2020年企業社會責任報告書

IGS CSR REPORT 2020

IGS® 鈊象電子股份有限公司
INTERNATIONAL GAMES SYSTEM CO., LTD.

目錄
Contents

關於本報告書 3
2020年永續績效成果 7
聯合國永續發展目標 8
鈊象大事記 10
鈊象榮耀 13
CH1.永續經營與重大議題
- 1.1利害關係人鑑別與溝通 15
- 1.2重大議題分析與鑑別 18
- 1.3重大議題管理方針 19

CH2. 經營治理
- 2.1公司治理 21
- 2.2誠信經營與風險管理 31
- 2.3外部組織參與 36
- 2.4創新治理 37

CH3. 鈊象家庭
- 3.1人力資源 41
- 3.2薪酬與福利 43
- 3.3員工健康與照護 47
- 3.4人才培育與發展 49

CH4. 社會共融
- 4.1 產品與產業責任 52
- 4.2 與環境共生 55
- 4.3 社會關懷 58

附錄一、GRI-Standards 對照表 61

關於本報告書

歡迎閱讀鈊象電子股份有限公司(以下簡稱鈊象）發行的企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，鈊象長期關注並履行社會責任，期待透過報告書的呈現，連結努力的成果與企業社會責任，落實與利害關係人溝通，接軌國際永續發展趨勢。

報告期間

本報告書資訊揭露期間為2020年度（2020年1月1日至2020年12月31日），內容涵蓋鈊象的永續願景、重大議題回應，以及經濟、環境、社會等面向的具體作為和績效數據。部分數據將追溯至2017年或呈現2021年之資訊。

報告邊界與範疇

本報告書邊界考量業務性質，以及符合2020年度利害關係人關注之重大議題相關性，以決定資訊蒐集之範疇。財務數據係採經會計師事務所查核後之鈊象電子股份有限公司之母公司合併財務報告資訊，金額皆使用新台幣計算並將於報告書中註明；合併報表之個體請參閱2020年度合併財務報告。

環境與社會面數據係採主要營運據點鈊象企業總部大樓（新北市五股區五工路130 號）所發生之相關數據，呈現利害關係人所重視之重大主題的回應與作為。本報告書主題涵括經營績效、公司治理、人才發展、社會共融與環境保護等面向，呼應國際間對於企業財務與非財務資訊揭露的要求與方向。報告書揭露的數據來自於自行統計與調查，並以大眾常用的數值描述呈現。

報告標準依據與確保公開資訊可靠度

本報告書內容架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）之準則（GRI Standards）編撰，依據「核心選項」指引進行資訊揭露。

報告發行週期

本報告書為鈊象發行的第一本企業社會責任報告書，未來將仍以年度為單位持續發行。報告書可於鈊象企業社會責任專區進行下載。

關於本報告書

經營者聲明

鈊象創立於1989年，迄今已邁入第32年。鈊象將核心技術定位於遊戲的創新與研發，並以『創新科技、創意休閒』為企業精神標竿，希望隨著科技不斷進步，以創新的角度，不斷開發出深具創意的休閒產品，並不斷厚植遊戲產品研發及跨平台技術，使企業能夠永續經營。鈊象除了創新與創意外，也堅持『尊重人性、追求卓越』及『永續經營、共享共榮』的經營理念，公司不僅要求營運績效，更強調人性管理，並以人才的卓越、產品的卓越、技術的卓越為公司發展的基石。

鈊象在專注本業以獲取良好營運績效外，永續經營是公司追求的最高目標，並致力於落實「企業社會責任」理念之實踐，追求共享與共榮，將企業的經營成果與員工、投資人與社會大眾共享共榮。我們將持續努力，並將我們的作為與聯合國永續發展目標(SDGs)進行連結，以實際行動投入、參與、執行，支持全球永續議題之倡議與推動。期許在創造企業經營績效與競爭力的同時，善盡社會責任，為環境、社會及經濟的永續目標共同努力。

關於本報告書

「彩虹之美在於各色並存、人生之美在於多人共榮」

「在順境中懂得感恩珍惜，在逆境中學會心存喜樂」

關於本報告書

公司願景

鈊象以成為大中華區遊戲研發旗艦及世界級遊戲公司為願景，未來公司仍將專注發展遊戲本業，並訂定具體的中長程目標：

模擬機的市佔率達成全球第一

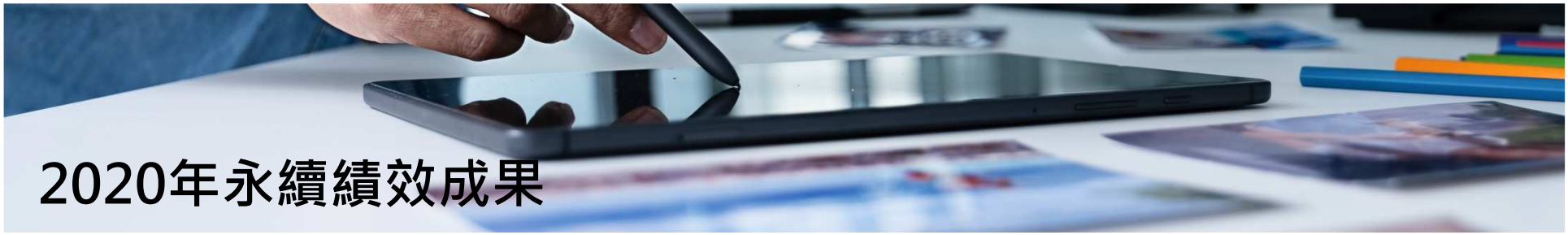
鈊象憑著過去累積的技術與經驗，以優異的遊戲性、文化親和力與價格優勢，打破日本產品獨占的局面，更成為華人地區的第一品牌，但若要成為世界級遊戲公司，便要無畏挑戰堅強對手，相信以華人的智慧與實力，這並非不可能的夢想。

成為網路遊戲內容最佳提供者

鈊象累積相當多成功的遊戲產品，並具有厚實的研發實力與移植技術，未來將以此為新戰場，以最佳的遊戲品質與內容，建構成為大中華區最大的網路遊戲平台。

組成最佳遊戲研發團隊

未來除積極培育國內遊戲人才外，並將以大中華區為核心，建立最佳遊戲研發團隊，完成國際化與世界級的長程目標。



2020年永續績效成果

環境保護

- 節能減碳，以2019年為基準年，2020年每人排放量溫室氣體排放量減少6%。
- 水管理，以2019年為基準年，2020 年因無颱風年總雨水回收量驟減,每人平均用水量僅增量1%。

社會責任

- 全體同仁參與『捐血一袋，救人一命』活動，共捐出100袋熱血。
- 鈊象慈善基金會捐助新北市立高中、國中、小學清寒優秀獎助學金，共21校618位學生受益。
- 鈊象慈善基金會榮獲新北市政府『109年新北市財團法人社會福利慈善事業基金會評鑑』甲等。
- 榮獲教育部體育署運動企業認證。
- 玩家儲值發票捐贈『中華社會福利聯合勸募協會』中獎金額達109,800元。
- 玩家儲值發票捐贈『財團法人新北市私立鈊象電子社會福利慈善事業基金會』中獎金額達660,200元。

企業治理

- 2020年合併營業收入84.25億元，成長59%。
- 2020年合併稅後淨利34.10億元，成長72%，每股盈餘成長1.7倍，達到48.38元。
- 2020年研究發展支出16.78 億元。
- 2020年度提出專利申請4件，2020年度獲得專利審核通過2件。
- 2020年客服年服務量超過35萬件，客戶滿意度達94% 以上，服務品質檢核正確率 99 % 以上。

聯合國永續發展目標

2015 年，聯合國通過了17 項「永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs）以及169 項的子目標（Target），建立明確的永續發展願景和優先事項，期望透過全球政府、企業、公民共同參與，於2030 年達成消除貧窮、消弭不平等以及減緩因應氣候變遷等目標。為了回應SDGs，鈊象從公司的核心業務出發，並在日常的營運中結合這樣的理念，投入關注與資源，包含員工的健康與福利、性別平等、促進就業與經濟成長、氣候相關行動等作為，藉以支持SDGs 以落實我們的企業責任。

聯合國永續發展目標

◆ 持續擴大事業群，提供就業機會

◆ 產品推陳出新，積極注入研發動能

對應章節：CH2 經營治理、CH3 鈊象家庭

◆ 職場環境健康推廣

◆ 女男同酬與人權保障

◆ 提供完整公開之員工意見表達管道

對應章節：CH3 鈊象家庭

◆ 有效能源管理與綠色採購

◆ 多元教育訓練與職涯規劃

對應章節：CH3 鈊象家庭、CH4 社會共融

鈊象大事記

1989	• 鈊象成立，專注於遊戲軟、硬體之企畫、設計、研發、製造、行銷。
2000	• 推出第一款PC單機麻將遊戲『明星三缺一』，進軍PC平台遊戲市場。 • 完成第一款音樂節奏遊戲機『Rock Fever』、舞蹈遊戲機『Crazy Dancing』，進軍音樂類型遊戲。
2002	• 持續成功推出DJ音樂節奏機台系列作品『Rock Fever 3』，奠定日後該類型產品大中華區龍頭地位。
2003	• 推出第一款網路連線MMORGP遊戲『封神online』，進軍角色扮演類網路遊戲市場。 • 推出第一款結合資訊、遊戲之觸控式螢幕遊戲機台：『EZ Touch』系列。
2004	• 榮獲經濟部『中小企業磐石獎』殊榮。 • 開始經營連線休閒遊戲平台『Game淘』，推出第一款網路連線麻將『明星三缺一online』，進軍連線休閒類網路遊戲市場。 • 推出首款打鼓音樂機『擊鼓王』。 • 推出新款3D模擬賽車『Top Driver』，奠定日後該類型產品大中華區龍頭地位。
2006	• 7月掛牌上櫃
2007	• 推出音樂舞蹈休閒遊戲『唯舞獨尊』。

鈊象大事記

2008	• 推出新款3D模擬音樂節奏遊戲『唯舞獨尊』。
2009	• 推出新款3D模擬摩托車『Speed Rider』。 • 推出與SEGA合作的遊戲大作『霸、三國志』。
2010	• 推出新款3D模擬賽車『Top Driver 3』。 • 推出首款網頁平台麻將遊戲『新明星三缺一』。
2011	• 推出全球第一款3D模擬卡車遊戲『動力卡車』。 • 推出與P&G異業結盟的手機遊戲大作『美髮玩家』。
2012	• 推出第一款自製3D 動作遊戲『藍星戰記online』。
2013	• 推出第一款自製卡片遊戲機『機甲英雄』，授權超過5國。 • 推出自製3D 賽車遊戲『火線狂飆』。
2014	• 推出第一款自製轉輪類手遊『炫轉樂園』，風靡全球。 • 發表第一款自製PS4 經典街機遊戲大作『三國戰紀』。
2015	• 與Aristocrat推出社群博弈手遊平台『發發發』，風靡全球。 • 推出真人卡牌類代理遊戲『女王』，人氣飆升。

鈊象大事記

2016	• 推出社群博弈遊戲『金虎爺』、『滿貫大亨』。
2017	• 推出第一款自製AR結合4D動感平台的遊戲賽車遊戲『VR火線狂飆』。 • 推出自製真人卡牌遊戲『女王二-美人天下』及社群博弈手遊平台『金猴爺』。
2018	• 推出捕魚遊戲『捕魚大玩咖』及『海王寶藏』。 • 推出社群博弈遊戲『金好運娛樂城』。
2019	• 推出『機甲英雄』二代 『機鬥勇者』全新卡牌遊戲機。 • 首度發表『機甲英雄』卡牌遊戲同名動畫。
2020	• 推出『Slotrip娛樂城』。
2021	• 推出全球首款『奧特曼系列變身大決戰 』。 • 推出全新『狂野飆車9：競速傳奇 ARCADE』。

鉅象榮耀

2021年榮獲第七屆(2020年)公司治理評鑑為上櫃公司前6%-20%

2021年數位時代高價值企業100強，榮獲第2名

2021年鉅象慈善基金會榮獲新北市政府『109年新北市財團法人社會福利慈善事業基金會評鑑』甲等

2020年榮獲教育部體育署運動企業認證

2020年榮獲財政部頒發績優營業人獎

2020年文化創意產業平均年薪最高

2020天下雜誌韌性企業200強，全年成長排名第18名

2020天下雜誌營運績效50強，榮獲第1名

2019年1111人力銀行票選「軟體/網路」類別，前20名的幸福企業

2017年榮獲財政部頒發開立統一發票績優營業人獎項之殊榮

2017年《火線狂飆VR》數位內容產品獎/數位遊戲類/年度最佳產品獎、最佳技術獎

2014年榮獲櫃買中心第二屆「金桂獎」之「股東報酬」獎項

鈊象榮耀

2014年《炫轉樂園》榮獲台灣原創遊戲大賞/PC平台組優勝
2013年《火線狂飆》榮獲數位內容產品獎/數位遊戲類/年度最佳產品獎
2011年榮獲櫃買中心第一屆「金桂獎」之「卓越股東報酬」、「卓越永續經營」二項大獎
2010年通過台灣智慧財產管理規範(TIPS)驗證
2009年取得公司治理協會CG6005通用版授證
2008年通過公司治理協會CG6004通用版公司治理制度評量認證
2008年通過ISO/IEC 27001資訊安全管理系統驗證
2008年《唯舞獨尊online》榮獲TGS「風雲休閒遊戲」金獎
2007年通過ISO9001:2008品質管理系統驗證
2007年《唯舞獨尊online》榮獲經濟部工業局Game Star遊戲之星之『年度大賞獎』、『最佳連線遊戲獎』、『最佳製作人獎』
2005年首度進入台灣[商業週刊]一千大服務業排名578名
2005年《TOP DRIVER》榮獲經濟部工業局數位內容產品獎
2004年榮獲第十三屆國家磐石獎-卓越中小企業
1999年首度進入「天下雜誌」兩千大跨業排名（1641名，一千大製造業排名903名）
1998年首度進入「天下雜誌」一千大製造業排名（943名）

CH1 永續經營與重大議題

1.1 利害關係人鑑別與溝通

參考利害關係人議合標準(Accountability Stakeholder Engagement Standard，簡稱AA1000SEC)、公司日常營運經驗以及同業標準，鑑別出共6類與本公司密切相關的利害關係人，分別為股東/投資人、員工、客戶/消費者、政府機關、供應商及社區。

為確立企業永續發展之規劃與決策，本公司建立透明、有效的多元化溝通管道及回應機制，將利害關係人所關注之重大主題納入企業永續發展策略中，做為擬定公司社會責任實行政策與相關規劃的參考指標，並於今年出具第一本企業社會責任報告書回應利害關係人關注之所有主題。2020年所鑑別出之利害關係人，其關注議題及溝通管道如下：

利害關係人	對鈊象的重要性	關注議題	議合方式與頻率
股東/投資人	有股東及投資人長期的支持是鈊象穩定成長的力量。我們致力於資訊公平公開透明化，保障股東及投資人之權益。	●財務績效及業務成長 ●誠信經營 ●風險管理 ●公司治理	●定期公開財務資訊 ●定期召開法人說明會 ●每年度股東常會 ●公司網站及公開資訊觀測站(即時) ●投資人諮詢服務信箱/專線(即時)

CH1 永續經營與重大議題

利害關係人	對鈊象的重要性	關注議題	議合方式與頻率
員工	員工是鈊象最重要的資產，我們的產品、服務、熱情和文化建立，都是每個員工一點一滴累積，因此我們非常重視員工的心聲。	●員工待遇與福利 ●訓練與發展 ●職業健康與安全	●每年績效考核 ●公司內部即時公告 ●定期勞資會議 ●每年一次員工大會 ●福委會定期舉辦活動及每年一次家庭日活動 ●新人教育訓練、員工定期教育訓練
客戶/消費者	追求客戶最高滿意度是鈊象的企業文化，也是公司員工努力的目標，鈊象致力於提供客戶最優質遊戲及服務，增加客戶對公司之信賴及支持。	●資訊安全與隱私權保障 ●客戶權益與服務 ●誠信經營 ●客戶關係管理	依不同客戶及消費者的需求，提供24小時全年無休的多渠道服務選擇： ●電話專線：02-2299-5048等多款遊戲服務專線 ●智能客服 (Chat Bot) ●問題回報系統 (BugReport) ●iOS /Android 雙平台留言回應 ●FB 粉絲團專頁 ●客戶關係維運團隊，主動式服務用戶需求

CH1 永續經營與重大議題

利害關係人	對鈊象的重要性	關注議題	議合方式與頻率
政府機關	鈊象秉持法令遵循，配合政府推動政策，達成永續經營目標。	●法令遵循 ●公司治理 ●誠信經營	●不定期參加主管機關相關法規說明會及宣導會 ●即時電話溝通及e-mail溝通 ●定期交付財務資訊 ●公司網站及公開資訊觀測站(即時)
供應商	優良的供應商才能提供鈊象優質的產品，我們重視供應商的管理及品質，致力建構長期的合作夥伴。	●供應商管理 ●倫理與誠信 ●付款條件 ●合作與未來發展	●每年定期供應商評鑑 ●不定期電話、 e-mail、會議溝通
社區	我們結合公司核心業務及員工的愛心，自發性參與各項在地關懷活動，落實企業對社會的回饋。	●公司治理 ●誠信經營 ●文化創新/傳承 ●社會公益	●不定期參與社區活動 ●相關部門專人聯繫電話、e-mail(即時) ●利害關係人諮詢服務信箱/專線(即時) ●產學合作實習專案(不定期)

CH1 永續經營與重大議題

1.2 重大議題分析與鑑別

本公司經由高階主管會議審核收集各利害關係人所關切之議題，逐一選出並鑑別重大考量面之議題，並依利害關係人的影響程度排序各議題之座落點後，再確認該議題之影響與重要性進行內容之揭露。我們也將持續對重大議題設定管理方針，作為長期永續發展的基石。

下圖表為2020年重大實質性議題矩陣圖，經由不同利害關係人對各議題之關注程度、詢問頻率、是否具實質性及影響程度之高低，排序出需優先於報告書內回應的重要關切議題。

CH1 永續經營與重大議題

1.3 重大議題管理方針

重大議題	GRI 特定主題	對鈊象的意義	內部組織	價值鏈衝擊範圍						我們的目標	特定行動	對應章節
				投資人/股東	員工	客戶/消費者	政府機關	供應商	社區			
資訊安全與隱私權保障	GRI 418 顧客隱私	我們高度重視個人資料及資訊之安全性，以嚴密的機制和措施確保個資及營運資料的安全性，以降低資安風險。	■	■	■	■		■		●持續強化改善整體資訊安全管理制度能力。 ●健全公司資訊安全管理制度，確認資訊安全管理系統運作之有效性。	●積極參與國內外資安研討。 ●本公司全面導入 ISO27001 認證，且資訊設備統一安裝資訊安全系統，以保護個人資料及營運資料的安全性，以降低資安風險。	公司治理、誠信經營與風險管理
公司治理	GRI 102 一般揭露(治理)	持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、資訊透明度確保股東權益。	■	■	■	■	■	■	■	●持續改善公司治理評鑑未得分項目，提升評鑑結果。 ●落實公司治理以符合公司治理趨勢及相關法規。	●設置審計委員會，強化董事會職能。 ●擬定董事會績效評估辦法，執行董事會及功能性委員會績效內部評估。	公司治理、誠信經營與風險管理
法令遵循	GRI 419 社會經濟法規遵循 GRI 307 有關環境保護的法規遵循	鈊象積極依循相關法令訂定內部規章，同時辦理教育訓練課程深化員工於法令遵循面的相關意識，以保障各利害關係人之權益。	■	■	■	■	■		■	●遵循相關法令及個人資料保護法等保障消費者權益。 ●無重大違規事項發生。	●訂定相關風險管理辦法。 ●定期參加相關法令宣導。 ●公司內部推動風險文化，落實風險管理。	誠信經營與風險管理
誠信經營	GRI 103 管理方針	公司秉持誠信經營，持續開發深具創意的休閒產品，厚植遊戲產品研發能力，使企業永續經營。	■	■	■	■	■	■	■	●永續經營、共享共榮。 ●持續落實公司核心價值『誠信正直』。	●訂定「誠信經營守則」。另訂有「道德行為準則」規範董事、經理人及一般員工之道德標準。 ●落實教育訓練及宣導。	公司治理、誠信經營與風險管理

CH1 永續經營與重大議題

重大議題	GRI 特定主題	對鈊象的意義	內部組織	價值鏈衝擊範圍						我們的目標	特定行動	對應章節
				投資人/股東	員工	客戶/消費者	政府機關	供應商	社區			
風險控管	GRI 102 一般揭露（策略） GRI 207 稅務 GRI 419 社會經濟法規遵循	確實落實風險管理，以降低營運風險。	■	■	■	■	■	■		●落實公司治理降低營運風險。 ●落實風險管理、樹立風險文化。	●訂定年度關鍵性策略方向目標。 ●公司內部落實風險管理。	誠信經營與風險管理
產品與服務創新	GRI 103 管理方針	企業要永續經營，不斷的創新與突破是必要的，鈊象不斷在遊戲中探索無限的可能。	■	■	■	■				●2020 年度，研發費用較 2019 年成長 42 %。 ●不斷精進技術，持續優化產品與服務，追求卓越不間斷。	●持續招攬菁英人才。 持續推動 ISO9001 品質管理系統及 TIPS 台灣智慧財產管理規範。 ●2020 年度提出專利申請 4 件，2020 年度獲得專利審核通過 2 件。	創新治理 產品與產業責任

CH2 經營治理

2.1 公司治理

2.1.1 關於鈺象

第一階段：創業時期（1991-1996年）

階段使命：成為華人地區知名遊戲研發公司

鈺象正式成立於1991年，有感於商用遊戲機市場商機龐大，但中高階產品的市場始終掌握在日本遊戲大廠手中，因此自成立起便堅持自有品牌及關鍵技術自行研發，立志成為華人地區知名的遊戲研發公司。本階段重要的遊戲作品如格鬥遊戲「黃飛鴻」、益智遊戲「中國龍」...，不僅打破日本廠商長期壟斷局面，也成功建立「IGS」這個知名的華人遊戲品牌。

第二階段：商用遊戲機起飛時期（1996-1999年）

階段使命：成為華人地區最大遊戲研發公司

1996年專屬2D遊戲主機（Polygame Master，簡稱PGM）研發完成是鈺象發展的重要里程碑，成為亞洲地區除日本廠商外唯一擁有專屬遊戲主機的遊戲大廠，以此遊戲平台為基礎，鈺象不僅成功開發出各類型益智遊戲，更奠下未來跨平台移植遊戲的堅實基礎。在此階段中，PGM主機不斷推出膾炙人口的佳作如「西遊釋厄傳」、「傲劍狂刀」、「三國戰紀」...，優異的市場成績讓鈺象成為公認的華人地區最大遊戲研發廠商，並以3D賽車的開發成功打破日系廠商在模擬機的獨占地位。

第三階段：跨平台快速發展時期（2000-2003年）

階段使命：成為華人地區全方位遊戲研發公司

鈺象始終堅守『專注核心、自主研發』的經營方針，並隨著市場趨勢及產業技術不斷強化遊戲的核心技術。在本階段中，鈺象不僅在商用遊戲機平台、PC遊戲各平台間厚植交互移植技術，且網際網路革命更帶動下一波的成長動力。在商用遊戲機領域中，研發團隊不斷突破技術瓶頸，充分應用PGM、TSG、Atomiswave不同平台特性開發及移植遊戲，並在模擬機市場中迭創佳績，成為大中華區模擬機市場後起之秀。在PC遊戲領域中的發展更是一日千里，短短三年的時間，已能運用PC平台開

CH2 經營治理

發出單機、區域連線、網際網路遊戲開發出不同類型遊戲，成為公司第二事業處。

第四階段：海外拓展佈建時期（2004年 迄今）

階段使命：邁向資本市場、成為世界級遊戲研發公司

遊戲產業是個技術密集、腦力密集的科技尖端產業，鈊象為強化自有品牌及自主研發的兩大理念，深深了解只有提昇企業知名度與形象，才能吸引到更卓越的業界人才，及公開募集資金邁向國際化。因此積極接受上櫃輔導，於95年7月12日正式上櫃掛牌交易。未來公司仍將專注發展遊戲本業，並訂定具體的未來目標：第一，希望模擬機的市佔率達成全球第一；第二，希望成為網路遊戲內容最佳提供者，第三、希望組成最佳遊戲研發團隊，並進行海外佈局，逐步完成國際化與世界級的長程目標。

鈊象基本資料

【總部地址】 臺灣新北市五股區五工路130號

【成立時間】 1989年11月10日

【資 本 額】新臺幣704,503,900元

【員工人數】約1,000人

【產 業 別】文化創意產業

【股票代號】 3293

目前之商品（服務）項目

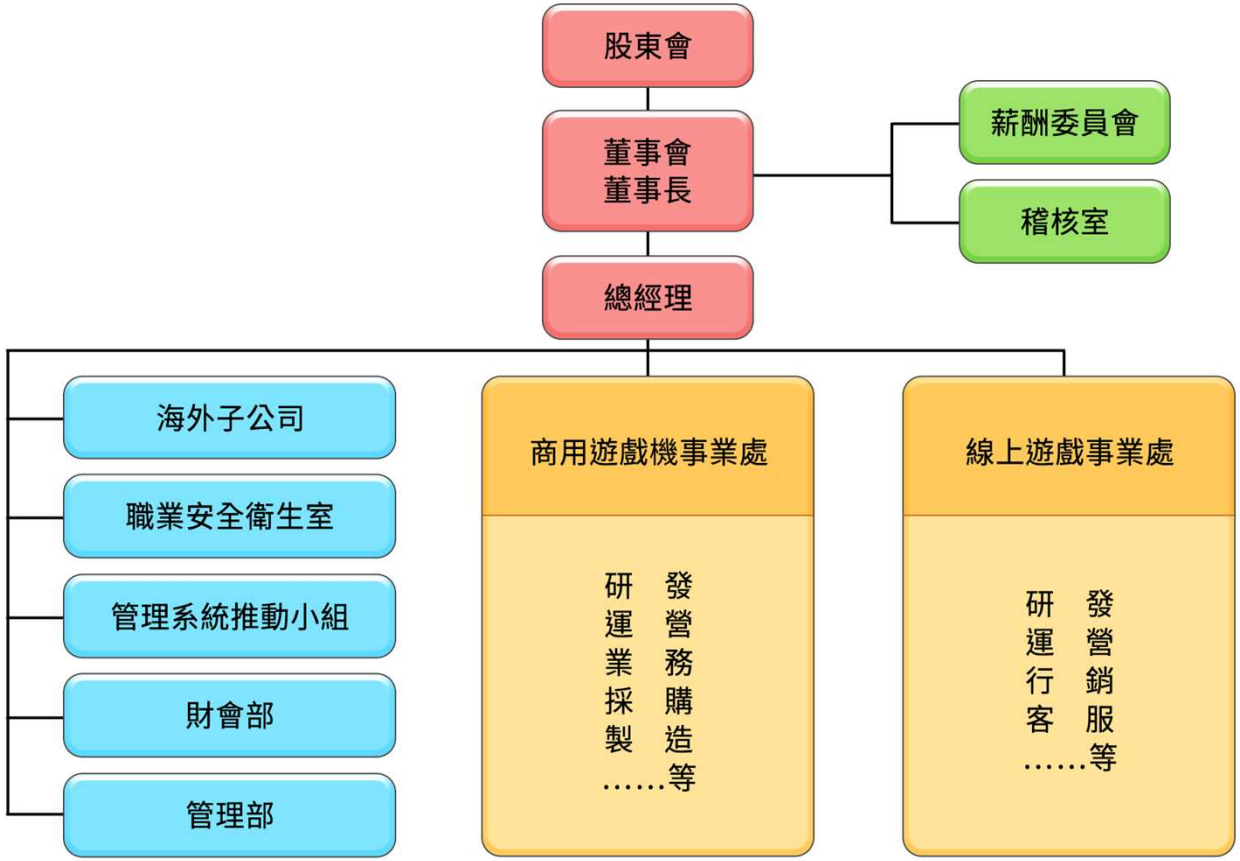
鈊象主要營業項目係網路遊戲（Online Game）包含手機遊戲（Mobile Game）之軟體及商用電子遊戲機（Arcade Game）之軟、硬體的企劃、設計、研發、製造、行銷、營運與服務及相關智慧財產權（著作權、商品化權、商標權等）的授權與合作。

網路遊戲則以休閒遊戲(以金猴爺、明星三缺一、金好運、滿貫大亨、海王寶藏及金虎爺等為代表)為主；而商用電子遊戲機（Arcade Game）依其產品性質再細分為：娛樂類(以轉輪機、捕魚機類型等為代表)、益智類(以彩票機、兒卡機及兒童騎乘機等為代表)、模擬機類(以競速遊戲、槍機類遊戲及VR類等系列為代表)。

CH2 經營治理

2.1.2 公司治理與組織架構

組織架構



CH2 經營治理

公司治理

鈊象持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、加強資訊透明度、重視公司治理及善盡企業社會責任，積極參與公司治理評量認證，於2021年榮獲台灣證券交易所第七屆「公司治理評鑑」上櫃公司前6~20%。

■ 董事會

鈊象董事會共5名董事及2名獨立董事，另設有監察人3名參與董事會及內部不定期會議。監察人職責為與內部稽核主管及會計師溝通討論內部控制管理及財務報告等事項，2020年度監察人各種溝通情況皆良好。

◆ 完善的董事提名及遴選制度

鈊象有完善的董事遴選制度，全體董事之選任程序公平、公開及公正，符合「董事選舉辦法」，並考量董事會之配置及多元化標準，由產業界及學者專家共同組成董事會。訂定依據公司產業特性及未來發展策略，中長期規劃董事結構及多元配置，明訂適任董事人選基本條件、專業知識技能及整體應具備之能力，確保企業永續發展。

◆ 董事出席情形

鈊象董事及監察人均積極參與公司營運，2020年共召開5次董事會，整體出席率98%。董事擁有透明及充分之資訊，對於公司營運及未來方向，在深度討論及溝通下，共同規劃對組織成長、績效提升、營運發展、風險管理等具有重大層面影響之決策，董事會有效監督並指導公司經營階層，雙向維持著良好的溝通，充分發揮董事會職能。

◆ 董事持續進修

2020年每位董事均持續進修，接軌國際重要的風險管理指標或知識，以強化董事會風險治理的功能。並透過持續安排多元外部進修課程增強其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

CH2 經營治理

董事及監察人進修情形

職　稱	姓　名	課程名稱	進修單位	上課時數
董事長	李柯柱	審計委員會運作暨股票面額之說明	社團法人中華公司治理協會	3
董事	江順成			3
董事	陳阿見			3
董事	楊慶安			3
董事	徐俊揚			3
監察人	林星辰			3
監察人	王燦華			3

CH2 經營治理

董事及監察人進修情形

職　稱	姓　名	課程名稱	進修單位	上課時數
獨立監察人	張威珍	審計委員會運作暨股票面額之說明	社團法人中華公司治理協會	3
獨立董事	戴文凱	2020年 公司治理與企業誠信董監事宣導會	台灣證券交易所、 證券櫃檯買賣中心	3
		審計委員會運作暨股票面額之說明	社團法人中華公司治理協會	
獨立董事	朱威任	運用新發布審計準則公報 第69至72號	中華民國會計師公會 全國聯合會	3
		金融資產及投資之查核		
		股權規劃	社團法人中華公司治理協會	
		審計委員會運作暨股票面額之說明		

CH2 經營治理

◆ 董事會績效評估

為提升董事會職能及落實公司治理，鈊象訂有「董事會績效評估辦法」，每年進行董事會及功能性委員會評量，並於每年十月由董事會內部評量、董事成員自評及功能性委員會內部評量，由董事會議事事務單位彙整評量結果，並針對可加強處提出建議。

本公司於2020年12月18日提報董事會完成2019年10月1日至2020年9月30日董事會及功能性委員會績效評估，評估內容如下：

一、董事會績效評估：

對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制。

二、董事成員績效評估：

公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。

三、功能性委員會績效評估：

對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任、內部控制。

評估結果如下：

1. 董事會績效評估：優等。
2. 董事成員績效評估：優等。
3. 功能性委員會績效評估：優等。

■ 稽核室

◆鈊象依據業務情況、管理需求及其他相關法令規定，設立稽核室，並直接隸屬於董事會，專職於內部稽核相關工作。稽核室成立目的在於協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度執行成效，並提供改善建議，確保內部控制制度得以持續及有效實施，並作為檢討及修正內部控制制度之依據。

◆鈊象依據相關法令規定建立內部控制制度，並設立公司內部控制，稽核室督促內部各單位及子公司每年辦理自行評估，再由內部稽核單位覆核各單位及子公司之自

CH2 經營治理

行評估報告，併同稽核單位所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，作為董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。

◆每月10日前，稽核室針對內部控制稽核執行狀況與獨立董事監察人要求追蹤事項，將其結果與發現E-mail 報告獨立董事、監察人，並於每季董事會中列席報告稽核執行情形；若有重大異常事項則即時會報獨立董事、監察人，必要時得召開會議。

◆內部稽核主管每半年至少一次會報獨立董事，針對公司內部稽核執行狀況與內部運作，進行充分溝通、說明；若有重大異常事項則即時會報，必要時得召開獨立董事、監察人會議，另亦安排會計師與獨立監察人就財務報告之查核情形共同開會討論，增加雙方之溝通管道。

■ 薪酬委員會

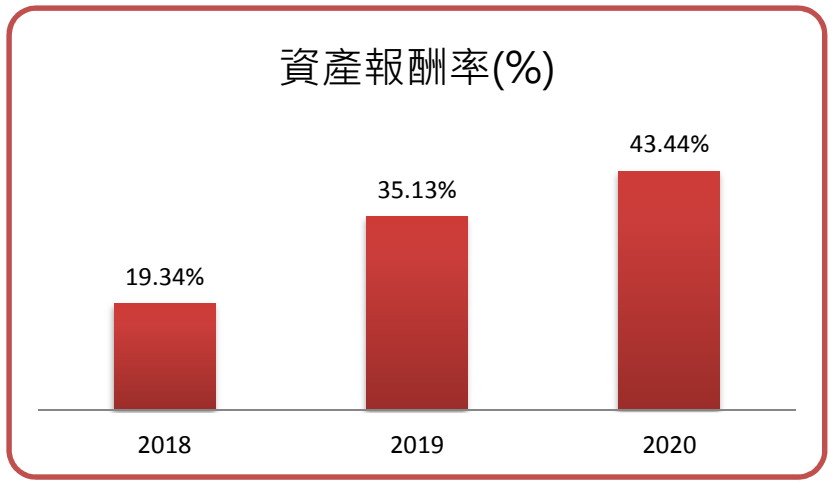
鈊象薪資報酬委員會職責主要為訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。薪酬委員會共有三名成員，由本公司二位獨立董事及一位外部專業人士組成。2020年度薪資報酬委員會開會2次，委員整體出席率100%。

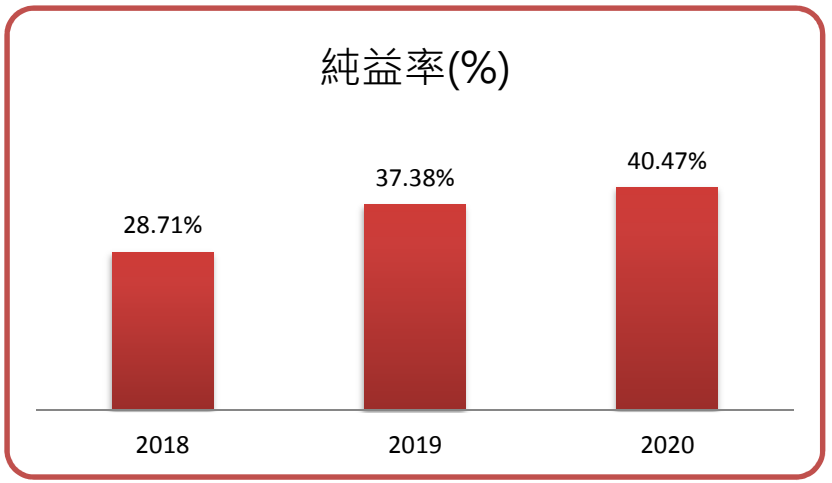
CH2 經營治理

2.1.3 財務績效

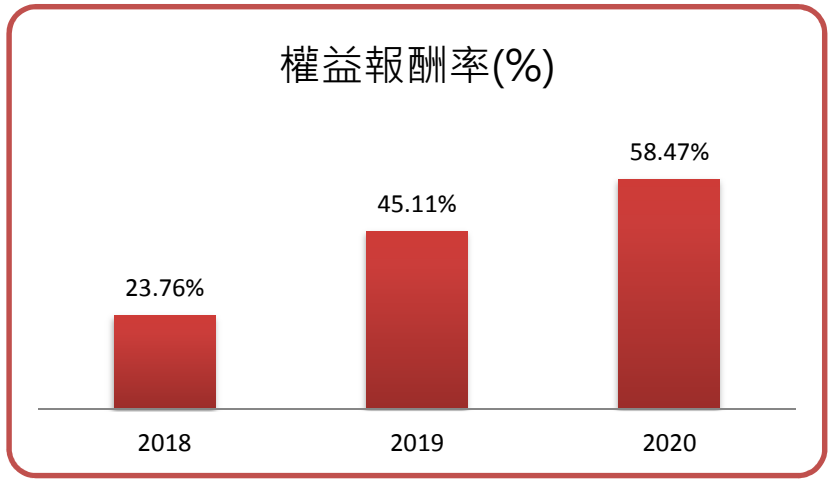
鈊象多年來致力於遊戲研發及推廣，已成功開拓出眾多的產品線與優秀產品，展望未來將持續對內部營運機制做適當調整，將營運重心放在利基市場與不同平台之產品推展，持續擴大市場占有率，創造更好的業績表現，以回應股東的期待與關懷。鈊象2020年度合併營收為84億元，合併稅後淨利為34億元，每股稅後盈餘(EPS)為48.38元、股東權益報酬率(ROE)為58.47%、資產報酬率(ROA)為43.44%。

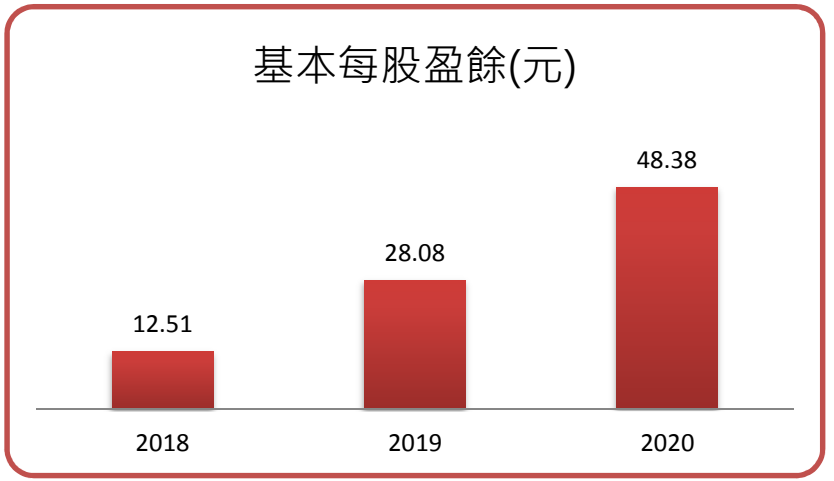
■ 獲利能力

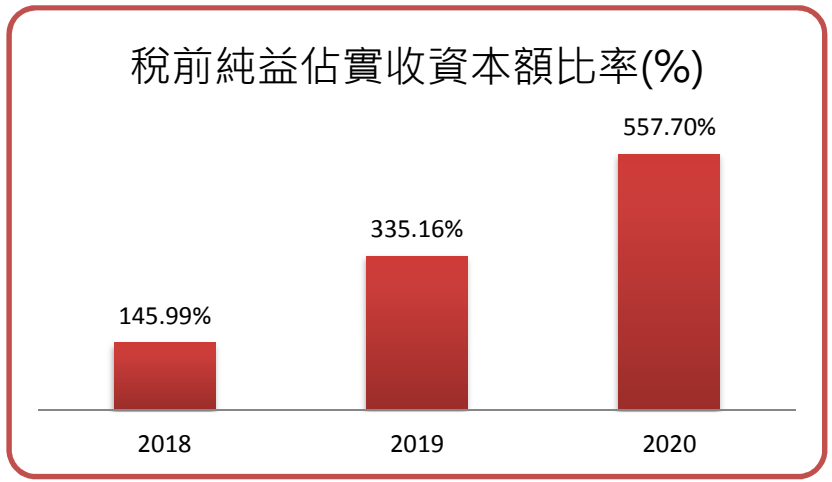


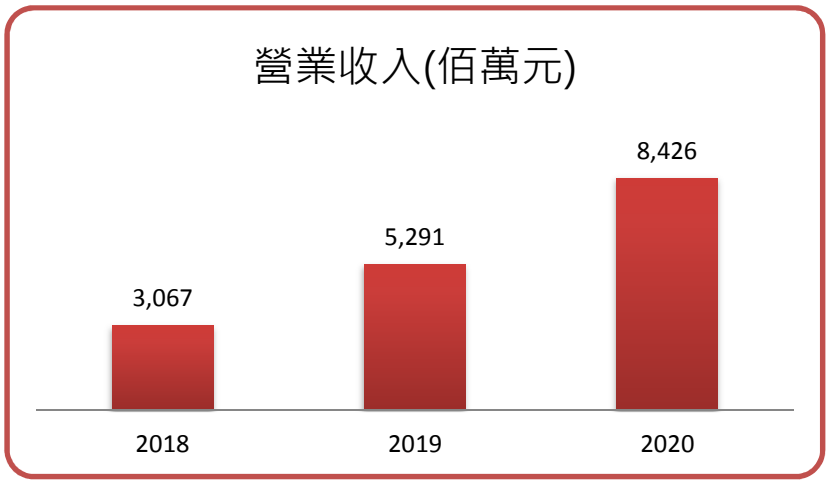


CH2 經營治理


權益報酬率(%)
23.76%
45.11%
58.47%
2018
2019
2020


基本每股盈餘(元)
12.51
28.08
48.38
2018
2019
2020


稅前純益佔實收資本額比率(%)
145.99%
335.16%
557.70%
2018
2019
2020


營業收入(佰萬元)
3,067
5,291
8,426
2018
2019
2020

CH2 經營治理

2.2 誠信經營與風險管理

2.2.1 誠信經營

鈊象核心價值「誠信正直」，從企業文化做起，並制定「董事、監察人道德行為準則」、「一級主管以上人員道德行為準則」及「員工職業道德行為規範」，均對個人操守及誠信態度與避免圖利等予以規範，且該道德行為準則已揭露於公開資訊觀測站及公司官網，且其相關懲戒規定亦清楚明定，務求董事、監察人、經理人及一般同仁均秉持高度自律原則處理相關業務，以高標準的自我要求，實踐誠信經營。本公司之會計制度、內部控制制度均符合誠信經營之精神，內部稽核人員亦均依法令規定落實稽核，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。

鈊象在官方網站設有違反從業道德舉報信箱，且對檢舉人身分保密，2020年並無接獲申訴案件。

接獲檢舉案件數	接獲申訴總數	經處理(或審查)申訴總數	已解決之申訴總數
內部檢舉數	0	0	0
外部檢舉數	0	0	0
合計	0	0	0

2.2.2 風險管理

本公司除管理部風險管理組外，各部門職能均亦含蓋對風險因素之控管，並依流程區分三層風險管理，相關權責分配如下：

風險管理層級	組織名稱	權責範圍
第一層:制定風險管理政策	董事會	1.隨時注意政經產業環境變化，訂定相關風險之政策及因應措施。 2.確保現行控管機制之有效性及可行性。
	高階管理階層 (董事長、總經理、事業處處長)	1.執行董事會風險管理決策。 2.協調跨部門之風險管理互動與溝通。
第二層: 研擬並落實風險管理機制	財會部	1.負責財務規劃及運用，於風險控管監督機制下，重視安全性、流動性及收益，建立避險機制，以降低財務風險。 2.協助推動內部控制制度之落實，強化內部控制功能，確保其持續有效性，達成財務報導之可靠性、營運之效果及效率。

CH2 經營治理

風險管理層級	組織名稱	權責範圍
第二層: 研擬並落實風險管理機制	管理部	1.負責人力資源制度與人力資源運用規劃，提升用人效率及促進勞資和諧，規範員工遵行本公司行為準則，以降低人力資源風險。 2.負責網路及業務資訊安全控管及防護措施，以降低資訊安全措施。 3.基於法務面向，對可能威脅企業經營的不確定因素，召集相關權責單位商議，並視需要徵詢外部顧問意見，以評估風險及提出防範建議。
	事業處之業務與運營單位	負責市場、同業競爭動態與玩家消費趨勢分析，擬定行銷策略及推廣計劃，以降低業務營運風險。
	採購部	負責採購作業及材料儲運作業之規劃、建置與管理，提升採購效益及材料有效運用，以降低採購管理及材料安全之風險。
	所屬各部門	執行日常風險管理活動。

CH2 經營治理

風險管理層級	組織名稱	權責範圍
第三層: 監督風險管理效益性	稽核室	1.針對各作業存在或潛在風險予以評估，據以實際風險導向之年度內部稽核計劃，協助董事會及經理人檢查及稽核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，確保內部控制制度得以有效實施。 2.負責內部控制制度之修訂及推動工作，以強化內部控制功能，確保其持續有效性。

■ 子公司監理

鈊象對轉投資事業之管理及控制於內部控制制度中訂定「子公司監理作業」相關規範，以便督促各子公司針對重大財務、業務事項訂定相關作業程序，並監督其依法執行或辦理，建立子公司營運風險管理機制，以發揮最大之經營績效。

■ 資安風險

順應全球資安趨勢，配合相關個資法規範，善盡企業管理責任，鈊象全面導入ISO27001認證，且資訊設備統一安裝資訊安全系統，以保護個人資料及營運資料的安全性，以降低資安風險。

2.2.3 政府補助與罰鍰

■ 2020年補助事項

補助期間	補助計畫	補助總額(仟元)
2019~2020	創新跨平台整合應用之台灣原創賽車遊戲開發計畫	4,000
2020~2022	基於人工智慧之遊樂中心擴增實境技術開發計畫	20,000
2020年	充電起飛訓練補助	308

■ 2020年罰鍰事項

鈊象遵循各項法規，2020年並無重大罰款（100 萬以上金額）或非金錢的處罰。

CH2 經營治理

2.3 外部組織參與

在外部組織參與的層面，主要參加非營利之社會團體為主，以期凝聚台灣數位內容產業相關公司與組織的力量，促進產業交流、共同開發合作商機，並主動與各利害關係人溝通，打造優質產業發展環境，創造正面之社會形象與產業發展願景。

因其產業的特殊性質，鈊象屬於遊戲產業，未有官方組織且受文化創意產業發展法所規範，鈊象與其他同屬遊戲產業的業者，共同成立台灣遊戲產業振興會，替遊戲產業發聲，以遊戲產業的立場主動與主管機關溝通，致力於協商各項政府或相關組織與本產業有關的政策、消費者保護法等落實方法，以及相關問題處理。

鈊象設立時就位於新北產業園區，在地深耕三十餘年，因此也很積極參與產業園區之各項發展，促進交通便捷與生活機能的完善，除了員工能夠就近生活和工作，更能吸引外地人才就業願意。

環境對於周遭人員的身心靈影響甚鉅，鈊象有鑒於新北產業園區為較資深的工業區，配合新北產業園區發展中心的推動，認養路肩行道樹及道路美化作業。

外部組織名稱	類別
台北市電腦商業同業公會	資訊產業發展組織
社團法人台灣遊戲產業振興會	遊戲產業組織
中華民國台灣 商用電子遊戲機產業協會	遊戲產業組織
中華民國先進互動數位娛樂協會	遊戲產業組織
中華民國遊藝場 商業同業公會全國聯合會	遊戲產業組織
新北市廠商發展促進會	產業園區發展組織
台灣產業策進會	台灣產業發展組織
台灣區電機電子工業同業公會	電機電子發展組織
中華民國全國中小企業總會	中小企業發展組織

CH2 經營治理

2.4 創新治理

鈊象設有專利工程師與ISO內部專利提案獎勵制度建立季度專利獎勵獎金辦法，鼓勵同仁創新。

- 2010年通過台灣智慧財產管理規範(TIPS)驗證
- 2009年取得公司治理協會CG6005通用版授證
- 2008年通過公司治理協會CG6004通用版公司治理制度評量認證
- 2008年通過ISO/IEC 27001資訊安全管理系統驗證
- 2007年通過ISO9001:2008品質管理系統驗證

鈊象智財管理政策

- 累積智財資產
- 持續改善管理系統
- 增加研發效益
- 以智慧財產權促進公司最大利益
- 避免侵權

★ 2020年度提出專利申請4件，2020年度獲得專利審核通過2件

2020年度智財目標達成率

智財目標	2020設定目標	2020達成	達成率
智權案件產出:專利	6件	4件	75%
智權案件產出:商標	30件	41件	136%
智權案件產出:著作權	10件	6件	60%

CH2 經營治理

2020年度智財目標達成率

智財目標	2020設定目標	2020達成	達成率
智權管理電子平台資料管理	導入線上事業處並定期更新		
提高專利提案率	總專案數的20%提案	1件	1件/5件
管控智慧財產權管理費用	產出半年報及年報管控智權費用(請參考附件)		
協助進行侵權風險評估	落實協助專案進行前案檢索	40件	40件

未達標原因分析：受疫情影響，導致許多專案暫停，故未能產出該些智權。

改善措施：是否須因應開案數量調降智權目標，需要再與各事業處討論。

智財管理政策	2021智財目標	2021設定目標
累積智財資產	智權案件申請:專利	4件
	智權案件申請:商標	30件

CH2 經營治理

智財管理政策	2021智財目標	2021設定目標
累積智財資產	智權案件申請:著作權	10件
持續改善管理本系統	智權管理電子平台資料管理	定期更新
增加研發效益	提高專利提案率	總專案數的20%提案
以智慧財產權促進公司最大利益	管控智慧財產權管理費用	產出半年報及年報管控智權費用
避免侵權	協助進行侵權風險評估	落實協助專案進行前案檢索

1.專利目標：2021年度專利目標設定調降為4件，年度申請重點以具時序平滑性之破碎深度圖補正系統、人工智慧網路軟體演算法的專利為主，盡量避免申請權利範圍較小且容易迴避的新型機構及機台外觀設計專利，並提高內部專利案件品質及重覆利用性。

2.商標目標：2021年度商標目標件數設定30件，因去年已調整故今年維持不變，以往商標申請案以中國的彩票機、模擬機為主，公司未來展望方向落在App及授權業務上，申請案件應較往年少，將持續開發線上事業處智權佈局。

3.著作權目標：2021年度著作權目標件數維持不變，以10件申請案做為目標。

CH2 經營治理

4.智權管理電子平台資料管理目標：2020年度所有智權案件已全數導入電子平台，目標定期進行資料的更新及管理，以維持最新的案件狀態。

5.2020年公司總提案數：為5件，專案專利提案數為1件，2020年因應公司商業計畫調整方向，將專注於高質量軟體、方法的專利發掘，專利申請難度困難，因此2021年設定專利提案率目標為20%以上。

6.管控智慧財產權管理費用及降低申請成本：每半年產出半年報、每年度檢討篩選事務所品質及費用，並產出各事務所整合價目表。

7.協助進行侵權風險評估：協助專案落實前案檢索，並產出報告及建議，將侵權風險可能性降至最低，2020年專利及商標前案檢索案件數為40件。

CH3 鈊象家庭

3.1 人力資源

人才是鈊象最重視的資產，擁有寬敞舒適的辦公環境，提供專業的設備，希望能提昇整體研發品質配合亮麗的營運績效表現，我們提供優秀同仁優渥的福利制度，希望有更多對遊戲有滿腔熱血的優秀人才加入。

3.1.1 人力結構

截至2020 年12 月31 日止，鈊象員工人數合計為1018人。隨著鈊象積極布局世界市場開發運營、遊戲研發...等需求，2020 年員工數較2019 年成長5.49%。

■ 鈊象最近二年度從業員工人數、平均服務年資、平均年齡及學歷分布

單位：人

年度		2019年度	2020年度
員工人數	單位以上主管	31	31
	研發人員	683	735
	技術人員	22	20
	行政/業務人員	229	232
	合　　計	965	1,018
平均年歲		34	35
平均服務年資		6	6.7
學歷分布人數	博　　士	2	2
	碩　　士	209	229
	大　　專	674	706
	高　　中	78	79
	高中以下	2	2

CH3 鈊象家庭

■ 鈊象秉持聯合國永續發展目標之性別平等，在徵才、任用、培育與晉升等面向均致力男女平等對待，樹立性別友善之企業，2020 年約有30.35% 的員工為女性員工，其中業務行政及其他單位約51.29%為女性員工。截至2020年12 月31 日止，管理職位中約19.35% 為女性主管。

2020年員工分布	管理階層		技術及研發	
	人數	%	人數	%
男	25	80.65%	571	75.63%
女	6	19.35%	184	24.37%
合計	31	100%	755	100%
	業務行政及其他		總員工	
	人數	%	人數	%
男	113	48.71%	709	69.65%
女	119	51.29%	309	30.35%
合計	232	100%	1,018	100%

3.1.2 人才吸引

營造幸福職場

鈊象身為遊戲業領導品牌，我們設計完善且具競爭力薪酬架構，並提供多元、符合員工需求的福利制度，以達到吸引、激勵及留任優秀人才之目的，確保組織競爭力及永續發展。工作環境中，除了致力於消弭各類職場安全衛生風險之外，同時提供員工健康、舒適的辦公環境與休閒設施，讓同仁可以安心工作，更樂於工作。

面對瞬息萬變的遊戲市場，鈊象積極網羅各界菁英加入，在招募上包含遊戲軟體工程師、美術設計、遊戲企劃、大數據分析等職缺，且專業人才的吸引管道也日益多元複雜，因此在招募政策上，職缺需要更加的分眾化，除了傳統的招募管道如人力銀行外，更需要開發更多的招募渠道和平台及參加社群或徵才活動等，耕耘雇主品牌，確保招募到來自不同領域及符合鈊象文化的人才。2020年計劃招聘128人，共計收到3650份履歷，為預計招聘人數的28倍，2020年到任比率為86%，顯示鈊象為產業競爭力及吸引力的雇主品牌。

CH3 鈊象家庭

2020年鈊象晉用150位員工，新進人員主要集中在33歲以下（113人，佔新進員工之75%），為鈊象注入年輕與創新活力。2020年離職人數共88 人，鈊象針對離職員工進行離職訪談，了解員工離職原因，2020年主要離職原因為(1)職涯規劃；(2)工作內容；(3)組織發展方向與個人期待不同。

3.1.3員工溝通

為建立良好勞資關係，鈊象打造和諧對等的溝通平臺，定期辦理勞資會議，勞方代表100%由非擔任主管職之員工擔任。鈊象勞資關係和諧，2020年並未發生任何糾紛事故致需辦理勞資間之協議情形。

3.2 薪酬與福利

3.2.1 薪酬制度

我們除提供具有競爭力的薪酬外，亦透過績效管理制度，連結公司整體策略目標，年底主管則會依據各項績效目標達成情形，並參考來自其他主管之多面向回饋意見進行評分。

公司則按照員工績效表現，予以獎勵、培訓及提供各項職涯發展機會，並以公開透明的晉升機制，積極拔擢績優、具發展潛力之人才，提供更高的職責與相對應之薪資報酬，帶動組織整體正向發展。

鈊象訂有合理的薪資報酬政策，相關福利措施請參考公司網站公司治理中之勞資關係專區，若有同仁違反規章，情節重大者，將提報董事會與依內部人事規章獎懲辦法辦理。

■ 整體薪酬政策

◆鈊象整體薪酬項目包含固定薪資及變動薪資，其中固定薪資包含12個月月薪、固定津貼及優渥的員工紅利與獎酬制度之變動薪資。12個月月薪係依員工過往經歷、具備能力及應徵職位價值等客觀因素核給，且每年考量海內外經濟趨勢、市場薪資水平以及個人績效予以適當調薪，2020年，鈊象平均調薪幅度約為2~4%。

2020年鈊象非擔任主管職務之全時員工每人平均薪資為175萬元，較2019年成長34.9%；薪資中位數為144萬元，較2019年成長35.5%，連續二年鈊象非主管薪資均為櫃買市場-文化創意產業中最高，顯示整體薪酬政策定位之積極。

非擔任主管職務之全時員工薪資	2019年	2020年	年度增加%
人數	915	980	7.10%
薪資平均數(仟元)	1,295	1,747	34.90%
薪資中位數(仟元)	1,059	1,435	35.51%

◆鈊象恪守所在地法規，參考《聯合國全球盟約十項原則》並遵守國家勞動法規，杜絕侵犯人權之行為，並持續改善員工之工作環境條件與員工福利。

A.禁用童工:依據公司「人員甄選管理辦法」，為確保遵守企業社會責任及道德規範，招募對象皆為18歲以上成年人。

B.杜絕不法歧視且確保工作機會均等:不以年齡、性別、身心障礙、種族、人種、國籍、宗教、婚姻、星座、血型、生育狀況、政治背景或其他身分地位的歧視等因素為由而有不公平的對待。

C.禁止強迫勞動：禁止對員工進行強制勞動或相關的強制措施，包括生理或心理上的虐待或強制、恐嚇或其他的語言暴力、其他不合法的強制勞動。

3.2.2 福利規劃

為了讓員工有「家」的感覺，我們設有職工福利委員會，對同仁主動關懷，並提供多元福利選擇。

- 除了依法令規定為員工投保勞健保外，也提供員工線上遊戲點數員購、結婚、喪葬、生育、部門聚餐費、員工旅遊補助等各項補助，並有生日禮金、三節獎金、傷病慰問金、團體綜合保險等福利項目。
- 提供安全、衛生、健康之工作環境：提供二年免費一次健康檢查，以健檢結果針對特定族群進行分級追蹤管理，預防潛在健康風險。
- 除女性同仁每次妊娠有五日有薪產檢假外，亦提供男性同仁五日有薪陪產假，符合性別工作平等法規定之同仁，可於每一子女滿三歲前申請育嬰假，最高兩年。

CH3 鈊象家庭

員工福利制度

- 安心福利-員工退休照料

  鈊象已成立勞工退休基金監督委員會，並訂有職工退休辦法，參加資格為本公司在職正式員工。另因應九十四年七月「勞工退休金條例」(下稱新制)的施行，本公司已依新制規定依員工每月薪資6%提撥退休金至勞工保險局個人專戶。針對選擇舊制之員工按其服務年資，十五年以內（含），每服務滿一年給兩個基數，超過十五年每增加一年給一個基數，總計最高以四十五個基數為限。本公司已依「勞動基準法」舊制規定按員工每月薪資總額2%提撥退休金，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之專戶。

- 關心福利-員工表揚制度

  資深員工獎：表揚獎勵在鈊象服務期滿10、20、30年的資深員工，感謝員工與鈊象共同成長，並紀念員工卓越表現。

- 貼心福利-員工休閒活動

◆ 休閒生活是我們相當重視的一環，協助員工維持身心健康及工作生活平衡，定期舉辦尾牙、Family Day…等活動調劑員工身心與凝聚向心力。

◆ 設置健身房、瑜珈教室、籃球場、桌球室、KTV室、圖書室及若干康樂設施，供員工工作之餘使用。

◆ 支持員工參與各類型社團活動(如羽球社、籃球社、瑜珈社、桌遊社等)，透過公司的支持及團隊的力量，讓員工有更多機會培養健康的身心，並提供適當補助以協助順利運作，期望透過社團活動連結同仁的情感；2020年度社團補助為新臺幣68,000元。。

◆ 鈊象每年之年度行事曆特別安排旅遊假九天，依職位提供補助金額，讓員工可以家人和親友盡情享受歡樂假期。

◆ 近來主管更帶動同仁一起參加登山、馬拉松、三鐵，甚至挑戰玉山登頂活動，帶動同仁運動健身之良好風氣。

CH3 鈊象家庭

CH3 鈊象家庭

3.3 員工健康與照護

鈊象非常重視鈊象人的健康，提供安全、衛生、健康之工作環境，除定期健檢外，另有正職護理師提供及時的協助與健康建議，並透過各項健康促進活動，為同仁的健康把關。

3.3.1 工作舒壓與照護

- 勞工職業安全與衛生：本公司為保護員工免於受職業災害，已規劃一系列勞安及衛教相關課程。首先針對新進員工上勞工安全衛生訓練課程，另對法規規定有害場所(製造部)，每年1月份實施環境檢測，以符合勞工安全衛生法，保障勞工安全健康。鈊象提供之優質辦公場所在空氣品質及各項安全層面上，已提供符合法規及優於法規之措施。
- 2020 年鈊象全年無重大職災情事。
- 健康檢查：提供二年免費一次健康檢查，以健檢結果針對特定族群進行分級追蹤管理，預防潛在健康風險。
- 年度職業災害統計

職業傷害統計	2018年	2019年	2020年
缺勤率(男)	0.00%	0.129%	0.003%
缺勤率(女)	0.00%	0.019%	0.00%
工傷率(IR)	0	0.77	0.1
職業病率	0	0	0
損失日數比率(LDR)	0	25.41	0.5
死亡人數	0	0	0
失能傷害頻率(FR)	0	3.85	0.51
失能傷害嚴重率(SR)	0	127	2
綜合傷害指數(FSI)	0	0.69	0.03

- 集乳室：擔供員工友善貼心集乳空間。
- 醫務室：俱專業醫療器材，提供駐點醫生諮詢服務，配置專業醫護人員。

- 員工餐廳：尋找優良符合食品衛生團膳廠商，並以優惠價格提供員工安心且健康的午餐與晚餐，每年執行一次員工滿意度調查，調查結果普遍滿意，並依照員工回應作調整與溝通。

- 咖啡廳：提供早餐、下午茶，以供同仁隨時補充能量。

- 讀書會：聘請專業老師，提供身心靈健康的相關課程。

3.3.2 健康促進活動

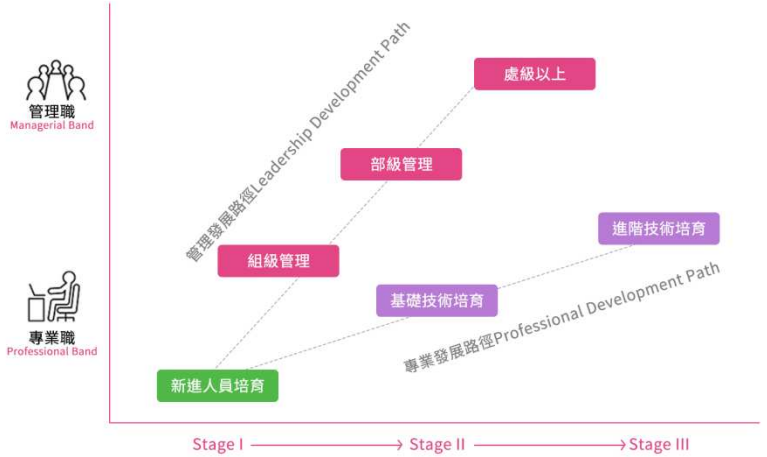
- 設置健身房、瑜珈韻律教室、籃球場、桌球室、KTV室、圖書室、戶外休憩區及若干康樂設施，供員工工作之餘使用。
- 健身房：特聘有一位健身教練，指導鈊象人健身器材正確的使用方式。

CH3 鈊象家庭

3.4 人才培育與發展

人才的發展是公司成長的動力來源，持續的學習，是企業永續經營的動力，鈊象教育訓練為長期性且有計劃性之人才培訓制度，除了公司內部舉辦的實體訓練課程，近期也導入數位學習平台，並補助員工至國內外參加研討會、展覽、訓練課程等。讓員工在工作同時也能不斷的學習，藉由強化員工職能，期使有效地提昇企業經營績效與競爭力。

- 每年進行教育訓練需求調查，並經各部門提報課程及整合各項內部需求，即擬定下年度教育訓練計劃表，經總經理核准，作為年度教育訓練之依據。另依公司實際需求，推動管理職能相關課程，以培育內部儲備主管及各階主管。
  - ◆ 管理職能訓練：管理人才培訓是公司成長動力來源之一，為使內部儲備主管及各階主管學習優質管理職能，管理部依公司實際需求，推動管理職能相關課程，以培育內部儲備主管及各階主管。
  - ◆ 專業職能訓練：管理部定期進行教育訓練需求調查，並經各部門提報課程及整合各項內部需求，即擬定下年度教育訓練計劃表，經總經理核准，作為年度教育訓練之依據。



- ◆ 新進人員教育訓練：協助新進員工快速融入公司環境，了解企業核心價值觀、規章制度、勞安法令、智慧財產權、法務知識與文化，之後再由資深員工教導工作內容及工具使用以進入工作狀況，提高員工向心力與生產力。

CH3 鈊象家庭

◆ 其他類別課程：因應員工成長發展或其他特殊需求，辦理相關之訓練課程，如語言課程、身心健康、壓力紓解等課程。

◆ 鈊象2020年員工教育訓練時數如下：

項目	教育訓練時數
內訓	165
外訓	1483
合計	1648

◆ 鈊象2020年有關員工之進修及教育訓練支出統計如下：

教育訓練	內部訓練	外部訓練
受訓人次	2638人	101人
經費支出	139萬元	93萬元
課程名稱(承辦單位)	經典傳承系列課程	改變的力量
	專案經驗分享	UX 研究方法實戰班
	管理者的本職學能與有效授權	Python 物件導向程式設計
	原創靈感的追求與收集	軟實力培訓-專業商務簡報技巧與口才訓練
	非人資主管之人資課程-招募面談技巧與流程	使用者介面視覺構成解析與優化
	UI & UX設計邏輯	軟實力培訓-問題分析與解決技巧實戰班

CH3 鈊象家庭

◆鈊象數位學習網

CH4 社會共融

4.1 產品與產業責任

鈊象的使命在於整合人文藝術與電子科技，創造優質休閒娛樂產品與服務，提供健康快樂的休閒。貼近市場與重視客戶的反饋，不斷調整與創造更好的服務體驗，則是我們實現使命與願景最重要的方式。

4.1.1 客戶權益保障

■ 客服處理與客戶滿意度

鈊象自大型遊戲機台市場，即非常重視廠商與客戶需求，累積客戶服務處理經驗並不斷傳承；隨著線上遊戲蓬勃發展之際，即成立客服中心以提供24小時在線服務，全年無休收集客戶反饋問題及建議事項，在智慧型手機、平板等行動裝置使用比例快速攀升，線上手機遊戲成為服務大宗，陸續提供文字客服、問題回報及智能客服等更多元的管道給予客戶便利使用。鈊象客戶服務團隊年服務量超過35萬件，有97%案件可於首次反應即時獲得解決方案，服務品質檢核正確率達99%以上。

同時客服中心透過系統進行案件問題收集及統計，依日、週、月、季、年之週期報表檢視分析客戶問題項目；對於特殊及大量回報事件，擬定相關建議方案，提交營運團隊評估，以減少重覆客訴，協助客戶問題快速解決，達成客戶滿意為優先目標。

客戶回報案件處理，若一般的客服處理流程無法讓客戶滿意時，將請專案伙伴協同釐清客戶訴求，於爭議內容進行商討，同時進行內部還原測試並複查結果，以最大化避免客戶權益受損。後續與客戶回覆告知還原測試情況；若仍無法達成其客戶訴求，客戶將會訴請縣市政府機關消保會(消保官)來函提出協調請求，2020年總計公家機關消保會來函32件，其中5筆需開協調會，我們處理案件除符合消費者保護法之規定，更重視客戶提出申訴案由，讓客戶感受鈊象有誠意解決所遇到之困擾，面對之客訴案件皆於15日內妥善處理完畢。2020年皆有與申訴玩家達成案件處理共識，未發生侵害玩家隱私權益等事件。

CH4 社會共融

■ 促進適度合理遊戲消費

當線上遊戲的不斷發展與產品推陳出新，客戶的休閒娛樂選擇多元化的情況下，愈來愈多用戶願意在線上遊戲支付費用以取得更好的遊玩體驗或道具，這是任何遊戲廠商都非常樂見，這是一個產業欣欣向榮的象徵，但近幾年電子支付、網路支付的方式非常便利，經過團隊不斷的觀察用戶的消費習性也產生了變化，產業中也曾發生有客戶衝動消費後，而影響到生活品質或家庭，鈊象客戶服務團隊主動提出制定合理消費上限、主動關懷用戶近況、提供免費遊玩管道等等方案，即是為了讓客戶在休閒娛樂與家庭取得平衡; 所以促進合理消費與防止沉迷這個領域上，團隊仍然不斷的投入人力與技術來為用戶把關，包含運用數據技術為依據提醒用戶避免過度消費，並依照「定型化契約」所制定的相關退換貨等售後服務資訊於官網，以保障消費者的消費權益。

■ 積極處理消費者爭議

我們樂於協助客戶釐清事件發生情況，不論是一般案件處理或者消費者提出之爭議訴求，我們皆會詳加確認資訊後與客戶及消保官解釋說明事件發生經過，且提出相關建議處理方式。目前線上遊戲消費者常見帳號消費爭議（詐騙），或是帳號遭盜用，皆是遊戲公司長久以來面對的問題。鈊象主動與政府及民間相關單位（例：北市電腦公會）提出問題諮詢並商討解決方案。在互動諮詢過程中，以不影響遊戲公平性及雙方權益為原則進行處理。協商處理過程當下，會進行記錄並回報建議相關負責單位，針對遊戲產品進行優化，以提升服務品質滿意度，進而提升企業品牌商譽。

當客戶遇到有關消費爭議問題，要求協助時，鈊象均無私且樂於提供正確、透明及標準化的作業程序，包含：保留證據、專人協助或保護客戶權益之方式...等。鈊象期望與客戶一同真心的面對問題，並清楚與正確的提出解決方案，才能和客戶之間達到買、賣雙方的共好與平衡，期許在消費爭議的處理中，獲得更多保障客戶權益之策略，進而共同創造整體產業的進步。

CH4 社會共融

4.1.2 產業領導社會責任

■ 網路犯罪防治

隨著網路的發展，網路遊戲相關的犯罪與網路詐欺、盜取遊戲帳號問題，已成為人們使用網路時必需小心面對的問題。鈊象為保障客戶的權益，透過24小時輪班客服協助客戶即時處理，經接收到爭議案件，複查相關佐證資料，將會啟動相關的作業程序，來保障客戶權益，並紀錄犯罪者相關電磁紀錄供警調單位調閱；除此之外，我們也依電磁紀錄所建立的大數據資料庫，設置相關警示機制，主動查緝異常行為，並第一時間提醒客戶相關資訊，避免玩家權益受損。另外，我們在接收到警調單位案件調閱需求，有專人聯絡協助確認，提供相關電磁紀錄、遊戲專有名詞解說等資料，並滾動式配合警調單位相關需求，讓網路犯罪無所遁形。

4.1.3 資訊安全與隱私保障

資訊安全：順應全球資安趨勢，配合相關個資法規範，善盡企業管理責任，本公司全面導入ISO27001認證，且資訊設備統一安裝資訊安全系統，以保護個人資料及營運資料的安全性，以降低資安風險。

■ 資訊安全政策：「企業重資安，風險無負擔」

- ◆ 加強內部控制，防止未經授權之不當存取，以確保資訊資產受適當的保護。
- ◆ 適當保護資訊資產之機密性與完整性。
- ◆ 確保資訊不會在傳遞過程中，或因無意間的行為透露給未經授權的第三者。
- ◆ 確保所有資訊安全意外事故或可疑之安全弱點，都應依循適當通報機制向上反應，予以適當調查及處理。
- ◆ 恪守個資法令標準，健全個資流程控管，嚴防個資外洩事件。

■ 資訊安全目標

◆ 持續強化改善整體資訊安全管理制度能力。

◆ 持續驗證『ISO/IEC 27001』，確保資訊業務持續運作，並建立合乎成本效益之業務永續運作計畫。

◆ 年度資訊安全量化目標得經由管理審查會議訂定。

■ 相關認證

本公司十餘年前即陸續取得ISO27001 ISO90001、TIPS等管理系統，2020年已取得國際最新管理認證。

◆ 2010年通過台灣智慧財產管理規範(TIPS)驗證

◆ 2009年取得公司治理協會CG6005通用版授證

◆ 2008年通過公司治理協會CG6004通用版公司治理制度評量認證。

◆ 2008年通過ISO/IEC 27001資訊安全管理系統驗證。

◆ 2007年通過ISO9001:2008品質管理系統驗證。

4.2 與環境共生

■ 永續採購與管理

鈊象因行業特性，僅從事部分產品之組裝，未有實際生產製造之情形，生產之商用遊戲機所使用之原材料，均以符合RoHS標準為目標，加以行業特性並不會有環境污染之製程，目前許多供應商已落實企業社會責任，未來將致力與承攬商、合作廠商均遵守相關環境、勞工、人權規範；對於整體公司所處之環境亦設有專責人員維護管理，以符合環境法規。

CH4 社會共融

■ 鈊象供應鏈管理策略：

CH4 社會共融

4.2.1 能資源節約

因應全球氣候變遷，供水穩定化成為各國面臨的問題。鈊象為善盡社會責任及因應全球水資源短缺議題，本公司內部執行節約用水、透過雨水回收系統，做好雨水回收再利用的基礎，期以具體行動，與全球企業共同面對氣候變遷的挑戰。

本公司依職業安全衛生法，業已於每半年由勞動部認可之作業環境監測機構盤查二氧化碳濃度監測，2019年及2020年監測結果皆符合勞動部法令標準。另本公司廠辦大樓於設計建造時已考量節能減碳方案與相關節能設施，除能降低對環境傷害外，亦能減少資源浪費。

■ 2020年總用電量3458000度。

■ 2020年總用水量20815度。

■ 2020年溫室氣體總排放量1798.7公噸。

A. 節能減碳與水管理量化管理目標：

a. 節能減碳:本公司達到節能減碳的未來量化管理目標:每人排放量 2025 年較2019年下降10%。

b. 水管理:因應全球氣候變遷，供水穩定化成為各國面臨的問題。本公司為善盡社會責任及因應全球水資源短缺議題，以2019年為基準年，在2025年前將整體用水密集度(總用水量/使用人數)下降3%，期以具體行動，與全球企業共同面對氣候變遷的挑戰。

B. 達成目標措施：

a. 節能減碳

(1) 空調系統散熱材更新及水處理設備優化。

(2) 電力照明更新，並定期檢視耗能設備並進行汰換。

b. 水管理

本公司內部執行節約用水、透過雨水回收系統，做好雨水回收再利用的基礎。

C. 目前本公司達成情形：

a. 以2019年為基準年，2020年每人排放量溫室氣體排放量減少6%。

b. 以2019年為基準年，2020 年因無颱風年總雨水回收量驟減,每人平均用水量僅增量1%。

CH4 社會共融

4.3 社會關懷

4.3.1 財團法人新北市私立鈊象電子社會福利慈善事業基金會：

由本公司董事長發起，協同所有董事及監察人與本公司之捐款，共同於101年8月成立，秉持「取諸社會、用諸社會」，「熱心公益、關懷人群」的創立宗旨，參與公益活動，對有需要的人提供經濟上扶助，以回饋社會。

4.3.2 公益投入：

鈊象在台灣30餘年的耕耘發展，以飲水思源的精神實質回饋於台灣這片土地，分別於教育關懷、社會回饋這兩層面實踐，為所在的土地盡份心力。

A. 教育關懷：

a. 鈊象長期投身教育關懷，財團法人新北市私立鈊象電子社會福利慈善事業基金會，以舉辦社會福利慈善事業為宗旨，每年定期辦理學校清寒優秀獎助學金發放事宜，2020年共完成21所學校617位符合資格的同學申請。

b. 協助產學合作，提升教育方向與產業需求的連結性，參與地方學校的課程審核委員會。

c. 依評估，提供相關學系大四學生企業參訪與工讀學習機會。

d. 提供獎助學金鼓勵在校生進行遊戲實作專案，提升教學效能。

B. 社會回饋：

秉持著飲水思源的回饋精神，積極投入社區公益活動，參與地方公共事務，於追求企業成長的同時，亦能為社會盡一份心力。

a. 環境對於周遭人員的身心靈影響甚鉅，鈊象有鑒於新北產業園區為較資深的工業區，配合新北產業園區發展中心的推動，認養路肩行道樹及道路美化作業。

CH4 社會共融

b. 員工的工作環境及安全性一向是鈊象所念茲在茲的要務，並為感念警界辛勞及激勵士氣，更積極參與當地消防隊的活動及義消會務活動，期望將安全的工作環境理念推廣至社區。

2020年鈊象慈善基金會 贈與清寒優秀獎助學金學校	
新北市新莊區興化國小	新北市立中平國民中學
新北市新莊區裕民國小	新北市立福營國民中學
新北市新莊區昌平國小	新北市立新莊國民中學
新北市新莊區新莊國小	新北市立新莊高級中學
新北市新莊區中信國小	新北市立丹鳳高級中學
新北市新莊區中港國小	新北市泰山區義學國小
新北市新莊區新泰國中	新北市立泰山高級中學
新北市立頭前國民中學	新北市三重區碧華國小

2020年鈊象慈善基金會 贈與清寒優秀獎助學金學校	
新北市板橋區莒光國小	新北市永和區永平國小
新北市板橋區江翠國小	國立臺灣科技大學
新北市板橋區江翠國中	

■鈊象歷年參與各項公益活動：

- 2018年響應世界海洋日一日淨灘：鈊象秉持回饋社會的企業精神及響應環保旅遊風潮，由董事長李柯柱親自帶隊，一同率領超過 200 人的員工及眷屬，在下寮沙灘捲起袖子、拿起夾子，齊心協力完成鈊象電子首度淨灘活動，為地球、為台灣環境永續發展盡一份心力。
- 2018年參與五工扶輪社愛的輪轉慈善音樂會。
- 2018年花蓮震災重建，全體同仁參與一日所得捐款活動。
- 2018年參與台灣科大EDBA/EMBA第12屆慈善音樂會-金曲頌萱恩。

CH4 社會共融

- 2018年鈊象慈善基金會捐助新北市立高中、國中、小學清寒優秀獎助學金，共15校262位學生受益。

- 2019年參與臺科大校友會慈善高球賽。
- 2019年參與臺科大EDBA/EMBA校友會第十三屆慈善音樂會【仲夏舞風琴】。
- 2019年鈊象慈善基金會捐助新北市立高中、國中、小學清寒優秀獎助學金，共15校330位學生受益。
- 2020年全體同仁參與『捐血一袋，救人一命』活動，共捐出100袋熱血。
- 2020年鈊象慈善基金會捐助新北市立高中、國中、小學清寒優秀獎助學金，共21校618位學生受益。
- 2020年玩家儲值發票捐贈『中華社會福利聯合勸募協會』中獎金額達109,800元。
- 2020年玩家儲值發票捐贈『財團法人新北市私立鈊象電子社會福利慈善事業基金會』中獎金額達660,200元。
- 2020年一起為石虎祈福：台灣現存唯一的保育類野生貓科動物-石虎，全台總數僅剩不到500隻，若不加以持續保護，恐怕將消失在臺灣。近年來，台灣石虎保育協會等民間團體一直積極為石虎的生存奮鬥不懈，鈊象旗下知名遊戲《明星3缺1》在遊戲中推出石虎造型的原創角色：淘氣石虎-虎咩，並將把角色販售的一個月所得，全數捐助給「台灣石虎保育協會」，為保育石虎出份棉薄之力！
- 2020年參與西螺媽祖太平媽祈福馬拉松：傳承媽祖慈悲為懷普渡眾生的信念，邀請愛好馬拉松運動的跑友們來到純樸的西螺小鎮盡情享受在地人文風情與特色小吃美食，感受西螺媽祖太平媽慈悲心、關懷守護眾生無私奉獻的精神，一起向西螺媽祖太平媽祈福保佑眾生，攜手跑出健康喜樂的精彩人生迎向未來。

附錄一、GRI-Standards 對照表

一般標準揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
組織概況					
核心	102-1	組織名稱	-	關於報告書	3
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	-	2.1 公司治理	21
核心	102-3	總部位置	-	2.1 公司治理	21
核心	102-4	營運活動地點	-	2.1 公司治理	21
核心	102-5	所有權與法律形式	公司治理與誠信	2.2 誠信經營與風險管理 4.1 產品與產業責任	31、52
核心	102-6	提供服務的市場	-	2.1 公司治理	21
核心	102-7	組織規模	-	2.1 公司治理	21
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	-	3.1 人力資源	41
核心	102-9	供應鏈	-	4.2 與環境共生	55
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	報告期間內無重大改變	
核心	102-11	預警原則或方針	公司治理與誠信	2.2 誠信經營與風險管理	31
核心	102-12	外部倡議	-	未簽署外部倡議	
核心	102-13	公協會的會員資格	-	2.3 外部組織參與	36
組織概況					
核心	102-14	決策者聲明	-	經營者聲明	4

附錄一、GRI-Standards 對照表

一般標準揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
倫理與誠信					
核心	102-16	價值、原則、標準及行為標準	公司治理與誠信	2.1 公司治理 2.2 誠信經營與風險管理	21、31
治理					
核心	102-18	治理結構	公司治理與誠信	2.1 公司治理	21
利害關係人溝通					
核心	102-40	利害關係人團體	-	1.1 利害關係人鑑別與溝通	15
核心	102-41	團體協約	-	鈊象未成立工會，但每季定期舉辦勞資會議	
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	-	1.1 利害關係人鑑別與溝通	15
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	-	1.1 利害關係人鑑別與溝通	15
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	-	1.2 重大議題分析與鑑別	18
報導實務					
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	-	2.1 公司治理	21
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	-	關於報告書	3
核心	102-47	重大主題列表	-	1.2 重大議題分析與鑑別 1.3 重大議題管理方針	18、19
核心	102-48	資訊重編	-	無重編	

附錄一、GRI-Standards 對照表

一般標準揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
報導實務					
核心	102-49	報導改變	-	無改變	
核心	102-50	報導期間	-	關於報告書	3
核心	102-51	上一次報告書日期	-	關於報告書	3
核心	102-52	報導週期	-	關於報告書	3
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	-	關於報告書	3
核心	102-54	依循GRI準則報導的宣告	-	關於報告書	3
核心	102-55	GRI內容索引	-	附錄一、GRI-Standards 對照表	61
核心	102-56	外部保證/確信	-	NA	

重大主題揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
經濟面					
	102-19	委任權責		2.1 公司治理	21
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題		2.1 公司治理	21
	102-35	薪酬政策		3.2 薪酬與福利	43

附錄一、GRI-Standards 對照表

重大主題揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
經濟面					
經濟績效	103	管理方針	資訊安全與隱私權保障	1.3 重大議題管理方針	19
	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	人才招募與留才 員工權益 公司治理	2.1公司治理 3.2 薪酬與福利 4.3社會關懷	21.43.58
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫		3.2 薪酬與福利	43
	201-4	取自政府之財務補助		2.2 誠信經營與風險管理	31
間接經濟衝擊	103	管理方針	資訊安全與隱私權保障	1.3 重大議題管理方針	19
	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	資訊安全與隱私權保障	4.1 產品與產業責任	52
社會面					
顧客健康與安全	103	管理方針	法規遵循 客戶權益與服務	1.3 重大議題管理方針 2020年無違反法規	19.35
	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊		1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19.52
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		1.3 重大議題管理方針 2020年無違反法規	19.35
客戶隱私	103	管理方針	法規遵循 資訊安全與隱私權保障 客戶權益與服務	1.3 重大議題管理方針 2020年無侵犯客戶隱私情形	19.35
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19 52

附錄一、GRI-Standards 對照表

重大主題揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
勞雇關係	103	管理方針	永續經營	1.3 重大議題管理方針	19
	103-1	解釋重大主題及邊界		1.3 重大議題管理方針	19
	103-2	管理方針及其要素	人才招募與留才 員工權益 公司治理	1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19 52
	103-3	管理方針的評估			
	401-1	新進員工和離職員工		3.1 人力資源 3.3 員工健康與照護	41 47
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利			
	401-3	育嬰假			
職業安全與衛生	403	職業安全與衛生		3.3 員工健康與照護	47
	403-9	職業傷害		3.3 員工健康與照護	47
教育訓練	404	訓練與教育		3.4 人才培育與發展	50
員工多元化 與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化		2.1 公司治理 3.1 人力資源	21.41
社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定		2020年無違反法規	35.43
社會經濟法規遵循	103	管理方針	法規遵循	1.3 重大議題管理方針 2020年無違反法規	19.35
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定		2.2 誠信經營與風險管理	31
	307	有關環境保護的法規遵循		2.2 誠信經營與風險管理 4.2 與環境共生	31.55

附錄一、GRI-Standards 對照表

重大主題揭露					
類別	編號	GRI指標內	對應重大性議題	對應章節	頁碼
風險控管	103	管理方針	法規遵循 資訊安全與隱私權保障 客戶權益與服務	1.3 重大議題管理方針	19
	102	一般揭露		1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19 52
	207	稅務		1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19 52
	419	社會經濟法規遵循		1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任	19 52
非屬於GRI特定主題之重大性議題					
誠信經營	103	管理方針	產品與服務創新	1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任 2.4 創新治理	19 52 37
產品與服務創新	103	管理方針	產品與服務創新	1.3 重大議題管理方針 4.1 產品與產業責任 2.4 創新治理	19 52 37