



2023 Sustainability Report

永續報告書



程曦資訊集團

Chain Sea Information Group

股票代碼6898

Sustainability Report

熱忱以對 全力以赴
程曦與您「共」創價值與美「好」

Content 目錄

00	0.1 經營者聲明	P.03	01	1.0 關於程曦資訊	P.07	02	2.0 利害關係人議合	P.31
	0.2 關於本報告書	P.04		1.1 盡責治理	P.12		2.1 利害關係人共融	P.31
	0.3 永續榮耀	P.05		1.2 ESG 永續發展策略	P.24		2.2 重大主題與衝擊	P.33
				1.3 風險管理	P.26			
				1.4 氣候變遷治理	P.28			
03	3.0 創新服務價值	P.37	04	4.0 人才永續	P.47	05	5.0 永續環境	P.72
	3.1 智慧服務	P.37		4.1 員工結構	P.48		5.1 環境管理政策	P.72
	3.2 客戶關係	P.41		4.2 適才適任	P.50		5.2 能資源管理	P.74
	3.3 客戶隱私	P.44		4.3 職業安全衛生	P.64		5.3 污染防治	P.75
							5.4 溫室氣體排放	P.76
06	6.0 社會共榮	P.78	07	7.0 附錄	P.80			
				7.1 GRI	P.80			
				7.2 第三方查證意見聲明書	P.83			
				7.3 氣候專章	P.85			



The background features a large, stylized gear on the left. Inside this gear, four business professionals (two men and two women) are seated around a small round table, working on laptops. Below this gear, two men are shaking hands, one holding a briefcase. To the right of the large gear, a person is jumping over a smaller gear. Further right, a man and a woman are shaking hands, with the man holding a briefcase. The overall theme is business, technology, and collaboration, represented by the interlocking gears and human figures.

本 報 告 書

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：

在這個充滿挑戰與機遇的時代，我們肩負著推動企業永續發展的責任，這不僅僅是公司營運的核心策略，更是我們對社會和環境的長期承諾。程曦資訊自成立以來，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。在全球經濟邁向新秩序之際，我們積極響應政府的綠能低碳轉型及數位智慧創新政策，並在此基礎上，持續深化在公部門市場的領先地位，推動各項符合 ESG（環境、社會及治理）目標的策略落實。

回顧過去的一年，我們不僅面臨著市場的不確定性和挑戰，也看到了企業轉型與創新的巨大潛力。儘管疫情帶來的緊急專案逐漸減少，我們依然能夠通過穩健的經營策略，保持營運的穩定增長。我們持續優化企業內部的薪資結構和獎金制度，以吸引和留任優秀人才，確保我們在這個快速變化的市場中保持競爭力。我們深信，人才是企業最重要的資產，因此未來我們將加大對員工發展的投資，並通過「員工關懷專線」等創新措施，加強與員工之間的溝通，打造更具關懷與激勵的工作環境。

科技的進步為企業帶來了前所未有的轉型契機。我們積極引入 ChatGPT 等生成式 AI 技術，這些技術不僅顯著提升了我們客服後台的智能化水平，還在決策判斷、深度會員經營等多方面取得了顯著成效。通過多模態 AI 技術的融合，我們成功將影像、聲音、動態技術應用於行銷與服務中，這不僅深化了 AI 應用的產品化進程，也大幅提升了我們在產業數位轉型中的核心競爭力。未來，我們將繼續致力於推動這些技術在更廣泛領域的應用，滿足市場不斷變化的需求。

我們深知，企業的成長不僅僅體現在財務數字上，更應該體現在我們對社會和環境的貢獻上。因此，我們在推動營運目標的同時，始終不忘回饋社會，積極參與並推進「公益客服」專案，支持國內弱勢兒少、婦女、身心障礙者等 NPO 機構的運作，並積極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，為實現淨零碳排放目標做出努力。我們堅信，只有在經濟、環境與社會人群三方面達成平衡發展，企業才能實現真正的永續。

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。

董事長 黃士軍



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三本企業永續發展報告書，資料期間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 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子公司。環境面及社會面的各項績效指標，揭露範圍僅為程曦資訊總公司。

◎ 報告書發行說明

出版週期：每年一次

前一版本：2023 年 12 月發行

本版本：2024 年 9 月發行

下一版本：預計於 2025 年 8 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/investor/sustainable/>)，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

榮登

「2023 年版
台灣地區大型企業
排名 TOP 5000」

TOP5000 排名，是指 CRIF 中華徵信所針對年營收一億元新台幣以上的公營企業，所進行的排名調查。



榮獲 2023

「CSEA 卓越客服
大獎」【最佳客服
培育團隊】獎項

獲得 2023 年團隊類「最佳客服培育團隊獎」殊榮，凸顯集團對外提供專業，對內積極培育優秀人才的策略，備受青睞



榮獲 2023

「CSEA 卓越客
服大獎」【最佳
客服中心高階主
管】獎項

客服處處長劉欣如
榮獲 2023 個人類「最
佳客服中心高階主
管」獎項



桃園 1999 專案
榮獲臺灣服務業
大評鑑「金牌獎」
的榮耀

由工商時報所主辦的「臺灣服務業大評鑑」頒獎盛事，評選涵蓋 30 個業種、353 家企業、430 個店點，整體評鑑係委託專業神秘客團隊，採用國際 SGS 驗證評鑑流程，遴選出最頂尖之金牌服務企業及優秀從業人員，並於年度頒獎典禮上加以表揚。程曦團隊營運之桃園 1999 專案，已連續四年榮獲臺灣服務業大評鑑「金牌獎」的榮耀。



獲致理科技大學
「卓越就業守護神」
表揚

致理科技大學感謝程曦資訊集團長期提供學生就業機會，透過產學合作的模式，持續培育企業所需的實務人才，幫助每位學生都能在職場發光發熱！



台電資深客服人員
李宜家榮獲「臺北
市 112 年度模範身
心障礙勞工」

臺北市政府會定期舉辦「臺北市模範身心障礙勞工選拔」，經由評審小組選出 15 名模範身心障礙勞工，並於表揚活動中公開發獎。而 2023 年程曦推薦了台北台電資深客服人員李宜家，並順利榮獲「臺北市 112 年度模範身心障礙勞工」的殊榮。



The background features a large, light green gear on the left. Inside the gear, a man in a blue suit stands at a podium, addressing a group of four people seated in front of him. Below this, a group of four people are seated around a table, working on laptops. To the right of the table, three people are standing and talking. The entire scene is set against a light green background with a subtle pattern of dots and lines.

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

1.0

關於程曦資訊

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標，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
愛新勤誠	✓ 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，幫企業傳遞因人科技的服務愛，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」。

公司名稱	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
2023 年底資本額 (單位：新台幣仟元)	187,399
2023 當年度合併營收 (單位：新台幣億元)	9.26
員工總人數	638 人 (全職員工 586 人；兼職員工 52 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
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

程曦資訊主要業務包含「服務委外」、「會員伴銷」、「顧客流程規劃」與「數位整合行銷」等，為提供相關服務上游產業包括應用 / 系統整合服務、電子商務、行銷科技及相關設備等行業（如下圖），下游客戶則涵蓋所有服務委外需求的產業。

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。



Sustainability Report

1.0 關於程曦資訊

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。



Sustainability Report

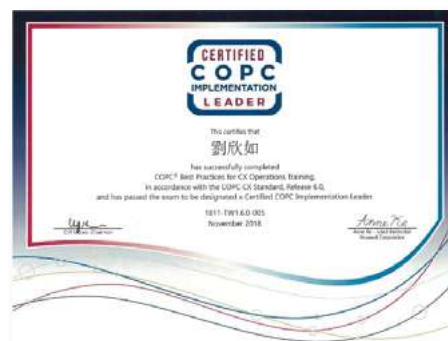
1.0 關於程曦資訊

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 年成立子公司一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之管理辦法」，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。

2023

完成公司章程修訂。

2023

榮登台灣地區
大型企業排名
TOP 5000。

2023

參與2023玉山
ESG永續倡議
行動。

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。

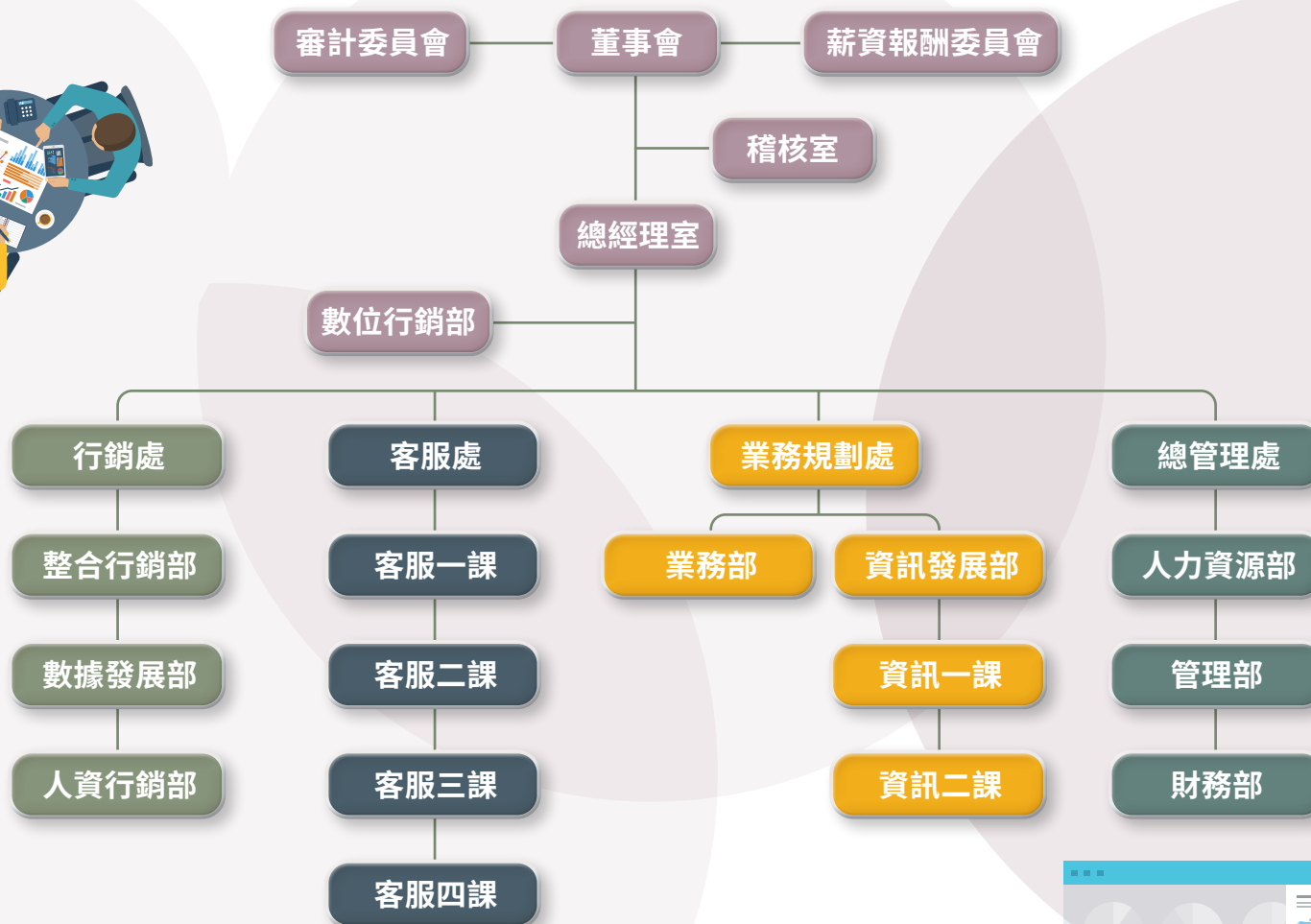
程曦資訊重視公司治理，追求永續成長及誠信經營，持續強化公司治理架構，秉持資訊透明化，搭配有效的內部控制制度，保障利害關係人權益。程曦資訊設計內部控制制度並確實執行，隨時檢討以因應內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行持續有效；透過完善的管理機制來提升營運之績效，達到永續經營的目標。

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



Sustainability Report

1.1 盡責治理

治理單位職掌	
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。

治理單位職掌	
單位	職掌
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。
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。
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。
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。

Sustainability Report

1.1 盡責治理

治理單位職掌	
單位	職掌
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為行為分析，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。
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。

治理單位職掌	
單位	職掌
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，與廠商定期召開檢討會議。 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。
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。

註：本公司董事長兼任執行長及總經理係為提升經營效率與決策執行力，惟為強化董事會之獨立性，本公司董事長密切與各董事充分溝通公司營運近況與計劃方針以落實公司治理，此外，本公司於 2022 年 8 月 12 日全面改選董事，同時選任三席獨立董事，並有過半數董事未兼任員工或經理人，以提升董事會職能及強化監督功能。

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，2023 年度共召開 4 次會議，董事平均出席率（含委託出席）達 100%。當年度未發生關鍵負面重大事件，故無關鍵重大事件之溝通件數。2023 年度重大資訊發布共 16 則，具體溝通情形可於 <https://mops.twse.com.tw/mops/web/t05st01> 輸入代碼 6898 查詢。

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。2023 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。

2023 年度董事會共發生 3 次需利益迴避情形（參閱年報 P23），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，於上市上櫃期間董事（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。

邀約及資料審查

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。

2023 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 P25。

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% 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，並依法令或主管機關規定提撥或迴轉特別盈餘公積，嗣餘盈餘並同已前一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。

2023 年薪酬委員會共召開 3 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 2023 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，由董事長擔任召集人，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，並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。計畫於 2025 年將永續委員會提升至功能性委員會，強化經濟、環境及人群衝擊管理之監督。

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

擬定年度稽核計畫

提報審計委員會及
董事會同意

執行稽核作業

製作稽核報告

稽核主管列席審計委員會
及董事會報告稽核業務執行
情形發現缺失或異常事項時，
提出建議並協調單位改善，
並定期追蹤改善情形至少每季一次向獨立董事
報告內部稽核執行狀況及
內控運作情形

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。

構面	作為
員工誠信意識培養	◎人力資源部門於新進人員報到階段，宣導公司的誠信內規，要求簽署「職務承諾暨保密承諾書」。 ◎管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，形塑公司整體的誠信文化。
內部誠信經營推動	◎由人力資源部作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之管理辦法」等內規，並由董事會決議通過。 ◎誠信內規於公司官網公開，設有聯絡窗口供利害關係人查詢和反映意見。
多元檢舉管道	◎利害關係人可透過公司官網、員工信箱等提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查。 ◎檢舉人需具名檢舉並提供事件經過與證據；專責人員如與檢舉人或被檢舉人有利害關係應迴避。 ◎調查過程秉公處理，並承諾保護檢舉人不因檢舉而遭不當處置。
商業互動誠信規範	◎同仁應向交易對象說明誠信經營政策，並拒絕不正當利益。 ◎應避免與涉有不誠信行為之對象交易，如發現不誠信行為應評估是否拒絕往來。 ◎與交易對象簽訂契約時，應將誠信經營政策納入契約條款，並包含違反條款時的賠償及解除契約權利。
倫理誠信文化推廣	◎規劃向在職同仁進行線上誠信訓練。 ◎定期安排高階主管向同仁宣達企業誠信文化的重要性。 ◎人力資源部定期評估誠信經營措施有效性並向董事會報告執行成果。 ◎稽核室監督查核公司誠信落實情形，並視需要向董事會報告。

1.1.2 法規遵循

重大主題	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，2023 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。 ◎2023 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、管理部
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：

構面	作為
公司治理	◎設置功能性委員會監督公司財務運作及內部制度。 ◎促使董事會積極參與公司重要議案決策。 ◎未來持續依循公司治理實務守則，提升同仁之法遵意識。
人員管理	◎制訂相關誠信內規，透過內部會議宣導誠信正直為核心價值。 ◎落實自我審查、建立檢舉管道及保護機制，構築法遵防火牆。 ◎管理階層以身作則，確保業務行為遵循法令與公司政策。 ◎年度審查會議檢視遵循情形，制定執行業務的指引。 ◎要求同仁遵守「誠信經營守則」、「誠信經營業務程序及行為指南」、「員工工作守則」。 ◎制定行為守則以預防違反公平競爭行為，降低違法風險。
人員培訓	◎為提升同仁從業道德與法規遵循認知，設定內規。 ◎人力資源部與其他部門合作，定期進行法規培訓。 ◎根據職掌不同提供對應訓練，如新人訓練、實體課程、跨單位宣導及外部訓練。 ◎內部公告提供法規遵循指引。
職業安全衛生	◎遵循環境保護及職業安全衛生法規，建立管理制度。 ◎確保公司在產品服務提供過程中符合環境保護、職業安全的要求。

綜整 2023 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。 ◎建立帳號密碼管理原則，至少每三個月進行一次變更。 ◎確保資訊系統穩定性，同仁電腦軟硬體須由資訊單位確認無誤後進行安裝。 ◎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。 ◎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。 

Sustainability Report

1.1.3 資訊安全

重大主題	資訊安全
目標	短期目標 ◎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。 ✓每年一次公司之資訊安全政策評估。 ✓每季一次進行社交工程演練。每年一次舉辦資訊安全認知教育訓練。 ◎Feedback 資安情資與 TWCERT 共享，提升跨組織防禦程度。 ✓每季發送全公司資安宣導文章。 ◎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。 長期目標 ◎零重大資安事件
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 -2023 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。 ◎2023 年度未發生重大資安事件。
負責部門與申訴機制	窗口：資訊服務部
評估機制	ISMS 管理審查會議及年度績效會議報告。

2023 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:2,132,000 元	提升資訊安全防護
續簽 McAfee 防毒軟體維護合約	NT:469,350 元	強化資訊資產安全
續簽 FortiGate 防火牆維護合約	NT:422,625 元	網路防護機制強化
續簽 M365 授權	NT: 1,099,736 元	郵件防護及備份機制強化
ISO/IEC 27001 年度稽核	NT:246,750 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 500 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

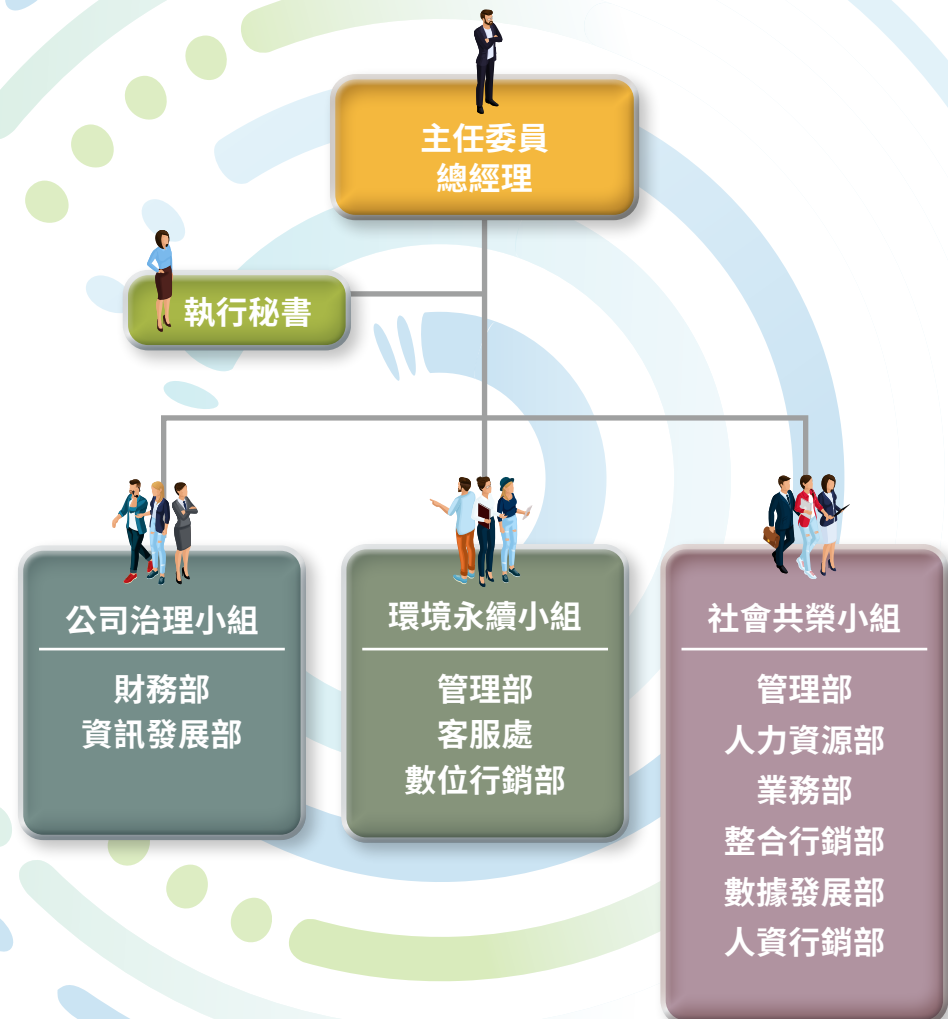
程曦資訊自 2021 年成立「永續委員會」，為本公司永續發展與永續經營之主要工作決策與推動單位，委員會由總經理、及相關部門最高階主管及其他被指定之成員所組成，其組織成員包括主任委員，執行秘書，並設立三個工作小組，包括公司治理小組、環境永續小組及社會共榮小組。

永續委員會功能	主任委員職責
✓ 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	◎ 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

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。

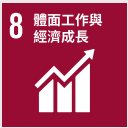
程曦資訊將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、創造健康友善的職場環境來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩能源耗用及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高福利等面向一起努力，展望未來，程曦資訊能持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。

永續委員組織圖



Sustainability Report

1.2 永續發展策略

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。
	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。

SDGs	細項目標	程曦資訊回應
	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。	◎公司的招募、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。
	13.2 將氣候變遷措施納入企業永續政策、策略予規畫之中	◎2022年起依循TCFD氣候相關財務揭露架構，落實氣候風險與機會治理。
	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。	◎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。

程曦資訊風險管理架構

風險項目	權責部門	風險業務事項
策略風險	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	資訊服務部	◎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。



2023 年度公司之風險項目及因應策略如下：

風險面向	因應策略	
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。
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。
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。 ◎落實 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 2024 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，並且規定期向董事會報告，由董事會監控。

治理	策略	風險管理	指標和目標
程曦資訊與氣候相關風險與機會的治理情況	業務、策略和財務規劃，實際及潛在與氣候相關的衝擊	氣候相關風險管理流程	評估和管理氣候相關議題的指標和目標
◆氣候風險與機會治理情形併年度永續風險管理議題每年由董事長於董事會報告，由董事會監督執行成效。	參照 2023 年度短中長期氣候風險與機會表	Step1 由 ESG 委員會委員完成氣候環境背景資料蒐集 Step2 建立氣候風險與機會項目清單 Step3 ESG 委員實施氣候風險機會及營運衝擊分析	2025 年度完成溫室氣體盤查及通過第三方查證，增加網站及公開資訊揭露
◆由董事長擔任氣候風險與機會治理之主任委員，各一級單位主管實施風險鑑別、評估、處理。	參照氣候相關衝擊	Step4 建立執行策略及目標設定 Step5 每年透過 ESG 委員會議滾動檢討執行策略及目標之成效	2023 年度總公司範疇 1 排放量 2.77 公噸 CO ₂ e；範疇 2 排放量 177.36 公噸 CO ₂ e；
	設定基準情境與 1.5° C 情境，鑑別與分析本公司營運範疇及資產整個生命週期的短中長期的氣候風險與機會。在轉型風險，基準情境與 1.5° C 情境分別引用聯合國氣候變遷專門委員會（IPCC）的 RCP8.5 與 RCP 2.6 氣候情境，並對立即性實體風險與長期性實體風險進行風險評估。	本公司永續報告書重大主題評估已將氣候風險與機會納入，並展開至各單位運作。	2030 碳中和 2050 淨零排放



2023 年度短中長期氣候風險與機會表

編號	氣候變遷風險議題	風險等級	時間範疇	編號	氣候變遷風險議題	風險等級	時間範疇
R1	提高溫室氣體排放定價	低	短期、中期	O1	減少用水量和耗水量	中	中期、長期
R2	強化排放量報導義務	中	短期、中期、長期	O2	使用更高效率的生產和配銷流程	中	中期、長期
R3	現有產品和服務的要求及監管	中	短期	O3	回收再利用	中	中期、長期
R4	以低碳商品替代現有產品和服務	中	中期、長期	O4	轉用更高效率的建築物	中	中期、長期
R5	低碳技術轉型的成本	中	短期、中期	O5	採用更高效率的運輸方式	中	短期、中期、長期
R6	客戶行為變化	中	短期、中期	O6	使用低碳能源	中	中期、長期
R7	旱災	高	中期、長期	O7	採用獎勵性政策	中	中期、長期
R8	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高	高	中期	O8	使用新技術	中	中期、長期
R9	限電、停電	高	短期、中期、長期	O9	參與碳交易市場	中	中期、長期
R10	平均氣溫上升	高	短期、中期、長期	O10	轉變至非集中式能源	低	中期、長期
R11	海平面上升	中	中期、長期				

註 1：短期為 1-5 年、中期為 5-10 年，長期為 10 年以上

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。



利害關係人議合

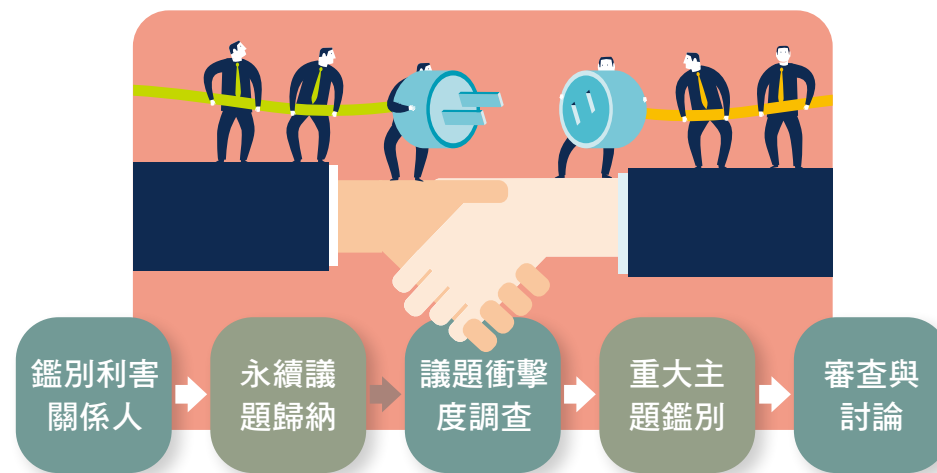
2.1 利害關係人共融

2.2 重大主題與衝擊

2.0 利害關係人議合

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。2023 年程曦利害關係人關注議題鑑別程序如右所示：



2023 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。本年度利害關係人衝擊度問卷沿用 2022 年度調查結果，內部衝擊度問卷 (永續委員會委員) 回收 8 份。	內部衝擊問卷 8 份
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，2023 年共鑑別出 7 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

Sustainability Report

2.1 利害關係人共融

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 法規遵循 職業健康與安全 服務創新與責任 客戶服務 風險管理 能源管理 溫室氣體排放 資訊安全	永續報告書 永續報告書 永續報告書 合約 滿意度調查 官網 永續報告書 永續報告書 永續報告書	每年 每年 每年 新服務需求 每年 不定期 每年 每年 每年
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 職業健康與安全 水資源管理 能源管理 勞雇關係 溫室氣體排放 服務創新與責任 資訊安全 氣候政策 人權政策 公司治理 當地社區 綠色採購	官網 職災月報表申報 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書 年報 永續報告書 官網	不定期 每月 每年 每年 每年 每年 每年 每年 每年 每年 每年 每年 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 公司治理 風險管理 經濟績效	官網 財報 永續報告書 永續報告書	不定期 每年 每年 每年
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 法規遵循	供應商評鑑 永續報告書	每年 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 勞雇關係 訓練與教育 員工多元化與平等 人權政策 市場地位	健康檢查 勞資會議 教育訓練 教育訓練 勞資會議 教育訓練 永續報告書	每年 每季 不定期 每季 不定期 不定期 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，本年度參考 2022 年度利害關係人問卷，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；發放線上問卷予公司 8 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。

補充揭露程曦資訊投身公益的成果

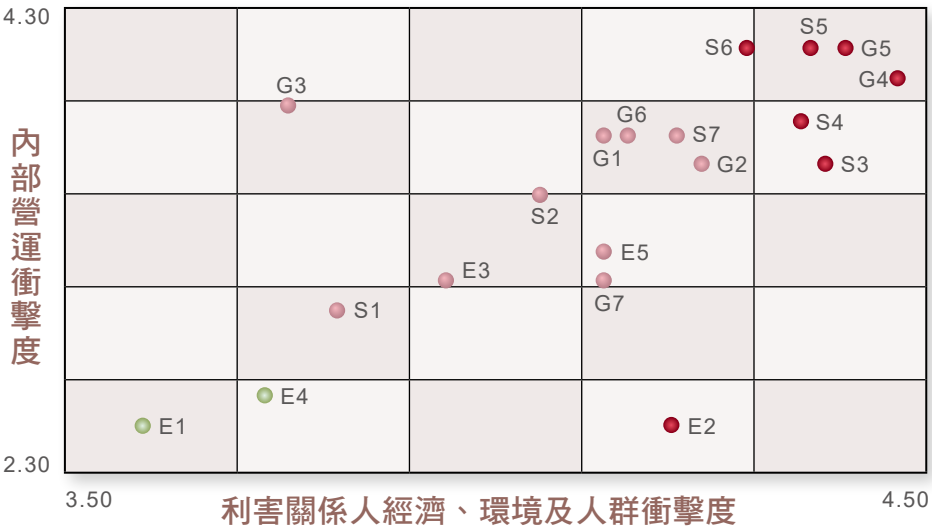
永續議題	正面衝擊	負面衝擊	實際 / 潛在
氣候政策	√		實際
溫室氣體排放		√	潛在
能源管理	√		實際
水資源管理	√		實際
綠色採購	√		實際
當地社區	√		實際
員工多元化與平等	√		實際
職業健康與安全	√		實際
訓練與教育	√		實際
勞雇關係	√		實際
客戶服務	√		實際
人權政策	√		實際
服務創新與責任	√		實際
公司治理	√		實際
風險管理	√		實際
市場地位	√		實際
法規遵循	√		實際
資訊安全	√		實際
經濟績效	√		實際
供應鏈永續	√		實際



永續議題	編號	排序	永續議題	編號	排序
資訊安全	G5	1	市場地位	G3	11
勞雇關係	S5	2	員工多元化與平等	S2	12
法規遵循	G4	3	綠色採購	E5	13
客戶服務	S6	4	服務創新與責任	S8	14
訓練與教育	S4	5	供應鏈永續	G7	15
職業健康與安全	S3	6	能源管理	E3	16
人權政策	S7	7	當地社區	S1	17
經濟績效	G6	8	溫室氣體排放	E2	18
公司治理	G1	9	水資源管理	E4	19
風險管理	G2	10	氣候政策	E1	20

註：排序 1~6 者為重大主題，另因溫室氣體排放為潛在負面衝擊，故增加納入作為重大主題揭露。

重大主散佈圖



重大主題變更

本年度永續議題相較 2022 年度，無重大變更。

重大主題變更情形		
2022 年	2023 年	2023 年度相較 2022 年度變更
法規遵循	資訊安全	上升 1 名
資訊安全	勞雇關係	上升 1 名
勞雇關係	法規遵循	下降 2 名
職業健康與安全	客戶服務	上升 2 名
訓練與教育	訓練與教育	--
客戶服務	職業健康與安全	下降 2 名
溫室氣體排放	溫室氣體排放	--



重大議題與程曦之邊界範圍

	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



創新服務價值

3.1 智慧服務

3.2 客戶關係

3.3 客戶隱私

3.0 創新服務價值

根據《IDC Future Scape: 2021 年全球數位轉型預測》報告的預估，隨著企業逐步朝向未來企業（Future Enterprise）的趨勢發展，大部分企業將對數位科技進行大規模投資。預計到 2030 年，全球數位轉型市場規模將達到 6.8 兆美元，且將有近 50% 的企業透過數位創新技術來改善技術基礎、提升人才素質及優化流程，以滿足不斷變化的客戶需求，開創新的收入來源、提升利潤與競爭力，並探索新的商業模式。

程曦資訊作為國內數位轉型整合服務的領導者，在 DCRM（數位客戶關係管理）領域展現出卓越的競爭優勢，尤其在數據分析、流程改造與客戶關係管理方面更是明顯領先同業。公司以顧客關係服務委外營運為主要核心業務，提供涵蓋五大關鍵服務項目的綜合解決方案，包括：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。這些服務不僅為客戶提升了運營效率，還幫助他們在瞬息萬變的市場中保持競爭優勢。

程曦資訊的服務範疇廣泛，涵蓋政府與民間企業。自 2004 年以來，公司開始承接勞動部、經濟部、衛福部等政府部門及國營企業的民眾服務專線委外服務，至今已成功累積數十個專線服務項目。這些服務涵蓋了民眾日常生活的各個方面，包括食、衣、住、行、育、樂等各層面。憑藉多年來深厚的產業知識與豐富的服務經驗，自 2012 年起，程曦資訊進一步拓展至高技術含量的顧客服務市場，涵蓋資訊科技、生技醫藥、美妝保養、交通運輸、生活消費以及電子商務等多個領域。這種多元化的客戶佈局，不僅突顯了公司強大的創新服務能力，也彰顯了我們在不同市場領域中的穩固地位。

3.1 智慧服務

重大主題	對公司的重要性	政策 / 承諾	短期目標	中長期目標	1. 當年度投入資源 2. 具體成果	負責部門 / 申訴機制	評估機制 / 成果
客戶服務	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。	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。	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。	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. 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. 啟動公益客服專案，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：客服處。 客戶可透過電話、電子郵件等提出意見與請求。	2023 年已完成滿意度調查，滿意度調查結果 96.9%，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

★ 2023 榮獲【台灣 CSEA 卓越客服大獎】「團隊類 - 最佳客服培育團隊」及【最佳客服中心高階主管】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，程曦資訊已連續七年榮獲此獎項肯定。



★桃園 1999 市民諮詢服務熱線 四連霸榮獲「2023 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 12 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。

✓ 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业。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。

顧問流程規劃

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

● 行政院特約專線，2020年3月27日開線
 ● 10日通（系統、設備、訓練、上線）
 ● 快速進化：30秒→90秒→180秒→320秒
 ● 資訊整合、流程修正
 ● 行政院層級，擴大知名度與影響力

智慧服務 快速部署

- 雲端系統，快速導入一日通
- 專案10日通→前導部隊一步到位(預備知識、訓練、系統)
- 經驗複製，快速擴充

智慧服務 人機協作

- 智能與文字客服人機協作
- 各機關業務、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
- 行動端表單即時掌握服務需求與情況
- 滾動式動態調整 IVR

國家危機 隨時管理

- 國家危機隨時啟用
- 總機即時監控管理
- 知識庫及線上考試

程曦資訊股份有限公司 6898

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	教育訓練委員會	品質管理委員會
負責單位及主管： 人力資源部 / 部主管	負責單位及主管： 行銷 (人資行銷部) 處 / 處主管	負責單位及主管： 客服處 / 處主管
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	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	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：(02)7706-6188

信箱：contactus@chainsea.com.tw

■ 每月專案會議

客戶意見處理流程



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，服務啟動概況，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



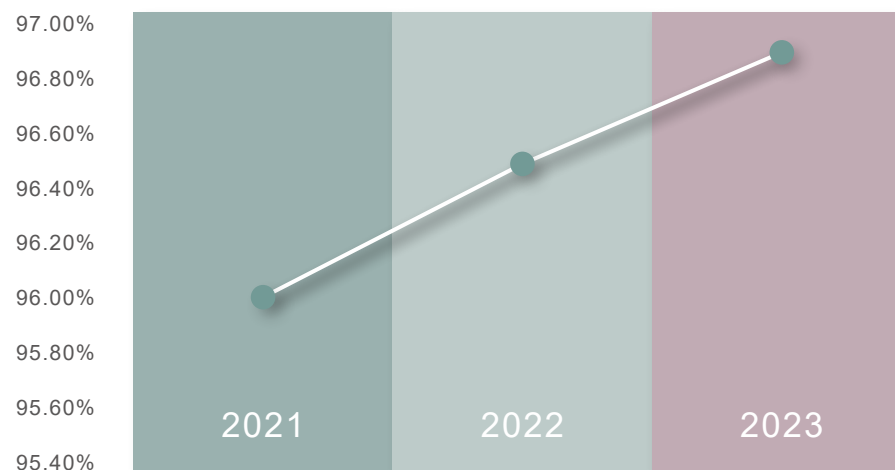
2. 舊客戶滿意度

- ◎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



2023 年客戶滿意度調查為 96.9%，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。

2023 程曦資訊集團

樂FUN快閃好夏趴

繁忙的工作裡，你需要一點釋Fun壓力的好時光
不來點緊張又刺激的獎金挑戰賽，那就太可惜啦！
最引人好奇！最逗趣好玩！絕對令你捧腹大笑！
精彩的快閃活動絕不容許你錯過～

- ★ 活動對象：程曦/程高全體員工
- ★ 活動日期：06/06(二)~06/14(三)
- ★ 活動地點：台北、桃園、台中、高雄(各辦公據點)

活動地點	活動日期	活動時間
台北	臺北辦公處	6/6(二) 13:30~16:30
台北	基隆辦公處	6/7(三) 10:30~11:30
台北	台北台電	13:30~15:00
台北	台北1999	15:30~17:30
高雄	高雄左營辦公處	6/8(四) 10:30~12:00
高雄	高雄新興辦公處	13:30~16:30
桃園+台北	桃園1999	6/9(五) 10:00~11:30
桃園	桃園新港	13:00~14:30
桃園	豐林新港辦公處	15:30~17:00
台中	台中	6/13(二) 10:00~11:30
台中	文心新港辦公處	13:00~14:45
台中	中台電	15:15~17:00
板橋	1999	6/14(三) 14:00~16:00

程曦快閃小組
準備要出發啦！

當天有美味餐點及趣味遊戲
等你挑戰，還有機會帶走
豐厚的獎金哦！



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

員工是客户隱私最大的威脅，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 近三年來侵犯客戶隱私、遺失或外洩申訴事件為 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	●簽署機密資料及知識產權承諾書，並每年都必需重簽署最新版本。 ●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。



資安海報宣導



筆記本控管 - 工作日誌或工作記事本圖

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。





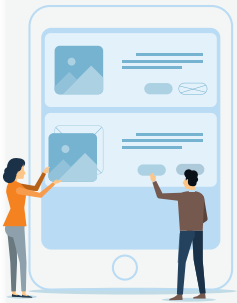
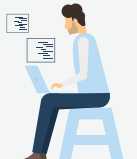
人 才 永 續

4.1 員工結構

4.2 適才適任

4.3 職業安全衛生

4.0
人才永續

重大主題	對公司的重要性	政策 / 承諾	短期目標	中長期目標	1. 當年度投入資源 2. 具體成果	負責部門 / 申訴機制	評估機制 / 成果
勞雇關係、訓練與教育。 	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。	1. 勞雇關係：遵循勞動法歸相關規範，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。 	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。 3. 員工滿意度 PR50 含以上。 4. 員工平均訓練時數 25 小時以上。	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。 3. 員工滿意度 PR70 含以上。 4. 員工平均訓練時數 30 小時以上。	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。 4. 員工平均訓練時數為 33.3 小時。	人力資源部 & 營運部門 / 設置申訴專線、意見反應電子信箱。 	員工滿意度調查。

2023 年度重大績效

程曦資訊以顧客關係服務委外營運為核心業務，而「員工」就是公司最重要的資產。因此，程曦在勞雇關係上展現了對同事高度的關注，提供健康環境、推動健康永續管理，以「健康餐盤」活動鼓勵員工建立健康的飲食觀念，總參加人數達 79 位；舉辦「減重挑戰賽」活動鼓勵員工以健康的方式瘦身，總參加人數達 119 人，總減重量高達了 446.15 公斤，也積極打造健康的職場環境。另推動職場菸害防制，積極落實職場無菸及健康促進措施，經評定符合健康職場認證，榮獲國民健康署「健康促進標章」。

本公司積極規劃內部多元教育訓練課程，包含新人訓練、法定訓練、軟體操作、工作與生活平衡…等等，會根據員工的期望開設相關課程，統計 2023 年度

員工認為教育訓練對提升自我能力的滿意度達 7.77 分。並於 2023 年舉辦「企業內部講師培訓課程」，為培養員工拓展新的工作目標，藉由課程培訓強化員工的授課能力、簡報能力，以及建造穩健台風，目前已有六位同仁完成培訓，未來將繼續開設課程，培養更多人才。

程曦資訊重視「工作」與「生活」間的平衡，舉辦了數個大型活動：規劃三場 Team Building 活動，讓跨部門的同仁與主管能藉由參與活動認識彼此，有助於建立團隊之間的合作與默契；全省跑透透讓同事可紓壓的夏日快閃活動，北高兩場家庭日活動更是其中的亮點；年末最令同事驚豔的是高階主管親自變裝送禮，讓每位同是感受到被重視與珍惜，同時也促進了公司內部的凝聚力和團隊合作。統計 2023 年度員工對於公司的整體滿意度達 7.55 分。

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！

改變自己，程就未來；勇敢追夢，曦手向前。



4.1.1 員工統計

程曦資訊人才晉用以台灣當地為主，2023 年全體員工皆為不定期契約正式員工，共 638 人；全職員工 586 人，兼職工讀生共 52 人。

員工分析		2021 年		2022 年		2023 年	
員工總數		459		555		638	
勞雇合約（註 1）		非固定	固定	非固定	固定	非固定	固定
性別	男	134	0	147	0	186	0
	女	325	0	408	0	452	0
勞雇類型（註 2）		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	114	20	134	13	170	16
	女	261	64	366	42	416	36

註 1：勞雇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。



Sustainability Report

4.1.1 員工統計

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。

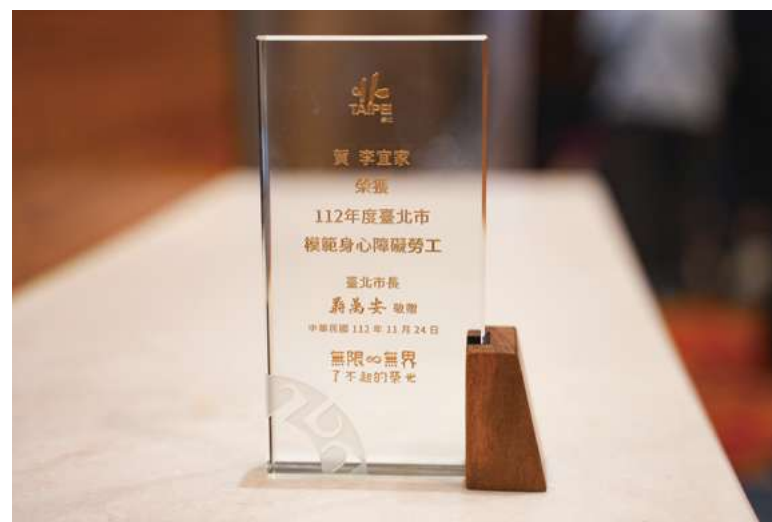
員工及治理成員主要結構表

多元化指標			2021 年		2022 年		2023 年		
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
董事	性別	男	5	71.43%	6	85.71%	6	85.71%	
		女	2	28.57%	1	14.29%	1	14.29%	
	年齡	未滿 30 歲	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	
		30 以上 未滿 50 歲	2	28.57%	1	14.29%	1	14.29%	
		50 歲以上	5	71.43%	6	85.71%	6	85.71%	
員工	一般員工	性別	男	131	28.54%	145	26.1%	182	28.5%
			女	320	69.72%	402	72.4%	447	70.1%
		年齡	未滿 30 歲	106	23.09%	86	15.5%	100	15.7%
			30 以上 未滿 50 歲	278	60.57%	364	65.6%	410	64.3%
			50 歲以上	67	14.60%	97	17.5%	119	18.7%
		類別	身障人士	30	6.54%	38	6.8%	48	7.5%
			一般員工	421	91.72%	509	91.7%	581	91.1%
	主管	性別	男	3	0.65%	2	0.4%	4	0.6%
			女	5	1.09%	6	1.1%	5	0.8%
		年齡	未滿 30 歲	0	0%	1	0.2%	1	0.2%
			30 以上 未滿 50 歲	6	1.31%	5	0.9%	4	0.6%
			50 歲以上	2	0.44%	2	0.4%	4	0.6%
		類別	身障人士	0	0%	0	0.0%	0	0.0%
			一般員工	8	1.74%	8	1.4%	9	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，2023 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。2023 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。

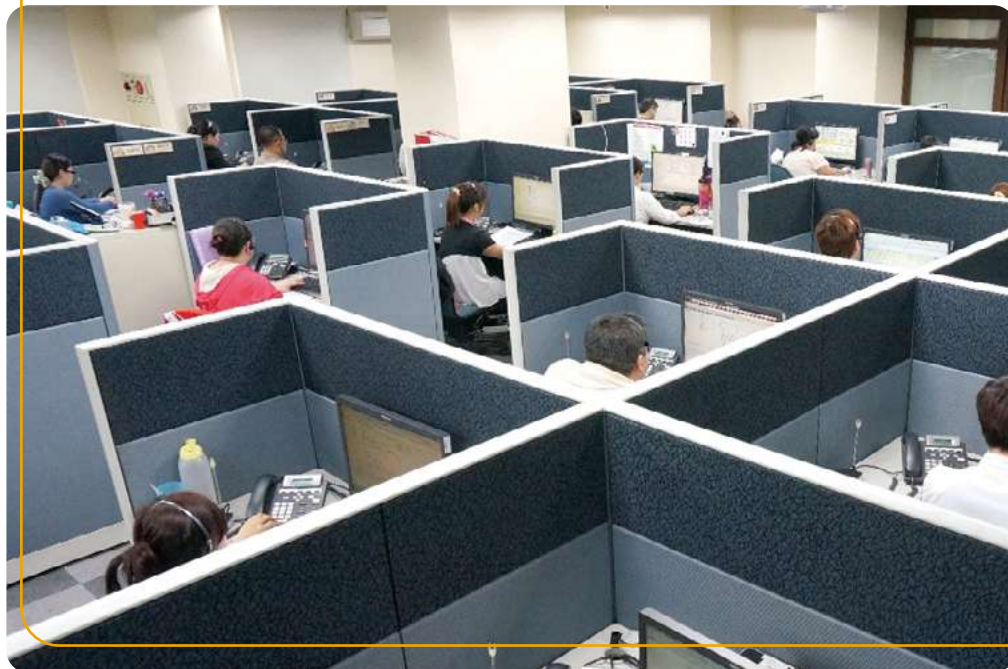
◎員工福利項目

全職員工福利項目	
團體意外險、勞健保	中秋、端午禮金、勞動節禮券
特別休假	年終獎金
產假、育嬰假	定期健檢
結婚 / 喪葬補助	員工持股 (績優同事)
依法退休制度 (勞退)	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。



Team Building 熱血漆彈



Team Building 台灣熱炒爭霸賽



快閃活動



Team Building 樂樂棒



◎南部家庭日活動及活動集錦

程曦帶著同仁來到了台南走馬瀨，當天除了觀賞園區假日限定的特技秀外，特別安排了大家熱烈敲碗的「歡樂烤肉趴」，現場每桌準備了十人份的烤肉餐點，更邀請到飲料胖卡車進駐園區啦！除讓同仁們都能吃飽喝足外，透過豐富活動讓現場歡笑不斷，同仁們嶄露出開心的笑顏，沉浸在快樂的氛圍裡，相信這次的活動也帶給同仁們最美好的回憶。



◎北部家庭日

程曦帶著同仁們前往依山傍海的國立海洋科技博物館，希望透過寓教於樂的館內設施，讓大家體驗充滿趣味且富教育意義的一日。

活動當日也特別邀請同仁與眷屬們，一起前往潮境海灣淨灘，用實際行動響應海洋保護，並藉由活動將各部門員工齊聚一堂，團隊合作共同清理海灘、收集海廢。此次淨灘長度約 50 公尺，距離短短，但每個人平均還是撿了 1.2 公斤的垃圾呢！真的要雙手比讚給參與淨灘的同仁們，謝謝你們為海洋永續盡一份心力！

同時也希望大家能把撿垃圾的動作，內化為在日常生活中的「減垃圾」，因為從源頭減少廢棄物，就會降低這些廢棄物進入自然環境的機會，希望此次的活動能讓環境永續理念能，像海浪般一波又一波影響給更多人。



◎ 30 週年慶 - 感恩餐會



◎春酒餐會與年終摸彩

犒賞辛勞一年的員工，每年舉辦春酒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。

2023 年度尾牙活動集錦



Sustainability Report

4.2.1 薪酬福利

◎母嬰關懷

為保障有哺乳需求的女性員工，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。

育嬰假

育嬰留停	性別	總數 / 比例		
		2021 年	2022 年	2023 年
實際享有育嬰留停資格的員工數				2
				26
實際提出育嬰留停的員工數	男	1	0	1
	女	6	11	14
育嬰留停期滿應復職的員工數 (A)	男	0	1	1
	女	7	6	5
育嬰留停期滿後實際復職的員工數 (B) (含提前復職)	男	0	0	1
	女	5	2	5
育嬰留停期滿後實際復職的員工比例 (復職率 = B/A)	男	-	-	100%
	女	71.4%	33.3%	100.0%
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	3	4	2
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 = 2023C/2022B)	男	0	0	0
	女	100%	80%	100%

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%

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依勞動基準法第 56 條第 1 項規定，在舊制年資勞工每月薪資總額 2% 至 15% 範圍內，按月提撥勞工退休準備金，專戶存儲；並依同條第 2 項規定，於年度終了前估算次年度符合退休條件者所需之退休金，如有不足應於規定期限內補足，以作為預作未來勞工退休金之用；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。



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
邀約及資料審查	● 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
邀約及資料審查	● 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		2021 年	2022 年	2023 年
每名員工受訓平均時數 (註 1)		5.4	31.4	33.3
員工依性別受訓平均時數 (註 2)	女	5.4	31.4	29.5
	男	5.4	31.4	42.4
員工依類別受訓平均時數 (註 3)	主管	5.3	17.8	34.1
	一般員工	3.5	31.1	30.2

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。



Sustainability Report

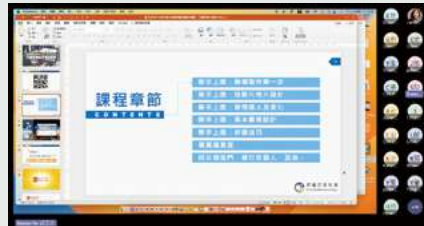
4.2.2 人才培育

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
工作生活平衡	2023/02/17 2023 年個人財運與 12 生肖運勢大分析	本課程將指導學員在癸卯兔年如何穩住自我、掌控情緒並達成目標。讓學員做好充足的準備，掌握先機，以積極心態迎接未來的挑戰。有效的情緒管理策略和自我調適方法，幫助學員在新的一年中實現個人和職業目標，提升整體生活質量。	
共通職能	2023/04/14 Office 應用 -Word	提高學員對 Microsoft Word 的基礎認識及應用能力，使其能夠熟練使用 Word 進行文件編輯、格式設置和排版等操作。	
共通職能	2023/05/19 勞動法快速充！一次搞懂任用與終止契約的眉角	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。	

Sustainability Report

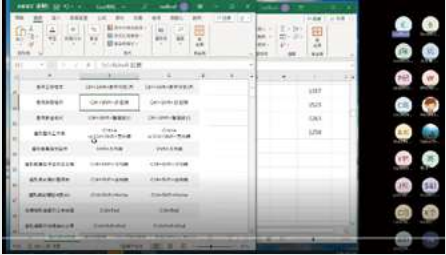
4.2.2 人才培育

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
工作生活平衡	2023/05/26 職場彩妝－Momo 御用彩妝師秋秋老師的質感彩妝必修課	1. 彩妝知識建立 2. 彩妝工具挑選 3. 上妝步驟解析	
法定訓練	6 月資訊安全管理制度 (iso27001) 教育訓練	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。	
工作生活平衡	2023/06/30 人生就是一場旅行	教導學員如何在不過 8 萬預算的情況下，自助遊歐洲 16 天。此外，課程還涵蓋如何在旅行中找回自我、與自己對話，重新發現人生意義與目標。學員學會精打細算的旅行規劃技巧，並在旅途中獲得內心的平靜與自我提升，全面提升理財能力、旅行策劃能力和自我探索能力。	

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
共通職能	2023/07/13 Office 應用 - PPT	提升學員們的簡報技巧和 PPT 設計能力。透過學習有效的簡報結構、視覺設計原則和動畫技巧，創造出引人入勝且有影響力的 PPT，有助於提升溝通效果、展示專業形象，並提高工作領域的表現。	 
	8 月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，使同仁能在安全無虞且方便迅速的工作環境下發揮個人專長。	
工作生活平衡	2023/08/25 手殘者救星，質感美照輕鬆拍！	提升學員們的拍攝技巧，教大家如何選擇場景、構圖及手機設定…等等，可以透過幾個簡單卻關鍵的撇步，讓學員們在不論是工作或生活上，快速地拍出想像中的畫面，怎麼拍怎麼好看！	

Sustainability Report

4.2.2 人才培育

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
共通職能	2023/11/10 Office 應用 -Excel	1. 更扎實的擁有 Excel 操作觀念 2. 有效及快速整理大量數據及資料分析的能力 3. 輕鬆且有效處理大量數據 4. 能運用 Excel 函數及功能並融入實務中	
	2023/11/17 客服必知的個資法	1. 個人資料保護法規說明 2. 個人資料保護法常見侵權案例與錯誤概念	 
工作生活平衡	2023/12/01 拆解保養迷思！你不能不知道的護膚小常識！	為學員提供實用的護膚技巧，提升肌膚健康，增強整體生活質量，在解決乾燥細紋、敏感不適以及斑點頻出的肌膚問題，幫助學員的肌膚安穩度過季節轉換的過渡期。此外，在課程當天，安排一場特別的「療癒保養儀式」，以舒緩身心、恢復元氣，讓肌膚煥然一新。	

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。

勞資會議

◎每季舉辦，2023 年共舉辦 4 次

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，2023 年員工意見反應皆已處理完畢。

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。

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。 ✓ 零職災。
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，2023 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



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。

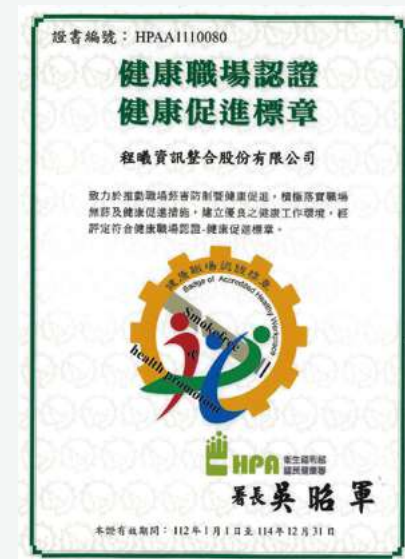
新冠肺炎因應措施

- ◎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

2023 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
2023 年實施成效	1. 員工及非員工工作者職業災害死亡 0 人 2. 員工及非員工工作者交通意外傷害件數 0 件 3. 員工職業病件數 0 件	1. 職業災害死亡 0 人

獲國健署健康職場認證—
【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。

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
工作生活平衡	2023/04/28 健康促進－「動、吃」打造好體態！破解減重偏方，瘦身不傷身	提供學員最正確的減重飲食，打造健康、優美的身材曲線，並提供健康生活指南，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。	
工作生活平衡	2023/07/28 壓力紓解－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，精油芳療紓解負能量！從香氣中，尋找緩和放鬆的秘訣！藉由適當的按摩配合純天然的植物精油，教導學員如何達到放鬆的狀態，幫助其提升更多戰力！	

2023 年度特色訓練			
課程類別	課程名稱	目的說明	相關照片
法定訓練	9 月 職安課程之消防安全與急救概論	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。	
工作生活平衡	2023/09/15 健康促進－舒壓飲食：放鬆心情，才有更好的生活品質	是否因生活與工作的雙重壓力而感到身心疲憊，經常眉頭緊鎖，甚至夜晚難以入睡或出現失眠問題？將教導學員如何通過選擇合適的食物和攝取正確的營養素來安定神經、放鬆肌肉，從而改善睡眠質量，提升生活品質。為學員提供實用的飲食建議，幫助他們更好地應對壓力，實現身心健康的平衡	 

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【健康啟動標章】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。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。

健康管理及促進活動

為鼓勵公司同仁更注重飲食健康，同時建立正確的飲食觀念，舉辦「我的餐盤」活動，於活動時間內拍下自己所搭配的營養餐盤照片，並聘請專業營養師評比餐點內容及回饋建議。

成效

報名人數：79 位
實際繳交照片人數：67 位
①符合參加獎資格：63 位
②未符合參加獎資格：4 位



我的餐盤 食在好健康 營養照片大集合

活動對象：全體同仁
活動時間：2023/05/02(二)~2023/05/12(六)
活動地點：2023/05/15(一)~2023/05/21(日)
活動辦法：同仁於活動期間內，每日於辦公時間內，將自己搭配的營養餐盤照片，上傳至指定平台，由專業營養師進行評比，並提供回饋建議。

活動獎項： 優勝、優異、進步、參與獎

活動獎品： 優勝：高壓鍋、優異：電鍋、進步：電鍋、參與：電鍋

活動辦法： 同仁於活動期間內，每日於辦公時間內，將自己搭配的營養餐盤照片，上傳至指定平台，由專業營養師進行評比，並提供回饋建議。

為培養同仁建立正確減重觀念，以擁有健康好體態，舉辦為期三個月的個人/團隊減重挑戰賽，並搭配指定 MoveV APP 進行消耗卡路里運動計畫，達成規定運動次數及分數。

成效

總比賽人數 119 人，
共減下 446.15 公斤



夏日卡路里減重挑戰賽 作伙迎接享瘦新生活!

活動對象：全體同仁
活動時間：2023/07/10(一)~2023/07/21(五)
活動地點：2023/07/31(一)~2023/08/01(二)
活動辦法：同仁於活動期間內，每日於辦公時間內，將自己搭配的營養餐盤照片，上傳至指定平台，由專業營養師進行評比，並提供回饋建議。

活動獎項： 優勝、優異、進步、參與獎

活動獎品： 優勝：高壓鍋、優異：電鍋、進步：電鍋、參與：電鍋

活動辦法： 同仁於活動期間內，每日於辦公時間內，將自己搭配的營養餐盤照片，上傳至指定平台，由專業營養師進行評比，並提供回饋建議。

【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

Sustainability Report

4.3.3 員工健康管理及促進

【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。



程曦月刊固定單元「健康補給站」



公司提供血壓計，讓同仁隨時測量

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 年度起提供視障按摩服務，舒緩同仁辦公室久坐的身體壓力負荷。





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



5.0 永續環境

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。 ●2030 年度碳中和。
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。

遵循法規	節能減碳
綠色服務	環境永續

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

「ESG 不只是口號，而是應該落實於生活中！」程曦資訊集團成立 30 周年，首度以電影包場方式用行動支持環境永續保護，於 6 月 29 日邀請集團員工及各界菁英於台北京站威秀影城觀賞《解凍格陵蘭》紀錄片。除了程曦董事長黃士軍及總經理賴美親臨現場外，前國發會主委、台灣地方創生基金會陳美伶董事及歐萊德葛望平董事長也共襄盛舉到場支持。

隨著全球重視環保永續的浪潮，程曦資訊集團近年來持續推動並實現 ESG 理念，希望發揮企業影響力，帶動更多永續的實踐，此次透過公益電影包場活動，期盼邀請更多人踏出改變的第一步，為環境保護共同盡一份心力！活動會後也特別邀請歐萊德葛望平董事長與現場來賓分享拍攝《解凍格陵蘭》紀錄片的心路歷程，並展示在北極格陵蘭島與漁夫淨灘時打撈起的「台灣製造」廢棄電視。

除了舉辦家庭日、淨灘活動及各項健康職場措施，程曦也連續 2 年響應「Earth Hour 關燈一小時」活動，並率先展開「公益客服」響愛公益計畫，提供公司資源與 NGO 團體攜手合作，為弱勢團體募資。

程曦資訊將持續增加綠色採購比重，並以零碳服務、幸福永續為願景，成為「可信賴的服務品牌」，此外，程曦資訊集團刻正積極的規劃點數經濟平台，將點數生態應用在企業福利及地方經濟發展上，推動企業、產業及政府運用點數獎勵措施，以「無紙化」目標，鼓勵員工與民眾響應節能減碳行為，結合環保、服務與銷售，希望能號召更多企業共同朝向綠色永續未來努力！



Sustainability Report

5.2 能資源管理

5.2 能資源管理

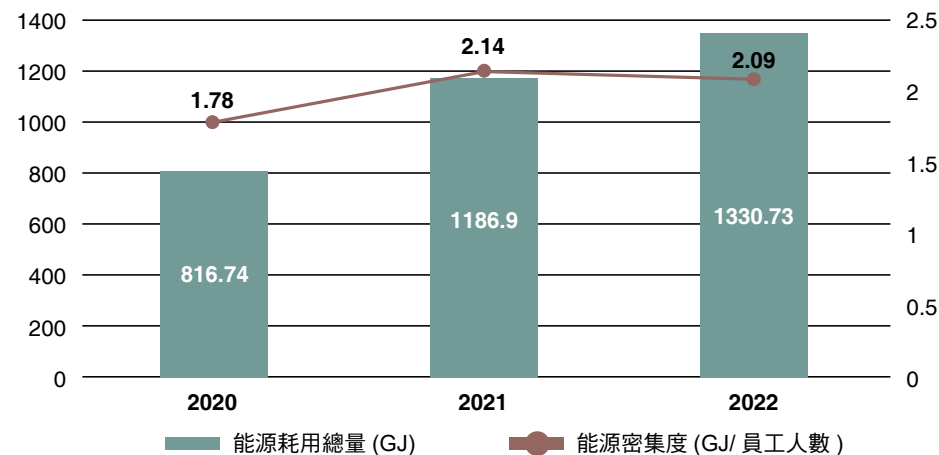
全球暖化日趨嚴重，能源與氣候變遷已是全球共同面臨的首要議題，程曦資訊為了有效利用能源，除建立節能績效指標並提出可執行之節能方案，藉由驗證節能方案績效以有效降低能耗。程曦資訊為辦公室營運活動，能源來源為外購電力。

能源耗用量			
項目	2021 年	2022 年	2023 年
用電量 (度)	209,571	316,126	359,034
用電量 (GJ)	754.46	1,138.05	1,292.52
汽油用量 (公升)	1908.47	1,495.89	427.70
汽油用量 (GJ)	62.28	48.84	13.96
柴油用量 (公升)	-	-	689.66
柴油用量 (GJ)	-	-	24.25
能源耗用總量 (GJ)	816.74	1,186.90	1,330.73

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* 焦耳。汽油熱值為 7,800kcal/L，柴油熱值為 4,000kcal/L；重北電費由管委會均攤費用，每度電以 3.85 元計推估用電。2021 及 2022 年度公務車因資料統計未區分柴油汽油統一以汽油計，故無柴油相關用量。

能源密集度			
項目	2021	2022	2023
員工總人數	459	555	638
能源密集度 (GJ/ 員工人數)	1.78	2.14	2.09

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。



節能標章產品查詢



省水標章產品查詢



綠建材標章產品查詢

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。

2023 年度綠色採購執行成效		
項目	名稱	金額
資訊產品類	桌上型個人電腦	260,400
	筆記型電腦	177,503
	電腦主機	3,313,800
	顯示器	431,078
OA 辦公室用具產品類	數位複印機	6,720
總計		4,189,501
佔公司總體採購之比率		6.23%
佔資訊產品類總採購比率		41.12%

5.3 污染防治

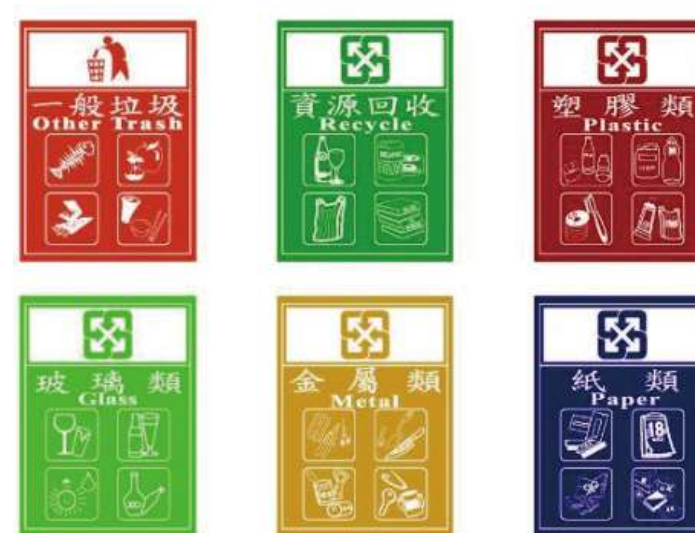
程曦資訊營運活動屬低度污染之辦公室作業，為響應環保，節能減碳，愛護地球，確實做到垃圾分類與資源回收、節約用水並落實事業廢棄物管理。

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由管委會處理，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



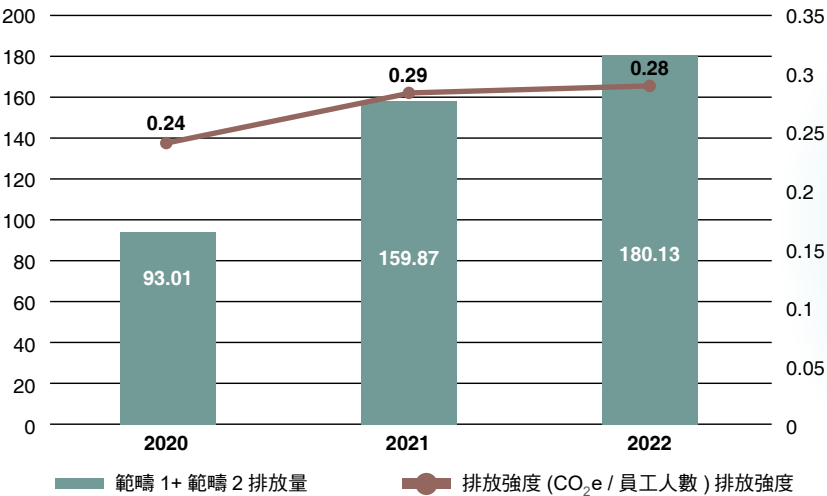
5.4 溫室氣體排放

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，程曦資訊計畫自 2024 年起依循 ISO 14064-1:2018 實施盤查。

類別	排放源	2021	2022	2023
範疇 1(公噸 CO ₂ e)	汽油	4.32	3.39	0.97
	柴油	-	-	1.80
範疇 2(公噸 CO ₂ e)	電力	106.67	156.48	177.36
範疇 1+ 範疇 2 排放量		93.01	159.87	180.13
排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 員工人數)	排放強度	0.24	0.29	0.28

註：電力排放係數 2021 年度為 0.509 kgCO₂/ 度，2022 年度為 0.495 kgCO₂/ 度，2023 年度為 0.494 kgCO₂/ 度。溫室氣體排放系數管理表 6.0.4 版建議排放係數，GWP 值採 AR6 版本，汽油排放 2.2631kgCO₂/L，柴油排放 2.6060 kgCO₂/L。2021 及 2022 年度公務車因資料統計未區分柴汽油統一以汽油計，故無柴油相關排放。

溫室氣體排放總量及排放密集度





社 會 共 榮

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，程曦長期以來除積極協助社福團體辦理職訓課程外，進用身心障礙員工，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。

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」。2023 年度台電資深客服人員李宜家榮獲「臺北市 112 年度模範身心障礙勞工」。



Sustainability Report

6.0 社會共榮

公益活動項目	內容說明	效益	相關照片
「程曦希望 浪愛延續」 愛心募捐 & 一日志工 (2023/05/22~2023/08/10)	「愛心募捐」： 公司長期關注社會公益與永續議題，更秉持著同理心於愛心，特別發起募款活動，於各辦公室據點放置小豬撲滿，邀請同仁於活動時間內，透過「自由募捐現金」方式，一同攜手響應公益活動，所有款項將採購物資捐贈給「社團法人新北市流浪貓狗再生保護協會_張媽媽流浪動物之家」園區 600 隻毛孩，能得到更完善的照顧。 「一日志工」： 愛心募捐活動截止後，由總經理親自率領程曦愛心志工團前往「張媽媽流浪動物之家」親送物資及擔任一日志工，除了為園區清掃環境，也幫忙毛孩洗了香噴噴的澡，為浪浪的居住環境盡一份心力。 程曦新聞： https://www.chainsea.com.tw/news_center/hotnews/20544/	總募集 51 隻小豬撲滿，集結同仁的愛心與公司加碼，總募資金額達 \$118,400 元，共捐贈 138 包飼料與生活用品給予浪浪們滿滿的愛與關懷。	  
程曦三十，放大愛心 (2023/09/26~2023/10/31)	與友好企業共同發起公司同仁募款活動，將所有募捐愛心全數捐款給「財團法人雅文兒童聽語文教基金會」，協助台灣的聽損兒童，幫助他們學會「聽」和「說」，讓聽損兒童開心地說出自己的夢想。	總捐款金額參拾萬元整	
公益客服計畫	程曦資訊與愛慈社會福利基金會展開合作，無償提供『公益客服專線』服務，由客服專員外撥聯絡各大企業之福委會，以及基金會曾經的捐款人名單進行公益勸募，言談中除了感謝他們的愛心外，也會透過寄發愛慈期刊，和他們分享孩子們的成長紀錄，期望各界能再次為守護寶貴們成長盡一份心力，成為這些孩子的靠山。		

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 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容
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	P07	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.2 關於本報告書	P04	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	0.2 關於本報告書	P04	
	2-4	資訊重編	0.2 關於本報告書	P04	
	2-5	外部保證 / 確信	0.2 關於本報告書	P04	
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	P07	
	2-7	員工	4.1 員工結構	P48	
	2-8	非員工的工作者	4.1 員工結構	P48	
治理	2-9	治理結構及組成	1.1 盡責治理	P12	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 盡責治理	P12	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 盡責治理	P12	
	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	P24	
			1.1 盡責治理	P12	
			1.3 風險管理	P26	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2 永續發展策略	P24	
			1.1 盡責治理	P12	
			1.3 風險管理	P26	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
治理	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2 永續發展策略	P24	
	2-15	利益衝突	1.1 盡責治理	P12	
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.1 盡責治理	P12	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1 盡責治理	P12	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1 盡責治理	P12	
	2-19	薪酬政策	1.1 盡責治理	P12	
	2-20	薪酬決定流程	1.1 盡責治理	P12	
	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	P03	
	2-23	政策承諾	1.1 盡責治理	P12	
			1.2 永續發展策略	P24	
			3.1 智慧服務	P37	
			4.3 職業安全衛生	P64	
			5.1 環境管理政策	P72	
	2-24	納入政策承諾	1.1 盡責治理	P12	
			1.2 永續發展策略	P24	
			3.2 智慧服務	P37	
			4.3 職業安全衛生	P64	
			5.1 環境管理政策	P72	
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3 風險管理	P26	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1 盡責治理	P12	
	2-27	★法規遵循	1.1.2 法規遵循	P21	
	2-28	公協會的會員資格	1.0 關於程曦資訊	P07	
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	P31	
	2-30	團體協約	4.2.3 勞資溝通	P63	

Sustainability Report

GRI 永續性報導準則對照表

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
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	P33	
	3-2	重大主題列表	2.2 重大主題與衝擊	P33	

★資訊安全

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.3 資訊安全	P22	

經濟面

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
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 氣候變遷管理	P28	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.2 適才適任	P50	
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	P78	

環境面

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
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	P74	
	302-3	能源密集度	5.2 能資源管理	P74	
* 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	P72	
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	P76	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.4 溫室氣體排放	P76	
	305-4	溫室氣體排放密集度	5.4 溫室氣體排放	P76	



Sustainability Report

GRI 永續性報導準則對照表

社會面

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
★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	P47	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工結構	P48	
	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	P50	
	401-3	育嬰假	4.2 適才適任	P50	
★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	P64	
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	P64	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4.3 職業安全衛生	P64	
	403-3	職業健康服務	4.3 職業安全衛生	P64	
	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	P64	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 職業安全衛生	P64	
	403-6	工作者健康促進	4.3 職業安全衛生	P64	
	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	P64	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
★勞雇關係					
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-8	職業安全衛生管理系統涵蓋的工作者	—	—	本公司尚未建置職業安全衛生管理系統，計畫三年內完成建置
	403-9	職業傷害	4.3 職業安全衛生	P64	
	403-10	職業病	4.3 職業安全衛生	P64	
★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	P47	
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	P50	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.2 適才適任	P50	
	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	P50	
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	P48	
★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	P37	
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	P44	

附錄 二：第三方查證意見聲明書

程曦資訊整合股份有限公司
2023 年永續報告書之獨立保證意見聲明書

聲明書編號:2409001

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 2023 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。除對查證事實提出聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此聲明書的任何人,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. 整份永續報告書內容及程曦資訊在 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年的環境、社會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遵循 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細審查結果如下:

第一頁(共二頁)



包容性

程曦資訊已建立與主要利害關係人合作的過程,包含客戶、主管機關、股東/投資人、供應商/承攬商/外包商及員工等,於 2023 年展開一系列利害關係人活動,涉及經濟、環境和人群等一系列重大主題。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經濟、環境和人群等主題,並鑑別出 7 項重大主題包括法規遵循、客戶服務、資訊安全、訓練與教育、勞僱關係、職業健康與安全及溫室氣體排放等。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、公司官網、客戶滿意度調查、職災月報表申報、年報、財報、供應商評鑑及勞資會議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

程曦資訊提供有關遵循 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 2024 年 09 月 16 日簽署發行

簽證 陳文俊 總經理

AA1000
Licensed Report
000-250/V3-V467B

第二頁(共二頁)

附錄 二：第三方查證意見聲明書



Independent Assurance Statement Based on 2023 Sustainability Report of ChainSea Information Integration Co., Ltd.

Statement No.: 2409001

ChainSea Information Integration Co., Ltd. (hereinafter referred to as ChainSea) and GREAT International Certification Co., Ltd. (hereinafter referred to as GREAT) are independent companies and organizations. Except for the evaluation and verification of the company's 2023 sustainability report, GREAT has no financial relationship with ChainSea.

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's Sustainability Report, and not for other purposes. Except for the 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 Statement.

This Statement is based on the conclusions made by the relevant information verification provided by ChainSea 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 Statement or related matters will be answered by ChainSea.

The Scope of Assurance

The verification scope of ChainSea and GREAT agreement includes:

- The contents of the entire sustainability report and all operating performance of ChainSea from January 1, 2023 to December 31, 2023;
- According to the type 1 of AA1000 Assurance Standard v3, evaluate the nature and degree of ChainSea'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's sustainability report, and provide a fair standpoint of ChainSea's related operations and performance. We believe that the specific performance indicators of ChainSea in 2023, such as environment, society and corporate governance, are presented correctly. The performance indicators disclosed in the report demonstrate ChainSea'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 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's corporate policies to confirm the appropriateness of the statement in this report;
- To discuss with the managers of ChainSea about the way of stakeholder participations, and have no direct contact with external stakeholders;
- To interview with employees related to the preparation of the sustainability report and information provision;
- To audit the performance data of ChainSea 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 company 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:

- Inclusivity



ChainSea has established a process of cooperation with major stakeholders, including customers, competent authority, shareholders/investors, suppliers/contractors/outsourcers and employees, etc., and will launch a series of stakeholder activities in 2023, involving economy, environment, people and a series of major themes. In terms of our professional opinion, this report covers the inclusivity issues of ChainSea.

- Materiality

The report has stated that ChainSea focuses on economy, environment, people topics, and identified 7 major topics including regulations compliance, customer services, information security, training and education, labor-employer relationship, occupational health and safety and greenhouse gas emission, etc. In terms of our professional opinion, this report appropriately covers the materiality issues of ChainSea.

- Responsiveness

ChainSea responds to requests and opinions from stakeholders. Implementation methods include sustainability report, company official website, customer satisfaction survey, occupational disaster monthly report declaration, yearly report, financial report, supplier evaluation and labor-management meeting, those 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.

- Impact

ChainSea has identified and fairly demonstrated its impact with balanced and effective measurement and disclosure. ChainSea 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.

- GRI Guidelines

ChainSea 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'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. The responsibility of GREAT is solely to provide professional opinions based on the scope and methods described, and to provide a 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 AA1000 AS v3, ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001, and are qualified as lead auditors.

On behalf of the assurance team SEP. 16, 2024

GREAT International Certification Co., Ltd.

Taiwan, Republic of China


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
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

2022 年度溫室氣體排放情形				
範疇一	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	確信情形說明
母公司	3.39	0.00477	無	無
範疇二	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	
母公司	156.48	0.22	無	
範疇三	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	
母公司	未盤查	未盤查	未盤查	
2023 年度溫室氣體排放情形				
範疇一	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	無
母公司			無	
範疇二	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	
母公司			無	
範疇三	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	確信機構	無
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，2023 年度個體營收為 732 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

台北辦公室

台中辦公室

高雄辦公室

台北市103大同區重慶北路一段1-1號10樓 | 台中市北屯區文心路四段81號8樓之1 | 高雄市80新興區中正三路55號24樓之1

