

2022

一零四永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



關於本報告書	03	社會創新	18	幸福職場	47
董事長的話	04	BeAGiver	19	人才招募	48
關於一零四	05	幼有所長	21	人才留任	50
願景使命	06	壯有所用	23	人才發展	54
產品及服務	07	老有所終	26	員工溝通	59
經營績效	08	組織韌性	30	職場健康安全	61
榮耀與肯定	09	公司治理	31	環境永續	71
永續治理	10	誠信經營	35	氣候變遷因應	72
永續經營方針	11	顧客價值	37	環境永續營運	73
永續治理單位	12	資訊安全及個資保障	38	負責任的採購	75
利害關係人溝通	13	智慧財產權管理	43	推動綠色服務	76
重大主題分析	15	客戶關係管理	45	附錄	77
		企業刊登管理	46	GRI 索引表	78
				SASB 準則對照表	82
				人力資源管理指標	84

關於本報告書

一零四資訊科技股份有限公司 (以下簡稱「一零四」) 以社會創新、組織韌性、顧客價值、幸福職場及環境永續五大面向為架構，揭露一零四面對重要議題的觀點與因應作為，具體展現一零四對於企業永續之實踐。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ 報導期間

本報告書資訊揭露期間為 2022 年 (2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)，為求專案及活動績效的完整性，部分內容涵蓋 2022 年 1 月 1 日之前、2022 年 12 月 31 日之後之資訊。一零四每年定期發行永續報告書，並公開於「[104 永續官網](#)」供各方檢閱。前次發行時間為 2022 年 6 月，本版發行時間為 2023 年 6 月。

■ 編製準則

本報告書已依循以下準則及指引進行編製及報導：

- 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」
- 全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 「GRI Standards 2021」
- 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 行業準則「互聯網媒體及服務 (Internet Media & Service)」
- 氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)

■ 資訊品質及管理

由 ESG 委員會轄下各小組組長 (為部門主管) 檢視各章節數據與資料之正確性，並經內部簽呈作業至公司治理暨永續發展委員會主席核決後發行。

■ 邊界與範疇

本報告書揭露範疇為一零四及子公司一零四管理顧問股份有限公司、點識信息科技 (上海) 有限公司、百識人才諮詢 (上海) 有限公司之營運活動與服務，其範圍為總部新店辦公室、台北南京東路辦公室、台北民生東路辦公室、台中辦公室、新竹辦公室及高雄辦公室，報告期間本公司規模、架構或所有權無重大改變。部分資料涵蓋範疇為符合表述意義，另以註解方式說明。

■ 意見回饋

一零四 ESG 委員會永續工作小組

地址：新北市新店區寶中路 119 號 3 樓

電話：(02) 2912-6104 轉永續工作小組

電子郵件：esg@104.com.tw

公司網站：corp.104.com.tw

董事長的話 | 企業永續政策，我們唯一的商業模式

一零四將永續精神融入經營理念，承諾打造誠信透明的企業治理文化、塑造一個友善健康的幸福職場、以核心能力協助解決社會問題及落實綠色營運與服務。我們以 AI、大數據為基礎，支持社會大眾在找工作、找方向、找學習的職涯需求，並號召職場前輩給予職場上需要幫助的人支持的力量，一起促進弱勢族群及中高齡就業。我們將以更深度的產品與服務來支持企業客戶解決人才缺口及經營雇主品牌，滿足人才管理暨留任發展的需求，提升市佔率、擴大影響力，成為華人地區人力資源的領導品牌。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ 強化組織韌性

在台灣少子化而導致職場新鮮人減少的衝擊下，以提供企業徵才服務為主的我們營收和獲利仍持續攀升，於 2022 年以營收 21.79 億元創下 2013 年以來新高，每股稅後純益為 13.42 元。我們秉持「誠信正直」的價值觀，堅守承諾且言行一致，塑造優良的公司治理文化、強化組織韌性，榮獲證交所第 8 屆公司治理評鑑中小市值組前 5%，以及獲獎率僅萬分之 2.4 的北區國稅局「績優營業人」肯定。

■ 創造客戶價值

我們始終秉持著「顧客導向」和「創新思維」的核心價值，快速回應顧客需求，同時不斷投入研發和創新。作為資訊服務公司，我們重視求職者及客戶的資料維護與權益，獲頒 TCSA 台灣企業永續獎——資訊安全領袖獎，並將持續在保護客戶數據安全和永續發展方面追求卓越和創新。

■ 打造幸福職場

「人才」是企業永續經營的基石，我們致力於創造多元、公平且包容的職場環境，將同理心及關懷照顧融入我們的企業文化，並以完善的制度激勵員工實現更高職涯成就，以打造最佳職場為對全體員工的承諾與責任。我們的行動獲 HR Asia 亞洲最佳企業雇主獎及 TCSA 台灣企業永續獎——人才發展領袖獎的肯定，希冀與全體員工共同成長，並發揮企業及個人的正面影響力。

■ 落實環境永續

環境永續方面，一零四責無旁貸。我們根據公司的產業特性建立了適合的環境管理制度，以確保我們的營運在環境方面能夠遵守相關法規和標準，並且積極進行綠色採購，透過優先使用對環境負荷較低的再生物料，減少對自然環境的衝擊。與此同時，我們也密切關注氣候變遷對我們的業務活動帶來的影響，並制定相關策略應對，確保一零四在營運中考慮到環境的長遠利益。

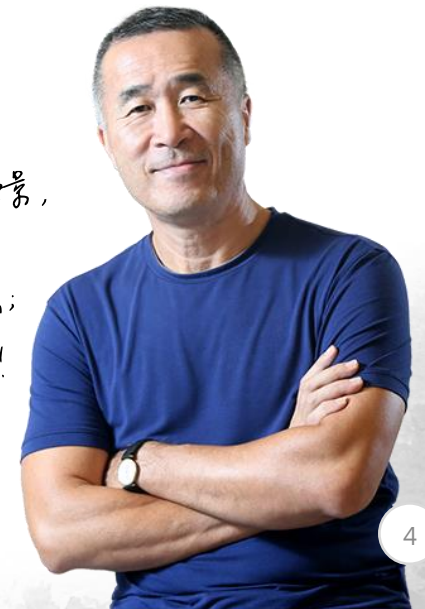
■ 推動社會創新 — 以幫助為實的社會運動：BeAGiver

BeAGiver，旨在促進職場前輩幫助後輩，透過網路平台及實體線下活動共享知識。「知識不光是用來謀取利益，知識是可以用來奉獻、可以用來幫助別人」，我們希望這不僅僅是一個活動，而是一個長期的社會運動，讓受益者在未來也能夠回饋社會，成為傳授知識及經驗的「Giver」，啟動善的循環。

如果幫每個上班族找到方向是公司的願景，
那麼我們必須給自己兩個新的責任：

1. 讓順順的他們與窩窩心心漸老的雙親；
2. 讓勤奮的他們與窩窩心心漸大的子女！

柯善蓮



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄



關於一零四

企業社會責任是一零四唯一的商業模式。我們在乎的不只當下，還有對時代的深遠意義。一零四看見「人」的價值，致力於打造讓人力變人才的有機環境，推動勞資共榮共享及職場有機共生，並與各界夥伴攜手合作發揮社會影響力。

本章內容

- 願景使命
- 產品及服務
- 經營績效
- 榮耀與肯定

關於一零四

一零四以人力銀行起家，並在 2006 年於台灣證券交易所掛牌上市，成為台灣第一家上市的網路公司，穩居台灣流量最多的人力資源服務網站，持續以成為華人地區人力資源領導品牌為目標。

全集團追求產業創新，以 C.M.O.S. 四大核心概念——雲端服務 (Cloud)、行動平台 (Mobile)、開放平台 (Open) 及群體智慧 (Social) 提供多元職涯服務及人才管理解決方案，包括網路求職求才、職涯競爭力、中高階獵才、企業大師、人資管理系統、測驗評量、人資顧問諮詢等。

2014 年起提供學生探索天賦與職涯方向的生涯服務，2017 年推出高年級服務讓面臨退休或已經退休的職場前輩繼續發揮價值，2021 年成立高年級 50+ 人力銀行，協助中高齡再就業再健康的自立模式來解決企業缺工，完善一零四企業三大使命—孩子使命，幼有所長；職涯使命，壯有所用；銀髮使命，老有所終。

願景使命

我們的目標是在台灣建立一條「人性化的求職求才服務管道」，以三大使命為指引，結合社會創新的行動推出各項全新的產品及服務，幫每一個孩子找到天分、不只找工作，還幫求職者找方向、不只找人才，還幫企業管理人才，及幫助發揮健康長者的價值，以實現個人和社會的共同進步。(欲了解更多一零四如何透過創新的方式，解決目前社會面臨的人口及就業問題，請詳本報告書「[社會創新](#)」章節)



C.M.O.S. 四大核心概念



雲端服務
Cloud



行動平台
Mobile



開放平台
Open



群體智慧
Social

824.5 萬

求職會員人數

42.2 萬

累計服務企業數

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

願景使命

產品及服務

經營績效

榮耀與肯定

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

產品及服務

1990 年代，創辦人楊基寬先生有感於當時的報紙、職務介紹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，遂於 1996 年創辦 104 人力銀行，正式開啟人性化求職求才新頁。發展至今，一零四集團以兩大服務——網路服務事業體及平台暨顧問事業體，持續為求職者提供多元的求職工具、為徵才企業提供多元招募管道。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

願景使命

產品及服務

經營績效

榮耀與肯定

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

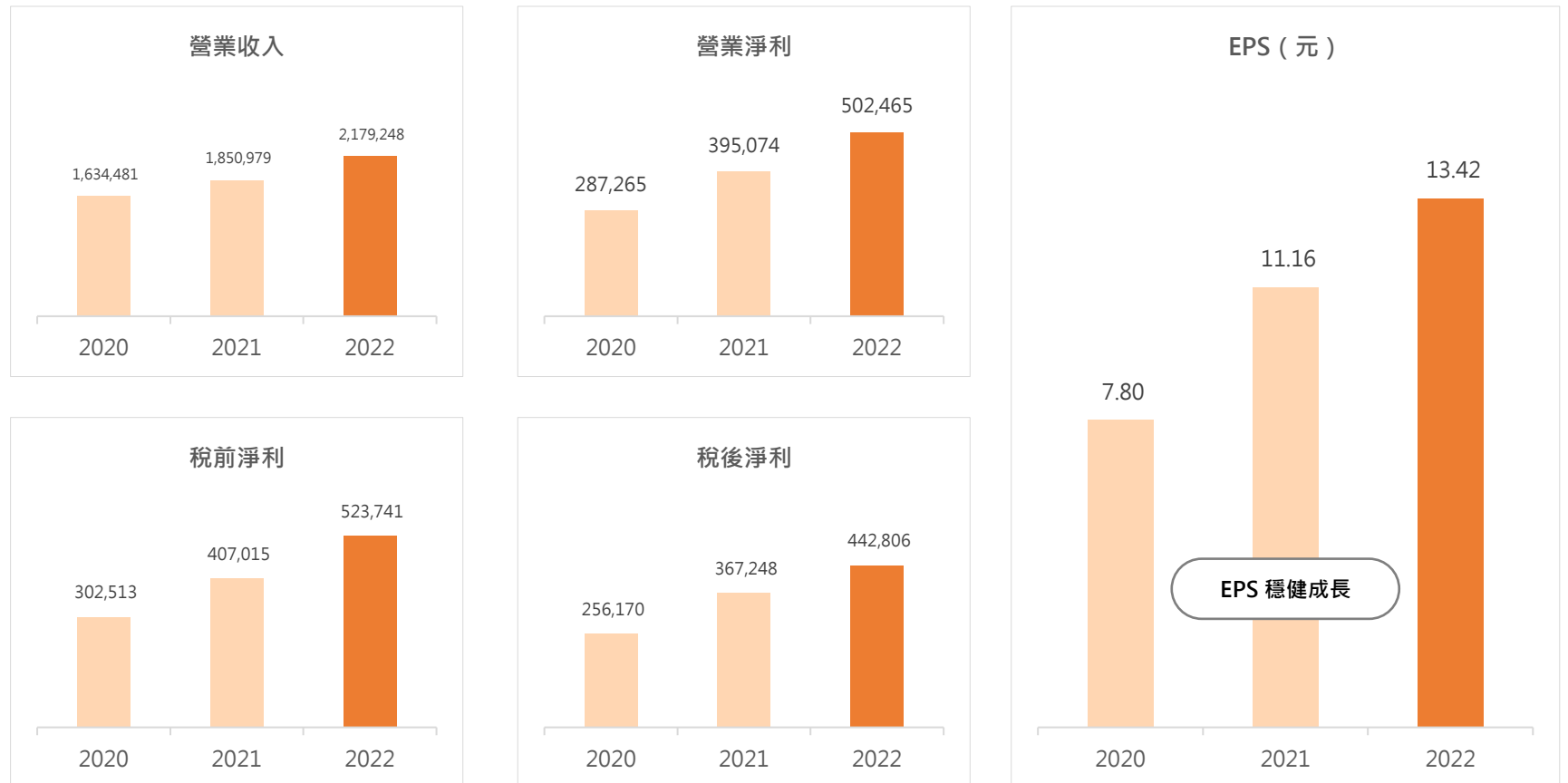
附錄

經營績效

一零四主要服務為求職求才媒合，在面臨社會結構少子化與高齡化、就業人口短缺及就業市場供需失衡趨勢下，我們持續開發新服務及技術，如運用大數據為企業提供雇主品牌形象優化服務、媒合演算法效能持續精進，並提供企業各項內部訓練課程與服務等，使在面臨整體勞動人口逐漸減少下，求職平台使用者仍能有所成長，進而帶動營收的穩定成長。

2022 年合併營收 21.79 億，較 2021 年成長 17.73%，主要受惠於人力銀行營收成長；營業淨利及稅前淨利分別為 5.02 億及 5.24 億，分別成長 27.18% 及 28.68%；合併稅後淨利 4.43 億，成長 20.57%。一零四維持穩定且持續的股利政策，2022 年度盈餘分配案已於 2023 年 5 月 25 日股東會決議通過每股配發新台幣 13.42 元，後續依相關規定辦理。

單位：新臺幣仟元



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

願景使命

產品及服務

經營績效

榮耀與肯定

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

榮耀與肯定

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

願景使命

產品及服務

經營績效

榮耀與肯定

永續治理

社會創新

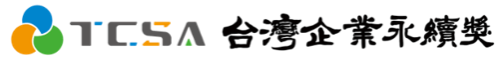
組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄



台灣企業永續獎 · 永續單項績效 台灣永續行動獎

分別於「社會共融領袖獎」、「人才發展領袖獎」
及「資訊安全領袖獎」等永續單項績效中獲獎

榮獲台灣永續行動獎「金獎」



臺灣證券交易所

第 8 屆公司治理評鑑
中小市值組前 5%



天下雜誌

連續 2 年榮獲天下永續公民獎
小巨人組



財政部北區國稅局

被評選為 2022 年績優營業人
獲獎率僅萬分之 2.4



HR Asia

榮獲 2022 年亞洲最佳企業雇主獎



新北市環保局

獲 2022 年綠色採購「績效卓越」榮耀

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

永續治理

一零四制定治理、產品、員工、環境及社會等面向之管理方式及發展原則，緊扣公司願景並與 SDGs 連結。我們積極與利害關係人議合，根據溝通結果回應我們的做法，加強各重大主題的改善方案，同時於未來擬定積極行動計畫。

本章內容

- 永續經營方針
- 永續治理單位
- 利害關係人溝通
- 重大主題分析

永續治理

一零四將永續精神融入經營理念，在永續經營的道路上透過五大永續經營方針的推動，推動社會創新，解決社會問題並促進社會共融；強化組織韌性，形塑誠信透明的企業治理文化；創造顧客價值，滿足客戶需求及期待；打造幸福職場，吸引及培育更多優秀人才；落實環境永續，為減緩氣候變遷衝擊盡一份心力。

永續經營方針



推動 BeAGiver 精神，促動職場前輩來幫助後輩；運用社會創新辦法解決社會問題



結合本業核心業務，推動各項綠色服務；力行節能減碳，建構永續環境



秉持誠信正直，將誠信經營文化深植組織營運之中



提供員工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



提供優質服務，期待對求職者「不只找工作，幫你找方向」
對企業「不只找人才，幫你管理人才」

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

永續經營方針

永續治理單位

利害關係人溝通

重大主題分析

社會創新

組織韌性

顧客價值

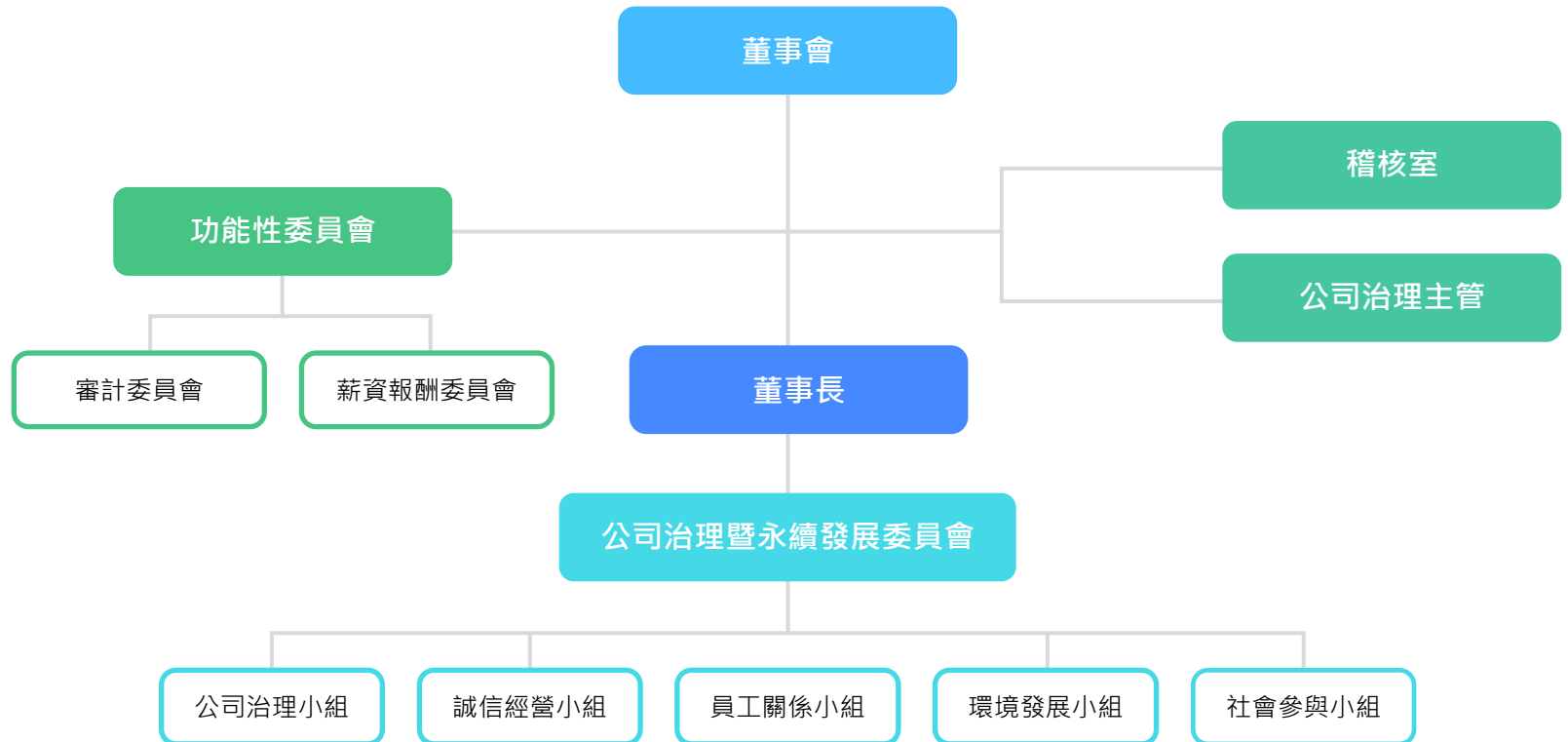
幸福職場

環境永續

附錄

永續治理單位

一零四為實踐企業社會責任，於 2020 年董事會通過成立「公司治理暨永續發展委員會」，做為永續發展規畫與討論之最高指導單位，並由董事長指派公司治理主管擔任主席。委員會依永續發展之面向，轄下設置各工作小組，包含公司治理、誠信經營、員工關係、環境發展及社會參與小組，由各部門核心人員組成，每季定期開會討論永續工作推動進度與年度目標設定，並將年度執行成果每年定期於董事會中進行報告、討論與績效督導，以促進 ESG 之平衡發展，邁向永續。



主席：由董事長指派公司治理主管擔任

委員：由各小組推派代表擔任

會議：每季召開，督導各面向議題之執行情形，進行跨部門溝通協調

每年召開，向董事會報告前一年度執行成果，與下年度工作計畫

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

永續經營方針

永續治理單位

利害關係人溝通

重大主題分析

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

利害關係人溝通

一零四積極與利害關係人進行溝通，並透過多種管道與之進行議合。我們參考 AA1000 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015)，鑑別出 7 類利害關係人，包含求才客戶、求職會員、員工、股東及投資人、主管機關、社區及非營利組織及媒體。我們深知對這些利害關係人負有重大責任，因此透過各種方式和管道了解其需求及期望、回應其所關注的議題；與此同時，我們也不斷改進與利害關係人的互動方式並採取具體的回應行動，除發揮永續影響力外，也是一零四制定永續相關政策及計畫的參考依據。

利害關係人	對一零四的意義	關注主題	溝通頻率及管道	一零四回應
 求才客戶	求才客戶是一零四公司業務的核心客戶，透過了解其多樣的求才需求及公司文化，優化我們的人才解決方案，有助市場競爭力提升。	客戶關係管理 企業刊登管理 資訊安全與個資保障	<ul style="list-style-type: none"> ● 滿意度調查 / 每月 ● 電子報 / 不定期 ● 專業人資報告發布 / 不定期 ● 人資論壇與講座 / 不定期 ● 客服專線與信箱 / 台北 02-2912-6104；中南 04-3700-6104；或詳「104 招募管理意見回饋」 	一零四重視求才客戶需求，提供量身訂做的招聘解決辦法，持續為客戶創造價值，並提供人才市場及產業趨勢洞察，期許與求才客戶一同成長。
 求職會員	求職會員是一零四非常重要的利害關係人，其帶來寶貴的履歷資訊及多樣化的求職需求，活絡一零四平台服務並滿足求才客戶招聘需求。	企業刊登管理 資訊安全與個資保障 社會創新	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見回饋專區 / 請詳「104 人力銀行意見回饋」 ● 求職客服專線 / 02-2912-6104 #2 ● 滿意度調查 / 每月 	一零四提供求職會員多元的求職資訊及實習管道，滿足其各項職涯需求；同時確保求職會員資訊安全及隱私，避免個人資訊被濫用。
 員工	員工是一零四最寶貴的事業夥伴，不僅維持公司的營運及生產力，其創新思維也促使一零四不斷進步，同時也承擔代表公司形象的角色。	人才吸引及留任 人才發展及培育 職場健康安全 員工溝通 經營績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 董事長、總經理錄影訊息與 e-mail / 每年 ● 主管與員工座談 / 每半年 ● 員工申訴信箱 110@104.com.tw，由稽核主管及法務主管為共同收件人 ● 員工滿意度調查 / 每年 ● 職工福利委員會舉辦活動 / 不定期 ● 內部網站 e-Portal 	一零四打造多元、包容、平等且健康的工作環境，提供具競爭力的薪酬與完善福利，保障安全的就業環境，吸引優秀人才加入，給予尊重與關懷，使其與公司同步成長茁壯。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

- 永續經營方針

- 永續治理單位

- **利害關係人溝通**

- 重大主題分析

- 社會創新

- 組織韌性

- 顧客價值

- 幸福職場

- 環境永續

- 附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

永續經營方針

永續治理單位

利害關係人溝通

重大主題分析

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

利害關係人	對一零四的意義	關注主題	溝通頻率及管道	一零四回應
 股東及投資人	股東及投資人為一零四穩健成長的重要支柱，並提供多元的業務及合作機會，有助於一零四的業務擴張及永續經營。	公司治理 誠信經營 經營績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 揭露營運及財務等各類資訊 / 每年、每季、每月定期 ● 股東會 / 每年 ● 拜訪投資夥伴及分析師 / 不定期 ● 重大訊息依法公開於重大訊息觀測站 / 不定期 ● 投資人網站與信箱 / 請詳「投資人關係」專區，或來信 IR@104.com.tw ● 設立投資人關係專職人員 / 策略投資室負責投資人關係 	一零四秉持資訊公開透明，並致力於創造穩定的獲利及投資報酬率，維護股東及投資人權益。
 主管機關	主管機關為公司經營相關法規及政策制定者，其監管行動係為確保市場穩定及公平競爭，確實遵循法令提供一零四穩定的業務發展環境。	公司治理 誠信經營 經營績效 職場健康安全 氣候變遷策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 參與相關活動會議 / 不定期 ● 公文往返 / 不定期 ● 應邀演講 / 不定期 ● 公告就業市場狀況 / 每月不定期 ● 配合主管機關各項檢查 / 不定期 	「誠信正直」為一零四的核心價值，秉持遵循政府規範，確保公司營運符合法令要求，並實踐資訊透明化。
 社區及非營利組織	社區及非營利組織為社會問題及挑戰提供創新的解決方案，結合一零四的專長及資源，能夠將社會影響力最大化。	社會創新	<ul style="list-style-type: none"> ● 104 天使志工銀行 / 有志工需求時 ● 應邀擔任業師 / 不定期 	一零四將三大使命結合社會公益行動，運用集團本身人力發展及職涯諮詢服務等資源回饋社會，透過知識共享形成善的循環，實踐 BeAGiver 理念。
 媒體	媒體是一零四與公眾的溝通橋樑，且為宣傳及推廣公司品牌的重要渠道之一。透過媒體，一零四可有效傳達公司重要資訊及回應公眾疑問。	經營績效 公司治理 社會創新	<ul style="list-style-type: none"> ● 發布新聞稿 / 每月不定期 ● 提供就業市場趨勢 / 每月不定期 ● 與媒體餐敘 / 不定期 ● 舉辦記者會 / 不定期 ● 媒體採訪協助 / 不定期 	一零四透過多種互動管道與媒體建立良好關係，確保公司的訊息能夠及時傳達給媒體和公眾，同時提供有價值的資訊和資源給媒體，以促進公眾對於我們公司的理解和關注。

重大主題分析

重大主題鑑別

步驟 1：鑑別主題

一零四根據 GRI 準則 2021 年版重大主題四大步驟進行 2022 年永續主題評估，選擇與一零四密切往來或具永續專業的利害關係人進行溝通，確保充分了解利害關係人的期待以及一零四造成的衝擊。一零四同時參照各項國際永續準則等規範，統整出 2022 年一零四永續主題清單並進行主題衝擊評估。

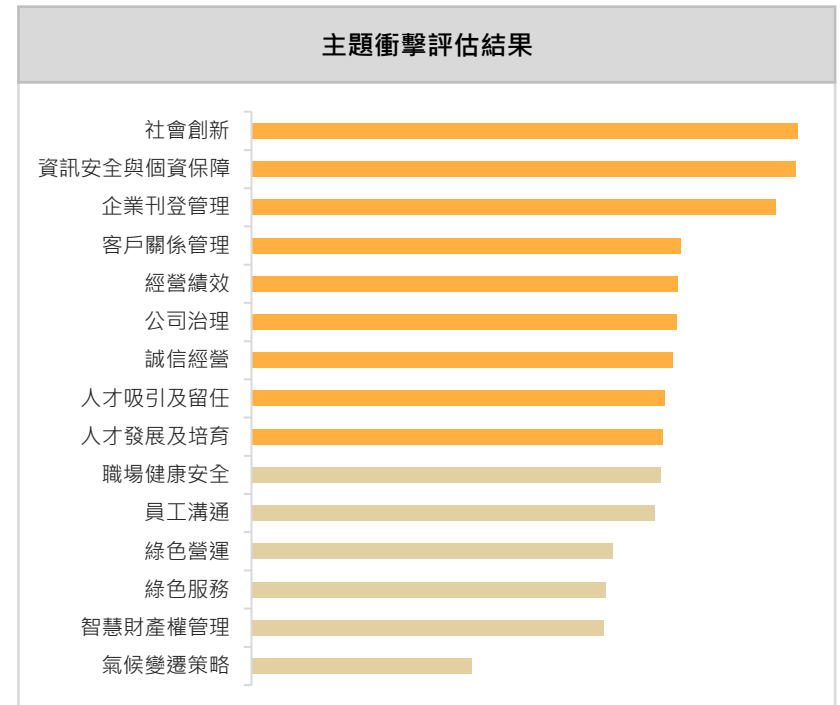
- 利害關係人議合：根據依賴程度、責任、關注度、影響力及多元觀點等原則，與各業務單位部級以上主管進行問卷調查，定義出 7 大類利害關係人——求才客戶、求職會員、員工、股東及投資人、主管機關、社區及非營利組織及媒體，並統整過往定期及不定期溝通所蒐集之意見回饋及期待
- 彙總永續主題清單：參照國際永續標準與規範（如 GRI 準則、SASB 準則等）及利害關係人關注主題，彙總為 15 項主題，並依此進行主題衝擊評估

步驟 2：評價衝擊

ESG 委員會永續工作小組根據利害關係人之回饋，以及一零四內部評估公司營運情況可能造成的衝擊為基礎，交叉計算 15 項主題對經濟、環境及人（含人權）面向所產生的衝擊。經 ESG 委員會團隊就影響程度及發生機率進行綜合討論後，根據結果進行主題衝擊程度排序。

步驟 3：確認重大性

ESG 委員會永續工作小組確認 15 項永續主題衝擊量結果，並綜合考量經營團隊建議後，歸納出 9 項重大主題（社會創新、資訊安全與個資保障、企業刊登管理、客戶關係管理、經營績效、公司治理、誠信經營、人才吸引及留任、人才發展及培育），並依此作為一零四 2022 年永續報告書重大揭露範疇：



步驟 4：持續審視

一零四持續強化利害關係人之溝通方式，蒐集利害關係人意見，並依此檢視未來重大主題評估方式及內容是否需要進行調整。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

永續經營方針

永續治理單位

利害關係人溝通

重大主題分析

重大主題鑑別

重大主題說明

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

#	重大主題	衝擊說明	對應準則	管理方式
1	社會創新	積極進行社會創新行動，有助於提升競爭優勢、提升品牌價值及增進利害關係人合作，吸引更多關注及支持，並擴大社會影響力。	GRI 3 重大主題	請詳社會創新 P.18
2	資訊安全與個資保障	有效管理和保護資訊安全和個人資料將有助於維護客戶信任、遵守法律法規、保護業務運作的連續性，並減少潛在的財務和聲譽風險。	GRI 3 重大主題 GRI 418：客戶隱私	請詳資訊安全與個資保障 P.38
3	企業刊登管理	企業刊登管理對人力銀行至關重要，優良的管理原則將提高服務品質，提供符合求職者需求的職缺；同時，也能確保產品及服務的合規性，持續提供求職者安全可靠的服務，維護使用者的權益。	GRI 3 重大主題 GRI 417：行銷與標示	請詳企業刊登管理 P.46
4	客戶關係管理	良好的客戶關係管理可以建立忠誠客戶、增加滿意度、客戶保留率，同時建立長期合作夥伴關係及競爭優勢；反之則可能流失客戶、品牌形象受損及業績下滑等不利公司永續發展之結果。	GRI 3 重大主題	請詳客戶關係管理 P.45
5	經營績效	良好的經營績效是公司永續經營的基石，直接影響公司的財務健康及長期競爭力。持續的盈利和資本回報，公司能夠投資於創新、發展人才、擴大市場份額，有效應對多變的環境挑戰。	GRI 3 重大主題 GRI 201：經濟績效	請詳經營績效 P.8

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

■ 永續經營方針

■ 永續治理單位

■ 利害關係人溝通

■ 重大主題分析

重大主題鑑別

重大主題說明

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場


環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理 

■ 永續經營方針


■ 永續治理單位


■ 利害關係人溝通


■ 重大主題分析


重大主題鑑別

重大主題說明
 社會創新

 組織韌性









 顧客價值

 幸福職場

 環境永續

 附錄

#	重大主題	衝擊說明	對應準則	管理方式
6	公司治理	建立有效的公司治理結構、透明的決策過程和責任制度是確保公司可持續發展、保護利益相關者權益的關鍵，若缺乏有效的公司治理，可能導致財務風險、權力濫用及腐敗、法律風險及投資人關注下降。	GRI 3 重大主題	請詳公司治理 P.31
7	誠信經營	秉持誠信經營的價值，可減少法律、商譽及財務風險，有助於吸引優秀人才加入公司及與客戶建立穩固關係，明確的的企業文化同時能為長遠成功奠定基礎。	GRI 3 重大主題 GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	請詳誠信經營 P.35
8	人才吸引及留任	完善的人才吸引及留任策略可以吸引優秀人才、提高工作滿意度、增強團隊穩定性、提高生產力和創新力，以及降低招聘成本。這些正面影響將有助於公司的長期發展，提升競爭力。	GRI 3 重大主題 GRI 401：勞雇關係	請詳人才招募及人才留任 P.48 、 P.50
9	人才發展及培育	重視人才發展及培育，能夠提升員工的技能和能力、激勵員工不斷成長和進步，與公司一同成長，同時也能提高員工的滿意度和忠誠度，減少人才流失的風險。	GRI 3 重大主題 GRI 404：訓練與教育	請詳人才發展 P.54

 關於本報告書 董事長的話 關於一零四 永續治理 社會創新 組織韌性 顧客價值 幸福職場 環境永續 附錄

社會創新

一零四關注到不同年齡層的人們在職涯和就業方面所面臨的問題，因此積極探索社會創新方法，以創新的觀念、策略和行動擬定解決方案，支持各個年齡層的人們實現職業發展和就業機會。

本章內容

- BeAGiver
- 幼有所長
- 壯有所用
- 老有所終

BeAGiver | 一場以幫助為實的社會運動

求職過程中，每個人都有茫然或是需要協助的時候。不論是在學找實習、畢業找工作、上班族想轉職、二度就業或中高齡求職，當有上述困擾時，除了詢問同事、親友，多數人會在網路上搜尋相關建議。一零四觀察，這些不具名的討論內容，雖然偶有幫助，但若是由產業或職能領域的專家協助，勢必可以提出更具體的方向與建議。

2016 年，104 希望基金會發起一場「以幫助為實」的社會運動——BeAGiver，希望促動職場前輩來幫助後輩，透過網路平台，共享知識。我們希望這不只是一場活動，更是長期的社會運動。

■ 當我們有能力了，是否記得曾經被幫助過？

我們相信，在世界角落裡都有著為個人使命和社會環境更好而努力的人，他們可能曾經接受過不同世代人的幫忙而茁壯。一零四提供多種平台及服務協助職場工作者在職涯發展上獲得相應的指引，包含協助莘莘學子探索生涯發展的「[工作世界](#)」、「[職涯學院](#)」；提供一對一線上履歷健診的「[履歷診療室](#)」及開放職場經驗分享和交流的「[職涯診所](#)」。

參與不同平台服務的人都是無私付出的 Giver，依照自己的「職場經驗」與「特質」提供不同型態的幫助。透過幫助他人發現更美好的自己，一零四堅信，只要有願就有力，每個職場專家的影響力無遠弗屆，將自己的專業傳遞出去，從一個人到一群人，促成職場更好的改變力量！

學生探索 (工作世界 & 職涯學院)

邀請 Giver 走入校園分享工作技巧與知識，協助國高中、大學生瞭解職場，探索職涯。

履歷健診 (履歷診療室)

履歷是求職的第一關，Giver 分享轉職或找人時最重要的觀察和經驗，協助求職者寫出增加面試機會的履歷。

線上幫幫忙 (職涯診所)

Giver 的一個經驗，一句話，可以陪伴迷惘的人一段路，共同面對困境與挑戰。

職涯文章 (職場力)

Giver 可分享職場相關文章並同步發表於網路平台，讓職涯迷惘的人能隨時找到有用資訊。

話題影音 (職涯診所 Podcast)

Giver 可透過多元的形式進行分享 (如微影片或 podcast)，讓職場話題影響力再擴大。

實體講座

一零四不定期邀請各行各業的專業 Giver，對上班族或新鮮人、學生等舉辦分享活動。

[請參閱本報告書「工作世界」、「職涯學院」、「履歷診療室」及「職涯診所」](#)，或前往一零四「[BeAGiver 官網](#)」，了解更多關於 Giver 如何幫助學生或職場工作者的故事。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ 共享知識，形成善的循環

Giver 發揮自己的專長和經驗回饋社會，作為學生，更能有效探索職涯，了解自己的興趣、價值觀及技能，找到適合自己的生涯道路，減少迷茫及錯誤的選擇；做為求職者，能產製出更為專業而具吸引力的履歷，凸顯個人優勢並提升在求職市場的競爭力；最後，Giver 提供關於職涯上各種疑難雜症（如職場溝通、面試技巧等）的實用建議及解決方案，也讓他們更有信心和能力應對種種挑戰。

我們也期許被幫助者，未來成為那個曾經受人幫助而茁壯的 Giver，再次投入這場「以幫助為實的社會運動」，將個人經驗及知識繼續傳承下去，形成善的循環。



■ 這個社會需要 Giver 的參與，我想加入成為 Giver

你也有許多職場經驗想要分享嗎？一零四誠摯地邀請您一起讓職場的伙伴們茁壯成長，成為台灣的新力量！歡迎前往一零四「[BeAGiver 官網](#)」，點擊「[立即成為 Giver](#)」。



楊○生

受益良多，我會依照您指引的方式在履歷上進行補充，謝謝您，願幸運的事情降臨在您的身上！



陳○彤

感謝健檢 Giver 提供寶貴時間給予精闢重點建議，針對贅字修改、簡化文字說明和面試技巧上都無私傳授。



台中家商學生

非常感謝業界講師，讓師生增長不少見聞，更了解業界的文化，開闊了視野。



新營高中學生

感謝志工職業分享，讓學生們可以對職業有進一步認識。

■ 掌聲，那些值得喝采的生涯故事

104「掌聲」記錄著台灣土地上的人們，在逆境與苦難中，依然身體力行心中的美好初衷，堅定用生命促動任何改變世界的可能。在風雨拼搏之後，留下溫柔而堅定的永恆信念，這是一股值得被傳遞、被宣揚的普世價值。從 2018 年 8 月首支影片開始，截至 2022 年 4 月初已經累積 93 位不同領域工作者的精采分享，影片觀看累積四百萬次，分享 15,027 次。持續挖掘各行各業值得給予掌聲的精采故事。

[請前往「104 職場力 / 掌聲」](#)，聆聽更多動人的生涯故事

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

104 工作世界透過 104 人力銀行的大數據，彙整出各行各業職業資訊，同時串連各項職涯探索工具，搭配職涯志工 Giver 的入班職涯分享（如大學志工 Giver 的班科系分享、協助高三同學做好大學校系申請的「落點分析」及「學習歷程自述撰寫」等各項生涯服務），讓大小朋友透過認識各行各業及大學校系，探索適合自己天賦的生涯發展方向，並且做好人生第一次科系選擇，實踐一零四「幫每一個孩子找到天份」的使命。

工作世界以圖文並茂的方式，提供大小朋友探索各行各業的資訊。主要服務功能有：

職業介紹

彙整 104 人力銀行中各行各業的即時大數據，讓大小朋友認識各個職業的工作內容、學經歷、技能、證照、生涯興趣、職業性格……等要求，及薪資福利、職涯發展及最新的職缺資訊。

探索神器

提供適合全方面的生涯輔導工具。例如興趣何倫碼導航、科系導航、多元智能導航、擅長科目導航，並且遊戲化的生涯興趣測驗，讓大小朋友探索自己的才能與熱情，並且找到适合自己才能與熱情的生涯發展方向。

入班分享

一年開放兩次給各級學校提出職涯志工（含大學生志工）服務申請。號召各行各業樂於分享的職場上班族及各大學校系學生，加入 104 工作世界 Giver 志工行列，進入校園班級分享自己的職涯故事，幫助國、高中職大小朋友對工作職場、大學校系有更多的認識。

透過 104 工作世界探索天賦職業及適合就讀的科系的人數

6,164
人

國中小學生

7,723
人

高中職學生

透過 BeAGiver 活動邀請

303
人

前進校園
Giver 人次數

113
13,500
所 / 人

學校數及
學生數

504
場

職涯講座

207
位

老師

2022 年針對申請大學校系的高三生提供「學測落點分析」及「分科落點分析」服務。共協助了 24,690 位學生以考試成績加上生涯興趣，選擇適合就讀的大學校系。此外，2022 年也新增「學習歷程自述」功能，協助 4,903 位的學生，寫好自己的學習歷程自述。而生涯興趣測驗也有 52,490 位學生使用。

[請參閱本報告書「BeAGiver：一場以幫助為實的社會運動」](#)，更進一步了解我們的核心價值

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新 ^

BeAGiver

幼有所長

工作世界

職涯學院

壯有所用

老有所終

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

104 職涯學院透過學校、企業及一零四的三方合作，以實體學分課程搭配線上教學課程，協助大學生確認適合自己專業的職涯方向，培養未來投入職場個人的競爭力成為即戰力，實現一零四「不只找工作、為你找方向」的使命。主要服務功能有：

確認職涯發展方向

- 線上職涯探索工具
- 職涯探索工作坊

學習求職及職場技能

- 實體課程
- 線上課程
- Giver 線上、線下服務

培養產業及職業基本知識職能

- 企業講師入班授課
- 個案研討
- 大學生組隊提案解決企業問題

將競爭力轉為即戰力 並建立專業人脈

- 企業提供實習機會

- 2022 年協助中山、中央、高大、北教大、中正大學、陽明交通大、臺藝大及台中 3461 扶輪社助學方案，提升大學生職場競爭力
 - 邀請 30 個企業、60 位 專業講師與 Giver 參與
 - 開設 10 個 TOP 企業優質人才儲備專班 (Talent Optimization Program)
 - 協助將近 500 名大學或碩士班學生
- 結合微軟 AI 推廣活動、T 大使、GOLF……等機構舉辦 10 場實體或線上職涯工作坊，協助約 600 位大學生與社會新鮮人探索職涯方向。



[請參閱本報告書「BeAGiver：一場以幫助為實的社會運動」](#)，更進一步了解我們的核心價值

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

工作世界

職涯學院

壯有所用

老有所終

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

壯有所用 | 履歷診療室


為了協助新鮮人備妥一份好履歷，一零四於 2018 年推出免費的「104 履歷診療室」線上平台，由各行各業的職場前輩無償協助新鮮人，提供個人化的一對一履歷諮詢服務，並且採用全線上的諮詢方式，協助使用者找履歷、自傳的亮點。

104 履歷診療室線上平台 24 小時不打烊，不受時間、地點的侷限，透過履歷診療室聊天室同步瀏覽履歷表，並使用免費文字或語音溝通、視訊通話進行一對一互動。Giver 幫助求職者找方向及發掘個人優勢、提升面試機會與自信心，盡快找到心儀的工作。我們透過本業的資源實現企業人才永續，同時鼓勵企業共同響應，讓大家在平台中完成給予與幫助，並且推薦更多人參與其中。

■ 三大特色

- 
一對一健診
 根據個人經歷提供專屬回覆
- 
網頁、APP 都好用
 隨時隨地都能用手機、電腦健診
- 
安心！不怕履歷外流
 重視保密與資訊安全，嚴謹保護個人資訊

■ 三大服務

- 
履歷自傳諮詢
 根據個人經歷專長打造特色履歷、凸顯優勢
- 
英文履歷建議
 應徵外商的必備品，讓使用者與其他求職者不一樣的關鍵
- 
線上模擬面試
 和產業與職類前輩演練應對技巧，提升面試實戰的信心指數

[請參閱本報告書「BeAGiver：一場以幫助為實的社會運動」](#)，更進一步了解我們的核心價值

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

履歷診療室

職涯診所

老有所終

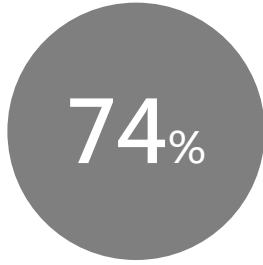
組織韌性

顧客價值

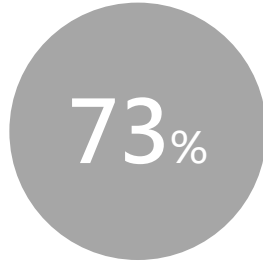
幸福職場

環境永續

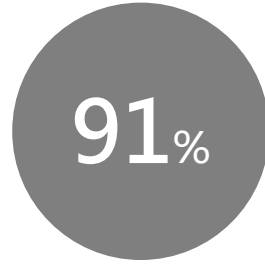
附錄



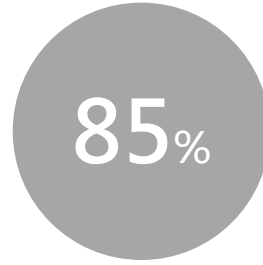
增加
求職信心



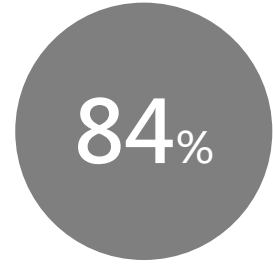
提升
撰寫履歷技巧



獲得滿足感



增加同理心



提升自信心

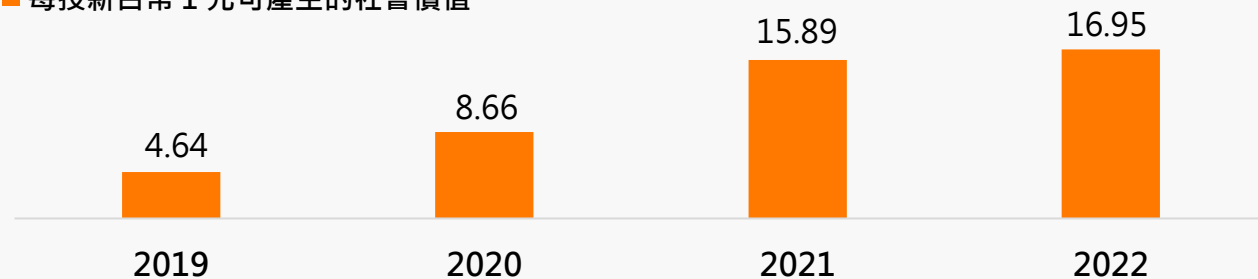
履歷健診協助 63% 的 Taker 找到工作，
其中 100% 減輕經濟壓力，70% 減輕心理壓力

截至 2022 年底，超過 300 家本土及外商公司曾企業駐站，4,234 位人資與各行各業 Giver 協助發掘職涯亮點，已健診超過 130,000 次，幫助 72,279 人

每 3 人就有 2 人健診後面試邀約增加、立即找到工作，超過 7 成求職者認為能增加求職信心並提升撰寫履歷的技巧。

一零四於 2018 年導入社會投資報酬 (Social Return on Investment, SROI)，透過將社會價值及影響力貨幣化的方法，針對服務進行數據分析，並精進專案成效及資源配置。目前「104 履歷診療室」已完成社會影響力評估，並於 2018 年獲頒國際社會價值協會 (Social Value International, SVI) 之認證，為國內人力銀行及資訊服務業中第一家獲頒認證的企業；往後年度亦持續以社會投資報酬方法學進行評估，2022 年 104 履歷診療室每投入新台幣 1 元，可產生新台幣 16.95 元的社會價值。

■ 每投新台幣 1 元可產生的社會價值



無論是準備進入職場，或是在職場工作一段時間的人，都可能面臨職涯轉換而需要職涯諮詢，此時若有資深職場前輩協助將會是莫大的幫助。有鑒於此，一零四「職涯診所」網站應運而生，對於職涯發展有疑問的求職者，可在「職涯診所」網站以匿名的方式發問，並由熱心的職場前輩運用個人的經驗與專業給予回饋，為發問者解惑。

104 職涯診所是一個公開的問答平台，任何人隨時隨地都可以上站發問和回答問題。網站設計貼心功能，讓每位工作者的問題都能在保有隱私下獲得期待中的專業 Giver 回答，也希望能夠協助熱心 Giver 經營個人職涯品牌，讓 Giver 的專業和能力被看見。

■ 三大功能



匿名發問

不便使用真實姓名發問的發問者，可透過平台匿名發問。



指定 Giver 前輩回答

若需請背景相似的職場前輩回答問題，可指定心儀的專業人士。



個人資料頁

會員的個人資料頁呈現個人成就系統、問答紀錄、追蹤人數和肯定數等紀錄，如同個人品牌頁。

■ 兩大服務



發問者和回答者一次公開留言，幫助更多人

開放式平台，每個人的問題和回答都能被瀏覽，幫助其他有類似問題的人。Giver 的熱心發言也能被更多人看見，建立個人職涯品牌。



每月邀請特定企業及職人線上駐站

站上除了超過 2,754 位職場資深前輩提供建議，亦不定期邀請專業職人和企業駐站，於活動期間上站回答問題，讓 Giver 涵蓋的產業、職類更為廣泛，期許讓每個問題都能獲得適合的專業 Giver 回答。

截至 2022 年底：

- 已有 **130** 萬名用戶，**3,562** 位 Giver 加入線上幫助回答行列，總回答數超過 **87,000** 筆
- 幫助 **11,000** 位發問的職場工作者，發問 **18,000** 多則問題，得到 **87,000** 筆的解答
- 平均每一則職涯問題，都可以獲得 **4.8** 則個人知識分享

[請參閱本報告書「BeAGiver：一場以幫助為實的社會運動」](#)，更進一步了解我們的核心價值

[請參閱本報告書「關於一零四」](#)，了解更多我們如何協助企業尋找人才以及管理人才

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

履歷診療室

職涯診所

老有所終

組織韌性

顧客價值

幸福職場

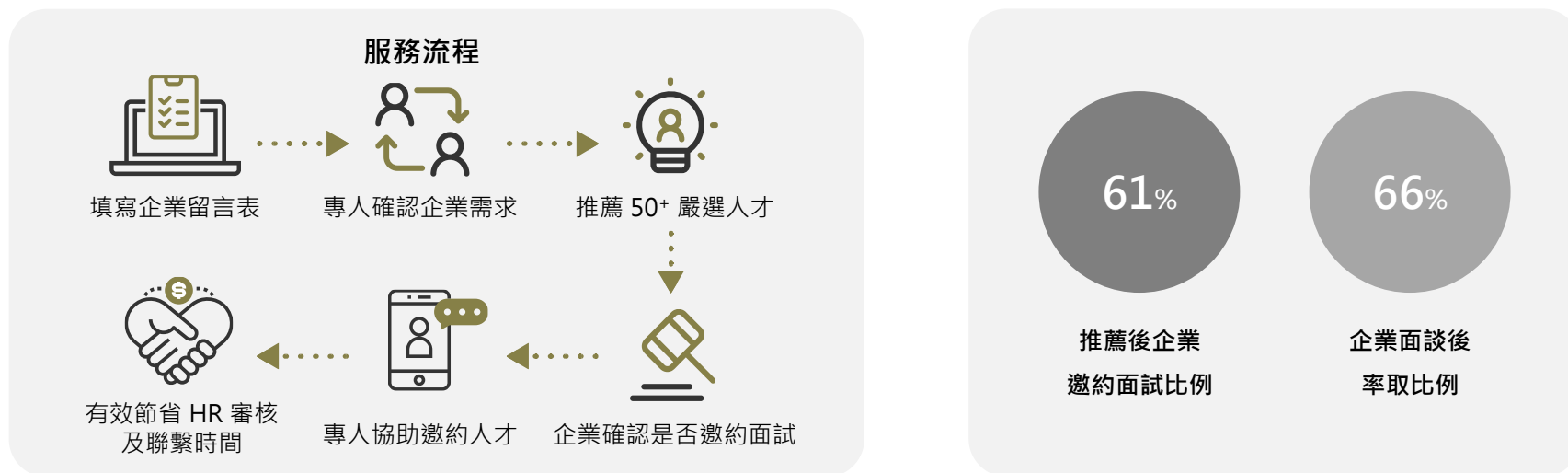
環境永續

附錄

老有所終 | 高年級 50+ 人力銀行

一零四向廣大的中高齡上班族傳達「持續工作是自立照顧的起點，中高齡的朋友需要存在感和成就感，持續工作是最健康的防老方式」之精神，於 2021 年推出 104 高年級 50+ 門市嚴選人才服務。求職者透過工作情境調查表的評估及顧問面談後，可成為「104 嚴選人才」會員，由 104 招募顧問協助媒合合適的工作機會，提升面試機會；而企業可透過 104 招募顧問的客製服務媒合符合企業職缺需求的人選，一零四發揮於人力資源領域的專長，運用職能行為面談技巧 (CBIM) 進行人選面試，有效辨識人選特質及關鍵需求，精準的遴選經驗可為企業提升效率，面談人選的品質得到高度肯定。

截至 2022 年底已有 263 位嚴選人才，陸續服務於三家合作的知名連鎖企業，104 高年級 50+ 將持續投注於提升中高齡就業環境及倡議企業利用中高齡人力來補足現今嚴峻的人力缺口。



—— 即戰力高年級人選 ——

✔ 已篩選面談

✔ 上手速度快

✔ 配合度較高



陳先生
大學(專) ✔ 門市經驗

104 嚴選人才

門市 0.5 年、倉管 4 年、量販保全 4 年、總務 27 年

配合度高 友善熱情



洪女士
高中(含)以下 ✔ 門市經驗

104 嚴選人才

門市業務 10 年以上、門市會計 5 年以上

配合度高 友善熱情 會操作電腦



吳女士
大學(專) ✔ 門市經驗

104 嚴選人才

兼職門市營業員 4.5 個月、業務 7 個月、採購 28 年

具銷售能力 會操作電腦 友善熱情

🔗 想了解更多高年級 50+ 人力銀行如何協助企業尋找中高齡人才，請上「[高年級 | 50+ 人才](#)」網站瀏覽。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

高年級 50+ 人力銀行

104 高年級

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

高年級 50+ 人力銀行

104 高年級

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

—— 合作企業案例 ——

截至 2022 年，一零四已與多家大型連鎖企業合作，於全台門市展開中高齡人才再就業的職場響應活動，過程中可看到中高齡人才充份展現積極的學習態度及工作熱忱，同時與年輕夥伴們的交互學習成長，也為企業形塑多元共融的新面貌，讓友善中高齡的種子逐漸於每家企業中萌芽。



統一超商



- 職務再設計，由淺入深培訓中高齡
- 建立青銀共事的合作方式
- 打造更友善的職場環境



新東陽



- 適度職務再設計，減少單次搬運貨物量
- 給予多一些學習與適應時間
- 善用中高齡人力各項優勢，彌補弱點



全家便利商店



- 提供中高齡友善的學習進度
- 全面調整 POS 機字體大小
- 創造友善的工作氛圍

更多與我們合作中高齡就業的友善品牌之實務案例，請詳「[104 高年級 | 50+ 人才 / 友善品牌](#)」網站

—— 高年級現身說法 ——



謝文勝

從汽車業總經理退休，不想就這樣老去，極力想重回職場，並做女兒的榜樣，卻因年齡和過往職稱的包袱，待業長達一年。

因 104 高年級 50+ 媒合成功，他曾到全聯擔任計時員，包麵包、排貨、收銀什麼都做，30 天的門市經驗讓他學會低頭心態歸零「心門一開，機會就來」。



戴娜

原為外商公司行政主管，因公司優退政策而離開，但她不想完全退休，投了 300 封履歷都是無聲卡！

因 104 高年級 50+ 媒合成功，她找到新東陽門市工作，目前已在門市工作一年多，是老主顧來店購物時的聊天對象，戴娜非常喜歡人群，從行政主管到門市打工，她已成功開啟與人互動新的職能。

想了解更多高年級 50+ 人力銀行如何協助企業尋找中高齡人才，請上「[高年級 | 50+ 人才](#)」網站瀏覽。

2025 年，台灣將邁入超高齡社會，人口老化問題相當嚴峻。有鑑於此，一零四於 2017 年推出「104 高年級」，提供 55 歲以上長者可繼續貢獻經驗和能力之平台，幫助有需求的人。104 高年級維繫中高齡與社會的連結，確保其持續健康地參與各種活動，改寫中高齡與社會脫節、是社會負擔的負面刻板印象。

■ 104 高年級課程平台

「104 高年級」平台的特色包含媒合配對及搜尋的功能，並和 104 人力銀行相互導流，提供多種自主性工作模式，如導覽服務、開設課程、諮詢顧問等，服務提供數和流量平均每年成長三成以上。2022 年，有 200 位退休者執行 2,518 場服務、17,728 人次使用高年級的服務，創造退休後的第三人生。

高年級的導覽和課程服務讓擁有豐富地方認識及才藝技能的前輩，可以藉由平台傳承知識和技能。參與學員年齡廣泛，從 20 歲到 60 多歲皆有，透過導覽方式帶領學員踏進台灣各個角落，「讓越來越多人想造訪當地，進而對這片土地產生感情。」透過導覽課程，讓各種不同的技藝和技能豐富生活體驗、增加更多人際交流，藉此看到高年級的經驗價值。

第二季雖受新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 影響，衝擊 104 高年級所提供的實體活動，然而全年服務提供數和流量皆較前一年成長四成以上，顯示高年級服務在市場上有其需求，且需求有持續成長的趨勢。

■ 104 高年級諮詢平台

為了擴大服務，2021 年 104 高年級將諮詢服務獨立成 104 高年級諮詢平台，提供「職涯諮詢」服務的職涯顧問都是在各領域擁有 30 年以上經驗的資深前輩，包括已退休的前上市櫃公司財務長和人資長等。資深長者透過實體及線上諮詢服務，協助各年齡層的求職者面對轉職、職涯規劃、中年失業等問題，除了解決求職者需求，也使資深長者經驗得以傳承。

104 人力銀行希望用更積極、正向的方式解決高齡化問題，讓退休的前輩們能繼續發揮所長，在退休後找到新的價值，當生活有了重心和成就感，便可繼續維持身心健康，同時將經驗傳承給後輩。



▲ 高年級第 9,000 場活動



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

高年級 50+ 人力銀行

104 高年級

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

Podcast 高年級不打烊

104 高年級以發揮長者價值為使命，也讓會員（尤其是高年級身分的會員），產生認同感和忠誠度。並透過內容行銷傳遞理念和服務，透過不同的媒體方式和載具，包括社群媒體和 Podcast 等，將平台上開課的長者們的典範故事和提供服務，經過精準篩選給適合的受眾，傳遞給精準的忠實使用族群或潛在使用族群。

我們邀請各領域典範人物現身說法，透過 Podcast「高年級不打烊」讓更多人關心和瞭解如何幫助高齡者。節目開設以來已錄製超過一百集的節目，曾邀請包括詹慶齡、李偉文、施昇輝、林黛玲等專業人士分享，讓聽眾可以從不同人的生命故事，探索 and 了解退休後找到自我價值的過程，激勵觀眾身體力行。未來將持續邀請各界具影響力之名人典範，鼓勵更多高年級加入我們的行列。

高年級安心退休系列課程

2022 年推出高年級安心退休系列課程，提供退休前準備與退休後規劃，以食、衣、住、行、財、醫、養、3C 使用八大主題出發，共舉辦 20 場講座，超過 700 人次參加，平均滿意度達 4.65 分（5 分滿分），協助退休者做好準備迎接退休生活。



▲ 高年級不打烊百集活動

截至 2022 年底，在自主性工作的導覽、學習、生活、顧問等不同形式服務——

已累積約 **410** 位退休者、執行超過 **9,100** 場以上高年級服務，並且有超過 **60,000** 位需求付費使用服務

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

BeAGiver

幼有所長

壯有所用

老有所終

高年級 50+ 人力銀行

104 高年級

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

組織韌性

一零四擁有健全的公司治理制度，確保決策公正透明、建立有效的監督和控制機制，提升股東和投資者的信心；「誠信正直」是一零四的核心價值之一，公司營運上堅持誠信經營，建立正直、道德和負責任的企業文化，實現長期穩定和永續發展。

本章內容

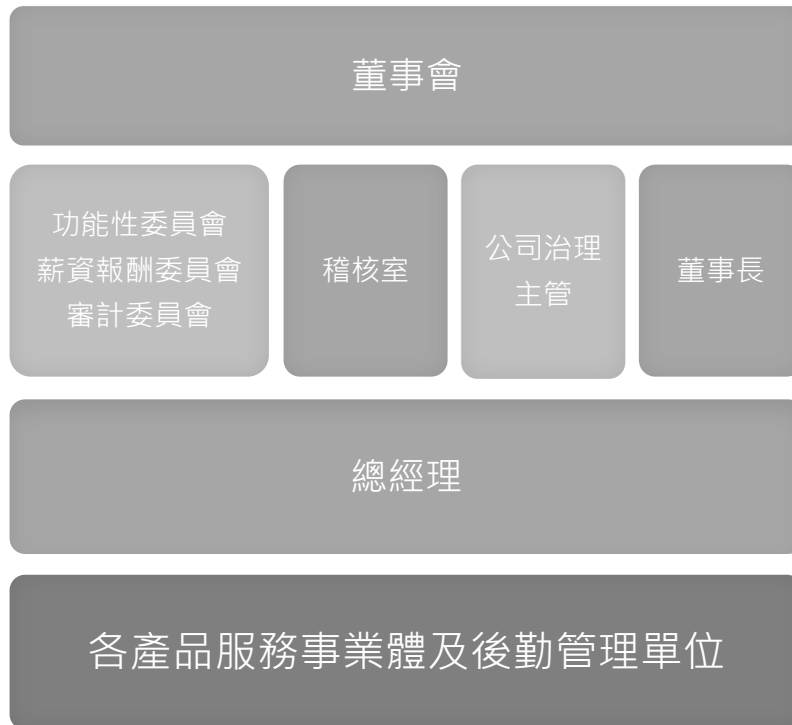
- 公司治理
- 誠信經營

公司治理

一零四致力維持高標準之公司治理，建置有效的公司治理架構，確保公平對待所有投資人，堅持營運透明，以保障股東權益之維護與兼顧利害關係人之平等對待。

董事會結構與運作

董事會結構



董事會運作

一零四董事會每季至少召開 1 次會議，會議內容就重大事件如年度財務報告、公司治理及 ESG 議題等進行討論，2022 年董事會共召開 5 次會議，董事會議出席率（包含親自及代理出席）為 100%。另外，公司治理暨永續發展委員會已於 2023 年 2 月 23 日第九屆第八次董事會議中報告 2022 年 ESG 相關業務執行情形。

公司治理主管

一零四設有公司治理專職單位，由會計主管兼任公司治理主管，負責監督公司治理相關事務，包含提供董事執行業務所需之資料、了解公司經營相關法規趨勢，以協助董事遵循法令。

利益迴避原則

- 一零四董事均依據一零四《董事會議事規範》規定，如董事與會議事項有利害關係時，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有損公司利益之虞，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其表決權
- 董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係

[第九屆董事名單、工作經歷](#)，請參考一零四 2022 年年報 P.3-3~P.3-5，或請詳「[104 永續官網 / 董事會成員](#)」

[第九屆董事專業背景與技能](#)，請參考一零四 2022 年年報 P.3-6~P.3-7「[董事會多元化及獨立性情形](#)」

[歷年董事會重要決議](#)，請詳「[104 永續官網 / 董事會重要決議](#)」

[公司治理制度相關規範](#)，請詳《[公司治理實務守則](#)》

[2022 年遵循利益迴避原則情形](#)，請參考一零四 2022 年年報 P.3-18

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

公司治理

董事會結構與運作

功能性委員會

董事會效能

董事及高階經理人薪酬

誠信經營

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

功能性委員會

薪資報酬委員會及審計委員會各設有三名委員，皆由全體獨立董事組成，並遵循組織章程運作。

■ 薪資報酬委員會

一零四自 2011 年起設置薪資報酬委員會，並訂有《薪資報酬委員會組織規程》，成員共計 3 名，每年至少開會 2 次。第五屆薪酬委員會由全體獨立董事組成，2022 年共開 3 次，出席率皆達 100%。

一零四薪資報酬委員會主要工作職責為：

- 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構
- 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬

[薪資報酬委員會組織規程](#)，請參考「[薪資報酬委員會組織規程](#)」

[本年度薪資報酬委員會之重要決議](#)，請參考「[當年度薪資報酬委員會之重要決議](#)」

■ 審計委員會

一零四自 2021 年起設置審計委員會，由全體獨立董事組成，並遵循《審計委員會組織規程》運作。委員會每季至少應召開 1 次會議，並每年定期進行委員會之內部績效評估。2022 年共開會 4 次，出席率達 100%。

一零四審計委員會主要工作職責為：

- 監督及審核公司財務報表之允當表達
- 監督並評估內部控制制度之有效實施
- 監督公司遵循法律規範之情形
- 審核公司取得或處分資產之交易、重大資金貸予及為他人背書保證事項
- 審核涉及董事自身利害關係之事項
- 簽證會計師之委任、解任或報酬

[審計委員會組織規程](#)，請參考「[審計委員會組織規程](#)」

[本年度審計委員會之重要決議](#)，請參考「[當年度審計委員會之重要決議](#)」



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

■ 公司治理

董事會結構與運作

功能性委員會

董事會效能

董事及高階經理人薪酬

■ 誠信經營

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

董事會效能

董事績效評估和董事進修對提升一零四董事會效能具有重要性。我們定期進行董事績效評估，確保董事會成員的行為符合一零四的期望和價值觀，並確保他們對公司的利益和長遠發展做出貢獻；我們也相當重視董事進修，為董事會成員安排與公司業務、管理和法律法規相關課程，進而更好地履行董事之職責。

董事會績效評估

一零四為確保董事有效發揮其職能，訂有《董事會績效評估辦法》，以落實公司治理及加強董事會運作效率。我們每年至少執行一次內部董事會績效評估，每三年至少由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。2022年已完成內部董事會績效評估，董事會（含功能性委員會）績效考核評估結果及董事成員績效評估自評結果均為優異，整體董事會屬有效運作並已提報2023年2月23日第九屆第八次董事會，詳細評估內容說明如下：

評估對象	評估期間	評估範圍	評估方式	評估內容
董事會及董事會成員	2022.1.1 至 2022.12.31	董事會成員	董事會成員自評	1. 2. 3. 4. 5. 7.
		董事會及董事會成員		3. 6. 7. 8. 9.
薪資報酬委員會	2022.1.1 至 2022.12.31	薪資報酬委員會及委員會成員	議事單位 評量	3. 8. 10. 11.
審計委員會	2022.1.1 至 2022.12.31	審計委員會及委員會成員		3. 7. 8. 10. 11.

1. 公司目標與任務之掌握
2. 董事職責認知
3. 對公司營運之參與程度
4. 內部關係經營與溝通
5. 董事之專業及持續進修
6. 董事的選任及持續進修
7. 內部控制
8. 提升董事會決策品質
9. 董事會組成與結構
10. 提升功能性委員會決策品質
11. 委員會組成及成員選任

[董事績效評估政策及制度](#)，請詳《[董事會績效評估辦法](#)》

[2022年董事績效評估內容及結果](#)，請詳「[董事會績效評估結果](#)」

董事進修

一零四不定期為董事安排適當之進修課程，並隨時透過公司治理協會、證基會等所發刊物或舉辦課程獲悉相關新知，協助董事增進各項職能。為使董事隨時掌握與公司相關訊息，不定期寄發營收公告及相關產業消息。2022年董事進修時數已達要求應進修之時數，進修情形請詳

「[公開資訊觀測站 / 董事及監察人出\(列\)席董事會及進修情形暨獨立董事現職、經歷及兼任情形\(個別\)](#)」，公司代號：3130。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

公司治理

董事會結構與運作

功能性委員會

董事會效能

董事及高階經理人薪酬

誠信經營

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性 ^

■ 公司治理

董事會結構與運作

功能性委員會

董事會效能

■ 董事及高階經理人薪酬

■ 誠信經營

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ 董事及高階經理人薪酬

■ 一般董事及獨立董事

一零四董事所領取酬金之種類分為「報酬」及「酬勞」：

報酬

董事會成員除因兼任一零四高階經理人，就其所擔任集團內高階經理人身份支領薪資外，其餘董事均未支領一零四報酬。

酬勞

- 依一零四公司章程之規定，若公司當年度有獲利，應提撥不高於 3% 做為董事酬勞，因此董事酬勞為變動薪酬
- 董事酬金發放比例考量因素
 - 公司過去經營績效
 - 未來風險因素彈性（如未來景氣看壞、公司經營風險提高等因素）
 - 董事會績效評估結果
 - 董事發生道德風險事件，或其他造成公司形象、商譽有負面影響等事件董事會績效評估結果

一零四董事績效考核及薪酬合理性均經薪資報酬委員會審核、定期檢討及評估，並且所提建議皆提交董事會討論，以求公司永續經營與風險控管之平衡。一零四董事並未參與其他董事薪酬計畫，亦無其他退休福利制度、離職金以及索回機制。

■ 高階經理人

一零四給付經理人之酬金可分為「薪資」、「獎金」及「員工酬勞」：

薪資

參考同業水準以及職稱、職級、學經歷、專業能力與職責等項目核定。

獎金

依公司《員工薪資福利管理辦法》與《優秀人才特別持股信託管理辦法》規定

員工酬勞

- 根據《公司章程》第廿五條之規定，當年度如有獲利，應提撥 8% 至 15% 為員工酬勞
- 由於員工酬勞之訂定乃取當年度盈餘之一定區間的比例，故與公司經營績效呈高度關聯性
- 經理人個人獎金與員工酬勞之發放，連結員工個人及部門營運績效，其中包含：

財務性指標（如公司營收、稅前淨利與稅後淨利之達成率）

非財務性指標（如所轄部門在法令遵循及作業風險事項的重大缺失、人才培育成果等）

一零四薪資報酬委員會定期評估經理人之薪資報酬，相關發放標準、結構與制度亦隨時視實際營運狀況及相關法令變動適時檢討調整，並將所提建議提交董事會討論，以謀公司永續經營與風險控管之平衡。

[董事及高階經理人酬金及級距表](#)，請參考一零四 2022 年年報 P.3-12、P.3-13

[董事及高階經理人酬金詳細說明](#)，請參考一零四 2022 年年報 P.3-17

誠信經營

「誠信正直」是我們重視的企業價值觀，也是所有一零四員工的核心職能之一。我們深信，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，每位一零四員工都必須符合公司的核心價值與文化。

政策制度

一零四訂有《誠信經營守則》、《道德行為準則》及《員工行為準則》，明揭相關人員於從事所有商業活動時，都必須履行並符合應有之行為規範，且依業務性質由各權責單位負責日常相關運作之推動與落實，以防止任何不誠信之行為。我們於公司治理暨永續發展委員會轄下設有誠信經營小組，負責制、修訂誠信經營守則及監督誠信經營政策之落實，每年定期向董事會報告執行情形，2022 年執行情形已提報 2023 年 2 月 23 日董事會；另依業務性質由各權責單位負責日常運作之推動與落實執行。

誠信經營守則

規範對象：一零四董事、經理人及受僱人
規範內容：恪遵誠信經營守則各項規範，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。

道德行為準則

規範對象：一零四董事及經理人
規範內容：為導引本公司董事及經理人之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準爰訂定本準則，以資遵循。規範面向包含防止利益衝突、避免圖私利之機會、保密責任、公平交易等。

員工行為準則

規範對象：一零四全集團所有員工
規範內容：一零四員工在工作上應遵守之法律規範和應履行之員工義務，並做為同仁從事業務相關活動時應遵守的基本標準和全體人員共同信守的承諾。^註

註：規範內容包含員工 7 項禁止行為：

1. 禁止擅自洩漏公司營業秘密
2. 禁止個人進行與公司利益有衝突之行為
3. 禁止收受或給予客戶（含廠商）之饋贈、招待、不正當報酬、賄賂或回扣
4. 禁止性騷擾、職場霸凌、發生任何不正常男女關係或性關係、出入特種風化場所，以及從事任何型態的就業歧視行為
5. 禁止使用未經正當取得合法授權來源之軟體、內容平台或服務
6. 禁止故意隱瞞工作中的失誤
7. 其餘參閱一零四《員工行為準則》

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

公司治理

誠信經營

政策制度

檢舉管道及訓練課程

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

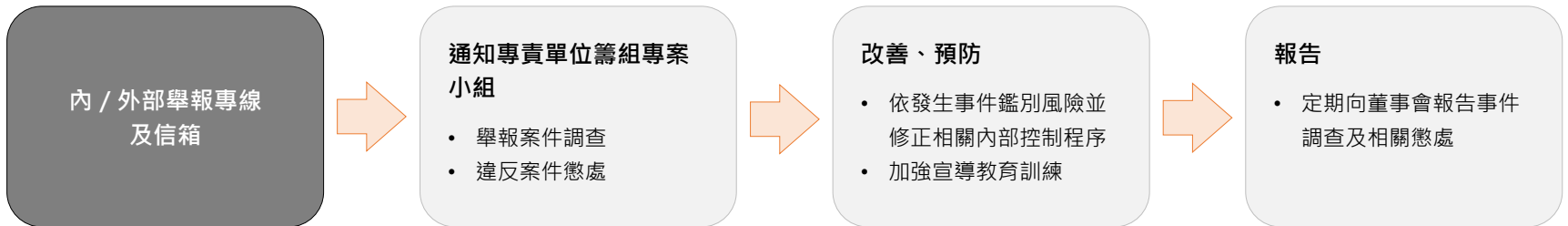
■ 檢舉管道

為落實誠信經營，我們設有審計委員會檢舉信箱，提供獨立第三方檢舉受理專線及窗口，透過暢通的多元舉報途徑聽取來自內部及外界的聲音，積極處理、查證及回應利害關係人之意見。我們針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員，並保障檢舉人身份保密與匿名申訴，以確保其不因檢舉而遭到不當之對待，並適時予以合理獎勵。另外，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。

審計委員會電子信箱：CG@104.com.tw

內部員工亦可透過內部 110 電子信箱舉報

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，舉報案件將指派適當且獨立專責人員或團隊並積極查證與處理。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。2022 年未有接獲違反誠信經營之情事。



■ 訓練課程

為能有效的防範不誠信行為，一零四已在內、外部網站公告相關防範措施之內容資訊，且不定期對同仁提供教育訓練及宣導，每月針對新進員工舉辦一次相關課程。2022 年舉辦實體課程，內容包含誠信經營、營業秘密、智慧財產權等有關法規，共計 12 班次，參與人數 202 人次，訓練時數 303 人時；另舉辦企業誠信經營線上課程，參與人數 829 人次，訓練時數 608 小時，課程內容如下。一零四期望透過健全的管理體系、董事及管理階層的積極承諾、法規鑑別與制定、落實執行，以及教育訓練，深植企業誠信經營文化至每一位利害關係人心中。

1. 誠信經營
2. 誠信經營守則
3. 利益輸送掏空資產
4. 財報不實
5. 收受回扣
6. 炒作或護盤特定股票股價

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

公司治理

誠信經營

政策制度







檢舉管道及訓練課程

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

 關於本報告書 董事長的話 關於一零四 永續治理 社會創新 組織韌性 顧客價值  幸福職場 環境永續 附錄

顧客價值

一零四重視客戶關係，透過建立穩健的資訊安全及個資保障措施，維護客戶的資訊安全與隱私；擁抱創新思維，提供最適合客戶的產品服務，維護競爭優勢和商譽；積極管理及改善客戶關係、提高客戶滿意度和忠誠度；確保企業刊登適法性及真實性，遵循法令倫理規範。

本章內容

- 資訊安全及個資保障
- 智慧財產權管理
- 客戶關係管理
- 企業刊登管理

資訊安全及個資保障

一零四以最高標準保護求職者及客戶的資料與權益，在資安暨個資管理政策上，秉持「保護個資、接軌國際、遵循法規、持續改善」方針，對所有客戶與利害關係人，承諾因業務需要蒐集之個人資料及履歷，依個資法規定保障隱私、依法處理利用，並落實各項資安管控與個資保護措施於企業文化及日常作業中。同時，我們也持續關注外部威脅動態、法令要求與防護趨勢，提升強韌性，以提供求職者及企業客戶安全且值得信賴的求職、求才服務。

管理機制



為確保資訊作業生命週期中各過程均落實安全防護，並就所保有客戶與個人資料免於因外在威脅或內部人員不當之管理與使用，致資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等風險，一零四制定《資訊安全暨個人資料管理政策》，以保障客戶權益，建立相關事業單位與社會大眾對本集團的信賴度。



一零四設置資安長（CISO）及資安暨個資管理委員會，負責協調集團內各單位相關管理作業及對外溝通事宜、規劃集團政策計畫與資源運用，並每季至少一次向董事會彙報資安治理成果及風險管理說明，每年依據法令法規、營運需求及風險訂定資安與個資目標 KPI，滾動式檢討改善，以確保能持續有效運作。



為落實資安暨個資管理制度至各部門，所有部門均設置資安及個資保護人員代表超過 30 人，每年辦理訓練宣導，協助部門內佈達與落實各項規定及相關資安與個資保護執行工作，執行成果納入每年度資安與個資目標 KPI 追蹤，於資安暨個資管理委員會會議表揚、檢討與改善追蹤。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

管理機制

行動方案

個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

■ 資訊安全及個資保障

管理機制

行動方案

個資保障

■ 智慧財產權管理

■ 客戶關係管理

■ 企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

■ 外部認證

一零四資訊安全及個人資料管理制度分別於 2013 年通過 ISO 27001:2013 認證、2018 年通過 BS 10012 及 ISO 29100 雙認證，範圍涵蓋本集團所有營運相關之資訊安全暨個人資料管理活動。

2013年 取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證

已於 2013 年取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，2014 年再投入大量資源與人力，完成新版 ISO 27001：2013 認證，持續改善、落實資安運作之能力。

2017年 取得 BS 10012：2017 個人資料管理證書

因應廣大求職者、以及企業客戶對個人隱私保護的信賴與期望，一零四委由中華電信資訊安全顧問團隊進行輔導，導入國際間高度且廣泛認可的 BS 10012 個人資料管理認證。

2018年 獲 BSI 個人資料管理系統、隱私框架標準雙認證

獲 BSI 英國標準協會頒發 BS10012：2017 個人資料管理系統以及 ISO 29100：2011 隱私框架標準雙認證，拿下國內人力銀行第一張新版個資管理認證，同時也是全國第一家由 BSI 驗證通過 BS 10012：2017 及 ISO 29100：2011 的企業。

2021年 國際標準「三年重審」驗證通過

建置資安暨個資管理系統，為確保建立、實作、審查及持續改善的管理循環落實，每年定期執行資安暨個資管理系統內外部稽查，並於 2021 年通過國際標準的三年重審作業，順利更新證書。

■ 外部獎項

一零四於 2022 年以「推動端點防護新變革，一零四資訊科技安全再升級」為主題，建置端點偵測及應變機制，結合多層次防護與跨設備事件的關聯分析機制，並落實資安事件通報及事故管理程序，於 2022 年台灣永續獎中，榮獲永續單項績效「資訊安全領袖獎」。



行動方案

一零四發揮計畫、執行、查核與行動 (Plan, Do, Check, Act, PDCA) 精神，以系統化之風險評估及風險管理為基礎，逐年依據外部環境及內部風險評估結果，持續修訂資訊安全暨個人資料管理政策與規範，並於不同構面之資安與個資防護，實施基礎控制措施以降低風險，強調管理與技術並重。依業務規模及特性，考量經營資源之合理分配，配置管理人員及技術資源，並訂定各相關規定或程序以及業務生命週期，辦理資安暨個資管理控制相關作業。2022 年一零四無發生任何資料或個資外洩事件，因此未對客戶權益造成影響。

■ 社交工程演練

每年辦理 2 次全員社交工程演練，將演練結果納入年度資安目標 KPI 追蹤與檢討。每年進行 1 次社交工程講習教育訓練，蒐集近期相關社交工程主題之新聞，向同仁進行宣導。公司佈告欄亦不定期提醒同仁留意釣魚郵件，藉此提升同仁對社交工程信件之敏銳度。一零四也建立 24 * 7 資安事件通報管道，同仁於平時發現異常郵件時，能即時由專業人技術人員協助排除與處理，再透過異常信件的辨識提醒公告，持續強化全員對釣魚郵件的辨識與警覺。

■ 產品資安強化與檢驗

針對產品服務進行系統分級管控，實施基礎安全控制措施，定期執行弱點掃描與滲透測試，並針對重點產品服務委託第三方資安專業服務廠商執行滲透測試、紅隊演練及曝險評估，藉此驗證防禦成效、找出潛藏之弱點。

■ 基礎架構安全控管

持續強化資安多層式縱深防禦架構，包含資訊資產管理與安全檢測、入侵偵測及網站保護、身分識別與資料保護、零信任網路存取、端點防護、應變服務及資安監控平台及服務等。

■ 內外部稽核

因應市場需求，一零四不斷地引進新技術以提供更優質、快速服務，同時為確保管理制度持續維運並落實 PDCA 管理循環，每年至少辦理 1 次全公司內部稽核及 2 次外部稽核，持續檢討改善、優化內部流程，維持國際標準認證有效性。

■ 情資蒐集與應變處理

針對重大漏洞情資，持續關注外部情資，委託服務廠商提供資安威脅 / 漏洞情資，及暗網情資蒐集服務，並參與台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT / CC) 會員，透過即時取得資安情資，強化組織對內外部各資安情資的掌握與資安事件的通報及應變機制。近年來發生之重大資安漏洞皆於第一時間，透過資安防護設備進行虛擬修補以緩解資安風險。

■ 資安事件通報及事故管理

針對資安事件，一零四訂有《資安事件通報及事故管理辦法》，明定資通安全事件應變計畫與作業流程，包含於目標處理時間內排除及解決資安事件並恢復服務，及事件處理完畢後進行根因分析與採取矯正預防措施。

■ 供應商資安管理

針對資訊軟硬體及雲端服務採購、委外開發、建置及維護等服務作業，制定相關管理辦法，以降低並管控供應商可能潛在的資通安全風險。

■ 教育訓練

一零四重視資訊安全及個資保護，每年舉行 1 次資訊安全及個人資料認知訓練，並透過多元宣導管道協助同仁將資安與個資保護落實於日常工作中，2022 年完成訓練課程人數超過 1,000 人次。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

管理機制

行動方案

個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

個資保障

為了保障客戶資料的管理責任，一零四對外除遵循相關隱私政策及法律規範外，對內亦訂定明確的個人資訊蒐集、處理、利用及保存之規範，並採取有效措施避免個人資訊外洩，以確保客戶信任及長期合作，實現我們對客戶隱私保證的承諾。我們訂定《個人資料蒐集、處理、利用辦法》，舉凡一零四集團（一零四資訊科技股份有限公司及子公司）涉及個人資料蒐集、處理及利用之作業程序，均適用之；同時，我們於一零四網站公告《會員規約》及《隱私權政策》，明確告知一零四旗下產品及服務關於個人資料的蒐集、處理及利用範疇，確保客戶於使用一零四各項產品及服務平台註時所提供之個人資料被妥善管理，且了解並同意相關內容。

註：一零四各項產品及服務平台包括但不限於 104 人力銀行、企業大師、工作世界、104 高年級、履歷診療室、職涯診所、學習精靈及公司評論……等

[客戶隱私相關規範](#)，請參考 [104 資訊科技集團《會員規約》](#) 及 [《隱私權政策》](#)

個資蒐集階段

蒐集原則

一零四個人資料的蒐集原則如下：

特定目的及情形	適當、關聯而不過度	履行告知義務
特定目的、特定情形為前提，確保蒐集的目的明確且符合法律規定。	以適當且與蒐集目的相關為原則，不過度蒐集，避免對個人隱私產生不必要的侵犯。	向用戶告知蒐集的目的、蒐集的資料類別、利用時間、範圍等，並提供隱私權政策，讓個人得知其權益與風險

蒐集時機

基於我國法令、契約或類似契約關係或經一零四各產品及服務平台使用者同意之情形下，於以下目的進行蒐集：

- 代理與仲介業務
- 行銷
- 消費者及客戶管理與服務
- 電子商務服務
- 調查、統計與研究分析
- 非公務機關依法定義務所進行個人資料之蒐集、處理及利用
- 契約或類似契約或其他法律關係事務
- 其他經營合於營業登記項目或組織章程所定業務

一零四主要提供工作及機會的交流與媒合，若不加入成為一零四產品及服務平台之網站會員或不提供完整個人資料，將無法適時或完整提供相關之服務，而將會影響工作交流或媒合之機會。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

管理機制

行動方案

個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

管理機制

行動方案

個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

個資處理及利用階段

一零四在蒐集個人資料時秉持誠實及信用，尊重當事人的權益，同時確保任何個人資料的蒐集與蒐集目的具有正當合理之關聯，不逾越特定目的之必要範圍，避免侵犯當事人的隱私權益。這些原則是保護個人資料不被濫用或不當利用的重要基礎，也是我們應遵守的法律義務。

資料提供第三方

除了以下情形外，一零四不會將個人資訊分享或揭露予除一零四集團以外之第三方：

- 司法警察機關基於偵查犯罪之公益目的或為保護受害當事人之合法權益，基於公共利益之考量，將配合司法警察機關提供會員之個人資料
- 全國各檢察署或法院因個案行文請求提供協助時，配合提供會員之個人資料

特定目的外之利用

當有將個人資料進行特定目的外之利用的需求時，需求單位應向資安管理單位及法務室提出申請並敘明理由，經審核後為之。資安管理單位及法務室將參考是否符合我國個人資料保護相關法令，或取得當事人同意。同時，需求單位獲得前述同意時，將明確告知個人特定目的外之其他利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響。我們同時也加強員工資安意識訓練，使員工知悉個資處理相關流程規範，確保客戶個人資料被合理處理及利用。

一零四各項產品服務平台基於共同行銷之目的，將合法蒐集、處理及利用之個人資料予以揭露、轉介或交換予一零四資訊科技集團其他成員交互運用，但前開資料已妥善運用及管理，且我們確保用戶提供之所有資料皆受到《隱私權保護政策》之嚴格保護。2022年，一零四無將客戶個人資料用於次要目的之情事。

個資保存階段

一零四所保有之個人資料於特定目的存續期間將妥善保存，至個人資料當事人請求刪除或銷毀、特定目的消失、保存期間屆滿時，予以銷毀。

停止處理及利用

若有以下情形，一零四將即刻停止個人資料的處理及利用：

- 個人資料當事人請求停止處理、利用或刪除銷毀者
- 個人資料蒐集之特定目的消失或保存期限屆滿者
- 主管機關或直轄市政府，根據個人資料保護相關法令，對一零四作出停止處理、利用或刪除、銷毀個人資料之行政處分者
- 個人資料之蒐集、處理或利用違反個人資料保護相關法令者

智慧財產權管理

智慧財產權是企業最重要的資產之一，一零四做為提供求職及招聘服務的平台，所涉及的系統、資料及內容均與智慧財產權息息相關，因此我們重視智慧財產權的開發及保護，確保我們的服務品質及商業競爭力的持續及穩定。

管理機制

開發

為鞏固市場競爭力，一零四在產品技術創新管理上，結合年度重要產品發展專案，經過篩選後，以申請技術創新程度最高的「發明專利」為首要，初期採取申請數量的提升，中期輔以質的精進，後期則以質量並重為目標，尤其重視後續的專利運用，以發揮專利的價值。

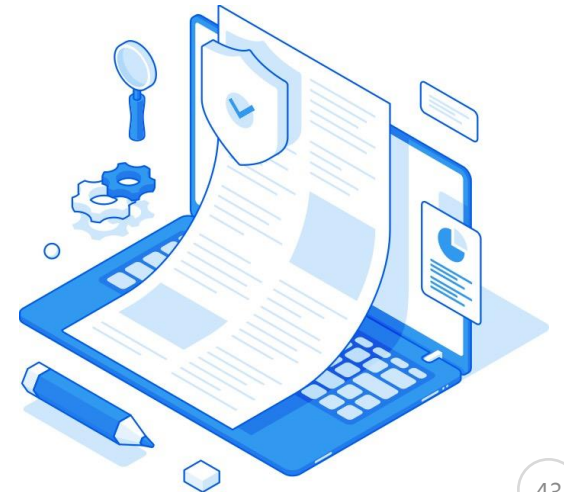
保護及控管

一零四研發之產品與服務皆依照我國智慧財產權相關法律規定，向經濟部智慧財產局申請取得專利權或商標權，或著作於創作完成取得著作權或營業秘密保護。同時對於重要資訊資產（包含營業秘密資訊）以及求職會員個人資料保護，亦積極取得 ISO27001 資訊安全管理系統認證及 BS10012 個人資訊管理系統認證，進行完善保護。

為確保智慧財產權的管理及個人資料檔案的安全，一零四設有法務智財室及資安暨個資委員會，為專利或商標的申請進行管理及維護，並落實個人資料保護制度及個人資料檔案的安全維護，且定期對員工及所屬人員施以基礎認知宣導或專業教育訓練，使其瞭解智慧財產權及個人資料保護相關法令規定、責任範圍、管理措施或方法。

鼓勵創新

為鼓勵技術創新，於智慧財產權管理辦法與員工獎懲管理辦法中明訂，對於獲得發明專利的個人發明者給予 2 萬到 6 萬元、團隊發明者給予 6 萬到 10 萬元的激勵獎金，並將事蹟公告週知。2022 年，一零四共計獎勵 1 專利發明團隊，已依辦法給予團隊獎勵金，獲准之專利內容為「人才資料庫管理方法及媒合方法」，詳細介紹請詳「[重要專利](#)」說明。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

智慧財產權管理

管理機制

重要專利

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

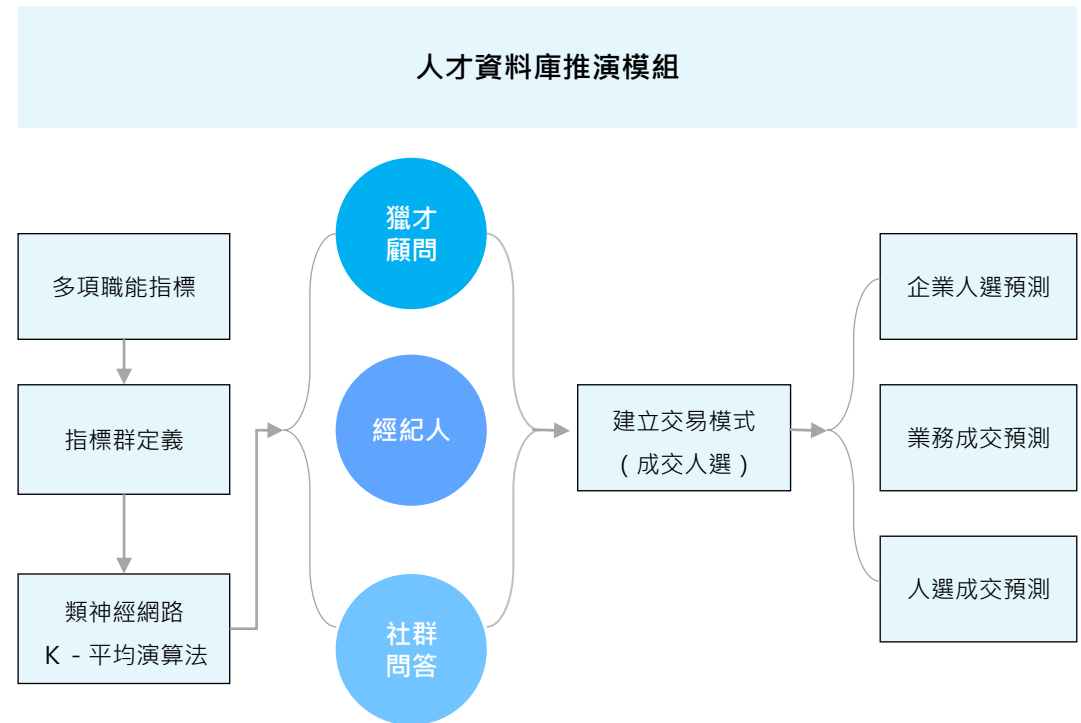
重要專利

截至 2022 年底，一零四累計取得我國專利與商標數量如下表所示：

商標	發明專利	新型專利	設計專利	合計
56	20	5	2	83

一零四於 2022 年 5 月獲准「人才資料庫管理方法及媒合方法」專利，該專利運用 AI 機器學習，藉半監督學習 (Semi-supervised learning) 或非監督學習 (Un-supervised learning) 建立分群演算 (Cluster Analysis) 後，提供企業及經紀人相似企業與人選最接近的預測分析。本方法技術核心為記錄經紀人搜尋人才的軌跡及文字內容，透過機器學習歷程提升相似度高的人才，讓使用者可以更快、更準確地找到理想的資訊，改善傳統制式選單下搜尋條件無法找到合適人選的缺點。

	經紀人 (Agent)	人選 (Candidate)
經紀人 (Agent)	VIP 職務說明 人選自傳 人選推薦紀錄系統 相似企業人選比對 社群系統	主動應徵 面試回饋紀錄
人選 (Candidate)	相似企業職務符合度 主動應徵結果 經紀人回饋紀錄	社群系統



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

智慧財產權管理

管理機制

重要專利

客戶關係管理

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

客戶關係管理

客戶滿意度為一零四持續改善產品與服務的重要依據，為確保每位客戶的意見皆被傾聽及妥善處理，定期針對求職求才客戶主動發出客戶滿意度調查，依據結果擬定改善計畫，並且持續追蹤，亦將提升客戶滿意度訂為相關單位之績效考核指標，以實現客戶滿意。

管理方式及結果

一零四透過 CRM 系統彙總客戶意見，分析問題種類及客訴原因，與各部門溝通討論，提出問題解決方案或調整服務流程，藉此提升整體客戶服務績效及服務滿意度。與此同時，我們也注重第一線員工之專業訓練，確保能有效解決客戶問題。



導入 CRM 系統結合客戶服務，將來自不同管道來源的客戶意見進行即時立案，確保客戶意見案件被適當的受理，並透過系統定期追蹤，確保案件符合處理時效。當案件結案後仍定期透過 CRM 系統彙整客戶意見並解決問題。

為能提供客戶更好的服務，一零四針對客戶服務第一線員工進行產品的專業知識訓練、常見產品疑問解答、客戶應對技能與標準流程等，讓服務人員能更有效地提供服務，解決客戶的問題。

一零四非常重視客戶之意見，任何意見都可以透過客服專線及官網上意見回饋中隨時反應，我們會有專人立刻了解情況並協助處理解決客戶的問題。

客戶滿意度為一零四持續改善產品與服務的重要依據，為確保每位客戶的意見皆被傾聽及妥善處理，定期針對求職求才客戶主動發出客戶滿意度調查，依據結果擬定改善計畫，並且持續追蹤，亦將提升客戶滿意度訂為相關單位之績效考核指標，以實現客戶滿意。

	求職客戶	求才客戶
2022	99%	98.8%
2021	98.9%	98.9%
2020	99.1%	98.9%

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理

管理方式及結果

企業刊登管理

幸福職場

環境永續

附錄

企業刊登管理

一零四主要業務為提供線上徵才與人事廣告，因此我們非常重視相關廣告刊登規範及管理，確保產品平台所有廣告的合法性及合規性，為客戶提供更為安全及可靠的服務。

管理機制



一零四針對徵才企業刊登進行把關，企業刊登前須出具相關文件，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》，廣告刊登人保證其確有徵才之需要，其提供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、重複刊登或有違反法令、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。若廣告刊登人違反前開約定，一零四有權不經通知逕行將該廣告移除或修正。



一零四婉拒特殊行業刊登徵才廣告或代發電子郵件行銷 (Electronic Direct Mail, 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，但未經一零四同意逕自使用模糊、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，一零四亦得不經同意立即終止合約及一切服務。



為了保障求職者權益，促進更為平等及多元的工作環境，一零四研發職缺刊登法規審查意圖偵測模型，利用 AI 技術進行語言理解導向的關鍵字分析，目的為檢測 104 人力銀行所刊登的職缺中是否存在種族、年齡、性別……等就業歧視相關字眼，並且同時比對是否違反法律規範。透過自動化的審查機制，除可節省大量時間及人力成本，也同時確保職缺資訊符合公平、平等及合法的原則。



一零四制定《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。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

資訊安全及個資保障

智慧財產權管理

客戶關係管理








企業刊登管理

管理機制

幸福職場

環境永續

附錄

 關於本報告書 董事長的話 關於一零四 永續治理 社會創新 組織韌性 顧客價值 幸福職場  環境永續 附錄

| 幸福職場

員工是一零四最寶貴的事業夥伴，因此我們致力於提供員工一個良好的工作環境及具競爭力的薪酬制度，提升員工滿意度並增加工作動力；同時，我們也激勵員工自我提升，增強公司整體創新能力。

本章內容

- 人才招募
- 人才留任
- 人才發展
- 員工溝通
- 職場健康安全

人才招募

一零四以建構人性化的求職求才管道、提升台灣人文水準、創造社會價值為長期努力追求的願景；深耕就業市場多年，深刻體認到「人才」乃是一間企業永續經營的基石，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，並發揮企業及個人的正面影響力。

多元任用、吸引優秀人才是一零四的用人政策。我們致力於打造優質的工作環境，公平的對待每位同仁，除遵守勞動相關法令外，亦提供優於勞基法且具市場競爭力的薪酬福利。同時，我們重視適才適所，鼓勵同仁追求創新，提供具挑戰性的任務和個人成長機會。希望讓員工在追求事業成就的同時，也能在公司制度的支援下獲得工作與生活平衡。

以人為本



一零四聘僱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，絕不因其種族、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予以歧視。

《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 18 歲之員工不得從事繁重或危險之工作。我們恪遵政府勞動法令。我們同時配合《身心障礙者權益保障法》晉用身心障礙者，身心障礙員工共 6 名，占整體員工 0.67%。新進員工到職前簽訂勞動契約，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。一零四各項招募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。

為維持企業的創新與成長，2022 年整年度新進員工數共 237 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。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

以人為本

多元招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

多元招募

實習計畫

透過實習計畫，能夠培養有潛力的年輕人才並為公司注入新鮮的思維和創新的想法；透過提供學生實習計畫，能夠回饋社會，支持學生的專業發展，並培養未來的科技人才，有助於人才培養、知識更新、創新和新思維及社會責任感的實踐。

暑期實習生

提供學生在軟體業中應用和發展所學的知識與技能，也提供學生與專業人士合作的機會，擴展他們的人脈和職業網絡，同時幫助他們更好地了解自己的職業興趣和目標，並在未來做出更明智的職業選擇。

校園座談

座談會為學生提供職涯規劃和專業發展機會，讓他們了解不同行業和企業，並聆聽業界專業人士的經驗分享。學生可以在座談會中建立人脈和職業網絡，與來自不同企業的专业人士互動，為日後的實習和就業機會做好準備。

年度實習生

年度實習計畫對學生而言有更多時間深入了解企業的運作和相關領域的知識。他們可以參與更多的項目和任務，與團隊成員建立更緊密的合作關係，進一步發展專業技能和職業素養，提供深入學習和長期發展的機會。對公司而言，也能更好地評估實習生的能力和潛力，並建立長期合作關係。



中高齡任用

一零四除產品發展中高齡任用與推廣外，內部也逐步任用中高齡。中高齡人口的參與能夠帶來多元化的觀點，通常他們對工作也有較高的責任感和穩定的工作態度也具有較強的自律性和負責任的態度，期望能透過任用中高齡對組織內部擦出不同的火花。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

以人為本

多元招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

人才留任

一零四透過適當的薪酬水準及激勵機制來降低人才流失的風險，同時提供優越的員工福利，提高員工生活品質及福祉，致力於提升員工滿意度並吸引人才留任公司，建立公司的穩定性及競爭力。

薪酬激勵制度

一零四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，一零四同時考量職務需要、性質及特殊需求給予加給項目，例如：職務津貼、職務加給、交通津貼、調動津貼、on call 津貼等。

為激勵同仁提升工作績效與挑戰任務，依公司、所屬單位及個人之年度目標達成狀況給予績效獎金、業績獎金、員工酬勞與分潤獎金，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，由主管隨時或定期（每半年）提報優秀員工，以獎勵優秀同仁並公開讓全體同仁了解其優良事蹟，促進跨部門間的典範交流。且為激勵全體員工努力創造穩定成長的營運績效、獎勵同仁的付出及鼓勵人才留任，並和同仁共享經營成果，促使公司永續發展。

獎勵措施	方式說明
績效獎金	依非業務職同仁的績效等第給予相對的獎金
業績獎金	依業務同仁的業績達成率給予獎金
年終獎金	依營運狀況核發，原則為二個月本薪
員工持股信託	同仁加入持股會後公司每個月會相對提存相同的金額以供買進一零四股票，每年也會發放現金股利
員工分紅	依同仁的不同的績效等第、主管層級給予相對的獎金
分潤獎金	當公司 EPS > = 10 元時公司額外提撥獎金予同仁，其中 70% 獎金改採持股信託發放，持股期間每年可享股利分配，共享經營成果
員工獎勵	有優秀員工、超級業務、績效卓越、行為卓越及專案獎勵等不同項目，提供獎勵金及榮譽假
發明專利獎金	凡個人或團隊之創新發明，有利於新產品開發，或創造新營收成果，並向「經濟部智慧財產局」申請「發明專利」，經核准審定者，得由相關主管提報獎勵
員工介紹獎金	鼓勵公司同仁引薦優秀人才進入公司任職，依據職務給予不同獎金
久任獎勵	為感謝資深同仁的付出與努力，給予年資 10、15、20、25 年之久任員工徽章及有價票券

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

薪酬激勵制度

員工福利

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

員工福利

一零四打造優質工作環境，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。

真心提供優渥薪酬

- 約 2 個月年終獎金
- 年度調薪 / 各種獎金
- 員工分紅
- 萬元旅遊補助
- 員工持股信託
- 中秋 / 端午 / 生日禮金

貼心規劃休假制度

- 新進同仁七天假
- 生日快樂假
- 彈性班別的出勤制度
- 補班日放假

歡心照顧身心健康

- 免費健康檢查
- 舒壓按摩
- 免費零食櫃
- 社團活動
- 家庭日
- 新冠疫苗假，每劑提供 2 天給薪假

用心打造職場環境

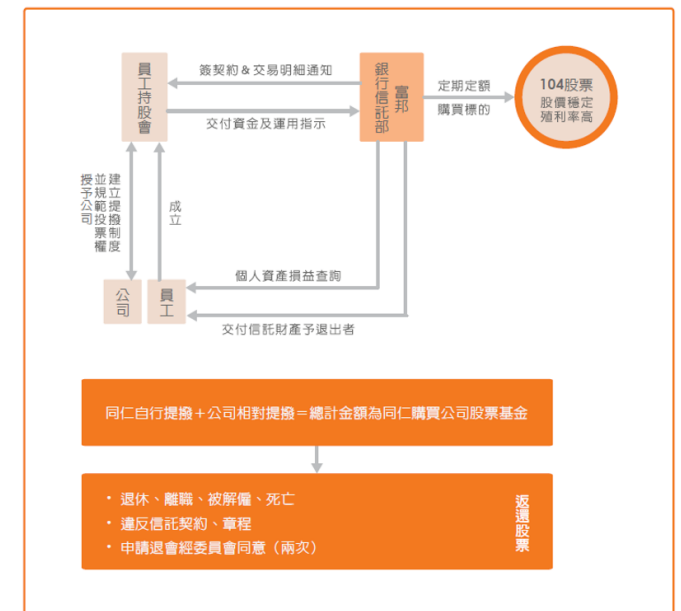
- 員工餐廳 / 咖啡廳
- 交通接駁車
- 托嬰中心
- 醫療級空氣清淨機
- 紫外線滅菌燈

退休制度

我們訂有員工退休管理辦法，且自 2005 年勞退新制實施後，除依法每月為選擇新制之同仁提繳 6% 外，針對舊制年資同仁（2005 年 7 月 1 日以前到職，選擇舊制之員工）設有勞工退休準備金監督委員會，每年委請精算師精算，按月提列舊制退休準備金至臺灣銀行信託部，讓同仁的退休生活安心、有保障。

員工持股信託

一零四設有員工持股信託方案，期待每位同仁都能成為公司股東、想照顧每位同仁的退休生活及想再給同仁更多，凡到職滿三個月之正職員工，皆可自行選擇是否加入。自 2021 年起開放員工「自提金額加碼」，提早做理財規劃。截至目前入會人數佔正職員工比例已有 76.8%；且其中有 35.3% 會員選擇自提金額加碼。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

薪酬激勵制度

員工福利

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

■ 托嬰中心

隨著家庭結構改變、雙薪家庭增加，不僅是職業婦女，男性也必須負擔家庭照護的責任。一零四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。2015 年，我們於新店辦公室設立「希望搖籃」托嬰中心，針對 0 到 3 歲的嬰幼兒提供托育服務，且子女月費比坊間便宜二至四成。另外，我們以提高延遲托育費用之方式鼓勵員工準時下班，提倡工作與生活平衡。

軟體特色

收托費用低廉

平均每月 16,500 元，較坊間平均價格 (20,000 至 22,000 元) 便宜

提高延遲費用

倡導工作生活平衡，鼓勵員工準時下班享受家庭生活，每延托一小時費用 200 元

自聘幼保人員

全體幼教保育人員皆為一零四自聘正職員工而非委外，員工將子女託付給公司同事，提高托兒安全感

專屬護理師

依規定，聘任 12 位托育老師，且另加聘 1 位專屬護理師隨時照護嬰幼兒健康。全托嬰中心連同主任、廚工，共計 15 位專職人員

合作聯盟暨準公共化

與新北市社會局簽約加入合作聯盟暨準公共化托嬰中心，增加家長之補助金額，同時社會局安排專業教授輔導訪視托嬰中心教保人員，提升教保專業品質

硬體特色

企業內部大空間

- 設於企業內部，員工與子女在同大樓，可就近探視或視訊
- 使用面積約 100 坪，最多收托 59 名嬰幼兒，平均每位使用面積 1.7 坪，活動空間充足

嬰幼兒監聽器

嬰兒教室配有嬰幼兒監聽器，隨時偵測嬰兒心跳及聲音，可於 15-20 秒內發出警報聲響，通知托育老師及時適當處理，防止嬰幼兒因睡姿不當或翻動時覆蓋口鼻而短暫窒息

全熱交換器

每間教室皆配有全熱交換器，強制抽出室內污濁空氣，並導入新鮮空氣，確保室內空氣品質，降低二氧化碳濃度在 1,000ppm 以下。並由護理人員定期檢查教室 CO₂ 濃度

紫外線消毒燈

每間教室皆配有紫外線消毒燈，利用紫外線滅菌的特性，於凌晨無人在場時運作，利用雙定時器迴路控制啟閉以及通電警示燈，避免人為操控不當可能造成的傷害

安全食材與教具

優先選用有機、無毒安全食材，附有食材履歷及檢驗報告教具採購皆請廠商提供檢驗報告，提供嬰幼兒安全無毒環境



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

薪酬激勵制度

員工福利

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

薪酬激勵制度

員工福利

人才發展

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

■ 員工餐廳

一零四致力打造友善職場環境，於 2018 年成立員工餐廳，自聘合格廚師及營養衛生管理師，為員工食品衛生安全把關，提供員工相較於一般外食低油、低鹽的午餐，並嚴選在地天然食材，供應營養均衡之餐食。員工可隨時提供意見回饋，食材的檢測報告均公開於公司內網，餐食成品定期送 SGS 檢測，衛生管理師亦會不定期進行食材自主抽驗及餐具清潔檢測等，每日成品留樣並保存 48 小時，確保食品的衛生安全。製餐環境定期清潔消毒及病媒防治，廚房相關設備定期保養維護，並記錄留存。為員工的食安把關。

團膳食安認真把關

- ✓ 定期炸油檢測（保證絕無地溝油、回鍋油）
- ✓ 食材漂白劑檢測
- ✓ 蔬菜農藥殘留檢測
- ✓ 肉品瘦肉精檢測
- ✓ 餐具清潔度檢測
- ✓ 定期環境消毒、病媒防治
- ✓ 水塔清洗、水質檢測
- ✓ 廚房定期清潔大掃除



■ 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。一零四職工福利委員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。2022 年共計有聖經研習社、郊山健行社、桌遊社、電玩社、一起玩烘焙社、生存遊戲社、桌遊社、下班後的舒壓團、城市小農種菜社、種子發芽社、活力瑜珈社、羽球社、籃球社、有氧拳擊社、皮拉提斯社等 15 個社團。

■ 職工福利委員會

一零四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》。

人才發展

一零四透過完善的績效評估制度，讓我們的員工瞭解自己的優勢及發展領域，為個人及所屬單位設定明確的目標；同時我們也針對性地提供員工培訓及發展機會，激勵員工持續進步並實現更高的成就，進而提升一零四的競爭力及長期發展。

■ 績效評估

為確保公司、部門與同仁工作目標的連結，我們藉由主管與部屬的溝通回饋與評核過程中，來提升與發展同仁能力並有效的落實公司營運策略。一零四訂有績效管理與發展辦法，適用所有員工，由主管訂定全公司、事業群、部門的策略目標與衡量指標，於年初與部屬完成個人年度目標設定、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，一般同仁則於年末進行，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。而績效評核結果則做為同仁晉升、異動、薪酬管理、激勵之依據。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。



■ 個人發展計畫書

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

■ 績效改善計畫 (PIP)

績效表現不彰同仁，經由主管的輔導，與同仁共同商討績效改善目標，訂定績效改善計劃後，除主管定期檢視目標達成狀況，適時給予工作指導外，另安排教育訓練課程，補足或加強同仁專業和職能，以幫助同仁在透過一段時間的輔導後改善現況，確保能繼續勝任工作。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

績效評估

人才培育

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

人才培育

一零四致力於打造一個學習型組織，透過多元培訓方法，提升人才能力，並實現學用合一。我們訂定《學習發展管理辦法》，由高階主管核准公司學習發展策略，人資單位制訂計畫辦法及預算編列，後續推動職能系統與相關培訓，同時組成內部講師團協助執行各項計畫，且同步各級主管配合人資單位推行各項學習發展工作。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

績效評估

人才培育

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

104 大學

為讓同仁的知識技能與公司發展接軌，一零四開辦「104 大學」，並根據職類開設「104 大學工程學院」、「104 大學企劃學院」、「104 大學管理學院」等相關學院，規劃一系列從基礎到進階的必選修課程，縮短培訓與應用之間的差距，將所學落實在工作上。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

績效評估

人才培育

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

■ 內部講師制度

透過設立內部講師團隊，並根據不同的認證標準評定橘級、銀級和金級講師，鼓勵同仁不斷精進教學技巧，並藉由擔任講師強化、深耕自己的專長，將自己的知識經驗傳授給內部其他同仁，以最大化學習效益。

講師等級			
認證獲取方式	擔任教室課程講師 > 1 小時，且主題與工作相關	累計授課時數 ≥ 6 小時，且滿意度平均 ≥ 4.2 分（滿分為 5 分）	
	講師培訓課程結訓（由主管提報，若有名額會公告招生）	通過試教評鑑，且至少執行 1 堂教室課程或直播課程（每年 4、10 月進行評鑑） 具外部收費講師資歷（具證明）	累計授課時數 ≥ 8 小時，且滿意度平均 ≥ 4.5 分（滿分為 5 分），且開課堂數（不同主題）≥ 2 堂 連續三年未開課，則降為銀級
鐘點費	600 / 小時	800 / 小時	1,000 / 小時

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場 ^

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

績效評估

人才培育

■ 員工溝通

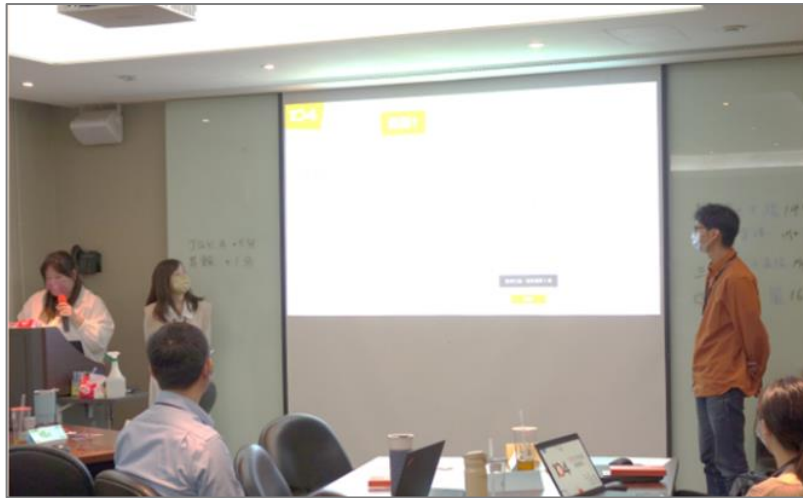
■ 職場健康安全

環境永續

附錄

■ 新進人員訓練

針對新進同仁，除了提供公司組織暨產品介紹、核心職能文化說明、職安訓練等基礎課程外，也會進行小組駁客松，讓新進同仁在彼此討論激盪火花時，能更熟悉公司文化。



▲ 新進人員分組進行駁客松，並上台發表討論結果



▲ 職業安全宣導及訓練，實際指導新進人員滅火器操作方式

■ 鼓勵就業服務技術士證照考

一零四為強化求職求才顧問的專業性，同時確保業務作業遵守法令及專業倫理，鼓勵同仁參與乙級就業服務技術士證照考試，並提供相關資源，共有報名費補助、考試書籍補助金、考前複習班及達人分享課程，更發予考取證照者新台幣 10,000 元獎勵金，自 2012 年開始推動後，通過考試且仍在職之同仁共 56 位。

考取證照優點

- 加強勞動法令知識，跟上法規脈動
- 人力仲介業必備證照，提升人資專業

應考資源

- 書籍補助 1 次，上限新台幣 700 元
- 考前複習班資源
- 考照心得及考前猜題資源

報名費補助

取得直屬主管同意，不限補助次數，以收據及成績單或其他足以證明應考事實之文件進行費用請款

公告及獎勵

取得就業服務技術士證照之同仁將於公司內部網站公告，並獎勵新台幣 10,000 元

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

績效評估

人才培育

員工溝通

職場健康安全

環境永續

附錄

一零四致力於提供一個尊重多元性的工作環境，並確保員工免受歧視或騷擾。我們以顧客導向的價值觀為指引，不因顧客的身份特徵或交易金額而歧視對待。我們建立了信任和尊重的多元化工作環境，每個人都對公司的績效和聲譽負責。招募和聘用員工係基於他們的能力和資格，並通過舉辦駭客松大賽等活動鼓勵內部創新、激發同仁潛力。我們嚴格禁止任何形式的性騷擾和歧視行為，並提供溝通管道供員工提出申訴。同仁應遵守這些規範，並避免在工作場所使用具有騷擾性、污辱性或非法內容的通訊工具。我們堅守這些原則，確保每位員工都能在尊重和和諧的工作環境中發揮才能。同仁若遇到不法情事或權益受到侵害，可透過「不當行為舉報信箱」、「員工意見信箱」提出申訴，公司的員工入口網站都可獲取這些信箱及處理流程資訊。

勞資溝通及申訴管道

為了讓同仁更了解各單位開發的產品、公司發展狀況，並提高同仁對公司的認同度，自 2019 年起，一零四在辦公區設計了門口佈告欄，並於 2020 年優化為線上 Portal 佈告欄，除以公司的角度布達資訊外，也讓各事業單位得以發揮創意，讓其它單位的同仁知道公司為顧客創造的價值，並在其中附上意見回饋信箱，讓同仁能夠隨時給予建議和回饋。此外，一零四除了在全公司 Town Hall Meeting 上說明公司經營方針與營收狀況外，也定期在每月中旬向所有同仁公告前一月份的合併營收狀況，並主動公告每季合併財務報告與股票每股盈餘，讓同仁能了解與信任公司的財務狀況。

一零四對於員工權益訂有完善的維護管理制度，依法定期舉辦勞資會議，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，針對勞動條件及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。另外，一零四的勞工退休準備金監督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。

一零四設立反貪、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。我們設置「員工意見信箱」，由人力資源處處長直接收件，過程完全保障同仁隱私，避免同仁權益遭受侵害，並將同仁反應的事件立案處理，進行改善追蹤，打造和諧的工作環境。

當員工發現有虧操守或有違反員工行為準則之情事，均有義務向管理階層或相關單位舉報，亦設有「不當行為舉報信箱」，由稽核主管及法務主管維共同收件人，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。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。2022 年末接獲任何檢舉事項。

■ 檢舉形式

應以電子信箱或電話為原則，並載明下列事項，將由專人協助釐清案情：
舉報人姓名、單位、被舉報人姓名、單位、事件概況（如發生時間及過程）

■ 檢舉管道

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

關於本報告書

董事長的話


關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場 

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通

勞資溝通及申訴管道

員工滿意度

■ 職場健康安全

環境永續

附錄

員工滿意度

為強化公司對員工照護制度，符合員工需求，一零四自 2021 年起每年執行員工滿意度調查，針對到職滿 3 個月以上之員工進行調查，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，以作為改進的依據。2022 年員工滿意度以六點量表進行評核，共計 753 名員工參與調查（涵蓋率 76%），調查結果顯示為 4.90 分（員工滿意度達 4 分以上之員工人數占比為 93%）。

調查結果出爐後才是序幕，一零四舉辦全員 Town Hall Meeting，說明滿意度調查結果，並根據同仁意見回饋，提出後續公司制度與措施的改進方向；各單位主管也須針對該單位的滿意度弱項、開放式意見回饋，提出具體方案並在部門會議中說明，我們積極謹慎看待員工滿意度結果，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。

年份	員工滿意度分數
2022	4.9
2021	4.79
2020	未調查
2019	4.55



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場 ^

■ 人才招募

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通

勞資溝通及申訴管道

員工滿意度

■ 職場健康安全

環境永續

附錄

職場健康安全

一零四致力於創建安全、健康、友善的工作環境，提升團隊凝聚力和企業競爭力。我們致力於提升辦公室硬體設備配置，提供員工舒適的辦公環境；並且透過職安法四大計畫，確保員工的安全及健康；同時舉辦多場身心紓壓講座，實現工作與生活的平衡。一零四希望成為同仁身心健康的支持者，成為有溫度的幸福企業。

安全工作環境

一零四相當重視員工在工作場所的人身健康與安全，為提升辦公環境的安全和舒適度，我們實施了一系列措施。首先，我們確保辦公環境的清潔及舒適度，包含合於法令規範的燈光照度、定期清潔消毒、定期飲用水質檢驗，以及增設全熱交換器、專業級空氣清淨機和 UVC 紫外線殺菌燈，有效降低室內 CO₂ 濃度和 PM 值，減少病菌滋生；接著，我們加強辦公環境的安全性，定期檢查機電和消防設備，並選用一級耐燃防火材質進行室內裝修隔間和大門，以確保防火安全達到標準。這些措施將為員工提供一個乾淨、健康、安全的工作環境，促進其工作效率和福祉。我們致力於提供優質的辦公環境，使每一位員工都能在舒適和安全的條件下充分發揮潛力，同時保護其健康和安全。

舒適職場

目的	措施
舒適的照明	辦公室燈光照度合於法令規範，平均達 500LUX 以上
環境清潔及消毒	防疫期間夜間加派清潔人員利用次氯酸水進行辦公空間清潔、每季進行病媒蚊作業防治作業
令人安心的飲用水水質	定期飲用水水質檢驗（大腸桿菌群 < 1cfu / 100ml）
降低辦公室 CO ₂ 濃度	增設全熱交換器，引外氣
降低室內 PM 值	增設專業級空氣清淨機（含紫外線殺菌模組）



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 安全職場

針對新進同仁，除了提供公司組織暨產品介紹、核心職能文化說明、職安訓練等基礎課程外，也會進行小組駭客松，讓新進同仁在彼此討論激盪火花時，能更熟悉公司文化。

消防安全

一零四整體工作作業環境設置完善的消防設施，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，務求同仁繁忙工作中注意人身安全。我們也定期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。

- 定期檢查機電及消防設備
- 室內裝修隔間及大門採用一級耐燃防火材質，達防火時效 60A 標準
- 每年 3、9 月進行自衛消防編組訓練

工傷處理

一零四為保障員工安全與健康並防止職業災害發生，訂有《職業安全衛生管理規章》。人資同仁針對作業過程或上下班交通途中遇到工傷情形之員工，提供諮詢工傷情形認定與理賠要點的協助，將人身損失控制在最低限度之下。另外，我們也於辦公室安裝自動體外心臟去顫器 (Automated External Defibrillator, AED)，俗稱傻瓜電擊器，特別設計給非醫護人員使用於心臟驟停突發事件的急救上，以預防意外發生。

2022 年間，一零四員工工傷情況如下：

	男	女
工傷件數 ^註	3	13
工傷平均損失日數	1.6	2.4
工傷死亡件數	0	0

註：主係 2022 年 COVID-19 疫情嚴峻，確診人數增加，期間公司配合政府政策進行辦公室分層及分流，並進行滾動式調整。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 職場健康促進

一零四遵循《職業安全衛生法》，擬定「職安法四大計畫」，據以確保員工的安全與健康。我們致力於人因性危害預防，透過評估工作環境和流程，改善設備配置並提供必要的諮詢服務，減少員工身體不適和工作相關傷害的風險。同時，我們重視過勞預防，建立員工過勞風險管理制度，針對員工疲勞程度進行分級管理，並進行合理的工作和休息安排，保障員工的健康與工作平衡。此外，我們堅決反對職場暴力，制定政策並提供相應的申訴機制及支援措施，營造尊重和safe的工作環境。最後，我們重視母性保護，提供彈性工時及產前產後支援，確保女性員工在職場中得到平等尊重和關愛。一零四「職安法四大計畫」自 2019 年 2 月公告後定期向主管宣導，並於同年 9 月納入新人訓練。



人因

- 預防人因性危害
- 避免重複性肌肉骨骼傷病



暴力

- 預防利用職務優勢造成不當對待
- 預防攻擊、侮辱、恐嚇等暴力事件



過勞

- 防範異常工作負荷
- 防止長時間累積傷害



母性

- 預防女性懷孕員工身心遭受職業傷害

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場 ^

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通

■ 職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 1：人因性危害預防

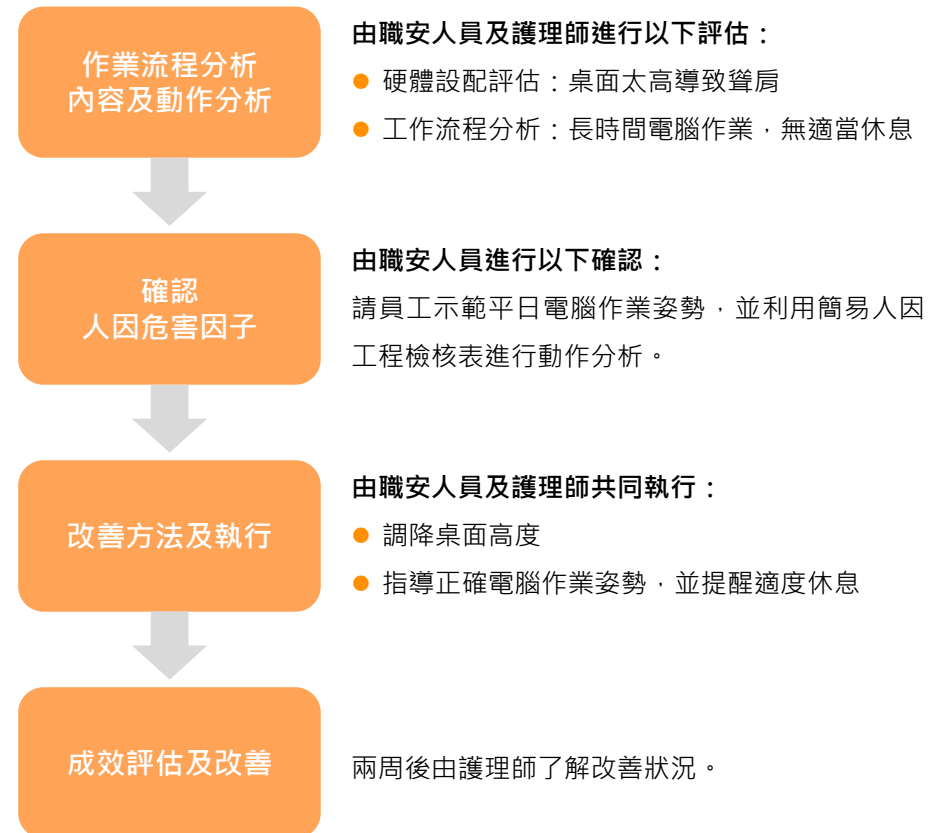
為防止一零四員工因進行重複性作業，加上工作環境的硬體設計不妥適、不良的作業姿勢或工作時間過長，引起相關肌肉骨骼傷害與發生人因性危害的疾病，訂定《一零四資訊科技集團人因性危害預防計畫》，請全體員工配合健康檢查時程填寫「肌肉骨骼症狀調查表」問卷，調查肌肉骨骼傷害類別，提供改善的依據。

一零四員工主要工作環境多辦公室行政作業，其次為總機客服人員、托嬰中心幼兒照護及咖啡廳餐飲人員。

依工作內容分析，其主要人因性危害子可分為以下 5 類：

人因性危害因子	說明
背痛	1. 工作需長時間坐著或讓背部處於固定姿勢 2. 個人過去之病史
手部疼痛	重複或長時間的手部施力。
頸部疼痛	長期處在同一個姿勢，尤其是不良的在同一個姿勢，通常指頸部前屈超過 20°、後仰超過 5°。
腕道症候群	1. 手部不當的施力、腕部長時間處在極端彎曲姿勢或重複性腕部動作如資料輸入 2. 糖尿病患者、尿毒症患者、孕婦、肥胖者、甲狀腺功能低下者或腕部曾經有骨折或重大外傷者
下肢足部疼痛	長時間站立。

某甲的工作型態主要為辦公室電腦作業，雙肩疼痛已持續數月，後來連上背也開始疼痛，嚴重影響工作及睡眠。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通

■ 職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 1：人因性危害預防

依據肌肉骨骼症狀調查結果，我們針對需進一步評估之對象實施危害評估，並依下列方式提出改善方案及執行：



工程控制

- 改善機械配置和提供符合人體工程學的辦公桌椅，避免肌肉骨骼傷害
- 適時調整工作姿勢減少疲勞
- 調整顯示器高度和鍵盤位置，減少頸部和眼睛疲勞
- 滑鼠位置靠近身體中線



行政管理

- 避免長時間重複使用身體某一部位，避免不當施力和過度使用已受傷部位
- 進行伸展運動和肌力訓練
- 調整工作內容以減少重複動作
- 主動調整姿勢，避免脊椎負荷，使用站立電腦設備減少身體疲勞



健康管理

- 若員工長期重複工作引起不適，如眼睛、手腕、手指、大拇指和下背肌肉痠痛等症狀，應檢查並調整作業方式。若症狀無法改善或加劇，應儘速就醫
- 根據員工健康檢查結果和人因性危害子分析，可調整工作內容

2022 年針對有肌肉痠痛同仁提出升降桌、腳踏板使用需求共 27 人，另提供 55 組電動升降桌放置外點辦公室，讓需要同仁可以提出申請登記。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 2：過勞預防

為保護工作者安全健康，一零四針對採取輪班、夜間工作、長時間工作及因異常工作負荷而感到疲憊、焦慮之員工，訂定《一零四資訊科技集團異常工作負荷促發疾病預防計畫》，提供健康管理措施，以確保相關工作者之身心健康。

首先由人事單位優先篩選出具有輪班工作、夜間工作或長時間工作之工作者，並交由護理人員及臨場服務醫師進行個案管理；接著請員工填寫「過勞量表」，同時搭配「佛雷明漢心臟風險評分表 (Framingham Cardiac Risk Score) 」據以評估員工之個人疲勞及工作疲勞，並根據員工風險程度提供促進健康相關資訊，或交由醫師提供諮詢及指導。

案例及處理流程

某甲具高血壓病史，連續三個月執行重要專案，近日有精神不濟、工作效率大幅降低且無法完成交辦事項的情形，原本血壓控制得還不錯，也因睡不好而飆升。

健康檢查 健康管理及健康促進 中高風險員工辨識及評估

- 由護理師統整某甲在員工健檢施作的個人工作過勞量表、工時調查等
- 依據上述資料將某甲篩選為高風險員工

工時調整或更換工作內容

人資及某甲主管共同檢視及討論某甲工時及工作內容是否需要調整。

職醫面談及健康指導

- 護理師將某甲轉介職醫面談及健康指導，若某甲不接受，則紀錄後留檔備查
- 提供相關資源使某甲知悉

成效評估及改善

護理師建議某甲改變生活型態，並注意工時及工作內容，每三個月追蹤一次

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 2：過勞預防

一零四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，每日健康操、每年紓壓課程、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。

EAP 紓壓課程活動

一零四重視員工心理健康需求，每年舉辦多場次不同時段之 EAP 講座，供給不同單位同仁進行參與。協助員工學習放鬆與抒壓技巧，轉換壓力與負面情緒，從內到外儲備自我能量。



健康促進活動

一零四提供更多選擇性國內外運動課程，提供一次性補助費用，藉此擴大並滿足同仁運動喜好，並提升運動意願度，在下班之餘，也可從事喜愛運動課程，將運動融入生活當中。



紓壓按摩服務

2017 年員工健康情形調查及 2022 年肌肉骨骼問卷填寫，排名前三名的痠痛部位依序為肩膀、脖子及下背(腰)。我們特聘視障按摩師提供肩頸抒壓按摩服務，皆獲得員工的支持。



2022 年辦理「運動紓壓」、「園藝紓壓(浮游花)」、「血糖好好控·健康、體重不失控」及「正向思考與自我療癒」等主題講座，提供多個梯次及時間給同仁選擇，內容豐富有趣。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 3：職場暴力預防

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，舉凡員工在勞動場所中（包含通勤）遭受來自內部的雇主、主管、同事，或外部其服務對象或其他第三方之不法侵害行為（如虐待、威脅或攻擊等），以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件，皆涵蓋在內。我們訂有《一零四資訊科技集團執行職務遭受不法侵害預防計畫》，確保一零四工作者在職場工作的安全及身心健康。

案例及處理流程

某乙經常在辦公室內以言語或內部通訊軟體以文字貶抑同事某甲，言語帶有不屑、輕蔑及攻擊等不雅語句，令某甲身心受創，不敢與某乙對話。



■ 員工申訴管道

通報直屬主管 / 人資單位

填寫申訴專用信箱：104employee@104.com.tw

撥打申訴專線電話：02-2912-6104 #8636

2022 年，我們針對同仁實施的人權保障相關訓練，總人時數為 766.2 小時，共計 711 人次完成訓練。未來我們將持續關注人權保障議題，推動相關教育訓練，以提高人權保障意識，降低相關風險發生的可能性。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通

■ 職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 計畫 4：母性保護

一零四制定《一零四資訊科技集團母性健康保護計畫》，針對妊娠中、分娩後一年內及哺乳女性員工之身心健康設立一系列母性健康保護機制，規劃並採取必要之安全衛生措施，包含危害評估與控制、風險分級管理、醫師面談指導、工作適性安排……等，以達到一零四員工之母性健康保護之目的。

案例及處理流程

某甲懷孕了，已經開始請產檢假。工作上因須搬重物，某甲常感到疲倦，也因懷孕初期常感到噁心、食慾不振。由於是第一次懷孕，某甲有許多懷孕及產後健康訊息想了解。

工作環境及個人健康危害評估

由職安人員及護理師共同進行評估：

- 評估某甲的工作環境危害因子（如搬重物）
- 填寫母性健康保護工作場所環境及作業危害評估表
- 藉由產檢假得知某甲懷孕，請某甲填寫健康情形自我評估表

控制及分級管理措施

由護理師進行：

- 整合工作環境及個人健康資料後，將某甲做分級管理
- 主動提供某甲在孕期、產後及哺乳的諮詢

工作調整或更換

由某甲主管進行：

- 由於搬重物為工作環境危害因子，經與職安人員及護理師溝通後，調整某甲工作內容
- 提醒同仁間互相幫忙，也提醒某甲若需幫忙應提出

風險溝通 醫療適性評估

由護理師進行：

- 如有其他健康問題協助轉介婦產科就醫
- 如有工作適性安排疑慮，協助轉介職醫面談

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

人才招募

人才留任

人才發展

員工溝通

職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

■ 健康職場

往年健康檢查報告發放給同仁後，各自後續追蹤管理，未能發揮健康檢查協助員工改善健康問題及減少疾病發生之目的。為進一步掌握公司同仁的健康狀況，並做到主動健康關懷之要務，達到團體健康促進的目的，公司於健康檢查前，由員工書面授權同意健檢後，由健檢中心或醫院提供完整報告予公司，作為健康管理之用，對已存在中、高度健康風險者積極追蹤，並請臨場服務醫師協助員工個人健康諮詢，落實職場健康管理。一零四目前每兩年提撥經費預算為員工做健康檢查，及時掌握員工健康狀況。



員工健檢

一零四重視員工身體健康，每兩年一次提撥經費提供給員工到院健檢，提供三小時健檢假，讓員工充裕時間安心健檢，2022 年受檢人數 671 人，受檢率達 7 成。



心理諮商服務

2022 年度員工撥打專線諮詢服務共計 18 次，諮詢量最高的議題包含職場適應、家庭議題等，由專線協助安排心理諮商師溝通進行服務，陸續解決員工問題。



流感疫苗

為鼓勵員工施打流感疫苗，以增強自身免疫力、避免造成辦公室群聚感染，補助員工施打自費流感疫苗的費用，並另行公告公費施打對象。2022 年施打總人數為 78 名，為自己的健康把關。

員工協助專線

0800-800-590

桃園市生命線協會 · 服務時間：週一至週五 AM 09:00 – PM 09:00



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

■ 人才招聘

■ 人才留任

■ 人才發展

■ 員工溝通







■ 職場健康安全

安全工作環境

職場健康促進

環境永續

附錄

 關於本報告書 董事長的話 關於一零四 永續治理 社會創新 組織韌性 顧客價值 幸福職場 環境永續  附錄

環境永續

一零四以結合本業發展綠色服務為長期目標，訂定四大方針實現環境永續——使用對環境負荷衝擊低之再生原物料，提升資源利用效率、依公司產業特性建立環境管理制度、設立環境管理專責單位或人員、密切關注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。

本章內容

- 氣候變遷因應
- 環境永續營運
- 負責任的採購
- 推動綠色服務

氣候變遷因應

—零四為完整評估氣候變遷相關的風險與機會，參考氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 作為分析與揭露的架構。

治理	策略	風險管理	指標及目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 由公司治理暨永續發展委員會轄下之環境發展小組負責推動 ● 持續關注並積極回應氣候變遷議題、氣候變遷之風險及因應措施 ● 每年將相關行動提報董事會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 依公司產業特性建立合適之環境管理制度、 ● 制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略 	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續關注國內外氣候變遷趨勢及評估相關法規對本公司的衝擊影響，以降低氣候相關財務風險 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過綠色採購、節能減碳、科技運用與廢棄物處理設定具體作法，擬定相關因應作為

風險類別	風險鑑別	衝擊時程	對經營活動之衝擊	風險機會項目	因應措施	因應作為
實體風險	極端氣候事件災害	中長期	強風暴雨造成台電供電中斷或不穩，致公司營運機房營運中斷	提升公司對極端天氣事件的應變能力	1. 營運機房設置不斷電系統及發電機系統確保系統不因臨時跳電而當機，並能在停電時持續供電	1. 不斷電系統及發電機系統與供應商簽訂維護合約，UPS 定期每二月一次定期保養，發電機每月一次定期保養 2. 每年定期進行異地備援演練，確保系統轉換作業順利
			強風暴雨肆虐，公司同仁無法出門上班執勤，造成客戶服務中斷		2. 設置異地備援系統，如系統發生重大異常，可即時由異地備援系統接續服務	
			極端天氣致交通道路中斷，實地面談作業無法進行	1. 推動內部流程數位化，實施遠距及在家辦公演練 2. 公司更新客服電話系統	透過 IP 電話功能及 VPN 連線，警報期間客服同仁可在家值勤。	
轉型風險	低碳轉型成本支出	短期 中長期	氣溫上升，用電量增加，成本與碳排放量上升	減少營運成本	汰換老舊電器設備，提升設備效能，落實低耗能工作環境，達成節能減碳的政策目標。	2022 年持續投入新台幣 30,768,329 元進行設備汰換，2021 年實際投入新台幣 26,207,460 元進行設備汰換。

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

氣候變遷因應

環境永續營運

負責任的採購

推動綠色服務

附錄

環境永續營運

一零四以資訊科技起家，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。一零四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，透過電子簽核功能，將內部流程數位化管理，減少紙張之耗用，提升作業效率。

2022 年據內部統計，共有 176,555 張表單透過線上申請，約可減少 176,555 張 A4 紙，減少砍伐 22 棵樹，減少排放 1,412.4 kg CO₂e 以及 1,765,550 公升耗水。除持續 E 化紙本表單外，亦全面採用電子發票系統，期望藉由科技運用或流程制度改善等方式，將環保精神落實在日常營運過程中。

■ 節電措施

一零四營運活動對環境造成之影響主要為辦公場所使用之電能，為達成節能減碳之目標，主要措施包括：公司建物內全面採用 T5 節能燈管或 LED 燈具、UPS 及資訊設備汰舊換新、冷氣空調及飲水機之定時關閉管理，空調設定不低於攝氏 26 度，並設置資源回收桶進行資源分類，降低對環境之影響。

2022 年雖有新增加辦公使用坪數，但在持續更新耗電設備及自動控制調整用電之狀況下仍達到節能減碳之目標。2022 年全集團用電量為 2,195,764 度，換算總碳排量為 1,117.64 公噸，相較 2021 年總碳排量為 1,040.33 公噸增加 77.31 公噸，每坪碳排放量 2022 年為 36.33 公斤，相較 2021 年每坪碳排放量為 36.90 公斤減少 1.54%。日後將持續更新耗電設備及自動控制調整用電精進節能減碳之目標。

2022 年，一零四持續投入新台幣 30,768,329 元進行設備汰換，更新 T5 燈管、LED 省電燈具、資訊設備、空調等電器設備，之後亦會每年依據計劃汰除老舊設備，提升設備效能，落實低耗能工作環境。2022 年共將 906 組 T8 燈管更換為 T5 燈管，及汰換、新設 LED 燈具 244 組，LED 燈具較原 T5 燈具每組減少 16W，較原 T8 燈具減少 32W，且因照度增加，可減少燈具安裝數，估計每年全公司辦公室可減少約 66,664 度電，減少排放 33.636 kg CO₂e。

- 右方圖表為一零四集團全台營運據點之耗電排碳
- 用電量統計資訊係來自台灣電力公司，數據採用經濟部 2021 年每度電碳排係數換算
- 本公司之碳排主要來自於外購電力，佔比 92.13%



單位：噸

年度	範疇一	範疇二	合計
2022	95.53	1,117.64	1,213.17
2021	-	1,040.33	1,040.33
2020	-	1,124.73	1,124.73

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

氣候變遷因應

環境永續營運

負責任的採購

推動綠色服務

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續 

■ 氣候變遷因應

■ 環境永續營運

■ 負責任的採購

■ 推動綠色服務

 附錄

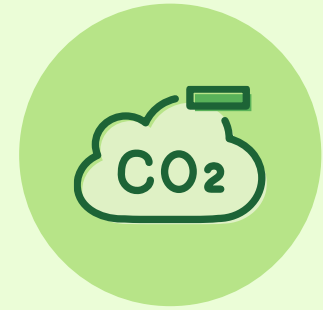
節約用水

一零四屬資訊服務業，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。2022 年總用水量為 7,792 公噸，較 2021 年總用水量 7,112 公噸增加 9.6%；人均用水量 2022 年為 10.59 公噸，相較 2021 年人均用水量 10.32 公噸增加 3%，主係 2022 年人員增加，且 2021 年因疫情關係在家工作時間較長。



資源回收

一零四已於內部採行重覆使用影印回收用紙、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。2021 年報廢物件含辦公室電腦與伺服器設備共 126 件、2022 年報廢物件含辦公室電腦與伺服器設備共 176 件。



環境清潔

一零四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。另外為維護工作場所之空氣品質，本公司於 2015 年全面加裝全熱交換器，將辦公室內之 CO₂ 平均濃度降至 1,000ppm 以下，並定期委外及自行檢測。同時並每年定期測檢飲用水質，確保同仁之飲用衛生。詳細內容請詳報告書「[安全工作環境](#)」內容。



負責任的採購

一零四訂有《供應商管理程序》，用以管理及評鑑供應商行為，並將供應商之企業永續列入選擇供應商考慮之項目，優先選擇誠信經營之供應商。

■ 政策制度

一零四針對一般設備、庶務用品供應商以及食材、餐具設備供應商管理政策如下：

1. 供應商評估

供應商必須通過評估，符合供應商管理程序者，才得以向其下單。食材廠商以取得 HACCP、CAS 等認證之供應商為優先採購，若未取得認證之廠商，應提供自行或委外抽檢報告

2. 供應商稽核

- 涉及違反企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，降低或停止向其採購
- 食材部份不定期請廠商提供自主檢查紀錄（含異常狀況處理）、委外代檢紀錄

3. 供應商訓練

不定期提供環保、安全或食品安全衛生等議題遵循規範予供應商知悉

2022 年食材及餐具設備管理實施情形如下：

1. 本公司依供應商管理程序優先選擇誠信經營之供應商，通過評估後向其採購
2. 本公司食材不定期自我檢測，水質於 1/31、4/21、8/5、10/26 委外通過大腸桿菌檢測
3. 本公司餐廳及廚房均由領有環境保護署核發許可證之廠商定期消毒及清潔，每季不定期進行環境消毒及清潔

另外，一零四於 2015 年設立希望搖籃托嬰中心，全面採用經內政部綠建材認證之產品，包含石膏板、矽酸鈣板等，裝修建材皆確保甲醛與揮發性有機物質逸散率皆符合環保標準。



關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續 ^

■ 氣候變遷因應

■ 環境永續營運

■ 負責任的採購

■ 推動綠色服務

📎 附錄

推動綠色服務

一零四除了在日常營運中落實環保外，更將永續精神結合公司核心職能，推出能協助使用者落實環保概念的產品或服務，持續運用數位科技，在為整體就業市場帶來更多便利的同時，也促進資源使用效率的提升。

透過一零四目前的服務如雲端管理平台——企業大師、人力資源管理系統、視訊面試與線上履歷診療室，在 2022 年當中，共計減少 8,020,059 張紙張的使用、1,002.5 棵樹木的砍伐、80,200,590 公升耗水與 610,531.1 公斤的二氧化碳排放，為減緩氣候變遷盡一份心力。

減少砍伐 1,002.5 棵
樹木



減少 80,200,590 公升
耗水



減少 610,531.1 公斤
二氧化碳排放



計算說明：

1. 每 500 張 A4 紙張 = 4kg CO₂e
2. 8,000 張 A4 = 1 棵樹
3. 1 張 A4 紙張耗水 = 10 公升
4. 統計期間為 2022 年總服務次數累計
5. 1 次視訊面試以減少 1 小時交通往返計算

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續 ^

氣候變遷因應

環境永續營運

負責任的採購

推動綠色服務

附錄

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

I 附錄

本章內容

- GRI 索引表
- SASB 準則對照表
- 人力資源管理指標

GRI 索引表

使用聲明	一零四資訊科技股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容。
使用的 GRI 1 版本	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

■ GRI 2：一般揭露 (2021)

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明	省略原因
組織及報導實務			
2-1	組織詳細資訊	關於本報告書 (P.3)	-
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書 (P.3)	-
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書 (P.3)	-
2-4	資訊重編	本報告書報導期間內無進行任何重編。	-
2-5	外部保證 / 確信	本報告書無進行外部保證 / 確信。	-
活動與工作者			
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於一零四 (P.5)	-
2-7	員工	附錄：人力資源管理指標 (表 1) (P.84)	-
2-8	非員工的工作者	附錄：人力資源管理指標 (表 4) (P.85)	-

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄 ^

■ GRI 索引表

■ SASB 準則對照表

■ 人力資源管理指標

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

GRI 索引表

SASB 準則對照表

人力資源管理指標

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明	省略原因
治理			
2-9	治理結構及組成	董事會結構與運作 (P.31)	-
2-10	最高治理單位的提名與遴選	董事會選舉辦法請詳「104 永續官網 / 公司重要規章」	-
2-11	最高治理單位的主席	董事會結構與運作 (P.31)	-
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續治理單位 (P.12)	-
2-13	衝擊管理的負責人	永續治理單位 (P.12)	-
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續治理單位 (P.12)	-
2-15	利益衝突	董事會結構與運作 (P.31)	-
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人溝通 (P.13, P.14)	-
2-17	最高治理單位的群體智識	董事會效能 (P.33)	-
2-18	最高治理單位的績效評估	董事會效能 (P.33)	-
2-19	薪酬政策	董事及高階經理人薪酬 (P.34)	-
2-20	薪酬決定流程	功能性委員會 (P.32) 、薪酬激勵制度 (P.50)	-
2-21	年度總薪酬比率	-	最高年度總薪酬為組織機密資訊
利害關係人議合			
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話 (P.4)	-
2-23	政策承諾	重大主題說明 (P.16, P.17)	-
2-24	納入政策承諾	重大主題說明 (P.16, P.17)	-
2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人溝通 (P.13, P.14)	-
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	檢舉管道 (P.36)	-
2-27	法規遵循	檢舉管道及訓練課程 (P.36)	-
2-28	公協會的會員資格	中華人力資源管理協會、中華公司治理協會及天下永續會一般成員。	-
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人溝通 (P.13, P.14)	-
2-30	團體協約	勞資溝通及申訴管道 (P.59)	-

■ GRI 3：重大主題 (2021)

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明	省略原因
3-1	決定重大主題的流程	重大主題鑑別 (P.15)	-
3-2	重大主題列表	重大主題說明 (P.16, P.17)	-
3-3	重大主題管理	重大主題說明 (P.16, P.17)	-

重大主題

主題	指標	揭露要求	報告書對應內容或說明	省略原因
社會創新 (一零四自訂主題)				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	社會創新 (P.18)	-
資訊安全與個資保障				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	資訊安全及個資保障 (P.38)	-
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	行動方案 (P.40)、個資保障 (P.41)	-
企業刊登管理 (一零四自訂主題)				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	客戶關係管理 (P.45)	-
GRI 417：行銷與標示 2016	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	客戶關係管理 (P.45)	-
客戶關係管理 (一零四自訂主題)				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	客戶關係管理 (P.45)	-
經營績效				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	經營績效 (P.8)	-
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效 (P.8)	-

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ GRI 索引表

■ SASB 準則對照表

■ 人力資源管理指標

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

GRI 索引表

SASB 準則對照表

人力資源管理指標

主題	指標	揭露要求	報告書對應內容或說明	省略原因
公司治理 (一零四自訂主題)				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	公司治理 (P.31)	-
誠信經營				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	誠信經營 (P.35, P.36)	-
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	政策制度 (P.35) 、檢舉管道及訓練課程 (P.36)	-
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	檢舉管道及訓練課程 (P.36)	-
GRI 206 : 反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	檢舉管道及訓練課程 (P.36)	-
人才吸引及留任				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	人才留任 (P.50)	-
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	員工福利 (P.51, P.52, P.53)	-
	401-3	育嬰假	附錄：人力資源管理指標：育嬰假 (P.86)	-
人才發展及培育				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	人才發展 (P.54)	-
GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-1	依性別及員工類型分類之每位員工年平均受訓時數	人才培育 (P.55, P.56, P.57, P.58)	-
	404-3	接受定期績效考核的男女員工比例	績效評估 (P.54)	-

SASB 準則對照表

■ 產業別：互聯網媒體及服務 (Internet Media & Service)

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明
硬體基礎設施的生態足跡		
TC-IM-130 a.1	(1) 總能源耗損 (2) 能源採用外購電力占總耗電百分比 (3) 採用再生能源的比例	環境永續營運 (P.73, P.74)
TC-IM-130 a.2	(1) 總取水量 (2) 總耗水量、由水資源高壓力、極高壓力地區取水的百分比	環境永續營運 (P.73, P.74)
TC-IM-130 a.3	將環境考量因素整合進策略規劃中的相關討論	氣候變遷因應 (P.72)
資訊隱私、廣告準則及言論自由		
TC-IM-220 a.1	描述「行為定向廣告」及「用戶隱私」相關政策及做法	個資蒐集階段 (P.41)
TC-IM-220 a.2	資訊被用於「次要目的」的用戶數量	個資處理及利用階段 (P.42)
TC-IM-220 a.3	因涉及用戶隱私相關法律訴訟而產生之財務損失總額	2022 年無此情事。
TC-IM-220 a.4	(1) 與用戶資訊相關的執法請求數量 (2) 被要求提供其資訊的用戶數量 (3) 導致用戶資訊揭露的百分比	2022 年無此情事。
TC-IM-220 a.5	核心產品或服務受政府要求監控、封鎖、內容過濾或審查的國家列表	一零四人力銀行遵循《臺灣地區與大陸地區人民關係條例》第 34 條，刊登職缺之企業若未經經濟部投審會許可，系統將出現警語提醒該企業可能違法；與此同時，平台也加強審核職缺是否符合法令規範。
TC-IM-220 a.6	政府要求移除內容的次數，及遵循要求的百分比	2022 年無此情事。
資訊安全		
TC-IM-230 a.1	(1) 資料外洩事件數量 (2) 個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例 (3) 受個人資料外洩事件影響之顧客數	行動方案 (P.40)
TC-IM-230 a.2	描述辨識和解決資訊安全風險的方法，包含使用第三方網路安全標準	行動方案 (P.40)

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

[附錄](#)

- GRI 索引表

- **SASB 準則對照表**

- 人力資源管理指標

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

GRI 索引表

SASB 準則對照表

人力資源管理指標

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明
員工招聘、包容性及績效		
TC-IM-330 a.1	外籍員工的百分比	如本表下方所示。
TC-IM-330 a.2	員工敬業度百分比	員工滿意度 (P.60)
TC-IM-330 a.3	(1) 管理階層 (2) 技術人員 (3) 所有其他員工的性別及種族百分比	如本表下方所示。
智慧財產權保護及競爭行為		
TC-IM-520 a.1	因反競爭行為而產生的法律訴訟損失金額	2022 年無此情事。

■ TC-IM-330 a.1 外籍員工的百分比

2022 年外籍員工總數	1
2022 年員工總數	902
2022 年外籍員工占比	0.11%

■ TC-IM-330 a.3 (1) 管理階層 (2) 技術人員 (3) 所有其他員工的性別及種族百分比

項目	男	女	合計
2022 年管理階層	68	98	166
2022 年技術人員	0	0	0
2022 年一般員工	282	454	736

人力資源管理指標

■ 表 1：員工分布

■ 1-1 依性別

年度	男		女		合計
	人數	%	人數	%	
2022	350	39%	552	61%	902
2021	329	40%	488	60%	817
2020	316	41%	458	59%	774

■ 1-3 依身分別

年度	主管		非主管		合計
	人數	%	人數	%	
2022	166	18%	736	82%	902
2021	146	18%	671	82%	817
2020	139	18%	635	82%	774

■ 1-5 依合約類型

年度	性別	不定期	定期	兼職	合計
2022	男	344	4	2	350
	女	525	22	5	552
2021	男	326	2	1	329
	女	472	11	5	488
2020	男	311	5	0	316
	女	447	9	2	458

■ 1-2 依年齡

年度	18-30 歲		31-40 歲		41-50 歲		51 歲以上		合計
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
2022	223	25%	349	39%	274	30%	56	6%	902
2021	188	23%	342	42%	248	30%	39	5%	817
2020	172	22%	361	47%	220	28%	21	3%	774

■ 1-4 依教育程度

年度	博士		碩士		大專		高中職(含)以下		合計
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
2022	5	1%	202	22%	666	74%	29	3%	902
2021	5	1%	188	23%	598	73%	26	3%	817
2020	6	1%	178	23%	564	73%	26	3%	774

註：定期（臨時）員工為專案短期人力，以及暫補育嬰留停之人力

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ GRI 索引表

■ SASB 準則對照表

■ 人力資源管理指標

■ 表 2：新進員工

■ 2-1 依性別

年度	男		女		合計	
	人數	%	人數	%	人數	%
2022	82	9.1%	155	17.2%	237	26.3%
2021	70	8.6%	145	17.7%	215	26.3%
2020	69	8.9%	127	16.4%	196	25.3%

註：

- 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度員工年底總人數）〕*100%
- 離職率為〔（該年度依照各類別之離職員工人數）/（該年度員工年底總人數）〕*100%

■ 2-2 依年齡

年度	18-30 歲		31-40 歲		41-50 歲		51 歲以上		合計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
2022	130	14.4%	74	8.2%	22	2.4%	11	1.2%	237	26.3%
2021	113	13.8%	60	7.3%	25	3.1%	17	2.1%	215	26.3%
2020	100	12.9%	57	7.4%	27	3.5%	12	1.6%	196	25.3%

■ 表 3：離職員工

年度	男		女		合計	
	人數	%	人數	%	人數	%
2022	54	6	74	8.2	128	14.2
2021	63	7.7	77	9.4	140	17.1
2020	47	6.1	61	7.9	108	14

■ 表 4：非員工工作者

項目	外部顧問
2022	4
2021	2
2020	3

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ GRI 索引表

■ SASB 準則對照表

■ 人力資源管理指標

■ 表 5：育嬰假

項目	男	女
2022 年享有育嬰假人數	11	14
2022 年申請育嬰留職停薪人數	2	13
2022 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	0	17
2022 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	0	11
復職率 (B / A)	-	65%
2021 年育嬰留停復職人數 (C)	1	11
2021 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	1	7
留任率 (D / C)	100%	64%

■ 表 6：員工薪酬

■ 6-1 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目	2022	2021	成長率
人數 (人)	757	725	4.4%
薪資總額 (仟元)	972,776	861,652	12.9%
薪資平均數 (仟元)	1,285	1,188	8.2%
薪資中位數 (仟元)	1,129	1,026	10%

關於本報告書

董事長的話

關於一零四

永續治理

社會創新

組織韌性

顧客價值

幸福職場

環境永續

附錄

■ GRI 索引表

■ SASB 準則對照表

■ 人力資源管理指標