChainSea Information.

-GRI Guidelines

ChainSea Information provides the self-declaration of compliance with the GRI Sustainability Reporting Standards and relevant information. Based on the results of the review, we confirm that the report refers to the social responsibility and sustainability of the GRI Sustainability Reporting Standards. Relevant disclosure items for developments have been disclosed, partially disclosed, or omitted. In terms of our professional opinion, this self-declaration covers ChainSea Information 's social responsibility and sustainability themes.

Assurance level

According to the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 Appendix, we have verified that this Statement is a moderate level of assurance, as described in the scope and methods of this Statement.

Responsibility

The responsibility of the sustainability report, as stated in this Statement, is owned by the person in charge of ChainSea Information. The responsibility of GREAT is solely to provide professional opinions based on the scope and methods described, and to provide an independent assurance statement for the stakeholders.

Ability and Independence

GREAT is composed of experts in various management system fields. The verification team is composed of members with professional background, who have received training in a series of sustainable development, environmental and social management standards such as AA1000AS v3, ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001, and are qualified as lead auditors.

On behalf of the assurance team DEC. 15, 2023
GREAT International Certification Co., Ltd.
Taiwan, Republic of China

AA1000
Licensed Report
000-250/V3-C5FX5

Signed by General Manager
W. J. Chen

附錄三:上市上櫃公司氣候相關資訊

1氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施

項 目	報告書揭露章節
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	1.4 氣候變遷治理
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)	1.4 氣候變遷治理
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	1.4 氣候變遷治理
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	1.4 氣候變遷治理
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	1.4 氣候變遷治理
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	1.4 氣候變遷治理
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	尚未實施內部碳定價價
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量。	1.4 氣候變遷治理
9. 溫室氣體盤查及確信情形	1.4 氣候變遷治理下表

範疇一	總排放量(公噸CO_2e)	密集度(公噸CO_2e/百萬元)	確信機構	確信情形說明
母公司	3.39	0.00477	無	
範疇二	總排放量公噸CO_2e)	密集度(公噸CO_2e/百萬元)	確信機構	
母公司	156.48	0.22	無	無
範疇三	總排放量公噸CO_2e)	密集度(公噸CO_2e/百萬元)	確信機構	
母公司	未盤查	未盤查	未盤查	

註:2022年度個體營收為710百萬元。

~熱忱以對 全力以赴~

程曦與您「共」創價值與美「好」

程曦資訊集團
Chain Sea Information Group

營運辦公室
台北市103大同區重慶北路一段1-1號10樓 | 新北市220板橋區文化路一段266號9樓之1 | 高雄市800新興區中正三路55號24樓之1