

中華票券

103 年企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



中華票券金融公司
CHINA BILLS FINANCE CORPORATION

目 錄

關於報告書	2
董事長的話	3
總經理的話	4
CSR 績效總覽	5
1. 公司概況	6
1.1 組織現況	6
1.2 公司治理	9
1.3 企業社會責任治理	14
1.4 風險管理	15
1.5 永續治理	18
1.6 法令遵循	20
1.7 資料安全與資料保護	21
1.8 榮譽與獎項	22
2. 利害關係人議合	25
2.1 利害關係人溝通	25
2.2 重大性議題分析	26
2.3 重大性考量面的邊界鑑別	29
3. 經營績效與市場地位	30
3.1 營運績效	30
3.2 盈餘分配	34
3.3 從營運過程中履行社會責任	35
4. 人才發展與員工照顧	36
4.1 人力招募與留才	36
4.2 員工權益	38
4.3 員工溝通與參與	44
4.4 勞工安全衛生	44
4.5 職能發展與生涯規劃	46
5. 環境保護與公益活動	50
5.1 社會參與	50
5.2 節能樂活	52
5.3 社會共榮	53
6. 附錄	58
附錄 1：全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) 對照表	58
附錄 2：證交所規定揭露項目	61

關於報告書

報告書之依據與架構

- 專業指引與原則

本報告書的內容架構依循全球報告倡議組織（GRI, Global Reporting Initiative）的 G4 版核心選項編製，並參考「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」指引進行各面向的揭露。

- 數據來源與管理

本報告書之資料及數據係由總公司各部門與各分公司提供，並由企業社會責任報告書編制小組彙整，並經行政程序審查確認符合本報告書之用途。其中，財務報告之成本及會計資訊均已經由會計師查證。

- 編輯與定稿

本報告書由企業社會責任報告書編制小組彙整編輯初稿後，發文送各相關單位依其分工項目校閱及修訂，修訂後送各部門主管複核；複核後之修訂稿，再循行政審核程序送副總經理、總經理與董事長核閱後定稿出版。

資料範圍

本報告的內容涵蓋民國 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日，華票公司在台灣地區的總公司及分公司的所有營運系統相關之活動。財務報表是依國際財務報導準則（IFRS, International Financial Reporting Standards）進行財務績效的揭露，財務報表數字以新台幣計算。

報告書保證

- 內部審查：資料及數據由各部門經主管初步核定後提供，初稿經企業社會責任報告書編制小組確認後，再經各部門主管、副總經理、總經理至董事長逐層審閱及核定。
- 外部確信：本報告書今年為首次編寫，先以內部審查為主，未來將視需要，逐步尋求外部確信。

報告書編制小組

- 企業社會責任委員會總幹事 蕭長榮
- 小組成員：王若愚、郭景偉、曾瑞文、黃明眉、洪志翔
葉宜欣、方又以、李開元、謝雅雯、吳淑美

聯絡資訊

對於本報告書內容如有任何建議或疑問，歡迎與我們聯絡

中華票券金融股份有限公司管理部 吳淑美

地址：台北市內湖區堤頂大道二段 99 號 4 樓

電話：(02)2799-1177 傳真：(02)2659-3267

網站：www.cbf.com.tw

E-mail：daphne@cbf.com.tw

董事長的話

40年前，金融市場的利率從高度管制轉向以市場主導機制，票券商成為推動利率自由化的主力。時至今日，票券業已是促進資金運用效率，增加企業多元籌資管道的重要角色。而我們身為三大老票券公司之一，必須體認自己在這個市場上，除了替股東創造最大價值外，穩定金融市場，更是我們營運時所應擔負的重責大任。因此，在經營過程中，我們必須講求真誠的態度、專業的金融知識、創新的思維。



以真誠的態度而言，我們深知票券業是特許金融產業，以高財務槓桿營利，且具高流動性風險。若以輕忽的態度經營公司與管控風險，則隨時都可能置公司於危險境地。因此，我極度要求公司必須重視風險管理與公司治理。我們嚴謹地遵循行業道德規範，確保利率報價透明；在公司治理上，華票則是最早設立獨立董事的票券商。公司治理結構上的完整性、資訊透明性，讓我們在第一屆的公司治理評鑑中，成為能進入前 20% 的公司。而除了對內要求，我們也真誠地將這個想法延伸到與客戶往來上：對於缺乏操守的公司負責人，或是對於環境造成嚴重污染，而未能盡到企業社會責任的企業，我們也會要求審慎評估往來情況。

在專業的金融知識上，由於企業財務運作伴隨產業競爭亦與時精進且甚為專業，為因應企業資金調度的多元，票券業的從業人員，必須同時具備多樣的金融知識及能力。因此，我們從不吝於提供多樣的資源及優良的訓練以提升同仁能力，我們期望同仁持續精進，畢竟只有專業的固定收益商品交易商，才能夠獲得優質客戶的青睞。

在創新的思維下，對外，我們曾經協助推動新北市市庫券、也協助建立了 TAIBIR 的短期利率指標；對內，我們則是票券業第一家推動平衡計分卡（Balance Score Card）的公司。唯有創新思考，才能宏觀地檢視與分析公司的策略發展方向；也唯有創新行動，才能持續改善我們既有的服務、產品、流程，以及落實企業社會責任。

華票是個有能量的公司，除了孜孜不倦地致力於本業營運外，也發揮力量幫助社會。當重大災難發生時，華票希望透過捐款，將力量傳遞給每一個需要的人。另外，我們長期支持亞洲青少年樂團，也配合台灣工銀教育基金會，協助偏鄉弱勢團體並贊助各項藝文公益活動；今年，我們也透過票券公會與金融總會，對弱勢家庭學生提供獎學金。而各類金融展覽，華票也都樂於支持。近年來，華票亦大力贊助國家實驗研究院「創新創業」激勵計畫，支持年輕學子與社會青年創業。而我本人，也擔任了由金管會金融周邊單位與各大專院校合作開辦的金融講堂講師，協助推動金融知識普及計畫。我深深希望，能夠透過公司與個人的力量，具體地推動公益。

「取之於社會，用之於社會」，雖然我們服務的對象是企業，但是作為上市公司，我們明白必須平衡股東、員工、社會大眾等利害關係人之利益。因此，這第一本報告書的發布，給了我們一個仔細檢視自己的好機會。未來除了持續精進，維護公司體質，持續創造穩定獲利以外，我們也會持續將企業社會責任的思維整合於經營過程中，成為更有能量的公司，並貢獻己力回饋社會。

董事長

吳正慶 3

總經理的話

中華票券金融股份有限公司成立至今已 37 年，中華票券以「感恩、惜福、精進」作為經營的核心理念，腳踏實地與台灣社會共同度過從艱辛到繁榮的歲月。而中華票券勇於承擔社會責任的精神和對於創造美好社會的期待，也映照出一段企業與社會並肩成長的歷程。華票公司今年藉由完成首版「中華票券企業社會責任報告書」，完整揭露企業社會責任的執行成效，未來將逐年持續發布報告書。中華票券永遠精益求精，以提供客戶最佳服務，並樹立優良企業文化及形象自我期許；也將為利害關係人創造更多價值，成為永續經營的標竿企業。



感恩

金融機構的運作主要仰賴股東所提供的資金，而華票股票多為股東長期持有，因此華票在經營策略上，更需以兼顧社會責任為前提，去追求穩定的收益。2014 年景氣復甦，商業交易量增加，使中華票券在初級市場及次級市場方面表現亮眼，該年度淨收益為 1,875,209 仟元，稅前利益為 1,658,200 仟元，均遠超過市場預期。

惜福

對於華票公司最優良的資產—員工，中華票券持續挹注各種資源供同仁進修與學習。除定期在公司內舉辦專題演講外，更聘請外界資深講師，為同仁講解金融相關專業課程。與此同時，為因應數位金融 3.0 的趨勢，中華票券不僅致力落實金管會的相關法令規範，更將研議各種具體計畫，包括未來一到三年營運規畫、工作內容如何轉型及強化員工 IT（資訊）等能力，使同仁有能力因應即將到來的轉型趨勢。

精進

華票公司為金融業，因而主要工作場所皆為辦公大樓，雖對環境衝擊為弱，但我們仍對於環境保護不遺餘力；舉凡節能減碳措施、省水措施及減少紙張使用等，均鼓勵同仁一起力行環保，為地球盡份心力。而社會參與也向來是中華票券善盡企業社會責任的主要方式，中華票券持續推動每位同仁在公務之餘，積極參與公益活動，不吝於向社會展現熱情，期能影響社會，使更多人願意投身公益。

「感恩、惜福、精進」一直為中華票券不變的理念。我們感恩客戶，提供以心為本的服務；我們惜福同仁與社會，持續推動各項員工關懷、環保及社會公益活動；我們精進企業，身為台灣三大票券業之一，中華票券期許成為票券業善盡企業社會責任的標竿，讓我們的社會永續茁壯。

總經理

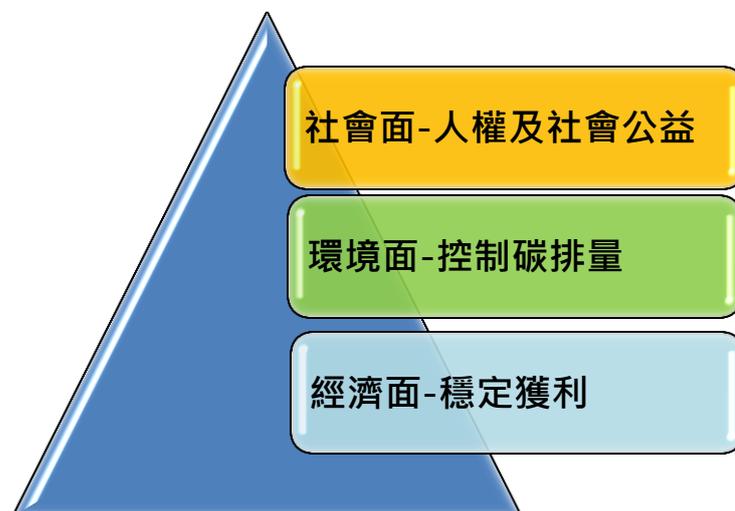
簡志明

CSR 績效總覽

經濟面	101 年	102 年	103 年
淨收益(仟元)	2,099,778	1,616,119	1,875,209
繼續營業單位稅前淨利(仟元)	1,523,323	1,683,887	1,658,200
繼續營業單位本期淨利(仟元)	1,162,649	1,400,861	1,385,343
各項提存(仟元)	(149,058)	543,319	234,907
營業費用(仟元)	(427,397)	(475,551)	(451,916)
所得稅(費用)利益(仟元)	(360,674)	(283,026)	(272,857)
逾期授信比率(%)	0.03	0	0
每股盈餘(元)	0.87	1.04	1.03
純益率(%)	55.37	86.68	73.88
負債佔總資產比率(%)	87.38	88.22	86.55
資產報酬率(%)	0.67	0.77	0.77
股東權益報酬率(%)	5.47	6.71	6.53
員工平均收益額(仟元)	14,892	11,544	13,491
員工平均獲利額(仟元)	8,246	10,006	9,966

環境面	101 年	102 年	103 年
二氧化碳排放量(kg)	471,517	463,100	468,946
用電度數(度)	748,560	735,080	744,360

社會面	101 年	102 年	103 年
員工數(人)	141	140	139
女性員工數(人)	43	45	44
員工訓練總時數(小時)	4,632	5,078	7,161
員工訓練總支出(仟元)	421	568	567
身心障礙人士雇用人數/雇用率	1/0.7%	2/1.4%	2/1.4%
社會支出(含公益捐贈)(元)	2,703,400	9,345,540	6,103,180



1. 公司概况

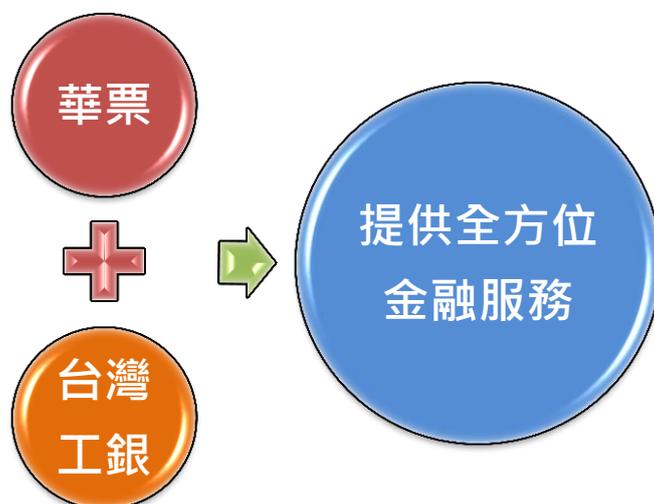
1.1 組織現況

1.1.1 華票簡介

為協助政府建立貨幣市場，便利工商企業短期資金調度，促進短期票券流通，以配合經濟發展之需要，經依據公司法及財政部頒佈之「短期票券交易商管理規則」於 67 年 10 月登記設立經營中華票券金融公司(以下簡稱華票)，67 年 12 月 1 日正式開業，並於 83 年 10 月在台灣證券交易所掛牌買賣(股票代號：2820)。總公司設立於台北市，並於全省設立五家分公司，包含板橋、桃園、台中、台南與高雄分公司。

主要股東原以行政院開發基金及交通銀行等為主，自民國 95 年行政院開發基金出售持股予台灣工業銀行後，目前台灣工業銀行為最大股東(持股 28%)。華票擅長短期授信、貨幣市場操作與債券市場交易，而台灣工銀之主要業務為長期投資及中長期放款，二者業務性質互異，經營模式亦不盡相同，因此雙方以策略聯盟方式進行業務合作，積極拓展雙方業務之廣度及深度，提供企業全方位之金融服務，以互利方式提升雙方業務競爭力。

華票成立 30 多年來，專精於企業融資及固定收益商品交易，始終是工商企業發展的忠實夥伴；而且在多變的經營環境中，華票透過保守和穩健立足於市場來維持台灣票券市場前三大的地位。經營上不盲目追求高報酬，而是以專業的態度，在兼顧風險下，創造穩定的收益。未來，華票將持續以專業的能力為顧客、股東與員工創造最大的價值。



華票之業務範圍包括：

1	短期票券之簽證、承銷業務	8	擔任金融機構同業拆款經紀人
2	金融債券之簽證、承銷業務	9	公司債之自營業務
3	短期票券之經紀、自營業務	10	投資相關股權商品
4	金融債券之經紀、自營業務	11	兼營固定收益有價證券自營業務
5	政府債券之自營業務	12	外幣債券之自營業務
6	短期票券之保證、背書業務	13	外幣債券之投資
7	企業財務之諮詢服務業務	14	其他經主管機關核准之相關業務

1.1.2 大事紀

華票由交通銀行與行政院開發基金集資成立，於民國 67 年 10 月 19 日設立登記，同年 12 月 1 日正式開業，為台灣前三大票券商之一。營運至今已 37 個年頭，配合公股金融機構民營化，現今以採用專業經理人的方式經營。

67.12.01	中華票券金融股份有限公司正式開業，股本新台幣 2 億元。
70.10.24	高雄分公司開業。
71.09.25	台中分公司開業。
71.11.15	總公司遷入台北市敦化北路 64 號台北金融中心 6、7 兩樓新址營業。
72.06.18	台南分公司開業。
77.06.17	桃園分公司開業。
79.07.25	板橋分公司開業。
80.08.01	彰化分公司開業。
81.02	為因應營運需要，並顧及股東權益，委由大華證券股份有限公司為主辦承銷商，開始辦理輔導股票上市事宜。
83.03.28	總公司遷入台北市敦化南路二段 14 號華票公司金融大樓繼續營業。
83.05.24	台灣證券交易所上市審議會通過華票公司股票上市。
83.10.26	股票正式在台灣證券交易所掛牌買賣。
86.05.01	成立債券部，專營公債自營業務。
86.07.12	取得中央公債交易商資格，直接參與公債投標活動。
87.03.12	中華信用評等公司授予公司長期信用評等等級「twA」，短期信用評等等級「twA-2」，為國內首家接受信用評等機構信用評等的票券金融公司。
87.07.14	財政部核備從事新台幣利率交換(IRS)與新台幣遠期利率協定(FRA)之避險交易，不但增加避險工具，亦為國內首家獲准辦理該項業務的票券金融公司。
89.07.27	組織架構調整，新增企劃室、資訊室、法務室。
90.02.01	彰化分公司裁撤，業務併入台中分公司。
91.03.06	組織架構調整，新增作業部，並將原會計部、企劃室分別併入管理部、業務部。
92.09.19	中央銀行公布「中央公債主要交易商」遴選作業結果，華票入選為九家主要交易商之一。
93.10.15	中央銀行公布新增「中央公債主要交易商」遴選作業結果，華票為十一家主要交易商之一。
94.09.20	金管會核准華票公司得以投資股權相關商品業務。
94.11.18	中央銀行公布新增「中央公債主要交易商」遴選作業結果，華票為十三家主要交易商之一。
96.02.06	金管會核准在營業處所自行買賣證券化商品。
96.09.01	組織架構調整，新增股權商品部，原交易部、債券部合併更名為固定收益商品部，原營業部更名為企業金融部，原業務部更名為風險管理部，並將原法務室併入。
96.12.17	行政院國家發展基金管理會出售持股達二分之一以上，所派代表董監事全數解任。
97.08.29	第十屆第一次臨時董事會決議向行政院金融監督管理委員會銀行局正式提出申請與台灣工業銀行股份有限公司辦理「合併」、「變更經營主體為工業銀行」及「更名」。
97.11.21	第十屆第二次臨時董事會決議依合併契約第 18.3 條之約定，與台灣工業銀行合意終止合併案及合併契約。
98.06.19	股東常會通過辦理現金減資，減資後實收資本額為新台幣 134 億 2 仟 9 佰 6 拾萬元。

98.08.11	行政院金融監督管理委員會同意華票公司辦理外幣債券自營及投資業務。
99.01.29	經濟部核准實收資本額變更登記，變更後實收資本額為新台幣 134 億 2 仟 9 佰 6 拾萬元。
99.03.30	股票全面改無實體登錄發行。
99.08.12	中央銀行同意辦理境內外幣票券簽證、承銷、經紀、自營業務。
99.12.06	開辦境內外幣票券簽證、承銷、經紀、自營業務。
100.06.02	股東會決議通過公開標售總公司大樓(台北市敦化南路二段 14 號)。
100.09.13	依法設置薪資報酬委員會。
100.09.28	委託戴德梁行執行公開標售總公司大樓，由頂禾開發以新台幣 46.29 億元得標。
100.12.19	遷址台北市內湖區堤頂大道二段 99 號 4 樓營業。
101.06.15	為強化公司治理、提昇企業競爭力、彰顯投資人之保護及提高公司價值，依法由三名獨立董事成立審計委員會。
104.02.01	依據 103 年 8 月 8 日修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條規定，新增法務暨法遵室，直屬總經理轄下，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，且總公司法令遵循主管不兼任內部其他職務。



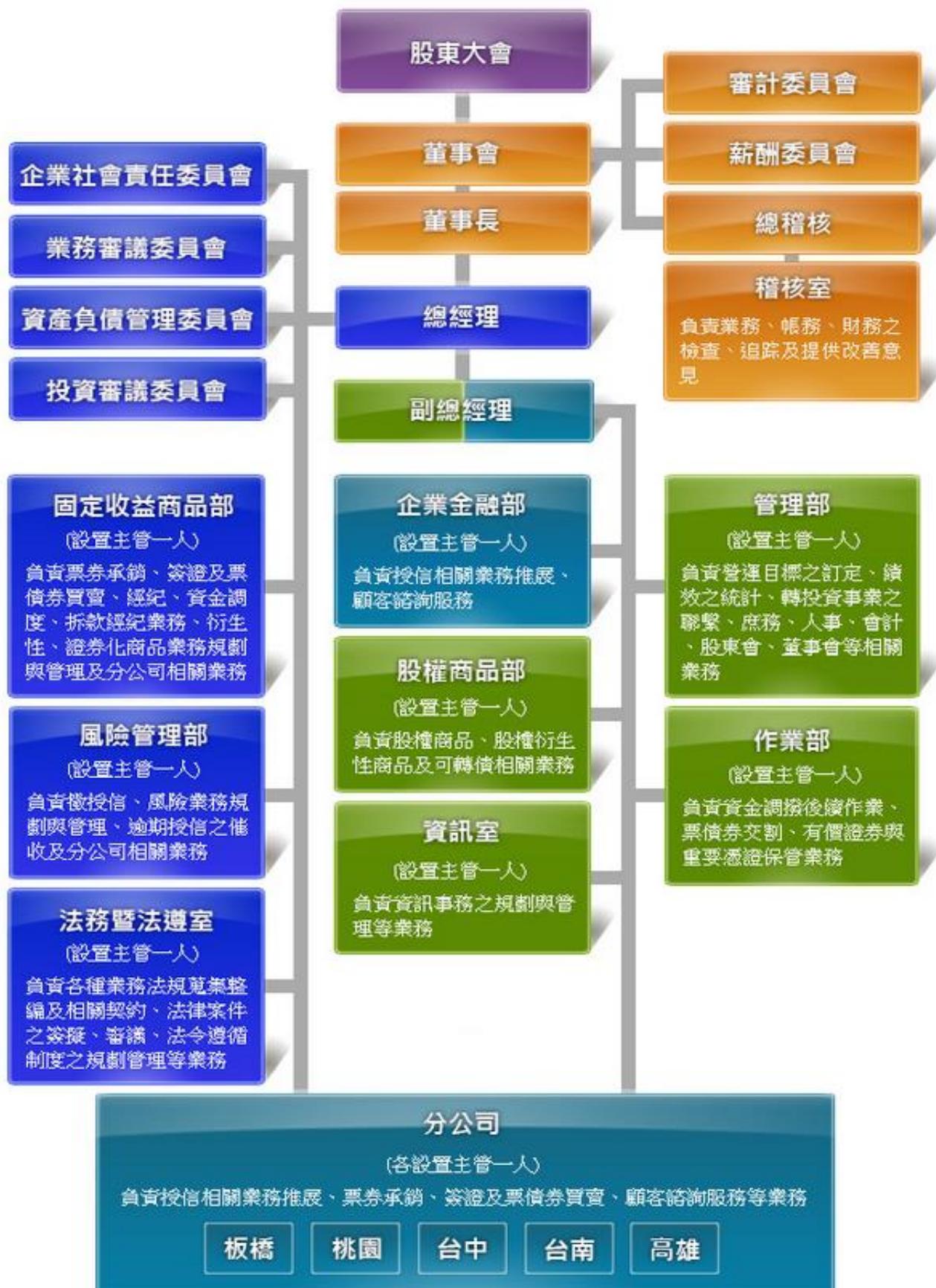
華票公司喬遷典禮
華票吳正慶董事長與台灣工銀集團駱錦明
董事長合影



華票公司 35 週年慶
吳正慶董事長致詞

1.2 公司治理

1.2.1 組織架構



1.2.2 董事會

董事遴選採候選人提名制。候選人要求須具有財務、法律或相關業務背景，符合「票券商負責人和業務人員管理規則」和「證券商負責人和業務人員管理規則」所要求之資格，且皆通過主管機關審核以避免利益衝突的情事。目前華票董事會設有8席董事及3席獨立董事，董事會之出席率皆維持於85%以上，董事亦須依據規定完成必要之進修。

職稱	姓名	性別	職稱	姓名	性別
董事長	吳正慶*	男	董事	魏政祥*	男
董事	錢耀祖*	男	董事	陳亞馨*	女
董事	張政權*	男	董事	林一鋒*	男
董事	駱怡如**	女	董事	陳世錦	男
獨立董事	鍾甦生	男	獨立董事	詹火生	男
獨立董事	田弘茂	男	*：台灣工業銀行代表人 **：明山投資代表人		

1.2.3 專業委員會

華票公司董事會之下設有「審計委員會」及「薪資報酬委員會」兩個功能性委員會，以強化董事會運作。

委員會名稱	主要職責	委員會成員
審計委員會	一、依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。 二、內部控制制度有效性之考核。 三、依證交法第三十六條之一規定，訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。 四、審核涉及董事自身利害關係之事項。 五、審核重大之資產或衍生性商品交易。 六、審核募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。 七、審核簽證會計師之委任、解任或報酬。 八、審核財務、會計或內部稽核主管之任免。 九、審核年度財務報告及半年度財務報告。 十、審核其他公司或主管機關規定之重大事項。	鍾甦生 田弘茂 詹火生
薪資委員會	薪酬委員會應盡善良管理人之注意，履行下列職權，並將建議案提交董事會： 一、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。 二、定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。 薪酬委員會履行前項職權時，應依下列原則為之： 一、董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。 二、不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。 三、針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間應考量行業特性及公司業務性質予以決定。	鍾甦生 田弘茂 詹火生

1.2.4 董事及經理人酬金：

董事、總經理及副總經理之酬金係依華票公司規定給予，103 年度支付董事、總經理及副總經理之酬金總額佔個體或個別財務報告稅後純益比例為 5.65%。

華票公司董事酬金除每月報酬及車馬費(依實際出席情形給予)外，餘視當年盈餘情形，依公司章程規定支給。董事長、總經理、副總經理及經理人薪酬給予於每年定期提報薪酬委員會審議；獎金則依照「年終獎金提列發放辦法」辦理，該辦法係因應產業環境變遷(未來風險)，並落實獎金與績效連結精神訂定，分為交易性及非交易性業務績效獎金，交易性業務績效獎金依累計盈餘提撥或回沖，非交易性業務績效獎金則依累計稅前股東權益報酬率(Return on Equity)提撥或回沖，於年度終了併同員工獎金發放。

1.2.5 正派經營

利益迴避

依據「公開發行公司董事會議事辦法」規定，當董事會議案涉及董事規範中訂定董事自行迴避事項或其自身利害可能損及公司利益者，董事必須自行迴避，不得加入討論及表決，亦不得代理其他董事行使表決權。

103 年董事會議計有 15 次會議，有 5 案因利害關係而有董事迴避情形，未參與表決。

103 年審計委員會計有 9 次會議，有 3 案因利害關係而有董事迴避情形，未參與表決。

誠信經營

華票依照相關法令，制定「誠信經營作業程序及行為指南」，內容涵蓋華票公司誠信經營之政策，以及董事會與管理階層之職責，並具體規範華票公司人員於執行業務時應注意防範不誠信之行為。

華票視收受不當利益、或接受利害關係人招待等為最嚴重的疏失，「誠信經營作業程序及行為指南」內明訂收受或提供政治獻金時，須符合一定原則下始得辦理，若違反，將立即要求行為人停止相關行為，並為適當之處置，且於必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護公司名譽及權益。其中除 101 年曾贊助立委候選人周守訓新台幣 200,000 元政治獻金外，未再有提供政治獻金之情事。

華票除透過公司規章來延續誠信經營的優良傳統外，並透過管控機制及員工訓練嚴加防範不誠信之行為：

組織規章	明訂「員工服務須知」暨「誠信經營作業程序及行為指南」規定，表達公司對行為操守之要求
員工訓練	定期舉辦法令遵循教育訓練，宣達內規及相關遵法制度。除此之外，每月定期提供違反法令案例，作為全公司同仁遵守法令宣導素材。
風險評估	每年依金管會規定擬訂年度稽核計畫
自我監督	藉由內部稽核人員、委任會計師、法令遵循自評及內部控制自行查核等制度，定期查核華票會計制度及內部控制制度之遵行情形，並將查核結果提報董事會
投訴信箱	公司網站設立「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，廣泛蒐集不當行為，並由總經理指派相關部室為專責單位受理檢舉。
反制不當行為	不當行為案件於查明後，立即要求行為人停止相關行為，並為適當之處置，且於必要時透過法律程序請求損害賠償。
員工保險	業務內容涉及金錢往來的員工，額外投保員工誠實保證保險。

1.2.6 內部稽核

華票設有稽核室，直接隸屬董事會，負責全公司財務、業務、行政之稽核事宜，並置總稽核一人，其職位相當於副總經理，綜理全公司稽核業務。稽核室 103 年配置專職之稽核人員 6 名：總稽核 1 名（稽核室主管）、領隊稽核 1 名、業務稽核 3 名及電腦稽核 1 名。

內部稽核作業上，透過外勤查核（實地稽查）與內勤審核（表報稽核）二種進行，以外勤查核為主，內勤審核為輔辦理。且每年對國內營業、財務、資產保管及資訊單位至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核。內部稽核單位應將法令遵循制度之執行情形，併入對業務及管理單位之一般查核或專案查核辦理，以確保遵循查核上之全面性。

1.2.7 訊息透明化

身為股票上市公司，華票全力維護公司資訊揭露之公開透明化，並視資訊充分揭露為公司治理不可或缺之要素，為使資訊充分透明，華票利用下列方式來達成與利害關係人的密切聯繫：

- 1.設有發言人制度，適時召開記者會、說明會及發布重大訊息。
- 2.依照法令規定，建立公開資訊網路申報作業系統，揭露重大訊息於「公開資訊觀測站」，供各類利害關係人參考，並設有公司外部網站(www.cbf.com.tw)供利害關係人查詢，向利害關係人說明公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針等。
- 3.每年編製年報，並放置於外部網站供資訊使用人查詢，同時指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊等。
- 4.公司網站設立「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，提供員工、供應商、消費者及客戶對相關資訊有所疑義時，可即時詢問並獲致相關回應。
- 5.華票於官方網站設有企業社會責任專區網頁，充分揭露 CSR 相關資訊，提供各利害關係人 CSR 的相關資料與經驗分享。

近年來金管會證期局為評鑑上市、櫃公司資訊揭露程度，每年均由證交所及櫃買中心共同委託證券暨期貨市場發展基金會舉辦「上市櫃公司資訊揭露評鑑」，103 年 6 月第十一屆最新結果，在 773 家受評上市公司中，中華票券屬「A+」級上市公司，顯示中華票券已能積極採行國際最佳資訊透明度標準，主動揭露超於法令要求之各項財務與非財務性資訊。

1.2.8 公/協會夥伴

華票積極參與各公、協會，與金融同業合作與發展，先後任董事長李明紀、吳正慶並擔任中華民國票券金融商業同業公會理事長，並於公會創立新種業務委員會，和同業共同發展新產品，並帶領票券產業持續擴大營運。

華票於 103 年度參加的公/協會列表如下：

中華民國票券金融商業同業公會---華票董事長擔任公會理事長	
中華民國證券商業同業公會	新北市銀行商業同業公會
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	桃園市銀行商業同業公會
中華民國工商協進會	台中市銀行商業同業公會
財團法人台北金融研究發展基金會	台南市銀行商業同業公會
社團法人台灣企業重建協會	高雄市銀行商業同業公會



中華民國票券金融同業公會理事長吳正慶先生主持第 5 屆第 2 次會員大會



中國工商銀行票據營業部參訪票券金融同業公會



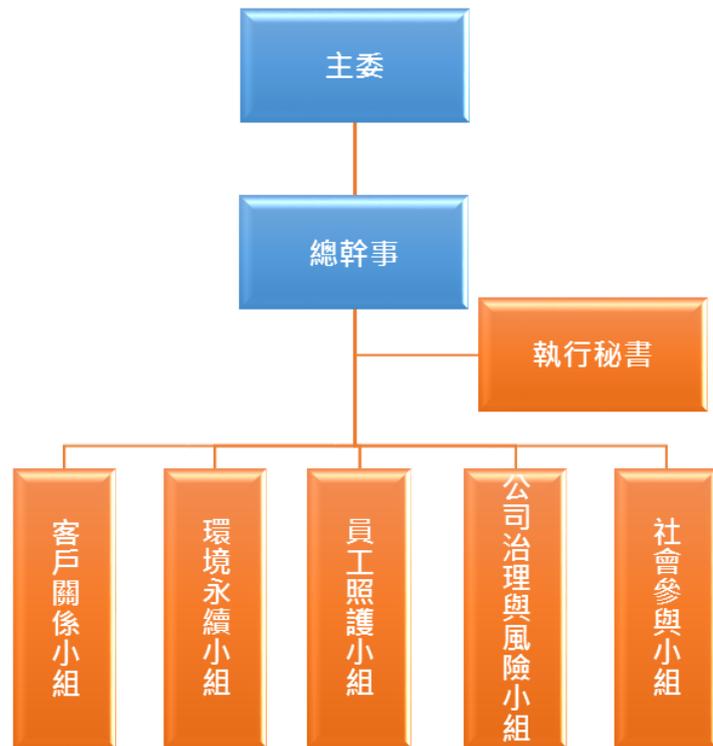
吳理事長參加台灣集中保管結算所主辦之「發展台灣短期利率指標研討會」

1.3 企業社會責任治理

1.3.1 企業社會責任管理架構

為提升企業社會責任之整體實踐，並整合相關規劃及資源妥適分配，特依上市上櫃公司企業社會責任實務守則及華票公司組織規程第四條規定，成立企業社會責任委員會，期能落實企業社會責任，建構永續發展環境，並透過資訊的公開揭露，以及與利害關係人溝通，持續進行改善並增進社會共榮。

企業社會責任委員會設主任委員，由華票總經理擔任；總幹事由主委指定副總經理一人擔任；委員由各單位部門主管與分公司主管代表擔任。企業社會責任委員會下設有一名委員會執行秘書。企業社會責任委員會架構如右圖：



企業社會責任委員會任務及職掌包含企業社會責任年度目標之審定、企業社會責任執行之審定或備查、企業社會責任執行與實施成效之追蹤與檢討、企業社會責任報告書製作之審定、企業社會責任其他相關事項之審定或備查等。華票預計於104年年底訂定企業社會責任實務守則草案，105年初提案經董事會通過後實施。

企業社會責任委員會依據業務及權責分為五組：

任務小組	權責部門
客戶關係小組	固定收益商品部、企業金融部、分公司
環境永續小組	資訊室
員工照護小組	管理部
公司治理與風險小組	風管部、法務暨法遵室
社會參與小組	作業部、股權商品部

會議依據議題權責由負責小組參與。會議召開前，主委及總幹事可依據討論事項及業務相關性，通知其餘委員列席討論。各小組在委員會會議召開或規劃企業社會責任相關計畫時，分別就各組所關注之層面，提供建言、考量利害關係人權益，並落實執行與追蹤。

1.4 風險管理

1.4.1 風險管理政策

華票風險管理政策係在董事會核定之風險容忍度下，以爭取股東最大利益為目標。由經理部門依據業務類別及年度預算目標，呈報各項業務擬承擔之限額與停損及其相關規章，經董事會通過或有權核決人員核定後，據以施行。

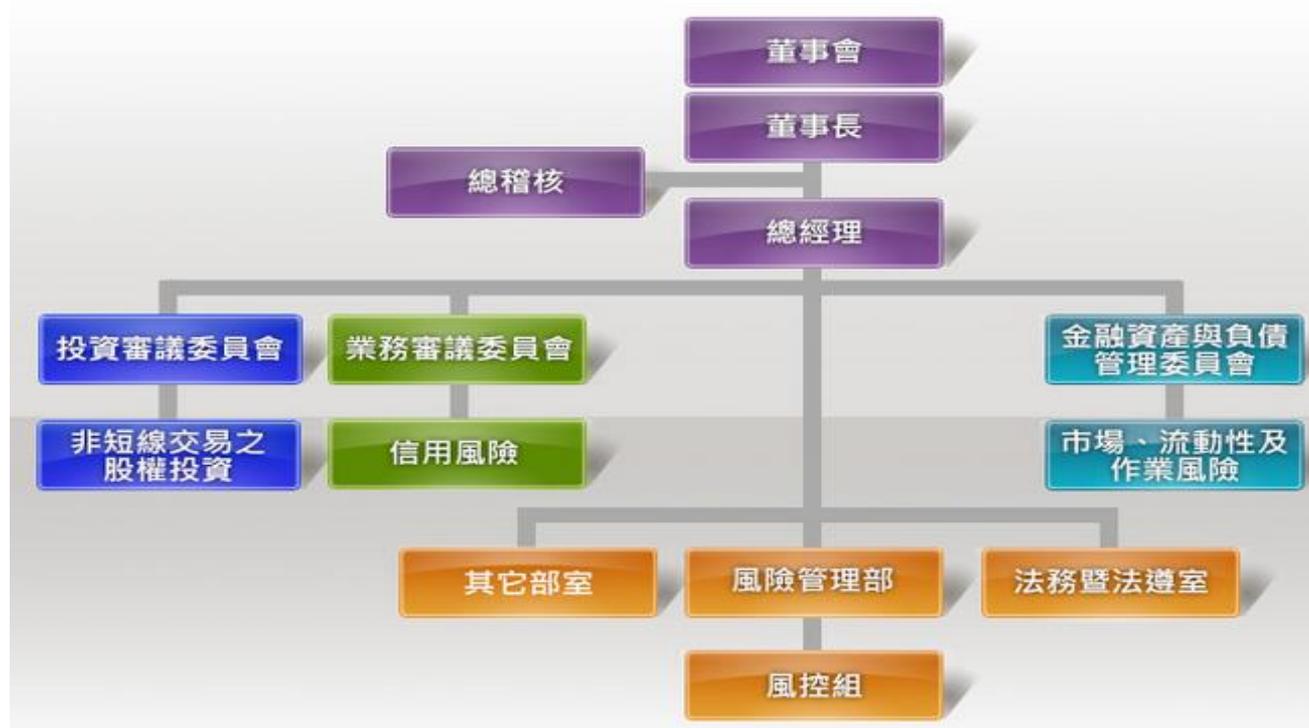
為維持金融資產與金融負債之安全性、流動性與獲利性，設置「業務審議委員會」以及「金融資產與負債管理委員會」，原則上，業務審議委員會每週召開會議，金融資產與負債管理委員會每月召開會議。另為審慎評估非短線交易之股權投資，設置「投資審議委員會」以審議各種非短線交易之股權投資，原則上每月召開會議。

1.4.2 風險管理架構組織

近年來，主管機關陸續開放多項新業務予票券商承作，由於承作業務日益增加，原分散於各單位之風險管理機制時有整合之必要。有鑑於此，華票除原有之「授信辦法」外，另訂有「交易業務風險管理辦法」，規範票、債券初、次級市場交易、衍生性金融商品交易及股權商品投資所涉及之市場風險、流動性風險、信用風險與作業風險。

華票風險管理架構以「授信辦法」及「交易業務風險管理辦法」為母法，總經理為風險管理政策及執行負責人，並向董事會報告；華票董事會為風險管理政策之最終負責人。各項風險設置專責風險管理部以控管信用、市場、作業及流動性等風險，並設置風控組專責辦理各項風險整合管理作業；104年更設置專責法務暨法遵室以控管華票公司可能面對之法律風險，並專責控管各項法令遵循事宜。

華票風險管理架構組織如下圖所示：



1.4.3 業務相關風險之控管

為能妥善因應相關風險，華票鑑別出業務相關風險為：信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險等 4 種風險，並據以衡量與控管各風險之方法及避險政策。

類別	策略及流程	報告及衡量系統	避險政策及監控
信用風險	依據各項主管機關外部法令形成授信政策，兼顧安全性、流動性、收益性、政府政策及業務成長性等原則訂定相關辦法進行管理。	包括債務人及交易對手無法履約或還本付息之潛在風險。除就授信業務定期針對擔保品內容、行業別、同一關係人、關係企業等授信情形呈報管理階層外，分就各債務人、交易對手相關曝險情形亦編制各種業務統計報表與風險管理報告呈報管理階層，並依規定定期向主管機關申報。	訂有『授信覆審辦理要點』，持續監控授信戶之動態，加強貸放後管理。風險管理部及各營業單位並定期提供票、債券發行人與保證人、股權相關商品發行人、衍生性金融商品交易對象之信用評等資料及信用資訊，以供評估及追蹤風險部位之信用風險。風險管理部另就各相關業務定期針對個別金融機構、同一企業、集團訂定各項信用限額，並經總經理核定後進行控管。
市場風險	依據票券金融管理法及各項子法訂定業務風險管理辦法，並據此訂定各項產品管理規範。	包括票、債券、股權相關商品及衍生性金融商品風險部位因市場風險因子變動對公司淨值與損益的影響程度，進行適當管理措施。風險管理部每日以整體部位彙總表及年/月停損控管表呈報管理階層，達成每日監控部位的目的；另每月將各項商品部位、損益情形及利率變化壓力測試結果彙總提報金融資產與負債管理委員會。	避險策略目的，主要為華票公司持有部位受利率或價格變動時，能透過個別或組合的避險工具，規避現金流量風險或公平價值變動風險，達成風險管理之目標。華票公司所持有金融資產，可能因市場利率變動致使公平價值或未來現金流量產生變動，若評估該風險可能重大，將簽訂利率交換合約進行避險；其中並將進行避險有效性測試，滿足避險有效性後，方列入有效避險。
作業風險	著重於內部稽核、法令遵循以及內部控制自行查核，依「交易業務風險管理辦法」、「風險控管作業要點」、「法令遵循制度作業要點」、「內部控制制度暨自行查核辦法」、「防範內線交易須知」、「債券附買回電子式交易安全控管辦法」規定，加強內稽、法令遵循及內控自行查核管理。	營業、財務保管及資訊單位每半年至少辦理一次一般自行查核，每月至少辦理一次專案自行查核。稽核室對每一營業、財務保管及資訊單位，每年至少辦理一次一般查核及專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，並依查核情形追蹤控管應改進事項。	依職能分立原則，區分前檯及後檯作業。前檯由營業單位負責交易事項之授權、核准；後檯由作業部負責交易事項之執行、紀錄，俾相互驗證交易之正確性。另透過加強員工訓練及電腦化作業管理機制，建立標準化作業，減少作業風險發生機率。
流動性風險	訂定「票債券及股權相關商品風險部位流動性控管要點」以控管資產流動性，除設定各產品別信用等級限額外，並定期將各產品別資產流動性情形呈報金融資產負債管理委員會；訂定「資金缺口管理要點」，控管資金缺口流動性，規定各營業單位每一營業日資金缺口、全公司各期距資金缺口，及同一客戶每人營業日到資金缺口淨額之限額，以控制流動性風險於適當水準。風險管理單位每日監控主要負債總額，另因應緊急流動性風險，營業單位定期進行壓力模擬測試，建立緊急應變計畫與日常維護機制。	報告及衡量範圍包括控管資金缺口與資產流動性品質，確保維持足夠之資金支付能力與資產流動性。主要透過監控主要負債總額控管及各期限別資金流量缺口限額等報表進行流動性風險管理。	設定全公司各期距資金缺口限額，由固定收益商品部負責管理，如超過前述限額，應簽請總經理核定後辦理，並採取適當改善措施，以確保支付能力。另為因應緊急流動性風險，華票公司亦已建立緊急應變計畫與日常維護機制。

1.4.4 營運相關風險之控管

針對營運相關風險，華票鑑別出因應法規變動之風險、產業變化之風險、公司形象改變之風險、併購之風險、營運據點擴充之風險、業務集中之風險、經營權改變之風險及股權移轉風險等 8 種風險，並評估衝擊程度與發生頻率，據以衡量與控管各風險之影響及因應對策。

風險類別		衝擊程度	發生機率	影響	因應對策
法規變動	「票券金融公司辦理短期票券之保證背書總餘額規定」修正	低	高	修正後法規有助於提升票券金融公司資產配置彈性，增加初級市場短期票券發行之保證能量及次級市場交易籌碼。	本條修正目前並未對華票之營運造成影響。未來華票將更致力於資本的有效運用，以提升自有資本與風險資產比例，進而提高保證背書總餘額。
	「金融控股公司及銀行內部控制及稽核制度實施辦法」修正	低-中	高	依法須成立隸屬總經理之法令遵循單位，且總機構法令遵循主管除兼任法務單位主管外，不得兼任內部其他職位。 建立辨識、衡量與監控洗錢及資助恐怖主義風險之管理機制，及遵循防制洗錢相關法令之標準作業程序。	華票於 104.02.01 成立法務暨法遵室，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，且總公司之法令遵循主管不兼任內部其他職務。 於 103.11.18 修正「防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」，作為遵循防制洗錢之標準作業程序，並經主管機關核備。
產業變化		中	高	主管機關對承作新種業務規模(外幣票、債券)逐漸鬆綁，業務空間擴大，有助營運。	利用決策系統，整合客戶往來及內部相關管理資訊，提供中高階管理人員線上分析報表，作為管理決策之參考。 利用目前客戶基礎，進行業務拓展，透過外部訓練，加強外幣票、債部位操作及避險能力，並嚴控匯率風險。
公司形象改變		低	中	金融局勢變動大且快，新種業務與新金融商品快速推陳出新，須能即時因應。	華票歷史悠久，信譽卓著，客戶信任感高，未來將在良好的基礎上，透過持續學習、改善與創新，達到競爭優勢，並提供顧客、股東與員工更高的價值，朝專業固定收益證券交易商的目標努力。
併購		低	低	-	-
營運據點擴充		低	低	-	-
業務集中		中	中	業務集中將造成風險集中。	為規避業務集中風險，華票對同一關係人及同一關係企業之授信總額或比率進行控管，亦針對不同產業別、擔保品別及業務項目進行限額控管，風險管理部下設風控組整合公司整體風險之辨識、衡量、監控及呈報作業，以期控制於董事會核定之風險可容忍限額內。
經營權改變		低-中	高	台灣工銀集團為華票之最大股東，華票未來與台灣工業銀行形成集團式策略聯盟，有助於提供客戶全方位之服務。	集團資源整合，在各項業務之推展或經營效率將能有效的提升，形成雙贏之局面。
股權移轉		低	低	-	-

1.5 永續治理

1.5.1 經營理念

華票公司以「感恩、惜福、精進」作為核心的經營理念，目的在於積極為客戶、股東與員工創造更多的價值，珍惜既有成果，持續提升經營效能，追求企業永續的發展。

1.5.2 經營策略

為了讓華票能夠持續成長，公司每年透過策略會議擬訂年度發展藍圖，透過平衡計分卡的觀念，從財務、顧客、內部流程等面向進行檢視、評估與擬訂績效目標，以確保風險控管、營收成長與成本效益管理。103年經營計畫如下：

(1) 票券業務

- a.積極爭取承銷信評良好之公民營事業免保票券、優質銀行保證之銀行保證票券及買入銀行NCD，以擴大承銷票源及維持市場地位。
- b.強化票券次級市場銷售通路，採流量與存量並行之操作策略，兼顧票券之養券利潤，並適時降低資金成本，以獲取票券之最大利潤。
- c.開拓非金融機構銷售票券管道，以分散風險並取得穩定資金。
- d.強化一般中長期商業本票(FRCP)業務，並伺機爭取免保證商業本票FRCP聯合承銷業務，以增加票源及建立本公司於業界之領導票券公司地位。
- e.積極參與市場新票券商品業務，以增加票券獲利。

(2) 債券業務

- a.加強景氣、物價等基本面分析，提升操作績效。
- b.掌握主要國家央行動態，研判貨幣政策對資金成本的影響。
- c.伺機採取長短券搭配之組合交易，增加交易工具與操作獲利。
- d.調整與增加債券附條件客源結構，以降低資金成本及分散資金來源。
- e.持續推行員工教育訓練，加強研究與技術分析等專業能力。
- f.持續進行外幣債券及其他新種業務之操作，增加業務多元性及拓展獲利來源。

(3) 股權投資業務

- a.掌握產業脈動，著重個股選擇，依其價值作進出之依據。
- b.持續強化趨勢討論及市場動向研判。
- c.加強與國內各大證券商互動，極力爭取資產交換案源。
- d.重視信用風險，嚴謹篩選資產交換標的。
- e.慎選可轉換公司債標的，強化初級市場部位取得。

(4) 授信業務

- a.嚴控授信風險、確保債權為授信業務優先考量。
- b.控管不動產業授信比例。
- c.促請優質客戶積極動撥額度，穩定既有保證費收入來源。
- d.透過新案汰換低收益的舊客層，提高授信均量及點差。
- e.積極參與聯貸案。
- f.持續進行資訊系統整合及簡化，強化授信管理效率

1.5.3 經營方針與執行狀況

透過年度績效目標的設立，華票持續透過各項商品之推廣、擴大次級市場交易、強化風險管理與資產部位以及員工訓練等，達到營收成長之目的。以下為民國 103 年推動狀況與執行成果。

103 年經營方針	103 年執行狀況
提高中長期利率商業本票承作比重	訂約金額增加 43.9 億元(14%)【102 年 323.4 億元→103 年 367.3 億元】
提高自保日平均餘額	自保日均額增加 70.5 億元(10%)【102 年 718.6 億元→103 年 789.1 億元】
強化債券備供部位管理	債券部位存續期間由 102 年底 2.37 年降至 103 年底 2.25 年，有效降低利率風險之衝擊
加強個人戶、企業戶與資產交換次級市場交易推廣	企業戶交易日均額 83,618 佰萬元(目標 123,410 佰萬元)；個人與企業有效客戶數 2,014 戶(目標 2,302 戶)
控管負債成本，強化資金調度能力	資金成本下降約 6bps【102 年底 65.43bps→103 年底 59.47bps】
強化風險管理，維持良好資產品質	連續兩年逾放比為 0
增進員工訓練、人力資源管理並落實各單位績效指標	員工受訓時數增加 2,083 小時【102 年 5,078 小時→103 年 7,161 小時】

經營成果

由於營運方針的明確，以及華票員工的共同努力，在 103 年營運目標的達成情況上，交出了漂亮的成績單。華票 103 年經營成果如下：

103 年營業目標	103 年執行成果
商業本票保證日平均餘額 776 億元。	789 億元(達成率 101.74%)
短期票券承銷及首買日年平均餘額 1,734 億元。	1,891 億元(達成率 109.05%)
票、債券附買回交易日平均餘額 1,429 億元。	1,517 億元(達成率 106.18%)
逾期授信金額在 1 億元以下，資本適足率 12.5%。	逾期授信 0 元，資本適足率 12.91%
利息淨收入 7.6 億元、手續費淨收入 5.91 億元、買賣票、債券淨損益(含交易目的、備供出售部位)1.07 億元、買賣股票淨損益 1.7 億元。	利息淨收入 9.68 億元、手續費淨收入 6.65 億元、買賣票、債券淨損益(含交易目的、備供出售部位)1.11 億元、買賣股票淨損益 0.73 億元

未來經營方向

隨著主管機關對於票券業務鼓勵多元化的思維，以及容許外幣債券交易規模的擴大，華票 104 年將持續透過相關商品與市場的推動，提高營收，但同時持續強化風險管理，以確保客戶、股東、投資人之權益。



1.6 法令遵循

華票於 103 年由風險管理部法務組(104 年改為法務暨法遵室)確保各項業務符合主管機關和上市公司應遵循的要求。如發生違反法規之情事，則由法務暨法遵室立即報告總經理並提報董事會，以確保相關事件皆得以短時間內進行管理。金管會檢查局近三年對華票金檢評核結果，大多為請華票檢討改善內部控制及作業之缺失，無重大缺失或罰款之紀錄。

華票的法務暨法遵室每年宣導二次最新金融法規，並就個人資料保護、洗錢防制與客戶資訊保密及銀行、票券金融機構裁罰案件予以宣導，藉由教育訓練宣導，期使同仁遵循法令。

在 103 年度裡，華票並無營運上違反業務相關法令、環境相關法令以及勞工相關法令而被處以罰款及其他制裁等情事。

洗錢防制

華票配合洗錢防制法要求，協助主管機關偵查洗錢與資助恐怖活動交易之情況。華票與往來之銀行密切配合，如有發現交易異常之情況會進行查證及申報。

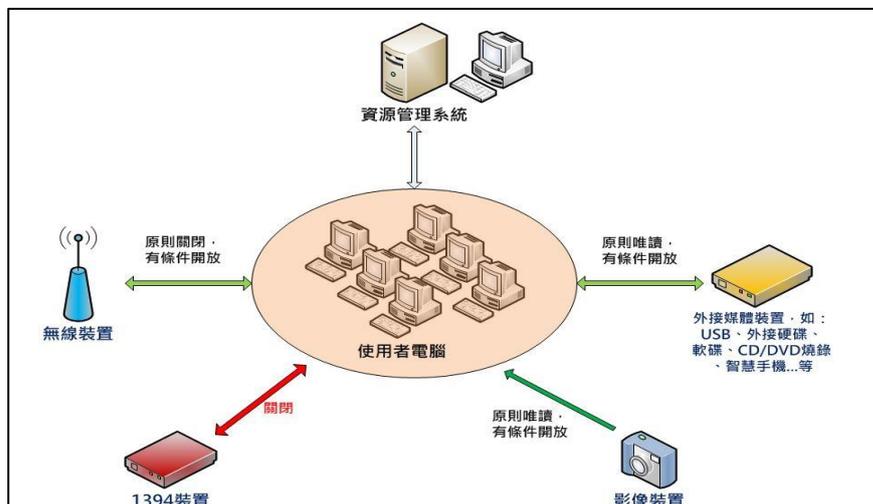
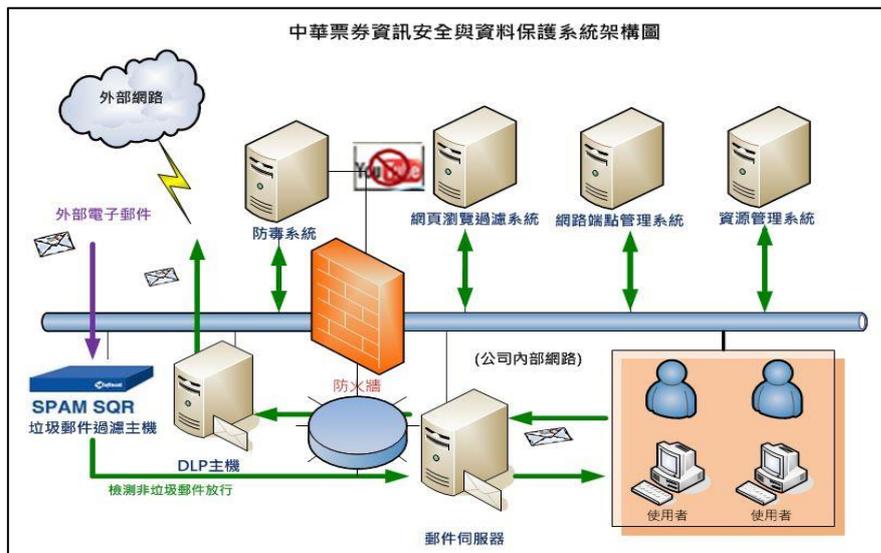
華票目前針對首次交易、大額交易(個人戶承作逾伍仟萬元整、法人戶承作逾二億元整)、中途解約或逾一年後再往來交易者，皆會由後台人員電話確認交易之真實性。另對每日所有應收款項皆會確認資金是否由交易承作者匯入，且對個人戶應收交易款項逾新台幣五十萬元者，皆列印銀行帳戶明細資料供稽核室存查。

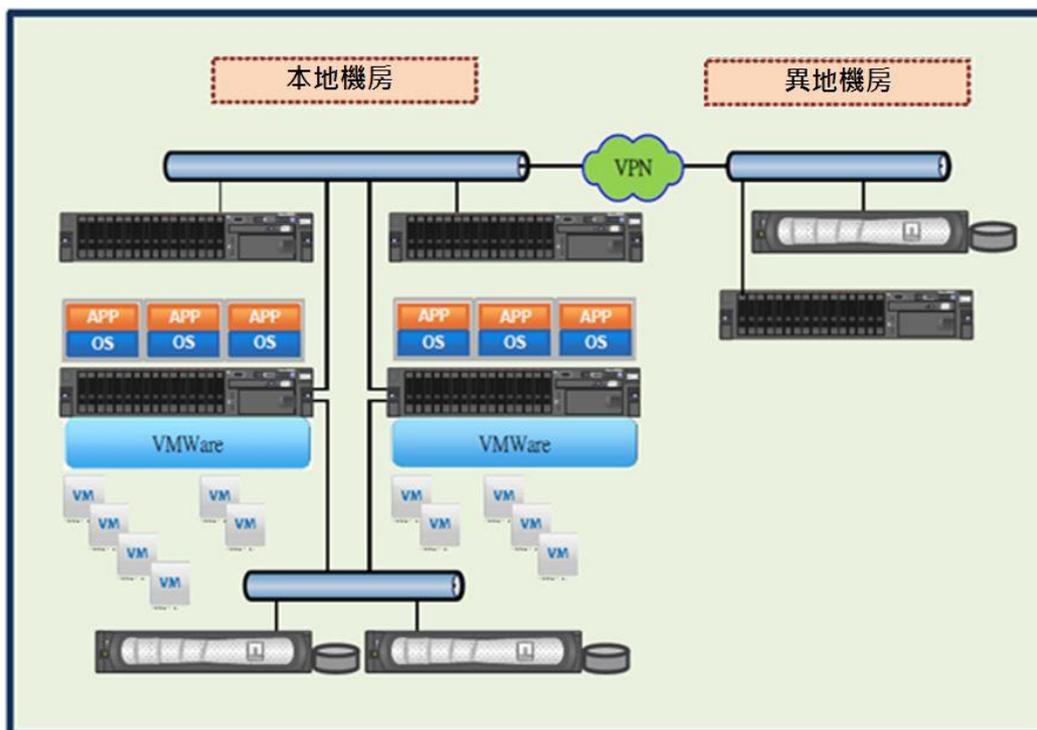


1.7 資料安全與資料保護

1.7.1 建置資訊安全機制，降低資料外洩風險

因應個人資料保護法實施及強化資訊安全考量，華票已建立防火牆、垃圾郵件攔截、防毒系統、資源管理系統、資料外洩防護、網頁瀏覽過濾及內部網路端點管理等系統，並依公司資安政策設定控管機制(如外接媒體寫出、外寄郵件控管、雲端硬碟唯讀等)，定期委外辦理弱點掃描及滲透測試，提高網路使用安全及降低公司重要資料外洩之風險有效之防護，103 年度未發生任何個人資料外洩之事件。





1.7.2 建置資訊備援系統，確保資訊系統持續營運

為確保資訊系統持續運作及資料正確，資訊機房內重要系統均設有備援主機，並設立異地備援機房，交易資料具有同地即時備份及異地定時備份，如主機或資料存儲設備故障時，可迅速啟動備援之主機或資料存儲設備。並導入 VMWare 虛擬技術，當其中一台 VMWare 主機出現異常時，將自動移轉線上執行之系統至另一台 VMWare 主機執行，使系統迅速恢復正常運作，提高系統可用性及安全性。

1.8 榮譽與獎項

1.8.1 信用評等之肯定

作為貨幣市場內的融資角色，華票重視信用管理，透過強健的資本水準、妥適的授信與優良的資產品質，維持良好信用品質。華票在全球三大國際信評公司之一—惠譽國際每年度之信用評等中，皆獲得國內長期評等 A+（高的信用品質）、短期信用評等為 F1（最高短期信用品質）之評級，且長期評為穩定，在票券同業中屬長期領先者。

年度	信用評等公司*	評等	評等展望
104	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定
103	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定
102	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定
101	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定
100	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定
99	惠譽國際信用評等公司	國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」	穩定

註：惠譽國際信用評等相關資訊，請參考官方網頁（<http://fitchratings.com.tw/>）

1.8.2 得獎事績

年度	主辦單位	獎項名稱
103	證券暨期貨市場發展基金會	「第十二屆資訊揭露評鑑」榮獲 A+ 等級
	證券暨期貨市場發展基金會	首屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司
	財團法人台灣金融研訓院	第七屆台灣傑出金融業務菁業獎—最佳票券金融獎佳作
102	證券暨期貨市場發展基金會	「第十一屆資訊揭露評鑑」榮獲 A+ 等級
	財團法人台灣金融研訓院	第六屆台灣傑出金融業務菁業獎—最佳票券金融獎佳作



在資訊揭露方面，華票於「第十二屆資訊揭露評鑑」榮獲 A+ 等級，排名佔總受評公司前 10%；本次受評上市公司 797 家、上櫃公司 596 家，其中 A++ 等級公司 73 家，A+ 等級公司 82 家。

資訊揭露評鑑指標分為以下六大類共 109 項指標：

指標類別	指標數	指標數比重
資訊揭露相關法規遵循	12	11%
資訊揭露時效性	21	19%
預測性財務資訊之揭露	4	4%
財務及營運資訊透明度	31	29%
董事會及股權結構	19	17%
網站之資訊揭露	22	20%
合計	109	100%

103 年證券暨期貨市場發展基金會首度舉行公司治理評鑑,僅公布上市櫃公司前 20%績優公司名單,華票即名列榜上。公司治理評鑑指標分為以下五大類共 98 項指標：

指標類別	指標數	指標數比重	規劃配分比重
維護股東權益	14	14%	15%
平等對待股東	13	13%	13%
強化董事會結構及運作	33	34%	32%
提升資訊透明度	23	24%	22%
落實企業社會責任	15	15%	18%
合計	98	100%	100%

如上所述，資訊揭露亦或公司治理評鑑涵蓋層面極廣，能獲取優良成績，顯示華票在各類指標上，皆多所著墨。而評鑑目的皆在提升企業公司治理水平；達到資訊公開，吸引國內外投資人參與，更可與國際接軌，提升國際形象，在上千家上市櫃公司中，華票名列前 20%之績優公司，顯示華票主動積極提升公司價值及治理水平。



第十一屆上市櫃公司資訊揭露評鑑 A+等級獎牌

2.利害關係人議合

2.1 利害關係人溝通

華票除了透過每年的年報，公開企業社會責任三重基線 (triple bottom line)--經濟基線、環境基線及社會基線的相關訊息外，並於今年首度發行華票公司的企業社會責任報告書，做為進一步揭露企業社會責任訊息的一項重要溝通管道。

華票將藉由定期公布報告書以促進資訊流通的透明性 (transparency)、及時性 (timeliness)、完整性 (completeness)、互動性 (interactive) 且可被取得 (accessible)，並由此參考各界的回饋意見，作為持續改善及提高客戶滿意度的依據。未來，華票將建置企業社會責任網頁專區，作為自我成長的紀錄及與各類利害關係人溝通之管道。

2.1.1 利害關係人鑑別

華票企業社會責任報告書編制小組參酌各部門及同業的利害關係人議合經驗，並參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別出主要的利害關係人有：員工、股東、金融同業、政府機關、客戶、公/協會、媒體、供應商/承攬商/外包商及社區團體等 9 類利害關係人。

2.1.2 溝通管道及方式

華票十分重視利害關係人之權益與意見，對利害關係人設有公開、直接之溝通管道，除提供我們在永續發展的相關資訊，更藉以及時了解、回應利害關係人所關切的議題，持續檢視及改善在企業社會責任的績效。

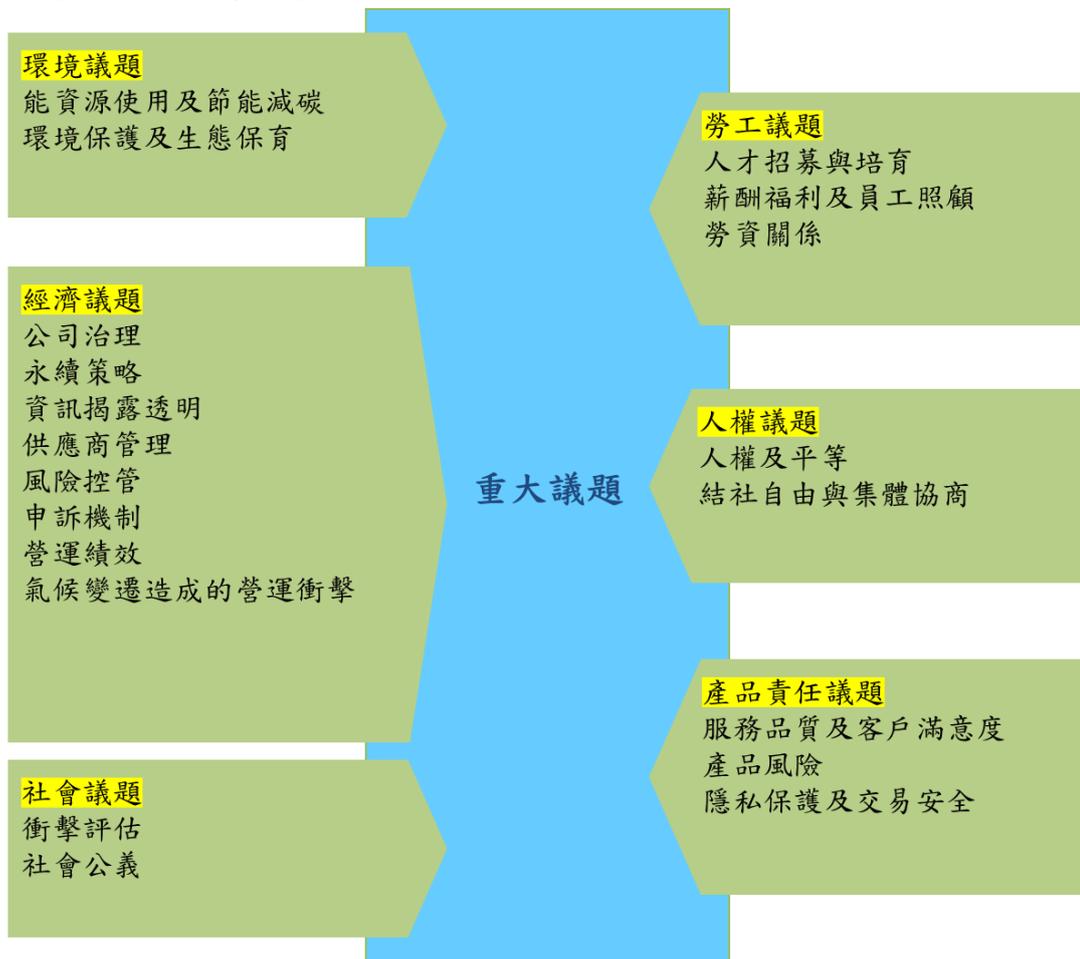
利害關係人	溝通議題	溝通管道	溝通頻率	對應章節
員工	人才招聘與培育；薪酬福利及員工照顧；勞資關係	健康檢查、員工旅遊	不定期	第 4 章
股東	營運績效；公司治理	股東大會	每年一次	第 3 章
金融同業	風險控管；營運績效	電詢或面訪	不定期	第 1 章 第 2 章
政府機關	產品風險；隱私保護及交易安全	主要係客戶款項之追蹤及新種業務說明會；電詢或面訪	不定期	第 1 章
客戶	產品風險；社會公益	電詢或面訪；授信續約、授信覆審、訪廠、客戶滿意度調查及訪談；日常發行、RP 往來之條件洽談	不定期	第 1 章 第 5 章
公/協會	風險控管；營運績效	證券公會債委會；票券公會各委員會	不定期	第 1 章 第 3 章
媒體	公司治理；營運績效；風險控管	發布新聞稿；採訪發言人	不定期	第 1 章 第 3 章
供應商/承攬商/外包商	供應商管理；營運績效	電詢或面訪	不定期	第 1 章
社區團體	社會公益	開會討論	不定期	第 5 章

2.2 重大性議題分析

為了滿足利害關係人對公司的期待，華票透過各種方式及管道與利害關係人進行溝通對話，並透過設計問卷，邀請利害關係人回覆自身關切議題。透過這項溝通管道，華票將更深入了解利害關係人的需求以及他們對公司的期許，也將作為未來華票業務發展、產品設計，以及擬訂企業社會責任政策與相關計畫的參考依據。

2.2.1 議題鑑別與分類

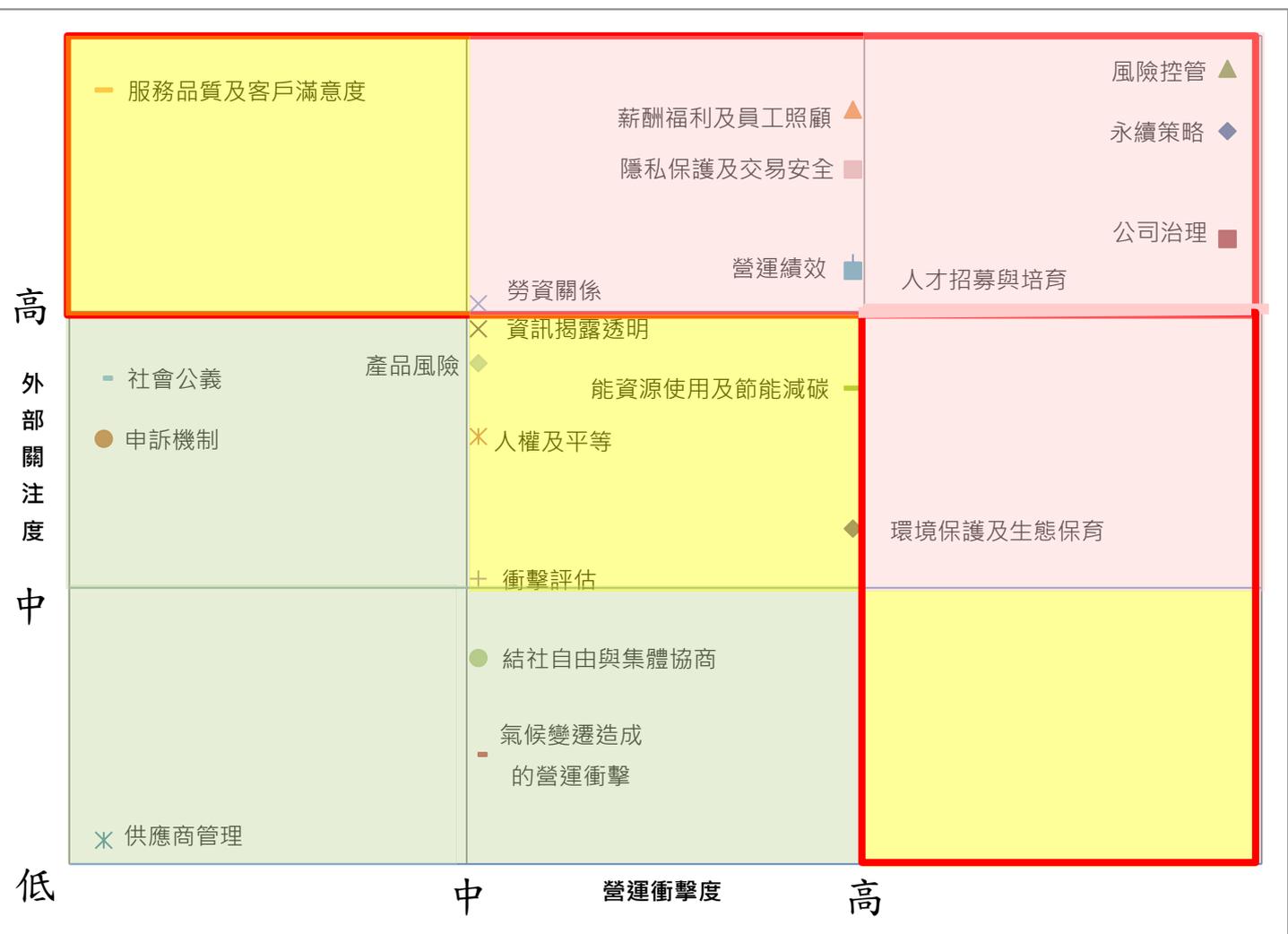
華票以問卷調查方式，蒐集利害關係人所關注之議題，並進行重大性分析。透過上述與利害關係人的溝通交流路徑以及 GRI 指引，蒐集了 103 年利害關係人關切之議題，由企業社會責任報告書編制小組歸納彙整成六大面向共 20 項議題。



2.2.2 決定重大性(Materiality)

由企業社會責任報告書編制小組針對以上議題，請華票公司內部高階主管評估對於營運績效，進行衝擊程度的評估，計算得出該議題對於營運的衝擊程度。再以利害關係人關注程度及該議題對華票營運之衝擊程度，繪製出重大性矩陣圖，據以獲得經濟、環境、社會面向之重大性議題。

由重大性矩陣圖得知，重大性議題為永續策略、風險控管、公司治理、隱私保護及交易安全、營運績效、薪酬福利及員工照顧、人才招募與培育、勞資關係、服務品質及客戶滿意度，共計有 9 項重大性議題。



重大議題	考量面	管理方針(DMA)
永續策略	一般標準揭露：策略與分析	以「感恩、惜福、精進」為核心理念，積極為客戶、股東與員工創造更多的價值，珍惜既有，持續提升經營效能，追求企業永續的發展。
風險控管	一般標準揭露：策略與分析	在董事會核定之風險容忍度下，以爭取股東最大利益為目標。
公司治理	投資	<ul style="list-style-type: none"> ● 慎選授信、投資之對象，不支持對於環境、社會具有負面損害的企業。 ● 設置「投資審議委員會」以審議各種非短線交易之股權投資
	法規遵循	設立法務暨法遵室，以確保各項業務符合主管機關和上市公司應遵循的要求。如發生違反法規之情事，則由法令遵循室立即報告總經理並提報董事會。
隱私保護及交易安全	顧客隱私	參考資訊安全管理以及個人資料保護管理之國際標準，並依據公司之實務狀況，實施相關控管以保護機敏資訊以及個人資料。
營運績效	經濟績效	設立年度績效目標，持續透過新種商品之推廣、擴大次級市場交易、強化風險管理與資產部位以及員工訓練等，達到營收成長之目的

重大議題	考量面	管理方針(DMA)
薪酬福利及 員工照顧	市場形象	重視信用管理，透過良好的資本水準、妥適的授信與優質的資產品質，維持良好信用。
	職業健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供勞工安全、健康之職場。 ● 舉辦員工健康檢查。 ● 內部教育訓練安排身心靈之軟性課程。
	員工多元化與平等機會	<ul style="list-style-type: none"> ● 依照政府勞動相關法令制訂勞動條件。 ● 依照就業服務法令提供平等的工作機會給所有求職者。
	女男同酬	華票員工之薪給標準，不因性別而有差異，相同職位、職等之女男員工之基本薪資比例為1:1。
人才招募與 培育	勞僱關係	秉持「用人唯才」及「適才適所」的用人理念，推動多元的人才發展功能、建置優渥的薪酬福利制度。
	訓練與教育	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過員工教育訓練，提升員工競爭力。 ● 建立全公司接班人計畫。
勞資關係	勞僱關係	遵守勞基法之規定，並基於國民就業機會平等之基本人權，在僱用員工時完全以專業能力及經驗為依據，從未以種族、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、婚姻、容貌、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以不同考量。
	勞工實務問題 申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> ● 設有「員工建言信箱」，提供員工在合法權益遭受侵害或不當處置且無法合理解決時之用。 ● 設有「性騷擾申訴處理委員會」，提供員工及求職者免於性騷擾之工作環境，禁絕工作場所性騷擾事件之發生。
服務品質及 客戶滿意度	產品及服務標示	華票專精於企業融資及固定收益商品交易，透過保守和穩健立足於市場來維持台灣票券市場前三大的地位。經營上不盲目追求高報酬，而是以專業的態度，在兼顧風險下，創造穩定的收益。
	行銷溝通	<ul style="list-style-type: none"> ● 設立有發言人制度。 ● 建立公開資訊網路申報作業系統。 ● 設有公司外部網站(www.cbf.com.tw)供利害關係人查詢公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針等。 ● 每年編製年報，並放置於外部網站供資訊使用人查詢，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊等。 ● 公司網站設立「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，提供員工、供應商、消費者及客戶對相關資訊有所疑義時，可即時詢問並獲致回應。

2.3 重大性考量面的邊界鑑別

針對各重大考量面，檢視其對組織內、外之衝擊，並根據 GRI G4 指引、產業特性、同業之經驗，藉以界定其資訊揭露邊界，回應利害關係人之關切。

議題	考量面	組織內	組織外			
		華票	供應商	金融同業	客戶	社區
永續策略	策略與分析	✓	✓	✓	✓	✓
風險控管	策略與分析	✓	-	✓	✓	-
公司治理	投資	✓	-	✓	✓	-
	法規遵循	✓	-	✓	✓	-
隱私保護及交易安全	顧客隱私	✓	-	-	✓	-
營運績效	經濟績效	✓	-	✓	✓	-
薪酬福利及員工照顧	市場形象	✓	✓	✓	✓	✓
	職業健康與安全	✓	-	-	✓	-
	員工多元化與平等機會	✓	-	✓	-	-
	女男同酬	✓	-	✓	-	-
人才招募與培育	勞僱關係	✓	-	✓	-	-
	訓練與教育	✓	-	-	✓	-
勞資關係	勞僱關係	✓	-	-	-	-
	勞工實務問題申訴機制	✓	-	-	-	-
服務品質及客戶滿意度	產品及服務標示	✓	-	✓	✓	-
	行銷溝通	✓	-	✓	✓	-



3.經營績效與市場地位

3.1 營運績效

雖近年來在持續寬鬆貨幣政策導引下，長、短期利率持續維持低檔，對以固定收益商品業務為主要獲利來源的票券業來說，營運環境相對艱困許多；然中華票券在資產配置及操作策略得宜下，每年仍戮力達成各項獲利目標，近三年來每年不論稅前盈餘、每股盈餘及股東報酬率均逐年成長，每年整體每股盈餘均有超過1元之亮麗水準。

101~103 年營運績效列表如下：

(幣別：新台幣)

項 目		101 年度	102 年度	103 年度
淨收益(仟元)		2,099,778	1,616,119	1,875,209
各項提存(仟元)		(149,058)	543,319	234,907
營業費用(仟元)		(427,397)	(475,551)	(451,916)
繼續營業單位稅前淨利(仟元)		1,523,323	1,683,887	1,658,200
所得稅(費用)利益(仟元)		(360,674)	(283,026)	(272,857)
繼續營業單位本期淨利(仟元)		1,162,649	1,400,861	1,385,343
經營能力	逾期授信比率(%)	0.03	0	0
	員工平均收益額(仟元)	14,892	11,544	13,491
	員工平均獲利額(仟元)	8,246	10,006	9,966
獲利能力	資產報酬率(%)	0.67	0.77	0.77
	權益報酬率(%)	5.47	6.71	6.53
	純益率(%)	55.37	86.68	73.88
	每股盈餘(元)	0.87	1.04	1.03

3.1.1 以客戶別區分票、債券交易

103 年度票券附買回交易對象別

(單位：新台幣佰萬元)

交易對象	金額	比率
一般企業	25,933	41.39%
個人	6,821	10.88%
保險業(含中華郵政壽險)	5,620	8.97%
銀行及農漁會信用部	16,964	27.07%
債券型/股票型/平衡型基金	430	0.69%
其他	6,893	11.00%
票券合計	62,661	100.00%

103 年度債券附買回交易對象別

(單位：新台幣佰萬元)

交易對象	金額	比率
一般企業	23,164	32.37%
個人	25,868	36.15%
保險業(含中華郵政壽險)	11,059	15.46%
銀行及農漁會信用部	6,338	8.86%
債券型/股票型/平衡型基金	3,017	4.22%
其他	2,102	2.94%
債券 合計	71,548	100.00%

3.1.2 以服務/產品別區分

(1) 103 年度票券業務

票券初級市場－短期票券發行及首次買入

(單位：新台幣佰萬元)

類別	金額	比率
融資性商業本票	1,299,105	83.54%
交易性商業本票	209	0.01%
銀行承兌匯票	0	-
銀行可轉讓定期存單	255,480	16.43%
市庫券	300	0.02%
合計	1,555,094	100.00%

票券次級市場－短期票券經紀及自營

(單位：新台幣佰萬元)

類別	金額	比率
商業本票	4,009,641	92.22%
銀行可轉讓定期存單	338,436	7.78%
銀行承兌匯票	0	-
國庫券	0	-
市庫券	70	-
合計	4,348,147	100.00%

註：票券次級市場不含上述之票券初級市場。

外幣票券初、次級市場

(單位：美金仟元)

類別	金額	比率
初級市場承銷	11,500	100.00
次級市場交易	0	-
合計	11,500	100.00

(2) 103 年度債券業務

政府債券自營

(單位：新台幣佰萬元)

類別	金額	比率
附條件交易	1,043,149	89.62%
買賣斷交易	120,760	10.38%
合計	1,163,909	100.00%

公司債自營

(單位：新台幣佰萬元)

類別	金額	比率
附條件交易	1,585,624	97.76%
買賣斷交易	36,260	2.24%
合計	1,621,884	100.00%

金融債券自營

(單位：新台幣佰萬元)

類別	金額	比率
附條件交易	238,973	99.03%
買賣斷交易	2,350	0.97%
合計	241,323	100.00%

外幣債券初、次級市場

人民幣債券

(單位：人民幣仟元)

類別	金額	比率
初級市場承銷	0	-
次級市場交易	90,000	100.00%
合計	90,000	100.00%

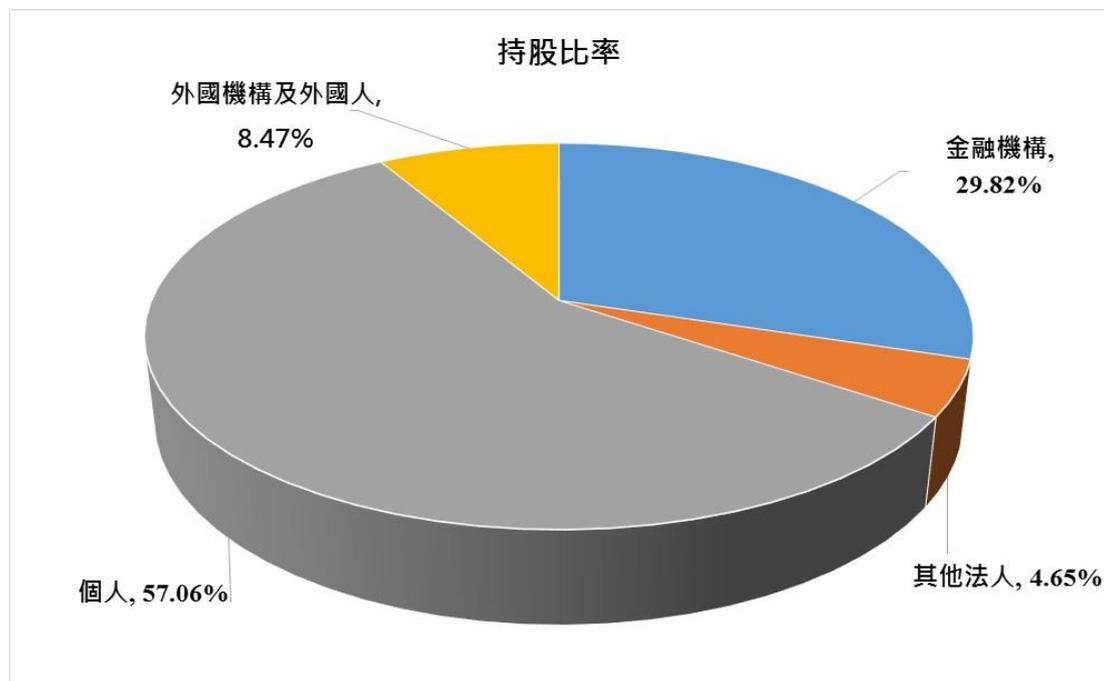
美元外國債券

(單位：美金仟元)

類別	金額	比率
初級市場承銷	0	-
次級市場交易	4,000	100.00%
合計	4,000	100.00%

3.1.3 資金來源

華票之股東結構：(基準日：104年3月25日)



3.1.4 各類服務之營業績效

票券初級市場：華票於票券初級市場方面，因 103 年度全球景氣持續復甦，在華票公司積極拓展票券承銷及聯貸案件下，簽證及承銷商業本票交易量增加；且在市場資金成本維持低檔下，增加買入銀行可轉讓定期存單，藉以提升養券獲利。詳如下述：

(1) 商業本票之簽證與承銷

華票於 103 年度簽證承銷商業本票計 8,627 家次，較 102 年度增加 485 家次(或 5.96%)，總計金額新台幣 1,299,105 佰萬元，較 102 年增加 173,247 佰萬元(或 15.39%)。103 年底，華票簽證承銷商業本票未到期餘額計新台幣 166,837 佰萬元。

(2) 保證餘額

截至 103.12.31 止，華票商業本票保證餘額為新台幣 86,493 佰萬元，較 102 年底餘額增加 8,749 佰萬元(或 11.25%)。

(3) 首次買入各類票券

除簽證承銷商業本票外，華票於 103 年度首次買入融資性商業本票以外之各類票券計新台幣 255,989 佰萬元，較 102 年度增加 39,447 佰萬元(或 18.22%)。

(4) 美元商業本票業務

103 年度累計簽證及承銷美元商業本票金額為 11,500 仟美元，較 102 年度減少 20,500 仟美元(或-64.06%)。

票券次級市場：華票於 103 年台幣票券次級市場買賣交易總額計新台幣 4,348,147 佰萬元，較 102 年增加 221,200 佰萬元(或 5.36%)。於票券次級市場交易量方面，因 103 年度全球景氣持續復甦，在華票公司積極拓展票券承銷及聯貸案件下，次級市場交易量增加。

政府債券市場：華票於 103 年度政府債券買賣交易總額為新台幣 1,163,909 佰萬元，較 102 年度減少 21,820 佰萬元(或-1.84%)。就交易型態區分，附條件交易金額為 1,043,149 佰萬元，佔 89.62%，較 102 年度減少 47,480 佰萬元(或-4.35%)；買賣斷交易金額為 120,760 佰萬元，佔 10.38%，較 102 年度增加 25,660 佰萬元(或 26.98%)。

金融債券市場：華票於 103 年度金融債券買賣交易總額計新台幣 241,323 佰萬元，較 102 年度增加 8,698 佰萬元(或 3.74%)。就交易型態區分，附條件交易金額為新台幣 238,973 佰萬元，佔 99.03%，較 102 年度增加 11,198 佰萬元(或 4.92%)；買賣斷交易金額為新台幣 2,350 佰萬元，佔 0.97%，較 102 年度減少 2,500 佰萬元(或-51.55%)。

公司債券市場：華票於 103 年度公司債券買賣交易總額計新台幣 1,621,884 佰萬元，較 102 年度減少 389,998 佰萬元(或-19.38%)。就交易型態區分，附條件交易金額為新台幣 1,585,624 佰萬元，佔 97.76%，較 102 年度減少 389,548 佰萬元(或-19.72%)；買賣斷交易金額為新台幣 36,260 佰萬元，佔 2.24%，較 102 年度減少 450 佰萬元(或-1.23%)。

外幣債券市場：華票於 103 年度外幣債券買賣交易總額分別計美元外國債券 4,000 仟美元及人民幣債券 90,000 仟元人民幣，其中人民幣債券較 102 年度增加 80,000 仟元人民幣。

3.1.5 預算執行情形、財務收支及獲利能力分析

收益方面，103 年淨收益為 1,875,209 仟元，預算達成率為 114.44%。其中，利息淨收入 967,673 仟元，達成率 127.33%；手續費淨收益 664,712 仟元，達成率 112.54%；透過損益按公允價值衡量之金融資產及負債淨收益 151,921 仟元，達成率 103.39%；備供出售金融資產之已實現淨收益 63,143 仟元，達成率 48.57%；其他非利息淨收益 27,760 仟元，達成率 252.36%。淨收益高於預算目標，主因本業方面，華票公司積極拓展票券承銷業務，且在市場資金成本持續低檔下，拉升養券利差，利息淨收入及手續費淨收益皆超越預算目標，然債券處分及股權商品交易，在全球景氣復甦力道不如預期，操作績效落後預算目標。

在成本方面，103 年各項提存迴轉為 234,907 仟元，預算達成率為 251.70%，主因華票公司實際收回呆帳較預算數多；而營業費用為 451,916 仟元，預算耗用率為 93.72%。

獲利方面，103 年稅前利益為 1,658,200 仟元，預算達成 132.69%，稅後純益為 1,385,343 元，換算成每股純益達 1.03 元，達成預算目標 130.11%。

3.1.6 研究發展狀況

在新種業務上，華票公司積極參與國內首檔「新北市市庫券」承銷案，為少數參與承銷之銀行及票券商之一。

3.2 盈餘分配

103 年度可供分配盈餘為 970,115,574 元，每股配發現金股利 0.72 元，期末未分配盈餘為 3,184,374 元。最近三年之股利配發狀況及股東投資報酬狀況如下：

(單位：元)	101 年	102 年	103 年
每股稅後盈餘	0.87	1.04	1.03
現金股利	0.80	0.70	0.72
本益比	13	11	11.1
本利比	14.14	16.49	15.88
現金股利殖利率	7.07%	6.06%	6.30%
註：			
本益比=當年度每股平均收盤價/每股盈餘			
本利比=當年度每股平均收盤價/每股現金股利			
現金股利殖利率=每股現金股利/當年度每股平均收盤價			

按照華票章程規定，每年度決算盈餘時，於完納稅捐、彌補虧損後，如有剩餘，應提列 30% 為法定盈餘公積，但法定盈餘公積已達華票公司實收資本額時，不在此限。再依法令提撥特別盈餘公積，加計特別盈餘公積迴轉數及以前年度未分配盈餘後，公司得依特定目的，再另行提撥特別盈餘公積或酌予保留部分盈餘。如尚有餘額，作如下之分派：

- (1) 股東股息。
- (2) 股東紅利。
- (3) 董事酬勞金 2%~4%(獨立董事不參與酬勞金分派)。
- (4) 員工紅利 2%~4%。

3.3 從營運過程中履行社會責任

華票認為，若要維持長期良好的營運績效，除了透過積極的業務開發以外，也必須要慎選授信、投資之對象，原則上不支持對於環境、社會有負面損害的企業。

華票對於相關授信客戶，有明確之控管要求：於接受新客戶時，若為社會評價負面、營運風險較高或有疑慮的企業，將由業務審議會委員出具意見，除可能調整授信條件外，亦可拒絕授信。如既有客戶發生重大事件時，將依據重大負面事項通報機制所得知的資訊，於3天內出具報告給總經理，說明該消息對於授信風險影響，做為後續天期、利率調整，以及是否續約之參考。

華票對於投資標的，則會考量過去不良紀錄，確認該投資標的之買賣上限，或者是減碼、拒絕投資等。除可避免投資風險以外，亦可盡一份責任。

未來，配合國內外對於金融機構履行相關責任之趨勢，在時機成熟下，華票將進一步檢視如何透過各類金融商品與服務，提高客戶與往來對象遵循環境、社會要求之方式。



4.人才發展與員工照顧

4.1 人力招募與留才

多年來，華票秉持著「用人唯才」及「適才適所」的用人理念，在人力資源方面，由專責單位負責推動多元的人才發展功能、建置優渥的薪酬福利制度等，因而在人員流動、聘僱、與教育訓練等方面皆有十分優良之表現。

4.1.1 人力結構

華票完全遵守勞基法之規定，從未雇用童工從事工作。基於國民就業機會平等之基本人權，在僱用員工時完全以專業能力及經驗為依據，從未以種族、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、婚姻、容貌、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以不同考量。103年聘用員工未曾發生違反人權或歧視事件。

103年底時，華票員工共139人，其中職員132人、工員2人、工讀生5人。均聘用自臺灣地區，未聘請外籍員工，平均年齡44.20歲，平均工作年資14.34年。103年新進人員共5名，性別與年齡分布如下：

據點	新進人員總數	男性	女性	29歲以下	30~39歲	40~49歲
總公司	5	4	1	3	1	1
高雄分公司	0	0	0	0	0	0
台南分公司	0	0	0	0	0	0
台中分公司	0	0	0	0	0	0
桃園分公司	0	0	0	0	0	0
板橋分公司	0	0	0	0	0	0
合計	5	4	1	3	1	1

在進用身心障礙人士方面，華票員工總數為100人以上，依國家規定每滿67位需進用1位弱勢團體人員，華票均符合法規要求，101年因足額進用身心障礙人士，而獲台北市頒獎。102年及103年，華票計有2名身心障礙員工，均超額進用身心障礙者。



截至 103/12/31 止，華票的員工分布，如下表：

據點	總數	男性 人數	女性 人數	29歲(含) 以下	30~39歲	40~49歲	50歲以上	身心障礙 員工數
總公司	103	68	35	0	0	0	0	1
高雄分公司	8	4	4	0	2	4	2	1
台南分公司	7	4	3	0	2	2	3	0
台中分公司	7	6	1	0	1	1	5	0
桃園分公司	7	6	1	0	1	2	4	0
板橋分公司	7	5	2	0	3	2	2	0
合計	139	93	46	0	9	11	16	2

103 年員工職別分布：

據點	管理職人數 (部、室級單位以上正副主管)	一般員工人數
總公司	19	84
高雄分公司	2	6
台南分公司	2	5
台中分公司	2	5
桃園分公司	2	5
板橋分公司	2	5
合計	29	110

103 年員工分布以性別區分

據點	性別	職員	工員	工讀生
總公司	男性	62	2	4
	女性	34	0	1
高雄分公司	男性	4	0	0
	女性	4	0	0
台南分公司	男性	4	0	0
	女性	3	0	0
台中分公司	男性	6	0	0
	女性	1	0	0
桃園分公司	男性	6	0	0
	女性	1	0	0
板橋分公司	男性	5	0	0
	女性	2	0	0
總人數		132	2	5

為了提供女性員工安心工作環境，並促進員工的工作與家庭生活平衡，華票亦設有生理假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假等機制，以確保員工權益；於 101~103 年三年間，均未有員工申請育嬰假，因此無法計算留存率及回任率。

4.1.2 人員流動

華票人員之職位異動及離退職均按法規規定辦理。一般員工自 88 年 7 月起至 93 年 12 月止，每月按給付薪資總額 7.52% 提撥退休準備金，自 94 年起，每月按給付薪資總額 7% 提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會保管，並以該會名義存入臺灣銀行運用升息給付舊制之退休金；另自 94 年 7 月起，選用勞退新制者，由公司按月提撥每月薪資 6%，以個人名義存入勞工保險局。委任員工每月繼續按精算結果提撥退休基金並認列退休金費用，交由職工退休基金管理委員會運用。

人員離職：

103 年離職之員工人數共 6 人，離職率（離職人數/當年期末人數）為 4.3%。103 年離職人數/離職率如下表：

據點	離職人員總數	男性	女性	29 歲以下	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上
總公司	5	2	3	4	1	0	0
高雄分公司	1	1	0	0	0	0	1
台南分公司	0	0	0	0	0	0	0
台中分公司	0	0	0	0	0	0	0
桃園分公司	0	0	0	0	0	0	0
板橋分公司	0	0	0	0	0	0	0
合計	6	3	3	4	1	0	1

4.2 員工權益

4.2.1 人權管理

華票嚴格遵守國內外勞動及人權的規範，公平對待與尊重所有員工，作法包括：

1. 依照政府勞動相關法令制訂勞動條件。
2. 依照就業服務法令提供平等的工作機會給所有求職者。
3. 設有「員工建言信箱」，提供員工在合法權益遭受侵害或不當處置且無法合理解決時之用。
4. 設有「性騷擾申訴處理委員會」，提供員工免於性騷擾之工作環境，禁絕工作場所性騷擾事件之發生。

4.2.2 薪資與福利

薪酬管理

華票提供了台灣金融同業中頗具競爭力的整體薪酬制度，讓員工在努力認真工作之餘，也能夠擁有強大的經濟後盾支援，確保員工家庭的良好居住及生活品質。新進人員薪資均以優於法定最低基本工資為原則，並考慮擬予擔任之工作、學歷、相關工作年資、市場人力需求狀況訂定，亦具市場檢視功能，期能吸引優秀的專業人才，與華票一同起飛與成長。

華票員工薪酬組成為基本薪資、伙食津貼、年終獎金及紅利。年終獎金係依員工年度考勤、績效評核及公司當年度淨值報酬率為基準，再區分為考勤、考績及績效獎金。

華票員工之薪酬給予，乃依薪資市況、公司財務狀況、組織結構，訂定員工薪給標準，不因性別而有差異，相同職位、職等之男女員工之基本薪資比例為 1：1。103 年度基層員工薪酬以性別區分，女性：男性為 1：0.933。

福利措施

華票視員工為大家庭一份子，為員工設計每一項良好的福利制度，秉持著對家人的心來關心員工，對待每位員工就如同家人一般。員工享有公司及職工福利委員會提供的所有福利措施，福利措施之主要內容如下：

公司提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 保險：除依法令規定為員工投保勞、健保外，並照顧員工基本需求，提供員工團體保險，並為員工之父母、配偶及未成年子女投保團體定期壽險。 ● 圖書、伙食津貼。 ● 社團補助。 ● 每年辦理健康檢查，民國 103 年員工健康檢查率達 100%。 ● 定期辦理國內、外旅遊活動。
職工福利委員會提供	民國 67 年 12 月成立福委會，提供各項員工福利規劃與執行，包含三節節禮津貼，生日、結婚、生育、喪葬、藝文欣賞、重大傷病、退休補助金，並審酌社團經費概況進行補助。

近兩年來，華票所提供給員工的福利費用如下表：

單位：新台幣元

福利項目	102 年		103 年	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職
保險		17,785,341		17,167,557
伙食津貼		5,031,138		5,029,800
自強活動		7,742,279		6,393,788
健康檢查	455,000	785,000	455,000	795,000
員工薪資	112,153,926	113,274,800	112,130,223	140,562,530



103年9月，華票於中秋節假期舉辦員工海外旅遊活動「京津之旅」，員工暢遊北京故宮、頤和園、長城、天津海河等著名景點，大啖北京烤鴨等美食，留下歡樂美好的回憶。



103年9月華票員工遊北京長城



102年台灣工銀集團旺年晚會合唱比賽
華票贏得冠軍



103 年台灣工銀集團員工才藝競賽
華票榮獲冠軍

4.2.3 結社自由

華票除提供優渥勞動條件，致力滿足員工福利需求，每一社團每月補助 1500 元，鼓勵員工相關社團之發展。社團成立要件需具備組織計畫、定期活動和最低人數，例如：總公司 10 人和分公司 5 人。員工自發性社團包括腳踏車和登山社團等，目前共有 7 個社團運作中，為員工工作閒暇之休閒，提供調養身心之管道，也提供深入社會與人文關懷之機會。

社團名稱	照片	活動說明
桌球社		每月每週星期二之活動例會 (內湖運動中心)

華票自行車
聯誼社



南北自行車隊大會師
(日月潭環潭自行車道)

華票高爾夫球
社



每年南北高爾夫球社員大會合
(南一高爾夫場)

台北總公司
保齡球社



每月 1 次保齡球大賽
(板橋三民路高手保齡球館)

台北總公司
羽球社



每月 1 次訓練&大挑戰
(民權國小)

高雄運動
休閒社



好想有個家公益路跑活動
(高雄世運體育館廣場)

音樂欣賞社



馬友友與絲路合奏團
(國家音樂廳)

4.3 員工溝通與參與

員工溝通

- 員工及其眷屬：視員工需求，進行溝通。
- 員工若有工作調整或輪調需求，可於每年績效考核時，透過工作/輪調意見調查表表達意願。
- 員工申訴可透過內部網站的專用信箱(含性騷擾)，或透過書面資料告知管理部。
- 總經理採 Open Door 政策，任何華票同仁有任何想法皆可直接與總經理溝通。

員工建言信箱

華票已設置「員工建言信箱」，提供員工直接之交流管道，期望每位員工皆可以透過信箱表達自己的意見，建立一個順暢的溝通管道。101、102、103 年度員工建言信箱未收到任何建言。

4.4 勞工安全衛生

4.4.1 安全衛生理念

- 一、**尊重生命及健康的理念**:在辦公室職場裡及裝修工程時，仍應堅持健康及人命為最優先之原則。
- 二、**確認事故可以防止的理念**: 職業災害有別於天災，是絕對可以預防的。

4.4.2 安全衛生管理

勞工健康管理

1. 新進員工需辦理體格檢查，每年並舉辦全公司員工健康檢查。
2. 工作場所出入口、樓梯、通道、安全門等需設置適當之採光、照明以及平常照明系統失效時使用之緊急照明系統。
3. 工作場所之通道、地板、階梯、應採取必要之預防措施以保持不致使勞工跌倒、滑倒、踩傷等之安全狀態。
4. 安全門及安全梯不得上鎖，其通道不得堆置物品且有關安全門、安全梯應有明顯標示。

承攬管理

1. 門禁管制: 對承攬人勞工及所攜入之機械設備須經確實查證無誤後, 始得同意進入公司作業。
2. 教育訓練: 要求承攬人均須接受法令規定之安全衛生教育訓練, 及該作業相關教育訓練後, 方能同意承攬人從事該項作業。
3. 危害告知: 於承攬人作業前須明確告知該作業所存在之危險因素, 並納入承攬契約書中, 要求承攬人做好防範措施, 並且將該危險因素明白告知承攬人之作業勞工。
4. 協議組織: 與多個承攬人共同作業時, 應有協議組織指揮協調共同作業各包商執行職業災害防止事項, 工作場所標示, 有害物容器放置場所, 電動機械、器具及施工架等使用上之安全措施等, 避免因工作干擾釀成災害。

提供勞工安全健康之職場

1. 大樓保全統一由集團樓管負責管理, 公共空間皆設有 CCTV。
2. 每年定期舉辦消防演習, 並定期檢測消防設備; 各樓層皆編制自衛消防編組, 由樓管負責每年舉辦 2 次消防演習。



3. 大樓內設立緊急照明和消防設備, 由樓管統一管理。
4. 風災水災來臨前, 樓管負責於主要進出口架設防水閘門。
5. 設有勞安作業之承辦人員, 作為提供勞安報表至勞動局的窗口。
6. 因行業特性, 未曾有直接的職業傷害案例, 但對於上班途中發生交通意外者, 均有留存紀錄。
7. 關於重大疾病緊急應變, 如之前的 SARS 防疫期間, 將業務單位分成兩組且異地辦公, 並有公文或 eMail 告知同仁, 若有類似症狀應進行通報。
8. 由工銀的樓管委員會負責大樓保全人員管理事宜, 定期提供大樓疏散、保全工作要求和進出人員登記的相關訓練。

9. 每年定期委由專業清潔公司進行工作場所之環境清潔及消毒作業。
10. 每年舉辦員工健康檢查。
11. 每年內部教育訓練安排身心靈之軟性課程。

4.4.3 異常狀況管控與預防

超時工作管控

因應勞基法規定，為顧及員工健康，員工延長之工作時間連同正常工作時間，一日不得超過 12 小時，延長之工作時間，每月不得超過 46 小時。

華票訂定工作辦法，每週工作時數為 40 小時，加班每月不得超過 46 小時。目前全公司加班狀況並不常見，且未有強迫勞動的案例發生。

職業災害統計

近三年來，華票均未有員工發生失能傷害，故失能傷害頻率(Disabling Frequency Rate, F.R.)及失能傷害嚴重率(Disabling Severity Rate, S.R.)均為零。

4.5 職能發展與生涯規劃

人才是華票最珍視的資產，也是追求卓越的關鍵。華票依各單位經營發展之需求及公司經營策略方向，建構以優勢為基礎之人才發展培育體系。在「因材施教」的訓練理念下，提供多樣化的訓練資源，以因應不同職位員工之需求。

4.5.1 人力發展

(1) 透過員工教育訓練，提升員工競爭力

- 每年針對員工業務需要，舉辦兩次全公司教育訓練。
- 針對新進員工舉辦新進人員教育訓練。
- 指派業務相關員工至國內、外金融相關專業訓練機構參訓。
- 設有進修證照補助制度，鼓勵同仁取得相關金融證照。

(2) 建立全公司接班人計畫(successor plan)

- 各單位挑選 2-3 位備位主管人選。
- 建立備位接班人培訓計畫，著重培養備位主管經營管理能力。

華票各單位主管備位人選係由人資組提出 1-2 位儲備人選供首長參酌，經長期觀察與考核，待職位出缺時，能有效迅速提供銜接人選，以達無縫接軌。

4.5.2 教育訓練

華票多年來持續關注金融服務業的人才發展，將人才視為我們競爭的最大優勢，所以建置了專責單位來負責人才的訓練，使華票的人員生產力與員工滿意度均位於台灣金融同業中的領先地位。

在華票的員工教育訓練方面，規定每位員工每年最低受訓時數為 25 小時，訓練規劃

則是依所需之專業能力而非以性別去劃分，切實落實女男平等之政策。

除定期邀請學者專家到公司進行專題演講外，亦聘請業界專業人士，為同仁講授洗錢防制法等相關課程。華票不僅在員工新進聘用後隨即進行相關的教育訓練，在人才發展過程中，亦不斷探求組織和個人需求，並隨時檢視、逐步開展各項必備訓練，以提升個人生涯發展所需之知識及技能。

103 年底員工人數計 139 人，員工派訓共計 2,916 人次，總計 7,160.9(含董事進修 57) 小時，平均每人派訓約 21 次/人，每人派訓時數約 51.5 小時/人。

年度	訓練人次	訓練時數 (小時)	訓練費用 (仟元)
103	2,916	7,161	567
102	2,109	5,078	568
101	1,539	4,632	421

以職別和性別區分訓練時數如下表：

		管理人員		非管理人員	
		專業	其他	專業	其他
女	人數	5	5	40	39
	總時數	265.0	67.0	1,723.5	399.2
	每人平均時數	53.0	13.4	43.08	10.2
男	人數	36	36	61	57
	總時數	1,565	431.5	2,046	606.7
	每人平均時數	43.47	12.0	33.54	10.6

員工行為準則與訓練

每年舉辦兩次教育訓練，對象包括總分公司人員，訓練內容包含專業性科目和法令宣導，例如：個資法和洗錢防制法等。



4.5.3 專業證照

身為票券業的領導品牌，專業是我們的核心價值之一，長期以來，華票對提升員工的專業度不遺餘力，舉凡各類專業證照之輔導與培訓、客戶服務、專業銷售、風險管理等培訓，我們均全力以赴，期能為員工的職涯增值，生涯加分，並提高員工之專業素質及工作效率，以共創員工與華票雙贏之局面。統計至 103 年底，華票員工所擁有的專業證照及專業資格的人數，如下表：

專業證照及資格	人數
票券商務人員	128
證券商高級業務員	95
證券商業務員	57
證券投資分析人員	3
財務風險管理師(FRM)	2
債券人員	53
初階授信人員	71
進階授信人員	8
資產證券化	7
銀行內部控制	88
企業內部控制	7

專業證照及資格	人數
信託業務人員	64
理財規劃人員	53
證券投信投顧業務員	39
期貨商業務員	61
人身保險業務員	21
產物保險業務員	10
個人風險管理師	2
初階外匯人員	12
外匯交易專業人員	6
股務人員	8

4.5.4 董事研習

依據「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定，華票之董事每年均參加一定時數之進修課程，103年董事進修內容列表如下：

職稱	姓名	進修日期	主辦單位	課程名稱	進修時數
董事長	吳正慶	103.03.07	社團法人中華公司治理協會	獨立董事與審計委員會運作實務	3.0
		103.08.02	證券暨期貨市場發展基金會	上市上櫃公司誠信經營與企業社會責任座談會	3.0
董事	陳世錦	103.08.03	證券暨期貨市場發展基金會	103年度上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
董事	錢耀祖	103.08.13	證券暨期貨市場發展基金會	103年度上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3.0
		103.08.26	社團法人中華公司治理協會	企業併購與轉型	3.0
		103.09.08	證券暨期貨市場發展基金會	上市上櫃公司誠信經營與企業社會責任座談會	3.0
		103.11.12	社團法人中華公司治理協會	董事於企業併購交易之職責	3.0
		103.11.12	社團法人中華公司治理協會	探討企業之第三人侵權損害之董事賠償比例原則	3.0
董事	張政權	103.12.04~05	財團法人中華民國會計研究發展基金會	發行人證券商證券交易所會計主管持續進修班	12.0
董事	駱怡如	103.11.14	中華民國工商協進會	資本市場與公司治理	3.0
董事	林一鋒	103.11.14	中華民國工商協進會	資本市場與公司治理	3.0
董事	魏政祥	103.12.12	中華民國工商協進會	如何擁抱綠能開創永續契機	3.0
獨立董事	田弘茂	103.03.07	社團法人中華公司治理協會	獨立董事與審計委員會運作實務	3.0
		103.03.07	社團法人中華公司治理協會	獨立董事與審計委員會運作實務	3.0
		103.08.18	證券暨期貨市場發展基金會	上市上櫃公司誠信經營與企業社會責任座談會	3.0
獨立董事	鍾甦生	103.11.14	中華民國工商協進會	資本市場與公司治理	3.0
		103.03.07	社團法人中華公司治理協會	獨立董事與審計委員會運作實務	3.0
		103.03.26	中華民國工商協進會	董事會及股東會應注意事項	3.0
獨立董事	詹火生	103.07.30	中華民國證券商業同業公會	公司治理與企業社會責任	3.0

職稱	姓名	進修日期	主辦單位	課程名稱	進修時數
		103.09.09	證券暨期貨市場發展基金會	上市上櫃公司誠信經營與企業社會責任座談會	3.0
		103.11.07	社團法人中華公司治理協會	新世紀服務業的創新轉型	3.0
董事	陳亞馨	103.05.30	社團法人中華公司治理協會	公司與董監事在證券交易法下之義務與相關案例解析	3.0

5.環境保護與公益活動

5.1 社會參與

5.1.1 社會參與理念

讓社會與華票一起共享成長。

以同理心出發，無私付出，共創社會共榮。

5.1.2 社會公益支出

社會關懷是個重大的企業責任，企業的目標不應只是獲利最大化，該如何讓社會與華票一起共享成長，一直都是公司關心的任務，華票長久以來持續投入人力、物力，以同理心出發，無私付出，期能共創社會和諧、社會共榮的局面。因此，華票不僅在財經學術、創新創業面向，貢獻專業與物力支援；更協助社會在藝術文化方面的成長，促進藝文的生根發展。而台灣在經歷多次的天災後，華票也抱持著人飢己飢的精神，對急難救助貢獻熱情。

103 年度之社會公益支出共計 6,103,180 元，近年之支出項目列表如下：

年度	類別	贊助對象	投入金額	地區	備註
101	財經	中華國際企業與無形資產評價暨防弊協會	20,000	全國	贊助 2012 鑑識會計研討會-企業中舞弊之風險及預防
	學術	社團法人台灣企業重建協會	50,000	全國	2012 年企業重建國際研討會贊助
	藝術文化	亞洲青年管絃樂團	1,604,400	香港、台北	贊助樂團亞洲巡迴演出
	財經	中華民國工商協進會	200,000	全國	贊助工商協進會 60 週年慶祝活動
	藝術文化	財團法人臺灣工業銀行教育基金會	679,000	全國	支持基金會藝術公益活動，扶植全國大專院校美術與音樂人才，提升社會藝術文化欣賞素養
	學術	財團法人台北金融研究發展基金會	150,000	全國	第十七屆兩岸金融學術研討會贊助款
102	財經	兩岸共同市場基金	5,000,000	全國	贊助兩岸市場研究與交流
	學術	台灣企業重建協會	25,000	全國	2013 年企業重建協會十週年研討會
	藝術文化	亞洲青年管絃樂團	1,620,540	香港、台北	贊助樂團亞洲巡迴演出

年度	類別	贊助對象	投入金額	地區	備註
102	創新創業	財團法人國家實驗研究院	1,000,000	全國	贊助"創新創業激勵計畫",支持全國大專院校創業青年
	藝術文化	財團法人臺灣工業銀行教育基金會	950,000	全國	支持基金會藝術公益活動,扶植全國大專院校美術與音樂人才,提升社會藝術文化欣賞素養
	社會	中華民國警察之友總會	750,000	全國	贊助全國警察
103	藝術文化	財團法人臺灣工業銀行教育基金會	874,000	全國	支持基金會藝術公益活動,扶植全國大專院校美術與音樂人才,提升社會藝術文化欣賞素養
	藝術文化	亞洲青年管絃樂團	1,629,180	香港、台北	贊助樂團亞洲巡迴演出
	創新創業	財團法人國家實驗研究院	1,000,000	全國	贊助"創新創業激勵計畫",支持全國大專院校創業青年
	社會	高雄警消人員	2,500,000	高雄	贊助 81 氣爆警消人員
	學術	財團法人台北金融研究發展基金會	100,000	全國	贊助「第十九屆兩岸金融合作研討會」



5.2 節能樂活

配合節能之樂活生活方式，華票以節約電費、節省紙張及運用視訊會議等三項作法來珍愛地球，分述如下：

1. 節約電費：

- 請同仁每日午休關燈、下班務必將個人電腦關機，每日晚上 11 時則強制進行關機。
- 更換高功率之節能照明設備，將照明設備更換為 T5/14W 節能燈管。
- 減少公共區域照明燈管數量。
- 夏季調高空調溫度設定至 26 度。
- 午休時間關閉照明電源，全面熄燈。
- 調降電力契約容量。

華票於 102 年度完成上述作業，用電節電度數達 13,480 度，節電比率達 1.8%，減碳 8,573 公斤/年。

2. 節省紙張：

- 各項人事單據、客戶訪談記錄全數納入電腦系統，節省紙張耗損。
- 會議資料以電腦播放或採用決策支援系統進行討論。
- 完成電子公文系統，公文全面無紙化。
- 會計傳票採線上覆核並以電子檔留存，減少紙張耗用。
- 開會資料多以電腦簡報方式呈現、利率報告及授信覆審亦以電子郵件方式傳遞。
- 積極推行無紙化政策至各個層面。

原本影印紙一年使用約 1,600 包(費用為 104,000 元)，現降為約 1,200 包(費用為 78,000 元)，使用量約降 25%。

3. 運用視訊會議，減少人員差旅成本：

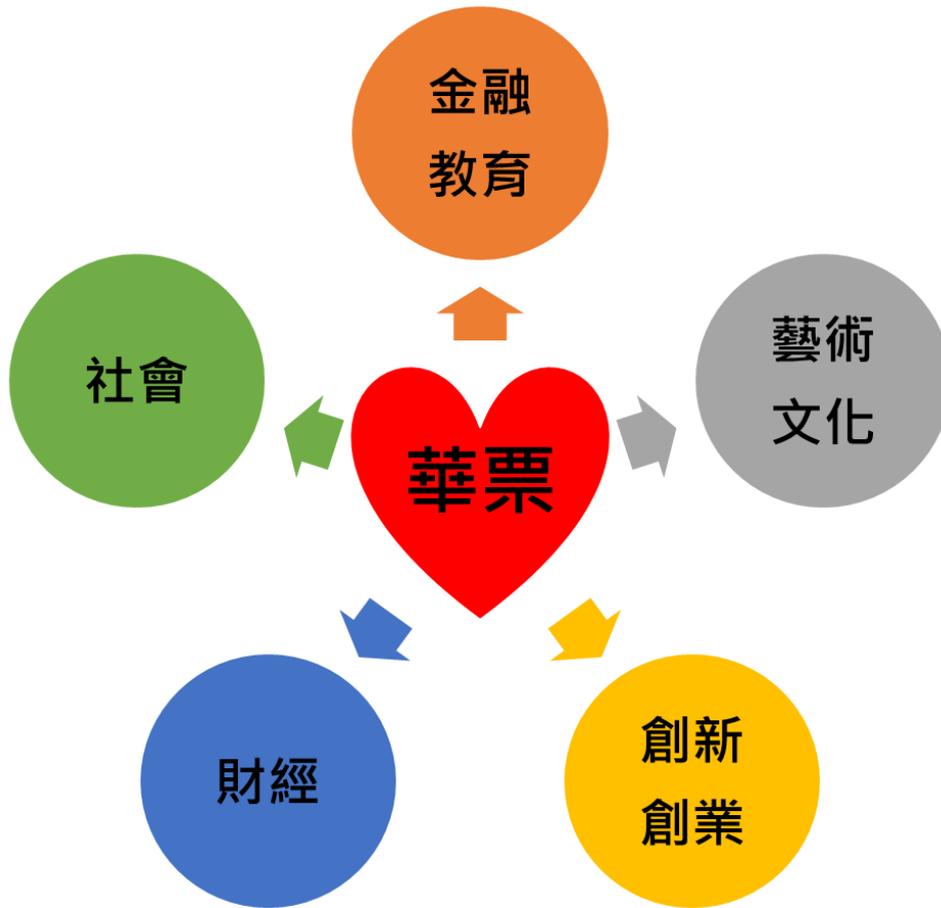
- 金融資產與負債管理委員會(每月一次)
- 業審會(每周一次)
- 總公司固定收益商品部與五家分公司晨會(每周一、三、五)
- 法務暨法遵室與五家分公司舉行法遵教育訓練(半年一次)
- 總分公司舉行視訊新春團拜
- 主管退休歡送會

以上視訊會議，每年節省車旅費估計約 863,300 元。



5.3 社會共榮

以「取之於社會，用之於社會」之精神，保護消費者權益，積極參與各項社會公益活動。



1. 扶植藝術文化之發展：

- (1) 定期捐款贊助「臺灣工業銀行教育基金會」，該基金會聯合企業團力量，共同回饋社會、扶弱濟貧，屢獲國家文化公益獎項，如 100 年第九屆國家公益獎非營利團體獎、99 年文建會第十屆「文馨獎」銅獎。



- (2) 華票為鼓勵優秀藝術團體並提升社會文化涵養，近年長期贊助亞洲青年管弦樂團之亞洲巡演，該樂團為國際上極富盛名的青年樂團，各國評論家盛讚為「世界上最出色的青年樂團」。創立 24 年來，已在世界各地包括美國紐約林肯中心、白宮、聯合國總部等 76 個城市演出 307 場音樂會。

asian youth orchestra
亞洲青年管弦樂團

Richard Pontzius, artistic director & conductor
藝術總監暨指揮：理查·龐信

James Judd, principal conductor
首席指揮：詹姆斯·朱特

8/18 Mon. 19:30
8/19 Tue. 19:30

Taipei National Concert Hall 台北國家音樂廳

票價：500 - 900 - 1200 - 1500 - 2000

6/14(六) - 8/19(二) 全場樂票 | 同場一次購票兩張(含)以上，高級樂票享七折優惠，學生樂票 | 專可加學生證優惠至七折優惠。

票價查詢系統 www.artsticket.com.tw 或洽 財團法人台北愛樂文教基金會 02-2773-3691 www.tpl.org.tw

National Concert Hall, Taipei
台北國家音樂廳

August 18th, 7:30pm

The concert is proudly sponsored by 中華票券金融公司
www.artsticket.com.tw

Richard Pontzius, artistic director & conductor
藝術總監暨指揮：龐信

Leonard Bernstein: Carolite Overture
勃茲翠茲：《康樂維》序曲

Richard Strauss: Ein Heldenleben
理查·史特勞斯：《英雄的生活》

This Hero 英雄
The Hero's Advantages 英雄的好處
The Hero's Complacence 英雄的自滿
The Hero at Sea 英雄航海
The Hero's Works of Peace 英雄的和平工作
The Hero's Platonism from this World and Consumption 英雄的此世與消費

Chu Yau, guest conductor
AYO member 1997 & 1998, row with San Francisco Symphony
嘉賓指揮：鄒鈞 曾任 1997 及 1998 成員，獲選三藩市交響樂團

Intermission 休息

Ludwig van Beethoven: Symphony No. 3, Eroica
貝多芬：第三號交響曲《英雄》
Allegro con brio 有活力的快板
Marcia funebre: Adagio assai
送葬進行曲：非常緩慢的快板
Scherzo: Allegro vivace 詼諧曲：快速的快板
Finale: Allegro molto 終曲：更快板

National Concert Hall, Taipei
台北國家音樂廳

August 19th, 7:30pm

The concert is proudly sponsored by 中華票券金融公司
www.artsticket.com.tw

James Judd, principal conductor
首席指揮：朱特

Giuseppe Verdi: La forza del destino Overture
威爾第：《命運之力》序曲

Claude Debussy: Prélude à l'après-midi d'un faune
德布西：《牧神的午後前奏曲》

Maurice Ravel: La Valse
拉威爾：圓舞曲

Intermission 休息

Pyotr Ilyich Tchaikovsky: Symphony No. 5
柴可夫斯基：第五號交響曲
Andante—Allegro con anima 行板—強而充滿活力的
Andante cantabile con alcuna fantasia 行板的、帶幻想的
Valse: Allegro moderato 圓舞曲—中等速度
Finale: Andante maestoso—Allegro vivace
終曲—莊嚴的、快—充滿活力的

2. 社會急難救助與關懷：

- (1) 莫拉克風災、日本東北大地震等天災急難，積極參與賑災活動。
- (2) 103.08.01 高雄氣爆事件發生，華票秉持人飢己飢、人溺己溺之精神，捐助 250 萬元，協助氣爆災民重建家園。

- (3) 贊助「企業重建協會」，全方位照顧弱勢團體，善盡社會責任。
- (4) 符合企業足超額進用身心障礙者規定，獲台北市政府頒佈「甲等」認證標章。
- (5) 103年11月1日金總及各金融同業公會共同舉辦「103年金融服務關懷社會」園遊會新北場，並進行捐贈弱勢團體。



3. 協助創新創業：

- (1) 華票贊助由科技部主辦、國家實驗研究院承辦之「創新創業激勵計畫」，102年該計畫第一梯次及第二梯次決選，由吳正慶董事長頒發創業金給脫穎而出的團隊。
(<http://fiti.stpi.narl.org.tw/index.jsp>)





(2) 103年5月24日與台灣金融服務業聯合總會共同舉辦「2014年金融就業博覽會」。



4. 推廣金融教育：

- (1) 依據主管機關及票券公會之各類規範，並配合金融消費者保護法，與客戶承作業務前簽訂風險預告書，明確告知客戶可能面臨之風險，並於交易契約中明訂應遵守之規定，消費者可藉此主張權利。
- (2) 積極參與金融教育訓練，派員擔任講師，推廣現代金融理念與專業知識。例如：台灣金融研訓院舉辦「票券業務研習班」，由華票負責「票券初級市場發行實務、票券次級市場交易實務」課目；票券公會委託台灣金融研訓院辦理「票券業務實務解析訓練班」在職訓練，華票負責「短期票券初級市場發行實務、短期票券次級市場交易實務」課目。
- (3) 票券公司往來對象，多為企業戶或專業之金融法人。其營運項目與一般大眾生活較不接近。為了讓一般民眾也能夠有機會了解票券業中重要的名詞，因此透過官網 (<http://www.cbf.com.tw/>)，扼要介紹票券、債券市場，且提供「票債券學堂」 (<http://www.cbf.com.tw/np.asp?ctNode=545&mp=1>)，讓有興趣的民眾能夠有機會藉

此了解票券業之運作，並提升相關金融知識。



(4) 主導中華民國票券金融同業公會編撰「台灣貨幣市場沿革、架構、實務」專書之主編及執行編輯。

5. 促進財經發展：

- (1) 設置客戶申訴專線，委請專人處理客戶申訴問題，並於網站設置各項業務服務聯絡窗口及電子信箱，供消費者聯繫之用。
- (2) 贊助中華國際企業與無形資產評價暨防弊協會，舉辦鑑識會計研討會，協助企業鑑識舞弊之風險及預防。
- (3) 贊助兩岸共同市場基金，協助台海贊助兩岸市場研究與交流。



6. 附錄

附錄 1：全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) 對照表

指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
策略與分析					
G4-1	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	V	董事長的話	4	
組織概述					
G4-3	組織名稱	V	1.1.1	6	
G4-4	主要品牌、產品與服務	V	1.1.1	6	
G4-5	組織總部所在位置	V	1.1.1	6	
G4-6	營運所在的國家數量及國家名	V	1.1.1	6	
G4-7	所有權的性質與法律形式	V	1.1.1	6	
G4-8	所提供服務的市場	V	1.1.1	6	
G4-9	組織規模	V	1.1.2	7	
G4-10	員工總數	V	4.1.1	36	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	V	-	-	無團體協約
G4-12	組織的供應鏈	V	1.1.1	6	
G4-13	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	V	1.1.1	6	
G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	V	1.4.1	15	
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	V	-	-	未簽署相關倡議
G4-16	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	V	1.2.8	12	
鑑別重大考量面與邊界					
G4-17	a.組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	V	關於報告書	2	
	b.是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	V	-	-	無
G4-18	a.界定報告內容和考量面邊界的流程	V	2.2	26	
	b.組織如何依循「界定報告內容的原則」	V	2.2	26	
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	V	2.2	26	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	V	2.2	26	
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	V	2.2	26	
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	V	-	-	第一次編製報告書
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	V	-	-	第一次編製報告書
利害關係人參與					
G4-24	進行議合的利害關係人群體	V	2.1	25	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	V	2.1	25	
G4-26	與利害關係人議合的方式	V	2.1	25	
G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應	V	2.1	25	

報告概況					
G4-28	所提供資訊的報告期間	V	關於報告書	2	
G4-29	上一次報告的日期	V	-	-	第一次編製報告書
G4-30	報告週期	V	-	-	第一次編製報告書
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	V	關於報告書	2	
G4-32	a.選擇的「依循」選項	V	關於報告書	2	未做外部查證
	b.針對所擇選項的 GRI 內容索引				
	c.引述外部保證/確信報告				
G4-33	a.尋求外部保證/確信的政策與現行做法	V	關於報告書	2	未查證
	b.若未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍				
	c.組織與保證/確信雙方之間的關係				
	d.最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序				
治理					
G4-34	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	V	1.2.1	9	
道德與誠信					
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	V	董事長的話	3	

經濟績效指標					
指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	V	3.1	30	
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	V	4.2.2	39	
G4-EC4	自政府取得之財務補助	V	-	-	無補助
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	V	4.2.2	39	

環境績效指標					
指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	V	1.6	20	0 件

社會績效指標					
勞動條件與尊嚴勞動					
指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	V	4.1	36	
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	V	4.2	38	
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	V	4.1	36	
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	V	-	-	無團體協商

G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	V	4.4.3	46	
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	V	4.5.2	46	
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	V	4.5.2	46	
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	V	4.1	36	
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	V	4.2.2	39	
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	V	-	-	0 件
社會					
指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	V	1.6	20	0 件
產品責任					
指標	說明	揭露情況	章節/說明	頁碼	備註
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊類別，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	V	3.1	30	
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	V	-	-	0 件
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	V	-	-	0 件
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	V	-	-	0 件
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	V	1.7	21	0 件
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	V	-	-	0 件

財務金融服務產業補充指標

指標	說明	揭露	章節/說明	頁碼	備註
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	V	1.4.3	16	
FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	V	3.1	30	
FS16	提高金融知識的舉措	V	5.3	53	

附錄 2：證交所規定揭露項目

指標	說明	揭露	章節/說明	頁碼	備註
金融-1	金融保險業應加強揭露針對企業金融商品或服務之環境面與社會面具體政策，暨依循前述政策，在協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理之績效指標。前述企業金融商品或服務至少應包含放貸、專案融資、共同基金、保險及企業本身投資等。	V	3.3 從營運過程中履行社會責任	35	
金融-2	非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	V	4.2.2	39	