



# 2023年ESG執行成果報告

## 目錄：

### ● 永續亮點績效

### ● E:環境保護

- 減少能源消耗
- 降低產品的能源需求
- 減少工作流程對環境的影響
- 5個SDGs倡議的行動績效

### ● S:社會責任

- 打造幸福職場
- 供應鏈共好
- 顧客滿意/服務
- 社會關懷

### ● G:公司治理

- 強化治理結構
- 實踐永續管理
- 資訊安全治理制度



## 環境保護 Environment



**18.4 公噸CO<sub>2</sub>e**  
1項油料節能及2項電力節能

**60%**

電子發票使用率

**13.9 公噸CO<sub>2</sub>e**  
線上客服減少碳排放

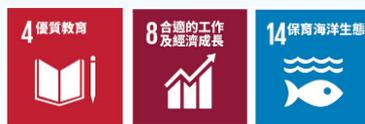
**1+3 減碳行動**

1項自我實踐+3項協助顧客實踐

**5項**

線上+線下倡議行動

## 社會責任 Social



**21.1%**  
女性同仁比例

**1:1**

男女基本薪資比例

**0件**

職災事故

**99.0%**  
顧客滿意度

**2476人次**  
關懷弱勢團體

**910小時**  
同仁志工參與時數

## 公司治理 Governance



**32億元**  
銷售淨額

**1件**

申訴與檢舉事件

**100%**

營運據點為低度貪腐風險

**42小時**

公司治理進修課程

**404人**

社交工程演練人數

# 環境保護 Environment

---

- 減少能源消耗
- 降低產品的能源需求
- 減少工作流程對環境的影響
- 五個SDGs倡議的行動績效

7 可負擔的  
潔淨能源

13 氣候行動



15 保育陸域生態



## 減少能源消耗

計劃：1項油料節能及2項電力節能措施

成效：1. 2023年比2022年用電度數**減少 8,081度(減少約 4.5公噸)**

節能實施：

- 1) 全省所有辦公室，選用LED平板燈具。
- 2) 推動夏季辦公室冷氣清洗及分公司室內冷氣效率化使用，(區域性集中使用、低於3人減少使用)。

2. 數位客服中心，透過「遠端遙修」及數位工具，2023年完成線上即時排除案件：13,853件(總進線17,234件；排除率：80.4%)  
**減去實體服務耗能約 13.9公噸二氧化碳排放。**



智能客服線上服務統計			
年度	2021	2022	2023
技術進線總量	20,448	18,438	17,234
線上排除量	16,344	14,713	13,853
線上排除率	79.9%	79.8%	80.4%
線上排除省去 線下實體服務 所產生的碳排	16.3公噸	14.7公噸	13.9公噸

7 可負擔的  
潔淨能源

11 永續城鄉

12 責任消費  
及生產

15 保育陸域生態



## 降低產品的能源需求及減少工作流程對環境的影響

計劃 1：以使用者認證控管印量，減少對環境的影響

計劃 2：協助顧客導入更節能的辦公事務設備，實現ESG指標成效

成效：1. 建置影印機刷卡機制，以使用者認證控管影印設備的使用，每月統計各部門印量，藉以提醒大家在紙張使用的適當性，以減少對紙張使用的依賴並轉為數位化辦公應用，一起為環境盡一份心力。

2. 2023年為協助顧客節能減碳，協助顧客導入更節能的辦公事務設備：

→LED平板燈具：年度共銷售 13,599具節能平板燈，協助 101家企業用戶汰換為節能燈具，以減少辦公用電及降低溫室氣體排放。

→節能影印機：年度共銷售 195台節能影印機，節能影印機比現有傳統影印機用電節省80%以上，大幅降低企業用電及碳排放。

→智能視訊：年度共協助顧客導入智能會議系統 27件，以數位遠距的會議模式降低人員參與線下會議產生的舟車能耗。

7 可負擔的  
潔淨能源

11 永續城鄉



13 氣候行動



14 保育海洋生態



## 5個SDGs倡議的行動績效

**計劃1**：響應2023年3月25日  
「Earth Hour 關燈一小時」活動。

**成效**：臉書社群總觸及1,034人、總曝光1,317人次、  
官網活動頁共1,944人次瀏覽。

**計劃2**：響應2023年4月22日「世界地球日」活動。

**成效**：臉書社群總觸及565人、總曝光972人次、  
官網活動頁共 2,909人次瀏覽、  
發燒互動共998人次瀏覽。

**計劃3**：響應RE-THINK 2023年7月  
「新北卯澳漁港」淨灘活動。

**成效**：由同仁自主發起加入RE-THINK淨灘行列，  
於新北貢寮區的卯澳漁港，淨灘成果總計 600公斤。



7 可負擔的  
潔淨能源

11 永續城鄉



13 氣候行動



14 保育海洋生態



## 5個SDGs倡議的行動績效

計劃4：企業內部發起 2023年11月  
「新北石門區麟山鼻」淨灘活動。

成效：避開北部沿岸每年4-6月的水鳥繁殖季，  
總經理於假日帶領同仁淨灘。

- 淨灘成果總計 89.2公斤；
- 臉書社群影片觸及 307人、
- 總曝光 370人次、
- 官網活動頁共 395人次瀏覽。

計劃5：企業內部持續倡議「低碳永續便當」。

成效：會議提供無肉便當、並倡議全員實踐，  
累計1,341人次；減少0.9公噸CO<sub>2</sub>e排放。



# 社會責任 Social

---

- 打造幸福職場
- 供應鏈共好
- 顧客滿意/服務
- 社會關懷



3 健康與福祉



4 優質教育



5 性別平權

8 合適的工作  
及經濟成長

## 打造幸福職場

### 計劃：打造幸福職場專案

**成效：**打造一個能帶給同仁幸福生活的友善職場，讓同仁能發揮長才、持續進步、找到工作與生活的熱忱與平衡。

#### 1. 就業機會多元豐富：

符合職能者以女性為優先，提高女性任用比；統計2023年，**女性同仁佔約21.1%**，內含主管職2位、主任職9位，一般職同仁69位。

#### 2. 職場平等多元：

重視同工同酬價值展現，同仁薪資不因性別產生差距，2023年度女性對男。  
基本薪資 比率為女：男= 1：1。

#### 3. 提供多元培訓：

使用數位學習平台提供多元課程，供同仁自主於線上學習商品特點、銷售技巧、市場趨勢、行銷策略...等各面向具深與廣度的知識。

#### 4. 提供同仁定期健康檢查及旅遊補助：

每人每年提撥一萬元福利金  
供企業同仁 2年一次健康檢查或旅遊補助，關心同仁身體、心靈健康之平衡發展。

#### 5. 勞工安全衛生在職教育訓練：

合計34場 512人次線上、線下課程執行  
(線上) 新人勞安/職安衛生教育 24場 130人次  
(線上) 一般同仁勞安衛生教育 1場 332人次  
(實體) 新人新訓勞安衛生教育 6場 47人次  
(實體) 外部職安衛業務主管 3場 3人次

#### 6. 臨場健康服務：

護士臨場8場、醫生2場  
協助員工更安全的方式工作、避免職場中的健康危害、落實個人健康保護與健康管理。

11 永續城鄉

12 責任消費  
及生產

17 多元夥伴關係



## 供應鏈共好

### 計劃：永續供應鏈供應商的管理與評鑑

- 成效：**
1. 持續對供應商進行年度評鑑及不定期稽核，由評鑑小組進行書面或實地評鑑。依 4 大要項評選欲實地稽核之廠商，供應商需符合詢價配合度、交期配合度、交貨品質及售後服務各項配合情況等稽核篩選標準之供應商。
  2. 要求供應商在商品的碳足跡相關資料提供，供應商尚無法提供的，要求其在 **三年內完成**。

8 合適的工作  
及經濟成長12 責任消費  
及生產

17 多元夥伴關係



## 顧客滿意/服務

計劃：「買的安心、用的放心」顧客滿意度調查專案

成效：針對顧客的意見，定期檢視、分析並提出適當的改善計畫，建構一個完整的顧客需求回應處理程序。並彙整分析顧客回饋及檢視服務數據，適時調整、反饋及優化服務流程。

2023年互盛顧客滿意度為 99.0%，連續 6年維持 98.0% 以上。

目標：顧客滿意度均分 > 98%

年份	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
回覆數量	3167家	3764家	3006家	2305家	2317家	3746家
回收率	9%	7%	6%	5%	5%	8%
顧客滿意度	98.3%	98.8%	99.2%	99.6%	98.7%	99.0%

2 消除飢餓



10 減少不平等



17 多元夥伴關係



## 社會關懷

### 計劃：同仁志工「溫暖隨行」專案

**成效：**秉持回饋社會的經營理念，鼓勵同仁積極參與公益活動，自2015年至今，持續發起「溫暖隨行」活動，鼓勵同仁就近參與在地化公益服務，協助有需求的社會福利機構，身體力行傳遞溫暖與正能量；在起伏不定的疫情下，做好防護措施、不間斷加入公益助人行列，持續傳遞溫暖伴機構度過寒冬。

**2023年，共計服務 14家社福機構。**

**→ 70位志工投入 910小時，關懷弱勢超過 2,476人次。**



2015年-2023年，累計共執行 110場、共 1,656位志工投入 6,805小時，關懷共 25,367人次。

# 公司治理 Governance

- 強化治理結構
- 實踐永續管理
- 資訊安全治理制度



16 和平、正義  
及健全制度

## 強化治理結構

### 計劃：強化治理結構專案

#### 成效：1. 董事會組成

2023年董事會共計召開 4 次，整體董事出席率為 93%。審核企業經營績效、討論風險管理、誠信經營等 ESG重要策略。

#### 2. 董事會進修

2023 年總計進修時數 42 小時，平均每人進修 6 小時，進修課程包括國際經濟情勢分析、兩岸 三地與美國之科技角力戰及新科技 ChatGPT 對企業運營模式之影響等企業永續發展相關課程。

#### 3. 董事會績效評估

2023 年董事會與功能性委員會自評及董事成員自我評核，評估結果為整體運作情況良好，於 2024 年 3 月提報董事會。

8 合適的工作  
及經濟成長9 工業化、創新  
及基礎建設16 和平、正義  
及健全制度

## 實踐永續管理

計劃：從業道德與法規遵循

成效：1. 反貪腐、反賄賂訓練專案

2023年分別於上下半年各舉辦 1 場反貪腐之相關教育訓練及宣導, 授課時數共計 4小時; 84人次。

2. 新人訓練-法治宣導

新人法治教育訓練，每場次 80分鐘，2023年共辦理 7 場，新訓人數達 47人。

3. 法規遵循

2023 年未有任何因重大違法、違規事件而遭受裁罰、處罰之情事。

4. 申訴及建議管道

2023 年互盛收到 1 件檢舉案件，均已調查並處理結案，本年度共有 0 件遭受罰鍰之案件。

8 合適的工作  
及經濟成長9 工業化、創新  
及基礎建設16 和平、正義  
及健全制度

## 資訊安全治理制度

計劃：健全的資訊安全治理

成效：1. 社交工程演練

社交工程演練人數共計 404人，合格率为 97.8%。針對未通過同仁，提供改善措施。

2. 年度資訊安全教育訓練

提升主管與同仁具有良好的資安觀念。2023 年 7 月舉辦「網路釣魚防範」，參與人次達 385 人，總時數為 225小時。

3. 資安宣導

定期與即時實施資安宣導，針對各類主題進行解釋說明。2023 年實施定期資安宣導 4 次，即時資安宣導 3 次，參與人次達 2,956人。