# 2019

# 敦 陽

## 企業社會責任報告書

## Corporate Social Responsibility

# 目 錄

關於本報告書 ..... 1
董事長暨執行長的話 ..... 2
敦陽的企業社會責任 ..... 3
企業承諾與利害關係人議合 ..... 5
1.1 關於敦陽 ..... 12
1.2 公司治理 ..... 15
2.1 綠色採購 ..... 23
2.2 供應鏈管理 ..... 24
2.3 客戶服務與滿意度 ..... 27
3.1 永續環境承諾與政策 ..... 33
3.2 氣候變遷與全球暖化之因應政策 ..... 35
3.3 辦公區域之節能措施及內部宣導 ..... 35
4.1 員工政策 ..... 38
4.2 員工結構及分佈 ..... 39
4.3 員工發展與教育訓練 ..... 41
4.4 權益保障 ..... 44
4.5 員工關係 ..... 47
4.6 員工平等及申訴管道 ..... 51
4.7 職業安全衛生政策 ..... 51
4.8 多方利害關係人的合作倡議 ..... 53
4.9 公司內部刊物和公告 ..... 53
5.1 社會共融政策 ..... 54
5.2 敦陽科技志工與服務 ..... 54
5.3 公益慈善 ..... 55
＜附錄＞GRI 準則(Standards)內容索引 ..... 59

# 關於本報告書

## ■報告時間、範疇與邊界

時間：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日

範疇：本報告書依據財務數據涵蓋整體母子公司營運績效但不包括轉投資事業。非財務績效指標內容主要涵蓋環境安全、公司治理、誠信經營暨社會公益、產品服務、客戶滿意及資訊安全等六個構面。若有數據調整或推估之處，將另行於報告書內文中說明。

## ■編製依據

報告書架構之主要永續性議題、策略、目標與措施撰寫，報告書架構依循全球永續性報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 所發行的永續性報導準則 (GRI Standards 2016)，並呼應「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，並於報告書末附有架構內容及 GRI Standards 指標對照索引。

## ■報告書管理

本報告書呈現之議題，係透過敦陽「企業社會責任管理委員會」討論後，由委員會主席及各委員會召集人檢視及核准本報告。

數據計算基礎：本報告書財務報表數字以新台幣計算，職業安全與衛生相關績效則以國際通用指標表達。若有推估或假設條件，於各相關內文註明。

## ■發行概況

首 次 出 版 ：2013 年

現在發行版本：2020 年 6 月發行

下一發行版本：預定 2021 年 6 月發行

上一發行版本：2019 年 6 月

自 2013 年度報告書開始，歷年年度報告書公佈於敦陽公司網站(http://www.sti.com.tw)之企業社會責任專區。

## ■意見回饋與聯絡資訊

若您對於本報告書有任何疑問及建議，歡迎您與我們聯絡，聯絡資訊如下：

洽詢單位：敦陽企業社會責任管理委員會

地　　址：新竹市東大路二段 83 號 12 樓之 1

電　　話：886-3-542-5566 #61770

傳　　真：886-3-542-5181

公司網站：http://www.sti.com.tw

回饋信箱：Benjamin.Chen@sti.com.tw

# 董事長暨執行長的話

近年來隨 ICT 科技快速發展，專業分工益趨明顯，企業對資訊系統服務需求擴增，由以往企業內部資訊系統，擴及全方位系統整合，加上上網人口普及，企業形象網站建置及網站應用程式開發等需求殷切，依據經濟部統計電腦及資訊服務業市場規模逐年擴展，近十年營業額平均年增 4.8%，去年達 3,804 億元，今年可望突破 4,000 億元再創歷年新高，在瞬息萬變的商業環境中，唯有適者能夠生存。

數位潮流的腳步愈來愈快，若是不能加速轉型，很可能就落於必須奮力追趕的境地。2019 年底，新冠肺炎（COVID-19）爆發，不僅危害民眾生命安全，同時也對全球經濟帶來重創，各行各業幾乎都受到波及，面對這場生存考驗，不少企業紛紛加速運用數位科技，藉由遠端協作來保護員工安全、提高生產力與競爭優勢，以確保業務能夠持續營運。

展望未來，在數位科技扮演著重要的角色，在後疫情時代，需要更穩定、安全、不間斷的網路通訊，資訊整合服務，此舉也將催生如 5G、區塊鏈、資訊安全、 邊緣運算技術的進展，IT 與 OT 也會加快融合速度。製造商與服務商為維持生產力，將持續導入無人化、自動化科技，諸如智慧工廠、無人載具、無人化商店的議題將會被加速實現，然而資訊安全的課題也隨之浮現。

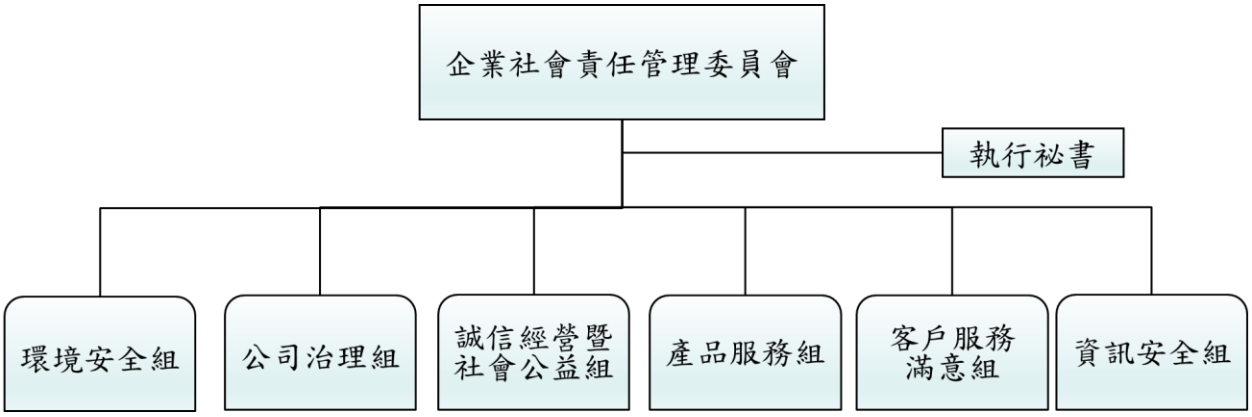
經過五年多來的努力及耕耘，我們已陸續逐年歸納分析企業永續經營績效精進與發展指標，針對未來具長期發展潛力的新興應用，包含智慧醫療、智慧零售、無人運送載具，以及遠距辦公帶來的資訊安全機會及遠距辦公，所串起的科技產業鏈，包含資訊服務、軟體、雲端、辦公設備與規劃，甚至是企業的永續維運顧問服務，透過報告書的撰寫及創新服務，帶動公司推動企業社會責任的發展目標，持續深耕，創造勞資和諧，促進各界利害關係人落實企業治理，經營方針，同仁關懷，公益投入，社會貢獻，期盼共建安和樂利的社會。

董事長暨執行長　　梁修宗

# 敦陽的企業社會責任

敦陽堅信企業營運、獲利必須永續發展，社會環境的永續性也是企業的責任，我們從「環境安全」、「公司治理」、「誠信經營暨社會公益」、「產品服務」、「客戶服務滿意」及「資訊安全」等六個構面來檢視可實現企業社會責任與機會領域，持續堅定的重視並投入公司治理、顧客權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域，朝著永續發展的願景邁進。

## ■敦陽的企業社會責任管理委員會組織圖：




■敦陽企業社會責任委員會各小組職責：

- ●環境安全組：整合公司內部環境保護、節能議題，提出具體目標規劃後，積極推動，同時對於採購及供應商管理。
- ●公司治理組：以公司整體永續經營，保障股東權益、強化董事會職能，並以股東及政府主管單位為主要溝通對象，符合正規公司經營，提升資訊透明度(包含公司網站、年報網路申報等資料)。
- ●誠信經營暨社會公益組：法規遵循、落實員工照護與職涯發展，結合專業系統整合背景，提出適合且對社會有益的方法，投入社會公益各項重要議題。
- ●產品服務組：確保產品品質與服務，力求符合各項國際標章及法規，提供具競爭力之技術、品質交期及價格。
- ●客戶服務滿意組：提供多元叫修服務，同時給予客戶最佳解決方案及服務，以期達到客戶滿意度。
- ●資訊安全組：建立資訊安全管理標準與規範，資訊安全事件偵測及通報應變機制，關鍵資訊基礎設施安全管理機制，資訊安全相關演練及稽核。

CSR 委員會每年至少召開二次會議，必要時得視需要召開臨時會議，2019 年共召開三次、議程包含各組年度規劃、公司評鑑結果檢討與改善建議等。而公司企業社會責任相關作為則由敦陽企業社會責任委員會召集人就推動狀況每年定期向董事會陳報。

■ 回應聯合國永續目標 (SDGs)

聯合國於 2015 年通過 2030 年永續發展議程的 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，希望各界透過這些涵蓋環境、經濟、社會 面向的目標，引導國際社會邁向一個更永續的世界共同願景。2019 年敦陽全面檢視投入項目與 SDGs 的連結性，並挑選出 3 個永續發展目標，期望以此為根基，逐年提升永續管理措施。

| SDGs | 對 敦 陽 義 意 | 行 動 方 案 |
|---|---|---|
| | 因應社會結構變化，敦陽提供清寒學子、弱勢家庭孩童及偏鄉學童等弱勢族群長期關懷扶持與必要協助，如清寒助學、急難救助等。 | ◆因應社會結構變化，敦陽提供關懷扶持與必要協助予弱勢族群。<br>◆提供「敦陽科技獎助學金」等獎助學金，幫助清寒學生完成學業。<br>◆辦理二手書&玩具捐贈活動，以達到資源循環經濟。<br>◆對員工婚喪喜慶及住院、重大災害給予金額不等之補助金。<br>◆合理薪酬、機會均等 |
| | 為消弭社會受教機會不公平之現象，我們除提供獎助學金確保偏鄉及弱勢家庭學童受教機會，合現今社會對資訊安全之需求。 | ◆長期關注新竹縣愛鄰社區關懷協會--「綠光種子計劃」，讓弱勢家庭孩童及偏鄉學童能有免費的課後陪讀。<br>◆敦陽科技獎助學金：給予清寒學生經濟支援，以便繼續完成學業。<br>◆鼓勵同仁自發性學習、參與外部訓練，並提供外訓進修費用補助。 |
| | 致力於節能減碳，將環保概念推廣視為己任，致力推動更多綠色服務。提升節能減碳意識，也能降低營運成本，強化競爭力。 | ◆積極宣導綠色環保：將碳管理成效向員工、客戶、供應商宣導。<br>◆綠色採購：使用綠色節能設施設備，進行綠色採購，商品均需使用綠建材、節能及省水等標章。 |

# 企業承諾與利害關係人議合

■ 企業社會責任觀點與承諾

企業社會責任是對保障股東、員工的權益負責，管理落實供應商的責任與消費者的權益，進而促進整個社會的關懷與環境保護，從社區活動的參與、財務訊息的誠實揭露與對所有利害關係人等的責任，再再都是企業追求成長的同時一併促使產業發展與整體社會提升企業社會責任的新國際觀。

敦陽近年積極創造資通訊產品系統整合服務及提供企業加值、產業升級，並履行企業社會責任義務，凝聚企業核心價值文化，訂定逐步提升實踐企業社會責任的層次，嚴格執行公司治理，員工照護、環境保護和社會公益，期以策略性、長期性的作法，落實社會責任，提昇公司各項經營指標， 達到員工、股東、客戶、廠商滿意 ，提升資通訊系統整合商永續經營價值。配合政府政策並訂定 CSR 長期經營的策略方向及發展藍圖，決心落實 CSR 策略於企業經營，因應國際經濟、環境、社會新發展和高科技技術趨勢之演變，堅持落實社會責任，從守法、環境、品質、貢獻社會等促進整體社會福利，讓企業與國家社會共好，才能獲得所有利害關係人的肯定，永續企業發展。

■ 本公司之企業社會責任政策，努力實踐我們的企業承諾：

【對員工】

✧保護員工工作權益，使之充分發揮才能。

✧多元豐富的學習，培育員工多元發展。

✧積極實現提供員工健康安全的工作環境。

【對股東】

✧創造公司價值，提升股東權益。

✧財務資訊透明。

【對社會、客戶及供應商】

✧對綠色議題落實健全公司治理，保護環境，再生永續。

✧環保與社會責任的關懷，幫助弱勢團體。

✧善盡企業公民責任，投入社會公益，回饋社會。

✧運用企業核心職能，投入實踐社會參與，發揮長期影響力。

✧制定企業倫理與道德規範、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、維護股東權益、實行公平競爭、保障勞動人權等。

✧維持良好的公司治理，嚴守法律和商業道德規範對客戶及供應商。

✧對客戶及供應商的承諾、對創新研發的投入。

✧建立與客戶、供應商共同雙贏的夥伴關係。

本公司秉持企業社會責任的精神，期以策略性、長期性的作法，落實企業社會責任，提昇公司各項經營指標， 達到員工、股東、客戶、廠商滿意。 藉由執行 CSR 政策與落實企業承諾，內化 CSR 為企業的 DNA，塑造誠信、承諾、實踐環保的企業文化。

■ 利害關係人與重大性議題

與利害關係人有效的議合，是企業能永續發展的重要基石；在諸多利害關係人中，能鑑別與公司營運有顯著相關者，以及這些鑑別出的利害關係人所關注的議題及優先次序，是非常重要的課題。

為此敦陽依據影響力、關注程度、依賴度、責任和多元觀點等五個面向，來進行利害關係人的鑑別，並整合各部門所對應之團體與個人回應意見，經企業社會責任管理委員會討論後，辨識出「員工」、「客戶」、「供應商」、「股東(投資人)」等四大利害關係人，針對各利害關係人族群關注的議題，持續透過不同管道溝通外，也透過此報告書進行溝通。

■ 各利害關係人所關注重要議題、公司主要責任、溝通管道及回應方式及列表如下：

| 利害關係人 | 重要關注議題 | 公司主要責任 | 溝通管道及回應方式 | 利害關係人溝通實績 |
|---|---|---|---|---|
| 股東/投資人 | ● 市場形象<br>● 經濟績效<br>● 環境面法規遵循<br>● 勞僱關係<br>● 產品及服務標示<br>● 社會面法規遵循 | ● 遵循主管機關之各項最新法令規範與政策修訂，迅速回應並調整公司資訊揭露形態與內容，以符合法規要求<br>● 適時提供即時、同步、正確之公司訊息，致力投資資訊之對稱<br>● 揭露長期穩定的股利政策，提供適當的投資報酬<br>● 穩健的財務策略，維護良好的公司信用與營運績效 | ● 聯絡窗口：發言人 瞿小姐 TEL：(03)5425566#61710 電子郵件信箱：Jennifer.Chu@sti.com.tw<br>聯絡窗口：發言人 黃先生 TEL：(03)5425566#61520 電子郵件信箱：Rick.Huang@sti.com.tw<br>● 年度股東大會<br>● 定期舉辦法人電話會議及法人說明會，公布季度財務報告及營運訊息<br>● 將即時重大訊息同步公開於證交所公開資訊觀測站與公司網站<br>● 針對重大事件之公 | ● 中/英文重大訊息及公告 23 則<br>● 舉辦 4 次法人說明會 |

| 利害關係人 | 重要關注議題 | 公司主要責任 | 溝通管道及回應方式 | 利害關係人溝通實績 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | 佈，除揭露公開資訊觀測站與公司網站之外<br>● 於公司網站設立電子郵件信箱與聯絡電話，為投資者與公司之間建立暢通的溝通管道 | |
| 客戶 | ● 客戶服務的滿意度。<br>● IT 系統維運永續不停頓服務。 | ● 完整的規劃架構出堅強永不停頓的 IT 服務。<br>● 就近即時服務。<br>● 0800 免費叫修專線及 7x24 叫修服務窗口。<br>● 預防性健檢服務。<br>● 軟硬體之軟體補強更新服務。<br>● IT 軟硬體效能評估報告服務。<br>● 客戶服務滿意度調查。 | ● 本公司有協銷規劃工程師及專業工程師們，依客戶需求，評估規劃好完善的 IT 軟硬體解決方案包含完備的備份及備援規畫，才能讓後續採購建置的 IT 服務系統，做到服務不中斷的永續經營服務。<br>● 全省有 8 個服務據點分布在全省主要直轄及縣市，包含總公司新竹、台北、桃園、台中、嘉義、台南、高雄及花蓮，海外有美國、越南、大陸有上海、寧波、蘇州，客戶在哪就近服務到哪。<br>● 0800 免費叫修專線及 7x24 全年永不停歇服務窗口，除提供電話、手機外，也搭配 E-Mail 及客制化設備發生錯誤主動簡訊叫修 | ● 客戶滿意度 99% |

| 利害關係人 | 重要關注議題 | 公司主要責任 | 溝通管道及回應方式 | 利害關係人溝通實績 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | 服務，除叫修聯絡窗口外，公司也自行開發設計的支援叫修系統”客服系統”，提供叫修事件登錄、稽催、報表等完整的軟體系統服務。<br>● 客服部門：企業加值暨維護服務一群王小姐<br>客服專線：0800-088876<br>客服信箱：rc@sti.com.tw<br>● 預防性健檢服務，提供以月或季定期性主動到客戶處做軟硬體健檢服務，以收事先預防性的軟硬體保養服務。<br>● 軟硬體廠商皆會發布更新補強軟硬體，透過維護檢討月會或季會提供報告通知客戶，協助客戶安排評估安排更新計畫之實施。<br>● 提供軟硬體效能評估分析報告，能預先發掘可能的效能瓶頸，並做專業的調整或提供客戶必要之建議擴充採購，以避免因可能之效能瓶頸拖垮系統讓服務中斷之危機。 | |

| 利害關係人 | 重要關注議題 | 公司主要責任 | 溝通管道及回應方式 | 利害關係人溝通實績 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | ● 每年會做一次客戶服務滿意度調查，分服務工程師/業務人員及產品的滿意度調查，傾聽客戶聲音，作為不斷調整改進客戶服務 | |
| 供應商 | ● 供應商管理<br>● 誠信經營道德規範<br>● 遵循環境管理法規<br>● 綠色採購<br>● 智慧財產權<br>● 職業安全衛生 | ● 供應商及承攬商之年度稽核<br>● 公平交易<br>● 輔導供應鏈執行綠色管理<br>● 不銷售具有爭議性及侵權之產品，並與合作廠商簽署保密合約<br>● 安全衛生的環境，遵守職業安全衛生法及其施行細則及相關法令之規定 | ●「供應商評鑑管理辦法」<br>●「供應商企業社會責任辦法」<br>● 簽署「供應商個人資料同意書」與「廉潔承諾書」<br>● 於採購單中明確告知供應商應遵守之相關規定並請供應商詳讀內容後簽回<br>● 簽署保密合約<br>● 簽署承攬商職業安全衛生暨環保承諾書<br>● 簽署承攬商施工場所危害因素告知單<br>● 不定期會議<br>● 聯絡窗口：採購處黃小姐<br>TEL：(03)542-5566#61716 | ● 供應商個資及廉潔同意書共回簽 63 份簽署比例 95%(不含一次性交易及國外原廠)<br>● 採購單之相關法規回簽達 93%<br>● 承攬商職安衛承諾書及危害告知單回簽達 100%<br>● 簽署保密合約，簽署比例 100%(專案性質客戶要求簽署，同步要求供應商簽署) |
| 員工 | ● 人才培育與發展<br>● 員工關懷與友善工作環境<br>● 職業健康與安全<br>● 勞雇關係<br>● 社會法規遵循 | ● 確保及尊重人權<br>● 員工發展與教育訓練<br>● 合法及公平的評價與待遇<br>● 安全衛生的環境<br>● 彈性福利與健康促進 | ● 聯絡窗口：人資中心 陳副總<br>TEL：(02)2799-3839#62720<br>(03)542-5566#61770<br>● 主管與同仁不定期進行溝通會議 | ● 2019 年員工滿意度問卷 81.4%<br>● 2019 年內部公告員工訓練相關訊息 50 則以上，參與受訓共 1034 人次， |

| 利害關係人 | 重要關注議題 | 公司主要責任 | 溝通管道及回應方式 | 利害關係人溝通實績 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | ● 誠信經營及經營績效 | | ● 定期勞資會議<br>● 每年提供員工免費健康檢查及諮詢 | 平均 4 小時<br>● 2019 年敦陽集團舉行勞資會議共計 6 次<br>● 2019 年辦理健康檢查活動參與受檢率為 80% |

# CH1. 公司治理

# 1.1 關於敦陽

## 1.1.1 公司概況

敦陽科技股份有限公司(股票代號：2480)於 1993 年 3 月 24 日奉准設立，主要之營業項目為電腦主機及其週邊設備之經銷及維護，電腦軟硬體之研究、設計、開發及銷售，公司電腦化之設計，暨本公司業務相關之進出口貿易業務。

敦陽科技股票於民國 2001 年 9 月起轉上市在「台灣證券交易所股份有限公司」掛牌買賣。其註冊地及主要營運據點位於新竹市東大路二段 83 號 12 樓之一。

敦陽長期服務及系統整合在高科技製造業、電信業、金融服務業、醫療業，零售業的經驗，針對巨量資料分析、AI 深度學習、物聯網開發、區塊鏈技術等應用提出適用於產業的解決方案，包含顧問、平台、分析工具(自動建模)等。以提昇整體競爭力，並提供客戶持續性的售後顧問諮詢及維修等專業服務，是國內少數能提供完整解決方案的系統整合服務商。

■敦陽營運據點

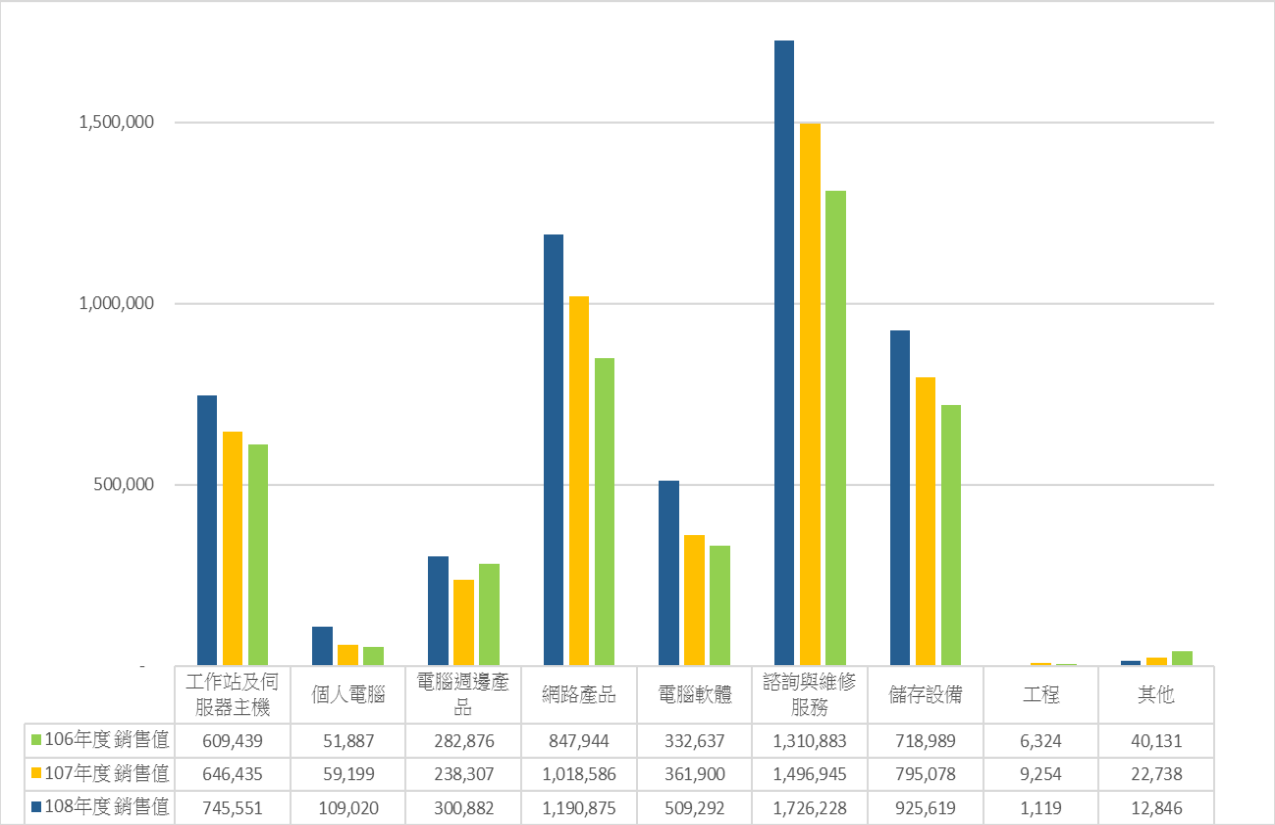
本公司服務的客戶跨足不同產業：政府機構、製造業、金融業、電信業、醫療、零售業及教育與研究機構等，目前客戶數已超過 5,000 家以上。總公司設於新竹市東大路二段 83

號 12 樓之 1，並在全台灣設置辦事處以服務廣大的客戶。

■所營業務之主要內容及其營業比重

單位：仟元

| 年度 | 106 年度 | 107 年度 | 108 年度 |
|---|---|---|---|
| 主要產品 | 銷售值 | 銷售值 | 銷售值 |
| 工作站及伺服器主機 | 609,439 | 646,435 | 745,551 |
| 個人電腦 | 51,887 | 59,199 | 109,020 |
| 電腦週邊產品 | 282,876 | 238,307 | 300,882 |
| 網路產品 | 847,944 | 1,018,586 | 1,190,875 |
| 電腦軟體 | 332,637 | 361,900 | 509,292 |
| 諮詢與維修服務 | 1,310,883 | 1,496,945 | 1,726,228 |
| 儲存設備 | 718,989 | 795,078 | 925,619 |
| 工程 | 6,324 | 9,254 | 1,119 |
| 其他 | 40,131 | 22,738 | 12,846 |



### 1.1.2 主要股東名單

本公司主要股東及持股比例如下表，統計時間為 2020 年 03 月 30 日。

| 股份<br>主要股東名稱 | 持　有　股　數 | 持　股　比　例 |
|---|---|---|
| 國泰人壽全權委託國泰投信投資帳戶（ＳＧ台股策略一） | 5,100,000 | 4.80% |
| 梁修宗 | 3,811,358 | 3.58% |
| 丁靜 | 2,400,000 | 2.26% |
| 劉博文 | 2,365,000 | 2.22% |
| 余明長 | 1,222,974 | 1.15% |
| 唐桂珍 | 1,140,000 | 1.07% |
| 陳星州 | 1,121,247 | 1.05% |
| 曾義舜 | 1,031,633 | 0.97% |
| 德商德意志銀行台北分行受託保管ＳＰＤＲ（Ｒ）指數股份基金所屬ＳＰＤＲ組合新興市場ＥＴＦ投資專戶 | 855,747 | 0.80% |
| 蔡畫穎 | 848,513 | 0.80% |

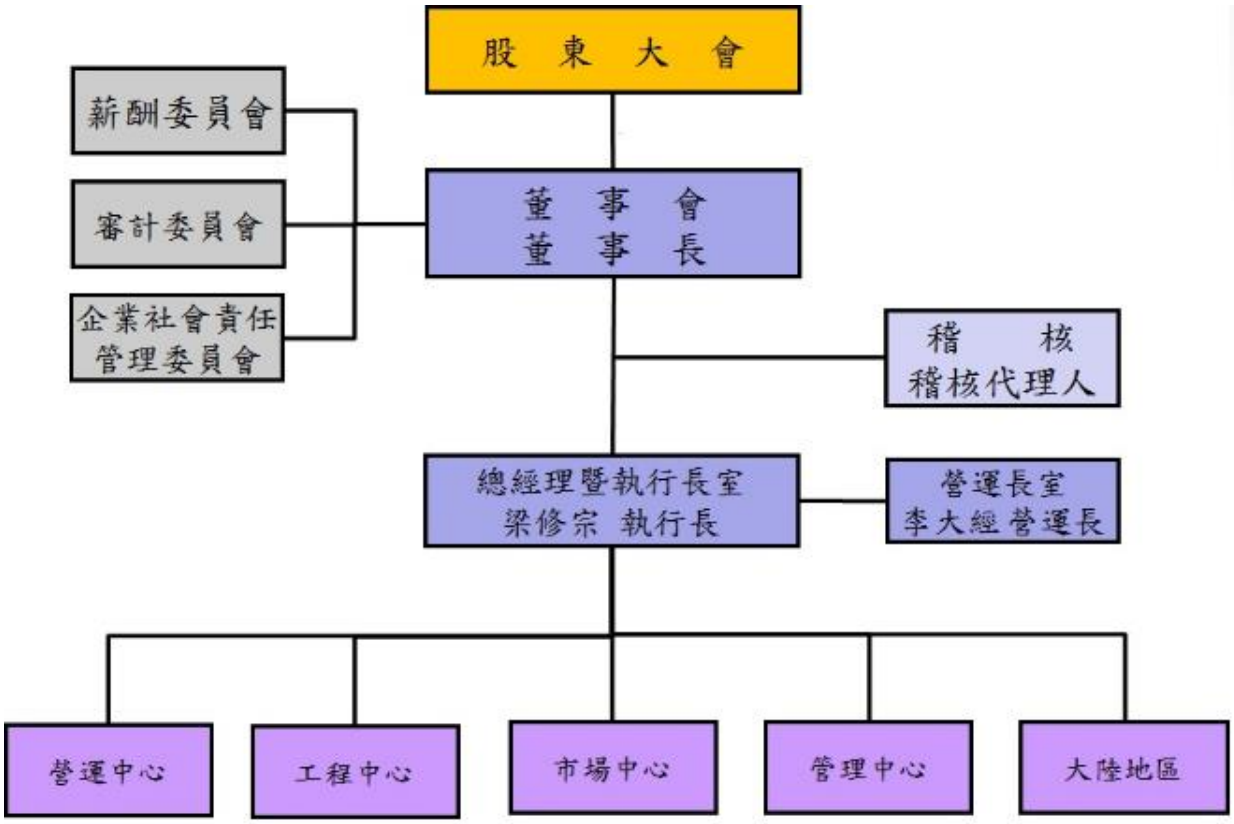
# 1.2 公司治理

## 1.2.1 公司治理組織與運作

■ 公司治理組織

本公司經營團隊共 24 位，董事長為公司最高決策者，經營團隊中女性為 2 人，約佔 8.3%；男性為 22 人，約佔 91.7%。

● 敦陽公司組織架構圖




■ 董事會

本公司董事之選舉遵循「董事選舉辦法」，採用單記名累積選舉法，每一股份有與應選出董事人數相同之選舉權，得集中選舉一人，或分開選舉數人。

本公司第十屆現任董事會由 11 位董事組成，所有董事均為股東投票產生，董事成員多元化，具備經營管理、領導決策、產業知識、財務會計及法律等領域之豐富經驗與專業不同專業背景及工作領域，有效地承擔其職責，其職責包括建立良好董事會治理制度，監督、任命與指導公司管理階層，強化管理機能，並且負責公司經濟面、社會面及環境面相關整體的營運狀況，致力於利害關係人權益極大化。董事會成員之背景資料、學歷、兼任其它公司職務及董事會、各功能性委員會運作情形資訊之揭露，皆已公佈於公司年報，並可在公開資訊觀測站與公司網站(http://www.sti.com.tw/)中查詢到公司年報資料。

■ 敦陽董事會成員

董事相關簡介資訊，詳見敦陽科技 108 年報 P.44

■ 董事會執掌

董事會應指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責，其公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。

■ 公司治理運作成效

【具體行動與成果】

| 公司治理行動面向 | 達成狀況 |
|---|---|
| ➢維護股東權益及平等對待股東<br>➢強化董事會結構與運作<br>➢提升資訊透明度<br>➢落實企業社會責任 | 證交所公司治理評鑑：<br>第一~六屆評鑑級距列為前 6%-20% |

【2019 年目標】

| 目標 | 設立達成時間 | 達成狀況 |
|---|---|---|
| 設置審計委員會替代監察人 | 2019 年 | 已達成 |
| 每季召開法人說明會 | 2019 年-2020 年 | 已達成 |

【未來目標】

| 目標 | 設立達成時間 |
|---|---|
| 增設一位獨立董事 | 2022 年 |

■ 董事進修情形

本公司董事組成多元化，分別來自經營團隊、相關業界之管理者以及具有財務會計、業務及法務專業背景之專業人士，以不同領域及工作背景，有效擔當董事會成員之職責，該職責包括建立並維護公司願景及價值理念、協助推動公司治理及強化經營管理、監督與評估經營階層之政策與營運計劃之執行，並負責公司於經濟面、社會面及環境面等整體之營運狀況，以利害關係人之觀點出發，提昇公司治理水準與企業價值。

2019 年積極提供董事多元化相關公司治理課程，現屆董事皆已完成應進修時數，2019 年總進修時數為 72 小時。(董事進修明細資料，詳見敦陽科技 108 年報 P.45)

■ 董事會績效評估

本公司之「董事會績效評估辦法」已於 2015 年通過訂定，並於 2019 年修訂為「董事會暨

功能性委員會績效評估辦法」。

本公司於 2020 年 1 月完成董事會、董事成員、功能性委員會績效評估，本年度評估結果為優等，於 2020 年 2 月 26 日董事會中報告，2020 年度將持續強化之方向進行提報。

■ 董事會評估執行情形

| 評估週期 | 評估期間 | 評估範圍 | 評估方式 | 評估內容 |
|---|---|---|---|---|
| 每年執行一次 | 108/01/01-108/12/31 | 董事會 | 董事會內部自評 | ➢ 對公司營運之參與程度。<br>➢ 提升董事會決策品質。<br>➢ 董事會組成與結構。<br>➢ 董事之選任及持續進修。<br>➢ 內部控制。 |
| | 108/01/01-108/12/31 | 董事會個別董事成員 | 董事成員自評 | ➢ 公司目標與任務之掌握。<br>➢ 董事職責認知。<br>➢ 對公司營運之參與程度。<br>➢ 內部關係經營與溝通。<br>➢ 董事之專業及持續進修。<br>➢ 內部控制。 |
| | 108/05/29-108/12/31 | 審計委員會 | 審計委員自評 | ➢ 對公司營運之參與程度。<br>➢ 功能性委員會職責認知。<br>➢ 提升功能性委員會決策品質。<br>➢ 功能性委員會組成及成員選任。<br>➢ 內部控制。 |
| | 108/01/01-108/12/31 | 薪酬委員會 | 薪酬委員自評 | |

■ 薪酬委員會

主席：詹惠芬委員

成員：蔡坤良委員、呂瑞文委員

為強化公司治理並健全公司董事及經理人之薪資報酬制度，敦陽依法於 2011 年 12 月 19 日經董事會決議設立薪資報酬委員會，訂定「薪資報酬委員會組織規程」，以利遵循。

敦陽薪酬委員會成員共三名，依法聘任具備專業知識及工作經驗之專業人士擔任，以維持薪酬委員會之獨立、專業與公正性，並避免委員和公司間利益衝突的風險。薪酬委員會監理範圍包含董事、監察人及經理人之績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構等。

薪酬委員會定期檢討本公司之薪酬政策及計劃，以確保可以吸引、激勵及留任公司所需之專業人才。本委員會每年審議關於董事及經理人之績效評估與薪資報酬及員工酬勞。

●薪酬委員會運作情形

依敦陽「薪資報酬委員會組織規程」，薪酬委員會每年至少召開二次會議，2019 年度薪酬委員會共召開 3 次會議。

■ 審計委員會

召集人：呂瑞文委員

成員：詹惠芬委員、蔡坤良委員、

為健全董事會監督責任、強化董事會管理機制，公司於 2019 年 5 月 29 日成立審計委員會，審計委員會由全體獨立董事組成，成員有三位，每季至少開會一次。

- 審計委員會職權事項如下：
  - 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
  - 內部控制制度有效性之考核。
  - 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、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
  - 涉及董事自身利害關係之事項。
  - 重大之資產或衍生性商品交易。
  - 重大之資金貸與、背書或提供保證。
  - 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
  - 簽證會計師之委任、解任或報酬。
  - 財務、會計或內部稽核主管之任免。
  - 年度財務報告及半年度財務報告。
- 審計委員會工作重點彙整：

| 年度 | 2019 年度 | 2020 年度 |
|---|---|---|
| 工作重點彙整 | ➢ 審閱財務報表<br>➢ 董事會造具本公司財務報表，業經安永聯合會計師事務所核閱完竣，並出具核閱報告，並經審計委員會審議通過。<br>➢ 會計師公費審查<br>➢ 2019 年度會計師公費業經審計委員會審議通過。 | ➢ 審閱財務報表<br>➢ 簽證會計師獨立性及適任性評估<br>➢ 審計委員會績效評估<br>➢ 內控控制制度有效性<br>➢ 會計師公費審查 |

- 審計委員會運作情形

  依敦陽「審計委員會組織規程」，審計委員會每季至少開會一次，2019 年 5 月 29 日成立審計委員會後共召開 3 次會議。

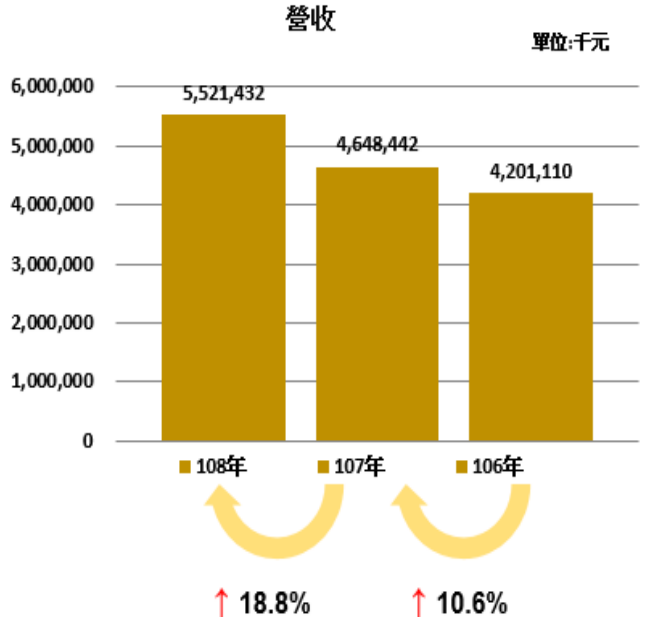
■ 董事之背景資料、學歷、兼任其它公司職務皆已公佈於公司年報，並可在公開資訊觀測站與公司網站(http://www.sti.com.tw/)中查詢到公司年報資料。

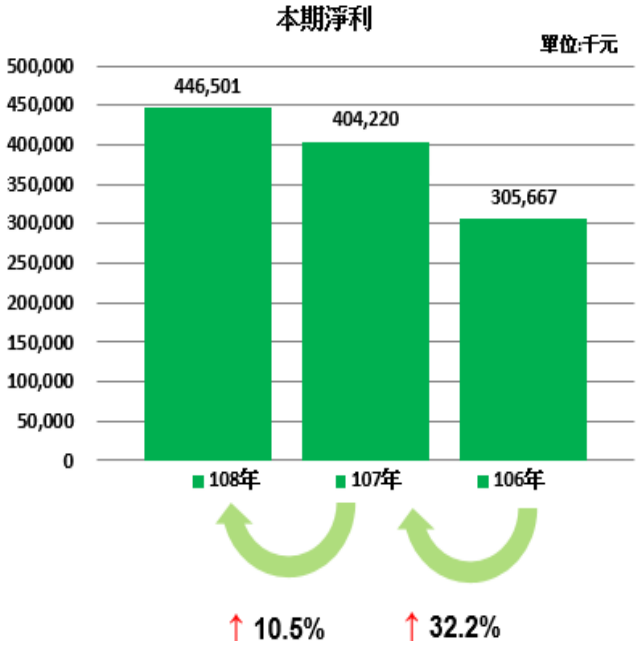
## 1.2.2 財務績效

■ 近三年財務績效

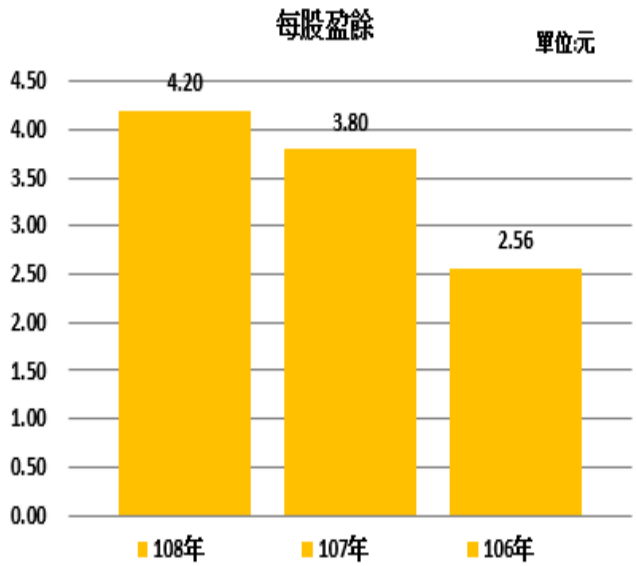
| 項　　目 | 108 年 1-12 月 | | 107 年 1-12 月 | | 106 年 1-12 月 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 金額 | % | 金額 | % | 金額 | % |
| 營業收入淨額 | 5,521,432 | 100% | 4,648,442 | 100% | 4,201,110 | 100% |
| 營業毛利 | 1,345,072 | 24% | 1,381,427 | 30% | 1,115,800 | 26% |
| 營業費用 | 824,015 | 15% | 881,626 | 19% | 778,327 | 18% |
| 營業淨利 | 521,057 | 9% | 499,801 | 11% | 337,473 | 8% |
| 營業外收支淨額 | 48,661 | 1% | 29,144 | 1% | 26,476 | 1% |
| 本期稅前淨利 | 569,718 | 10% | 528,945 | 12% | 363,949 | 9% |
| 本期稅後淨利 | 446,501 | 8% | 404,220 | 9% | 305,667 | 8% |
| 稅後每股盈餘(元) | 4.20 | | 3.80 | | 2.56 | |

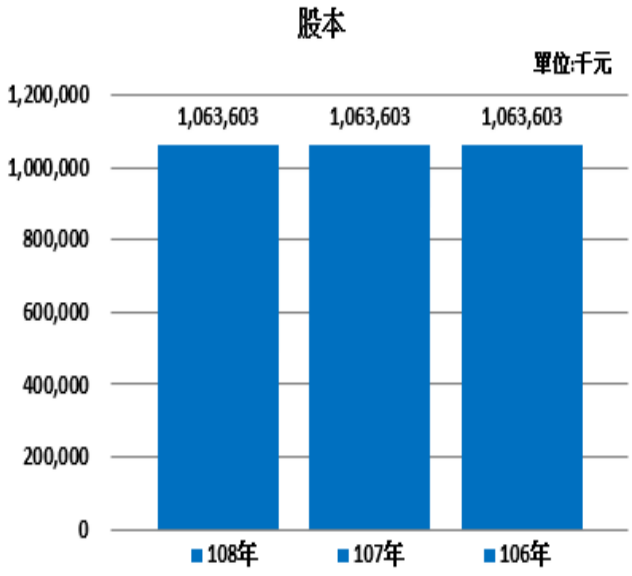
■ 營業收入與本期稅後淨利



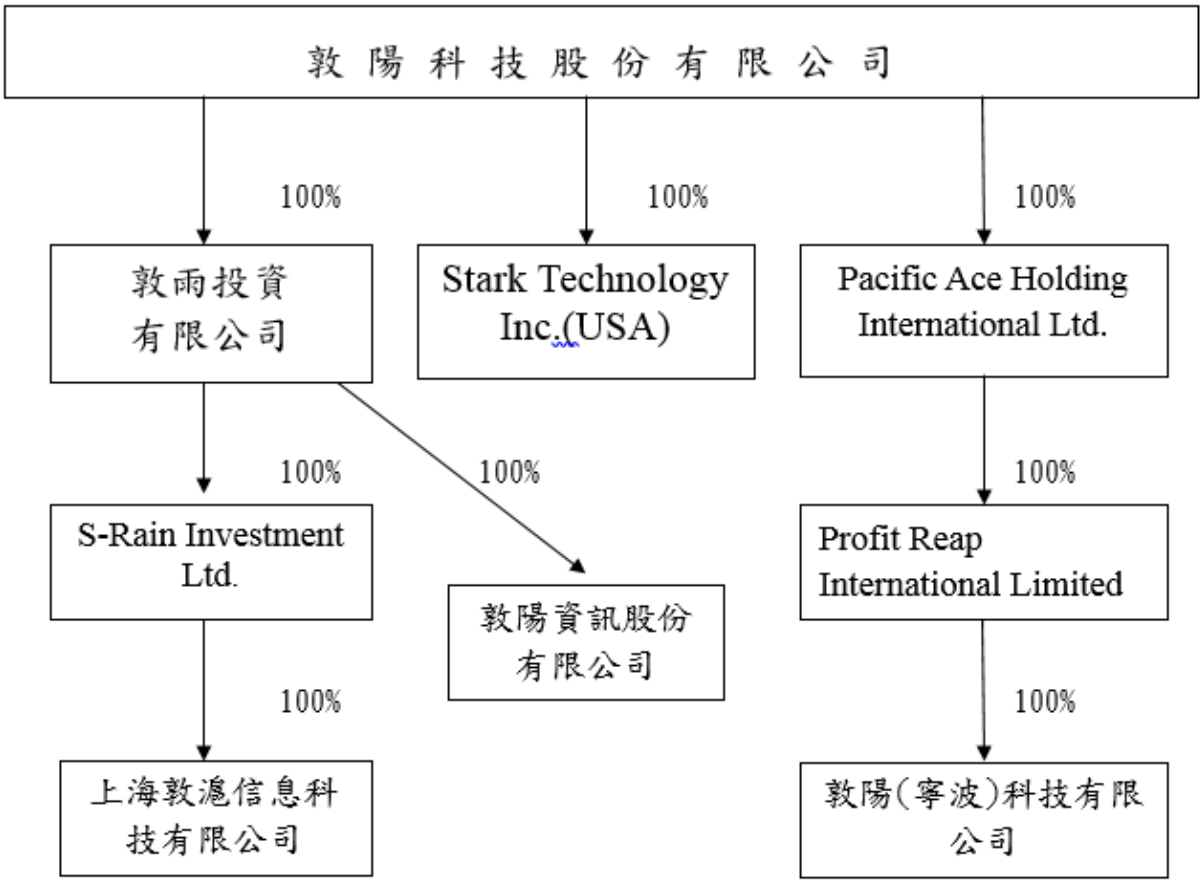
■ 每股盈餘與股本




■ 轉投資關係企業

● 關係企業組織圖



● 關係企業基本資料

| 關係企業名稱 | 所在地區 | 主要營業或生產項目 | 持股比例(%) |
|---|---|---|---|
| Stark Technology Inc.(USA) | 美國 | 電腦相關產品買賣 | 100 |
| 敦雨投資有限公司 | 台灣 | 一般投資業 | 100 |
| S-Rain Investment Ltd. | 英屬維京群島 | 一般投資業 | 100 |
| Pacific Ace Holding International Ltd. | 英屬維京群島 | 一般投資業 | 100 |
| Profit Reap International Limited | 英屬維京群島 | 一般投資業 | 100 |
| 敦陽(寧波)科技有限公司 | 寧波 | 一般電子買賣 | 100 |
| 上海敦滬信息科技有限公司 | 上海 | 一般電子買賣 | 100 |
| 敦陽資訊股份有限公司 | 台灣 | 電腦相關產品買賣 | 100 |

### 1.2.3 誠信經營

敦陽秉持誠信經營之精神執行各項內部管理及外部活動，訂有「道德行為準則」與「誠信經營作業程序及行為指南」，並於內部電子佈告欄上公告，員工及管理階層之各項行為均遵守相關制度之規定，以形塑公司應有之道德標準。於內部辦法中亦訂有「獎懲辦法」、「供應商個人資料同意書」、「供應商企業社會責任辦法」及「廉潔承諾書」，防範不誠信行為發生，另於官網之利害關係人專區及舉報管道設置檢舉信箱；於公司內網公布欄公告檢舉信箱；提供內外部人員舉報管道，並交由稽核室專責處理。

■ 誠信經營政策之落實

● 法規遵循：

敦陽承諾以誠信原則經營業務並遵守業務所在國家之法律及道德標準，並將全面遵循法規作為公司的重要政策。並透過健全管理體系、落實法規鑑別與實施教育訓練作為持續強化法規遵循的執行方針。

敦陽法務部門建構完善的法規遵循體系並擬定法規遵循方針，定期監控任何可能會對公司營運有重大影響的國內外法令變動，以確保全球各營運活動確實遵循各國法令規章。

● 誠信經營與反貪腐：

敦陽要求員工、主管、經理人或董事均不得進行或以任何理由指示他人進行非法或不道德的行為。必須確實遵守誠信紀律並明確規範員工行為準則，包括從業倫理、法律規範、員工關係、饋贈招待、客戶隱私、智慧財產權、歧視行為、賄賂行為、利益衝突，

以及公司資產及名譽保護等員工應遵守事項。於業務活動執行、產品設計及採購業務等相關作業落實法令遵循並且嚴格遵守紀律，我們於誠信經營守則中明確規範禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助，及不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害智慧財產權、從事不公平競爭之行為、防範產品或服務損害利害關係人等防範方案及處理程序，以確保客戶權益、避免企業資產損失、罰款與商譽受損。

此外，透過內部控制稽核管理，依公司內部控制制度針對公司各單位及子公司執行內部檢查及覆核作業，並將執行狀況揭露於公司年報中。

- 利害關係人之教育訓練：

敦陽承諾並遵守法律及道德標準來維持商譽及從事業務活動；制定「誠信經營作業程序及行為指南」，並依照政府制定的廉政倫理規範，訂定「員工工作倫理反貪腐反行賄暨商業活動規範」，使全體員工了解公司日常營業活動之各項作業流程，反貪腐、反行賄之規定，俾使員工能廉潔自持、公正無私。

公司亦訂定「獎懲辦法」，每位員工(含新人報到時) 在報到時所簽立之聘僱合約書中亦有廉潔承諾條款；廠商資料建檔時，採購單位也會要求廠商簽署「廉潔承諾書」，要求廠商必須遵守敦陽的廉潔規定，不廉潔的廠商，本公司將列為拒絕往來戶。

每年不定期實施教育訓練，對全體同仁加以宣導至少一至二次；俾能維持本公司之信譽及法律、道德標準。

■ 涉及反壟斷行為訴訟數及結果

本公司於報告期間內並無任何涉及違反公平交易或反壟斷行為之訴訟。

■ 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

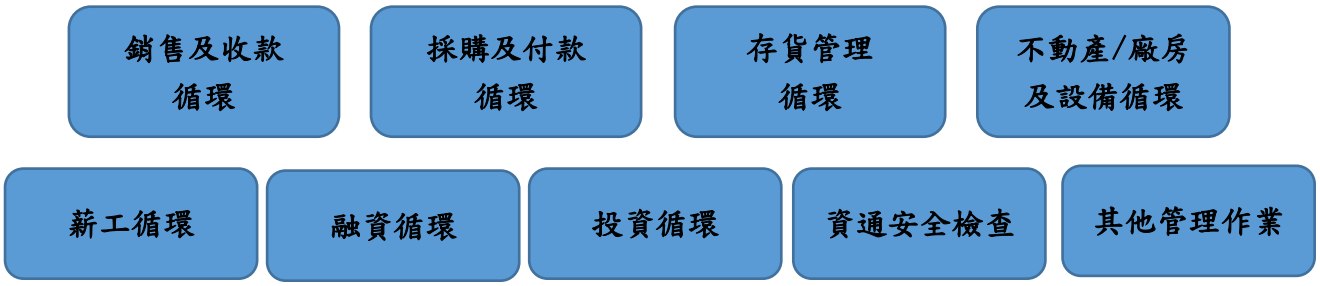
2019 年本公司無任何因違反法令而遭受之鉅額罰款。

### 1.2.4 內部控制與稽核

本公司遵循法令建立內部控制制度，稽核單位依據內控制度訂有內部稽核實施細則，據以執行並衡量現行控制制度、程序之有效性及遵循程度。

內部稽核單位每年依照董事會核准的年度稽核計畫進行各項稽核，並將稽核結果與後續改善方案報告董事會及管理階層，同時亦推動年度內部控制自評，全面落實稽核及內控自評成效。

■ 內部稽核控制作業



## 1.2.5 資訊安全與隱私權管理

■ 資訊安全政策

為維護本公司資訊資產之機密性、完整性與可用性，並保障使用者資料隱私之安全，期藉由本公司全體同仁共同努力以達成下列目標：

- 保護本公司業務服務之安全，確保資訊需經授權人員才可存取資訊，以確保其機密性。
- 保護本公司業務服務之安全，避免未經授權的修改，以確保其正確性與完整性。
- 建立本公司業務永續運作計畫，以確保本公司業務服務之持續運作。
- 確保本公司各項業務服務之執行須符合相關法令或法規之要求。

■ 客戶隱私權保護之管理機制

本公司已制訂一套符合其實際業務需求之客戶隱私資料安全防護控管機制，以確保客戶隱私資料之正確及合法使用。

為避免未經授權人士接觸到客戶隱私資料，只由經過授權的相關人員才能接觸客戶隱私資料，相關處理人員皆簽有保密合約，如有違反保密義務者，將會受到公司嚴厲之處分。

本公司網站主機另設有防火牆、防毒系統、入侵偵測系統等各項相關的資訊安全設備，以及必要的安全防護措施，加以嚴格保護客戶隱私資料。

■ 客戶隱私資料的查詢與訂正

本公司所保有之客戶隱私資料，如客戶隱私資料的查詢或訂正需求，本公司設有專責窗口在合理範圍內快速地為客戶提供服務。

## 1.2.6 外部組織參與

本公司積極參與各組織，透過各組織的參與，進行資訊整合與共享，並透過團體的力量，擴大業務範圍，增進商機。目前參與外部團體組如下：

| 名稱 | 公、協會理事長 |
|---|---|
| 新竹市電腦商業同業公會 | 吳心元 |
| 新竹市企業經理協進會 | 陳調鋌 |
| 花蓮縣電腦商業同業公會會員 | 張智欽 |
| 開放時代通訊稿 | 林登詳 |
| 工商憑證 | 經濟部商業司 |
| 中華資訊素養學會 | 劉安之 |
| 台灣業界聯誼會 SIG | 廖慶河(召集人) |
| 中華民國資訊軟體協會 | 邱月香 |
| 台南市資訊軟體協會 | 王駿發 |
| 台北/桃園/新竹/台中 律師公會 | 薛欽峰/徐建弘/楊明勳 /洪明儒 |
| 中華民國內部稽核協會 | 陳錦烽 |
| 中華資訊素養學會 | 劉安之 |

# CH2.

# 綠色產品及供應鏈

# 2.1 綠色採購

本公司持續落實綠色採購，優先採購以綠色原物料為主的供應商，以促使供應商減少資源浪費、降低污染，並宣導供應商必須負起企業社會責任，並確保產品不使用該類衝突礦區金屬材料。

將採購之綠色要求、供應商之控管，皆透過電子化採購系統 ，隨著訂單一併發送給供應商，以執行綠色採購管理。

敦陽採購評選以供應鏈產品碳足跡為訴求，要求供應商須將供應鏈產品碳足跡納入管理中；特別在遵循歐盟 RoHS 環保指令，要求供應商使用的原料、包裝或污染排放中不得含有有害物質。

## 2.1.1 限用有害物質與管理

本公司經銷代理國際知名大廠資通產品，在導入產品的準則中，除具有競爭力的技術、品質、交期及價格外，力求該司產品符合各項國際標章及法規，以利協助客戶建構及使用資訊架構時，同時落實節約資源、減少碳足跡，以減輕對環境的衝擊。近年來，各國無不竭力將環保訴求列入其國家或區域環保政策中，其中最具深遠影響的莫過於歐盟 WEEE 及 RoHS 指令。為了因應這些指令法規，我司經銷代理的國際品牌大廠多數建立自己的制度來規範上游供應商，力求產品生產符合環保要求，以降低法令生效後的退貨風險。目前的眾數遵循的法規有 ISO 認證、歐盟報廢電子電氣設備指令（WEEE）和有害物質（RoHS）的限制及化學品註冊評估授權機制(REACH)、美國之星認証(U.S. ENERGY STAR)…等國際規章認証以及 BSMI 商檢要求。

## 2.1.2 衝突礦產管理

我們宣示並同時要求供應商不採購及不使用購買來自於剛果民主共和國等地區所產出之衝突金屬製以及其他有害物質，以維護客戶權益並善盡社會責任。同時，亦要求供應商必須遵守敦陽科技供應商綠色採購暨衝突礦產政策。

## 2.1.3 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例

本公司屬於資訊服務業並無產品製造，我們秉持企業永續發展的環境責任，持續地推動再生資源的使用，售出產品選用及要求環保材質，督促供應商使用環保材質及減少包裝量，以促進資源分類回收與再循環利用，其回收比例高達 95%以上。

### 2.1.4 交通運輸，營運運輸產生的重大環境衝擊

本公司並無運輸車隊，故不會造成對營運運輸產生重大環境衝擊，但本公司持續地推動節能減碳措施，善用科技減少油料使用，降低 CO2 排放量，例如規劃交通運輸最短行程減少繞路耗油，使用環保節能車輛純電或油電混合車，並善用大眾運輸降低車輛使用頻率以減少排放量。

### 2.1.5 產品認證

敦陽屬於資訊服務業並無工廠與產品製造，營運模式為經銷代理商性質，本公司經銷代理國際原廠(製造商)之產品，各國際原廠(製造商)積極配合該國政府、客戶之環保証策、健康及安全要求，並取得多項認證及符合相關指令。包括 ISO 認證、歐盟報廢電子電氣設備指令(WEEE)和有害物質(RoHS)的限制及化學品註冊評估授權機制(REACH)、美國之星認証(U.S. ENERGY STAR)…等國際規章及認証。

# 2.2 供應鏈管理

### 2.2.1 供應商管理承諾

堅信善盡經濟、環境、社會責任是企業永續經營的重要關鍵。主動於企業內部推動經濟、環境、社會責任，以促進客戶、員工、供應商、社區等利害相關者之福祉。
建立對供應鏈廠商進行風險評核，製定一套供應商永續性評分辦法，與交貨期、品質、財務、營運等並列成為供應鏈的風險評核，做為敦陽採購策略重要依據。
本公司與供應商建立商業關係前，需先進行誠信經營評估並簽署廉潔承諾書及供應商個人資料同意書，採行適當查核程序，就下列事項檢視其商業往來對象，以瞭解其誠信經營之狀況：

- 該企業之國別、營運所在地、組織結構、經營政策及付款地點。
- 該企業是否有訂定誠信經營政策及其執行情形。
- 該企業營運所在地是否屬於貪腐高風險之國家。
- 該企業所營業務是否屬賄賂高風險之行業。
- 該企業長期經營狀況及商譽。
- 諮詢其企業夥伴對該企業之意見。
- 該企業是否曾涉有賄賂或非法政治獻金等不誠信行為之紀錄。
- 本公司不銷售具有爭議性及侵權之產品，並與合作廠商簽署保密合約。

### 2.2.2 供應商永續管理

敦陽科技以「合作共生」的理念，期冀與供應鏈建置一個互助、合作、互惠的關係，願與合作夥伴一同實踐「企業社會責任」與「永續發展」的新趨勢。

互助：資源分享並輔導供應鏈執行綠色管理

合作：相互交流與學習，共同提升競爭力

互惠：成為企業標竿，一同邁向永續發展

■ 來自原廠夥伴的榮譽肯定

2019 年敦陽獲得原廠的肯定殊榮，彰顯敦陽致力於創造產品價值，以及經營供應商之間的永續合作夥伴關係。

| 原廠夥伴名稱 | 頒予敦陽的獎項 |
|---|---|
| IBM | 2019 超級英雄商機貢獻獎 |
| HPE | FY19 最佳合作夥伴 |
| NetApp | 2019 NetApp Partner Highest Growth Taiwan |
| NVIDIA | 2019 NVIDIA PARTNER NETWORK 最佳突破獎 |
| Veritas | 2019 大中華區最佳商業市場區域核心合作伙伴 |
| F5 | 2019 Best Performance Silver Reseller |
| Fortinet | 2019 North Asia Partner Sync, Rise Above Top Achievement Award |
| Ruckus | 2019 Best Integrated Solution Partner ofr the Year, Taiwan |

### 2.2.3 供應商管理面向

■ 敦陽規劃三大面向進行控管與輔導，建立永續成長之供應鏈管理機制

| | |
|---|---|
| 新供應商遴選 | 針對供應商品質／財務／價格／交期/服務各面向評核。 |
| | 符合敦陽要求條件者，方可成為敦陽供應商。 |
| 供應商評比管理 | 依據供應商評核機制進行評分。 |
| | 針對評比分數低於敦陽要求之供應商，敦陽將停止採購或取消合格供應商資格。 |
| 供應商分級輔導 | 依據供應商之特性及風險性作等級區分。 |
| | 於年度供應商稽核時，依據其區分等級評比。 |
| | 依據評比結果輔導以符合公司要求。 |

對於供應商進行：「永續指標」、「品質指標」、「價格指標」、「交期指標」、「服務指標」共五項指標進行評核，其中「永續指標」係參照供應鏈企業社會責任共同宣言做為評核基準，以敦促他們重視人權、保護環境、改善安全與衛生，共同善盡企業社會責任。

### 2.2.4 供應商永續規範

針對供應商品質、財務、價格、交期、服務各面向評核，符合敦陽要求條件者，方可成為敦陽供應商。

■ 經濟面向要求：

定期檢討供應商之品質、交期與永續經營能力，要求供應商持續改善以符合敦陽之要求。供應商需應簽署「供應商個人資料同意書」與「廉潔承諾書」。內容中要求廠商必須忠實地執行各項買賣及交易行為，不得損害敦陽公司利益及形象外，廠商也需承諾不對敦陽的員工個人或親友進行私人的利益輸送，或是任何非依公務上指定之借貸、租賃、投資等。承諾書中亦載明可向敦陽申訴，供應商可反映破壞採購紀律的敦陽員工，以確保廠商的權益也能獲得保障。

■ 社會面向要求：

要求自身供應鏈的廠商需符合其在環保、安全衛生的要求。在供應商的績效檢討項目中，結合採購力量，要求供應商落實環境社會要求標準。

### 2.2.5 供應商管理機制

敦陽提升供應鏈管理品質，並請供應商簽核廉潔承諾書或宣傳及溝通敦陽推廣之供應鍊管理作法。並希望針對供應商品質、財務、價格、環保各面向評核，符合敦陽要求條件者，方可成為敦陽供應商。會確認遵照各面向及「電子行業行為準則 4.0」(簡稱 EICC) 之綱要標準經營企業。

### 2.2.6 供應鏈風險管理

敦陽營運持續計劃，要求供應商對自身生產之貨源及代理產品及服務，應有應變計劃及程序，以確保持續營運，並降低缺料對敦陽之影響。

### 2.2.7 供應商教育

敦陽提升供應鏈管理品質，並請供應商簽署廉潔承諾書或宣傳及溝通敦陽推廣之供應鏈管理作法。並希望針對供應商品質、財務、價格、環保各面向評核，符合敦陽要求條件者，方可成為敦陽供應商。同時也會敦促供應商應遵照各面向及「電子行業行為準則 4.0」(簡稱 EICC) 之綱要標準經營企業及通資安全管理辦法、其相關子法及政府所頒訂之各項資通安全規範之標準。

# 2.3 客戶服務與滿意度

## 2.3.1 客戶服務

本公司在資訊產業耕耘近 26 多年，主要代理經銷國際知名品牌的領導性產品，長年來已累積相當豐富的系統整合能力及導入經驗，並充分提供客戶最佳的解決方案。

總公司設於新竹市，全省另設 7 個營業與服務據點，包含台北營運中心、桃園、台中、嘉義、台南、高雄及花蓮等辦事處，服務範圍涵蓋全省各地；另在美國、越南、大陸上海、寧波、蘇州等地，亦設置據點，以提供客戶在地化全方位的即時服務，期使達成「保有創業的精神，追求客戶的滿意度」的經營指標。

## 2.3.2 全方位的售後服務

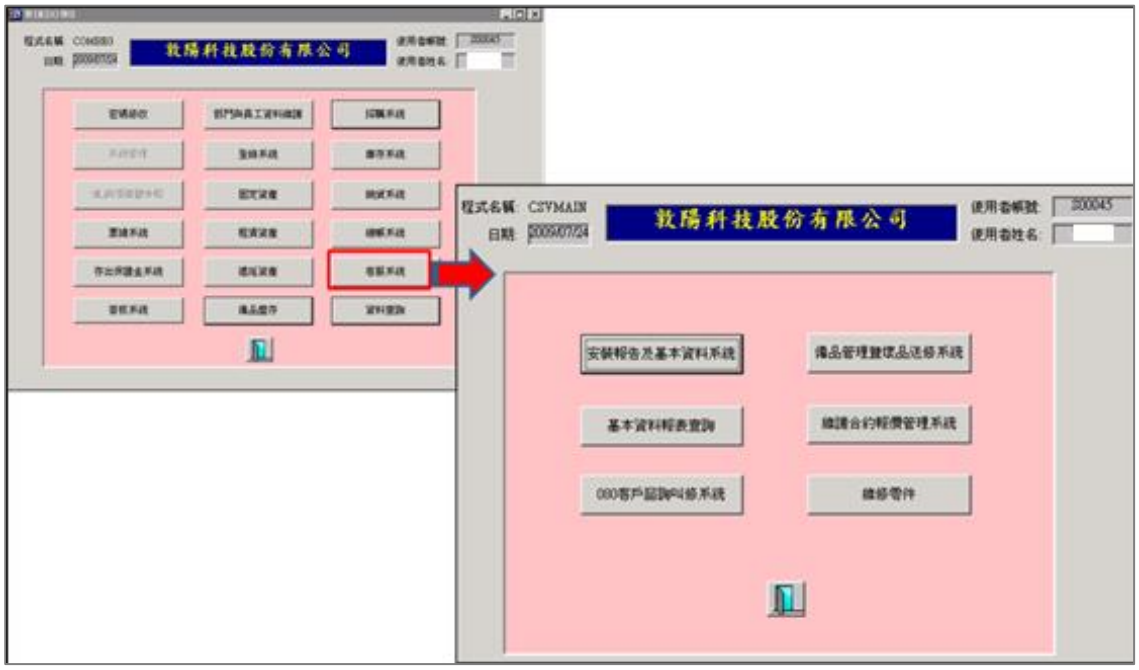
對於公司銷售產品設備與與解決方案，提供客戶堅強且經驗豐富的技術服務團隊為後盾，售後服務項目提供安裝建置、技術整合、保固維護以及諮詢顧問等，並依照客戶的實際需求，也提供 7x24 全年無休的不間斷服務模式選擇；在此全方位的售後服務的提供，讓客戶的整體維運不僅可以發揮最大的效益，也可以獲得無後顧之憂的最佳保障。

## 2.3.3 多元的叫修服務窗口

隨著 IT 環境變化迅速與需求增加，本公司提供有各種多元化的服務溝通管道，客戶依照其最方便得方式，可透過 0800 7x24 免費服務專線、服務電子信箱、以及專屬服務專線等多元聯絡方式，迅速與我們服務專員聯繫後，透過完善的客服系統，即時指派工程技術人員，提供客戶最佳的支援服務。

## 2.3.4 完善的 Help Desk System 客服系統

本公司歷經多年的經驗，自行開發的完善客服系統，提供客戶最佳的售後服務流程與管理，其中包含 0800 客戶諮詢叫修系統、設備安裝資料及客戶基本資料系統、備品管理暨壞品送修系統、維修零件追蹤系統及客戶服務資料查詢等系統，將所有有關客戶維護服務的需求皆納入系統程序化，以確保維修服務品質的維持，以及客戶的滿意度增進。




## 2.3.5 堅強的技術服務團隊

隨著 IT 應用快速變革，資訊技術不斷的提升，尤其近幾年隨著雲端、虛擬化、行動裝置的普及，產品興衰變化生命週期縮短，以致於產品競爭激烈更加多元化，工程師所學的技術越來越多元與專精。

為提供客戶公司最佳的售後服務，全公司長期培養經驗豐富、服務熱忱的服務團隊，國內外各地共配置約 250 名工程人員；並針對公司所代理銷售各大品牌的產品與解決方案，每年皆要求工程人員依照其專長，不斷吸收新知，不斷的精進，逐年提升全體技術服務團隊專業技術以及服務品質，並規劃要求工程師依據專屬領域，每年考取通過國際技術專業證照。

■ 目前專業證照分類如下：

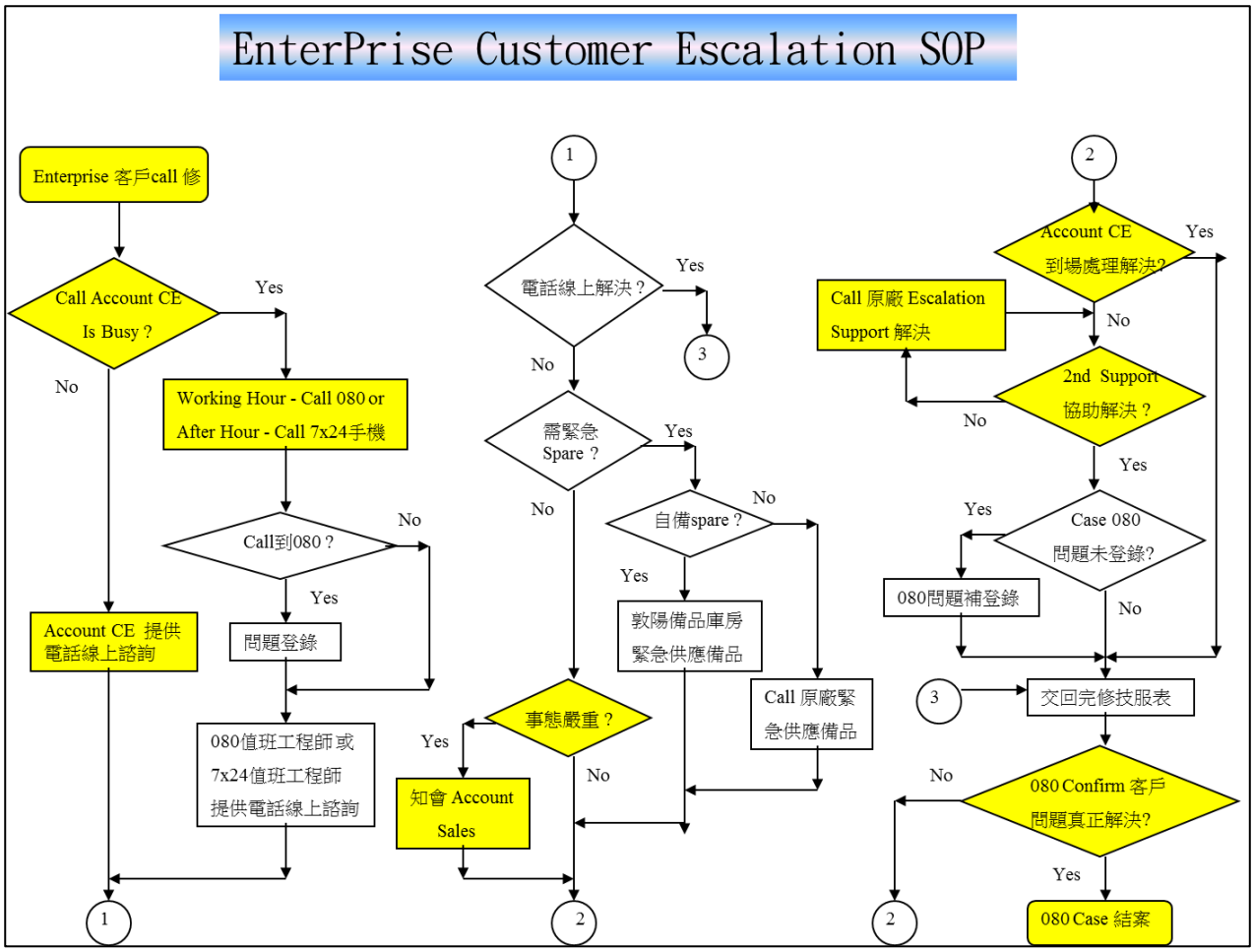
| 類別 | 品牌 | 認證張數合計 | 類別 | 品牌 | 認證張數合計 | 類別 | 品牌 | 認證張數合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 資安 | ArcSight | 3 | 網路 | A10 | 8 | 儲存 | Brocade | 42 |
| | Blue Coat | 20 | | Aerohive | 2 | | DataCore | 2 |
| | cellopoint | 6 | | Alteno WebSystem | 1 | | EMC | 2 |
| | Check Point | 14 | | Aruba | 21 | | HITACHI | 103 |
| | CompTIA | 3 | | AVAYA | 1 | | Huawei | 4 |
| | CyberArk | 5 | | Cisco | 241 | | NetApp | 124 |

| 類別 | 品牌 | 認證張數合計 | 類別 | 品牌 | 認證張數合計 | 類別 | 品牌 | 認證張數合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ISS | 1 | | Extreme networks | 1 | | NimbleStorage university | 5 |
| | Juniper | 107 | | NComputing | 2 | | Nutanix | 16 |
| | M86 | 1 | | NSPA | 2 | | Oracle | 108 |
| | NetScreen | 5 | | RUCKUS | 12 | | Quantum | 12 |
| | Novell | 5 | | XTERA | 1 | | Veritas | 28 |
| | Palo Alto | 38 | 網路/資安 | F5 | 2 | 應用軟體 | Adobe | 4 |
| | RETI | 2 | | Fortinet | 15 | | BS ENOVIA | 3 |
| | SOPHOS | 6 | | HP | 48 | | FalconStor | 11 |
| | symantec | 88 | 網路技術 | CWNP | 4 | | SAP | 3 |
| | Trend | 6 | 網管 | CA | 5 | | SMARTEAM | 1 |
| | WCSE+ | 1 | 系統 | Sun | 426 | | VMware | 123 |
| 資安技術 | CERT/CC | 3 | | BEA | 2 | 其他 | Others | 370 |
| | EC-Council | 23 | | CERPS | 4 | | CFA | 2 |
| | Infoblox | 5 | | Linux | 12 | | CrowdStrike | 1 |
| | ISC | 14 | | Microsoft | 242 | | itSMF | 1 |
| 資安管理 | BSI | 5 | | Nvidia | 16 | | Language | 3 |
| | EXIN | 1 | | Red Hat | 48 | | MICRO FOCUS | 1 |
| | ISACA | 4 | | RSA | 1 | | PDMA | 1 |
| | ITIL | 24 | 系統/儲存 | IBM | 280 | | PMI | 51 |
| | SGS | 7 | | Infortrend | 10 | | INTERNET AND COMPUTING CORE CERTIFICATION | 1 |
| 資安/網路/系統 | CITRIX | 41 | | | | | | |

## 2.3.6 標準化的叫修處理流程(SOP)

為提高客戶叫修服務的管理追蹤與時效控管品質，避免人為疏忽，制定叫修處理標準作業流程(SOP)，讓所有工程師大家有所遵循，各司其職，做好客戶服務。

叫修處理標準作業流程分大型客戶(Enterprise)及一般中小型(SMB)客戶大類，兩者最主要差別在於大型客戶有負責該客戶的業務人員參與，由工程與業務共同解決及關懷客戶的問題。




## 2.3.7 客戶滿意度調查

本公司為保持一貫優質的服務品質，本著不斷學習、不斷提升的精神，以符合客戶的多樣化需求，以達到盡善盡美、迅速確實的客戶滿意度，所以本公司每年定期實施客戶滿意度調查，其一藉以感謝客戶長期支持與愛護，其二期待客戶給予誠心的回饋與指教，作為未來檢討、修正、改善、提升服務品質的參考依據。

■ 年度客戶滿意度調查實施方式

每年實施之客戶滿意度調查對象，以近五年來成交客戶，以及維護合約客戶為調查對象，透過電子郵件發送調查問卷方式，主動邀請客戶參與年度客戶滿意度調查。

調查時間為期一個月，之後收集客戶滿意度調查回饋資料，由專責單位整理分類統計結果，依此分析結果，就客戶反映之優缺點、具體建設性的意見，或是客戶的抱怨處理，進一步檢討改進，作為日後改正缺失提升服務品質為實施重點。

■ 問卷調查之分類與內容

調查問卷項目主要分成三大類：技術服務人員、業務銷售人員以及產品三大類，依據對象不同其調查內容如下。

| 項目分類 | 調查內容 |
|---|---|
| 技術服務人員 | 服務態度 |
| | 專業知識 |
| | 服務品質 |
| | 約定到達時間之準確性 |
| 業務銷售人員 | 約定到達時間準時性 |
| | 定期提供新產品資訊 |
| | 對所銷售產品的瞭解度 |
| | 交貨時間的準確性 |
| | 完整的解決方案提供能力 |
| 產品項目 | 現有產品運作狀況與意見回饋 |
| | 未來預計採購計畫的需求與產品建議 |
| 客戶意見回饋 | 整體調查的評分與意見的回饋 |

■ 問卷調查之評分級別與回饋處理

問卷調查評分概分為五個級別：■很滿意、■滿意、■尚可、■不滿意、■很不滿意

依據客戶滿意度調查結果，經過整理統計分析後，提供相關業務單位及所屬部門主管，做為日後檢討追蹤、改進的寶貴意見。

針對客戶反映的意見及評等為負面的，特別對某些客戶回饋很不滿意及不滿意之意見，將通知相關單位處理，並安排負責該客戶的所屬業務、工程主管，主動拜訪關懷客戶，進一步瞭解詳細情況，並召開檢討會議與研擬改進措施，提供客戶日後合理的改善計畫與建議，以符合客戶需求與期望，努力達成客戶的滿意度。

對於公司所代理產品的滿意度調查結果，將提供市場群作為未來主力及非主力代理產品的考量與精進，並作為產品汰弱留強的決策考量，並依據回饋需求與意見，作為未來引進新代理產品的重要規劃考量。

■ 2019 年客戶滿意度調查結果

2019 年度客戶滿意度調查，實施期間為 2019 年 8 月 1 日至 2019 年 8 月 31 日，總計發收調查問卷客戶約 700 家，有效回收問卷客戶共計 97 筆資料，茲將 2019 年客戶滿意度資料統計如下：

● 技術服務人員

| 滿意度 | 工程師 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 服務態度 | | 專業知識 | | 服務品質 | | 約定時間準時性 | |
| | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 |
| 很滿意 | 77% | 75 | 77% | 75 | 74% | 72 | 77% | 75 |
| 滿意 | 23% | 22 | 22% | 21 | 25% | 24 | 23% | 22 |
| 尚可 | 0% | 0 | 1% | 1 | 1% | 1 | 0% | 0 |
| 不滿意 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 很不滿意 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |

● 業務銷售人員

| 滿意度 | 業務 | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 約定時間準時性 | | 定期提供新產品資訊 | | 銷售產品的專業度 | | 交貨時間的準確性 | | 提供完整的解決方案 | |
| | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 | 佔比 | 客戶數 |
| 很滿意 | 86% | 83 | 78% | 76 | 79% | 77 | 81% | 79 | 80% | 78 |
| 滿意 | 14% | 14 | 20% | 19 | 21% | 20 | 19% | 18 | 19% | 18 |
| 尚可 | 0% | 0 | 2% | 2 | 0% | 0 | 0% | 0 | 1% | 1 |
| 不滿意 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| 很不滿意 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |

本次滿意度調查結果，對於本公司對外的服務人員表現，高達 99%以上皆獲得客戶的很滿意以及滿意評比的肯定，完全沒有不滿意評分的指標，非常值得嘉許！獲得客戶如此正面的鼓勵，讓我們全公司同人期許未來繼續努力，保持好的佳績，好還要求更好！

### 2.3.8 產品安全衛生

敦陽以系統整合及諮詢服務經營模式運作，總部坐落於新竹市，緊臨竹科園區外圍，是一般商業辦公大樓。除了總部辦公區外，其他辦事處及發貨中心營業據點皆屬於一般商業辦公大樓或一般工業用廠房。我們全面遵循敦陽環境安全衛生政策，徹底執行敦陽環境安全衛生管理，以幫助我們達成對於環境、安全與衛生的承諾與目標，包括管理對人員與環境的潛在風險、降低公司營運的衝擊及產品對環境的影響、定期監督法規的符合性與敦陽標準的執行情形，以及確保員工擁有舒適的工作環境及重視健康與安全維護的各項措施。

# CH3.

# 綠色企業與環境

# 3.1 永續環境承諾與政策

本公司為電腦資訊系統整合廠商，非高耗能高污染之製造業，沒有製造業於生產與製造產品的過程中有碳排放的問題，但敦陽仍積極推動從自身做好能源與水資源管理，及擴大溫室氣體與無紙化資源回收盤查範疇等，為深愛的這塊土地共盡一份心力。我們的承諾與政策是：節能減碳永續環保、資源回收防制污染。

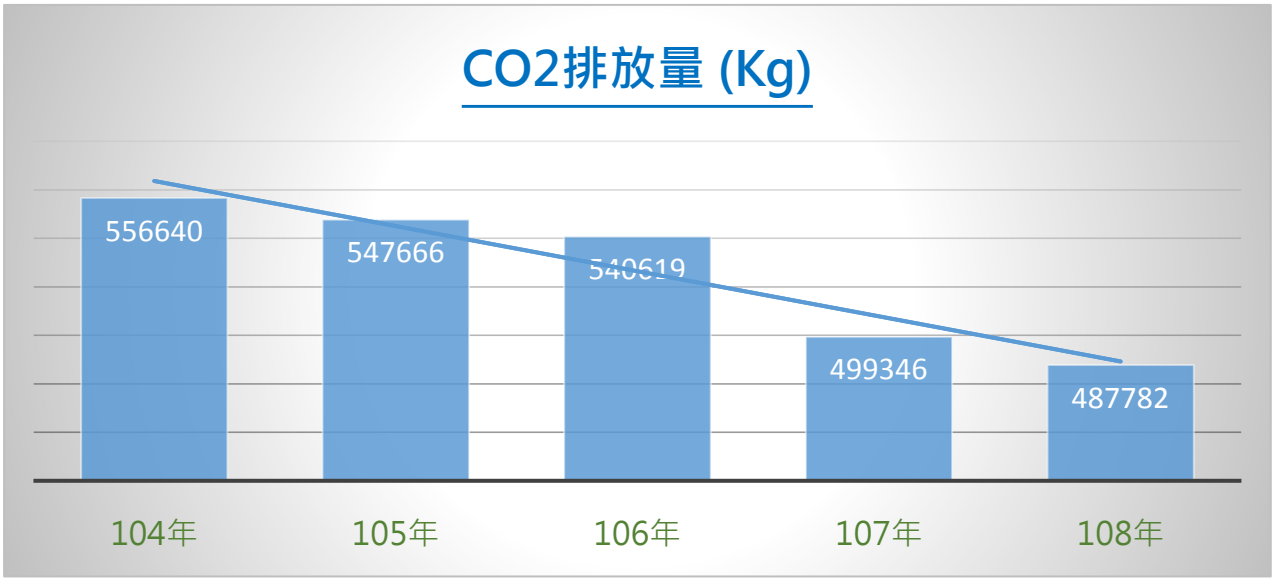
## 3.1.1 環境保護

2015 年巴黎氣候峰會(COP21)明訂了締約國的減碳標準，台灣雖非巴黎協定締約國，但仍遵循 NAZCA(Non-State Actor Zone for Climate Action Platform)機制提出減量承諾，訂定 2030 年溫室氣體排放量目標為 BAU(business as usual)減量 50%的遠大目標。

敦陽身為台灣企業公民的一份子，雖然敦陽提供的系統整合服務與環境面向的相關度不高，但仍積極透過內部宣導，鼓勵同仁節約水、電、能源與紙張。此外，敦陽亦致力於在辦公用品、電腦周邊等採購面向力行綠色採購，以行動響應節能減碳的趨勢。於 2019 年並無任何違反環境法律或法規之情事。

## 3.1.2 溫室氣體管理成效與目標

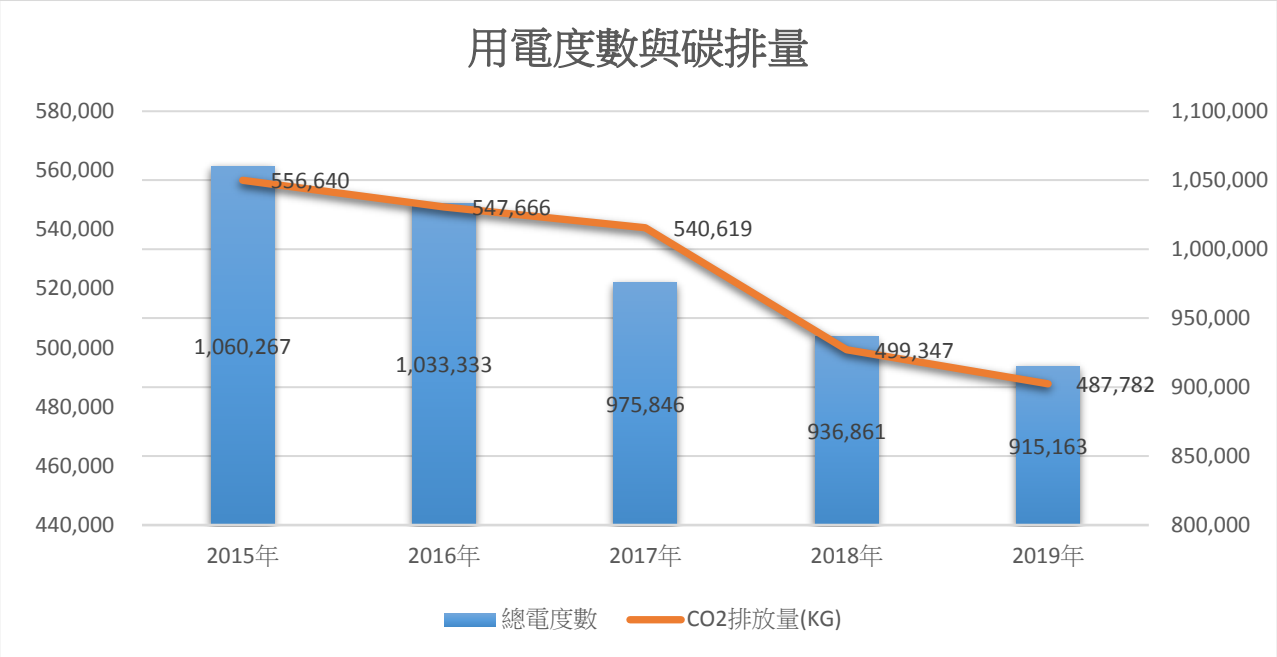
我們以 2014 年人均碳排放量為基準，要求 2019 年碳排放量再降低 5%，用以衡量推動之成效。2019 年員工人數平均約為 694 人，用電度數減少 21,698 度，用電量減少 2.3%，碳排放量少 11,564Kg CO2e，碳排放量減少 2.3%。



敦陽總部及臺北營運中心大樓 2018 年及 2019 年度各類能源使用情形如下：

| 年度 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|---|---|
| 總用電量(度) | 936,861 | 915,163 |
| 電能 CO2 排放量(KG) | 499,347 | 487,782 |
| 公務車燃油使用量(公升) | 2,722 | 3,960 |
| 燃料 CO2 排放量(KG) | 6,160 | 8,962 |

註：依經濟部能源局公布之最新(6.0.4)版排放係數進行溫室氣體排放量計算




104~108年度 用電度數統計表

| 地區 | 104用電度數 | 105用電度數 | 106用電度數 | 107用電度數 | 108用電度數 |
|---|---|---|---|---|---|
| 新竹 | 487910 | 464741 | 439946 | 436810 | 449926 |
| 台北 | 572357 | 568592 | 535900 | 500051 | 465237 |
| 合計 | 1060267 | 1033333 | 975846 | 936,861 | 915163 |
| CO2排放量(Kg) | 556640 | 547666 | 540619 | 499347 | 487782 |

備註:

※依經濟部能源局公布之107年度電力排碳係數進行試算，(每年約7月公布前一年電力排碳係數)。

104年　0.525公斤/CO2/e度
105年　0.530公斤/CO2e/度
106年　0.554公斤/CO2e/度
107年　0.533公斤/CO2e/度
108年　0.533公斤/CO2e/度(預估)

年度電力排碳係數統計表

| 年度 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 |
|---|---|---|---|---|---|
| CO2排放量(Kg) | 556640 | 547666 | 540619 | 499346 | 487782 |
| 以104年為基準年，CO2排放量下降(Kg) | | 8974 | 16021 | 48320 | 52837 |
| 以104年為基準年，CO2排放量下降% | | 2% ⬇ | 3% ⬇ | 9% ⬇ | 11% ⬇ |

目標:以104年為基準年，每年CO2排放量下降5%為目標值。

# 3.2 氣候變遷與全球暖化之因應政策

■ 企業對於溫室氣體管理之策略、方法、目標

企業對於因應氣候變遷或溫室氣體管理之策略，敦陽因應溫室氣體管理及節能減碳之策略如下：室內溫度設定為 26 度~28 度間，降低空調負荷，並汰換老舊耗能之空調設備，提高使用效能以高效率 LED 照明燈具汰換舊有燈具，以節省用電加強管理照明設備之使用，減少不必要之照明用電內部公文傳遞以線上簽核管理系統進行，減少紙張、碳粉使用；教育訓練採用視訊或虛擬會議線上數位學習方式辦理。

企業溫室氣體排放量減量目標本公司配合政府節能減碳政策，已進行自願性節能措施，例如：汰換老舊冷氣空調設備、更換較省電之 LED 照明燈具、裝設定時斷電控制...等，並以每年減少 CO2 排放量 30,000 公斤以上為努力目標。

企業溫室氣體排放量減量之預算與計畫，本公司於 2014 年度完成更換主要辦公室 LED 照明燈具約 418 盞，減少 CO2 排放量約 53,265 公斤；2017 年底台北營運大樓已於完成 400 盞 LED 照明燈具汰換，年度約節省 98,400 度電力消耗，可減少 CO2 排放約 54,514 公斤。(依 2017 年電力排放係數 0.554 公斤 CO2e/度計算)

企業產品或服務帶給客戶或消費者之減碳效果：本公司推廣業務無紙化，持續推展線上簽核系統，減少不必要的紙張耗用，與客戶共同保護環境，愛護地球。

廢紙回收再利用，有利於減少垃圾的處理，減少對環境的污染，利用回收纖維造紙，可以減少對林木、水、電消耗和污染物排放。回收一噸廢紙能生產 0.8 噸再生造紙纖維，可以少砍 17 棵大樹，節省 3 立方米的垃圾填埋場空間。本公司預計 2019 年度起每年計畫回收廢紙 1,000 公斤為目標，以善盡企業社會責任，為節能減碳盡一份棉薄之力。

# 3.3 辦公區域之節能措施及內部宣導

■ 落實垃圾分類

貨物使用之木棧板及日常生活廢棄物，皆依法申報環保局認可立案環保公司進行回收處，減少污染，提倡資源回收再利用。提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物質，使資源能永續利用。辦公室垃圾分類表如下：

| 分類項目 | 實施項目 | 說明 | 垃圾分類回收桶放置說明 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 7F | 11F | 12F | 13F | | |
| | | | 樓梯間 | 樓梯間 | 樓梯間 | 樓梯間 | 茶水間 | 員休室 |
| (一)一般垃圾 | 一般垃圾 | 除餐盒、廚餘、資源回收物以外稱之 | V | V | V | V | V | V |
| | 餐盒 | 免洗餐具、餐盒、塑膠飲料 | V | V | V | V | | V |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 罐、紙杯 | | | | | | |
| (二)廚餘 | 廚餘 | 果皮、茶葉，剩飯殘渣，雞、鴨、魚、肉等 | V | V | V | V | | |
| (三)資源回收 | 資源回收 | 鐵鋁罐、鋁箔、塑膠光碟片、電池、燈管、玻璃、碳粉夾 | V | V | V | V | | |
| | 紙類 | A4 紙可回收再利用(影印旁) | | | | | | |

■ 空調設備系統

調節空調主機溫度，設定空調溫度不低於攝氏 26~28 度，冬季引進新鮮冷空氣，達到節能效果，同時也減少主機耗能，以減少空調耗電為目標。冬令時節室內外溫度明顯偏低，為避免空調電力無謂浪費，實施以下節電措施：

- 空調冰水主機調節適當溫度，減少壓縮機運轉時間，來達到節能效果。
- 明顯標示空調開關位置及操作步驟，請同仁按照步驟操作，以免下班忘記關閉空調。
- 冬季(12 月~2 月)每日 PM12:00 關閉空調系統一小時，此為午休時間，同仁外出用餐居多，待下午上班時間再開啟空調。
- 冬季(12 月~2 月)下班前提前一小時關閉空調，因冬天傍晚時段不至於悶熱，有需求的同仁再開啟即可。

■ 水資源節約

敦陽的營運模式主要為產品銷售與客戶服務，我們無製造工廠，營運型態屬一般辦公大樓，未大量使用水資源，日常辦公用水為我們主要的用水來源，並取自市政用水，對水源無顯著影響。在廢水管理方面，地辦公室廢水產生主要為生活污水，我們依地方法規排放至公共下水道後由地方廢水處理廠處理，對生態環境無顯著衝擊。為珍惜水資源使用，我們持續探索各項節水的可能性。例如:更換中央空調冷卻水塔設備，公共區域使用省水馬桶調節馬桶沖水量、小便斗使用自動感應給水，以達節水目的。

■ 主要原物料流

本公司屬於資訊服務業並無產品製造，主要進貨為資訊設備及零組件，無原物料之進貨。在產品包裝出貨面向，我們秉持企業永續發展的環境責任，持續地推動再生資源的使用，售出產品選用及要求環保材質，督促供應商使用環保材質及減少包裝量，以促進資源分類回收與再循環利用，其回收比例高達 95%以上。

■ 廢棄物管理及資源再利用

紙張回收及銷毀作業：平日推動資源回收、垃圾分類外，一般無機密性及個資的紙張處理，採取廢紙再利用的方式，而有個資及機密資料的紙張資料，則採定期集中由主管簽核

後，委由特定運輸公司運往配合的專業水銷工廠，當場進行紙張水銷回收作業，並拍照做成紀錄，除符合個資法資料保護規定，也符合環保之資源再生原則。

報廢電腦處理：載有個資的媒體(如硬碟)會進行資料刪除並且進行實體破壞後再報廢；無硬碟之電腦在進行報廢作業後，直接送回收廠。以系統電子化表單代替紙本申請單，以減少廢棄物的產生為目標。

■ 員工交通與通勤

為降低人員運輸對環境的衝擊，敦陽建構內部共乘規範系統，鼓勵員工上下班響應共乘，提供同仁低碳的通勤選項；我們也持續推廣視訊電話會議工具，提供不同辦公區域同仁開會使用，以代替出差，減少的空氣汙染及二氧化碳的排放。

- 提供搭乘(大眾運輸+計程車) S.O.P 路線：
  - 以「客戶」分類
  - 以「地區性」分類
  - 提供捷運路線圖參考
- 同仁們遵守 S.O.P 的路線，並落實執行。
- 搭乘計程車時機參考：
  - 於執行公務地點為偏遠地區，無捷運及大眾工具可抵達時。(仍視情況，需分段搭乘大眾交通工具)
  - 加班逾晚上 10 點之後者。
  - 攜帶重物，一人無法搬運至客戶地點。
  - 緊急叫修、服務，需即刻處理者。
  - 其他(非以上狀況)而乘坐者，需群主管特別核准。

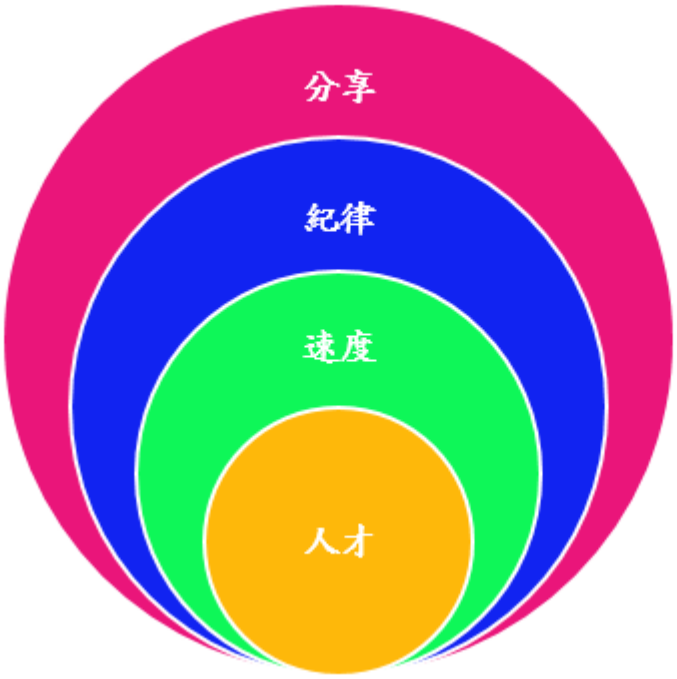
# CH4.

# 員工關懷

# 4.1 員工政策

敦陽自成立以來，始終秉持著「保有創業的精神、追求客戶的滿意」企業文化，並以「人才」、「速度」、「紀律」、「分享」為公司理念及核心價值，透過企業文化及核心價值，為客戶創造更大的商機與更高的利潤服務，使敦陽成為贏得股東、客戶、員工和利益關係人的信賴，成為永續經營的優質公司。

為實踐敦陽的核心價值信念與永續經營願景，敦陽將員工視為公司最重要的資產，因為員工才是使公司能持續保持優質成長、不斷地擁有進步動能的最重要關鍵。敦陽嚴格遵守各項勞動法令要求，訂定相關規章與規範具體保障員工權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，包括結社自由、隱私、禁止強迫勞動、禁用童工，以及任何不當聘雇及歧視有關之法規。同時持續推動多元的員工培育關懷專案，促進員工身心健康，為員工創造一個和諧良善的工作環境，透過各項人力資源的制度與政策落實執行，積極從工作面、生活面及健康面切入全方位照顧員工。讓員工熱情地投入於工作中，並且充份發揮卓越的表現，得到客戶、長官及同事的肯定，於工作中獲得成就感，進而帶動公司持續地成長；同時更能進一步使員工在工作與生活中獲得身心平衡，期許每位員工都是快樂的敦陽人、讓公司與員工共同創造未來卓越的藍圖並擁有幸福和諧的人生。



# 4.2 員工結構及分佈

近三年敦陽集團依據性別、年齡、區域之主管與非主管人數如下表，2019 年敦陽集團全球員工總數為 725 人(含約聘人員 146 人、留職停薪 2 人)，其中男性員工比例為 72.8%，女性員工比例為 27.2%，台灣員工總人數為 701 人，其餘地區為 24 人分佈中國及其他海外據點。

各地區依照法令，營運及產能需求而呈現不同的僱用型態；所有員工皆自其受僱日第一天起提供法令應有之權益。

| | 一般員工 | | | 管理職主管 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **項目** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** |
| 男性 | 262 | 422 | 415 | 78 | 107 | 113 |
| 女生 | 126 | 160 | 164 | 28 | 34 | 33 |
| **合計** | **388** | **582** | **579** | **106** | **141** | **146** |
| 30 以下 | 74 | 99 | 104 | 0 | 0 | 1 |
| 30 歲-50 歲 | 289 | 430 | 420 | 73 | 98 | 97 |
| 50 歲以上 | 25 | 53 | 55 | 33 | 43 | 48 |
| **合計** | **388** | **582** | **579** | **106** | **141** | **146** |
| 台灣 | 383 | 560 | 558 | 104 | 136 | 143 |
| 中國 | 0 | 16 | 16 | 2 | 5 | 3 |
| 美國 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 越南 | 4 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| **合計** | **388** | **582** | **579** | **106** | **141** | **146** |

■ 2019 年聘僱合約之員工組成

| 類別與性別 / 地區 | 男生 | | | 女生 | | | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 全職 | 約聘 | 合計 | 全職 | 約聘 | 合計 | |
| 台灣 | 396 | 118 | 514 | 159 | 28 | 187 | 701 |
| 中國 | 10 | 0 | 10 | 9 | 0 | 9 | 19 |
| 美國 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 越南 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 合計 | 405 | 118 | 528 | 169 | 28 | 197 | 725 |

註 1：全職人員為不定期契約員工；約聘人員為契約員工。

註 2：以上數據包含台灣地區原住民 3 名及身心障礙者 2 名。

■ 在員工學歷分佈方面，敦陽有 98.1%員工擁有專科及以上學歷，博士學歷佔全體同仁 0.7%、研究所佔 21.2%、大學佔 64.6%，2019 年人才學歷份佈比例如下：

| 學歷與性別 | 男 | | 女 | | 合計 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 人　數 | 佔　比 | 人　數 | 佔　比 | 總 人 數 | 佔　比 |
| 博士 | 5 | 0.7% | 0 | 0.0% | 5 | 0.7% |
| 研究所 | 122 | 16.8% | 32 | 4.4% | 154 | 21.2% |
| 大學 | 335 | 46.2% | 133 | 18.3% | 468 | 64.6% |
| 專科 | 55 | 7.6% | 29 | 4.0% | 84 | 11.6% |
| 高中(職) | 11 | 1.5% | 3 | 0.4% | 14 | 1.9% |
| **合計** | **528** | **72.8%** | **197** | **27.2%** | **725** | **100.0%** |

註：以上數據包含台灣、中國、美國、越南地區員工。

## 4.2.1 員工留任

敦陽一貫秉持員工是企業重要的資產，有完善的晉升管道、員工福利制度、加薪機制，促進員工不斷向上自我提升，以成就員工個人職涯發展。同仁若有轉調其他單位或地區者，公司會進行事前溝通協調轉任事宜，若調任地區距離較遠會視狀況給予適當津貼或補助，以保障員工權益。在離職管理上，一旦員工提出離職需求，人力資源單位隨即安排與當事人進行離職面談，務求瞭解員工的離職原因，並盡全力進行員工慰留與關懷，如經慰留仍欲離職者，敦陽都予以充分的體諒與尊重並且給予祝福，同時亦歡迎員工回任。公司內部若因職務調整或業務改變而有調整同仁職務內容之需求，會優先審視公司內部是否有相同性質職務，安排同仁做內部轉調，若內部無適當職缺或同仁無意願轉任時，依公司資遣規定辦理相關事宜。

■近三年新進與離職員工統計一覽表

| 年度 | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 新進員工 | 離職員工 | 新進員工 | 離職員工 | 新進員工 | 離職員工 |
| **員工人數** | 76 | 117 | 180 | 149 | 108 | 113 |
| **男性** | 49 | 88 | 124 | 95 | 67 | 68 |
| **女生** | 27 | 29 | 56 | 54 | 41 | 45 |
| **小於 30 歲** | 36 | 24 | 61 | 38 | 43 | 34 |
| **30 歲-50 歲** | 38 | 87 | 107 | 101 | 56 | 65 |
| **50 歲以上** | 2 | 6 | 12 | 10 | 9 | 14 |

註：以上數據包含台灣、中國、美國、越南地區員工。

■ 員工育嬰留停

敦陽設有哺乳室，提供產後同仁使用，同時職工福利委員會提供 1,600 元的生育補助金，獎勵員工生育，在育嬰留停方面，本公司迄今已累計 20 位同仁申請育嬰留停。對於有育

嬰需求之員工，給予實質之關懷與照顧，包含留職停薪之安排、工作職涯再規劃或轉調。2017 年~2019 年申請育嬰留職停薪者之復職率為 82%，可見敦陽提供完善員工照顧之機制，讓有育嬰需求的員工能兼顧家庭與工作，且獲得員工之肯定。

| 年度 | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 當年度實際申請人數 | 3 | 5 | 4 | 2 | 0 | 2 | 16 |
| 當年度實際復職人數(A) | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 14 |
| 當年度育嬰留停預計復職人數(B) | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 17 |
| 育嬰留停復職率(A/B) x 100% | 100% | 60% | 50% | 100% | 100% | 100% | 82% |
| 累計至 2019 年度育嬰留停申請人數 | 20 | | | | | | |

### 4.2.2 人員招募

敦陽依據營運策略及員工職涯發展，透過各種管道、招募各方優秀人才，創造公司無限可能的人才價值。本公司人員招募皆依當地法令規定並遵守規範。為保障兒童身心發展健全，敦陽秉持應有的社會責任從未雇用童工，並且在招募程序中嚴格審查與執行，未來亦同。而除了保護兒童身心發展健全，不聘用童工之外，本公司也「性別工作平等法」第 7 條至第 11 條規定，不對員工進行性別歧視，因此有關績效考核以及薪資制度相關作業辦法。同時提供身心障礙者、特定對象及就業弱勢者(如：原住民、二度就業婦女及中高齡者…等)之就業機會。目前公司內部有聘用一位身心輕度障礙者、一位身心重度障礙者及二位原住民。

# 4.3 員工發展與教育訓練

敦陽承諾成為永續經營除了事業上成長獲利之外，文化的塑造也是重要的一環，而人才的發展與培育更是企業永續經營的基石，因此敦陽在追求成長獲利的同時，也致力於協助同仁與公司共同成長，為同仁打造持續學習與成長的環境，我們透過公司內外部資源的整合與運用，以企業需求結合個人生涯發展為導向，積極推動相關教育訓練，並將訓練構分為五大主軸，使人才培育朝更有目標及系統化的方向進行，以達成留才與育才之目的。

| | |
|---|---|
| 新進員工訓練 | ➢ 以新進員工為主，協助新進員工認識敦陽，建立對公司的認同感，並循序漸進的充實各項專業知識與技能。 |
| 一般通識訓練 | ➢ 透過全員通識，體現企業業核心價值所需之職能訓練，涵養同仁個人特質以符合企業文化，並展現於日常工作與生活中，亦包含自我提升之相關課程。 |
| 專業職能訓練 | ➢ 針對各單位的專業需求，提供不同階段的訓練課程，目的為增進各職能的專業知與技術，包含業務、研發、行銷、工程技術、財務等，以加化自我專業及能力提昇。 |
| 管理領導訓練 | ➢ 針對管理人員，建立經營與管理思維，培養策略分析與組織規劃能力，以維繫組織發展及團隊運作以達企業永續為目標 |
| 內部講師訓練 | ➢ 由「主管級或經遴選具有專業經驗的員工」擔任講師，對員工培育訓練，以利企業內部經驗的傳承。 |

■ 敦陽近三年度內部訓練統計

單位：人次/小時

| 年度 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|---|---|---|
| 訓練人次 | 288 | 706 | 1,034 |
| 總訓練時數 | 3,658 | 4,395 | 4,158 |
| 平均每人受訓時數 | 12.70 | 6.23 | 4.02 |

■ 敦陽近三年度員工教育訓練之費用統計

單位：元

| 年度 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|---|---|---|
| 訓練費用總金額 | $1,573,379 | $1,936,742 | $1,581,528 |
| 人均訓練費用投入 | $3,185 | $2,679 | $2,181 |

註 1：訓練費用總金額，包含內外訓

註 2：人均訓練費用，員工訓練費用總金額/當年度員工數

■ 敦陽逐年受 TTQS 肯定-人力發展品質管理系統評核

2019 年度除依據組織發展策略發展、各部門專案需求及多數同仁之訓練需求開辦各式專業內、外訓課程，同時也配合政府相關法令開辦職業安全衛生、誠信經營及反貪腐、智慧財產權及勞動人權相關課程。也因辦訓品質獲得勞動力發展署肯定，我們屢獲人力資源提升計畫補助，有效降低訓練成本。也彰顯本公司訓練系統之持續改善與精進。

敦陽 2015 年通過門檻，2017 年取得人力發展品質管理系統評核—銅牌獎，於 2019 年申請展延，並獲核可至 2021 年 11 月 9 日。

## 4.3.1 依不同職能發展設計訓練課程

敦陽對各階層主管及同仁皆有管理職能或核心專業能力的設定；內部訓練課程設計，係依據職能模型來規劃相對應的發展課程，除必訓課程外，同仁亦可依個人需求與未來發展考量，參與各項選訓課程，提早為下一階段職涯規劃與發展預先做好準備。

業務銷售經驗分享

### 4.3.2 專業工程師培訓學程

依據各單位之專業人才需求及專業職能盤點，規劃專業工程師內外部培訓學程，透過紮實的專業訓練體制，提昇整體工程師專業水準及工程服務品質。

工程師專業技術課程研討

### 4.3.3 專業技能評鑑

在專業技能鑑定之強化、客戶專業要求、工程師專業知識提昇等方面，經由配合國際大廠的專業認證鑑定，有效評定同仁應該具備的核心能力，以提高工作品質，進而達到不同屬性的客戶需求與滿意度。

# 4.4 權益保障

### 4.4.1 工作與就業權益保障

為確保員工權益，敦陽皆以符合法令規定為最基本原則設立所有制度，同時敦陽支持聯合國宣導之全球契約、企業應遵守人權、勞工標準、環境及反貪污方面的基本原則。在勞工方面敦陽保障員工以下權益：

- 結社自由：暢通的溝通管道是促進員工關係的重要因素，因此敦陽尊重員工依法可自

由結社及組織工會之權利，公司不會妨礙員工結社自由。

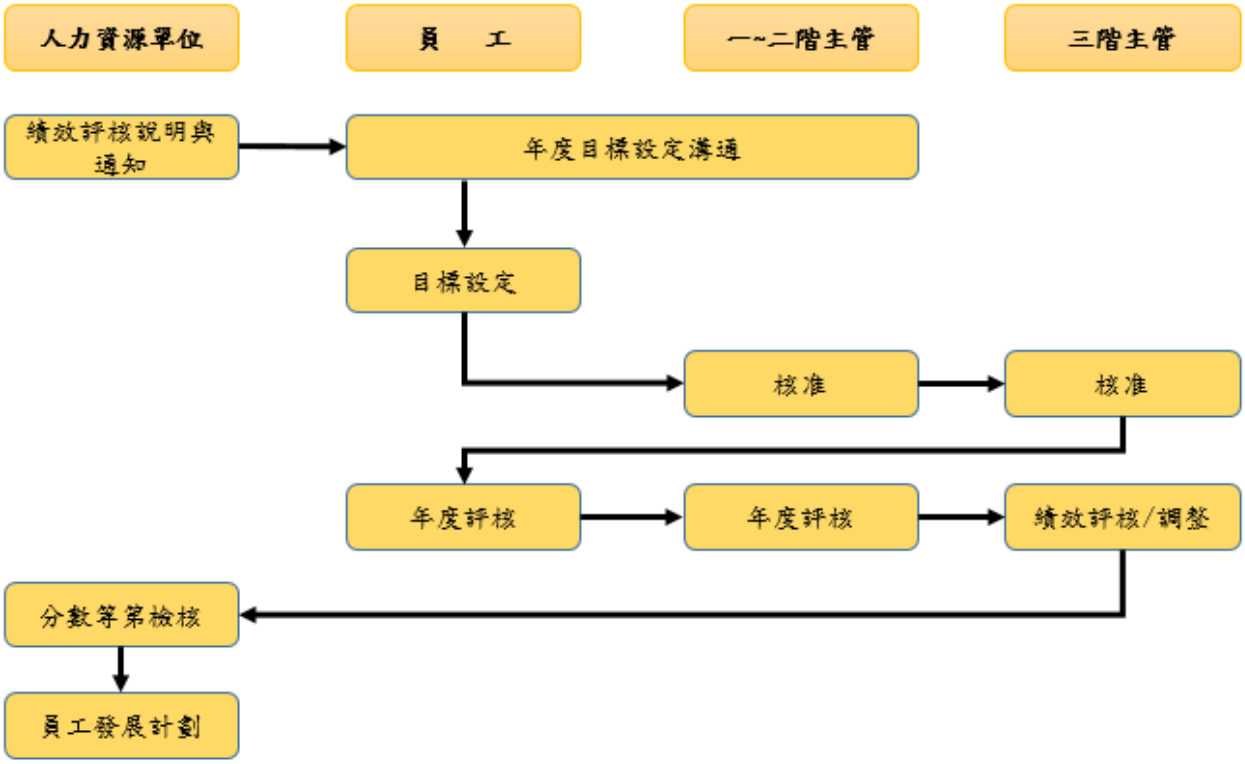
- 不強迫勞動：敦陽遵循法令規範並尊重勞工自由，不強制勞工從事不合法之勞務行為。
- 禁用童工
- 消除就業和職業方面的歧視
- 合法的聘僱

本公司嚴格遵守各項勞動法令的規定，拒絕雇用未滿 15 歲童工並且禁止 18 歲以下的未成年員工執行危險性工作。對於各項勞務條件的變更，悉照法令規定完成通知程序。

- 公平的績效考核制度

為有效落實公司營運計劃、組織之目標與個人的職能發展，公司透過公平、公正、合理之績效考核制度進行評核。並將考評資料做為公司調薪作業、人員晉升、紅利/獎金發放、員工訓練發展之依據，敦陽每年定期進行全公司之績效評核作業，考核重點包含該年度的工作檢討及未來目標訂定，該目標會由主管與同仁雙方共同訂定，並可視執行過程討論而加以調整之。員工評核成績、除由直屬主管評核之外，並也交由群級主管做通盤性的調整，以維持公平性。對於績效不彰者或發生員工無法適任，本公司將輔以施行改善計劃或協助轉調至適任單位，轉調需求及業務內容變更，均依勞動基準法之規範制度執行；若仍未能滿足企業與員工的合作關係，則在符合相關法令規定之下，給予適當的預告期與資遣費用並依法給予相關的證明文件，以協助其申請相關失業給付或職業訓練補助， 確保員工工作權益不受影響。

■ 敦陽員工(未含新進員工)績效評核作業流程



■ 敦陽新進員工考核

新進員工試用期屆滿前，單位主管應進行員工試用期間工作績效面談及評核。未通過績效評核者，本公司可依相關法令規定終止聘僱契約或經雙方同意延長考核期，考核延長期間以不超過原試用期並以延長一次為限。

### 4.4.2 薪資保障

敦陽視員工為公司最重要的資產，為培育專業的優秀員工，留任並激勵員工充分發揮其潛力，使其於工作中獲得成就感，達到工作與生活之身心平衡。

在內部具有公平性，依據員工職務類別、專業知識技術、職掌範圍及對公司價值的相對貢獻度之原則，彈性設計獎金制度，反映績效導向的文化；新進員工亦不因年齡、性別、種族、宗教、婚姻狀況等因素而有所差別待遇。敦陽亦保障員工享有高於勞基法基本工薪之規定。依據法令規定，敦陽於所有同仁於報到當日即為其投保勞健保，並依法提撥退休金。除此之外，公司為提升員工醫療保障，額外提供員工團體保險，其內容包含：壽險、意外險、住院醫療險、癌症險、意外醫療險等，且配偶、子女、父母皆可自費加保，以提供員工家庭更完整的醫療保障規劃。海外地區員工之薪酬，除了依據當地勞動市場狀況，訂定合理且具競爭力之薪資水準，發給長、短期激勵獎金，以鼓勵員工長期貢獻並與公司共同成長。海外地區員工各項社會保險制度亦依當地法令規定辦理。

- 薪酬理念：基於「人才、速度、紀律、分享」之文化精神，核定給付原則
  - 依據員工學經歷、工作職務、專業知識技術核定基本薪資。
  - 依據員工個人績效發展及品德操守給予差別調整。
  - 依據員工個人特殊功績展現，給予激勵回饋。
- 薪酬結構：
  - 基本月薪：依新進員工敘薪標準及在職員工歷年績效展現核定。
  - 固定津貼：每月伙食津貼。
  - 固定節金：於端午節、中秋節依年資比例發放各 0.5 個月。
  - 績效節金：依當年度個人工作表現酌予發給，於農曆春節前依年資比例發放，最高以一個月為限。
  - 非固定獎金：競賽獎金、研究發明獎金、特殊功績獎金、久任獎金、留任獎金、考績特優獎金、專案獎金、協銷獎金及其他非經常性獎金等。
- 薪資調整：
  - 年度調薪：本公司依員工工作績效、公司營運狀況、同業調幅及每年消費物價指數做通盤考量，予以調整。
  - 晉升調薪：本公司依員工工作內容是否有重大改變、所負之責任是否加重、專業技能深度是否大幅提升、公司或外部市場相同職位之薪資水準，予以調整。

- 激勵調薪：本公司鼓勵員工提高自身能力，承擔更大責任，激發員工的上進心。同時建立完善合理的考核制度，做到多勞多得按能取酬，藉此傳達公司管理要求的基礎上，表彰績效突出的優秀員工。

- 員工酬勞：
  - 本公司並依公司章程規定，提撥一定盈餘比例金額作為員工酬勞。
  - 視公司營運狀況及董事會決議，依個人工作表現給予，落實「分享」之文化精神。

### 4.4.3 退休金制度

敦陽自民國 1998 年 3 月起適用勞動基準法，依據台灣勞動基準法及勞工退休金條例，訂有退休辦法，於 2005 年 6 月 30 日(含)前入職之員工，享有舊制退休金年資。舊制退休金皆按每位具有舊制退休金年資者之薪資總額 2%提撥退休準備金。該退休準備金係委由勞工退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入臺灣銀行。目前準備金金額約為 7 千 5 百萬元，足以滿足目前相關員工退休之需求。

因勞工退休金條例自民國2005年7月1日起施行，並採確定提撥制。新制退休金依每位享有新制退休金資格者，按月提撥6%至員工個人退休金專戶，除公司每月固定提撥6%之退休金外，員工另可依個人意願選擇提撥0%~6%不等之退休金，提存至個人退休金專戶。

# 4.5 員工關係

為建立和諧的公司與員工關係，本公司設置多元的溝通管道，每季召開勞資會議、勞工退休準備金監督委員會議及不定期之部門會議、福委會議，針對勞動條件、勞資爭議之處理進行討論，以及員工福利事項之促進及康樂活動之策劃。員工除得以口頭或書面方式向各級主管、各業務權責部門提出申訴外，亦可直接透過人力資源單位表達意見。每年年末辦理年終考核，員工及主管同時可藉著年終考核進行雙向溝通，有效傳達公司理念及策略，並了解員工對公司認同感及工作滿意程度，逐步凝聚員工共識，協助員工成長。

### 4.5.1 敦陽多元化的福利措施權益保障

- 保障年薪 13 個月
- 員工分紅
- 勞工退休金提撥
- 婚喪喜慶補助及生育津貼
- 員工生日禮券
- 端午節/中秋節/春節禮券
- 國內外旅遊補助
- 社團活動及補助
- 享有勞、健、團保及職災保險

- 免費每年一次員工健康檢查
- 週休二日，每週上班五天
- 男性員工享有五天陪產假
- 新進人員訓練及專業技能訓練
- 員工交誼廳使用及健身中心與親善的哺乳室
- 無限暢飲咖啡機
- 特約折扣商店
- 年終尾牙活動
- 年度優秀員工及部門表揚
- 年度久任員工表揚

## 4.5.2 多元的福利制度及休閒活動

敦陽提供員工多元的福利項目，為員工營造一個具有幸福感的友善職場環境。部分福利項目會因地區差異進行調整，但提供之福利項目皆符合或優於當地法令規定。以台灣區為例，同仁享有如健康檢查及諮詢服務、年度久任員工表揚、優良員工表揚、員工團體保險、結婚與生育補助、員工專業課程進修補助、員工旅遊補助、住院與喪亡慰問、節慶禮券發放(生日/端午/中秋/春節)、及法定應有的員工福利等。

【全方位的團體保險】

為使員工更安心工作，無論全職或約聘員工，自到職日的第一天，敦陽即為員工加保團體保險，壽險、意外險、住院醫療險、癌症險、意外醫療險等，且配偶、子女、父母皆可自費加保，以提供員工家庭更完整的醫療保障規劃。

| 險種內容 | | 保額 |
|---|---|---|
| 定期壽險 | | 100 萬 |
| 意外傷害險 | | 200 萬-700 萬 |
| 意外失能保險 | | 10 萬-700 萬 |
| 航空意外傷害身故保險 | | 200 萬-700 萬 |
| 航空意外傷害失能保險 | | 10 萬-700 萬 |
| 重大燒燙傷 | | 50 萬到-175 萬 |
| 住院日額健康險<br>（採定額給付） | 30 日內 | |
| | 31-90 日內 | |
| | 91 -365 日內 | |
| 新醫療健康險<br>（採日額或實支實付二擇一） | 住院病房費 | $1,100 元 |
| | 加護病房費(前七日) | $2,200 元 |
| | 住院醫療費 | $30,000 元 |

| 險種內容 | | 保額 |
|---|---|---|
| | 手術費 | $40,000 元 |
| | 重大手術費 | $160,000 元 |
| | 醫師診察費 | $500 元 |
| | 住院前後門診費用保險金 | $500 元 |
| | 留觀 6H 以上急診保險金 | $1,000 元 |
| | 骨折未住院保險金 | 依骨折部位給付 |
| 癌症醫療險 | | V |
| 意外醫療險 | | 3 萬 |
| 生育給付險 | | 1 萬 |

【各項補助措施】

本公司提供各項婚喪喜慶津貼，福委會亦提供包含結婚津貼、生育津貼、喪葬津貼、旅遊津貼及節慶補助，同仁可依據自身情況進行申請。

【久任員工及優秀員工獎勵】

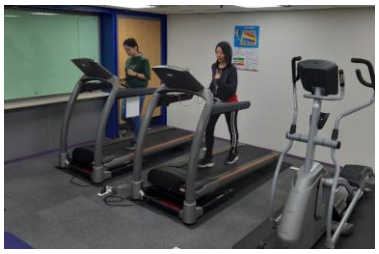
敦陽每年對於服務滿一定年資的員工，於年終年會中公開表揚並致贈黃金獎座，以感謝資深同仁為公司的付出。此外，透過各事業單位舉薦，發掘足以為員工表率之人才，經內部評比後選出當年度優秀員工得主，藉此讓內部的正向能量不斷循環、提升。

【年度健康檢查】

敦陽每年定期舉辦員工健康檢查，提供優於法令規定的員工健康檢查，並安排醫院進入各地區辦公室為同仁服務，省去同仁往返醫院的時間，員工完成體檢後，安排醫生至各地區辦公室面談或提供專線電話讓員工諮詢，讓同仁對自我的健康狀況有更全面的了解。

【設置健身中心】

敦陽重視員工的身心健康，在總部設有健身中心，內含各式的重量訓練器材與運動設備，提供員工舒壓又健康的空間，同時又能促進員工之間的情感交流。



【多元的員工休閒活動】

敦陽每年均會策劃各式的員工活動，包含年終年會、運動會等活動，公司也設有多項文康設施如員工休息室(內設有閱讀區)、健身中心等，讓員工在公司的休閒時可以有所交流，同時對於工作上亦可交換彼此心得，互相學習，調節平日工作及生活上累積的壓力。

為了促進員工情感，擴展員工社交領域，激勵工作士氣，敦陽鼓勵員工自由結社，自發性成立不同性質的休閒社團，如：高爾夫球社、籃球社、露營社、壘球社、單車社、慢跑社、及羽球社等，提供活動場地及定期社團經費補助，使員工享有平衡、健康的身心與快樂的生活。同時培養公司員工的運動習慣以及推廣企業的運動風氣，期望帶給員工更加豐富多元的運動資源。

# 4.6 員工平等及申訴管道

良好的溝通是打造和諧的員工關係的要點，為達到有效溝通及解決問題之目的，敦陽提供下列管道，供員工提出反應與意見：

- 主管月會/各層級組織會議
- 勞資會議
- 人力資源暨教育中心
- 年度績效考核-第一階段之評核建議
- 內部網站之意見溝通信箱

敦陽也一直致力保護員工不會因種族、宗教、膚色、國籍、年齡、性別等因素進而影響個人職等晉升、調薪及歧視等之行為，並也擬訂相關辦法，使員工都能一律平等對待。

內部因應性別工作平等法，訂定「性騷擾防制措施及懲戒辦法」，使員工遭受到性騷擾事件時，可透過公司的申訴管道進行申訴，並使申訴者受到保護。

至今敦陽也尚未發生過性騷擾與歧視之案例。截至中華民國 2019 年未接獲透過上述管道之員工申訴事件。

# 4.7 職業安全衛生政策

敦陽是國內優質系統整合廠商，其主要服務項目是以本公司所代理各領域知名資訊產品，為企業組織、規劃、建置資訊基礎架構(IT Infrastructure)且透過通訊整合服務(Communication & Information Integration)的開發，提供相關的專業性諮詢服務及顧問服務，協助其建構最有利於業務發展的資訊平台，讓其能夠利用、整合、分享組織所有的資訊資源，充分發揮整體的資訊系統效能，最終目的在於協助企業發揮最大的營運效益。

為表示重視環保，本公司將整合下列原則於整體經營決策，並落實營運管理，努力降低對環境的破壞，提昇環境保護，做好安全衛生目標管理，以利永續經營發展。

- 節能減碳永續環保。
- 資源回收防止污染。
- 危害預防落實管理。
- 恪遵法規全員參與。
- 健康促進友善職場。

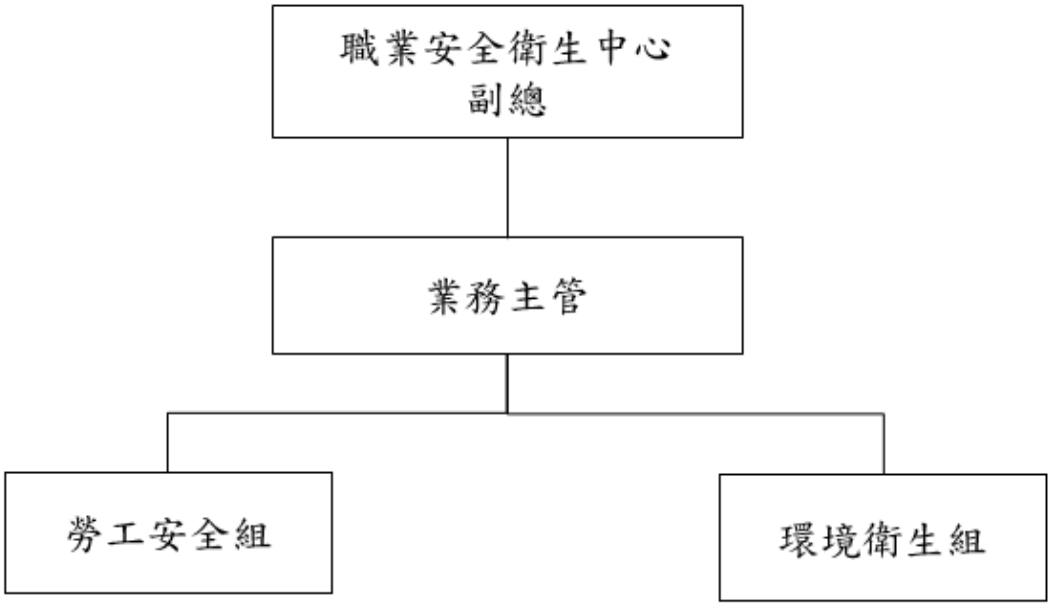
本公司將貫徹上述原則，釐定環境與安全衛生之目標，落實管理運作，以符合環保與安全衛生法規要求，加強員工教育訓練，提升全員安全衛生觀念，並藉由適當管道傳達本公司環安政策，使各相關部門了解並支持本公司推動環境與安全衛生管理的決心。

### 4.7.1 職業安全與衛生

敦陽基於提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求，敦陽除了法定的勞健保外，尚為員工投保團體保險，此外提供免費健康檢查，並且提供活動經費補助鼓勵成立社團及參與社團活動，也不定期提供休閒健康活動訊息和舉辦健康相關活動。以實際的政策與資源投入，實踐公司對同仁健康、安全的重視和關懷。

敦陽重視員工的照顧，將環安衛管理內化於組織運作體系中，設立「職業安全衛生中心」，由執行長擔任主任委員，轄下設置勞資雙方代表共6名委員，規劃勞工安全組及環境衛生組兩個單位，對於員工衛生管理及工作環境安全進行照顧及關懷，並且指派員工參加相關勞安、急救、防火管理課程，同時於規定期間內進行回訓。期許透過環安衛管理工作的推展，建立一個環保、安全、健康與舒適的工作環境。

■ 敦陽職業安全衛生中心組織圖



# 4.8 多方利害關係人的合作倡議

### 4.8.1 產學合作主旨

為期學界與產業實務結合，培訓具備推動整合與提升效率能力之資訊人才及企業經營技術專才，推展建教合作教學與實務訓練之互惠原則，敦陽公司不定期與學界配合，提供實習機會，供優秀的學生能比同屆學生先進一步體驗職場的生活及工作內容。

■ 產學合作流程說明：

由大學資訊管理學系的系上老師聯繫協調相關實習事項並安排分發學生至實習單位，及指派輔導教師負責指導學生專業上實務上的實習。而本公司負責規劃工作單位分配、報到、訓練及輔導實習學生。2019 參與產合作的學校有花蓮慈濟大學。

# 4.9 公司內部刊物和公告

公司內部刊物：公司訂報章雜誌 (自由時報、電子時報、工商時報、經濟日報、聯合報、商業周刊、電子時報、天下雜誌、數位時代、Smart智富月刊、遠見雜誌)供同仁休憩時間閱覽最完整的資訊，為資訊分享交流之大躍進。

內部公告：依不同的公告及活動內容，透過 Email、『MY STI EIP』，讓同仁即時掌握公司的最新活動動向。並藉由活動滿意度問券，搜集同仁各項建議，讓後續活動規劃更加完善。

# CH5.

# 社會參與

# 5.1 社會共融政策

敦陽本著「取之於社會，用之於社會」的精神。積極投入社會參與，鑒於社會上日益嚴重的問題，包含青少年的教育問題、終身教育學習資源匱乏的問題、優秀人才外流及日益嚴重的環境生態保育與全球暖化問題等，敦陽在社會參與的努力，期以建構一個多元文化、教育關懷、創意活力與保育環境永續的社會。為了能達到這樣的社會願景，我們近幾年來致力於舉辦關於培養優秀創新人才、落實環境永續保護、鼓勵清寒學子能向上學習並成為頂尖人才…等。不僅將環境及台灣的人才發揚光大，更增加敦陽實踐許多政策面在這個與我們每個人息息相關的大家庭大社會。唯有加入落實社會的每一個溫暖角落，才會有敦陽。

敦陽在 2019 年度致力於相關的社會/社區活動如下：

- 新竹市政府 2019 年秋季淨灘-讓海岸垃圾變資源活動
- 德蘭兒童中心捐贈活動
- 新竹縣愛鄰社區關懷協會捐贈活動
- 敦陽愛串連，就是要分享--書籍&玩具捐贈活動

# 5.2 敦陽科技志工與服務

敦陽公司本著取之社會，用之社會的理念。響應政府節能減碳，創造綠能生態環境，許一個美麗的山林承諾。今年也持續的參與多項公益活動。尤其是參加新竹市政府舉辦的「2019 年度新竹市秋季淨灘-讓海岸垃圾變資源」活動。希望全體員工的支持與參與，使我們能為推展社會公益善盡企業社會責任，發揮行動力，保護地球生態環境盡一份心力。更期待大家的用心耕耘及扶持，使我們共同心手相連，創造美化屬於大家乾淨清新的社區環境及休憩場所，給我們的孩子提供更美好的明天。

為鼓勵推展社會公益，善盡企業社會責任，希望拋磚引玉，敦陽公司將以當天參加活動員工的人數，為每位參加員工捐出新台幣 1,000 元，累計之總合捐贈給社會弱勢公益團體。活動當天參加活動之人數(包含董事長、各單位副總及敦陽集團之員工眷屬)共計 66 位。

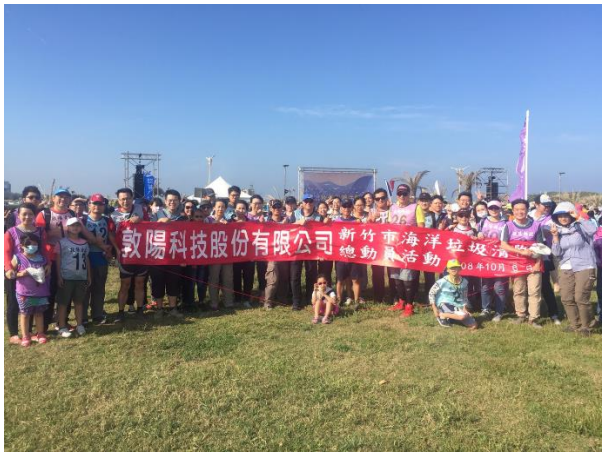
活動資訊如下：

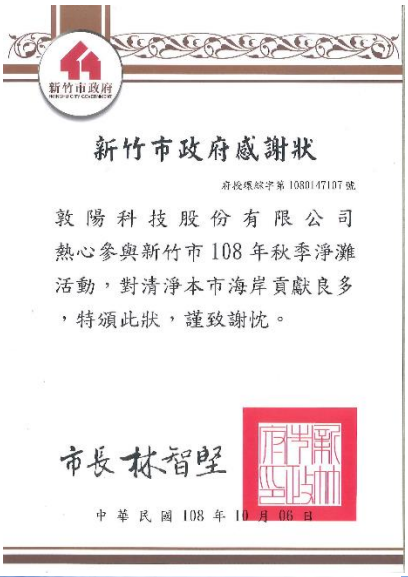
一、活動日期：2019 年 10 月 06 日(日)

二、活動時間：上午 08:30 ~12:30

三、活動主題：新竹市 2019 年新竹市秋季淨灘-讓海岸垃圾變資源

四、活動地點：新竹市南寮魚鱗天梯海岸




新竹市政府

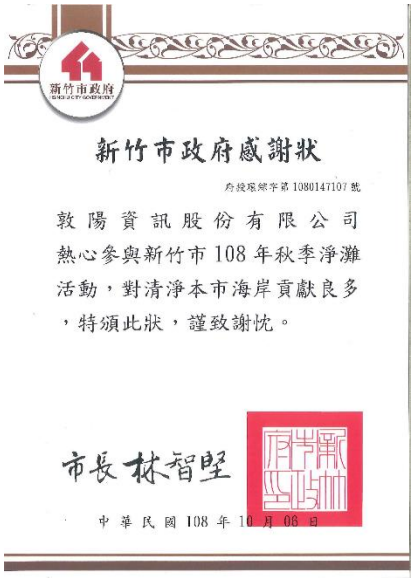
新竹市政府感謝狀

府授環綜字第1080147107號

敦陽科技股份有限公司熱心參與新竹市108年秋季淨灘活動，對清淨本市海岸貢獻良多，特頒此狀，謹致謝忱。

市長林智堅

中華民國108年10月06日


新竹市政府

新竹市政府感謝狀

府授環綜字第1080147107號

敦陽資訊股份有限公司熱心參與新竹市108年秋季淨灘活動，對清淨本市海岸貢獻良多，特頒此狀，謹致謝忱。

市長林智堅

中華民國108年10月06日

# 5.3 公益慈善

## 5.3.1 捐贈德蘭兒童中心

敦陽科技為善盡企業社會責任及鼓勵同仁參與社會公益，本次活動公司決定以在「新竹市2019年新竹市秋季淨灘讓海岸垃圾變資源」當日出席35位員工人數，以每人新台幣一仟元為捐款單位，捐出新台幣35,000給「財團法人台灣省天主教會新竹教區附設德蘭兒童

中心」。希望能帶動發揮扶持偏鄉兒童長期身心靈的照顧，期使愛的種子深耕成長茁壯，讓我們的社會充滿永不止息的愛與關懷力量，營造公益的祥和社會。

## 5.3.2 捐贈新竹縣愛鄰社區關懷協會--「綠光種子計劃」

2008 年九月遠見雜誌的主題為「撿回來的校長獎」，其中談到一個放學後只能在街頭遊蕩的野孩子，因為善心人的課輔改變命運，從原本倒數第三衝到畢業時得校長獎，但這只是 16 萬分之一的幸運，在台灣還有 16 萬個學童，等待希望。愛鄰協會看到這個廣大且長期的需要，在各鄉鎮社區推動建置弱勢家庭課輔系統--「綠光種子計劃」，長期性的關心孩童學業、溫馨陪伴，以及教導建造好品格。敦陽同仁為了使國小、國中學生有更好的學習環境，員工自願發起捐贈綠光種子計劃，2019 年捐贈新台幣 327,200 元給予此社工團體更多的支持與肯定。

社團法人新竹縣愛鄰社區關懷協會
HsinChu-Ai-Lin Community Care Association

感謝狀

敦陽科技股份有限公司同仁
熱心捐助本會 綠光種子計畫
新台幣叁拾貳萬柒仟貳佰元整
支持弱勢家庭孩童安親課輔
謹此 致最誠摯之謝意

理事長 苗其傑

中華民國一〇八年十月九日

## 5.3.3 敦陽愛串連，就是要分享--書籍&玩具捐贈活動

敦陽為響應知識環保、珍惜地球資源，我們要發起「敦陽愛串連，就是要分享」活動，希望藉由活動宣導資源再利用、愛心無局限，喚起全民重視兒童教育。兒童是國家未來的主人翁，社會除了滿足兒童物質上的需求，更應該重視品德的教育。而此次捐贈，也希望培養兒童惜福之態度並且建立正確的價值觀念。這次捐贈的物資不多，但可以利用此次活動的過程，也讓員工有機會對家裡的小朋友，帶來教育的目的，小朋友也能藉由此活動習得珍惜並愛護。

活動募集期間：2019/11/21(四)~2019/12/6(五)

捐 贈 單 位 ：天主教會新竹教區附設德蘭兒童中心

捐贈物品相關資訊：(1)玩具:以益智型玩具或可合作共玩的積木為主

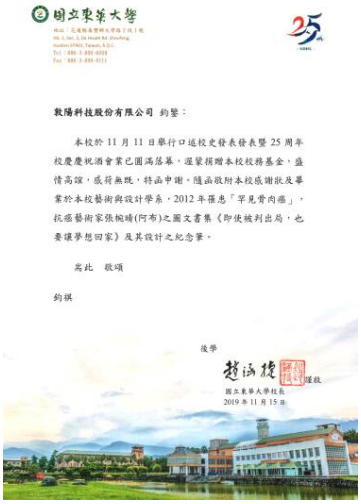
(2)童書：以八成新的繪本及套書為主

財團法人天主教德來會附設私立德蘭兒童中心
接受外界捐贈物品收據
中華民國108年12月10日 物字 02575
捐贈者 敦陽科技股份有限公司 善士
地址
電話
財物名稱 品質及說明 單位 數量 備註
書、玩具 本 1
願天主賜福！
負責人： 會計： 經手人：

財團法人天主教德來會附設私立德蘭兒童中心
接受外界捐贈物品收據
中華民國108年12月10日 物字 02576
捐贈者 敦陽資訊股份公司 善士
地址
電話
財物名稱 品質及說明 單位 數量 備註
書、玩具 本 1
願天主賜福！
負責人： 會計： 經手人：

## 5.3.4 設立東華大學獎助學金

為了使學生能更上層樓，本公司於國內立東華大學成立「敦陽技股份有限公司將助學金」，頒發對象為家境清寒或遭逢變故之學生，給予經濟支援，以便繼續完成學業。期許學子更上層樓。2019 年捐贈獎助學金及校務基金共新台幣 370,000 元，一是肯定學業成績優秀之清寒同學，給予經濟支援，期許學子們更上層樓；二是對於學校辦學之肯定。



敦陽科技股份有限公司 鈞鑒：

本校於 11 月 11 日舉行口述校史發表會暨 25 周年校慶慶祝酒會業已圓滿落幕，還蒙捐贈本校校務基金，盛情高誼，感佩無既，特函申謝。隨函敬附本校感謝狀及畢業於本校藝術與設計學系，2012 年罹患「罕見骨肉瘤」，抗癌藝術家張婉晴(阿布)之圖文書集《即使被判出局，也要讓夢想回家》及其設計之紀念筆。

為 此 敬頌

鈞祺

後學 趙涵捷 謹啟

國立東華大學校長

2019 年 11 月 15 日

## 5.3.5 設立中原大學敦陽科技清寒獎助金

為了使清寒學生能更上層樓，本公司董事長在中原大學資訊工程學系裡成立「敦陽科技清寒獎助金」，頒發對象為家境清寒，無力負擔學費之同學，給予經濟支援，以便繼續完成學業。給予他們支持與肯定。2019 年度捐贈新台幣 100,000 元，期許學子們更上層樓。

## 5.3.6 贊助國立清華大學方舟計畫

【方舟計畫 搶救瀕絕植物】全球暖化，動植物瀕臨滅絕，成為全球迫切危機，方舟計畫在屏東啟動，清大教授李家維率領團隊，為熱帶植物打造保種庇護所。2007 年在民間資源支持下成立辜嚴倬雲植物保種中心，打造一艘植物的諾亞方舟，致力和生物滅絕的速度賽跑，目前已保育 2 萬種植物，躋身全球十大植物園。敦陽非常認同方舟計畫，同時此計劃也呼應了 SDGs 的目標 15，保護、維護及促進領地生態系統的永續使用，永續的管理森林，對抗沙漠化，終止及逆轉土地劣化，並遏止生物多樣性的喪失。故於 2019 年捐贈新台幣 60,000 元以支持減少全球暖化的方舟計畫。

# ＜附錄＞GRI 準則(Standards)內容索引

| 102：一般揭露 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 102-1 | 組織名稱 | 1.1.1 公司概況 | P.11 | |
| 102-2 | 主要活動、品牌、產品與服務 | 1.1.1 公司概況 | P.11 | |
| 102-3 | 組織總部所在位置 | 1.1.1 公司概況 | P.11 | |
| 102-4 | 營運活動地點 | 1.1.1 公司概況 | P.11 | |
| 102-5 | 所有權的性質與法律形式 | 關於本報告書<br>1.1.1 公司概況 | P.1<br>P.11 | |
| 102-6 | 提供服務的市場 | 1.1.1 公司概況 | P.11 | |
| 102-7 | 組織規模 | 1.1.1 公司概況<br>1.2.1 公司治理組織與運作 | P.11<br>P.14 | |
| 102-8 | 員工和其他工作者的資訊 | 4.2 員工結構及分佈 | P.39 | |
| 102-9 | 供應鏈 | 2.2 供應鏈管理 | P.24 | |
| 102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 | 關於本報告書<br>1.2.1 公司治理組織與運作<br>2.2.6 供應鏈風險管理 | P.1<br>P.14<br>P.26 | |
| 102-12 | 外部倡議 | 利害關係人與重大性議題<br>3.2 氣候變遷與全球暖化之因應政策 | P.6<br>P.35 | |
| 102-13 | 公協會的會員資格 | 1.2.6 外部組織參與 | P.22 | |
| 102-14 | 決策者的聲明 | 董事長暨執行長的話 | P.2 | |
| 102-15 | 關鍵衝擊、風險及機會 | 董事長暨執行長的話<br>3.2 氣候變遷與全球暖化之因應政策 | P.2<br>P.35 | |
| 102-16 | 價值、原則、標準和行為規範 | 敦陽的企業社會責任<br>1.2.1 公司治理組織與運作<br>1.2.3 誠信經營<br>3.1 永續環境承諾與政策 | P.3<br>P.14<br>P.20<br>P.33 | |
| 102-17 | 關於倫理之建議與顧慮的機制 | 1.2.3 誠信經營 | P.20 | |
| 102-18 | 治理結構 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-19 | 委任權責 | 敦陽的企業社會責任<br>1.2.1 公司治理組織與運作 | P.3<br>P.14 | |
| 102-20 | 管理階層負責經濟、環境和社會主題 | 敦陽的企業社會責任<br>1.2.1 公司治理組織與運作 | P.3<br>P.14 | |
| 102-21 | 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題 | 敦陽的企業社會責任<br>1.2.1 公司治理組織與運作 | P.3<br>P.14 | |
| 102-22 | 最高治理單位與其委員會的組成 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |

| 102：一般揭露 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 102-23 | 最高治理單位的主席 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-24 | 最高治理單位的提名和遴選 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-25 | 利益衝突 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-26 | 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-27 | 最高治理單位的群體智識 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-28 | 最高治理單位的績效評估 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-29 | 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊 | 董事長暨執行長的話 | P.2 | |
| 102-30 | 風險管理流程的有效性 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 102-31 | 經濟、環境和社會主題的檢視 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-32 | 最高治理單位於永續性報導的角色 | 敦陽的企業社會責任 | P.3 | |
| 102-33 | 溝通關鍵重大事件 | 敦陽的企業社會責任<br>1.2.1 公司治理組織與運作 | P.3<br>P.14 | |
| 102-34 | 關鍵重大事件的性質與總數 | 敦陽的企業社會責任 | P.3 | |
| 102-35 | 薪酬政策 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-36 | 薪酬決定的流程 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-37 | 利害關係人的參與 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-38 | 年度總薪酬比率 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-39 | 年度總薪酬增加之百分比 | 1.2.1 公司治理組織與運作 | P.14 | |
| 102-40 | 利害關係人團體 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 102-41 | 團體協約 | | | 敦陽目前尚未有集體協商協定 |
| 102-42 | 鑑別與選擇利害關係人 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 102-43 | 與利害關係人溝通的方針 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項 | 利害關係人與重大性議題<br>2.3 客戶服務與滿意度 | P.6<br>P.27 | |
| 102-45 | 合併財務報表中所包含的實體 | 關於本報告書<br>1.2.2 財務績效 | P.1<br>P.18 | |
| 102-46 | 界定報告書內容與主題邊界 | 關於本報告書<br>利害關係人與重大性議題 | P.1<br>P.6 | |
| 102-47 | 重大主題表列 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 102-48 | 資訊重編 | | | 無資訊重編之情形 |
| 102-49 | 報導改變 | | | 無報導改變之情形 |

| 102：一般揭露 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 102-50 | 報導期間 | 關於本報告書 | P.1 | |
| 102-51 | 上一次報告書的日期 | 關於本報告書 | P.1 | |
| 102-52 | 報導週期 | 關於本報告書 | P.1 | |
| 102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 關於本報告書 | P.1 | |
| 102-54 | 依循 GRI 準則報導的宣告 | 關於本報告書 | P.1 | |
| 102-55 | GRI 內容索引 | GRI 準則(Standards)內容索引 | P.59 | |
| 102-56 | 外部保證/確信 | | | 本公司非屬於營收 50 億以上之企業，未強制規定編制 CSR 報告書，故本公司尚未辦理第三方認證。 |

| 102：管理方針 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 103-1 | 解釋重大主題及其邊界 | 利害關係人與重大性議題 | P.6 | |
| 103-2 | 管理方針及其要素 | 董事長暨執行長的話<br>1.1.1 公司概況 | P.2 | |
| 103-3 | 管理方針的評估 | | P.11 | |

| 經濟議題 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 201：經濟績效 | | | | |
| 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 1.1.1 公司概況<br>4.4 權益保障<br>5.1 社會共融政策 | P.11<br>P.44<br>P.54 | |
| 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 董事長暨執行長的話<br>3.1.2 溫室氣體管理成效與目標<br>3.2 氣侯變遷與全球暖化之因應政策 | P.2<br>P.33<br>P.35 | |
| 201-3 | 定義福利計劃義務與其它退休計畫 | 4.4.3 退休金制度 | P.47 | |
| 201-4 | 取自政府之財務補助 | | | 2018 年收到勞動部勞動力發展署企業人力資源提升計 |

| 經濟議題 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 劃教育訓練補助費用新台幣449 仟元。 |
| 202：市場形象 | | | | |
| 202-1 | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | 4.4 權益保障 | P.44 | |
| 202-2 | 雇用當地居民為高階管理階層的比例 | 4.2 員工結構及分佈 | P.39 | |
| 204：採購實務 | | | | |
| 204-1 | 來自當地供應商的採購支出比例 | 2.2.6 供應鏈風險管理 | P.26 | |
| 205：反貪腐 | | | | |
| 205-1 | 已進行貪腐風險評估的營運據點 | 1.2.3 誠信經營 | P.20 | |
| 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 1.2.3 誠信經營<br>2.2.4 供應商永續規範 | P.20<br>P.26 | |
| 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 1.2.3 誠信經營 | P.20 | |
| 206：反競爭行為 | | | | |
| 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 1.2.3 誠信經營 | P.20 | 無 |
| 環境議題 | | | | |
| 301：物料 | | | | |
| 301-3 | 回收產品及其包材 | 2.1.3 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例 | P.23 | 本公司屬於資訊服務業，營運模式為經銷代理商性質，故包材廢棄物作業，依客戶需求進行。 |
| 302：能源 | | | | |
| 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | 3.1.2 溫室氣體管理成效與目標 | P.33 | |
| 302-2 | 組織外部的能源消耗量 | | | 組織外部能源消耗量，目前 |

| 經濟議題 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 尚無統計資料揭露 |
| 305：排放 | | | | |
| 305-4 | 溫室氣體排放密集度 | 3.1.2 溫室氣體管理成效與目標<br>3.3 辦公區域之節能措施及內部宣導 | P.33<br>P.35 | |
| 305-5 | 溫室氣體排放減量 | 3.1.2 溫室氣體管理成效與目標<br>3.3 辦公區域之節能措施及內部宣導 | P.33<br>P.35 | |
| 306：汙水與廢棄物 | | | | |
| 306-2 | 按類別及處置方法劃分的廢棄物 | 3.3 辦公區域之節能措施及內部宣導 | P.35 | |
| 307：環境發規循循 | | | | |
| 307-1 | 違反環保法規 | 3.1.1 環境保護 | P.33 | 2019 年無違反環保法規 |
| 社會議題 | | | | |
| 401：勞僱關係 | | | | |
| 401-1 | 新進員工和離職員工 | 4.2.1 員工留任 | P.40 | |
| 401-2 | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 4.4 權益保障<br>4.5 員工關係 | P.44<br>P.47 | |
| 401-3 | 育嬰假 | 4.2.1 員工留任 | P.40 | |
| 402：勞資關係 | | | | |
| 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 | 4.4 權益保障 | P.44 | |
| 403：職業安全衛生 | | | | |
| 403-1 | 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 | 4.7.1 職業安全與衛生 | P.52 | |
| 404：訓練與教育 | | | | |
| 404-1 | 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 4.3 員工發展與教育訓練 | P.41 | |
| 404-2 | 提升員工職能及過渡協助方案 | 4.3.1 依不同職能發展設計訓練課程<br>4.4.1 工作與就業權益保障 | P.43<br>P.44 | |
| 404-3 | 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 4.3 依不同職能發展設計訓練課程<br>4.4 權益保障 | P.43<br>P.44 | |

| 經濟議題 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 405：多元性與平等關係 | | | | |
| 405-1 | 治理單位與員工的多元化 | 1.2.1 公司治理組織與運作<br>5.2 員工結構及分佈 | P.14<br>P.39 | |
| 405-2 | 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 | 4.4 權益保障<br>4.4.2 薪資保障 | P.44<br>P.46 | |
| 406： | | | | |
| 406-1 | 歧視事件以及組織採取的改善行動 | 4.4 權益保障<br>4.5 員工關係 | P.44<br>P.47 | |
| 407： | | | | |
| 407-1 | 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商 | 2.2.5 供應商管理機制<br>4.5 員工關係<br>4.5.2 多元的福利制度及休閒活動 | P.26<br>P.47<br>P.48 | |
| 408：童工 | | | | |
| 408-1 | 營運據點和供應商使用童工之重大風險 | 2.2.5 供應商管理機制<br>4.1 員工政策 | P.26<br>P.38 | |
| 409：強迫或強制勞動 | | | | |
| 409-1 | 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商 | 2.2.5 供應商管理機制<br>4.1 員工政策 | P.26<br>P.38 | |
| 412：人權評估 | | | | |
| 412-2 | 人權政策或程序的員工訓練 | 4.1 員工政策<br>4.3 員工發展與教育訓練 | P.38<br>P.41 | |
| 412-3 | 載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約 | 4.2.2 人員招募 | P.41 | 敦陽訂有人權政策，相關投資協定與合約，均經由法務單位進行合規性評估。 |
| 414：供應商社會評估 | | | | |
| 414-1 | 使用社會標準篩選之新供應商 | 2.2.4 供應商永續規範 | P.26 | |
| 414-2 | 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動 | 2.2.5 供應商管理機制<br>2.2.6 供應鏈風險管理 | P.26<br>P.26 | |
| 416：顧客健康與安全 | | | | |
| 416-1 | 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 | 2.3.8 產品安全衛生 | P32 | |

| 經濟議題 | | 報告書章節 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|---|
| 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | 2.3.8 產品安全衛生 | P32 | |
| 418：顧客隱私 | | | | |
| 418-1 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | 1.2.5 資訊安全與隱私權管理 | P.22 | |
| 419：社會與經濟法規遵循 | | | | |
| 419-1 | 違反社會與經濟領域之法律和規定 | 1.2.3 誠信經營 | P21 | |