

# 2020

## 企業永續報告書

Corporate Sustainability Reports



裕融企業股份有限公司  
Yulon Finance Corporation



## 關於報告書 *GRI 102-46、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54*

歡迎閱讀裕融企業股份有限公司（股票代碼 9941，以下簡稱裕融企業）發行之永續報告書，永續經營是裕融企業的營運目標，亦是對全體股東的重要使命，我們將利害關係人關注之經濟、社會、環境各構面議題納入管理方針與營運活動，積極實踐企業社會責任，制定企業社會責任政策，作為永續目標訂定、檢視、回顧及改善之依歸，將永續理念內化於企業，落實執行永續策略藍圖。

### 報告書發行

裕融企業自 2015 年首次發行 2014 年企業社會責任報告書，上一發行版本為 2020 年 9 月發行。並依 2020 年金融監督管理委員會發布之「公司治理 3.0-永續發展藍圖」，更名為永續報告書，未來規劃持續每年發行非財務資訊報告書，並將歷年報告書揭露於裕融企業官方網站。

### 報告書範疇

本報告書內容涵蓋裕融企業於 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）在經濟、社會及環境各面向的表現，為求執行績效之完整呈現，部份資訊包含 2020 年 1 月 1 日以前，及 2020 年 12 月 31 日之後的內容與績效。本報告書涵蓋範疇以裕融企業為主要揭露，部份報告書內容若涉及集團關係企業或子公司，將於本報告書中載明。報告書所揭露之財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊。所有數據之描述皆以一般慣用之數值描述方式或自行統計而得，若有特殊狀況亦會於報告書中特別說明。

### 報告書編寫原則

本報告書內容架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）頒佈之 GRI 準則（GRI Standards）：核心選項進行編制。GRI Standards 項目對照表置於報告書附錄。

### 報告書查證

為確保本報告書公開資訊的可靠性，本公司委託英國標準協會臺灣分公司（British Standards Institution, BSI）進行查證，本報告書中公布的所有資訊與數據，經由 BSI 根據 AA1000 AS v3 及 GRI 準則，進行查驗報告書之包容性、重大性、回應性及衝擊性。經查證後，本報告書確認符合 GRI 準則之「核心」選項及 AA1000 Type1 中度保證之標準，其 BSI 獨立保證意見聲明書請詳本報告書最末頁。

### 聯絡資訊

落實環境關懷，本報告書完整內容以電子版本置於裕融企業官方網站（<http://www.tac.com.tw/>）供社會大眾下載瀏覽，關於本報告書，若您有任何意見回饋，歡迎您與我們聯繫。

地址：台北市大安區敦化南路二段 2 號 15 樓

信箱：林先生 [cs.lin@tac.com.tw](mailto:cs.lin@tac.com.tw)



# 目錄

關於報告書 .....	1	肆、幸福職場 .....	51
關於裕融企業 .....	3	一、人力資源 .....	51
經營者的話 .....	5	二、人權政策 .....	54
歷年得獎事蹟 .....	7	三、薪資政策 .....	56
壹、永續經營 .....	8	四、員工照顧 .....	61
一、永續策略運行 .....	8	五、勞資和諧 .....	64
二、永續績效 .....	10	六、人才培育 .....	67
三、永續運作 .....	14	伍、社會參與 .....	72
四、新冠肺炎 ( Covid-19 ) 影響與對策 .....	22	一、幸福輪轉手計畫 .....	72
五、利害關係人議合 .....	24	二、公益參與 .....	73
貳、經營治理 .....	30	陸、環境永續 .....	75
一、營運績效 .....	30	一、氣候變遷 .....	75
二、股東權益 .....	31	二、營運環境永續 .....	79
三、公司治理 .....	32	三、低碳減排作為 .....	80
四、接班計畫 .....	36	四、綠能投資 .....	82
五、法令遵循 .....	36	五、環境保護活動 .....	85
六、資訊揭露透明度 .....	38	2020 年重大主題管理方針評估 .....	88
七、誠信經營 .....	38	GRI 索引 .....	90
八、風險管理體系 .....	40	獨立保證意見聲明書 .....	93
九、公司信用評等 .....	45		
參、顧客價值 .....	47		
一、個人資料保護管理 .....	47		
二、顧客 ( 產品 ) 服務 .....	48		
三、自動化便利性 .....	48		
四、顧客關係 .....	49		
五、供應商管理 .....	50		



## 關於裕融企業



裕融企業股份有限公司  
Yulon Finance Corporation

### 基本資料

公司名稱	裕融企業股份有限公司
英文全名	Yulon Finance Corporation
股票代碼	9941-TW
成立日期	1990.04.12
上市日期	2001.09.17
董事長	嚴陳莉蓮女士
總經理	許國興先生
實收資本額	4,323,013,370元
員工人數	605 (統計至2020/12/31之裕融企業在台服務員工)
主要商品	新車分期、中古車分期、設備(車輛)租賃、商品分期
公司地址	10683台北市敦化南路二段2號15樓
公司電話	886-2-2702-5055
官方網站	<a href="https://www.tac.com.tw">https://www.tac.com.tw</a>



裕融企業為裕隆集團所屬汽車融資公司，初期以新車銷售分期業務為主，透過服務創新拓展業務範疇，在融資領域多元化發展，從汽車專業金融業務，延伸至企業與消費金融領域，成為專業的融資服務提供者。在汽車水平服務領域，以移動價值鏈整合出行、用車、能源等事業體，建立水平事業次集團。並拓展營運範圍至大陸及東南亞地區。

融資事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 乘用車 (新車/中古車)</li> <li>● 商用車 (貨車/客車)</li> <li>● 機車 (重機/一般)</li> <li>● 設備 (機械/營建)</li> <li>● 融資 (資貸/周轉)</li> <li>● 商品 (分期/保險)</li> </ul>
出行事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 汽車租賃 (租賃/租購)</li> <li>● 共享服務 (自駕/共享)</li> <li>● 接送服務 (附駕/網約)</li> <li>● 多元計程車</li> </ul>
用車事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中古車交易</li> <li>● 拍賣認證</li> <li>● 電子商務 (電商/商品) (門市/物流)</li> <li>● 中古車維修</li> <li>● 理賠救援</li> <li>● 配件精品 (精品/配件) (售服零件)</li> </ul>
能源事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 充電服務</li> <li>● 電廠建置</li> <li>● 充電設施</li> <li>● 雲端管理</li> </ul>



嚴陳莉蓮 董事長



許國興 總經理

## 經營者的話 *GRI 102-14*

2020 年是裕融企業成立 30 周年的里程碑，在 30 而立的歷史時點，啟發了我們更進一步思考如何讓公司能與外界和諧互動及永續經營的核心議題。永續經營的關鍵在於平日紮根基礎功夫，方能快速回應各種內外部的變化，練就靜動自如的體質；面對全球處於新冠肺炎（Covid-19）的嚴苛考驗，如何與疫情共處，接納環境變數，維護利害關係人的利益，進而回饋社會，是我們經營團隊的當前使命。

值此當下，【永續】兩字已攀登為 2020 年最引人深思的關鍵字。

雖面對全球疫情的快速衝擊，裕融企業在經營團隊的立即應對下，嚴守永續經營的企業使命，推動了幾項重要工程，如下：

- 一、審慎面對疫情，積極充分做好準備
- 二、持續紮根基礎，人才與資訊雙核心
- 三、強化公司治理，推動功能性委員會
- 四、推動環境永續，融資結合綠色經濟

### 一、審慎面對疫情，積極充分做好準備

面對疫情、全球貿易戰等外在環境變化，正是裕融企業檢視本身應變能力的時機，為確保營運正常運作，我們在 2020 年 2 月底立即啟動疫情應對小組，以最謹慎、嚴苛的任務編組以及高頻次的沙盤推演，明確緊急事件的應對機制與人員分工，依據最新疫情資訊動態調整應變措施，並對所有利害關係人建立暢通的溝通管道。

立即落實異地備援、遠距會議、管制差旅、居家辦公等數位多元辦公型態，藉由建立第二備援營運中心，避免人員群聚，降低營運風險；定期防疫宣導，重視員工健康監測及照護管理，設置紅外線體溫顯像設備、酒精、口罩等防疫物資。持續關懷客戶需求，維持營運服務水準及危機溝通，提供繳款寬限或彈性展延，以最嚴謹的態度面對大環境變化，將疫情所帶來的衝擊降至最低。

### 二、持續紮根基礎，人才與資訊雙核心

我們是服務業，服務業核心在人才育成及數據智慧。

30 年來，我們總是把員工視為公司最珍貴的資產，於 2020 年底完成人才發展白皮書，規劃 18



項提升人才質量的政策，並持續推動關鍵人才、接班梯隊的人才育成計畫，為未來事業的發展版圖打底，提前佈局；唯有快樂、幸福的員工，才能成就企業長久經營的基石，除提供完善安心的工作環境、家庭關懷及豐富的社團活動，亦不定期邀請員工參與內外部訓練課程，近年來導入線上學習護照，透過數位化的教育訓練學習平台，從高階主管至新進員工，均需完成線上學習時數及評價，期能達到隨時精進、持續成長的人才育成目標。

因應行動消費與資訊科技應用發展趨勢，自 2018 年即導入數位化行銷平台並結合 AI 智能數位轉型，精進產品服務之自動化便利性，以及優化網路平台服務，對內採取內部數位進件、遠距數位應用等電子化作業流程，提高營運效能，對外則發展新網站 APP 開發等數位布局。雖 2020 年全球疫情的衝擊下，短期內對業務推動略有小影響，歸功於裕融企業對數位科技、數據平台的超前佈署，經營團隊在 2020 年下半年順勢直追，完成投資人對裕融企業的期待目標，並更優化供應商端與消費者端的鏈結，建立更高效率的服務流程以及多元行銷通路平台，以開拓更多商機與優質服務，即時滿足消費者需求，提升自我的競爭實力。

### 三、強化公司治理，推動功能性委員會

為強化董事會監督與管理功能，於 2020 年 1 月增設一席獨立董事，期以獨立性與專業性提升董事會決策品質。而 2020 年受新冠肺炎 ( Covid-19 ) 疫情、中美貿易戰、國際原油價格大跌等影響，全球經濟嚴重衰退，連帶影響客戶償債能力，致資產品質面臨嚴峻考驗，為健全風險治理，本公司於同年設置「風險管理委員會」，以協助董事會對風險治理之溝通、報告與建議，透過決策過程及領導者之支持行動以廣泛影響所有員工及組織。

裕融企業關注全球永續議題及各產業之發展趨勢，期望結合市場趨勢提供最適融資租賃商品與汽車水平服務，輔以金融科技技術之創新，降低企業營運對環境之衝擊，與社會大眾攜手永續環境發展，故於 2020 年底設立「永續經營委員會」，為董事會功能性委員會，並於 2021 年 2 月正式簽署支持聯合國金融穩定理事會 ( Financial Stability Board ) 提出的氣候相關財務揭露建議 ( Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD )。永續經營委員會除涵蓋原公司治理委員會之職掌，另致力於環境、社會、公司治理等企業社會責任之落實，以及監督氣候變遷對財務風險之因應對策管理，實現企業永續經營之目標。

### 四、推動環境永續，融資結合綠色經濟

自 2019 年整合光電與車電事業成為裕融企業第四大服務體系以來，不僅投入綠能光電產業，更結合車電事業，成為能源供應整合商。現持續促進電動汽車與電動機車的充電樁佈建，將充電設備與系統、電池進行整體的規劃與推展，並延伸綠能設備的連結，朝提供全方位一站式購足的服務方向發展。同時呼應氣候變遷及綠能環境之永續議題，未來將深耕綠色商品 ( 例如：電動車、電動機車、自建電廠 ) 之融資推動，創造企業永續價值。

最後，2020 年在新冠肺炎 ( Covid-19 ) 疫情影響下，追求資產品質穩健，台灣相關事業仍創下營業利益同比成長 29.6% 的佳績；展望 2021 年，裕融企業將在資產品質穩健的前提下，拓展業務規模及多元性，強化人才與資訊能力，關注公益環境及綠色經濟，朝經營永續、獲利永續、社會永續之目標邁進。

裕融企業邁入下一個十年之際，我們的願景是整合汽車水平事業價值鏈，建構融資、出行、用車、能源四大事業體，拓展海外事業，創造金融水平事業永續經營的根基。

## 歷年得獎事蹟

類別	年度	榮耀獎項
顧客導向	2015 年	中華民國消費者協會「第一品牌獎」
營運創新	2015 年	第三屆「傑出大陸台商創新經營獎」
	2021 年	第十六屆年度金炬獎「年度創新設計」
經營績效	2013 年	第十屆國家品牌玉山獎「傑出企業獎」
	2013 年	第十一屆年度金炬獎「年度十大績優企業」
	2021 年	第十六屆年度金炬獎「年度十大績優企業」
經營領導	2015 年	第十二屆國家品牌玉山獎「傑出企業領導人獎」
	2016 年	第十三屆年度金炬獎「績優經理人」
公司治理	2005 年~2018 年	獲得中華信評公司評鑑-長期信用評等為 twA 級
	2014 年~2015 年	第一、二屆公司治理評鑑上市公司前 6%~20%
	2016 年~2018 年	第三、四、五屆公司治理評鑑上市公司前 5%
	2019 年~2020 年	第六、七屆公司治理評鑑上市公司前 6%~20%
資訊揭露	2015 年	第十二屆證基會資訊揭露評鑑 A++ 等級
職場環境	2014 年	台北市政府幸福企業獎
	2018 年	國民健康署-績優健康職場-活力躍動獎
	2018 年	台北市衛生局績優健康職場
社會責任	2016 年	第九屆台灣企業永續報告獎-金融及保險業銅獎
	2019 年	裕融企業獲英國標準協會頒發「永續傑出獎」





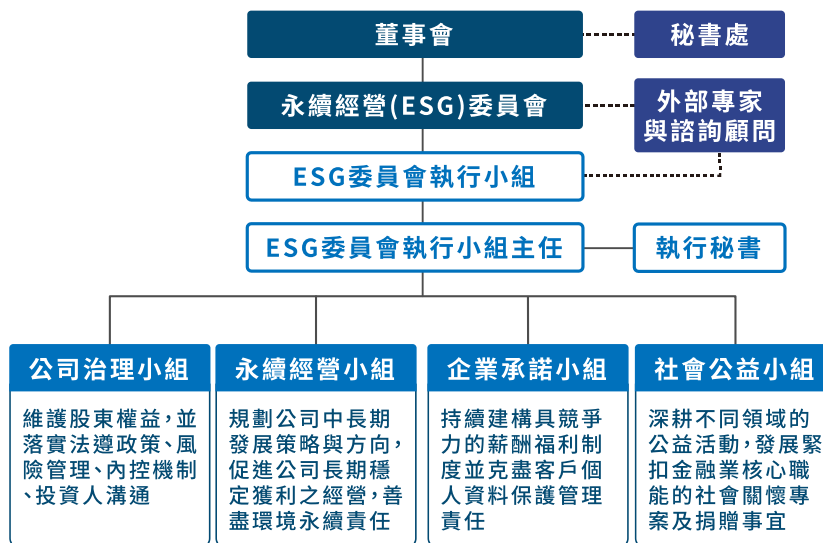
## 壹、永續經營

### 一、永續策略運行

#### 永續經營委員會組織架構

為提升企業永續經營之整體實踐，本公司於 2020 年 11 月 9 日設置永續經營委員會（以下稱 ESG 委員會），除涵蓋原公司治理委員會之職掌，另致力於環境、社會、公司治理等企業社會責任之落實，關注氣候變遷之機會風險，以全面實現企業永續經營之目標。

為強化 ESG 委員會之功能，ESG 委員會由獨立董事擔任召集人、一名獨立董事及一名董事擔任委員，總經理擔任執行小組主任，事業發展處主管擔任執行秘書。ESG 執行小組需於年底提出明年度工作計畫、各項專案執行進度，每季召開一次會議追蹤各項計畫與專案之執行成果，並向 ESG 委員會報告，以強化本公司 ESG 的績效，同時讓願景工程所設定之短中長期目標逐步落實，並與國際企業社會責任接軌。ESG 委員會下設有四個工作小組，分別為公司治理小組、永續經營小組、企業承諾小組與社會公益小組；各功能小組可視需要召開工作會議，討論各項計畫與專案執行情形，並應於每年年初提出當年度執行計畫，每季提出執行成果報告。



#### 企業社會責任策略方向

裕融企業一直以來秉持「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，自許成為專業的融資與汽車水平服務提供者，以具體行動回饋客戶、股東及社會，善盡企業社會責任，進而建立三大永續目標來呼應永續使命之落實。

- 經營永續：完善並落實公司治理機制至組織文化
- 獲利永續：強化各公司獲利體質與建構業務發展穩健性
- 社會永續：回饋環境與社會，建立永續經營的形象與文化



## Environment · Social · Governance

依循「企業社會責任實務守則」，從事企業經營同時，積極實踐企業社會責任，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。並設立八項企業社會責任策略，進而落實三項永續願景，策略方向如下：

策略方向		內涵說明
一	制定永續發展方向	公司中長期年度事業計畫制定係以永續發展理念的基礎，並由各部門承接訂定執行策略與計畫。
二	強化公司治理作為	不僅落實相關規範，更以積極自主作為，深化公司治理的精神與效益。
三	落實誠信經營管理	促進公司全體人員充份認知誠信之必要性，持續強化為深刻的企業文化。
四	揭露經營發展成效	創造股東最大利益之餘，公司各項重大經營成果與發展策略要透過適合且多元的管道揭露，充份與利害關係人維繫良好溝通關係。
五	控管風險機制運作	優化風險控管系統效能，增加環境變化應變能力與風險承受力。
六	暢行綠色環保作為	響應節能減碳政策，積極推動綠色永續，並規劃環保活動，為地球永續盡份心力。
七	積極投入社會參與	以企業核心資源轉化為對社會弱勢團體的實質援助，並鼓勵員工踴躍參與實際行動，善盡社會公民的責任。
八	創新產品服務價值	結合新科技應用以及商務模式的創新，透過與時俱進的產品與服務的精進，以能創造更大的顧客價值。

## 二、永續績效 GRI 201-1

### 聯合國永續發展目標

聯合國於 2015 年通過永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs )，訂定 17 項全球永續發展的議題及目標，裕融企業認同並支持聯合國永續發展目標，全面檢視聯合國永續發展目標與裕融企業營運的關聯性，聚焦並回應在以下主題：

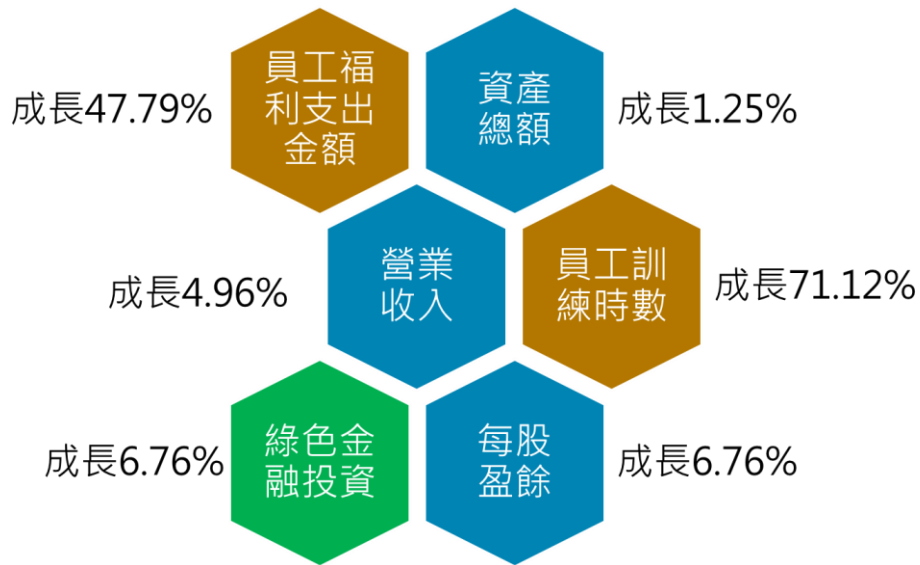
SDGs	Targets	主題	頁碼
 <p>保障各年齡健康與福祉</p>	3.3 對抗傳染病-新冠肺炎 ( Covid-19 )	新冠肺炎對策、微光抗疫行動	P22
	3.8 實現全民健康覆蓋-平.雙.貢醫療、南迴醫療	禁菸倡議	P36
	3.a 強化煙草管制架構公約的實施與落實-菸害防制	員工照顧 ( 含菸害防制作為 ) 社會參與-幸福輪轉手計畫	P61 P72
 <p>提升教育品質</p>	4.4 強化管理職能、技術與職業技能	人才培育	P67
	4.5 有教無類，消除歧視		
	4.7 習得必要的知識與技能並促進永續發展		
 <p>實現性別平等</p>	5.1 實踐兩性平權	供應商管理	P50
	5.5 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導	人權政策	P54
	5.c 兩性平等政策	員工照顧 ( 含母性保護 )	P61
 <p>創造再生及可負擔的能源</p>	7.2 提高再生能源的比例	營運環境永續	P79
	7.3 提升能源效率-節能作為	低碳減排作為	P80
	7.a 促進潔淨能源的研究、科技和投資	綠能投資	P82
	7.b 擴大和升級開發中國家的能源服務		
 <p>達成經濟永續成長</p>	8.2 經濟生產力的多樣化、創新與升級	永續運作	P14
	8.3 支持創造就業和企業成長，鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道	公司信用評等 員工照顧	P45 P61
	8.4 提高消費和生產的資源效率	低碳減排作為	P80
	8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全	綠能投資	P82
	8.10 強化金融服務		
 <p>推展永續工業與基礎建設</p>	9.1 發展永續基礎設施-光電投、融資；電動載具充電基礎建設	永續運作 自動化便利性	P14 P48
	9.2 促進具包容性與永續性的工業化	低碳減排作為	P80
	9.3 新增金融服務和進入市場	綠能投資	P82
	9.b 支持科技發展和產業多元化		
	9.c 提升資通訊技術普及率		



## Environment · Social · Governance

SDGs	Targets	主題	頁碼
 12 確保永續生產 與消費的模式	12.2 自然資源的永續管理與利用-光電投、融資	永續策略運行	P8
	12.5 減少廢棄物的產生。	供應商管理	P50
	12.6 鼓勵企業採取永續作法與制定永續報告	營運環境永續	P79
	12.7 永續採購	低碳減排作為	P80
	12.8 永續生活方式的宣導與實踐	綠能投資 環境保護活動	P82 P85
 13 制定氣候變遷 相關政策	13.1 強化氣候風險的抗災能力與調適能力	氣候變遷	P75
	13.2 制定氣候變遷風險管理政策	營運環境永續	P79
	13.3 建立應對氣候變化的知識與能力	低碳減排作為 綠能投資	P80 P82
		環境保護活動	P85
 14 永續發展 海洋資源	14.1 減少海洋污染	環境保護活動（淨水活動）	P85
 15 保護陸地 生態系統	15.1 保育和永續利用陸域生態系統	營運環境永續 低碳減排作為	P79 P80
		環境保護活動（淨山活動）	P85
 16 建立和平與 正義的制度	16.3 促進法治確保法令遵循	公司治理	P32
	16.4 減少非法的金錢與軍火流，並對抗各種形式的組織犯罪	法令遵循 資訊揭露透明度	P36 P38
	16.6 建立有效、負責且透明的制度	誠信經營	P38

## 2020 年績效摘要 ( 相較於 2019 年 )



## 近三年合併財務資訊

單位：新台幣 千元

項目	基本要素	2018 年	2019 年	2020 年
產生之直接經濟價值	收入	24,930,860	29,150,803	29,632,864
分配之經濟價值	營運成本	22,092,239	25,305,824	26,061,557
	員工薪資和福利 (註 1)	681,377	786,235	804,327
	支付出資人的款項 ( 當年度現金股利 )	1,552,653	1,559,415	1,761,816
	支付政府的款項 (註 2)	1,048,554	943,528	809,395
	社區投資 (註 3)	3,509	3,699	5,751
留存之經濟價值	( 產生-分配 )	( 447,472 )	552,102	190,018

註 1：包含員工獎金、退休金、勞健保等人事費用、勞健保等人事費用。

註 2：支付政府之各項稅捐。




註 3：捐助政府機構、社團法人及敦親睦鄰公益支出。

註 4：財務資訊來源為本公司年報，年報業經會計師查核 / 核閱簽證。上述 2019 年度之財務資料已予以重分類，俾使與 2020 年度表達一致。



## Environment · Social · Governance

本公司落實 2019 年報告書揭露之業務發展計畫，整合汽車水平價值鏈、提供貼近消費者需求之分期服務與汽車水平服務、強化核心系統、優化財務結構、積極人才培育與營運環境永續等，於 2020 年全年度永續重點績效如下：

 <b>經濟構面</b> <sup>(註1)</sup>	<b>資產總額</b> 單位：新台幣 億元 <b>2020年</b> <b>2,030</b> 2019年 2,005 2018年 1,718	<b>稅前淨利</b> 單位：新台幣 億元 <b>2020年</b> <b>37</b> 2019年 40 2018年 38	
	<b>營業收入</b> 單位：新台幣 億元 <b>2020年</b> <b>296</b> 2019年 292 2018年 249	<b>每股盈餘</b> 單位：新台幣元 <b>2020年</b> <b>8.85</b> 2019年 8.29 2018年 7.56	
	<b>員工人數</b> 單位：人 <b>2020年</b> <b>605人</b> 2019年 569人 2018年 542人	<b>員工訓練時數</b> 單位：小時 <b>2020年</b> <b>9,403</b> 2019年 5,495 2018年 6,758	
 <b>社會構面</b> <sup>(註2)</sup>	<b>福利支出金額</b> 單位：新台幣 仟元 <b>2020年</b> <b>11,754</b> 2019年 7,953 2018年 6,083	<b>員工志工時數</b> 單位：小時 <b>2020年</b> <b>1,242</b> 2019年 240 2018年 215	
	<b>人均用電量</b> 單位：度(kWh) <b>2020</b> <b>1,377</b> 2019 1,571 2018 1,504	<b>綠色金融投資</b> 單位：新台幣億元 <b>2020</b> <b>18</b> 2019 13 2018 8	
 <b>環境構面</b> <sup>(註3)</sup>	<b>自有光電廠發電量</b> 單位：千度(MWh) <b>2020</b> <b>10,136</b> 2019 2,693 2018 8	<b>光電減碳效益</b> 單位：噸-CO <sub>2</sub> e <b>2020</b> <b>4,772</b> 2019 1,375 2018 4	

**GRI 102-48**

註 1：經濟構面之財務資料皆經會計師查核 / 核閱簽證；上述 2019 年度之財務資料已予以重分類，俾使與 2020 年度表達一致；EPS 已追溯調整無償配股影響；每股盈餘追溯各年度股票股利之影響併案加權平均股權計算。

註 2：社會構面各項資訊統計範疇以裕融企業本體為主。

註 3：環境構面部分，自 2018 年起由 100%轉投資子公司裕電能源股份有限公司專責發展綠色金融事業，綠色金融投資金額包含光電融資專案與自有光電廠專案。自有光電廠發電量與換算之光電減碳效益係依經濟部能源局公告之電力排碳係數換算。



### 三、永續運作 GRI 102-1、102-2、102-3、102-5、102-7、102-10、102-45

#### 公司簡介

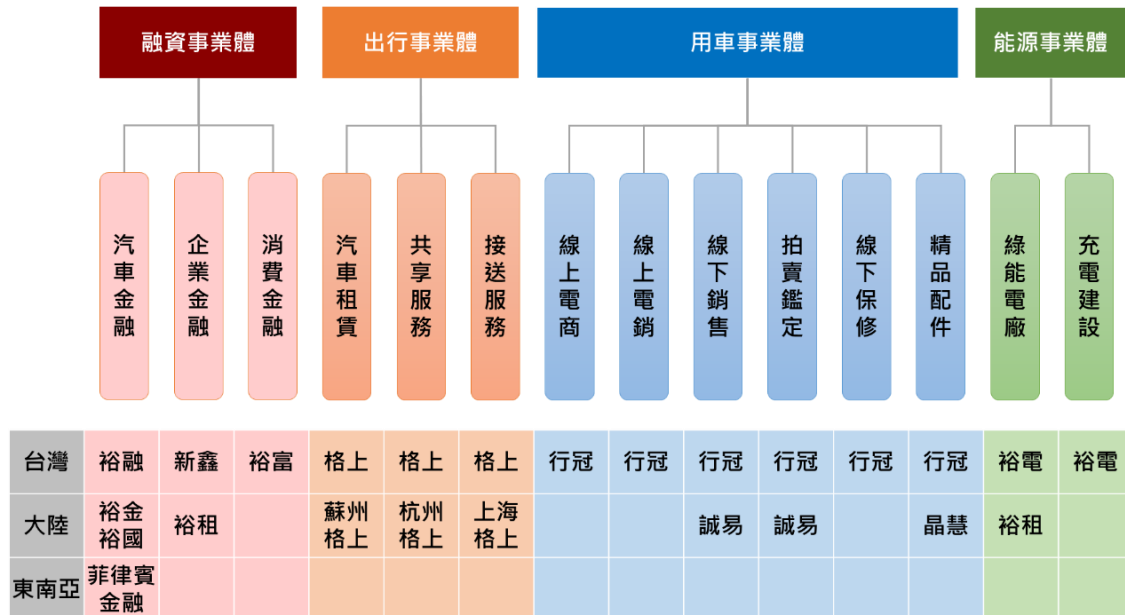
- 公司名稱：裕融企業股份有限公司
- 設立日期：1990 年 4 月
- 實收資本額：新台幣 4,323,013,000 元 ( 含普通股、特別股 )
- 員工人數：605 人 ( 裕融企業於台灣當地服務之員工人數 )
- 上市日期：2001 年 9 月台灣證交所上市 ( 股票代號：9941 )
- 總部地址：台北市大安區敦化南路二段 2 號 15 樓
- 主要業務：
  1. 新車分期、存貨融資：配合裕隆集團品牌 ( 納智捷、裕隆日產 ) 及其他品牌新車銷售，提供低利分期銷售專案。
  2. 中古分期、原車融資：設立業務單位以及與通路商合作，從事中古車融資分期專案。
- 持股比例前十名股東：

股東名稱	持有股數	持有比例
裕隆汽車製造股份有限公司	152,044,446	45.75%
富邦人壽保險股份有限公司	10,430,200	3.13%
威文投資股份有限公司	10,402,784	3.13%
威泰投資股份有限公司	9,924,035	2.98%
劉俊杰	7,436,458	2.23%
泛德投資股份有限公司	6,338,157	1.90%
中華郵政股份有限公司	4,322,190	1.30%
裕力機械股份有限公司	4,000,000	1.22%
樂文實業股份有限公司	3,937,855	1.18%
長庚醫療財團法人	2,459,500	0.74%

註：依最近停止過戶日 ( 2021/04/26 ) 持有普通股股數計算填報。

## 公司沿革

裕融企業成立迄今已三十餘年，歷經奠基建構、併購發展、海外拓展等三個階段，逐步建構「汽車金融、企業金融、消費金融」三大融資事業體，整合出行、用車、能源水平事業，分階段實現跨足三大區域市場（台灣、大陸、東南亞）之目標。



第一個十年由裕隆汽車與美國奇異融資成立合資公司，從事新車銷售分期業務，由於奇異公司策略調整，由裕隆集團自主發展。為了擴展業務規模，開始進入中古車市場，奠定以汽車分期服務事業為發展核心的基礎，並成功上櫃與上市。

第二個十年在汽車市場蓬勃成長之際，裕隆集團為建構完整的汽車產業價值鏈，裕融企業扮演汽車水平事業的整合者，積極地採取併購策略，包括從客車本業延伸到商用車，亦從汽車分期延伸至汽車租賃與中古車事業，期能創造資源整合的綜效與價值。在這時期經歷台灣雙卡風暴及全球金融危機，部分同業融資公司因無法承受呆帳與業務規模驟降而退出市場，裕融企業因有厚實基礎以及市場對應得宜，整體企業獲利仍保持成長發展。

第三個十年發展階段，台灣汽車市場已相對成熟，裕融企業與子公司本業也呈穩定發展態勢，而大陸市場正值成長階段，故自 2010 年起，水平事業相繼在大陸成立子公司，包括融資、租賃、中古車、出行等事業。2015 年年底取得浙江省銀監局批覆裕隆汽車金融公司的開業核准及金融許可證，是大陸首張純台資從事汽車金融特許業務執照，從事集團大陸主機廠新車分期與經銷商存貨融資業務，以及二手車分期業務。整體大陸事業近年來已有獲利表現，仍積極地擴展業務版圖與規模。2017 年底也邁開進入東南亞市場的腳步，並於 2018 年正式成立裕隆金融菲律賓公司，期能啟動東南亞市場發展的新紀元，擴大海外事業版圖。2019 年整合光電與車電，成為裕融企業第四大服務：能源事業，投入綠能光電產業，並結合車電事業，成為能源供應整合商。

2020 年全球壟罩於新冠疫情危機風險，裕融企業仍於 12 月創下單月新增業績破百億之表現，穩守經營獲利永續使命。汽車產業的發展趨勢預期將走向智慧化、電動化及共享化，事業發展的創新能力將是維持市場競爭力的關鍵因素；裕融企業自詡為一個創新領先者，透過客戶導向思維逐步建構數位化服務，掌握政策脈動來進行新事業或商品的開發，也將持續透過裕隆集團金融水平事業的資源整合，在台灣及海外市場的市場競爭中，積極迎向未來的各項挑戰。




**Environment · Social · Governance**

裕融企業一路走來三十個年頭，從汽車分期業務出發，逐步擴展水平事業，跨足國際市場，在所有同仁齊心協力的付出貢獻下，突破困境，追求卓越的經營績效與永續發展。

**奠基建構 紮穩基石**

1990.04	裕融企業成立，由裕隆汽車(股)公司與美國奇異財務公司各持 50% 股權，資本額 6 仟萬元。
1995.01	美國奇異財務公司持股比例降至 20%，由裕隆汽車(股)公司主導公司經營方向。
1997.04	裕融企業通過法商法立德公證有限公司台灣分公司(BVQI) ISO9002 國際標準驗證。
1997.07	美國奇異財務公司退出，由裕隆汽車(股)公司持股 100%。
1999.12	裕融企業於中華民國證券櫃檯買賣中心掛牌上櫃。(股票代號：8922)

**併購發展 金融水平**

2001.09	裕融企業在台灣證券交易所上市掛牌交易。(股票代號：9941)
2003.05	購買新鑫(股)公司 100% 股權，進軍大貨車、大客車分期業務。
2003.12	收購格上汽車租賃(股)公司 45% 股權，擴大租賃業務。
2007.12	與格上汽車租賃(股)公司合資成立格上租賃有限公司，進軍大陸租賃市場。
2008.04	增持格上汽車租賃(股)公司股權，持股由 45% 增加至 69%。
2010.01	與格上汽車租賃(股)公司共同成立格上汽車租賃(上海)有限公司，新增附駕接送業務及短租業務。
2010.08	投資設立裕融租賃有限公司，進軍大陸設備租賃業務。
2010.12	與格上汽車租賃(股)公司共同購買行將企業(股)公司股權，綜合持股 59%，進入中古車拍賣、査定市場，取得 SAVE 中古車聯盟經營權，提升中古車之競爭優勢。



## 海外拓展 駛向國際

2013.04	服務創新拓展業務範疇，開辦機車與消費商品分期業務。
2014.02	與浙江康橋集團合資成立浙江誠易汽車技術服務有限公司，從事二手車拍賣、査定業務。
2014.03	成立裕國融資租賃公司，進軍大陸汽車分期融資市場，開展新車與中古車分期融資業務。
2016.04	裕富數位資融公司正式營運，本公司持股 82.12%，主要經營重型機車、一般機車、消費商品等分期付款業務。
2016.04	與裕隆汽車合資成立裕隆汽車金融（中國）有限公司正式營運，裕隆汽車持股 51%，本公司持股 49%，發展大陸新車及中古車等汽車金融相關業務。
2017.04	於台灣證券交易所主辦第三屆公司治理評鑑中獲得上市公司前 5% 成績。
2018.04	裕富數位 URICH 數位融資平台正式上線，為線上分期平台。
2018.04	於台灣證券交易所主辦第四屆公司治理評鑑中獲得上市公司前 5% 成績，連續兩屆獲得上市公司排名前 5% 殊榮。
2018.05	裕隆金融菲律賓融資公司於 5 月設立公司，9 月正式開業。
2018.12	取得 ISO14001 環境管理系統驗證，展現環保的理念與決心。
2019.03	購買行冠企業 70% 股權，強化水平事業整合。
2019.04	購買裕隆電能 100% 股權，擴大事業版圖至能源領域。
2019.04	於台灣證券交易所主辦第六屆公司治理評鑑中獲得上市公司前 5% 成績，蟬聯三屆上市公司排名前 5% 殊榮，且榮獲「市值 100 億以上之非金融電子類」上市櫃公司排名前 10%。
2019.11	裕融企業榮獲英國標準協會頒發「永續傑出獎」，表彰對企業社會責任之落實。
2020.01	裕融企業合併資產規模達新台幣 2,000 億元。
2020.01	裕融企業增設獨立董事一席，期能引進更多外部專家意見，深化公司治理與企業社會責任之執行。
2020.04	裕融企業三十週年誌慶，相裕一同、共創榮景。
2020.12	裕融企業融資事業單月業績突破百億。

## 經營理念 GRI 102-16



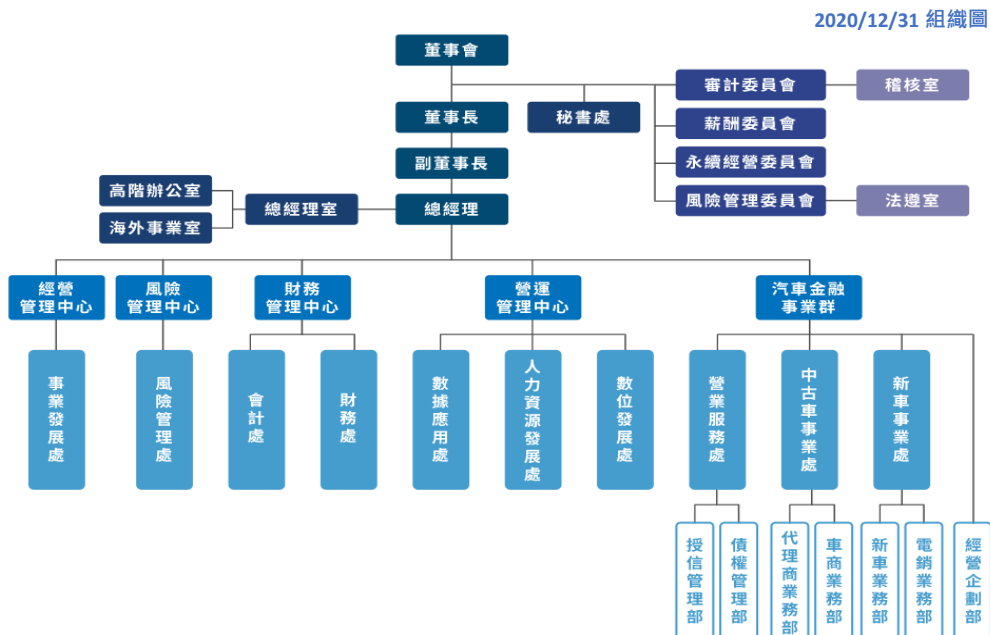
裕融企業經營理念為 S.A.V.E.，分別代表：誠信 (Sincerity)、精進 (Advance)、價值 (Value) 與效率 (Efficiency)。SAVE 在字義與音義上代表節省、經濟，也同時具有諧音 SAFE 的安全與可靠的意涵。

我們期許員工可以將經營理念體現在工作的各個構面上，形塑以人為本與積極創新的企業文化，全體員工能夠為達到「滿足消費者」與創造「股東最大利益」的最高目標而努力。透過經營理念的貫徹來贏得消費大眾的信賴和尊敬，並以踏實的脚步建立優良的市場信譽，以創新思維穩健營運與運籌發展。

裕融企業更以優於主管單位之各項治理要求，主動向其他金融同業先進看齊，在臺灣證券交易所主辦的公司治理評鑑中，始終名列整體上市櫃公司前 20%，更於第三屆至第五屆間，蟬連三屆取得排名前 5% 的佳績，評鑑成績在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作及提升資訊透明度等四大構面皆有優異表現，具體實踐裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神，裕融企業未來將秉持企業社會責任的理念，朝向企業永續發展之目標前進。

## 組織系統

裕融企業以董事會為公司最高治理單位，監督公司各項業務運行，由總經理依產業趨勢及市場競爭狀況制定各項業務計畫及部門間協調整合。本公司董事長與總經理非由同一人擔任，董事長非為經營團隊成員。



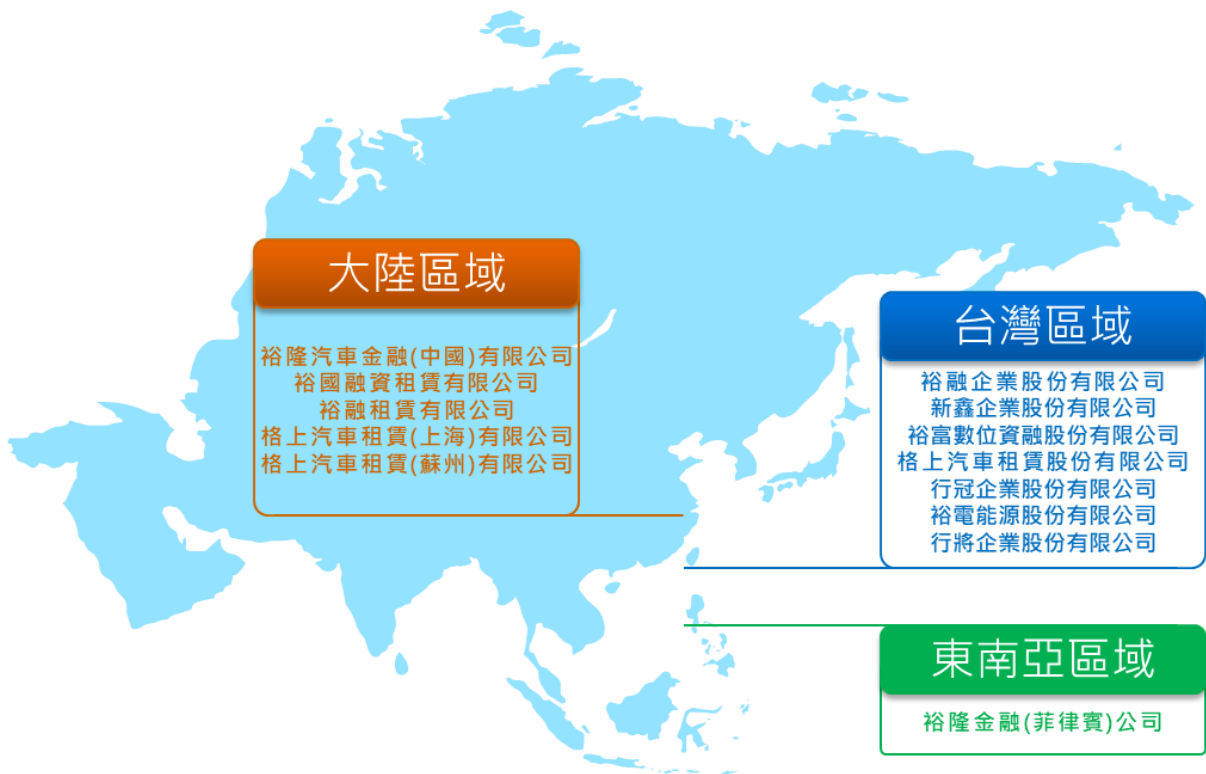
## 營運據點 GRI 102-4 · 102-6

### ■ 台灣營運據點

裕融企業於全省北、中、南各設立 12 個服務據點 (含總公司)，於總公司外，設立各區域辦公室，除提供當地客戶就近解決資金需求外，同時創造在地就業機會，促進在地經濟發展。

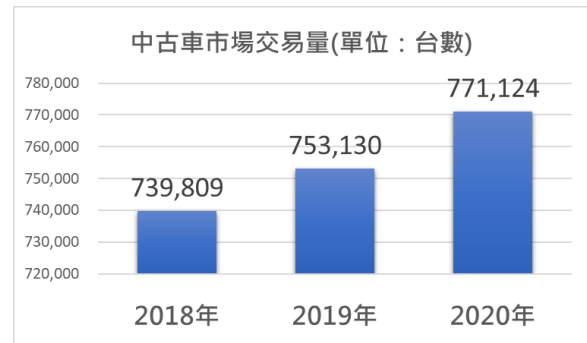
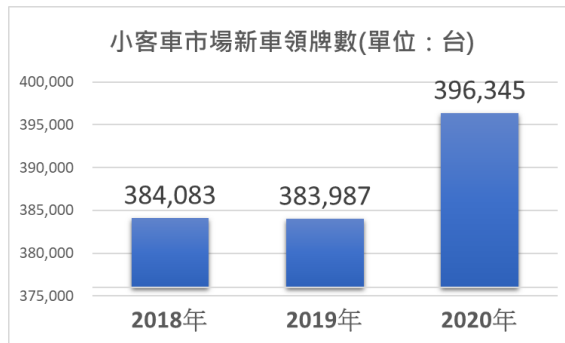
公司	電話	地址
台北總公司	(02) 2702-5055	台北市大安區敦化南路二段 2 號 15 樓
北區營業室	(02) 2702-5055	新北市板橋區民生路一段 3 號 15 樓
中區營業室	(04) 2322-4623	台中市西區台灣大道二段 309 號 21 樓
南區營業室	(07) 222-3989	高雄市新興區中正三路 55 號 15 樓
宜蘭辦公室	(03) 961-3813	宜蘭縣羅東鎮培英路 154 號 7 樓之 2
桃園辦公室	(03) 271-3828	桃園市桃園區中正路 1071 號 19 樓之 3
竹苗辦公室	(03) 657-2100	新竹縣竹北市文興路 257 號 4 樓
彰化辦公室	(04) 7272-218	彰化縣彰化市華山路 37 號 5 樓之 2
雲嘉辦公室	(05) 235-9998	嘉義市西區大統路 227 號 4 樓
台南辦公室	(06) 220-2686	台南市中西區中正路 88 號 8 樓
屏東辦公室	(08) 821-0288	屏東縣屏東市自由路 450 號 9 樓之 4、之 5
台東辦公室	(089) 310-096	台東縣台東市正氣北路 427 號

### ■ 關係企業及亞洲據點布局



## 產業概況

2020 年度台灣汽車市場新車銷售量約 45.7 萬輛 (不含重車)，較去年成長 4%，整體新車分期付款比例約 42.4%，較去年增長近 1%；中古車市場交易量約 77.1 萬輛，較去年增加約 2%；近三年小客車新增掛牌數及中古車市場交易量如下表。



年度	2018年	2019年	2020年
小客車市場新車領牌數 (單位：台數)	384,083	383,987	396,345

年度	2018年	2019年	2020年
中古車市場交易量 (單位：台數)	739,809	753,130	771,124

資料來源：交通部數據所及本公司內部資料整理

2021 年隨著疫苗陸續接種，預期主要經濟體受新冠肺炎 (Covid-19) 之影響可逐漸降低，然而全球汽車市場正面臨著車用晶片短缺的情況，以及新任美國總統拜登政府的施政下，預期美中間的競合關係仍會持續影響全球供應鏈。

依國內外主要機構之預測，台灣 2021 年經濟成長率估計落在 3.5% (IHS Markit 預測) 至 4.64% (行政院主計處推估) 之間，中國大陸方面，由於 2020 年第四季經濟成長率增幅 6.5% 優於預期，故部分學者樂觀預測 2021 年中國大陸經濟將成長 8.2%，然因去年中國大陸家庭支出及製造業投資成長率均低於整體經濟成長率，2021 年能否持續復甦，須視中國大陸能否持續有效防止疫情，以及政府擴大支出的效果能否從地方政府及國有企業，涓滴到中小企業及消費者層面。

展望 2021 年，裕融企業將持續專注融資本業，在全球政經局勢不斷變動的情況下，追求資產品質的穩健，在疫情獲得控制時，致力擴展業務規模與多元性，並以維持良好流動性為首要任務，穩定發展金融水平相關業務，同時持續配合集團品牌，提供貼近消費者需求的汽車貸款方案，及運用資訊科技加強線上進件與微審之效率，以強化服務質量與企業競爭力，奠立持續成長的基石。



## 業務發展計畫

以「行的價值鏈」為出發點整合汽車水平事業，裕融企業建構融資、出行、用車、能源四大事業體，提供消費者在購車、用車、換車過程之一站式全方位服務。裕融企業將持續秉持與時俱進的理念與實際作為，因應環境變化與利害關係人期待，透過服務創新來創造企業的新價值，期望建立國際化的水平事業體及管理平台，實現「卓越的國際化融資事業群」的願景目標。

在產品服務方面，隨著新興科技及物聯網時代來臨，所帶來的數位金融、FinTech 發展潮流，裕融企業也以消費者導向的思維建構數位化、智慧化、個人化的聯網平台，使資訊數位化、服務行動化、資訊透明化，提升效率並給予客戶最即時且便利的服務體驗；藉由整合資料庫大數據的應用，分析客戶輪廓及行為，建構資產品質的分析模組，期能發掘出新的消費者需求；透過集團水平事業之整合，將各方數據資料、資源做更有效之運用，有助於降低風險及開創新事業。

在營運品質方面，將裕融企業本身所建立的管理機制之經驗，透過知識管理的方式導入至各子公司，並發展在地化、產業化之管理流程，提升整體事業群經營體質，同時也在流程上持續改善，發展資訊決策系統提升管理效能，建構數位化商務行動辦公系統提升作業效率。另也持續強化數據分析與新商品研發能力，兼顧創新思維與標竿學習，以利提出對裨益公司發展或符合顧客導向之各項創新的解決方案。

在企業社會責任方面，內部公司治理與誠信經營是企業發展的基石，落實與強化各項規範與管理系統仍是基本使命；對外擴大社會參與層面，除投入偏鄉接駁解決就醫交通上的不便外，也期望能夠在長照 2.0 政策上扮演拋磚引玉的有益角色；並善用企業資源及本業核心能力，擴大公益參與，讓更多的民眾獲得照顧或協助。

業務發展策略在本質上是整合數據分析與專業經驗對授信核心能力的持續強化，也經由多元資金來源的運籌提高金流能力，而且透過在不同的事業領域上，以增加產品線、與區域市場的擴展，能夠擴大業務涵蓋面，進而形成整體獲利的逐年提升，以及競爭力的強化，整體事業體的長、短期業務發展計畫如下：

### ■ 短期業務發展計畫：

#### 1. 深耕既有市場

在目前佔有領先地位的業務市場，如客貨車、重機等融資市場，在其他產品領域上，持續透過對供應商與消費者服務效率提升、商品設計彈性化、以及附加價值的強化等作法，以提高市場份額與收益性為目標。

#### 2. 新產品與市場開發

在現有產品線的基礎上，尋求具延伸性的利基市場的開發，以及新產品的研究與導入；在新市場的部分，除在台灣及大陸市場外，已邁入東南亞市場，先以菲律賓為起始點，設立菲律賓金融公司，開創新的區域市場業務。



### 3. 核心系統強化

透過行動化與數據化的相關系統及資訊科技的應用，將整個服務價值鏈，包括第一線服務、授信徵審、到後勤系統整體系統，都能提升各自的核心能力，以能持續提升作業效率、提高風險控管力、以及增加顧客滿意度。

### 4. 優化財務結構

持續優化長期穩定籌資能力，發展多元籌資管道，以能提高資金成本的競爭優勢。

### 5. 人才培育

隨業務發展計畫與事業發展方向，各屬性人力培育與生產力提升會是持續性的重點計畫，尤以全球化、專業化的人才為重。

## ■ 長期業務發展計畫：

### 1. 國際化發展

推展東南亞市場業務，未來將會加快與擴大國際化的腳步，讓整體事業在台灣、大陸市場外，另建構新區域事業支柱，在發展的過程中，也會充分應用既有的資源、人才、系統等協作發展，進而能發揮規模綜效反映在資金運籌與資訊科技應用，對整體事業價值的提升有所助益。

### 2. 大陸事業進階發展

汽車金融將持續擴大非集團品牌業務的開拓，也與多元的銷售渠道合作，包括電商與實際線下網點，發揮 O2O ( On-line to off-line ) 的效果；而在二手車、商用車、設備業務領域上，每年都會設立增設營業據點目標，逐步提高網點涵蓋程度，從一二線城市，漸漸擴及到三四線城市。同時，也因應大陸國家政策發展，包括中國製造 2025、互聯網、新能源政策等，評估新產品的進入，進行產品線擴增的布局與準備。

## 四、新冠肺炎 ( Covid-19 ) 影響與對策

### 營運對策

海外公司受到新冠肺炎 ( Covid-19 ) 全球爆發之影響，新增業績較同期減緩至營業收入成長幅度下滑，因海外公司占比不到二成，對於 2020 年度的整體獲利尚無重大影響。然海外市場仍有部分採取封閉式管理，以致經濟情勢緊縮，疫情未來發展仍具不確定性，公司在政策上將持續嚴格控制授信風險以維護資產品質，以期在動盪的環境中依舊能穩健成長。

另因應政府機關為新冠肺炎 ( Covid-19 ) 疫情衝擊，公告之金管會對債務協處機制及防疫措施及交通部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法，針對受疫情影響之融資客戶配合採取融資貸款展延機制，裕融企業雖非金管會所管轄之金融機構，然為呼應政府政策，積極參與救急紓困行動，亦就如何因應嚴重特殊傳染性肺炎債務協商方式、條件及配合政府、策盟銀行協商機制，特制定裕融企業紓困展延方案，以協助受影響的各行各業人民，生計壓力可以舒緩，避免造成社會更大的負擔與問題。

## 員工關懷

2021 年台灣疫情進入嚴峻高峰，本公司針對全體同仁進行「防疫懶人包」線上學習必修課程調訓，內容包含防疫期間公司政策說明、勞工請假規範、身心健康等議題。並隨疫情發展，不定期新增戴口罩、洗手、使用酒精、疫苗接種假...等相關線上課程，提供同仁正確的防疫資訊。同時為維持公司正常營運，亦實施異地辦公，居家辦公，辦公室全面消毒等多項防疫措施。

## 社會參與

自新冠肺炎 ( Covid-19 ) 情爆發以來，因為多數產業受到衝擊，連帶造成許多公益團體贊助、募款大受影響，裕融企業不因疫情而減少對社會弱勢族群的關懷，與村里公益平台合作，每月固定捐贈平安箱 ( 米麵、罐頭等物資 )，提供予有急難及經村里長實地查訪並推薦的弱勢家庭，於 2020 年度共捐贈 363 箱，讓愛心不間斷，一同齊心共度難關。因應疫情血量不足，裕融企業邀請全台各地同仁響應捐血活動，並於總公司舉辦捐血車捐血活動，同時號召大樓租戶、鄰里居民挽袖捐熱血；2020 年度共舉辦 11 場，289 人次參與、共捐出 46,000c.c.捐血量。

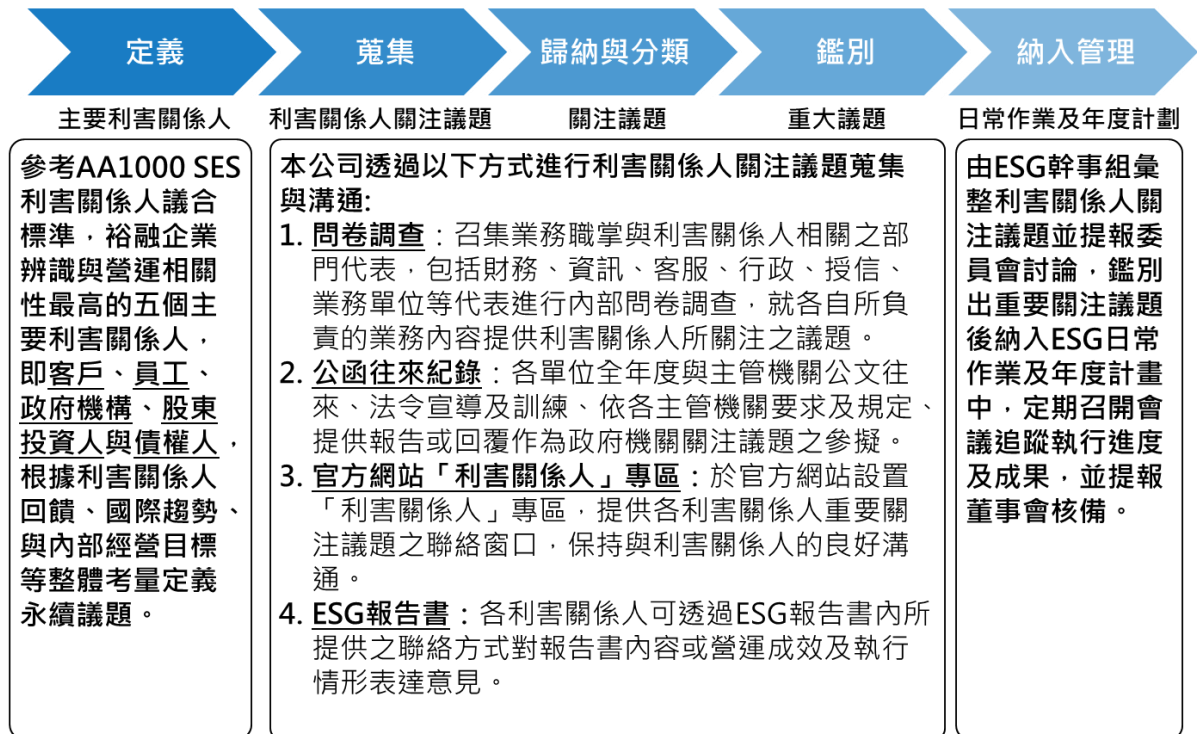


2021 年新冠肺炎 ( Covid-19 ) 疫情爆發，讓政府與社會大眾措手不及、驚慌恐懼，面對大規模防疫作戰，守護醫療綠色通道，建立防疫交通運輸策略也是防疫重要關鍵。裕融企業響應「新北抗疫微光專案」，與裕隆集團及子公司、裕融企業客戶-小驢駒小客車租賃、豐均國際租賃、裕融企業供應商-納智捷汽車、共同投入抗疫資源整合行動，捐贈車輛及物資。集團暨先前捐助新北市 5 台社福行動專車之外，為對抗疫情，加碼捐贈新北市 5 台多功能車輛投入防疫物資運輸，並支持「新北抗疫微光專案」500 萬元提供車輛清消站相關防疫物資，以支持新北市規劃綠色醫療通道，進行分流載運。「新北抗疫微光專案」平台整合民間力量，組織 70 台民間長照車隊與防疫計程車司機 ( 已施打疫苗 )，執行快篩陽性者與確診者的專車接送工作，截至 2021 年 6 月底，防疫車隊司機挺身而出，在新北政府、民間車隊、企業單位、非營利組織的協力下，已載送三千多名確診者平安返家 ( 或隔離場域 )。



## 五、利害關係人議合 GRI 102-40 · 102-42 · 102-43 · 102-44 · 102-46 · 102-47

### 利害關係人與重大主題鑑別流程



### 本公司利害關係人鑑別結果

ESG 委員會依鑑別程序定義利害關係人類別為：政府機關、股東與投資人、客戶、員工、債權人。



## 關注議題歸納與分類

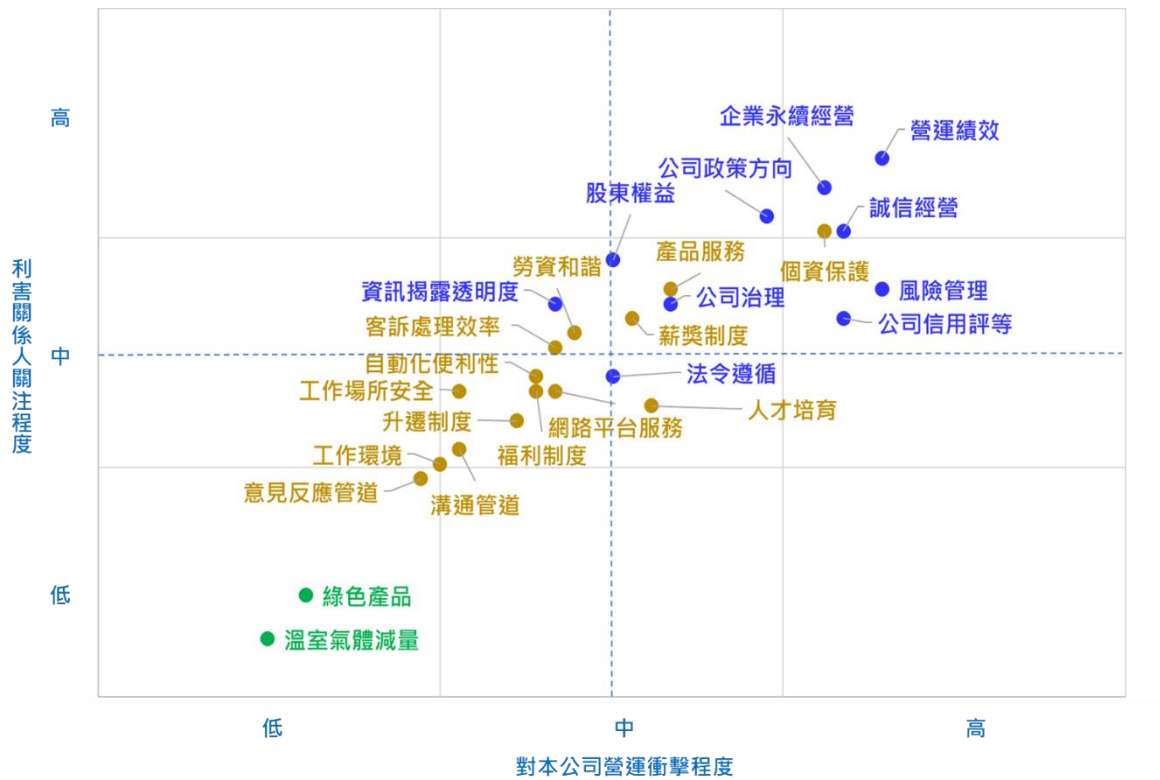
以 GRI 準則主題與產業相關重要趨勢作為議題蒐研的基礎，並參考 AA 1000 當責性原則標準 (Account Ability Principles Standard) 及全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 有關報告書內容揭露及重大議題的判斷原則，從 E (環境面)、S (社會面)、G (經濟面) 三大永續面向，擬定 26 項關注議題，詳細列表如下：

構面	項次	利害關係人 關注議題	利害關係人關注議題衝擊邊界 (衝擊範圍)				
			員工	股東投資人	客戶	政府機關	債權人
經濟	1	營運績效	●	●			●
	2	公司治理		●		●	●
	3	股東權益		●			
	4	法令遵循				●	
	5	風險管理		●			●
	6	資訊揭露透明度		●		●	●
	7	誠信經營	●	●	●	●	●
	8	公司政策方向	●	●			●
	9	企業永續經營	●	●	●	●	●
	10	公司信用評等		●			●
社會	11	個資保護	●		●	●	
	12	產品服務	●	●	●		
	13	自動化便利性	●		●		
	14	網路平台服務			●		
	15	客訴處理效率			●	●	
	16	溝通管道			●		
	17	薪獎制度	●				
	18	福利制度	●				
	19	勞資和諧	●			●	
	20	人才培育	●				
	21	升遷制度	●				
	22	工作環境	●			●	
	23	意見反應管道	●			●	
	24	工作場所安全	●			●	
環境	25	溫室氣體減量				●	
	26	綠色產品				●	



### 重大議題矩陣圖 GRI 102-49

依據國內外同業標竿、永續趨勢進行調整，彙整出 26 項永續議題後，再經內外部問卷調查進行分析，由 ESG 委員會各相關小組成員回饋、交流利害關係人重視議題，並考量企業發展策略與願景方向等，本年度共辨識 11 項高度關注議題、5 項重要關注議題，相較於 2019 年新增人才培育議題；刪除自動化便利性、福利制度等議題，主要係因利害關係人關注議題彙整分析結果之變動所致。





## 重大議題的衝擊邊界

重大關注議題對營運的重要性說明與對價值鏈的衝擊詳列如下：

項次	重大關注議題	對營運的重要性說明	對應 GRI 重大主題	價值鏈衝擊		
				直接	間接	商業
1	營運績效	績效反應公司現今營運成果，為提供檢核與進步之依據。	GRI 201 經濟績效	●		
2	公司治理	公司治理機制與公司經營業績關係密切，經營績效又會影響公司價值，進而反應在股價上。	GRI 201 經濟績效	●		
3	股東權益	以最嚴謹態度來維護並創造股東最大權益。	GRI 201 經濟績效	●		
4	法令遵循	法令為最基礎且為必須遵守的防線，並要求營運活動皆需合乎法令。	GRI 205 反貪腐	●		
5	風險管理	落實風險管理得以將各資源做最有效運用，並降低或預防營運風險。	GRI 201 經濟績效	●		
6	資訊揭露透明度	資訊透明為有益於公司與各利害關係人溝通。	政策理念	●		
7	誠信經營	「誠實經營、信守承諾」是獲得各界支持的主要因素，並為良好營運的成功關鍵。	GRI 205 反貪腐	●		●
8	公司政策方向	政策會影響公司未來發展狀況，對營運的成長性與穩定度極為重要。	政策理念	●		
9	企業永續經營	企業若能永續經營，員工就業機會與基本生存才得以保障。	政策理念	●		
10	公司信用評等	公司信用評等將影響企業的資本結構。	政策理念	●		
11	個資保護	良好的個資保護為融資公司贏得客戶信任的必備條件。	GRI 418 客戶隱私			●
12	產品服務	透過用心於產品與服務的設計及經營，以在市場上取得持久競爭力。	客戶服務			●
13	客訴處理效率	重視客戶需求，並能即時回應與處理客戶問題，是最基本的感動服務模式之一。	客戶服務			●
14	薪獎制度	人才為企業競爭力的發展基石，我們相信優渥的薪獎與福利有助於優秀人才的凝聚。	GRI 201 經濟績效 GRI 401 勞雇關係	●		
15	勞資和諧	用心經營良好的勞資關係，使勞資雙方具有共同目標而帶動營運。	GRI 401 勞雇關係 GRI 402 勞資關係	●		
16	人才培育	重視人才培育，雙方共同為企業永續經營而努力，提升人才專案及降低人員流動率。	GRI 404 訓練與教育	●		

## 關注議題溝通管道與溝通頻率

裕融企業對政府機關、債權人、股東與投資人、客戶、員工等利害關係人均設置定期與不定期之溝通管道，聯絡窗口與聯絡方式如下表：

利害關係人	聯絡窗口	聯絡方式
債權人 股東與投資人	發言人 廖淑華 協理	( 02 ) 2702-5055 分機 1135 may.liao@tac.com.tw
	代理發言人 陳宣如 資深副理	( 02 ) 2702-5055 分機 1170
	股務聯絡人 黃小姐	( 02 ) 2702-5055 分機 1136、1138
	稽核室	( 02 ) 2702-0201 audit@tac.com.tw
客戶	邱美玲 副理	( 02 ) 2702-5055 分機 1283
	免費客服專線	0800-367-367
	客服信箱	service@tac.com.tw
政府機關	莊文凱 資深協理	( 02 ) 2702-5055 分機 1103 kevin.chuang@tac.com.tw
員工	郭以倫 資深經理	( 02 ) 2702-5055 分機 1120 alan.kuo@tac.com.tw

2020 年本公司與各利害關係人溝通順暢無礙，溝通管道多元且頻率適當，並於 2021 年 5 月 13 日呈送董事會提報完成。

利害關係人	溝通原因與 2020 年利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
債權人 金融機構（銀行、 券商）	透過每年額度續約時，提供營運及公司相關資料，協助金融機構瞭解公司發展、營運狀況及潛在風險。	營運績效 股東權益 風險管理 企業永續經營 公司政策方向 公司信用評等	額度年審	每年
			額度覆審	一年四次
			舉辦法人說明會	一年四次
			發行年報	每年
			於官方網站或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性
			透過電話及電子郵件與金融機構交流與溝通	即時



利害關係人		溝通原因與 2020 年利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
政府機關	證交所、櫃買中心、財政部、金融監督管理委員會、經濟部、勞動部、證期局、保險局、證基會、台北市政府、國稅局、公司治理中心等機關。	透過與主管機關往來溝通，可強化並改善各項營運作業，遵循最新法令變更條款，同時依規定於公開資訊觀測站發佈重大訊息及揭露與回覆主管機關相關資訊，保持溝通暢通。	法令遵循 勞資和諧 公司治理	於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
				推派與各主管機關聯繫窗口，維持溝通與互動	常態性
				配合主管機關監理及查核	不定期
				參與主管機關會議及座談會	不定期
				遵循主管機關法令與政策	常態性
股東與投資人	持股比例前十大股東、一般股東、法人股東、外資股東、信評機構等。	透過每年定期召開之股東會，及不定期召開之法說會，協助股東及投資人瞭解公司發展策略及營運狀況，也藉由股東及投資人提出之建議進行雙向溝通，作為公司日後決策方向之參考。	營運績效 資訊揭露透明度 風險管理 股東權益 公司信用評等 企業永續經營	召開股東會及發行年報	每年
				召開法人說明會	一年四次
				於官網或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性
				設立聯絡窗口回應投資人及分析師提問	即時
				官網設置舞弊檢舉專區	常態性
客戶	既有客戶、已清償客戶、潛在客戶、一般大眾等。	瞭解客戶需求，提供更完整與多元化商品及服務，滿足客戶需求，提供商品與服務前需先說明所需負擔的相關費用及可能發生之風險，可將日後可能產生爭議之機率降到最低；保護客戶隱私，避免客戶個資外洩。	誠信經營 個資保護 產品服務 客訴處理效率 自動化便利性 網路平台服務	免費客服專線 0800-367-367	常態性
				公司官網郵件服務信箱 service@tac.com.tw	常態性
				確實核對來電客戶身份確保個資	常態性
				客訴電話回覆	不定期
員工	現職員工、實習生	定期召開勞資會議，透過內部資訊平台及員工滿意度調查，瞭解員工需求，並針對員工所提出之建議與職務上所遇困難，予以重視及傾聽，將員工視為公司重要資產，凝聚向心力。	公司政策方向 薪獎制度 人才培育	中期計劃發表會	每年
				內部資訊平台 (HR Portal)	常態性
				設置員工信箱與申訴管道	常態性
				召開內部會議	不定期
				召開勞資會議	每季
				召開職工福利委員會	每季
				員工滿意度調查	每年

## 貳、經營治理

### 一、營運績效

裕融企業自 2019 年起將旗下子公司分為融資服務、出行服務、用車服務、能源服務四大事業體，其中融資事業體因規模龐大，又可分為台灣、中國大陸、東南亞（菲律賓）三大地區，各地區 2020 年營運成果如下：

#### ■ 本公司車輛分期付款市場佔有率

年度	2018 年	2019 年	2020 年
汽車分期設定台數 (單位：台)	174,213	177,493	188,502
裕融企業承作件數 (單位：件)	25,054	23,177	23,747
裕融企業市場佔有率 (單位：%)	14.38%	13.06%	12.6%

資料來源：交通部數據所及本公司內部整理資料

#### ■ 本公司中古車貸款仲介市場佔有率

年度	2018 年	2019 年	2020 年
中古車過戶數 (單位：台)	739,809	753,130	771,124
裕融企業承作件數 (單位：件)	68,881	80,665	79,760
裕融企業市場佔有率 (單位：%)	9.31%	10.71%	10.34%

資料來源：交通部數據所及本公司內部整理資料

台灣在景氣回暖的情況下，國內全年新車銷售量達 45.7 萬輛，較 2019 年成長 4%，二手車市場過戶數為 77.1 萬次，同比成長 2.4%，然因疫情整體情況未明，本公司以穩健授信策略為主的情況下，裕融企業 2020 年乘用車業績同比微增 0.4%；商用車方面，受國際旅遊不景氣以致大客車營業衰退之影響，授信微幅衰退，但仍保持市占率第一；在企業金融業務方面，我司積極開拓業務並增補人力，業績同比成長 9%；而在消費金融業務方面，因一般機車業務持續成長，較 2019 年成長 39% 最為顯著，與同業之市占率領先差距也有所擴大。整體而言，台灣融資事業體各項業務均穩健發展，資產品質良好，營業利益合計達 41 億，同比成長 29.6%。

大陸方面，受制於美中貿易戰與新冠肺炎 (Covid-19) 疫情影響，全年經濟成長率為 2.3%，雖優於預估的 2.1%，但主要依賴擴張性的財政政策及貨幣政策，透過促進基礎建設及房地產投資，使經濟成長率維持正向，產業生產面與市場消費面在 2020 年仍處於衰退情形，例如汽車產業，



依中國汽車工業協會統計全年汽車銷售量為 2,527.2 萬輛，同比衰退 1.9%，加上疫情影響消費端需求驟降，導致裕隆汽車金融公司與裕國租賃公司，營業利益較前一期衰退，目前以確保資產品質，加強呆帳回收為主要方向；另一家融資子公司裕融租賃公司係以機械設備與醫療設備之融資租賃業務為主，在貿易戰與疫情影響下採取擇優承作，全年營業利益有 7.2% 的成長。整體而言，大陸融資事業體在大陸產業大環境下行的情況下，仍努力減少損失，營業淨損合計 1.5 億人民幣。

東南亞市場方面，裕隆金融菲律賓公司在 2018 年第四季正式營運，開啟我司東南亞布局的第一步，2019 年以新車分期業務為主，商用車與租購業務為輔，全年業績達 15 億披索，營業利益雖未轉正，但已達成年度目標，力拼營運第二年開始獲利，為南向發展奠立紮實基礎。然 2020 年遭逢新冠肺炎 ( Covid-19 ) 影響，菲律賓當地疫情未歇，至今每日確診人數仍超過千人，為應對此局面，我司已進行人力精簡，調整經營步伐，期望在疫後重新展開營運。

水平事業方面，以格上公司為主的出行服務，與以行冠公司為主的用車服務，以及裕電能源公司均保持成長。整體而言，裕融企業在 2020 年合併營收達 296.3 億元，較 2019 年 291.5 億元成長 1.6%，每股盈餘保持在 8 元以上。

## 二、股東權益

### 董事會組織與運作

本公司注重股東權益，並相信健全有效率的董事會是公司治理的良好基礎，為了善盡監督責任，本公司以董事會為核心的公司治理架構：包括審計委員會、薪酬委員會、風險管理委員會、永續經營委員會、稽核室以及經營團隊，分別協助董事會履行其監督職責，並定期向董事會報告其執行成果和決議。本公司董事會成員，請參閱本公司官網：

<https://www.tac.com.tw/Tw/business>

本公司訂定並落實執行以下各項政策辦法：

1. 公司治理實務守則
2. 誠信經營守則
3. 董事會績效評鑑辦法
4. 企業社會責任實務守則
5. 防範內線交易作業程序
6. 檢舉違反誠信守則作業程序
7. 處理董事要求之標準作業程序





### 三、公司治理 **GRI 102-18**

**GRI 405-1**

#### 董事會現況

裕融企業於 2016 年起，董事（含獨立董事）之選任採候選人提名制度，2019 年選任第十一屆董事時就候選人名單等相關文件，經審查皆符合相關資格條件，並依規定已於「公開資訊觀測站」公告董事（含獨立董事）候選人名單後，經 2019 年股東常會選任之。嗣後於 2020 年為強化公司治理，增設一席獨立董事。

2020 年裕融企業董事成員共 11 人，其中包含 7 位董事，4 位獨立董事，任期三年（除 2020 新增選獨立董事任期係與第十一屆全體董事同時屆滿）；董事資格並不以性別或年齡為限，而是以專業素養做為組成考量。目前董事共有 10 位男性，1 位女性，董事年齡均在 50 歲以上（平均年齡約 55~60 歲），係由金融、產業及學術界菁英組成，對於經濟、社會、環境構面均具備實務領導執行經驗。依證交所公司治理評鑑指標規範，上市公司一年至少需召開六次董事會，本公司 2020 年共召開六次董事會，全體董事平均出席率約 97%。

職稱	姓名	性別	國籍	主要學歷	主要經歷	備註
董事長	嚴陳莉蓮	女	中華民國	文化大學體育學系	裕隆汽車董事長 中華汽車董事長 裕隆日產董事長	
副董事長	陳國榮	男	中華民國	交通大學高階主管管理學碩士	裕隆汽車副董事長 中華汽車董事 裕隆日產董事	2021/2/26 卸任
副董事長	李振成	男	中華民國	台灣大學機械系	裕隆日產董事兼總經理	2021/5/13 選任
董事	左自生	男	中華民國	政治大學企管系企業家經營管理研究班	裕隆汽車副董事長 鴻華先進副董事長	2021/2/26 就任
董事	許國興	男	中華民國	台灣科技大學機械工程系	裕融企業董事兼總經理	
董事	姚振祥	男	中華民國	澳洲科廷科技大學國際企管碩士	裕隆汽車董事兼總經理	
董事	蔡文榮	男	中華民國	交通大學高階主管管理學碩士	裕隆日產董事兼總經理 納智捷汽車董事兼總經理	
董事	張 樑	男	中華民國	美國紐約州立大學阿爾巴尼分校經濟學博士	裕隆汽車董事 申達公司總經理	



職稱	姓名	性別	國籍	主要學歷	主要經歷	備註
獨立董事	謝易宏	男	中華民國	美國史丹福大學法律博士	司法官學院專題講座 台灣大學管理學院兼任教授	
獨立董事	周鐘麒	男	中華民國	美國科羅拉多州立大學 數學碩士	威寶電信股份有限公司總經理 中華電信董事長室資深顧問	
獨立董事	陳吉慶	男	中華民國	美國麻省理工學院史隆 管理碩士	中租控股董事 中華汽車獨立董事	
獨立董事	黃高乾	男	中華民國	台灣大學經濟學系	大眾汽車金融(中國)總經理暨 首席運營官 福灣企業總經理	2020/1/20 增選

## 董事進修情形

依上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點，新任董事於就任當年度至少宜進修十二小時，續任者任期中每年至少宜進修六小時；為協助各董事完成依規定之進修課程與時數，集團規劃以包班方式舉辦董監研習課程，所有董事皆符合要點之時數規定，詳細董事參與 2020 年研習課程如下：

1. 社團法人中華公司治理協會：最新公司治理藍圖下的董事經營風險暨法律責任之研討、5G 時代下的變革、全球趨勢對台灣企業之影響及相關解析
2. 中華民國內部稽核協會：內部提升自行編制財務報告能力之政策解析及內稽內控實務重點研討
3. 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會：最新公司治理藍圖下的董事責任與風險管理、由公司治理 3.0 看董事會之新挑戰

## 董事會績效評鑑

本公司訂定《董事會績效評鑑辦法》，每年定期就董事會（含各功能性委員會）及個別董事績效評核。依《董事會績效評鑑辦法》展開董事會績效評核作業，評估分為自評：每年進行評估及外評：至少每三年一次評估，並提報董事會決議後執行，同時揭露於公司官網。

### ■ 2020 年裕融企業董事會績效評估自評結果

整體評比 95.47 分，評分較佳構面為董事會組成與結構、提升董事會決策品質、內部控制等構面。董事成員績效評估結果為 96.21 分，評分較佳構面為公司目標與任務之掌握、董事職責認知、內部控制等。近三年評估結果如下：

董事會績效評估			
構面	2018 年	2019 年	2020 年
對公司營運之參與程度	94.90	95.67	91.82
提升董事會決策品質	97.50	97.33	96.82
董事會組成與結構	98.80	99.20	98.18
董事之選任與持續進修	93.70	97.43	95.84
內部控制	97.50	97.00	95.35
平均得分	96.30	96.97	95.47

董事會成員績效評估			
構面	2018 年	2019 年	2020 年
公司目標與任務之掌握	98.00	98.00	98.79
董事職責認知	98.00	98.00	97.58
對公司營運之參與程度	95.10	96.15	95.00
內部關係經營與溝通	98.00	98.00	94.55
董事之專業與持續進修	97.50	97.33	95.76
內部控制	96.00	96.00	97.58
平均得分	96.30	95.73	96.21

#### ■ 外部專業機構進行董事會績效評鑑：

依據「裕融企業董事會績效評鑑辦法」，每三年應委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評鑑，本公司前於 2019 年 3 月委任臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會以問卷及實地訪查方式評估董事會績效，嗣後將於 2022 年再度辦理。

#### 董事利害關係議案迴避執行

依公司法第 206 條，以及裕融企業董事會議事規範規定，董事或其他代表之法人對於與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞時，於董事會召開決議該議題時，會敦請董事自行迴避，維持高度自律。



## 功能性委員會

### ■ 薪資報酬委員會

為健全本公司董事及經理人薪資報酬制度，本公司自 2011 年成立薪資報酬委員會，並訂定「薪資報酬委員會組織規程」，各委員以專業客觀之角度，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，供其決策之參考，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事及經理人酬金一致。本公司 2020 年度共召開 3 次薪資報酬委員會，委員出席率 100%，除例行報告事項外，主要訂定本公司董事薪酬支領暨 2021 年薪資報酬委員會行事曆及修訂薪資報酬委員會組織規程，並將討論結果提報董事會。

### ■ 風險管理委員會

本公司於 2020 年 11 月正式設置風險管理委員會，係依照董事會通過之風險管理委員會組織規程及風險管理政策與指導原則之組織設計及職掌分工，規劃風險管理委員會組織架構，並區分信用市場風險、法遵風險、流動性風險、資安聲譽等方面，各自建立風險三道防線。

### ■ 永續經營委員會

本公司於 2020 年 11 月正式設置永續經營委員會，秉持「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，自許成為專業的融資與水平服務提供者，以具體行動回饋客戶、股東及社會，以善盡企業社會責任，並達到經營永續、獲利永續與社會永續三大目標。

### ■ 審計委員會

為落實公司治理及健全董事會之專業職能，本公司於 2016 年 7 月 1 日提前設置審計委員會，成員由全體獨立董事組成符合法令規定，且其中一位具備會計或財務專長。本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

1. 公司財務報表之允當表達。
2. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
3. 公司內部控制之有效實施。
4. 公司遵循相關法令及規則。
5. 公司存在或潛在風險之管控。
6. 公司依企業併購法進行併購事項。

審計委員會為履行其職責，依其組織規程規定有權進行任何適當的審核及調查，並且得請本公司相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席並提供相關必要之資訊，但討論及表決時應離席。依證券交易法及本公司審計委員會組織規程規定，審計委員會每季至少召開 1 次，2020 年共召開五次審計委員會，出席率 100%。

審計委員會決議聘任外部專家對大陸汽車融資事業進行專案查核並提出營運優化策略建議，另為強化獨立董事職能，除依法召開審計委員會外，本公司於 2020 年辦理五次獨立董事溝通會，以期藉由與獨立董事間之強化交流，貫徹公司治理。

## 外部倡議參與 *GRI 102-12、102-13*

裕融企業長期關注全球永續議題及各產業之發展趨勢，於 2021 年 2 月已正式簽署支持氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，期望透過積極因應氣候變遷對企業帶來之風險與機會，降低對環境衝擊，邁向永續環境發展。

本公司積極參與企業社會責任相關宣導活動、座談會、研討會，關注企業社會責任議題，同時參與台北市租賃商業同業公會，發揮同業交流學習、互助合作的精神。為響應政府機關致力於菸害防制政策與策略，本公司於辦公室設置明顯禁菸標示，並禁止提供菸灰缸或與吸菸相關之器物，善盡勸阻吸菸行為之責任；為響應衛生署國民健康局健康職場推動中心之倡議，舉辦多場健康促進/教育相關課程、宣導各項疾病防治，亦於公司電梯附近張貼、內部公佈欄張貼各項標示，提供各項衛教資訊 (健康飲食、健康體位管理、母性健康保護、心理諮商服務等)，並於樓梯間張貼標語鼓勵同仁以爬樓梯替代搭乘電梯，將其視為強身心健體魄之有氧運動。

## 四、接班計畫

本公司接班人培育計畫已於 2020 年啟動，並經董事會審議通過，針對接班人選之資格條件、遴選方式、培訓計畫及時程等進行規範，以建立各事業體高階人才培育與接班人機制，並定期向董事會報告。

本公司在規劃管理階層接班養成制度，透過系統性的儲備人選管理機制之運作，推動董監事與高階經理人儲備及育成計畫，定期檢視董監事與高階經理人 (經理級 (含) 以上主管) 儲備人選準備度，除遴選工作表現優異及策略思考能力外，價值觀與公司文化契合，包括誠信、精進、價值、效率，另亦重視誠信正直、當責之關鍵領導特質，以落實公司治理。

在董監事與高階經理人的儲備育成上，針對各儲備人選每年檢視其儲備成熟度，由高階主管與人力資源主管共同研擬並執行培育計畫，包含承接專案任務、外派借調關係企業、內部工作輪調、標竿學習與經營管理課程...等歷練及訓練，並透過導師制度、薪資報酬委員會及董事會逐一審視儲備人員之成熟度。

## 五、法令遵循 *GRI 102-5、102-16*

### 配合法令制 (修) 定相關辦法

裕融企業為保護消費者權益，特別針對產品、通路、授信、風險及服務等方面訂定相關內部規範與執行政策，藉以保障消費者權益，並均遵循主管機關之規範，配合相關法令 (修) 定後施行，以確保符合各項法令規範，展現本公司誠信經營理念及保護消費者權益的決心。

### 定期自評檢核

落實法令遵循之運作，實施台灣及大陸水平公司法令遵循自評檢核作業，每季乙次，檢核結果提報董事會。本公司 2020 年共召開六次董事會，經檢核呈報結果，未有違反法令之情形。

## 法令宣導

為提升公司同仁的法律常識，2020 年本公司除透過電子郵件、實體課程施行法遵議題外，首次採行線上課程執行公司治理相關課程，另搭配課後測驗，檢視同仁學習成效。訓練對象依法令要求設定，並開放非必修同仁自由報名參加，以普及相關政策與達到法令宣導之效果，未來將持續落實公司治理相關課程之執行率與通過率，以協助同仁提升基本法律常識。

此外，20 年首次採用線上學習平台執行公司治理相關課程，另搭配課後測驗，檢視同仁學習效果。《公司治理與誠信經營》、《主管不可不知的勞動法令》兩堂實體課程指定基層與部級以上主管參加，共計 88 人次完成訓練；《個人資料保護法》、《淺談營業秘密法》、《防制洗錢與打擊資恐》三堂線上課程共計 1,655 人次完成訓練。

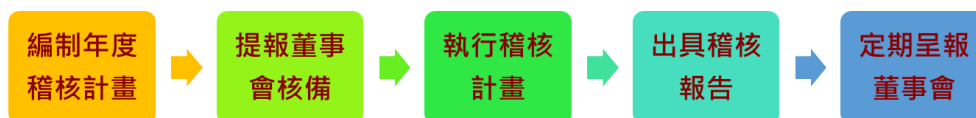
## 內稽內控

### ■ 內部稽核運作流程

本公司依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立適當之內部控制制度，由董事會、管理階層及所有員工共同遵行，並因應公司內外環境之變遷因素適時檢討並修改該制度，以合理確保達成營運目標，同時實現各項相關法令規章遵循之目標。建立完善的內部控制制度，除了發揮防弊興利的功效，亦是企業提高經營效率及提昇企業競爭力不可或缺之機制。

本公司實施內部稽核，協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度及衡量營運之成效，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正之依據。組織內部設置稽核室，直接對董事會負責，其職掌包括建立及執行內部稽核制度、評估內部控制制度執行情形、監理子公司稽核業務，並作成紀錄及定期向董事會及審計委員會報告。稽核人員對於評估所發現之內部控制制度缺失及異常事項，除據實揭露於稽核報告，並於該報告呈核後加以追蹤，以確定相關單位已及時採取適當之改善措施。

本公司依 2020 年度稽核計畫共計完成八大循環 158 項查核作業項目，並建置重要子公司風險評估表，完成子公司內控自評問卷題目設計，定期舉辦內部控制觀念及作法教育訓練，建立重要子公司監督管理機制，以及加強重要子公司之資訊公開。



1. 依風險評估結果擬訂年度稽核計畫並執行。
2. 追蹤及管理內部控制制度缺失及異常事項改善情形。
3. 督導內部控制制度自行評估作業。
4. 監理子公司稽核運作。
5. 協助建立及修訂內部控制制度。
6. 內部稽核計畫及執行情形等申報作業。

## 六、資訊揭露透明度

本公司不定期透過公司網站或公開資訊觀測站，滿足利害關係人的資訊需求，揭露公司治理相關推動成效，每年召開股東會、法人說明會、每月公布自結損益及公告營收情形、每季公告財務報告，並於本公司官網揭露年報、財務報告、業務產品、董事會重要決議、企業社會責任實務守則等，以加強資訊揭露透明度，贏得利害關係人的信任，提升企業正面評價。

此外，裕融企業更以優於主管單位之各項治理要求，主動向其他金融同業先進看齊，在臺灣證券交易所主辦的公司治理評鑑中，始終名列整體上市櫃公司前 20%，更於第三屆至第五屆間，蟬連三屆取得排名前 5% 的佳績，評鑑成績在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作及提升資訊透明度等四大構面皆有優異表現，具體實踐裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神，裕融企業未來將秉持企業社會責任的理念，朝向企業永續發展之目標前進。

公開資訊觀測站：<http://mops.twse.com.tw/>

裕融企業官方網站：<http://www.tac.com.tw/>

## 七、誠信經營 *GRI 102-16*

### 訂定誠信經營政策及方案

本公司於 2014 年 8 月經董事會通過誠信經營守則，明定董事、管理階層及員工誠信經營之遵循政策，該守則公佈於公開資訊觀測站及公司網站，並定期於董事會報告當年度落實經營政策狀況。

本公司已訂定「檢舉違反誠信守則作業程序」，若有疑似違反該準則之情事，同仁均有義務透過本公司提供之舉報管道進行檢舉，如接獲檢舉案件後，則依照本公司檢舉違反誠信守則作業程序啟動調查程序，此外，本公司亦採取以下措施以達事前預防目的：

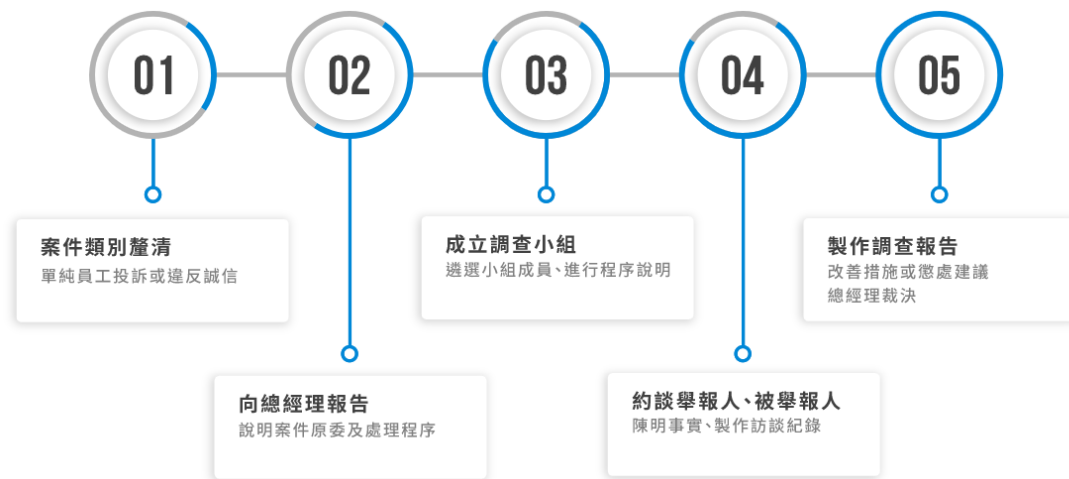
1. 本公司與外部廠商簽訂契約時，均將違反誠信經營行為列為契約解除及損害賠償事由，以強化事前防範不誠信行為之效果。
2. 每位員工到職時，均須簽署「員工誠信守則」，內容包含嚴守機密、不得收受賄絡、不得謀取不正當利益及不得揮霍公款，同時於「工作規則」中明訂懲戒制度。
3. 本公司有關營運重大政策、投資案、取得與處分資產、背書保證、銀行融資等事項皆經相關權責部門評估分析並送董事會決議。
4. 本公司訂有「防範內線交易管理作業」，明訂董事、監察人、經理人及受僱人不得洩漏所知悉之內部重大資訊予他人，不得向知悉本公司內部重大資訊之人探詢或蒐集與個人職務不相關之公司未公開內部重大資訊，對於非因執行業務得知本公司未公開之內部重大資訊亦不得向其他人洩漏。

## 誠信經營之落實、揭露與宣導

本公司與往來對象簽訂契約，均盡可能充分了解對方之誠信經營狀況，並將誠信經營條款納入商業契約中，本公司為健全誠信經營之管理，訂定誠信經營守則，各項作業遵守公司法、證券交易法、商業會計法、上市上櫃相關規章或其他商業行為之法令，並依公司內控規章進行運作，部門主管則利用部門月會時間向同仁進行誠信經營理念宣達。有關誠信經營相關事項定期向董事會提報運作情形，並透過公司網站或公開資訊觀測站，揭露公司治理相關推動成效。

## 管理措施及舉報機制之實施成果

本公司於 2020 年增訂「檢舉違反誠信守則作業程序」，明訂每件申訴或檢舉事項均由專人負責，視案件性質不同而進行不同處理程序。處理過程中，對於申訴人資訊皆予以保密。且調查結果應結案歸檔或檢具相關資料移送主管機關或檢警偵查。2020 年共受理三件舉報事件，並均已呈報結案，其中二件經調查結果檢舉事件與事實不符，檢舉案件處理程序如下圖所示：



本公司之子公司-新鑫(股)公司，因承做融資性租賃業務，依法制訂「辦理融資性租賃業務事業防制洗錢及打擊資恐政策」及「全面性洗錢及資恐風險評估作業程序」，以符合相關內外部規範與國際機構指引之要求，同時依據現行業務需求與法令規定，定期或不定期舉辦或指派人員參與洗錢防制及打擊資恐在職教育訓練，提升全體防制洗錢意識。

## 舉報管道

受理單位：裕融企業股份有限公司稽核室

舉報專線：(02) 2701-0201

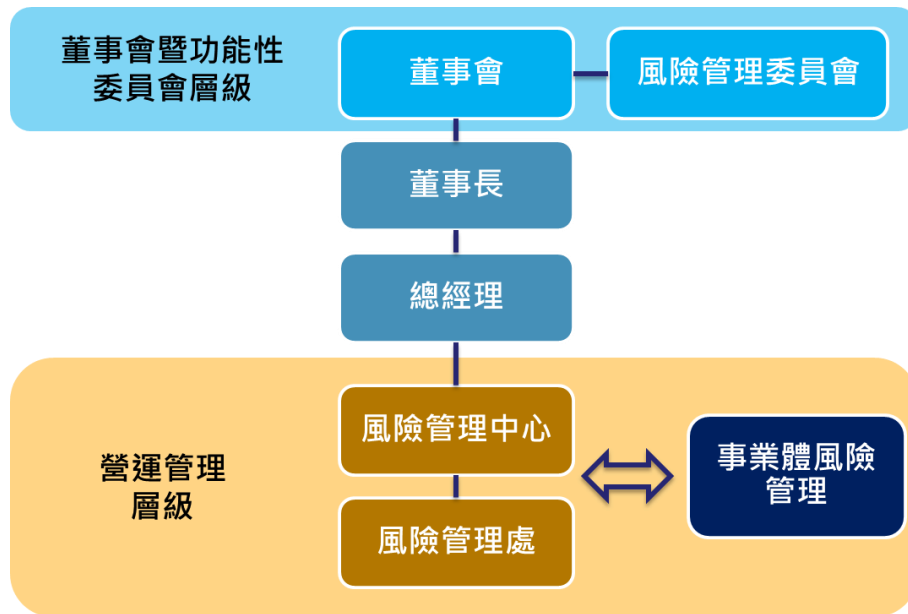
電子郵件信箱：audit@tac.com.tw

郵寄地址：台北市大安區(106) 敦化南路二段 2 號 15 樓



## 八、風險管理體系 GRI 102-11

### 風險管理組織與架構



裕融企業深耕分期、設備資融與汽車水平服務市場，深切體認風險管理不能只停留在預測風險、防範風險，而是更進一步的管理風險，並將其轉化為發展契機。因此我們將日常營運管理與風險管理結合，塑造重視風險管理的經營策略與組織文化。

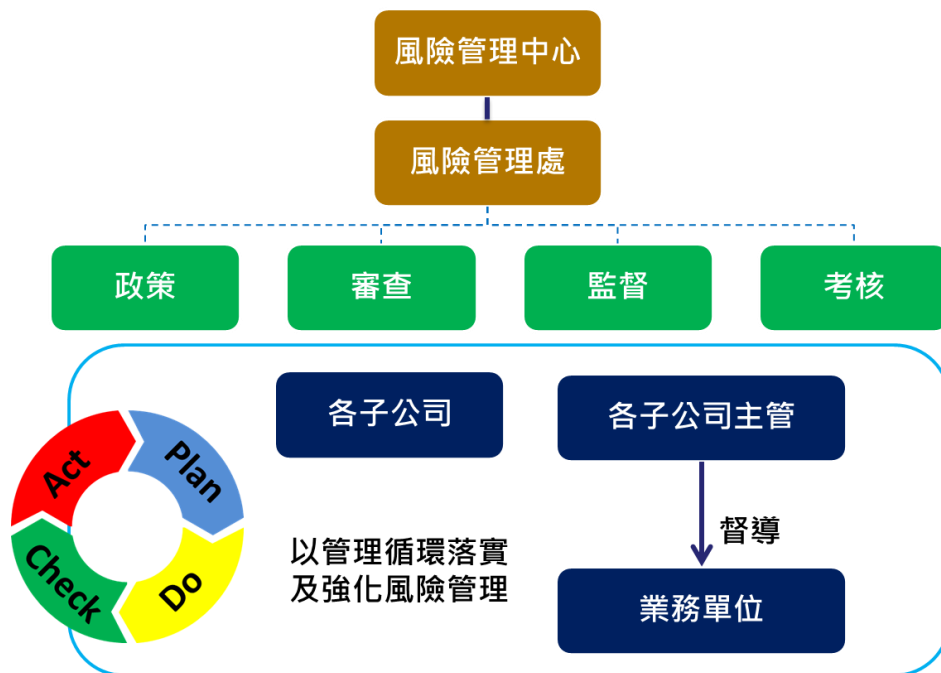
本公司董事會為風險管理組織之最高決策單位，負責督導本公司建立適當之全面風險管理架構與管理文化，確保風險管理運作之有效性，且檢視重要風險控管資訊，並負風險管理最終責任。



董事會設置風險管理委員會，由獨立董事擔任召集人，為風險管理的最高管理組織，每年召開四次以上會議，審核風險相關之目標與績效，負責監督、核定風險管理政策及重要風險管理制度，每季向董事會提報風險治理之溝通、報告與建議，期因決策階層對風險文化的支持，透過決策過程及領導者之支持行動以廣泛影響所有員工及組織。風險管理委員會下設風險管理委員會執行小

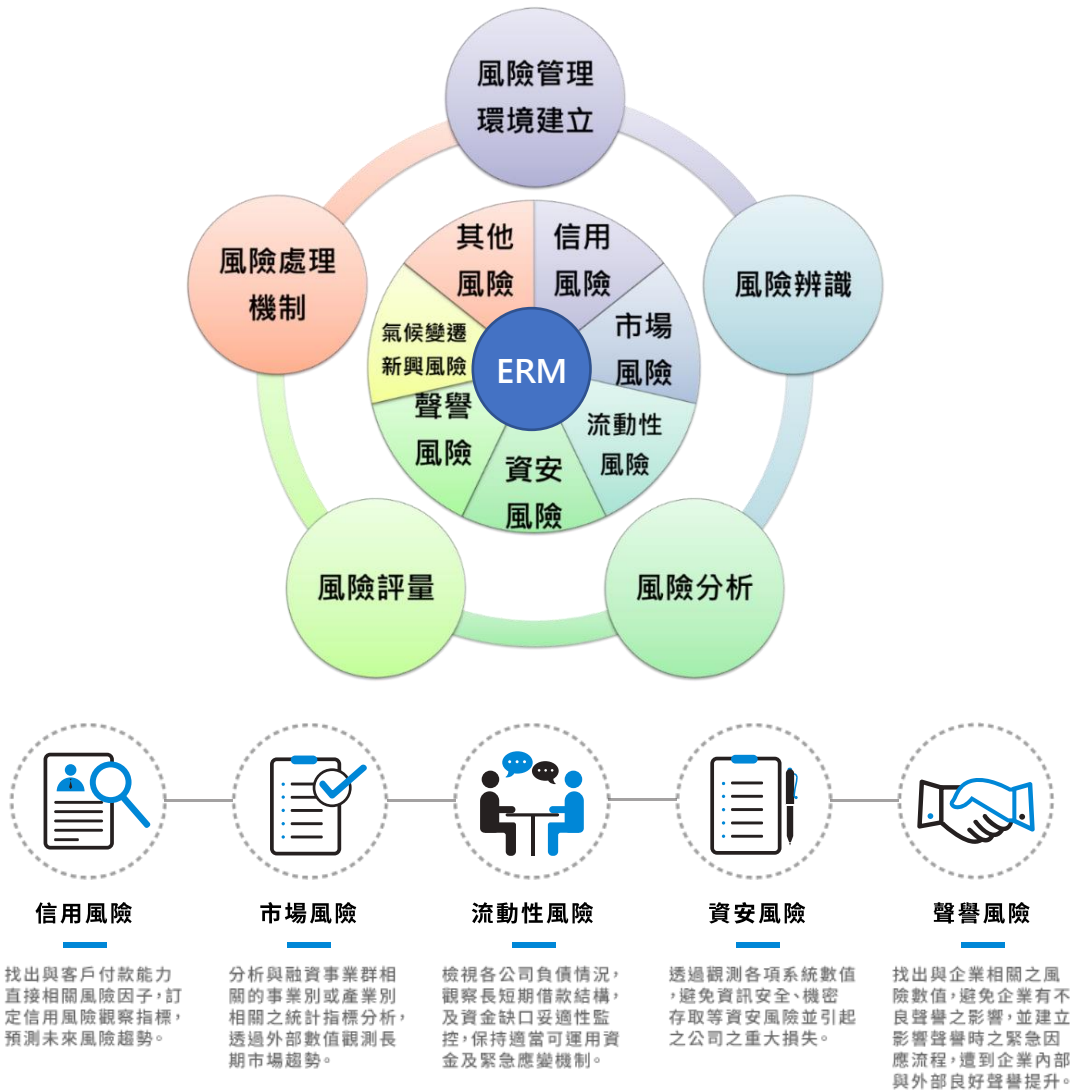
組，主任由風險管理中心主管擔任，包含四個工作小組，分別為信用市場風險小組、法遵風險小組、流動性風險小組、資安聲譽小組；各功能性小組定期召開工作會議，研討風險管理相關議題、監控與分析風險並適時預警與呈報重要風險。

營運層級設有風險管理中心，下設風險管理處做為風險管理循環執行單位。風險管理中心為營運風險管控權責單位，每季彙整主要風險指標評估報告提報風險管理委員會，主要工作職掌為制定風險管理相關指導準則、審閱子公司風險管理相關辦法、年度風險管理目標、訂定風險限額。風險管理處定期就各項市場、經濟環境、主要風險指標與每月出具風險報告書供各子公司及其業務單位，監控與分析風險並適時預警與呈報重要風險。執行法令遵循風險管控，落實內部規範之導入、建置與實施，並協助評估各項業務可能涉及之法令遵循風險。



## 風險管理政策

本公司風險管理政策及相關準則業經董事會核定，為本公司風險管理之遵循依歸，明確規範風險管理之職責與企業風險管理運作機制 ( Enterprise Risk Management, ERM )，透過風險辨識、風險分析、風險衡量的工具以及風險處理機制建立風險管理環境。相關人員依循政策及準則之規範，將風險控管落實於相關業務之中。針對主要風險訂定管理準則管控預警，並納入新興風險、資訊安全與聲譽風險、氣候變遷風險於風險管理政策。為落實與監督風險管理之管理循環，本公司及主要子公司每季提報風險管理執行報告至風險管理委員會及董事會，以充分揭露風險曝險程度，並檢視風險管理制度之遵循情況。



註：氣候變遷風險揭露請詳本報告：[環境永續\\_氣候變遷 P.75](#)

## ■ 市場風險管理

分別依產品別建構風險指標，運用重要指標加權指數計分方式區別風險趨勢，分析汽車市場交易規模及市佔率、承作量等變動因素及潛在風險，評估企業活動中各種損失的可能性，及估計市場風險對公司營運目標的影響，一旦公司確認了自身面臨的主要風險，將研擬因應對策將風險暴露能降至可承受之水平之下，並嚴加管控。

## ■ 信用風險管理

裕融企業重視「客戶」的信用評分與風險評估，並進行相關授信政策、貸後管理機制等，建立評分卡系統與風險管理制度，並依事件分類、風險分析、風險評估、風險管控四大步驟研擬與分析公司風險及對應策略，著重客戶的信用評估，參考國內外趨勢，以利內部參考或調整授信管理、授信審核及各項管理措施規範等因應對策。找出與客戶付款能力直接相關風險因子，訂定信用風險觀察指標，長期觀察並統計分析以預測未來資產品質趨勢與風險，評估融資事業群各產品違約率（逾期比/呆帳率）的風險程度，及時訂定因應對策以維護資產品質。



## ■ 流動風險管理

流動性指任何時間內能取得資金以支應到期負債的能力；流動性風險指公司無法於時間內，取得資金以履行到期之債務，而造成之資本損失。因此流動風險小組透過靜態與動態指標之參數加權，用風險燈號表示該時點公司潛在的流動性風險，檢視融資事業體各公司負債情況，觀測其借款到期日結構，有效分散資金來源，調整流動性缺口，確保公司資金穩定性。

## ■ 資訊安全風險管理

本公司遵循金管會規範金融業標準及以 ISO 27001 為參考標準制定資訊安全政策，制訂各項資訊安全風險管理之制度與重要指導綱要，內容包含資資安全政策、資訊安全組織、資產管理、訪問控管、運作安全、通訊安全、資訊安全事件管理、業務連續性計劃的資訊安全層面，適用於欲管理可能危及組織資訊安全之風險的所有型式組織。並依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」第九條「電腦化資訊系統處理」之規定制定相關內部作業規定，以降低新興資訊科技應用以及環境變遷所帶來未知的資安威脅風險。

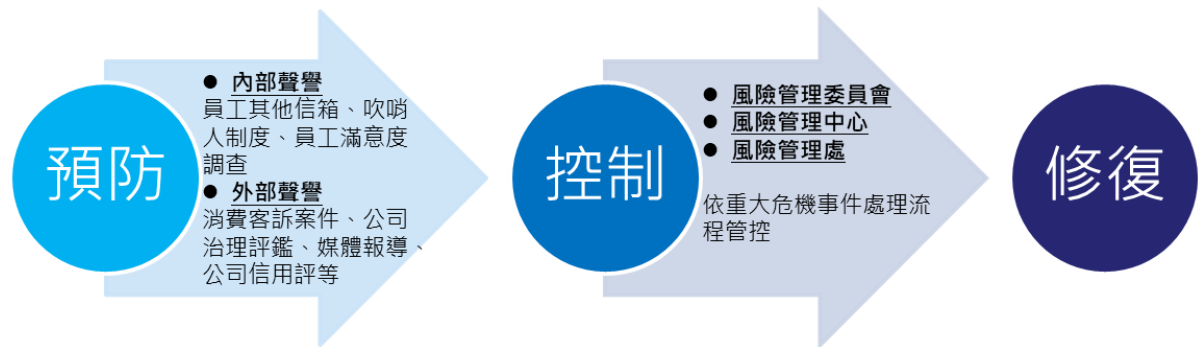
資安訓練暨資源投入上，員工面以持續性資安相關人員專業培訓與全員定期資安訊息宣導，教導系統使用與資訊安全，強化全體員工資訊安全觀念。並導入資安管理系統維持日常資安管制作業，另每年定期發動滲透測試、弱點掃描、社交工程演練等資安風險辨識。設備面以定期程式備份、故障復原程序、伺服器權限盤點及覆核、資訊硬體設備盤點、外接裝置開放權限清查及覆核，定期汰換未達資安要求之設備並購置新式資安防禦設備，預防未知威脅，以確保系統安全可靠。

措施	工作項目	常態化管理
辨識 (Identify)	資訊資產分類及風險評鑑規範	裕融企業個人資料保護管理辦法 分期系統個人資料保護管理辦法
防禦措施 (Protect)	每年進行權限盤點	USB 裝置控管，限制個人電腦端資料外流 系統報表個資密碼
偵測威脅 (Detect)	每年進行弱點掃描 每年進行社交工程演練	重大資安議題、系統即時更新與修補 帳號存取紀錄收集與稽核 滲透測試
事件應變 (Respond)	辦法審視與更新	資通安全事件通報及應變管理辦法 資安事件緊急連絡表
災後復原 (Recover)	每年進行資料還原演練 重要資料每日異地備份 機房消防演練每年兩次	資料還原測試 機房即時告警 伺服器效能及服務監控
教育訓練 (Train)	新進員工報到當天，教育訓練內容包含資安及個資保護 每季針對新進員工教育訓練，內容包含資安及個資保護 每年一次資安/個資保護教育訓練	資安議題通報與提醒，提醒同仁防範帳號被竊取，外洩機敏資料



## ■ 聲譽風險管理

對於企業聲譽的產生，分別來自內部、外部的利害關係人，而媒體在內、外部之間，扮演媒介的管道，使得內外之間的訊息互相傳播、擴大或產生扭曲，因此在聲譽風險的控管上，應分別從這內部、外部及媒體三個面向進行監控。聲譽危機處理模式如下：



## 落實風險管理文化

為落實風險管理及內部控制，裕融企業風險管理組織遵循風險管理三道防線模式，並以 PDCA 管理循環持續強化其機制成效。本公司各道防線均訂定明確的組織、職責與功能，以確保風險管理機制有效運作。



### ■ 第一道防線-營運單位：

包含業務管理單位、產品單位、資訊單位及會計單位等。承擔各自日常事物所產生的風險，負責辨識與管理風險，針對該風險特性設計並執行有效內部控制程序已涵蓋所有相關之營業活動。

### ■ 第二道防線-風險管理中心

獨立於第一道防線且非第三道防線，依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。就各主要風險類別，負責整體風險管理政策之訂定，監督風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會（委員會）報告。



## ■ 第三道防線-內部稽核單位

應以獨立超然的精神，協助董事會（委員會）查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

## 九、公司信用評等

### 營運狀況：因核心業務享有穩固的市場地位與分散性而具有強健的業務穩定性

中華信評認為，以合併基礎來看，裕融企業的營運地位高於國內業界平均。裕融企業在國內汽車融資與租賃業務方面良好的市場地位、涉足汽車金融業務不同層面與不同營運區域所帶來的良好業務分散性、以及在商業景氣循環中穩定的獲利表現皆對其營運狀況形成支持。

裕融企業為台灣第二大的新車與中古車融資公司，僅次於和潤企業股份有限公司（和潤企業）。以個別基礎來看，新車與中古車融資在裕融企業業務結構中的占比接近 90%。以合併基礎來看，裕融企業已分散其業務至包含汽車融資與租賃業務（透過格上汽車租賃股份有限公司連鎖系統）、重車重機融資業務（透過新鑫股份有限公司）以及機車與消費性融資（透過裕富數位資產股份有限公司）。格上租車擁有第二高的市占率，而新鑫則為在商用車融資方面具領導地位的業者。此外，裕融企業亦藉由其投資的子公司將包括汽車融資與租賃、重車融資與設備租賃等事業版圖拓展至中國大陸。2018 年，該公司亦在菲律賓設立了一家汽車融資子公司。這些子公司對裕融企業 2020 年以合併基礎計算之獲利的貢獻度約 30%，但在 2019 年是約 50%。裕融企業應可維持其在台灣之營運的獲利水準，該公司在台灣的營運獲利仍相當高。裕融企業在過去十年間皆展現出一致的獲利能力且無損失紀錄。來自應收帳款的經常性利息、展示車銷售與租賃業務，是該公司 2020 年以合併基礎計算之營業淨利的主要組成部分。

### 資本與獲利：資本水準在主動的資本管理政策下維持在強健等級

在裕融企業採取主動的資本管理政策以及歷來的母集團支持紀錄支持下，該公司應可在未來兩年中繼續將其資本水準維持在強等級。裕融企業 2020 年的 RAC 比（Risk-Adjusted Capital Ratio, 風險調整後資本）已由 2019 年的 10.4% 略微升高至 11.3%（已扣除配發予母公司的現金股利），此係因該公司的海外業務在 COVID-19 疫情期間減少所致。

中華信評預測，裕融企業 2021 年至 2022 年的資本水準應可維持在強等級，RAC 比應仍將能維持在 10% 以上。同期間的應收帳款與資產的合併成長幅度可能達到 10% 至 12% 之間。中古車融資與其他融資租賃業務在台灣發展的情況良好，此現象在未來兩年應可持續。不過，由於疫情期間的封城措施以及市場的不確定性，裕融企業 2020 年的海外業務成長速度減緩。中華信評認為，該公司將會維持謹慎的態度並設法逐漸恢復其海外業務動能。

裕融企業的獲利表現一直保持穩定，且過去五年期間以合併基礎計算的平均資產報酬率為 1.7%。來自裕隆汽車集團新車融資轉介的業務量在未來一至兩年內將可維持穩定，且來自具有較高利潤率的中古車融資及其他營運子公司的獲利貢獻度將穩步增長。不過，中華信評認為，由於信用損失準備仍然較高且該公司對中國市場抱持較為審慎的態度，因此未來兩年來自中國業務的獲利貢獻反彈回升的情況將會減緩。



## 風險部位：資產品質與平均水準相當，但風險架構的完善程度較國內銀行業低

中華信評評估認為，裕融企業的風險管理與資產品質皆與國內融資公司相當。不過一如其他同業，裕融企業的授信標準較為寬鬆，且相對於銀行而言的放款彈性空間較大。這點可由汽車融資公司的平均貸放成數 (loan-to-value) 較銀行為高獲得印證，而且前述情況可能會導致中華信評資本模型的損失假設有所低估。

裕融企業在台營運業務的整體資產品質維持在穩定水準，不過受到 COVID-19 的影響，該公司 2019 年至 2020 年在中國營運業務的資產品質則出現弱化情況。中華信評認為，來自中國營運業務所產生的額外信用成本仍在裕融企業可吸收的範圍內，且中華信評持續認為，該公司以合併基礎計算的應收帳款延滯率與台灣及中國的其他汽車融資同業相當。自 2021 年年初起，裕融企業的海外資產品質已有所改善。中華信評認為，裕融企業有限的風險集中性 (因大多數客戶的分散特性所致) 部分減緩了該公司面臨的信用風險。同時，該公司對準備提存的偏好較為保守，且維持較高的應收帳款覆蓋率。裕融企業允當的風險控管與已有加強的海外授信管理，將可協助其在未來的一到兩年期間繼續維持平均水準的資產品質。

## 資金來源與流動性：在多樣化的資金來源以及良好的業務量支撐下維持在允當等級

中華信評認為，裕融企業的資金來源多元且具穩定性，以及該公司作為台灣第二大國內汽車融資公司而能帶來強勁的業務量等因素，應有助於該公司繼續維持允當等級的資金來源與流動性。另外，裕融企業為上市公司以及其與母公司集團間的關聯性亦提供了額外的流動性緩衝。中華信評認為，前述支持有助於略微減緩該公司因倚賴躉售型資金來源而面臨的潛在風險。裕融企業主要係仰賴商業本票與銀行短期借款等管道調度營運所需資金。而在商業本票中，借款天期至少為一年或一年以上的占比約為 90%。該公司亦發行公司債並在國內外辦理聯貸，以配合其較長天期的應收帳款。裕融企業信用品質良好的應收帳款所帶來穩定的現金流量亦為其流動性提供支撐。

## 外部影響：與母集團維持營運獨立性

中華信評認為，裕融企業的 SACP 特性 (Stand-Alone Credit Profile, 個別基礎信用結構) 優於其母集團裕隆汽車集團的集團信用結構。同時，中華信評認為，裕融企業為具隔離性的集團成員，而這使裕融企業的發行體信用評等得以高於其所屬集團的集團信用結構評估結果一個級距。在裕融企業目前的治理架構下，該公司的獨立董事對公司重大業務與財務決策可具有實質影響力，因此中華信評認為，裕融企業應可在母集團中維持充分的營運獨立性。而且此一狀態多少可以抑制裕融企業在集團面臨潛在財務壓力期間可能必須提供資源為其他集團成員提供支持的力道。



## 參、顧客價值

### 一、個人資料保護管理

本公司相當重視客戶隱私的確保，除基於「個人資料保護法」之管理，內部並具體訂定「個人資料保護管理辦法」及「分期系統個人資料存取管理辦法」、「安全維護與侵害情事處理流程」、「企業網路及電子郵件使用管理辦法」，並導入資安管理系統進行管制。相關作業如下

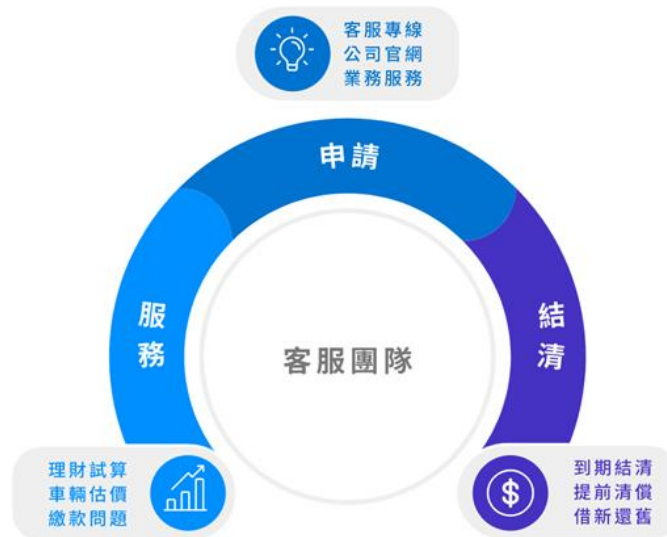
1. 就個別作業流程設定所屬人員不同之權限並控管。
2. 處理個人資料檔案之人員，是否簽訂保密同意書。
3. 依個資法規定進行告知並徵求同意。
4. 針對保有之個人資料檔案採取適當之防護或加密機制。
5. 儲存個人資料之終端主機是否定期檢視、更新作業系統、應用程式漏洞。
6. 禁止個人資料檔案處理人員使用即時通訊軟體傳輸個人資料檔案。
7. 禁止使用外部網頁式電子郵件 ( Webmail ) 傳輸個人資料檔案。

本公司合約案件均事先取得客戶簽立「個人資料蒐集、查詢、利用告知暨同意書」，因案件審核所需取得之客戶信用報告儲存於公司內部系統，需具權限人員才可閱覽，資訊中心會依規定清除過期信用報告資料，稽核室則每年定期或不定期針對聯徵中心指定之事項進行查核，將查核結果報送交聯徵中心備查，以建立完善存取控制與保護監控措施。為提供客戶交易便利性，本公司官網開放分期付款資料查詢，查詢者需為車主本人且取得密碼認證，禁止非車主本人查詢貸款相關資訊，並導入顧客服務流程自動化系統，顧客可線上申請所需服務項目及將附件直接導入系統，減少需人工處理之載有客戶個資之申請文件；合約案袋與債權文件集中保管於金庫及防火櫃，鑰匙由專人保管，依金庫管理作業細則，進出需簽名記錄，文件移轉以系統記錄並追蹤；委外案件資料均以加密型態傳輸，實體文件借出以系統記錄並追蹤；載有客戶個資之廢棄文件處理於集中後由專門廠商定期銷毀，同時要求員工暫時離開座位時，電腦螢幕需上鎖；定期於月會進行資安規範宣導，提高人員個資保護意識，確保顧客個人資料於收集、處理、使用、保存之安全性，提供客戶安全與受保護的交易環境，完善個資保護之責任。



## 二、顧客（產品）服務

本公司建構一站式客服團隊，提供客戶暢通便利的溝通管道，從產品申請，到理財試算繳款問題諮詢，以及到期結清或提前清償等多元服務，皆能透過數位化平台快速提供解決方案，讓客戶享受高速高品質的融資服務。



## 三、自動化便利性

不斷提升資訊應用之發展與創新，對內持續作業流程優化及數位化，對外提供客戶更多資訊科技以提升自動化及便利性。

### 建置融資事業體入口網站

以服務為導向，提升使用者便利性、增加服務自動化之服務入口網，針對客戶端依照客戶性質分眾導覽，直覺式區分汽車金融、消費金融、企業金融服務，建立多元分流、服務導向機制，導引客戶至對應集團事業體融資服務，另建置經銷商專區，提供經銷商、據點、業務員查詢案件資訊，以利掌握最新案件動態快速多元分流搜尋所需資源。

### 財務憑證暨法務文件歸檔電子化

整體效益除減少歸檔及尋找紙本得人力作業外，達成無紙化目標更為本公司長久持續性推展目標。

### 顧客服務文件申請自動化

優化顧客服務流程，原客服申辦作業流程簡化，常用之服務以自動化系統提供，另建置系統文件匣，供客服申請附件直接導入，客戶同意書系統自動產出，縮減人工作業，除降低客戶等候時間，作業人均產值最大化。

### 教育訓練系統推廣：

人資單位建置員工訓練與員工發展相關作業系統 e 化，取代紙本作業流程與提升學習便利性。

## RFID 導入固定資產系統

以科技工具協助盤點，有效核實公司資產，可追蹤資產之保管地點及部門，並節省盤點人力成本及時間。

## 文件管理系統建置

建構公司文件、管理規範等資料管理，確保一致性、版本控管，並可確認文件審核程序。

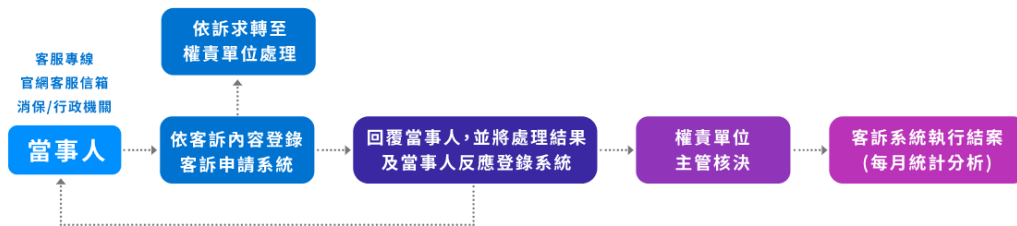
## 便利繳款方式

提供超商條碼簡訊、推播提示服務、ACH 付款方式（自動轉帳轉入服務）導入除了銀行，另將郵局納入（2021 年年初上線），客戶亦可利用 e-ACH（線上申請自動轉帳轉入服務）線上完成自動轉帳設定，提供客戶更多元及更便利之繳款方式選擇，以滿足不同客戶之需求。

## 四、顧客關係

### 客訴處理效率

客訴處理流程



為妥善處理客戶申訴案件，訂定客訴處理程序，並提供多元申訴管道，由專人負責處理客訴案件，以了解並回應客戶的問題，顧客可透過公司官網進行留言，或撥打 0800 免費客服專線進行意見陳述與溝通，客服人員於客訴系統作登錄，並交由權責單位進行處理，依公司內部的「客戶抱怨處理作業細則」規定，權責單位主管負責於客戶客訴提出 3 天內確認追蹤處理進度，客服人員每週產出客訴統計表連同記錄表交由部門主管備查。2018、2019、2020 年客訴案件分別為 177、198 件、157 件，已處理完畢之案件各為 177、198 件、157 件，結案率均為 100%，且平均客訴處理時效約在三天內結案，回訴率低於 1%。

### 客服知識與債權管理技巧之提升

客戶服務及債權管理單位每月定期召開會議進行個案分享、研討與數據分析，透過團隊集思廣益，持續優化作業流程、精進工作技巧、強化顧客服務，以提升債權管理及客戶服務效率，同時防範詐騙集團及不肖人士對公司的不法侵害，並以知識庫管理的方式，將知識與經驗完整傳承。本公司透過數據分析的方式掌握顧客群特性，對逾期與呆帳等不同群組客戶提出差異對策做最有效管理。另不定期舉辦教育訓練，針對時下近期發生之事件，責由資深人員擔任講師分析背景個案後，將知識與技巧透過實例講授，普及於每位工作同仁。



## 五、供應商管理

GRI 102-9

GRI 204-1

為提供客戶優質服務，維持良好工作環境，在供應商的遴選上，除要求須為符合法令合格之供應商以外，尚須確保穩定性與在地化，目前公司使用台灣在地廠商，在地採購比例達 100%，並以優先採購具備環保標章的產品為目標，以落實永續環境並促進在地經濟發展之理念。

據上，本公司於 2017 年制定「供應商管理暨廠商評鑑作業辦法」，設定供應商依產品別與專業別須提供或備有環保驗證/環安衛機制/專業或永續標章，以共同建立符合企業社會責任的供應鏈。

本公司主要供應商類型包括車輛購入、資訊採購（含軟體）、庶務採購、工程發包、印刷廠商、文具廚廁廠商及顧問服務等廠商，本公司規範各供應商應承諾具備道德誠信、尊重勞工人權、遵守安全衛生法規及環境永續之目標。其中車輛購入與資訊採購（含軟體）之供應商管理參照廠商發行之永續報告書；庶務採購、工程發包、印刷與文具廚廁廠商皆遵守及簽署「供應商行為守則」（2020 年度應簽署供應商行為守則並已簽署之廠商為 9 家），亦訂定年度交易金額 80 萬（含）以上之供應商每年度須進行「供應商自評表」填寫，以落實供應商查核；預計於 2021 年度執行年度實地抽查程序，記錄抽查結果並列出要求改善項目，期能引進規模完善、善盡社會責任、品保制度健全、環保意識及可提供綠色採購產品供應商為優先交易對象。

### 勞工權益與人權

禁用童工、確保員工工時和薪酬應符合法規，並提供免於騷擾和歧視的工作環境，遵守勞工職業安全衛生相關法規，建立緊急災害應變機制，完善勞動災害與職業病之照護系統。

### 環境保護

供應商應致力於建立環境管理系統，減少或消除各種型式的浪費（包括水和能源），在設備、維修或生產過程中使用節能措施或通過回收、再利用或替代物料方式達成節能目的。

供應商亦致力於減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物，對於廢棄物之處理應符合相關規定辦理，以降低對自然環境之衝擊。

### 誠信經營道德規範

應遵循誠信經營守則及誠信經營行為指南等公司規範，遴選廠商時應考量供應商之道德規範，與供應商締約時，供應商應本著誠信經營原則，以公開與透明之方式進行交易，如涉有不誠信行為且其情節重大致本合約無法履行時，我方得隨時終止或解除契約。

## 2020 年執行成果

類別	說明
辦公環境設施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 節能照明設施、環保建材</li> <li>2. 使用符合環保標章事務機</li> </ol>
綠色環保用品採購	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEFC 森林環保驗證影印紙</li> <li>2. 環保油墨印刷品、FSC 用紙</li> <li>3. 環保擦手紙</li> </ol>

## 肆、幸福職場

### 一、人力資源

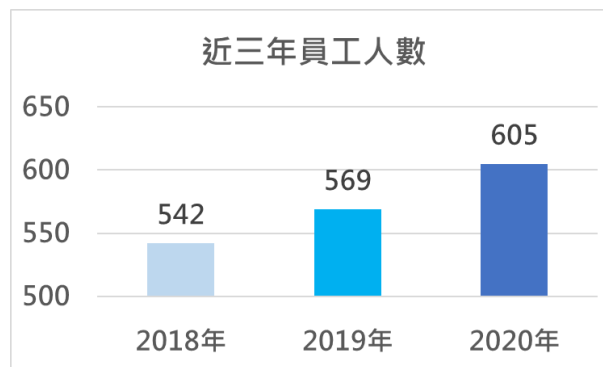
GRI 102-8

GRI 405-1

2020 年員工總數 605 人，相較於 2019 年增加了 36 人，本公司員工皆為正職人員，女男比例為 1.8 : 1，其中定期契約多為從事文書庶務性工作共 4 人。2020 年女性正職員工佔全體員工 64.63%，管理職共 64 人佔全體員工 10.58%，其中女性主管則佔全體主管 40.63%。整體而言，本公司員工人數及規模均穩定成長，且在女性員工晉升管理職亦佔合理比例，如下列各圖所示。

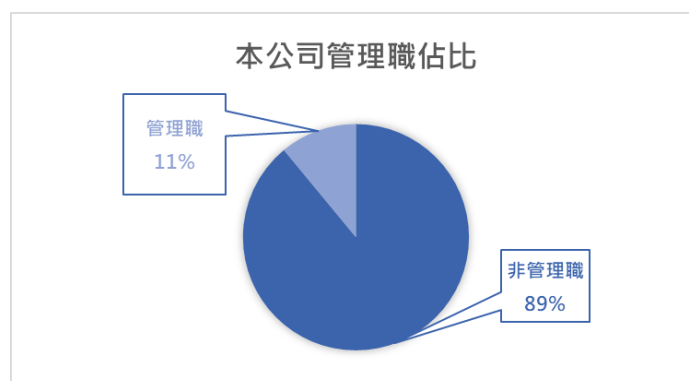
人員/聘僱合約/性別		女	男	小計
正職員工	不定期契約	387	214	601
	定期契約	4	0	4
非正職	派遣契約	0	0	0
員工總數		391	214	605

### 本公司近三年員工人數

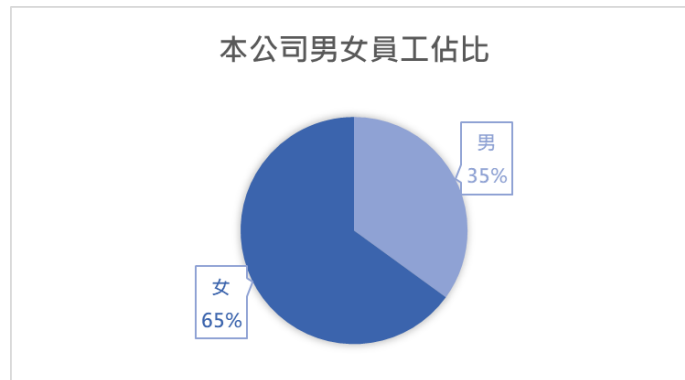


註：前述表格之人數未含 2020 年外派海外/育嬰留停之員工人數。

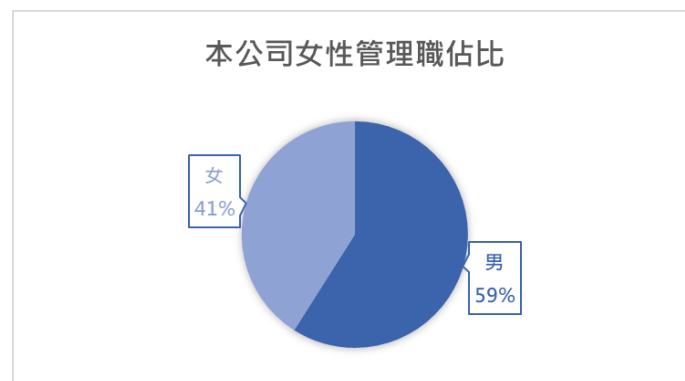
### 本公司管理職佔比



## 本公司男女員工佔比



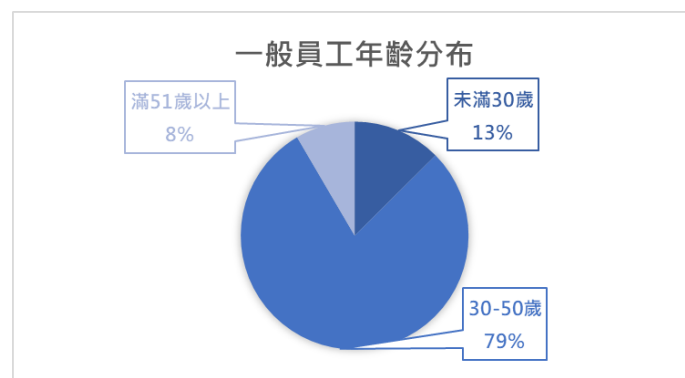
## 本公司女性管理職佔比



## 2020 員工年齡分佈

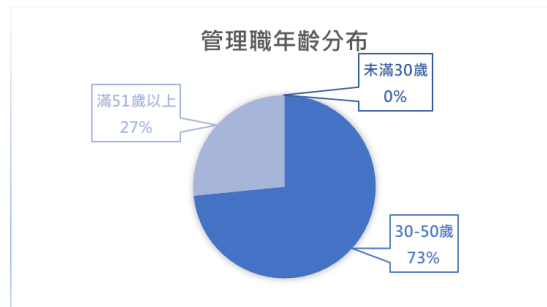
### ■ 一般員工年齡分佈

員工 總人數	性別	年齡			小計
		未滿 30 歲	30-50 歲	滿 51 歲以上	
605	女	55	311	25	391
	男	21	167	26	214
	小計	76	478	51	605



## ■ 管理職年齡分佈

管理職 總人數	性別	年齡			小計
		未滿 30 歲	30-50 歲	滿 51 歲以上	
64	女	0	19	7	26
	男	0	28	10	38
	小計	0	47	17	64



## 2020 年新進員工性別及年齡分佈 GRI 401-1

新進員工 總人數	性別	年齡			小計	2020 年新進員 工比例 (%)	2019 年新進員 工比例 (%)	2018 年新進員 工比例 (%)
		未滿 30 歲	30-50 歲	51 歲以上				
133	女	25	61	2	88	14.5%	20.2%	24.2%
	男	13	32	0	45	7.4%	8.4%	16.1%
	小計	38	93	2	133	22.0%	28.6%	40.2%



## 2020 年離職員工性別及年齡分佈

離職員工 總數	性別	年齡			小計	2020 年離職員 工比例 (%)	2019 年離職員 工比例 (%)	2018 年離職員 工比例 (%)
		未滿 30 歲	30-50 歲	51 歲以上				
101	女	15	53	2	70	11.6%	13.40%	16.2%
	男	4	25	2	31	5.1%	6.90%	13.8%
	小計	19	78	4	101	16.7%	20.20%	30.1%



## 二、人權政策 GRI 401-3、405-1、406-1

### 員工任用

裕融企業支持聯合國《世界人權宣言 ( UDHR )》且致力於依循國際人權準則，並按照以下執行方針，落實《裕融企業人權政策》。我們關心每一位員工之權益，除遵守國際公認基本勞動人權原則外，亦嚴格恪守相關勞動法規，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇等，於人員聘僱薪資、績效考核及晉升機會不會因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、容貌、五官、殘障或以往具有工會會員身分而予以歧視或給予不平等待遇。

### 身心障礙任用

為善盡企業社會責任，裕融企業響應政府政策，積極鼓勵身心障礙人員就業，每年皆優於法令聘僱身心障礙人員，並提供視障按摩師服務，每周由 2 名視障按摩師輪流為員工服務，本項按摩福利由公司長期且定期安排提供，所有同仁皆可享有。為身心障礙人員就業盡一份心力。

員工任用主要仍以專業為主要考量，在同等條件下，優先考量聘任具身心障礙者之員工，例如：後勤單位以符合工作專業需求為前提條件，優先任用一名身障人士 ( 至 20 年底仍在職 )，我們以實際行動支持身心障礙任用政策。而過去數年，裕融企業身障任用人數比例皆優於法規，且身心障礙員工人數也逐年上升。

依身心障礙者權益保障法第 38 條第 2 項，身心障礙人數不得低於員工總人數 1%。

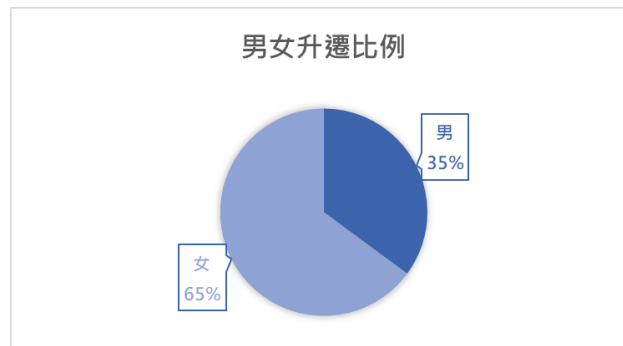
- 2020 年公司掛籍員工 724 人，共聘用 9 人，佔全公司 1.2%。
- 2019 年公司掛籍員工 699 人，共聘用 8 人，佔全公司 1.1%
- 2020 年及 2019 年依據公司掛籍員工 724 人及 699 人計算，僅需 7 個名額及 6 名額，已優於相關法規。

年度	公司掛籍員工人數	身心障礙任用人數	占比
2019	699	8	1.1%
2020	724	9	1.2%

## 2020 年男女升遷比例

本公司因應業務所需，具備多種類薪酬制度，各類制度皆依員工專業與績效目標給予不同薪酬。本公司任用與敘薪，明文規定係考量職缺需求，以及人員專業年資、績效表現、外部市場薪資水準、內部薪資制度與水平及個人希望待遇等多項因素，完全不因性別或地區而有所不同，希望達到專業專用，適才適所之效益。另外，本公司晉升與績效調薪，係依同仁績效表現與職涯發展進行考量，確實達到尊重各個部門與職務之專業，而未因男女而有所不同之待遇。

年度	男		女		合計
	人數	比例	人數	比例	
2020	33	35%	61	65%	94



## 2020 年育嬰假及假後留任員工數 GRI 401-3

- 享有育嬰假及實際使用育嬰假員工數

項目	女	男	合計
享有育嬰假的員工數	26	4	30
實際使用育嬰假的員工數	8	0	8

註：享有育嬰假的員工數以 2020 年申請產假、陪產假及育嬰留停者為計算基礎。



### ■ 育嬰假後留任狀況

項目	女	男	小計
育嬰假後於 2020 年應復職的員工數 ( A )	7	0	7
育嬰假後於 2020 年實際復職的員工數 ( B )	5	0	5
復職率 ( B/A*100 )	71.4%	-	71.4%
育嬰假後於 2019 年實際復職的員工數 ( C )	4	0	4
於 2019 年復職 12 個月仍在職的員工數 ( D )	4	0	4
留任率 ( D/C*100 )	100%	-	100%

### 三、薪資政策

**GRI 201-1 · 201-3**

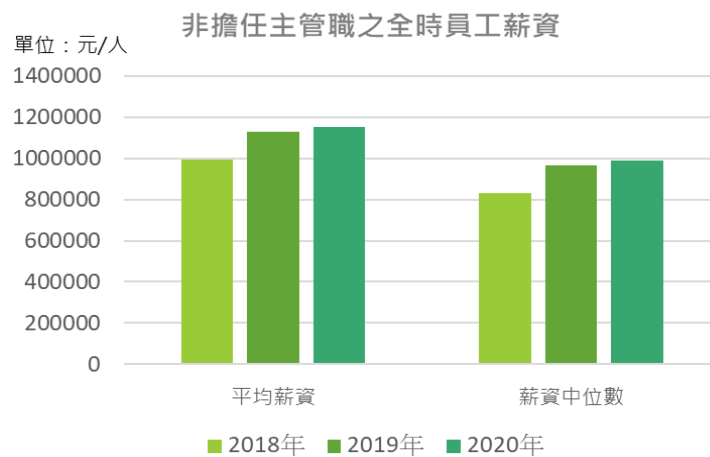
**GRI 401-2**

本公司最高治理單位和高階管理階層的薪酬政策主要參照業界與公司內部職稱職等之相關規範作業，同時依上市櫃公司法令規範，備有「薪酬委員會」輔以進行監督與管理。固定薪資為 12 個月月薪，浮動薪資為其他類獎金，例如三節獎金、年終獎金、員工紅利或績效獎金等，主要依集團規範進行提列，參考因子連結公司獲利狀況及績效達成狀況、財務數據、工作表現等進行核給。本公司治理單位及經理人督導公司運作與管理，以符合對經濟、環境和社會之永續經營理念及法令遵循為目標。

本公司除固定年薪 12 個月之外，另加發三節獎金，合計為 14 個月。並依據營運狀況與員工個人績效表現，加發年終獎金及年度員工分紅。每年皆會研調與評估金融業與同業薪酬水準，定期注意市場變化並進行年度調薪以回饋員工優秀表現，致力維持薪酬競爭力。今年度更採行對於一般同仁與績效表現良好同仁給予更優於部級以上主管之調薪政策。2020 年員工平均調薪幅度以 1.5~2.5% 為基礎平均值，並依個人績效/晉升/薪酬落點給予差異性激勵方式。而實務上若同仁績效表現優良甚或提報晉升，則調薪幅度可高達 4.5~5.5%。

## 2018 年-2020 年非擔任主管職之全時員工薪資

非擔任主管職之全時員工薪資				
年度	平均薪資	成長率%	薪資中位數	成長率%
2018	995,614 元/人	-	830,283 元/人	-
2019	1,131,453 元/人	13.6%	965,433 元/人	16.3%
2020	1,151,697 元/人	1.8%	988,341 元/人	2.4%



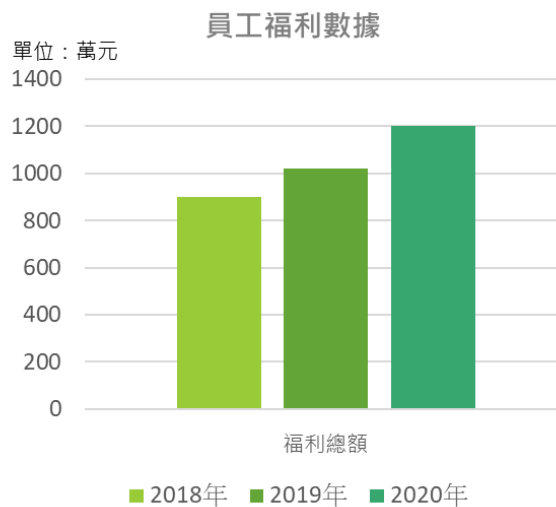
## 福利制度

秉持以人為本，以顧客為核心之精神，形塑企業文化及『誠信、精進、價值、效率』之經營理念。我們相信幸福、健康的員工是企業永續發展的關鍵，且依此目標持續努力營造優質的工作環境，並陸續獲得政府多項肯定，近年更取得多項幸福績優職場認證。

重視員工福利，它不僅豐富了員工的生活，完善的員工福利方案能夠使員工在工作之外無後顧之憂，除了照護員工外，也照護到員工眷屬，能夠提高員工的幸福感與企業認同感，因此我們每年都會針對員工福利的執行狀況跟員工進行滿意度調查，透過持續的改善與優化，提高員工福利帶動滿意度提昇，以創造更高的認同感。公司除法令規範之福利政策外，另充份考慮員工及家屬的需求，訂定優於法令規範的項目。

## 2018 年-2020 年員工福利數據

年度	福利總額
2018 年	900 萬元
2019 年	1,020 萬元
2020 年	1,200 萬元



## 退休金制度

退休福利係依同仁身分別而不同，若為委任經理人則依「委任經理人退休管理辦法」；若為員工則依據同仁依法所選定之新舊退休金制度規範予以辦理。相關管理辦法說明如下：

### ■ 舊制退休金

係依「勞動基準法」訂定，適用對象為 2005 年 6 月 30 日以前受聘之員工且目前在職者。本公司按員工每月薪資總額百分之二提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入台灣銀行（原中央信託局於 2007 年間併入台灣銀行）之專戶。此帳戶專款專用，所有權屬於公司，並由臺灣銀行（信託部）辦理該基金收支、保管及運用。當有舊制年資員工符合舊制退休申請條件向公司請領退休金時，公司由此勞工退休準備金專戶中領取並支付給退休員工。

本公司依勞動基準法第 56 條第 2 項規定及國際會計準則第 19 號，於每年度終了前檢視勞工退休準備金專戶餘額，足於支應次年度內預估達到退休條件之勞工，送事業單位『勞工退休準備金監督委員會』審議，如餘額不足給付，公司將於次年度 3 月底前一次提撥差額。

1. 本公司員工合於以下情形之一者得自請退休：

【1】服務滿 15 年以上且年滿 55 歲者。

【2】於本公司服務 10 年以上且年滿 60 歲者。



- 【3】服務滿 25 年以上者。
2. 員工有下列情形之一者，公司得強制其退休：
    - 【1】年滿 65 歲。
    - 【2】心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。
  3. 員工退休金之給付標準如下：
    - 【1】服務滿一年至十五年者，每一年發給兩個基數，自第十六年起每服務滿一年發給一個基數，本公司適用勞基法以前及以後之退休金給付之計算最高以 45 個基數為限。其年資未滿半年者以半年計，滿半年者以一年計。
    - 【2】員工如因執行勤務致心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作而必須強制退休時，本公司除依照前項之規定給付退休金外，另將加給 20% 之退休金。
  4. 員工之服務年資係自就職日至退休核准生效日止十足計算，下列年資則不予計算：
    - 【1】留職停薪之年資。
    - 【2】辭職而中斷服務者，其過去之年資。
  5. 退休金基數之計算標準係指核准退休時前六個月之平均薪資。
  6. 員工申請退休應依照下列預告期間提出申請，經相關直屬主管及總經理核准，並辦妥離職手續後，始得正式退休。
    - 【1】繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於十日前預告之。
    - 【2】繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於二十日前預告之。
    - 【3】繼續工作 3 年以上者，於三十日以前預告之。

## ■ 新制退休金

係依「勞工退休金條例」訂定，適用對象為 2005 年 7 月 1 日以後新進之員工及 2005 年 7 月 1 日前到職之員工選擇新制退休金者（舊有年資仍予保留）。提撥標準為本公司依員工每月提繳工資之百分之六，按月為員工提繳退休金至個人退休金帳戶。員工亦得在每月提繳工資之百分之六範圍內自願提繳。

1. 員工有下列情形之一者，公司得強制其退休：
  - 【1】年滿 65 歲。
  - 【2】心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。
2. 請領方式：
  - 【1】年滿 60 歲時可請領退休金，由員工本人向勞保局請領。
  - 【2】若未屆 60 歲前死亡，則由遺屬或指定請領人一次領取。
3. 給付標準：
 

( 每月提繳工資 x 6% ) 之累計 + 投資累積收益



4. 給付方式:

【1】工作年資滿 15 年者 ( 不限在同一事業單位 ) 領月退休金。

【2】工作年資未滿 15 年者，退休金一次請領。

5. 員工申請退休應依照下列預告期間提出申請，經相關直屬主管及總經理核准，並辦妥離職手續後，始得正式退休。

【1】繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於十日前預告之。

【2】繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於二十日前預告之。

【3】繼續工作 3 年以上者，於三十日以前預告之。

註：前述每月工資係指月提繳工資分級表之金額。

## ■ 海外地區子公司之退休金制度

海外地區子公司之退休金制度為確定提撥制，依當地政府之規定，每月繳納養老、醫療等各類社會保險金。

## 四、員工照顧 GRI 401-2

### 安全舒適的辦公環境

#### ■ 辦公環境

本公司注重辦公環境舒適性的每個細節，執行以下措施：

	<p>● 辦公室內採光措施</p> <p>辦公環境設置LED燈管，除節約能源外，亦注重辦公環境內採光是否充足，並留意燈光明亮度，以緩解同仁需長期閱讀造成眼睛不適，打造友善環境。</p>
	<p>● 設置RO逆滲透飲水機</p> <p>定期維護飲水機，每日由專人進行外觀的檢視及清潔，平均2-3個月更換濾心、保養及每3個月進行水質檢測，確保同仁飲用水之健康。</p>
	<p>● 室內空氣品質維護</p> <p>透過空調主機作室內外空氣交換維持室內空氣品質，大型空調每年進行清洗一次，並於合適位置設置空氣清淨機進行室內空氣濾淨，定期保養及每日室內清潔，以維持良好的辦公環境。</p>
	<p>● 辦公環境設備</p> <p>(1) 辦公室茶水間設置微波爐、蒸飯箱、冰箱、飲水機等設備，並提供各式茶品、咖啡供同仁使用。            (2) 每日由清潔人員使用漂白水進行廁所、茶水間消毒，以減少蚊蟲、老鼠孳生，並於置放75%酒精供員工如廁消毒使用，以提供同仁安心使用的辦公環境。</p>
	<p>為提供員工一個安全、衛生的工作環境，每年均依規定進行消防設備檢測及大樓公共安全檢查，確保消防系統與設備作用正常運作可維持警示功能；另本公司訂定「職業災害及公傷補償」並為員工投保團險，以保障職業災害勞工之權益。</p>
	<p>在行動及急救方面，公司內部設有AED自動體外心臟去顫器乙台，2020年共舉辦4場AED&amp;CPR課程，總參與為104人次，各區域同仁參與各項環安衛訓練，受訓及取得證照項目包含急救人員15人、護理人員1人、防火管理人2人及甲種/乙種/丙種職業安全衛生業務主管8人。</p>

## ■ 職業安全衛生

本公司藉由作業現場訪視及勞工健康檢查資料評估員工的健康需求，依需求舉辦健康講座及辦公室內部配置急救箱，同時透過內部郵件對全體員工進行衛教宣導，並將健康職場相關規劃分享予關係企業，健康職場推動如下：

健康講座	新冠肺炎 ( Covid-19 ) 防疫政策
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2020 年度依據同仁前一年度回饋資料，持續辦理身心紓壓課程，導入醫師、護理師、心理師、運動教練及急救協會指導員等專業人員，共辦理 58 堂健康相關課程。</li> <li>● 2020 年度因受新冠肺炎疫情影响，減少實體課程並增加線上課程，使同仁不受限於課程參與，本年度線上課程 48 堂、實體課程 10 堂，總參與人次為 853 人次；課程內容包含菸害防制、癌症預防、新冠肺炎防疫、CPR+AED 急救訓練、心血管疾病預防及各類紓壓課程，以增加同仁對健康的知能、減緩身心壓力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2020 年新冠肺炎 ( Covid-19 ) 肆虐全球，造成近億人確診、百萬人生命喪失，嚴重衝擊全球產業、經濟及健康，公司面對「後疫情時代」，為維持公司正常營運，依據中央流行疫情指揮中心公告「COVID-19」相關指引擬訂因應措施：             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公室防疫：加強衛教及政策宣導、辦公區域環境消毒、辦公室門禁管理、【實名/聯制】訪客管理，並提供全省各據點額溫槍/耳溫槍、酒精、口罩供同仁及訪客使用，以落實【防疫新生活】政策。</li> <li>2. 企業備援計劃：於 3/16 啟動北區辦公室異地辦公，依據疫情減緩於 6/5 結束異地辦公恢復正常運作。</li> <li>3. 派外人員管理：除台灣總公司外，亦掌握海外 ( 大陸、菲律賓 ) 人員復工及往返狀況，適時進行人員返台健康關懷。</li> </ol> </li> </ul>
無菸環境推動	保健小教室
<p>本公司重視同仁健康，為避免同仁接觸二手菸，辦公室內部全面禁止吸菸，並於 2017 年設立內部菸害防制辦法，迄今皆無同仁違反規定，將菸害防制課程調整為新人必修的線上課程，增加同仁對於菸害防制的重視。</p>	<p>2020 年度依據衛生福利部、疾病管制署、中央健保署、醫療時事新聞及職場常見疾病預防，發佈 30 則健康衛教宣導，平均每月發佈 2.5 則衛教宣導，並於辦公室健康小園地公佈欄定期張貼職場安全及疾病預防相關海報。</p>

## ■ 哺 ( 集 ) 乳室設置

為維護女性職員母乳哺育之權利及友善環境，本公司設有安全舒適的哺 ( 集 ) 乳室，同時制定哺 ( 集 ) 乳室使用規則，有效管理維護，並持續獲得台北市優良哺 ( 集 ) 乳室認證，提供員工衛生舒適哺 ( 集 ) 乳之環境，更開放關係企業使用，以達最佳使用效益。



## 公司活動及職工福利

裕融企業注重員工工作與生活平衡，提供在職同仁良好的福利制度，除提供各項補助外，也於 1999 年成立裕融企業股份有限公司職工福利委員會，透過專屬福委會制度提供各項員工福利項目，讓同仁不僅樂於工作，也一同共創身心平衡的工作環境，各項福利項目所列如下：

### ■ 員工凝聚活動

1. 聯歡晚會及績優員工表揚：長官及員工齊聚一堂，在晚會中犒賞員工、鼓舞士氣，共同回顧過去、展望未來，為新的一年揭開序幕。
2. 家庭日及國內旅遊：同仁可攜帶眷屬一同參與活動，透過活動讓家人了解同仁在公司與同事相處的狀況、氛圍，以及公司現況等，讓員工眷屬放心，對公司認同，使同仁在工作上產生更大的熱情與動力。

### ■ 活動社團成立

公司為鼓勵員工成立社團，提供每位社員年度補助經費，為讓社團能有效的持續經營，另增加續社及優良社團補助經費，供各社團於新的年度進行申請，於 2020 年北中南區分別成立了 9 個社團，續社社團 3 社，新成立社團 6 社。

### ■ 各項津貼與額外福利項目

類別	項目
各項津貼	三節禮金、勞動節禮金、生日禮金、結婚禮金、生育禮金、喪事奠儀、住院補助
額外福利	部門聚餐費用補助、不定期舉辦藝文/節慶活動、全台簽訂約 70 家特約商店與政府合格托育中心簽訂優惠合約

### ■ 員工團體保險

本公司為員工投保團體保險，團保險種分為定期壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險、癌症險及職業災害險等。員工因疾病、意外事故或執行職務致傷亡者，除勞工保險各項給付外，另有團險保障作為公司對員工各項理賠之補助或撫卹。

### ■ 年度健康檢查

員工為公司重要資產，唯有從基層照顧起，才能夠更貼近員工的心，故公司與符合勞動部會商衛生福利部認可得辦理勞工體格及健康檢查之醫療機構合作，定期提供優於職安法之健康檢查年限及健檢項目，其涵蓋一般勞工健康體檢項目、影像檢查及依照每年癌症十大死因，另與健檢中心洽談癌症篩檢項目，使其早期發現早期治療，達到健檢預防之用意；公司依據年齡及職級提供相關補助，2020 年度 53 人使用員工健檢補助，補助費用為 82 萬元，其健檢相關方案依同仁需求與健檢中心洽談多樣化的優惠套組供同仁選擇，並同時擴大開放同仁眷屬適用員工優惠價格，共同參加健檢。



## ■ 臨場醫師與專業護理師服務

本公司聘用一位專職勞工健康服務護理人員，並於台北市衛生局進行執業登記，除日常健康教育、衛生指導、健康諮詢及緊急處置外，進一步執行年度健康檢查分析與評估、健康管理及資料保存，另提供健檢報告異常同仁之追蹤管理及健康指導；每年聘請特約之勞工健康服務醫師與護理人員共同進行四大計畫審視、擬訂與執行成效，而臨場服務除計畫擬訂、作業現場訪視，更著重於身心靈諮詢服務，公司採以現場面談、線上諮詢等方式進行，每年提供四次臨場諮詢服務，諮詢服務後將由專職護理人員後續追蹤及衛教員工健康，提供健康衛教及建議資訊，時刻為同仁的健康把關。

## ■ 企業（視障）按摩師

長期進用二位身心障礙身份的按摩老師，除提供弱勢就業機會，亦紓解同仁工作壓力，本項按摩福利為定期安排，所有同仁皆可享有。

## 五、勞資和諧

**GRI 102-41**

**GRI 402-1**

### 勞資會議

本公司 2020 年共召開四次勞資會議，以加強勞雇關係，保障勞工權益，期間並未有勞資會議代表因行使職權而有解僱、調職、減薪或其他不利之待遇，受集體協商協定保障之總員工數比例為 100%（勞資會議討論事項所適用範圍為全體員工）。

### 資遣預告規定 **GRI 402-1**

本公司依法依工作年資之預告期間預告勞工，假如未能預告亦折算工資發給；被資遣同仁可於預告期間內，每星期請 2 日有薪外出假謀求工作，並發給「非自願性離職證明書」及資遣費。資遣預告期間規定如下：

1. 繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於 10 日前預告之。
2. 繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於 20 日前預告之。
3. 繼續工作 3 年以上者，於 30 日前預告之。

### 員工意見信箱

本公司以多種方式維持與員工間良好的溝通管道，亦設立員工意見信箱，同仁對於現行制度流程、業務執行、公司發展等議題，皆可提出提案建議或意見，員工信箱受理者直接由行政中心最高主管擔任，對提出建議者具一定之保密性。本公司於 2016 年即制定公告「員工信箱管理辦法」，除管理規章外，並確實設計相關作業流程，管理單位需於接獲建議或意見後，於三十個工作天內處理完成，並將評估狀況及相關調整規劃，正式答覆建議人，以期促進和諧員工關係。本公司於 2020 年並無同仁使用員工意見信箱提出建議或意見。



## 員工滿意度調查

員工是公司重要資產，也是重要的利害關係人之一，本公司為了解同仁對於公司各項制度、設備環境、主管領導能力等構面之滿意程度與意見，自 2012 年起特建立員工滿意度調查之溝通平台，每年確實辦理員工意見調查，透過全體員工滿意度問卷調查，觀察分數落點與員工意見，作為公司評估與改善各項政策及工作環境之參考。

### ■ 2020 年度員工滿意度調查七大構面

構面		範圍說明
一	公司政策願景	公司政策與方向願景、公益活動推廣
二	主管領導與管理	主管領導風格、管理方式
三	公司氣氛與作業	工作量、同事相處、工作壓力、跨部門溝通、適法環境、績優員工選拔規範
四	薪資報酬與福利制度	月薪、年薪、調薪、公司與福委會福利、業績獎金制度/競賽獎勵方案等獎金制度（業務同仁）
五	績效考核/晉升制度	考核制度、晉升機制
六	教育訓練制度	教育訓練制度、訓練系統運作機制
七	辦公室環境與硬體設備	硬體工作環境與工作所需相關設備、新冠肺炎（Covid-19）疫情因應與防疫對策

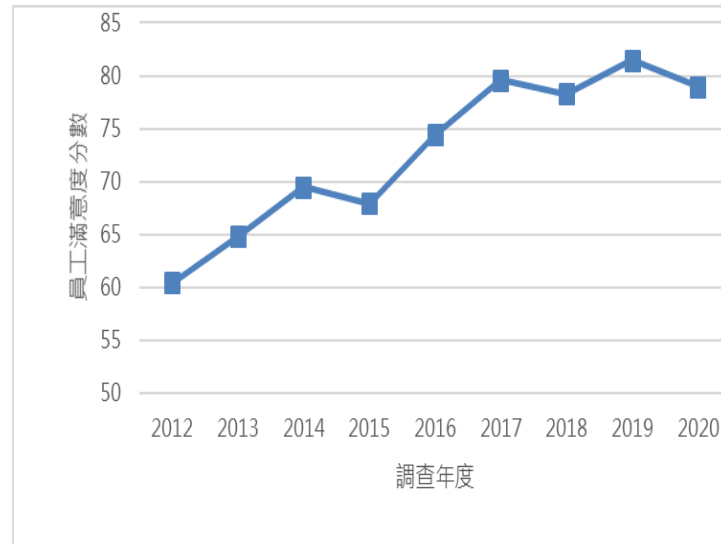
### ■ 員工滿意度計分方式：採五等量表，四階段計分。

雖為五等量表，但是分數落點為 0/25/50/75/100，相對嚴格。

評量等第	1 不同意 (不滿意)	2 不太同意 (不太滿意)	3 尚可 (沒意見)	4 有些同意 (有些滿意)	5 同意 (滿意)
計分方式	0	1	2	3	4
會算總分	0	25	50	75	100

## ■ 員工滿意度調查結果

隨著每年持續定期調查與優化改善，員工滿意分數逐年呈上升趨勢，並於近三年穩定維持於相對高點，幾乎達滿意之評核標準（75分~100分），如下表：



2020 年度整體員工滿意度平均分數較 2019 年呈現微幅下降，唯仍高於 2018 年分數，經觀察回饋意見可知，同仁對公司有更高之期待，故擬針對滿意度相對值或絕對值較差者，或較前一年度退步的項目深入研討與探究要因，相關對策經核可後，會納入年度計畫的重點工作項目，並預計於 2021 年底進行成效追蹤與檢視。2021 年主要擬訂改善項目為：促進跨部門溝通協調、提升主管領導與管理能力、績優員工選拔規範優化、人力負荷度檢視與改善。

## 完善的績效考核制度與辦法

本公司具備完善的績效考核制度，並且切實執行。對於員工職涯規劃，主管與同仁可利用每年兩次績效考核時機共同確認過往工作成效以及未來工作目標，找出員工職能缺口進行強化，給予教育訓練或輪調培訓，以提昇與擴大員工工作能力及專業，以精進或擴大員工職涯發展。另外，為優化績效考核制度，特別全面調研金融同業考核制度，調整並增加員工績效考核頻率，以達即時督導與激勵同仁工作表現，落實與符合績效考核精神，本公司並依規定於員工工作規則中明列資遣相關法條及細部規定，以為勞雇雙方共同知悉與遵守。

## 六、人才培育 GRI 404-1

### 2020 年性別與職務別之訓練績效統計

裕融企業訓練規劃自職務階層與專業性進行考量，不分性別皆相當重視，2020 年度訓練總時數為 9,403 小時，同仁平均受訓時數為 15.5 小時。統計結果顯示管理職以女性同仁訓練參與度較高，非管理職則以男性同仁時數較多，主因如下：2020 年適逢法定勞工安全衛生課程回訓，代表同仁以男性居多；資訊類課程外訓時數較長、申請比例較高，且資訊單位多以男性同仁為主所致。

性別	訓練時數		訓練人數		訓練人次		平均受訓時數	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職
女	551	4,626	26	365	629	4,958	21.2	12.8
男	482	3,744	38	176	544	1,810	12.7	21.3
總計	9,403 (小時)		605 (人)		7,941 (人次)		15.5 (小時/人)	

註：管理職為課級（含）以上主管

### 人才培育與訓練

本公司 2018 年-2020 年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

年度	2018 年	2019 年	2020 年
內訓課程數 (堂)	127 (實體)	167 (實體)	599 (實體 75+線上 524)
外訓課程數 (堂)	53	104	113
訓練總時數 (小時)	6,758	5,495	9,403
年度訓練總費用 (元)	615,146	872,669	790,200
員工平均受訓費用 (元)	1,135	1,581	1,306
員工平均受訓時數 (小時)	12.5	10	15.5
員工平均受訓次數 (次)	5	4.3	12.8
課程滿意度 (%)	95%	95.6%	92.4%

註 1：2020 年員工平均訓練總時數為 9,403 小時，較 2019 年增加 71%；員工平均培訓時數為 15.5 小時，較 2019 年成長 55%。員工平均參訓時數成長與 2020 年正式啟動線上學習平台有關，儘管上半年因新冠肺炎 (Covid-19) 防疫期而全數暫停實體課程，仍可藉由線上學習破除空間場域限制，達到防疫不停學的效果。此外，2020 年適逢「職業安全衛生法」法定課程年度回訓，下半年多達 25 位同仁參與該類型課程及測驗，外訓堂數相較 2019 年微幅增加 8.6%。

註 2：2020 年員工平均受訓費用為 1,306 元，較 2019 年微幅下降 17%。主因一為導入線上 E-Learning，課堂數增加但訓練成本較低，二為上半年受疫情影響，部分實體課程取消或遞延至 2021 年初執行，以致外部講師費用與場地費減少所致。

註 3：2020 年課程滿意度為 92.4%，相較 2019 年微幅下降 3.2%。初判為線上學習平台開通後，法定通識課程改採全體同仁線上調訓方式執行，以確保同仁對於資訊安全、營業秘密法、消防安全之認知。法定、必修課程時數增加讓訓練普及度大幅提升同時，課程滿意度略有下降為正常現象，未來將持續養成同仁線上自主學習習慣，搭配時事進行課程調訓，如勞動法令、防疫資訊等內容，另搭配年度訓練時數目標，落實執行強度。

## 本公司近三年內部教育訓練統計

若僅以內部教育訓練時數與參訓人數觀察，可發現 2018~2019 年數位學習平台導入前，「平均受訓時數」為 6-7 小時、「平均受訓次數」為 4 次；2020 年數位學習平台正式上線啟用後，員工「平均受訓時數」提升至 8 小時、「平均受訓次數」增加至 13 次，整體而言訓練效益較前兩年成長許多。

年度	男		女		總計				
	參訓 人次	參訓 時數	參訓 人次	參訓 時數	總人數	總人次	平均訓練 次數	總時數	平均受訓 時數
2018	1,006	1,718	1,551	2,060	542	2,557	4	3,778	7
2019	720	1,296	1,366	2,106	569	2,086	4	3,402	6
2020	2,313	1,641	5,515	3,151	605	7,828	13	4,792	8

## 教育訓練規劃架構

為持續精進人力資本，確保員工與時俱進以提升整體能力支持公司成長發展，本公司除依循集團政策執行儲備人才計畫外，亦積極強化在職訓練，透過多元學習資源與途徑，塑造學習型組織氛圍，健全員工職涯發展。現階段已依進度完整建立員工教育訓練體系與制度，以核心職能、專業職能、管理職能架構五大訓練體系（新進同仁、一般同仁、基層主管、部門主管、高階主管），除與外部專業訓練機構合作培訓外，另輔以內部講師經驗傳承與 OJT（On-Job Training）方式，提升員工專業與工作勝任度。每年度皆依公司發展與政策結合員工職能與需求，擬定年度教育訓練計畫表並確實執行之。內部訓練外，編列個人外訓費用補助預算金額，提供同仁大學或碩士學位學分之訓練費用補助，鼓勵員工參與外部專業訓練機構舉辦的課程或講座、英語課程等，期望以多方面的訓練方式，全方位提供同仁各種教育與訓練機會。

## 裕融企業 2020 年度培訓概況

2020 年裕融企業共計辦理 712 堂訓練課程，其中內部訓練 599 堂課、外部訓練 113 堂課，員工平均受訓 15.5 小時，相較於 2019 年成長 55%。





政策	行動計畫	計畫內容	2020 年執行成果
全方位人才 培育計畫	(一) 高階 主管訓練	金融水平事業以金融及服務為核心，為強化高階領導人力的質與量，除積極參與集團舉辦相關培訓課程外，另於 2020 年啟動接班人培育計劃，並經董事會審議通過，針對接班人選之資格條件、遴選方式、培訓計畫及時程等進行規範，以建立各事業體高階人才培育與接班人機制，並定期向董事會報告。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業群總經理（含）以上高階主管參與集團舉辦之《高階經營管理實務講座》，透過異業高階經理人，經驗分享，激發集團各公司經理人開創新局與思維。</li> <li>● Q4 啟動接班人計劃，接班人選橫跨金融水平事業，共 24 名學員參訓。輔以職性測驗、個人發展計畫與導師制度，協助主管深化管理能力與拓展多角度思維。</li> </ul>
	(二) 部門 主管年度訓練	部門主管訓練，以強化中階主管專業/管理職能、拓展主管財務/金融創新/市場發展視野與思維能力為培訓目的，達到承上啟下、領導同仁，並支持與推動公司中長期發展策略之重要職責。除講授式課程外，亦運用讀書會、講座、小組討論、個案研討、企業參訪等訓練手法，促進主管思考互動。另擴大參與對象至融資事業體外及金融水平公司主管共同參與培訓課程，增加主管互動及交流，亦提升水平公司間人才流動性。	2020 年部門主管訓練辦理《主管不可不知勞動法令講座》、《財務報表解讀》、《企業參訪》、《打造高績效團隊》課程，並委由外部專業訓練機構辦理，共 170 人次參加。
	(三) 基層 主管訓練暨 認證制度	自 2015 年起辦理基層主管培訓，依基層主管所需四大職能規劃不同課題，提升公司現職課主管/儲備主管之專業及管理能力的目的。講師以公司內部中高階主管為主力，具傳承交流意涵，另依評核標準核發證書。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已連續執行 6 屆培訓，累積百名通過認證之基層主管。</li> <li>● 2020 年基層主管培訓共 19 名主管通過認證，認證率 100%。</li> <li>● 2020 年融資事業體現職基層主管認證率已達 88%。</li> </ul>

政策	行動計畫	計畫內容	2020 年執行成果
全方位人才 培育計畫 (續)	(四) 公司 治理相關課 程	2020 年除實體課程外，首次採 行線上課程執行公司治理相關 課程，另搭配課後測驗，檢視 同仁學習效果。訓練對象依法 令要求設定，並開放非必修同 仁自由報名參加，相關知識與 政策宣導之普及率相較各部門 派員出席實體課程大幅提高。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 《公司治理與誠信經營》、 《主管不可不知的勞動法 令》兩堂實體課程指定基層 與部級以上主管參加，共計 88 人次完成訓練。</li> <li>● 《個人資料保護法》、《淺談 營業秘密法》、《防制洗錢與 打擊資恐》三堂線上課程共 計 1,655 人次完成訓練。</li> </ul>
	(五) 一般 同仁教育訓 練	分專業課程與通識課程。專業 課程與各部門訓練地圖結合， 自各部門的專業加以思考，並 搭配各階層別同仁應具備之職 能，規劃出一系列必修、選 修、初階、進階之專業課程， 以滿足不同階層同仁在專業上 的需求，或以跨課選修方式擴 大職能範疇；通識課程則以一 般職能、法令課程、健康職場 等軟性課程為主，提供同仁多 樣化的課程類別與學習資源。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2020 年新冠肺炎 ( Covid- 19 ) 防疫期間，為降低群聚 感染風險，專業類實體課程 往後遞延至下半年辦理，線 上通識課程則全年度執行。</li> <li>● 專業課程舉辦 103 堂，總培 訓時數 995 小時。</li> <li>● 通識課程舉辦 439 堂，總培 訓時數 4,680 小時。</li> </ul>
	(六) 新進 同仁教育訓 練	除報到當天新人訓外，亦搭配 新進人員引導/實習手冊與線 上課程，協助新進同仁快速認 識公司並融入環境，縮短適應 及學習時間。	2020 年新報到人員 68 人，完訓 率 100%



政策	行動計畫	計畫內容	2020 年執行成果
多元化學習管道，創造自主學習環境	(一) 數位學習平台	為實踐與傳承裕融企業的文化、核心能力與專業知識，搭配「科技」、「人」與「資訊」三者，2019 年底始建置數位學習平台，並自 2020 年起開始推廣運用。自新人到職訓練、入職後的專業培訓，均能透過線上學習，依個人所需自平台中獲取相關專業、通識等相關資訊，以提供同仁更多元、及時、豐富化的訓練資源，以擴大整體學習效益，並降低時間及空間成本，打破地域性的限制，提升同仁學習意願。	2020 年共新增 524 堂 696 單元 (約 107.5 小時) 線上資源供同仁學習。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 線上閱讀總時數達 2,870.8 小時，人均線上學習時數 4.6 小時。</li> <li>● 93%員工達成 (或維持) 每月上線學習 30 分鐘。</li> <li>● 85%員工達成 (或維持) 每月上線學習 90 分鐘。</li> </ul>
	(二) 外部訓練/證照考試/在職進修補助	各部門主管得視實際需求安排員工參加外部企管公司或院校舉辦之教育訓練課程。與同仁自身學位、學歷相關之進修，公司亦給予定額補助以資鼓勵個人學習成長。	2020 年共 113 人次申請外部專業訓練/證照考試/在職進修補助。總培訓時數 4,611 小時。



## 伍、社會參與

### 一、幸福輪轉手計畫

#### 南迴智慧交通運輸公益服務計畫

自 2019 年 4 月正式啟動《南迴智慧交通運輸公益服務計畫》，由集團提供 5 台 LUXGEN V7 國產福祉車款，透過格上租賃模式營運提供交通服務，結合中油、台積電、眾社會企業、交通部運研所、漢名科技的資源，設計一套創新交通服務與車輛派遣系統模組，委託在地南迴協會負責營運管理，透過培力在地義務駕駛，提供在地民眾彈性、及時預約運輸的智慧福祉車的公益共享平台，彌補南迴大眾交通的不足，串起救命的「最後一哩路」。

#### 南迴幸福輪轉手服務概況

南迴幸福輪轉手服務地區包含達仁鄉與大武鄉在地居民



計畫從 2019 年 4 月起展開，累計使用登記的會員超過 350 人。高峰期每臺車每天往返 2 次，每次含家屬滿座 4 人，一年來總計出車 6,306 趟，足足跑出 26 萬多公里，相當於環島 222 圈。2020 年持續倡議無障礙交通環境，幸福輪轉手累計服務 6,169 人次，累積 237,660 公里。

#### 偏鄉地區醫療接駁服務

本公司自 2016 年 10 月起，與新北市衛生局及雙溪區衛生所合作，結合集團自主品牌納智捷福祉車產品與格上租車的附駕接駁服務，主要提供新北偏鄉民眾且需至區域衛生所（含物理治療所）就診者，提供免費接駁服務，希望藉由提供交通接駁資源及服務，讓偏鄉地區需要幫助的弱勢族群們在接受醫療服務或生活需求方面，都能獲得便利的行動解決方案。行動無礙以點對點的接駁，幫助這些行動不便者得以積極且持續的進行復健，讓身體狀況得到改善。

1. 2016 年新北市衛生局及雙溪區衛生所合作
2. 2017 年起擴大服務範圍，新增平溪、貢寮區接駁
3. 2018 年再增加坪林區衛生所接駁
4. 至今仍持續推動實施，希望對偏鄉地區有醫療接駁需求之弱勢民眾能有具體之幫助。

項目	2016 年 Q4	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	合計
接駁天數	19	209	206	194	202	830
接駁人數	242	3,999	5,213	4,809	3,244	17,507
接駁地區	雙溪	雙溪 平溪 貢寮	雙溪 平溪 貢寮 坪林	雙溪 平溪 貢寮 坪林	雙溪 平溪 貢寮 坪林	



## 二、公益參與

### 愛心捐血

裕融企業規劃多元且全方位的公益活動，除了淨山、淨水、二手物資捐贈活動外，亦於 2020 年度舉辦 11 場捐血活動，289 人次參與，共捐出 46,000c.c.捐血量。將這份善念及愛心延續下去。

### 村里平安箱捐贈

根據統計，全國有 7 萬個家庭（邊緣戶，無中低戶資格）急待善心人士幫助，裕融企業秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，落實企業社會責任，以回饋社會為目標，自 2020 年起與村里公益平台合作，並邀請同仁一同參與，共同募集捐贈 363 箱「村里平安箱」（食物包），透過村里公益平台長期幫助鄰近村里的弱勢家庭，共同溫暖整個社區。

### 公益捐款

裕融企業針對海內外分公司所在地區之弱勢團體及慈善機構持續關心，也實際投入善舉，包含台灣、大陸、菲律賓等地，2020 年累計捐款超過新台幣 800 萬元（含幸福輪轉手與偏鄉接駁計畫），期望讓當地弱勢及疫情災區之待協助者都能得到妥適照顧，把愛傳承。



### 愛心捐血



### 村里平安箱



## 陸、環境永續

### 一、氣候變遷 GRI 102-12、102-15

裕融企業關注全球永續議題及各產業之發展趨勢，期望結合市場趨勢提供資融商品與汽車水平服務，輔以金融科技、產業技術之創新，降低企業營運對環境之衝擊，並從中發掘新的產業機會，與社會大眾攜手邁進永續環境發展。裕融企業於 2021 年 2 月正式簽署支持聯合國金融穩定理事會 (Financial Stability Board) 提出的氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，積極因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會。



為因應風險趨勢，裕融企業依循 TCFD 公布之氣候相關財務揭露建議書 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 架構：治理、策略、風險管理、指標與目標四大範疇揭露氣候相關資訊，以裕融企業董事會下轄的永續經營 (ESG) 委員會為「氣候變遷」管理最高組織，將氣候變遷相關議題納入目標與績效管理範疇；由 ESG 執行小組每年年底提出次年年度執行計畫，每半年追蹤各項計畫之執行成果，定期向永續經營 (ESG) 委員會以及董事會報告；執行小組下設永續經營小組，負責辨識盤點氣候變遷風險與機會，並進行鑑別與管理，以強化企業韌性與掌握市場機會。

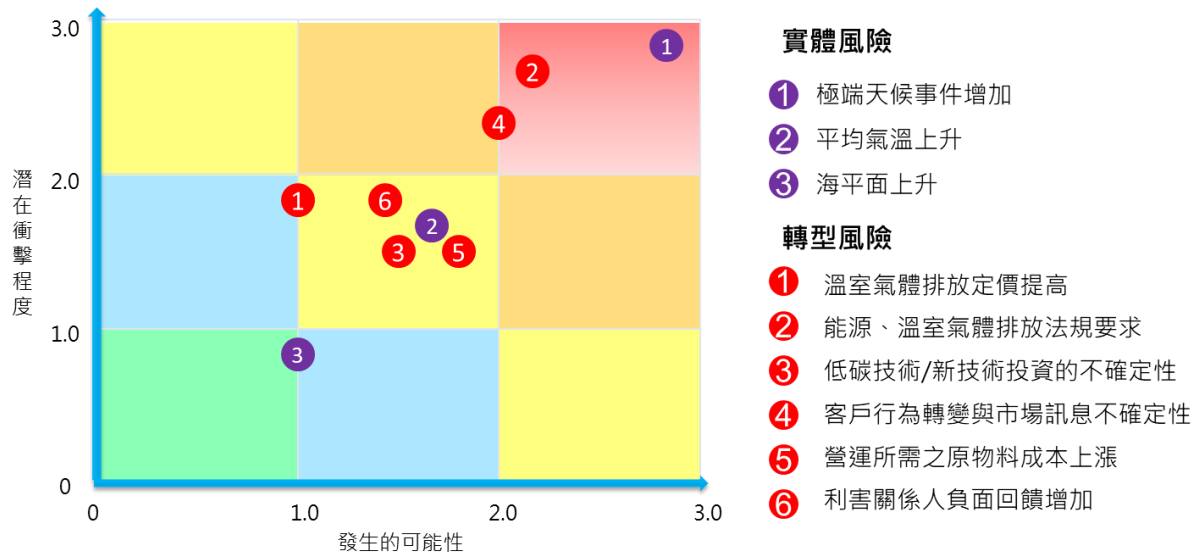
有關氣候議題可能之風險與機會，永續經營小組參考氣候相關財務揭露建議，基於「發生的可能性」與「潛在衝擊程度」定期鑑別轉型、實體風險及氣候變遷機會，輔以情境分析，評估該風險與機會對公司的衝擊及財務影響，研擬短中長期對策方案。



參考 TCFD 揭露建議及科技部「臺灣氣候變遷科學報告」，以臺灣百年觀測資料以及聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 的第五份評估報告 (AR5) 所述各種排放情境，進行未來氣候變遷趨勢分析與情境設定。辦理氣候變遷風險工作坊，依照裕融企業與主要子公司業務特性，從多項氣候風險因子與機會因子收斂出三項實體風險、六項轉型風險與七項氣候相關機會，並請各主要子公司相關業務單位以「發生的可能性」與「潛在衝擊程度」鑑別產出氣候變遷風險與機會矩陣。

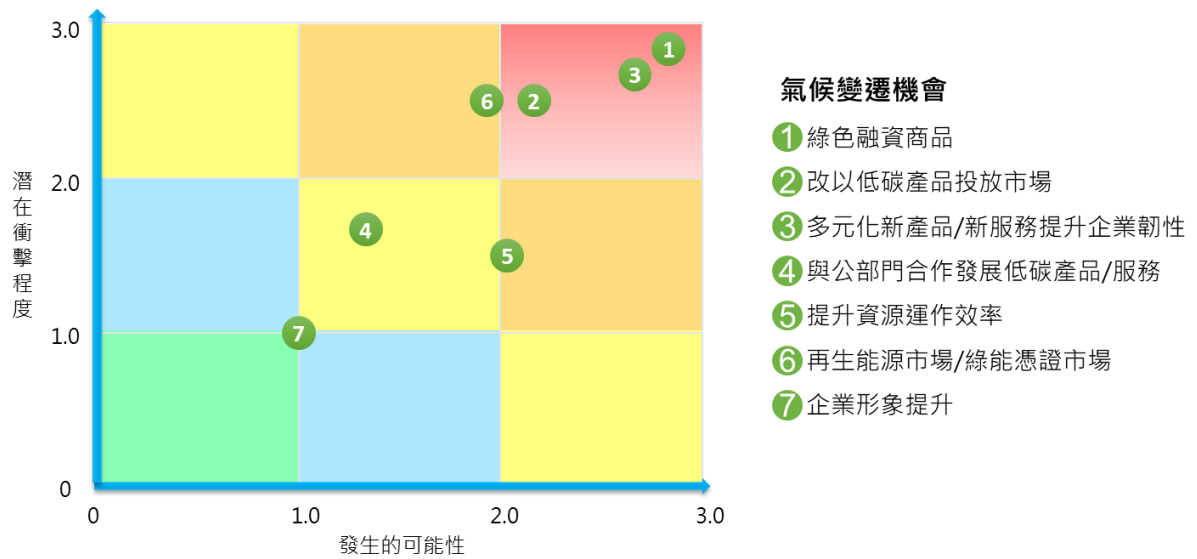


## 氣候變遷風險矩陣



類型	風險因子	財務影響	風險之策略與管理措施
實體風險	極端天候事件增加	營運中斷 財物損失 營收下降	依災害應變辦法啟動備援機制，維護客戶權益、保護員工健康、降低公司財損。 運用科技及改變流程，打造遠距工作環境。
	平均氣溫上升	耗能增加 營運成本增加	於據點選擇時考量地理條件，並對持有資產投保，轉嫁因極端氣候導致之資產損失。
轉型風險	能源、溫室氣體排放法規要求	營收下降 營運成本增加	投資低碳、再生能源產業，多元發展綠色融資產品，支持再生能源，綠色產業發展。 拓展出行、用車節能產品與後服務業務，建構綠能車隊、充電基礎建設與服務推展。
	低碳技術/新技術投資的不確定性	營運成本增加	關注低碳/新技術發展，強化技術與研發人才，以區域試行機制逐步擴大推廣，並配合行銷策略提前布局市場。
	客戶行為轉變與市場訊息不確定性	營收下降 營運成本增加	貼近顧客，關注市場需求，開發低碳產品，對特定市場區隔客群推廣低碳節能產品。
	營運所需之原物料成本上漲	營運成本增加	紀錄並分析能源/資源需求，宣導各項節能措施，評估投資節能、節水設備。
	利害關係人負面回饋增加	商譽損害	增加節能、低碳產品與服務正面曝光塑造 ESG 企業形象。

## 氣候變遷機會矩陣



類型	機會因子	財務影響	機會之策略與管理措施
氣候變遷機會	綠色融資商品	營收增加 商譽提升	投資低碳、再生能源產業，多元發展綠色融資產品，支持再生能源，綠色產業發展。
	改以低碳產品投放市場	營收增加 商譽提升	拓展出行、用車節能產品與後服務業務，建構綠能車隊與充電基礎建設與服務推展。
	多元化新產品/新服務提升企業韌性 再生能源市場/綠能憑證市場	營收增加 商譽提升 耗能減少	關注低碳/新技術發展，強化技術與研發人才，以區域試行機制逐步擴大推廣，並配合行銷策略提前布局市場。
	提升資源運作效率	營運成本下降 耗能減少	提升資源運作效率（數位化、雲端化、無紙化），強化天災抵抗能力



## 二、營運環境永續

本公司於 2018 年 12 月正式通過 ISO14001 環境管理系統驗證，並明確訂定環安衛相關政策與執行計畫：「遵守環保，法令規章、節能減碳，全員參與、持續改善，永續經營」，訂定各項環境永續之指標與目標，持續推動節省用水、節約用電及降低溫室氣體排放。然因本公司業務持續擴大，營業據點人數增加，相關用水、用電及溫室氣體排放量仍持續增加，故希望藉由目標之設定，將 2021 年度之人均度數與排放量控制在合理的水平，為環境永續盡一份心力。本公司 2021 年環境永續目標業經永續經營委員會核備並推動執行。



將環境保護思維導入日常營運作業與措施，藉由 ISO14001 系統的申請與規範，將目標訂定、執行管理、成效循環能有持續性的推動。藉由對員工的環保相關之教育與宣導，以愛地球之精神為出發點，傳達環境保護之理念與決心，並提供員工良好的健康職場環境，同時響應節能減碳，陸續導入諸如節能永續相關措施：

1. 服務與內部作業無紙化推動
2. 節能措施：LED 燈具更換、自動點滅裝置等
3. 空調系統定時設定、定期清洗冷卻水塔及回風濾網
4. 宣導空調使用期間關閉門窗，防止冷氣外洩或熱風滲入，以提升空調效率
5. 事務設備自動休眠設定
6. 用水感應裝置並調整出水量
7. 資源回收
8. 採購綠色產品
9. 中午宣導同仁關燈午休



### 三、低碳減排作為 GRI 302-5

#### 無紙化CO2減排

自 2016 年起，本公司透過簽核電子化、會議無紙化、進件數位化、請採驗系統化，並導入 Scan to mail，內部宣導文件資料雙面列印等作為，以多方減少營運活動用紙，期能降低碳排放量，在營運無紙化方面，近三年減少二氧化碳排放量逐年成長，希望藉由降低碳排放量，為地球環保盡份心力，2018 年~2020 年二氧化碳減排公斤數。

績效指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
無紙化系統進件總案件數 ( 總張數 )	張	490,526	1,993,993	2,221,014
營運無紙化減排	公斤 CO <sub>2</sub> e	3,532	14,357	15,991

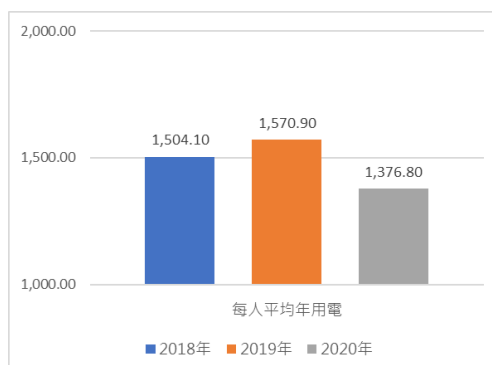
註 1：依據行政院環境保護署碳標籤產品資訊：原生木漿影印紙碳足跡數值為 3.60E+000 kgCO<sub>2</sub>e，宣告單位 1 包為 500 張 ( 含包裝 )，尺寸為 A4，70 磅 ( 210mmx297mm )。

註 2：2020 年度營運無紙化減排 CO<sub>2</sub>e 相較於 2019 年成長 12.3%，主要係因業績成長，且自 2019 年 3 月起已全面實施進件無紙化、費用系統及內部簽核系統上線所致。

#### 2018年-2020年平均每人用電量 GRI 305-2

本公司 2020 年用電度共計 448,854 度數 ( 碳排計算僅以台北裕隆大樓的 11、12、13、15 樓為主 )，相較於 2019 年因組織成長故增加 12 樓辦公室，增加用電量約 20.6%，惟藉由節能措施之施行，平均每人用電量較 2019 年低減約 12.4%。依經濟部能源局電力排放係數公告，每度電力排碳量為 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e 進行減排效果換算 ( 依經濟部能源局公告之 2019 年電力排碳係數計算 )，且全球暖化潛勢 ( GWP ) 為採用 IPCC 第五次評估報告之全球暖化潛勢值，共計增排 30.1 公噸 CO<sub>2</sub>e ( 採四捨五入 )。

年度	2018 年	2019 年	2020 年
用電總度數 ( A )	351,971	372,306	448,854
員工人數 ( B )	234	237	326
平均每人用電量 ( A/B )	1,504.1	1,570.9	1,376.8
揭露範圍	裕隆大樓 11F、13F、15F	裕隆大樓 11F、13F、15F	裕隆大樓 11F、12F、13F、15F





## 本公司2018年-2020年溫室氣體排放量彙總表 ( 僅以台北裕隆大樓辦公室為主 )

年度	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放量	
	用電量 ( 度 )	排碳量 ( 公噸 )
2018 年	351,971	197.9
2019 年	372,306	198.4
2020 年	448,854	228.5

註：依經濟部能源局公告之電力排碳係數

2018 年每度電力排碳量：0.533 公斤 CO<sub>2</sub>e

2019 年每度電力排碳量：0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e

2020 年每度電力排碳量：尚未公告，暫依 2019 年度電力排碳係數估算

## 四、綠能投資

太陽能是人類可以運用且最豐富的能源，面對未來石化能源可能面臨匱乏之境，太陽能等再生能源將更顯珍貴。為「支持綠能產業、發展綠色金融」的潔淨能源政策，本公司由 100% 持股之子公司-裕電能源股份有限公司發展綠能業務，初期以太陽能光電建置融資切入，協助中小企業與民間業者建置太陽能發電設施，同時投入自有資金發展太陽能電廠的投資與營運事業，期望透過電廠建置，提升台灣太陽能電廠普及率，藉以舒緩台灣用電不足問題，也對環境保護盡一份心力。並投入 EV/EM 充電站建置與營運服務提升電動運具基礎設施普及率。

### 綠能融資案（含太陽能、綠能相關設備）施行成效

年度	融資電廠數（案件）	融資金額（NTD K）
2018 年	72	810,019
2019 年	74	896,300
2020 年	70	856,600

### 自營太陽能電廠施行成效

年度	自營電廠數（掛錶數）	發電量（度）	減碳排放當量（kgCO <sub>2</sub> e）
2018 年	2	7,686	4,097
2019 年	25	2,692,775	1,370,622
2020 年	33	10,135,739	5,159,091
合計	60	12,836,200	6,533,811

### 電動載具充電站施行成效

全台已建置超過**650處**充電站。

計**2,164樁**充電樁。

提供電動車主充電度數**11,271,266度**。



## 自有綠能投資項目預估減碳實績



自營電廠掛表累計 **60** 座。

累計發電量 **12,836,200** 度。

減碳量 **6,533,811** kgCO<sub>2</sub>e



充電站建置累計 **2,164** 樁。

累計充電量 **11,271,266** 度。

減碳量 **3,891,968** kgCO<sub>2</sub>e



減碳量 **10,425,779** kgCO<sub>2</sub>e

約當 **26.7** 座大安森林公園每年二氧化碳  
吸附量。

註：本表數據為開辦電廠業務後累計至 2020 年 12 月之實際營運成果，自營電廠減碳量係依經濟部能源局各年度電力排碳係數換算。充電站減碳量係以相同行駛里程條件下汽油車輛的碳排量與電動車的碳排量之差異推估，每度充電約減碳 0.3453kgCO<sub>2</sub>e。另依經濟部環保署估算，大安森林公園 2020 年約吸附 390 公噸 CO<sub>2</sub>。



## 自營太陽能電廠實績



**地面型 風雨球場**  
 屏東海豐體育風雨球場  
 專案時間：2020/12  
 介紹：「風雨球場」是首座太陽能板組成的球場，以高  
 光性數高之太陽能板取代鋼波板鋪設，不再需額外燈光  
 照明。



**屋頂型 民宅**  
 高雄仁武民宅  
 專案時間：2020/11  
 介紹：經特種專業電動機部選機後，設置屋頂便可增設  
 太陽能，零成本收取20年租金，更達到防水降熱、隔熱  
 美觀等之效。



**地面型 停車棚**  
 宜蘭地檢署停車棚  
 專案時間：2020/7  
 介紹：原停車場停車庫生，與建築具停車棚功能之太陽  
 能板後，雖然整齊有序，原來夏季酷熱狀況變得涼爽。



**屋頂型 工廠**  
 桃園觀音工廠  
 專案時間：2020/6  
 介紹：大型工廠屋頂構造複雜不易，加裝太陽能板等於  
 加上一層防護，避免屋頂直接日曬雨淋，以減輕工廠屋  
 頂折舊程度。



**屋頂型 學校**  
 苗栗新港鎮中小  
 專案時間：2020/10  
 介紹：校方以節能降電為名，更為學子帶來環境教育之  
 優勢，達到調節降溫、節約能源、再生能源之功效。



**屋頂型 畜舍**  
 彰化芳苑畜舍  
 專案時間：2019/10  
 介紹：原屋頂因長期日曬雨淋，屋頂逐漸老化剝落，造  
 成路旁不潔，搭建太陽能板不備重新修補漏雨洞，且  
 為環境降溫。

## 電動載具充電站布建實績



**首創APS自動化機械車位充電系統**  
 三家公司共同投入研發，整合全自動化機械式停車設  
 備、電動汽車充電設備與充電管理系統。



**NISSAN 電動車LEAF快充站**  
 為Nissan Leaf 建置CHAdemo快充站點設於中壢、  
 鶯中、雲林與高雄，鄰近高速公路交流道



**Porsche Taiwan 充電服務夥  
 伴**  
 「YES!來電」以量產量產充電站經驗，為Porsche進行  
 全台320kW超級充電站的營運與專業服務



**YES!來電打造「保時捷充電」  
 App**  
 台灣專屬「保時捷充電」App，讓台灣電動車主透過  
 App一手掌握充電服務所有需求



**為中華emoving打造完善電動  
 二輪充電生活圈**  
 建置超過萬輛車快充站點及充電站代營運管理，提供  
 電動機車車主充電充電地圖APP



**與鐵鋒綠能合作快充站**  
 「YES!來電」與「鐵鋒綠能」攜手合作，打造「Go電  
 能充電站」，是能以靜態材料電池整合太陽能發電的  
 綠能快充站點

## 五、環境保護活動

主題	2020 年成果說明
環境保護活動 (定期辦理)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 鼓勵同仁從事環保活動，為地球永續盡份心力。               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 淨山 4 場：貓空指南宮親山步道、高雄壽山步道、台中大坑登山步道、桃園五酒桶山步道</li> <li>2. 淨灘 5 場：基隆和平島公園、台中高美濕地、竹圍漁港、桃園許厝港溼地、石門區水湳洞海岸</li> </ol> </li> <li>■ 二手物資捐贈：共募集 1630 件物資，共 13 處受贈單位</li> <li>■ 綠色消費活動-跳蚤市場：共募集 105 物資，共義賣 3,664 元</li> </ul>
資源循環再利用 (目標 20 台/年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 再生電腦捐贈愛地球               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自 2016 年起每年參與華碩文教基金會舉辦「再生電腦希望工程」之公益捐贈活動，捐贈淘汰之老舊電腦，將電腦重新整理組裝、硬碟資料清除、軟體及作業系統更新，每年捐贈至國內外之非營利組織、數位學習中心等，協助弱勢兒童、青年學子、婦女、銀髮及身障人士學習電腦課程，提供數位學習機會及提升數位能力，使其生活得以改善。</li> <li>2. 擴大逆物流回收再生電腦捐贈愛地球專案，並推廣數位學習之各非營利組織共同分享其舉辦之各式數位學習活動。</li> <li>3. 累積已捐贈 888 台設備</li> </ol> </li> </ul>

### 物資捐贈



### 淨灘



### 淨山



### 跳蚤市場



主題	2020 年成果說明
環境綠化	<p>在辦公室放置綠色植物，既可綠化環境及調節空氣濕度、淨化室內空氣</p> <p>本公司 2020 年訂定辦公室綠化面積目標為 5% ( 全樓層 )，並依各樓層辦公室面積及擺放綠色盆栽數量進行換算之結果</p> <p>2020 年執行辦公室環境綠化面積已達 5.2% 以上。</p>
減碳作為 ( 無紙化推廣 )	<p>透過無紙化的推廣，減少不必要的紙張消耗，強化環保觀念，達到節約自然資源的目的。</p> <p>2020 年採購紙張低減 16%</p> <p>( 註 1：2020 年較 2019 年採購低減 400 包，總紙張採購低減率 16% )</p>

### 環境綠化







## 2020 年重大主題管理方針評估 ( 管理方針與其要素 )

構面	重大主題	重大議題對應	管理方針設置目的 ( 承諾或目標 )	我們如何管理 ( 流程與運行 )	相關權責 單位	績效成果	申訴 機制	管理方針評估機制 ( 目標評量 )	評估結果 與調整
經濟	201 經濟績效	營運績效 公司治理 股東權益 風險管理 薪資制度	1. 透過健全穩定的公司治理及誠信經營理念，致力於營運各環節之風險控管，以創造最佳營運績效，維護股東權益；善盡法令遵循，並將資訊透明揭露。 2. 提供具吸引力的薪資福利環境，定期進行員工滿意度調查，建置員工意見園地，創造和諧勞資關係，堅強團隊陣容。	1. 本公司成立風險管理委員會，並區分信用市場風險、法遵風險、流動性風險、資安聲譽等方面，各自建立風險三道防線。 2. 依循「內部稽核運作流程」進行運作，並推動聯合稽核輔導流程。 3. 設立董事會、薪酬委員會、審計委員會並穩健運作。 4. 參照吹哨人制度精神及「員工誠信守則」及「誠信經營守則」制定「檢舉違反誠信守則作業程序」。 5. 透過公開資訊管道揭露年報、財務報告等，加強資訊揭露透明度。 6. 具備完善的績效考核與薪獎福利制度。	董事會 薪酬委員會 審計委員會 永續經營委員會 風險管理委員會 稽核室 事業發展處 人力資源發展處 營業服務處	P10 P31 P32 P40 P56	稽核室 ( 02 ) 2701-0201	1. 依循「裕融企業董事會績效評鑑辦法」進行評估。 2. 依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立適當之內部控制制度。 3. 參與證券交易所頒布之公司治理評鑑指標與規範。 4. 透過全體員工滿意度問卷調查，進行各項制度或軟硬體持續性的調查與改善。	依現行評量機制係屬適用。
經濟	205 反貪腐	法令遵循 誠信經營	積極防範不誠信行為，建立風險控管機制	1. 建立舉報管道。 2. 參照吹哨人制度精神及「員工誠信守則」及「誠信經營守則」制定「檢舉違反誠信守則作業程序」。	事業發展處 營業服務處 人力資源管理處 稽核室	P36 P38	稽核室 ( 02 ) 2701-0201	依公司內部控制制度及內稽程序對各項營運作業進行監督查核。	依現行評量機制係屬適用。
經濟	政策理念 ( 自訂特定主題 )	資訊揭露透明度 公司政策方向 企業永續經營 公司信用評等	擬定可具永續性發展之策略方向與發展計畫，並投入營運各環節之資源，落實管理循環，致力創造最大之績效。	1. 每年訂定事業發展計畫與關鍵績效指標，定期檢視經營成果，並透過研討與管理會議進行策略回顧、成效檢視，以及規劃未來方向。 2. 依中華信用評等公司對本公司之營運狀況、資本與獲利、風險部位、資金來源與流動性進行評等。	事業發展處 人力資源發展處	P8 P14 P38 P45	稽核室 ( 02 ) 2701-0201	1. 月度與季度績效檢討會議進行目標達成與因應對策檢討。 2. 舉辦半年度 ( 每年七月 ) 績效檢討與中期策略研討。 3. 至少一年一次，委由外部信評機構進行評鑑。	依現行評量機制係屬適用。



## Environment · Social · Governance

構面	重大主題	重大議題對應	管理方針設置目的 (承諾或目標)	我們如何管理(流程與運行)	相關權責 單位	績效成果	申訴 機制	管理方針評估機制 (目標評量)	評估結果 與調整
社會	401 勞雇 關係	薪獎制度 勞資和諧	提供具吸引力的薪資 福利環境，定期進行 員工滿意度調查，建 置員工意見園地，創 造和諧勞資關係，堅 強團隊陣容。	1. 召開勞資會議，以加強勞雇關 係。 2. 具備完善的績效考核與薪獎福利 制度，並且切實執行。 3. 規劃並執行年度教育計畫，除外 部專業機構之訓練外，更有內部核 心職能之訓練與 OJT ( On Job Training )	人力資源發展處	P56 P64 P67	員工意見 信箱	1. 勞資會議代表不 因行使職權而有解 雇、調職、減薪或 其他不利之待遇。 2. 透過全體員工滿 意度問卷調查，進 行各項制度或軟硬 體持續性的調查與 改善。 3. 推動健康職場認 證。	依現行評 量機制係 屬適用。
社會	402 勞/資 關係	勞資和諧	1. 為持續精進人力資 本，確保員工與時俱 進以提升整體能力支 持公司成長發展。 2. 依循集團政策執行 儲備人才計畫外，積 極強化在職訓練，透 過多元學習資源與途 徑，塑造學習型組織 氛圍，健全員工職涯 發展。	擬定年度教育訓練計畫表並確實執 行之。內部訓練外，編列個人外訓 費用補助預算金額，提供同仁大學 或碩士學位學分之訓練費用補助。	人力資源發展處	P67	員工意見 信箱	建立員工教育訓練 體系與制度，以核 心職能、專業職 能、管理職能架構 五大訓練體系，提 升員工專業與工作 勝任度。	依現行評 量機制係 屬適用。
社會	404 教育 與訓練	人才培育	1. 為持續精進人力資 本，確保員工與時俱 進以提升整體能力支 持公司成長發展。 2. 依循集團政策執行 儲備人才計畫外，積 極強化在職訓練，透 過多元學習資源與途 徑，塑造學習型組織 氛圍，健全員工職涯 發展。	擬定年度教育訓練計畫表並確實執 行之。內部訓練外，編列個人外訓 費用補助預算金額，提供同仁大學 或碩士學位學分之訓練費用補助。	人力資源發展處	P67	員工意見 信箱	建立員工教育訓練 體系與制度，以核 心職能、專業職 能、管理職能架構 五大訓練體系，提 升員工專業與工作 勝任度。	依現行評 量機制係 屬適用。
社會	418 客戶 隱私	個資保護	本公司將個資保護視 為最優先且重要事 項，於營運各環節力 求客戶資料零外洩。	1. 基於「個人資料保護法」，具體 訂定個人資料安全維護與侵害情事 處理流程並執行。 2. 導入資安管理系統進行管制。	數位發展處 人力資源發展處 營業服務處	2020 年未有 侵犯客戶隱 私或遺失客 戶資料之投 訴情事	稽核室 (02) 2701- 0201	1. 資安管理系統之 監控記錄 2. 客訴管理系統之 統計分析	依現行評 量機制係 屬適用。
社會	客戶服務 (自訂特 定主題)	產品服務 客訴處理效率	推出符合市場需要之 產品與服務，提供多 元溝通管道，創造持 續性競爭力。	建構完整的顧客服務系統，訂定客 訴處理程序，並提供多元申訴管 道，由專人負責處理客訴案件。	營業服務處	P47	客服專線 0800- 367-367	1. 透過系統數位化 程度與應用提升， 提高服務客戶的便 利性。 2. 健全客戶服務系 統與作業流程，提 高客戶服務效率以 及維持高效客訴結 案比例。	依現行評 量機制係 屬適用。



# GRI 索引

## GRI 101 : 基礎 2016

## GRI 102 : 一般揭露 2016

揭露	描述	報告內容或說明	頁碼
<b>1. 組織概況</b>			
102-1	組織名稱	永續經營-永續運作	P14
102-2	活動、品牌、產品與服務	永續經營-永續運作	P14
102-3	總部位置	永續經營-永續運作	P14
102-4	營運活動地點	永續經營-永續運作-營運據點	P19
102-5	所有權與法律形式	永續經營-永續運作；細節請參考本公司 109 年度年報 經營治理-法令遵循；細節請參考本公司 109 年度年報	P14 P36
102-6	提供服務的市場	永續經營-永續運作-營運據點	P19
102-7	組織規模	永續經營-永續運作；細節請參考本公司 109 年度年報	P14
102-8	員工與其他工作者的資訊	幸福職場-人力資源	P51
102-9	供應鏈	顧客價值-供應商管理；細節請參考本公司 109 年度年報	P50
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	永續經營-永續運作；報導期間無重大改變	P14
102-11	預警原則或方針	經營治理-風險管理體系	P40
102-12	外部倡議	經營治理-公司治理-外部倡議參與 環境永續-氣候變遷；已簽署支持氣候相關財務揭露建議 ( Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD )	P36 P75
102-13	公協會的會員資格	經營治理-公司治理-外部倡議參與；參與台北市租賃商業同業公會	P36
<b>2. 策略</b>			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	P5
<b>3. 倫理與誠信</b>			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	永續經營-永續運作-經營理念 經營治理-法令遵循；細節請參考本公司 109 年度年報 經營治理-誠信經營；細節請參考本公司 109 年度年報	P18 P36 P38
<b>4. 治理</b>			
102-18	治理結構	經營治理-公司治理；細節請參考本公司 109 年度年報	P32
<b>5. 利害關係人溝通</b>			
102-40	利害關係人團體	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
102-41	團體協約	勞資會議 ( 受集體協商協定保障之總員工數比例為 100% )	P64
102-42	鑑別與選擇利害關係人	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
102-43	與利害關係人溝通的方針	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24



揭露	描述	報告內容或說明	頁碼
<b>6. 報導實務</b>			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	永續經營-永續運作；細節請參考本公司 109 年年報	P14
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	P1
		永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
102-47	重大主題表列	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
102-48	資訊重編	2019 年度之財務資料已於已重分類，財務資料皆經會計師查核 / 核閱簽證，俾使與 2020 年 EPS 已追溯調整無償配股影響；每股盈餘追溯各年度股票股利之影響併案加權平均股權計算；細節請參考本公司 109 年年報	P13
102-49	報導改變	2020 年度重大議題之差異調整說明：新增人才培育議題；刪除自動化便利性、福利制度等議題	P24
102-50	報導期間	關於報告書	P1
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書；上一發行版本為 2020 年 9 月發行	P1
102-52	報導週期	關於報告書	P1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	P1
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	P1
102-55	GRI 內容索引	GRI 準則對照表	P90
102-56	外部保證/確信	獨立第三方查證意見聲明書	

## GRI 103 : 管理方針 2016

揭露	描述	報告內容或說明	頁碼
103-1	解釋重大主題及其邊界	永續經營-利害關係人與重大主題鑑別	P24
103-2	管理方針及其要素	2020 年重大主題管理方針評估	P88
103-3	管理方針的評估	2020 年重大主題管理方針評估	P88



## 特定主題揭露

揭露	描述	報告內容或說明	頁碼
<b>GRI 201 經濟績效 2016</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	永續經營-永續績效	P10
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	幸福職場-薪資政策；細節請參考本公司 109 年度年報	P56
201-4	取自政府之財務補助	報導期間無取自政府之重大財務補助	-
<b>GRI 204 採購實務 2016</b>			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	顧客價值-供應商管理；細節請參考本公司 109 年度年報	P50
<b>GRI 205 反貪腐 2016</b>			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	報導期間未發生貪腐事件	-
<b>GRI 305 排放 2016</b>			
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	環境永續-低碳減排作為	P79
<b>GRI 307 有關環境保護的法規遵循 2016</b>			
307-1	違反環保法規	報導期間未發生違反環保法規事件	-
<b>GRI 401 勞雇關係 2016</b>			
401-1	新進員工和離職員工	幸福職場-人力資源	P53
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	幸福職場-薪資政策	P56
		幸福職場-員工照顧	P61
401-3	育嬰假	幸福職場-人權政策	P54
<b>GRI 402 勞/資關係 2016</b>			
402-1	關於營運變化的最短預告期	幸福職場-勞資和諧	P64
<b>GRI 404 訓練與教育 2016</b>			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	幸福職場-人才培育	P67
<b>GRI 405 員工多元化與平等機會 2016</b>			
405-1	治理單位與員工的多元化	經營治理-公司治理；細節請參考本公司 109 年度年報	P32
		幸福職場-人力資源	P51
		幸福職場-人權政策	P54
<b>GRI 406 不歧視 2016</b>			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	幸福職場-人權政策：報導期間無此情事發生	P54
<b>GRI 418 客戶隱私 2016</b>			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	報導期間無此情事發生	-



# 獨立保證意見聲明書



## 獨立保證意見聲明書

### 2020 年裕融企業股份有限公司永續報告書

英國標準協會與裕融企業股份有限公司(簡稱裕融企業)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對 2020 年裕融企業股份有限公司永續報告書進行評估和查證外,與裕融企業並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對 2020 年裕融企業股份有限公司永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查裕融企業提供之相關資訊所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由裕融企業一併回覆。

#### 查證範圍

裕融企業與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與 2020 年裕融企業股份有限公司永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估裕融企業遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結 2020 年裕融企業股份有限公司永續報告書內容,對於裕融企業之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、裕融企業所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關裕融企業 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了裕融企業對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就裕融企業所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於裕融企業政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談了 7 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查



## 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性, GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

### 包容性

2020 年報告書反映出裕融企業已持續尋求利害關係人的參與, 並建立重大永續主題, 以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息, 足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了裕融企業之包容性議題。

### 重大性

裕融企業公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言, 這份報告書適切地涵蓋了裕融企業之重大性議題。

### 回應性

裕融企業執行來自利害關係人的期待與看法之回應。裕融企業已發展相關道德政策, 作為提供進一步回應利害關係人的機會, 並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了裕融企業之回應性議題。

### 衝擊性

裕融企業已經別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。裕融企業已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程, 從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了裕融企業之衝擊性議題。

### GRI 永續性報導準則

裕融企業提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告, 與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題, 至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果, 我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言, 此自我宣告涵蓋了裕融企業的社會責任與永續性主題。

### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級, 如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

### 責任

這份永續報告書所屬責任, 如同責任信中所宣稱, 為裕融企業負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法, 提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

### 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立, 為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景, 且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練, 具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-4

Statement No: SRA-TW-2020130

2021-09-14

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.