

2022

Sustainability Report

勸揚資訊

永續發展報告書



CONTENTS

目錄

關於本報告書	02
董事長的話	04

Chapter 1		
永續管理	1.1 關於叡揚	08
	1.2 營運績效	13
	1.3 永續策略與願景	16
	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18

Chapter 2		
公司治理	2.1 治理架構	26
	2.2 誠信經營	30
	2.3 風險管理	34
	2.4 資訊安全	37
	2.5 COVID-19 因應	42

Chapter 3		
創新服務	3.1 創新研發	48
	3.2 供應鏈管理	54
	3.3 品質管理	56
	3.4 客戶服務	58

Chapter 4		
員工照護	4.1 人才吸引與留任	64
	4.2 員工福利與權益	68
	4.3 人才培訓與發展	74
	4.4 員工健康與安全	76

Chapter 5		
綠色環境	5.1 產品綠色影響力	80
	5.2 環境暨能源管理	87

Chapter 6		
社會關懷	6.1 軟體人才培育	94
	6.2 社會公益	100
	6.3 科技行善	103

附錄	
GRI Standards 內容索引表	106

關於本報告書

本報告書為叡揚資訊股份有限公司（以下簡稱「叡揚資訊」或「本公司」）發行之第 2 本永續報告書（以下簡稱本報告書），以「永續管理」、「公司治理」、「創新服務」、「員工照護」、「綠色環境」與「社會關懷」等六大章節架構，呈現叡揚資訊在公司治理、經濟、環境與社會面向永續發展之願景與策略，回應利害關係人對叡揚資訊在永續發展所關注的議題，並朝永續發展持續努力。

報告邊界與揭露範疇

本報告書除財務績效係以合併財務報表範疇提供外，其餘則依叡揚資訊之營運活動作為本次揭露範疇，揭露內容係以臺灣地區相關營運活動為主要報告範疇，部分資料包含上海辦公室之資訊，若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。本報告書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位。環境安全及社會參與之計算單位以國際上慣用單位為主。

報告期間

本報告書中的數據及內容以 2022 年度（2022/01/01 至 2022/12/31）為主。

報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）發行之永續性報導準則（GRI Standards）2021 年版編製，針對重大永續主題透明揭露各項管理方針與執行績效資訊。

報告書管理流程

資料蒐集與彙整	由叡揚資訊各單位蒐集及彙整資料數據
內部審查	本報告書經由叡揚資訊高階主管審議通過後始對外發布
外部查核	本報告書所揭露之財務數據係採用經安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）查核後之財務報告
外部確信	本報告書由安永聯合會計師事務所（EY）依循確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」。針對四項自訂指標內容進行確信，會計師有限確信報告附於本報告書附錄

報告發行時間

叡揚資訊未來每年將定期發行永續報告書，並於本公司官方網站及公開資訊觀測站發布，本報告書發行日期為 2023 年 9 月。

聯絡資訊

如您對本報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

聯絡窗口：叡揚資訊股份有限公司 公司治理 副處長 卓俊興

地址：台北市中山區德惠街 9 號 5 樓

電話：+886-2-2586-7890

公司網址：www.gss.com.tw



董事長的話

叡揚資訊自 1987 成立以來，在軟體開發機制、架構、設計等方面持續演化與進步，且總能在第一時間點探究新技術與商業模式。2022 年叡揚資訊於疫情中持續成長，營收與獲利同創新高，每股盈餘 (EPS) 達到 5.74 元。除了追求獲利及經營績效，叡揚資訊成立以來即懷著永續經營的精神，用心觀察環境變化與客戶所關心之議題，經由成熟的軟體工程、專案管理及優異的系統架構所開發出的系統，搏得金融業、政府、醫院、電信與製造業等客戶的好評。叡揚資訊也持續編制「永續報告書」來展現我們在永續經營上的努力與成效。

在環境方面，身為資訊服務業，我們貢獻我們的專長，協助各大企業進行無紙化與達成淨零碳排放合規，有效減少用紙量與溫室氣體排放量，達到產業與環境永續發展。同時為了台灣 2050 淨零碳排放目標，推出「Vital NetZero 零碳雲」，整合「ISO 14064 溫室氣體盤查」與「ISO 50001 能源管理系統」二項國際標準之認證與管理系統，以滿足企業自主盤查及長期減能減碳管理應用需求，解決企業碳焦慮。我們亦加入了台灣微軟成立的「台灣 ICT 永續綠戰隊」，一同為台灣 2050 淨零碳排放目標努力；在社會方面，叡揚資訊發現許多學生在學校所學與職場所需仍有一段差異。因此透過產學合作、鼓勵同仁至學校演講分享經驗，或是接受學校申請到公司參訪，叡揚資訊致力於以科技力為社會服務。

此外，叡揚資訊 2021 年購入北投士林科技園區創富中心大樓，於 2022 年 5 月已完成員工進駐，提供員工更多工作地點選擇及更舒適的工作環境；同時為持續深根高雄，2022 年時除規劃成立研發中心外，亦新購高雄辦公室，打造優質環境為同仁與客戶服務，並已於 2023 年 5 月完成進駐。

在治理方面，我們專注於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，以提昇公司治理品質及成效。2021 年第一次參與公司治理評鑑時為上櫃公司 21%~35% 區間，2022 年則持續進步至 6%~20%。另外我們也陸續於 2021 至 2022 年通過 ISO 27018 雲服務個資保護管理系統及 ISO 27701 隱私資訊安全管理系統驗證，更加強化客戶雲服務隱私保護作業環境及專案個人資料管理機制，以提升客戶與合作夥伴等利害關係人之信賴。

展望未來，身為地球一份子，叡揚資訊所處的產業與提供的服務就是為永續創造可能。在積極追求營運表現的同時，叡揚資訊將守護環境、關懷社會，真誠回應利害關係人的需求，持續帶給社會正面影響力，實踐經濟、環境與社會共榮共存的永續經營之道。

董事長

吳堉錦



Chapter 1

Sustainable 永續管理

- 1.1 關於叡揚
- 1.2 營運績效
- 1.3 永續策略與願景
- 1.4 利害關係人溝通與重大議題分析

1

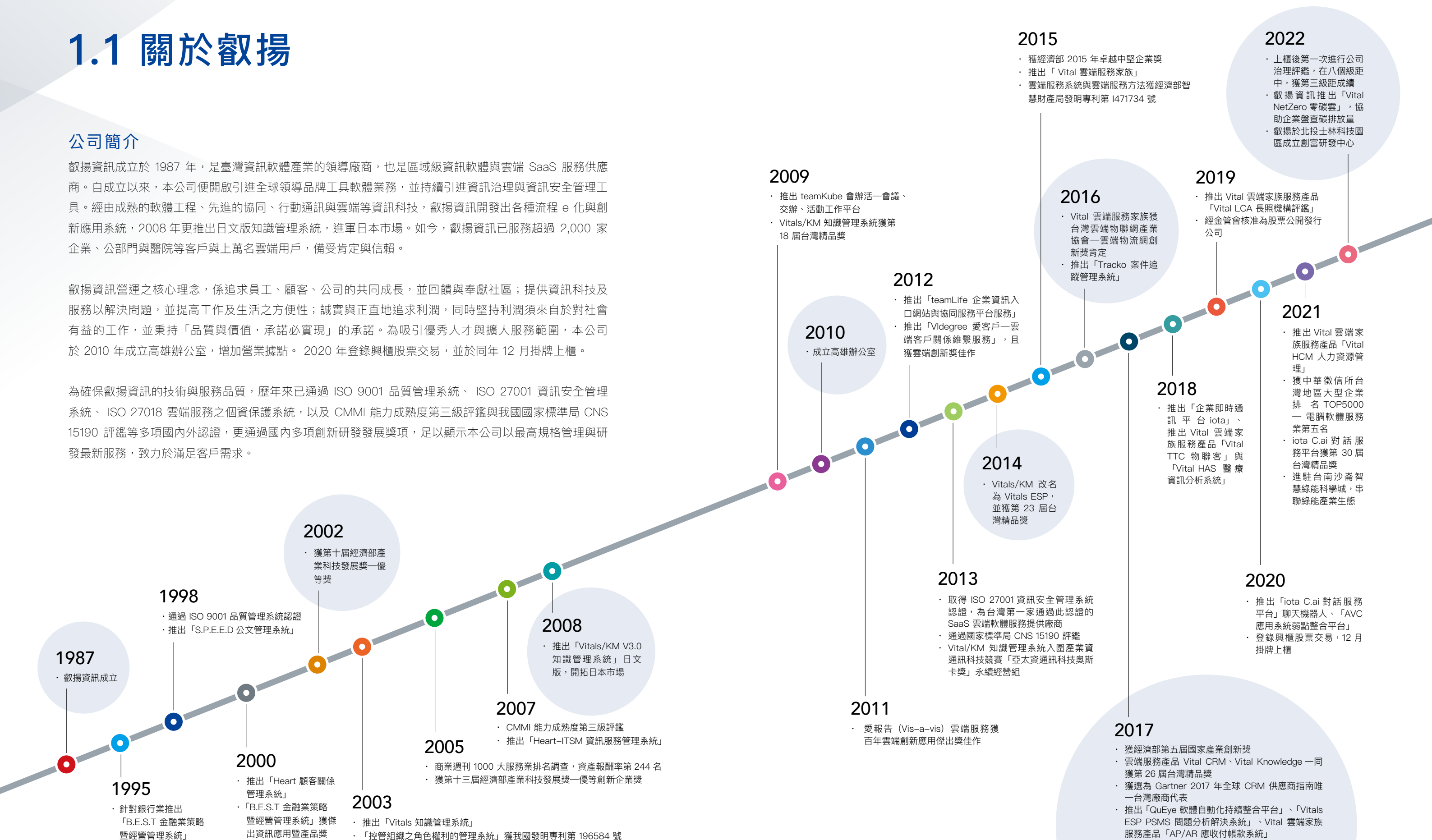
1.1 關於叡揚

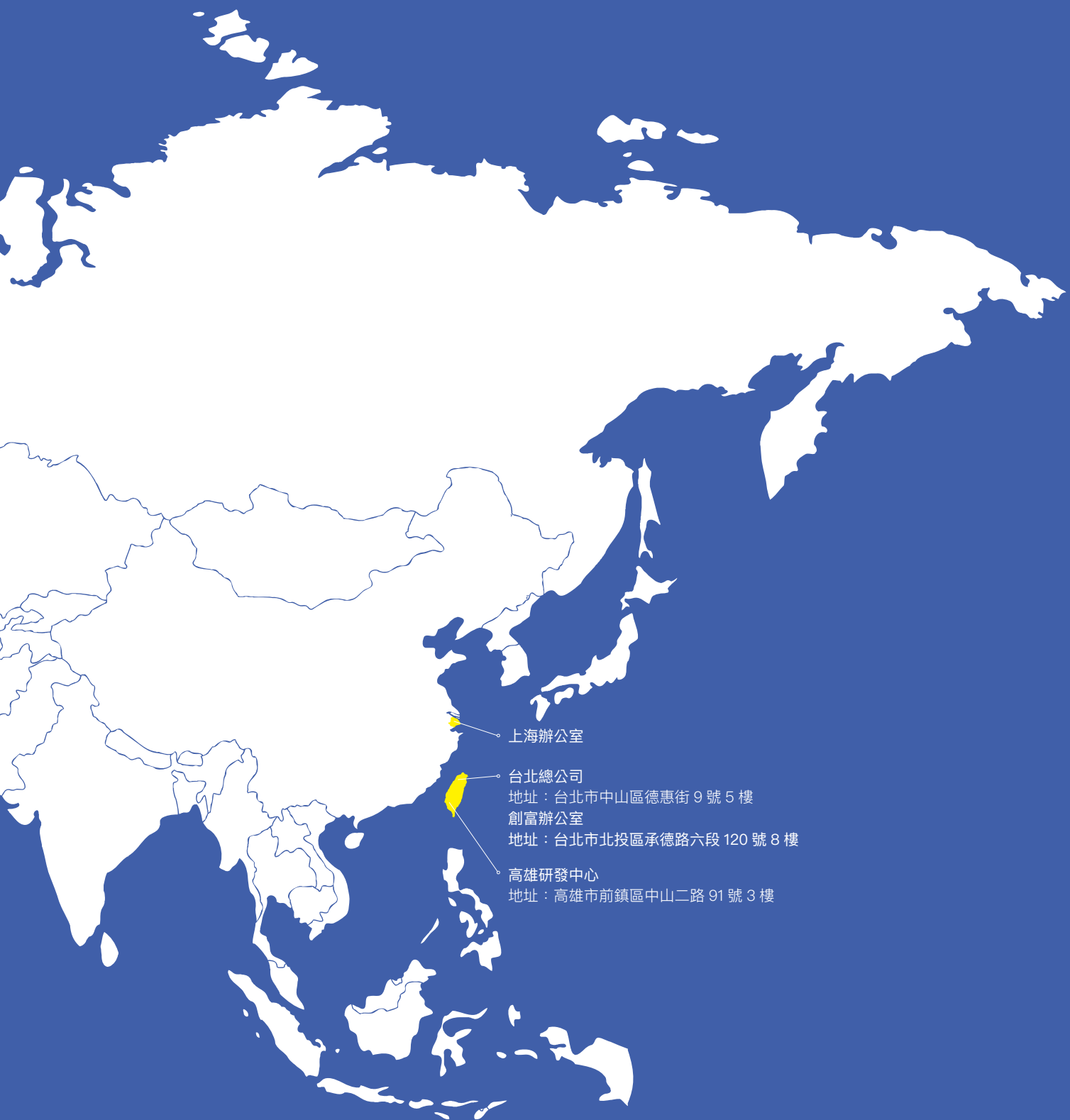
公司簡介

叡揚資訊成立於 1987 年，是臺灣資訊軟體產業的領導廠商，也是區域級資訊軟體與雲端 SaaS 服務供應商。自成立以來，本公司便開啟引進全球領導品牌工具軟體業務，並持續引進資訊治理與資訊安全管理工具。經由成熟的軟體工程、先進的協同、行動通訊與雲端等資訊科技，叡揚資訊開發出各種流程 e 化與創新應用系統，2008 年更推出日文版知識管理系統，進軍日本市場。如今，叡揚資訊已服務超過 2,000 家企業、公部門與醫院等客戶與上萬名雲端用戶，備受肯定與信賴。

叡揚資訊營運之核心理念，係追求員工、顧客、公司的共同成長，並回饋與奉獻社區；提供資訊科技及服務以解決問題，並提高工作及生活之方便性；誠實與正直地追求利潤，同時堅持利潤須來自於對社會有益的工作，並秉持「品質與價值，承諾必實現」的承諾。為吸引優秀人才與擴大服務範圍，本公司於 2010 年成立高雄辦公室，增加營業據點。2020 年登錄興櫃股票交易，並於同年 12 月掛牌上櫃。

為確保叡揚資訊的技術與服務品質，歷年來已通過 ISO 9001 品質管理系統、ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 27018 雲端服務之個資保護系統，以及 CMMI 能力成熟度第三級評鑑與我國國家標準局 CNS 15190 評鑑等多項國內外認證，更通過國內多項創新研發發展獎項，足以顯示本公司以最高規格管理與研發最新服務，致力於滿足客戶需求。





上海辦公室

台北總公司

地址：台北市中山區德惠街 9 號 5 樓

創富辦公室

地址：台北市北投區承德路六段 120 號 8 樓

高雄研發中心

地址：高雄市前鎮區中山二路 91 號 3 樓



營運據點

目前，叡揚資訊的服務據點包含台北、高雄與海外據點上海，營運範圍則遍及兩岸三地與日本。為打入日本市場，適逢經濟部產業發展署（原工業局）推動促進台日企業交流與合作，新增兩名合作夥伴與三名經銷商，逐步拓展叡揚資訊 Vitals/KM 通路。

主要服務

叡揚資訊的產品線主要可分為以下幾類：「企業 e 化應用軟體」、「資訊治理及資訊安全」、「運帷服務」、「雲端及巨量資料服務」。下圖可概括表示目前所營事業區塊，以及該區塊所孕育創造差異的關鍵能力。本公司將上述產品與服務提供給政府、金融、醫療、製造與流通等各產業，同時因應客戶營運需求進行調整。服務範圍涵蓋系統規劃、設計、開發、整體專案管理、顧問諮詢服務、整合資訊系統服務與運帷服務等。

▼ 叡揚資訊服務主要服務一覽

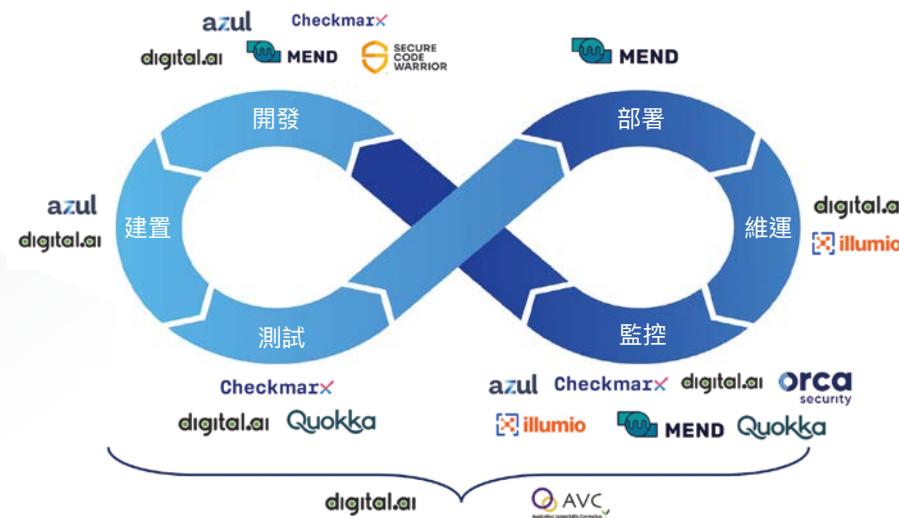


企業 e 化應用軟體

本產品將為企業營運帶來更有效率的管理系統，包含人才的選、用、育、留與績效分析的人資系統；能夠支援跨瀏覽器與行動裝置，將公文製作簽核等流程透明化且達成無紙化的公文管理系統；將企業內部知識留存查詢、便於分享交流，強化組織知識流通性的企業知識社群平台。

此外，亦有應用系統對話機器人的開發與運作平台，提供企業內部訊息平台與對話機器人建構引擎之整合性解決方案，可以解決企業針對不同應用系統常有開發手機板 APPs 需求之問題，提升企業運作效率。因應銀行商品日漸多元化，本公司也推出金融業徵授信與風險管理解決方案，提供銀行線上審核流程，滿足快速核貸需求，且完整蒐集企金業務資料以免風險發生，更導入智慧化邏輯運用，整合 End-to-End 作業流程與系統平台，以提升銀行之授信作業品質、作業效率與生產力。

▼ 資訊安全解決方案



資訊治理及資訊安全

在資訊治理方面下，叡揚資訊提供系統作業面管理優化的工具與服務，如跨平台系統批次作業與資料交換自動化，系統效能監控與優化之工具、建構開放式服務生態的應用程式介面（API）管理等。以及資訊安全的管控與服務，包含程式碼漏洞掃描、行動 APPs 之防竄改、安全碼撰寫之顧問諮詢與服務等。

運帷服務

資訊系統的變化與更新日新月異，且資通訊技術不斷進步，加上網路應用興盛，政府部門與企業的資訊業務亦由單純的客服、維護，急速擴張到資訊服務生命週期管理的策略規劃、設計建置、上線運轉與維護改造。然企業與政府內資訊部門恐有人力不足，面對長期維護高複雜度且技術多元的應用系統實屬困難，叡揚資訊做為具規模且可信賴的廠商，將承接運帷業務之委託，以協助客戶免除因應用系統管理產生的問題。除穩定的運帷服務外，本公司也提供各項專業諮詢服務與商務運轉系統之建置，同時將技術移轉予客戶，達成互惠雙贏的目標。針對部分核心或特殊作業，本公司將以專案方式提供系統開發服務，必要時提供叡揚資訊的高素質團隊結合客戶內部人才，即時解決客戶載運帷中產生的問題與額外需求。

雲端與巨資服務

叡揚資訊所提供的雲端服務，是以中小企業為主要客群打造的全方位 e 化解決方案。透過線上自助採購及供裝平台，不受任何地域與時區限制，可提供中小企業成長或數位轉型所需之客戶關係管理、物聯客、智慧表單、協同知識管理、公文管理、人力資源管理、會計與財務管理等各方面的 e 化服務，有效提升客戶的生產力並強化企業競爭力。

巨量資料服務則提供大數據分析的解決方案，進行巨量資料處理的架構設計與大數據應用系統的規劃開發，藉由視覺化工具建立互動式數據分析。以此服務所開發之醫療資訊分析系統即為最佳範例：依據醫院營運及醫療品質管理架構，匯集各類數據並規畫完整的資料庫，以視覺化與互動式查詢模式，提供即時深度查詢與探索，提升醫院的決策效率。

1.2 營運績效

財務績效

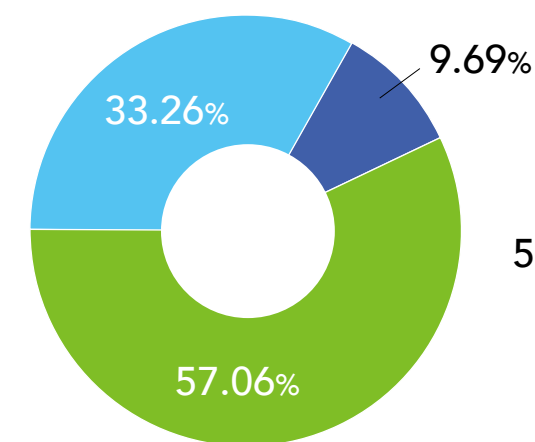
叡揚資訊在 2022 年度整體營業利益較前一年度大幅成長，財務表現更是優於過往。近年產業變化較大，多數企業致力於數位轉型與資訊服務的導入，且因應 COVID-19 影響，企業對居家或異地辦公、雲端服務、資訊安全管理之需求大幅增加，對本公司營收成長有正面助益。2022 年叡揚資訊與子公司之合併營收為新臺幣 14.27 億元，較 2021 年成長 20.83%，且近五年營收皆為正成長。營業毛利為新臺幣 6.98 億元，較 2021 年成長 20.07%。營業利益則為新臺幣 1.92 億元，較前一年度成長 34.78%。根據上述財務數據，足見本公司於 2022 年度之財務表現優異。詳細資訊請參考 2022 年年報。



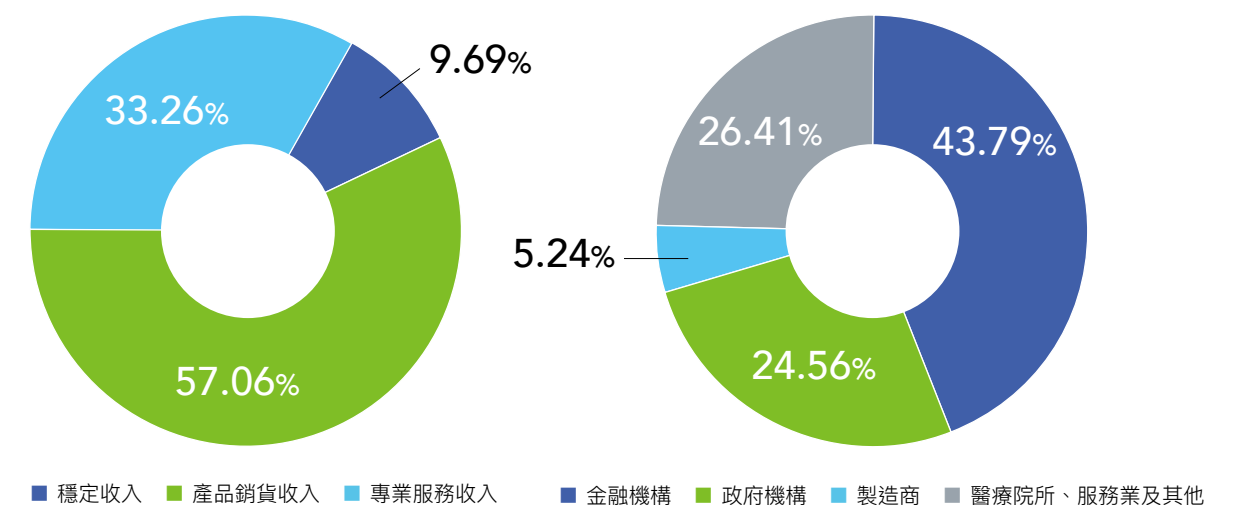
▼ 叡揚資訊 2022 年度年報（單位：新臺幣仟元）

項目	2020 年度	2021 年度	2022 年度
營業收入	1,091,208	1,181,294	1,427,388
營業毛利	563,520	580,961	697,533
營業利益	132,376	142,539	192,117
稅前淨利	145,302	156,380	198,821
本期淨利	121,724	134,772	173,035
每股盈餘（元）	4.61	4.70	5.74

▼ 2022 年業務佔營收比重



▼ 2022 年客戶業別比重



註：穩定收入包含期間授權（訂閱式）收入、維護收入與委外服務收入。

政府補助

為解決叡揚資訊之數位實務人才需求，並輔導實作補助人才報考產業人才能力鑑定（Industry Professional Assessment System, 簡稱 iPAS ），本公司於 2022 年度申請由經濟部產業發展署（原工業局）推動之「產業人才能力鑑定企業數位人才實作培育補助」經費，除提升員工自身專業能力外，更加強企業對外競爭力。本公司尚有以「智慧電器行數位雲平台」申請經濟部產業發展署（原工業局）之「數位雲服務主題式研發補助計畫」之補助經費，該平台係以串聯電器產品之客戶、品牌商與維修經銷商即時溝通與數據蒐集之商業平台；本公司以「A+ 企業創新研發淬鍊計畫－鼓勵國內企業在臺設立研發中心計畫」申請經濟部科技研究發展專案，將深耕於人工智慧與智能對話機器人，並以「基於深度學習之自然語言處理技術研發」、「基於深度學習之影像處理技術研發」、「智能對話機器人生成平台工具研發」等三個領域，進行技術研發與創新之外，並將新技術應用於新產品與服務，以協助客戶、產業透過新技術與產品提升產能與軟實力。

補助項目		補助金額（單位：新臺幣元）
2022/03/01 ▼ 2022/09/30	以「經濟部產業人才能力鑑定 (iPAS) 企業數位人才實作培育補助」申請經濟部產業發展署（原工業局）產業創新人才產學接軌 推動計畫	846,709
2022/06/01 ▼ 2022/11/30	以「智慧電器行數位雲平台」申請經濟部產業發展署（原工業局）「數位雲服務主題式研發補助計畫」補助	1,300,000
2022/07/01 ▼ 2023/06/30	以「A+ 企業創新研發淬鍊計畫－鼓勵國內企業在臺設立研發中心計畫」申請經濟部科技研究發展專案	1,685,000

稅務政策

叡揚資訊始終貫徹創建以來的核心理念—「誠實與正直地追求利潤」，是故本公司致力於資訊透明化，善盡應負之社會責任，並擔負規定之稅負。本公司絕對遵循我國各項租稅政策，在日常作業過程中若有適用法令不明之處，也將主動與稅捐稽徵所討論、配合營業稅及營所稅稽查提供文件。下表為本公司合併子公司近二年之稅務資訊，詳細相關資訊請參閱叡揚資訊 2022 年度合併財務報告。

2022 年度
合併財務報告



▼ 近二年稅務資訊（單位：新臺幣仟元）

		2021 年度	2022 年度	平均值
稅前淨利		156,380	198,821	177,601
所得稅費用	當期所得稅	22,979	22,757	22,868
	遞延所得稅	(1,371)	(3,971)	(2,671)
有效稅率 (%)		13.82%	9.45%	11.37%
已支付所得稅		22,046	22,294	22,170

參與公協會

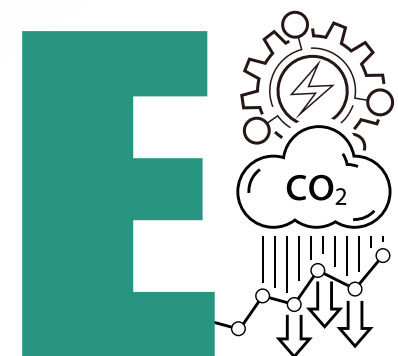
為加強叡揚資訊與同業間技術學習與合作，以及與各類組織廣泛交流及積極互動取得合作機會，促進新知共享、擴大業務範圍，本公司參與國內外各面向專業組織與活動，並以團體力量促使產業永續發展。

▼ 叡揚資訊參與外部組織一覽

面向	參與組織
資訊與網路科技組織	<ul style="list-style-type: none">· 台北市電腦商業同業公會 (TCA)· 中華民國電腦學會· 中華民國開放系統協會 (COSA)· 中華民國資訊應用發展協會· 數位經濟暨產業發展協會 (DTA)（原：台灣科技化服務協會）· 中華民國資訊聯盟· 台灣雲端物聯網產業協會（雲協會）· 台灣數位科技與政策協進會· 知識長交流會· 中華民國人工智慧學會· 中華民國資訊軟體協會 (CISA)· 台灣數位治理協會 (DGA)· 臺灣數位企業總會· Tiea 台灣網路暨電子商務產業發展協會· AMT 亞太行銷數位轉型聯盟協會· AQM 品質經理人協會· 台灣電器商業同業公會
資訊安全組織	<ul style="list-style-type: none">· 台灣數位鑑識發展協會 (ACFD)· 資安整合服務平台· 台灣電腦網路危機處理暨協調中心
各產業組織	<ul style="list-style-type: none">· 台灣區電機電子工業同業公會· 特定非營利活動法人日本情報技術取引所 JIET· 財團法人紡織產業綜合研究所· 中華民國全國中小企業總會· 中華民國全國創新創業總會（新創會）· 台灣企業領袖交流會· 台灣區絲織同業工會· 台北內湖科技園區發展協會· 台灣經貿網· 台灣電子設備協會 (teeia)· 台北市機器商業同業公會· 台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA)
經營與管理國際商業合作組織	<ul style="list-style-type: none">· 新竹企業經理協進會· 中華人力資源管理協會（人資協會）· 外貿協會－新南向國家企業家聯誼會
醫療相關組織	<ul style="list-style-type: none">· 國家生技醫療產業策進會· 台灣醫院協會

1.3 永續策略與願景

叡揚資訊作為臺灣軟體資訊軟體產業的領導廠商，推出各種企業應用管理系統與雲端服務，為企業、政府等各方客戶提升工作便利性、促使資源使用更具效率，且達成溝通即時化、辦公無紙化等多項效益，無疑是各界組織朝永續發展大幅邁進的得力工具。有鑑於在地中小企業在永續經營的推動上相較大型企業困難，除去資源豐富度之落差外，也存在資訊系統老舊卻無即時更新、管理流程傳統繁複、人力資源運用效率低落，甚有帳務管理困難等多種問題。叡揚資訊為各式中小企業導入資訊服務應用，協助整體社會一同向永續發展踏出步伐。同時，憑藉於知識管理領域的豐富經驗，持續精進自身知識管理運作機制，與國際接軌，期待未來能提供更全面、更專業的解決方案，協助企業建構數位大腦，奠定永續經營基礎。



企業 e 化 環境優化

- 提供資訊科技及服務有效解決問題，促成商業夥伴組織數位化的重要推手。
- 不斷在綠色能源效率方面努力，協助提升能源、資源使用效率，落實綠色產品規範，並倡導自身養成環境保育的企業人格，期許綠色採購申報開創新高紀錄為目標，為生態發展與地球環境盡一份心力。



短期目標 (2023 年前)

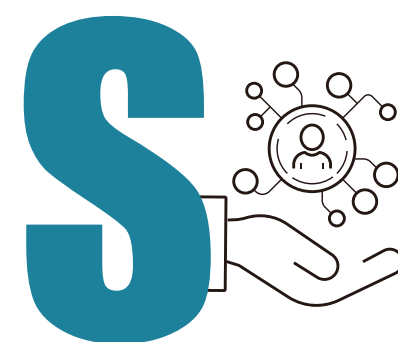
- 人均用電年減 1%
- 提供雲端線上數位工具方案組合，提高客戶永續競爭力

中期目標 (2023–2025 年)

- 研擬使用第 1 度綠電，透過綠電使用，減少自身碳排放
- 幫助客戶加速取得各項國際減少碳排放認證

長期目標 (2025 年後)

- 持續提高綠電使用率
- 通過 ISO 14064 溫室氣體盤查
- 導入 ISO 50001 能源管理系統



落實責任 回饋社會

- 秉持追求員工、顧客、公司共同成長的初心並持續回饋與奉獻社區，攜手三方合作，積極參與社區營造，善盡叡揚人與社會共同邁進的願景，充分發揮正向能量，創作更大的社會效益。
- 透過人才培育、創新、建教合作、公益合作等活動，落實企業社會責任，回饋社會造福更多有需要的人，深耕企業價值。



短期目標 (2023 年前)

- 提高關鍵員工留任率
- 多元化人才培訓課程
- 員工滿意度達 8 分 (滿分 10 分)
- 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講

中期目標 (2023–2025 年)

- 成立志工社投身社會公益
- 支持資訊教育
- 關鍵員工留任率維持 90% 以上
- 員工滿意度達 8 分 (滿分 10 分)
- 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講

長期目標 (2025 年後)

- 關鍵員工留任率維持 90% 以上
- 員工滿意度達 8 分 (滿分 10 分)
- 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講



落實責任 回饋社會

- 以「誠實與正直地追求利潤，同時堅持利潤須來自於對社會有益的工作」為企業理念，並秉持「品質與價值，承諾必實現」的承諾，訂定高標準時刻要求自己，並重視利害關係人權益，聆聽各面向洞見並回應需求，攜手利害關係人成長。



短期目標 (2023 年前)

- 持續投入研發並提升獲利能力
- 擴大驗證範圍至所有服務事業處、業務處與行政部門代表
- 客戶滿意度達 8.5 分 (滿分 10 分)
- 強化誠信經營之企業理念
- 加強公司治理評鑑指標

中期目標 (2023–2025 年)

- 導入智慧財產權管理制度 (TIPS)
- 增加驗證 ISO 27701 隱私資訊管理制度
- 客戶滿意度達 8.5 分 (滿分 10 分)
- 公司治理評鑑指標上櫃公司維持在前 20%

長期目標 (2025 年後)

- 取得 TIPS 驗證
- 完成 ISO 27001、27018 及 27701 更新驗證與擴大 27701 驗證範圍
- 搭配 ISO 國際標準，建置更多防護工具
- 客戶滿意度達 9 分 (滿分 10 分)
- 公司治理評鑑指標上櫃公司維持在前 20%

1.4 利害關係人溝通與重大議題分析

利害關係人鑑別

叡揚資訊為鑑別利害關係人並瞭解其所關注之議題與方向，參照 AA1000 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），根據「依賴性」、「責任性」、「緊密度」、「影響力」和「溝通頻率」等五個面向作為判斷標準；叡揚資訊 2022 延續 2021 年各部門 24 份利害關係人調查問卷結果，計算出各利害關係人之權重占比並進行排序，並確認叡揚資訊主要之利害關係人為員工、客戶、供應商、政府機關、股東 / 投資人、社區 / 非營利組織、媒體等 7 類。



利害關係人溝通

叡揚資訊與利害關係人除透過日常業務中各種方式保持互動外，另設有多樣化、豐富的溝通管道供利害關係人與叡揚資訊建立對話橋梁，針對各項重要議題進行討論。2022 年度，叡揚資訊與利害關係人之溝通管道、頻率、執行狀況與其所關注之重大議題如下：

類別	利害關係人重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022 年度執行狀況	回應章節
員工	員工是叡揚資訊最重要的資產，員工的專業技術與能力更是與公司競爭力密不可分	· 資訊安全防護與客戶隱私 · 氣候變遷策略與因應 · 能源管理	教育訓練	不定期	2022 年參與教育訓練共 3,569 人次，課程時數共 9,094.5 小時	2.3 風險管理 2.4 資訊安全 3.4 客戶服務 5.1 產品綠色影響力 5.2 環境暨能源管理
			員工意見信箱	即時 / 不定期	2022 年 0 件投訴意見來信	
			員工滿意度調查	每年一次	2022 年，所有部門皆達成目標值 8 分（滿分 10 分）門檻	
			勞資會議	每季一次	2022 年度召開 4 次勞資會議	
			個人面談與團體會談	不定期	透過面談了解同仁工作狀況，促進主管及同仁之關係	
客戶	叡揚資訊秉持「品質與價值，承諾必實現」的核心價值，為客戶提供最高品質服務，且以顧客需求為本進行研發與控管，建立與客戶穩健長久的關係	· 氣候變遷策略與因應 · 風險管理 · 營運績效	客戶服務信箱	即時 / 不定期	客訴件數不可超過 24 件，2022 年度共 8 件	1.2 營運績效 2.2 誠信經營 2.3 風險管理 3.4 客戶服務 5.2 環境暨能源管理
			客戶滿意度調查	不定期	客戶滿意度達 8.5 分，如客戶有建議則以系統追蹤回覆	
			誠信經營檢舉信箱	不定期	2022 年度 0 件來信檢舉	
供應商	依內部與採購作業等各項程序進行規範，與供應商建立良好的合作關係，達成共好雙贏的目標	· 人才吸引與留任 · 營運績效 · 公司治理	供應商評鑑	每年一次	2022 年度供應商評鑑通過率 100%	1.2 營運績效 2.1 治理架構 2.2 誠信經營 4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益
			供應商交付管理	不定期	透過不定期溝通，避免產品交付有所延誤或品質問題產生損失	
			誠信經營檢舉信箱	不定期	2022 年度 0 件檢舉	
政府機關	關注技術發展、法規修訂趨勢與政府產業計畫，進而審視自身是否符合最新之法規要求	· 資訊安全防護與客戶隱私 · 公司治理 · 法規遵循	電話、電子郵件溝通、會議、外勤查核	不定期	釐清稅務問題、配合提供文件、配合政府補助案查核	2.1 治理架構 2.2 誠信經營 2.3 風險管理 2.4 資訊安全 3.4 客戶服務
			外部研討會		即時了解法規變更與適用遵循	
股東 / 投資人	股東、投資人為企業永續經營、創造社會福祉的重要推手	· 誠信經營 · 公司治理 · 法規遵循 · 資訊安全防護與客戶隱私 · 客戶服務	公開資訊觀測站、官網營運績效公布	每年 / 每季一次	定期透過公開資訊觀測站、公司網站公告重大訊息、財務及營運相關資訊	2.1 治理架構 2.2 誠信經營 2.3 風險管理 2.4 資訊安全 3.4 客戶服務
			法說會、股東會	每年至少一次	2022 年 3 月與 11 月召開法說會。2022 年 5 月召開股東會	

類別	利害關係人重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022 年度執行狀況	回應章節
社區 / 非營利組織	攜手追求創新發展，透過產學合作促進優秀人才培育，並投入各項公益活動、非營利組織活動，促進企業與社會共榮	· 能源管理 · 水資源管理 · 誠信經營	校園徵才	不定期	2022 年度舉辦 15 場校園徵才說明會	2.1 治理架構 2.2 誠信經營 5.1 產品綠色影響力 5.2 環境暨能源管理 6.0 社會關懷
			大學實務課程	不定期	2022 年度與台北科技大學合作開辦 12 堂線上課程	
			黑客松競賽	每年一次	2022 GSS AI Chatbot 黑客松競賽	
			公益活動	不定期	2022 年度社會公益投資經費逾新臺幣 500,000 元	
			參與外部公協會	不定期	2022 年，叡揚資訊已加入 18 個資訊與網路科技組織與 3 個資訊安全組織	
媒體	媒體對本公司之報導內容，顯著影響公司聲譽，故須保持友善且暢通的溝通管道，避免資訊落差產生誤會	· 公司治理 · 誠信經營 · 人才培訓與發展 · 勞雇關係 · 職場安全與健康	電話、電子郵件溝通 記者會、新聞稿	即時 / 不定期	由公司統一發布媒體消息，也更新最新資訊至公司官網	2.1 治理架構 2.2 誠信經營 2.3 風險管理 3.4 客戶服務 4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益 4.3 人才培訓與發展 4.4 員工健康與安全

重大議題鑑別與分析流程

叡揚資訊遵循 GRI 於 2021 年最新發布通用準則，參考國內外永續指引、相關法規趨勢及同業議題項目，產出本公司 2022 年之永續議題選項，確保本公司之重大議題符合永續發展脈絡，且能夠有效回應利害關係人的期待。

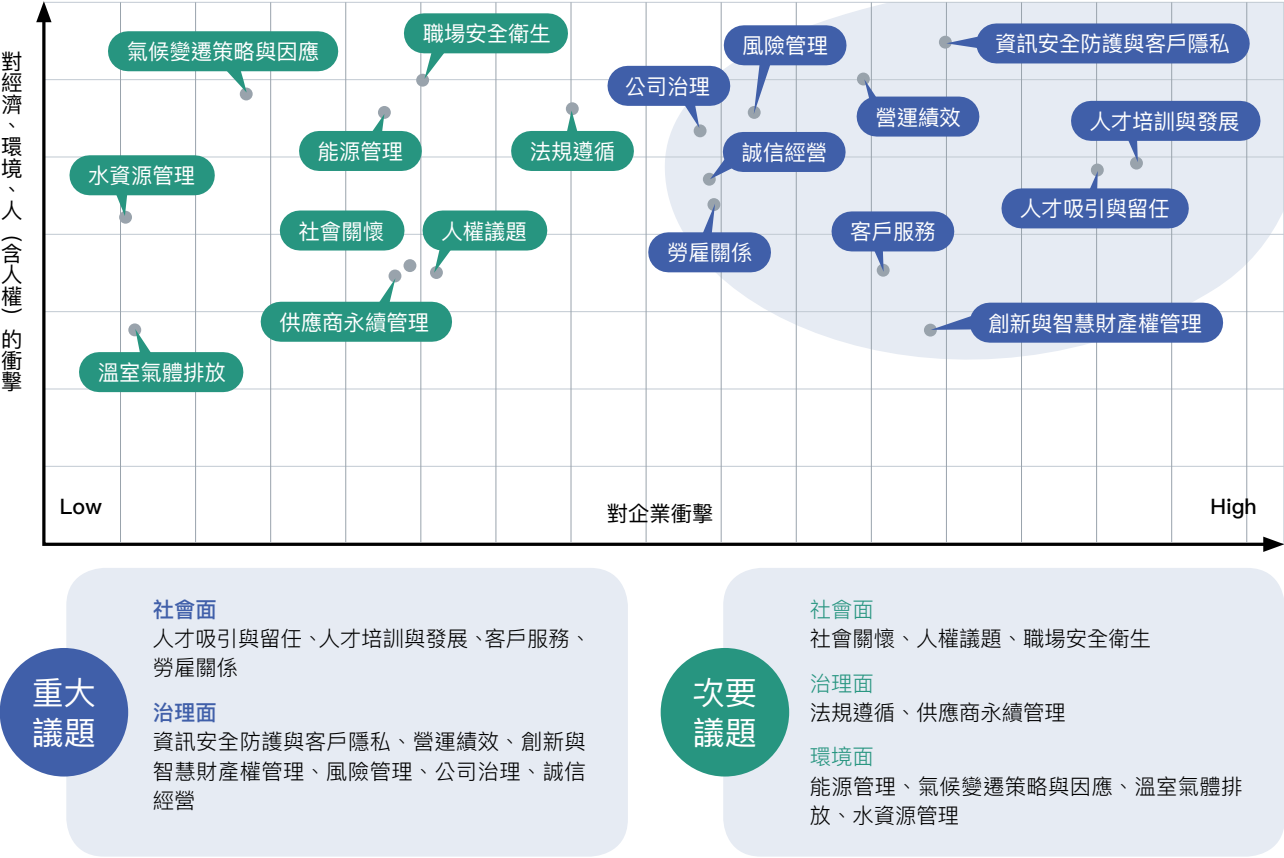
叡揚資訊接著透過重大議題衝擊鑑別問卷，調查利害關係人與內部主管對於「叡揚資訊營運的正 / 負面衝擊影響程度及發生機率」及「經濟、環境、人群（包括對其人權）的正 / 負面衝擊影響」，並以結果排序叡揚資訊 2022 年的重大議題，妥善管理會對本公司造成實質衝擊的重要議題與利害關係人的期待。



重大議題鑑別結果

叡揚資訊依據各個議題對「叡揚資訊營運的正 / 負面衝擊影響程度及發生機率」及「經濟、環境、人群（包括對其人權）的正 / 負面衝擊影響」此二面向，鑑別出 2022 年度之 10 項重大議題，從下而下以分數高低進行排列：人才培訓與發展、人才吸引與留任、資訊安全防護與客戶隱私、營運績效、創新與智慧財產權管理、客戶服務、風險管理、公司治理、誠信經營、勞雇關係。本報告書除以重大議題為主要揭露內容，並呈現 GRI 準則所要求之相關管理方針與永續績效，然為求報告書之完整性，亦將揭露其他次要主題內容，但聚焦呈現叡揚資訊經營管理的成果與未來目標。

重大議題分析矩陣



叡揚資訊 2022 年永續議題一覽

排序	重大議題	排序	重大議題	排序	重大議題	排序	重大議題
1	人才培訓與發展	5	創新與智慧財產權管理	10	勞雇關係	15	社會關懷
2	人才吸引與留任	6	客戶服務	11	法規遵循	16	供應商永續管理
3	資訊安全防護與客戶隱私	7	風險管理	12	職場安全衛生	17	氣候變遷策略與因應
		8	公司治理	13	能源管理	18	水資源管理
4	營運績效	9	誠信經營	14	人權議題	19	溫室氣體排放

重大議題鑑別結果

●直接衝擊 ○間接衝擊 ▲商業關係

重大議題		GRI 對應	價值鏈衝擊邊界						回應章節
			組織內部	組織外部					
				員工	股東 / 投資人	客戶	供應商	政府	
人才培訓與發展	GRI 3-3 重大主題管理 2021、GRI 404-1, 404-3 訓練與教育 2016	●							4.1 人才吸引與留任 4.3 人才培訓與發展
人才吸引與留任	GRI 3: 重大主題 2021、GRI 401-1, 401-2 勞雇關係 2016	●					○		4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益
資訊安全防護與客戶隱私	GRI 3: 重大主題 2021、GRI 418 客戶隱私 2016	●		●	▲				3.4 客戶服務
營運績效	GRI 3: 重大主題 2021、GRI 201-4 經濟績效 2016	●	●		○		○		1.2 營運績效
創新與智慧財產權管理	GRI 3: 重大主題 2021	●	○	●			○		3.1 創新研發
客戶服務	GRI 3: 重大主題 2021	●		●					3.4 客戶服務
風險管理	GRI 3: 重大主題 2021	○	●	●	●		●		2.3 風險管理
公司治理	GRI 3: 重大主題 2021	●	●	○	○	○	○		2.1 治理架構
誠信經營	GRI 3: 重大主題 2021	●	●	●	○				2.2 誠信經營
勞雇關係	GRI 3: 重大主題 2021、GRI 405-1 員工多元化與平等機會 2016	●					○		2.1 治理架構 4.1 人才吸引與留任

重大議題管理方針與成效

重大議題	衝擊說明	政策與承諾	行動計畫	2022 年成果
人才培訓與發展	人才一直是歡揚資訊最重要的資產，透過縝密的人才培育制度累積出成長所需的專業人才，並且培養出在不同業務區塊皆可相互支援、強化的能力。培養更多永續專業人才，對於各面向都有正面影響	歡揚資訊為提升員工專業技術能力、加強工作效率及對產品品質之重視，歡揚資訊持續進行內、外部人才培訓，以強化各機能別員工之專業能力	・持續提供同仁不同知識領域的外部訓練課程 ・落實實施定期員工教育訓練	・外部訓練課程總受訓時數達 1,568.5 小時 ・內部實體與線上訓練課程總受訓時數達 7,526 小時
人才吸引與留任	現今資訊軟體需求大幅成長，對於技術人才的需求隨之增加。我國目前軟體人才略顯不足，留才及育才日益困難，人力成本亦不斷上升，故歡揚資訊致力於招攬技術精湛人才，提升本公司競爭力	歡揚資訊透過持續改善工法以提高生產力，同時加強員工福利，健全員工獎勵制度，吸引優秀人才加入，並透過與學校的產學合作計畫，建立專屬歡揚資訊的技術人才培育農場	・提供合理的薪資與獎勵 ・每半年進行一次績效考核及檢視升遷調薪	・招聘新進員工 297 名，新進率 40.46%

重大議題	衝擊說明	政策與承諾	行動計畫	2022 年成果
資訊安全防護與客戶隱私	重視資通安全及個人資料保護，落實客戶關鍵隱私資料的管理，本著提供客戶安全的企業 e 化應用軟體解決方案及雲端服務的信念，建立資訊安全管理制度。實施各方面管控措施，成立資安辦公室並培訓技術人員取得資安管理類證照與技術類證照，成就與客戶和業界等夥伴聯合建構資訊安全防護網的使命，對於經濟及人權皆有正面影響	歡揚資訊訂有資訊安全政策以避免本公司提供之資訊服務因人為、天然災害等因素導致資料不當使用、被破壞或竄改，並承諾提供安全的應用系統解決方案及雲端服務，符合客戶基於國家資通安全管理法規對受委託廠商的資安要求，持續跟隨 ISO 27001 相關標準通過驗證以強化管控和防護能力。為因應「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、歡揚資訊個人資料管理相關作業規範，歡揚資訊建立「個人資料保護管理辦法」，並承諾保護客戶隱私資訊與機敏性資料，避免於執行受委託作業時因不當服務作業，而致客戶隱私遭洩漏	・成立直屬於董事會層級之資訊安全委員會 ・採 PDCA 管理循環模式運作資訊安全與隱私保護管理制度 ・持續維持通過各項國際標準檢驗	・ISO 27001 擴大驗證範圍至所有服務事業處、業務處與行政部門代表 ・ISO 27018 導入 Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項雲端服務
營運績效	歡揚資訊透過持續投入研發及重視獲利並提升企業價值與永續經營，回饋於我們的員工、股東及社會	歡揚資訊營運策略以穩健成長為主要方向，並設定大於同業平均成長率之目標。秉持精益求精、在既有基礎上精進並演化，持續健康成長，並提供多樣且品質優良、符合客戶需求的服務及軟體產品	・致力於「企業 e 化應用軟體」、「資訊治理及資訊安全」、「運維服務」、「雲端及巨量資料服務」等產品拓展，帶動經營績效持續創高	・營收成長率達 20.83%
創新與智慧財產權管理	資訊相關之技術發展與市場瞬息萬變，透過不斷提升公司的研發能力，持續研發新型態關鍵深度及創新技術，並將成果技術移轉給各產品線整合運用以創造最大之價值	歡揚資訊訂有智慧財產權管理辦法以防止專利、商標權及營業秘密被侵害，並持續投入新產品及新技術之開發，確保及提升公司競爭優勢	・投入自然語言處理、影像辨識等 AI 技術研發，並導入至既有產品線	・申請經濟部「鼓勵國內企業在台設立研發中心計畫」中，並在 2022 年於北投士林科技園區成立「創富研發中心」
客戶服務	依客戶的實際需求與售後回饋，持續強化、改良產品功能，提升市場競爭力，進而發展出符合客戶需求的產品提供給最終使用者，提升公司獲利，並實現永續經營理念	歡揚資訊始終秉持「品質與價值、承諾必實現」之堅持，且設有客戶服務申訴管道及客服中心，處理客戶不滿意或申訴案件；透過與客戶保持暢通之溝通管道，以維持穩定且長期的合作關係	・發送客戶滿意度問卷，藉以了解並掌握顧客對業務及專案執行成果之滿意程度，並訂有目標滿意度分數 8.5 分之要求	・客戶滿意度達 8.89 分
風險管理	訂定風管管理政策及內部稽核制度，以有效管理營運及新興風險	歡揚資訊訂有「風險管理作業範疇」以降低營運可能面臨的風險，確保公司業務以及整體營運能夠持續穩定發展，權衡風險後預防可能損失的同時保護員工與股東等利害關係人之最大利益，達成確實的永續經營目標	・訂有「風險管理作業範疇」作為執行風險管理之遵循指南	・定期向董事會報告風險管理運作情形
公司治理	重視公司治理，制定公司治理政策，以董事會為最高決策團隊，且委請外部獨立專業機構執行董事會績效評量，確保公司治理制度健全運作，於經濟面向上有正面影響	依據公司治理 3.0- 永續發展藍圖，持續強化「強化董事會職能，提升企業永續價值」、「提高資訊透明度，促進永續經營」、「強化利害關係人溝通，營造良好互動管道」、「接軌國際規範，引導盡職治理」及「深化公司永續治理文化，提供多元化商品」等五大主軸	・設置公司治理主管一職持續深化公司治理，提升企業永續發展	・公司治理評鑑為上櫃公司前 20%
誠信經營	歡揚資訊秉持廉潔、透明及負責任之經營態度，建立誠信經營之企業文化，將法令遵循意識深植主管同仁心中，強調一切業務均不得逾越法規，以求穩健成長並永續經營	誠信經營是歡揚資訊穩固發展的根基。為建立誠信經營之企業文化及落實誠信經營管理，歡揚資訊秉持廉潔、透明、負責的經營態度。	・訂有「誠信經營守則」、「誠信經營 作業程序及行為指南」、「道德行為準則」、「防範內線交易管理辦法」等辦法，明確規範歡揚資訊所有人員皆應遵守相關法令	・全體員工完成誠信經營宣導
勞雇關係	重視勞雇雙方互動與溝通，定期舉辦勞資會議，確保達成雙方最大共識，於人權產生正面影響	人才吸引能讓組織的人員組成更為健康、留才措施能保留關鍵人才，讓歡揚資訊更具有競爭力。藉由勞雇雙方溝通，提升員工滿意度，使公司得以穩定永續發展	・每季定期於台北與高雄辦公室分別召開勞資會議，謀求勞資雙方最大共識與利益	・2022 年召開 4 次勞資會議

Chapter 2

Governance 公司治理

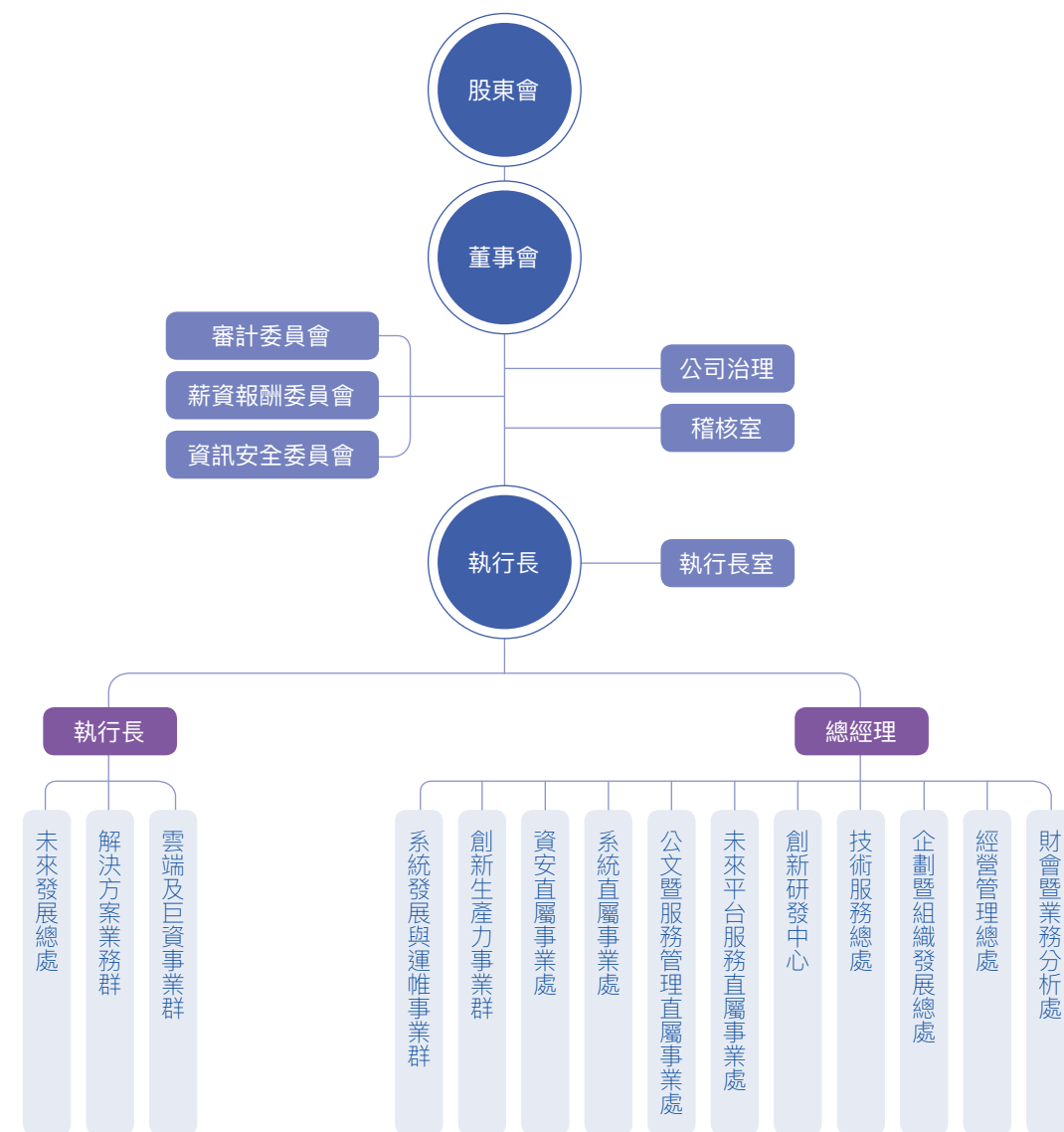
- 2.1 治理架構
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理
- 2.4 資訊安全
- 2.5 COVID-19 因應

/ 2

2.1 治理架構

治理架構

翹揚資訊始終秉持永續發展的信念，建立完整的公司治理架構與制度，以確保本公司能夠有效運作，並保障股東權益、強化董事會職能、發揮各功能性委員會之效能、尊重利害關係人權益與提升資訊透明度，達成穩健而長久的經營、落實公司治理精神，且加強本公司之競爭力與股東權益的最大化。為充分保障股東權益，並精進董事會與功能性委員會之領導管理能力，本公司於 2020 年通過設置公司治理主管一職，另於 2021 年通過由本公司財會暨業務分析處主管擔任該職。

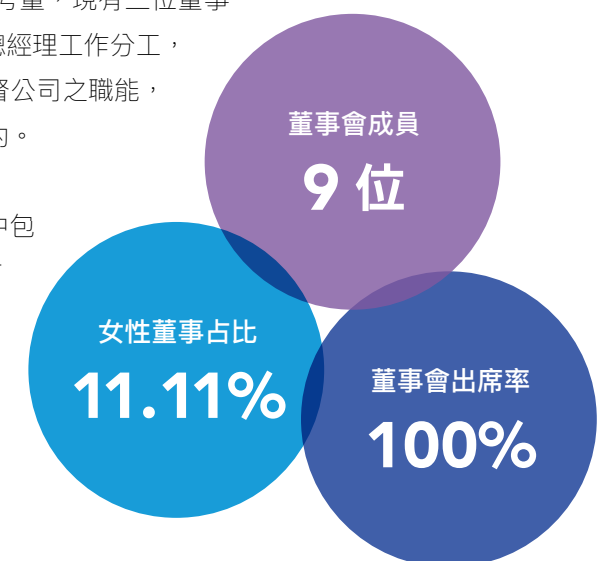


董事會

董事會負責公司整體營運與發展，是為公司的最高決策與治理團隊。為求選任董事過程須完全公平、公正、公開，且董事會成員組成須多元化並具備執行職務所需之知識、技能及素養，本公司訂有「董事選舉辦法」規範全體董事選舉採候選人提名制度，並依本公司「公司治理實務守則」規定要求董事會整體應具備之相關能力，如此便能確保董事會之獨立性與多元性。翹揚資訊第 13 屆董事會由 9 席學識經驗豐富且多元的董事所組成，其中設有 3 席獨立董事，並分別跨足法律、會計、資訊科技之專長，且由全體獨立董事組成各功能性委員會，並負責如經濟、環境、資安、風險等重要議案之討論，使委員會之決策與建議客觀且具有前瞻性，並達到有效執行獨立監督及制衡之機制。另董事會之各項議案討論，若有涉及董事自身或其代表之法人有利害關係者均予以迴避，部分亦提經股東會報告及討論，符合利害關係人之最大利益。

有關本公司董事成員詳盡之學經歷、多元專業領域及兼任情形，則已公布於本公司官方網站與 2022 年年报中。本公司基於提升經營效率與決策力之考量，現有三位董事兼任員工或經理人，其中董事長張培鏞兼任執行長係因與總經理工作分工，惟三位獨立董事在財會及法務領域學有專精，有效發揮監督公司之職能，未來公司也將逐步採專業分工，以達到強化公司治理之目的。

本公司相當重視董事會組成之性別平等，本屆董事會成員中包含 1 席女性董事，占比為 11.11%，男性董事則有 8 席，占比為 88.89%。年齡分布上，8 位董事在 61~70 歲間，1 位董事在 70 歲以上。本公司於「公司治理實務守則」中訂定董事會每季至少應召開 1 次，2022 年度共召開 9 次董事會，且全體董事實際出席率為 100%。



▼ 董事會多元化情形

姓名	性別	年齡		會計	財務	法務	商務	資訊科技	營運管理	投資及併購
		61~70	71~80							
張培鏞	男	○			○		○	○	○	○
陳世安	男	○			○		○	○	○	○
陳志雄	男	○			○		○	○	○	○
簡進士	男		○		○		○		○	○
陳淑卿	女	○						○	○	○
郭弘昌	男	○			○		○	○	○	○
林茂榮	男	○			○		○	○	○	○
楊康	男	○				○	○		○	○
呂清雄	男	○		○	○				○	○

為落實公司治理並提升本公司董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，援引「上市上櫃公司治理實務守則」訂定本公司董事會績效評估辦法，每年應針對整體董事會、個別董事成員與功能性委員會進行自評，並於隔年董事會中提報。本公司並訂有應至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估之規定，2022 年度外部評估的結果顯示，董事會架構、成員及流程與各方面的綜合表現程度均為進階，顯示本公司董事會與功能性委員會運作完善。本公司整體公司治理表現亮眼，且公司治理評鑑表現優異，評鑑成績於上櫃公司的八個級距中由 2021 年的第三級距，進步為前 6% 至 20% 的第二級距。

▼ 董事會績效評估目標

董事會架構

- 董事會架構及成員適合業務及規模所需，涵蓋董事會需要關注的所有領域，尤其在審計、薪酬、風險管理及提名等
- 已明確定義各功能性委員會的角色及職責、報告流程及運作機制，功能性委員會運作適當並能履行董事會委任之職責
- 董事組成背景多元，具備決策所需之專業知識、能力和經驗

進階

董事會成員

- 董事會對公司戰略具有永續發展的核心價值觀，能明確地設定公司所有策略性目標
- 董事會定有嚴謹之選任董事程序及接班人計畫
- 董事會運作建立開放和誠信的文化，董事可以自在地提出問題與發表建言

進階

流程與資訊

- 公司有適當的書面文件明確記錄董事成員的專業技能、知識和道德操守，運用在董事遴選、績效評估和進修課程規劃中
- 董事會具有足夠的資源、架構及政策的支持，能確實評估、監督公司已存在或潛在之各種風險
- 董事會能確保提報董事及董事會資訊的形式和內容是適當的，且經營團隊已提供董事會履行其決策制定所需的相關資訊

進階

2022 年本公司每位董事平均受訓時數為符合法規建議之 6 小時，在為董事會規劃課程時除安排與內線交易、誠信經營相關之課程「我國內線交易最新實務發展與企業防制因應之道」外，另因應趨勢，安排與 ESG 相關之進修課程「邁向淨零排放 _Net-Zero_ 的碳管理趨勢與因應之道」，透過多元課程安排提升董事各領域之專業能力。

▼ 董事所參與之進修課程 / 日期及時數

課程名稱	課程日期	受訓人員	受訓人數	時數	總時數
邁向淨零排放 _Net-Zero_ 的碳管理趨勢與因應之道	2022/06/06	董事	9	3	27
我國內線交易最新實務發展與企業防制因應之道	2022/08/24	董事	9	3	27

針對 ESG 報告的各項重大議題及公司與利害關係人之溝通執行情形應每年至少一次向董事會進行報告，2022 年度之執行情形已於 2022 年 12 月 27 日向董事會進行報告。

審計委員會

為健全董事會職責與強化管理機制，叡揚資訊於 2019 年 12 月起依據《證券交易法》規定組成審計委員會替代監察人，並由全體獨立董事組成，且至少應有 1 人具備會計或財務專長。審計委員會主要監督項目為：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等五項，亦須與內部稽核主管進行月度內部稽核報告與年度稽核計畫溝通、與會計師進行財務報表查核情形說明。

審計委員會每季至少應召開 1 次會議，2022 年度共召開 8 次會議，且全體成員實際出席率為 100%。本年度詳細議案與相關資訊已揭露於本公司官方網站與 2022 年年報中。

叡揚資訊
2022 年度年報



薪資報酬委員會

叡揚資訊為完善董事與經理人薪資報酬制度，於 2019 年 9 月始成立薪資報酬委員會，由全體獨立董事組成。本委員會旨在以專業客觀之地位，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。其主要職責為：訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，以及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬等兩項。

薪資報酬委員會每年至少應召開 2 次會議，2022 年度共召開 6 次會議，且全體成員實際出席率為 100%。

資訊安全委員會

資訊安全委員會為叡揚資訊於 2021 年 12 月 29 日在董事會中通過新設之委員會，目標為加強控管及監督資安風險、保護企業資產、健全公司體質並強化董事會職能。本委員會由全體獨立董事組成，且至少應有 1 人具備資訊專業背景。其主要職責為：審查資安管理政策、擬訂資安管理架構及組織功能，定期檢視公司整體資安管理機制之發展與建置及執行結果、審查新業務之資安管理機制、審查年度資訊安全推動計畫、核備重大資安事故損失之檢討與因應措施、審查主管機關與董事會及各項資安政策中另有規範或要求呈報董事會者等。

資訊安全委員會每年應至少召開 1 次會議，2022 年度共召開 2 次會議，且全體成員實際出席率為 100%。



2.2 誠信經營

誠信經營

誠信經營是叡揚資訊穩固發展的根基。為建立誠信經營之企業文化及落實誠信經營管理，叡揚資訊秉持廉潔、透明、負責的經營態度，且為穩固誠信經營的企業文化，已訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」、「防範內線交易管理辦法」等辦法，明確規範本公司所有人員皆應遵守相關法令，面對各方利害關係人時須以誠信為本，並督促公司防止不誠信行為。誠信經營政策目前由執行長室負責推動，同時涵蓋防範方案之制定及監督，並每年定期向董事會報告、隨時檢討實施成果與改進方案，以提升誠信經營之效益。

▼ 叡揚資訊誠信經營策略



本公司鼓勵內外部人員檢舉任何非法或違法誠信經營守則之不當行為，且落實檢舉、執行之有效性，已於公司官方網站之股東專區已設有誠信經營之檢舉管道，內外部人員可以透過舉報信箱：integrity@gss.com.tw 或舉報專線：(02)2586-7890#10285 逕行舉報。為使本守則與檢舉管道之功用落實，本公司允許人員以匿名方式進行舉報，並確保檢舉人身分與檢舉內容完全保密，同時保護檢舉人與相對人不因檢舉情事遭受不當處置或合法權益受侵害。

若收到檢舉函件，本公司將指派檢舉受理專責人員或單位進行調查，待檢舉案件調查完成後則依情節輕重採取後續措施，必要時向主管機關報告或移送司法機關偵辦。如經調查發現重大違規情事或公司受重大損害之虞，應立即做成報告並書面通知獨立董事。違反誠信經營之申訴制度則依公司管理規則及申訴作業規定處理，並於公司內部網站揭露違反人員之職稱、姓名、違反日期與情事等資訊。經查核，本公司截至 2022 年 12 月 31 日止，並未發現有違反誠信經營之事項，亦未收受任何相關檢舉函件。

為提升本公司全員誠信、道德相關規範及營業秘密知識，除要求新進人員簽署「個人資料處理及保密同意書」、「誠信廉潔承諾書」及「保密及智財權約定書」外，本公司每年至少對董事、經理人及受雇員工辦理一次與誠信經營相關之法令宣導，以傳達誠信之重要性，並將誠信經營納入員工績效考核內容，設立明確有效之獎懲制度。

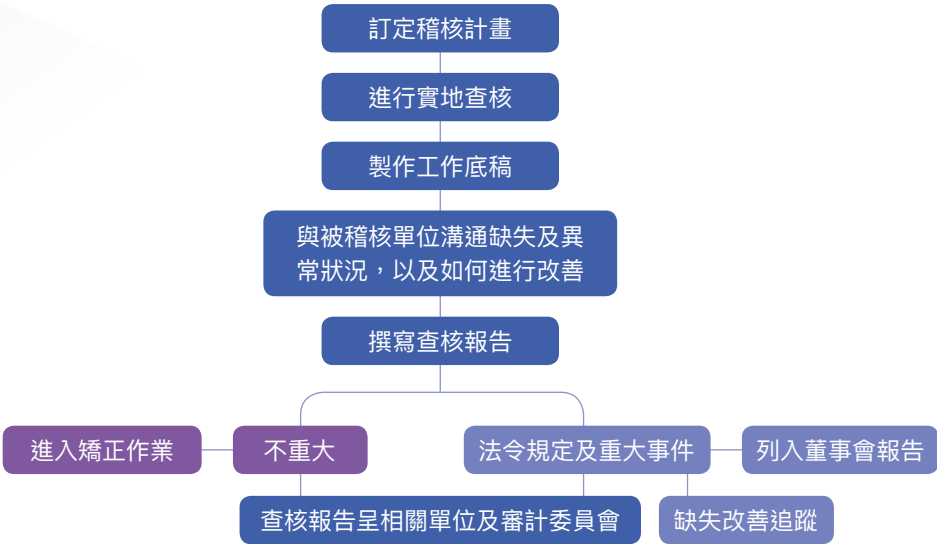
本公司所定之「防範內線交易管理辦法」已明確規範公司董事、經理人、受雇人員及證交法 157 條之 1 規定之人，對獲悉重大影響股票價格消息時，於該消息明確後未公開前或公開後 18 小時內，不得自行或以他人名義買入或賣出本公司股票或其他具有股權性質之有價證券，並規範董事等內部人不得於年度財報公告前三十日，和每季財報公告前五日之封閉期間交易其股票，本公司業已於財務報告封閉期間前發信及訊息提醒，避免董事及相關內部人誤觸該規範。

▼ 誠信經營相關課程宣導

課程名稱	課程日期	受訓人員	受訓人數	時數	總時數
公司誠信經營宣導 (含內線交易)	2022/4/25	員工	691	1	691
我國內線交易最新實務發展與 企業防制因應之道	2022/8/24	董事	9	3	27

內部控制與稽核

為協助董事會及經理人檢查及覆核內控制度之缺失及衡量營運之效果與效率、提供適時的改善建議，叡揚資訊設有稽核室專責內部稽核工作，且訂有「內控制度稽核實施細則」以確保內控制度有效實施，並以內部稽核結果作為檢討、修正內控制度之依據。目前的內部稽核方式為按照風險評估所訂稽核計畫及作業週期，以不定期或每年、每季、每月一次等頻率執行。執行程序如下：



本公司內部稽核之重點係依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之相關規定辦理。稽核作業之循環項目如下圖，尚包含其他管理控制制度，如：針對背書保證之管理、財務報表編制流程之管理、對子公司之監督與管理、取得或處分資產之管理、法令規章遵循事項、審計委員會議事運作之管理等。下一步將依據年度查核結果及辨別各循環之風險程度後，擬訂次年度稽核計劃，經董事會通過後依照執行，另視營運需要進行專案稽核。



▼ 2022 年度稽核計畫

- ✓ 法令規章遵循事項
- ✓ 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管理及關係人交易之管理等重大財務業務行為之控制作業
- ✓ 對子公司之監督與管理
- ✓ 董事會議事運作之管理
- ✓ 財務報表編製流程之管理，包括適用國際財務報導準則之管理、會計專業判斷程序、會計政策與估計變動之流程等
- ✓ 資通安全檢查
- ✓ 銷售及收款循環、採購及付款循環等重要營運循環

▼ 2022 年度稽核人員進修課程

課程名稱	課程日期	受訓人員	時數
如何調整內控制度以因應 ESG 之新規範	2022/08/22	稽核主管	6
「資安防護」與「雲端安全」稽核實務研討	2022/09/20	稽核主管	6

稽核室 2022 年起使用本公司自有產品— Vital Knowledge 知識管理系統，依職能分工設定權限，將內控查核文件及內控自評佐證資料以系統集中管理，節省檔案存放空間及進行線上審核。同時，使用系統產出內控自評表及內控自評缺失改善表，提供權責單位檢核及稽核室覆核以提高作業效率。

法規遵循

叡揚資訊自創立以來便秉持誠信正直的理念，也將法規遵循視為最基本的首要條件。自 2019 年公開發行以來，即遵循公開發行公司之相關法規與規定，制定本公司內部各項作業辦法，上櫃後也即時就《公司法》、《證券交易法》、與其他公司治理與整體營運相關規範之更新進行追蹤與內規修正。本公司「道德行為準則」要求公司全體人員加強證券交易法與其他法令規章之遵循，亦鼓勵員工檢舉違反法規或本準則之行為，並盡力保護呈報者之安全。2022 年度，本公司並無發生任何環境或社會法規之違法事件。

▼ 法規遵循相關課程宣導

課程名稱	課程日期	受訓人員	受訓人數	時數	總時數
我國內線交易最新實務發展與企業防制因應之道	2022/8/2	董事	9	3	27

2.3 風險管理

風險管理政策

叡揚資訊為降低營運可能面臨的風險，確保公司業務以及整體營運能夠持續穩定發展，權衡風險後預防可能損失的同時保護員工與股東等利害關係人之最大利益，達成切實的永續經營目標，故制定「風險管理作業範疇」作為本公司執行風險管理之遵循指南，並期望透過本辦法增加公司價值，達成公司資源配置最佳化。同時，應遵循內部之「公司企業社會責任實務守則」，不定期於跨部門會議中研議公司營運相關之環境、社會、公司治理議題之風險，並依重大性原則建立風險管理方案或政策。

本公司設有專責風險管理組織——經營管理總處，以總經理擔任最高總召集人，統籌指揮風險管理計畫推動及運作。各相關部門則依職掌內容評估各項風險因子發生之可能性與衝擊程度，擬訂必要措施並落實執行，妥善管理各項風險。為有效監督、規劃與執行風險管理相關事務，本公司制定風險管理組織架構，明確區分各單位之風險管理職責為五個層級。

▼ 風險控管職責層級

第一層級	董事會	<ul style="list-style-type: none">公司之最高決策單位風險管理政策的訂定
第二層級	總經理	<ul style="list-style-type: none">風險管理組織最高總召集人統籌風險管理計畫推動及運作
第三層級	主管會議、營運會議、策略會議	<ul style="list-style-type: none">每月由總經理召集公司高階主管召開主管會議，檢討並確認公司營運目標、策略及方向。透過經營成果、財務狀況及 KPI 指標之執行情形報告，檢視可能的風險並因應調整每月由董事長、總經理及各事業單位主管召開營運會議，定期檢視各事業單位之營運計畫、帳款回收，管理並督導營運績效，依據法令、政策及市場之變化分析評估，採取各項因應措施，以降低營運風險不定期召開策略會議，研擬中長期發展方向及策略，規劃未來發展藍圖
	財會暨業務分析處	<ul style="list-style-type: none">評估各項財務及投資風險
	資訊安全管理委員會	<ul style="list-style-type: none">進行資訊安全相關事務之決策與管理
第四層級	稽核室	<ul style="list-style-type: none">依風險評估結果擬定年度稽核計畫定期及不定期查核各單位運作情形
第五層級	各業務單位	<ul style="list-style-type: none">負有第一線風險管理之責任，分析及監控各所屬單位之相關風險

除將職責進行明確劃分外，本公司亦將風險管理流程區分為三個層級：由主辦單位層級於前線管控工作範疇內可能遭遇的風險，接著交由審核單位層級進行審核會議與評估，最終透過稽核與審議單位層級：稽核單位之定期與不定期稽查、和董事會進行風險報告並通過董事會審議，以落實風險管理之程序。



風險管理評估

叡揚資訊主要的風險構面分為三類：營運風險、財務風險以及資訊安全風險。待各功能單位辨識其當年度可能面對之風險因子後，應擬訂適當之應對方案以作為風險管理對策。

▼ 風險來源與類別

市場風險	包括因國內外經濟、科技改變、產業變化等因素造成對公司財務、業務的影響及金融資產、負債（含資產負債表內外資產暨負債）因市場業務風險因子（利率、匯率、股價、商品價格）波動，使得價值發生變化，造成的損失風險
投資風險	包括高槓桿、衍生性商品交易、金融理財等短期投資市價之波動及長期股權被投資公司之營運管理
信用風險	指客戶、供應商及交易相對人等未能履行約定或責任，造成的損失風險
流動性風險	指無法將資產變現或取得足夠資金，導致無法履行到期的風險（資金流動性風險），或由於整體經濟景氣變化，面臨的市場價格變動風險（市場流動性風險）
作業風險	指由於內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成直接或間接的損失風險
法律風險	指未能遵循相關法規，或契約本身不具法律效力、越權行為、條款疏漏、辦法不周等，致使契約無效，而造成的可能損失
環境風險	指對於企業營運影響甚大的天災或環境變化風險，如：颱風、火山爆發、土石流、沙塵暴、氣候暖化、疫病等
其他風險	係指非屬上述各項風險，但該風險將致使公司產生重大損失

本公司 2022 年度風險管理運作之情形已於 2022 年 12 月 27 日提報董事會，依照三個風險構面判別各方面之風險因子，並針對不同風險因子回應措施與進行監控。

▼ 2022 年度風險管理運作情形

風險構面	風險因子	因應對策
營運風險	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 每月定期召開主管會議與營運會議，檢討公司營運目標、策略及營運績效 十月至十一月召集各事業單位之策略會議，研擬公司中長期發展方向
	法律風險	<ul style="list-style-type: none"> 加強智慧財產權之管控措施，於同日提報董事會並同意智財權管理計畫，並制定智財權管理政策 針對各合約中特殊條款予以管控
	作業風險	<ul style="list-style-type: none"> 各部門對於各項內部作業若有不確定者，隨時與內控小組成員討論相關執行面應注意之事項，避免因作業不當造成公司損失
財務風險	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 因應國內外經濟局勢變化，隨時關注匯率、利率之波動，必要時調整資產配置，避免因價值發生變化造成損失
資訊安全風險	作業風險	<ul style="list-style-type: none"> 擴大 ISO 27001 驗證範圍至公司所有服務事業處、業務處與行政部門代表 維持 Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項服務之 ISO 27018 雲端服務認證 定期舉辦教育訓練及宣導資訊安全新知，強化資安教育 定期召開資訊安全委員會，提升資安風險對於本公司之重要性

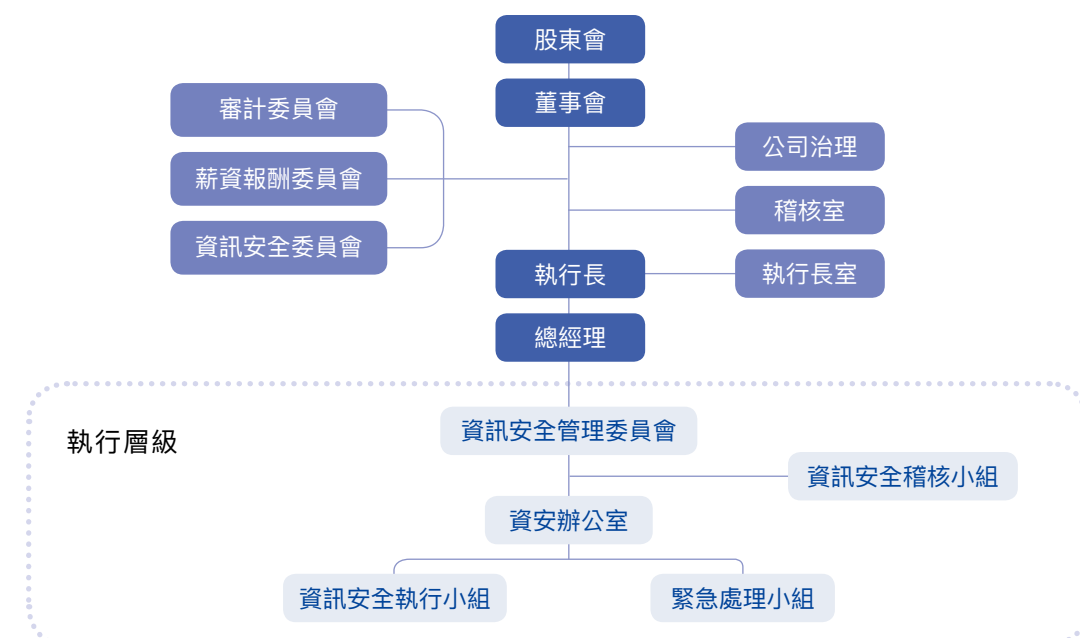
本公司已於 2022 年 12 月 27 日向董事會就各項重大議題與利害關係人溝通之執行狀況進行報告。

2.4 資訊安全

叡揚資訊（以下簡稱本公司）是台灣資訊軟體業的領導廠商，憑藉成熟的軟體工程、先進的協同、行動通訊、雲端等資訊科技，贏得各界客戶與上萬雲端用戶的信賴與肯定，藉由本公司提供之服務替客戶保管、整理組織內部眾多機要。因此，本公司相當重視資訊安全，視其為刻不容緩的重要議題，且早在 2013 年通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，是臺灣第一家通過 ISO 27001 驗證的 SaaS 雲端軟體服務提供廠商。近年來隱私資訊保護及個資議題火熱發燒，本公司實屬重視客戶隱私及專案客戶個人資料之保護，陸續於 2021 至 2022 年通過 ISO 27018 雲服務個資保護管理系統及 ISO 27701 隱私資訊安全管理系統驗證，更加強化客戶雲服務隱私保護作業環境及專案個人資料管理機制，以提升客戶與合作夥伴等利害關係人之信賴。

本公司於 2021 年 12 月成立資訊安全委員會，直屬於董事會層級，負責審查資安管理政策、擬訂資安管理架構及組織功能，並定期檢視資安策略發展、制度建置及執行成果，以及因應重大資安事件風險控管等整體資安推動機制；該委員會由三名獨立董事組成，其一委員具備資訊科技專長，符合該委員會所需之專業能力。（資訊安全委員會組織架構，詳下圖董事會層級）為有效推動資安策略及執行管理制度，本公司成立「資訊安全管理委員會」，由各事業處高層主管組成，由資安總監兼資訊安全管理委員會召集人，每年兩次向董事會報告年度工作計畫與成效，其委員會下設「資安辦公室」統籌本公司資安防護事務，區分為資訊安全執行小組與緊急處理小組，其中資訊安全執行小組由各事業處指派資安官組成，其資安官皆具備 ISO 27001 主導稽核員證照，協助事業處推動暨落實各項資訊安全管理作業，以建構本公司資安管理環境，形成資安保護罩。（資訊安全管理委員會組織架構，詳下圖執行層級）

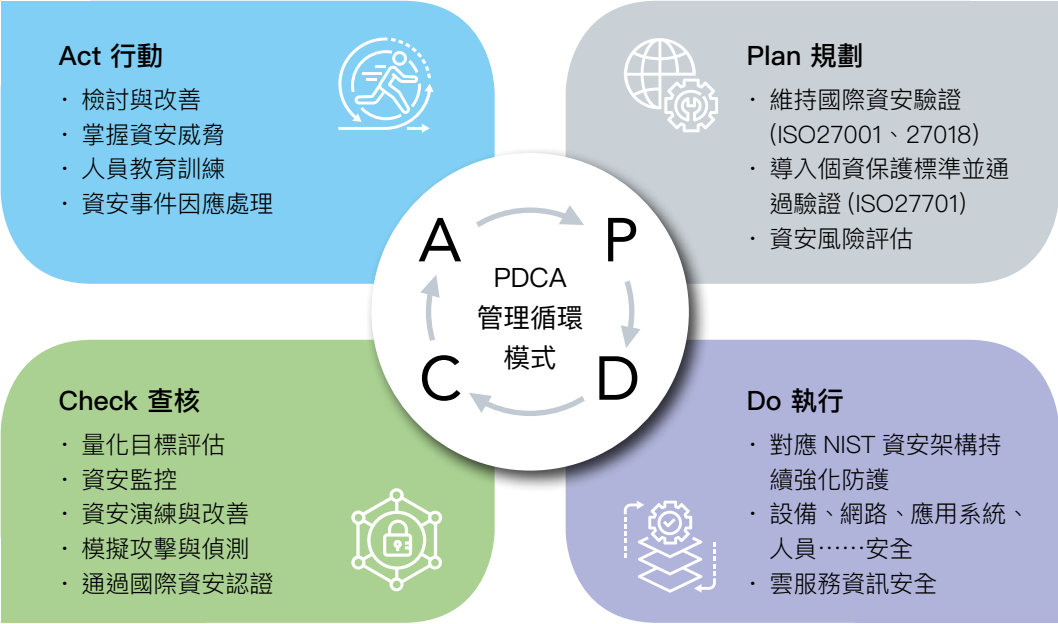
董事會層級



本公司採 PDCA 管理循環，P 規劃 (Plan)、D 執行 (Do)、C 查核 (Check) 及 A 行動 (Act) 四大階段，規劃暨運作資訊安全與隱私資訊保護管理制度，以確保資訊安全政策與目標之達成且持續改善，其各階段具體執行與管理措施，說明如下：

- 規劃階段 (Plan)：順應國際資安趨勢與本公司資安發展策略，著重資安風險管理，關注資安威脅，規劃資訊安全及隱私資訊保護防護管制措施，以公正第三方進行 ISO 27001、ISO 27018 及 ISO 27701 等國際標準驗證，建構符合利害關係人所認同資安及隱私資訊保護管理之環境。
- 執行階段 (Do)：為達資訊安全暨隱私資訊保護運作機制有效推動於本公司，資訊安全執行小組由各事業處指派資安官組成，定期召開資安小組監控會議，共同商議資安管理制度、資安技術分享與法令法規遵循等議題。另本公司運用 NIST 資通安全架構模型，在人員、設備、網路、應用系統、資料等不同領域，建構事前安全防護、事中緊急應變及事後復原之多重資安防禦創新技術與管理機制，有效維護本公司重要資產的機密性、完整性及可用性。
- 查核階段 (Check)：定期透過內部稽核，檢視分析年度資安目標達成狀況，及管理制度執行成效；並規劃資安演練作業以模擬資安攻擊，以達事件發生時之緊急應變管理。
- 行動階段 (Act)：隨時關注國內外重大資安情資以掌握資安威脅，連結年度資安發展策略，持續精進與優化資安防護措施，舉凡管理制度、人員訓練、資安事件因應處理等；並落實監督稽核矯正，以確保制度有效性。

▼ 資訊安全與隱私資訊保護管理制度 採 PDCA 管理循環模式運作



▼ 運用 NIST 資安防禦架構對應資安與隱私資訊保護管理措施示意架構圖



本公司參考 ISO27001、ISO27701、國內資安法規等要求，建立具備完善緊急應變處理機制，當發生異常或資安事件發生時，以明確的事件分類，依資訊安全管理制度建立之「安全事件管理程序書」與「資訊安全作業通報與應變作業流程」，運用搭配資安防禦架構所對應之管制措施進行相對應的處理。

▼ 資訊安全事件分級標準

資訊安全事件分級	分級標準
0	因客戶問題產生資訊安全事件
1	非關鍵業務資訊遭輕微洩漏 非關鍵業務資訊遭輕微竄改
2	限閱等級資料或非關鍵業務資訊遭嚴重洩漏 非關鍵業務資訊遭嚴重竄改 非關鍵業務運作停頓，無法於容忍時間內回復
3	敏感資料遭洩漏或關鍵業務資訊遭輕微洩漏 關鍵業務資訊遭輕微竄改 關鍵業務系統運作遭影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作 公司保有之個人資料於「個人資料風險評鑑管理程序書」之「個資衝擊影響程度表」中「個資範圍評估值」為 3 分的個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害情況
4	機密資料遭洩漏或關鍵業務資訊遭嚴重洩漏 關鍵業務系統資訊遭嚴重竄改 關鍵業務系統運作遭影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作 公司保有之個人資料於「個人資料風險評鑑管理程序書」之「個資衝擊影響程度表」中「個資範圍評估值」為 4 分的個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害情況

▼ 2022 年度資訊安全推動計畫與執行情形

持續維持通過
ISO 27001 &
ISO 27018
國際標準驗證

- 本公司所有服務事業處、業務處及行政部門代表，持續通過 ISO 27001:2013 驗證。
- Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項雲服務產品，持續通過 ISO 27018:2019 驗證。

導入並通過
ISO 27701
隱私資訊安全
管理系統
國際標準驗證

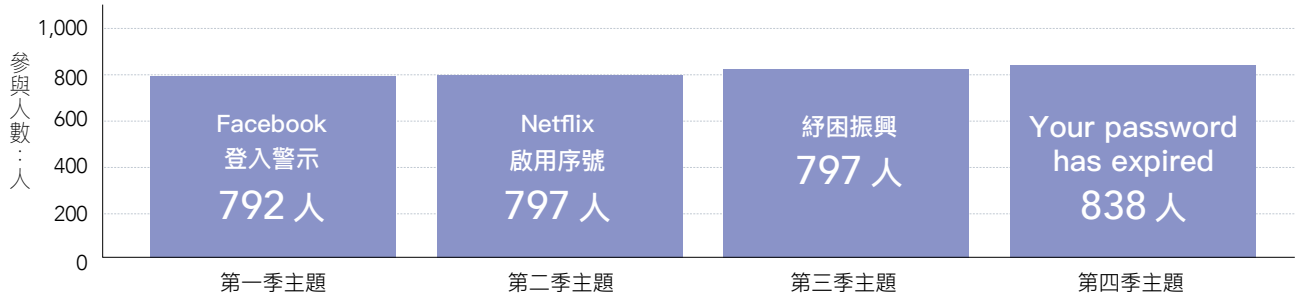
SPEED 公文線上簽核管理系統通過 ISO 27701:2019 驗證，由行銷、銷售及合約活動至專案開發、維護與客戶服務之個人資料蒐集、處理及利用作業，包含個人可識別資訊 (PII) 控制者及處理者之角色，建置及制定完善的隱私資訊管理制度架構與運作機制。

除資訊安全、雲服務與隱私資訊保護管理體系，搭配資安官推動機制與專業資安技術人員及資安設備等資源投入外，強化新進員工及全體員工的資安意識，持續性取得資安專業證照，以及定期電子郵件社交工程演練皆為本公司重點推動的資安工作，下圖為近年來資訊安全措施推動成果。

▼ 資訊安全措施推動執行成果



▼ 2022 年社交工程演練成果



▼ 個資宣導剪報縮圖 (以九月為例)



▼ 2022 年資安教育訓練成果



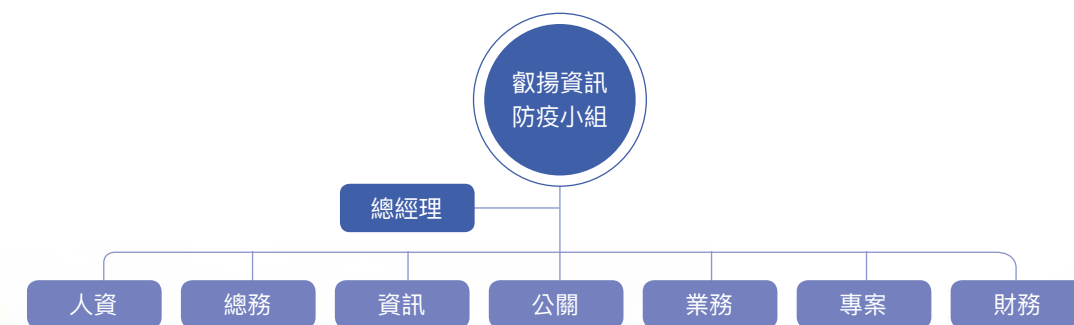
本公司將持續評估各事業處產品與服務，於 ISO 27018、ISO 27701 及其他國際標準擴大導入與通過驗證之目標，以提升產業競爭優勢；另因應 ISO 27001:2022 新版來襲，本公司已訂定轉版因應之規劃，規劃將全公司所有行政部門完成 ISO 27001 導入、開設 ISO 27001:2022 新版 5 天及 2 天轉版主導稽核員課程、資安設備資源評估投入等作業，予以表達本公司對於資訊安全、雲服務與隱私資訊保護作業持續投入的決心。

2.5 COVID-19 因應

COVID-19 因應

有鑑於近年 COVID-19 嚴重特殊性傳染肺炎席捲全球，叡揚資訊早於 2020 年 2 月便啟動 COVID-19 防疫小組，明訂各單位、最高負責人之職責與應變方向，並隨中央疫情指揮中心發布之防疫政策實時調整內部防疫作為。為確保公司營運不中斷並保護員工免於染疫風險，已模擬四級警戒應變辦法、並將部分內部作業數位化，如：內控自評與查核作業。2021 年 5 月更啟動分區異地辦公機制，將辦公區域分為德惠辦公室、協志辦公室與臺銀辦公室，並於 6 月始交由各事業處主管依疫情狀況與員工健康評估是否實施遠距辦公措施。2022 年 5 月設置防疫健康照護信箱 (healthcare)，專責公司內部確診通報與風險管控，由防疫小組、職護、職安衛共同關懷同仁、提供諮詢及後續追蹤。

▼ 叡揚資訊防疫小組組織架構圖



叡揚辦公室櫃台設置酒精



各個會議室設置酒精

▼ COVID-19 防疫小組工作說明

防疫長	人力資源部主管	<ul style="list-style-type: none"> 統籌指揮緊急應變行動，成立防疫小組統籌相關防疫事項
人力	人力資源部 職場護理師、 職業安全衛生人員	<ul style="list-style-type: none"> 掌握中央最新疫情訊息政策及相關法令 彙報公司疫情及發布內部防疫公告 依據主管機關制定法令及政策，提供防疫相關假別 員工染疫風險通報、紀錄及後續追蹤關懷 員工每日健康問卷調查 防疫知識宣導
總務	總務與業務支援部	<ul style="list-style-type: none"> 防疫物資採買 辦公環境清潔消毒及加裝隔板 訪客疫調及實聯制
資訊	系統工程部 應用系統開發部	<ul style="list-style-type: none"> 建立遠距辦公機制、VPN 居家辦公演練、線上會議機制 異地辦公及在家上班的軟體設備及網路設定 建立線上表單及簽核流程線上化
公關	行銷部、發言人	<ul style="list-style-type: none"> 對外訊息發布 大型活動前執行風險評估
業務	各事業處業務	<ul style="list-style-type: none"> 客戶異常情形回報 向客戶說明公司疫情狀況及防疫應變措施
專案	技術服務總處 經營及品質管理辦公室 資安小組	<ul style="list-style-type: none"> 確保技術服務履約
財務	財會暨業務分析處	<ul style="list-style-type: none"> 資金調度以確保資金安全

防疫期間，凡來訪客戶、訪客皆須填寫健康問卷與進行實聯制掃描，本公司也提供用餐空間之防疫隔板使用。如因工作所需或受客戶要求，則提供公費快篩試劑與其他防疫物資供員工使用。三級警戒時，辦公環境進行每週一次清潔消毒，降至二級後改為每二週一次清潔消毒。

▼ 風險來源與類別

一至二級警戒 預防與 宣導措施

1. 認識與宣導
 - 提供所有員工對 COVID-19 的基本了解與知識，以及目前與未來疫情發展資訊
 - 宣導所有員工對 COVID-19 預防之可能有效方法
 - 建立員工與相關社群「配合防疫措施，利己利人」之正確心態
2. 減少被感染機會
 - 減少進出人員擁擠或密閉之區域或場所，如無法避免時，應採取必要之防護措施
 - 公司及居家環境之清潔、衛生及消毒作業之確認，以及飲水、食物被汙染機會之確認
3. 減少感染他人機會
 - 個人與家人身體狀況之自我檢視
 - 減少出入高感染機率地區及場所，如無法避免時，應採取必要之防護措施，與家人、同事接觸時之注意事項
4. 通報與管制
 - 正式或官方情報與資訊之收集
 - 社區或社群之情報與資訊交流
 - 公司員工及訪客進出之管控
 - 公司內部通報制度之建立
 - 相關情報之研判與最短時間完成管制決策
 - 相關防疫器材及裝備之採購

二級警戒 應變計畫

1. 啟動最嚴格之預防措施，員工每日對個人與家屬健康狀況自我檢視與通報。
2. 每日早晚量測體溫 1 次並作紀錄。
3. 發現員工或訪客疑似感染症狀，應立即撥打 1922 衛生局疾管署並通報主管及 HR，依照疾管署指示進行後續處理計劃。
4. 完成疑似病例之可能接觸調查，先行隔離可能接觸人員（如：同一區或同一層辦公室），與可能接觸區域之加強消毒工作。
5. 因應上列隔離動作，可能產生之工作產量縮減、停滯及重點業務工作之人力重新配置
 - 重點人員在家工（居家辦公）
 - 落實職務代理制度
 - 人力備援計劃、部門正副主管儘量避免同棟（層）樓辦公
6. 資訊部門資料異地備存。
7. 評估可能遭遇之業務衝擊與應變對策，及各項應變對策執行小組之再檢討確認。

三級警戒 緊急應變計畫

1. 可能接觸人員有效隔離 10 至 14 天，全辦公區加強清潔消毒。
2. 可能接觸設備之安全檢討與追溯。
3. 積極配合主管機關與政府衛生單位之指示辦理。

Chapter 3

Innovation 創新服務

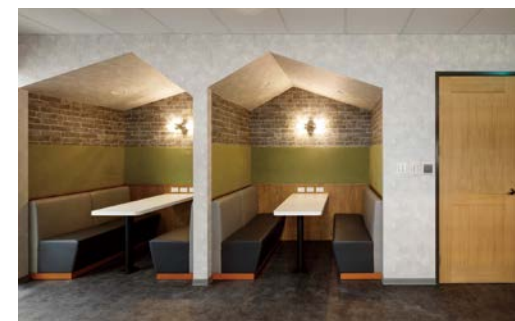
- 3.1 創新研發
- 3.2 供應鏈管理
- 3.3 品質管理
- 3.4 客戶服務



3.1 創新研發

叡揚資訊是台灣資訊軟體業的領導廠商，也是區域及資訊軟體與雲端 SaaS 的服務供應商。透過成熟的軟體工程、先進的協同、行動通訊、雲端等資訊科技，開發出創新的流程 E 化與創新應用系統，贏得金融業、政府、醫院與製造業等 2,000 餘客戶及超過上萬個雲端用戶的肯定。目前大部分的業務都來自舊客及舊客引介，足顯本公司已在業界擁有良好口碑。

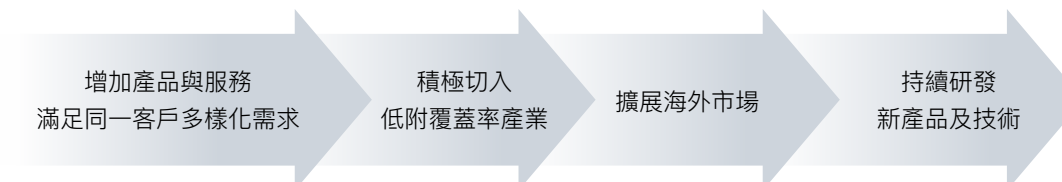
創新是公司進步最重要的原動力，透過持續精緻化、深化、擴大研發成效，使本公司能夠與時俱進，照顧到不同企業的需求，並取得客戶的信任。本公司已投入 AI 技術研發十餘年，領域包含自然語言處理、影像辨識等技術，並陸續將此技術導入公文系統、人資系統、知識管理等既有產品線，後來也成功應用在 1999 市民熱線的自動派案、經濟部智慧財產局的專利自動分類等等。另外，本公司也在紡織產業發展 AIOT 的智慧染整應用，透過 AI 深度學習以及大數據分析，結合設備，自動判斷染布是否有色差、預測設備需要保養的時間以及分析零件壽命。而自行開發的 AI 對話機器人產生器「iota C.ai 對話服務平台」，讓使用者毋須撰寫程式，非 IT 人員也能在圖像化介面設計互動腳本，可對應企業客服、人資管理等不同業務單位的需求。



叡揚創富研發中心



叡揚高雄研發中心

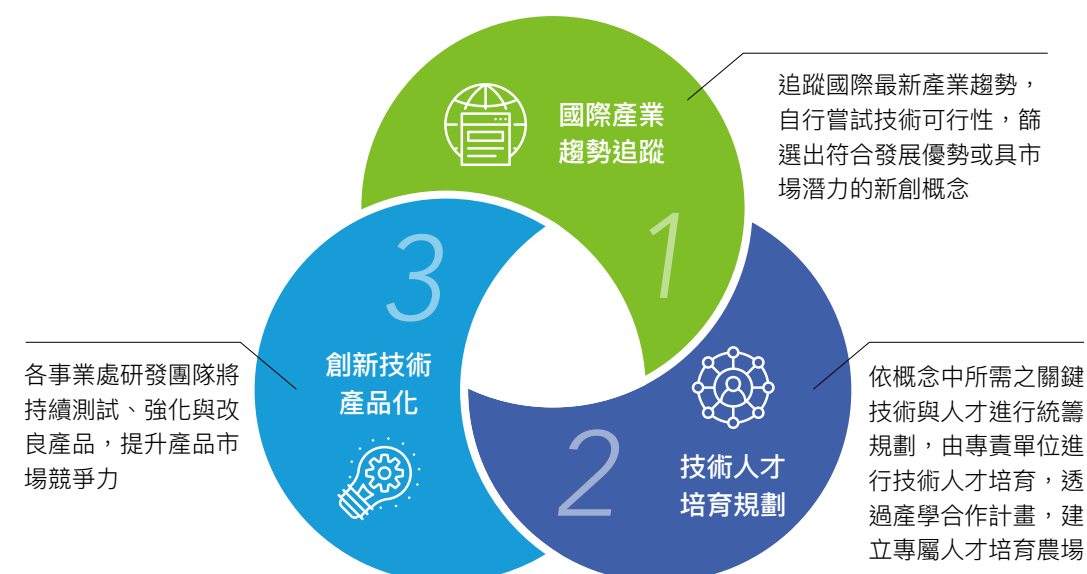


本公司也在 2021 年向經濟部申請「鼓勵國內企業在臺設立研發中心計畫」，並且已經於 2022 年正式在北投士林科技園區的「華固創富大樓」成立「創富研發中心」，持續挹注研發能量。同時為持續深耕高雄，2022 年時除規劃成立高雄研發中心外，亦新購高雄辦公室，打造優質環境為同仁與客戶服務，並已於 2023 年 5 月完成進駐。現階段，本公司積極以多樣產品與服務盡可能滿足同一客戶的多樣化需求。未來，本公司將展望海外市場與切入低覆蓋產業，並且持續發展新產品與技術。

研發策略

創新管理為資訊軟體業是否能永續經營的關鍵元素，叡揚資訊於創新研發有三大引擎，透過三大引擎將創新概念發想，進而發展成符合客戶需求的產品。

▼ 叡揚資訊創新研發三大引擎

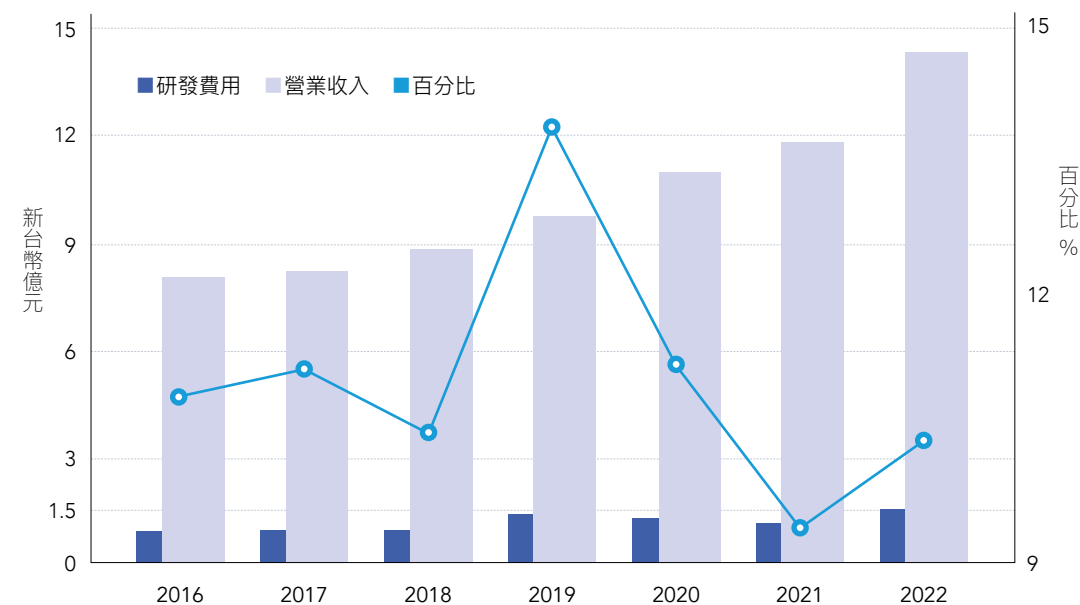


每年第四季本公司會深度盤點下一年度預計研發的內容，並與相關部門召開研發監控管理會議，以確保本公司的產品與創新能力於當今競爭激烈的科技環境下仍有一席之地。勸揚資訊持續精益求精，未來預計發展的重要方向為：

1. 企業知識社群平台	持續優化現有平台，加入智能延伸閱讀以及書籤機制，提供更精準的資訊，協助企業進入 AI 辦公新紀元
2. 公文管理系統	結合深度影像處理及深度文字辨識及中文智能糾正技術，打造智能公文管理系統
3. 標準化陳情案件管理系統	整合 AI 技術，提供自動分文、FAQ chatbot 智能助理，讓產品具備智能特色
4. 碳盤查雲端服務	提供資料收集、能耗碳排計算、能耗指標分析以及合規稽核及認證的雲端服務

另外，為確保及提升競爭優勢，本公司將持續投入新產品與技術之開發。本公司近三年研發經費之營收占比平均為 10.31%，平均每年投入新臺幣 1.27 億研發經費。短期目標上，將會維持每年投入 10% 之營業收入作為研發費用，持續提升本公司之研發量能。

▼ 近年投資研發趨勢 (單位：新台幣億元)



平均研發
經費占營收

10.31%

平均每年
研發經費投入

1.27 億

研發成果

2022 年本公司成功將知識管理、公文管理系統結合 Deep OCR 影像處理及文字辨識，提升自動化的層次與生產力，同時也將人工智慧與深度學習技術植入既有的企業 E 化應用系統，使本公司所研發的產品更符應業界的需求。

▼ 2022 年開發成功商品

 整合型知識 工作者平台	<ul style="list-style-type: none"> • Vitals ESP CMP 合規管理協作平台進階版 • 董事會會議系統進階版 • 公文管理系統 S.P.E.E.D. 進階版 • Vital NetZero 碳盤查雲端服務
 軟體開發 工作者平台	<ul style="list-style-type: none"> • 對話機器人 (ChatBot) 生成平台工具進階版 • 軟體應用系統之資安控管平台 V2.0

因應 ESG 永續淨零目標，2022 年勸揚資訊推出「Vital NetZero 零碳雲」以數位工具支持中小企業零碳轉型策略，整合「ISO 14064 溫室氣體盤查」與「ISO 50001 能源管理系統」兩項國際標準的認證與管理系統，以滿足企業自主盤查與長期節能減碳管理，落實淨零排放的目標。



截至 2022 年底，本公司共獲得了 10 項專利與 97 件商標，其中現行有效之專利數為 6 件、商標數為 59 件。如此可觀之成果，皆為本公司同仁的智慧結晶。本公司於 2022 年新申請 2 件專利，16 件商標。此外，為因應變化莫測的市場環境，並取得產業領導地位，本公司於 2022 年起將「專利申請」之數量納入公司內部 KPI 檢核項目之一，並預計 2023 年正式導入 TIPS 及取得驗證，展現成為同業領頭羊的決心，領導相關產業發展。

智慧財產權管理

叡揚資訊積極透過自行研發及結合外部學界知識的力量，將研發技術產出的成果提供予客戶作為新的產品解決方案，同時融入既有產品以創造產品新價值，為保障研發成果、提升競爭優勢，同時避免專利、商標權、以及營業秘密被有心人士侵害，本公司制定完善智慧財產管理制度，舉凡包含「智慧財產權管理辦法」「知識產權申請及維護管理辦法」、「專利獎勵辦法」、「機密文件管理辦法」等相關辦法，並結合新進進同仁智財管理訓練及不定期全員宣導，提升員工智財概念及管理知識，一同保護公司無形智慧資產。本公司每年將智慧財產管理計畫執行情況提報至董事會，2022 年度之執行情況已於 2022/12/27 提報第十三屆第六次董事會。

2022 年智慧財產管理執行情形報告



▼ 智慧財產權歷年執行作為

年份	作為
2014	將智慧財產權認知訓練列入新進員工必修課程
2015	訂定「知識產權申請及維護管理辦法」
2019	訂定「機密文件管理辦法」
2021	訂定「智慧財產權管理辦法」
2022	決定 2023 年導入台灣智慧財產權管理規範 (Taiwan Intellectual Property Management System, 簡稱 TIPS)

對內建構完善智財管理制度，對外落實公司治理以達永續經營，故本公司 2022 年評估決議導入 TIPS 台灣智慧財產管理規範，推選人員進行 TIPS 自評員受訓且取得資格，並將於 2023 年正式導入及申請驗證，期許透過智財管理制度的建立，有效管理公司智財成果，創造本公司於軟體及資訊服務產業之競爭力。

內部專利獎勵

為了提升內部創新動能及維持在先進技術的前沿，叡揚資訊積極邀請各部門依據內部需求與現今國際趨勢，提出專利佈局計畫及研發提案。本公司提供專利發明人高額「專利獲准獎金」，根據專利類型，發放不同金額獎金。

另外，本公司亦給予專利申請、技術授權者獎金獎勵。叡揚資訊不遺餘力地獎勵同仁提出創新想法，這正是本公司之所以擁有如此深厚的團隊實力及研發量能的關鍵因素。

▼ 專利獎勵辦法

專利申請獎金

工程師提出之新構想，由技術辦公室評估與審查決定提出專利申請者，依評核所得之等級

獎金：新臺幣 1,000 – 5,000 元

專利獲准獎金

發明專利之獎金 單人上限 獎金：新臺幣 30,000 元	新型專利之獎金 單人上限 獎金：新臺幣 20,000 元	新式樣專利獎金 單人上限 獎金：新臺幣 10,000 元
------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

技術授權獎金

當叡揚資訊員工所研發之技術或智慧財產權授權予他人或其他公司，而直接獲得權利金收入時，由本公司頒予相關員工一定金額之技術授權獎金

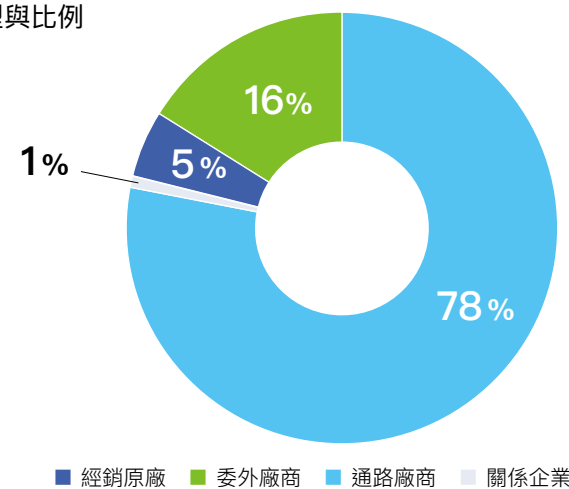
獎金：不定



3.2 供應鏈管理

叡揚資訊客戶涵蓋來自各產業之合作夥伴與終端用戶，而供應鏈之上游多為國內外平台供應商或國外軟體原廠。本公司有將近 280 家供應商夥伴，可分為四種類型：經銷原廠、委外廠商、通路廠商與關係企業。

▼ 供應商類型與比例



供應商評選與管理

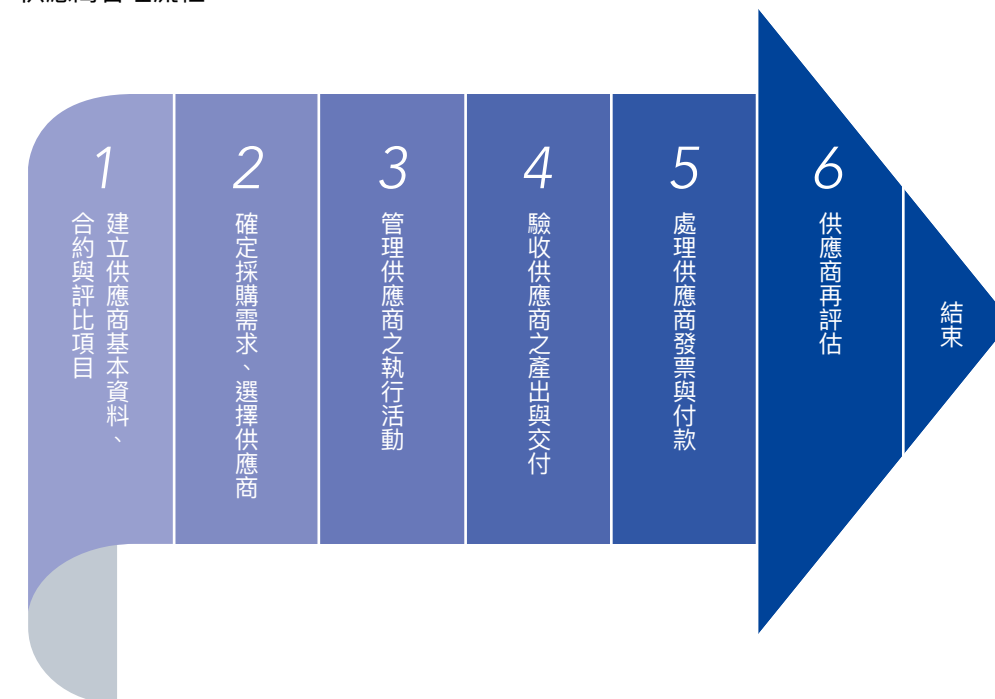
叡揚資訊理解在追求經濟收入與營運成長的雙贏目標下，極有可能對社會、環境、社區帶來嚴重衝擊，因此本公司邀請供應商夥伴共同建立誠信經營的產業環境。對於供應商的相關工作交付、驗收和付款作業，本公司依據內部與採購作業相關控制程序規範，制定「供應商管理程序書」，並確實要求內部同仁遵守。

本公司每年會針對供應商進行評鑑，評比條件包括供應商之財務及管理能力、產品品質、技術及專案管理能力、維修售後服務、配合度、價格及付款條件等，並將評比結果記錄於供應商評鑑表，做為未來選擇供應商之參考，並且也會在供應商合約中確實約定保密條款。

▼ 供應商評比條件



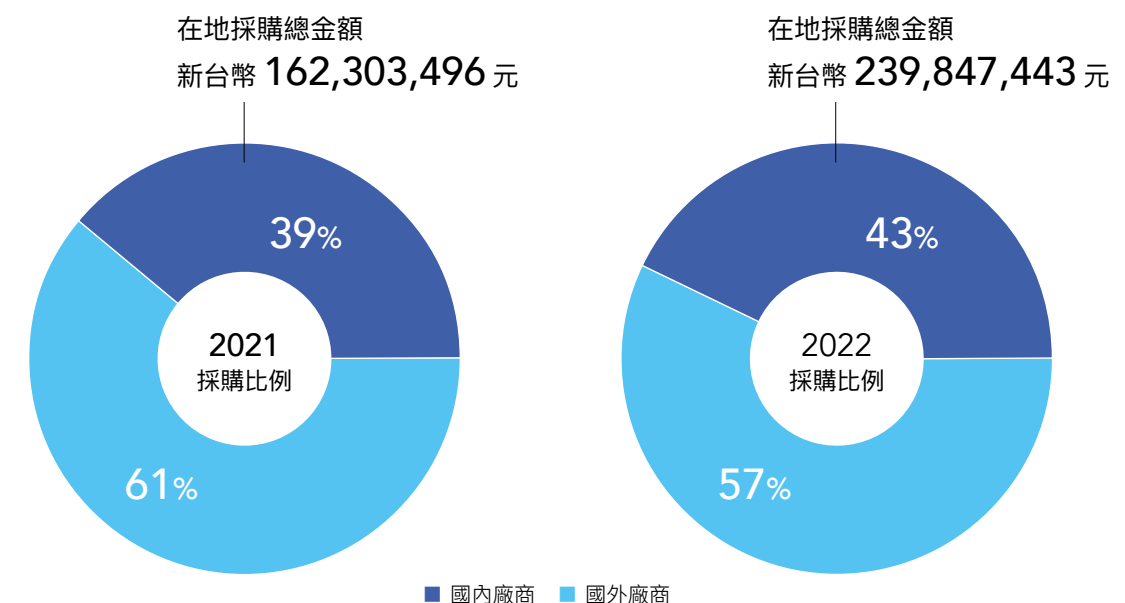
▼ 供應商管理流程



本公司計劃在未來建立更完善的供應商永續管理制度，將企業社會責任、誠信經營與供應商永續發展等概念制度化並落實，一同與供應商夥伴負起企業對社會應盡的義務與責任。

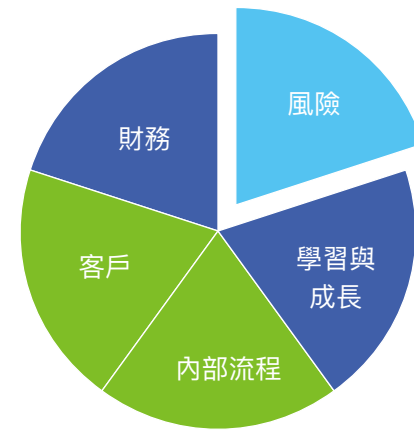
在地採購

2022 年本公司在地採購金額為新台幣 2.3 億元，作為軟體服務廠商，叡揚資訊供應商主要來自於國外原廠，但是在採購方面，本公司仍然盡力提升在地採購的比例與金額，採購的項目則是以電腦以及辦公室設備為主。



3.3 品質管理

長久以來，本公司透過產品設計與迭代，持續提供客戶全方位且優質的產品。本公司以「品質與價值，承諾必實現」作為品質管理原則，維持產品高品質。在產品開發流程上，叡揚資訊以「平衡計分卡」作為產品的營運策略與績效管理方式。本公司在平衡計分卡的四大構面「財務、客戶、內部流程、學習與成長」上，於 2006 年增加新的面向「風險管理」作為衡量指標之一。



品質管理成效

叡揚資訊在 2022 年整體的品質管理目標達成度上取得了良好成果。本公司承作客戶專案產品的獲利達到當年度所設定的目標，包含：

1. 提升專案與服務品質：流程遵循度達到 98.5%、發票準開率達到 88.8%。
2. 流程改善與有效性：在「專案規劃」與「審查作業」流程的稽核缺失密度方面，比前一年度降低 5% 以上。（註：稽核缺失密度為該流程之稽核不合格項目佔該流程所有稽核項目之百分比。）
3. 做出有價值的產品：在產品研發與技術研發之委員會下，所有產品皆使用敏捷開發 (Scrum) 框架，未來本公司也將持續強化產品的研發監控，落實高品質之產品開發程序。

品質管理目標	度量項目	實際值	2022 年度實際成效
提升專案與服務品質	流程遵循度	98.5%	本公司持續遵循與落實 CMMI 之準則規範，無論是專案類型透過定期的流程稽核及訓練，皆能符合一定的軟體開發品質
	發票準開率	88.8%	發票準開率的準確度，有可能是客戶因素亦或公司因素皆會造成預估開立發票日與實際開立發票日有所差距，本公司期望準開率可以逐年提高，使公司財務更為健全
流程改善與有效性	稽核缺失密度	<5%	本公司 2021 年流程稽核結果，專案規劃與審查作業稽核缺失密度較高，分別為 14.36% 及 29.33%，於 2022 年經由訓練與宣導並落實後，透過流程稽核其缺失密度已降至 8.13% 及 7.58%，皆較前一年度降低 5% 以上
做出有價值的產品			本公司每年於年初制訂產品研發計畫，定期進行產品監控報告，說明其研發計畫進度與狀況，並適時舉辦活動或推廣新功能，創造更有價值的產品與服務



ISO 9001:2015
品質管理系統



CMMI ML3 V2.0



ISO 27001:2013
資訊安全管理系統



ISO 27018:2019
雲服務個資保護



ISO 27701:2019
隱私資訊管理系統

為了貫徹品質理念，叡揚資訊全體部門通過了 ISO 9001 品質管理系統驗證。而 Vital CRM 客戶關係管理、Vital BizForm 雲端智慧表單與 Vital HCM 雲端人力資源管理三項產品，通過 ISO 27018:2019 公用雲處理者保護個人識別資訊 (Personal Identifiable Information, PII) 之作業規範驗證；公文暨案件管理系統於 2022 年 9 月通過 ISO 27701:2019 隱私資訊管理系統 (Privacy Information Management System, PIMS) 之作業規範驗證。

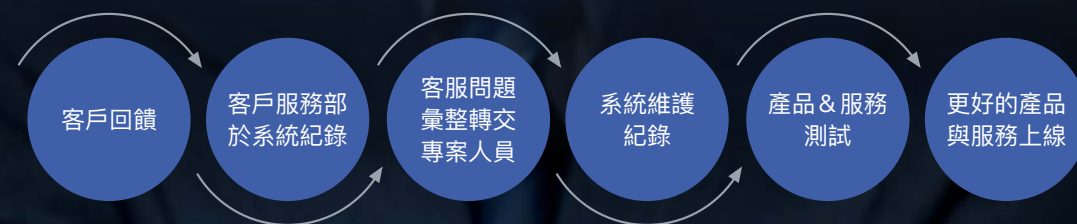
另軟體服務部門通過軟體能力成熟度模型 (The Capability Maturity Model® Integration, CMMI Level 3) 國際驗證。為了確保本公司產品的品質規範始終如一，本公司固定每年進行內部稽核，並定期邀請 SGS 台灣檢驗科技股問有限公司進行外部稽核，也已於 2022 年 7 月更新 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，確保內部資安系統始終在符合國際規範的狀態。

3.4 客戶服務

客戶服務流程與滿意度調查

本公司持續精進旗下的各項產品，以期能滿足客戶的需求以及期待。公司內部的品質管理系統在合約執行後，會發放滿意度調查問卷給予客戶，以了解並掌握顧客對業務同仁及整體專案的執行成果的滿意程度。若客戶的回饋意見屬非常不滿意或不滿意等級，且為重大品質事件或品質瑕疵事件，會交由客戶服務部後續處理。將客戶回饋記錄在公司系統後，專責人員會將情況轉達給該專案負責主管，由其了解客戶意見與進行關懷，並將處理過程紀錄於系統，再由專責人員確定客戶意見已經得到妥善處理、該產品或是服務也通過測試，最後就會通知客服人員於系統紀錄結案。

▼ 勸揚資訊客戶服務流程



客戶滿意度是本公司用以改善產品的重要指標。2022 年本公司整體的客戶滿意度於滿分 10 分中取得 8.89 分，確實達成目標滿意度分數 8.5 分的要求。若有接獲客戶對本公司服務、產品不滿意的回饋，則後續會由該回饋的相關部門進行處理與回應，並且記錄在內部系統中，避免類似的問題再次發生。客戶為企業運作之本，勸揚資訊重視客戶真實使用產品的心聲，透過完善的客戶意見回饋機制，本公司持續往更專業且以人為本的公司願景邁進。

客戶隱私與權益保障

在客戶隱私與權益的最高指導原則上，本公司承諾保護客戶隱私資訊與機敏性資料，避免內部同仁於執行受委託作業時因個人的不當服務作業，導致洩漏客戶隱私。而本公司同仁也須在接觸與處理客戶隱私資料時，採取嚴謹管控措施，不允許貪圖方便未經客戶規範程序逕自處理資料。

為了落實前述的指導原則，本公司訂有「個人資料保護管理措施」，範圍除本公司內部員工個資外，也包括更為關鍵的客戶隱私資料，及受客戶委託執行專案時可能接觸客戶的客戶隱私資料。在這項規範下，同仁皆須嚴格遵循法規、客戶規範與公司管理程序，善盡保護與管理責任。本公司也設有客戶服務申訴管道及客服中心，處理客戶的申訴案件。以暢通與有效率之溝通管道，與客戶維持穩定且長期的合作關係。2022 年，未有經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

客戶服務專線	電子信箱	電話
客戶服務中心	service@gss.com.tw (客戶) varservice@gss.com.tw (經銷商)	(02)2586-7890 #10500
產品業務諮詢	service@gss.com.tw (客戶) varservice@gss.com.tw (經銷商)	(02)2586-7890 #10500
資安解決方案、系統管理工具	gss_iss@gss.com.tw	(02)2586-7890 #10502
S.P.E.E.D. 公文線上簽核管理系統	speed@gss.com.tw	(02)2586-7890 #10655
Vitals ESP 企業知識協作平台	vitalsservice@gss.com.tw	(02)2586-7890 #10160
Vital 雲端服務	vital@gss.com.tw	(02)2592-6609
個資服務信箱	PIPA@gss.com.tw	(02)2586-7890 #10141

為了更進一步保障客戶的資訊安全與權益，本公司已達到所設定之短期目標，即通過 ISO 27001 的全公司認證；中期目標上，則是規劃導入並取得 ISO 27701 隱私資訊管理制度認證，以及建置更多防護硬體設備與軟體工具；在長期發展上，會將 ISO 27001、27018、27701 更新驗證、轉換版本與擴大 27701 驗證範圍，也會搭配 ISO 國際標準要求，積極建置更多防護工具，維護資訊安全與客戶隱私。

支持客戶 CRM 做客戶堅強的後盾

Vital CRM 客戶關係管理系統戳揚資訊不僅致力於自身的客戶服務，更協助客戶掌握客戶關係、提升客戶黏著度。Vital CRM 客戶關係管理系統以客戶為核心，提供公司與客戶之間全方



東昇空調導入 Vital CRM 啟動商模轉型

東昇空調計劃以 Vital CRM 為基礎，推動訂閱制空調清潔保養服務的創新商業模式。東昇空調總經理曾健璋：「在服務量能成長、服務模式創新雙引擎拉動下，相信可以為東昇空調帶來 20-30% 的營收成長，加速實現經營自有品牌的目標。」

以往內勤人員接到客戶電話後，首先將客戶資訊和問題記錄在派工本上，再安排師傅去現場勘驗、確認問題，等師傅回到公司將現勘資訊填寫在估價本後，再用電話或傳真的方式向客戶報價，並記錄在估價本上。「人工作業的問題不只是耗時費力，最大困擾是資料缺乏即時性、完整性與正確性，這些都會造成服務斷點，給客戶不好的體驗。」曾健璋說。

藉由 Vital CRM 的記事功能，讓東昇空調可以標準化且完整記錄客戶資訊，內勤人員在接到客戶電話後，根據記事所制定的規格來記錄派工資訊，而師傅現勘後，同樣將資訊記錄在 Vital CRM 內，內勤人員便能即時回覆客戶報價結果，當師傅完成安裝、清潔保養或維修作業後，也可以直接在 Vital CRM 回報作業完成，這有助於管控空調施工工程的進度。

戳揚資訊不只協助導入 Vital CRM，在瞭解東昇空調希望發展顧客導向服務的目標時，主動提出在空調設備貼上 QR Code 連結到 LINE 官方帳號的建議，讓使用者可以在 LINE 看到空調安裝的時間、廠牌、規格、型號、曾經做過哪些維修或保養服務。透過戳揚資訊 Vital CRM 打造完整的客戶履歷，不只讓派工作業更加順暢有效率，內勤人員也省下大量人工書寫作業，有更多時間可以與客戶溝通，相對的服務量能也能跟著成長。



照片來源：數位時代

位的互動關係管理，為業績提升、增加回購率、熟客經營的最佳首選。其涵蓋業務管理、行銷推廣、客戶服務、以及數據分析等面向。同時整合社群媒體讓服務更升級，提升客戶滿意度及回流率，讓業績持續成長、企業永續經營。

導入 Vital CRM 後 3 大改變引領大春煉皂邁向精準行銷

大春煉皂是超過 80 年的本土肥皂製造商，憑藉著家族傳承三代所累積的「製皂」技術與經驗，大春煉皂積極地踏上品牌經營之路，藉由創新設計不同的肥皂造形，或是將茶、米、酒、金箔等各種原料入皂，提升肥皂的質感與精緻度，讓肥皂不再只是清潔用品，更是令人賞心悅目的藝術品及禮品。除了在產品上求新求變，大春煉皂在營運管理上也積極引進數位工具，從 POS 系統開始，之後陸續引進 ERP 系統、建置官網、導入 CRM，到最近剛完成的官網改版、提供電商交易服務，大春煉皂一直不斷地透過數位工具去優化客戶服務的效率 and 品質，在這過程中，CRM 系統更是扮演重中之重的角色。

李國榮進一步說明，大春煉皂相當重視會員經營，透過會員消費 9 折、生日當月可領取生日禮物等優惠，提高回購率及顧客對品牌的黏著度。但隨著會員人數越來越多，傳統人工手動篩選及聯繫會員的作業模式，不只沒有效率也容易出錯。為此，李國榮決定導入 CRM 系統來解決會員經營上的難題，當時評估眾多解決方案後，他發現戳揚 Vital CRM 不只功能完整、CP 值高，戳揚的服務更是專業，因而成為大春煉皂的最佳選擇。而在導入之後，Vital CRM 也的確為大春煉皂的會員經營作業帶來 3 大改變。

- 改變 1. 自動發送生日簡訊、正確又方便
- 改變 2. 外點人員可直接確認會員身份、優化購物體驗
- 改變 3. 建立顧客購買履歷，落實精準行銷目標

大春煉皂導入 Vital CRM 系統後，建立更完整的顧客購買履歷，日後顧客無論至任一通路回購，該通路的服務人員都可以根據 CRM 記錄，與顧客進行更個人化的溝通。



照片來源：大春煉皂

Chapter 4

Care 員工照護

- 4.1 人才吸引與留任
- 4.2 員工福利與權益
- 4.3 人才培訓與發展
- 4.4 員工健康與安全

4



4.1 人才吸引與留任

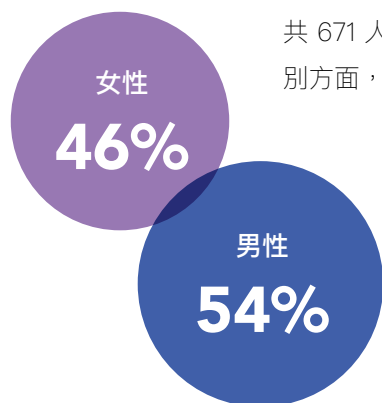
近年資訊軟體需求成長，人才需求不斷增加，然而現今國內軟體人才略顯不足，留才及育才日益困難，人力成本亦不斷上升。叡揚資訊持續耕耘三十餘年，多年累積，已培育出許多軟體優秀人才，使員工在不同業務區塊皆可互相支援、強化的跨領域能力，更發展出一套專屬叡揚資訊的引才、留才、育才制度，使員工在完善的薪酬制度下，享有優質的員工福利與健全的員工獎酬制度，提供公司內、外部培訓課程，強化各機能別員工之專業職能，同時致力於打造友善職場，維護職場多元平等，包容多元意見，創造更多正向價值。

叡揚資訊用人唯才，積極建立一個和諧、公平又具競爭力的環境，重視個人成長，更鼓勵團隊合作，追求客戶、公司與員工的共同成長。公司持續透過多元管道延攬具有共同理念的優秀人才，一起開創軟體業的未來。

人才結構

截至 2022 底，叡揚資訊於台灣地區與上海辦公室的員工總數達 734 人，其中正職員工人數共 671 人，佔員工總數高達 91%。員工年齡以 29 歲以下為大宗，有 269 人，佔 36%；在性別方面，男性佔 54%，女性佔 46%，男女佔比約 1:1，充分展現公司在性別平等上的成效。

本公司以培育本土人才為己任，積極聘任台籍員工，包含上海辦公室聘任之 2 名員工皆為台籍，透過舉才，實踐對國家人才培育之責。叡揚資訊舉才秉持公平、友善精神，不受國籍、血緣等因素影響，2022 年公司聘任 3 名外國籍員工、3 名原住民、6 名身心障礙者，其中有 1 名身心障礙者擔任公司管理職，展現叡揚資訊多元包容的職場環境，友善接納不同背景的員工，創造共好共榮。為提供更高客戶服務效率，全年度約有 87 人之非員工工作者協助公司相關業務執行。

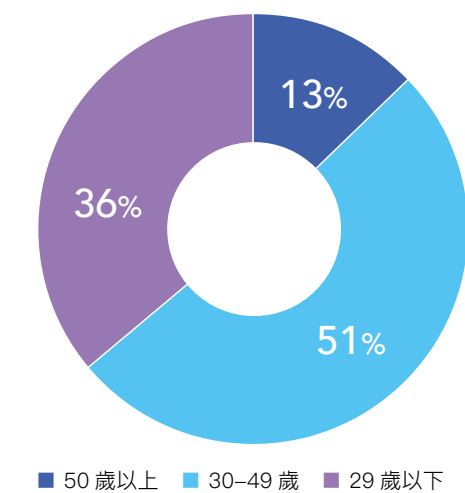


▼ 2022 年叡揚資訊員工結構

勞僱類型 / 性別		全時		部份工時		約聘		
男性		364		28		2		
女性		307		32		1		
合計		671		60		3		
勞僱類型 / 性別	全時員工		部份工時員工		約聘		合計	
	男	女	男	女	男	女		
臺灣地區		364	305	28	32	2	1	732
中國地區 (上海辦公室)		0	2	0	0	0	0	2

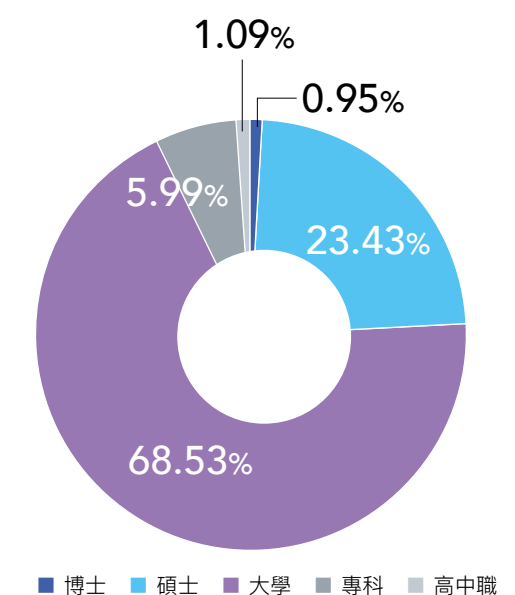
▼ 2022 年叡揚資訊員工年齡分布

教育程度 / 性別	男性	女性	合計
50 歲以上	47	46	93
30-49 歲	208	164	372
29 歲以下	139	130	269
合計	394	340	734



▼ 2022 年叡揚資訊員工教育程度分布

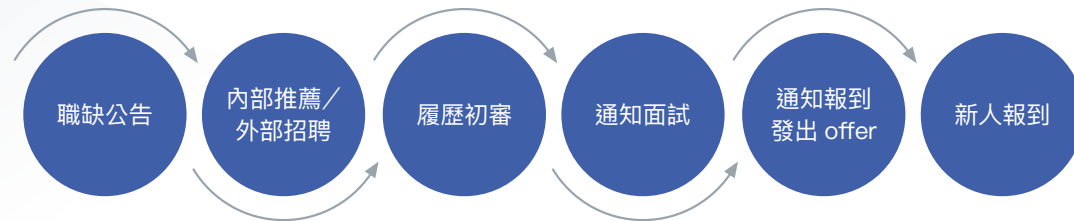
教育程度 / 性別	男性	女性	合計
博士	5	2	7
碩士	107	65	172
大學	260	243	503
專科	19	25	44
高中職	3	5	8
合計	394	340	734



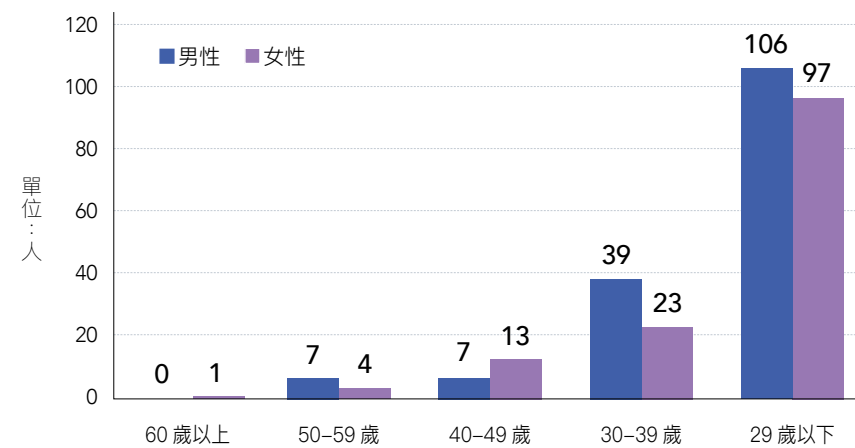
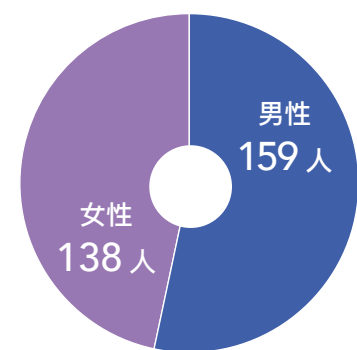
人才招募

叡揚資訊求才若渴，徵才制度完善，藉內部推薦與外部招聘方式雙軌並行，發掘優秀人才。內部推薦管道方面，本公司提供相關獎勵，一旦經推薦獲任用，將發放舉才獎金，鼓勵員工舉薦優秀人才。叡揚資訊 2022 年總共招聘了 297 名新進人員，新進率高達 40.46%。

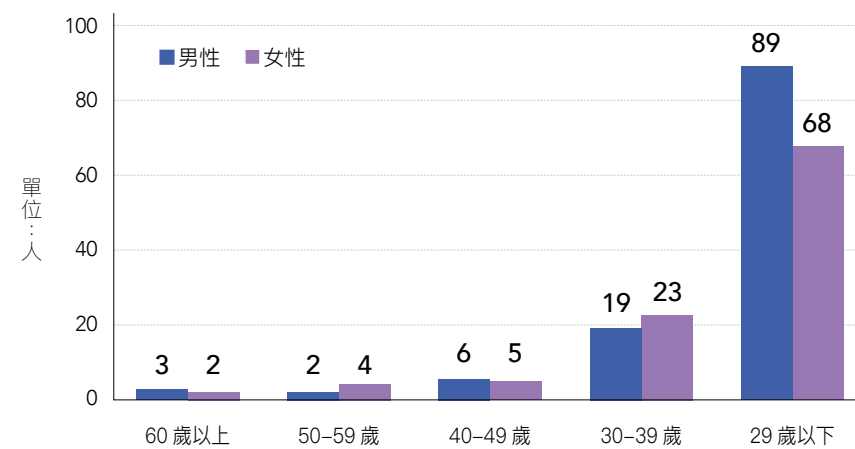
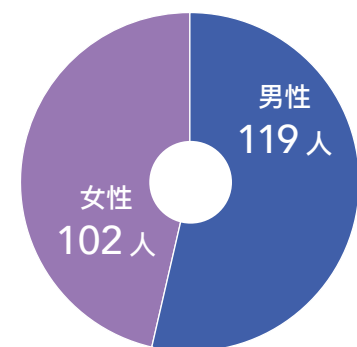
▼ 叡揚資訊人才招聘流程圖



▼ 2022 年新進人員狀況



▼ 2022 年離職人員狀況



薪酬與考核制度

叡揚資訊提供合理的薪資與獎酬，以利招募並留任優秀人才。本公司各職務薪資並無男女之別，且所有職務基本薪資皆高於法定最低基本工資，各類型職務的男女平均薪資比亦維持平衡。2022 年臺灣地區非主管職之全時員工人數 608 人，薪資總額達新臺幣 6 億元，薪資平均數為新臺幣 988 千元，薪資中位數為新臺幣 849 千元，皆較 2021 年成長。

職類/年度	2020 年	2021 年	2022 年	年度差異 (%)
非主管之全時員工 (人)	508	550	608	10.55
非主管之全時員工薪資總額 (新臺幣仟元)	491,802	536,517	600,914	12.00
非主管之全時員工薪資平均數 (新臺幣仟元)	968	975	988	1.33
非主管之全時員工薪資中位數 (新臺幣仟元)	830	839	849	1.19

叡揚資訊提供員工合理的績效考核與精進制度，定期檢核全體員工之績效及職涯發展，綜合考量員工工作表現、品德等，反映於員工薪酬。非主管之同仁每半年需進行一次績效考核並參與人力提升計畫會議，以制定人力規劃與同仁改善計畫。此外，同仁的升遷調薪檢視亦為每半年進行一次，確保本公司提供公平公正的升遷管道，及與同仁能力相符且具備競爭力的薪酬。

▼ 臺灣地區接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數

職類/年度 性別	2021 年			2022 年		
	男	女	總人數	男	女	總人數
行政 / 後勤	2	40	42	4	45	49
產品 / 技術	277	163	440	301	172	473
業務 / 行銷	15	35	50	18	38	56
管理人員	39	43	82	41	50	91
合計	333	281	614	364	305	669
占當年度員工總數百分比 (%)	50.69	42.77	93.46	49.59	41.55	91.14

※ 1. 定期績效評估和職涯發展制度適用於正職員工，由於總人數分母計算包含部分工時之員工（例如實習生培訓計劃的參與者），導致 2022 年度百分比的下降。
2. 就部分工時員工而言，另外制定了績效評估辦法，作為同仁晉升成為正職員工的評估基準之一。

4.2 員工福利與權益

人權政策

叡揚資訊訂有「人權政策」，致力維護員工基本人權，遵守相關勞動法規，支持並遵循國際人權公約，包括聯合國《世界人權宣言》、《商業與人權框架》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》各項國際人權公約，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，建立尊重人權保障之職場環境，保障員工獲得平等、有尊嚴的對待。本公司遵守勞動基準法、性別工作平等法要求，及落實職場多元性，不因性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙為由，而為差別待遇或任何形式歧視，致力營造尊嚴、安全、平等、免於騷擾的工作環境。

▼ 叡揚資訊承諾人權保障之原則



- 禁止雇用童工
- 禁止強迫或強制勞動
- 禁止歧視行為並確保工作機會平等



- 提供安全健康的工作環境
- 協助員工促進身心健康並平衡工作與生活
- 定期檢視及評估人權相關政策及作為

叡揚資訊人權風險管理機制與成效

叡揚資訊辨識出八個人權風險項目，分別為工作平權、強迫勞動、歧視與職場不法侵害、性侵害、職場安全、童工、勞資爭議等，同時建立風險管理機制，採取相關行動，將風險發生率降至最低，進而達到消除風險之目標。2022 年風險管理成效完全符合規範，並且無任何申訴、職災傷亡、申訴、勞資糾紛等事件發生，成效亮眼。

▼ 2022 年風險管理機制與成效

	風險管理機制說明	風險管理成效
工作平權	<ul style="list-style-type: none"> • 招募面試禁止各種歧視言論行為，並提供公平的徵才機會 • 按人數比例進用身心障礙及原住民之員工 • 提供友善身障者的工作環境及資源補助 	均符合工作平權相關規範
強迫勞動	<ul style="list-style-type: none"> • 工作規則制定正常工時每日不超過 8 小時，每週不超過 40 小時為原則 • 每月定期檢視加班狀況 • 設定出勤異常系統通知，提醒主管留意同仁工時及工作狀況 	每日工時超過 8 小時者，由員工申請並自由選擇加班費或補休，補休優於勞基法
歧視、職場不法侵害	<ul style="list-style-type: none"> • 工作規則禁止任何形式的歧視行為，提供平權的職場環境 • 實施「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，對全體員工進行問卷調查 • 設有電子信箱管道提供員工申訴發聲 	無申訴案件
性騷擾	<ul style="list-style-type: none"> • 工作規則明訂「性騷擾防制措施及懲戒辦法」 • 利用辦公環境及文宣，建立員工防治性騷擾觀念 • 提供保密的申訴管道，以維護申訴人權益 	無申訴案件
職場健康	<ul style="list-style-type: none"> • 每年進行全體員工年度健康檢查，有助同仁掌握自身健康狀況 • 依不同職務、年資及年齡，提供不同補助方案 • 設置專職職護與特約職醫，提供健康諮詢服務及健康議題講座 • 設置哺育乳室，提供安心舒適哺育乳空間 • 實施異常工作負荷問卷調查，檢視員工是否過勞 	安排三間特約健檢中心提供同仁選擇，另外安排 4 場職醫講座
職場安全	<ul style="list-style-type: none"> • 設置職業安全衛生管理員，監測工作環境安全衛生事宜 • 每年實施一般勞工衛生教育訓練 • 推動四大計劃：母性健康保護計劃、執行職務遭受不法侵害預防計劃、人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫 	無重大職災傷亡
童工	<ul style="list-style-type: none"> • 招募甄選過程作履歷表篩選及個人資料審查 • 新進報到時核對身份證件 	無聘用童工之行為
勞資爭議	<ul style="list-style-type: none"> • 確實遵循勞動法令規範，明定於工作規則及相關規章辦法 • 定期辦理勞資會議，確保勞資對話溝通管道暢通 • 設有內部員工電子信箱，提供同仁意見反應及回饋 • 針對主管舉辦法令宣導，協助主管了解最新勞動法令規範，建立正確管理觀念 	無勞資糾紛案件



溝通管道

本公司設立員工申訴管道，分別為「員工意見信箱」、「性騷擾申訴信箱」、「不誠實檢舉信箱」讓員工能立即反應狀況。2022 年無接獲任何申訴。

員工意見信箱

申訴人用 email 提出，由人資主管妥善處理同仁建言或申訴，並盡快回應同仁。
當此管道無法運作或失效，同仁可直接向高階主管反應
申訴管道：655@gss.com.tw

性騷擾申訴信箱

申訴人以言語或書面內容向人資部門提出，由性騷擾申訴處理委員會開會並做出決議
申訴管道：gss885@gss.com.tw 02-2586-7890#10616

不誠信檢舉信箱

檢舉人用 email 舉報具體事證，由高階主管視情節輕重，依相關法令或人事辦法處分
申訴管道：integrity@gss.com.tw

員工滿意度調查

本公司也對內部同仁進行滿意度調查，年度目標分數為 8 分（滿分 10 分），2022 年所有部門均達標。調查後，將以匿名方式彙整同仁意見，請相關單位提出具體改善方案與作為，再彙整公告給同仁。

勞資會議

本公司每季皆定期於台北與高雄辦公室分別召開勞資會議，勞、資雙方皆派員出席，謀求雙方最大共識與利益，共造雙贏。2022年台北與高雄分別召開4次勞資會議。受新冠疫情影响，採實體及線上開會。



台北辦公室第一季勞資會議



台北辦公室第四季勞資會議

員工福利

員工是歡揚資訊的珍貴資產，本公司重視員工基本權益，不僅建立完整的薪酬制度，給予員工優渥薪資，更透過獎金制度，鼓勵員工在職位上發揮長才、提升績效，創造員工與公司的共榮。在員工福利方面，歡揚資訊成立「職工福利委員會」，積極爭取員工相關福利，並舉辦內部活動，促進員工間的情誼、紓解工作壓力，達到工作與生活間的平衡。

歡揚資訊藉由建立完整權益保障制度，保障員工在職場的權益。本公司依勞動相關法規規定，按每月薪資總 3% 提撥員工退休準備金至專戶儲存，辦理員工退休金支付；按月提撥 6% 退休金，儲存於勞工退休金個人專戶，保障員工之權益。員工亦可自行選擇依每月薪資 0-6% 提撥至個人退休金帳戶。員工一旦達法定退休年齡，即可向政府申請月退休金或是一次退休金。歡揚資訊 2022 年已提撥提撥新臺幣 2,376 仟元至計劃，保障員工勞動權益。

類別	項目
獎金津貼	<ul style="list-style-type: none">視個人績效表現發放年終獎金、績效獎金婚喪喜慶津貼發放節日禮金與生日禮金推動引薦人才獎金制度，鼓勵員工共同為公司舉才依年資每五年發放資深員工獎金每年發放傑出貢獻獎金提供員工持股信託
休假福利	<ul style="list-style-type: none">有薪生日假：員工可於生日當月任選一日休假（優於法令）
保險照護	<ul style="list-style-type: none">團體綜合保險：提供壽險、意外保險、意外醫療及職業災害等團體保險旅平險：國內外出差旅行平安險額度 600 萬
交通福利	<ul style="list-style-type: none">創富接駁車：同仁可於辦公室及捷運芝山站間往返汽機車停車位：以低於市場價格租給同仁
工作生活平衡	<ul style="list-style-type: none">彈性上下班時間社團活動補助
新人福利	<ul style="list-style-type: none">輔導員制度：每位新進同仁皆安排一位輔導員，並提供餐券給新進同仁與輔導員每季舉辦新人茶會
娛樂福利	<ul style="list-style-type: none">每季舉辦慶生下午茶會每年舉辦軟體工程師節活動每年舉辦聖誕節抽獎活動年末不定期抽獎活動員工旅遊補助
其他福利	<ul style="list-style-type: none">員工健康檢查每周咖啡日：當日咖啡免費提供冬至湯圓發放



獎勵津貼

叡揚資訊重視給予員工實質回饋，並建立一套獎金制度。本公司每年年終固定發放年終獎金，根據個人績效報告定期發放績效獎金，亦針對資深與具傑出貢獻的同仁發放獎金。此外，協助公司挖掘優秀人才獲聘用，也可向公司申請介紹獎金。2022 年共發放獎金新臺幣 9,671 萬元，較 2021 年多出新臺幣 1,248 萬 4 仟元，成長約 14.82%，本公司務實回饋，給予員工最實在的獎勵。

2022 年
共發放獎金
(新臺幣) : **9,671 萬元**
較 2021 年成長約 **14.82%**



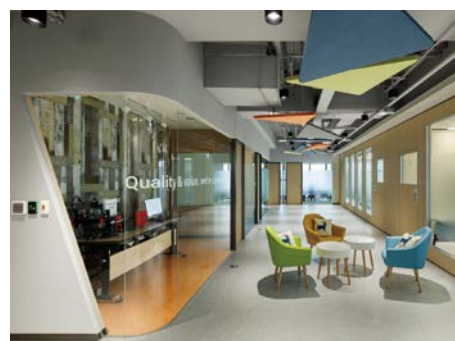
福祉車

叡揚除了期望打造一個友善的職場環境，更希望也協助同仁照顧家中長輩，於是在 2022 年底決定購入一部福祉車作為公務使用，提供有照護需求的同仁優先登記借用。期望藉此減輕同仁照護的壓力，也讓家中長輩有更優質與更安心的就醫體驗，不用再為了行動不便及重重障礙而不願就醫或心情沉重。



週一咖啡日

近年喝咖啡風氣日盛，甚至成為一種生活風格，越來越多員工以「喝杯咖啡」來開啟一天，因此本公司將員工的儀式感連結員工福利，舉辦「週一咖啡日」。「週一咖啡日」當天，咖啡均為免費，由公司全額買單。除「週一咖啡日」外，其餘日期之咖啡機收入全額移交福利委員會，使福利委員會有更充足資源與經費辦理員工活動。



叡揚資訊創富接駁車

叡揚資訊於 2021 年新設創富辦公室，2022 年 5 月底正式入駐台北科技走廊北士科園區第一座科技廠辦大樓，辦公空間可容納約 300 人，提供員工更多工作地點選擇與更舒適的工作環境。為增加員工上、下班通勤的便利性，本公司設有創富接駁車，每天三個時段發車，滿足同仁往返辦公室與捷運芝山站間的接駁需求。

發車時間	
早上	8 點~10 點
中午	12~13 點
下午	18~20 點



員工交流活動

為促進同仁互動，加深彼此間的情誼，叡揚資訊定期舉辦新進同仁茶會、軟體工程師節慶祝活動、聖誕節活動等交流活動。本公司固定每季舉行新進同仁茶會，讓主管與新進同仁能零距離對話，討論職涯與職能發展；軟體工程師節為每年的第 256 天（28），節日當日，承襲傳統，公司將發放綠色乖乖，為系統與工程師心靈一路亮綠燈祈願；另外，聖誕節當日舉辦抽獎活動，在團康活動中加深加厚彼此間的關係。



軟體工程師節發放綠色乖乖



聖誕節團康抽獎活動



新人茶會



完善的育嬰假制度

叡揚資訊積極保障員工生育權利，將內部育嬰假制度化保障員工工作權，達到工作與家庭間的平衡，協助員工達成自我實現。2021 年有 6 人申請育嬰假，實際復職員工共 4 人，復職率達 66.67%，復職後留任率更達 100%，2022 年有 3 人申請育嬰假。

2022 年育嬰假統計表	
實際申請人數	3
育嬰假後應該復職的員工總數 (A)	2
育嬰假後實際復職的員工總數 (B)	1
復職率 (B/A)	50%
上一年度休完育嬰假後復職的員工總數 (C)	1
復職後十二個月仍在職的員工總數 (D)	1
留任率 (D/C)	100%

4.3 人才培訓與發展

叡揚資訊以人為本，重視員工教育訓練，根據多年經驗，發展完整人才培訓課程，配合本公司營運目標及員工個人發展，依據職及提供對應之多元學習管道，舉辦相關教育訓練課程，鼓勵同仁於職場上終身學習，提升個人及組織競爭力。

內部人才訓練體系可分為四階段，由基礎至高階分為新人、所有同仁、基層主管與中高階主管。新人訓練集中於新進人員必修課程與 OJT 在職訓練，所有同仁訓練則分為共通課程、一般課程與專業職能課程供學習，而基層主管與中高階主管的訓練課程則更重視提升主管管理職能。本公司亦定期舉辦內、外部講座，增加培訓課程之廣度，並鼓勵員工參與外部訓練，以達自我學習、終身學習之目標。

▼ 叡揚資訊人才訓練體系藍圖



為持續提升人員素質，採線上與實體方式進行，依不同職務之工作要點安排相關課程訓練，將課堂均質化，強化學習的深度與廣度。本公司也提供外部訓練課程供同仁學習，2022 年外部訓練課程總受訓時數為 1,569 小時，金額共計新臺幣 69 萬元。

▼ 2022 年叡揚資訊員工受訓人次與時數

課程類別/性別	實體課程		線上課程		外部訓練課程	
	男	女	男	女	男	女
受訓總人數 (人)	207	220	1,645	1,380	71	46
受訓總時數 (小時)	770	905	3,137.5	2,713.5	1,147.5	421
平均受訓時數 (小時)	3.7	4.1	1.9	2.0	16.2	9.2

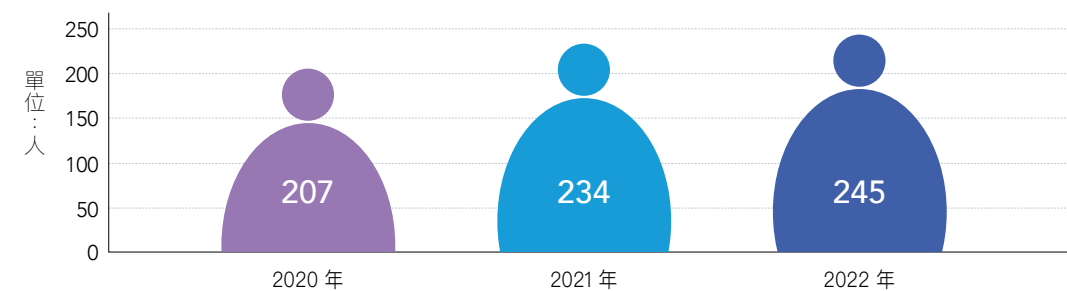
本公司員工受訓時數逐年攀升，2022 年受訓總人數共 3,569 人次，受訓總時數共 9,094.5 小時，平均受訓時數 2.5 小時。

4.4 員工健康與安全

叡揚資訊秉持以人為本的精神，為提供同仁安全、友善之職場環境，本公司嚴格遵守職業安全衛生相關法令，並建立內部職安管理機制，以提升整體安全衛生為目標，致力於持續改善安全衛生的工作成效。

每年辦理優於法規之員工健康檢查，並安排護理師定期追蹤關懷員工狀況。員工可自行評估個人健康狀況，決定當年度進行健康檢查或將補助累積至隔年再進行更進一步的健康檢查方案。

▼ 近三年完成健檢人數



COVID-19 疫情肆虐，卻不影響叡揚資訊促進職場安全衛生的決心，2022 年舉辦 4 場健康促進相關講座、推動線上職場安全衛生教育訓練、舉行健康檢查，達成零職災之佳績。延續 2022 年的職安管理成效，本公司進一步訂定 2023 年的職安管理目標，期待藉由提供同仁訓練課程，達到零職災與疾病發生的目標。

2022 年 零職災

2022 年職安管理亮點績效

- 推動健康促進相關講座共 4 場，參與 167 人次。
- 推動同仁參與安全衛生線上教育訓練，增進同仁對於職場安全的危害認知，參與人次 578 人。
- 每年優於法定期舉辦年度健康檢查，並制定給予同仁年度健康檢查補助額度的累積制度，2022 年完成 245 人次。

2023 年職安管理目標

持續推動職場安全衛生、消防安全、急救等課程與宣導，並著重於後疫情時代，辦理相關課程，引導同仁學習自我覺察的認知與技能。確保職場安全及健康的工作環境，防止職業災害及疾病發生，以零職災為目標

2022 年，本公司共舉辦 4 場健康促進講座，受疫情影響雖有場地與人數限制，同仁仍報名踴躍，活動後，同仁也紛紛回饋對課程內容與進行方式感到滿意，同仁滿意度皆超過 95%。

▼ 2022 年叡揚資訊健康促進講座

健康促進講座	同仁參與人數	同仁整體滿意度
【線上課程】 年輕族群的腦中風跟心因性猝死	47	99.57%
【線上課程】 淺談睡眠障礙	57	94.86%
【實體課程】 急救課程 CPR+AED	15	100.00%
【線上 + 實體課程】 預防上班族工作相關的上肢與頸部肌肉骨骼疾病	48	100.00%



【線上課程】
年輕族群的腦中風跟心因性猝死_Teams 畫面



【線上課程】
淺談睡眠障礙_Teams 畫面



【實體課程】
急救課程 CPR+AED



【線上 + 實體課程】
預防上班族工作相關的上肢與頸部肌肉骨骼疾病

Chapter 5

Environment

綠色環境

- 5.1 產品綠色影響力
- 5.2 環境暨能源管理



5.1 產品綠色影響力

氣候變遷已經成為國際社會上熱門討論的議題。觀揚資訊理解若不積極進行能源管理與致力於綠色環境議題，可能會衝擊地球生態環境、相關營運成本提高等負面影響。因此，本公司將環境責任視為公司運作中的重要任務之一，透過宣導力行節電、節水、做好廢棄物分類等措施，在提升各項資源使用效率的同時，致力於將公司營運中對環境的衝擊降到最低。此外，本公司積極優化、推廣電子公文系統，並推出支持企業可以進行自主盤查及長期節能減碳管理之「Vital NetZero 零碳雲」及其他雲端產品，運用雲端數位平台既環保又有效率，提升本公司在綠色環境議題上的影響力，留給下一代更永續的地球環境。

無紙化數位發展 效率與環保並存

觀揚資訊所提供的服務與民眾的日常生活息息相關，協助客戶將紙本作業電子化，少砍樹木，相對減少其碳排放量，達成產業與環境永續、效率與環保並存。

S.P.E.E.D. 公文線上簽核管理系統

觀揚資訊的企業 e 化應用產品 S.P.E.E.D. 公文線上簽核管理系統，透過四大面向特色—Smart 智慧助理、Seamless 無縫接軌、Anytime & Anywhere 隨時掌握、Fast & Simple 快速上手，提供眾多企業、政府機關、各級學校一個快速有效處理公文的數位轉型解決方案。除本身採用自家產品大幅減少內部紙張需要，觀揚資訊亦協助客戶提升辦公效率並減少紙張與文件傳遞過程中所產生的碳排放量。30 年來，近 2,000 家政府機關、金融業及學校採用公文系統，總計替地球省下超過 44 億張紙，相當於省下比 874 座台北 101 高的紙，減少 3,168 萬公斤二氧化碳排放量。



註：減碳量換算依據環保署臺灣產品碳足跡資訊網每包 500 張 A4 紙張碳足跡為 3.6kg CO₂e。



焦點案例

推動綠色營運，南山人壽創造保險新價值

守護 600 多萬名保戶走過近 60 個年頭的南山人壽，除了致力於將投保、理賠至保戶服務等的流程數位化，力求商品及服務轉型外，同時也確立永續發展五大策略主軸（H.E.A.R.T.），朝向「用心付出，以行動守護」的永續承諾邁進。公文系統的推動也是依照公司整體數位轉型的藍圖來進行。」陳勝一說，南山人壽導入電子公文系統時，正面臨新冠肺炎疫情升溫，居家或異地辦公的需求大增，所有溝通或重要的決策，已不只是 Work From Home，而是需要 Work From Anywhere。

系統上線後，主管們能夠透過公文系統做出重要即時的決策、各單位內外部發文不受紙本傳遞的時空限制，在疫情期間和後疫情的工作環境中成為得力幫手。公文線上簽核比例在上線第一個月就達到 99.5%。除了減少紙張、列印、郵寄公文的碳足跡外，也使公文從撰擬到歸檔的整個生命周期管理更加系統化，重要決策的軌跡留存與資料儲存查找也便利許多，是南山人壽落實永續經營及公司治理的具體作為。



南山人壽與觀揚資訊團隊

Vital BizForm 雲端智慧表單

Vital BizForm 雲端智慧表單是叡揚資訊為企業推出的新興雲端服務，透過視覺化的表單設計、提供多元範本與功能欄位，並將表單的製作、填寫、追蹤、歸檔至最終資料蒐集全數統整，不但使企業線上簽核更彈性便利，大幅提升文件簽核效率，更為企業省下大量表單用紙，為企業帶來治理面與環境面雙贏的絕佳效益。

焦點案例

高柏科技導入雲端系統，強化團隊執行力

高柏科技，專精於解熱技術的研發與創新，產品廣泛應用於電子、電動車、軍用、醫療、5G、AIoT 等產業。高柏科技執行長蕭韶猷將企業經營比喻為馬拉松，「3 年的馬拉松跑完了，很快又有下一場。」隨著電子產品的運算能力提升，對散熱的需求也愈來愈高，高柏科技的技術也必須不斷提升。「我們把散熱、導熱做得更好，客戶的產品效能也會更好、壽命更長久，同時符合環境永續的宗旨。」因應業務快速成長，高柏科技員工從上百人成長至 250 人。Vital BizForm 智慧表單導入的第一年約產生多達 6,000 件文件，透過統計儀表板掌握表單組成大約是 25% 業務相關表單、22% 財會文件、10% 用於教育訓練以及其他，這些文件在線上讓主管分層簽核，不但節省了管理上的時間和成本，也可避免因文件遺漏而產生資訊落差或不對等。除了 Vital BizForm，Vital Knowledge 協同知識管理提供企業內部知識資產分享、交流與傳承的平台，可全方位搜尋、管理及檢索知識內容，有效縮短文件查找時間，並支援不同規格的行動裝置及瀏覽器，外出也能資訊同步零時差。Vital Knowledge 讓高柏科技的團隊知識和經驗得以留存，在組織調整或變動時，人員也可以很快上手，提升管理效益。



高柏科技與叡揚資訊團隊



企業採用零碳雲 落實數位零碳雙軸轉型

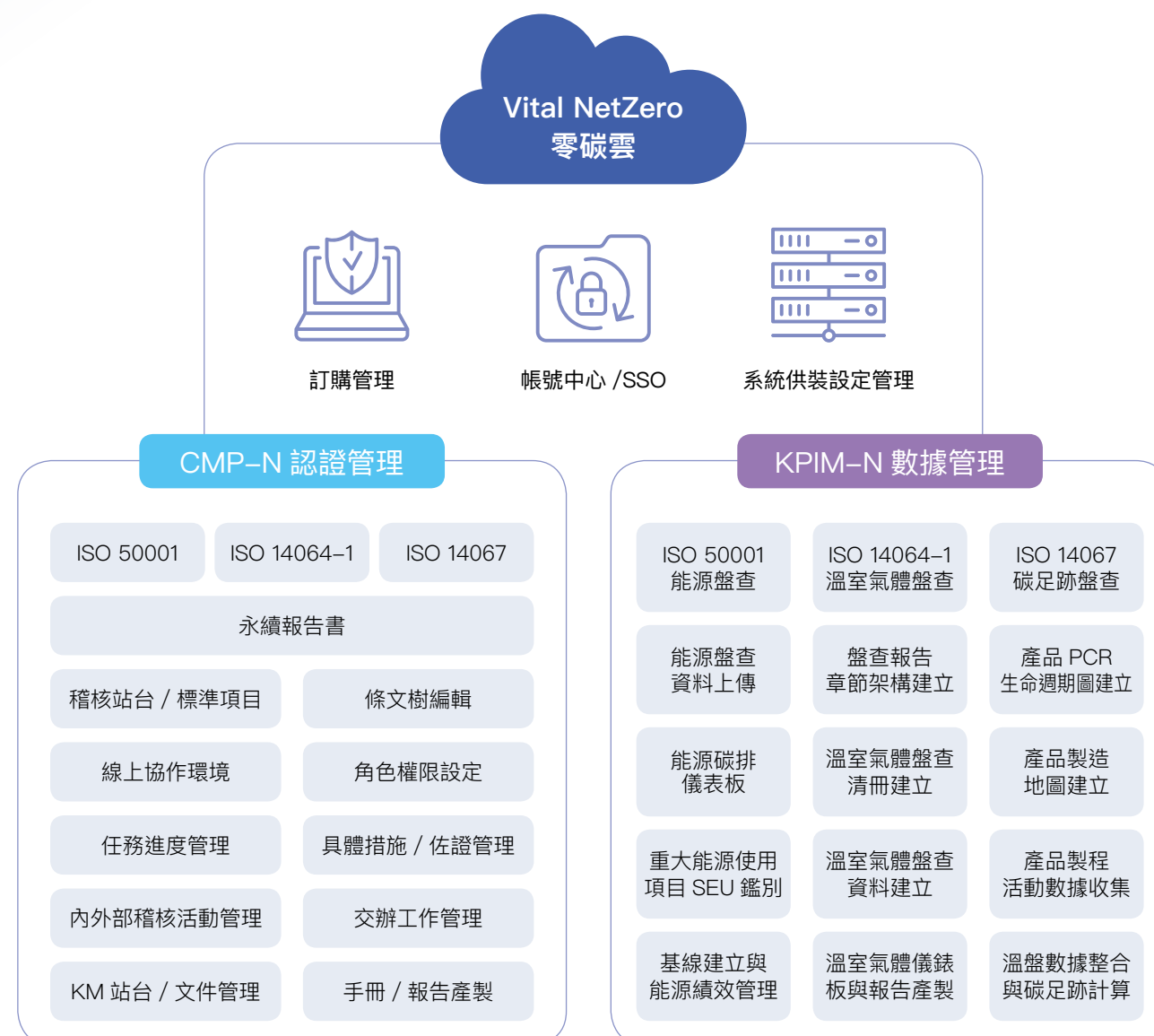
因應地球暖化影響企業永續風險加劇，在全球法規監管下，企業無不展開 ESG 永續策略與行動方案，並開始進行首要任務——碳盤查。而企業淨零排放該採用哪些符合公開認可之國際標準方法、碳盤查數據如何盤查收集與運用，以及如何透過數據分析來制定減碳計畫，是目前多數企業一時不容易跨出的門檻與痛點，形成所謂的「碳焦慮」。此時，企業應設立永續部門與永續長，培訓專責的碳管理師，導入與完成第三方查證 ISO 14064-1 溫室氣體盤查（排放總量盤查）、ISO 14067 碳足跡盤查（產品別排放分量盤查）以及 ISO 50001 能源管理系統（設備別盤查與減量管理）。同時採用一套兼具數據管理與文件管理、雙管齊下的碳管理數位工具系統將是企業「碳焦慮」的最佳解方。如下圖。



勸揚資訊於 2022 年以自有技術研發「Vital NetZero 零碳雲」，充分支持企業碳盤查與淨零排放的日常管理活動，提供「KPIM-N 數據管理」與「CMP-N 認證管理」兩項雲端服務模組，雙管齊下，同時滿足 ISO 50001、ISO 14064、ISO14067 等國際標準合規項目與核心「Plan-Do-Check-Action」管理作業循環活動與 Record 文件管理作業，加上「盤-算-管-報」等數據管理作業，可以幫助企業簡化碳盤查與減碳管理等作業，達到溫室氣體減量之目標。

為達成數位 x 零碳雙軸轉型的關鍵任務，提供線上數位工具、雲端服務方案組合，落實企業跨單位日常碳管理活動，持續檢討與改善溫室氣體排放量，達成淨零排放目標與里程碑承諾。

▼ Vital NetZero 零碳雲 – 兩大系統模組與主要作業功能



企業透過「Vital NetZero 零碳雲」可將碳盤查與節能減碳管理流程，化繁為簡，輕鬆完成數據的集中收集、計算與長期管理，加速自主進行盤查，落實碳排管理於日常。幫助企業解決碳盤查過程中，涉及到不同範疇、不同排放源對應到不同碳排係數、單位換算與碳排量計算公式等紛亂與複雜，擺脫傳統人工使用試算表可能產生失誤與人員異動傳承困難等風險，可隨時舉證 ISO 法遵相關文件與數據，解決「碳焦慮」，落實淨零排放承諾。「Vital NetZero 零碳雲」是市場上唯一同時融合三項 ISO 國際標準：ISO 50001、ISO 14064、ISO 14067，達成能盤、溫盤、碳盤三效合一的碳盤查與碳管理系統。

▼ 系統主要作業功能與特色

ISO 50001（能源管理系統）

企業用戶採用 CMP-N 認證管理 ISO 50001 版本以及 KPIM-N 數據管理 ISO 50001 版本，得以線上協作系統，發展能源管理制度 ISO 文件，以及利用系統來收集與計算設備能源使用盤查資料，並可外部整合自動化收集 EMS 能源物聯網智慧電錶數據與結合設備節能控制，支持企業用戶從建立能源管理政策、確定目標和目的，到分析鑑別重大能源使用單位 (SEU, Significant Energy Unit) 決策，建立基線，記錄衡量與比較能源使用改善前與改善後的結果，落實達成提高能源使用效率目標。過程中也使組織和管理人員可以更有效紀錄與交流能源盤查數據與能源設備改善措施，讓辦公室和製造或服務現場部門人員一同參與，採用數位系統、一致化的方式推行能源管理制度，基於能源盤查數據明細、分析鑑定重大能源使用單位、進行節能減碳目標管理與持續改善，達成年度節能減碳預定目標。

ISO 14064（溫室氣體排放量化與報告）

企業用戶採用 KPIM-N 數據管理 ISO 14064 版本，針對編寫新年度的溫室氣體盤查報告書，系統提供預設標準章節範本，或是由管理顧問公司、用戶等皆可自行設定報告書章節，於線上編輯報告書各章節內容，圖表的部分，則由系統自動編製，嵌入報告書指定章節位置，一鍵產製盤查報告，提高報告書撰寫效率。就盤查資料蒐集作業，可線上進行排放源鑑別設定與顯著性評估，再透過一線人員收集與上傳各排放源活動數據，之後，系統線上儀錶板即可顯示各廠區排放量計算結果與提供排放源各類分析圖表，供主管人員可以洞察溫室氣體減量機會。此外，系統提供專用、標準化、可自行擴充盤查表、提供公有碳排係數（勸揚資訊維護）與私有自訂（企業用戶維護）碳排係數，可滿足各式各樣排放源的碳排量計算，並可跨年度、跨單位、跨供應鏈以及集團跨子司集中管理與合併排放清冊計算結果。

ISO 14067（產品碳足跡）

預計於 2023 年第四季上市 KPIM-N 數據管理 ISO 14067 版本，提供繪圖工具給企業制定與宣告各項產品生命週期以及產品製造工序過程的溫室氣體排放活動，展開產品別排放清冊，據以進行產品別各個生命週期階段活動數據盤查與溫室氣體排放量的計算與分配，包含蒐集上下游原物料取得、運輸及製造過程等活動之排放量。針對國內企業普遍面對原料排放係數難以取得之問題，勸揚資訊也積極自國內、外引進具公信力之碳足跡資料庫授權，提供給企業用戶可彈性選擇及單筆採購的排放係數，降低碳足跡盤查的資料成本。

焦點案例

零碳雲加速新呈工業完成 ISO 50001 認證

臺灣 2050 年前約 19 萬家中小企業須完成碳盤查，新呈工業因應國際品牌供應鏈 ESG 政策與淨零碳排目標，及早投入 ISO 50001、ISO 14064 等 ISO 國際標準的導入與認證，相信生產產品的碳排量比別人少，競爭力就可隨之提高。故與叡揚資訊、舞雲智網、茂識管理顧問公司專業輔導團隊合作，運用叡揚資訊 Vital NetZero 零碳雲，於外部稽核正式查證期間，全程以數位工具、無紙化方式於線上系統提供合規作業程序與佐證文件，供稽核人員快速調閱檢核查驗，於 2022 年 9 月順利取得 ISO50001 認證。

新呈工業表示，將整個 ISO 50001 條文章節指引架構在 Vital NetZero 零碳雲 CMP-N 模組上，管理者可以透過目錄總表功能，清楚看見各項條文要求之查證項目，設定負責人、主管與協同人員等角色，並將自評結果和佐證資料上傳系統，方便掌握合規查證作業的目的、流程與進度。過往於準備合規驗證的過程，多以 Email 進行交辦事項，大量資訊的來來往往，容易漏接細節內容，現在透過線上的合規管理協作系統，使用者按負責條文任務、交辦事項，回報完成率，使管理者與任務負責人更快速掌握合規發展進度，不漏接任何重要資訊。此外，過去稽核時，資料多散落在各電腦設備與紙本中，而且都是到了稽核現場才在翻找文件，搞得兵荒馬亂，翻找時間也是耗時冗長；現在合規發展記錄是一目瞭然，條文的佐證項目皆可利用超連結方式，快速調閱相關文件，提供給外部稽核人員進行查證。

叡揚 Vital NetZero 零碳雲，以數位工具支持中小企業數位零碳轉型策略，無紙化、系統化、效率化管理淨零碳排合規實務，協助企業加速實現淨零排放目標。



新呈工業與叡揚資訊團隊

5.2 環境暨能源管理

本公司為資訊服務業，並非會大量產生汙染、大量耗能之產業，也沒有生產會對環境、造成衝擊的實體商品。除此之外，在常見的原物料、水資源、單位所在可能影響當地生態多樣性、產生廢棄物或是廢汙水方面，也都沒有危害環境的疑慮。2022 年叡揚並沒有違反環境法規之相關情事，也沒有被民眾或相關單位申訴而繳交罰款等情況。

叡揚資訊為了在發展永續環境盡一份力，推動辦公室環保，鼓勵員工節約能源與節約用水、廢棄物減量、施行無紙化作業、選用節能電子用品及管控空調等友善環境措施。2022 年，本公司加入了台灣微軟成立的「台灣 ICT 永續綠戰隊」，一同為臺灣 2050 淨零碳排願景努力。

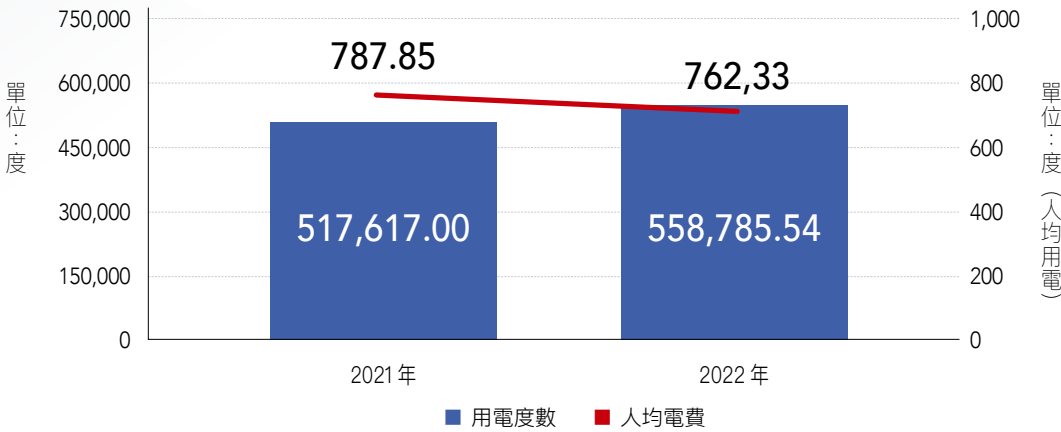


叡揚資訊加入台灣微軟成立「台灣 ICT 永續綠戰隊」

能源管理

在資訊軟體業務擴張、持續發展新服務的同時，本公司盡力控制自身的電力使用。2022 年臺灣地區總用電 558,785 度，總電費支出為新臺幣 2,152,206 元。雖然本公司近年人員數持續擴張，然而在全體同仁落實節能減碳策略的努力下，相比 2021 年，人均用電減少 3.3%，達成年均用電量年減 1% 的目標。

近兩年用電度數與人均用電



註 1: 2021 年用電量與本公司 2021 年發布之永續報告書揭露數值不同，係因統計錯誤，因此在本次報告書更正。

臺灣地區近四年電費支出與人均電費



本公司定期寄送宣導節能減碳的信件予公司同仁，邀請同仁一同努力並宣導相關觀念。除定期以信件宣導外，本公司也持續推動內部節能措施、提升設備能源使用效率。辦公大樓固定在午休時間以及下班後熄燈，辦公區域室溫控管於 26 °C，以節省能源。未來，叡揚資訊將持續執行相關宣導與精進節能措施、購買具有節能標章的產品，提升公司同仁節能意識。

溫室氣體管理

叡揚於 2022 年起首次參照 ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查之標準，自主進行部分範疇一及範疇二之溫室氣體盤查，並預計於 2023 年逐步開展完整溫室氣體盤查，並依據金管會發布之「上市櫃公司永續發展路徑圖」，於 2026 年前，完成盤查個體公司。本次報告期間，叡揚之溫室氣體總排放總量為 288.7634 公噸 CO₂e。



項目	單位	2022 年
直接排放 (範疇一)	(噸 CO ₂ e)	12.1651
間接排放 (範疇二)	(噸 CO ₂ e)	276.5983
排放量小計	(噸 CO ₂ e)	288.7634
溫室氣體排放密集度	(噸 CO ₂ e / 員工人數)	0.3945

註 1：溫室氣體排放係數採用溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版本、電力排放係數採用能源局公告之 111 年度電力排放係數 0.495、全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第五次評估報告 (2013) 數值。
註 2：2022 年盤查邊界為叡揚資訊台灣地區辦公室據點。
註 3：直接排放 (範疇一) 僅包含公務車。

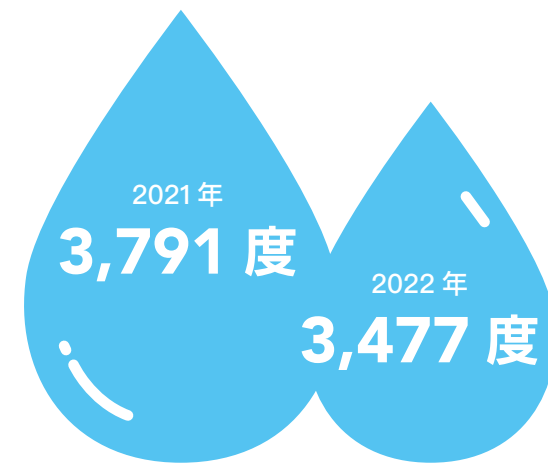
項目	2021	2022
電力 (度)	517,617.00	558,784.54
汽油 (公升)	-	5,172.26
柴油 (公升)	-	-
天然氣 (m3)	-	-

註：2021 年未針對公務車進行盤查。

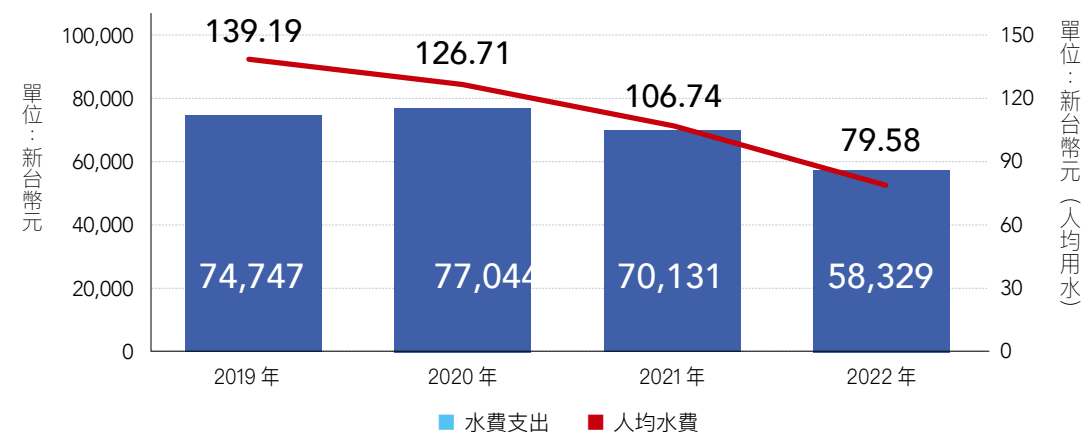
水資源管理

妥善運用水資源且不隨意浪費是企業應盡的社會責任之一。本公司用水均來自台灣自來水公司，無地下水或其它方式之水源供應。營運過程中，除了民生用水以外，並無產生及排放任何額外的汙染廢水。

2022年臺灣地區辦公室總用水3,477.259度，總水費支出為新臺幣 58,329元，相比2021年，人均用水量下降幅度高達24.8%，大幅超越人均用水量年減 1%的目標。此外，本公司重視水資源議題，大力倡導節水之重要性，於用水設備附近張貼節約用水標語，養成同仁節約用水習慣。



▼ 臺灣地區辦公室近四年水費支出與人均水費



廢棄物分類與減量

翹揚資訊無生產、製造實體商品，因此在營運的過程中不會產生有毒廢棄物，亦不致造成對環境的重大污染與衝擊，但為減少資源浪費情形、落實資源的循環再利用，本公司仍積極推動垃圾減量及回收再利用等措施，以達成資源永續利用的願景，並積極就現行各項作業流程推動無紙化作業，透過電子化表單取代傳統紙本申請單。

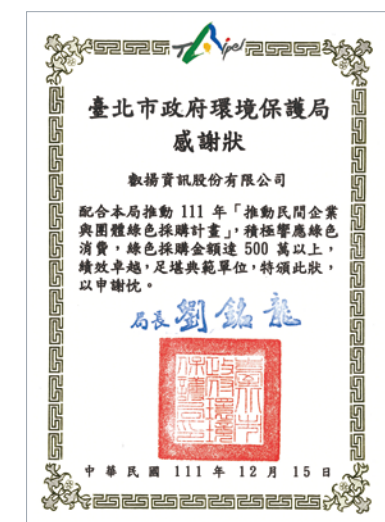
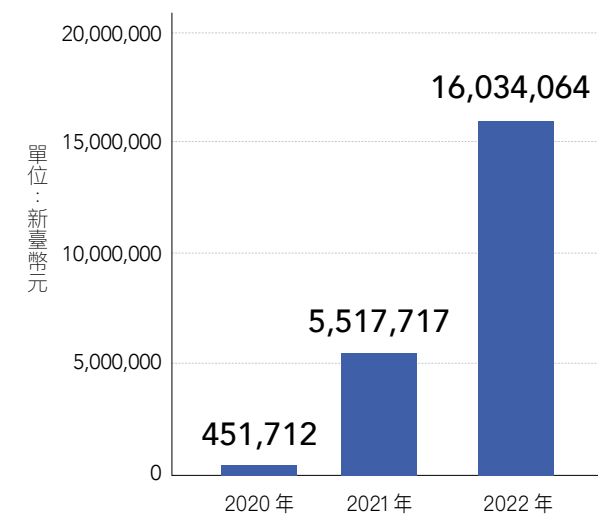
▼ 廢棄物與處理方式



綠色採購

翹揚資訊以實際行動支持環境與永續理念，優先採購獲得國內外國際標準機構，或政府單位認證之環保與節能標章的商品，如辦公室添購具有節能標章的冰箱、新購之公務車時也選擇具有環保標章之油電車等。2022 年的綠色採購總金額為歷史新高的新台幣 16,034,064 元，為 2021 年的近 3 倍，同時也獲頒台北市政府環境保護局 2022 年「推動民間企業與團體綠色採購計畫」感謝狀；且當年度所採購的筆記型電腦，具有環保標章的比例為 99%，相當於本公司 100 位同仁中，就有 99 位所使用的筆電設備，達成於採購環節中減少環境衝擊、提升能源使用效率的目標。此外，除平常增添之辦公室設備外，近兩年因營運需求，陸續購入新辦公室，在採購新辦公室的裝潢材料時，本公司亦請廠商盡量採購具綠建材標章或較為環保的材料，並且使用無甲醛、無毒的材質。

▼ 近三年綠色採購金額



臺北市政府環境保護局感謝狀



臺北市政府表揚大會

Chapter 6

Society

社會關懷

- 6.1 軟體人才培育
- 6.2 社會公益
- 6.3 科技行善

6

6.1 軟體人才培育

歡揚資訊秉持追求員工、顧客、公司共同成長的初衷，攜手三方合作，持續回饋與奉獻社區、積極參與社區營造、發揚與社會共好的願景，創作正向社會效益。本公司也透過人才培育、創新、產學合作、公益贊助等活動，落實企業社會責任，深耕企業價值。

產學合作計畫

人才是歡揚資訊最重要的資產，三十多年的時光，歡揚資訊培育出了無數的軟體頂尖人才，也幸運有了這些人才，本公司才得以茁壯成今日的規模。面對全球科技的快速發展，資訊軟體產業的人才需求也大幅增加，本公司作為產、官、學接軌的媒介，如何招募具高度潛力的人才，並且制定人才培訓計畫，使新鮮人能夠順利為社會貢獻所長、找到自我價值，都是本公司關心的議題之一。

實習培訓計畫

本公司積極在各個大專院校辦理產學合作計畫說明會，2022 年共計在各大專院校辦理 9 場說明會，總參與人數 500 餘人，共有 119 位學生投遞履歷。2022 年度 16 位實習生實習計畫結束後，若不含因升學規劃離開的實習生，實習計畫結束後，實習生轉為正式員工比率高達 56%。

本公司設定以實習生為本的三個目標主軸，提升實習生工作效率與增進學習體驗。實習計畫的前五週將會安排紮實的基礎技能培訓，並擁有專門的新訓部門提供實習生學習。完成五週紮實的培訓後，將會至第一線實際參與各部門的產品開發與專案。

▼ 實習計畫目標主軸

1. 學而「實習」之，不亦樂乎

- 學以致用，將所學應用在職場上
- 提早接觸業界、替未來做好準備
- 若認同公司文化、表現也獲得肯定，畢業可直接轉正

2. 扎實的訓練，與未來接軌

- 提供完整且扎實的新人基礎技能培訓、團隊銜接訓練
- 不管是直接參與或是從旁觀摩，實習時就可以接觸完整的軟體開發生命週期

3. 關懷、互動、分享

- Mentor 機制
- Team Building 互動時刻，縮短彼此距離，加速破冰
- 實習生午餐月會：開發經驗分享、問題反應與討論、培養情誼
- 學長姐經驗分享：職涯解惑

▼ 實習計畫時程規劃

時程規劃	項目	說明
第一週到第五週	新人基礎技能培訓、產品線銜接訓練	<ul style="list-style-type: none"> · Development Tool and Guideline · SQL · Front End Basic · .NET_MVC · Front End Advanced · Back End · 產品線銜接訓練
第五週到實習計畫結束或轉正	部門實習	· 公司各產品線專案 / 產品開發、維護、測試
不定期	通識訓練課程	<ul style="list-style-type: none"> · 個資法訓練課程 · ISMS 訓練課程
	人員關懷	· 聚餐
	職涯規劃面談	· 面對面分享與解惑

此外，本公司與高雄市政府青年局的「大港青年實習站」計畫合作，提供實習計畫給高雄在地青年、在地學校的學生。2022 年實習計畫為 2022 年 7 月 4 號到 2022 年 7 月 28 號，共培育了 3 位實習生，每位 160 小時的訓練與實務學習，3 位實習生皆已轉正。



實習生新人基礎技能培訓課程

經濟部產業人才能力鑑定 iPAS 培訓計畫

本公司與經濟部產業人才培育計畫合作，成為產業人才能力鑑定 (Industry Professional Assessment System, iPAS) 認同企業，一同提供優質培訓資源給本公司實習生，幫助其了解業界生態，並輔導考取「iPAS 資訊安全工程師」初級證照。根據認同企業的問卷調查結果顯示，企業認為擁有 iPAS 專業證書的新進員工，除了較一般求職者更具有專業能力外，有較清楚的職涯規劃，工作態度也較為積極。因此，本公司輔導 20 位實習生與公司同仁參與培訓計畫及專業證照訓練課程，2022 年度總培育時數超過 320 小時。20 名實習生中，共 8 位考取「iPAS 資訊安全工程師」初級證照。

▼ 初級資訊安全工程師能力鑑定



資訊安全管理概論

- 資訊安全管理概念
- 資產與風險管理
- 存取控制與身分認證
- 事故管理與營運持續
- 法規遵循與資訊倫理



資訊安全技術概論

- 網路與通訊安全
- 作業系統與應用程式安全
- 資安維運技術
- 物聯網安全概論

DIGI + Talent 跨域數位人才加速躍升計畫

本公司與經濟部產業發展署（原工業局）合作跨域數位人才加速躍升計畫，一同提供優質培訓資源給計畫研習生，幫助其了解業界生態，並指導研習生製作「資安紅藍大對抗」，「智慧服務小幫手」等兩個研習專題，期間除提供基本技能培訓，並針對專題內容提供資訊安全、對話機器人、Web Api、專題 / 專案管理等培育課程，並由「資安紅藍大對抗」該組出席參與「DIGI+ 數位新星大賞 – 期末成果發表會」。該計畫共指導 7 位研習生，並在計畫單位、公司、與同學的共同努力與付出獲得優良研習單位之肯定。



DIGI+ 數位新星大賞 – 期末成果發表會



校園講座

本公司 2022 年平均每月受邀兩場校園演講，將企業舞台搬進各大校園。由主管階級以上擔任講師，以輕鬆易懂的方式，對校園莘莘學子親自講授大數據分析、資訊安全、軟體業未來趨勢相關主題。2022 年共計受邀 22 場講座，講座參與人數約 1,489 人次。勸揚資訊將實務透過巡迴講座的方式，讓同學們瞭解公司文化及產業趨勢，提早進行職涯規劃。本公司重視並要求經理級以上主管每年需至學校演講一次，且授課時間皆視為工作時間。

2022 年
共計受邀講座

22 場

2022 年
講座參與人數約

1,489 人次

企業參訪

2022 年勸揚資訊提供三所校系「中原大學資訊工程學系」、「淡江大學國際企業數位行銷人才培訓班」、「稻江商職商業經營科」，約 54 人次來到勸揚資訊進行企業參訪透過本公司同仁不藏私地分享實戰經驗，使同學從過程中了解產業趨勢、未來發展，提早進行職涯規劃。交流過程亦使同仁激發新穎創意，發揮企業參訪最大價值。

校園課程

叡揚資訊 2022 年 9 月至 12 月與臺北科技大學合作，舉辦 Coding 365 活動，共開辦 12 堂線上課程。Coding 365 以訓練非資工專業人才成為資訊產業菁英為目標，著重於程式設計之設計理念與實作方式，搭配由淺入深的課程設計，使對程式設計有興趣的高中生、大學生一窺軟體設計奧妙，並期望以扎實的課程與分階段評量方式，為學員打下良好基礎。2022 年共 26 位學員參與。



叡揚資訊與臺北科技大學合作，舉辦 Coding 365 活動

大專暑期黑客松競賽

叡揚資訊 2022 年擴大舉辦大專暑期黑客松競賽，來自全台 27 所大專院校 57 個科系、共計 66 組 215 人組隊參賽。透過教學課與專屬的 Q&A 時段解惑、學習實際操作和競賽演練本公司的 Iota C.ai 對話服務平台產品、搭配叡揚資訊的核心 AI 技術、如 NLP、NLU、問答集等……，加上與專家零的距離互動，深入瞭解 Chatbot 原理、機制和多面向的應用，同學們激盪出許多創意火花，作品範圍涵蓋校園、餐飲、寵物、娛樂、美食、理財、食譜及心理測驗。

叡揚資訊暑期黑客松協助大專院校學生培養專業技能和瞭解產業概況，學生除可學習業界技術與產品外，更可藉由品牌商、企業內部、政府機關等多種 Chatbot 應用情境，進一步了解 Chatbot 運作機制，並發想屬於自己的 Chatbot，讓學生平安宅在家，e 起學習新知，增加自我競爭力。



T 大使計畫

因應數位化的時代及各項數位科技的發展，數位發展部於 2022 年推動「T 大使 – 未來製造者」計劃，透過在實際工作場域的演練與實作，協助即將進入職場的青年學子瞭解數位轉型的精神。

叡揚資訊自第一屆「T 大使」開始，就使用 Vital 雲端服務家族作為工具，帶領 T 大使們一起進場協助中小企業客戶進行數位轉型，至今已成功培訓 20 位 T 大使，並在許多中小企業點燃數位轉型的星火。從只有 20 週的計劃期間，引導青年們熟悉數位轉型的概念、數位工具的使用、各種職場禮儀、會議記錄撰寫……等，到帶領青年一起協助中小企業客戶，叡揚也透過此計劃，慢慢調整與成長。

在實際導入的場域，叡揚的業師會陪同 T 大使一起前往中小企業，以叡揚長期從事資訊服務的經驗，與 T 大使合作助中小企業進行數位轉型。在第三屆導入過程中，有中小企業業者反饋 T 大使擁有較開放的思維，能靈活使用數位工具，常提供他們與眾不同的數位觀點，在進行數位轉型實務上給予實質上的建議，表現可圈可點。

叡揚資訊長期投入培育優秀的資訊人才，不僅與大專院校合作軟體工程師實習，也藉由參與「T 大使」計劃，培育非工程師專業的人才，本次第三屆「T 大使」叡揚培育了 8 位來自不同領域的人才，也成功留任 4 位「T 大使」，為叡揚找到優秀人才。

叡揚資訊
第三屆「T 大使」培育來自
不同領域的人才共

8 位

成功留任叡揚資訊
的「T 大使」

4 位



第三屆 T 大使與叡揚資訊業師合影

6.2 社會公益

歡揚資訊希望凝聚善意的力量，以捐款、關懷偏鄉教育、捐贈等方式，鼓勵同仁發揮一己之力，以行動關懷弱勢群體，將公益參與的元素滲進日常生活中，成為一種新生活型態。

愛心生日捐款

本公司深知非營利組織與行善機構的經營不易，因此每年都會定期捐助金額到四間公益組織：財團法人博幼社會福利基金會（以下簡稱「博幼基金會」）、財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（以下簡稱「家扶基金會」）、1919 食物銀行、社團法人臺東縣南迴健康促進關懷協會（以下簡稱「南迴協會」），用愛每年持續傳遞幸福。每位員工生日時，本公司會發放生日獎金，員工可以選擇是否要將生日獎金捐出，亦可選擇要捐給公司支持的四間公益組織任一。若員工選擇捐出生日獎金，本公司會回饋員工實用禮品，或員工也可將實用禮品改為「歡揚再捐 200 元」，將愛心更放大。

2022 年共 87 位同仁將生日捐款捐出，當中同仁捐出新臺幣 40,800 元，更有 78 位同仁選擇將愛心放大，因此本公司加碼捐贈新臺幣 15,600 元，總捐款金額為新臺幣 56,400 元。



2022 年生日捐款捐出
總金額為新臺幣

56,400 元

捐贈單位	2022 年生日捐款金額 (單位：新臺幣元)
博幼基金會	20,300
家扶基金會	18,100
1919 食物銀行	12,000
南迴協會	6,000

本公司每年亦會不定期捐款給各機構，於 2022 年捐贈新臺幣 400,000 元予社團法人台灣駱客協會及芥菜種會，並今年度也向小農認購當季水果捐贈給偏鄉單位。



2022 年不定期捐款
總金額為新臺幣

869,600 元

捐贈單位	2022 年其他捐款金額 (單位：新臺幣元)
社團法人台灣駱客協會	400,000
芥菜種會	400,000
台灣企業領袖交流會	50,000
認購小農鳳梨釋迦	19,600

關懷偏鄉教育

2021 年本公司與博幼基金會合作，讓小孩畫作變成公司小筆記本上的圖案。除公司內部使用以外，亦將小筆記本捐贈給博幼基金會。此外，本公司捐款給博幼基金會，協助基金會至飛碟電台進行分享曝光，使其有機會獲得更多資源挹注。



2022 年本公司於書寶平台上捐贈二手書籍，協助改善台灣的城鄉差距及偏遠地區資源匱乏的問題，將家中塵封已久的舊書，重見天日再創新價值！並於同年度再次與博幼基金會合作，向全體同仁募集二手電腦螢幕數台，幫助偏鄉孩童充實教育設備資源，以實際行動支持與關懷，不遺餘力。



挽袖捐血

本公司積極投入人力資源響應血庫捐募活動，串連公司內部與合作夥伴，發揮良善社會影響力。2022 年共募得捐血袋數共 210 袋，致力為社會奉獻本公司員工的溫暖力量。在短期目標方面，本公司預計每年固定發起 2 場捐血活動，並於高雄辦公室與中華經貿大樓共同攜手同步執行，以實際行動為地球盡棉薄之力。



2021 年
共募得捐血袋數
79 袋

2022 年
共募得捐血袋數
210 袋

公益採購

本公司以行動支持公益團體，每年向公益團體採購各種贈禮。2022 年共花費新臺幣 11 萬元，期許透過善心行動，將愛傳遞到台灣各個需要的角落。在短期目標上，預計兩年內以新臺幣 30 萬元之公益採購作為目標，以身作則、樹立產業界之典範。

6.3 科技行善

叡揚資訊作為優秀的資訊軟體領導廠商，除為國內企業帶來便捷的 e 化應用軟體服務與數種雲端管理系統外，亦致力於將資訊科技的力量作為本公司的企業核心能力回饋於社會。

焦點案例

台北市文化基金會

導入 Vital OD 雲端公文 經濟又 ESG

台北是一個現代與傳統交雜的城市，常常有古老建築或聚落，隱藏在繁華市景的某個角落，一如西門町的紅樓或是公館水岸旁的寶藏巖聚落，而由台北市政府成立的台北市文化基金會，正是這些古蹟得以活化、重現於民眾眼前的重要推手之一。

「除了經營管理這些由古蹟化身的藝文場館，我們也會定期舉辦藝文活動，並扶植台灣文創與影視產業的成長。」台北市文化基金會管理部行政組組長葉力銓說，目前，台北市文化基金會轄下共有 11 個場館及 3 個單位，這樣的組織架構大大影響了台北市文化基金會的公文收發作業。原因在於，各場館和各單位散佈在台北市不同地區，只能以快遞來傳送公文，既不方便也浪費時間。也因此，台北市文化基金會決定導入叡揚資訊雲端公文管理系統 Vital OD，解決紙本公文的諸多問題，不只提高公文收發效率，導入近一年也省下了高達 6 位數的快遞成本及 70% 的作業時間，更讓公文的保存與調閱變得更輕鬆簡單。

葉力銓進一步說明，紙本公文對台北市文化基金會造成的 3 個問題是：成本高、耗時、保存不易。「在導入 Vital OD 後，不只公文遞送時間從 2 天縮減為即時，事後的調閱查找也更方便。」葉力銓相信藉由叡揚資訊提高公文遞送效率，可以幫助同仁專注於推動台北的藝文產業，讓更多人看見台北藝術與文化之美。



台北市文化基金會管理部行政組組長葉力銓

焦點 案例

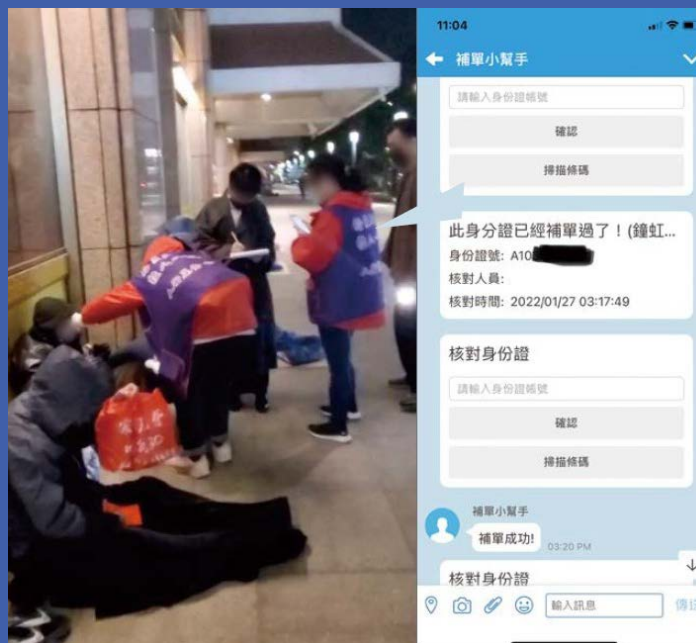
Chatbot Can Help！創世基金會用iota創造零接觸高效能

32年前，創世基金會的創辦人曹慶先生經過地下道時發現街友挨餓受凍，無法在過年時間與家人團聚，於是號召志工準備了30個便當，發送溫暖給街友。後來演變成「寒士吃飽30尾牙」活動，在每年過年前舉辦尾牙辦桌活動，邀請創世基金會、人安基金會、華山基金會的服務對象一起享受圍爐的氛圍，每年參加人數都逐年上升，在疫情爆發前全台各地總參加人數達到近40,000人。

「寒士吃飽30」在活動開始前，三個基金會都會確認邀請名單並發出邀請函，寒士們在活動當天憑著邀請函即可入場，活動舉辦當天，號召志工作為活動工作人員，也因為參與人數眾多，傳統報到流程已不敷使用，人安基金會主任吳慧英也表示：「活動會場有許多入口，人流管控常常造成工作人員負擔，也偶會發生重複入場的狀況。」

創世基金會從2020年開始與網軟及叡揚資訊合作，使用手機進行發單確認，活動工作人員只需使用叡揚的即時通訊軟體「iota IM 企業即時通」，開啟相機掃描寒士身分證背面的條碼，即可與網軟開發的後端資料庫做溝通，確認為邀請寒士後，就能協助完成登錄，同時資料也會更新到資料庫，其他工作人員也可以透過iota IM 企業即時通查詢報到及領單狀況，以確保資源都能夠服務到最多的人。

創世、人安基金會長年來關注街友、待拉單親媽媽等權益，期望能凝聚更多社會的力量，關注平常較不受關注的這群人，也希望大家的愛心與資源能夠更妥善、更有效率的被應用，從2021年疫情爆發開始，「寒士吃飽30尾牙」就改為工作人員親自送禮到家、在夜間上街頭拜訪寒士街友，利用手機掃描身分證條碼發送年節禮品，不僅避免物資重複發放，也透過資訊系統讓有限的資源發揮最大的效用。



因應疫情，創世基金會以發放物資方式取代圍爐，使用iota IM 補單小幫手便可運用手機掃描身分證條碼，快速為寒士登錄

網軟助力公益團體著手數位轉型

叡揚資訊子公司網軟股份有限公司（以下簡稱「網軟」）致力於解決非營利組織在數位轉型過程中面臨的許多困難，包括缺乏相關應用軟體、缺乏資訊人才、網路公司不穩定、網路資料安全及缺乏足夠的市場吸引專業網路公司投入資源等。因此網軟以接近成本價的價格，為NPO 組織提供軟體、網路相關服務，有效提升組織在金流、網頁等網路服務效率，也透過應用各種開發軟體來降低勞動強度、提高效率，為所有公益團體服務，創造雙贏局面，使公益團體能藉由網軟提供的系統來服務更多社會上的弱勢族群。



附錄
GRI Standards 內容索引表

GRI 標準揭露

使用聲明	叢揚資訊已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	N/A

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
組織及報導實務				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於本報告書 1.1 關於叡揚	08	N/A
	2-2 組織永續報導中包含的實體	1.2 營運績效	13	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	02	
	2-4 資訊重編			報導期間內並無進行重編
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	02	
活動與工作者				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 關於叡揚 3.2 供應鏈管理	08 54	
	2-7 員工	4.1 人才吸引與留任	64	本公司於報導期間無無保證時數員工之情事
	2-8 非員工的工作者	4.1 人才吸引與留任	64	
治理				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-9 治理結構及組成	2.1 治理架構	26	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1 治理架構	26	
	2-11 最高治理單位的主席	2.1 治理架構	26	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.3 風險管理	34	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.3 永續策略與願景	16	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	報告書管理流程		本年度報告書未經董事會審議，僅經董事長等高階主管審議
	2-15 利益衝突	2.1 治理架構	26	
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.3 風險管理	34	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1 治理架構	26	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 2: 一般揭露 2021	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1 治理架構	26	
	2-19 薪酬政策	2.1 治理架構	26	
	2-20 薪酬決定流程	2.1 治理架構	26	
	2-21 年度總薪酬比率	4.1 人才吸引與留任	64	
策略、政策與實務				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	04	
	2-23 政策承諾	4.2 員工福利與權益	68	
	2-24 納入政策承諾	4.2 員工福利與權益	68	
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.2 誠信經營 4.2 員工福利與權益	30 68	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.2 誠信經營 4.2 員工福利與權益	30 68	
	2-27 法規遵循	2.2 誠信經營 5.2 環境暨能源管理	30 87	
	2-28 公協會的會員資格	1.2 營運績效	13	
利害關係人議合				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-29 利害關係人議合方針	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
	2-30 團體協約	叢揚資訊無成立工會組織		

重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 3: 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
	3-2 重大主題列表	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
人才培訓與發展				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
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	4.3 人才培訓與發展	74	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1 人才吸引與留任	64	
人才吸引與留任				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.1 人才吸引與留任	64	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2 員工福利與權益	68	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
資訊安全防護與客戶隱私				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
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	3.4 客戶服務	58	
營運績效				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-4 取自政府之財務補助	1.2 營運績效	13	
創新與智慧財產權管理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
客戶服務				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
風險管理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
公司治理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
誠信經營				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	
勞雇關係				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	18	

一般主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 204: 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	3.2 供應鏈管理	54	
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-6 工作者健康促進	4.4 員工健康與安全	76	
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	2.1 治理架構 4.1 人才吸引與留任	26 64	



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

叡揚資訊股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受叡揚資訊股份有限公司（以下簡稱叡揚資訊）之委任，對2022年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關叡揚資訊之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

叡揚資訊管理階層之責任係依據適當之基準編製標的資訊，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之2021年GRI 準則(GRI Standards)，叡揚資訊管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所执行程序之說明

有限確信案件中执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量叡揚資訊內部控制之有效性，惟本



確信案件並非對翹揚資訊內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關之程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

- 本會計師所執行之程序包括：
- 與翹揚資訊人員進行訪談，以瞭解翹揚資訊之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
 - 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解翹揚資訊之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及翹揚資訊如何回應該等期望與需求；
 - 與翹揚資訊攸關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
 - 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；
 - 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
 - 閱讀翹揚資訊之永續報告書，確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致。

先天限制

因永續報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，翹揚資訊對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安永聯合會計師事務所
會計師：呂倩雯
民國一二年九月十五日



附件一：

編號	章節標題	內文標題	標的資訊						適用基準	
1	4.3 人才培訓與發展	4.3-1 人才培訓與發展	2022 歡揚資訊員工受訓人次與時數							歡揚資訊 2022 年度員工平均訓練人次與時數統計。
				2022 受訓總人數		2022 受訓總時數				
			實體課程	400		1,588				
			線上課程	1,941		4,477				
			外部訓練課程	117		1,569				
2	2.1 董事會	2.1-1 董事會	課程名稱	課程日期	受訓人員	受訓人數	時數	總時數	歡揚資訊 2022 年度董事所參與之進修課程/日期及時數統計。	
			邁向淨零排放 (Net-Zero) 的碳管理趨勢與因應之道	2022/06/06	董事	9	3	27		
			我國內線交易最新實務發展與企業防治因應之道	2022/08/24	董事	9	3	27		
3	5.2 環境暨能源管理	5.2-1 能源管理	項目	2022					歡揚資訊 2022 年度能源使用情形統計。	
			電力(度)	558,784.54						
			汽油(公升)	5,172.26						
			柴油(公升)	0.00						
			天然氣(公升)	0.00						



編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準
4	2.2 誠信經營	2.2-3 法規遵循	2022 年度，本公司並無發生任何環境或社會法規之違法事件。	GRI 2-27 法規遵循 報導組織應報告以下資訊： a. 報導報導期間發生的重大違反法規事件總數，並按以下方式細分： i. 被罰款的事件； ii. 非金錢制裁的事件； b. 報導在報導期間內支付違反法規罰款的總數和金額，並按以下方式細分： i. 在當次報導期間內發生違反法規行為事件的罰款； ii. 在先前的報導期間內發生違反法規行為事件的罰款； c. 描述重大違規事件； d. 描述組織如何判定重大違規事件。



www.gss.com.tw

台北總公司

10461 台北市中山區德惠街 9 號 5 樓

TEL : +886-2-25867890 FAX : +886-2-25868787

高雄研發中心

806612 高雄市前鎮區中山二路 91 號 3 樓

TEL : +886-7-5866195

