



104 資訊科技集團
2014年企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

目 錄

關於本報告	001	1.4 利害關係人經營	021	2.5.1 104+職涯社群	045
CSR政策	002	1.5 榮耀肯定	024	2.5.2 專利智財	046
董事長的話	002	企業承諾	025	2.6 社會企業處	048
CSR政策	006	2.1 求職服務	025	2.6.1 夢想搖籃	048
願景與使命	007	2.1.1 個人化推薦	025	2.6.2 緣家教	053
績效概覽	008	2.1.2 行動求職	025	2.6.3 兒童美術館	055
公司概況	009	2.1.3 求職客服	026	最佳職場	056
1.1 市場概況	009	2.2 校園服務	028	3.1 人員聘雇	056
1.1.1 104概況	009	2.2.1 學生實習專區	028	3.2 獎酬福利	059
1.1.2 徵才概況	010	2.2.2 升學就業地圖	030	3.3 人才培育	061
1.2 財務績效	011	2.2.3 職務大百科	032	3.4 工作環境	063
1.3 公司治理	012	2.2.4 畢業季新服務	033	環保永續	065
1.3.1 公司治理架構	012	2.3 企業服務	037	4.1 環保節能	065
1.3.2 誠信經營守則	014	2.3.1 徵才企業薪資	037	4.2 綠色夢想	067
1.3.3 員工行為準則	016	2.3.2 獵才派遣公司刊登	037	社會參與	070
1.3.4 企業刊登規範	018	2.3.3 簡易刊	038	5.1 校園實習生	070
1.3.5 資訊安全政策	019	2.3.4 人資專業報告	038	5.2 Proud of You志工講師	071
		2.3.5 優化招募頁面，溝通更即時	043	5.3 天使志工網	073
		2.4 資安認證	044	附錄	074
		2.5 創新突破	045		

關於本報告

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

本企業社會責任（CSR）報告書由一零四資訊科技集團（以下簡稱104）發行，呈現104對於經濟、社會、環境等社會責任的承諾、投入績效與未來規劃，並作為與各利害關係人之溝通管道之一。104將定期進行內部盤點、持續檢視，以期達成「提升台灣人文水平，創造社會價值」的經營願景。

本報告書揭露資訊統合各事業群之相關資訊，資訊期間為2014年1月至2014年12月，並包含部分2015年資訊。透過公司概況、企業承諾、最佳職場、環保永續、以及社會參與等面向，具體展現104對於社會責任之實踐，並每年發行。

為確保本報告書能完整回應各利害關係人之期望、以及各指標績效資訊揭露的完整性，本報告書編製參考全球永續報告書協會（Global Reporting Initiative, GRI）之全球永續報告書第3.1代綱領（G3.1 Guidelines），並依據AA1000（2008）當責性原則之精神撰寫。報告書中之財務數字皆經由會計師查核簽證或核閱之公開資訊。

報告書為中文版本，並公開於104網站供各方檢閱，若您對本報告書之內容有任何疑問，歡迎與我們聯繫。

聯絡資訊

104資訊科技集團
集團行銷暨公共事務處公共事務部

地址：新北市新店區寶中路119-1號3樓

電話：+886 2 29126104轉公共事務部

電子郵件：marketing@104.com.tw

公司網站：www.104.com.tw

董事長的話

關於本報告

CSR政策

董事長的話

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

企業社會責任

我們唯一的商業模式

104資訊科技董事長



企業社會責任1：人盡其才

關於本報告

CSR政策

董事長的話

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

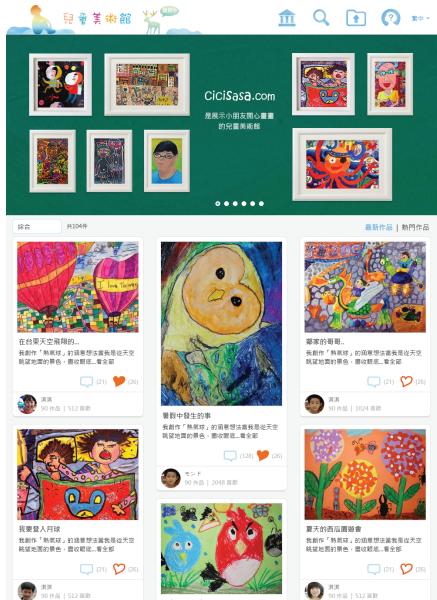
最佳職場

環保永續

社會參與

問題1

台灣現行同質化教育方式無法
幫每位兒童找出其獨有的特色



兒童表演平台

培養人才從小孩做起，提供兒童美術館，兒童寫作館，兒童勞作館，兒童音樂館等天份展示平台，讓小朋友可以自由展示其創作，再藉由群眾的掌聲來鼓勵小朋友將其展現的天份，當成一生的志趣發展下去。

問題2

台灣現行單向式教學方式無法
培養兒童獨立自信的學習態度



學生即時問答

成就始於勇於發問，因此一個聚集大學生成為線上義務老師，當小朋友有課業問題時，可24小時隨時提出問題，由老師用視訊方式即時回答，幫助小朋友養成發問的學習態度。

問題3

台灣現行職場無法讓社會大眾
與企業看到每個人的特色與價值



職涯社群平台

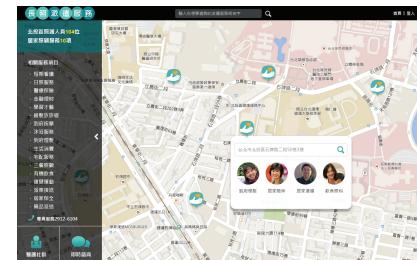
將台灣1000萬名上班族依其工作聚成500個職務社群平台，同一社群的人分享及學習彼此最新的經驗與知識，樂於分享的人會從別人的肯定中讓企業看到自己的價值，自己也因此更篤定人生的方向。

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[董事長的話](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)

企業社會責任2：鰥寡孤獨者皆有所養

問題4

2025年，當高齡人口達到20%，台灣將成為超高齡社會，若高齡社會輔助系統不健全，上班族生產力將只剩 80%，個人理想，企業生產力，國力皆受衝擊。



高齡服務派遣系統

透過104的品牌力，集客力，系統力，人才力，財務力等，將台灣現行的高齡照護服務供應商整合在派遣系統上，並施以服務流程品質控管。



醫療照護即時諮詢系統

整合高齡照護專業人才，及有經驗的家屬所形成的即時諮詢系統，成為高齡家庭的專業經驗後援平台。



醫療照護人才社群

將全國的醫生，護士，藥劑師及照護人員整合成一個專屬的經驗互動社群，來提升從業人員的專業水平及凝聚力，大眾也受益於其專業知識。



高齡照護服務商管理系統

運用我們的系統整合能力，提供高齡照護服務商所需要的人事，訂單，招募管理系統，提升他們的服務效率與規模。

關於本報告

CSR政策

董事長的話

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

企業社會責任
我們存在的唯一理由

CSR政策

關於本報告

CSR政策

董事長的話

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

本公司以提升台灣人文水平，建構最人性化的求職求才管道，創造社會價值為長期努力追求的理想，邁向理想的過程中，所有同仁均需遵守相關之行為規範，並依社會責任、創新思維、顧客導向、誠信正直做為行為之最高準則。

基於上述願景與價值觀，本公司制定以下企業社會責任政策：

對於求職者，「不只找工作，為你找方向」，以達人盡其才。

對於企業，「不只找人才，為你找夥伴」，以達適才適所。

對於同仁，提供安全環境與工作福祉，營造能展現專業力、創造力、業務力的最佳職場。

對於社會公益，落實在地回饋，倡導志工精神。

對於環境保護，力行節能減碳，建構永續環境。

對於公司治理，力求與利害關係人暢達溝通，以達利益均衡，企業永續。

願景與使命

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

104以建構最人性化求職求才管道，提升台灣人文水平，創造社會價值為長期努力追求的願景。公司存在的使命，對於求職者，104期待做到「不只找工作，為你找方向」，對於徵才企業，期待做到「不只找人才，為你找夥伴」。在邁向使命的過程中，以四大價值觀為行為的最高準則。

社會責任

公司追求社會貢獻。

創新思維

具挑戰精神，勇於追求創意與創新，不怕風險與失敗，並落實於工作中。

顧客導向

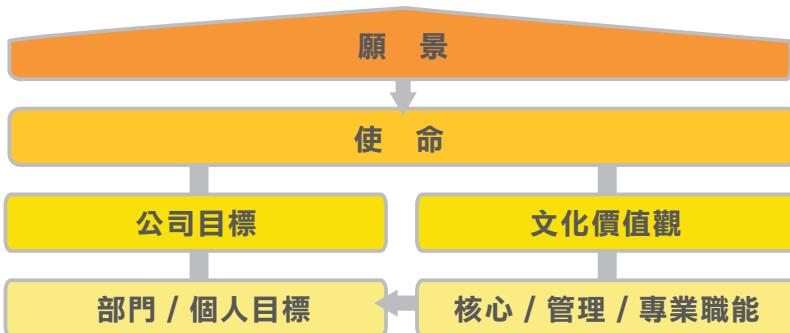
將符合顧客的需要視為第一要務；與顧客建立及維持良性的合作關係。

誠信正直

不浮誇、坦誠與人相處，表現反映組織價值觀，社會價值觀及道德的行為；言行操守一致，信守承諾，說到做到。

在全體同仁上下一致共同遵循的價值體系之下，公司文化強調以「五少五多」的態度，發展自我「能力」解決社會問題，創造機會與發揮價值。「五少五多」指：少不多是、少說多聽、少我多你、少舊多新、少會多讀。「能力」指：練到完美做到完美的專業力，想到瘋掉的創造力，人人是業務、能很興奮地向別人分享自己的作品。

104 願景 / 使命 / 價值觀 / 文化 / 職能



願景 Vision	建構最人性化求職求才管道，提升台灣人文水平，創造社會價值
使命 Mission	B2B 不只找人才，為你找夥伴 104是一家專業的人力資源公司，她不但能快速地幫我篩選合適的人才，更能幫我管理及提升員工的競爭力 B2C 不只找工作，為你找方向 104是我個人的專業生涯顧問，她不但能快速幫我安排最合適的工作，更能幫我管理及提升我的競爭力
價值觀 Value	社會責任、創新思維、顧客導向、誠信正直
文化 Culture	以「五少五多」的態度，發展自我「能力」解決社會問題，創造機會與發揮價值

績效概覽

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

經濟績效

2014年度合併營收24.63億元，較2013年成長12.05%；合併淨利3.13億元，成長28.11%。

環境績效

2014年104於全台營運據點之耗電量為3,445,809度，相較於2013年下降6.7%，減少137公噸排碳量。

社會績效

2014年共完成34場「Proud of You」志工演講，估計付出近300個小時。天使志工網單年累計協助逾150家非營利組織刊登465筆志工職缺，超過5,500人次主動應徵志工服務。

產品績效

除持續研發並優化對求職者與徵才企業的服務與產品外，並於2013年起陸續推出夢想搖籃、綠家教、104 +職涯專業社群等創新服務，落實「不只為你找工作，為你找方向；不只為你找人才，為你找夥伴」的企業承諾。

勞資關係績效

2014年6月進行之員工滿意度調查，以六點量表進行評核後，滿意度總平均為4.44分；於2014年起籌備設立「希望搖籃」托嬰中心，並將於2015年7月啟用，完備父母友善職場的制度設計；報告期間全體員工育嬰假回任率為65.2%。

人權績效

落實基本人權概念於內部管理與教育訓練。於報告期間無發生任何因違反人權導致主管機關裁罰事件，申訴管道亦無接獲內外部相關事件舉報。

公司概況

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.1 市場概況

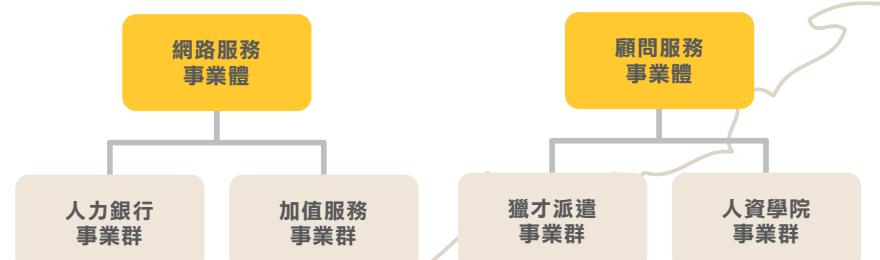
1.1.1 104概況

開啟人性化求職求才新頁

104人力銀行成立於1996年，創辦人楊基寬先生有感於當時的報紙、職務介紹所、以及徵才紙條等方式，無法提供現代化、系統化、人性化的求職求才服務，於1996年創辦104人力銀行，開啟台灣「人性化求職求才服務」元年，於2006年2月以「一零四資訊科技股份有限公司」於台灣證券交易所掛牌（TWSE：3130），成為台灣第一家上市的網路公司，並於2007年進軍大陸市場。

產業龍頭與四大事業群

發展至今，集團分兩大事業體、四大事業群，目前在台北、台中、高雄、上海設有營運據點，期許為求職者，提供多元求職工具，為徵才企業，提供多元招募管道。截至2014年底，集團總會員數達662萬人（其中，人力銀行求職會員達571萬人），累計服務達26.8萬家企業。根據「創市際市場研究顧問」，104人力銀行位居國內就業網站使用人數第一名。Google Trends熱門搜尋排行，104流量位居國內人力網站第一名。



上海

台北

台中

高雄

職場大小事
先問104

人資大小事
先問104



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.1.2 徵才概況

工作機會數續創新高

2015年6月在104資料庫共有67萬個工作機會，較上月再增加3%的工作機會，較去年同期大幅成長19%。工作機會仍以內需型的「一般服務業」為最大宗，高達29萬，其次是「知識密集服務業」的15.2萬。

「一般服務業」較去年同期成長28%，主要是「倉儲與運輸輔助業」及「餐飲業」帶動，分別成長81%與46%。「知識密集服務業」較上月的增幅為四大產業之冠，主要由「電信服務」及「金融機構及其相關業」分別增加8%與4%所拉抬。

四大產業工作機會數

	目前工作機會數	較去年同期增幅	較上月增幅
四大產業			
總計	67.0萬	19%	3%
電子製造業	11.2萬	15%	3%
傳統製造業	11.6萬	20%	3%
一般服務業	29.0萬	28%	2%
知識密集服務業	15.2萬	5%	5%

企業徵才暢旺，事業體穩健發展

網路服務事業體：台灣線上人力招募在這幾年間，隨著景氣逐步好轉以及中小企業網路使用之普及率提升，預估每年整體市場招募廣告仍將逐步成長。特別是失業率下降、以及內需服務業的快速茁壯，有招募需求的公司與職務逐步升溫。

顧問服務事業體：隨著國內服務產業依憑高度創新的競爭實力，積極於國內、大陸或其他海外市場佈點拓展商機，其用人需求明顯上升，尤以對於經營管理人才與專業技術人才需求更為殷切。

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[1.1 市場概況](#)[1.2 財務績效](#)[1.3 公司治理](#)[1.4 利害關係人經營](#)[1.5 榮耀肯定](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

1.2 財務績效

營運績效

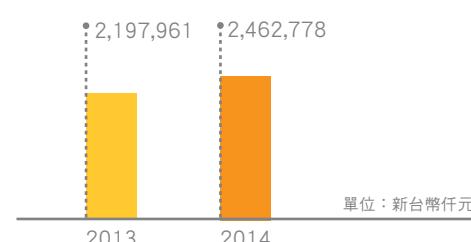
企業徵才需求與總體經濟密切相關，104合併營收年增率多呈兩位數成長，僅在2000年網路泡沫、2008年及2009年金融海嘯期間呈現個位數成長，2012年則因導入國際會計準則（IFRS）略有下滑。

2014年營收按產品及服務比重，來自網路服務收入約占45%、顧問服務收入占55%。

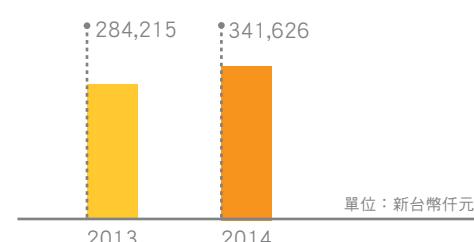
2014年合併營收24.63億，較2013年成長12.05%；合併淨利3.13億，成長28.11%。經營面向持續穩健成長。

2014年營運績效

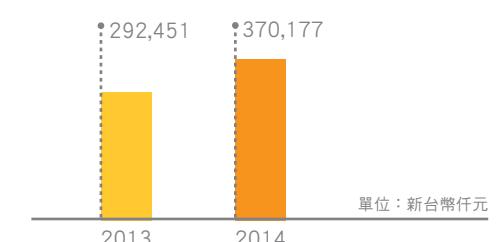
營業收入 年成長12.05%



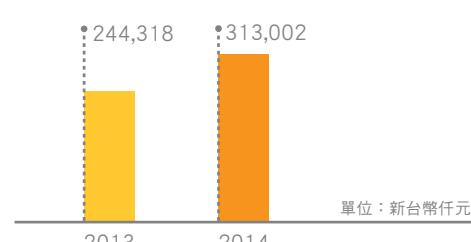
營業淨利 年成長20.2%



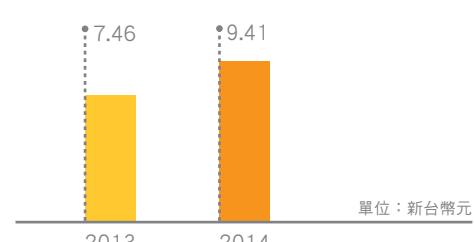
稅前淨利 年成長26.58%



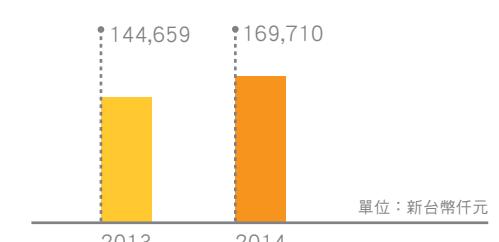
合併淨利 年成長28.11%



基本每股盈餘



研發費用 年成長17.32%



[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[1.1 市場概況](#)[1.2 財務績效](#)[1.3 公司治理](#)[1.4 利害關係人經營](#)[1.5 榮耀肯定](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

1.3 公司治理

1.3.1 公司治理架構

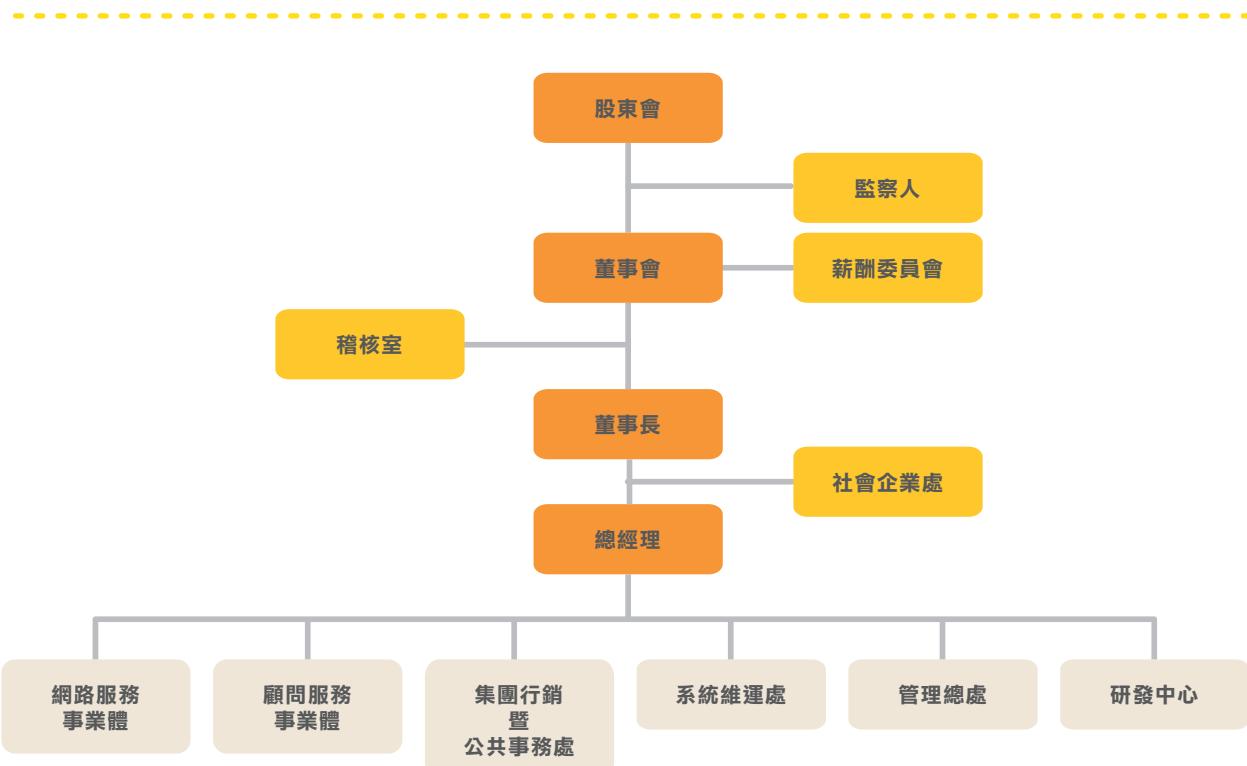
公司治理架構

建置有效的公司治理架構，確保公平對待所有大小股東，保障股東權益，董事會向股東會負責，強化董事會職能，發揮監察人功能，並尊重利害關係人權益，提昇資訊透明度。

公司治理重點摘要（依2014年報）

- 董事會6位董事中，有2位為獨立董事，具備商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗等相關專業，出席董事會情形皆公開於公開資訊觀測站，並訂定「董事會議事規則」及「防範內線交易管理作業」，落實利益迴避，確保公司治理透明化。
- 監察人共計2位。
- 薪酬委員會委員共計3位，其中2位為獨立董事，另加1位外部專業人士，健全公司高階經理人的考核與薪酬管理制度。
- 稽核室負責內部控制及內部稽核系統之風險評估及規劃，依評估結果擬定稽核計劃，依稽核結果提出改善建議並追蹤。
- 資通安全委員會負責相關風險管理及風險衡量執行作業。
- 對內訂有員工行為準則，對外設有「公司治理專區」並已揭露誠信經營守則內容及相關資訊，亦可透過公開資訊觀測站查詢本公司財務、業務及公司治理相關資訊。

公司治理架構圖



關於本報告**CSR政策****願景與使命****績效概覽****公司概況****1.1 市場概況****1.2 財務績效****1.3 公司治理****1.4 利害關係人經營****1.5 榮耀肯定****企業承諾****最佳職場****環保永續****社會參與****附錄****董事及監察人資料：**

職稱	姓名	主要經（學）歷
董事長	楊基寬	學歷：國立成功大學外文系 學士 經歷：佳佳科技電腦 經理、精元電腦 經理
董事	阮劍安	學歷：比利時魯汶大學歐洲研究 碩士 經歷：中國飛利浦數字影像系統中國區 業務總監
董事	蘇宏文	學歷：美國德州休士頓大學法學院 法學碩士 經歷：蘇宏文律師事務所 主持律師
董事	Chang, Mun Kee	學歷：德州大學奧斯汀分校機械工程學系學士、麻省理工學院機械工程學系碩士 經歷：Kendall International regional director of sales and marketing for Malaysia
獨立董事	李誠	學歷：美國麻州大學經濟學博士、勞資關係碩士 經歷：國立中央大學 代理校長、東元電機薪資委員會 委員、國立中央大學 副校長、國立中央大學管理學院 院長、中華經濟研究院 副院長、美國明尼蘇達州立大學經濟系 教授、天下文化遠見集團社務顧問
獨立董事	劉威麟	學歷：美國史丹佛大學管理科學及工程及電機 雙碩士；英屬哥倫比亞大學資訊工程 學士 經歷：魔狐股份有限公司 執行長；資訊工業策進會 投資經理、台平科技股份有限公司 投資襄理
監察人	許梅芳	學歷：銘傳大學會計系 經歷：大亞聯合會計師事務所 會計師
監察人	蔡讚雄	學歷：中國文化大學 法學碩士、國立政治大學 財稅系學士 經歷：行政院公平交易委員會委員、立法院立法委員、中國文化大學經濟系副教授

104參與外部公協會情形

外部單位名稱	組織角色
台灣服務優良品牌協會	人力資源組成員
台灣廣告主協會	協會成員
社團法人中華人力資源管理協會	協會成員
中華民國工商協進會	勞資關係研究委員會委員

經營團隊

一零四資訊科技(股)

投資長 石惠貞
副總經理 黃子純

一零四資訊科技(股)

總經理 阮劍安
副總經理 蔣瑞祥

一零四資訊科技(股)

董事長 楊基寬

事業群總經理暨法務長 蘇宏文

一零四資訊科技(股)

副總經理 花梓馨
事業群總經理 洪廣禮

一零四資訊科技(股)

副總經理暨財務長 林芬如

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.3.2 誠信經營守則

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，提供良好商業運作之參考架構，104訂有「誠信經營守則」，於2015年3月起正式生效。適用範圍及於子公司及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

誠信行為

本公司之董事、監察人、經理人、受僱人，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益（以下簡稱不誠信行為）。

法令遵循

本守則適用的集團企業及組織應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。

政策

本公司基於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

防範措施

為防範營業範圍內不誠信行為之營業活動，並符合公司及子公司營運所在地之相關法令，訂定下列防範及禁止行為：

- 行賄及收賄

於執行業務時，不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益。但符合營運所在地法律者，不在此限。

- 提供非法政治獻金

對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

- 不當慈善捐贈或贊助

對於慈善捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得為變相行賄。

- 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益

不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

- 侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權

應遵守智慧財產相關法規、公司內部作業程序及契約規定；未經智慧財產權所有人同意，不得使用、洩漏、處分、燬損或有其他侵害智慧財產權之行為。

- 從事不公平競爭之行為

應依相關競爭法規從事營業活動，不得固定價格、操縱投標、限制產量與配額，或以分配顧客、供應商、營運區域或商業種類等方式，分享或分割市場。

- 產品及服務於研發、採購、提供或銷售時直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全於產品與服務之研發、採購、提供或銷售過程應遵循相關法規與國際準則，確保產品及服務之資訊透明性及安全性，制定且公開其消費者或其他利害關係人權益保護政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全。有事實足認其商品、服務有危害消費者或其他利害關係人安全與健康之虞時，原則上應即回收該批產品或停止其服務。

誠信經營商業活動

- 本公司以公平與透明之方式進行商業活動。
- 於商業往來之前，應考量其代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。
- 與他人簽訂契約時，內容宜包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

利益迴避

- 本公司董事、監察人、經理人及其他出席或列席董事會者，應秉持高度自律，對董事會所列議案，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者，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支援。
- 本公司人員不得藉其在公司擔任之職位，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

承諾與執行

本公司於規章中明定誠信經營之政策，且董事會及管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，並於內部管理及商業活動中確實執行。

組織與責任

- 本公司人員應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。
- 為健全誠信經營之管理，由稽核室負責誠信經營政策之制定及監督執行，並向董事會報告。

會計與內部控制

- 公司應建立有效之會計制度及內部控制制度，以防止較高不誠信行為風險之營業活動，並應隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效。
- 公司內部稽核單位應定期查核前項制度遵循情形，並作成稽核報告提報董事會。

教育訓練與宣導

公司應舉辦教育訓練、宣導活動、或於內、外部網站公開揭示本守則，使人員充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、防範措施及違反不誠信行為之後果。

檢舉與懲戒

- 公司人員若發現有違反誠信經營之情事，應立即向經理人、意見信箱、申訴專線或其他適當人員等管道進行舉報；公司對於檢舉人身份及舉報內容，應確實保密。舉報案件經指派獨立專責人員或團隊查證屬實，應依公司獎懲規定辦理。
- 如發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，應立即作成報告，以書面通知獨立董事或監察人；並於公司內部公告違反之情事及處理情形等資訊。

資訊揭露

公司應於公司網站、年報、公司治理報告揭露本守則執行之情形。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.3.3 員工行為準則

誠信正直是所有104員工的核心職能之一，104深信，唯有以誠信、正直、道德、以及高標準的方式，真摯公平的對待客戶、員工、供應商以及競爭對手，才能建立優良的商業倫理風氣與楷模，成為業界翹楚，不論職位或職責為何，高標準的道德約束實為是一項重要的競爭優勢，每位104員工都必須符合公司的核心價值與文化，內部訂有「一零四資訊科技集團員工行為準則」Code Of Conduct。

員工7項禁止行為

1. 禁止洩漏公司秘密。例如：將工作檔案或內部資訊公開、傳給非公司員工/家人/競爭對手以及洩漏薪資獎金機密。
2. 禁止個人進行與公司利益有衝突之行為，如上班時間兼職、虛報假帳、偽造業績或文件、公器私用、惡意搶奪其他同事所屬訂單。
3. 禁止收受客戶饋贈、用餐、款待、其它報酬或給予賄賂或回扣。
4. 禁止性騷擾、婚外不正常男女關係、出入特種風化場所以及任何型態的歧視或恐嚇行為。
5. 禁止使用非法軟體。
6. 禁止故意隱瞞工作中的失誤。
7. 其他請參閱「一零四資訊科技集團員工行為準則」

從業倫理與法律規範

員工有責任與義務保護公司有形與無形資產，不得挪用、竊取或故意耗損公司所有或持有之有形與無形資產，或洩漏公司營業上之秘密、破壞公司營業上之秘密、或因不當執行公務破壞公司聲譽，致使公司蒙受損害。同仁於其代表集團從事之所有商業行為中，負有表現誠信、正直、廉潔精神的責任，要做正確的事，包括：

1. 行事符合核心價值與文化。
2. 符合公司營運所在地的當地國法律。
3. 須了解、熟悉並確實遵守與業務有關之法律、法規或條例以維持公司良好聲譽。如果在工作時遇有不清楚的法律問題，應向直接所屬的監督主管請教，或向人力資源或法務人員諮詢，不可自作主張。
4. 本行為準則如有新增、刪除或修正條文，將透過公告系統發文通知全體同仁，原簽署同仁同意繼續遵守並遵循修訂後之約定條款。除本準則外，同仁亦需遵守業務單位的各項作業規範與工作守則。
5. 同仁應隨時提出可能存在的道德問題，若發現明顯違反本準則之情事，必須立即向權責主管報告。公司嚴禁對揭發道德違規事件或議題的同仁採取任何報復或懲罰行動。

客戶隱私權

1. 為保護公司與客戶權益，除因法令要求或業務所需，不得向任何與業務不相關之第三者洩漏公司客戶資料與往來狀況。嚴禁將客戶或相關資料攜出，如因業務需要必須將上列資料暫時攜出，必須經監督主管同意。
2. 受收客戶相關證明文件應妥善保管，不得挪作他用，且不可擅自偽造、變造、塗改、修正客戶提供之資料，如客戶個人資料、身份證、履歷表..等。
3. 不論是否經過當事人同意，不得模仿、變造客戶、供應商、同事、及主管的簽字於各類文件上，包含合約及委託單.....等。

兼職之禁止與利益衝突之迴避

所有同仁應避免與其公司職責有衝突之個人行為或財務利益，不可於上班時間從事私人兼職與商業活動。

1. 同仁在對外的業務上必須具有獨立性、專業性和誠信，禁止從中收取有形或無形利益，否則將導致於獨立性、專業性和誠信上的風險。
2. 同仁應專心從事於公司的工作，上班時間內，不得從事私人兼差、打工或承包案件。非上班期間從事私人兼差、打工或承包案件，不得為人力資源網站、人力仲介業或人力資源相關軟體設計及服務相關產業者。此外，如未經權責主管事先核准，不得以公司名義或職務具名與私人名義併列進行第三方廣告代言或參與宣傳促銷活動。
3. 不可為了規避本準則或相關作業規範、法規，而透過第三人（含親屬、合作夥伴或朋友等）從事與公司利益衝突之活動。
4. 於本公司任職期間，不得以自己或利用他人名義，經營人力資源網站或人力仲介業務；或從事與公司營業項目或提供之產品或服務相同或類似之公司、合夥事業、團體、獨資商號、個人之董事、監察人、受僱人、受任人、代理人、代理人或顧問。
5. 不可影響客戶（實際的客戶或可能的客戶）使其不使用公司之產品或服務，或以其它方式協助公司之競爭對手。
6. 禁止濫用職權之便，進行使自己或他人獲取私利之行為（例如，竊取公司所有物或洩露個人業務範圍專屬資料）。
7. 不可於上班時間內，使用與公務無關之聊天通訊軟體、網路遊戲、拍賣網站購物等之行為。

饋贈、招待、賄賂與回扣之規範

主管及同仁皆不應收受客戶（含廠商）之饋贈、招待、賄賂或回扣，亦不應收受外部機構之演講、座談、授課、評審、出書、專欄寫作、上媒體通告…活動等之報酬，若客戶、主管、同仁間因表達感謝或為業務交誼之需要而有餽贈或招待之情事，需遵守以下規範：

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1. 不得利用職務機會或任何名目為自己、家庭成員或任何其它人，向與公司有實質商業關係、或正與公司發展業務關係之任何人，主動索取任何饋贈、用餐、款待、其它報酬、賄賂或回扣。
2. 如為維持正當的業務關係而需贈送禮品與業務相關人士，應盡量採用印有公司標誌之禮品；安排任何禮品、款待，亦應符合一般商業禮節之常規，只要是合理地以純粹商務為目的，且在得體合宜的公司預算範圍內均可，任何種類的過度款待均不合規定。
3. 客戶、主管、同仁間若接受屬於公務禮儀之性質或符合社會禮儀習俗之饋贈，應以非主動求取且係偶發之情形為限，其市價不得超過新台幣三仟元。
4. 受邀參加外部機關之活動，需依照「廠商饋贈財物暨外部商務邀約管理辦法」辦理。
5. 同仁不得與公司客戶或供應商等交易對象有私人財務往來，發生金錢借貸或其他相類似行為。
6. 不得接受、提供或請求任何賄賂或回扣，不論金額大小。本禁令為一般性規定，適用範圍包括：有關顧問、經紀人、客戶、供應商或政府官員等的款項或報酬。
7. 因策略合作與客戶以實物充抵相互交換廣告版面或公關活動使用禮贈品，不在此限，但需與客戶簽定書面契約，載明交換內容與交換價值。並應在不違反本行為準則之「兼職之禁止與利益衝突之迴避」條款原則下方可進行。

內部消息

一零四資訊科技集團為一上市公司，所有同仁應禁止以直接或間接的方式使用內部消息以獲取個人或他人利益。

1. 同仁在持有或知悉公司內部消息資料時而從事股票或其它證券買賣，或者傳遞內部消息給任何可能使用該資料從事證券交易的任何人時，均為違法行為。

2. 任何同仁均不得在聊天室或電子佈告欄之網路上公開內部消息。內部消息係指一般大眾無法取得(亦即尚未對外公開)之有關公司或公司業務，而且是可能影響公司公開市場股票交易的資料。不一定要具有個人業務範圍之專屬性質才會被認定為內部消息。
3. 同仁若因職務關係，於用戶端提供服務時，僅依用戶端或需求端所提出之需求，提供其必要之服務與相關資訊之處理，若不慎觀看到用戶端、需求提出人的個人資訊，嚴禁告知或轉通知其他人員，並禁止於公司內部道人長短，以維護公司內部完善的資訊安全與工作環境。
4. 同仁因公務所取得之帳號密碼，需自負妥善保管責任。同時應保證不得將服務時所看到或處理之任何資訊，未經客戶端資料擁有者確認同意，嚴禁口頭告知或提供他人利用。同仁如發現帳號或密碼遭人非法或不當使用，或其它不當事項，應立即通知各該監督主管及單位主管。

為了落實員工行為準則，公司內部設置舉報機制以及稽核、法務專線，對外則設有代理發言人及投資長聯絡資訊，各事業單位客服皆可受理外部舉報。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.3.4 企業刊登規範

控管特殊產業與刊登內容

104婉拒特殊行業刊登徵才廣告、或代發EDM，特殊行業例如舞廳、舞場、酒家、酒吧、特種咖啡茶室、理髮、腥羶色、藥物管制、菸、酒、麻將網路遊戲等商品（如成人商品、賭博、藥物…等）。非屬前述行業或商品，但未經104同意逕自使用模糊、不當之文字或文意、性暗示或影射情色、誇大不實之內容，有企圖誤導他人之疑慮，104亦得不經同意立即終止合約及一切服務。

刊登前審查，刊登後管理

徵才企業刊登前，104要求企業出具相關文件，並保證其所經營的事業及提供之廣告內容皆屬合法真實，無任何詐欺、虛偽、誤導、誇大不實或涉有違反善良風俗之情事，其自行建置、維護之內容亦不得有違反相關法令或有侵害他人智慧財產權之情事。

刊登後，依照「網路徵才廣告刊登服務契約」，104將行使意定權利：廣告刊登人保證其確有徵才之需要，其提供104據以刊登網路徵才廣告之公司資料表及職務登錄表之內容，均屬真實，無任何詐欺、虛偽、引人錯誤、誇大不實、重覆刊登或有違反法令、公序良俗之情事；亦無冒用他人名義或接受他人請託，以廣告刊登人名義為虛偽之刊登，廣告刊登人違反前開約定，104有權不經通知逕行將該廣告移除或修正。

內部廣告規範

104制定「廣告規範」要求同仁維護品牌價值，並以尊重每一位使用者，以達「利他」的目的，除了審慎確認內容真實、可靠外，亦嚴格要求不得違反善良風俗，並依此訂定業務招攬及廣告採購相關自律規範。自律規範因各業務部門作業所需不同，並無包含於公司層級之教育訓練，但仍由各業務部門自行宣導，並負最嚴格之監督責任。

「廣告規範」重點摘要：

104內部自用 / 合作 且廣宣的活動 / 服務主體為104	廣宣管道因應方式	與第三方交易 / 合作 且廣宣的活動 / 服務主體為第三方
1. Landing Page為104集團網域 2. 若因活動所需，會員填寫資料僅限於104內部使用 3. 主體為104	Banner EDM	Landing Page離開104網域，必須Alert提醒 寄件者選擇+ADV，EDM Header明定加上「104代理發行」字樣，且請註明內容提供者（廣告主）
	網頁	1. 網頁左上方明定加上「廣告企劃」，右方則註明內容提供者 2. Landing Page離開104網域，必須Alert視窗提醒 合作契約明定「委刊客戶或合作單位未經一零四同意，不得使用104集團相關事業商標、公司名稱、Logo等進行任何廣告宣及文案」 3. 若是需要會員填寫基本資料，並事後提供委託方（直客）使用，請務必註明資料將提供委託方作為聯繫使用（廣告業主規範請見廣宣規範第7點）
	實體活動	1. 主體為第三方 2. 合作契約明訂「委刊客戶或合作單位未經一零四同意，不得使用104集團相關事業商標、公司名稱、Logo等進行任何廣告宣及文案」 3. 若是需要會員填寫基本資料，並事後提供委託方（直客）使用，請務必註明資料將提供委託方作為聯繫使用（廣告業主規範請見廣宣規範第7點）

在對內、對外的嚴格標準以及作業規範下，104資訊科技集團在報告期間，並無發生任何商品或服務違反法規或自律規範、客戶抱怨隱私侵害或遭到主管機關裁罰之情事。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.3.5 資訊安全政策

資訊安全政策

為確保資訊資產之機密性、完整性、可用性及適法性，並避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅，104訂定資訊安全政策。

1. 客戶資料，包含交易資料與基本資料，為公司最高業務機密，嚴禁未經授權存取、使用或是將該資訊揭露、告知予與業務無關之同仁、廠商及其它客戶。
2. 人員工作分派應考量職能分工，區分職務責任，以避免資訊或服務遭未授權修改或誤用。
3. 使用各項資訊系統及資源，應經正式授權，並有責任及義務適切保護，以防止遭未經授權存取、擅改、破壞或不當揭露。
4. 所有在公司內，使用公司之資訊設備或網路資源所處理、儲存、或往來之資訊，因均係屬於公司之資產，基於經營管理上之需要，公司得透過管理辦法揭示或員工聘僱契約書約定方式，在一定要件下，有權紀錄、監看、調閱、複製、或使用。
5. 建置資訊服務系統使用狀況之監控程序，以隨時發掘系統或資訊遭濫用的潛在風險，加強資料之機密性、可用性及完整性。
6. 所有人員不得私自串接外部網路與公司內部網路、架設無線網路，並應設置必要之安全設施以保護內外部網路。
7. 應於資訊系統開發初始階段即考量安控機制之設計；委外開發時，應強化控管及合約之資訊安全要求。
8. 所有人員之個人電腦應安裝防毒軟體且定期更新病毒碼，並禁止安裝未經合法授權軟體。
9. 為提升全體員工對資訊安全之認識，充分了解資訊安全政策及具體資訊安全措施，應配合業務實施相關資訊安全教育訓練。

10. 所有人員對於有發生安全事件、安全弱點及違反安全政策與程序之虞者，應隨時保持警戒，並依程序進行通報。
11. 應依業務需求訂定業務持續運作計畫，並定期測試演練，維持其適用性。
12. 本集團所有人員均須遵循資訊安全政策與有關資訊安全法令之要求，違反者須依本集團相關規定予以處分。如涉有相關法律責任者，如智慧財產權、個人資料保護法等，將衡酌情節追訴其法律責任。

資訊安全政策的涵蓋範圍包括：集團全體員工、雇員、與集團有業務往來之廠商及其員工或雇員，雇員則包含全職、兼職、臨時雇員及長期駐點的承包商及顧問。

設立資通安全委員會

在此資訊安全政策下，成立資通安全委員會，負責公司風險管理及風險衡量執行作業，由董事長楊基寬擔任委員會主委，派任召集人，依公務所需設立副召集人數名，協助推動會務，並由法務長、稽核長、工程總處主管、管理總處主管、研究發展處主管、集團行銷暨公共事務處主管及各事業群主管擔任執行委員，安排會議進行，協助推動資安管理制度。

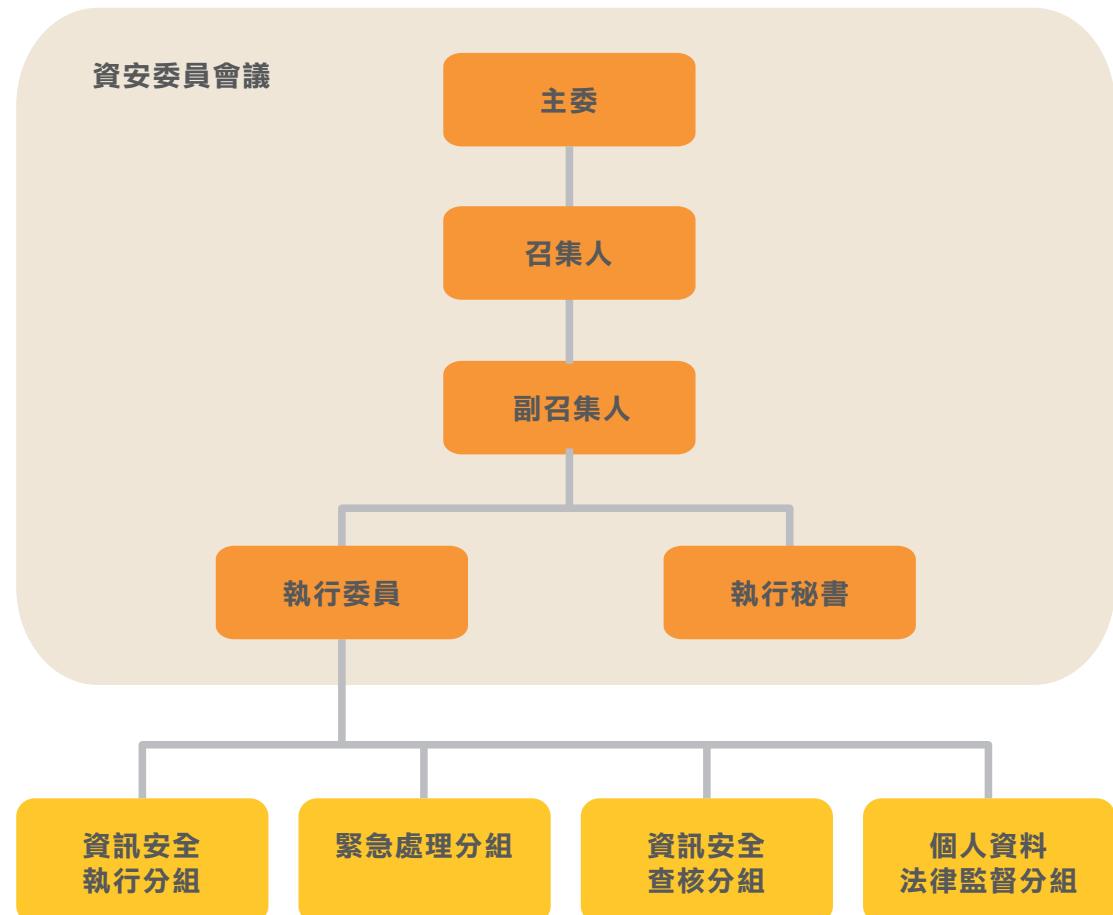
資安委員會分成四組：

1. 資訊安全執行分組：負責規劃及執行各項資訊安全作業。
2. 緊急處理分組：緊急處理分組係負責重大資訊安全事件之緊急應變處理。
3. 資訊安全查核分組：負責資訊安全管理制度內部自行查核作業。
4. 個人資料法律監督分組：負責個人資料管理制度之規劃、執行及管理審查。

除了有完善的資訊防護機制與管理規範外，對於資訊安全的重視與注意事項，仍應從每一位員工的日常工作便開始進行管理。因此，104將資訊安全防護與日常工作注意要點納入內部教育訓練課程，確保每一位同仁具備基礎觀念，並能將管理規則落實於工作中。透過教育、制度、查核的層層把關，104確保求職者與徵才企業之機密資料不受損害、竄改或侵占，在本報告書資訊揭露之期間無機密資料與個資外洩之相關情事。

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[1.1 市場概況](#)[1.2 財務績效](#)[1.3 公司治理](#)[1.4 利害關係人經營](#)[1.5 榮耀肯定](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

資通安全委員會組織架構



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.4 利害關係人經營

上市上櫃公司企業社會責任實務守則

104資訊科技集團於1996年成立後，即由企業內部落實社會責任理念，持續發揮本業核心專長協助就業市場媒合與人才管理，並落實內部員工教育與福利制度。2006年上市後，恪遵台灣證券交易所上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，做為公司長期發展的基礎及員工行動準則，透過對社會的承諾及行動的落實，積極溝通並回應利害關係人對104之期待，並以之為業務與未來發展的重要參考依據。

上市上櫃公司企業社會責任實務守則	
對股東	落實公司治理、加強資訊揭露
對員工	員工福利與教育
對環境	發展永續環境
對社區	社會公益參與
對消費者	落實消費者權益與資訊透明

利害關係人溝通

自2014年起，104為深入評估公司對於社會責任各面向之影響，同時鑑別各專案執行之成果，遂依循企業永續性報告指南GRI G3.1，並發行第一本企業社會責任報告書，做為與利害關係人溝通與自我評核之管道。此外，亦對不同類型的利害關係人進行內部調查，以界定出104需持續關注之重大議題。相關調查與重大議題評估採以下方式與程序進行：

1. 跨部門關係人名單建立

透過對不同業務單位部級以上主管進行問卷調查，透過其平日業務範疇與關係人接觸之經驗統合建立各類型利害關係人名單，除基礎之五類利害關係人外，亦將主管機關、媒體與學術單位等不同類型之利害關係人納入，統整出八大利害關係人類型。

2. 企業營運衝擊度/外部關注程度評估

透過利害關係人期望調查問卷，統整不同類型利害關係人各自關注之議題類型與關注程度。由各利害關係人主要應對部門之主管意見，進行綜合性評估，以鑑別該議題對104營運狀況之衝擊程度。

3. 重大議題評估矩陣界定

透過營運衝擊度以及外部關注程度，交叉彙整出104需長期並持續關注的重大議題，做為未來之策略規劃與營運參考依據。



本次界定出之重大議題包含企業經營與透明、產品與服務效能、法令遵循、資訊安全、職場趨勢訊息發布與員工薪酬福利，中度重大議題則包含社區關懷、風險控管與職場安全等。本報告書將在各章節中揭露104於報告期間在各議題的推動與執行

成果。104深信，只要企業能善盡對每一利害關係人的責任，便能使企業持續經營並永續發展，並讓整體社會往更好的方向發展，為企業帶來利益的同時，也帶來與社會大眾的互信。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

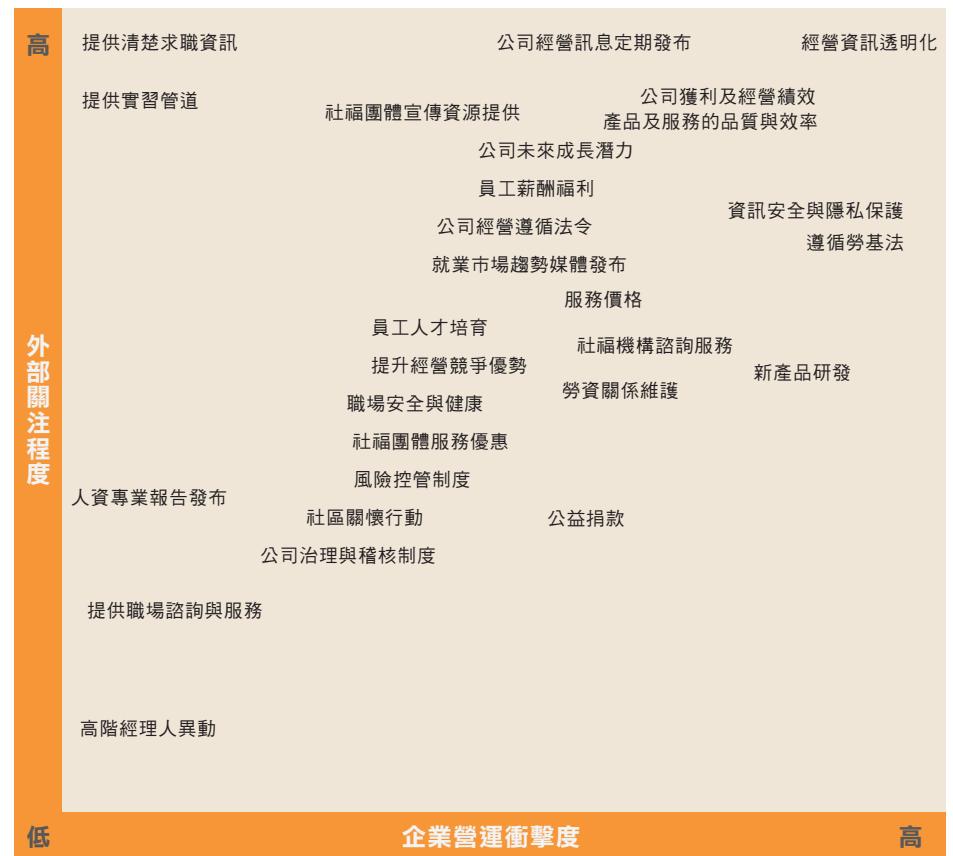
最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

104資訊科技集團重大議題矩陣圖



104資訊科技集團各利害關係人關注焦點與溝通管道-1

利害關係人類型	關注焦點	溝通管道	對應章節
求才客戶	(1) 產品及服務的品質與效率 (2) 刊登及服務價格 (3) 資訊安全與隱私保護 (4) 人資專業報告發布	1. 客戶滿意度調查 2. 定期電子報 3. 專業人資報告發布 4. 客服專線與信箱 5. 人資論壇與講座 6. 人資服務網頁 7. 資安防護機制 8. 邀請參與調查	1.3.5 資訊安全政策 2.3 企業服務 2.4 資安認證
求職會員	(1) 提供清楚求職資訊 (2) 提供實習機會管道 (3) 資訊安全與隱私保護	1. 求職客服專線 2. 新產品設計，提供所需資訊 3. 資安防護機制 4. 邀請參與調查	1.3.5 資訊安全政策 2.1 求職服務 2.2 校園服務 2.4 資安認證 5.1 校園實習生 5.2 Proud of You志工講師
員工	(1) 薪酬福利 (2) 職場安全與健康 (3) 經營績效與股利 (4) 人才培育 (5) 勞資關係維護 (6) 遵循勞基法	1. 內部網站e-Portal 2. 董事長、總經理錄影訊息與e-mail 3. 定期員工電子報 4. 主管與員工座談 5. 員工申訴信箱 6. 員工滿意度調查 7. 員工福委會 8. 人資服務窗口	1.2 財務績效 3. 最佳職場

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

104資訊科技集團各利害關係人關注焦點與溝通管道-2

利害關係人類型	關注焦點	溝通管道	對應章節
股東與投資人	(1) 公司獲利及經營績效 (2) 公司成長潛力 (3) 同業競爭優勢 (4) 公司治理與稽核制度 (5) 風險控管制度 (6) 資訊透明化 (7) 高階經理人異動	1. 定期揭露營運及財務等各類資訊 2. 投資夥伴拜訪 3. 分析師拜訪 4. 重大訊息依法公開於重大訊息觀測站 5. 投資人網站與信箱 6. 股東會 7. 設立投資人關係專職人員	1. 公司概況 2.5 創新突破
各主管機關與法人機構	(1) 遵循有關當局法令規範 (2) 就業市場資訊提供 (3) 資訊透明化 (4) 工作環境符合法令規範 (5) 與節能等政令宣導	1. 參與相關活動會議 2. 公文往返 3. 應邀演講 4. 定期公告就業市場狀況 5. 配合主管機關各項檢查	1. 公司概況 1.3 公司治理 3. 最佳職場 4. 環保永續
社區與非營利組織	(1) 社區關懷行動 (2) 社福團體服務優惠 (3) 公益捐款 (4) 提供社福機構人資諮詢服務 (5) 宣傳資源協助 (6) 業師人力協助	1. 104天使志工銀行 2. Proud of You志工講師 3. 視需求提供服務優惠 4. 應邀擔任業師	5. 社會參與
學術團體	(1) 支持產學結合 (2) 提供校園相關業務幫助	1. Proud of You志工講師 2. 專案合作	1.1 市場概況 2.2 校園服務 5. 社會參與
媒體	(1) 就業市場趨勢發布 (2) 公司經營訊息發布	1. 不定期舉辦記者會 2. 定期發布新聞稿 3. 協助安排媒體採訪	1.1 市場概況 2. 企業承諾

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

1.1 市場概況

1.2 財務績效

1.3 公司治理

1.4 利害關係人經營

1.5 榮耀肯定

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

1.5 近年榮耀與肯定

- 2014.11 榮獲新北市政府頒發推動身障就業友善企業
- 2014.06 《工商時報》2014年臺灣服務業大評鑑「金牌大賞」
- 2014.04 「104天使志工網」獲《遠見雜誌》2014年企業社會責任獎「中小企業組」楷模獎
- 2014.01 「綠家教」獲《APP01》2013年度華人行動應用大賞「應用科技類」第3名
- 2013.12 中華民國傑出企業管理人協會第十一屆「金炬獎」
- 2013.07 中華徵信所2013年台灣地區大型企業排名TOP5000網路資訊供應業第五名
- 2013.06 「你未必出類拔萃 但肯定與眾不同」獲《動腦雜誌》2013年廣告流行金句獎「永恆金句獎」
- 2013.06 《工商時報》2013年臺灣服務業大評鑑「金牌大賞」
- 2013.05 「Proud of You」獲《遠見雜誌》2013年企業社會責任獎「健康職場組」楷模獎
- 2013.01 SGS頒發國際ISO 27001資訊安全管理制度認證
- 2013.01 「104工作快找」APP獲《APP01》2012年度華人行動應用大賞之「最佳互動UI介面」



「104天使志工網」獲《遠見雜誌》2014年企業社會責任獎「中小企業組」楷模獎，由104資訊科技集團總經理阮劍安代表受獎

企業承諾

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.1 求職服務

2.1.1 個人化推薦

並非每位求職者都擅長精準使用關鍵字或搜尋條件找到符合需求的工作，為協助求職者找到適切的工作並縮短待業期，2014年10月推出「個人化推薦」，分析求職者過去在人力銀行網站瀏覽、點選、應徵的習慣，透過演算法在個人首頁推薦符合需求的職缺。

由於「個人化推薦」涵蓋個人使用行為的分析，推薦準確度高於傳統的履歷匹配對工作；功能上線後也有求職者透過求職客服回饋，推薦的工作符合其需求，有助於更快找到工作。



2.1.2 行動求職

104工作快找APP

因應行動裝置普及化，生活中人手一機，104人力銀行「104工作快找」APP，讓求職者隨時隨地找工作、儲存工作、接收配對工作，管理編修履歷（包括編輯多份履歷、ibon列印履歷）、資料皆與網站同步，隨時隨地主動應徵，並透過手機管理求職記錄，反向瀏覽哪些企業看過自己的履歷表；有任何新的動態，手機APP即可顯示最新通知，最新工作、面試或錄取機會皆不漏接，LBS地圖導航，行動求職更方便。

截至2014年底，「104工作快找」APP累計下載超過240萬次，透過APP主動應徵的求職者已占全體求職者的3成；求職者瀏覽104網頁，透過行動裝置(含APP及mobile web)的比例，已於2015年1月達到51%，正式超越來自PC的比例。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

Mobile Web一鍵應徵

因手機求職者應徵的職務以基層工作、服務業居多，求職者看完工作內容便會直接應徵，2014年9月針對手機版網頁(Mobile web)推出「一鍵應徵」的功能，讓手機求職者事先設定好履歷表與推薦信，之後每次應徵即不用再選擇履歷表與編輯推薦信，簡化後續應徵流程。功能上線後，使用Mobile Web的主動應徵數持續成長，以2015年4月來說，主動應徵數年增幅達380%。

2.1.3 求職客服

服務業金牌大賞

截至2014年，104人力銀行連續3年獲得《工商時報》主辦臺灣服務業大評鑑「金牌大賞」。

2013年獲得神祕客評語：



「網頁設計功能完善且易於上手操作，提供多元服務專區，無論對於求職者或徵才單位，皆能感受其便利性。業者對於求職者回應迅速，運用網路資訊科技，使服務功能充分效率發揮。求職者資料設定發生困難，致電客服人員，人員能自報姓名，詢問顧客尊稱，口氣親切、耐心說明協助，且能安撫顧客不安情緒，主動積極地提供後續信件及電話的跟進服務，處理態度令人倍感窩心。而詢問對於其他同業的比較意見，也能簡單介紹系統之不同特色，鼓勵顧客可多方參考，依自己需求操作，不做攻訐，態度中肯。」

2014年獲得神祕客評語：

「致電轉客服，兩聲內即迅速接聽，人員能自報姓氏、主動詢問顧客貴姓，隨後即以姓氏加上尊

稱稱呼，除耐心協助處理一般問題外，接聽電話態度積極熱心，且對於抱怨問題亦以正面有自信的態度回應。抱怨信件發出後，客服自動回覆系統立即寄出「已收到意見」之信件，1小時內立即接到電話回覆，後續處理同時能以信件與電話持續追蹤進度，對顧客表達關懷之意，直到結案。104服務系統設計完善，人員訓練素質優異，服務落實，展現十足效率。」

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄



貼心客服加油打氣

客服團隊定期蒐集客戶聲音，固定會議檢討改善，事後主動追蹤是否改善。除此之外，更對求職者提供客製化貼心服務。一位職場新人因故被資遣深受打擊、足不出戶，母親愛女心切，致電請104幫忙鼓勵女兒，104客服人員除了安撫求職者，求職路上難免跌跌撞撞，也主動發掘對方優點，建議對方從事電話行銷相關工作，並推薦適合職缺，2、3個月之後，104客服人員收到求職者母親的手寫卡片和禮物，感謝104的用心。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.2 校園服務

2.2.1 學生實習專區

實習（internship）是銜接學校教育與職場專業的重要橋樑，也是促成學用合一的關鍵機制，學生可從中觀察工作技能與職場趨勢，儘早在畢業前加強不足與調整方向；企業則能提前育才，及早培養菁英領導人才。有效的實習制度更需要學校與企業攜手合作方能奏效。

TIP臺大管院實習計畫

自2011年起，臺灣大學管理學院及104人力銀行共同推動「臺大管院實習計畫（TAIDA Internship Program, TIP）」，由臺灣大學管理學院邀請企業夥伴，由104人力銀行建置實習媒合與運用平台（<http://www.104.com.tw/area/tip/>），共同經營實習活動的供應鏈，包括需求確認、履歷彙集、溝通甄選、導師教練到績效評估。另邀學長姐於「職涯講堂」分享實習經驗，企業於「企業日」舉辦實習制度說明會。

其中，2014年3月職涯講堂「實習這件事」吸引近百名臺大學生參加。

學長姐現身，分享實習軌跡

為使有志進入企業實習的學生更清楚如何選擇、爭取實習機會，並在實習期間獲得最大化的學習，2014年104邀請前三年曾參與TIP實習計畫的學長姐，以撰文、受訪等形式留下自己的實習收穫與心得，並於TIP首頁新增「學長姐經驗分享」連結，讓申請者能更快速獲得過來人的經驗。

學長姐給學弟妹的一句話：

- 陳子喬：我實習，是為了更了解我自己。
- 洪琬喻：別怕實習，做就對了！
- 洪一軒：見微知著 從小事做起
- 鄭守安：熱情照亮自己 讓好工作看見你

除了邀請學長姐現身說法，於2014年新增「熱門實習企業」連結，讓申請者能依據產業類別，一眼看出各臺大學生最想進入的熱門實習企業，隨著過來人的足跡更快篩選出理想申請目標。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2014年TIP臺大管院實習計畫成效

項目 / 時間	2013年	2014年	YOY
企業家教	159	185	16.4%
職缺數	436	445	2.1%
主動應徵次數	5,195	7,618	46.6%

「學生實習」整合專區

有鑑於各大專院校學生端的實習需求增加，且需求時段已從寒暑假、擴大到學期中，尤以資訊、遊憩與運動（觀光餐旅）、管理（商管）、工程、外語學群為需求大宗。教育部為提升技職教育品質，讓技職教育與產業更緊密結合，在「技職教育再造方案」中，期望落實學生校外實習課程，104的學生習實也轉為常態性服務，在「學生實習」整合專區<http://www.104.com.tw/area/intern/>，彙集企業的實習職缺，另依觀光餐飲旅遊、批發零售、金融保險、電子軟體半導體、一般製造業這五大主要產業，按熱門企業及各校實習切入，以便學生能按主題方便搜尋，同時提供六大實習秘笈（設定實習方向、準備履歷面試、搜尋實習機會、主動投遞履歷、求職安全必讀、實習回饋紀錄）以及學長姐經驗談。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

最佳職場

環保永續

社會參與

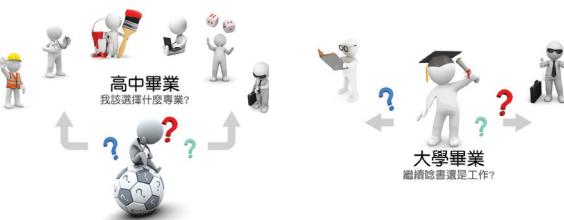


「學生實習」專區概況：

項目	2013年 1-6月累計	2014年 1-6月累計	年增幅
企業家教	218家	313家	44%
實習職缺	601個	991個	65%

2.2.2 升學就業地圖

新鮮人經常面臨抉擇：畢業後該繼續升學？還是就業？如果繼續升學，該念什麼研究所？如果就業，該往哪個方向？學長姐的平均薪資大約多少？

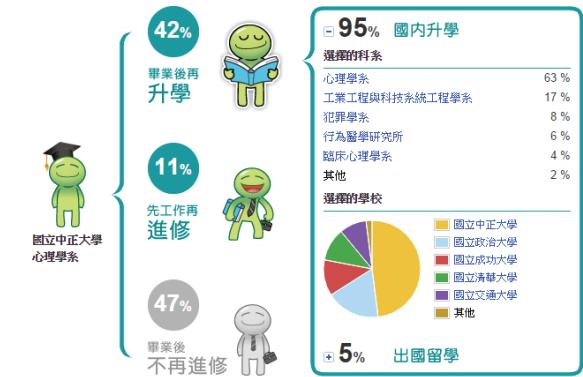


資料說明

04「升學就業地圖」自資料庫中萃取234.1萬份日間部大專院校畢業生履歷表，分析學長姐及校友畢業後的發展狀況。總樣本合計涵蓋163所大專院校，（刪除覆蓋率100%）涵蓋科系為5,408系。

升學地圖

「升學就業地圖」中的「升學地圖」，可看出大學畢業後，升學、先工作再進修、以及畢業後不再進修的比例；若是繼續升學，可進一步觀察進修領域、學校、以及是否出國。



就業地圖

「升學就業地圖」中的「就業地圖」，可看出學長姐畢業後的第一份工作、以及畢業後2~5年、5~10年、以及10年以上的 工作變化，包括從事什麼職務、在哪些產業、以及在哪些公司。



新鮮人第一份工作	職務 PK	在哪些產業	在哪些公司
做什麼工作			
研究助理	12.5 %	社會福利服務業	10.6 %
社工人員	10 %	大專院校教育事業	10 %
行政人員	6.3 %	醫院	7.5 %
行政助理	5 %	教育服務業	5.6 %
人力資源人員	4.4 %	政治諮詢及社福相關業	4.4 %
國小業務人員	4.4 %	人力中介代徵	2.5 %
國小學校教師	2.5 %	百貨相關業	2.5 %
行銷企劃人員	2.5 %	廣告行銷公關業	1.9 %
公家機關相關人員	2.5 %	小學幼教事業	1.9 %
餐飲服務生	2.5 %	旅遊服務業	1.9 %
其他	47.4 %	其他	51.2 %

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

專業技能與證照

「升學就業地圖」同時彙整學長姐持有證照、擅長工具、以及職場技能，提供新鮮人了解相同背景的人具備哪些職場專業技能。

持有證照

英語相關證照 GRE TOEFL GMAT IELTS TOEIC TOEIC Bridge GEPT中級 GEPT高級 FLPT(English) JLPT N1 JLPT N4 捷運投資分析人員(CSIA) 金融市場常識與職業道德 普通重型機車駕照 軽型機車駕照 普通客車駕照 普通小客車駕照 普考領隊人員 AutoCAD國際認證 3ds Max Design國際認證 高考臨床心理師 初級救護技術員(EMT1) 訓練發展管理師 員工任用管理師 基礎人資資源管理師 乙級就業服務技術士 術生員證照 內級手語翻譯技術士 內級喪禮服務技術士

擅長工具

Apple Mac OS Windows 95 Windows Vista Windows XP Windows 7 Android iOS Delphi FORTRAN Matlab Adobe Acrobat Excel Internet Explorer Outlook PowerPoint Publisher 中文打字50~75 中文打字75~100 中文打字100~125 中文打字150以上 英文打字50~75 英文打字75~100 英文打字100~125 英文打字125~150 Painter Adobe Photoshop Photolmpact SAS SPSS

具備職場技能

具備人力資源相關知識 面試技巧 召募任用制度設計 實行日常招募業務 員工教育訓練與需求分析 積累與分析就業市場資訊 雜誌探討 職業心理測驗分析 人員培訓、激勵、輔導與管理 工作說明書撰寫 文件收發與檔案管理 文書處理/排版能力 行政事務處理 雜誌彙整與管理 電話接聽與人員接待事項 文件或資料輸入建檔處理 文件檢索資料處理、轉換及整合工作 管理行事曆與會議協調安排 專案人力資源管理 審核時間/進度控管 提案與簡報技巧 實驗活動規劃與執行 研討會／議座活動規劃與執行 市場調查資料分析與報告撰寫 問卷設計 統計軟體操作 調查樣本統計分析 申請與執行研究計畫 規劃與執行教學活動 撰寫研究報告與論文

外網連結

為方便新鮮人更全面、更有系統查詢，「升學就業地圖」串接教育部網站，並提供同校相似科系、以及不同校卻相同科系的連結，方便「選校」或「選系」的需求。

網 址: <http://www.psy.ccu.edu.tw/>**延修率:** 5 %**師生比:** 1 : 11**男女比:** 

資料來源：教育部統計處

本校相似科系

經濟學系

政治學系

勞工關係學系

犯罪防治學系

有心理學系的其他學校

國立臺灣大學

國立政治大學

國立成功大學

東吳大學

輔仁大學

佛光大學

玄奘大學

中原大學

中山醫學大學

亞洲大學(臺中健管)

高雄醫學大學

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.2.3 職務大百科

社會新鮮人初入職場，經常詢問這些問題：哪些工作適合新鮮人且調薪幅度高？哪些工作既穩定又競爭少、容易切入？如果不想從事本科系的相關工作，又該做什麼？哪些工作對學歷要求不高，但薪水很高？個性孤僻，適合做什麼？電銷與客服有什麼不同？客服人員和客服主管的工作有何差別？

為了讓新鮮人清楚了解各項職務，並縮短實際與想像的落差，「104職務大百科」<http://www.104.com.tw/jb/jobwiki/>針對超過四百五十項職務，從十大構面說明各項職務內容，包括：任務、個性、供給需求、目前從事該項職務的性別年齡分布、能力、薪資、學歷、穩定度、待業時間、以及未來可能的生涯走向。

功能說明與運用

以產品企劃開發人員為例，「任務」主要從事產品開發的企劃、行銷、以及宣傳等工作。



根據104職業適性測驗結果，「個性」喜歡思考、分析事情，會因應環境而彈性應變，認真可靠有擔當，精力充沛、活力四射，古靈精怪、創意十足，喜歡追求變化、嘗試新奇事物，相對適合擔任產品企劃開發人員。



職務年資所隱含的薪資價值，產品企劃開發人員任職五年的薪資彈跳幅度23.34%。



104依履歷資料畫出每個人合理的完整生涯後做出統計，產品企劃開發人員的下一步可能是：產品企劃主管、行銷企劃主管、國內業務主管、經營管理主管。



註：104職務大百科之資訊定期依據資料庫資料更新，故不同時間查詢資訊略有不同。本次資料查詢日期為2015年6月1日。



[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[2.1 求職服務](#)[2.2 校園服務](#)[2.3 企業服務](#)[2.4 資安認證](#)[2.5 創新突破](#)[2.6 社會企業處](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

2.2.4 畢業季新服務

每年將近30萬名畢業生踏出大學校門，為協助社會新鮮人順利銜接職場，104多年來，持續舉辦免費的新鮮人系列講座。考量場次及座位有限，2014年新鮮人季首度運用線上影音直播以及求職服務專車全省巡迴。

線上影音直播

線上影音直播運用在既有的實體講座，讓更多的新鮮人不用出門也能在網路上收看104講師、企業人士、以及職場前輩的分享，不受場地、場次與人數限制，更即時，也能重複觀看。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

講題1：

如何確認求職方向？



講題2：

如何準備吸引企業的履歷表？



講題3：

工作內容和想像不一樣怎麼辦？



講題4：

如何獲得面試官的青睞？



講題5：

如何縮短求職等待期？



On Air線上小學堂

除了現有大型實體講座，也單獨舉辦5場「On Air 線上小學堂」，運用線上影音直撥，讓封閉式小講座持續擴散。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

擴大服務人次

新鮮人職場講座啟動線上影音直播，合計服務人次是以往的25.2倍。

場次	實體出席人數	影音觀賞人次
新鮮人完美表達力	160人	1,160人次
新鮮人前進外商術	203人	2,890人次
面試包裝術	126人	490人次
如何確認求職方向？	N/A	1,449人次
如何準備吸引企業的履歷表？	N/A	1,419人次
工作內容和想像不一樣怎麼辦？	N/A	1,607人次
如何獲得面試官青睞？	N/A	2,133人次
如何縮短求職等待期？	N/A	1,165人次
總計	489人	12,313人次

熱血ㄉㄨㄉㄨ車



畢業季新服務首度嘗試「熱血ㄉㄨㄉㄨ車」求職服務巡迴，於特定商圈及校園進行「戶外」服務，協助導覽104新鮮人專區、教導如何使用104職務大百科及大學生整合服務，並提供104 Media職場文章等。

在2014年5~6月，合計巡迴六大地區、共計九個場次，包括：高雄新崛江商圈、台中草悟道廣場、台北ATT 4 FUN廣場、元智大學、靜宜大學、文化大學，總觸及人數達8,178人。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.3 企業服務

2.3.1 徵才企業薪資

104人資學院每年編製「徵才企業薪資福利調查報告」，涵蓋各職務的年度本薪、固定年薪、保障年薪與年薪總額，提供徵才企業掌握外部薪酬福利、同業薪資水平以及薪酬制度參考，以便企業設計一套具有競爭力的薪酬制度，達到留才引才之效。

薪酬管理的三大趨勢

根據2014年12月完成的台灣地區薪資福利調查報告，2014~2015年薪酬管理的三大發展趨勢為：

- 「變動薪資」比率增加。2014年經營管理主管的「變動薪資」占年薪總額的19%，比2013年提高9個百分點，且，年薪總額愈高的經營管理主管，其「變動薪資」比率愈高。「變動薪資」具有共享、激勵、以及彈性的特點，企業將經理人的整體薪資與企業表現高度連結，當2014年企業獲利改善，公司更願意與經理人分享利潤。一般而言，組織處於成長發展階段，變動薪資比率較高，若組織已偏向穩定成熟，變動薪資比率較低；唯需留意，比率過低，缺乏激勵效果；比率過高，反而讓經理人怯步，不易引才或留才。

各年度 經營管理主管 變動薪資佔比	P25 (排名後1/4)	P50 (排名中間)	P75 (排名前1/4)	平均
2013年-2014年	8%	11%	16%	10%
2014年-2015年	9%	17%	29%	19%
變動幅度	+1%	+6%	+13%	+9%

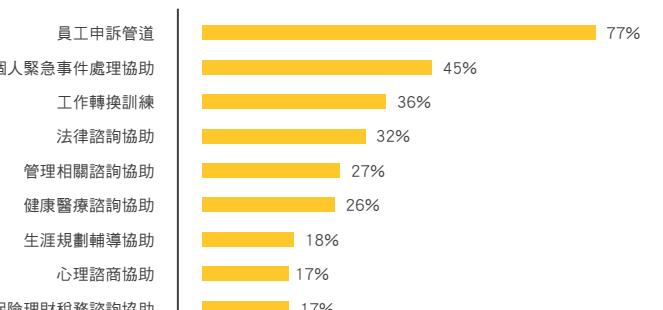
資料來源：104人資學院《台灣地區薪資福利調查報告》

- 「縱橫切割」調薪方式：「縱向」按績效，2014年「表現卓越」的員工平均調薪6.2%，「表現中等」平均調薪3.7%，「需要改善」平均調薪1.9%。「橫向」按職務，則會區分「直接人員」與「間接人員」，依職務求供比、職務貢獻度採差別調薪。

「直接人員」指，第一線或生產線上從業人員，例如：作業員、產品裝配員、技術員等。「間接人員」指，研發或後勤支援人員，例如：研發、採購、財務、行銷等。

- 「員工協助」比率增加，員工意識抬頭，企業為提高員工生產力和工作士氣，愈來愈多企業注重「員工協助」措施，營造友善職場環境；常見以員工申訴管道最多、占77%，個人緊急事件處理協助、占45%。

企業提供個人協助類福利的家數佔比



績效調薪需兼顧公平性

薪資給付有多種不同類型，設計必須兼顧內外公平，方能達到吸引、激勵與留住人才的效果。今年企業調薪以「績效調薪」為主流，看似合乎激勵優秀員工的目的，但前提是企業必須先有健全的績效管理制度，並落實於績效目標設定（Goal setting）、績效目標執行（Operation）、績效目標評核（Appraisal）、績效發展（Learning）四大管理循環中。一旦員工績效不能如實反映員工的努力與貢獻，「績效調薪」便失去公平的基準與激勵的意義。

績效管理
四大階段之循環



2.3.2 開放外部獵才派遣刊登職缺

為了提升求才企業與求職者媒合機會，2014年11月開放外部獵才派遣公司於104網站刊登職缺。求職者可免再分別和各家獵才派遣顧問公司接洽，也無須維護不同系統的履歷表，滿足「一站購足」的求職需求。對於進駐104網頁的外部獵才派遣公司來說，增加職缺曝光機會，縮短招募所需時間。

截止2014年底，共計 49家獵才派遣公司進駐104網站，並創造43,279個工作機會。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.3.3 簡易刊服務

台灣約97%是中小企業，其中包含為數不少的小型餐飲和零售店家，這些店家對於人力需求的規格不高，但人員流動率偏高，既無專職的人資HR，也缺乏足夠的招募經費，以致常年面臨人才不足之窘。

104於2014年推出簡易刊服務，依照小型餐飲與零售業者的人才需求大宗，簡化人才條件與欄位，即便用手機也可迅速完成刊登，大幅減少招募所需時間與成本。

簡易刊服務自2014年5月上線，截止2014年12月底，共計1,456家客戶享受過此服務，當年度更有近三成客戶再購使用。



2.3.4 人資專業報告

希望藉由研究領頭了解台灣人才管理的現況，並提出人才管理能力提昇的建議努力方向，期望從企業人力資源管理的提昇建構好的人才發展環境，帶動台灣人才發展，進而再回頭促進產業昇級，形成正向循環，實踐「致力為台灣職場更好」的企業目標。



雇主品牌研究～零售業的徵才&留才
研究背景



104雇主品牌研究

在搶才留才愈發困難的環境下，雇主品牌（Employer Brand）顯得更為重要。研究結合市場上多方的人力資源訊息，從知己（產業現況）、知敵（競爭產業）、以及知彼（人才需求觀點）三個環節，讓人資從業朋友們，能更完整的瞭解產業的人才動向、從業人員的需求、以及產業在徵才與留才的優劣勢，，以提昇企業徵才、留才力。

六大觀察

2014年6月完成零售業雇主品牌研究，提供六大觀察：

- 觀察一（大環境 I）：
搶才競爭加劇，徵才難、留才也難，HR壓力增。
- 觀察二（大環境 II）：
搶才戰場延伸至全產業，零售業供不應求狀況更嚴重。
- 觀察三（知己）：
零售業徵才弱、留才亦弱，「徵」與「留」環環相扣。
- 觀察四（知敵）：
餐飲業與批發業為零售業在搶才的最大競敵。
- 觀察五（知彼-徵才）：
結合良好人員服務的企業形象優勢，最吸引人才目光。
- 觀察六（知彼-留才）：
零售業防堵人才流失兩大建議，檢視企業在員工制度的完善度，以及提倡內部主管的雙向溝通領導風格。

報告開放下載首月，截至本報告撰寫(2015年6月)為止，下載已逾1,754次。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

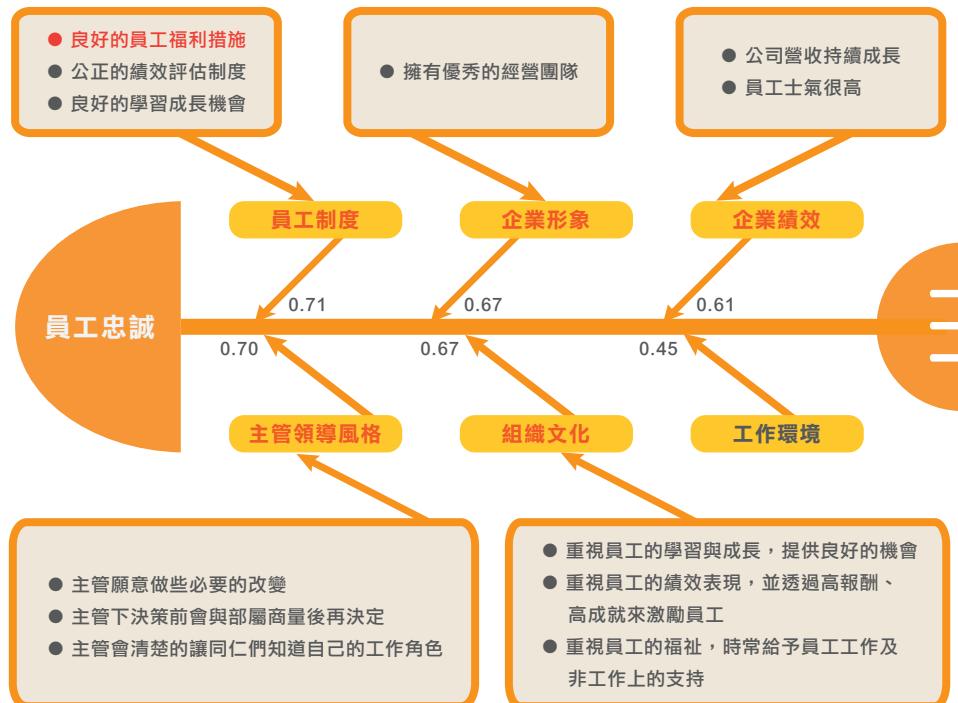
最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

零售從業人員職場重視要素



* 數據為person相關係數，紅字表示為高影響性項目

* 資料來源：「2013職場氣候」調查

零售業的三環（知己、知敵、知彼）二力（徵才力、留才力）

	徵才力 (Attract)	留才力 (Retain)
知己	<ul style="list-style-type: none"> 徵才弱。徵才效果佳集中在特定次產業（如百貨零售業）。 各項徵才作業能力均較整體產業弱，尤其在人力規劃、與薪獎酬制度面。 	<ul style="list-style-type: none"> 留才弱。員工忠誠度低、離職率偏高，尤其第一線基層服務人員。 各項留才作業能力均較整體產業弱，尤其在核心關鍵人才選擇與員工離職及人才回任作業。
知敵	<ul style="list-style-type: none"> 人才主要來源：新鮮人、業內其他零售企業、餐飲業、與批發業。 餐飲業為吸引新鮮人加入的主要勁敵。 	<ul style="list-style-type: none"> 人才主要流向：業內其他零售企業、餐飲業、批發業、金屬機械製造業。 零售業與批發業間，人才多相互流通，批發業的留才掌控力較強。
知彼	<ul style="list-style-type: none"> 新鮮人在乎：主管、學習成長、職涯發展、公平性、以及優秀的企業團隊。 門市營業人員在乎：員工制度與願意授權的組織文化。 產業吸引人才優勢：企業形象與企業績效。 吸引異業人員優勢：結合良好人員服務的企業形象。 	<ul style="list-style-type: none"> 產業留才劣勢：員工福利、具溝通性的主管領導風格、以及獎勵員工與激勵員工成長的組織文化。 異業吸引人才優勢：薪資水平、工作輪調完善、以及具分享性和關懷性的主管領導風格。

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[2.1 求職服務](#)[2.2 校園服務](#)[2.3 企業服務](#)[2.4 資安認證](#)[2.5 創新突破](#)[2.6 社會企業處](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

2014職場氣候調查

研究背景

104 研究團隊有鑑於人才對組織的重要，以人才需求的角度出發，進行「職場氣候研究」，讓企業用對的方法掌握人才！這份研究的重點不在於提供什麼樣的特殊員工福利，而在於協助HR朋友們瞭解，員工希望處於怎樣的一種職場環境。



此研究分別從徵才、留才兩種角度，觀察台灣職場員工的需求：



- 台灣整體員工企業忠誠度狀況
- 公正的績效評估制度
- 良好的學習成長機會



- 留才、徵才要素大不同，求職者心態轉換
- 員工口碑為企業求才的隱形助力

七大主要發現

● 發現一：

整體員工企業忠誠度大幅下滑，高績效、高敬業員工亦然，企業更需加強留才。

● 發現二：

直屬主管為影響高績效員工留任與否的關鍵性人物。此外，高績效員工愈來愈在意任職企業的面子問題，留任考量也愈來愈多。

● 發現三：

主管領導風格是影響高績效人員離職的關鍵因素。直屬主管的「領導力」高度影響高績效員工對企業的忠誠，強化主管「Guts」與「提供下屬學習成長空間」為提升領導力的根本要素。

● 發現四：

員工制度是打造企業文化氛圍的根本，強化「創造員工自我價值」與「建立員工績效回饋」兩項員工制度，對維繫高績效員工最有效益。除提供學習成長機會外，應同時配有職涯發展或晉升機會，給員工表現的舞台。

● 發現五：

高工作成就感的員工，不但工作績效表現高，企業留任意願亦高。

● 發現六：

徵才吸力和留才抓力截然不同，企業求才需耗費更多隱型成本，「流才」成本更甚於「留才」。

● 發現七：

人員挖角非高階人員專屬，人脈口碑介紹為被動求職者獲得工作機會的主要訊息來源，員工的親友口碑推薦為企業求才的隱形助力。

F.B.I.人資關鍵作業暨績效指標調查

研究背景



自2012年起，104逐年產出「人資F.B.I.研究報告」，針對企業人資在徵選育用留等領域的關鍵作業項目（Functions）、預算（Budgets）、績效指標（Indicators），提供HR在進行年

度計劃及定標時可參考。當人資朋友想了解人資作業趨勢，或在進行人力資源管理預算規劃又不知市場標準、無從下筆，或在設定人力資源作業的KPI，皆可參考「人資F.B.I.研究報告」。

人資關鍵作業 Functions	人資作業預算 Budgets	人資關鍵指標 Indicators
徵才作業	徵才預算	面談到談率
選才作業	選才預算	新人報到率
績效管理作業	績效管理預算	新人留任率
育才作業	育才預算	離職率
員工調查活動	員工調查預算	
組織管理作業	E化作業預算	
E化作業		

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄



研究發現

2014年的相關發現：

1. 徵才難留才也難，HR壓力增
2. 電子業復甦搶才吸力大，服務業積極圖強，產業競爭燃點低
3. 社群網絡徵才，是泡沫？還是值得投入探索？
4. 以職能為基礎貫穿「選育用留」人才管理的觀念緩步萌芽
5. 員工想什麼？HR說：我想更加了解你／妳。

「人資F.B.I.研究報告」截至本報告撰寫(2015年6月)為止，下載已逾4,600次。

項目	電子製造業	傳統製造業	一般服務業	知識密集服務業
面試到談率	65.5%	64.4%	59.3% 😕	60.8% 😕
新人報到率	74.2%	63.3% 😕	64.1% 😕	69.4%
半年新人留任率	67.4%	59.5% 😕	57.4% 😕	66.2%
離職率	12.1%	15.9%	17.1% 😕	17.8% 😕
自願離職率	9.8%	13.6%	14.8% 😕	14.8% 😕

全方位人資標竿R.O.M.E.研究報告

研究背景

自2012年起，透過R.O.M.E.全方位人資標竿研究，持續了解台灣整體人力資源管理能力的層次，研究內容包含人資作業的徵選育用留、衡量力、e化力，並依序評價為五大層次，提供企業進行標竿學習時參考。

人資管理角色五層次

各細項作業檢測採用五分量表來定義，1~5分的作業層次皆有明確的能力描述，由受訪者依公司的現況自我檢測作答，最終將O.M.E.的平均得分計算取得R（Role-HR角色）的指數亦稱之為R.O.M.E.指數，1~5的層次依序命名為人事行政、人資服務、管理夥伴、營運夥伴、策略夥伴五層次（詳見下圖）。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

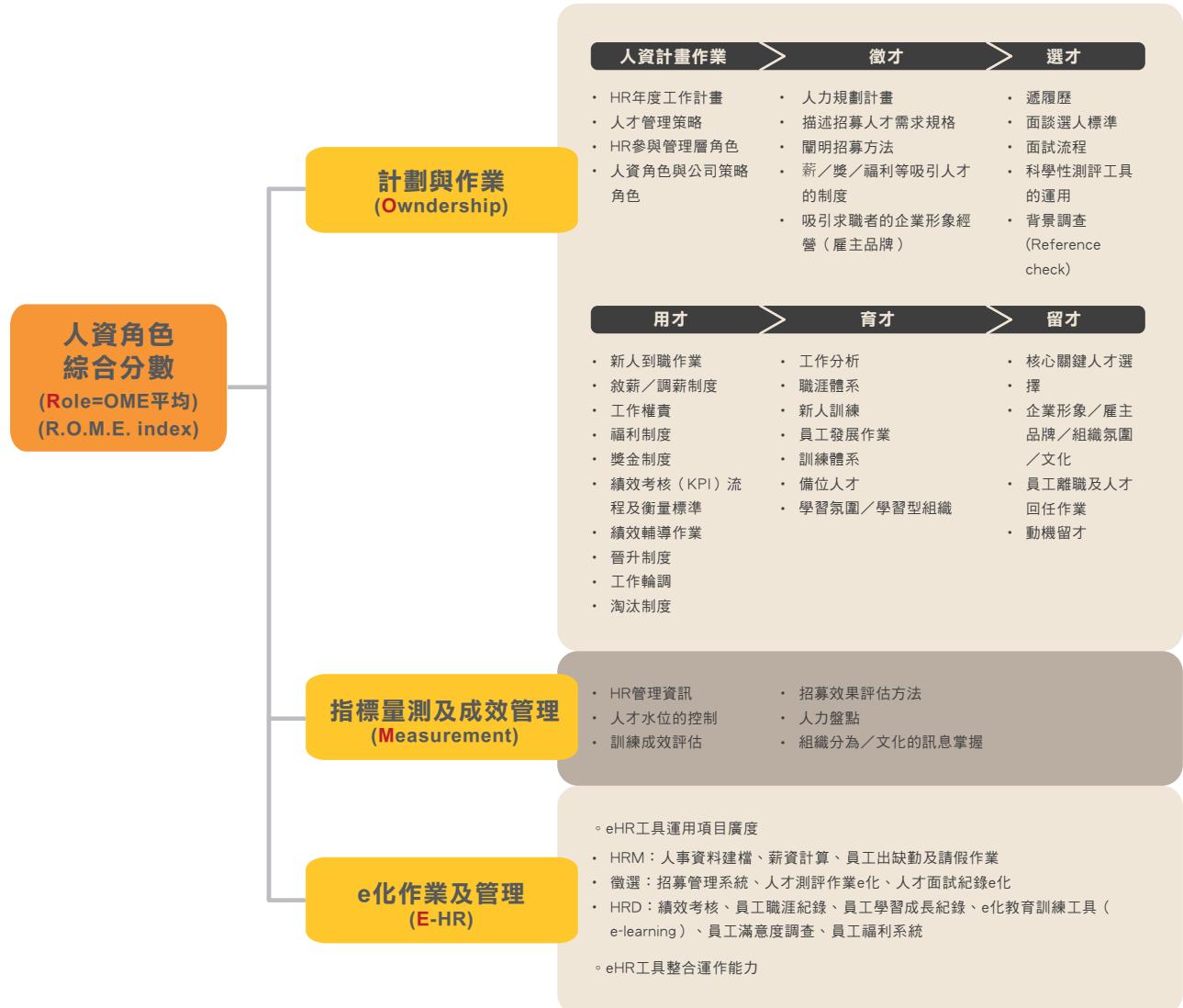
最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

研究架構圖



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

研究發現

2014年的六大觀察：

1. 羅馬巨城建構不易：整體人資R.O.M.E. 指數微成長。
2. 2014 年電子製造業亦面臨企業規模快速擴充，恐有計畫趕不上變化，人資管理能力提升不及的情形。
3. 樂見二大里程碑：一為5~49 人小企業從第一級的「人事行政」提升為第二級的「人資服務」角色；二為500 人以上大企業穩居第三級的「管理夥伴」角色。
4. 人資作業環環相扣，且與「衡量力」呈高度正相關。
5. 企業人資的作業能力分數隨「徵選用育留」呈逐項遞減，建議企業提升留才力以促進各項作業環環相扣的正向循環。
6. 50~499 人中型企業人資作業e 化率逐年提升最為明顯。

以上人資研究報告皆可上104 Media網站下載：<http://www.104.com.tw/area/media/file/index>

2.3.5 優化招募頁面，溝通更即時

企業人資面對大量的求職者訊息、或發現屬意人選時，下一步便是邀約面試、回覆訊息等溝通細節。當同時管理多個職務、同時與多位求職者溝通，若系統本身具備聯絡與訊息管理的功能，將能節省企業人資蒐尋溝通紀錄的時間。

104在2014年針對徵才企業與求職者之間的溝通介面進行優化，從原本只能發送訊息，提升為針對每一筆招募職務加入收發信功能，並在系統上詳細保存每一位求職者的聯繫狀況，並同步顯示於104工作快找APP、104人才快找APP。

介面優化後，求職者對於徵才企業訊息的回覆率提升，並有32%回覆來自104工作快找APP，協助徵才企業與求職者即時溝通。

The screenshots illustrate the enhanced communication features of the 104 recruitment system. The first image shows a dashboard with various notification types. The second image provides a detailed look at a specific notification, including the company name, date, and a message from the employer. The third image shows a direct messaging interface where a user has accepted an invitation, with options to decline or respond.

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.4 資安認證

通過ISO 27001

104是「人」的產業，遵守個人資料等相關法令已是資安管理的基本要求，為實現社會責任，良善公司治理，並滿足廣大求職者對個人隱私保護的信賴與期望，104導入國際認可的ISO 27001資安認證，以系統化的方法評估各項潛在風險，確保徵才企業與求職者個人資料、以及集團內的其他資訊資產，不因管理者異動或認知差異而產生管理標準不一致的缺憾。

104於2013年獲得SGS全球驗證組織頒發ISO 27001資訊安全管理制度認證，資安管理制度已正式與國際接軌。ISO 27001是規範建立、實施資訊安全管理制度的方式，以及落實文件化的要求，確保資訊安全管理制度，在組織內部有效運作，並作為資訊安全管理系統的驗證標準。

五階段作業，歷時九個月

104資安專案委由勤業眾信聯合會計師事務所擔任管理顧問，專案依五階段作業，先進行資安體系評估（例如現況診斷及差異分析）、再進行風險辨識（包括主機查核、弱點掃描、滲透測試的技術性查核），建置資安體系之後（例如確認資安管理文件清單、撰寫修改文件）、必須全面落實與稽核資安管理制度、最後進入資安認證準備；而貫穿五個階段的則是資訊安全教育訓練與執行、以及專案溝通、管理以及技術移轉，前後歷時九個月，全集團各單位與員工共同參與。

2014年完成新版ISO27001:2013認證

ISO國際組織於2013年10月公布新版ISO 27001:2013，104資訊科技集團因應技術與行動應用發展，並強化資安管理，同時保障廣大徵才企業與求職者的個人資料安全，於2014年投入大量資源與人力，完成新版ISO27001:2013認證，持續改善、落實資安運作之能力。



SGS東亞區國際驗證部副總裁黃世忠頒發ISO 27001證書，104資訊科技集團由獵才派遣事業群總經理暨集團法務長蘇宏文代表受證

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.5 創新突破

2.5.1 104+職涯社群

104+職涯社群

104對求職者希望做到「不只找工作，為你找方向」，於2014年開放104+職涯社群上線 plus.104.com.tw，會員可以分享職務專業與心得，並將其他會員給予的肯定串接到履歷表，形成會員的個人品牌力，期望透過旁人客觀的肯定，協助會員發掘自己的方向，進而吸引貴人及徵才企業的關注。

平台登入頁：



以人為核心

登入後首頁，用「人」的力量，串起職涯競爭力。

匯集眾人肯定，履歷表客觀立體化



個人頁呈現個人品牌力、以及眾人給予的肯定。截至本報告書撰寫期間(2015年6月)，會員數已達8.7萬，會員分享文章、圖檔及影片，其他會員可針對內文按酷、留言、收藏；會員之間可交換名片、私人訊息、關注動態、系統訊息通知、職務社群、媒體頻道、並開設私人社群等。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

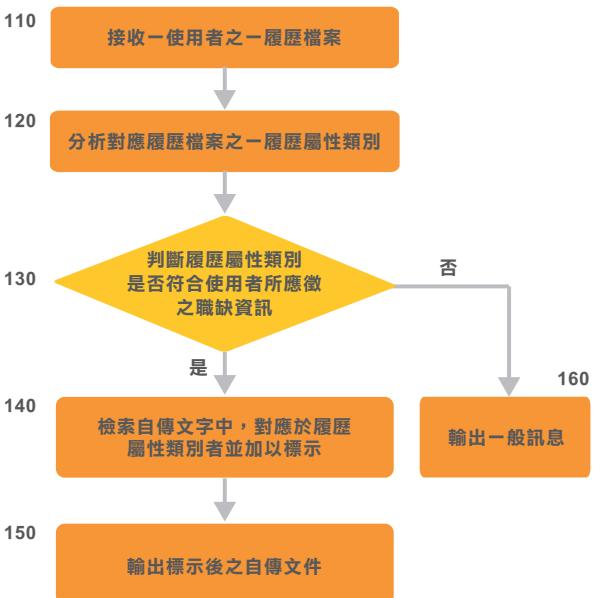
2.5.2 專利智財

截至2014年底，104累計取得12項專利；2014年共取得3項，說明如下：

履歷分析方法

履歷分析方法METHOD FOR ANALYZING RESUME於2014年7月取得專利，專利證書號I446283。

專利摘要：一種履歷分析方法包含以下步驟：接收一使用者之一履歷檔案。其中，履歷檔案包含一自傳文件，自傳文件包含數個自傳文字。分析對應於履歷檔案之一履歷屬性類別。檢索自傳文件之自傳文字中，對應於履歷屬性類別者且加以標示。輸出標示後之自傳文件。



網路家教伺服器

履歷分析方法SERVER FOR PROVIDING TUTOR THROUGH NETWORK於2014年1月取得專利，專利證書號M470338。

專利摘要：本新型揭示一種網路家教服務伺服器，其包含相互電性連接之一網路元件以及一處理元件。網路元件與一網路建立連結。處理元件透過網路接收一家長之註冊資訊。處理元件透過網路接收一學生之註冊資訊。其中，家長以及學生具有親子關係，學生之註冊資訊包含一學生帳號。處理元件透過網路提供學生帳號登入。其中，學生帳號透過一客戶端裝置進行登入。處理元件透過網路，自客戶端裝置接收以學生帳號提出之一提問資訊，藉此接收用以解答提問資訊之

一解答資訊。在收到提問資訊時，處理元件傳送關於提問資訊之一通知資訊至家長帳號。



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

網路評價處理伺服器

網路評價處理伺服器 SERVER FOR PROCESSING RATING THROUGH NETWORK 於2014年1月取得專利，專利證書號M470488。

專利摘要：本新型揭示一種網路評價處理伺服器，其包含相互電性連接之一網路元件以及一處理元件。網路元件與一網路建立連結。處理元件透過網路自一發佈者客戶端裝置，接收以一發佈者帳號產生之至少一發佈資訊。處理元件分析發佈資訊，以產生發佈資訊相關之數種相關類別，作為評價選項。處理元件透過網路傳送發佈資訊至至少一閱讀者客戶端裝置。處理元件透過網路傳送評價選項至閱讀者客戶端裝置，藉此自閱讀者客戶端裝置接收一選擇訊號，用以自評價選項選擇至少一當前評價。處理元件根據當前評價，更新發佈者帳號之一評價資訊。

100



關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

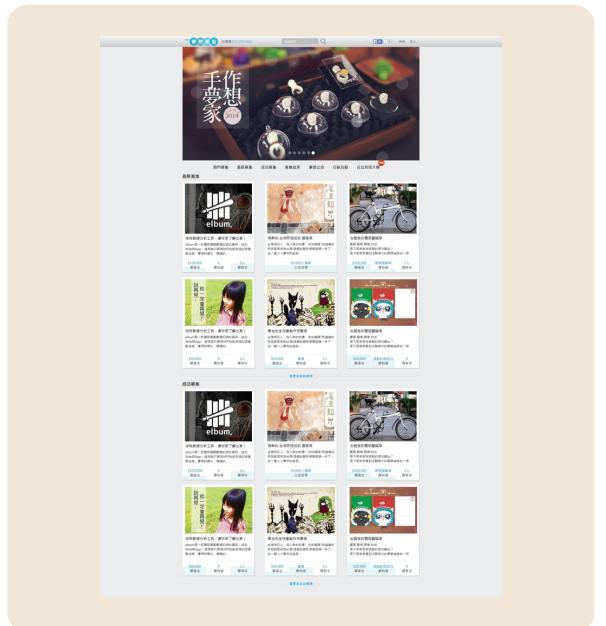
2.6 社會企業處

透過商業手段解決社會問題，是社會企業與營利事業最大的不同。104於2014年籌備成立社會企業處，並於本報告書撰寫之前已於2015年1月成立，轄下包括：夢想搖籃部、緣家教部、以及兒童美術館等。

2.5.1 夢想搖籃

夢想搖籃

104為鼓勵每一個人勇敢造夢，於2014年1月推出夢想搖籃 www.an9.com.tw，並於2015年1月起併入社會企業處。透過夢想搖籃，協助造夢者募集資金、幫手、民意公投，順利圓夢。



夢想團隊前進矽谷

夢想搖籃於2014年2月與網路創業趨勢專家Mr.6共同舉辦《創業人氣王・送矽谷參訪》，歷經2個月網路票選及專業評審會議，從34支新創科技團隊中選出12支進入決賽，入選隊伍平均年齡僅28歲，皆以貼近生活需求的網路應用服務獲得網友青睞，最終由「Elibum運動數據紀錄」、以及「MySNG」即時影像系統，搶下矽谷門票，並於2014年5月參訪美國矽谷世界一級孵化器，並與知名創辦人、重量級天使投資人、及300人左右的傑出創業家餐敘，切磋創意計劃。

協助眾籌逾420萬夢想金

2014年共促成23支創業團隊成功募集逾340萬夢想金，平均每支創業團隊募集將近15萬的初始資金，支應草創團隊進行概念後下一階段「開模」的資金運用。累計至2015年6月本報告書撰寫為止，共46支團隊成功募資，總金額逾1000萬元、志工幫手近400名。



專案期間：2015年

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

	夢想名稱	類型	募集目標	募集成效
	“生活創客，Life Maker!” 政大X台科大黑客松	生活	100,000元	145,350元
	大手拉小手：綠家教志工招募	社會	志工200位	志工220位
	送愛到貝里斯 - 清大國際志工貝里斯資訊教育團	其他	30,000元	30,500元
	101公分的輪轉世界-身障朋友自助旅遊的第一本攻略書	出版	200,000元	203,000元
	夜光天使點燈計畫 Mini Cook x台灣的國民小學	社會	60,000元	62,600元
	Journey of Love舊鞋救命_非洲關懷行程	社會	1,000,000元	1,083,271元
	台灣小圓笛-吹出自信與樂趣	設計	120,000元	123,300元
	創意DIY- 製作符合自己的野營裝備	生活	3,000元	3,000元
	不穩固的幸福【照亮幸福兒童扶助方案】	社會	75,000元	91,100元
	【偏鄉孩子開學扶助計畫】讓偏鄉孩子吃飽飽上學去！	社會	115,000元	131,500元
	請陪我玩。偏鄉孩子們的冬令營	社會	30,000元	32,000元
	舊鞋、救命計畫～幫助非洲貧童平安上學	社會	144,000元	1,260,800元
	小小食間旅人計畫 Little Food Traveler	社會	70,000元	111,500元

專案期間：2014年

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

夢想名稱	類型	募集目標	募集成效
「綠」翻轉教育，不能沒有你！	社會	志工100位	志工169位
助他一把 讓愛延續(請圓貧困孩子一個讀書的夢)	社會	100,000元	161,900元
剛哥在皂夢~"剛哥賣皂"品牌創建計畫	生活	200,000元	214,294元
愛羽輪轉_2014 全國輪椅羽球錦標賽	社會	120,000元	128,100元
XWAVE Hi-Fi 行動藍芽音響 隨時隨地好聲音	科技	300,000元	341,519元
打造讓生物與人類共生共榮的民宿空間，讓更多人感受大自然之美	生活	300,000元	300,000元
增建弱勢家庭孩童課後輔導班的開心農場_眉山教會	社會	120,000元	200,000元
在原鄉部落築起一座閱讀空間_傳遞知識的力量	社會	50,000元	50,000元
【 Meaning4 】具有公益性質的插畫品牌	社會	30,000元	30,100元
iHELP聾啞同胞意外救援系統-讓求救不再無聲；救人不再無奈	社會	50,000元	59,900元
帶著『MIT紙相機』走出去，讓世界看見台灣文創軟實力	設計	1,000,000元	1,007,000元
音樂貝殼-讓水會唱歌	科技	300,000元	377,741元

專案期間：2014年

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

夢想名稱	類型	募集目標	募集成效
我與孩子們的約定-替偏鄉學子搬運求知的夢想	社會	80,000元	96,050元
[浪。浪攝影展] 用我的攝影，讓你看見浪浪毛孩的非傷悲	社會	10,000元	10,150元
直接向半農。偽農青採買	生活	23,000元	23,000元
社企流二週年論壇-夢想自造家	社會	50,000元	51,270元
協助流浪動物被領養	社會	50,000元	67,216元
iniu-i need you 愛心互助服務平台	科技	50,000元	50,051元
elbum.in - 球隊數據記錄服務, 造就你傑出表現！	科技	100,000元	105,053元
購意思 - 大家的口碑購物社區	科技	50,000元	51,581元
江湖傳言，你很厲害，可以做我的老師！	科技	50,000元	50,200元
旅行。發現。義大利	出版	25,000元	25,200元
【綠藤】選一條最難走的路 讓每一天的生活更美好	生活	30,000元	40,800元

專案期間：2013年

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

	夢想名稱	類型	募資目標	募資成效
	球員工會xMLB之青棒訓練營	體育	500,000元	506,000元
	角斯的 台灣妖怪地誌 插畫展	設計	30,000元	41,220元
	說再見，就一定會再見！	出版	50,000元	50,000元
	分享希望，輪走台灣 - Sharing Wheels分享輪	生活	100,000元	146,600元
	滑冰天使的美麗莞爾	體育	300,000元	306,400元
	以畫會友-線上兒童美術館	科技	150,000元	151,500元
	扣住幸福的家鎖 - MoMoHouse	設計	100,000元	101,530元
	跟著戰國武將玩日本 - 日本旅遊書	出版	50,000元	50,700元
	唱你的青春校歌~幫學弟妹開演唱會	影音	60,000元	60,000元
	永不放棄的鐵人意志	體育	350,000元	507,788元

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[2.1 求職服務](#)[2.2 校園服務](#)[2.3 企業服務](#)[2.4 資安認證](#)[2.5 創新突破](#)[2.6 社會企業處](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

Maker自造家，瘋襲學子

夢想搖籃也與法人機構簽約造量，由台北科技大學、家扶中心、青創總會、以及農委會，進入夢想搖籃進行募資或創意公投。



104資訊科技集團董事長楊基寬(後排左)、臺北科技大學校長姚立德(後排中)與學生創意團隊【Unbent貼心菜籃車】及【驗康淨】合影。

2.6.2 綠家教

綠家教 (<http://綠家教.tw>) 於2013~2014年籌劃，於2015年1月併入社會企業處，為中小學生線上問答教學的平台，歡迎並鼓勵小學一年級到國中九年級的學生，提出他們想問的任何問題，平台的另一端，會有老師免費提供影音解答，協助學童早期養成主動發問習慣，提升思辨力與競爭力。

上線以來（截至本報告撰寫期間2015年6月），綠家教平台已累積近1.6萬則學童提問與志工老師影音解答。除課業類問題占最大宗，亦包含才藝、生涯與其他生活相關之多元問題。

發問類型	總計	國文	英文	數學	自然	社會	才藝	體育	生涯	其他
則數	15,886	133	2,674	7,021	5,776	190	4	3	12	73
占比	100%	0.84%	16.83%	44.20%	36.36%	1.20%	0.03%	0.02%	0.08%	0.46%

值班老師影音解答

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

The image contains two screenshots from a Q&A platform, likely WeChat, illustrating student engagement and support.

Screenshot 1: A question from a student named "張家寧" (Zhang Jia Ning) from 台北教育大學 (Taipei Normal University) asking about a math problem related to ticket prices at a children's amusement park. The question asks for the minimum value of a given certain ticket purchase conditions. The answer provided is 50 .

Screenshot 2: A question from a student named "陳妍君" (Chen Yan Jun) from 劍橋大學 (Cambridge University) asking why large aircraft cannot land at Songshan Airport in Taipei.



除了解答課業問題，也有在各領域任職的志工講師可協助解答跟職涯相關的問題，協助學童提前掌握未來方向。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

2.1 求職服務

2.2 校園服務

2.3 企業服務

2.4 資安認證

2.5 創新突破

2.6 社會企業處

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

2.6.3 兒童美術館



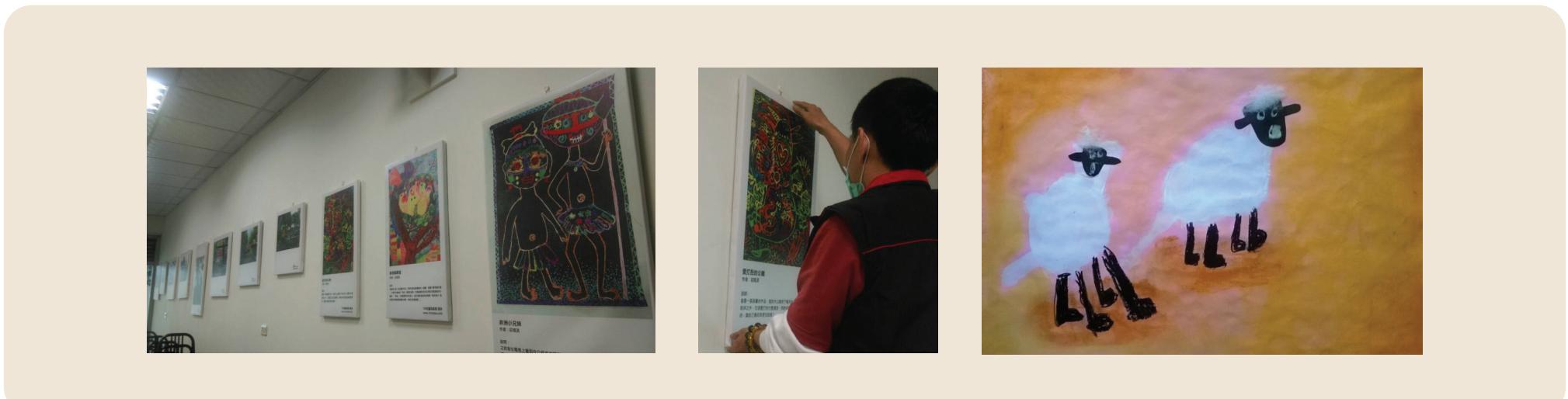
當時才 10 歲的小朋友淇淇在「夢想搖籃」許下的夢，經過三個月的線上募資，獲得 217 位網友的贊助，成功募得台幣 15 萬元圓夢基金。

有鑑於「蓋一個在網路上的美術館」需要許多心力及資源的投入，遠遠超出淇淇的能力範圍。於是，104 人力銀行董事長楊基寬先生號召工程開發、網站企劃及視覺設計的人員組成專案團隊，幫助淇淇加速實現夢想。取自兒童畫畫時，畫筆在紙上發出唏哩嘩嘩的聲音為網址(<http://www.cicisasa.com/>)，希望全世界小朋友持續畫畫、開心畫畫，並透過眾人的欣賞與肯定讓孩子們的想像力更加茁壯。

「小朋友的畫不像大人一樣有美術館可以放，這樣好可惜喔，等我們長大，這些畫就都不見了，所以我有個夢想：就是蓋一個在網路上，放小朋友畫畫的美術館，讓全世界的小朋友可以隨時放他們的畫在上面，這樣除了可以把我們的畫保存下來，也可以鼓勵其他的小朋友，畫出他們心中天真無邪的世界！」

自2014年cicisasa網站上線，截至本報告撰寫(2015年6月)，網站上共累積逾6,000幅兒童畫作。

2014年高雄氣爆，cicisasa網站上的兒童畫作進駐受災店家，陪伴店家重建的過程，不只是歷史災區的悲傷與記憶，還有兒童筆下的希望與期待。



最佳職場

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 獎酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄

3.1 人員聘雇

104以建構最人性化求職求才管道，提升台灣人文水平，創造社會價值為長期努力追求的願景；深耕就業市場多年，深刻體認「人才」乃是一間企業永續經營的基石，並以打造最佳職場為對全體員工的承諾與社會責任，希冀與全體員工共同成長，並發揮企業以及個人的正面影響力。

以人為本

104的價值觀為「社會責任、創新思維、顧客導向、誠信正直」，公司人力資源架構也以此為核心理念。

- 人力資源規畫皆以員工適才適所、優良工作環境與員工發展為主要目標，讓員工在追求事業成就的同時，也能夠在公司制度的支援下獲得工作與生活平衡。除了專業能力外，亦要求員工能體現公司價值觀。
- 每位人員在104皆受到公平的對待與尊重，104也全力維護並配合勞動相關法令，透過管理機制落實於公司制度。除恪遵法令外，亦提供員工優於勞基法並具備市場競爭力的薪資獎酬。
- 104也鼓勵員工勇於追求創意與創新，不怕風險與失敗，公司提供具挑戰性之任務，使員工在為公司服務的同時，自身也能獲得成長。

員工結構

截至2014年12月31日，104之員工總數為585人，其中男女性比例約為1：2。（含）協理級以上的資深管理階層，男女性比例約為3：1。

職級

組別	男性		女性		組別小組與比例	
	人數	佔該組比例	人數	佔該組比例	人數	佔整體員工比例
資深管理階層 (協理含以上)	16	73%	6	27%	22	3.76%
一般員工	186	33.04%	377	66.96%	563	96.24%
合計					585	

年齡

組別	男性		女性		組別小組與比例	
	人數	佔該組比例	人數	佔該組比例	人數	佔整體員工比例
20-30	53	36.30%	93	63.70%	146	24.96%
31-40	107	30.66%	242	69.34%	349	59.66%
41-50	39	45.88%	46	54.12%	85	14.53%
51-	3	60.00%	2	40.00%	5	0.85%
合計					585	

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 獎酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄

學歷

組別	男性		女性		組別小組與比例	
	人數	佔該組比例	人數	佔該組比例	人數	佔整體員工比例
博士	4	100%	0	0%	4	0.68%
碩士	51	41%	74	59%	125	21.37%
大專	146	33%	295	67%	441	75.38%
高中	1	8%	12	92%	13	2.22%
高中以下	0	0%	2	100%	2	0.34%
合計			585			

國籍

組別	男性		女性		組別小組與比例	
	人數	佔該組比例	人數	佔該組比例	人數	佔整體員工比例
本國籍	200	34.31%	383	65.69%	583	99.66%
外國籍	2	100%	0	0%	2	0.34%
合計			585			

人員招聘

公司聘雇政策符合各項法令規定，任用之決定乃基於公司之營運需求、工作內容與應徵者能力，並提供公平之機會予應徵者及員工，決不因其種族、膚色、社會階層、語言、信仰、宗教、黨派、籍貫、性別、性別傾向、婚姻狀況、容貌、五官、身心障礙、以往工會會員身分或其他政府明令保護者等非工作因素，而予以歧視。

為維持企業的創新與成長，104自2014年1月至2014年12月，新進員工數共155人，新進員工到職後，由公司指派資深員工擔任輔導員角色，關心新進員工的身心狀況，協助新人快速融入工作環境。另，104亦提供校園學生實習機會，提早預約人才。

報告期間新進員工數	20~30歲	31~40歲	41~50歲
男	31人	17人	3人
女	58人	40人	6人

* 報告期間之新進人員共155人，至報告期間為止離職27人

新進員工到職前並簽訂勞動契約，確保勞資雙方權利義務與保障，並遵守「勞動基準法」等各項規定，不限制員工結社自由。同時配合「身心障礙者權益保障法」晉用身心障礙者，身心障礙員工共8名，占整體員工1.36%。

「勞動基準法」載明雇主不得僱用未滿15歲之人員；15歲以上未滿16歲之童工不得從事繁重或危險之工作。104恪遵政府勞動法令，過去、現在、未來皆無、也不會僱用未滿16歲之員工。種種措施均為創造公平合理的就業環境，並將社會責任落實於人事組織與架構中。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 獎酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄

完善健全的員工權益維護制度

104對於員工權益訂有完善的維護管理制度，104勞工退休金準備委員會的成員包括：資方代表3名、勞方代表6名、男女比例3：6，委員會定期針對勞工退休準備金之提撥、給付等事項進行審議，以維護員工退休權益。

104依法組成勞資會議，資方代表5名、勞方代表5名、男女比例4：6，透過合作協商，針對勞動條件，勞工福利等事項進行討論，以強化勞資關係。而當公司有重大變化，可能影響勞工權益的事項，皆採取即時通知與溝通，並訂定相關的配套作法進行公告，維護員工權益。



[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[3.1 人員聘雇](#)[3.2 嘉獎福利](#)[3.3 人才培育](#)[3.4 工作環境](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

3.2 嘉獎福利

104提供具市場競爭性及內部公平性的薪酬，以吸引、激勵及保留優秀的人才。在薪資結構上，定期參酌外部薪酬水準、整體經濟狀況、物價指數，同時考量公司次年度之營運狀況、給付能力、人才激勵需求後，決定薪資調幅與相關獎酬。除了固定薪資，104同時考量職務需要、性質、以及特殊需求給予加給項目，例如：職務加給、同事支援獎金、主管交通津貼、調動津貼、工作津貼等。

獎酬激勵制度

為激勵同仁提升工作績效與挑戰任務，「員工薪資福利管理辦法」依據個人與所屬單位之年度目標達成狀況，依統一計算方法給予績效獎金與業績獎金，讓員工在工作上的投入有清楚的評價與回饋機制。表現優異之同仁，亦會在當月份的內部員工電子報中予以表揚，並促進不同部門的互相交流。

市場競爭性、內部公平性的薪酬制度

項目	說明
年度調薪	市場薪資水準、公司營運狀況及員工績效表現是每年調薪的重要依據。
各項獎金	透過年終獎金、業績獎金（業務人員）及績效獎金（非業務人員），激勵員工共創營運成果；另特別設置創新研發獎勵、人才推薦獎金等。
員工分紅	全員努力創造穩定成長的營運績效，公司獲利能與同仁共享。

績效評核，制定成長路徑

為確保公司、部門與同仁工作目標的連結，並藉由主管與部屬的溝通回饋與評核過程中，提升與發展同仁能力並有效的落實公司營運策略，104訂有績效管理與發展辦法並涵括所有員工。由主管訂定全公司/事業群/部門的策略目標與衡量指標，並於年初、年中與部屬完成個人年度目標、績效管理、職能與學習發展計畫，由雙向溝通達成共識與產出成果。

績效評核機制，新人到職在試用期結束前進行，一般同仁則為年末進行，藉由前期設定績效目標與發展計畫，年中及年末以績效面談方式由主管與同仁共同檢視工作進度與目標之差異，及行為展現與期望的落差。針對已達到目標提供回饋，對已落後的進度或行為職能，擬定改善的行動方案。而績效評核則做為同仁晉升、異動、薪酬管理、激

藉由定期的績效評核，除了確保核心職能落實於員工成長，亦能確保同仁目標與公司目標一致，達成公司與員工共同成長之目標。

福利措施



104打造優質工作環境，同時提供多元福利政策，提升員工的生產力與士氣，透過提升工作效能避免加班，協助同仁維護家庭生活品質，促進生活平衡。

福利項目

- 完善的保險計畫，勞保、健保、團保及退休金提撥
- 員工直屬親屬優惠團保加保方案，給家人多一層的保障
- 端午／中秋禮金與禮品
- 生日禮金與生日快樂假
- 結婚及生育禮金
- 員工旅遊補助
- 喪葬補助
- 員工急難慰問金
- 員工急難預支薪資
- 員工傷病住院慰問金
- 女性同仁哺乳室
- 托兒優惠方案
- 104專屬T-shirt
- 定期健康檢查(兩年一度)
- 舒壓按摩服務
- 心理諮詢服務
- 歲末年終晚會
- 福委會特約商店折扣
- 每年規劃多項福利活動
(員工家庭日、電影欣賞……等)

職工福利委員會福利推動

104設有職工福利委員會，負責職工福利金規劃與保管，並推動各項員工福利內容。福委會訂有「社團設立暨補助辦法」與「急難傷病慰問辦法」。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 獎酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄

社團推廣

工作之餘的社團活動，除了能協助同仁培養興趣，從社團聯誼中所獲得的人際網絡也將成為工作上的支持。104福委會提供同仁創立及參與社團活動的管道，並補助社團活動舉辦之經費，讓職場不僅只有工作。2014年共計有活力瑜珈社、綜合運動社、愛閱社、羽球社、籃球社、電影社、藝研社、桌遊社、好讀社、戲台下、攝影社、歡唱社、占星社等13個社團。



[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[3.1 人員聘雇](#)[3.2 獎酬福利](#)[3.3 人才培育](#)[3.4 工作環境](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

3.3 人才培育

訂定學習發展管理辦法

為健全公司學習發展及人才培育制度，以提高顧客服務滿意度並達成公司成長目標，公司訂定「學習發展管理辦法」，由高階主管核准公司學習發展策略與執行計劃、辦法，由人資單位制訂公司整體學習發展相關計劃、辦法及預算編列，並主辦、推動職能系統及相關訓練，組成內部講師團協助人資單位推動公司各項學習發展計畫，各級主管配合人資單位推行各項學習發展工作。

六大類員工訓練體系

- 核心職能訓練：根據公司願景使命和策略目標擬訂公司同仁皆需要具備之核心職能，屬全員必修課程。
- 管理能力訓練：各層級主管應具備之管理技能及管理職能，因組織層級有不同之必修管理訓練。
- 專業能力訓練：根據不同工作性質所需具備特定的專業技術能力及專業職能，依部門專業區分而有所不同之選修課程。
- 新進人員訓練：為幫助新人了解及遵守公司制度及規定、協助其融入及適應公司文化，及相關法令規範要求內容，如：工作規則、資訊安全、以及員工行為準則等，屬新人之必修課程。
- 一般/通識訓練：推動公司政策性、法令規範或其他相關訓練學習發展，如：新知演講、資安宣導、生涯/情緒管理講座等。
- 外部訓練(外訓)：外部機構舉辦之課程、演講、座談會、研討會等，同仁得依工作需要申請外訓。

一般同仁	基層 / 中階主管	高階主管
新人OJT（三個月內）	新人輔導員（三個月內）	單位自辦訓練/OJT
核心職能訓練	新任主管訓練/AS家教班	管理職能 / 技能訓練
內部Mentor機制	新進高階主管訓練（三個月內）	高階管理職能 / 技能訓練
外部Coach機制		
專業職能&技能訓練	工程類	業務類
	企劃類	設計類
	人資類	
資安 / 法規 / 通識訓練		
個人發展計畫IDP / 外訓		
報告期間平均教育訓練時數	男	女
新進員工	16小時	16小時
一般員工	15.0小時	11.1小時
主管	22.5小時	12.4小時
資深管理階層	9.5小時	13.5小時

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 獎酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄

有系統的個人發展計劃書

公司另依據個人經歷背景、工作需求、績效成果與職能發展需要，量身訂作的「個人發展計劃書」，與直屬主管共同規劃不同期間的學習與歷練，有方法與步驟的增進專業知識及技能。(Individual Development Plan，IDP)



104為強化求職求才顧問的專業性，並確保業務作業遵守法令以及專業倫理，鼓勵同仁參與乙級就業服務技術士證照考試，2014年共有2位同仁通過；2012年開始推動後累計至今，通過考試且仍在職之同仁共16位。

[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[3.1 人員聘雇](#)[3.2 獎酬福利](#)[3.3 人才培育](#)[3.4 工作環境](#)[環保永續](#)[社會參與](#)[附錄](#)

3.4 工作環境

友善的工作環境



104重視職場多元化，尊重個體差異，致力於提供一個專業化、有尊嚴的工作場所，確保員工處於免受歧視或騷擾的環境。

- 我們強調「顧客導向」價值觀，不能因顧客的膚色、種族、性別、年齡、宗教或其他因素，而有所歧視或不平等對待，亦不得因顧客交易的金額大小而心生怠慢。
- 我們承諾建立一個多樣化的工作環境，讓同仁之間互相信任、尊重，每個人皆為公司的績效表現與信譽負責。
- 我們以同仁從事工作的能力與資格，作為招募、選拔和聘用員工之標準；我們會與同仁共同努力提升工作技能與知識。
- 為防治工作場所之性騷擾事件、促進性別平等的工作環境，規範同仁不得有以下行為：

 - 因性別差異所產生之侮辱、藐視或歧視的態度與行為。
 - 與性有關的不適當、令人不悅、冒犯性質語言、身體碰觸或性要求。

- 以性行為或與性有關的行為為交換報償之要約。
- 以威脅或懲罰之手段要求性行為或與性有關行為。強暴或性攻擊。
- 展示具性意含或性誘惑之圖片或文字。
- 於工作場所穿著令協作同仁或客戶產生性誘惑或不悅感之穿著。
- 嚴格禁止任何針對主管、部屬、同仁或客戶的種族、性別認同或表達、膚色、信仰、宗教、國籍、年齡、身心障礙、婚姻狀況、性取向、家世、兵役狀況、經濟狀況等之騷擾、歧視或恐嚇行為。
- 同仁亦不得使用公司電子郵件或其它傳播形式，傳送有性意味或種族侮辱、毀謗、謾罵，或其他任何具騷擾性、污辱性、猥亵性的影像文字或非法出版品。
- 同仁如遇有上述情事時，可透過員工行為準則所設之溝通管道提出申訴。



104三樓接待服務

安全的工作場所

104亦相當重視員工在工作場所的人身健康與安全。除透過採購流程，確保購置之機台與設備符合安全評估外，整體作業環境上亦置備完善消防設施，並定期宣導作業場所安全注意事項、消防設施操作與逃生路徑等，務求同仁再繁忙工作中注意人身安全。此外並每年安排急救人員訓練課程鼓勵同仁參與，並於辦公據點安排專責急救負責人，以因應可能的緊急情況。

針對於作業過程或交通途中遇到工傷情形之員工，公司亦由人資及法務同仁協助諮詢工傷情形認定與理賠要點，協助同仁獲得應有的保障，將人身損失控制在最低限度之下。

報告期間內員工工傷狀況

2014/1~2014/12	男	女
工傷件數	2	9
工傷平均損失日數	1.5	10
工傷死亡件數	0	0

生活與工作平衡

104也重視員工之身心健康，無強迫勞動之情事，任何加班皆依法給予補休或加班費；在職業安全衛生法修正實施之前，即已提供員工兩年一次的健康檢查。此外，每年均會安排紓壓課程、健康講座，每周提供紓壓按摩服務，以及心理諮商服務，協助員工以正確方式面對與處理壓力與情緒問題，達成身心平衡與健康。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

3.1 人員聘雇

3.2 標酬福利

3.3 人才培育

3.4 工作環境

環保永續

社會參與

附錄



104三樓員工休息室

媽媽爸爸友善職場

媽媽同仁專用哺集乳室



集乳室需與管理單位申請開卡後方可進入，提供職場媽媽最具隱私性與便利性的哺集乳場所。

幼兒托育服務

孩子的成長不能等，但身處職場的爸媽們，又該如何兼顧工作壓力和孩子企盼的眼神？隨著家庭結構改變、雙薪家庭增加，已不僅是職業婦女會面臨這樣的困難，男性也必須負擔家庭照護的責任。

成立「希望搖籃」托嬰中心

104長期以來與鄰近托兒設施簽訂特約合約，協助員工就近托育子女，並於2014年決議，將於新店辦公室設立「希望搖籃」托嬰中心！如此一來，有小朋友的同仁就能更放心的上班，沒有小朋友的同仁也可在工作疲累之餘到托嬰中心看看小孩天真的笑容，忘卻一身疲憊再出發！

托嬰中心預計將於2015年7月正式成立，針對0~2歲的小寶貝提供托育服務，造福同仁，與外部機構相比，托育時間、地理位置上，更能符合員工所需！

鼓勵重返職場



104長期鼓勵媽媽重返職場，並關注身為父母的同仁權益。在托嬰中心落成後，將更進一步完善友善職場環境，讓爸爸媽媽無後顧

之憂地工作。報告期間，104共有23位同仁申請育嬰留職停薪，整體回任率為65.2%。

員工滿意度調查

為強化公司對員工照護制度能符合員工需求，104亦定期舉行員工滿意度調查，分別針對公司政策、績效管理、同事相處、薪資福利等不同層面進行評核，以作改進的依據。在2014年6月進行之員工滿意度調查，以六點量表進行評核後，滿意度總平均為4.44分，顯示員工對現有制度的肯定；104也根據意見回饋提出改進方案，盡力打造讓員工幸福的職場環境。

暢達的申訴管道

公司設立反貪、反歧視、反性騷擾與尊重人權的申訴管道，員工具有舉報之責任與義務，並於新人訓練時加以宣導：

- 當發現有虧操守或有違反員工行為準則之情事，同仁均有義務向管理階層或相關單位舉報，對於舉發違法情事或參與調查過程之同仁或相關人員，公司會予以保護以避免因此遭受不公平的報復或對待。
- 舉報形式應以電子信箱或電話為原則並載明下列事項：舉報人姓名、單位，被舉報人姓名、單位、事件概況(如發生之時間及過程)，將由專人協助釐清案情。
- 舉報管道如下，並將視事件內容指派適當人員與舉報者主動接觸了解情形。
 - 電子信箱：110@104.com.tw，由稽核主管及法務主管為共同收件人
 - 電話：請向稽核主管及法務主管聯繫舉報
- 各級主管對受直接監督管理人員如知悉其有違反本準則規定，而不即時反應或處理者，視同違反本準則，亦須接受相關處分。

報告期間無發生任何相關情事。

環保永續

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

4.1 環保節能

4.2 綠色夢想

社會參與

附錄

4.1 環保節能

104以資訊科技起家，網路事業體對外以網路科技提供求職求才服務，節省招聘成本與資源耗費，EHRMS提供企業使用人資E化管理系統，降低人資後勤作業及紙張消耗成本。104內部也已建置員工入口網站，結合薪資管理、差勤管理、總務採購、請款放款、公告宣導、績效考核等功能，將內部簽核流程E化管理。

發展永續環境

對於環境保護，內部訂有四大方針藉以發展永續環境：

- 一、致力於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料。
- 二、依其產業特性建立合適之環境管理制度。
- 三、設立環境管理專責單位或人員，以維護環境。
- 四、注意氣候變遷對營運活動之影響，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略。

落實永續環境

104於報告期間並未發生任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項。

實際運作情形：

環保投資

104於報告期間投入環保之相關支出為新台幣804,348元，約佔整體營收0.03%，主要用於更換T5、LED省電燈具以及廁所更換省水馬桶。

採購政策

104係資訊服務業，未有生產製造所需之供應商。若一般設備或庶務用品之供應商涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，本公司會降低或停止向其採購。

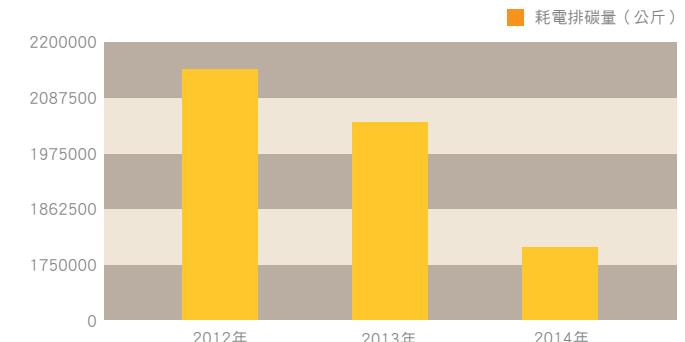
資源回收

已於內部採行重複使用影印回收用紙、舊信封傳遞內部文件、定期回收廢碳粉匣、廢紙張、舊辦公桌椅與舊電腦回收再處理等措施。報告期間報廢物件含辦公室電腦與伺服器設備共987件。

節電措施

本公司營運活動對環境造成之影響主要為辦公場所使用之電能、全面使用節能燈管、冷氣空調之定時管理，以及設置資源回收桶進行資源分類，降低對環境之影響。工程部門每日進行全公司系統掃描，若發現員工下班之後，未事先申請又未關閉電腦電源，將依罰則登記與處理；公司建物內全面採用T5節能燈管或Led燈具；冷氣空調定時管理，夏日宣導不低於攝氏26度，有效利用能源，以達成節能減碳之目標。

104資訊科技全台營運據點於2014年辦公用電量為3,445,809度，換算排碳量共1,902公噸，相較2013年下降6.7%，減少137公噸排碳量，在環境減壓之目標上有顯著成效。



*本表數據為2012/1~2014/12，104資訊科技集團全台營運據點之耗電排碳

*排碳量統計資訊係來自台灣電力公司

*本公司之能源消耗除電力外，多為員工商務通勤之交通能源消耗，本報告期間無量化管理

環境清潔

本公司環境管理事務係由管理總處所屬之總務採購處負責辦理，並委外專業清潔公司，指派專人每日清掃，並定期環境消毒及空調送風機清洗以維護環境之整潔。

節約用水

因104屬資訊服務業，營運過程中，除一般民生用水外不會產生額外廢水，用水來源100%來自自來水公司，未使用地下水水源或其他方式水源，汙水皆依主管機關規範排放處理，無水污染疑慮。報告期間之總用水費為新台幣51,553元整。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

4.1 環保節能

4.2 綠色夢想

社會參與

附錄



[關於本報告](#)[CSR政策](#)[願景與使命](#)[績效概覽](#)[公司概況](#)[企業承諾](#)[最佳職場](#)[環保永續](#)[4.1 環保節能](#)[4.2 綠色夢想](#)[社會參與](#)[附錄](#)

4.2 綠色夢想

近年來氣候變遷，企業需在營運過程中負起社會責任與環境減壓之責，以達成整體企業、社會與環境三者共榮的永續發展。夢想搖籃於報告期間促成多件綠色夢想，透過平台對群眾募資、募幫手、募資源、募民意公投，協助有心解決環境問題的環保夢想家往前一步。

綠色夢想1：募集「貝鴨稻」路隊長，邀你一起捍衛台灣食安！

成功募集逾5萬元



夢想簡介：

務農是一種傳承，承繼老祖宗自耕農留下來的智慧，募集資金買鴨子，讓鴨子來幫忙照顧田中的稻子！養在田裡的鴨子，除了會幫忙吃害蟲外，也會吃掉農民最感頭痛的福壽螺！且在田裡走來走去的鴨子，除了可以把水弄混濁，讓雜草生長不出來外，也能刺激稻子往下紮根，讓稻子長得更健壯。這樣，就可以在不使用農藥的情況下種植出健康稻米，善待土地，讓土地生產出好食物。「貝鴨稻」募集鴨子，堅持使用「稻鴨共生」的天然方式種植，利用鴨子來保護稻草，降低生態破壞，使用食物鏈一物剋一物的方式養殖，讓土地再次成為教室。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

4.1 環保節能

4.2 綠色夢想

社會參與

附錄

綠色夢想2：跟著食材去旅行：一日漁夫+品味鮮食+生態導覽

成功募集逾5萬元



夢想簡介：

來自彰化芳苑的哈哈漁村發起「食材旅行」，讓消費者直接到食材產地，從認識食材到農業體驗，瞭解土地與農村的人文風情，用心體會食材背後的點滴故事，並以最直接的方式和農民、農村以及這片滋養萬物的土地產生更深厚的連結，不只是有趣的生態之旅，同時也支持漁村永續經營。

<p>a 【漁夫牽魚體驗】 「牽罟」是一種透過地曳網的漁作方式。靠索分魚，更是牽魚的特有景象，凡有帮忙拉網的人，都有魚可以分！</p>    	<p>b 【摸文蛤活動】 摸「哈阿」兼洗褲，穿上青蛙裝，跟哈哈達人一起拜訪文蛤的家，是親身體驗採收過程的難得機會！</p>    	<p>c 【收蛇籠】 由多個『網狀箱型』連結而成的特殊籠網，蝦蝦在水底散步，不知不覺走進來，也是一種自然的採收法！</p> 	<p>d 【森鮑味上桌】 水產食材的新鮮體驗，魚場邊的現撈現料理，新鮮又美味，是真正享受道地『漁獲』森鮑味的食材旅行！</p>  
--	--	--	--

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

4.1 環保節能

4.2 綠色夢想

社會參與

附錄

綠色夢想3：土可吃 (TUKO-CHI)，會讓土地吃掉的盆栽

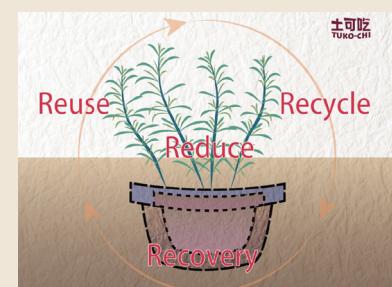
成功募集公投喜歡人數：超過104人



夢想簡介：

一群喜歡植栽並且關心環境的草根少年郎，希望在「推廣植裁」的志業中，做出一個改變世界的小小貢獻。有感於更換植物盆栽時的諸多不便，「土可吃」(TUKO-CHI)是一個可以讓原本的小盆栽直接植栽到新盆栽的紙盆栽。

特別之處在於：紙漿比例內含有肥料，可直接當作養分；盆栽經過特殊處理，餵植物時，澆的水不會讓盆栽溶化；可以客製化造型，用天然色素在盆栽上寫下個人想要的座右銘。透過夢想搖籃成功募集超過104位「綠手指」喜歡他們的夢想，並且給予建議與支持。



社會參與

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

5.1 校園實習生

5.2 Proud of You

志工講師

5.3 天使志工網

附錄

5.1 校園實習生

104於2014年暑假，合計提供12位大學實習生進入104各部門實習，並由部門主管擔任實習生的職場導師，協助參與專案，以期讓學生提早認識職場並縮短產學落差。2個月暑假結束，部分實習生回饋如下：

實習部門：人力銀行求職產品行銷處求職行銷部

實習生：徐敏瑜(中原大學，心理學系)



實習心得：當初完全沒有想到可以進來104實習，直到面試完，我還是覺得自己能錄取的機率很低，因為競爭者眾多而且感覺都很厲害，後來接到電話知道自己上了，真的很開心。

104有一個很自由的職場環境，主管交付任

務給我們，我們就自己盡力去把它完成，我們從任務中去學習，主管也在我們最後的報告中給予回饋跟指導，我覺得這是一個需要主動學習的地方，表面上看起來它就是完成了某項任務，但在這兩個月中，我學到了很多技巧，不管是在報告、E-MAIL、溝通與訪問，這些看起來很小的事情，都讓我在這些職場技能中進步了不少，在這裡，壓力是自己給自己的，才能夠真正的將學習的東西內化，以後也難以忘記。

很開心在實習的過程中，能有個partner一起學習，因為有她跟我一起討論、解決任務，讓我在實習的過程中，讓我覺得職場並沒有這麼可怕，非常感謝主管願意開兩個實習名額，讓我第一次的實習經驗，非常的充實與快樂。

實習部門：獵才顧問處 行銷企劃課

實習生：張庭瑄(中正大學，勞工關係學系)



實習心得：當知道進入104實習之前要先面試，我的心情整個就很緊張，因為我不擅長在短時間內讓大家對我印象深刻，但幸好最後還是有機會可以進到104這個大家庭之中。

在這裡的實習生活中，我能感受到顧問們對104的向心力與熱情，這不僅是因為員工福利好，更是因為

104把員工視為工作上的夥伴！也因此，在這短短的兩個月內，我也對104有著濃濃的認同感。

藉由這次的實習機會，我學到了職場與學校生活上的不同之處，也了解到在銜接校園和職場之間，該事先準備何種能力及工作心態。這些都是我在實習過程中，最珍貴的收穫！而且與同事之間的互動交流，也會是我最美好的回憶！

實習部門：人力資源處

實習生：林盈妤(台灣科技大學企研所)



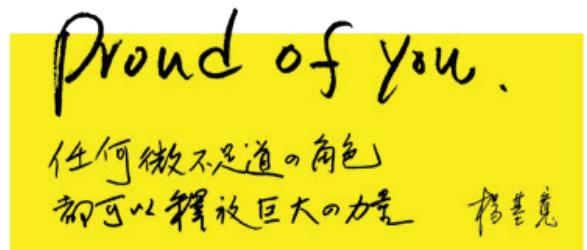
實習心得：很高興能夠有機會加入104實習生的行列。由於自己在學校的專業領域為人力資源管理的部分，所以申請人力資源處作為我實習期間的單位。

目前所學習到的工作內容為如何在龐大的履歷資料庫中篩選出符合公司內部職缺的履歷以及如何利用電話的方式與求職者進行面試邀約。

我認為這些看似很簡單的工作，在人力資源處卻扮演很重要的角色。因為在招募的過程中，有效率並且正確的挑選出適合職缺的履歷表，不僅僅可以減少公司在招募與面試時間成本上的浪費，更能夠提高公司內部營運效率。期待未來在這部門能有更多的收穫。

關於本報告
CSR政策
願景與使命
績效概覽
公司概況
企業承諾
最佳職場
環保永續
社會參與
5.1 校園實習生
5.2 Proud of You
 志工講師
5.3 天使志工網
附錄

5.2 Proud of You志工講師



2012年啟動「Proud of You」專案，主張任何一個微不足道的角色，都可以釋放巨大的力量，任何一份工作都有存在的價值感與影響力，並且推動「原鄉」志工演講，鼓勵同仁莫忘「原」始初衷，自願回到家鄉、或者母校、或者相關科系、或者發揮其所屬專業，對於外部社會傳遞工作價值，公司提供志工講師公假，講師則婉謝外部提供的車馬費、或轉捐給公益單位。

2014年共34場志工講師演講，付出近300小時

2014年共完成34場「Proud of You」志工演講，場次包括文化大學、中山大學、花蓮慈濟大學、屏東及南投家扶中心、新店戒治所、花蓮啄木鳥協會等，含資料準備、外出交通、以及演講，估計付出近300個小時。自2012年專案啟動至本報告撰寫截止，已累計完成77場「Proud of You」志工演講。

104夥伴李魁林回母校東吳大學數學系演講，學弟妹手寫回饋心得

心得報告 (50字以上):

今天的演講，讓找了解目前社會的競爭能力，以及從中得知自己未來的方向，並且知道自己要加強的課程(科目)，加上自己對於畢業需走的方向，重新的思考自己未來的人生規劃，與重新修正自己的想法。學會一句話「知己知彼」，了解自己的能力與擅長，再開始創造自己的未來(規劃自己的未來)。

建議事項：(請寫下您對本系列學習講座之相關建議)

需要更多的未來職涯規劃講座。

心得報告 (50字以上):

非常感謝張長回來經驗及未來規劃的分享，聽完整場演講後，對於未來的方向更有目標，而且也對讀數學系的價值更能肯定，由於在過年前很少有本來的學長姊回來這種分享，所以未來可以邀請更多的學長姊回來分享。

心得報告 (50字以上):

內容充實，非常符合目前我的需求，以及以後步入職場後的人生選擇，以及讀者是自己的學長，請起來更顯得親切，非常得開始。

1 104夥伴葉明芬（前排左二）回母校世新大學廣電系演講
2 104夥伴李明倫（前排左一）回母校中華大學企管系演講
3 104夥伴蔡宜恬（站立者）回到故鄉台南演講。

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

5.1 校園實習生

5.2 Proud of You

志工講師

5.3 天使志工網

附錄



104夥伴黃玉君(前排左二)前往南投家扶中心演講



104夥伴唐元熙至花蓮啄木鳥協會分享

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

5.1 校園實習生

5.2 Proud of You

志工講師

5.3 天使志工網

附錄

5.3 天使志工網



天使志工網 (www.104.com.tw/area/volunteer/) 提供非人力銀行企業客戶的NPO及NGO免費刊登志工職缺、最新消息、及志工故事，其中，志工職缺可同步曝光於人力銀行網站及104工作快找APP。

5,500人次應徵志工服務

天使志工網成立第三年(2013年9月至2014年9月)，單年協助全台NPO及NGO刊登超過465筆志工職缺，超過5,500人次主動應徵擔任志工。Facebook粉絲數達9,200人。



質化回饋及滿意度

高雄市政府「幸福・童愛館」社工王蓉兒：

「我是透過Facebook的訊息留言說明志工訊息，很快就被刊登上去了，不錯！而且還幫我們補充更多資料，我覺得，透過「104天志工銀行」有差，目前大約一週可以收到2~3封e-mail要當志工，以前沒這麼多，以前都是到附近貼海報找志工。「幸福・童愛館」位在前鎮區同安路，附近國中生比較多，以前比較多是國中生來當志工，不穩定，年紀也輕，透過104，志工年齡層可以提高，至少有些高中生，或者成人志工。」

失智老人「寧園安養院」社工楊秀珍：

「還不錯！安養院目前有222位失智老人，全院合計34位志工，其中3位是從「104天志工銀行」來的，他們去年就在安養院做志願服務，有的協助文書工作、有的當園藝志工、有的陪伴失智老人。從104來的志工主動性較高，也比較投入，照顧失智老人的志工要很有耐心，我們「重質不重量」，對於志工服務要很認同，除了陪伴，有時候還要餵飯給老人吃，要有基本疾病的 concept。安養院位在新竹縣湖口鎮鳳山村，交通不太方便，必須透過朋友介紹才能找到穩定又能長期配合的志工。104的平台讓我們可以說明志工的服務內容和條件，給我們和潛在志工彼此篩選的空間和機會，很棒！」

「董氏基金會」志工窗口許涵婷：

「用104平均1週可以收到3~4封e-mail要當志工，還不錯！有些是大學生，有些是退休族，也有是正在轉職的空檔，利用一些零碎的時間來當志工！以前沒用104，用的是「台灣公益資訊平台」和內政部「全國愛心關懷服務網」，平均1個月只有1~2封，大多來自「台灣公益資訊平台」，衛生福利部

的好像都沒有反應。董氏基金會感覺比較有名，我們還是很需要志工，也需要這種免費的工具幫忙曝光，對於104用心經營覺得很感動。」



104天使志工網獲2014年遠見企業社會責任獎肯定

- 關於本報告
- CSR政策
- 願景與使命
- 績效概覽
- 公司概況
- 企業承諾
- 最佳職場
- 環保永續
- 社會參與
- 附錄

附錄

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

附錄 GRI指標對照表

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
策略與分析			
1.1 組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	006	CSR政策
1.2 組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	●	002	董事長的話
組織簡介			
2.1 企業的名稱	●	001	關於本報告
2.2 主要品牌、產品和服務	●	009 025	1.1.1 104概況 2. 企業承諾
2.3 企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	●	009	1.1.1 104概況
2.4 企業總部所在位置	●	001	關於本報告
2.5 公司營運所在國家數及國家名。（包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內）	●	009	1.1.1 104概況
2.6 所有權性質與法律形式	●	009	1.1.1 104概況

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
2.7 提供服務的市場。（包括地理位置圖，服務的部門和客戶／受益人的類型）	●	009	1.1.1 104概況
2.8 報告公司之規模（包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額 - 私人公司、營業淨額 - 公營公司、4.總資本額細分為負債和權益 - 私人公司、5.提供產品或服務之品質）	●	056	3.1 人員聘僱
2.9 報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	●		無
2.10 報告期間內所獲得之獎項榮譽	●	024	1.5 榮耀與肯定
報告參數			
3.1 所提供資訊的期間。（即會計年度或日曆年度）	●	001	關於本報告
3.2 最近一次報告的日期。（若有的話）	●		2014年12月
3.3 報告週期（每年或每兩年）	●	001	關於本報告
3.4 針對報告書及其內容有問題時的聯絡訊息	●	001	關於本報告
3.5 定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	●	021	1.4 利害關係人經營

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

報告參數	揭露狀態	頁次	補充說明
3.6 報告書的範圍	●	001	關於本報告
3.7 說明報告書特殊限制的範圍或界限	●	001	關於本報告
3.8 對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間／或跨越公司可比較性的報告基礎	●		無指標定義相關狀況
3.9 提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	●	001	關於本報告
3.10 如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因（如合併／收購，基礎年／期間改變，商業本質，量測方法）	●		前一報告期間以2013年1月至2014年6月進行試編，此次報告期間為2014年1月至12月，有部分資訊重疊。
3.11 與以前報告有明顯不同之處（包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等）	●		無
3.12 內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	●		報告書目錄
3.13 為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	●		本報告書無進行外部查證，但依據AA1000保證標準與GRI G3.1版之精神進行編撰

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

	治理、承諾及參與	揭露狀態	頁次	補充說明
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員（依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例）	●	012 056	1.3.1 公司治理架構 3.1 人員聘僱
4.2	指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和／或非執行成員的人數	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	●	021	1.4 利害關係人經營
4.5	企業最高治理單位成員與公司經理人之薪酬／離職金／退休金與公司經營（包含社會及環境面向）績效之連結	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.7	確認最高治理單位及其下之委員會的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	●	007	願景與使命
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	●	012 014 016	1.3.1 公司治理架構 1.3.2 誠信經營守則 1.3.3 員工行為準則

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

治理、承諾及參與		揭露狀態	頁次	補充說明
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	●		無相關情事
4.13	公司參與商業協會，和（或）全國及國際性擁護機構的會員資格	●	012	1.3.1 公司治理架構
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	●	021	1.4 利害關係人經營
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	●	021	1.4 利害關係人經營
4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	●	021	1.4 利害關係人經營
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	●	021	1.4 利害關係人經營
經濟績效指標				
DMA	管理方針揭露	●	009	1.1 市場概況
EC1	直接產生和分配的經濟價值（包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等）	●	011	1.2 財務績效

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

經濟績效指標		揭露狀態	頁次	補充說明
EC2	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	●		無相關情事
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	●	059	3.2 漲酬福利
EC4	接受政府之重要財政補助	●		無
EC5	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	●	059	3.2 漲酬福利
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	●		依據採購原則，優先向國內供應商採購
EC7	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	●	056	3.1 人員聘僱
EC8	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	●	009	1.1.1 104概況
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	●	010	1.1.2 徵才概況
環境績效指標				
DMA	管理方針揭露	●	065	4.1 環保節能
EN1	使用的原料之重量或體積	●		非製造業，不適用
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	●		非製造業，不適用

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

環境績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
EN3 由主要能源劃分之直接能源消費量	●		無直接能源耗用
EN4 由主要來源劃分之間接能源消費量	●	065	4.1 環保節能
EN5 由環境保護及效率的改善所節省的能源	●	065	4.1 環保節能
EN6 企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及這些行動降低的能源耗用	●	065	4.1 環保節能
EN7 為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	●	065	4.1 環保節能
EN8 各來源別的總出水量	●	065	4.1 環保節能
EN9 因取水而有重大影響之水源	●		無相關情事
EN10 水回收及再利用的總量及百分比	●	065	4.1 環保節能
EN11 在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	●		無相關情事
EN12 描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	●		非製造業，不適用
EN13 保護與恢復的棲息地	●		無相關情事
EN14 訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊	●		非製造業，不適用

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

環境績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
EN15 企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	●		無相關情事
EN16 直接及間接排放之溫室氣體總量	●	065	4.1 環保節能
EN17 其他相關間接之溫室氣體排放量	●	065	4.1 環保節能
EN18 降低溫室氣體排放的行動與其成效	●	065	4.1 環保節能
EN19 造成破壞臭氧層之物質排放量	●		非製造業，不適用
EN20 按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物（SOx）、及其它重要氣體排放	●		非製造業，不適用
EN21 污水排放的污染程度及流向終點	●	065	4.1 環保節能
EN22 廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	●	065	4.1 環保節能
EN23 重大洩漏的次數與數量	●		非製造業，不適用
EN24 視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	●		非製造業，不適用
EN25 企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	●		非製造業，不適用

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

環境績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
EN26 企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	●		非製造業，不適用
EN27 售出的產品及包裝材被要求回收的比例	●		非製造業，不適用
EN28 重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	●		無相關情事
EN29 商品、原料或人員的輸送所造成重大環境衝擊	●		非製造業，不適用
EN30 按種類揭露環境保護的總費用與投資	●	065	4.1 環保節能
勞動績效指標			
DMA 管理方針揭露	●	056	3.1 人員聘僱
LA1 按地區／國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	●	056	3.1 人員聘僱
LA2 按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	●	056	3.1 人員聘僱
LA3 在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	●	059	3.2 漢酬福利
LA4 受勞資雙方集體協議保護之員工比例	●	056	3.1 人員聘僱
LA5 針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	●	056	3.1 人員聘僱
LA6 描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	●	056	3.1 人員聘僱

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

	勞動績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
LA7	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	●	056	3.1 人員聘僱
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	●	063	3.4 工作環境
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	●	063	3.4 工作環境
LA10	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	●	061	3.3 人才培育
LA11	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	●	059	3.2 嘉酬福利
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	●	059	3.2 嘉酬福利
LA13	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	●	056	3.1 人員聘僱
LA14	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	●	059	3.2 嘉酬福利
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	●	063	3.4 工作環境
	人權績效指標			
DMA	管理方針揭露	●	063	3.4 工作環境

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

人權績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
HR1 有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例	●		報告期間內無重大投資協議與合約
HR2 重要供應商／承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	●		本公司尚未針對供應商進行人權過濾，但依據本公司採購政策，若供應商涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，本公司會降低或停止向其採購。
HR3 考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	●	061 063	3.3 人才培育 3.4 工作環境
HR4 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	●		無相關情事
HR5 可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了什麼樣的行動	●		無相關情事
HR6 企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻	●	056	3.1 人員聘僱
HR7 辨認有強迫或強制性勞動風險的營運活動和重要供應商，且能量測消除所有形式強迫勞動的貢獻	✗		
HR8 公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	●	061 063	3.3 人才培育 3.4 工作環境
HR9 侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	●		無相關情事

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

人權績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
HR10 受到人權的審查和（或）影響評估的營運活動的總數和比例	●		無相關情事
HR11 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	●		無相關情事
社會績效指標			
DMA 管理方針揭露	●		願景與使命
SO1 實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	●	070	5. 社會參與
SO2 對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	●		已和全公司員工訂有員工行為準則等相關規範
SO3 員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	●	014	1.3.2 誠信經營守則
		016	1.3.3 員工行為準則
		061	3.3 人才培育
		063	3.4 工作環境
SO4 對貪污事件的反制行動	●		無相關情事
SO5 公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	●		無相關情事
SO6 公對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	●		無相關情事
SO7 針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	●		無相關情事

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

社會績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
SO8 不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	●		無相關情事
SO9 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	●		無相關情事
SO10 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	●		同SO9，無相關情事
產品責任績效指標			
DMA 管理方針揭露	✗		
PR1 在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	●		非製造業，不適用
PR2 按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	●		無相關情事
PR3 依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	●		所有產品與服務皆於客戶使用前載明使用之權利義務與注意事項
PR4 按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	●		無相關情事
PR5 針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	●		每年皆固定實施各產品與服務之客戶滿意度調查

關於本報告

CSR政策

願景與使命

績效概覽

公司概況

企業承諾

最佳職場

環保永續

社會參與

附錄

產品責任績效指標	揭露狀態	頁次	補充說明
PR6 有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	●	018	1.3.4 企業刊登規範
PR7 客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	●		無相關情事
PR8 按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	●		無相關情事
PR9 提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	●		無相關情事