

wistron[®]

Wistron ITS

**2019 緯創軟體企業永續
與社會責任報告書**



編輯原則

歡迎閱讀緯創軟體股份有限公司(以下簡稱緯軟)發行的「企業社會責任報告書」,本報告書發行中文版本,並且放置於緯創軟體官方網站(www.wistronits.com)上。企業社會責任期待透過更透明化的資料回應,讓關心我們的各界利害關係人,能夠更加瞭解我們在 2019 年實踐企業社會責任的各項表現和成果。

報告時間

緯軟企業社會責任報告書每年發行一次,本報告書主要揭露資訊範圍為 2019 年度(2019 年 01 月 01 日至 12 月 31 日)之各項企業社會責任的承諾、策略、管理方針、關鍵議題、回應、活動績效結果等資訊。前一版報告書已於 2019 年 6 月發行。

報告邊界與範疇

本報告書邊界以緯創軟體台灣和大陸地區為主,其範圍如以下所列:

緯創軟體台灣地區據點

緯創軟體大陸地區據點

本報告書資訊數據的範疇,涵蓋了經濟、環境和社會面的表現,資料統計及計算方式皆說明於各章節中。為期與本公司編制之公開年報資料一致,本報告所採用之財務數字及其相關資料均係以全公司之合併財報資訊為依據,本報告其餘相關數據與資料,則以台灣和大陸地區為限。

撰寫綱領

本報告書參照全球報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)所開發之 GRI 準則(GRI Standards)撰寫,符合核心選項(Core)揭露之要求。日後將視需要經協力廠商驗證單位進行查證。

意見回饋

如果您對於本報告書有任何問題、意見與指教,非常歡迎您經由下列管道傳達讓我們知道。

緯創軟體股份有限公司執行長室

李小姐, (02)7745-8888, maggielee@wistronits.com

地 址: 新北市汐止區新台五路一段 93 號 32 樓



績效速覽

績效速覽摘要表

面向	績效指標	單位	2018	2019
經濟	總營收	百萬元新台幣	3,953	5,323
	每股盈餘	元新台幣	5.22	6.23
環境	溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量 (CO _{2e})	327.55	615.62
	- 範疇 1		0.00	0.00
	- 範疇 2		327.55	615.62
	單位營收溫室氣體排放量	千公噸 / 十億元新台幣	0.083	0.116
	總用水量	立方米	5,298	5,586
	單位營收之用水量	千公噸 / 十億元新台幣	1.34	1.05
社會	總廢棄物量	公噸	13.6	15.1
	單位營收之廢棄物量	千公噸 / 十億元新台幣	3.44	2.84
	當地主管佔所有主管百分比	百分比 (%)	99.9	99.9
社會	當地部級以上主管	百分比 (%)	99.9	99.9
	社會投資總金額	萬元新台幣	15	40



經營者的話

2019 年是緯創軟體再創佳績的一年，在經濟大環境混沌多變的狀況下，雖然遭遇逆風，我們都能迅速因應，繼續前行。緯軟 2019 年在營收和獲利等財務性指標上，皆創下歷史新高。

2019 年也是緯創軟體值得紀念的一年，緯軟總部從內湖搬遷到汐止，我們也在武漢成立大陸總部，展現緯軟永續發展的決心。我們為同仁提供更舒適的工作環境，營造歸屬感，期待凝聚員工的共同目標與團隊默契，以匯聚成強大力量，一起創造無限可能的未來。

緯創軟體秉持著「以人為本，以客為尊，用 IT 技術為核心，與客戶共同改變世界」的理念，多年來奮力不懈，我們珍惜員工，提供同仁舞台與成長空間；我們從客戶的需求與角度出發，成為客戶最信賴的夥伴；我們提供 IT 服務，與客戶一起創造各種可能，讓世界變得更便利美好。

2019 年緯軟的企業永續與社會責任工作重點聚焦在「**經濟與公司治理、環境共好、友善職場、社會參與**」等面向，我們認同並支持**聯合國永續發展目標**，全面檢視這些目標與緯軟營運的關聯性，並落實於日常營運中；我們也開始評估**氣候變遷**對緯軟可能造成的**風險**，採取因應對策並持續改善。

展望 2020 年，全球經濟接連遭遇衝擊，我們將以更審慎的態度面對挑戰，做好風險評估與控管，以確保緯軟的永續經營。我們對風險管理



的考量包括經營風險管理、財務風險管理、IT 風險管理、以及氣候變遷風險管理等，面對快速多變的大環境，我們要求團隊必須具備超前部署的預防與應變能力，以降低不預期因素對企業造成的影響。我們將進一步強化緯軟自身體質，以「人才」與「IT 技術的競爭力」為緯軟的增添成長動能。唯有做好準備，我們才可能抓住機會，創造更好的成績。

科技的進步和企業的成長都必須建築在社會與環境永續的前提下才有意義，緯軟期許自己成為社會向上的力量，在社會參與上，我們將繼續重視弱勢團體的關懷，以及友善環境。為善如涓滴成河，百川匯海，一個人的力量雖然有限，但若每個人都投入自己的一分力，集結下來的良善就能改變世界，成就此刻與下個世代的幸福未來。

Ching

緯創軟體股份有限公司
董事長暨執行長 蕭清志



目錄

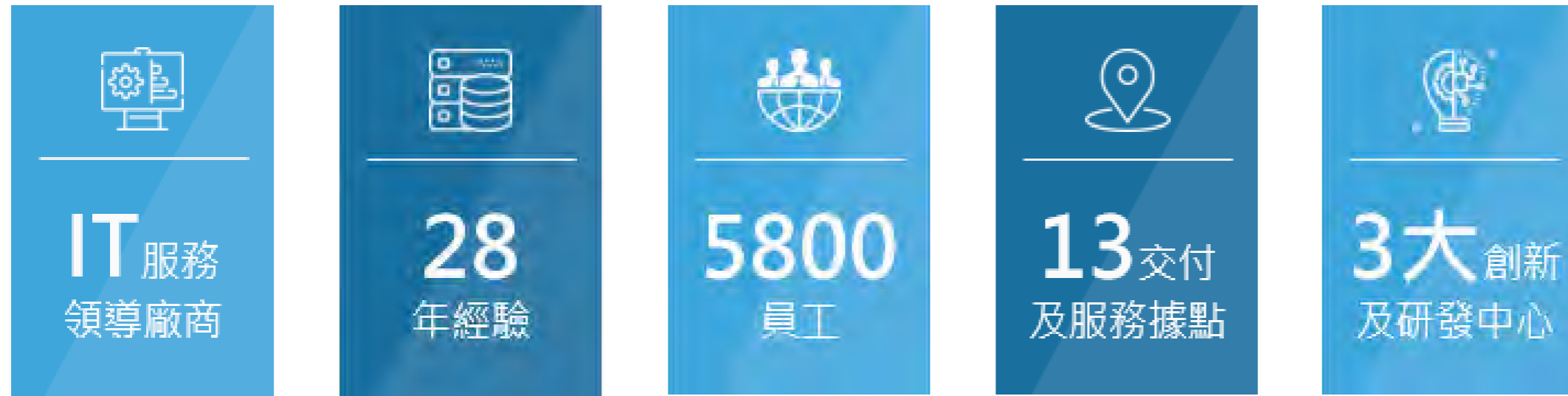
編輯原則	1	經營績效	64
績效速覽	3	風險管理	70
經營者的話	6	資訊管理	79
認識緯創軟體	11	創新與服務	87
公司簡介	13	供應商社會責任管理	93
主要服務	15	環境共好	97
全球據點	18	環境管理與法規遵循	99
外部組織參與	18	能源管理	100
企業永續與社會責任管理	19	溫室氣體排放管理	105
緯創軟體企業永續與社會責任政策	21	水資源管理	108
企業永續與社會責任運作機制	24	廢棄物管理	110
緯創軟體重大議題之風險評估	25	友善職場與社會參與	113
呼應聯合國永續發展目標	27	永續組織規劃	115
利害關係人鑑別	35	友善職場	122
利害關係人與重大考量面鑑別	37	人才培育與職涯發展	126
重大考量之邊界鑑別	39	員工照顧與關懷	135
經濟與公司治理	53	社會參與	141
公司治理	55	GRI 對照表	149



wistron 緯創軟體
Wistron ITS



認識緯創軟體



公司簡介

緯創軟體是台灣，大陸領先的全球資訊技術服務商，在亞太地區與美國總共有台北、台中、武漢、北京、大連、上海、珠海、廣州、深圳、香港、東京、大阪、美國加州 13 個交付及營業據點，客戶包括全球的世界 500 強企業以及海內外優質企業，是顧客長期而且值得信賴的合作夥伴。

我們提供的專業服務包括：軟體研發、開發服務，軟體測試服務，系統運維服務，業務流程外包服務和產品全球化服務。

我們擁有豐富多樣的技術資源，可滿足客戶不同的需求；我們採取跨區整合、全球交付的離岸開發工作模式，以提升專案開發的效率與品

質；為確保我們的專案與服務的品質，我們取得 CMMI level3 認證，及 ISO9001 品質管制系統、ISO27001 資訊安全管理系統、ISO20000 資訊技術服務管理系統、ISO22301 業務連續性管理系統等國際認證，用最嚴謹的標準進行軟體發展、品質管制、與資安管理。

緯創軟體速覽

- 創立於 1992 年。
- 資訊服務及軟體外包服務的領導廠商。
- 核心價值：「客尊、誠信、創新」。
- 願景：因應市場國際化需求，從亞洲出發，成為國際級的 IT 服務提供者。
- 2019 年總營收新台幣 53 億 2346 萬元。
- 企業總部位於台灣，並在大陸、日本、美國設有全球營運據點。
- 全球擁有約 5800 名員工。



主要服務

緯創軟體的主要服務項目包括：軟體研發服務，軟體測試服務，系統運維服務，業務流程委外服務和產品全球化服務。我們擁有豐富多樣的技術資源，可滿足客戶不同的需求；我們採取跨區整合、全球交付的離岸開發工作模式，以提升專案開發的效率與品質。

軟體研發服務

緯創軟體二十多年來一直為各行業客戶提供軟體研發服務，基於對相應行業領域知識的深刻理解，對 IT 技術的全面掌握，覆蓋各種伺服器、作業系統、仲介軟體、開發語言等，在科學的研發流程管理下，根據客戶需求提供軟體研發服務，包括產品預研、需求開發、設計、軟體開發、測試與交付、部署、產品反覆運算等全流程服務。涉及銀行、保險、證券、通訊、製造、醫療及 IT 互聯網等行業。

軟體測試服務

緯創軟體在為各行業客戶提供專業研發服務過程中，因應客戶提升產品品質的需求，發展出專業的軟體測試服務，為客戶提供測試服務的一站式解決方案，包括測試諮詢、測試流程制度建設、測試工具採購及培訓、測試專案外包、性能測試、自動化測試、知識庫建立等。

系統運維服務

我們協助各行業客戶應對日益複雜的 IT 基礎架構和應用系統運行維護工作的挑戰，利用最新技術如雲計算、大數據及人工智慧等和行業經驗，為客戶搭建統一的系統運維管理平臺，同時提供專業的系統運維服務，包括：基礎設施（伺服器、存儲、網路設備及機房設備等）運維、作業系統及仲介軟體（Webserver、資料庫等）運維、應用系統運維等。大幅度降低了客戶系統運維難度，有效地提升了客戶系統可用性和安全性。

業務流程委外服務

面向日本、歐美等國際市場和台灣、大陸市場，緯創軟體提供多語言、多類別的業務流程委外服務。涉及 IT、金融、通信、互聯網、製造、個人消費品、財務等眾多行業領域。透過借助自動化技術，優化的流程，智慧工具，以及充分瞭解行業高技能的專業人才來提速交付週期；同時利用統一的專案管理流程、方法論工具、架構與指標，以及被驗證的工業標準可以實現把工作放到最有能力和最具效益成本的交付中心，保證專案交付品質，協助客戶提升運營效率與核心競爭力。



產品全球化服務

緯創軟體深耕產品全球化服務超過 20 年，服務於多家全球頂級的 500 強企業，提供幾乎覆蓋亞洲、歐洲、美洲所有主要語種的服務。涉及 IT、自動化、市場行銷、醫療、娛樂、互聯網等多了行業。提供工程、翻譯、排版、測試、多媒體等多種服務，躋身於亞洲當地語系化 30 強。

產品全球化服務可再細區分為以下四種型態：

- 產品國際化服務 (Internationalization, I18N)
- 產品當地語系化服務 (Localization, L10N)
- 多語翻譯 (Multilingual Translation)
- 軟體專業排版 (Desktop Publishing, DTP)

卓越的交付能力

交付的質與量，是資訊服務的關鍵所在，本公司在全球設置 13 個交付中心，三大研發開發中心和一個創新中心，結合創新技術、研發能力、及全球交付的能力與優勢為客戶提供服務。本公司擅長彈性且靈活的應用台灣、大陸、日本、美國多個的交付中心的人力與資源，藉由交互或組合使用在岸、近岸、離岸等交付模式，確保交付的效率與品質。

全球據點

緯創軟體的全球據點主要分佈於台灣、大陸、日本、及美國共 13 個營業據點，在專業分工下展現穩健營運成果。詳細資訊請參閱緯創軟體網站 (網址：www.wistronits.com)。



外部組織參與

緯創軟體與跨產業或跨領域的團體組織，加入成為會員，讓企業永續成長。

2019 年參與的台灣地區的組織包括：

- 臺北市電腦公會
- 中華民國資訊軟體協會

企業永續與社會責任管理



緯創軟體企業永續與社會責任政策

緯創軟體為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，於 2016 年 5 月經董事會通過「企業社會責任實務守則」，承諾本公司於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。

我們履行企業社會責任，會注意利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利的同時，重視環境、社會與公司治理的因素，並納入公司管理方針與營運活動。緯創軟體從重要利害關係人（客戶、員工、股東、政府、與社會/環境）的角度出發，將企業社會責任分為三個層面具體實踐，第一層是專注本業，善待客戶、同仁和股東，第二個層面是遵守政府法規，促進產業及國家發展與成長，第三個層面則是維護自然環境與回饋社會。



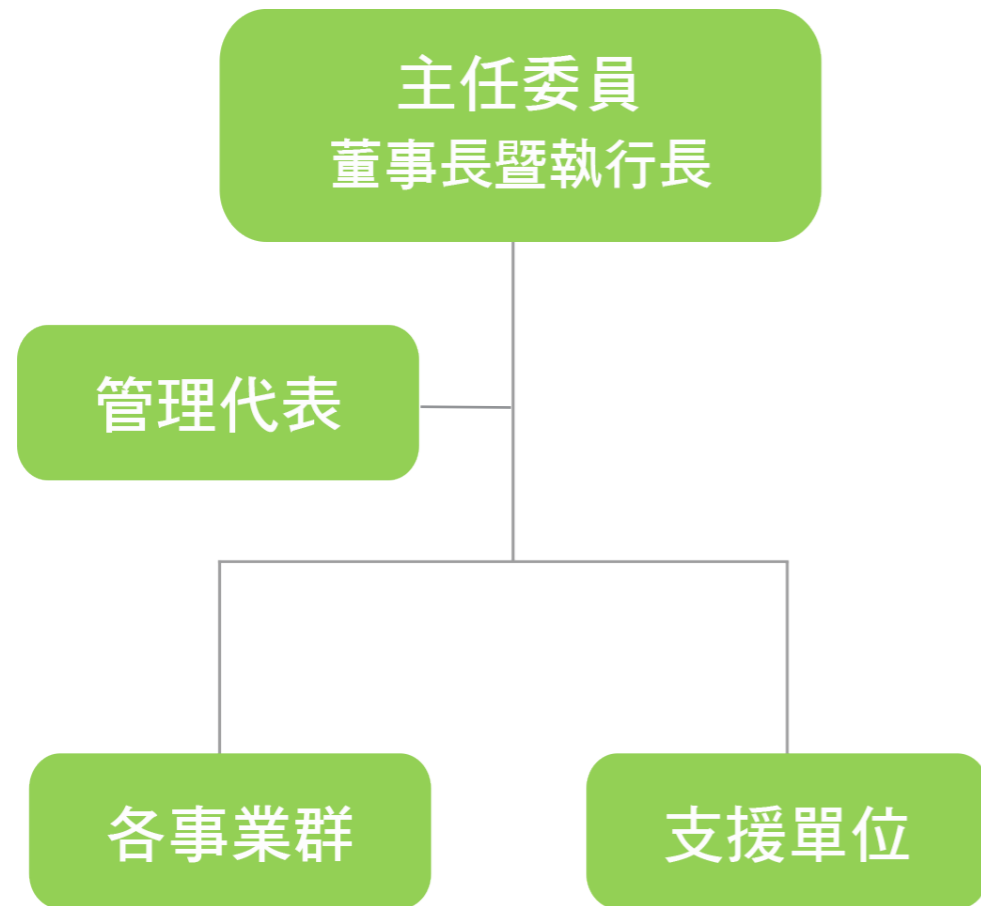
緯創軟體企業永續與社會責任實踐原則

- 01 落實公司治理
- 02 發展永續環境
- 03 維護社會公益
- 04 加強社會企業責任資訊揭露

為健全企業社會責任之管理，我們特別成立「企業永續與社會責任推行委員會」，做為緯創軟體最高企業永續與社會責任事務的管理單位，主任委員由董事長暨執行長擔任，委員由各事業群與支援單位之一級主管擔任，以確保企業社會責任之執行與落實，並定期向董事會報告。同時依據持續改善精神，每年規劃與執行內部稽核檢視是否符合管理系統運作之要求，且向高階主管報告運作之績效。



緯創軟體「企業永續及社會責任推行委員會」組織示意圖



企業永續與社會責任運作機制

緯創軟體企業永續與社會責任的推動由企業永續與社會責任推行委員會規劃，以緯創軟體設定的四大原則實踐社會責任，由業務部門與支援單位將社會責任落實於日常營運之中。我們將秉持超越當地法規之規範與社會道德標準，在持續發展高品質的服務的同時，也兼顧環境、員工健康安全與人權，以期維護利害關係人的權益。我們同時期許我們所推動的企業社會責任既能落實並且持續改善，創造永續經營模式。



緯創軟體重大議題之風險評估

緯軟依據重大性原則，進行企業社會責任重要議題之相關風險評估，並依據評估後之風險，訂定相關風險管理政策或策略如下：

重大議題	風險評估項目	風險管理政策或策略
環境 氣候變遷風險管理	環境保護及生態保育	<p>資訊服務業於氣候變遷減緩，最主要的目標為能源使用，緯軟每年持續追蹤台灣和大陸據點的能源使用狀況，並訂定能源使用的減量目標。</p> <p>在氣候變遷的因應上，緯軟每年持續追蹤各項實體風險（如自然災害）對財務的衝擊，並進行檢討與改善。本公司為資訊服務產業，無實體商品對環境產生影響，但仍會考量法規需求與管理現況，訂定執行的計劃和方案，並定時追蹤和檢討各項目標的進度，以確保目標的達成。</p> <p>主要致力於提升各項資源利用效率及減少環境負荷的改善：確實落實垃圾分類與回收、逐步採無紙化工作環境、發起淨山、淨灘活動等環境保護活動。</p>
社會	服務品質	<p>為確保客戶服務品質，提昇客戶滿意度，設立客戶服務專線及溝通網站，每年定期主動進行客戶服務滿意度調查，加強和客戶之間的合作關係，藉由和客戶互利共榮的關係，成為企業永續發展的基石。</p>
公司治理	社會經濟與法令遵循	<p>透過建立治理組織及落實內部控制機制，確保本公司所有人員及作業確實遵守相關法令規範。</p>



呼應聯合國永續發展目標

聯合國於 2015 年通過永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs), 訂立了 17 項攸關全球永續發展的議題及目標, 緯創軟體認同並支持聯合國永續發展目標, 全面檢視 SDGs 與緯軟營運的關聯性, 聚焦並回應在以下面向:






SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

重大議題	SDGs 目標	目標描述	緯軟對 SDGs 目標的回應與作為	緯軟 CSR 回應章節
E 環境		可負擔能源－ 確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，及現代的能源。	緯軟長期宣導節電，於辦公環境善用自然採光，採用節能燈具，持續節能減碳。	能源管理
		責任消費與生產－ 確保永續消費及生產模式。	緯軟落實能源管理、溫室氣體排放管理、水資源管理及廢棄物管理，以永續生產為營運基礎。	能源管理 溫室氣體排放管理 水資源管理 廢棄物管理
		氣候行動－ 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響。	緯軟每年確認自身溫室氣體排放量，透過氣候變遷風險矩陣進行相關的風險鑑別與排序，評估關鍵風險因素對緯軟營運可能造成的衝擊，並盤點因應策略。	氣候變遷風險管理 溫室氣體排放管理



重大議題	SDGs 目標	目標描述	緯軟對 SDGs 目標的回應與作為	緯軟 CSR 回應章節
	 	<p>海洋生態－ 保育及維護海洋資源。</p> <p>陸地生態－ 保護、維護及促進領地生態系統的永續使用，永續的管理森林，對抗沙漠化，終止及逆轉土地劣化，並遏止生物多樣性的喪失。</p>	<p>緯軟倡議友善環境行動，發起淨山活動、募款植樹，並落實垃圾分類與回收、逐步採無紙化工作環境等。</p>	<p>社會參與</p>
S 社會		<p>健康與福祉－ 確保健康及促進各年齡層的福祉。</p>	<p>緯軟對內設立員工服務中心關懷員工，每年提供員工健康檢查，由專人負責勞工安全與衛生管理；對外定期舉辦社會關懷活動，如捐血、義賣、贊助清寒學生等。</p>	<p>員工健康與職場安全 社會參與</p>
		<p>教育品質－ 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習。</p>	<p>緯軟有完整的教育訓練架構，針對不同職系開設培訓課程，邀請外部講師授課；並設有員工服務中心深化員工培訓，協助人才發揮潛能、適才適所。</p>	<p>人才培育與職涯發展</p>



重大議題	SDGs 目標	目標描述	緯軟對 SDGs 目標的回應與作為	緯軟 CSR 回應章節
		<p>性別平等— 實現性別平等，並賦予婦女權力。</p>	<p>緯軟設有哺乳室，主管職的男女比例相當，相關規章制度以尊重人權、防治性騷擾及歧視為原則制定。</p>	<p>員工分佈與多元化 僱用及薪資 人權與反歧視</p>
G 公司治理		<p>就業與經濟成長— 經濟表現上的永續成長，讓員工有合宜的工作。</p>	<p>緯軟致力於營運績效的永續成長，提供優於勞基法的薪酬福利制度，營造包容、友善的職場環境，並由員工服務中心及 8855 專線提供員工諮詢。</p>	<p>經營績效 創新與服務 人員流動狀況 任用當地人才 僱用及薪資 童工與未成年工 強迫與強制勞動 健康管理與福利 暢通溝通管道，傾聽員工聲音</p>



利害關係人鑑別

利害關係人與重大考量面鑑別

我們為利於向不同的利害關係人進行有效溝通，參考 GRI 準則，將鑑別考量面之範圍與邊界納入，其主要步驟如下：

步驟一：鑑別利害關係人

利害關係人的鑑別工作主要由緯創軟體企業社會責任推行委員會進行，我們鑑別利害關係人議合標準的五大原則包含依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力，依照五等量評分將利害關係人清單分為客戶、員工、股東 / 投資機構、供應商、政府單位、非營利組織 / 社區、媒體以及其他，共有八個群體。

步驟二：建立報告書溝通目標

緯創軟體的企業哲學為「利他」，秉持著「利他即是永續的利己」這樣的信念，我們以實際的行動和報導，落實紮根在永續共生、創新價值與人文關懷的各個層面上。

步驟三：蒐集永續議題

我們以 GRI 準則指標的考量面為基礎，延續往年持續對外溝通的議題，同時參考觀察國內外標竿企業出版之永續報告書及相關媒體報導，分析產業趨勢蒐集相關永續議題；形成緯創軟體的永續議題的範圍。

步驟四：進行實質性議題分析及決定優先順序

上述議題範圍再由緯創軟體企業社會推行委員會成員和內部參與同仁透過問卷進行調查，以經濟、環境和社會面向的考量，決定對公司營運的衝擊程度。最後再依高關切且高衝擊歸納共計出 20 個重大考量面，成為首要溝通的實質性議題。

步驟五：鑑別考量面之範圍與邊界

針對排序出來的 20 個重大考量面，再根據與緯創軟體活動、服務及關係有關的衝擊是在組織內部還是外部發生，以完整呈現緯創軟體涵蓋的價值鏈。

步驟六：審查與討論

經過實質性分析結果，再由報告書編輯小組討論，最後決定應該優先揭露的永續議題，與外界進行溝通。



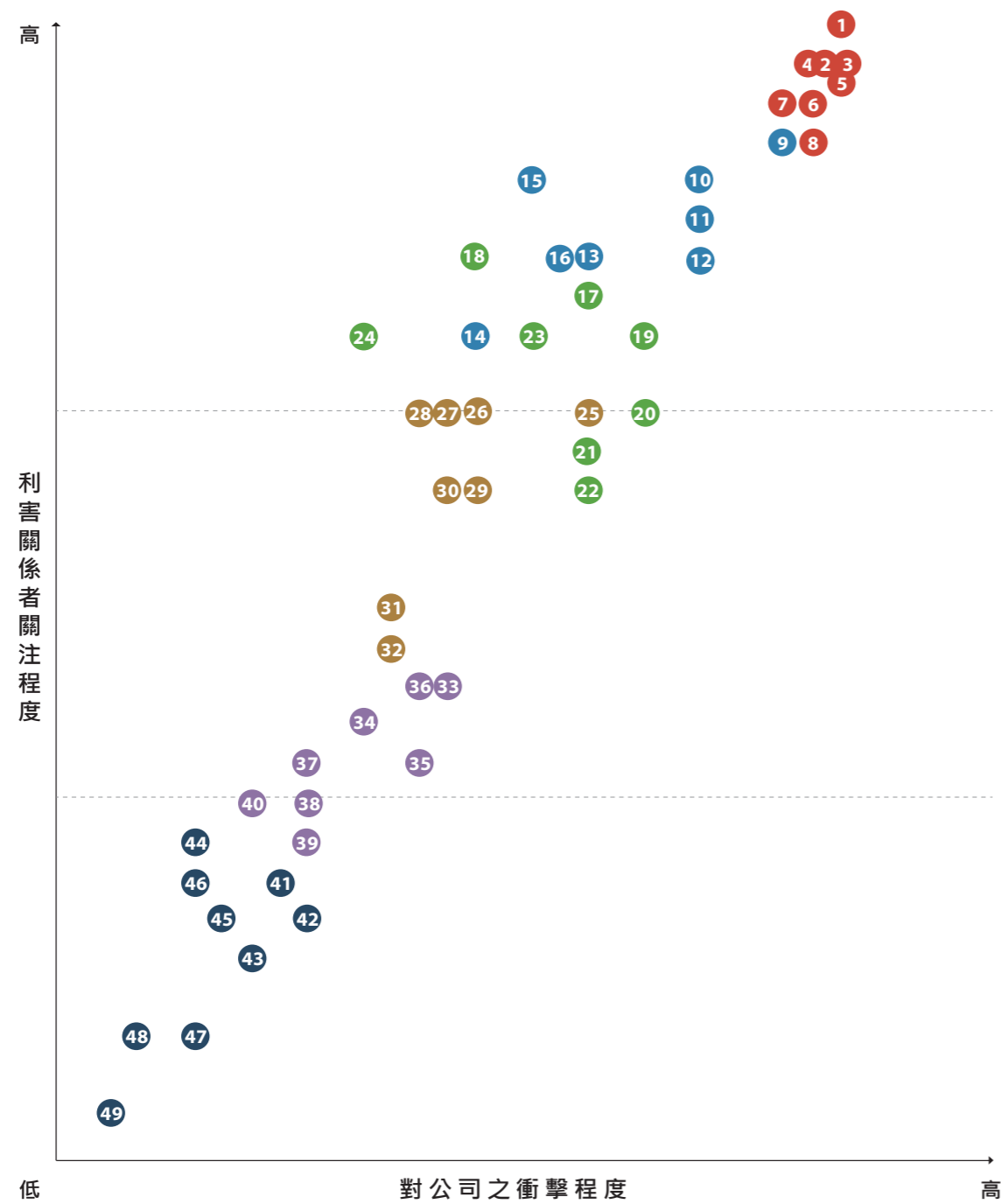
重大考量之邊界鑑別

類別	重大主題	2019 企業社會責任報告書回應章節	回應聯合國永續發展目標 (SDGs)	邊界鑑別		
				組織內部	組織外部	
					供應商 / 外包商	客戶
經濟	經濟績效	經營績效	SDG8 (就業與經濟成長)	V		
	市場地位	任用當地人才、僱用及薪資	SDG8 (就業與經濟成長)	V		
	反貪腐	反貪瀆與誠信原則				
	行銷與標示	客戶滿意度管理		V		V
	客戶隱私	保護客戶隱私		V		V
環境	能源	能源管理	SDG7 (可負擔能源) SDG12 (責任消費與生產)	V		
	水	水資源管理	SDG12 (責任消費與生產)	V		
	排放	溫室氣體排放管理	SDG12 (責任消費與生產) SDG13 (氣候行動)	V		
	環保法規遵循	環境管理與法規遵循		V		



類別	重大主題	2019 企業社會責任報告書回應章節	回應聯合國永續發展目標 (SDGs)	邊界鑑別		
				組織內部	組織外部	
					供應商 / 外包商	客戶
社會	勞僱關係	人員流動狀況	SDG8 (就業與經濟成長)	V		
	勞 / 資關係	暢通溝通管道，傾聽員工聲音	SDG8 (就業與經濟成長)	V		
	職業安全衛生	員工健康與職場安全	SDG3 (健康與福祉)	V		
	訓練與教育	人才培育與職涯發展	SDG4 (教育品質)	V		
	員工多元化與平等機會	員工分佈與多元化	SDG5 (性別平等)	V		
	不歧視	人權與反歧視	SDG5 (性別平等)	V		
	結社自由與集體協商	暢通溝通管道，傾聽員工聲音	SDG8 (就業與經濟成長)	V		
	童工	童工與未成年工	SDG8 (就業與經濟成長)	V	V	
	強迫與強制勞動	強迫與強制勞動	SDG8 (就業與經濟成長)	V	V	
	社會經濟法規遵循	公司之法規遵循		V		V
其他面向	新事業發展	創新與服務	SDG8 (就業與經濟成長)	V		V
	資訊管理	資訊管理		V		
	社會關懷	社會參與	SDG3 (健康與福祉) SDG14 (海洋生態) SDG15 (陸地生態)	V		

利害關係人關注議題重大性分析圖



- | | | |
|---------------|---------------|-------------|
| 01 市場形象 | 17 法規遵循(產品責任) | 33 顧客的健康與安全 |
| 02 勞/資關係 | 18 童工 | 34 供應商人權評估 |
| 03 經濟績效 | 19 勞工實務問題申訴機制 | 35 投資採購守則 |
| 04 新事業發展 | 20 人權評估 | 36 原住民權利 |
| 05 顧客隱私 | 21 人權問題申訴機制 | 37 間接經濟衝擊 |
| 06 勞僱關係 | 22 社會公益 | 38 排放 |
| 07 員工多元化與平等機會 | 23 不歧視 | 39 交通運輸 |
| 08 資訊管理 | 24 能源 | 40 水 |
| 09 法規遵循(社會) | 25 反競爭行為 | 41 供應商環境評估 |
| 10 訓練與教育 | 26 結社自由與團體協商 | 42 當地社區 |
| 11 女男同酬 | 27 產品關係 | 43 環境問題申訴機制 |
| 12 強迫與強制勞動 | 28 公共政策 | 44 環保支出與投資 |
| 13 職業安全衛生 | 29 採購實務 | 45 產品及服務 |
| 14 產品及服務標示 | 30 環境法規遵循 | 46 廢污水及廢棄物 |
| 15 社會衝擊問題申訴機制 | 31 供應商社會衝擊評估 | 47 生物多樣性 |
| 16 反貪腐 | 32 供應商勞工實務評估 | 48 原物料 |
| | | 49 保全實務 |



利害關係人溝通做法與頻率彙整表

利害關係人	2019 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
客戶	價格競爭力 / 服務品質 / 準時交付	1. 定期與客戶召開業務檢討會議 2. 客戶滿意度調查和回應 3. 客戶稽核與客戶問卷回覆	1. 每季或半年 1 次 2. 每季或半年 1 次 3. 依客戶要求	針對客戶指出的問題，我們積極改善和回應並納入管理	客戶滿意度管理
	供應鏈	由客戶提供須符合的環境和社會責任	依客戶要求	針對客戶提出的環境和社會責任要求，在引進新供應商時將社會責任管理納入評鑑，並簽署相關的聲明書	供應商管理
員工	營運狀況說明	召開營運說明會鼓勵管理階層級員工參與	每季一次	定期的營運說明會讓溝通更直接並讓員工瞭解公司狀況	暢通溝通管道、傾聽員工聲音
	福利活動計劃與預算決議及執行	台灣地區辦公室成立職工福利委員會，每季召開福委會會議，福委會委員對福委會活動計劃與預算進行決議與執行	每季一次	定期的福委會會議讓福委會的活動更能被掌握	社會關懷
	勞資會議	員工可藉由各單位的代表於會議中反映相關意見	每季一次	藉由各單位的代表反映員工提供的各種意見，讓員工的意見能夠被聽見且被回應	暢通溝通管道，傾聽員工聲音



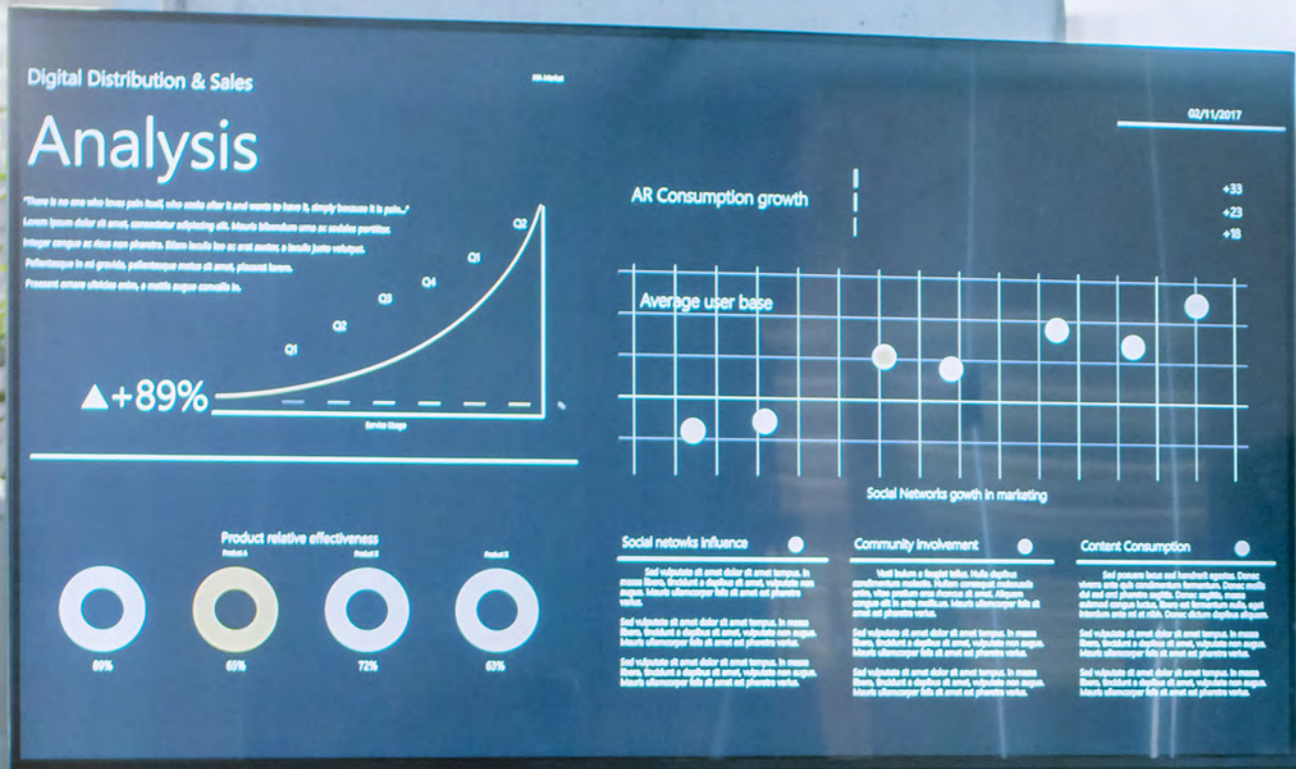
利害關係人	2019 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
	主管訓練	依照當年新任主管人數辦理新任主管訓練，使新任主管能夠更快的熟悉主管角色及職責	視當年新任主管人數，每季一次	定期的新任主管訓練，讓新任主管能迅速熟習相關業務及職責，縮短磨合期	人才培育與職涯發展
	新進員工訓練及輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報到當日安排新人訓練課程 2. 入職三個月內進行 OJT 培訓 3. 新人工作訪談 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進人員入職當日即進行一日導引課程，並進行問卷追蹤 2. 三個月內進行職能別或 OJT 培訓計畫，以完成試用考核 3. 客服代表不定期訪視新人工作情況與需求 4. 8855 專線隨時提供新人線上諮詢 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報到當天的新人訓練期使新人完整瞭解公司化與工作使命 2. 透過各部門專業能力培訓，除讓新人快速熟悉工作，也確保服務水準 3. 個別訪談及 8855 服務專線，公司能即時提供新人說明及協助 	人才培育與職涯發展
	主管輔導與溝通	請主管與單位同仁進行一對一面談，促進主管與部屬間的關係及瞭解	每月一次	定期的一對一面談，能促進主管與部屬間的關係	
	績效溝通	考績審查時，請主管與部署進行考績面談，讓主管及同仁雙方皆能瞭解考績狀況	每半年一次	定期的績效面談，讓主管及同仁雙方皆能瞭解考績改善方向	
	員工健康關懷	與健康管理中心或醫院協同辦理員工健康檢查	每年一次	每年的公司全員健康檢查，讓員工能掌握本身的健康狀況	員工健康與職場安全



利害關係人	2019 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
供應商	供應商企業社會責任	供應商會議	每年一次	要求供應商遵從緯軟的企業社會責任	供應商管理
	供應商價格競爭力、持續平穩的供給	供應商會議	每年一次	要求供應商符合價格競爭力、持續平穩的供給	供應商管理
股東 / 投資機構	公司治理	公司財務報告（季 / 年）、公司年報、法人說明會、股東會、投資人會議、公開資訊觀測站重大訊息、企業社會責任報告書及公司網站	定期或不定期	持續透過前述溝通管道向投資人揭露公司治理相關訊	公司治理
	財務績效與獲利能力			依據國際會計準則編制相關財務報表，並針對各期財務數字進行分析與說明	經濟績效
	營運策略與展望 / 產業變化			說明公司中長期的營運目標與投資策略	董事長的話 執行長的話
證券主管機關	營運之效果及效率	公文往來	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	



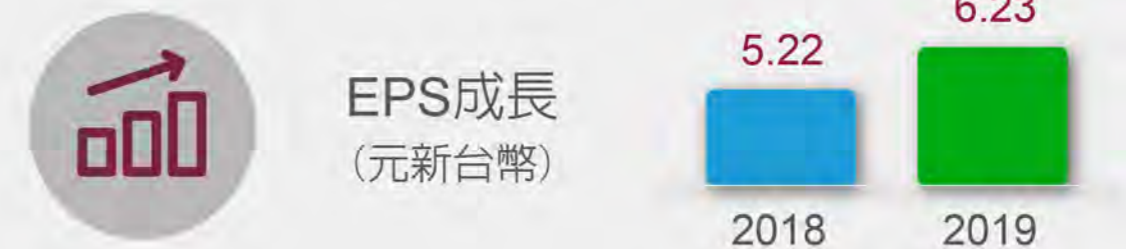
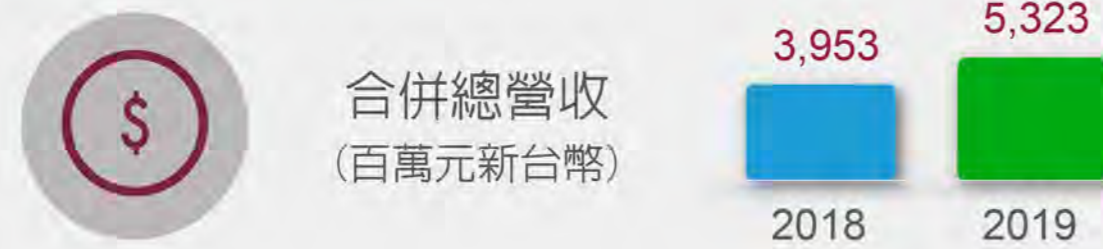
利害關係人	2019 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
	報導具可靠性、即時性、透明性及符合相關規範	公司網站及公開資訊觀測站	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	
	相關法令規章之遵循	問券及宣導說明會	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	
環境及公益團體	環境與社會關懷	專案會議	不定期	持續透過支持或號召企業志工共同參與	
媒體	營運績效、公司治理、永續發展策略	藉由財務報告、法說會、公司網站、記者會、新聞稿傳達和溝通	不定期	以公開透明原則，提供對外資訊與說明	
董事（含獨立董事）	營運績效 + 永續發展 + 核心競爭力	董事會	2019 年舉行 7 次	提供議案討論決議於公司網站和每年股東會年報	公司治理
獨立董事	營運績效 + 永續發展 + 核心競爭力	審計委員會	2019 年舉行 7 次	提供議案討論決議於公司網站和每年股東會年報	公司治理



經濟與公司治理



經濟 亮點成就



公司治理

緯創軟體在公司治理方面致力於以建置有效的公司治理架構、保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益、提昇資訊透明度為遵循原則，逐步推動各項制度及辦法，持續不斷地提昇公司治理品質及成效，以確實落實公司治理精神，進而追求股東權益最大化及企業之永續經營。

我們相信良好董事會治理制度是優良公司治理之根本基礎，為強化緯創軟體董事會有效健全的治理機制，自 2010 年 10 月起，在董事會成員中增設有獨立董事及獨立監察人，皆是產業界具有豐富經驗及聲望之人才，協助公司在追求成長的過程中，同時也能恪遵道德與法令的規範。而後於 2011 年，有鑑於董事及經理人之薪酬制度為公司治理及

風險管理重要一環，本公司經董事會決議通過設立薪資報酬委員會，並訂定本公司「薪資報酬委員會組織規程」，為落實公司治理之精神向前邁進一大步。至 2013 年經股東常會通過以審計委員會取代監察人制度，於董事會下由全體獨立董事成立審計委員會，依循「董事會議事規範」及「審計委員會組織規程」暨相關法規執行董事會及審計委員會之運作。

董事會

依章程規定，本公司設董事五至九人，任期三年，採候選人提名制度，由股東會就有行為能力之人選任之，連選得連任。本公司董事會目前為九席成員，皆為產業界具有豐富經營經驗及聲望之人才組成，其中獨立董事占三席，其獨立性皆符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」相關規定。一般董事成員包含董事長暨執行長蕭清志先生、林福謙先生、李紹唐先生、邱丕豹先生、彭錦彬先生、張志偉先生；另三位獨立董事為莊謙信先生、范成炬先生、以及江朝國先生。本公司董事長，係經董事會選舉產生，對內為董事會主席，對外代表本公司。關於董事會成員詳盡的學經歷、兼任其他公司職務、出席情況及背景資料皆已揭露於公司企業網站及年報。

董事會至少每季召開一次，本公司已於 2019 年共召開 7 次會議，董事會為公司最高治理單位且主要為健全監督功能及強化管理機能。董事會成員需監督經營團隊遵守法令、提昇資訊透明度，並藉由自身的經歷給予經營團隊重大決策指導，避免因錯誤政策損害公司價值，藉以建立良好誠信倫理並落實企業責任，以達企業永續經營，進而保障股東權益。經營團隊亦定期對董事會報告有關公司營運狀況、發展策略或其他重要議題，與董事會維持順暢良好的溝通管道。(註：張志偉 2020 年 3 月 31 日因個人因素請辭緯軟董事)

審計委員會

本公司審計委員會之運作旨在監督並建立風險控制系統，其範圍包括：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、公司遵循相關法令與規則及公司存在或潛在風險之控管等相關事項。此外，稽核、會計主管及簽證會計師每季皆列席審計委員報告關於內部稽核、財務狀況及相關法令更新訊息。

審計委員會得經決議委任律師、會計師或其他專業人員進行職權範圍內之查核或提供諮詢，並且與公司內部稽核人員、簽證會計師及經營階層間皆有直接聯繫之管道。審計委員會每季至少召開一次會議，本公司已於 2019 年共召開 7 次會議，其出席狀況請參考年報及公開資訊觀測站。

薪資報酬委員會

本公司薪資報酬委員會之職責在於訂定及定期檢視本公司董事及經理人之薪資報酬政策，並與公司經營績效與目標作適當之結合，以吸引及留任高素質人才、提升企業競爭力；本公司董事之報酬依公司章程之規定發給之，若有修改，須經由股東會決議，作為衡量最高治理單位管理績效的方法，其支付方式係考量個別董事之職權、出席次數及其他績效評估而核給，在高階經理人的薪酬方面，包含固定項目之底薪、年節獎金及福利，和變動項目之獎金、分紅(現金/股票)及認股權的綜合考量，並以變動項目為主。固定項目以保持本公司在業界之

平均競爭水準為原則，變動項目則以公司及其個人經營績效綜合考量，公司及其個人經營績效越好，變動項目與固定項目之比例越高。績效評核標準係以年度財務（營業額、利潤等）、市場 / 客戶、組織與人員成長 / 發展等綜合目標達成狀況核定之，於每年年初依內、外經營環境發展狀況訂定評核項目、目標與權重比例，經理人之薪資報酬應依個人表現，個別由薪資報酬委員會審核及評估並建議董事會通過後執行之。

本公司薪資報酬委員會每年應至少召開 2 次，委員共有 3 席，全部皆為獨立董事。2019 年 6 月 24 日由全體成員推舉范成炬先生擔任召集人及會議主席，委員會應邀請董事長列席，惟與其自身有利害關係之議案應予以迴避，不得參與討論，另得請董事、公司相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席會議並提供相關必要之資訊，本公司已於 2019 年共召開 3 次會議及 1 次臨時會，其出席狀況請參考年報及公開資訊觀測站。

公司之法規遵循

本公司自 2010 年（公開發行）以來即遵循公開發行公司相關法規訂定各項內部作業辦法，及至上櫃之後，更就公司法、證券交易法、個人資料保護法及其他與公司治理及營運有關之法規修訂進行追蹤，適度配合調整內部作業辦法、規範及流程。此外，為落實公司之核心價值、堅持高度職業道德，並使員工於從事日常工作及業務時，能嚴格遵守公司相關作業規範及標準，以維護公司的聲譽，並獲得客戶、供應商

及其他各界人士的尊重與信任，本公司除將保密義務納入勞動契約外，亦制定侵害禁止、個人資料保護管理辦法及資訊安全管理等相關規定，以規範全體員工。

本公司經營團隊一直密切注意任何可能影響公司經營、財務及業務的國內外政策及法令，並訂定相關的風險管理程式，透過持續教育訓練來提升員工對相關法規遵循的意識。回顧 2019 年本公司均依法行事，故無遭受到重大之金錢罰鍰或其他非金錢上之處罰。

反貪腐與誠信原則

緯創軟體承諾遵守誠信政策，為提升公司治理，並已制定「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「道德行為準則」，明確訂出包含利益衝突迴避原則、饋贈與業務款待、政治獻金及捐贈或贊助之處理程式，及相關人員應遵循之行為，並期望我們的顧客、供應商、商業夥伴及其他有業務往來之單位 / 人員都能瞭解並支持我們的誠信政策。詳細內容請參考企業網站及公開資訊觀測站。

為確保員工充份瞭解相關規範，未來台灣所有新進員工都要接受行業道德訓練。對於違反道德之不正當行為，所有員工都有責任透過適當管道向公司反映，公司也保障員工在舉發或參與調查事件的過程中，受到保護以免遭受不公平的報復或對待。

為健全反貪腐之管理，每年亦針對包括會計制度在內的內部控制制度，

針對其設計及執行的有效性進行評估及自我檢查，並由稽核進行覆核。另也將資金、採購、供應鏈管理、行政單位等列為潛在風險單位，相關單位需接受內部稽核或定期工作輪調。如有重大違規情事，應於董事會報告。

在董事會之運作方面，各董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，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。

對外方面，在與代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象建立商業關係前，必先評估其合法性、誠信相關政策，及有無不誠信行為之紀錄。在從事商業行為之過程中，向對方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，一旦發現不誠信行為，會立即停止往來並列為拒絕往來對象。同時也將遵守反貪腐政策納入商業契約條款中，包含：明確合理之付款內容、涉及不誠信行為情事之處理、違反禁止傭金、回扣或其他利益之契約條款之處理。

此外，緯創軟體也會向供應商全面傳達緯創軟體之反貪腐政策，宣導公司誠信經營政策及信念，並每年檢視供應之執行狀況。經由上述宣導措施及管理機制，2019年並無發生貪腐或違反誠信道德行為。

公共政策

公共政策是政府等公共組織管理社會公共事務的指導準則，它決定著管理活動的方向和目標。正確的政策及有效的執行，將為國民經濟和社會、環境的發展帶來良好的效果。緯創軟體訂定社會責任政策來因應，此政策內容為：緯創軟體承諾遵守與社會責任相關之國際規範及當地法令，持續提昇員工權益及福利，建立誠信、健康及安全之營運環境，善盡社會責任。本公司隨時注意國內與國際公司公共政策之發展，據以檢討改進公司所建置之公司治理制度，以提昇公司治理成效。此外，本公司一向保持政治中立，一直以來對公共政策的立場保持客觀與低調，不參與政黨或任何政治性活動，亦不參與任何遊說，更無從事政治捐獻之情事。我們的員工可自由表達其政治意向，我們也鼓勵員工履行其公民責任，並且參與投票支持其所認為最理想之公職人員候選人。

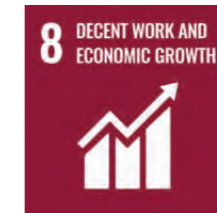
保護客戶隱私

「嚴守客戶機密，堅守誠信原則」是本公司對客戶隱私權的承諾。對於客戶所提供的訊息資料，本公司均訂有政策及嚴格的內控機制把關。除了將含有技術資料之各項軟硬體及可能涉及客戶智慧財產權及營業秘密之資料納入管控外，我們也會與客戶和供應商簽署保密契約，以保護客戶機密資訊的安全。

本公司於 2016 年取得台灣智慧財產管理規範 (TIPS) 認證，依 TIPS 的規範要求，有效管理智慧財產，進而保護客戶隱私與保障客戶權益。智慧財產之管理經國家級認證，亦加深客戶對本公司的信任。在員工到職時，本公司亦與每位員工簽訂保密協定，透過訓練及管理，確保每位員工都能做好與客戶往來時之保密工作。在具體的控管機制下，於 2019 年並無因違反客戶隱私權或因客戶資料遺失，而傷害客戶權益之情事發生。



經營績效



緯創軟體持續加強客戶滿意及提升服務品質，以高品質、合理獲利為短期業務發展指標。長期我們將強化核心能力，在我們最擅長的資訊服務上與時俱進，在「優質客戶、有前景的專業領域、主流新技術、提升服務價值」這四個方向不斷精進，協助我們的客戶能因此獲利，同時提高員工滿意度，創造股東長期性的價值。本公司台灣地區近年來並未有來自政府重大財務援助。相關財務資料揭露如「財務績效速覽表」。



經濟績效

財務績效速覽表

單位：百萬元新台幣

項目	2019 年		2018 年	
	金額	百分比	金額	百分比
營業收入	5,323	100%	3,953	100%
營業毛利	1,302	24%	929	24%
營業費用	-863	-16%	-722	-19%
營業淨利	438	8%	207	5%
稅前淨利	458	9%	275	7%
合併稅後淨利 (含少數股權)	413	8%	253	6%
基本每股盈餘	6.23		5.22	
保留盈餘	834		583	
人事費用	3,559		2,663	
員工酬勞	50		48	
現金股利	212		102	
股票股利	-		60	

負債及股東權益對總資本額比例

單位：百萬元新台幣

項目	2019 年		2018 年	
	金額	比例	金額	比例
資產	3,362	100%	2,964	100%
股東權益	2,109	63%	1,827	62%
短期借款 (註)	-	0%	45	2%
長期借款	71	2%	81	3%
應付公司債	-	0%	-	0%

(註) 包含一年內到期之長期借款

獲利能力分析表

單位：百萬元新台幣

項目	2019 年		2018 年	
	金額	比例	金額	比例
獲利能力	資產報酬率 (%)	13.26%	10.50%	
	股東權利報酬率 (%)	20.99%	17.85%	
	稅前純益佔實收資本比率 (%)	69.00%	45.60%	
	純益率 (%)	7.76%	6.40%	
	每股盈餘 (元新台幣)	6.23	5.22	

(註) 相關財務資訊，請見公司官網首頁 / 投資人服務 (網址：www.wistronits.com)。



產品（服務）銷售狀況

緯創軟體並非品牌或硬體公司，故以主要產品（服務）銷售地區說明銷售狀況。由於近年來陸資企業及日資企業與台灣市場的互動更加頻繁，台資企業往大陸或日本發展也成常態，本公司積極拓展亞太地區的營運網路，對跨區域營運的企業客戶就近提供各種資訊服務。本公司亦於 2014 年設立美國子公司，就近服務國際級客戶，未來將繼續紮根茁壯。

主要產品（服務）銷售地區

單位：百萬元新台幣

年度別 地區別	2019 年		2018 年	
	銷售金額	比例 (%)	銷售金額	比例 (%)
大陸	2,871	54%	2,018	51%
日本	833	16%	806	21%
台灣及香港	1,436	27%	959	24%
其他國家	183	3%	170	4%
合計	5,323	100%	3,953	100%

風險管理

經營風險管理

為保障股東權益，緯創軟體專注在本業上的經營績效，並未從事高風險、高槓桿的投資活動，但仍積極評估引進新技術的風險和效益，並強化核心事業的競爭力，以提升服務品質來控制營運的成本風險。緯創軟體並透過每年定期召開的策略發展會議討論未來長期發展的營運策略。

財務風險管理

針對營運產生之各類財務風險，本公司財務單位透過與各營運單位密切合作，負責辨認、評估與規劃各種避險方式。董事會對財務相關風險管理訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提出書面政策與規範，例如外匯風險管理與衍生性金融商品操作規範，以確保執行各項避險工具的適切性與有效性。

本公司主要財務風險及管理措施：

- 信用風險：主要來自於客戶無法履行合約義務而產生財務損失之風險。財務單位依授信政策，在給予付款條件及授信額度前，須分析個別客戶之信用評等，持續透過財務系統進行評估交易對方信用評等、額度限額，控制信用暴險。



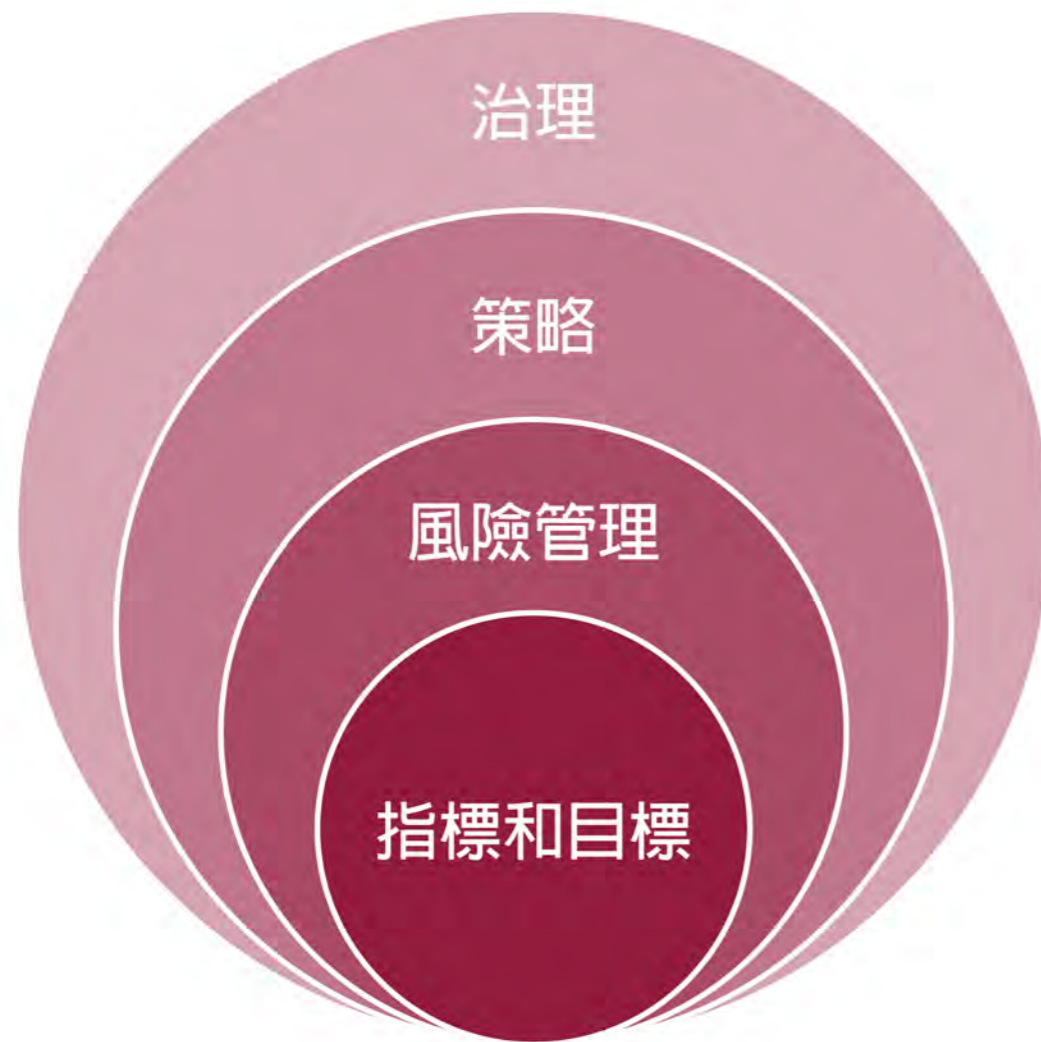
▪ 匯率風險：本公司暴露於非以功能性貨幣計價之銷售、採購及借款交易所產生之匯率風險。本公司之功能性貨幣以新台幣為主、亦有人民幣、美金及日幣等。主要交易之計價貨幣有新台幣、人民幣、美金及日幣。本公司持有之外幣資產及所承擔之外幣債務，可能因市場匯率變動而使該資產負債未來現金流量產生波動，而產生匯率風險，本公司蒐集匯率資訊以確切掌握匯率走勢，並與往來銀行之外匯部門保持聯繫，以充分掌握市場資訊，決定適當換匯時點，以因應匯率變動風險。



氣候變遷風險管理

緯創軟體關注全球氣候變遷議題，我們自 2015 年開始每年確認自身溫室氣體排放量，做為節能減碳的依據，2019 年緯軟依據氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，從治理、策略、風險管理指標與目標等不同面向，盤點關鍵氣候變遷的風險，並依照 TCFD 建議框架揭露緯軟氣候變遷管理的工作進度和成果。

TFCD 核心要素



治理與風險管理

緯軟由企業永續與社會責任推行委員會委員為主要成員，評估氣候變遷的風險管理，訂出策略，並監督公司相關部門氣候變遷相關議題的推動與執行。

策略

緯軟透過氣候變遷風險矩陣進行相關的風險鑑別與排序，評估關鍵風險因數對緯軟營運可能造成的衝擊，並盤點因應策略。

指標和目標

資訊服務業於氣候變遷減緩，最主要的目標為能源使用，緯軟每年持續追蹤台灣和大陸據點的能源使用狀況，並訂定能源使用的減量目標。在氣候變遷的因應上，緯軟每年持續追蹤各項實體風險（如自然災害）對財務的衝擊，並進行檢討與改善。

氣候變遷風險因素鑑別程式

緯軟氣候變遷風險鑑別程式如下：



我們依據 TCFD 的建議與產業特性，建立氣候風險清單，轉型風險包括政策和法規風險、技術、市場、商業聲譽，實體風險包括立即性與長期性的氣候風險。再依照氣候變遷風險與機會的衝擊可能性和衝擊程度進行評估。列出緯軟的氣候風險與機會分析如下：

氣候變遷風險分析

風險項目		潛在財務影響	因應措施
轉型風險 (與低碳經濟相關的轉型風險)	政策和法規風險	<ul style="list-style-type: none"> 國際協議規範全球各國的減碳承諾與政策，以及台灣實施「溫室氣體減量及管理法施行細則」 	<ul style="list-style-type: none"> 設定溫室氣體減量目標承諾，有效控制溫室氣體排放量 盤點法規影響與執行現況，預先規畫因應方案 強化能源監控與管理系統，透過設備汰換與更新提升能源使用效率以降低整體用電量
		<ul style="list-style-type: none"> 各國政府研議開徵碳稅、能源稅或環保稅 	<ul style="list-style-type: none"> 可能導致企業營運成本的提高
	名譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 利害關係人和外部團體期待企業提升環境保護績效 	<ul style="list-style-type: none"> 無法滿足利害關係人期待，造成公司形象損害



風險項目		潛在財務影響	因應措施
實體風險	立即性的風險	<ul style="list-style-type: none"> 強颱發生頻率的增加、極端降雨或降雪頻率的增加 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視財產保險承保範圍是否需調整以因應氣候變遷造成的衝擊
	長期性的風險	<ul style="list-style-type: none"> 平均溫度的上升 	<ul style="list-style-type: none"> 採用更高效率的機器設備 強化能源監控與管理系統，透過設備汰換與更新提升能源使用效率以降低整體用電量

氣候變遷機會分析

機會項目		潛在財務影響	因應措施
資源使用效率	能源、水資源和廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> 降低營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> 強化能源監控與管理系統，透過設備汰換與更新提升能源使用效率以降低整體用電量，為全球減碳做出貢獻
能源來源	使用低碳的替代能源或再生能源 採用獎勵性政策	<ul style="list-style-type: none"> 隨著替代能源再生能源的成本下降，未來可能節省年度能源成本 降低溫室氣體排放風險因此降低對碳交易價格變化的敏感度 	<ul style="list-style-type: none"> 在市場供需成熟下再逐步評估使用再生能源



資訊管理

緯創軟體的核心業務為資訊服務，深刻瞭解實行資訊安全之重要性，緯創軟體於 2008 年 12 月取得資訊安全管理系統國際標準 ISO/IEC27001:2005 於 2013 年轉版為 ISO/IEC27001:2013 認證，顯示緯創軟體持續在資訊安全管理領域的努力及提升資訊安全的績效和決心，未來加強以安全管控企業營運相關之機密資訊及相關關鍵應用系統之資訊安全，進而保證企業持續營運所需之資訊系統能穩定運作，也將持續精進資訊安全管理與實務作業。

資訊安全是緯創軟體對客戶必要的保障與誠諾，為落實資訊安全目標，定期辦理資訊安全內部稽核，檢視資安執行情形，透過稽核目的，以確保資訊的機密性、完整性和可用性，並遵循「計畫 - 執行 - 檢查 - 行動循環流程」管理模式改善稽核缺失。以制度化、文件化及系統化的管理機制，持續監督並檢視管理績效。

資安威脅無所不在，為了落實資訊安全觀念至每一位員工，透過互動式 eLearning 教學，員工入職完成資訊安全觀念與實務並通過考試；以加強資訊安全的宣導。

緯創軟體資訊安全政策

資訊安全政策宗旨：

1. 確保資訊資料完整性
2. 保障企業機密安全
3. 確保公司營運順暢
4. 保障公司本身之信譽
5. 維持客戶交付專案開發之公信力

資訊安全政策願景：

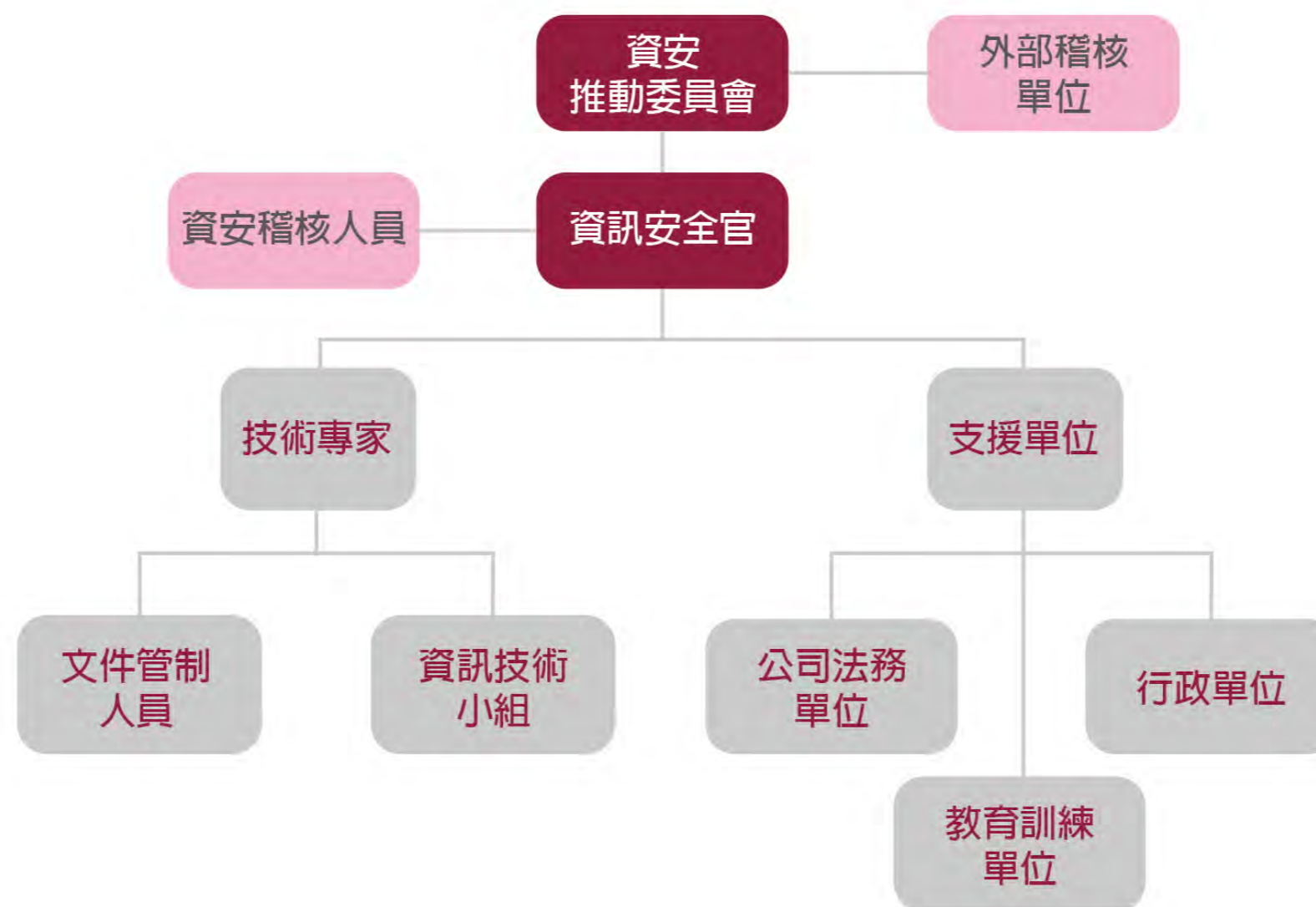
1. 強化同仁資安認知
2. 避免機密資料外洩
3. 落實日常系統維運
4. 確保服務不中斷
5. 資料保護最佳化
6. 完善營運持續計畫

資訊安全治理制度及組織運作

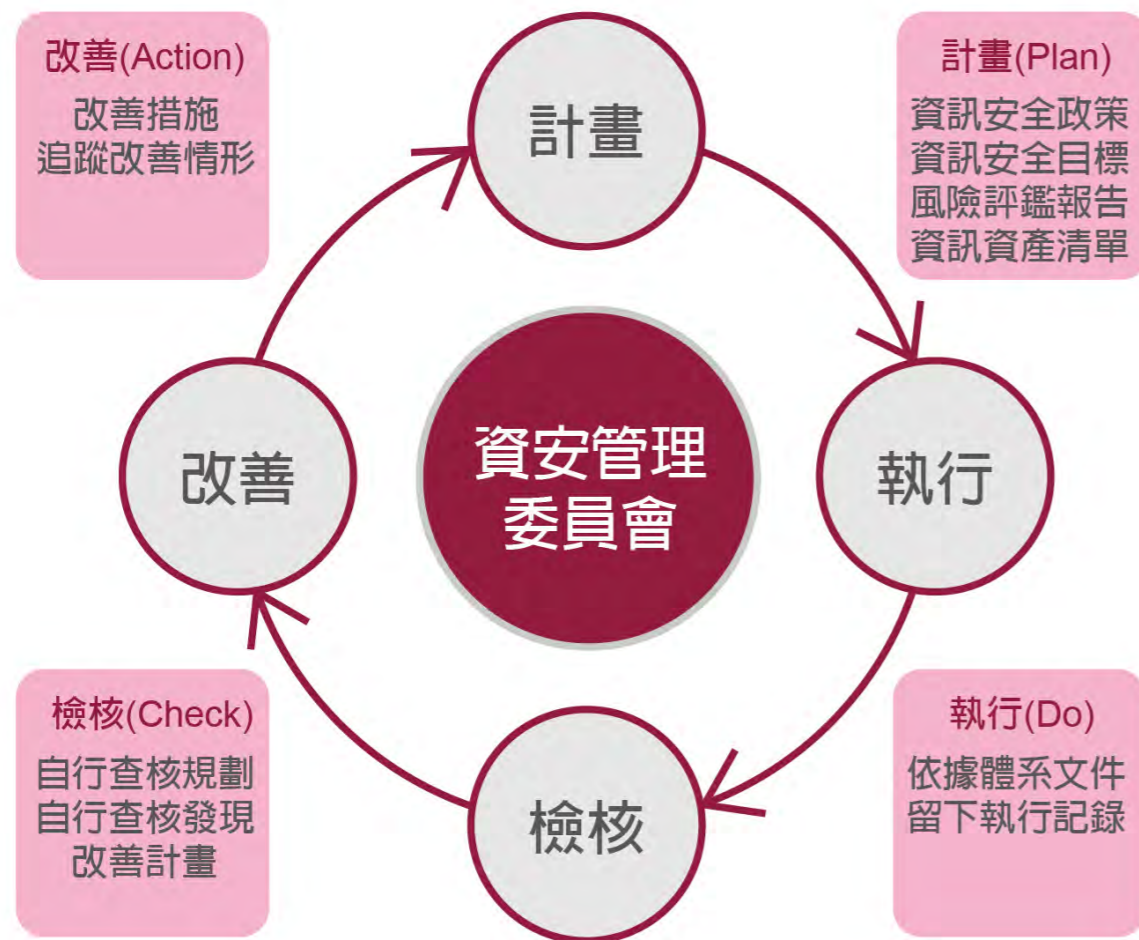
為提升資訊安全治理，2008 年 7 月成立「資訊安全管理委員會」，設有資訊安全推動委員會、資訊安全官、資訊安全推動小組、資訊安全稽核人員，資訊安全推動小組內部之成員有資訊技術專家及檔管制人員，另外也設有支援單位包含法務單位、行政總務單位及教育訓練單位等。

資訊安全管理委員會負責明訂資訊安全管理範疇、訂定風險管理之架構與制度、督導資訊安全管理制度之運作、分析評估本公司所面臨之營運風險、規範資訊安全運作相關人員之權責、檢討與監控重大安全事件之調查與處理、執行資訊安全管理審查、對內溝通與傳達資訊安全之重要性。

緯創軟體資訊安全委員會組織架構



資訊安全管理委員會組織運作



為確保公司的關鍵應用系統 (Mail Server、SAP ERP Server、BPM Server、OSS) 及關鍵網路 MPLS-VPN 能持續運作以保證企業的營運不中斷，其系統的設計與相關作法如下：

- 訂定營運衝擊分析 (Business Impact Analysis, BIA)
- HA (High Availability) 架構設計
- 建置武漢辦公室備援中心 (Backup Data Center, BDC)
- 每年執行關鍵應用系統及網路災難復原演練 (DR Rehearsal)

2019 年 10 月完成關鍵網路 DR Rehearsal 衝擊分析要求，演練結果如下：

Key Network Policy	Rehearsal Result
RTO of Key Network <=4 hours	10m

[註] Key Network Policy 內容：RTO：Recovery Time Objective



資訊安全規劃與對應作法彙整表

資訊安全規劃	對應作法																						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 加強員工資安教育訓練 ▪ 落實資安相關流程 ▪ 營運持續計畫 Business Continuity Plan (BCP) 維持與演練計劃排定 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 增強員工其資訊安全意識而降低受惡意程式的威脅，社交工程模擬宣導，透過定期的社交工程模擬演練，瞭解同仁對於釣魚信件的敏感度。 ▪ 確實依循以下資訊安全管理程式實作流程而得以降低風險。 <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 檔及記錄管理程式</td> <td style="width: 50%;">12. 網路管理程式</td> </tr> <tr> <td>2. 風險評估與風險管理程式</td> <td>13. 主機管理程式</td> </tr> <tr> <td>3. 資訊安全內部稽核管理程式</td> <td>14. 資料庫管理程式</td> </tr> <tr> <td>4. 改善措施程式</td> <td>15. 系統開發及維護安全管理程式</td> </tr> <tr> <td>5. 資訊安全管理審查程式</td> <td>16. 資訊設備採購管理程式</td> </tr> <tr> <td>6. 資訊安全事件通報處理程式</td> <td>17. 資訊系統委外服務管理程式</td> </tr> <tr> <td>7. 資訊資產管理程式</td> <td>18. 備份作業管理程式</td> </tr> <tr> <td>8. 實體安全作業程式</td> <td>19. 營運持續管理程式</td> </tr> <tr> <td>9. 人員安全管理程式</td> <td>20. 資訊系統帳號管理作業程式</td> </tr> <tr> <td>10. 存取控制管理程式</td> <td>21. 資訊安全有效性測量程式</td> </tr> <tr> <td>11. 上線、變更及組態管理程式</td> <td>22. 資訊安全專案管理程式</td> </tr> </table> ▪ 為確保關鍵應用系統能持續運作以保證企業的營運不中斷，定期安排災難復原演練。 	1. 檔及記錄管理程式	12. 網路管理程式	2. 風險評估與風險管理程式	13. 主機管理程式	3. 資訊安全內部稽核管理程式	14. 資料庫管理程式	4. 改善措施程式	15. 系統開發及維護安全管理程式	5. 資訊安全管理審查程式	16. 資訊設備採購管理程式	6. 資訊安全事件通報處理程式	17. 資訊系統委外服務管理程式	7. 資訊資產管理程式	18. 備份作業管理程式	8. 實體安全作業程式	19. 營運持續管理程式	9. 人員安全管理程式	20. 資訊系統帳號管理作業程式	10. 存取控制管理程式	21. 資訊安全有效性測量程式	11. 上線、變更及組態管理程式	22. 資訊安全專案管理程式
1. 檔及記錄管理程式	12. 網路管理程式																						
2. 風險評估與風險管理程式	13. 主機管理程式																						
3. 資訊安全內部稽核管理程式	14. 資料庫管理程式																						
4. 改善措施程式	15. 系統開發及維護安全管理程式																						
5. 資訊安全管理審查程式	16. 資訊設備採購管理程式																						
6. 資訊安全事件通報處理程式	17. 資訊系統委外服務管理程式																						
7. 資訊資產管理程式	18. 備份作業管理程式																						
8. 實體安全作業程式	19. 營運持續管理程式																						
9. 人員安全管理程式	20. 資訊系統帳號管理作業程式																						
10. 存取控制管理程式	21. 資訊安全有效性測量程式																						
11. 上線、變更及組態管理程式	22. 資訊安全專案管理程式																						



創新與服務

提升技術服務

在資訊服務的內涵上，除了當前客戶所需求的主流技術我們持續掌握，針對有前景的熱門新技術領域我們也設法切入與佈局。目前密切觀察與切入的主流新技術包括大數據和 AI 等。

資料倉儲及大數據分析是所有企業最重要的資產之一，也是企業獲利與競爭之鑰，緯創軟體累積多年 IT 服務的經驗，與國際大廠合作，切入大數據領域，依照大數據的技術領域，進行大數據資料工程 / 軟體工程、資料分析(資料探勘、數據挖掘、數據分析、機器學習和人工智慧)、以及資料科學家 / 領域專家三大類人才的培養，我們發展資料倉儲大數據策略，為客戶提供專業的資料倉儲 / 大數據建置與諮詢服務，並以實作經驗，協助客戶的巨量資料及數據穩定運作，發揮最大數據分析效益。

在 AI 的領域，緯創軟體佈局人工智慧助理軟體以及智慧客服領域多年，最新則切入醫學影像 AI 領域，透過深度學習的模型與演算法，對於器官影像進行偵測與切圖，大幅提升醫學影像判讀的準確度。

創造服務價值

除了業績表現，我們持續不斷精進自身資訊服務的專業與品質，自

2005 年起已陸續取得軟體開發能力評鑑 CMMI Level 3、ISO 9001、ISO 27001、台灣智慧財產管理規範 (TIPS) 認證，透過優化智財運用，系統化管理公司智慧財產，讓企業更具競爭力並且提升客戶信任度。2017 年緯創軟體進一步通過 ISO20000 資訊技術服務管理系統、ISO22301 業務連續性管理系統等多項 ISO 系列認證，標誌著緯創軟體的軟體發展、品質管制、與服務管理水準更上層樓，居業界領先地位。

重視服務責任與品質

為強化我們的服務品質，我們也透過客戶滿意度調查與客戶訪談，管理我們的服務品質。2018 年並無發生因提供服務，違反法律和法規的情況。

客戶滿意度管理

客戶滿意度是客戶對於緯創軟體所提供服務的重要回饋指標。我們從客戶滿意度的評比及建議作為內部營運改進的依據。同時能適時調整服務的方向，以期達到客戶最大利益。為了提升客戶滿意度，我們經由「客戶滿意度調查」定期蒐集客戶滿意度資料及建議，將其相關資訊和結果提供給內部組織進行分析後，檢討並提出後續改善對策，避

免類似問題再次發生，以維持客戶對我們的產品服務品質及服務的信任，成為客戶長期而且值得信賴的夥伴。

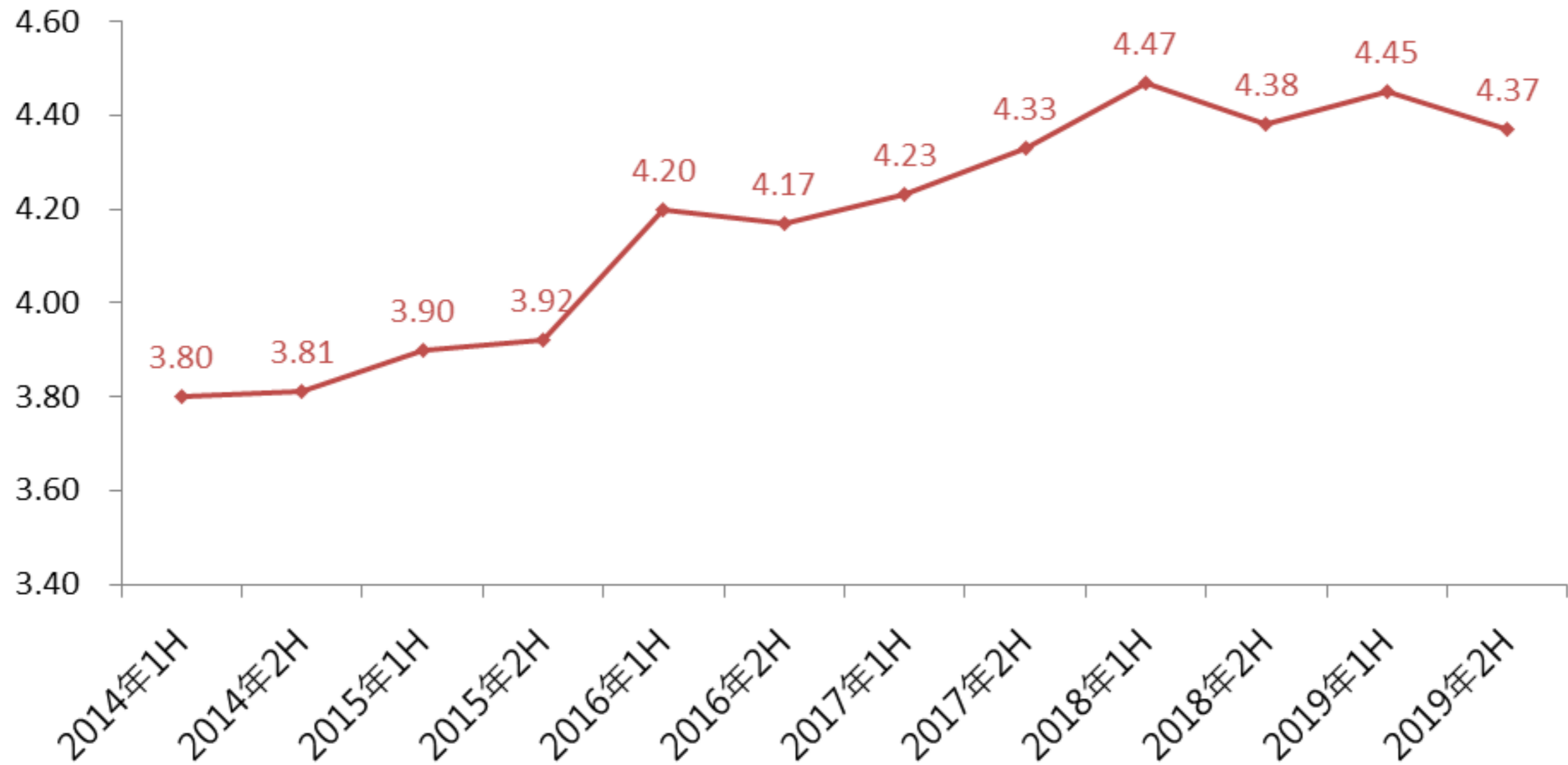
緯創軟體的客戶滿意度分成：優(5分)、良(4分)、可(3分)、差(2分)、劣(1分)五個等級，以整體評價、專案管理、人員的專業能力、服務與支援、成本/品質/交付、合作關係等指標交由客戶進行評分，針對客戶滿意度偏低的客戶，我們會請負責單位限時提出改善方案並追蹤改善成效。另外我們也針對重要客戶或重大專案進行客戶訪談，傾聽客戶的聲音。

緯創軟體客戶滿意度等級	評分
優	5分
良	4分
可	3分
差	2分
劣	1分

緯創軟體客戶滿意度管理指標	說明
專案管理能力	專案計畫能力、與客戶的溝通能力、對風險的意識與判斷、保密
人員的專業能力	充足的專案人力配置、專業技術、服務態度、外派人員之工作態度
服務與支援	緯創軟體相關連絡人的表現、即時回應客戶需求之能力、解決問題之能力、對於變更事項之處理能力
成本/品質/交付	價格競爭力、產品品質、準時交付



客戶滿意度調查結果



(註) 本調查結果為 2014~2019 年台灣和大陸地區客戶滿意度調查的整體結果



供應商社會責任管理

緯創軟體長期於社會責任、環境保護、勞動人權、職業安全與衛生等領域投入高度的關注，因此特別參考國際上相關倡議與要求，包含「電子行業公民聯盟行為準則」、「世界人權宣言」及「聯合國商業人權規範」等規範精神，制訂供應商行為準則。

緯創軟體提供資訊相關服務，我們視供應商為重要合作夥伴，希望透過彼此的合作，建立長期穩定的供應鏈。主要供應鏈為提供資訊服務的供應商，各地的供應商的以當地供給為主，除了考慮供應商的技術能力、品質、和價格競爭力外，我們要求緯創軟體的供應商遵守以下項目：

- 對人權的考慮：不進行強制勞動、不使用童工、不使用外國非法勞動者，包括工資和勞動條件在內的職工雇用條件和安全衛生基準要求遵守所在國家和地區的法令。
- 對廉潔採購的贊同：進行公平且公正的交易。
- 確保資訊安全：正確的處理的和安全謹慎管理客戶的資訊，要求供應商與緯創軟體採取同樣的資訊安全等級。

我們於承攬合約中載明要求供應商遵循緯創軟體的道德行為準則、誠信經營守則、企業社會責任報告書在環保、安全或衛生等議題遵循相關規範，共同致力提升企業社會責任，並遵循現行環境保護、勞工安全衛生法令，配合政府推動保護環境、節能減碳及提昇企業社會責任政策，共同為勞工維護權益、為客戶提高利潤，期使創造客戶廠商勞工三贏局面。

目前緯創軟體供應商管理機制如下：

- 新供應商評選：針對新供應商的評選，主要依內部與採購相關控管流程及採購作業規範，我們亦將尊重人權、照顧勞工列入評估。
- 供應商評鑑：不定期舉辦供應商的稽核與抽查，將供應商的品質、績效、資訊安全品質等納入評鑑範圍。
- 於供應商合約中確實約定，應遵循《道德行為準則》《誠信經營守則》、現行環境保護、勞工安全衛生法令，配合政府推動保護環境、節能減碳及提昇企業社會責任政策，共同為勞工維護權益、為客戶提高利潤，期使創造客戶廠商勞工三贏局面。



供應商稽核管理指標如下：

管理指標	說明
管理體系	供應商有無相關教育訓練，及培訓計畫，供應商不定期提供員工相關訓練。
勞工管理	是否有成文勞工規定，並宣導供應商不能雇用童工，不歧視，給與勞工合理與合法人道待遇。
環境管理	提供安全的工作場所，提醒對環保的責任，要求供應商一併負責。
道德管理	供應商均有簽立合約，尊重就業道德規範，公平交易，廉潔營業，遵守保密協定與反貪汙。



環境共好

環境管理與法規遵循

本公司主要從事資訊服務，並無實體商品對環境產生影響，但本公司仍致力於提升各項資源之利用，並讓環境負荷衝擊降低。除了制定廢棄物管理策略及措施外，並在實際工作環境中對員工宣導節水、節電、及廢棄物分類處理。2019 年無違反環境法規之情事發生，未有環保違法及 額罰款的情況。

能源管理



緯創軟體為資訊服務業者，主要營運使用能源為電力，溫室氣體主要排放來自範疇 2(外購電力)。



2019 年內部能源消耗量統計表					單位：GJ
項目		台灣地區	大陸地區	總計	
直接能源消耗 (範疇 1)	非再生能源之燃料類別	a. 柴油	0.00	0.00	0.00
		b. 天然氣	0.00	0.00	0.00
		c. 汽油	0.00	0.00	0.00
其他能源消耗	再生能源之燃料類別	0.00	0.00	0.00	
間接能源消耗 (範疇 2)	e. 電力 (度)	278,856	876,148	957,290	
	能源消耗總量 (=a+b+c+d+e)	1,004	3,154	4,158	
	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	148.63	466.99	615.62	

(註 1) 能源消耗量統計是依據電力公司之繳費單據

(註 2) 1 度電 =1000Wh=0.0036GJ(引用 GRI G3.1 能源轉換係數)

(註 3) 溫室氣體排放量係採用經濟部能源局 2019 年 12 月 26 日公告之「電力排碳係數」計算，2018 年度電力排放係數為 0.533 kgCO2e/kWh。

(註 4) 緯軟目前未取得上、下游之能源消耗量，故無統計外部能源消耗量。



2019 能源消耗密集度統計表		單位 :GJ	
項目	能源消耗量 (Giga-Joule; GJ)		
	台灣地區	大陸地區	
a. 不可再生能源	0	0	
b. 電力 (來自不可再生能源)	1,004	3,154	
能源消耗總量 = a + b	1,004	3,154	
能源密集度 (GJ/ 十億新台幣)	188.62	592.52	

(註) 能源密集度以 2019 年營業收入做為計算基準 (詳見財務績效速覽表)

相較於 2018 年，2019 年緯創軟體台灣地區節能減碳成效如下表。2019 年台灣地區能源消耗較 2018 年減少 101GJ，減少 9.1%；溫室氣體排放減少了 21.42 公噸 CO₂e，較 2018 年減少 12.6%，主因新購置的辦公室全面採用 LED 節能燈具，環控設定午休時間關閉電燈，採用高效能的中央空調系統。大陸地區因 2019 年營業據點擴大辦公室區域，及緯軟於大陸成立武漢新總部，裝修期間用電量增加，加上新舊辦公室有重疊使用的過渡期等因素，以致 2019 年大陸地區用電量較 2018 年大幅增長，進而增加能源消耗與溫室氣體排放量，未來將持續加強節電宣導，加強用電管理，持續節能減碳。

2019 年台灣地區與大陸地區節能減碳成果

項目	台灣地區	大陸地區
減少能源的消耗 (GJ)	101	-2080
減少溫室氣體排放 (公噸 CO ₂ e)	21.42	-309.49

(註 1) 節能成效與溫室氣體減量係用量測與理論計算

(註 2) GJ 轉換請參考「2019 年內部能源消耗量」統計表註釋

用電管理

2018 年更新之用電管理目標：以 2018 年用電量為基準，每年因業務成長所增加的用電量不得超過 1%。

在資訊業務成長，設備建置量增加的因素影響下，設備用電量增長控制不易，但我們仍致力於推動節能措施及提升設備能源使用效率，實施減碳策略：

- 新辦公室全面採用節能燈具。
- 使用環控系統搭配電源時序控制之節能措施，以控制電燈和冷氣開關，減少不必要的用電浪費。
- 午休時間關閉電燈。
- 優先採購符合節能標章之用電設備。



相較於 2018 年的用電量，2019 年緯創軟體台灣地區電力消耗度數較 2018 年減少 9.1%，優於設定的目標。但大陸地區的用電量較 2018 年成長 127%，主要因大陸地區 2019 年營業據點擴大辦公室區域，及緯軟於大陸成立武漢新總部，裝修期間用電量增加，加上新舊辦公室有重疊使用的過渡期等因素，以致 2019 年大陸地區用電量較 2018 年大幅增長，由於 2019 年成立大陸武漢總部為一次性原因，緯軟將調整今後的用電管理目標如下：

緯軟今後之用電管理目標：以 2019 年用電量為基準，每年因業務成長所增加的用電量不得超過 1%。

2019 年緯創軟體溫室氣體排放總量較 2018 年增加 56%，進一步以地區別分析，2019 年台灣地區溫室氣體排放總量較 2018 年減少 12.6%，優於我們設定控制目標。大陸地區溫室氣體排放總量增長 129.6%，主要因大陸地區 2019 年營業據點擴大辦公室區域，及緯軟於大陸成立武漢新總部，裝修期間用電量增加，加上新舊辦公室有重疊使用的過渡期等因素，以致 2019 年大陸地區用電量較 2018 年大幅增長，進而增加溫室氣體排放量，由於 2019 年成立大陸武漢總部為一次性原因，緯軟將調整今後的溫室氣體排放管理目標如下：

緯軟今後之溫室氣體排放管理目標：以 2019 年溫室氣體排放量為基準，每年因應業務成長所增加的排放量控制在 2% 的範圍之內。

溫室氣體排放管理



2018 年更新之溫室氣體排放管理目標：以 2018 年溫室氣體排放量為基準，每年因應業務成長所增加的排放量控制在 2% 的範圍之內。

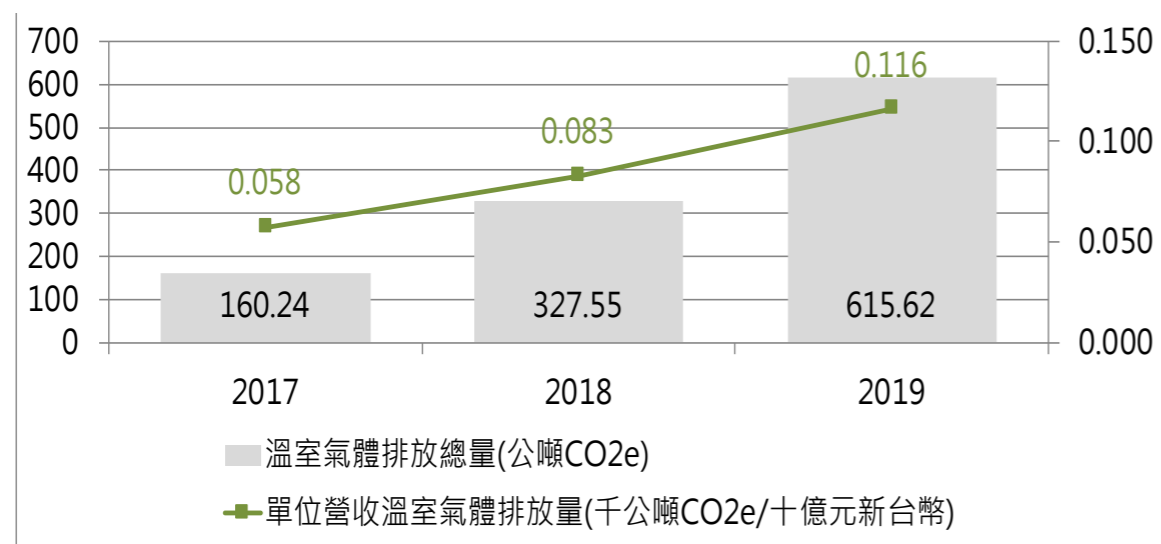
緯創軟體根據溫室氣體盤查議定書企業會計與報告標準 (The Greenhouse Gas Protocol) 鑑別溫室氣體排放重大影響排放源，緯創軟體為資訊服務者，主要營運使用能源為電力，因此溫室氣體主要排放來自範疇 2(外購電力)，緯創軟體主要透過節約能源減少溫室氣體的排放，並且以宣導提高員工節能意識，進而減少溫室氣體排放。



2019 溫室氣體排放統計表		單位：公噸 CO2e	
項目	台灣地區	大陸地區	總量
範疇 1	0	0	0
範疇 2	148.63	466.99	615.62
溫室氣體排放總量	148.63	466.99	615.62

(註) 溫室氣體排放量係採用經濟部能源局 2019 年 12 月 26 日公告之「電力排碳係數」計算，2018 年度電力排放係數為 0.533 kgCO2e / kWh。

溫室氣體排放強度統計



水資源管理

珍惜用水與愛護水資源是企業公司重要責任之一，在營運過程中，用水來源全都來自自來水公司，未使用地下水或其他方式水源，除一般民生污水外不會產生額外的廢水。

水資源管理計畫與措施

2018 年更新之水資源管理目標：以 2018 年用水量為基準 (5,298 立方米)，每年因應業務成長所增加的排放量控制在 2% 的範圍之內。

2019 年水資源較 2018 年的用水量基準成長 11%，超過我們設定控制目標。進一步以地區別分析，2019 年台灣地區用水量較 2018 年減少 12.1%，優於我們設定控制目標。大陸地區用水量則增長 16.5%，主要因大陸地區 2019 年營業據點擴大辦公室區域，及緯軟於大陸成立武漢新總部，裝修期間用水量增加，加上新舊辦公室有重疊使用的過渡期等因素，以致 2019 年大陸地區用水量較 2018 年增長，若就單位營收之用水量來說，2019 年的單位營收用水量則較 2018 年減少 17%，顯示節約用水還是有若干成效。未來將繼續積極宣導節約用水、隨手關水，以達成控制目標。做法如下：



- 宣導員工應有節約水資源之觀念與隨手關閉之實際作為。
- 建立通報機制，發現供水設備損壞即時與維修人員聯繫，避免長時間流水浪費。
- 飲用水設備定期檢查保養、更換過濾材，提升用水設備效率。

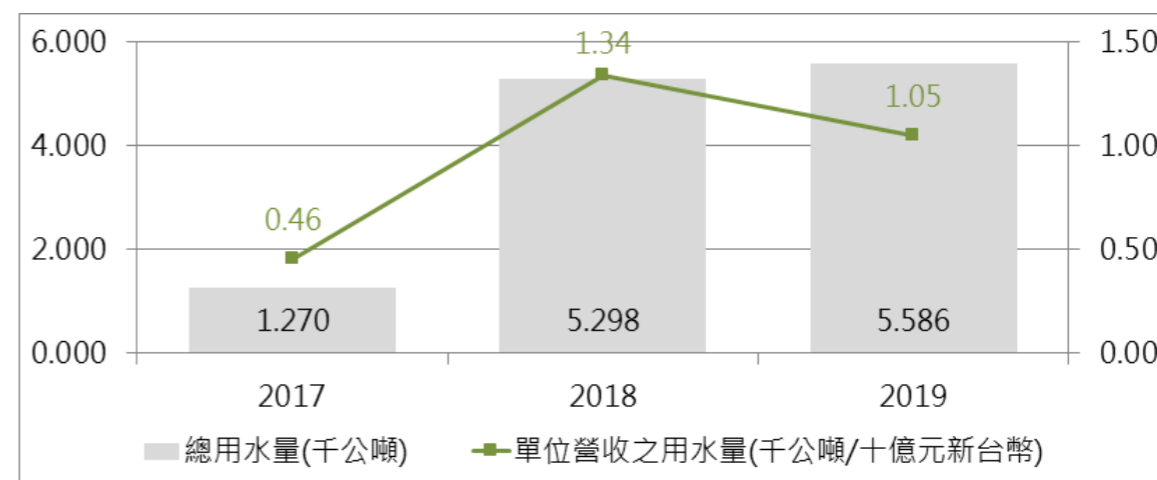
由於 2019 年成立大陸武漢總部為一次性原因，緯軟將調整今後的水資源管理目標如下：

緯軟今後之水資源管理目標：以 2019 年用水量為基準 (5,586 立方米)，每年因應業務成長所增加的排放量控制在 2% 的範圍之內。

2019 年水資源使用狀況統計表			單位：立方米
項目	台灣地區	大陸地區	總量
(a) 地表水	0	0	0
(b) 地下水	0	0	0
(c) 雨水	0	0	0
(d) 自來水	912	4,674	5,586
總取水量 (立方米 / 年) =(a)+(b)+(c)+(d)+(e)	912	4,674	5,586

(註) 資料來源：自來水繳費單據及水錶資訊

水資源統計圖



廢棄物管理



本公司主要提供資訊服務與軟體外包服務，主要的廢棄物為一般廢棄物與資源廢棄物。

緯創軟體一般生活廢棄物委託專業清運公司，運交垃圾掩埋場掩埋或焚化爐焚燒處理。可回收的資源廢棄物，確實做好分類並交由合格回收廠商處理。2019 年緯創軟體總部由內湖搬遷至汐止，同時於湖北武漢成立大陸總部，大規模辦公室的搬遷導致廢棄物較 2018 年增加；緯軟徹底做好垃圾分類，進行資源廢棄物回收，因此廢棄物回收率從 2018 年的 5.88% 提高到 2019 年的 29.8%。

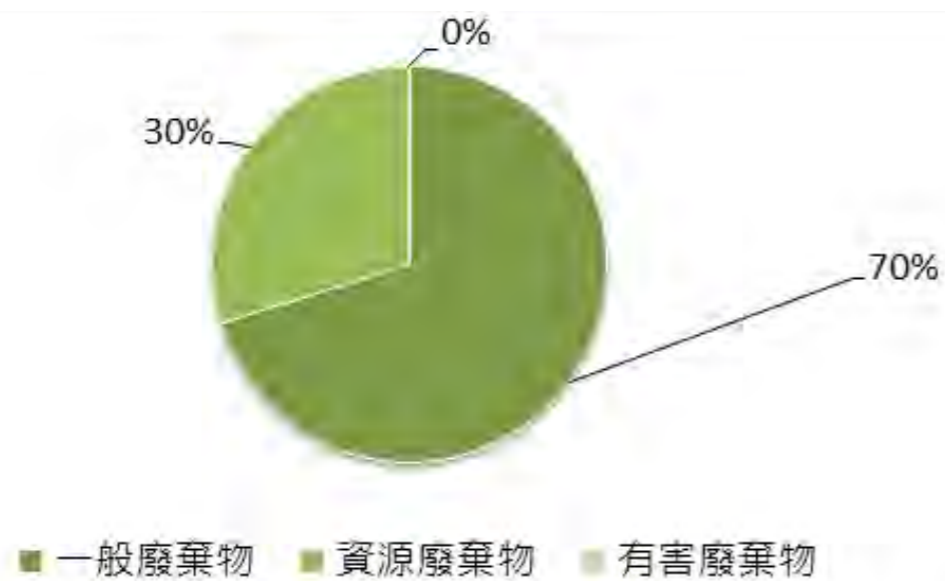


2019 廢棄物重量統計表			單位：公噸	
項目	台灣地區	大陸地區	總量	
一般廢棄物	焚化	3.4	0	10.6
	掩埋	0	0	
	其他	0	7.2	
資源廢棄物	再次利用	1.7	0	4.5
	資源回收	1.8	1	
有害廢棄物	組織直接處置	0	0	0
	由廢棄物處置承包商處理	0	0	
總廢棄物量		6.9	8.2	15.1
廢棄物回收率 %		50.7%	12.2%	29.8%

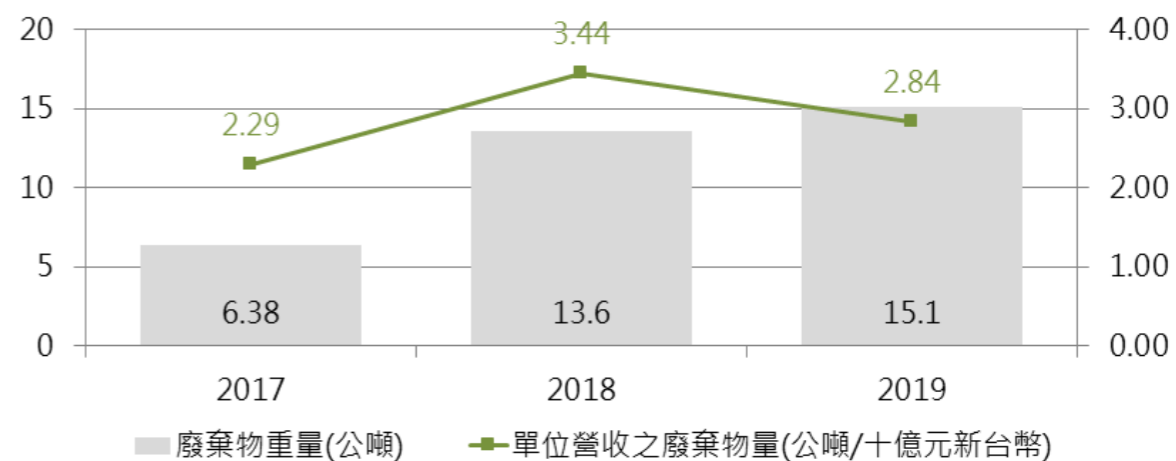
(註 1) 廢棄物回收率：回收廢棄物量 / 總廢棄物量

(註 2) 廢棄物的處置方式為承包商所提供的資訊

廢棄物佔比圖



2019 廢棄物強度統計圖





友善職場與社會參與



社會 亮點成就



當地主管佔
所有主管比例

99.9%



員工
男女比例

1.7



台灣新人起薪
÷ 法定基本工資

2.32

大陸新人起薪
÷ 法定基本工資

2.59



直接訓練
時數

6,755

間接訓練
時數

19,805

永續組織規劃

員工分佈與多元化



截至 2019 年 12 月 31 日，各地區員工依性別及聘僱類型之分佈呈現如下表，男女比例為 1.7 : 1；正職人力佔 99%、約聘人力佔 1%。

所有員工皆自其受僱日第一天起提供法令應有之權益。各地區員工依性別、聘僱類型之分佈呈現如右：

各地區人員性別統計表			
項目	台灣地區	大陸地區	合計
男	66%	62%	63%
女	34%	38%	37%
合計	100%	100%	100%

(註) 以 2019/12/31 之人數統計

各地區人員僱用類型			
僱用型態	台灣地區	大陸地區	合計
正職人數	98%	99%	99%
兼職人數	2%	1%	1%
合計	100%	100%	100%



與時俱進，人人是主角

緯創軟體對內倡導「與時俱進，人人是主角」，我們期勉全體同仁在客戶、專業領域、新技術、和服務模式等各方面與時俱進，並鼓勵每個人主動積極，發展所長，人人都可以有廣闊的舞臺，成為主角。我們致力於提供一個包容、鼓勵參與及發揮個人才能的工作環境，透過公平的任用及晉升作業，廣納不同背景及專長的優秀員工，塑造公司之競爭力。台灣地區員工依管理層級、性別、年齡層之人數如下：

各地區間接員工依管理層級、性別、年齡層結構統計表							單位：%
年齡	部級以上		課級		非主管職		合計
	男	女	男	女	男	女	
小於 30 歲	0%	0%	0%	12%	69%	66%	53%
30-50 歲	79%	89%	90%	82%	26%	31%	42%
大於 50 歲	21%	11%	10%	6%	5%	3%	5%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



人員流動狀況

員工是我們最重視的資產，2019 年各地區新進總人數為 3,730 人，由於本公司資訊服務產業特性，以資訊技術專才人力為晉用大宗，男性佔約 63%，女性佔約 37%；30 歲以下新進員工佔 75.5%。

當員工提出離職時，無論離職原因為何，我們都予以充分的體諒與尊重，主動瞭解其離職原因，藉此機會發現公司未來可改善之處。離職人數包含主動提出及其他因素離職之員工，2019 年離職人員主要集中在 30 歲以下之員工。

各地區 2019 年員工新進及離職人數表

項目	年齡	男		女	
		人數	比例	人數	比例
2019 年新進	小於 30 歲	1,708	45.79%	1,108	29.70%
	30-50 歲	605	16.21%	274	7.37%
	大於 50 歲	27	0.72%	8	0.21%
合計		3,730 (100%)			
2019 年離職	小於 30 歲	1,487	44.22%	978	29.08%
	30-50 歲	570	16.95%	301	8.95%
	大於 50 歲	22	0.65%	5	0.15%
合計		3,363 (100%)			



任用當地人才



我們秉持惟才是用的理念，積極僱用各式菁英人才，並持續將「培育當地管理人才」列為重點目標，落實人才在地化理念。整體而言，2019 年緯創軟體擔任主管職之當地員工佔 99.9%，其中部級（含）以上主管中當地員工佔 99.99%；以區域別來看，2019 年台灣地區擔任主管職之當地員工佔 100%，其中部級（含）以上主管中當地員工佔 100%，大陸地區擔任主管職之當地員工佔 99.9%，其中部級（含）以上主管中當地員工佔 99.9%，當地員工擔任主管職之情況如下：

當地員工擔任主管職統計表		單位：%	
地區	台灣地區	大陸地區	
擔任主管職百分比	100%	99.9%	
擔任部級以上主管職百分比	100%	99.9%	

友善職場

緯創軟體企業社會責任實務守則明訂「本公司於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。」各項人員管理政策以及相關人事規章皆依循上述精神制訂，秉持公平原則，不允許任何形式之歧視及性騷擾。相關政策及管理制度分別說明如下各章節。我們也隨時檢視有關童工與未成年工、強迫勞動、歧視、性騷擾、員工表達自由…等議題的執行狀況，落實員工權益及各對項人權議題之重視。2019 年並未發生任何性騷擾、侵犯人權、歧視等事件。

僱用及薪資



緯創軟體所提供的薪酬及福利符合台灣法令要求，絕不低於法令基本工資，所有員工都享有法定規定之保險及退休金計劃。緯創軟體採取同工同酬的薪資政策，不因種族、民族或社會出身、社會階層、血統、宗教、身體殘疾、性別、性取向、家庭責任、婚姻狀況、工會會員、政見、年齡而有異，並以整體薪酬的概念考量獎酬制度，包含薪資、福利、獎金、員工酬勞等。所有員工每年需接受兩次績效考核，以考核結果作為獎酬、任用、晉升及各項人員管理之依據。



此外，緯創軟體每年進行業界薪資調查，根據外界環境變化、公司營運狀況及個人績效表現予以調整薪資，以確保薪資符合市場水準及公平性，並藉由提升營運效率積極增加員工所得水準。針對僱用短期或兼職人員，皆自其受僱日第一天起，提供法令應有之保險及福利。各地區薪資狀況如下表。

地區	台灣地區	大陸地區
比例	2.32	2.59

(註 1) 計算方式為新人起薪 / 法定基本工資

(註 2) 依 2019 年 12 月 31 日之資料計算

育嬰假及回任狀況

緯創軟體重視懷孕同仁的權益，依法給予育嬰假，並於屆滿前一個月主動詢問回任意願。2019 年台灣地區的申請人數為 2 件，其中台灣地區男性員工之申請比例 0%。2019 年大陸地區的申請人數為 147 件，大陸地區男性員工之申請比例 47%。

2019 年育嬰假申請及近三年回任統計表

地區	台灣地區		大陸地區	
	男	女	男	女
2019 年育嬰假申請人數	0	2	69	78

(註) 此數據僅呈現 2019 年申請使用育嬰假人數，不包含 2019 年前申請使用人數。

地區	台灣地區		大陸地區	
	男	女	男	女
2019 年復職人數	0	2	69	56

地區	台灣地區		大陸地區	
	男	女	男	女
2018 年申請育嬰假且復職後仍在職 12 個月人數	0	2	19	34

地區	台灣地區		大陸地區	
	男	女	男	女
2018 年休完育嬰假之復職率	0	50%	100%	100%
2018 年休完育嬰假之留任率	0	100%	32.2%	51%



人權與反歧視



緯創軟體恪守各營運據點所在地法規，依循「國際人權法典」、「國際勞工組織－工作基本原則與權利宣言」、「聯合國全球盟約十項原則」等國際公認之人權標準，有尊嚴地對待及尊重所有員工、契約及臨時人員、實習生等。

緯創軟體致力於發展並維持一套能夠促進員工權利的制度，包含員工健康、工作安全、以及其他所有與工作相關的權利。緯創軟體致力杜絕違反人權的行為，不論是直接、利益相關或是默許等方式之違反行為，並致力於避免僱用關係中任何形式歧視情形之發生，不論是在僱用、薪資、訓練、晉升、解僱及資源分配方面，都不會因為種族、民族或社會出身、社會階層、血統、宗教、身體殘疾、性別、性取向、家庭責任、婚姻狀況、工會會員、政見、年齡或工會關係而有任何的區分或喜好，而是以能力及貢獻為依歸，以促成所有同仁之機會均等。

緯創軟體也致力於排除及避免自己以及僱用流程中的合作夥伴（如人力仲介公司）發生任何形式的歧視。在可能的情形下，緯創軟體持續推廣我們的反歧視政策至外部團體，包括顧客、供應商以及一般大眾。緯創軟體並發布「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」保護員工不受性騷擾之威脅，建立友善的工作環境。

童工與未成年工



緯創軟體禁止使用童工，在招募過程中皆會進行實際年齡的審查工作，禁止雇用 18 歲以下的童工與未成年工。2019 年並無發生任用童工的情況。

強迫與強制勞動



除了標準的工作合約，緯創軟體不會利用財務或其他方式來限制員工與緯創軟體的僱用關係，包括扣留存款或身分證明檔，在符合法令規範下，員工擁有自由解除勞動契約的權利。2019 年並無發生違反強迫與強制勞動的情況。

人才培育與職涯發展



因應緯創軟體承諾成為永續經營的有機體，除了事業上成長獲利之外，文化的塑造也是重要的一環，緯創軟體的核心能力為資訊服務，對於員工的素質要求較高，而人才的發展與培育，更是企業永續經營的基



石，因此，人才培育及人才流動率皆列為重要的管理指標，讓員工可以與企業同步成長。緯創軟體人才培育與職涯發展相關的內容或做法，分別敘述如下：

完整的教育訓練架構

緯創軟體致力於協助員工與公司共同成長，為員工打造持續學習與成長的環境，我們建立完整的教育訓練架構，協助員工規劃職涯發展方向。員工教育訓練架構分為以下四大體系：

體系	訓練目的	訓練內容
新進人員訓練	<ul style="list-style-type: none"> 介紹企業沿革、組織與未來的展望，建立新進同仁對公司之正確的認識與認同感。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司組織 人資、資訊、財務 資訊安全 智慧財產權 道德行為準則 誠信經營守則 團隊合作課程訓練
職能別專業訓練體系	<ul style="list-style-type: none"> 針對各功能人員的分類對象，施以不同階段的訓練課程，提升各職能別人員之專業知識與技能，以增進在專業工作上的成果及績效。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務行銷人員訓練 人力資源、資訊系統、行政支援人員訓練 財務人員訓練 顧問、分析與程式設計人員訓練 產品知識、生產力提升、品質改善、與軟體開發工具訓練
管理才能訓	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解公司政策、方向，執行公司規章，貫徹公司紀律。 增進人際溝通、應對能力及團隊合作以發揮溝通協調功能。 培養做決策與解決問題的能力。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理訓練 中高階主管訓練
進修教育訓練體系	<ul style="list-style-type: none"> 擴展同仁在科技工程與管理方面之知識領域以配合組織發展之需要。 增進同仁語文能力與技巧。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理進修班 工程進修班 英文 / 日文 / 中文語言進修課程



教育訓練成果

緯創軟體提供員工豐富多元的學習體驗。除了員工派訓外，我們亦量身打造各式內訓課程。「微課程」是以淺談趨勢、工作實務、與專業技能三大面向，每月兩次的系列課程，除了邀請各專業領域的知名講師來公司授課外，另也邀請公司的 **Star Performer** 來分享成功的實務經驗。為了形成樂在學習的風氣，我們鼓勵與開放各單位同仁主動報名參加。除了專業技能課程外，我們也為員工辦理減壓課程，還有防止內線交易與誠信經營課程，廣邀員工與主管參與，讓員工更認同公司以人為本與道德經營的理念。

因致力提升新員工的報到體驗，緯創軟體於 2019 年全新改版「新人教育訓練課程」，提供更多元、有趣、實用的訓練內容，包含：團隊合作影片的觀賞與團體討論、公司文化介紹、客戶成功案例、員工成功經驗分享、還有員工服務中心可提供的協助與服務…等，用豐富與深入的訓練內容，讓員工能快速無縫的與公司接軌。

為打造緯創軟體菁英團隊，我們跨國舉辦多場「中階主管訓練」，包含：8 小時的團隊合作體驗式學習營，由觀看影片、團體討論開始、展開各式精心設計的活動來引導大家瞭解團隊合作的方式與最終能達到的效益；邀請外派國外的總經理回台，分享如何成立團隊、解決文化衝突、與成功學；由公司的法律顧問，講授新增修的人資法令與實務問題，帶領主管一起關注與守護員工的權益。

為使長期在客戶端做專業 IT 服務的軟體工程師們，獲得專業技術進修與同仁聯誼交流的機會，我們挑選在交通便利的餐廳，開辦「軟工小週末」每月一次的系列課程，以技術實務、社群對話、與科技趨勢為設計主軸，讓工程師同仁能在輕鬆的聚餐中分享工作經驗，也與業界知名的技術顧問面對面學習專業的軟體工程原理，編碼實務技術，與技術問題交流。

綜合上述，2019 年教育訓練成果整理如下：

2019 年訓練成果			
分類		課程人時數 (小時)	平均受訓時數 (小時/人)
員工類別	直接	6,755	1.5
	間接	19,805	44.6
員工性別	男性	16,866	5.4
	女性	9,694	5.3

(註) 平均受訓時數 = 課程人時數 / 員工人數

緯創軟體微課程



緯創軟體軟工小週末





緯創軟體其他教育訓練課程





員工照顧與關懷



員工健康與職場安全

職場安全管理

緯創軟體員工工作內容以資訊服務為主，工安風險較低；針對員工，緯創軟體有專人負責勞工安全衛生管理，執行工作環境改善並確保員工工作安全等任務。

緯創軟體職業健康與安全的具體措施	
類別	具體措施說明
教育訓練	急救人員培訓。 勞工安全人員培訓。
諮詢	安排健康講座或醫生義診，解答同仁健康與保健相關問題。 提供員工健康諮詢的具體作法。
預防及疾病風險控制	提供員工預防及疾病風險控制的具體作法。
健康與安全防範	播放視頻宣傳。

2019 年員工工傷統計表				
地區	台灣地區		大陸地區	
	男	女	男	女
性別				
工傷率 (IR)	0	0	0	0
職業病率 (ODR)	0	0	0	0
損失日數比例 (LDR)	0	0	0	0
缺勤率 (AR)	0	0	0	0
因公死亡事故總數	0	0	0	0

(註 1) 工傷率 IR=(工傷總次數 / 總工時)*200,000，(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率)，工傷率計算不包含員工上下班交通事故

(註 2) 職業病率 ODR=(職業病總數 / 總工時)*200,000，(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率)

(註 3) 損失日數比例 =LDR(工傷損失天數 / 總工時)*200,000，(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率)，指員工因公傷或職業病失去勞動能力，而脫離崗位，即工傷假。

(註 4) 缺勤率 AR=(工傷假天數 + 病假天數) / 總上班天數 *200,000，(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率)

a) 總上班天數 = 每月規定上班天數 * 本月人數

b) 假別 = 工傷假 + 病假天數

c) 事假、喪假...不需要納入 AR 的缺席天數計算



健康管理與福利

緯創軟體重視員工健康，並提供相關福利制度，藉由照顧員工的身心健康，提升同仁工作士氣，並吸引優秀人才。

健康管理與福利制度如下：

項目	說明
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> 員工健檢：每年定期實施，並依檢查結果進行追蹤複檢。 眷屬健檢：提供員工眷屬優惠方案，守護員工家人健康。
團體保險	<ul style="list-style-type: none"> 員工：自到職日起，享有公司全額負擔費用的保險，包含定期壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險及癌症健康保險。 配偶及子女：享有公司全額負擔之住院醫療險。
上班與休假制度	<ul style="list-style-type: none"> 彈性上下班制度。 優於勞基法的休假制度。
福委會	<ul style="list-style-type: none"> 負責規劃與執行各項福利方案，提供結婚、生育、喪殯、住院、生日禮金等福利補助，每年舉辦家庭日活動。
活動社團補助	<ul style="list-style-type: none"> 補助員工成立各式藝文或運動社團，例如志工社、桌遊社，運動社等，促進員工交流及身心發展。



員工退休制度與實施情形

本公司遵循各地相關退休法規及制度，保障員工退休權益，使同仁皆能於退休後享有安心的生活保障。

台灣地區

公司每月按給付全體保留舊制年資員工薪資總額 2% 提撥退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會存入台灣銀行之專戶。員工退休金之支付，係根據舊制服務年資及核准退休日前 6 個月平均月薪資計算。

員工適用「勞工退休金條例」之退休金制度，則依員工每月薪資 6% 提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。

大陸地區

各子公司依當地政府法令規定，按月依員工薪資總額之一定比例提存養老保險金予政府相關部門，專戶儲蓄於各員工獨立帳戶中。員工達到法定退休年齡，且累計繳費年限滿十五年的，享受基本養老保險待遇。



暢通溝通管道，傾聽員工聲音

緯創軟體尊重員工權益，不禁止或妨礙員工結社自由。為協調勞資關係，促進勞資合作，我們除了定期召開高階主管及重要幹部會議，針對公司營運狀況或重要公司組織、人事、制度等議題進行說明與溝通，也會透過相關公告，即時通知員工知悉；同時也遵守政府相關規定，依照「勞資會議實施辦法」定期舉辦勞資會議，相互溝通意見，勞雇雙方應本和諧誠信原則，協商解決問題。我們願意聆聽員工聲音，為了讓同仁有暢通的管道來表達想法與意見，緯創軟體設有「員工意見信箱」，員工可以在保密的情況下，表達意見與反應問題。我們希望透過鼓勵員工表達建設性的意見，為企業注入正向成長的力量。

緯軟各辦公區溝通管道

溝通管道	台灣地區	大陸地區
勞資會議	Y	N
員工意見信箱	Y	Y
員工服務專線	Y	Y
員工服務中心	Y	Y
公司刊物	Y	Y



社會參與



緯創軟體落實企業社會責任，鼓勵員工從事社會參與，關懷社會，以身體力行的實際行動回饋社會。緯創軟體的公益活動主要有「社會」與「環境」二大方向，社會著重於人文關懷，環境則著重於友善環境，2019 年由員工自發從事的公益活動執行成果如下：

2019 公益活動執行成果		
執行重點	項目	2019 年成果
社會關懷	忠義基金會愛心物資捐贈	緯創軟體熱心公益，號召所有同仁捐助愛心物資一批，捐贈給忠義基金會的弱勢兒少，守護孩子們的成長。
	北京善行者徒步 50 公里公益活動	緯創軟體參與由中國教育基金和善行者聯合主辦的北京善行者徒步 50 公里公益活動。該活動以「每一步都會帶來改變」的信念，支持公益，緯創軟體為本次活動募集所得的善款全數捐贈做為在山區興建愛心廚房，讓貧困孩子中午能夠享用熱呼呼的午餐。
	北京聾啞兒童咖啡屋團建活動	緯創軟體於北京彩虹天使咖啡屋舉辦團建活動，陪聽障孩子們一起烘焙築夢。緯創軟體長期關注弱勢族群，除了定期採買咖啡館的手制糕點，也捐贈一批愛心桌椅，希望鼓勵這群孩子展翅高飛、踏實前行。將公益融合於企業活動，用行動點燃孩子的夢想。
	置匯 - 綠色回收箱	大連緯創軟體同仁將平日的包裝瓶，紙箱等可回收資源統一放到辦公區指定區域，每月固定時間將其打包後換取的款項捐贈至中華慈濟慈善事業會，用於教育事業



2019 公益活動執行成果		
友善環境	贊助台灣野鳥學會生態桌曆	近年來由於人為干擾、環境污染與棲地遭到破壞的鳥類愈來愈多，每年經由台灣野鳥會協助救護的傷鳥與病鳥需要投入大量物力與人力。 緯創軟體支持生態保育，與自然共生共存共榮，特別訂購台灣野鳥協會 2020 桌曆，為生態保育貢獻一份心力。
	全員使用環保吸管馬克杯減塑	緯創軟體製作環保吸管組和馬克杯提供員工使用，減少一次性塑膠用品的使用，減塑保護生態及海洋資源。
	北京香山公益植樹活動	緯創軟體參與 2019 年香山公園植樹活動。號召緯軟員工參加本次植樹活動鍛煉身體，豐富文化生活，培養綠化環保意識，以實際行動為生態修復和環境綠化貢獻出一份力量。
	置匯 - 瓶	大連緯創軟體同仁於秋遊期間，將旅途中飲用的塑膠瓶統一收集統一帶回，將其換的款項捐贈至中華慈濟慈善事業會，用於教育事業。

透過參與上述公益活動，緯創軟體員工付出的同時，也得到溫暖的收穫。

2019 年緯創軟體社會投資統計						單位：新台幣
項目	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	
公益贊助	20 萬元	20 萬元	10 萬元	15 萬元	40 萬元	
員工公益活動	3 場	2 場	1 場	6 場	4 場	

(註 1) 上表各項統計 2015~2017 年僅包含台灣地區，2018~2019 年包括台灣地區和大陸地區。

(註 2) 匯率：RMB：4.37



忠義基金會愛心物資捐贈



北京聾啞兒童咖啡屋團建活動



北京善行者徒步 50 公里公益活動



置匯 - 綠色回收箱



贊助台灣野鳥學會生態桌曆



全員使用環保吸管馬克杯減塑



北京香山公益植樹活動





GRI 對照表

GRI 準則	揭露項目	頁碼	省略
一般揭露			
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-1 組織名稱	1	無省略
	102-2 活動、品牌、產品與服務	15-17	無省略
	102-3 總部位置	14	無省略
	102-4 營運活動地點	14	無省略
	102-5 所有權與法律形式	14	無省略
	102-6 提供服務的市場	18	無省略
	102-7 組織規模	14	無省略
	102-8 員工與其他工作者的資訊	115-118	無省略
	102-9 供應鏈	93-96	無省略
	102-11 預警原則或方針	25-26, 70-86	無省略
	102-13 公協會的會員資格	18	無省略
	102-14 決策者的聲明	5-7	無省略
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	59-63	無省略
	102-18 治理結構	21-24, 55-59	無省略
102-40 利害關係人團體	43-52	無省略	
102-41 團體協約	140	無省略	



	102-42 鑑別與選擇利害關係人	37-38	無省略
	102-43 與利害關係人溝通的方針	45-52	無省略
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	39-44	無省略
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	18	無省略
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	37-42	無省略
	102-47 重大主題表列	39-42	無省略
	102-48 資訊重編	1	無省略
	102-49 報導改變	1	無省略
	102-50 報導期間	1	無省略
	102-51 上一次報告書的日期	1	無省略
	102-52 報導週期	1	無省略
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	2	無省略
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	2	無省略
	102-55 GRI 內容索引	149-162	無省略
重大主題			
經濟績效			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	64-69	無省略
	103-3 管理方針的評估	64-69	無省略



GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	64-69	無省略
	203-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	137-139	無省略
市場地位			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	121, 123	無省略
	103-3 管理方針的評估	121, 123	無省略
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	123	無省略
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	121	無省略
反貪腐			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	60-61	無省略
	103-3 管理方針的評估	60-61	無省略
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	60-61	無省略
	205-2 有關反貪腐政策和程式的溝通及訓練	60-61	無省略
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	60-61	無省略
能源			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	100-105	無省略
	103-3 管理方針的評估	100-105	無省略



GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	101-105	無省略
	302-2 組織外部的能源消耗量	101-105	無省略
	302-3 能源密集度	103	無省略
	302-4 減少能源的消耗	104	無省略
	302-5 降低產品和服務的能源需求	101-105	無省略
水			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	108-110	無省略
	103-3 管理方針的評估	108-110	無省略
GRI 303 : 水 2016	303-1 依來源劃分的取水量	109	無省略
排放			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	105-107	無省略
	103-3 管理方針的評估	105-107	無省略
GRI 305 : 排放 2016	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	107	無省略
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	107	無省略
	305-4 溫室氣體排放密集度	107	無省略
	305-5 溫室氣體排放減量	105-107	無省略
環保法規遵循			



GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	99	無省略
	103-3 管理方針的評估	99	無省略
GRI 307 : 環境法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	99	無省略
勞雇關係			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	115-121	無省略
	103-3 管理方針的評估	115-121	無省略
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	119-120	無省略
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	122-123	無省略
	401-3 育嬰假	123-124	無省略
勞 / 資關係			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	140	無省略
	103-3 管理方針的評估	140	無省略
GRI 401 : 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	140	無省略
職業安全衛生			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	135-138	無省略
	103-3 管理方針的評估	135-138	無省略



GRI 403：職業安全衛生 2016	403-1 由勞資共同組成的正式的安全衛生委員會中的工作者代表	135	無省略
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因工死亡件數	135-136	無省略
訓練與教育			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	126-134	無省略
	103-3 管理方針的評估	126-134	無省略
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	130	無省略
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	127-128	無省略
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	122	無省略
員工多元化與平等機會			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	115-118	無省略
	103-3 管理方針的評估	115-118, 122	無省略
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	115-118, 122	無省略
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	122	無省略
不歧視			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	122-125	無省略
	103-3 管理方針的評估	122-125	無省略
GRI 405：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	122	無省略



童工			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	93-96, 126	無省略
	103-3 管理方針的評估	93-96, 126	無省略
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	93-96, 126	無省略
強迫或強制勞動			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	93-96, 126	無省略
	103-3 管理方針的評估	93-96, 126	無省略
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	93-96, 126	無省略
客戶隱私			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	62-63	無省略
	103-3 管理方針的評估	62-63	無省略
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	62-63	無省略
社會經濟法規遵循			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	39-42	無省略
	103-2 管理方針及其要素	59-60	無省略
	103-3 管理方針的評估	59-60	無省略
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	59-60	無省略