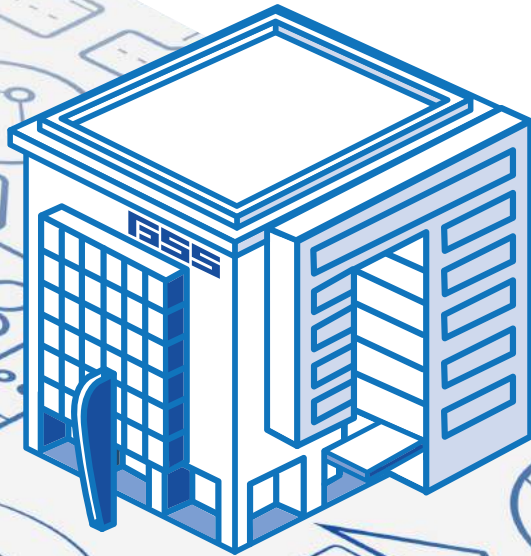


2 0 2 1

叡揚資訊永續報告書

Sustainability
Report



Content

1

永續管理

002 關於本報告書
003 董事長的話

006 1.1 關於叡揚
012 1.2 營運績效
016 1.3 永續策略與願景
018 1.4 利害關係人溝通
與重大議題分析

2

公司治理

026 2.1 治理架構
029 2.2 誠信經營
033 2.3 風險管理
036 2.4 資訊安全
039 2.5 COVID-19 因應

3

創新服務

045 3.1 創新研發
050 3.2 供應鏈管理
052 3.3 品質管理
054 3.4 客戶服務

4

員工照護

061 4.1 人才吸引與留任
065 4.2 員工福利與權益
070 4.3 人才培訓與發展
072 4.4 員工健康與安全

5

綠色環境

077 5.1 產品綠色影響力
081 5.2 環境暨能源管理

6

社會關懷

086 6.1 軟體人才培育
090 6.2 社會公益
092 6.3 科技行善

095 2021 永續報告書
GRI 對照表

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」）發行之第一本永續報告書（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，及面對重大議題的觀點與因應作為。

報告邊界與揭露範疇

本報告書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 2021 年度（2021/01/01 至 2021/12/31）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）核心選項（Core）指引編製，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。

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 2022 年 9 月。

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。2021 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 4.70 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。本報告書為叡揚資訊首次以「永續報告書」形式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，我們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；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 年叡揚資訊 Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項雲服務導入 ISO 27018 雲服務個人資料保護管理制度，以確保客戶資訊隱私安全。

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

張瑋錦

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：<https://www.gss.com.tw/>

叡揚 CSR 專區



SUSTAINABLE

永續管理



1.1 關於叢揚

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

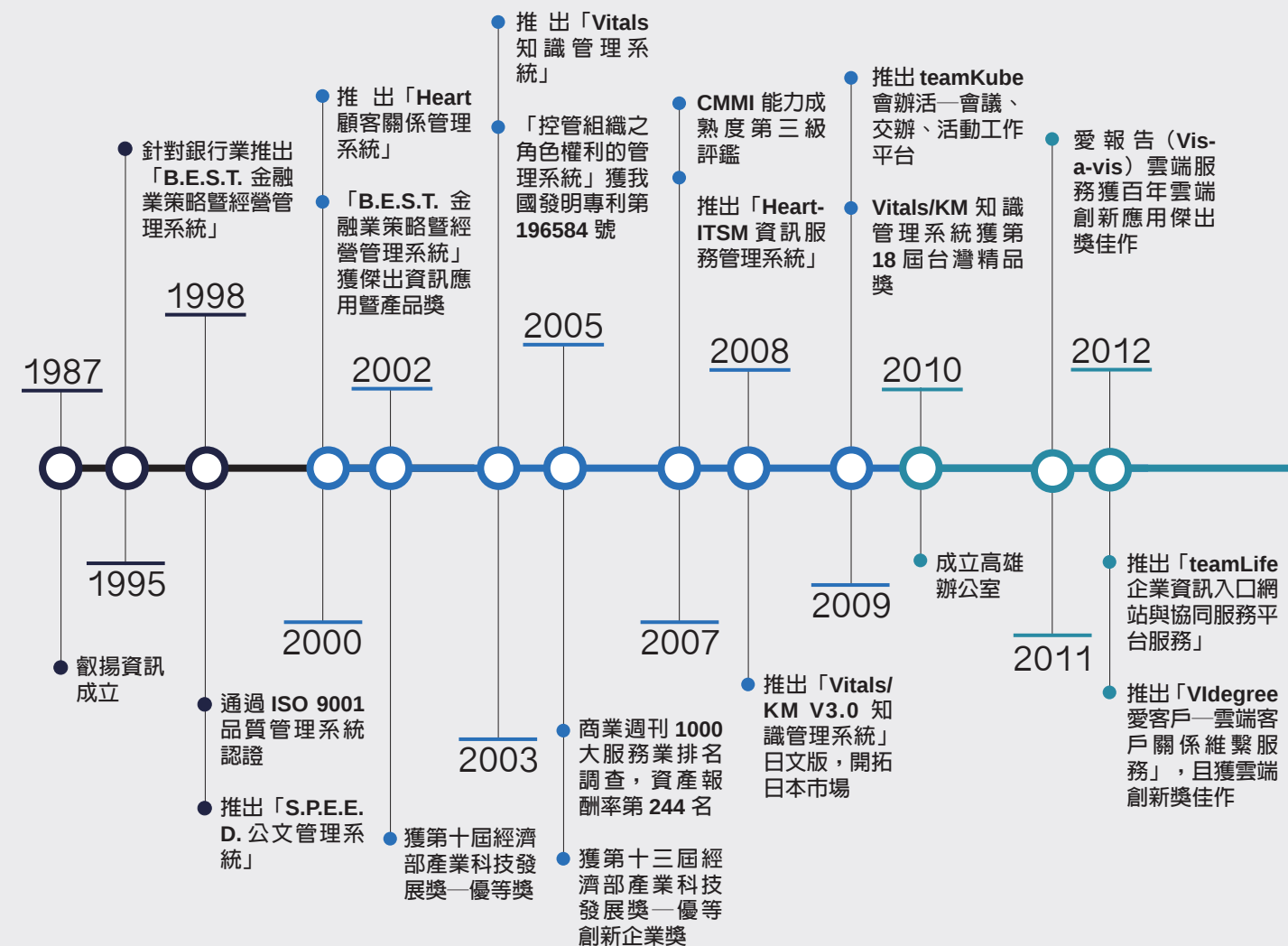
1.1 關於勸揚

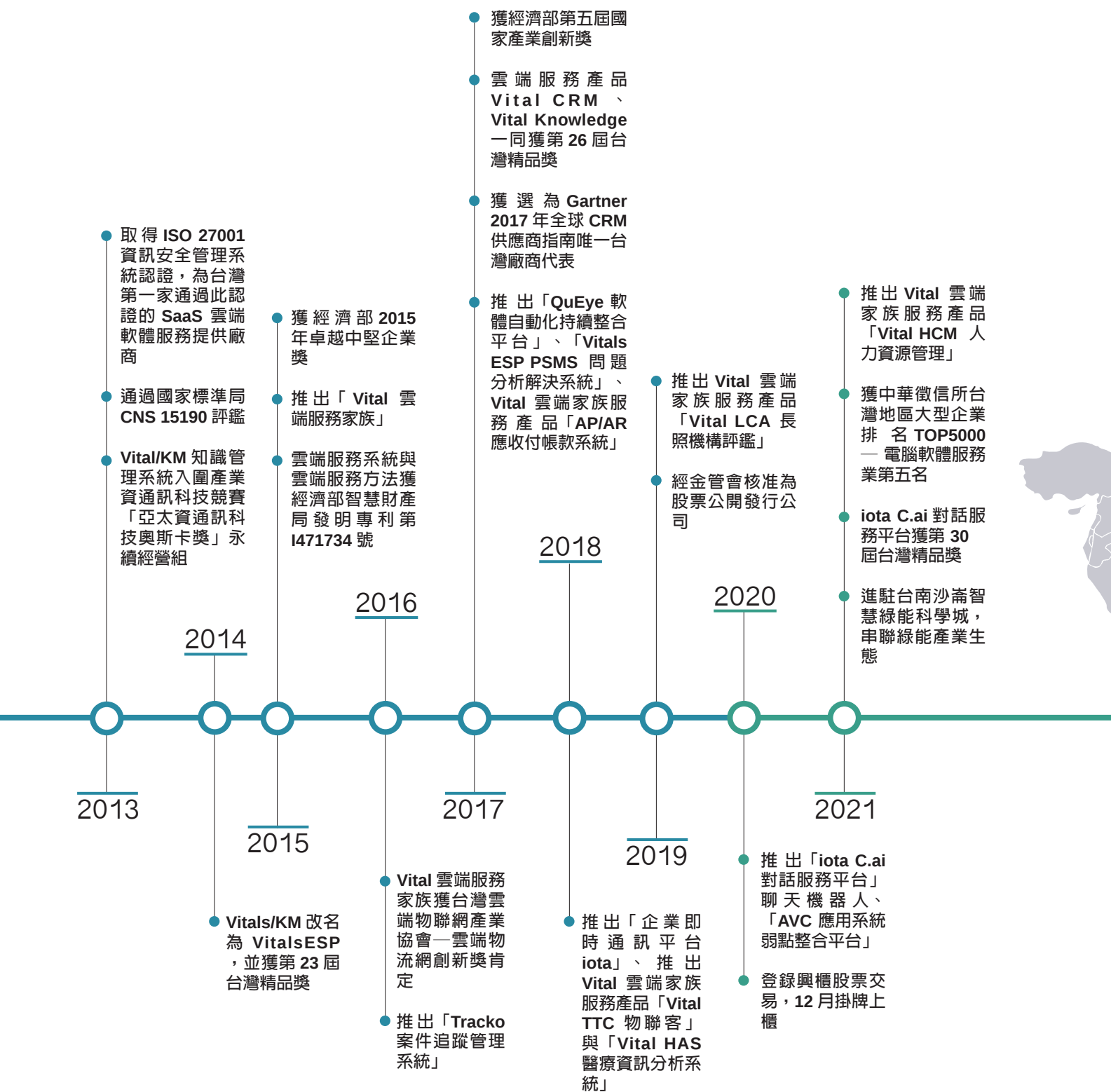
公司簡介

勸揚資訊成立於 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，本公司便開啓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，勸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，勸揚資訊已服務超過 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。

勸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。

為確保勸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。





上海銷售據點
台北總公司
地址：台北市中山區德惠街 9 號 5 樓
高雄辦公室

► 營運據點

目前，歡揚資訊的服務據點包含台北、高雄與上海，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，逐步拓展歡揚資訊 Vitals/KM 通路。

叡揚資訊服務主要服務一覽



註：2022 年 8 月更新。

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」。上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。

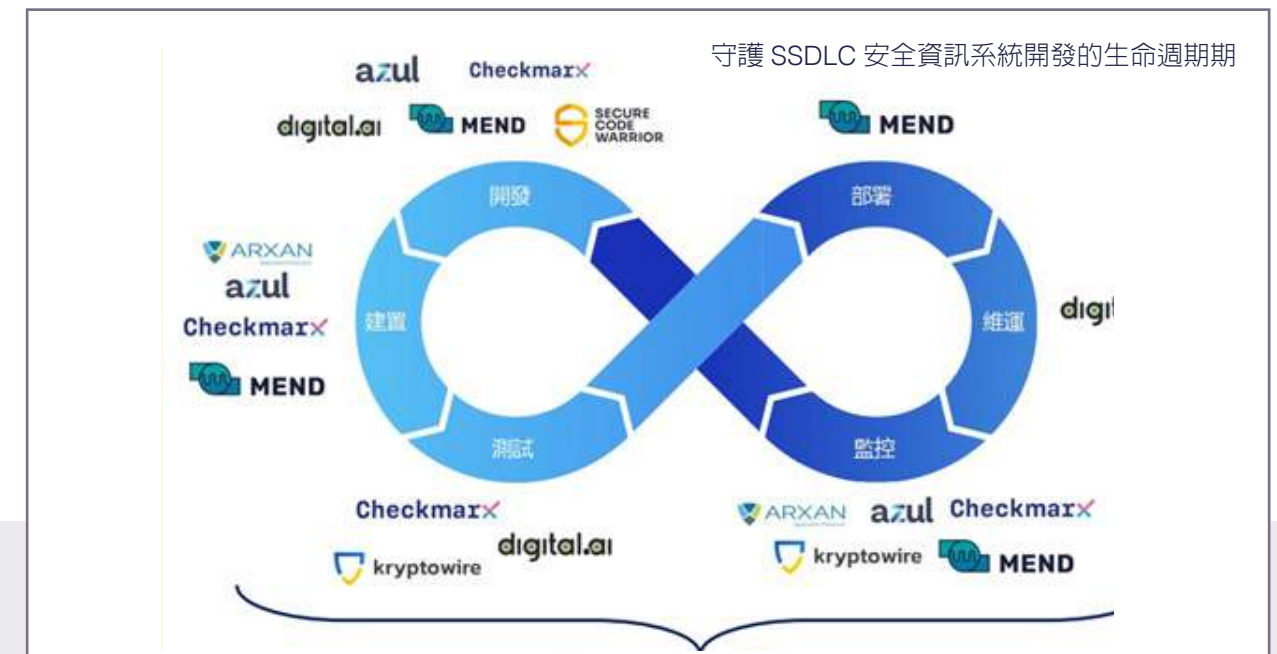
► 企業 e 化應用軟體

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。

資訊安全服務解決方案



註：2022 年 8 月更新。

► 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，即時解決客戶在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 2021 年度年報



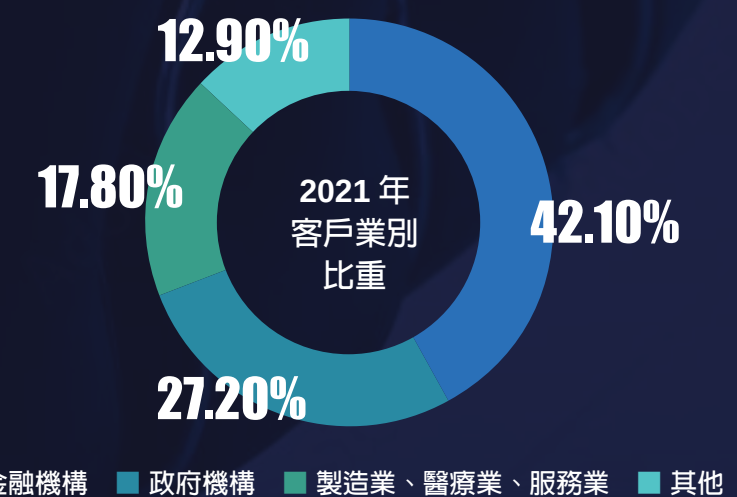
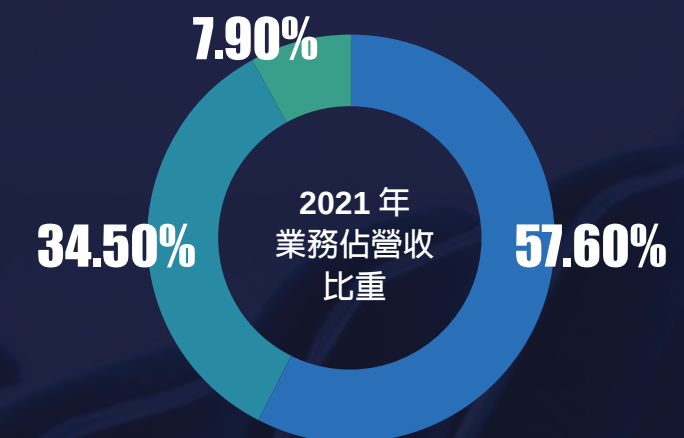
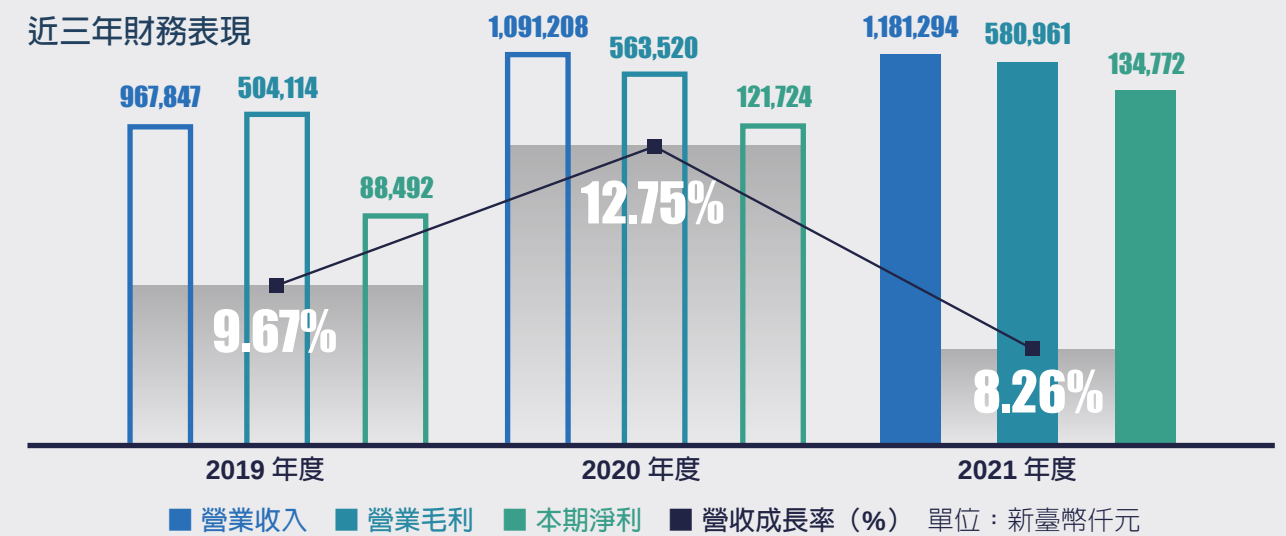
叡揚資訊在 2021 年度整體營業利益較前一年度大幅成長，財務表現更是優於過往。近年產業變化較大，多數企業致力於數位轉型與資訊服務的導入，且因應 COVID-19 影響，企業對居家或異地辦公、雲端服務、資訊安全管理之需求大幅增加，對本公司營收成長有正面助益。2021 年叡揚資訊與子公司之合併營收為新臺幣 11.81 億元，較 2020 年成長 8.26%，且近五年營收皆為正成長。營業毛利為新臺幣 5.81 億元，較 2020 年成長 3.10%。營業利益則為新臺幣 1.43 億元，較前一年度成長 7.70%。根據上述財務數據，足見本公司於 2021 年度之財務表現優異。詳細資訊請參考 2021 年年報。

近三年財務績效指標（單位：新臺幣仟元）

項目	2019 年度	2020 年度	2021 年度
營業收入	967,847	1,091,208	1,181,294
營業毛利	504,114	563,520	580,961
營業利益	92,932	132,376	142,539
稅前淨利	103,202	145,302	156,380
本期淨利	88,492	121,724	134,772
每股盈餘	3.46	4.61	4.70

註：因 2021 年辦理資本公積轉增資，2019 年與 2020 年每股盈餘採追溯調整，原本分別為 3.66 元及 4.88 元。

近三年財務表現



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 2021 年度申請由經濟部工業局推動之「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。

2021/5/1~2021/10/31	
補助項目 ▶經濟部工業局「經濟部產業人才能力鑑定 (iPAS) 企業數位人才實作培育補助」	
補助金額（單位：新臺幣元） ▶ 551,157	
2021/6/1~2022/11/30	
補助項目 ▶以「智慧電器行數位雲平台」申請經濟部工業局「數位雲服務主題式研發補助計畫」補助	
補助金額（單位：新臺幣元） ▶ 11,700,000	

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 2021 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	
			2020 年度	平均值
稅前淨利			145,302	150,841
所得稅費用	當期所得稅	24,122	22,979	23,551
	遞延所得稅	(544)	(1,371)	(958)
有效稅率 (%)			16.23%	14.98%
已支付所得稅			9,978	16,012
			22,046	

2021 年度合併財務報告



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（註：* 符號表示擔任理事）

面向	參與組織
資訊與網路科技組織	台北市電腦商業同業公會
	中華民國電腦學會 *
	中華民國開放系統協會 *
	中華民國資訊經理人協會 *
	中華民國資訊應用發展協會
	數位經濟暨產業發展協會 *
	中華民國資訊聯盟
	台灣雲端物聯網產業協會
	台灣數位科技與政策協進會 *
	知識長交流會
	中華人民國人工智慧學會
	中華民國資訊軟體協會
	台灣數位治理學會
	臺灣數位企業總會
	台灣網路暨電子商務產業發展協會
	亞太行銷數位轉型聯盟協會 *
	品質經理人協會
	台灣電器商業同業公會
資訊安全組織	台灣數位鑑識發展協會
	資安整合服務平台
各產業組織	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
	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
	台灣企業領袖交流會 *
	台灣區絲織同業工會
經營與管理國際商業合作組織	台北內湖科技園區發展協會
	新竹企業經理協進會
	中華人力資源管理協會
醫療相關組織	外貿協會—新南向國家企業家聯誼會
	國家生技醫療產業策進會

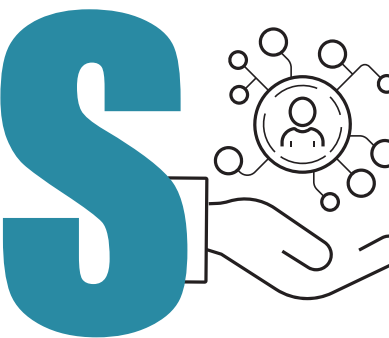
叡揚資訊作為臺灣資訊軟體產業的領導廠商，推出各種企業應用管理系統與雲端服務，為企業、政府等各方客戶提升工作便利性、促使資源使用更具效率，且達成溝通即時化、辦公無紙化等多項效益，無疑是各界組織朝永續發展大幅邁進的得力工具。自成立以來即懷著永續經營的精神，於 1998 年即提出具有 ESG 精神的三大核心願景。

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。

1.3 永續策略與願景



企業 e 化 環境優化	短期目標 (2022 年前)	中期目標 (2022-2024 年)	長期目標 (2024 年後)
- 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。 7 經濟圈循環 12 氣候行動 13 海洋行動	- 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。	- 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。	- 持續提高綠電使用率。 - 通過 ISO 146064 溫室氣體盤查。 - 導入 ISO 50001 能源管理系統。



落實責任 回饋社會	短期目標 (2022 年前)	中期目標 (2022-2024 年)	長期目標 (2024 年後)
- 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，創造更大的社會效益。 - 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。 3 健康與福祉 4 經濟品質 5 性別平等 8 經濟發展 10 減少不平等 17 生活圈	- 提高關鍵員工留任率。 - 多元化人才培訓課程。 - 持續參與公益活動。 - 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講。	- 成立志工社投身社會公益。 - 投入偏鄉資訊教育。 - 關鍵員工留任率維持 90% 以上。 - 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講。	- 關鍵員工留任率維持 90% 以上。 - 持續舉辦企業參訪、產學合作及校園演講。



攜手邁進 共創永續	短期目標 (2022 年前)	中期目標 (2022-2024 年)	長期目標 (2024 年後)
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我，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。 8 經濟發展 16 誠信與正直	- 持續投入研發並提升獲利能力。 - 擴大 ISO 27001 驗證範圍至全部服務事業處。 - 增設資訊安全委員會。 - 強化誠信經營之企業理念。	- 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。 - 加強公司治理評鑑指標。	- 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。

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；叡揚資訊針對各部門共發放 24 份利害關係人調查問卷，依據問卷調查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、股東與投資人、社會與社區、媒體等 7 類。



利害關係人溝通

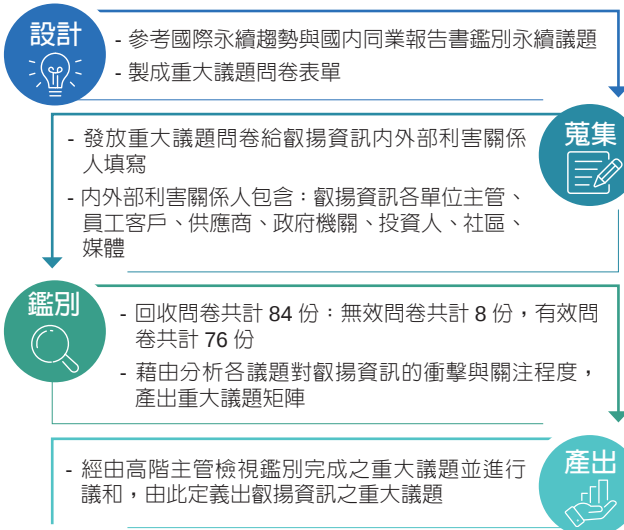
叡揚資訊與利害關係人除透過日常業務中各種方式保持互動外，另設有多樣化、豐富的溝通管道供利害關係人與本公司建立對話橋梁，針對各項重要議題進行討論。2021 年度，叡揚資訊與利害關係人之溝通管道、頻率、執行狀況與其所關注之重大議題如下：

類別	利害關係人重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2021 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。	· 客戶服務 · 人才吸引與留任 · 人才培訓與發展	教育訓練	不定期	2021 年參與教育訓練共 2,274 人次，課程時數共 5,779 小時。	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
			員工意見信箱	即時 / 不定期	2021 年 0 件投訴意見來信。	
			員工滿意度調查	每年一次	2021 年，所有部門皆達成滿意度調分數門檻。	
			勞資會議	每季一次	2021 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」的承諾，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。	· 誠信經營 · 客戶隱私 · 客戶服務	客戶服務信箱	即時 / 不定期	客訴件數不可超過 24 件，2021 年度共 3 件。	2.2 誠信經營 3.4 客戶服務
			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	2021 年 0 件來信。	
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。	· 營運績效 · 公司治理 · 誠信經營 · 客戶隱私 · 客戶服務	供應商評鑑	每年一次	2021 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 3.4 客戶服務
			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	2021 年度 0 件檢舉。	

類別	利害關係人重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2021 年度執行狀況	回應章節
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 ・客戶隱私	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。	2.4 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。	・公司治理 ・客戶隱私 ・人才吸引與留任	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 3.4 客戶服務 4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益
			法說會、股東會	每年至少一次	2021 年 3 月與 8 月召開法說會。 2021 年 8 月召開股東會。	
社會 / 社區	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促進企業與社會共榮	・資訊安全 ・創新與智慧財產權管理 ・人才培訓與發展 ・社會關懷	產學合作	不定期	2021 年度舉辦 9 場產學合作說明會，共 102 人投遞履歷。	2.4 資訊安全 3.1 創新研發 4.3 人才培訓與發展 6. 社會關懷
			大學實務課程	不定期	2021 年度與台北科技大學合作開辦 12 堂線上課程。 2021 年度與政大資管系合作開辦 5 堂實體課程。	
			黑客松競賽	每年一次	2021 年與台灣微軟共同舉行大專暑期黑客松競賽。	
			公益活動	不定期	2021 年度社會公益投入經費新臺幣 172,800 元。	
			參與外部公協會	不定期	2021 年，叡揚資訊已加入 18 個資訊與網路科技組織與 2 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。	・客戶服務 ・資訊安全 ・能源管理 ・客戶隱私 ・人才吸引與留任	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。	2.4 資訊安全 3.4 客戶服務 4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益 5.2 環境暨能源管理

重大議題鑑別與分析流程

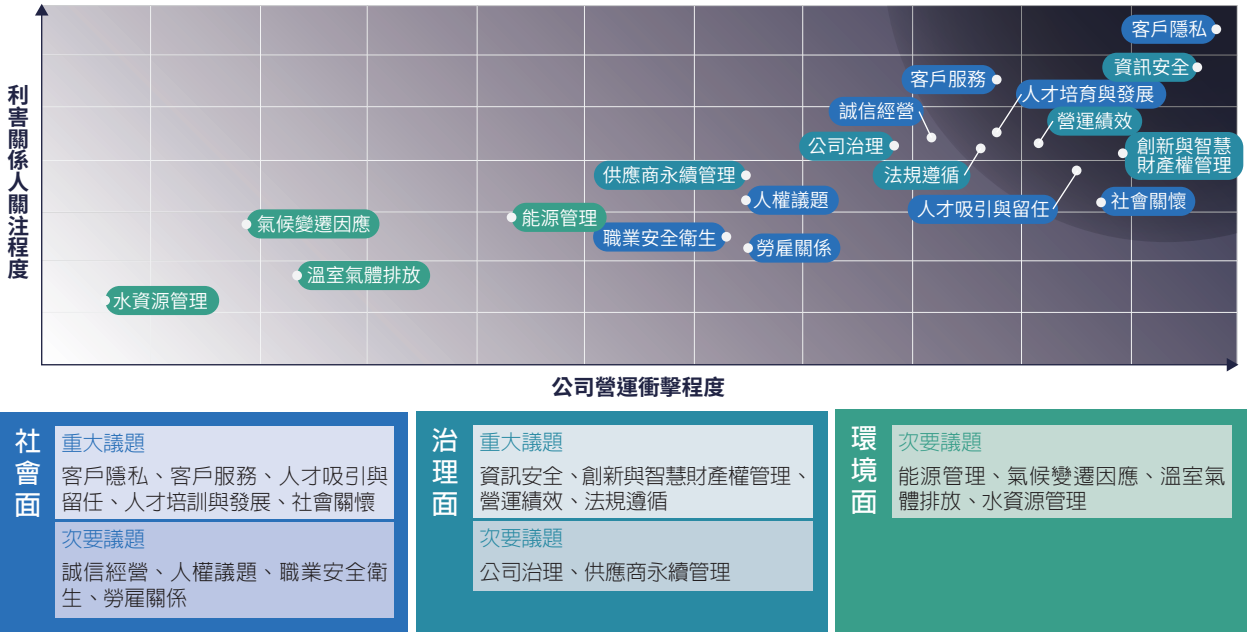
叡揚資訊以問卷形式調查利害關係人關注之永續議題，並依照國際永續趨勢及同業標竿企業之重大議題進行對照，產出本公司 2021 年之永續議題選項，確保本公司之重大議題符合永續發展脈絡，且能夠有效回應利害關係人的期待。叡揚資訊透過重大議題評估問卷調查利害關係人關注各項永續議題之程度，同時發放問卷予內部高階主管進行調查，以辨識各議題對本公司的影響程度，並以此作為重大議題排序之標準。



重大議題鑑別結果

叡揚資訊依據各個議題對內部營運影響程度與外部利害關係人關注程度此二面向，鑑別出 2021 年度之 9 項重大議題，包含客戶隱私、資訊安全、客戶服務、創新與智慧財產權管理、營運績效、人才吸引與留任、人才培訓與發展、社會關懷、法規遵循。其中客戶隱私與資訊安全與叡揚資訊於 2021 年度籌辦資訊安全委員會密切相關，顯示叡揚資訊確實對此二議題關注程度居於首位，後述幾項議題也與公司整體營運與社會效益有高度關聯。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。

重大議題分析矩陣圖



2021 年永續議題排序

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

重大議題與價值鏈

●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 	客戶 	供應商 	政府 	社會 	媒體 	
客戶隱私	GRI 103 管理方針、GRI 418-1 客戶隱私	●		●	▲				3.4 客戶服務
資訊安全	GRI 103 管理方針	●		●	▲				2.4 資訊安全
客戶服務	GRI 103 管理方針	●		●					3.4 客戶服務
創新與智慧財產權管理	GRI 103 管理方針	●	○	●					3.1 創新研發
營運績效	GRI 103 管理方針、GRI 201-4 經濟績效	●	●		○		○		1.2 營運績效
人才吸引與留任	GRI 103 管理方針、GRI 401-1, 401-2 勞雇關係	●					○		4.1 人才吸引與留任 4.2 員工福利與權益
人才培訓與發展	GRI 103 管理方針、GRI 404-1, 404-3 訓練與教育	●							4.3 人才培訓與發展
社會關懷	GRI 103 管理方針	○	○				●	○	6. 社會關懷
法規遵循	GRI 103 管理方針、GRI 307-1 有關環境保護的法規遵循、GRI 419-1 社會經濟法規遵循	●	○	○	○	●	○		2.2 誠信經營

重大議題與價值鏈

重大議題	營運重要性與管理目的	政策與承諾	2021 年執行成效
客戶隱私	落實客戶關鍵隱私資料的管理，以確保公司各項業務所蒐集、處理及利用之個人資料，能有效進行保護。	為因應「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、勸揚資訊個人資料管理相關作業規範，勸揚資訊建立「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。	ISO 27001 擴大驗證範圍至全部服務事業處
資訊安全	重視資通安全及個人資料保護，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。	勸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、被破壞或竊取，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。	ISO 27018 導入 Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項雲端服務
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。	勸揚資訊始終秉持「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。	客戶滿意度達 9.14 分。
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。	勸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。	申請經濟部「鼓勵國內企業在台設立研發中心計畫」審查中，預計 2022 年實行。
營運績效	勸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。	勸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。	營收成長率達 8.26 %。
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，故勸揚資訊致力於招攬技術精湛人才，提升本公司競爭力。	勸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，健全員工獎酬制度，吸引優秀人才加入，並透過與學校的產學合作計畫，建立專屬勸揚資訊的技術人才培育農場。	招聘新進員工 209 名，新進率 31.71 % 2021 年關鍵人才 (A Group) 留任率為 90%。
人才培訓與發展	人才一直是勸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。	勸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，勸揚資訊持續進行內、外部人才培訓，以強化各機能別員工之專業能力。	外部訓練課程總受訓時數達 1,415 小時。 內部實體與線上訓練課程總受訓時數達 4,364 小時。
社會關懷	勸揚資訊追求員工、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，善盡勸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。	勸揚資訊承諾以人才培育、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。	舉辦捐血活動 1 場，參與人數 59 人，捐血 79 袋。
法規遵循	勸揚資訊秉持廉潔、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。	勸揚資訊建立內部政策、程序及執行計畫，透過法規追蹤、教育訓練與宣導、提供舉報管道等方式以避免或降低未遵循法規所導致之風險。持續強化同仁法規遵循意識，確保符合要求以及維護顧客權益。	重大違法情事 0 件。

GOVERNANCE

公司治理

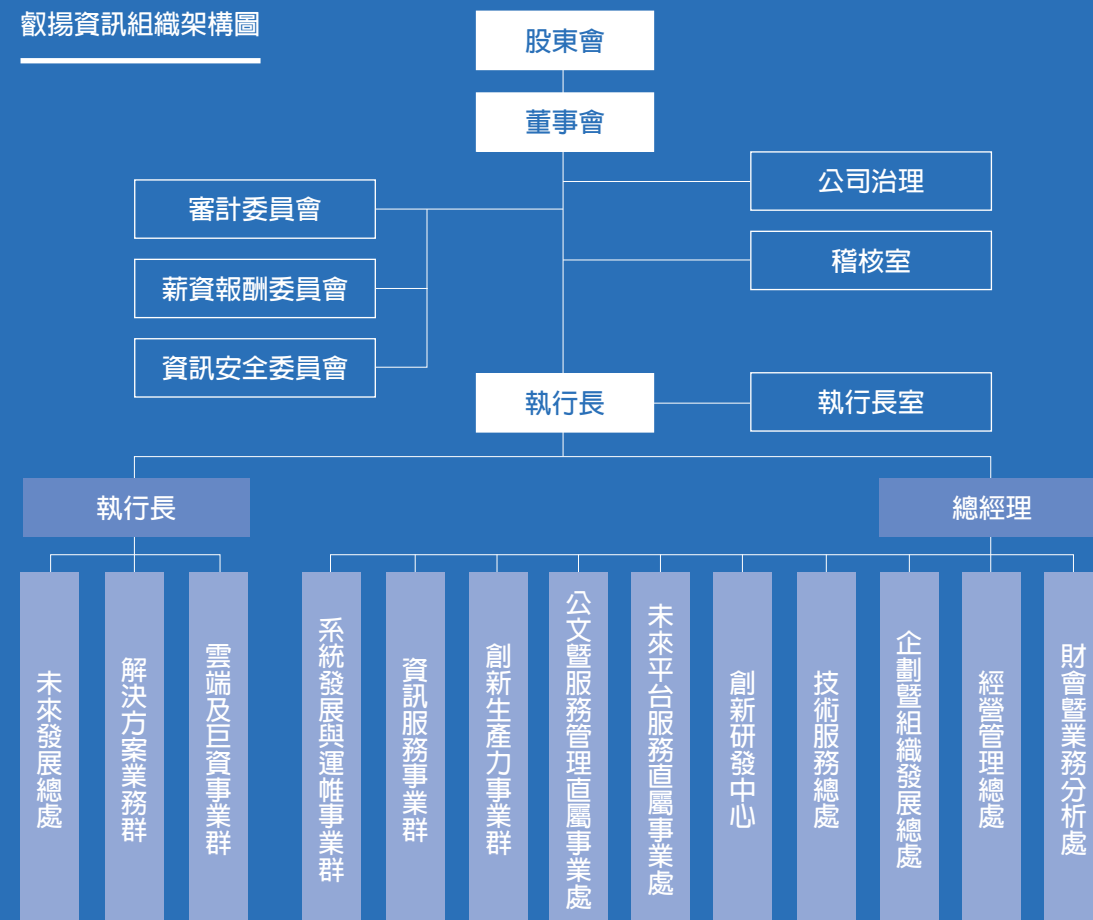


- 2.1 治理架構
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理
- 2.4 資訊安全
- 2.5 COVID-19 因應

2.1 治理架構

叡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。

叡揚資訊組織架構圖



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。

叡揚資訊第 12 屆董事會由 9 席學識經驗豐富的董事所組成，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。有關本公司董事成員詳盡之學經歷與兼任情形，則已公布於本公司官方網站與 2021 年年報中。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，2021 年度共召開 8 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	會計	財務	法務	商務	資訊科技	營運管理	投資及併購
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	○	○				○	○

董事會成員

9 位

女性董事占比

11.11%

董事會出席率

100%

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。2021 年度，董事會績效內部評估之所有項目皆得到最高分，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列為前 21% 至 35% 的第三級距。

董事會

- 對本公司營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與結構
- 董事之選任及持續進修
- 內部控制

極優

董事會成員

- 本公司目標與任務之掌握
- 董事職責認知
- 對本公司營運之參與程度
- 內部關係經營與溝通
- 董事之專業及持續進修
- 內部控制

極優

功能性委員會

- 對本公司營運之參與程度
- 功能性委員會職責認知
- 提升功能性委員會決策品質
- 功能性委員會組成及成員選任

極優

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，2021 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 2021 年年報中。

叡揚資訊 2021 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，2021 年度共召開 4 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需呈報董事會者等。

資訊安全委員會每年應至少召開 1 次會議，且因本委員會成立時間已近 2021 年末，於本年度僅召開 1 次會議，主要議案內容即為選任本委員會之召集人。

董事會提案暨會務管理系統

叡揚資訊了解公司需有專業人員在日常注意工作與業務上有那些跟法遵與董事會相關，並為董事會議程與內容準備，加上這兩年來 ESG 成為顯學，故推出了董事會議行政系統，作為董事會或首長行政會議日常與會議準備的工作平台，推出後立刻獲得客戶使用與好評。某金控導入叡揚董事會提案暨會務管理系統，作業時間大幅減少，且僅金控及銀行每年人力成本就可以節省上佰萬元，若以系統使用 6 年攤提計算估算可節省上千萬元，成效斐然。

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。

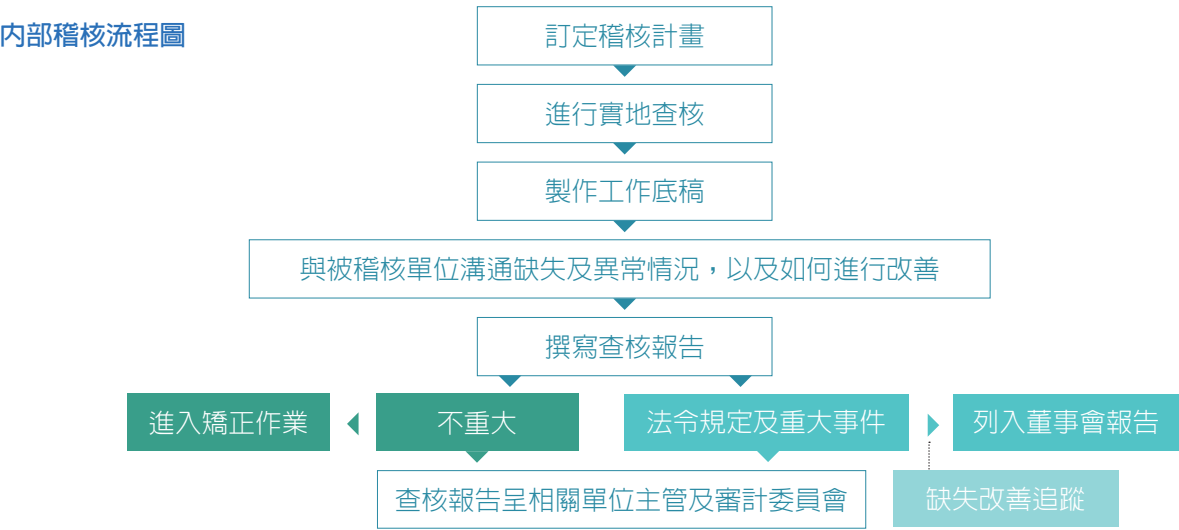
叡揚資訊誠信經營政策

- 協助將誠信經營與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營作業程序及行為指南
- 分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，訂定及修正誠信經營作業程序及行為指南
- 誠信政策宣導訓練之推動及協調
- 規劃檢舉制度，確保執行之有效性
- 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告

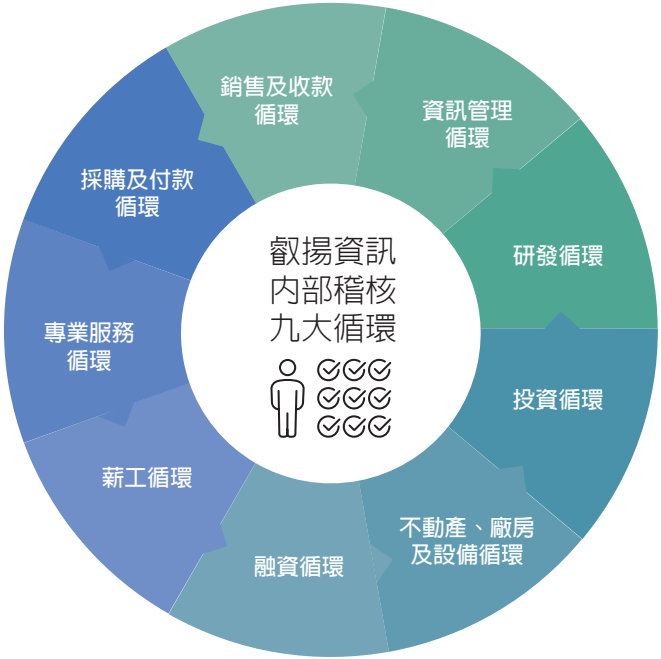


内部控制與稽核

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「公開發行公司建立内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。



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 2021 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。

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）	2021/3/29	員工	643	1	643
深化永續治理文化	2021/8/11	董事	9	3	27

2021 年度稽核計畫重點項目	
· 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	

叡揚資訊每年應至少辦理一次內控自行評估作業，自評結果則由稽核室覆核確保品質，並整合向董事及高階管理人報告。2021 年度自評結果並無重大異常發現，而 2021 年度之內稽查核結果亦同。在人員訓練方面，本公司「內控制度稽核實施細則」規定稽核單位主管之任免與異動皆須經過董事會決議，得另設置適當人數之稽核人員，且稽核單位主管須與審計委員會進行月度稽核報告及年度稽核計畫之溝通，以確保內部稽核作業順暢無虞。此外，內部稽核人員每年應參加認定之專業訓練機構所舉辦的稽核相關業務訓練課程達 12 小時以上。

2021 年度稽核人員進修課程

課程名稱	課程日期	受訓人員	時數
稽核人員如何偵測財務報表舞弊	2021/10/21	稽核主管	6
舞弊風險稽核實務與管理	2021/11/2	稽核主管	6

因應 COVID-19 疫情影響，稽核室自 2021 年 6 月始將內控查核作業轉型為線上查核，雖查核佐證所需時間較往年增加，但有效減少紙張成本與實體檔案存放空間。同時，本公司將內控自評作業之執行導入本公司自有產品－Vital ESP 知識管理系統，除減少紙張影印外，亦提高作業效率。

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。2021 年度，本公司並無發生任何環境或社會法規之重大違法事件。

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
企業併購之董監法律責任	2021/5/12	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。各單位之功能及權責如下：

第一層級	董事會	· 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	· 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	· 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	· 評估各項財務及投資風險
	資訊安全管理委員會	· 進行資訊安全相關事務之決策與管理
第四層級	稽核室	· 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	· 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。

風險管理流程層級



風險管理評估

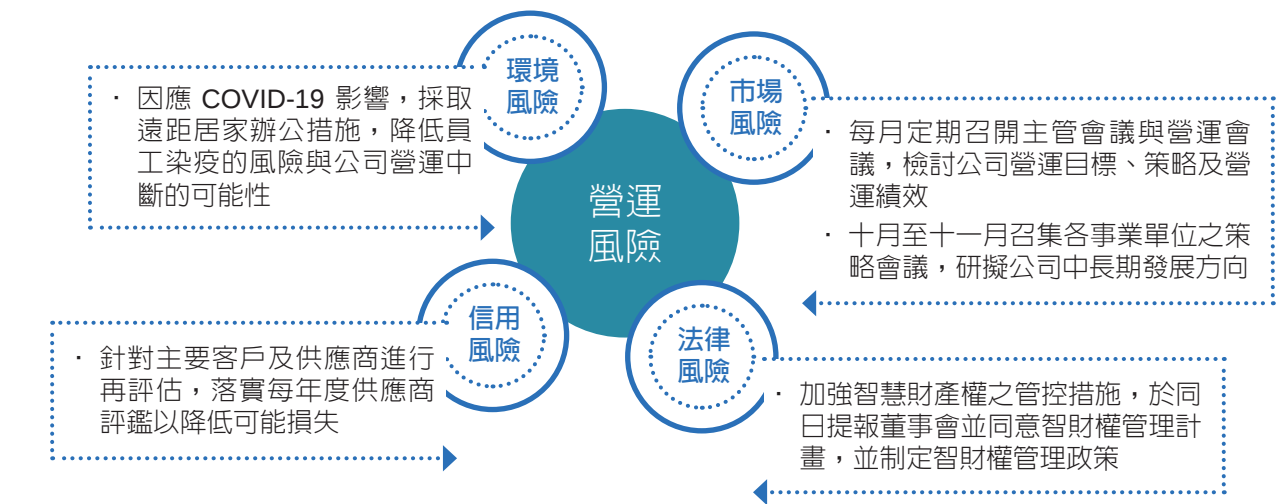
叡揚資訊主要的風險構面分為三類：營運風險、財務風險以及資訊安全風險。待各功能單位辨識其當年度可能面對之風險因子後，應擬訂適當之應對方案以作為風險管理對策。

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 2021 年度風險管理運作之情形已於 2021 年 12 月 29 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。

2021 年度風險管理運作情形

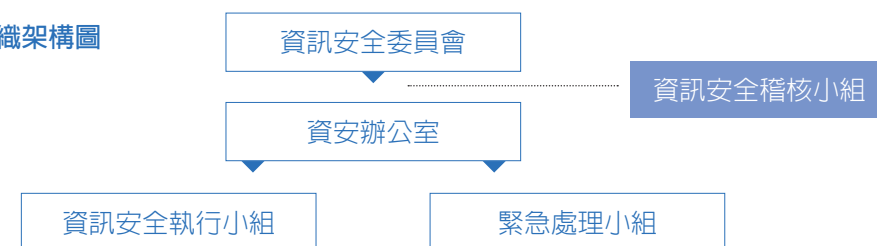


2.4 資訊安全

叡揚資訊是臺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 年便取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，是臺灣第一家通過 ISO 27001 驗證的 SaaS 雲端軟體服務提供廠商。為維護、強化各項資訊資產之全管理，確保其具機密性、完整性、可用性，並建立安全及可信賴之作業環境，故訂有資訊安全政策，以保障本公司內外利害關係人之權益、避免本公司提供之資訊服務因人為或災害因素導致資料受不當使用與洩漏。

本公司於 2021 年 12 月 29 日董事會中通過新設資訊安全委員會，作為資安風險控管之首要專責單位，目標為加強控管及監督資安風險、保護企業資產。委員會下另設有資安辦公室，再分為資訊安全執行小組與緊急處理小組，並由資訊安全稽核小組進行查核，以確保委員會運作無虞。

資訊安全委員會組織架構圖



本公司運作採 PDCA (Plan – Do – Check – Act) 之循環管理模式，確保政策與目標之達成且持續改善。另已建立資訊安全管理制度 (ISMS)，並遵循此程序每年進行定期審查資安政策，以反映法令、技術以及市場發展的最新現況。若有資安事件發生或組織異動等情況，也將不定期進行檢視調整，確保維持營運和提供服務之能力。另外，應檢視外部關係人與內部管理階層的各項要求，每年檢視資安管理的發展方向與長期目標。如若發生資安事故或異常事件，本公司也將遵循依資訊安全管理制度建立之「安全事件管理程序」與「資訊安全作業通報與應變作業流程」進行處理。

資訊安全管理標準

資訊安全管理標準	2021 年度執行狀況
基礎維運之服務每年可用率達 99.50%	可用率達 99.76%
3、4 級資安事件造成關鍵業務資訊外洩、破壞、竄改等無法作業之事件 0 發生	4 級資安事件發生：1 件，已針對此事件妥善處理，包括第一時間已使用備品替換損毀設備，後續將新的不斷電系統 (UPS) 更換上架，亦於網際網路數據中心 (IDC) 建立 Domain Name Server (DNS) 與 Active Directory (AD) 備援機制，並將正式服務安排至較安全穩定之作業環境
違反外部法規 (如：個人資料保護法、智慧財產相關法規、資通安全管理法、營業秘密法) 事件 0 發生	無任何違反外部法規事件發生
各專案因違反合約之相關資安服務水準指標造成罰款事件 0 發生	無因違反合約之相關資安服務水準指標造成罰款事件發生

資訊安全事件分級標準

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。

註：藍字項目為 2022 年因應 ISO 27701 驗證所新增。

為持續強化資安與雲服務管理，以提升產業競爭力與客戶信賴度，叡揚資訊每年執行年度資訊安全推動計畫，2021 年度計畫與實施情形如下表。考量現今客戶對資訊安全與隱私保護日漸重視，本公司規劃於未來逐步導入 ISO 27701 個人資料隱私資訊管理系統，已增強本公司資安防護網，增進客戶使用本公司服務之安全度。

2021 年度資安推動計畫與情形

2021 年度資訊安全推動計畫	2021 年度執行情形
擴大本公司資訊安全管理制度之實施範圍	已實現全公司皆實施及驗證資訊安全管理制度
於 Vital CRM、Vital BizForm、Vital HCM 三項雲服務進行 ISO 27018:2019 認證	三項服務皆已順利通過驗證

除針對公司內部制度與外部服務進行資訊安全之管控，叡揚資訊相當鼓勵公司同仁獲取資安相關證照。自 2019 年始，曾開設 2 個梯次的 ISO 27001 資訊安全管理系統主導稽核員企業專班，並於完成訓練後頒發證照。後續更於 2020 年、2021 年持續擴大本公司 ISO 27001 驗證範圍，以及推動各項資安相關防護機制與管理措施。2021 年，本公司再次指派人員外訓與獲取證照，截至本年度為止已有 45 位同仁獲此取資訊安全管理系統主導稽核員證照，並持續增加中。

叡揚資訊不定期以時事案例作為資訊安全宣導實例，且要求公司同仁每年須完成資訊安全教育訓練，並每季抽樣不同部門或同仁進行釣魚電子郵件社交工程演練，以持續強化員工資安意識。2021 年度本公司共進行四次社交工程演練，以抽樣隨機員工或部門進行測試。本年度共計 3,042 人次參與社交工程演練，其中不慎外洩個人帳戶資料者共 126 人次，占比為 4.14%，即視為社交工程演練結果不合格之同仁，須再次接受相關教育訓練課程。

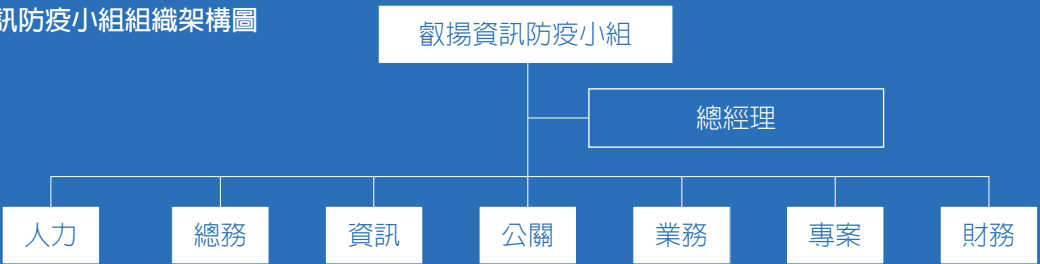
2021 年度資安教育訓練

課程主題	課程時數	參與對象	應參與人次	實際參與人次	參與率
個資、資安與智財認知訓練	13.5	新進員工	164	160	98%
ISMS 導入—您該知道的幾件事	3	所有工程部門員工與經營及品質管理辦公室	593	558	94%
ISO 27018 雲端服務個資訓練	1	驗證範圍同仁	54	44	82%

2.5 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適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。本公司於 2020 年 3 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。

叡揚資訊防疫小組組織架構圖





觀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	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	- 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
	職場護理師、職業安全衛生人員	- 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
資訊	總務與業務支援部	- 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
	系統工程部	- 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
	應用系統開發部	建立線上表單及簽核流程線上化
公關	行銷部、發言人	- 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	- 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	確保技術服務履約
財務	財會暨業務分析處	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。

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。
- ▶ 公司内部通報制度之建立。
- ▶ 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 衛生福利部疾病管制署並通報主管及 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。

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。目前叡揚資訊大部分的業務也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。

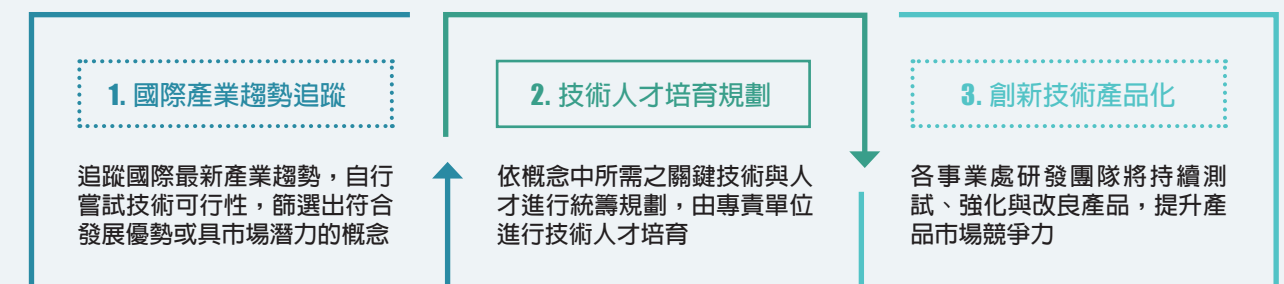
創新是公司進步最重要的原動力，透過持續精緻化、深化、擴大研發成效，使本公司能夠與時俱進，照顧到不同企業的需求，並取得客戶的信任。本公司已投入 AI 技術研發十餘年，領域包含自然語言處理、影像辨識等技術，並陸續將此技術導入公文系統、人資系統、知識管理等既有產品線，後來也成功應用在 1999 市民熱線的自動派案、經濟部智財局的專利自動分類上等等。另外，本公司也在紡織產業發展 AIOT 的智慧染整應用，透過 AI 深度學習以及大數據分析，結合設備，自動判斷染布是否有色差、預測設備需要保養的時間以及分析零件壽命。2021 本公司申請經濟部「鼓勵國內企業在臺設立研發中心計畫」，在提報及審查後，預計於 2022 年正式施行。

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。



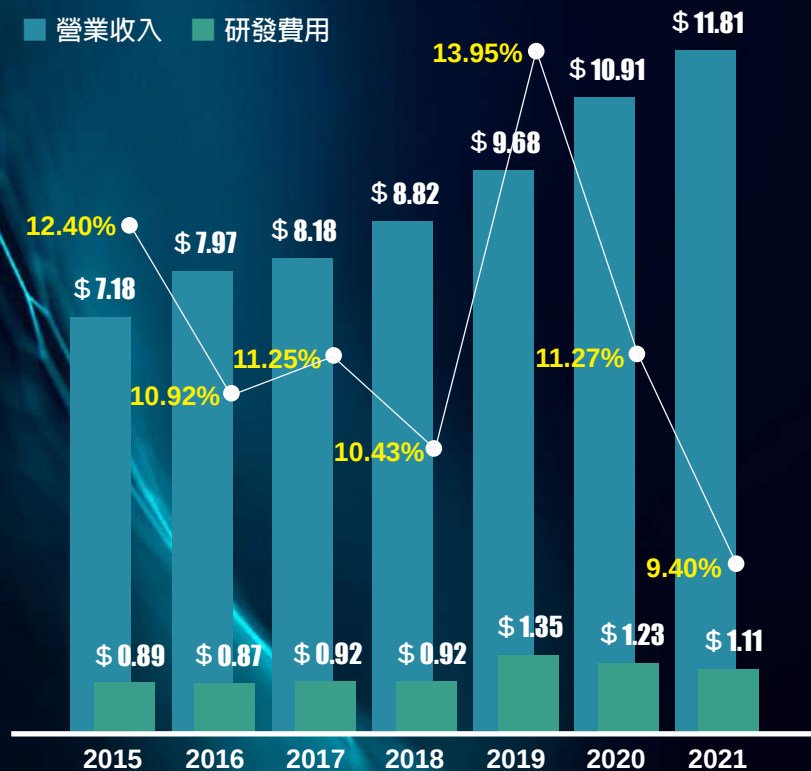
每年第四季本公司會深度盤點下一年度預計研發的內容，並與相關部門召開研發監控管理會議，以確保本公司的產品與創新能力於當今競爭激烈的科技環境下仍有一席之地。叡揚資訊持續精益求精，未來預計發展的重要方向為：

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 **11.39%**，平均每年投入新臺幣 **1.23 億** 研發經費。短期目標上，將會維持每年投入約 **10%** 之營業收入作為研發費用，持續提升本公司之研發量能。

近三年
平均研發經費佔營收
11.39%

平均每年投入
新臺幣研發經費
1.23 億



研發成果

2021 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合業界的需求。2021 年開發成功商品如下：

整合型知識工作者平台	Vitals ESP CMP 合規管理協作平台 V2.0 董事會會議系統 電器雲端服務平台
軟體開發工作者平台	Bot Builder 機器人生成平台工具 V2.0 軟體應用系統之資安控管平台

2021 年叢揚資訊「iota C.ai 對話服務平台」榮獲第 30 屆台灣精品獎，「iota C.ai 對話服務平台」整合 AI 人工智慧及 Chatbot，已獲金融業、科技業、政府單位、NGO 組織採購使用，應用情境從人資問答，到企業內產品、行銷、人力資源、研發、財務的各職能機器人等，幾乎想像得到的 Chatbot 相關應用，都能夠快速透過此對話服務平台完成。

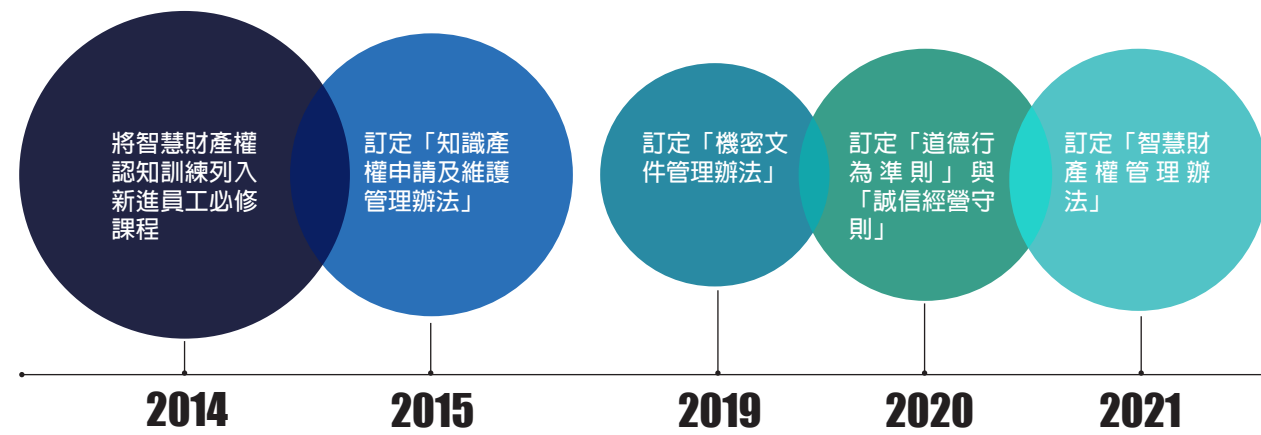
截至 2021 年底，本公司共獲得了 10 項專利認證、商標總件數 84 件，其中現行有效之專利數為 6 件、商標數為 56 件。如此可觀之成果，皆為本公司同仁的智慧結晶。本公司 2021 年申請 3 件專利，分別為「人工智慧深度學習」、「文字影像辨識」及「打字糾錯」，預計 2022 年完成申請。此外，為因應變化莫測的市場環境，並取得產業領導地位，本公司於 2022 年將「專利申請」之數量納入公司內部 KPI 檢核項目之一，展現成為同業領頭羊的決心，領導相關產業發展。



「iota C.ai 對話服務平台」榮獲第 30 屆台灣精品獎

智慧財產權管理

叡揚資訊積極保障團隊研發成果、提升競爭優勢，並避免專利、商標權、以及營業祕密被有心人士侵害，本公司 2021 年制定「智慧財產權管理辦法」，明定公司員工需妥善保存智慧財產權的研發報告與紀錄，作為衝突發生時的舉證資料。此外，本公司亦訂定了「知識產權申請及維護管理辦法」、「機密文件管理辦法」、「專利獎勵辦法」等相關辦法。本公司每年將智慧財產管理計畫執行情況提報至董事會，2021 年度之執行情況已於 2021/12/29 提報第十二屆第十七次董事會。



在短期規劃上，本公司預計在管理制度導入台灣智慧財產權管理規範 (Taiwan Intellectual Property Management System, 簡稱 TIPS)，相關制度建立與執行規劃完善後，就會正式申請 TIPS 認證，強化叡揚資訊智慧財產權管理。

內部專利獎勵

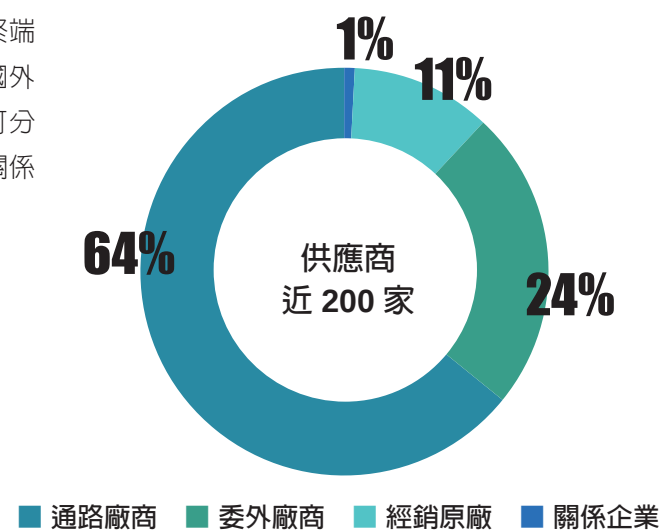
為了提升內部創新動能及維持在先進技術的前沿，叡揚資訊積極邀請各部門依據內部需求與現今國際趨勢，提出專利佈局計畫及研發提案。本公司提供專利發明人高額「專利獲准獎金」，根據專利類型，發放不同金額獎金。另外，本公司亦給予專利申請、技術授權者獎金獎勵。叡揚資訊不遺餘力地獎勵同仁提出創新想法，這正是本公司之所以擁有如此深厚的團隊實力及研發量能的關鍵因素。

專利獎勵辦法

專利申請獎金	金額
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。	新臺幣 1,000 – 5,000 元。
專利獲准獎金	金額
發明專利之獎金	單人上限新臺幣 30,000 元。
新型專利之獎金	單人上限新臺幣 20,000 元。
新式樣專利獎金	單人上限新臺幣 10,000 元。
技術授權獎金	金額
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。	不定。

3.2 供應鏈管理

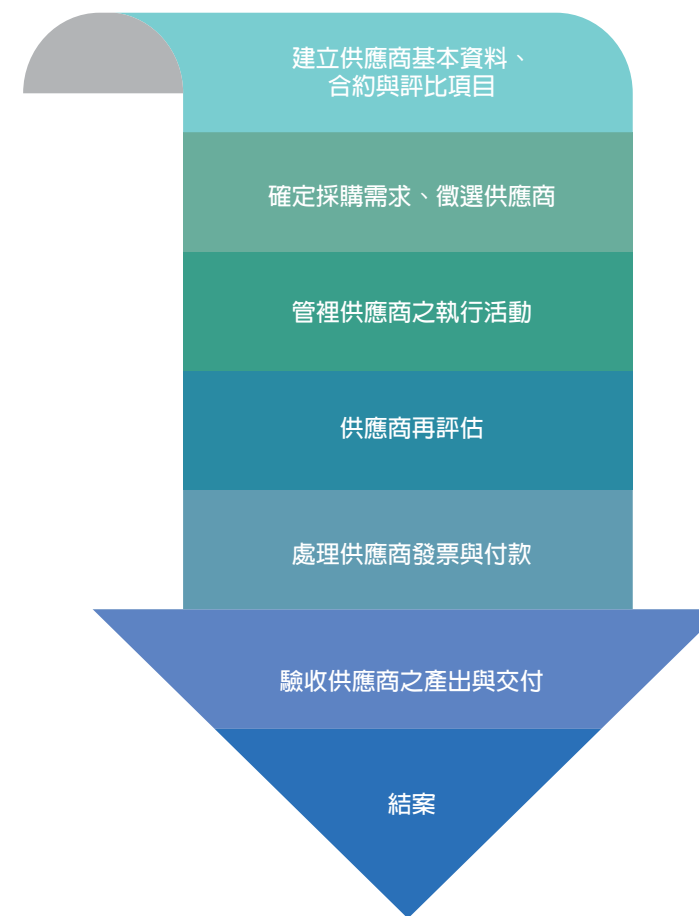
叡揚資訊客戶涵蓋來自各產業之合作夥伴與終端用戶，而供應鏈之上游多為國內外平台供應商或國外軟體原廠。本公司有將近 200 家供應商夥伴，可分為四種類型：經銷原廠、委外廠商、通路廠商與關係企業。



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的產品品質、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。

供應商管理流程



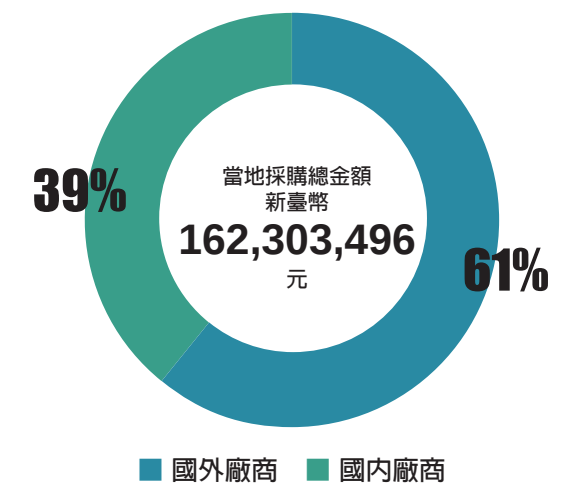
供應商評比條件

- 供應商之財務及管理能力的
- 技術及專案管理能力
- 產品品質
- 配合度
- 維修售後服務
- 價格及付款條件

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。

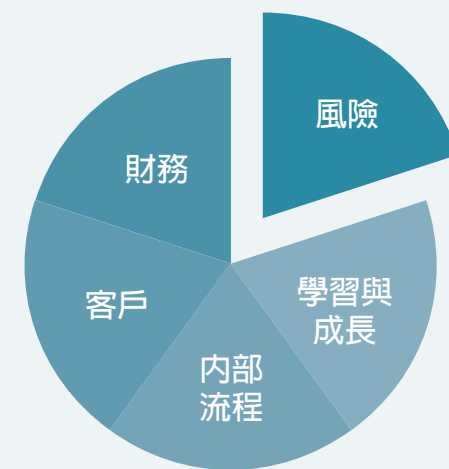
在地採購

2021 年本公司在地採購金額為新臺幣 1.6 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」的承諾作為品質管理原則，維持產品高品質。在公司營運管理機制與流程上，觀揚資訊以「平衡計分卡」作為整體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 年始增加新的面向「風險管理」作為衡量指標之一。



品質管理成效

為觀揚資訊在 2021 年整體的目標達成度上取得了良好成果。本公司與客戶協作專案產品的獲利達到當年度所設定的目標，包含：

- 1 提升專案產品與服務品質** ▶ 流程遵循度達到 **96.2%**、發票準開率達到 **93.7%**。
- 2 流程改善與有效性** ▶ 在「風險與機會管理」與「需求發展與系統分析」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。

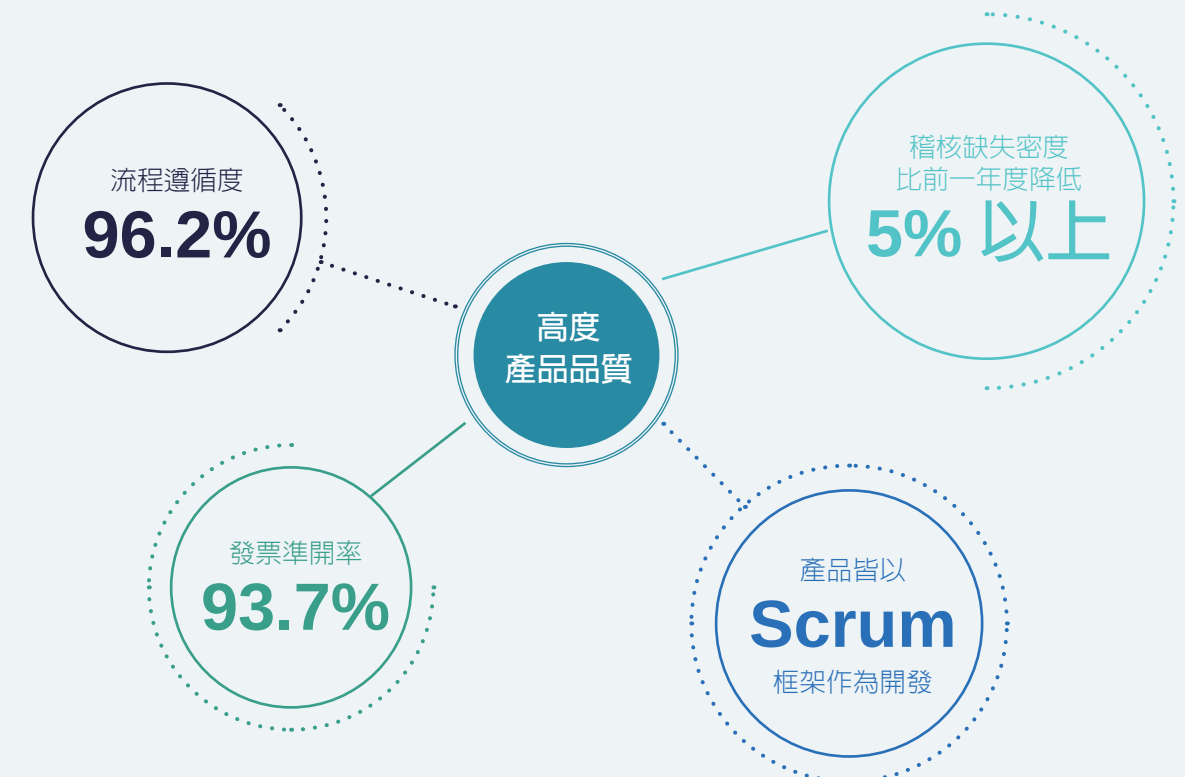


ISO 9001 品質管理系統認證

CMMI Level 3

IOS 27001 : 2013

IOS 27018 : 2019



為了貫徹品質理念，觀揚資訊全體部門通過了 ISO 9001 品質管理系統認證。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) 之作業規範認證。另軟體部門服務通過軟體能力成熟度模型 (The Capability Maturity Model® Integration, CMMI Level 3) 國際認證。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 資訊安全管理系統認證，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。2021 年本公司整體的客戶滿意度於滿分 10 分中取得 9.14 分，確實達成目標滿意度分數 8.5 分的要求，亦較 2020 年滿意度 8.78 分大幅進步 0.36 分。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。2021 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	無

為了更進一步保障客戶的資訊安全與權益，本公司設定短期目標為通過 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

叡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。



焦點案例

天明製藥善用 CRM 系統
推動會員變成忠實顧客



焦點案例

導入 CRM 系統
檜山坊做好客戶服務迎向下一個十年

天明製藥擁有自有產品，也為知名品牌做中成藥代工製造。在經營 B2B 專業代工業務之餘，也耕耘 B2C 市場、成立農科觀光藥廠推廣中醫藥教育、結合西醫原理發展免疫細胞療法，幫助更多民眾擁有健康的身體。

「早期我們是請民眾填寫紙本會員資料表，再由同仁手動輸入至系統中，」天明製藥農科觀光藥廠館長馮暄茵指出，由於每天來參訪的民眾相當多，一天至少要輸入 200-300 筆資料，也因資料量太大，使得同仁沒有時間反覆檢查資料有沒有錯誤。除了資料錯誤風險外，人工作業還存在著二個問題，其一是可能會錯失商機，其二為很難再行銷。馮暄茵說明，有些時候客戶想再回購之前在觀光藥廠購買的某項商品，但當客戶打電話來詢問時，同仁卻無法在系統裡找到客戶的購買資料，因為同仁還來不及建檔，此時若客戶無法講出完整產品名稱，很可能就錯失了商機。

透過叡揚資訊的 Vital CRM 系統，天明製藥成功增加客戶對品牌的認同與黏著度。舉例來說，在會員生日當月提供優惠代碼，吸引顧客上電商網站購買。另外，也能找出近一個月曾經來過觀光藥廠的消費者，進行客戶關懷。

「以前很多客戶買了產品後，回家就忘了使用，常常放到過期，」馮暄茵說，現在行銷人員可以主動關懷，提醒客戶記得使用，或是瞭解客戶使用感受，藉此讓客戶感受到天明製藥的用心，進而更認同品牌服務。

把森林帶回家，是檜山坊總經理李清勇創業 10 年至今不變的堅持。當年，他因為父親的一場病而萌生創業的念頭，經過連續 3 年遍訪台灣各地後，終於找到可以實現創業理念的原料供應商。李清勇以檜木傢俱剩下的邊角料及檜木屑，按照 1000:1 的比例，提煉出純正天然的檜木精油，之後又衍生出其他沐浴用品，讓消費者不用親自到山裡，就能享受到森林的氣味。

因應 2021 年新推出的會員分級制度，檜山坊導入叡揚資訊的 Vital CRM 系統，在系統中使用很多標籤去記錄客戶資訊，這些標籤大約分成三種，第一是會員個人資料，例如：年齡、性別、居住地區、會員到期日、是否為外國人、希望使用精油解決哪些困擾、喜歡濃郁或清淡的香氣等；第二是產品或消費相關的資訊，例如：消費記錄、偏好商品類型、主要購買的是常態商品或禮盒、較常在哪一個通路消費、曾經參與的活動檔期等；第三則是客服記錄，包含會員提出的客訴問題及處理狀況。如此一來，檜山坊做行銷溝通時，就可以根據該標籤決定要採取什麼樣的方式、發送什麼樣的訊息。例如針對經常購買禮盒的會員，在推出新的節慶禮盒時，就會優先發送訊息給該名會員。

在標籤之外，檜山坊也善用 Vital CRM 的簡訊發送功能，在會員升級或生日當月自動發送通知訊息，恭喜會員並提醒領取生日禮金，讓會員有被主動關懷的貼心感和尊榮感。

「導入 CRM 之後，最大的成效是可以清楚描繪出客戶的輪廓，」李清勇說，藉由 Vital CRM 系統的標籤功能，讓檜山坊更瞭解每一位會員的喜好和消費行為，據此進行個人化行銷，讓會員覺得服務更貼心，提升對檜山坊的好感。

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

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。

4.1 人才吸引與留任

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。

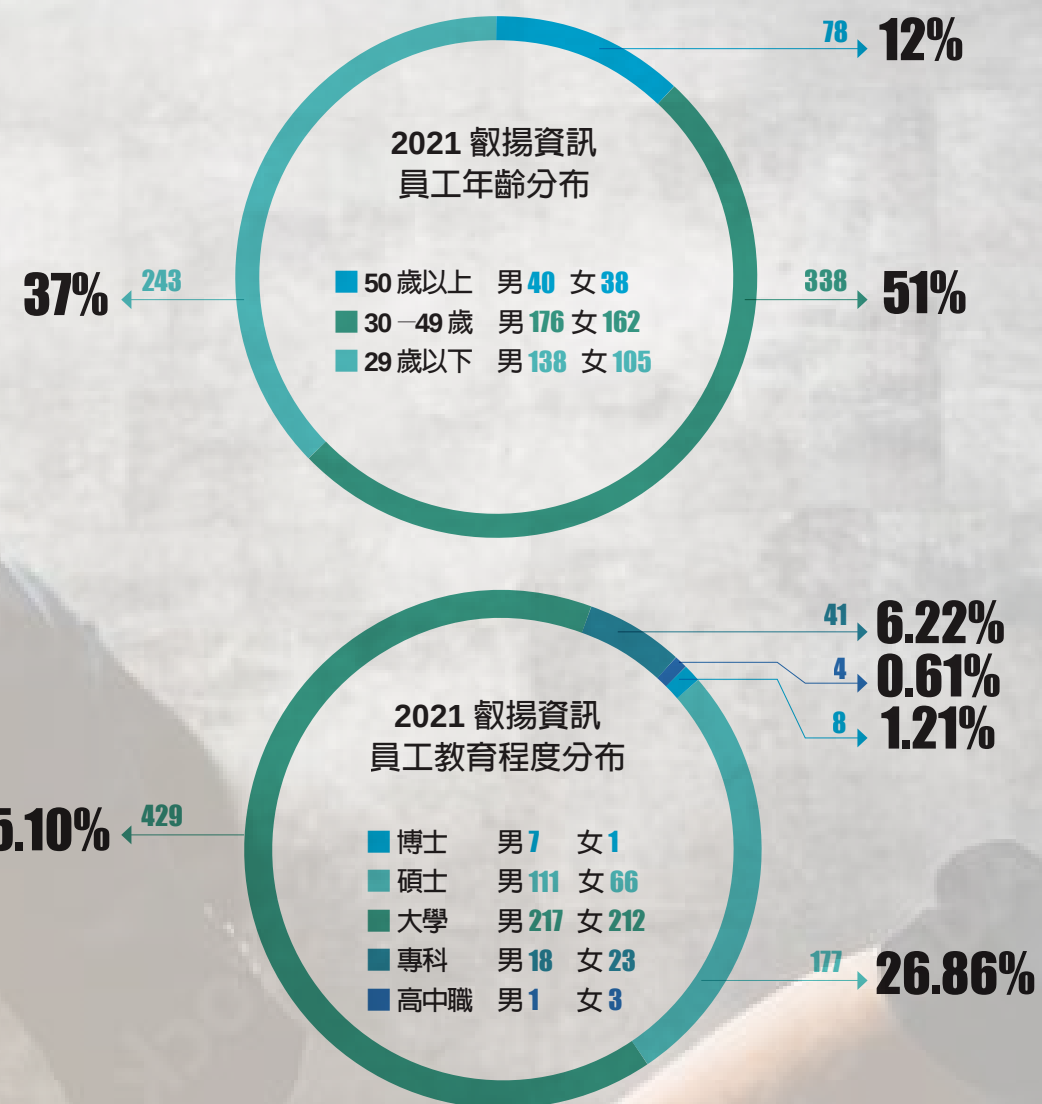
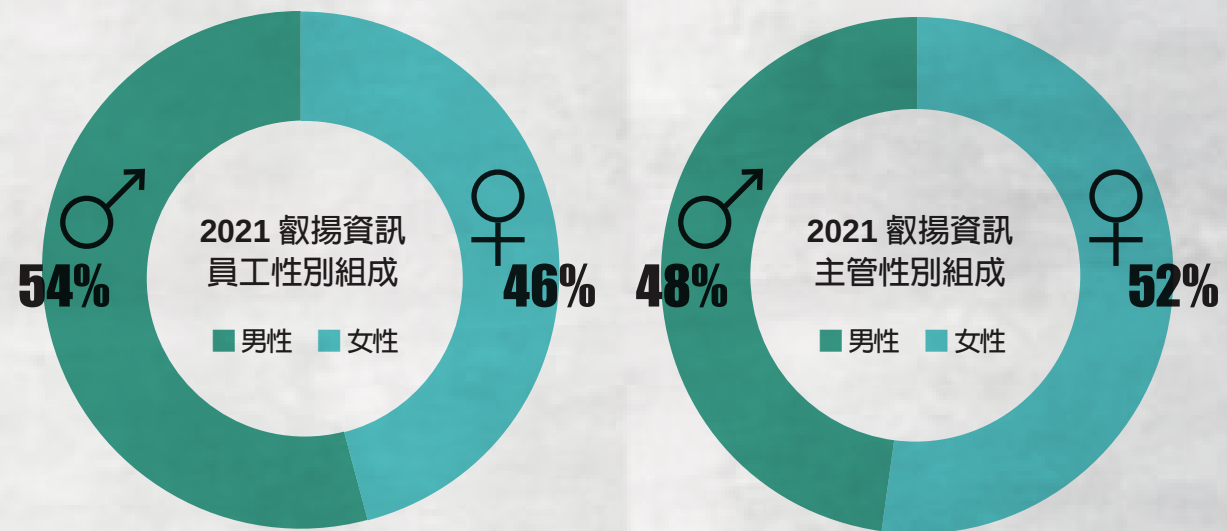
人才結構

截至 2021 年底，叡揚資訊於台灣地區與上海辦公室的員工總數達 659 人，其中正職員工人數共 616 人，佔員工總數高達 94%。員工年齡以 29 歲以下為大宗，有 243 人，佔 37%；在性別方面，男性佔 54%，女性佔 46%，男女佔比約 1:1。此外，叡揚資訊持續成就優秀女性員工職涯發展目標，主管階層中女性佔比為 52%，多於男性，充分顯示本公司充分提供兩性公平競爭及發展的機會。

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，2021 年公司聘任 3 名外國籍員工、4 名原住民、5 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。

契約類型 / 性別	勞雇合約		勞雇類型	
	正職	臨時	全職	兼職
男性	333	21	333	21
女性	283	22	284	21
合計	616	43	617	42

合約類型	正職員工		臨時員工		合計
	男	女	男	女	
臺灣地區	333	281	21	22	657
中國地區 (上海辦公室)	0	2	0	0	2



人才招募

觀揚資訊求才若渴，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。觀揚資訊 2021 年總共招聘了 209 名新進人員，新進率高達 31.71%，其中一名為上海辦公室新進人員。

觀揚資訊人才招聘流程圖



性別	新進人員		離職人員	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	0	1	0	1
50-59 歲	3	2	4	0
40-49 歲	8	9	7	7
30-39 歲	22	18	25	13
29 歲以下	78	68	59	50
合計	111	98	95	71

薪酬與考核制度

叡揚資訊提供合理的薪資與獎勵，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。2021 年臺灣地區非主管職之全時員工人數 550 人，薪資總額達新臺幣 5 億 3 仟萬元，薪資平均數為新臺幣 975 仟元，薪資中位數為新臺幣 839 仟元，皆較 2020 年成長。

	2020 年	2021 年	年度差異
非主管之全時員工 (人)	508	550	8.27%
非主管之全時員工薪資總額 (新臺幣仟元)	491,802	536,517	9.09%
非主管之全時員工薪資平均數 (新臺幣仟元)	968	975	0.72%
非主管之全時員工薪資中位數 (新臺幣仟元)	830	839	1.08%

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

年度	2020 年			2021 年		
職類 / 性別	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
行政 / 後勤	1	37	38	2	40	42
產品 / 技術	258	148	406	277	163	440
業務 / 行銷	16	28	44	15	35	50
管理人員	38	40	78	39	43	82
合計	313	253	566	333	281	614
占當年度員工 總數百分比	51.48%	41.61%	93.09%	50.69%	42.77%	93.46%

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如下

禁止雇用童工	提供安全健康的工作環境
禁止強迫或強制勞動	協助員工促進身心健康並平衡工作與生活
禁止歧視行為並確保工作機會平等	定期檢視及評估人權相關政策及作為

► 叢揚資訊人權風險管理機制與成效

叢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、性騷擾、職場健康、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。2021 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。

風險項目	風險管理機制說明	2021 年風險管理成效
工作平權	- 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	► 2021 年均符合工作平權相關規範
強迫勞動	- 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
歧視與職場不法侵害	- 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	► 2021 年無申訴案件
性騷擾	- 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	► 2021 年無申訴案件
職場健康	- 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 ► 安排 4 場職醫講座
職場安全	- 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	► 2021 年無重大職災傷亡
童工	- 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	► 2021 年無聘用童工之行為
勞資爭議	- 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	► 2021 年無勞資糾紛案件

溝通管道

本公司設立員工申訴管道，分別為「員工意見信箱」、「人力資源部門」、「不誠實檢舉信箱」讓員工能立即反應狀況。2021 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	655@gss.com.tw
人力資源部門	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	02-2586-7890 655@gss.com.tw
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	integrity@gss.com.tw

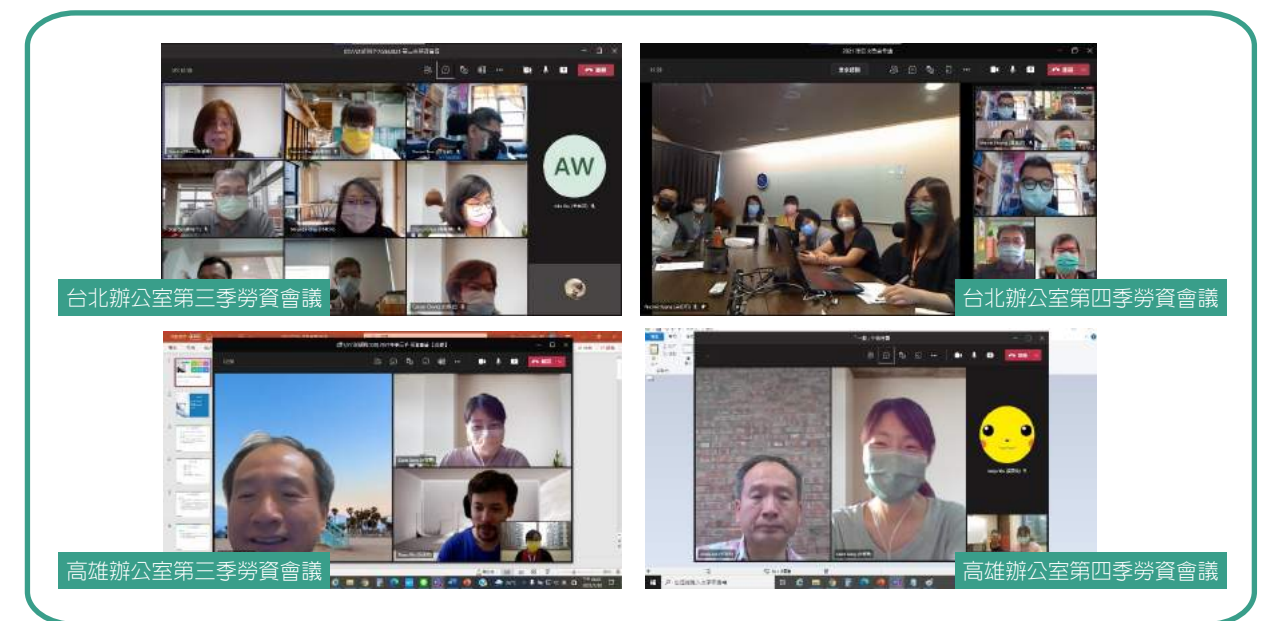
► 員工滿意度調查

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)，2021 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。2021 年共召開 4 次勞資會議。受新冠疫情影響，2021 年著重討論防疫相關議題，因應疫情討論應變措施，維護同仁職場健康與安全。



員工福利

員工是叡揚資訊的珍貴資產，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，叡揚資訊成立「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。

叡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，按每月薪資總額 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。叡揚資訊 2021 年已提撥新臺幣 2,313 仟元，保障員工勞動權益。

獎金津貼	- 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 - 依年資每五年發放傑出同仁獎金 - 每年發放資深貢獻獎金 - 提供員工持股信託
休假福利	有新生日假：員工可於生日當月任選一日休假（優於法令）
保險照護	- 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	- 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 - 差旅交通補助：鼓勵並補助搭乘計程車與大眾運輸，確保員工出差通勤安全
工作生活平衡	- 彈性上下班時間 - 社團活動補助
新人福利	- 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	- 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
舒適場所	- 設置哺育乳室，提供安心舒適哺育乳空間 - 設有一個創意空間的休憩區，提供同仁放鬆討論空間 - 創富辦公室設置無障礙廁所，且各區皆設有吧檯區
其他福利	- 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 - 工具書購買補助

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。2021 年共發放獎金新臺幣 8,422 萬 6 仟元，較 2020 年多出新臺幣 1,082 萬 9 仟元，成長約 14.75%，本公司務實回饋，給予員工最實在的獎勵。

2021 年發放金額（新臺幣仟元）

8,422 萬 6 仟元

2020 年發放金額（新臺幣仟元）

7,339 萬 7 仟元

↑14.75%

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 人申請育嬰假人數，實際復職員工共 4 人，復職率達 66.67%，復職後留任率更達 100%。

2021 年申請育嬰假復職率

66.67%

2021 復職後留任率

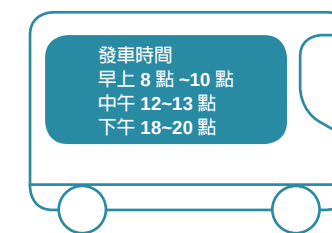
100%

2021 年實際申請人數 6 人

育嬰假後應該復職的員工總數 (A)	6	上一年度休完育嬰假後復職的員工總數 (C)	1
育嬰假後實際復職的員工總數 (B)	4	復職後十二個月仍在職的員工總數 (D)	1
復職率 (B/A)	66.7%	留任率 (D/C)	100%

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。



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。

① 新人茶會中，打通新進同仁與主管間的溝通管道，透過交流平台，彼此交流意見與
② 透過新人茶會打破主管與新進同仁間的隔閡
③ 軟體工程師節線上競賽活動
④ 軟體工程師節發放綠色乖乖



周一咖啡日

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」來開啓一天，因此本公司將員工的儀式感連結員工福利，舉辦「周一咖啡日」。「周一咖啡日」當天，咖啡均為免費，由公司全額買單。除「周一咖啡日」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。咖啡機總收入 2020 年為新臺幣 43,455 元，2021 年為新臺幣 23,960 元，福利滾福利，全數回饋到員工。

2022 年持續投入

2021 年

23,960 元

2020 年

43,455 元

福委會

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，依據職級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，2021 年外部訓練課程總受訓時數為 1,415 小時，金額共計新臺幣 97 萬元。

2021 叡揚資訊員工受訓人次與時數

	2021 受訓總人數	2021 受訓總時數
實體課程	112	550
線上課程	2,088	3,814
外部訓練課程	74	1,415

本公司員工受訓時數逐年攀升，2021 年不畏新冠肺炎疫情影響。2021 年參與教育訓練共 2,274 人次，課程時數共 5,779 小時。在女性員工受訓時數方面，高階主管與非管理職平均受訓時數皆較往年大幅提升。

叡揚資訊近三年臺灣員工平均訓練時數

職位	性別	2019			2020			2021		
		人數	受訓總時數	平均受訓時數	人數	受訓總時數	平均受訓時數	人數	受訓總時數	平均受訓時數
高階主管	男	21	25.5	1.21	20	54.5	2.73	19	58	3.05
	女	14	6	0.43	15	15.5	1.03	17	42	2.47
中階主管	男	14	40.5	2.89	18	67.5	3.75	20	68.5	3.43
	女	23	42.5	1.85	25	124	4.96	26	128.5	4.94
非管理職	男	287	891	3.10	295	1,493	5.06	315	1,774	5.63
	女	232	587.5	2.53	235	1,018	4.33	260	1,448	5.57

本公司提供員工多種課程，從專業職能課程到友善職場講座、主管分享會、財務報表課程等，類型多元，供員工選擇。

2021 年叡揚資訊人才培訓課程完訓狀況

課程類別	參與對象 (主管職 / 一般職)	課程總時長 (小時)	完訓人數	完訓率
CMMI 標準程序訓練	一般職	16	58	79%
GSS Tech Talk	一般職	7	398	124%*
asp.net 安全程式開發 workshop	一般職	4	88	99%
主管分享會	主管職	3	43	91%
友善職場講座	一般職	4	240	137%*
管報資訊化作業介紹	一般職	1.5	44	96%
非財會人員如何閱讀財務報表	主管職	3	13	118%*

* 註：因「GSS Tech Talk」、「友善職場講座」、「非財會人員如何閱讀財務報表」三堂課為線上課程，開放未報名員工參加訓練，故完訓率超過 100%。

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。2021 年共有 234 名員工接受健康檢查，較 2020 年的 207 人成長 27 人。

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，2021 年舉辦 7 場健康促進相關講座、推動線上衛生教育訓練、舉行健康檢查，達成 0 工傷、0 失能傷害、0 職業病、0 死亡發生之佳績。延續 2021 年的職安管理成效，本公司進一步訂定 2022 年的職安管理目標，期待藉由提供同仁訓練課程，達到 0 職業災害與疾病發生的目標。

2021 年職安管理亮點績效

1. 推動健康促進相關講座共 7 場，參與 438 人次。
2. 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 564 人。
3. 每年優於法規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，2021 年完成 234 人次。
4. 2021 年 0 工傷、失能傷害、職業病、死亡發生。



2022 年職安管理目標

1. 持續推動職場安全衛生、消防安全、急救等課程與宣導。
2. 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。



2021 年，本公司共舉辦 7 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，多場講座的同仁滿意度超過 95%，更有兩場達到滿意度 100% 的回饋。

體適能講座—看起來瘦好，還是量起來瘦好？



心理講座—神隱天將的合作新體驗



心理講座—神奇讀心術_教你看懂羞恥羅盤



職醫講座—對抗 3C 惡視力_低頭族護眼保健良方



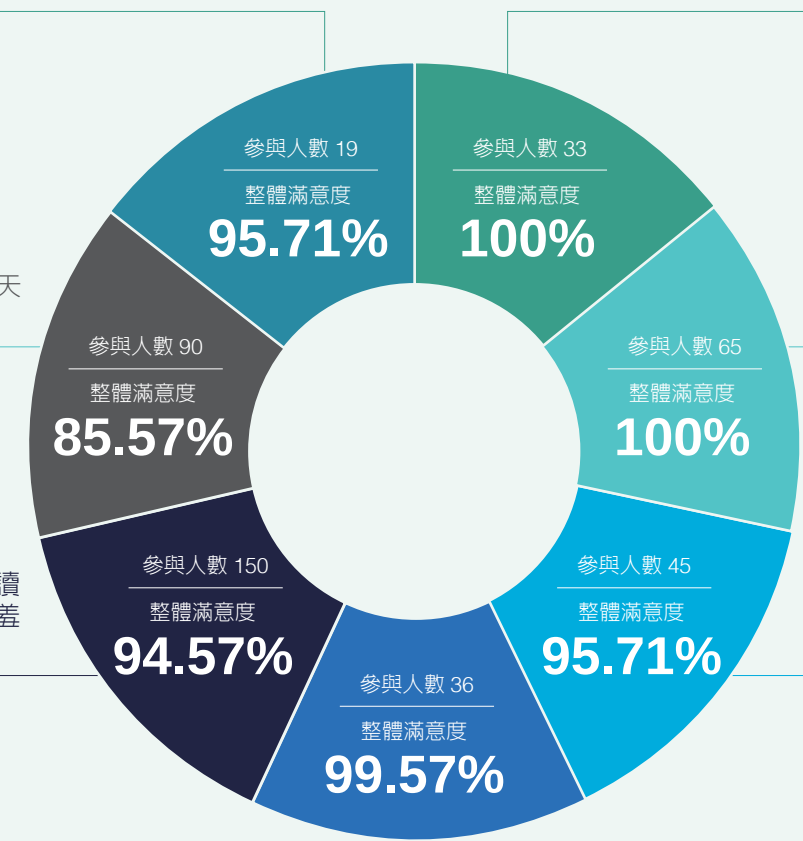
職醫講座—新冠疫苗施打的好與壞



職醫講座—施打疫苗後的健康飲食保健



職醫講座—常見癌症警訊與風險



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

無紙化數位發展 效率與環保並存

觀揚資訊大力投入雲端服務，發展起於 2009，並於 2011 推出第一個 SaaS 雲端服務 Vital CRM，此後陸續推出各種企業營運所需的 SaaS，同時也將各 SaaS 開發中所需的相同服務變成一組 SaaS 共用服務平台。觀揚資訊所提供的雲端服務不只是降低紙本使用、能源上的環保，更是減少稀有性資訊人力的耗用，讓企業以最環保最經濟的模式 e 化，因為各公司工廠不再需要為碳淨零買機器、機房以及找資訊人員。

► 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。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 仟 19 萬 2 仟公斤二氧化碳排放量。

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、推廣電子公文系統與 Vital Net Zero 零碳雲產品，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。

近 **2000 家**

政府機關、金融業及學校採用公文系統

比 **874 座**

台北 101 高的紙

總計替地球省下超過

44 億張紙

減少 **30,192,000 kg**

二氧化碳排放

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 3.4kg CO₂e。

► 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

交通部公路總局
著手公文無紙化



焦點案例

世磊實業數位轉型高效奇蹟

管轄機關遍佈全臺的交通部公路總局。公路總局為達成行政院「電子公文節能減紙推動方案」中訂定之目標 – 於 2015 年前達到線上簽核比率 40%，全面導入電子公文系統。電子公文系統的導入為公路總局改善過去文件往來繁瑣冗長的缺點、滿足工程單位與監理單位多元需求，並透過介接其他相關服務系統，使員工、民衆的生活更便利。目前三項有效介接的系統為：

用路人服務中心系統

若客服人員無法即時回覆來電，可自用路人派工系統介接至公文系統，轉發相關負責單位處理。

陳情案件、監理服務網

民衆至各機關之陳情系統或監理服務網陳情案件，可介接至公文系統，以公文流程控管辦理情形。

介接差勤系統

自差勤系統自動帶入該任務代理人，以免延宕公文。

電子公文系統之導入不但協助公路總局解決地理與時間上的限制，達到即時傳送、免除舟車往返等優點，同時達成節能省紙之環保效益，每年約節省 256 萬張紙，約 18,432 公斤之碳排放量。

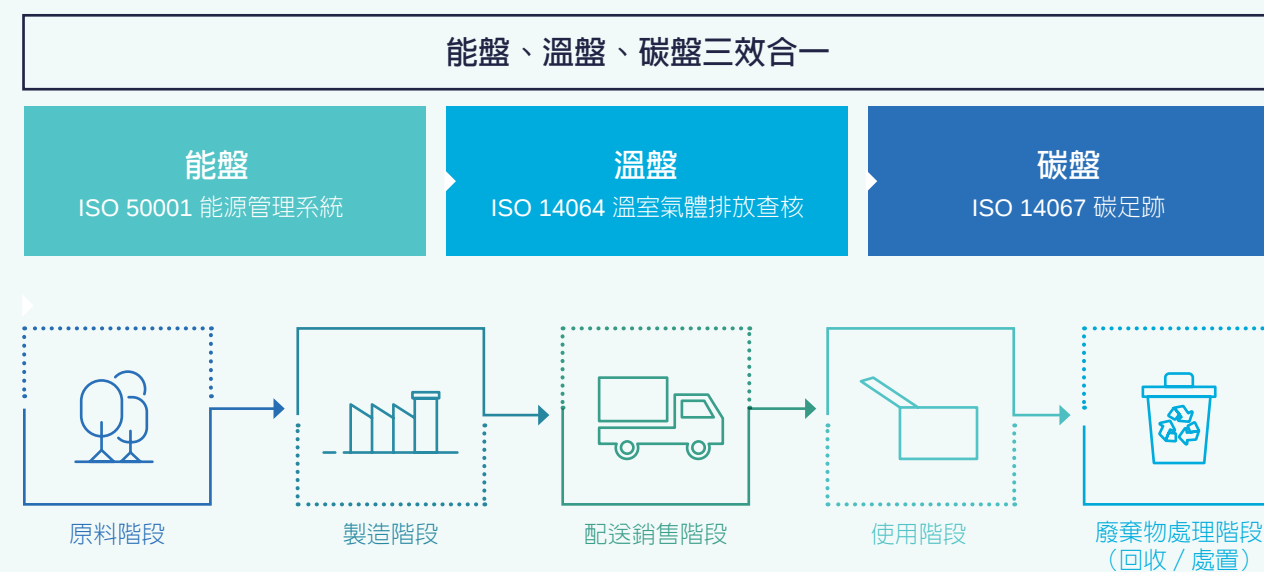
世磊實業是近來中小企業進行數位轉型的絕佳案例，以進口高級廚衛設備的專業服務及多元的代理實力，跨足包括水事業、氣泡水等多樣性領域。世磊的行政表單多達 50 種以上，過去北中南各地據點的表單若需簽核至高階主管，都需要紙本送回總部簽審，不但歸檔困難、不易查找、主管簽審時間無法掌握，更常發生員工填報錯誤表格，需要重新審核的狀況。流程不僅浪費紙張，造成的人工成本浪費更難以計算。

世磊決定全面導入 Vital BizForm 並積極上線後，許多令人驚豔的成果快速展現。世磊總經理謝維雄表示，導入 Vital BizForm 前員工與相關人員確實感受到紙本流程的不便。過去主管簽核過程中若對內容存疑，最常以貼便利貼的方式傳話，造成文件來往耗時耗力。在導入 Vital BizForm 後，所有表單溝通歷程在系統上都完整記錄，讓主管能有效掌握流程狀況。短短不到兩個月內，已超過 3,300 份文件在線上簽核完成，且省去時間成本相當於節省一位員工十個月的工時，更解決了疫情狀況下，辦公室之間人工傳遞紙本表單的限制與不便。

5.2 環境暨能源管理

企業採用零碳雲 能耗指標易管理

Vital NetZero 零碳雲，在企業數位零碳轉型的關鍵任務中，扮演重要的角色。零碳雲包含了淨零指標管理與合規管理協作等雲端服務軟體，提供一套雲端線上數位工具方案組合，提高企業永續競爭力。Vital NetZero 支持企業碳盤查與淨零排放的日常管理活動，提供淨零指標管理與合規管理協作等雲端服務軟體，滿足 ISO 50001 能源管理系統標準、ISO 14064 溫室氣體盤查標準、ISO14067 碳足跡排放量標準、SBTi 科學減碳倡議等各種國際標準。此外，透過 PDCA (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 管理作業循環流程，能有效率地管理必要的數據與文件，並同步結合專業顧問的輔導服務，幫助企業加速取得各項國際認證。



本公司為資訊軟體業，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、產生廢棄物或是廢污水方面，也都沒有危害環境的疑慮。2021 年叡揚並沒有違反環境法規之相關情事，也沒有被民衆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。

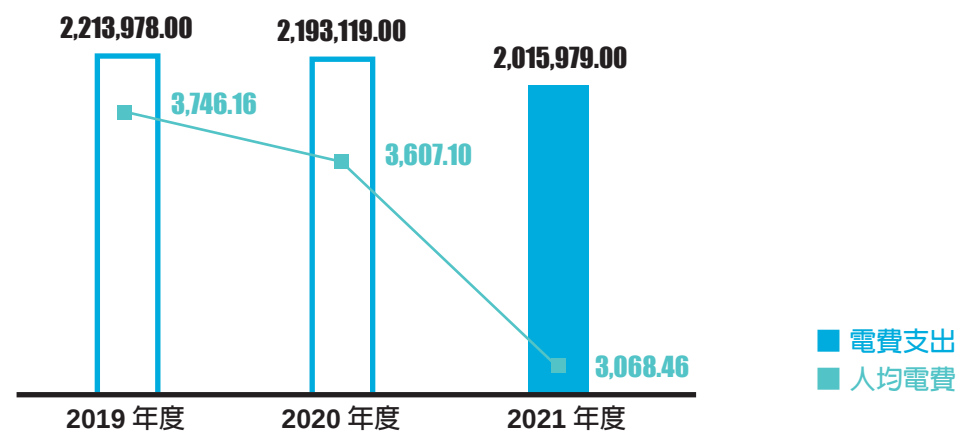


能源管理

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。2021 年臺灣地區共用電 478,357 度，總電費支出為新臺幣 2,015,979 元。雖然本公司近三年人員數持續擴張，然在全體同仁落實節能減碳策略的努力下，相比 2019 年，2021 年台灣地區電費減少 8.94%，人均電費減少 18.09%。

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。辦公大樓固定在中午 12:10 以及晚上 9:10 熄燈，大樓空調系統也會在晚上 8:30 關閉，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。

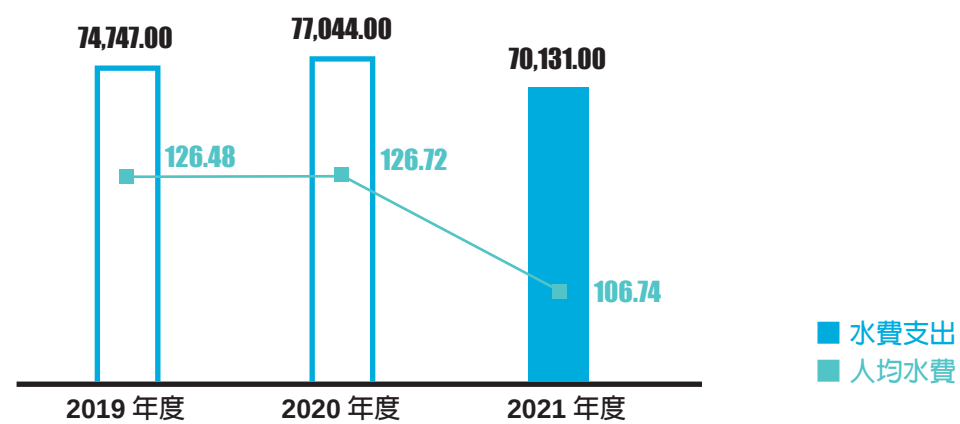
臺灣地區近三年電費支出與人均電費（單位：新臺幣元）



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。2020 年臺灣地區辦公室水費多於 2021 與 2019 年，主要因 2020 年新冠肺炎疫情肆虐下，宣導同仁勤洗手以對抗病毒侵襲，保護身體健康，用水量的提升為不可抗力之因素。此外，本公司重視水資源議題，大力倡導節水之重要性。相比 2020 年，2021 年台灣地區人均水費下降幅度高達 15.76%。

臺灣地區近三年水費支出與人均電費（單位：新臺幣元）



廢棄物分類與減量

叡揚資訊無生產、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。



綠色採購

叡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標章的商品，如具有節能標章的冰箱、印表機等設備。2021 年的綠色採購總金額為新臺幣 5,517,717 元，為 2020 年的 12 倍；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，在採購新辦公室的裝潢材料時，本公司請廠商盡量採購較環保的材料，並且使用無甲醛、無毒的材質。

2020 年綠色採購金額（單位：新臺幣元）

451,712

2021 年綠色採購金額（單位：新臺幣元）

5,517,717

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

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。

6.1 軟體人才培育

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。

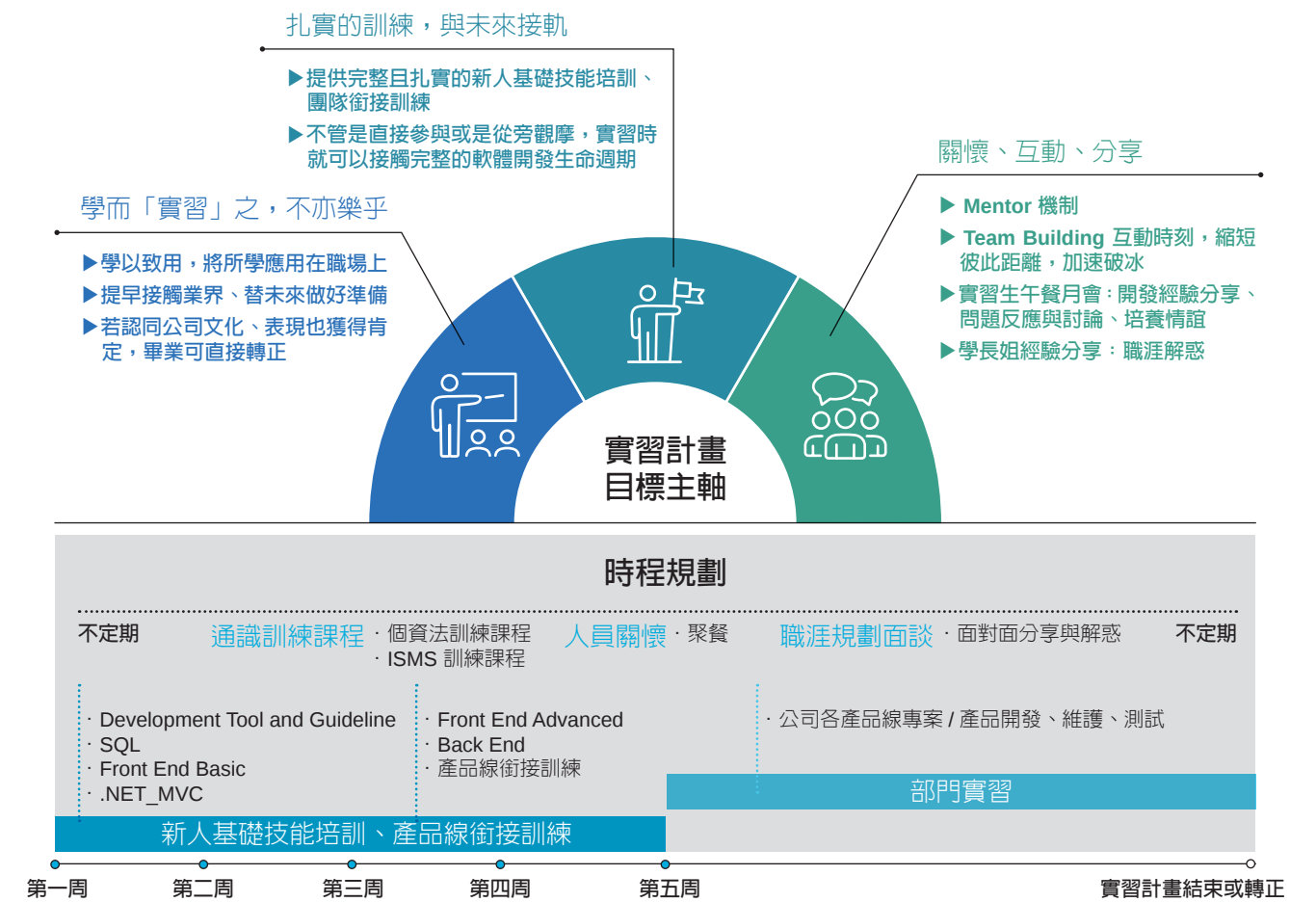
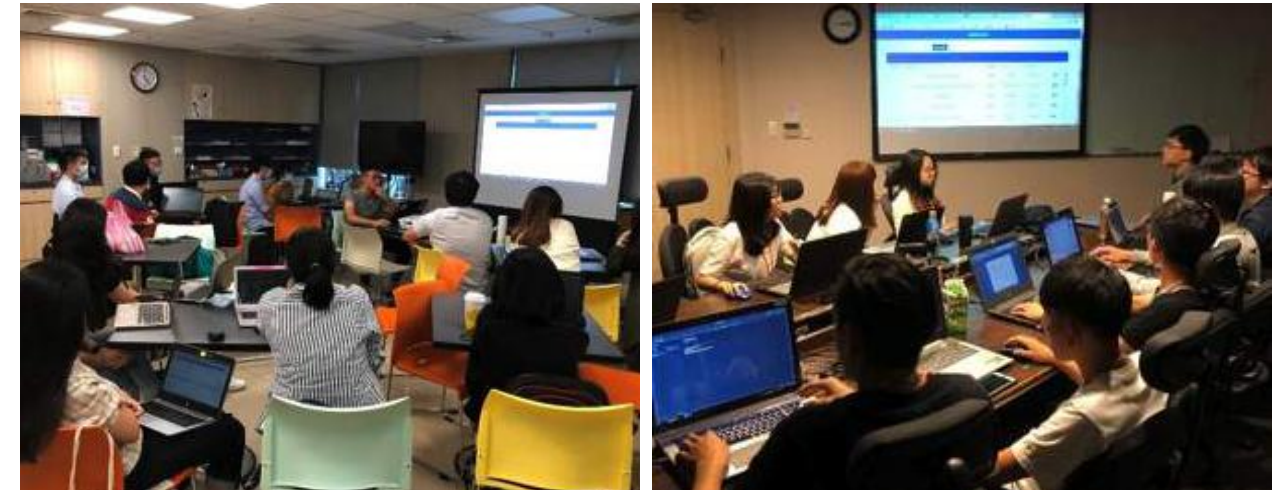
▶ 實習培訓計畫

本公司積極在各個大專院校辦理產學合作計畫說明會，2021 年共計在各大專院校辦理 9 場說明會，總參與人數 510 餘人，共有 102 位學生投遞履歷。2021 年度 32 位實習生實習計畫結束後，有 12 位繼續升學離開，而 17 位實習生轉為正式員工。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 85%。

2021 年共有
17 位實習生轉正

2021 年實習轉正率達
85%

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。實習計畫的前五周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。



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。2021 年實習計畫為 2021 年 7 月 5 號到 2021 年 7 月 30 號，共培育了 4 位實習生，每位 160 小時的訓練與實務學習，其中一位實習生已轉正。

大港青年培訓課程



► 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，2021 年度總培育時數超過 277 小時。20 名實習生中，共 14 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	評鑑 - 資訊安全管理概念 - 資產與風險管理 - 存取控制與身分認證 - 資訊安全管理概念 - 資產與風險管理	
資訊安全技術概論	評鑑 - 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	



校園講座

本公司 2021 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。2021 年共計受邀 25 場講座，講座參與人數 1,632 人次。叡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。

2021 年共計受邀
25 場講座

2021 年講座參與人數達
1,632 人次

企業參訪

2021 年叡揚資訊提供四所校系「羅東高商資料處理科」、「稻江商職商業經營科」、「清華大學資訊工程學系」、「臺北科技大學資訊工程學系及電資學士班」，共 235 人次來到叡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。



臺北科技大學資訊工程學系及電資學士班企業參訪

校園課程

叡揚資訊 2021 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。2021 年共 20 位學員參與。此外，本公司也受邀至國立政治大學資訊管理學系的 Data Modeling 課程，於 2021 年 10 月 7 日至 2021 年 11 月 4 日開設 5 堂實體課程，共有 44 位學生參與。



與臺北科技大學合作共開辦

12 堂線上課程 **20 位學員參與**

與國立政治大學資訊管理學系共開辦

5 堂實體課程 **44 位學員參與**

大專暑期黑客松競賽

叡揚資訊擴大攜手台灣微軟共同舉辦 2021 大專暑期黑客松競賽，參賽隊伍來自 16 間大專院校，共 29 組學生隊伍。透過工作坊實際操作和競賽演練本公司的 iota C.ai 對話服務平台產品、微軟 Azure 雲端運算服務與機器學習、Teams Platform 與 Seeing AI 等技術，和專家零距離互動，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、物料管理、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。



6.2 社會公益

叡揚資訊希望凝聚善意的力量，以捐款、關懷偏鄉教育、捐贈軟體等方式，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「叡揚再捐 200 元」，將愛心更放大。

2021 年共 86 位同仁將生日捐款捐出，當中同仁捐出新臺幣 41,100 元，更有 76 位同仁選擇將愛心放大，因此本公司加碼捐贈新臺幣 15,200 元，總捐款金額為新臺幣 56,300 元。



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。



博幼基金會現場上課情況

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。2021 年共計捐血人數 59 人次，募得捐血袋數共 79 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，本公司預計再發起 5 場捐血活動，以實際行動為社會盡棉薄之力。



2021 年 1 月 8 日捐血活動

2020 年愛心捐血行動共計

112 袋 86 人

2021 年愛心捐血行動共計

79 袋 59 人

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 年本公司向財團法人愛盲基金會與家扶基金會採購資深員工及傑出貢獻獎的禮品，共花費新臺幣 7 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，預計以新臺幣 10 萬元之公益採購作為目標，以身作則、樹立產業界之典範。

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。

叡揚資訊過去已成功協助多家非營利組織、公協會或長照體系等進行數位轉型，透過叡揚資訊的雲端服務提升內部行政處理品質及溝通效率，且於疫情下實現非營利組織遠距辦公的可能。

6.3 科技行善



焦點案例

疾管署以資料倉儲為根基
疫情防護更全面



衛生福利部疾病管制署（疾管署）近年運用人工智慧與大數據分析技術，提升決策準確性與即時性，內部人員近期更主動以開源軟體和免費工具建置升級版視覺化資料分析系統。

疾管署疫情監測架構是由多個監測系統共同組成，可分為指標型與事件型，指標型如：傳染病個案通報、定點監測、急診就診監測及健保就醫統計監測等，可了解目前疫情病例數與就診率等數據型資訊；事件型則透過新聞報導、WHO 及國際衛生單位通報、1922 疫情通報專線等蒐集事件報告。早期以人工進行資料整理分析，現在則用自動化機制讓蒐集、分析、警示與發布。如此龐大的資料與數據，經由叡揚資訊建置與維護的疫情資料倉儲系統，將前端應用系統的資料進行截取、分析、過濾等，提供品質良好的資料給各式決策支援應用系統及介接工具軟體（如：傳染病統計資料查詢系統）使用，協助疫情資訊研判及確認，整合成疫情訊號。若疫情訊號達到警示條件，經自動化發布通知相關人員採取應變措施，並能快速製成視覺化圖表讓民眾了解疫情狀況。叡揚資訊的資料倉儲系統可因應疾管署不同需求導入、介接不同來源資料，讓疫情防護更全面。



焦點案例

南迴協會的數位轉型，
一週公文量五分鐘就完成



南迴協會總幹事 張小雲

從臺東市以南到屏東楓港長達一百多公里，在此範圍內是台灣本島唯一沒有醫院的地區，因此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」），努力促成「南迴醫院」的設立，以完成台灣醫療照護最後的一環，實現全人關懷的理想。過去十年來，南迴協會習慣以紙本方式傳遞公文，但因協會工作人員散居在各個偏鄉部落，公文在傳遞過程中會因為距離遙遠導致公文延宕，嚴重時甚至會發生公文遺失或是不知去向等問題，導致公文超過期限，也讓負責檔案管理的同仁，難以追蹤歸檔。

2017 年，南迴協會的業務量遽增，原有的行政人手不足，因此本公司免費提供一年的線上公文系統服務給予南迴協會使用，減少冗長的紙張作業。一開始，要改掉過曾經習慣的紙本公文，轉為雲端電子公文，南迴協會初期也遇到了一些挑戰。張小雲總幹事表示，因為服務人員很多都是中高齡就業者，剛開始接觸電子科技時，會因為恐懼而排斥，但幸好負責的行政人員協助大家熟悉，加上實際操作介面簡單易懂，大家也慢慢地上手了。張小雲總幹事笑說，「在使用叡揚雲端電子公文系統前，公文很常壓在主管桌上一個禮拜，現在有了系統後，5 分鐘之內就可以做完！」過去因等待簽核與指令所浪費的大量時間，如今都能專心投入在部落偏鄉的服務上了。

本公司也預計在 2022 年，捐贈 Vital CRM 客戶關係軟體、Vital HCM 雲端人力資源管理給南迴協會使用。希望借助這樣的力量，能夠使協會推動地方事務上能夠無後顧之憂，最終達成臺東偏鄉地區的就業機會提升、改善獨老以及低收議題。

2021 永續報告書 GRI 對照表

► 一般標準揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
組織概況				
102-1	組織名稱	關於本報告書	2	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於叡揚	6	
102-3	總部位置	1.1 關於叡揚	9	
102-4	營運據點	1.1 關於叡揚	9	
102-5	所有權與法律形式	1.1 關於叡揚	6	
102-6	提供服務的市場	1.1 關於叡揚	9	
102-7	組織規模	1.1 關於叡揚 1.2 營運績效 4.1 人才吸引與留任	10 12 61	
102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1 人才吸引與留任	61	
102-9	供應鏈	3.2 供應鏈管理	50	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變			報導期間無重大改變
102-11	預警原則或方針	2.3 風險管理	33	
102-12	外部倡議	4.2 員工福利與權益	65	
102-13	公協會的會員資格	1.2 營運績效	15	
策略				
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.2 誠信經營	29	
治理				
102-18	治理結構	2.1 治理架構		
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	26	
102-41	團體協約			叡揚資訊無成立工會組織
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	18	
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	19	



焦點案例

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。針對缺乏相關應用軟體的議題，網軟在 2021 年度，以接近成本價的價格，為 105 間不同的 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。



GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	19	
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.2 營運績效	12	詳細資訊請參考本公司年報 
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	2	
102-47	重大主題表列	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	21	
102-48	資訊重編			本報告書為叡揚資訊發行之第一本永續報告書
102-49	報導改變			本報告書為叡揚資訊發行之第一本永續報告書
102-50	報導期間	關於本報告書	2	
102-51	上一次報告書的日期			本報告書為叡揚資訊發行之第一本永續報告書
102-52	報導週期	關於本報告書	2	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	2	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	2	
102-55	GRI 內容索引	附錄一	95	
102-56	外部保證 / 確信			叡揚資訊未針對 2021 年永續報告書進行外部保證 / 確信

► 重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
營運績效				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.2 營運績效 1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	12 23	
103-3	管理方針的評估	1.2 營運績效 1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	12 23	
201-4	取自政府之財務補助	1.2 營運績效	14	
創新與智慧財產權管理				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析 3.1 創新研發	23 44	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析 3.1 創新研發	23 44	
法規遵循				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析 2.2 誠信經營	23 32	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析 2.2 誠信經營	23 32	
307-1	違反環保法規	2.2 誠信經營 5.2 環境暨能源管理	32 81	
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.2 誠信經營	32	
資訊安全管理				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通與重大議題分析 2.4 資訊安全	23 36	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 2.4 資訊安全	23 36	
客戶服務				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 3.4 客戶服務	23 54	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 3.4 客戶服務	23 54	
客戶隱私				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 3.4 客戶服務	23 55	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 3.4 客戶服務	23 55	
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	55	
人才吸引與留任				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 4.1 人才吸引與留任	23 61	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 4.1 人才吸引與留任	23 61	
401-1	新進員工和離職員工	4.1 人才吸引與留任	63	
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	
人才培訓與發展				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	22	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 4.3 人才培訓與發展	23 70	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 4.3 人才培訓與發展	23 70	
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	71	
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	
社會關懷				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析	22	
103-2	管理方針及其要素	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 6. 社會關懷	23 66	
103-3	管理方針的評估	1.4 利害關係人溝通 與重大議題分析 6. 社會關懷	23 66	

► 其他揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.2 供應鏈管理	51	
403-6	工作者健康促進	4.4 員工健康與安全	72	
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	27 62	

