

104 資訊科技

2024

永續報告書

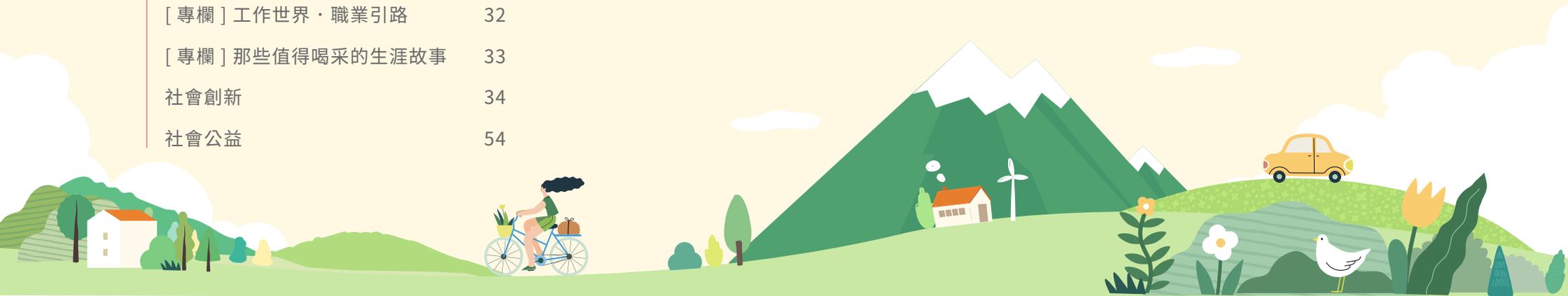
SUSTAINABILITY REPORT



CONTENTS 目錄



經營者的話	01				
榮耀與肯定	03				
01 關於一零四					
基本資訊	05				
品牌願景	07				
產品及服務	08				
法規遵循	09				
02 永續治理					
永續經營方針	11				
永續治理單位	12				
永續呼應及溝通	13				
重大主題管理	18				
03 持續發揮社會影響力					
[專欄] 青春無畏·後生可敬	31				
[專欄] 工作世界·職業引路	32				
[專欄] 那些值得喝采的生涯故事	33				
社會創新	34				
社會公益	54				
04 建立誠信穩健的組織					
公司治理	58				
誠信經營	62				
05 創造長遠的顧客價值					
資訊安全及個資保障	67				
產品服務管理	73				
創新研發	75				
06 為員工打造幸福職場					
人才吸引及留任	84				
人才發展及培育	90				
員工溝通	95				
職場健康安全	98				
07 實踐環境永續的承諾					
氣候變遷因應	104				
環境永續營運	110				
推動綠色服務	117				
08 附錄					
關於本報告書	119				
GRI 索引表	120				
SASB 準則對照表	125				
人力資源管理指標	128				
上市公司氣候相關資訊	131				
國際資安標準認證	132				
溫室氣體查驗聲明書	133				



經營者的話

”

企業永續經營，我們唯一的商業模式

”

2024 年，地緣政治衝突延續、通膨與經濟放緩交互影響，加上生成式 AI 與數位技術的爆炸性發展，持續衝擊全球產業格局、工作型態與治理結構。永續發展的國際合作，因各國利益分歧而受限，使得通往永續的道路更顯曲折，未來充滿變數與不確定性。在變動劇烈的大環境中，台灣勞動力市場亦面對人口高齡化與少子化的長期挑戰，企業缺工、技能落差與中高齡就業問題日益嚴峻，數位科技與 AI 的持續演進也將重新定義人力資源的樣貌與價值鏈。

一零四身為人力資源服務產業領導者，深知所肩負的不僅是市場競爭，更是社會責任。2024 年，一零四營收達新台幣 24.99 億元，年成長 7.3%，實現連續 18 季營收正成長，展現穩健的增長動能。此外，我們也達成了連續三季營收突破 6 億元及每股盈餘超過 14 元的新里程碑，為股東創造了可觀的回報。

在全球人工智慧技術迅速發展的浪潮中，一零四深刻理解創新研發對於未來競爭力的重要性。2024 年，我們透過成立「創新辦公室」帶領整合 AI 資源、探索 AI 賦能應用，並活化組織及培育人才，塑造「成長思維」的組織文化。在技術上，積極提升核心實力並善用外部合作，以提供符合市場需求的人才媒合解決方案。產品方面，結合生成式 AI 及人工智慧代理 (AI Agent)，優化平台服務，讓企業與個人享有更高效和精準的求職經驗，同時推動一個更加公平且永續的人才生態系統。



在永續治理上，一零四於 2024 年正式將「永續發展委員會」升級為功能性委員會，全面強化跨部門的永續發展推動力，並提高管理層級，將永續策略深植於公司治理核心，確保公司整體策略與永續緊密結合。我們參考氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，全面盤點氣候相關風險與機會，並設定以 2022 年為基準年，至 2050 年碳排放減量 57% 為目標，截至 2024 年，我們已達成減量 32.81%。同時持續落實綠色採購原則，並連續三年榮獲「新北市環保局一綠色採購績效卓越」的肯定，展現一零四致力於採購低碳、低污染產品，及推動綠色營運上的決心。在資安與數位治理方面，我們以最高標準保護求職者與企業客戶的資料安全，維持國際標準認證如 ISO 27001、BS 10012 及 ISO 29100 驗證的有效，並且建立資安威脅情資建檔與聯防機制，確保服務穩定且防護完善，強化整體資安韌性。

我們相信，好的人才並非僅能透過招募的方式，而是能夠自行育才。我們建立屬於一零四的「職務基準及職等評價」，以此改良內部績效、晉升及培訓制度，確保所有職類及職等的員工皆能得到相應的發展及機會；同時，致力於縮短任用落差，執行內部講師制度，在一零四，每 6 名員工就有 1 名為內部講師，促進同仁彼此激勵。憑藉整體人才發展策略，一零四自眾多企業中脫穎而出，榮獲人資領域最高榮譽「國家人才發展獎」(NTDA)。我們也重視員工的聲音，每年進行 2 次的員工大會及 1 次的員工滿意度調查，廣納員工對公司各面向之建議，並於員工大會中就滿意度較低者提出預防、減緩及補救之措施。



為應對迅速變遷的社會，我們積極實踐聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），透過串聯職涯志工及創新的服務方式，支持各年齡層的職業發展：秉持「Be A Giver」的精神協助學生及新鮮人探索生涯興趣，以縮小學用落差，同時提供在職人士求職資源和支援服務，建構一個機會平等且互助友善的職場環境，讓每個人都能實現自我價值，響應「SDG 8 良好就業與經濟成長」；倡導中高齡就業，鼓勵多元工作形態，同時促進其心理健康與社會參與，以減緩超高齡社會帶來的不同年齡群體間的不平等，回應「SDG 10 減少不平等」

在當前瞬息萬變的全球局勢中，我們承諾持續與利害關係人溝通，透過 AI 創新技術應用與強化內部人才培育，承擔人資產業引領者的責任，打造友善共融且永續的職場環境，並支持各年齡層實現自我價值。

一零四資訊科技 董事長

柯堯堯



榮耀與肯定

治理

2024 年公司治理評鑑級距

6% - 20%



TCSA 台灣企業永續獎
「永續報告獎」

銀獎



環境



新北市環保局
民間綠色採購企業

績優



社會



國家人才發展獎
(NTDA)

大型企業獎



臺北市職場性別平等認證

銅質獎及創意獎



雜學校

雜學校第一屆
IASE 教育影響力 AWARD

學校創新組獎



TTQS 人才發展品質
管理系統訓練機構版

銅牌



4A 創意獎

全場最大獎



最佳品牌娛樂類

金獎



最佳平面文案類

銅獎



01

關於一零四

基本資訊	05
品牌願景	07
產品及服務	08
法規遵循	09



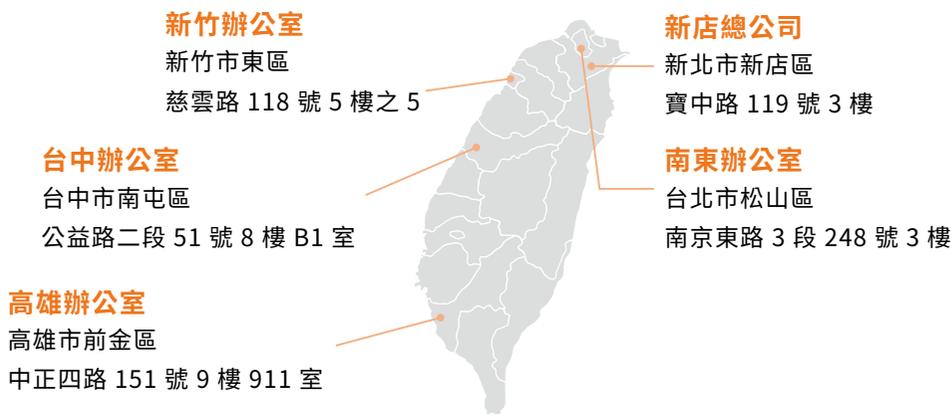
基本資訊

■ 一零四簡介

公司名稱	一零四資訊科技股份有限公司
成立年份	1993 年
產業別	數位雲端
服務項目	線上人力招募、網路廣告、獵才、人事薪資管理系統、人資測評服務
營業收入	2,498,987 仟元
累計服務客戶數	超過 46 萬家
履歷數	近 900 萬份
員工人數	939 人



■ 服務據點



■ 參與公協會

為推動人才生態圈發展、促進產業交流與資源共享，我們積極參與各類公協會平台，透過跨界合作共創，推動就業機會、人才培育與社會責任等議題發展，協助產業強化人力資源韌性，實現永續發展目標。

單位：元

類別	公／協會	身分	投入金額
公司治理	社團法人中華公司治理協會	會員	6,000
人力資源	中華人力資源管理協會	會員	120,000
資訊軟體 資訊安全	中華民國資訊軟體協會	甲級會員	20,000
	資訊安全學會	會員	
	台灣電腦網路危機處理暨協調中心	會員	
ESG 相關	天下永續會	會員	120,000

■ 經營績效

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，專注於公司基本面，維持研發及營運強度、優化使用者體驗，在大缺工的浪潮下持續為企業用戶解決人才招募與留任的議題，使得在面臨整體勞動人口逐漸減少下，仍能創造穩定的營收成長。

2024 年，一零四合併營業收入為 2,498,987 仟元，較 2023 年增加 7.3%，主要受惠於人力銀行及人資管理服務營收成長，無論是在單季或全年營收都創下了自 2015 年出售派遣業務後的歷史新高，每股盈餘更是連續四年突破 10 元，2024 年交出最高紀錄 14.14 元的好成績。

單位：仟元

項目	2023 年	2024 年
營業收入	2,329,406	2,498,987
營業淨利	514,994	546,622
稅前淨利	549,958	565,739
所得稅費用	98,394	96,383
稅後純益	451,564	469,356
純益率 (%)	19	19
普通股稅後每股盈餘 (元)	13.61	14.14

股利發放

我們維持穩定且持續的股利政策，2024 年盈餘分配案已於 2025 年 5 月 28 日股東會決議通過每股配發 14.14 元，現金股利發放率達 100%。



品牌願景

「企業永續經營，我們唯一的商業模式。」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。

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。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，結合社會創新行動推出各項全新的產品及服務，幫每一個孩子找到天份、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。

公司發展策略



一零四自 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，除了前述因應社會趨勢及需求的服務外，包括網路求職求才、職涯探索、課程學習、中高階獵才、企業大師、人資管理系統、薪酬管理、測驗評量、人資顧問諮詢、雇主品牌等，其服務深度及廣度亦與時俱進，廣納使用者意見及洞察需求進行滾動調整，期望達成一零四三大使命——孩子使命，幼有所長；職涯使命，壯有所用；銀髮使命，老有所終。



為求產業創新，我們以 C.M.O.S.A. 五大核心概念——雲端服務（Cloud）、行動平台（Mobile）、開放平台（Open）、群體智慧（Social）及人工智慧（AI），提供多元職涯服務及人才管理解決方案。一零四以雲端服務為基礎，使客戶能夠不受地理位置的限制使用我們的產品及服務；我們注重行動平台的可用性及良好的互動體驗，確保客戶在不同的移動裝置皆能使用一零四的服務；我們鼓勵創新以及各種合作可能性，透過開放平台為客戶提供更多元的求職求才解決方案；同時，我們將社交媒體以及群體智慧融入我們的產品服務當中，促進不同的群體互動及交流，匯集成寶貴的知識庫；最後是人工智慧的整合，包含機器學習、大數據分析等應用，透過分析行為數據所獲得的洞察，是我們在優化產品服務及個性化決策最得力的助手，產品進一步智能化及自動化也提高我們提供產品服務的效率及品質。

產品及服務

一零四自 1996 年創立，即以人性化求職、求才為出發，以資訊科技的服務方式，取代傳統的報章刊登，解決無法提供現代化、系統化、人性化的人力資源服務困境。公司發展至今，已從單一的求職網站，轉變成全方位的人力資源服務，透過兩大服務事業體——網路服務及平台暨顧問服務，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。



法規遵循

為確保各項業務遵循國家相關法令規範，我們密切關注與營運相關政策及法令之動向，定期盤查及追蹤，並由法務室協助各單位就公司業務活動進行合規性檢查，確保目前公司的營運及內部規範符合規定，如有必要，即時更新及調整內部規範，並於公司內部開設法遵線上課程，使全體員工理解自身的權責並謹守規定。



治理

- 公司法
- 證券交易法
- 公司治理實務守則
- 誠信經營實務守則

2024 年無違規之情事



產品服務

國家層級之規範

- 就業服務法
- 智慧財產權相關法令（如專利法、商標法、著作權法、營業秘密法……等）
- 資訊安全及個人資料相關法令（如上市上櫃公司資通安全管控指引、個人資料保護法……等）

公司層級之規範

- 網路徵才廣告刊登服務契約（規範刊登網路徵才廣告之公司）
- 廣告規範管理辦法（規範員工業務招攬及廣告採購）

2024 年無違規之情事



員工

勞資及勞雇相關規範

- 包含勞動基準類、勞動契約類、勞資爭議類……等

工作環境相關規範

- 職業安全衛生相關法令及施行細則、母性保障相關法令……等

2024 年違反勞資及勞雇相關規範 1 件
(相關說明請詳閱 P.96)

02

永續治理

永續經營方針	11
永續治理單位	12
永續呼應及溝通	13
重大主題管理	18



永續經營方針

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推動。我們推動社會創新，解決社會問題並促進社會共融的同時，發揮社會影響力；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。



永續治理單位

為實踐企業社會責任，一零四依據《永續發展實務守則》於 2020 年由董事會成立「公司治理暨永續發展委員會」，作為永續發展規劃與推動的最高指導單位。委員會下設公司治理、誠信經營、員工關係、環境發展及社會參與等五大功能小組，由各部門核心人員組成，每年定期討論永續工作之年度目標與推動進度，並將執行成果提交董事會進行報告、討論與績效督導，以確保永續發展行動落實推進。自 2024 年 8 月起，該委員會升格為隸屬董事會之功能性委員會，並更名為「永續發展委員會」（簡稱 ESG 委員會）。依據《永續發展委員會組織規程》規定，委員會成員由董事會委任，其中半數以上為獨立董事，並由全體委員互選召集人及會議主席。隨著組織升級，原有五大功能小組調整為六大面向，將「誠信經營」納入「公司治理」範疇，並新增「風險管理」與「顧客價值」小組，以強化公司對風險評估監督與顧客、利害關係人價值的回應，展現更全面且策略性的永續推動方向，持續促進 ESG 各面向的平衡發展。



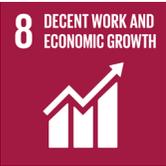
請參考《永續發展實務守則》及《永續發展委員會組織規程》

永續呼應及溝通

■ 呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)

一零四將永續精神融入經營理念，透過五大主軸——發揮社會影響力、誠信穩健的組織、長遠的顧客價值、打造幸福職場、實踐環境永續——推動永續發展，全面呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，穩健前行於永續經營之路，持續發揮正向企業影響力。

聯合國永續發展目標	我們的行動	相關章節
 <p>SDG 3 健康與福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 健康檢查與補助：每兩年提供免費健檢與 3 小時健檢假。2024 年每位員工補助提升至 2,500 元，預計 2025 年起提供 45 歲以上同仁 4,500 元補助，2026 年全體適用。 • 臨場醫療服務：每季安排臨場醫師提供健康諮詢與講座。2024 年共 52 位員工接受一對一健康指導。 • 母性健康關懷：針對妊娠及產後一年內的員工設立母性健康保護機制。2024 年主動關懷 24 位妊娠中、產後一年內及哺乳女性，由臨場醫師提供健康衛教，照顧母性健康。 • 人因性危害預防：推行肌肉骨骼症狀問卷與職場環境評估，並辦理中醫自我舒緩課程以減輕職業性疲勞。 • 過勞風險管理：針對輪班與長工時員工實施健康風險評估，分級管理並提供醫師諮詢與壓力緩解資源。 • 心理健康支持 (EAP)：與桃園生命線合作，提供心理諮詢、紓壓課程與心理支持服務。2024 年 EAP 舒壓課程整體滿意度達 4.73 分。 • 健康促進活動：推動運動獎勵、減脂挑戰與多樣健康課程。2024 年共 222 人次參與。 • 舒壓按摩服務：提供視障按摩與電動按摩椅。2024 年使用人次達 4,954 次。 • 流感疫苗補助：補助每人最高 600 元，並邀醫療機構到場施打。2024 年施打總人數達 211 人，年對年增加 69% 	<p>職場健康與安全</p> <ul style="list-style-type: none"> • 健康服務 • 健康促進
 <p>SDG 4 優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 104 大學雙軌職涯培育：開設專業與管理職能課程，結合實際案例，促進員工技能與工作效能提升。2024 年共計開辦 89 堂課程，參訓人次數 2,160 人，課程總體滿意度分數為 4.56 分。 • 內部講師制度：設立內部講師分級認證，促進知識分享與傳承。截至 2024 年底內部講師數達 149 人，佔員工 16%。 • 專業技術訓練：提供 AI、數據分析等技術訓練，提升員工的創新與解決問題能力。 • 技術士證照考試：鼓勵員工考取乙級技術士證照，提供補助與獎勵。截至 2024 年底通過考試且仍在職之同仁共 52 位。 • 員工培訓評估：採用柯氏四級評估模式，確保培訓效果與員工技能實際應用。 	<p>人才發展及培育</p> <ul style="list-style-type: none"> • 縮短訓用落差 • 專業技術訓練 • 員工培訓評估

聯合國永續發展目標	我們的行動	相關章節
 <p>SDG 5 性別平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 生育補助與彈性工時：提供每胎 30,000 元生育補助及彈性工時制度，協助員工兼顧工作與家庭需求。 • 希望搖籃托嬰中心：設立低收費的托嬰中心照顧近 300 名幼兒，幫助員工順利回歸職場，降低離職率。 • 管理層性別代表性：截至 2024 年，管理階層中女性員工佔比 56%，展現性別多元與女性在管理層級的參與。 	<p>公司治理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 公司治理架構 <p>人才吸引及留任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 多元員工福利
 <p>SDG 8 就業與經濟成長</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 學生及新鮮人職涯探索：職涯資源與服務、入班分享及職涯學院等服務，協助上萬名學生尋找職涯方向 • 青年實習：推動實習計畫並邀請歷屆實習生返校演講，協助學生職涯發展，創造企業與青年雙贏。 • 職涯志工賦能：重點職涯志工招募，建立職涯志工社群，並提供志工職涯服務專業力。2024 年職涯引導師認證班授證率達 93%、志工人數年對年成長率 7% • 薪酬與激勵制度：提供具競爭力與公平性的薪酬獎勵方案，依營運績效與市場趨勢調整薪資，吸引與留任優秀人才。 • AI 創新推廣：2024 年推動「AInovation」活動與 15 堂 AI 培訓課程，創新應用使用者佔比達 73.6%，促進數位轉型與技術應用成效。 	<p>社會創新</p> <ul style="list-style-type: none"> • 學生及新鮮人：起步職涯路 • 職場人士：連結職場力 <p>人才吸引及留任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 人才招募 • 薪酬激勵措施 <p>人才發展及培育</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業技術訓練
 <p>SDG 10 消除不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中高齡非典型就業：建立高年級課程及諮詢平台，賦能高年級價值再造、推動樂齡生活探索及規劃。截至 2024 年，共計超過 690 位中高齡執行超過 15,300 場服務，超過 100,000 人次使用高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台的服務 • 多元共融職場：中高齡員工佔比達 25%，2024 年新進招募中高齡人數佔比達 10%，持續促進年齡包容與就業機會平等。 • 公平晉升機制：導入「職務基準及職等評價」系統，建立透明晉升流程，2024 年有 101 人經由主管提報晉升。 	<p>社會創新</p> <ul style="list-style-type: none"> • 壯世代：熟齡再出發 <p>人才吸引及留任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 人才招募

聯合國永續發展目標	我們的行動	相關章節
 <p>SDG 12 責任消費與生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色採購實踐：優先選購節能標章產品。2024 年綠色採購金額達 12,163,375 元，落實永續消費責任。 • 數位化流程管理：建置 ePortal 整合人事與行政作業，導入電子簽核。2024 年共完成 145,344 筆線上申請，顯著減少紙張使用、提升作業效率。 • 公益與資源再生：攜手華碩基金會推動 3C 設備回收捐贈，2024 年回收 733 台設備，並捐贈 14 台電腦給弱勢單位。 	<p>環境永續營運</p> <ul style="list-style-type: none"> • 資源節約與循環
 <p>SDG 13 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 節能措施：2024 年能源密集度較 2022 年下降 27.27%，展現節能措施推動成效，營運效率明顯提升。 • 溫室氣體減量：2024 年溫室氣體排放（範疇一及範疇二）合計排放為 934.7555 公噸 CO₂e，年減 22.22%，較基準年減少 32.81%，並進行範疇三的盤查。 	<p>環境永續營運</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能源管理 • 溫室氣體管理

■ 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	溝通頻率及管道	關注事項	回應	對應章節
 求才客戶	<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」／不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 產品及服務的品質與效率 刊登及服務格 資訊安全與隱私保護 專業人資報告發布 	<ul style="list-style-type: none"> 定期針對求職求才服務及人力資源服務的企業發出客服服務滿意度調查，依據結果擬定改善計畫。 訂定各項保障客戶資訊安全及隱私之措施，並持續關注外部威脅動態、法令要求與防護趨勢，強化情資整合、治理、資安防護網。 不定期更新專業人資報告及文章，請詳「人資充電」網站之資訊。 	產品服務管理 資訊安全及個資保障
 求職會員	<ul style="list-style-type: none"> 滿意度調查／每月 意見回饋專區：請詳「104 人力銀行意見回饋」／不定期 求職客服專線 02-2912-6104／不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 清楚求職資訊 實習機會管道 資訊安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 求才服務首頁改版，提供客戶更多元的產品服務價值；持續推廣「履歷符合度」與「性格適合度」等適性媒合服務，兼顧媒合的質與量，優化使用者體驗。 透過 CRM 系統蒐集多元意見，由專人立刻了解情況，協助使用者解決問題，並執行滿意度調查 訂定各項保障客戶資訊安全及隱私之措施，並持續關注外部威脅動態、法令要求與防護趨勢，強化情資整合、治理、資安防護網。 	產品服務管理 資訊安全及個資保障
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工滿意度調查／每年 員工大會（Town Hall Meeting）／每半年 職工福利委員會舉辦活動／不定期 勞資會議／每季 內部網站 e-Portal／隨時 員工申訴信箱（110@104.com.tw）／隨時 	<ul style="list-style-type: none"> 公司營運狀況 公司晉升制度／職涯發展需求 工作環境品質 	<ul style="list-style-type: none"> 員工大會說明公司經營方針與營收狀況。 每月上旬公司內部公告前一月份的合併營收狀況、每季公告季度合併財務報告與每股盈餘。 推動績效改制及 Give 3.0 計畫，激勵員工持續成長與提升。 重新裝潢新店、南東和台中辦公室部分區域，調整空間規劃，提升工作環境品質。 	人才發展及培育 員工溝通 職場健康安全

利害關係人	溝通頻率及管道	關注事項	回應	對應章節
 股東及投資人	<ul style="list-style-type: none"> 發布新聞稿／每年、每季、每月定期 股東會／每年 法人說明會／每年不定期 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 (IR@104.com.tw)，或請詳「投資人關係」專區／不定期 設立投資人關係專職人員／策略投資室負責投資人關係 	<ul style="list-style-type: none"> 公司獲利及經營績效 公司成長潛力 同業競爭優勢 公司治理與稽核制度 風險控管制度 資訊透明化 高階經理人異動 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 1 次股東常會。 受邀參加 4 場國內外機構舉辦的法人說明會。 按月發布共 12 次月營收、按季發布共 4 次自結損益及季合併財務報表之新聞稿。 	公司網站「投資人關係」專區
 主管機關	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 遵循有關當局法令規範 就業市場資訊提供 資訊透明化 工作環境符合法令規範與節能等政令宣導 	<ul style="list-style-type: none"> 於公開資訊觀測站按月申報月營收、按季申報季合併財務報表。 	-
 社區及非營利組織	<ul style="list-style-type: none"> 應邀擔任業師／不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 社區關懷行動 社福團體服務優惠 公益捐款 提供社福機構人資諮詢服務 宣傳資源協助 業師人力協助 	<ul style="list-style-type: none"> 號召 1,016 名 Giver 免費服務，完成 6.04 萬次履歷健診。 83 位志工進入 28 所國高中與 3,618 位學生分享職涯故事。 	社會創新
 媒體	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 就業市場趨勢發布 公司經營訊息發布 	<ul style="list-style-type: none"> 按月發布共 12 次月營收、按季發布共 4 次自結損益及季合併財務報表之新聞稿。 發布 58 次就業市場相關資訊之新聞稿。 104 人力銀行網站／社會新鮮人揭露職場趨勢。 	-

重大主題管理

重大性分析流程

步驟 1 蒐集主題

一零四的 ESG 主題鑑別包含參照各項國際永續標準與規範，如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）」及氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）、公司內部發展目標以及日常利害關係人溝通結果等來源，由永續工作小組彙整並於 ESG 委員會與各單位主管討論，最後收斂為 16 個 ESG 主題。

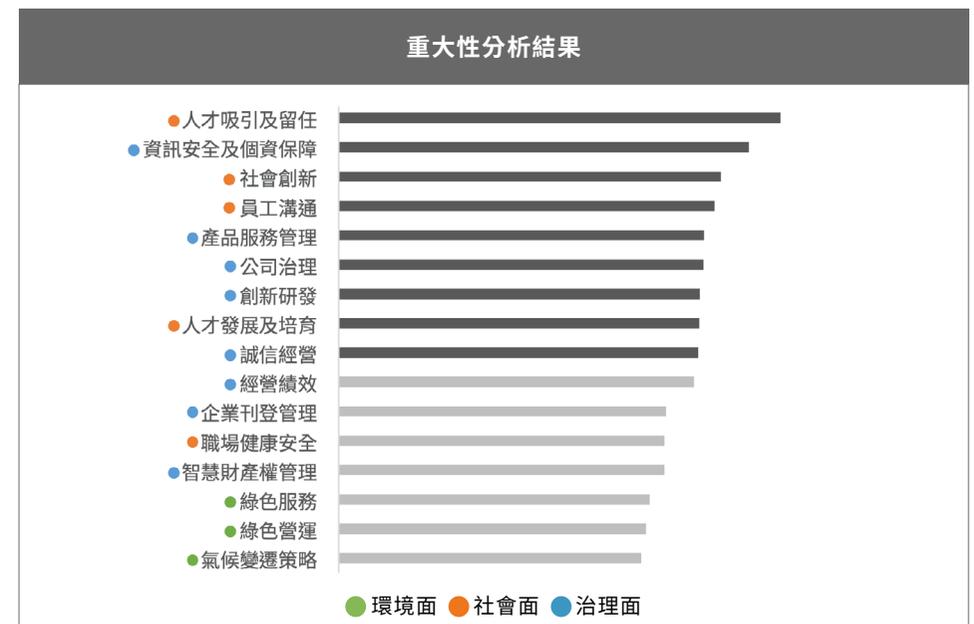


步驟 2 議合及評估

針對 16 個 ESG 主題，一零四除與利害關係人及組織高階主管進行溝通及討論外，根據 GRI 通用準則 2021（GRI Universal Standards 2021）要求，將對經濟、環境與人（人權）的永續發展衝擊納入重大性分析的考量之中，並將各主題衝擊量化後加以排序。

步驟 3 確認重大性主題

ESG 委員會永續工作小組確認 16 項永續主題衝擊結果，綜合考量經營團隊建議後，歸納出 9 項重大主題（公司治理、誠信經營、社會創新、人才吸引及留任、人才發展及培育、員工溝通、資訊安全及個資保障、產品服務管理及創新研發），依此作為一零四 2024 年永續報告書揭露範疇。



註：為更精確反映公司服務使用者及產品本質，2024 年本報告書將「客戶關係管理」主題名稱調整為「產品服務管理」，衝擊評估範圍未有改變，重新命名旨在使主題名稱涵蓋所有平台使用者（企業客戶及求職者）。

步驟 4 進行管理及設定目標

針對 9 項重大主題，一零四依循 GRI 準則報導要求，蒐集並揭露各主題內部管理方針、相關數據及內部資訊，連結 ESG 發展策略並設定長期永續目標，並向董事會報告。

重大主題衝擊說明

面向	重大主題	對一零四的意義及衝擊		對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
治理	公司治理	公司在特定經營期間的經營效益，包含盈利能力、資產營運水平、償債能力和後續發展能力等。	<p>正面</p> <p>良好的公司經營績效和每股盈餘增加，能提高股東利潤、提升公司市場價值、增加再投資資金以促進持續成長，並吸引更多優秀人才加入。</p> <p>負面</p> <p>欠佳的經營績效和每股盈餘下降，將衝擊公司市場價值、導致資金周轉不靈，並難以吸引優秀人才，延長尋找合適人才的時間。</p>	自訂主題	SDG 5
	誠信經營	公司任何反對或抑制貪污、賄賂、收受不當利益等不誠信行為的活動，如訂定管理辦法及建立檢舉機制等。	<p>正面</p> <p>公司秉持公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，有助於提升品牌聲譽，吸引更多客戶、投資者和夥伴，增強客戶忠誠度，並形成競爭優勢。</p> <p>負面</p> <p>未遵循公平、誠實等原則可能導致違法，引發法律訴訟、罰款，損害品牌聲譽，影響信任，並導致客戶流失。</p>	GRI 205：反貪腐 GRI 206：反競爭行為	-
	資訊安全及個資保障	公司於資訊安全之管理機制（包含政策、職責、外部認證及獎項）及行動方案（包含社交工程演練、情資蒐集及應變處理、產品資安強化與檢驗……等）；以及公司針對個資蒐集、處理、利用及保存之管理	<p>正面</p> <p>向使用者充分說明並承諾公司完善的資訊安全及個資保護機制，並針對新興風險提出應對措施，能提升客戶使用公司產品及服務的意願；同時，開發保護資安的新技術、新產品，亦可帶動營收增長。</p> <p>負面</p> <p>發生資安事故或個資外洩事件，將面臨主管機關調查及裁罰、企業客戶及平台服務使用者控告、以及客戶信任度降低並停止使用產品及服務的風險。</p>	GRI 418：客戶隱私 TC-IM-220 資訊隱私、廣告準則及言論自由 TC-IM-230 資訊安全	-

面向	重大主題	對一零四的意義及衝擊		對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
治理	產品服務管理	公司針對「求才客戶」及「求職會員」之客戶服務管理（如受理客戶意見、第一線員工教育訓練、意見反映管道、服務滿意度調查……等）。	<p>正面</p> <p>透過數據分析，能有效追蹤和管理潛在客戶，增加企業客戶及平台服務使用者，並可推出相關產品服務以增加營收。</p> <p>負面</p> <p>客戶關係管理工具若未能有效理解及解決客戶問題，將導致不佳的客戶體驗，造成企業客戶及使用者流失。此外，若工具數據不準確或不完整，可能導致公司制定錯誤的市場策略，進而影響營收表現。</p>	自訂主題	-
	創新研發	公司的創新研發策略、研發投資情形及創新成果；以及公司與創新研發相關的風險管理以及未來展望。	<p>正面</p> <p>明確的創新激勵措施能激勵員工踴躍提案和持續創新，進而增加公司營收。</p> <p>負面</p> <p>高度依賴新興技術（如區塊鏈、機器學習）可能使公司更容易受到技術風險影響（如技術快速變遷、技術未成熟），從而影響營收。</p>	TC-IM-520 智慧財產權保護及競爭行為	-
社會	社會創新	公司以創新的觀念、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。	<p>正面</p> <ul style="list-style-type: none"> 差異化競爭優勢：創新產品和服務使公司在市場上脫穎而出，提供獨特價值。 市場機會擴大：滿足不同年齡層的需求，開闢多樣的新市場。 <p>負面</p> <ul style="list-style-type: none"> 高研發成本：需開發或調整產品服務以滿足不同年齡層需求，伴隨高昂成本和時間。 聲譽風險：新產品和服務若出現問題或效果不佳，可能損害品牌聲譽，導致客戶流失。 	自訂主題	SDG 8 SDG 10

面向	重大主題	對一零四的意義及衝擊		對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
社會	人才吸引及留任	公司招募優秀人才之招募策略、管道及標準，以及激勵優秀員工留任的措施及員工福利。	<p>正面</p> <p>具吸引力的招聘政策能有效吸引人才，透明的晉升模式更能提升在職員工的留任意願。</p> <p>負面</p> <p>少子化導致人才競爭加劇，公司需投入更多資源吸引人才；同時，競爭對手更優渥的福利可能導致員工被挖角而離職。</p>	GRI 401：勞雇關係 TC-IM-330 員工招聘、包容性及績效	SDG 5 SDG 8 SDG 10
	人才發展及培育	公司評估員工工作表現之制度（包含績效考核及績效改善等），給予協助或給予勉勵，以確保其持續勝任工作，以及針對員工的培訓辦法，協助員工持續進步、提升競爭力及長遠發展。	<p>正面</p> <p>運用「職務職等評價表」規劃課程，能有效提升培訓成效，強化對員工工作及發展的實質幫助，進而提升公司整體人才素質與工作效率。</p> <p>負面</p> <p>若公司未能提供足夠的學習成長及職涯發展機會，可能導致績效優良的員工離職。</p>	GRI 404：訓練與教育	SDG 4 SDG 8
	員工溝通	公司針對員工關係管理採取的措施，包含建立暢通的勞資溝通及申訴管道、定期執行員工滿意度調查，並根據調查結果進行改善措施等，確保員工認同企業願景。	<p>正面</p> <p>全面的員工溝通計畫能創造更多回饋機會，提升員工滿意度並降低流失率。</p> <p>負面</p> <p>缺乏有效的溝通可能導致員工不滿、工作效率下降，最終導致離職。</p>	TC-IM-330 員工招聘、包容性及績效	-

重大主題發展策略及關鍵指標

✔ 目標達成 新增指標 未達標，說明請詳行動方案

重大主題	發展策略	2024 年回顧			2025 年目標	
		目標	成果	對應說明		
持續發揮社會影響力						
社會創新	職場人士	多元職涯志工 (Giver) 招募與經營 擴大職涯志工招募，並針對稀缺型及疫情後熱議型之職類進行職涯志工招募，因應求職者多元需求。	持續提升志工人數，拓展更多元職類之職涯志工。	✔	P.47	招募 500 名以上之職涯志工。
		提升職涯志工 (Giver) 活躍度 透過多種管道活絡職涯志工間的交流，促進彼此認識並產生凝聚力。	持續提升職涯志工活躍度。	✔	P.48	職涯志工活躍度提升 5%。
		職涯志工 (Giver) 服務品質提升 持續透過線上線下課程提升職涯志工專業能力。	職涯引導師認證授證率維持 90%。	✔	P.48	<ul style="list-style-type: none"> 職涯引導師線上線下培訓人數達 165 人。 截至 2025 年底，職涯志工認證課程完課率達 60%。
	學生及新鮮人	大學校園職涯活動支持與參與 主動與全台大學聯繫，根據需求，提供職涯相關之服務及資源，幫助學生在校即啟動職涯探索，做好求職準備。	2025 年新增策略及指標。	—	P.42	全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 60%。
高中校園生涯探索輔導與分享 主動與全台高中職聯繫，提供生涯及科系探索相關服務及資源，幫助學校老師及學生在升學及就業準備上更有方向。		2025 年新增策略及指標。	—	P.41	全台有合作關係之高中職覆蓋率達 50%。	

註：本報告書中的「Giver」一詞，特指在職涯發展或職場經驗方面，自願提供指導、建議或協助的專業人士，包含職涯志工與職場前輩。

重大主題	發展策略		2024 年回顧			2025 年目標
			目標	成果	對應說明	
社會創新	學生及新鮮人	職涯學院產學課程服務品質提升 與學校、企業合作，開設線上線下職涯課程，幫助大學生在校園培養就業即戰力。	2025 年新增策略及指標。	—	P.42	職涯課程學生修課人數達 1,650 位
	壯世代	促進中高齡就業 人才永續為發展友善職場的重點，協助企業任用中高齡人口，使其持續工作，為一零四的社會責任與使命。	<ul style="list-style-type: none"> 提升願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率，除餐旅門職類，預計開放國內業務、包裝作業員、國內客服，讓更多企業受惠於嚴選服務。 嚴選人才會員數年對年成長率達 30%。 	✓	P.51	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長。 持續提升中高齡找工作人數年對年成長率。
		推廣退休再貢獻相關倡議 塑造中高齡身分認同感，持續邀請典範人物節目分享，擴大影響力。	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2024 年底，預計對外播出 200 集節目。 截至 2024 年底，預計超過 180 萬次累積下載次數（播放次數） 	✓	P.53	<ul style="list-style-type: none"> 對外播出 54 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。 Podcast 節目 80 萬次下載次數（播放次數）。
		提供發揮健康長者價值的平台 持續提供導覽、學習、生活及諮詢服務，以知識傳承滿足學習需求延續長者價值。	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2024 年底，高年級服務預計執行超過 15,000 場服務。 截至 2024 年底，預計超過 100,000 人次使用高年級課程平台的服務。 	✓	P.52	<ul style="list-style-type: none"> 執行高年級服務 3,000 場次。 19,000 人次使用高年級課程平台的服務。
建立誠信穩健的組織						
公司治理	董事會監督有效運作 透過每年董事會績效評估，確保董事會運作健全且有效，以發揮其監督管理之責。	維持董事會績效評估成果為優異。	✓	P.59	董事會績效評估成果達 90 分（含）以上。	

重大主題	發展策略	2024 年回顧			2025 年目標
		目標	成果	對應說明	
誠信經營	深植誠信經營文化 以誠信經營做為企業營運的核心，深入每位員工的日常作業中，打造誠信透明的企業文化。	誠信經營訓練線上課程員工參與率不低於 90%。	✓	P.63	誠信經營訓練線上課程員工參與率不低於 90%。
創造長遠的顧客價值					
資訊安全及 個資保障	全方位資安風險評估 透過駭客角度進行弱點掃描及滲透測試，掌握攻擊弱點並修補改善，不讓外部駭客有機可乘。	<ul style="list-style-type: none"> 第三方資訊安全曝險評級大於 90 分。 核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率維持 100%。 	✓	P.70	<ul style="list-style-type: none"> 第三方資訊安全曝險評級大於 90 分。 核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率維持 100%。
	厚植員工資安文化素養 資安意識薄弱的員工是公司資安最大的破口，健全的組織資安防護必須包含完善的員工資安教育。	社交工程演練參與人次數大於 7,000 人次。	✓	P.68	社交工程演練參與人次數大於 7,000 人次。
	建構資安防禦韌性 持續部署資訊安全事件管理，強化資安多層式縱深防禦架構，型塑具即時應變及資安能量的組織運作。	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全警訊通報告警處理率維持 100%。 各項服務水準指標目標值高於 99.80%。 	✓	P.70	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全警訊通報告警處理率維持 100%。 各項服務水準指標目標值高於 99.80%。
	國際資安標準與合規 不斷引進新技術的同時，也維持國際認證有效性，確保公司具健全的資安與個資保護制度。	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 驗證持續有效，且須通過 ISO 27001: 2022 轉版驗證。 BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。 	✓	P.72	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 驗證持續有效。 BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。
	落實個人資料與隱私保護 保障客戶資料是公司的責任，採取有效措施避免個人資料外洩，維護客戶信任及對隱私保證的承諾。	維持影響客戶權益之個人資料外洩事件為 0 件。	✓	P.71	維持影響客戶權益之個人資料外洩事件為 0 件。

重大主題	發展策略	2024 年回顧			2025 年目標
		目標	成果	對應說明	
產品服務管理	提升使用者滿意度 即時了解使用者需求，擬定因應措施回應，實現產品服務經營，並建立長期合作關係。	求職服務整體滿意度正負成長 3% 以內。	✗	P.73	求職服務整體滿意度相較前兩年平均值維持或成長。
		求才服務整體滿意度正負成長 3% 以內。	✓	P.73	求才服務整體滿意度相較前兩年平均值維持或成長。
		人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現。	✓	P.73	人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現。
創新研發	媒合技術領先 持續改善求職求才媒合系統，保持業界領先地位。	平台智慧完成媒合比例達 28%。	✓	P.78	平台智慧完成媒合比例達 40%。
	擴大 AI 創新應用 透過 AI 新技術的導入，持續探索工作方式的變革，快速因應市場需求。	創新應用的使用者佔比達 60%。	✓	P.78	創新應用的使用者佔比達 80%。
		活用大數據分析結果，結合一零四既有諮詢服務及第三方訓練，進一步提供企業各類人資管理解決方案。	✗	P.66	請參考對應章節頁碼說明。
為員工打造幸福職場					
人才吸引及留任	靈活調整人才策略 因應激烈的人才競爭，針對市場變化與業務需求，定期檢視並優化人才策略能與時俱進、精準回應公司發展及人才市場動態。	員工到位率 ≥ 96.5%。	✗	P.84	每年員工到位率 95% (含) 以上。

重大主題	發展策略	2024 年回顧			2025 年目標
		目標	成果	對應說明	
人才發展 及培育	晉升制度透明化 透過「職務基準及職等評價」制度，讓晉升制度透明化，員工更明確知道自己的職能缺口及努力方向，提升留任發展意願。	持續檢視職務基準及職等評價，並調整至符合當年度晉升實際需求。	✓	P.90	員工可透過職務評價系統進行自評與申請晉升，同時持續檢視與修訂職務基準及職等評價。
	依職務職等量身制作合適之課程 透過「職務基準及職等評價」規劃對員工工作內容及未來發展有利的課程內容，提升公司人才素質與工作效率。	第三屆工程學院課程依「職務基準及職等評價」設計。	✓	P.91	第四屆企劃學院課程依「職務基準及職等評價」之落差進行學員調訓。
	多元學習成長及職涯發展機會 公司及主管能提供員工足夠的學習成長、職涯發展機會，讓好員工願意留任公司服務。	績效等第為 A（含）以上同仁之離職率 ≤ 25%。	✗	P.83	請參考對應章節頁碼說明。
員工溝通	多元管道傾聽員工心聲 提供全面的員工溝通計畫，確保員工意見如實傳達並予以回饋、解決提升員工滿意度並降低流失率。	線上門口溝通點閱率 ≥ 70%	✗	P.83	請參考對應章節頁碼說明。
		員工滿意度問卷「組織溝通」題組分數維持 5 分（含）以上	✗	P.83	
		2025 年新增指標。	—	P.95	Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數達 4.5 分（滿分為 6 分）
實踐環境永續的承諾					
綠色營運	持續優化減碳行動 參考主管機關法規及產業趨勢規劃減碳進程，並透過滾動式評估，持續調整及優化減碳措施，確保能有效降低碳排放並提升環境效益。	全年溫室氣體排放量較基準年減少 6%。	✓	P.113	全年溫室氣體排放量較基準年減少 18%。

03

持續發揮社會影響力

專欄	青春無畏·後生可敬	31
專欄	工作世界·職業引路	32
專欄	那些值得喝采的生涯故事	33
	社會創新	34
	社會公益	54

面對快速變遷的社會，我們致力於支持各年齡層的職涯發展與就業機會，從學生到中高齡，提供生涯探索、職涯支持及多元就業倡議，並關注弱勢群體及環境永續，透過創新策略、公益行動，積極承擔社會責任，不僅創造企業價值，更期許成為社會進步的推動者。

亮點

- 多元職涯工具及服務，協助上萬名學生尋找職涯方向
- 職涯志工（Giver）年對年成長率 7%
- 辦理 DEI 友善壯世代雇主獎，並發佈《2024 中高齡就業趨勢報告書》
- 舉辦「金壯盛典」活動，鼓勵自雇就業的中高齡朋友



策略及目標

重大主題及面向	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
社會創新 職場人士	多元職涯志工 (Giver) 招募與經營 擴大職涯志工招募，並針對稀缺型及疫情後熱議型之職類進行職涯志工招募，因應求職者多元需求。	職涯志工人數	持續提升志工人數，拓展更多元職類之職涯志工。	✔ 職涯志工人數增加 487 人，總人數達 7,598 人，年對年成長率為 7%。	招募 500 名以上之職涯志工。
	提升職涯志工 (Giver) 活躍度 透過多種管道活絡職涯志工間的交流，促進彼此認識並產生凝聚力。	職涯志工活躍度	持續提升職涯志工活躍度。	✔ 職涯志工活躍度為 20.68%，較 2023 年提升 2.28%。	職涯志工活躍度提升 5%。
	職涯志工 (Giver) 服務品質提升 持續透過線上線下課程提升職涯志工專業能力。 ^{註 2}	職涯引導師認證授證率	職涯引導師認證授證率維持 90%	✔ 職涯引導師認證授證率達 93%。	請參考說明。 ^{註 2}
		職涯引導師人數	2025 年新增指標。		職涯引導師線上線下培訓人數達 165 人。
		職涯志工認證課程完課率	2025 年新增指標。		截至 2025 年底，職涯志工認證課程完課率達 60%。

重大主題及面向	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
社會創新 學生及新鮮人	大學校園職涯活動支持與參與 主動與全台大學聯繫，根據需求，提供職涯相關之服務及資源，幫助學生在校即啟動職涯探索，做好求職準備。 ^{註3}	職涯志工人數	2025 年新增指標。		全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 60%。
	高中校園生涯探索輔導與分享 主動與全台高中職聯繫，提供生涯及科系探索相關服務及資源，幫助學校老師及學生在升學及就業準備上更有方向。 ^{註3}	職涯志工活躍度	2025 年新增指標。		全台有合作關係之高中職覆蓋率達 50%。
	職涯學院產學課程服務品質提升 與學校、企業合作，開設線上線下職涯課程，幫助大學生在校園培養就業即戰力。 ^{註4}	職涯課程學生修課人數	2025 年新增指標。		職涯課程學生修課人數達 1,650 位。
社會創新 壯世代	促進中高齡就業 人才永續為發展友善職場的重點，協助企業任用中高齡人口，使其持續工作，為一零四的社會責任與使命。	願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率	提升願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率，除餐旅門職類，預計開放國內業務、包裝作業員、國內客服，讓更多企業受惠於嚴選服務。	 年對年成長率 15%。	持續提升願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長。

重大主題及面向	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
社會創新 壯世代	促進中高齡就業 人才永續為發展友善職場的重點，協助企業任用中高齡人口，使其持續工作，為一零四的社會責任與使命。	嚴選人才會員數年對年成長率	嚴選人才會員數年對年成長率達 30%。	✔ 嚴選人才會員數年對年成長率達 31%。	請參考說明。 ^{註5}
		中高齡找工作人數年對年成長	2025 年新增指標。		持續提升中高齡找工作人數年對年成長率。
	推廣退休再貢獻相關倡議 塑造中高齡身分認同感，持續邀請典範人物節目分享，擴大影響力。	製播中高齡主題倡議的 Podcast 節目累計集數	截至 2024 年底，預計對外播出 200 集節目。	✔ 截至 2024 年底對外播出 203 集節目。	對外播出 54 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。
		Podcast 節目累計收看（下載）次數	截至 2024 年底，預計超過 180 萬次累積下載次數（播放次數）	✔ 截至 2024 年底，預計超過 200 萬次累積下載次數（播放次數）。	Podcast 節目 80 萬次下載次數（播放次數）。
	提供發揮健康長者價值的平台 持續提供導覽、學習、生活及諮詢服務，以知識傳承滿足學習需求延續長者價值。	執行的高年級服務場次數	截至 2024 年底，高年級服務預計執行超過 15,000 場服務。	✔ 截至 2024 年底，高年級服務共執行 15,517 場服務。	職涯課程學生修課人數達 1,650 位。
		使用高年級課程平台的服務人次數	截至 2024 年底，預計超過 100,000 人次使用高年級課程平台的服務。	✔ 截至 2024 年底，共 105,089 人次使用高年級課程平台的服務。	19,000 人次使用高年級課程平台的服務。

註 1：本報告書中的「Giver」一詞，特指在職涯發展或職場經驗方面，自願提供指導、建議或協助的專業人士，包含職涯志工與職場前輩。

註 2：2024 年起，擴大培訓對象為整體職涯志工，不僅限於職涯引導師。

註 3：2024 年起，深化校園合作關係，特別是協助大專院校及高中職學生探索職涯方向。

註 4：2024 年起，與學校、企業合作，開設線上線下職涯課程，幫助大學生在校園培養就業即戰力。

註 5：考量中高齡求職者的求職管道多元，我們擴大統計範疇，以更精準掌握中高齡就業市場需求。

青春無畏・後生可敬 年度倡議

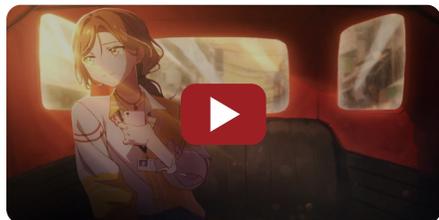
我們深信，台灣的年輕人擁有無限潛力，他們的故事值得被更多人看見。因此，我們發起了「青春無畏・後生可敬」倡議，邀請台灣的年輕動畫師們，以三位年輕人的真實故事為靈感，製作了一系列鼓舞人心的廣告影片，希望透過生動的影像，讓世界看見台灣年輕世代的韌性、熱情與創新精神。

■ 台灣青年的縮影

年輕人如何用愛心守護動物，展現台灣年輕世代的溫柔與關懷？新二代如何努力工作，在傳統產業中開創新局，展現台灣年輕世代的多元融合與積極進取？年輕人如何突破困境，將台灣的優質水產推向國際，展現台灣年輕世代的創新與韌性？他們的故事並非特例，而是台灣年輕世代的縮影：即使身處不同領域，面對各自挑戰，他們都選擇全力以赴、突破框架，默默耕耘，用不輕易放棄的熱情與行動，為台灣的未來，開創更多可能。



「我相信，每隻流浪都值得人愛。」
他如何讓浪浪找回溫暖？



曾經，她懷疑自己到底行不行！
她如何讓「兩個故鄉」變得更好？



突破禁銷！她如何讓石斑魚
游向世界？



青春無畏・後生可敬幕後花絮

■ 幕後故事，躍上螢幕

近年來，台灣動畫人才的實力備受國際肯定。許多廣受歡迎的日本動畫，都有台灣動畫師在幕後默默耕耘。他們長期為海外動漫產業工作，卻鮮為人知。因此，我們特別邀請這些台灣動畫師參與創作，讓他們從幕後躍上台前，展現台灣的動畫實力。同時，我們也透過幕後花絮影片與 Podcast 訪談，記錄他們的創作歷程與心路歷程。



社群平台總計超過
250 萬次播放次數



好感度達 92.6%

註 1：社群平台包含 YouTube、Facebook 及 Instagram；18-44 歲觀眾佔 44%。
註 2：調查人數共計 1,074 人，統計「非常喜歡」及「喜歡」。

工作世界 · 職業引路 品牌共創

職涯發展，不應受限於環境。由於教學資源與生活經驗的限制，偏鄉學子在職涯認知上往往較為不足，視野受限。同時，我們觀察到，高達 80% 以上具備技術的高職生選擇升學，不僅造成技職人才的短缺，更忽略了適性發展的重要性。為了打破這些限制，讓每個人都能探索自我潛能，找到最適合的職涯道路，我們與台積電慈善基金會攜手合作，建置「工作世界，職業引路」網站，並聯合全台六縣市政府合作舉辦「就業 x 職業探索博覽會」。

■ 「工作世界，職業引路」網站

號召 104 位職人拍攝職涯分享影並建置網站。該網站以職人 Vlog、興趣測驗、工作媒合三大重點為主軸，讓國、高中職學生突破地域限制，透過生動的職人故事和生涯興趣測驗，探索個人特質與多元職業型態，啟發對未來的想像與規劃。

貼文露出數

45 篇

新聞報導

35 則

總觸及人數

15 萬人次

[「工作世界，職業引路」網站](#)



■ 就業 x 職業探索博覽會

自 2023 年起，我們與台積電慈善基金會攜手全台六縣市政府，合作舉辦「就業 x 職業探索博覽會」，期盼為高中職生開創升學之外的另一條道路，引導他們根據自身興趣與專長，探索更適合的職涯發展方向。

我們倡議先就業主張，2024 年 5 月分別與高雄市政府及台南市政府合作，舉辦就業博覽會，邀請企業參與展出並釋出 2,000 筆適合高中職的職缺，提供現場媒合機會。我們與台積電慈善基金會更設置專區，提供求職一對一諮詢、展區集點活動、職涯工作坊講座等，多方引導學生探索生涯興趣方向，打破升學迷思。此外，我們共同發布新聞稿，公布高雄、台南地區的高中職就業機會超過 9.3 萬筆，且畢業月薪上看五萬元，以具體的數據強化學生及家長們對先就業的信心。



博覽會參與人次數

5,700 人次

參展企業數

113 家

參與學生數

近 700 名

九成學生實際與企業互動，取得職業探索證書

那些值得喝采的生涯故事 **Giver 大人物**

「Giver 大人物」記錄台灣各行各業的人物，如何於逆境與苦難中，身體力行心中的美好初衷，用生命促動改變世界的可能。我們透過真實人物訪談、情境影片、文字報導及錄製「職人故事」Podcast 等形式，透過對談引發 Giver 們的真實情感與反應，強化內容深度。專題報導傳遞了這些人物在風雨拼搏後，所留下的溫柔且堅定的信念。我們將持續挖掘更多值得給予掌聲的精采故事，以宣揚這種普世價值。

她用黑白鍵陪失智老人，穿越迷霧森林 Giver 大人物 · 鋼琴家陳毓襄

鋼琴家陳毓襄將音樂帶入失智症照護領域，透過鋼琴教學等方式，啟發失智長者的記憶與情感。她發現音樂能穿越失智症帶來的迷霧，讓長者重新感受到生命的美好，並與外界建立連結。陳毓襄的行動，證明了音樂的力量，也為失智症照護帶來新的可能。



白色巨塔走入日照中心，為日照家庭提燈 Giver 大人物 · 鋼琴家黃美淑

前護理師黃美淑毅然離開醫院，投身日照中心服務，為失能長者和他們的家庭提供支持。她以專業與耐心，關懷長者的身心靈需求，並協助家庭照顧者喘息，並建立家庭與長者之間的連結，為日照家庭點亮希望。



客人「手術前的晚餐」，店長做了什麼？ Giver 大人物 · 劉柏廷

餐廳店長劉柏廷遇到一位即將接受手術的客人，為了給予客人支持與祝福，他默默號召現場所有客人一起寫小卡片，傳達溫暖的鼓勵。劉柏廷的暖心舉動，超越了單純的服務，而是用真誠的關懷，給予客人力量。他將餐廳打造成一個充滿人情味的地方，讓每位客人都能感受到溫暖。



不同領域工作者的精采分享

累積 **108** 位

影片觀看累積逾

501 萬次

分享次數達

27,184 次

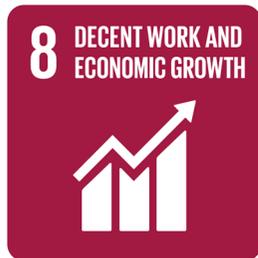
社會創新

為因應快速變遷的社會，我們以創新的觀念、策略和行動，支持各年齡層實現職業發展和就業機會。針對學生及新鮮人，我們協助探索生涯興趣及職涯發展的可能性，弭平學用落差；針對職場人士，則串聯求職資源，提供職涯支持服務，陪伴求職者找到方向，實現職涯目標；針對壯世代，致力於倡議中高齡就業，鼓勵其重返或延續職場生涯，同時支持多元就業型態，並關注中高齡心理健康，促進社會參與，縮小不平等。

■ 打造多元共融職場

我們參照聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 以及行政院國家永續發展委員會「臺灣永續發展目標」，結合一零四的三大願景使命——孩子使命，幼有所長；職涯使命，壯有所用；銀髮使命，老有所終，以及公司本業及未來營運方向，鑑別出與一零四最攸關的永續發展目標——「SDG 8 就業與經濟成長」及「SDG 10 減少不平等」，並根據鑑別結果，透過社會創新的力量，整合技術、資源及各個社群間的合作，創造最大的社會價值並解決社會問題，積極在前開兩項永續發展目標上發揮社會影響力。我們也相信，「眾人之事，眾人助之」，透過我們的號召力，匯聚多元社群網絡的交流，不同的群體能組織成使台灣未來職場環境更加友善、共生共好的生態系。

就業與經濟成長



我們透過強化青年職涯探索能力及就業能力，以及為求職者解決職涯工作難題，確保全民享有優質的就業機會，進而提升勞動生產力，促進包容且永續的經濟成長。

我們的觀察

作為人力銀行市場的一份子，我們觀察到目前台灣勞動市場的諸多困境，如技能不匹配，使部分勞動力難以找到合適的工作、部分行業或職位招聘困難；雖然台灣失業率相對其他國家較低，但就業品質仍有待改善，特別是面對低薪、不穩定或不透明的工作條件等，都可能導致勞動市場不穩定。

董事會組成與多元化

[UN] 8.5 到 2030 年，所有男女，包括青年和殘障人士實現充分和生產性就業，有體面工作，並做到同工同酬

[TW] 8.1 以創新、就業、分配為核心價值，維持經濟適度成長

[TW] 8.5 提升勞動生產力

[TW] 8.6 落實學用合一、培訓措施，強化青年就業能力

註：「UN」為「聯合國永續發展目標」；「TW」為「臺灣永續發展目標」。

我們的成果及影響力

願景	本年度成果	對利害關係人的影響力
<p>職涯探索與定向 對職涯方向有更明確的認識與規劃，能結合個人興趣、優勢與產業趨勢，選擇適合的發展道路。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理 40 場講座，協助 2,742 位大學生探索職涯 • 提供 50 所高中職講座，觸及學生 9,903 人次 • 提供「生涯興趣測驗」工具，協助 17,357 名學生選擇適合就讀的科系 • 提供「升學就業地圖」工具，協助 14,443 名學生了解各學校特色、科系介紹、畢業出路及薪資行情 • 接洽 53 所大學提供職涯資源與服務、媒合 60 位業界講師至學校演講或協助履歷健診、幫助 1,533 位同學認識職場、探索方向 • 執行入班分享的高中職學校數達 32 所、接觸學生 7,470 人次 	<ul style="list-style-type: none"> • 學生：更了解各行各業的工作內容，也更清楚自己的喜好以及未來的人生藍圖 • 學校老師：獲得外部專家提供的多元職業及職類職涯諮詢資源，是協助學生擴增視野與思維時的一大助力 • 職涯志工：擁有豐富經驗的講師，除了透過幫助年輕世代獲得滿足感，也更了解年輕世代的求職需求、職涯展望
<p>職場能力提升 具備更扎實的職場技能與專業知識，能自信地應對工作挑戰，並展現專業素養與團隊合作精神。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TOP 專班邀請 45 間企業、148 位專業講師、131 位 Giver 共同參與，共計協助 12 所大學 732 名學生提升職場即戰力 • 「TOP 求職衝刺班」及「TOP 求職特攻班」修課人數已超過 2,350 人報名 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業：許多企業直接聘僱已充分了解自身的優秀人才，或採用新世代觀點優化自身產品服務。 • 職涯志工：擁有豐富經驗的講師，除了透過幫助年輕世代獲得滿足感，也更了解年輕世代的求職需求、職涯展望 • 學生：在職涯探索方面，學生對於了解自我的重要性以及符合志趣的職業有更清晰的想法；在專業技能方面，學生透過如專案管理及簡報課程等，提升職場軟實力及即戰力；在求職技能方面，學生習得履歷撰寫及面試表達能力；在企業職能方面，學生跳脫對職場的憑空想像，了解真實的職場環境
<p>提升老師職涯輔導力 高中職及大專院校老師能掌握產業趨勢與職涯輔導工具，提升引導學生探索職涯、規劃生涯發展之能力，成為學生職涯發展的重要支持力量。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 寒暑假教師研習近 1,100 人次參與 	<ul style="list-style-type: none"> • 學校老師：獲得外部專家提供的多元職業及職類職涯諮詢資源，是協助學生擴增視野與思維時的一大助力

願景	本年度成果	對利害關係人的影響力
<p>幫助求職者釐清求職盲點 更多人能克服求職障礙，順利找到適合自己的工作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 1,016 位職場前輩 (Giver) 無償完成 60,407 次履歷健診，並舉辦 8 場校園徵才，實體健診 4,107 人次 • 平台累計累積超過 24,000 則職場相關提問，超過 1,800 位 Giver 職涯志工共同參與，其中共有 734 位活躍 Giver 線上總回覆數突破 124,000 筆 	<ul style="list-style-type: none"> • 求職者：獲得專業及豐富經驗的人士解惑後，更了解如何面對職涯或工作上的各式疑難雜症，增加求職自信心、職涯規畫更明確、減輕心理壓力。 • 職涯志工：專業及豐富經驗的人士透過為提問者解除職涯或工作上的各式疑難雜症，有助於為個人形象加分及透過幫助他人獲得滿足感
<p>建立職場互助社群 建立職場互助社群，營造互助支持的職場氛圍。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯志工人數增加 487 人，共號召總人數 7,598 人加入 Giver 職涯志工行列，年對年成長率為 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯志工：增進專業技能與人脈，即時掌握資訊，積極參與服務，在互助支持的氛圍中獲得歸屬感與成就感
<p>建構人才循環系統 職涯引導的善意持續流動，幫助更多人找到職涯方向。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯引導師認證班授證率達 93% • 職涯志工活躍度 20.68% 	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯志工：接受專業培力，精進服務水準。透過嚴謹的流程確保服務品質，貢獻所學幫助學生與求職者，促進永續發展



減少不平等



我們確保中高齡及退休者參與社會及經濟活動的權利，提供各項包容及支持性措施促進融入社會，兼顧人性尊嚴及社經生存之平等。

我們的觀察

超高齡社會的來臨將對求職市場產生劇烈的衝擊，如企業可能面臨缺工、勞動力不足的狀況，中高齡人口則可能在就業市場碰壁，受社會排斥的風險增加；超高齡社會也可能帶來各年齡層之間的利益衝突，挑戰社會的包容性，需要政府、企業及社會各界共同努力，採取行動應對並減少不平等的情形。

我們的成果及影響力

願景	本年度成果	對利害關係人的影響力
提升中高齡勞動力參與 中高齡族群重返或延續職場生涯，為社會貢獻豐富經驗與智慧。	<ul style="list-style-type: none"> 數百位中高齡求職者成為嚴選人才，年對年成長 9% 	<ul style="list-style-type: none"> 中高齡族群：透過嚴選人才服務，了解如何展現求職優勢，提升被企業邀約面試的機率
優化企業人才結構 企業擁抱多元世代人才，促進協作創新，有效緩解勞動力短缺。	<ul style="list-style-type: none"> 數十家企業加入響應友善中高齡的行列，客戶滿意度達 4.8 分（滿分 5 分） 辦理 DEI 友善壯世代雇主獎，嚴選出 22 家典範企業 與《商業周刊》進行 DEI 壯世代 100 強企業大調查 	<ul style="list-style-type: none"> 求才企業：透過招募顧問服務緩解企業缺工問題，學習如何針對中高齡進行職務再設計，塑造良好的青銀共事環境。

永續發展目標細項指標

[UN] 10.2 到 2030 年，增強所有人的權能，促進他們融入社會、經濟和政治生活，而不論其年齡、性別、殘疾與否、種族、民族、出身、宗教信仰、經濟地位或其他任何區別

[UN] 10.3 確保機會均等，減少結果不平等現象，包括取消歧視性法律、政策和做法，推動與上述努力相關的適當立法、政策和行動

註：「UN」為「聯合國永續發展目標」。

願景	本年度成果	對利害關係人的影響力
<p>促進社會共融與永續發展 打造世代共融的友善社會，提升人才價值，共創永續職涯。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 共計超過 690 位中高齡執行超過 15,300 場服務 	<ul style="list-style-type: none"> 中高齡族群：透過課程及諮詢平台持續發揮所長，能獲得成就感，維持身心健康，同時知識及技能得以傳承
<p>賦能中高齡價值再造 中高齡族群透過貢獻專業開創多元職涯，延續知識經驗，實現自我價值。</p>		
<p>樂齡生活探索及規劃 中高齡族群重新審視人生，規劃樂齡生活，持續學習成長，活出精彩人生。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 超過 100,000 人次使用高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台的服務 Podcast 高年級不打烊已對外播出 203 集節目、累計超過 200 萬次累積下載次數（播放次數） 	<ul style="list-style-type: none"> 中高齡族群：參與課程的學員，透過具備人文知識的導覽老師之講述，更認識台灣地方人文、建築及植物生態、透過生活化的課程學習不同的知識和技能



■ 學生及新鮮人：起步職涯路

我們的願景

我們致力於協助學生探索職涯方向、提升職場競爭力，並強化老師在職涯輔導上的能量。透過提供多元資源和工具，我們希望弭平學用落差、提供真實的職涯資訊，讓學生能找到適合的發展道路，成為具備即戰力的人才。

願景	關鍵議題	本年度成果
職涯探索與定向 對職涯方向有更明確的認識與規劃，能結合個人興趣、優勢與產業趨勢，選擇適合的發展道路。	職涯目標迷茫 學生對自身興趣、價值觀、能力優勢認識不清，對未來職涯缺乏明確方向與目標，導致選擇困境。	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理 40 場講座，協助 2,742 位大學生探索職涯 • 提供 50 所高中職講座，觸及學生 9,903 人次 • 提供「生涯興趣測驗」工具，協助 17,357 名學生選擇適合就讀的科系 • 提供「升學就業地圖」工具，協助 14,443 名學生了解各學校特色、科系介紹、畢業出路及薪資行情
	學用落差擴大 教育體系所教授的知識技能，與快速變遷的產業需求脫節，導致學生畢業後難以將所學應用於職場，降低就業競爭力。	<ul style="list-style-type: none"> • 接洽 53 所大學提供職涯資源與服務、媒合 60 位業界講師至學校演講或協助履歷健診、幫助 1,533 位同學認識職場、探索方向
	職涯資訊管道受限 學生難以有效獲取真實、多元的職涯資訊，包含產業趨勢、職務內容、企業文化、發展前景等，導致對職涯想像的侷限與不確定感。	<ul style="list-style-type: none"> • 執行入班分享的高中職學校數達 32 所、接觸學生 7,470 人次

願景	關鍵議題	本年度成果
<p>職場能力提升 具備更扎實的職場技能與專業知識，能自信地應對工作挑戰，並展現專業素養與團隊合作精神。</p>	<p>職場即戰力不足 學生普遍缺乏職場所需的實用技能、經驗與核心軟實力（如溝通表達、時間管理、壓力調適、人際互動、積極學習等），導致難以快速適應職場並發揮所長。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TOP 專班邀請 45 間企業、148 位專業講師、131 位 Giver 共同參與，共計協助 12 所大學 732 名學生提升職場即戰力 • 「TOP 求職衝刺班」及「TOP 求職特攻班」修課人數已超過 2,350 人報名
<p>提升老師職涯輔導力 高中職及大專院校老師能掌握產業趨勢與職涯輔導工具，提升引導學生探索職涯、規劃生涯發展之能力，成為學生職涯發展的重要支持力量。</p>	<p>職涯輔導知識與技能缺口 許多老師雖然有意願提供學生職涯輔導，但缺乏相關的知識、技巧與工具。</p> <p>職涯輔導資源匱乏 學校可能缺乏足夠的資源來支持老師進行職涯輔導，如相關的培訓課程或企業參訪機會等。資源不足會讓老師在提供輔導時感到力不從心。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 寒暑假教師研習近 1,100 人次參與



我們的使命

一零四觀察，每年投入職場的社會新鮮人約 30 萬人，然而第一份工作未做滿一年的比率竟然高達七成，顯示年輕人的職涯不穩定。深入了解其根源，為國、高中階段缺乏探索，大學所念科系不如想像，導致出社會後對未來職涯發展更加迷惘。我們陪伴國高中至大學生一起探索個人能力天賦、進行職涯試探。「你未必出類拔萃，但肯定與眾不同」，希望搭配我們所研發的各項生涯服務，為未來的職場新生力找到屬於他們的方向。

探索生涯發展 - 高中職生

入班分享

為協助高中職生提早認識工作世界及各行各業的現況及未來發展，我們號召各行各業工作者及大專院校生加入「104 工作世界」Giver 志工行列，設立學校老師及 Giver 媒合的平台，讓有志分享的 Giver 進入校園班級分享自己的職涯故事、科系地圖，提升國、高中職大小朋友對工作職場、大學校系的認識。2024 年執行入班分享的高中職學校數達 32 所、職涯志工共計 209 人次、接觸學生 7,470 人次。學生透過學習單回應，入班分享讓他們更了解各行各業的工作內容，也更清楚自己的喜好以及未來的人生藍圖。



高中職「站在有光的地方」講座

我們提供高中職學校老師免費申請講座的机会，由一零四職涯教育長王榮春博士幫助學生更了解自己、產業及生涯規劃。講座主題多元，涵蓋如解析工作未來趨勢、引導生涯探索、學習履歷自述、及大學面試教戰等，力求提供符合高中職學生需求的職涯資訊。2024 年，共提供 50 所高中職講座，觸及學生 9,903 人次。

職涯探索工具

我們為高中職生打造全方位職涯探索工具，協助學生探索個人潛能、掌握升學方向、規劃長遠計畫。職涯探索工具如右表：

<h4>升學就業地圖</h4>	<p>「104 升學就業地圖」整合多元資訊，提供大學科系及學群介紹、升學畢業出路、就業薪資情報、必備技能分析，以及學長姐的真實經驗分享，協助學生全方位了解各科系的學習內容、發展前景與職場現況。</p> <p>更多關於升學就業地圖的說明，請詳「升學就業地圖」網站</p>
<h4>生涯興趣測驗</h4>	<p>我們根據美國職業指導專家約翰·霍蘭德 (John Holland) 所提出的「性格—工作匹配理論 (Personality-Job Fit Theory)」設計 5 分鐘生涯興趣測驗「你的靈魂住著哪位名人」，供使用者了解自身的職涯興趣組型 (何倫碼組型)，了解適合使用者職涯發展領域的職務。</p> <p>更多關於生涯興趣測驗的說明，請詳「生涯興趣測驗」網站</p>
<h4>學習歷程</h4>	<p>現行升學制度下，記錄學生學習軌跡的「學習歷程」，以及依此基礎所製作的「學習歷程自述」是高中職生在未來申請升學的重要資料。然而我們觀察到，有許多學生在彙整及撰寫個人學習歷程自述，以及文件排版上備感挑戰。「104 學習歷程」工具提供解決方案，協助學生輕鬆打造專業吸睛的自述。透過引導式撰寫、豐富模板及雲端編輯，幫助學生聚焦重點、美化呈現，減輕時間負擔。</p> <p>更多關於學習歷程工具的說明，請詳「學習歷程」網站</p>
<h4>落點分析 (高中生適用)</h4>	<p>升學選填志願是學生重要的生涯規劃環節，常因資訊不足或分析不夠深入而感到迷惘。「104 落點分析」工具提供客觀數據與適配分析，提供大學科系落點預估，並可選用結合我們的「104 生涯興趣測驗」工具進行個人興趣評估，加入落點分析當中，進行更全面的科系適配分析。</p> <p>更多關於落點分析工具的說明，請詳「落點分析」網站</p>

資源共享

為協助高中職老師於課堂上能有更豐富的教材應用，我們於寒暑假自辦教師研習，分享產業趨勢、職涯探索工具及教學方法等，研習結束後更提供生涯探索授課簡報、學習教材及影片回放檔，協助教師將資源實際運用於課堂，為學生提供更豐富的生涯輔導。2024 年寒暑假教師研習近 1,100 人次參與。



養成職場即戰力 - 大學生

職涯探索工具

針對大學生，我們提供如遊戲化的「生涯興趣測驗」（請詳 P.41）、可以掌握薪資水平與科系出路的「升學就業地圖」（請詳 P.41）、真人在線免費健診履歷的「履歷診療室」（請詳 P.45）等，幫助大學生探索自己的才能與熱情，找到適合自己的生涯發展方向。

業界講師媒合

我們主動連繫全台大學，了解學生職涯探索需求，並根據學校需求提供對應服務，串接企業與 Giver 資源，協助大學辦理職涯探索活動，活動形式包含職涯相關主題演講、一對一職涯諮詢、模擬面試、履歷健診等，幫助同學提早於校園接軌職場。2024 年，我們接洽 53 所大學提供職涯資源與服務，並協助媒合 60 位業界講師至學校演講或協助履歷健診，幫助 1,533 位同學認識職場、探索方向。

大學生「站在有光的地方」講座

我們結合職場觀察、獨家數據以及職涯探索工具，研發一套職涯探索工作坊課程與教材，由一零四職涯教育長王榮春博士擔任授課老師巡迴各大學授課，內容包含認識工作世界、回顧心流時光、夢想彩繪與 AI 職涯顧問，幫助迷惘學生透過活動引導找尋職涯方向。2024 年，共辦理 40 場講座，協助 2,742 位同學探索職涯。

職涯學院

「職涯學院（TOP 專班）」透過學校、企業及一零四三方合作，協助大學生確認適合自己興趣的職涯方向，培養未來投入職場的個人競爭力成為即戰力。職涯學院服務多元，包含以下：

項目	說明	成效
 <p>TOP 專班 (Talent Optimization Program)</p>	與大專院校合作開設學分班，為期一學期，包含職涯探索、企業職能、職場技能、求職技能四大類課程。期末有專案發表，學生可取得證書並享優先面試企業實習機會。	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年協助 12 所大學提升大學生職場競爭力 2024 年邀請 45 間企業、148 位專業講師、131 位 Giver 共同參與，共計協助 732 名學生
 <p>TOP 求職衝刺班及 TOP 求職特攻班 (線上課程)</p>	職涯學院講師及外部專家錄製線上課程，內容涵蓋職涯興趣探索、履歷及面試、職場權益及倫理等基本知識，所有大學生皆可上課，不侷限有合作 TOP 專班之大專院校學生。	截至 2024 年底，「TOP 求職衝刺班」及「TOP 求職特攻班」修課人數已超過 2,350 人報名。
 <p>公益合作</p>	與社會公益團體合作，協助求職相關課程及講師邀請，並提供對應學習資源。	2024 年持續與扶輪社及溫世仁慈善基金會合作，提供線上課程及媒合履歷面試志工，協助約 100 名學生完成課程。

校園大使

「校園大使」為一職場體驗計畫，幫助想在大學期間累積企業實戰經驗、拓展人脈的學生，發揮影響力幫助他人。透過專案規劃與執行，提升溝通協作能力並累積作品集為未來職涯加分。

特色	說明	期望效益
任務分組執行專案	依學生興趣與專長分組：共分成「職涯課程」、「品牌公關」、「社群」、「播客」等 4 組。各組負責產學課程協作、校園活動籌辦、社群經營、Podcast 企劃等專案。	透過實作累積作品集、體驗職場運作、增進團隊合作能力。
企業 Mentor 指導	每組配置 1 ~ 2 位企業 Mentor，定期追蹤學習進度、提供專業指導與資源協助。	獲得業界專家指導，提升專業技能與視野，建立職涯發展方向。
完整培訓課程	根據各組需求提供客製化培訓課程，如簡報提案技巧、主持訪談技巧等。	強化學生專業技能，使其能更有效率地完成專案任務。
遠距協助與交流	全程遠距協作，打破地域限制。定期舉辦跨校交流活動。	建立全台大學生人脈網絡、學習不同背景的觀點與經驗。

2024 年共募集 82 名校園大使，多名學生表示，擔任校園大使期間，在企業 Mentor 的指導下，不僅透過實作專案累積了個人作品集，更與來自不同學校的夥伴合作，培養了團隊合作的軟實力。同時，也體會到自己能幫助他人，並從中獲得滿滿的成就感。



第一次這麼有系統從發想、企劃到落地執行一項活動，看到講座來了這麼多人覺得蠻感動的，過程中學到如何觀察 insight 及 action 不斷調整策略、修正執行，謝謝一零四讓我有機會落成由自己出發的活動！收穫很多也很難得！

輔仁大學·王同學



做為理工科的學生同時兼具校園大使的身份，融合兩種角色特質，透過職涯發展以及課程規劃進行融合，與夥伴、學校、學生、一零四以及企業合作，發展更多人脈及資源，收穫滿滿！

中山大學·劉同學



回顧大使經歷，我從未有過不開心的時刻，每一次的活動經歷與工作內容都是充滿成長與愉悅的。這樣的經歷不僅讓身邊的朋友羨慕，也讓我由衷地感謝 104 團隊對我們的重視與付出，真的非常感激！

北科大·陳同學



我學習最多的是在活動的安排與規劃方面，因為在過程中跟夥伴們腦力激盪出對於流程安排最順暢的方式，雖然每次都花了不少時間，但活動順利落幕之後總是很有成就感。

高雄大學·林同學

■ 職場人士：連結職場力

我們的願景

職場是社會上每個人實現自我價值的地方，我們期望為求職者營造一個「賦能、互助、支持、傳承」的未來，建構一個機會平等、互助友善的職場。

願景	關鍵議題	本年度成果
幫助求職者釐清求職盲點 更多人能克服求職障礙，順利找到適合自己的工作。	職涯方向迷茫 許多求職者不清楚自己的興趣、能力和價值觀，難以找到適合自己的職涯方向，可能導致頻繁換工作或對工作不滿意。	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 1,016 位職場前輩 (Giver) 無償完成 60,407 次履歷健診，並舉辦 8 場校園徵才，實體健診 4,107 人次 • 平台累計累積超過 24,000 則職場相關提問，超過 1,800 位 Giver 職涯志工共同參與，其中共有 734 位活躍 Giver 線上總回覆數突破 124,000 筆
	職涯發展路徑僵化 傳統的教育和就業體系未能及時應對社會和技術變革，求職者難以找到與自身價值觀和技能相符的職業。	
	求職資訊不對稱 關鍵資訊與資源分配不均造成資訊鴻溝，使弱勢求職者難以適才適性發展，導致人才錯置。	
建立職場互助社群 建立職場互助社群，營造互助支持的職場氛圍。	社會資本差距 求職者的成功高度依賴於人脈、資源以及社會網絡提供的資訊和支持。缺乏有效的職場互助社群和網絡，會擴大社會資本的差距，導致弱勢求職者難以克服結構性障礙。	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯志工人數增加 487 人，共號召總人數 7,598 人加入 Giver 職涯志工行列，年對年成長率為 7%
建構人才循環系統 職涯引導的善意持續流動，幫助更多人找到職涯方向。	知識及經驗轉化傳承困難 許多職場前輩擁有豐富的經驗，但缺乏有效的溝通和引導技巧，難以將這些寶貴的經驗轉化為對求職者有用的知識。	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯引導師認證班授證率達 93%
	社會資本流失 社會資本的積累和傳承需要持續的投入和維護。如果沒有有效的機制來支持和激勵 Giver，那麼社會資本可能會逐漸流失。	<ul style="list-style-type: none"> • 職涯志工活躍度 20.68%

我們的使命

根據一零四調查，60% 新鮮人認為人生最大低潮是畢業找工作、60% 文科生覺得求職困難，新鮮人失業率達 12%，僅 26% 的新鮮人能在第一份工作做滿一年。為解決廣大求職者的困境，我們提供更完善的職涯支持服務，串聯求職資源、強化互助網路、並提升服務品質，陪伴求職者找到方向，實現職涯目標。

打造職涯支持圈

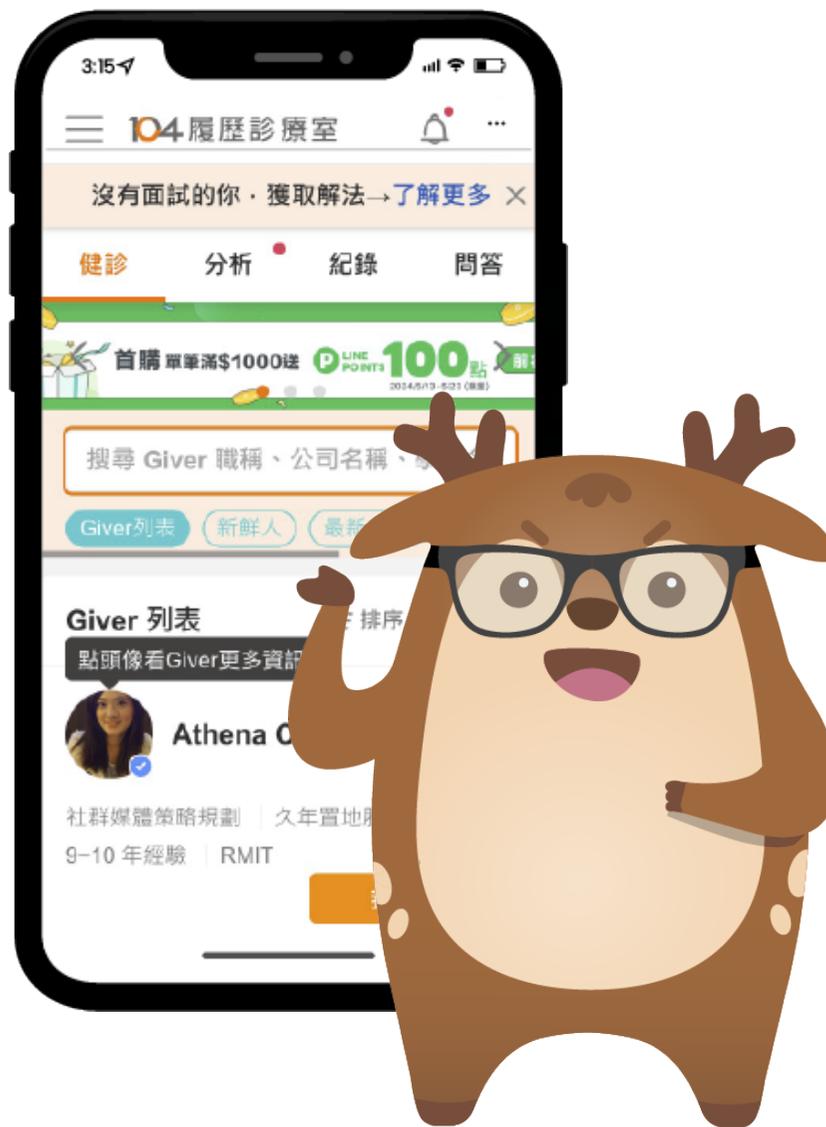
履歷診療室

履歷是求職重要的第一關，為了協助求職者備妥一份好履歷，我們於 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，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，提升獲得面試的機會。

「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。

2024 年共計 1,016 位職場前輩（Giver）無償完成 60,407 次履歷健診，並舉辦 8 場校園徵才，實體健診 4,107 人次。

[更多關於履歷診療室的說明，請詳「履歷診療室」網站](#)



職涯診所

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，我們創立「職涯診所」，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。

「職涯診所」為專業的職場問答平台，任何人隨時隨地都可以上站發問和回答問題。透過不定期的企業、職人主題駐站，亦能提供使用者依有興趣的主題，隨時諮詢發問。網站設計貼心功能，讓每位發問者的問題都能在保有隱私下，獲得專業 Giver 職涯志工回答，也能夠協助熱心 Giver 經營個人職涯品牌，讓 Giver 的專業和能力被看見。

截至 2024 年，平台累計累積超過 24,000 則職場相關提問，由來自各行各業、不同世代的超過 1,800 位 Giver 職涯志工共同參與，其中共有 734 位活躍 Giver 線上總回覆數突破 124,000 筆，持續為使用者提供多元而有溫度的回應。我們透過透過 9 大主題策展駐站聚焦當代職場熱門議題，全年共線上回覆 3,010 則問題，進一步擴大職涯陪伴的觸及面與社會影響力。

[更多關於職涯診所的說明，請詳「職涯診所」網站](#)



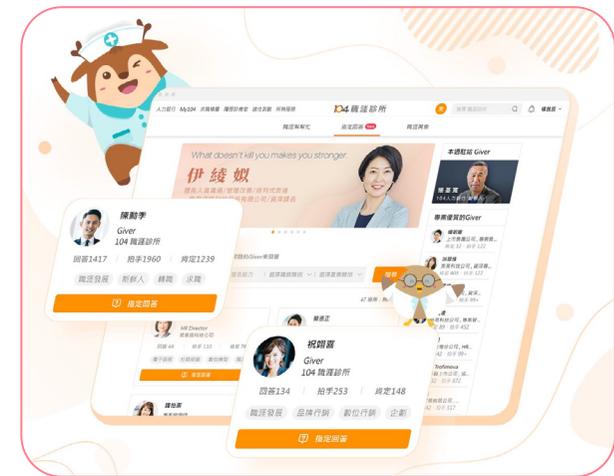
最精彩的職場問答

瀏覽個人化推薦內容，或搜尋有興趣的主題



人人都可當 Giver

從幫助開始，讓經驗永流傳



匿名問無壓力，一天內獲得解答

職場前輩、駐站公司及職人等你來發問

2024 職涯博覽會

為了延續「不只找工作、幫你找方向」的品牌精神，我們於 6 月 15、16 日在台北華山文創舉辦大型實體徵才活動，匯集近百家知名企業，提供近 8,000 個多元職缺，並規劃逾 20 場職涯服務、中高階獵才、中高齡服務、學習賦能等多元活動，幫助近兩萬名求職者在現場與企業面對面交流，找到職涯方向。

2024 年職涯博覽會共計 93 家企業參與、9,182 人進場參與，78% 企業感到滿意，83% 願意付費參加 2025 職涯博覽會。



職涯志工賦能

重點職涯志工招募

為因應廣大求職者多元需求，我們積極擴大職涯志工招募，以主題式規劃實體或線上活動，邀請具備相關背景與專長之人士加入「104 Giver 職涯志工」行列，同時與相關產業公協會、企業團體等結盟，以實體或線上說明會的方式，向有志者傳達「Be A Giver」的理念、職涯志工可提供的服務以及加入職涯志工社群互動帶來的好處。我們的重點招募對象包含以下：

僑外人士（含東南亞背景、多國語能力者）	增進對僑外籍人士之職涯輔導。
數位發展人才	協助青年及轉職族群瞭解數位產業趨勢。
具職涯諮詢專長或講師經驗者	強化志工服務品質。
中南部地區人士	提升區域平衡及在地服務量能。

截至 2024 年，職涯志工人數增加 487 人，共號召總人數 7,598 人加入 Giver 職涯志工行列，年對年成長率為 7%。

建立職涯志工社群

為了凝聚廣大職涯志工的向心力，並促進彼此交流成長，我們舉辦多種活動鼓勵 Giver 參與，包含 Giver 學院、Giver Meetup 及社群經營，提供專業知能與交流空間，加深志工互動與連結。

2024 年，職涯志工活躍度 20.68%，較 2023 年提升 2.28%。我們期望未來能更加活絡 Giver 之間的互動，讓彼此互相認識，甚至獲得更多幫助他人的技巧，持續發揮影響力。



Giver 學院

提供職涯諮詢技巧、產業資訊及職場軟硬實力等課程供 Giver 進修。



Giver Meetup

以輕鬆生活休閒的主題，讓 Giver 們有機會認識互動，產生凝聚力。



社群經營

包括 Facebook 與 LINE 社群的經營，分享即時資訊，號召 Giver 參與各項服務。



提升職涯服務專業力

職涯引導涉及多領域、多職類的專業知識及技能，方能協助個人在職業生涯中做出明智的抉擇。因此，作為職涯引導師的 Giver 除了必須具備個人知識及經驗外，還必須能夠與個人進行有效的溝通，幫助他們探索自己的興趣、價值觀和能力，並提供指導和支持，讓他們能夠找到適合自己的職業道路。

職涯引導師培力

我們每半年舉辦「104 Giver 職涯引導師認證班」，透過課程與實作並行的方式，協助有志幫助更多學生及求職者的 Giver 進行引導培力。認證班包含 32 小時的培訓課程及實際個案演練，同時要求參與學員必須完成結業報告，符合結業資格方可取得職涯引導師認證。另外，我們也積極邀請持有外部專業機構核發之職涯諮詢證照的 Giver 成為我們的職涯引導師。2024 年職涯引導師認證班授證率達 93%，我們期待培養更多的職涯引導師，陪伴職場夥伴們走過各個職涯十字路。

深化職涯引導師社群

為促進引導師之間的交流與成長，我們精心規劃專屬實體聚會、定期回訓課程及專業團體督導，透過多元化的互動平台，鼓勵引導師們互相分享經驗與學習心得，共同提升職涯引導專業知能。

優化職涯志工審核機制

為確保職涯服務的專業水準，我們將強化職涯志工的培訓與審核。現有志工將接受重新評估與培訓，而新加入的志工則需事先申請，並通過我們的審查流程，包含完成職涯志工認證課程並取得資格認證，方能正式提供服務。

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

■ 壯世代：熟齡再出發

我們的願景

面對高齡化社會的挑戰，我們關注中高齡族群的勞動力參與、價值再造及樂齡生活。我們致力於促進世代共融、優化企業人才結構，讓中高齡的經驗與智慧得以傳承，並協助他們規劃精彩人生，再創職涯價值，貢獻社會。

願景	關鍵議題	本年度成果
<p>提升中高齡勞動力參與 中高齡族群重返或延續職場生涯，為社會貢獻豐富經驗與智慧。</p>	<p>人力資源閒置 人口結構快速轉變，高齡人口比例上升，若未能鼓勵並協助中高齡族群繼續貢獻其經驗與技能，將造成寶貴人力資源的閒置與浪費，不利於社會活力維持與經濟持續發展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 數百位中高齡求職者成為嚴選人才，年對年成長 9%
<p>優化企業人才結構 企業擁抱多元世代人才，促進協作創新，有效緩解勞動力短缺。</p>	<p>隱藏的缺工危機 台灣社會超高齡化，年輕勞動力供給持續萎縮，若企業仍只依賴年輕勞動力，將面臨長期且嚴峻的缺工危機。</p> <p>對中高齡的偏見 企業對中高齡員工存在刻板印象，不願聘用或晉用，錯失可用人力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 數十家企業加入響應友善中高齡的行列，客戶滿意度達 4.8 分（滿分 5 分） 辦理 DEI 友善壯世代雇主獎，嚴選出 22 家典範企業 與《商業周刊》進行 DEI 壯世代 100 強企業大調查 發佈《2024 中高齡就業趨勢報告書》

願景	關鍵議題	本年度成果
<p>促進社會共融與永續發展 打造世代共融的友善社會，提升人才價值，共創永續職涯。</p>	<p>知識與經驗傳承斷裂 資深專業人士擁有豐富的知識經驗，退休後缺乏合適管道傳承，造成人才浪費，不利於產業界的發展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 共計超過 690 位中高齡執行超過 15,300 場服務
<p>賦能中高齡價值再造 中高齡族群透過貢獻專業開創多元職涯，延續知識經驗，實現自我價值。</p>	<p>難顯經驗及知識價值 中高齡的知識、技能與經驗缺乏轉換管道，難以開創多元職涯、貢獻社會和實現價值。</p>	
<p>樂齡生活探索及規劃 中高齡族群重新審視人生，規劃樂齡生活，持續學習成長，活出精彩人生。</p>	<p>社會參與感降低 退休後可能面臨社會隔離、生活重心轉移，進而影響心理健康與生活品質。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 超過 100,000 人次使用高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台的服務 • Podcast 高年級不打烊已對外播出 203 集節目、累計超過 200 萬次累積下載次數（播放次數）
	<p>生涯規劃與轉型的迷茫 面臨中年轉型或退休時，對於如何規劃未來感到迷茫，缺乏方向與支持。</p>	

我們的使命

為縮小就業年齡差距，我們促進中高齡就業，鼓勵其重返或延續職場生涯，發揮寶貴經驗與專業技能，實現個人價值與經濟自主，並破除年齡歧視。同時，我們支持多元就業型態，並關注中高齡心理健康，建構平台鼓勵其發揮技能，促進社會參與，縮小不平等。

中高齡就業

高年級 50+ 人力銀行

我們重新設計選才系統，成立「50+ 嚴選」，年滿 45 歲才能成為會員，有意求職者經「工作情境調查表」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。我們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，有效辨識人格特質及關鍵需求，精準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。

步驟	內容說明
步驟 1：選擇工作類型	提供多種工作類型，並製作相應介紹影片，職務包含：門市、房務、餐飲、業務、品管、客服。
步驟 2：工作接受度調查	提供受試者所選之職務常見工作內容選項，受試者可複選。
步驟 3：身體負荷評估	提供受試者所選之職務工作情境，評估自覺身體負荷程度。
步驟 4：工作型態調查	了解受試者求職原因、可工作時數、班別偏好及假日排班意願。

2024 年，我們成功讓數百位中高齡求職者成為嚴選人才，年對年成長 9%、推薦後獲得面談比率為 67%；數十家企業加入響應友善中高齡的行列，客戶滿意度達 4.8 分（滿分 5 分），願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率 15%。

企業友善測溫

企業在導入中高齡人力時，常見不知如何行動或不清楚最佳實務，為此，我們發起「2024 中高齡友善行動」，邀請企業進行「友善測溫」，透過我們設計的「中高齡友善措施自評表」，檢視在招聘友善、文化友善、工作友善、生活友善及環境友善五大構面的表現狀況，並且可獲得測溫結果建議及案例，為企業導入友善效益最大化。

[測試企業中高齡友善溫度](#)

中高齡就業博覽會

為了搭建中高齡求職者與企業間的橋樑，我們於松山文創園區舉行「104 多元職場趨勢年會 | 中高齡就業博覽會」，活動為期兩日，匯集豐富多元的職缺，同時提供職涯諮詢及履歷健診等實用服務，協助中高齡朋友探索職涯方向、強化求職技能。現場更有講座論壇與體驗活動，幫助中高齡者掌握就業趨勢、增進自身實力。透過本次博覽會，不僅能展現中高齡人才的價值與優勢，更促進企業與中高齡求職者之間的有效媒合，促進中高齡就業。



辦理 DEI 友善壯世代雇主獎

為呼應高齡化社會趨勢，並促進職場多元共融與跨世代共好，我們首度舉辦「DEI 友善壯世代雇主獎」。獎項參照《中高齡者及高齡者就業促進法》，旨在促進高年級人才再就業機會。評選標準涵蓋企業在招募、聘用、友善措施等面向，並以五大指標為準則，結合數據資料與質化內涵，嚴選出 22 家典範企業。這些企業皆具前瞻視野，以積極行動及具體措施，有效應對人才需求。透過本次獎項活動，我們期望激發更多企業的創新思維，共同提升壯世代人才的職場價值，為社會創造更大的效益。

評選 DEI 壯世代 100 強企業

我們與《商業周刊》及產學專家共同合作，進行「DEI 壯世代 100 強企業大調查」，為全國首度運用量化及質化的評比，大規模篩選壯齡聘雇友善企業的調查。

發佈《2024 中高齡就業趨勢報告書》

我們於 2024 年 9 月發佈《2024 中高齡就業趨勢報告書》，以最新的台灣人口勞動力數據為背景，運用「104 人力銀行就業市場統計」分析，以瞭解企業聘用中高齡的現況與挑戰，以及中高齡求職者求職時所遇到的困難及在意的職務因素，找出勞資雙方期待及其差異，藉以建構友善中高齡職場，達到跨世代共融的新境界。

[閱讀《2024 中高齡就業趨勢報告書》](#)

非典型就業

高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台

我們的高年級課程平台提供導覽、學習、生活等三大形式服務，讓退休者透過非典型的工作模式繼續發揮所長。想傳授技能的中高齡朋友，可在平台開班授課貢獻所長；想學習的中高齡朋友，可在平台選課，學習到更多知識或技能。

此外，我們也重視資深前輩的經驗價值，推出一對一職涯諮詢服務，由擁有 30 年以上經驗的專家，針對求職、轉職、履歷面試、薪資協商、職涯規劃、中年失業等議題，提供深度諮詢。顧問團隊中不乏退休的上市櫃公司財務長及人資長，他們的專業知識與豐富閱歷，不僅能有效解決求職者的疑難，更讓寶貴經驗得以傳承，實現世代共榮。

累積至 2024 年，共計超過 690 位中高齡執行超過 15,300 場服務、超過 100,000 人次使用高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台的服務，創造精彩第二人生。

2024 金壯盛典

為了鼓勵中高齡者開創職涯第二春，我們舉辦「金壯盛典」活動，活動包含兩大重點：首先是「金壯獎」頒獎典禮，表揚透過高年級平台成功轉型為自雇開課的老師，肯定他們的專業與熱忱；接著是交流座談會，由獲獎的高年級老師與與會者分享經驗、交流想法，激發更多中高齡者勇於追夢，並展現長者的智慧與活力。

「金壯獎」共頒發四大獎項，包含表彰高人氣的「千級老師」獎（累計開課報名人數破千）、鼓勵新秀的「潛力新星」獎（加入一年半累計破百人報名）、肯定成長的「成長卓越」獎（課程報名人數成長最多），以及致敬長期耕耘的「永續典範」獎（連續七年開課），總計有 35 位老師獲獎。



高年級講師培育

「給自己一個發光的機會」高年級課程平台老師招募說明會：說明會協助中高齡者了解平台運作模式，學習如何將自身專業或興趣轉化為自雇經營的課程，進而拓展彈性職涯的新可能。透過此說明會，參與者得以深入了解平台功能與優勢，重拾舞台、發光發熱，同時也為社會創造更多價值。

樂齡手機教學推廣員養成班：我們與「智樂活樂齡活動社群」合作，培訓樂齡手機教學人才，培訓內容涵蓋市場需求、溝通技巧、學習障礙排除、以及生活 APP 實用教學。學員將學會掌握樂齡族群需求，熟悉常用 APP，成為專業的樂齡手機教學推廣員。



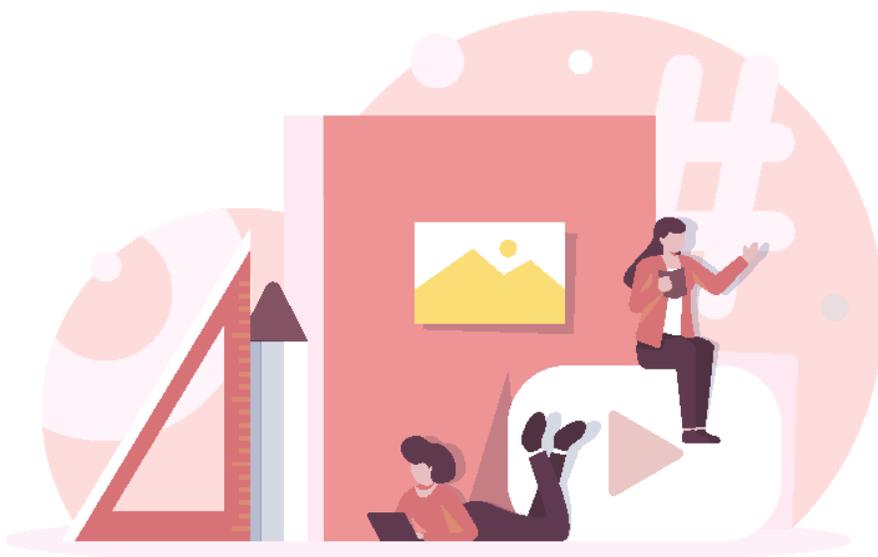
學習賦能及樂活

Podcast 高年級不打烊

我們自 2020 年起開始製播以中高齡為主題的 Podcast「高年級不打烊」，邀請各領域典範人物現身說法，讓更多人關心和瞭解如何幫助高齡者。節目開播以來已錄製超過 200 集的節目。2024 年節目邀請到企業講師兼職場作家及廣播主持的憲哥——謝文憲、理財達人股魚、商周主筆鄭郁萌、主持 M 觀點、科技巨頭解碼的 Miula 洪岳農、品學堂文化長丘美珍等。未來將持續邀請各界具影響力之名人典範，鼓勵更多中高年級能在職涯上升期提前準備展開精彩第二人生，真正活出高年級不打烊的價值。

截至 2024 年底，已對外播出 203 集節目、累計超過 200 萬次累積下載次數（播放次數）。

聆聽 Podcast 高年級不打烊：[Apple Podcast](#)、[Spotify](#)



高年級賦能及樂活課程

高年級課程平台不僅是中高齡者開創職涯第二春的舞台，更是一個終身學習、樂活人生的園地。為協助中高齡者適應快速變遷的時代，我們積極開辦多元學習及賦能課程。有鑑於退休準備的重要性，我們推出「人生無極憲：幸福公式 3+1 預約生命的下一座高峰」大型講座，協助中高齡者提前部署，以健康睡眠、自我關係、省力理財、自我實踐四大面向出發，幫助中高齡全面盤點人生下半場，積極為展開第二人生做準備，活動計百人參與，平均滿意度達 4.2 分（5 分滿分）。

為因應 AI 浪潮，我們更推出「AI 數位賦能系列課程」，讓中高齡者輕鬆掌握 AI 工具，提升生活與工作效率。未來，我們將持續關注中高齡者的需求，開發更多元、更實用的課程，陪伴他們迎接更精彩的樂齡人生。系列課程共計舉辦 6 場直播、製作 5 門線上課程，吸引超過 600 人次參與，課程平均滿意度達 4.23 分（滿分 5 分）。

累積至 2024 年，高年級課程平台共計超過 100,000 人次使用高年級課程平台的服務，透過學習豐富生活，在樂活中持續成長。



社會公益

我們堅信永續發展在於追求卓越營運，更在於積極承擔社會責任。我們深信公益能為弱勢帶來希望，為環境永續注入動能。透過公益勸募集結愛心，關懷弱勢；積極投入綠能公益，結合企業資源與思維，貢獻環境永續及弱勢團體資源挹注。我們相信我們不僅能創造企業價值，更能成為社會進步推動者。

■ 公益勸募

我們秉持企業社會責任的精神，長期關注弱勢群體的需求。為支持忠義基金會照顧失依兒童及青少年，並協助其推動各項福利服務，我們於 2024 年 7 月發起「忠義基金會 x 104」義賣活動，透過義賣活動募得資金，將關懷化為實際行動。

財團法人忠義社會福利事業基金會

財團法人忠義社會福利事業基金會（簡稱「忠義基金會」）為以兒童及青少年福利為核心的社福機構，長期投入於失依兒少的安置教養，提供一個溫暖的家與完善的生活照顧；針對弱勢家庭提供生活補助、課後輔導等支持，預防兒虐事件。此外，忠義基金會也為無法在原生家庭成長的兒童尋找合適的收養家庭，讓孩子有機會在充滿愛的環境中成長。

活動內容

- 義賣活動：舉辦「忠義基金會 x 104」義賣活動，提供豐富多元的商品，並以優惠價格供員工選購。活動現場同時設置捐款箱，鼓勵員工直接捐助善款，為公益盡一份心力。
- 鼓勵參與機制：為提升員工參與度，凡參加義賣活動者，皆可獲得抽獎資格，有機會贏得獎勵，藉此鼓勵更多同仁響應公益。
- 全公司宣傳：為擴大活動效益，透過多元管道進行宣傳，包含內部網站、電子郵件等，提升同仁對忠義基金會及其服務的認識與了解。

活動成果

- 義賣收入新高：本次義賣活動總收入達新台幣 67,823 元，突破忠義基金會單場義賣活動紀錄，展現了一零四員工的愛心與支持。
- 員工高度參與：活動共規劃 85 份獎項，回收抽獎券達 252 張，中獎率高達 34%，顯示員工高度參與且積極響應。
- 提升關懷意識：透過活動宣傳與參與，提升員工對弱勢群體的關懷意識，將企業社會責任融入日常工作中。

我們將持續深化與忠義基金會的合作關係，並探索更多元的合作模式，致力於協助弱勢兒少健康成長，為社會創造更多價值。同時，我們鼓勵員工持續投入公益，將愛心傳遞至社會各個角落，攜手建構更美好的未來。



■ 綠能公益

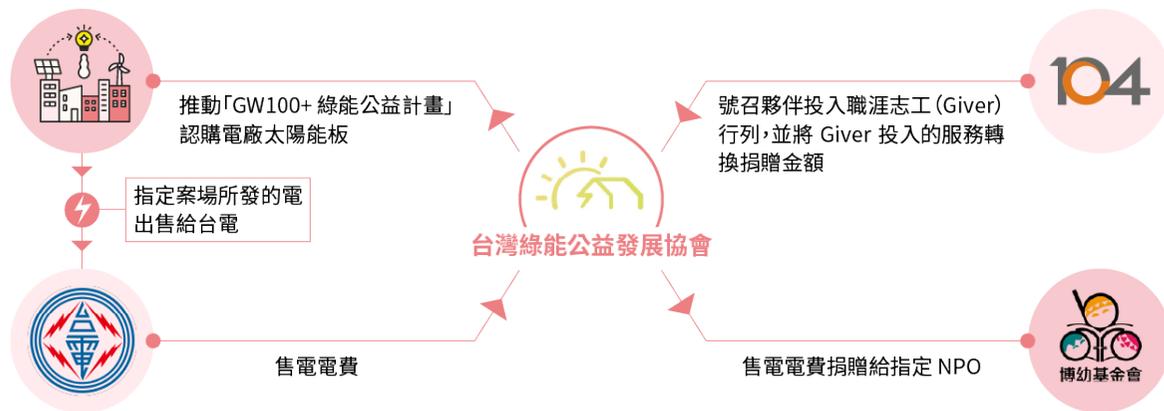
我們參與台灣綠能公益發展協會「GW100+ 綠能公益計畫」，透過支持再生能源發展，將公益觸角延伸至弱勢群體。透過創新的捐款模式，結合職涯服務與綠能發電，為社會創造多元價值。

台灣綠能公益發展協會：綠能公益的可靠夥伴

協會致力於推動「人人享有永續能源」，以「綠能公益」的模式，結合企業和民眾的捐款，以「一片」為單位購買太陽能電廠的太陽能板，讓電廠後續 20 年的綠電收益，為社福單位創造穩定、可預期的資源。

Giver 成就綠能：職涯志工的愛心轉化

我們公司擁有一群熱心的職涯志工（Giver），於我們所創立的職涯平台上貢獻自身專業知識與經驗。為了將這份愛心擴大，我們將 Giver 投入的服務次數及人數轉換為實際的捐贈金額，用以向陽光特家購買太陽能板。這不僅促進 Giver 們的服務熱情，更讓他們透過貢獻專業，使公司能將其服務價值轉化為支持弱勢團體的綠能資源。



指定捐贈，永續關懷

我們長期支持與我們理念相符的 NPO，透過與台灣綠能公益發展協會的綠能公益模式，我們得以將對弱勢群體的關懷，轉化為一份永續的支持。歷年專案支持夥伴說明如下：

項目	2023	2024
受益對象	財團法人博幼社會福利基金會	社團法人台灣逆轉聯盟協會
受益對象理念	為弱勢兒童提供課業輔導、生活照顧、多元才藝課程、以及職涯探索等服務，幫助他們厚植根基、拓展視野，勇敢追求夢想。	為弱勢青少年提供支持與資源，透過生涯發展、自立生活、社會參與等方案，讓弱勢青少年能夠獲得更多元的支援，陪伴他們找到自己的價值與方向，進而翻轉人生。
指定購買太陽能板電廠	陽光特家：新竹風城 26 號電廠及彰化大佛 82 號電廠	Greenlink 千日綠能公益型全民電廠：桃園蘆竹旭締電廠
捐贈金額(元)	583,744	582,720

04

建立誠信穩健的組織

公司治理	58
誠信經營	62

我們建立完善治理架構與監管機制，並持續優化公司治理，以強化企業韌性與競爭力，透過定期董事會績效評估，確保治理機制有效運作。董事會成員具備多元背景與專業，並納入具國際視野人才，提升決策品質與監督效能。我們秉持「誠信正直」核心價值，建置行為準則與持續教育訓練，並設立透明申訴與檢舉機制，打造負責任企業文化，展現我們落實公司治理的決心與具體成果。

亮點

- 2024 年公司治理評鑑級距 6% ~ 20%
- 董事會績效評估成果達 90 分以上
- 誠信經營訓練線上課程員工參與率達 96%
- 0 件違反相關公司治理法規或誠信經營事件



策略及目標

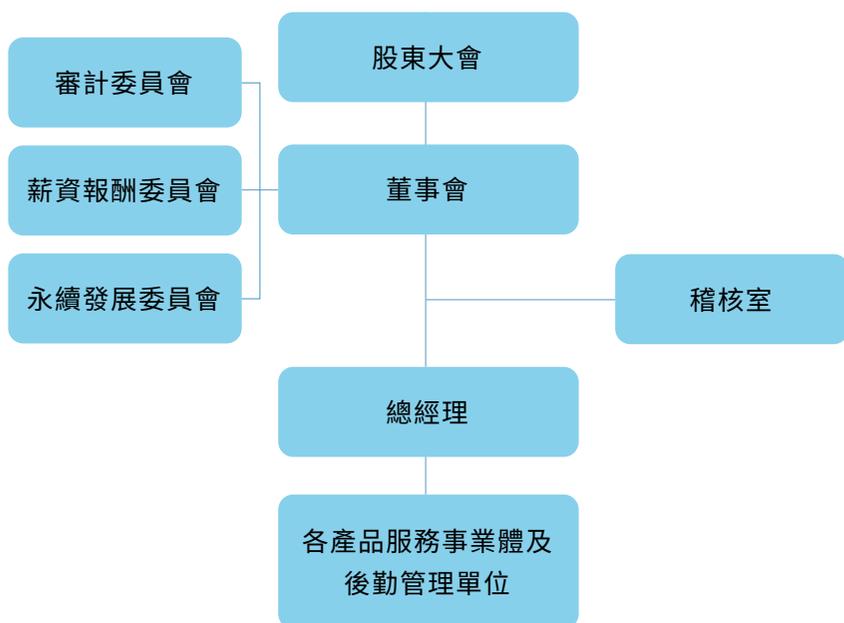
重大主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
 <p>公司治理</p>	<p>董事會監督有效運作 透過每年董事會績效評估，確保董事會運作健全且有效，以發揮其監督管理之責。</p>	董事會績效評估成果	維持董事會績效評估成果為優異。	<p>✔ 董事會績效評估結果為優異。</p>	董事會績效評估成果達 90 分（含）以上。
 <p>誠信經營</p>	<p>深植誠信經營文化 以誠信經營做為企業營運的核心，深入每位員工的日常作業中，打造誠信透明的企業文化。</p>	誠信經營訓練線上課程員工參與率	誠信經營訓練線上課程員工參與率不低於 90%。	<p>✔ 誠信經營訓練線上課程員工參與率為 96%。</p>	誠信經營訓練線上課程員工參與率不低於 90%。

公司治理

我們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。

■ 公司治理架構

董事會為一零四在公司治理中的最高決策單位，負責監督公司整體營運績效及管理層的各项政策執行成果。董事會的主要的職責包括確保公司政策和策略的有效實施，並針對各項重大決策進行審議與核准，確保公司營運符合股東利益及各利益相關者的期望。為確保董事會健全的運作，建立「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「永續發展委員會」三大功能性委員會，並推動透明的決策過程及建立良好的內部控制機制，以維護公司長期永續發展與股東價值的增長。



董事會組成與多元化

我們依據《公司章程》的規定，於董事會設置 7 位董事成員，其中包含 3 名獨立董事及 1 名女性董事，並遵循《公司治理實務守則》中訂定董事會成員組成之多元化政策，董事會成員皆具備執行職務所必備之知識、技能及素養由具備多元背景，包含會計、財務、法務、經濟、資訊產業及公司治理等不同專業領域，且成員具有國內、外不同國籍之專業人士所組成，以提供專業建議並有效監督經營團隊的運作情況。

[第十屆董事名單、工作經歷](#)，請參考一零四 2024 年年報 P.2-1 至 P.2-3，或請詳公司網站「[董事會成員](#)」

[請參考《公司章程》及《公司治理實務守則》](#)

我們致力於推動董事會多元化與專業化，在成員年齡分佈方面，4 位董事介於 61-70 歲，3 位董事介於 50-60 歲；在性別平等方面，已於第九屆董事會增設 1 名女性董事，並計劃於第十一屆再增加至兩位女性董事；在專業背景面，董事長楊基寬及獨立董事連祥一專長於經濟、產業環境及風險管理，董事阮劍安及獨立董事黃瓊慧則精通會計及財務，董事蘇宏文在法務領域具專業知識，獨立董事林金立則關注社會議題，而董事 Chang Mun Kee 來自馬來西亞，則可提升國際視野，這些專業背景有助於董事會提供客觀且專業的建議，協助公司做出重要決策。目前，獨立董事的任期均低於九年，依據規範獨立董事任期不超過三屆，且獨立董事占董事會成員的 43%，亦符合金管會的相關規範。

[有關董事成員多元化政策、具體管理目標與落實情形](#)，請參考一零四 2024 年年報 P.2-5「[董事會多元化及獨立性](#)」，或請詳公司網站「[董事會成員多元化落實情形](#)」



公司董事會依規定每季至少召開 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。2024 年董事會共召開 6 次會議，董事會議出席率（包含親自及代理出席）為 100%。另外，ESG 委員會已於 2025 年 2 月 26 日第十屆第五次董事會議中報告 2024 年 ESG 相關業務執行情形。

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

🔗 歷年董事會重要決議，請詳公司網站「[董事會重要決議](#)」

🔗 公司治理制度相關規範，請詳公司網站「[公司重要規章](#)」

🔗 2024 年遵循利益迴避原則情形，請參考一零四 2024 年年報 P.2-17 至 P.2-18

董事進修情形

一零四為董事即時提供課程進修資訊，及統一舉辦適當之董事進修課程，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。2024 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。

董事會運作績效

為落實公司治理並提升董事會功能，有效建立績效目標以加強董事會運作效率，我們制定《董事會績效評估辦法》，來規範董事會績效評估之評估週期、期間、範圍及方式、以及之執行單位、程序及其他應遵循事項。董事會應每年進行內部績效評估，且至少每三年由外部專業獨立機構或專家學者進行一次外部績效評估，並於年報中揭露每年董事會績效評估之執行情形。2024 年已完成內部董事會績效評估，董事會（含功能性委員會）及董事成員的績效評估結果皆高於 90 分，依評核標準屬於優異，整體董事會為有效運作，並已提報 2025 年 2 月 26 日第十屆第五次董事會。



個別指標

- 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
- 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
- 對公司營運之參與程度
- 提升功能性委員會決策品質
- 委員會組成集成員選任
- 內部控制
- (僅審計委員會)

🔗 2024 年董事會績效評估內容及結果，請詳「[董事會績效評估結果](#)」

董事會薪酬

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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。除因兼任一零四高階經理人外，其餘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。



高階經理人薪酬

我們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	<ul style="list-style-type: none"> • 根據《公司章程》第廿五條之規定，當年度如有獲利，應提撥 8 ~ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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）

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 2024 年年報 P.2-10 至 P.2-13

[董事及高階經理人酬金詳細說明](#)，請參考一零四 2024 年年報 P.2-15 至 P.2-16

內部稽核

為了有效協助董事會及經理人執行公司治理，我們已建置完善的內部控制制度，並制定《內部稽核實施細則》作為稽核單位依循準則。稽核單位依據風險評估等級與年度查核結果，擬定次年度的稽核計劃，範圍涵蓋公司及其子公司的所有營運活動。公司透過內部稽核的運行，發現公司營運流程的缺失及執行衡量成效，進而提出矯正方案或預防措施，並進行追蹤。最後，稽核單位統整內控自行評估及查核結果，向高階管理者及董事會報告，亦透過會計師定期審視內部控制的執行情況，作為內控制度有效性及出具內部控制聲明書的依據。

■ 功能性委員會運作

為協助董事會有效運作，依據治理監督職權及功能，於董事會下設置審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會（簡稱 ESG 委員會）。透過各功能性組織設置，在公司治理面進行相互監督，並由稽核單位依據內部控制流程，執行內部稽核作業，並將稽核結果於董事會進行報告。

薪資報酬委員會

為優化董事及經理人薪資、報酬管理制度，一零四自 2011 年起設置薪資報酬委員會，由全體獨立董事組成，並訂有《薪資報酬委員會組織規程》。2024 年，薪資報酬委員會會議共召開 2 次，出席率（包含親自及代理出席）達 100%。

組成	委員會成員人數 3 人，由全體獨立董事組成。
任期	2024 年 5 月 30 日至 2027 年 5 月 29 日
運作	每年至少開會 2 次，並每年定期進行委員會之內部績效評估。
主要職責	<ul style="list-style-type: none"> 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](#)》

[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

為強化董事會監督成效與管理機制，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。2024 年，審計委員會會議共召開 4 次，出席率（包含親自及代理出席）達 100%。

組成	委員會成員人數 3 人，由全體獨立董事組成。
任期	2024 年 5 月 30 日至 2027 年 5 月 29 日
運作	審計委員會每季至少應召開一次會議，並每年定期進行委員會之內部績效評估。
主要職責	<ul style="list-style-type: none"> 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](#)》

[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](#)」

永續發展委員會

為實踐公司永續發展，一零四自 2024 年起設置永續發展委員會，由全體獨立董事組成，並遵循《永續發展委員會組織規程》運作。

組成	委員會成員人數 3 人，由全體獨立董事組成。
任期	2024 年 8 月 8 日至 2027 年 5 月 29 日
運作	永續發展委員會每年至少應召開一次會議，並得視需要隨時召開會議。
主要職責	<ul style="list-style-type: none"> 制定公司永續發展政策 審查公司永續發展年度計畫及策略與目標等 監督前項永續發展相關工作執行情形與成效追蹤 督導永續資訊揭露事項並審議永續報告書 關注各利害關係人所關切之重大議題及督導溝通計畫 督導公司永續發展實務守則之業務或其他經董事會決議之永續發展相關工作之執行

[永續發展委員會組織規程](#)，請參考《[永續發展委員會組織規程](#)》

誠信經營

「誠信正直」是我們重視的企業價值，也是所有公司全體員工及經營者的核心職能之一。我們深信，唯有以誠信、正直、道德以及高標準的自律，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。

政策制度

我們訂有《誠信經營守則》、《道德行為準則》及《員工行為準則》，要求所有員工、高階經理人及董事不得從事或指示他人從事非法或不道德的行為，並必須遵守包括從業倫理、法律規範、員工關係、饋贈招待、智慧財產權、賄賂行為及利益衝突等行為準則。公司依業務性質由各權責單位負責推動及落實相關規範，確保在業務活動、採購等營運層面嚴格遵守法令及紀律，並在誠信經營守則中明確規範禁止行賄、收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助，以及不合理禮物、款待或其他不正當利益，防止智慧財產權侵害、不公平競爭行為，並防範產品或服務對利害關係人的損害。

此外，公司 ESG 委員會轄下設有公司治理小組，負責制定與修訂誠信經營守則，並監督誠信經營政策的落實。公司治理小組每年定期向董事會報告執行情形，2024 年執行情形已於 2025 年 2 月 26 日的董事會中報告。各權責單位亦依業務性質負責日常運作及推動誠信經營守則的執行，確保企業運營符合誠信與道德標準，保障客戶權益並避免企業資產損失、罰款及商譽損害。



	誠信經營守則	道德行為準則	員工行為準則
規範對象	一零四董事、經理人及受僱人	一零四董事及經理人	一零四所有員工
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。	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。	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：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》

本公司誠信經營相關規章，請參考《誠信經營守則》及《道德行為準則》

■ 教育訓練

為能有效的防範不誠信行為，我們已在內、外部網站公告相關防範措施之內容資訊，並不定期對同仁進行相關的教育訓練及宣導，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，將誠信經營的企業文化深植至每一位利害關係人心中。依據內部規範，新進同仁皆須接受實體的新人教育訓練課程，課程內容即包含 1.5 小時的誠信經營宣導，內容包含誠信經營、營業秘密、智慧財產權、內線交易、利益輸送掏空資產、財報不實、收受回扣、炒作或護盤特定股票股價等有關法規及案例說明；另外，公司每年定期透過教育訓練系統平台，安排全體同仁參加誠信經營線上課程，以強化每位同仁的誠信經營觀念。2024 年誠信經營教育訓練實施情形如下：

授課方式	新人實體課程	線上課程
時數	1.5 小時	20 分鐘
應參與完訓人數	160 (160) 人	922 (881) 人
完訓率	100%	96%
訓練人時	240 小時	294 小時

■ 檢舉管道

為落實誠信經營，我們通過《違反誠信經營檢舉辦法》，對內、對外皆設有檢舉管道，並有專責人員積極處理、查證及回應。

外部檢舉管道

對外，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，針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員，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。2024 年度舉報信箱接獲信件 11 件，惟內容並無涉及不誠信行為，公司已做適當處理及回應，並將處理情形回報審計委員會全體委員知悉。

審計委員會電子信箱：CG@104.com.tw

檢舉人應至少提供下列資訊：

- 一、檢舉人之姓名，亦得匿名檢舉，及可聯絡到檢舉人之電話。
- 二、被檢舉人之姓名或其他足資識別被檢舉人身份特徵之資料。
- 三、可供調查之具體事證。

內部檢舉管道

對內，為落實《員工行為準則》，公司內部設置不當行為檢舉信箱，公司對於檢舉之員工身份及檢舉內容皆確實保密，並指派適當且獨立專責人員或團隊查證與處理。若發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，立即作成報告，以書面通知獨立董事。各級主管如知悉受直接監督管理人員有違反準則規定，而不即時反應或處理者，視同違反準則，亦須接受相關處分。關於 2024 年不當行為檢舉信箱接獲檢舉及處理行動，請詳報告書「員工溝通管道」說明。

不當行為檢舉信箱：110@104.com.tw

電話：請向稽核主管及法務主管聯繫

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：

- 一、檢舉人之姓名及單位，亦得匿名檢舉，及可聯絡到檢舉人之電話。
- 二、被檢舉人之姓名及單位或其他足資識別被檢舉人身份特徵之資料。
- 三、可供調查之具體事證（如發生時間及過程）。



本公司檢舉管道相關規章，請參考《違反誠信經營檢舉辦法》

05

創造長遠的顧客價值

資訊安全及個資保障	67
產品服務管理	73
創新研發	75

我們致力於提供安全且值得信賴的求職、求才服務，為此，我們投入大量資源於資安與個資保護，並強化資安防護網。同時，我們亦重視求職者及企業客戶的體驗與問題回饋，不斷在產品及服務上追求創新及改善，致力於創造客戶最大價值。「創新思維」是一零四的核心價值觀，為此我們領先業界，將 AI 納入職涯服務與人才管理解決方案，積極應對市場變化。

亮點

- 供應商資通安全風險事件 0 件
- 影響客戶權益之個資外洩事件 0 件
- 客服服務滿意度皆成長
- 平台智慧完成媒合比例達 36.12%
- 創新應用的使用者佔比達 73.6%



策略及目標

重大主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
資訊安全及 個資保障	全方位資安風險評估 透過駭客角度進行弱點掃描及滲透測試，掌握攻擊弱點並修補改善，不讓外部駭客有機可乘。	第三方資訊安全曝險評級分數（滿分為 100 分）	第三方資訊安全曝險評級大於 90 分。	✔ 第三方資訊安全曝險評級達 98 分	第三方資訊安全曝險評級大於 90 分。
		核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率	核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率維持 100%。	✔ 核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率達 100%。	核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率維持 100%。
	厚植員工資安文化素養 資安意識薄弱的員工是公司資安最大的破口，健全的組織資安防護必須包含完善的員工資安教育。	社交工程演練參與人次數	社交工程演練參與人次數大於 7,000 人次。	✔ 社交工程演練參與人次數達 8,281 人次。	社交工程演練參與人次數大於 7,000 人次。
	建構資安防禦韌性 持續部署資訊安全事件管理，強化資安多層式縱深防禦架構，型塑具即時應變及資安能量的組織運作。	資訊安全警訊通報警處理率	資訊安全警訊通報警處理率維持 100%。	✔ 資訊安全警訊通報警處理率達 100%。	資訊安全警訊通報警處理率維持 100%。
		各項服務水準指標目標值	各項服務水準指標目標值高於 99.80%。	✔ 本年度各項服務水準指標值達 99.88%。	各項服務水準指標目標值高於 99.80%。
	國際資安標準與合規 不斷引進新技術的同時，也維持國際認證有效性，確保公司具健全的資安與個資保護制度。	ISO 27001 驗證有效性	ISO 27001 驗證持續有效，且須通過 ISO 27001:2022 轉版驗證。	✔ 驗證持續有效，已於 2024 年 10 月通過 ISO 27001:2022 轉版驗證。	ISO 27001 驗證持續有效。
		BS 10012 及 ISO 29100 驗證有效性	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。	✔ 驗證持續有效，已於 2024 年 10 月通過 BS10012、ISO 29100 重審。	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。

重大主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
資訊安全及 個資保障	落實個人資料與隱私保護 保障客戶資料是公司的責任，採取有效措施避免個人資訊外洩，維護客戶信任及對隱私保證的承諾。	影響客戶權益之個人資料外洩事件	維持影響客戶權益之個人資料外洩事件為 0 件。	✔ 影響客戶權益之個人資料外洩事件 0 件。	維持影響客戶權益之個人資料外洩事件為 0 件。
產品服務 管理	提升客戶滿意度 即時了解客戶需求，擬定因應措施回應客戶，實現客戶服務經營並建立長期合作關係。	求職服務整體滿意度	求職服務整體滿意度正負成長 3% 以內。	✘ 求職服務整體滿意度負成長 5.3% ^{註 1}	求職服務整體滿意度相較前兩年平均值維持或成長。
		求才服務整體滿意度	求才服務整體滿意度正負成長 3% 以內。	✔ 求才服務整體滿意度正成長 4.7%。	求才服務整體滿意度相較前兩年平均值維持或成長。
		人力資源相關產品及服務滿意度	人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現。	✔ 人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現。	人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現。
創新研發	媒合技術領先 持續改善求職求才媒合系統，保持業界領先地位。 擴大 AI 創新應用 透過 AI 新技術的導入，持續探索工作方式的變革，快速因應市場需求。	平台智慧完成媒合比例 ^{註 2}	平台智慧完成媒合比例達 28%。	✔ 平台智慧完成媒合比例達 36.12%。	平台智慧完成媒合比例達 40%。
		創新應用 ^{註 3} 的使用者規模	創新應用的使用者佔比達 60%。	✔ 創新應用的使用者佔比達 73.6%。	創新應用的使用者佔比達 80%。
		擴大測評工具使用客群，輔以常模使用普及化	活用大數據分析結果，結合一零四既有諮詢服務及第三方訓練，進一步提供企業各類人資管理解決方案。	✘ 2024 年著重在產品功能開發與既有功能優化。	請參考說明。 ^{註 4}

註 1：我們擬針對 104 人力銀行職缺頁面進行改版，持續優化求職者找工作的使用體驗；同時，改善行動版網頁響應式網頁設計（RWD, Responsive Web Design）和 APP 體驗（如 APP 深色模式新介面），提升會員服務價值。

註 2：求職者及求才企業可透過多種方式進行媒合（例如查詢、推薦及配對等），平台智慧完成媒合，係指透過一零四 VIP 徵才系統中之 AI 推薦系統完成媒合者。

註 3：創新應用統計導入 AI 技術之刊登、客服及推薦等服務之使用者人數。

註 4：為了更有效整合資源並推動創新文化，我們於 2024 年成立創新辦公室，將 AI 應用於求職生態系統，實現人才與職位精準匹配，提升就業效率並引領市場變革。

資訊安全及個資保障

我們投入大量資源於資安與個資保護，並持續關注外部威脅動態、法令要求與防護趨勢，強化情資整合、治理、資安防護網，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。

政策及組織

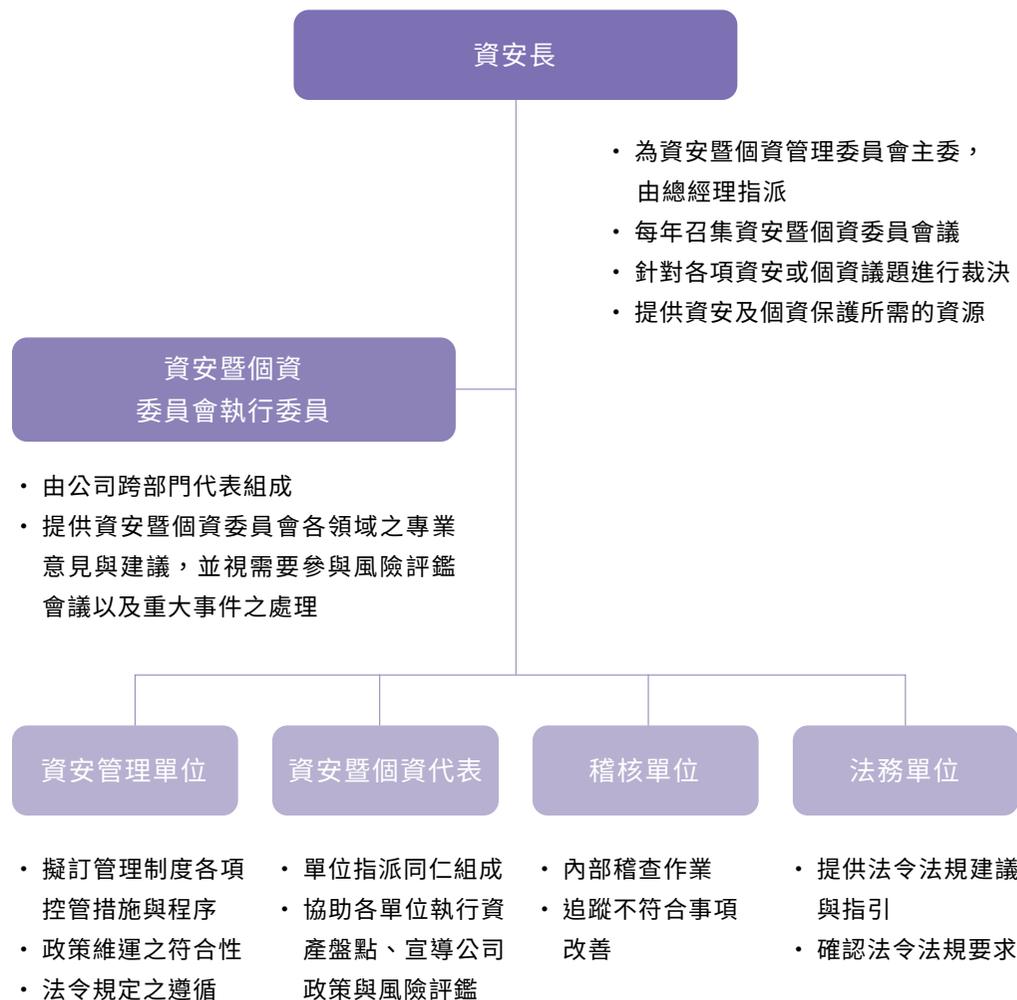
資訊安全政策

我們以最高標準保護求職者及企業客戶的資料與權益，制定《資訊安全暨個人資料管理政策》，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。一零四持續關注外部威脅動態、法令要求與防護趨勢，及時提升組織應對韌性，以提供求職者及企業客戶安全且值得信賴的服務。

我們依業務規模及特性合理分配經營資源，並配置管理人員及技術資源。我們訂定各業務生命週期相關之規定及程序，辦理資安暨個資管理控制相關作業。以系統化的風險評估及風險管理為基礎，我們依據外部環境及內部風險評估結果，逐年持續管理政策與規範，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。2024年，共增修完成41份政策與規範文件，已與相關主管及稽核溝通並達成共識。增修之規範文件已於年度資安意識教育訓練中，向所有同仁進行宣導。

資訊安全組織

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資安及個資管理作業、對外溝通事宜、規劃集團政策計畫與資源運用。除此之外，我們每年依據法令法規、營運需求及風險訂定資訊安全發展策略與關鍵指標，滾動式檢討改善，以確保能持續有效運作。資安暨個資管理委員會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。



■ 人員培訓

為推動資安暨個資保護管理制度，我們配置資訊安全專業人才，並舉辦相關資安教育訓練、社交工程演練。

資訊安全人力資源

一零四設立「資訊安全處」，配置資安專職（責）人員超過 20 人，成員皆具 10 年以上資安實務經驗，且擁有 CISSP、CEH、CHFI 等多項國際資安證照。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。

全員資安與個資保護意識教育訓練

我們每年定期舉辦全員資安與個資保護意識教育訓練，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。2024 年完成資安與個資保護意識教育訓練課程人數超過 900 人次，並進行 6 次全公司資安意識宣導、46 次資訊安全情資重要提醒公告。

社交工程演練

我們每年定期舉辦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，提升同仁對社交工程信件之敏銳度。我們建立 24 * 7 資安事件通報管道，同仁於平時發現異常郵件時，即時由專業的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。我們每年辦理 8 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。2024 年完成社交工程演練人數超過 8,000 人次，員工涵蓋率達 100%。

■ 風險管理

供應商資訊安全管理

近年來供應鏈資安威脅日益嚴峻，我們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，降低並管控供應商可能潛在的資通安全風險。2024 年供應商資通安全風險事件 0 件，無發生重大資安事件。

導入前風險評估

系統軟體及第三方服務採購，如涉及公司核心業務、個資隱私資料處理或串接本公司系統，須執行風險評估，並運用資安及個資保護合約範本，與供應商充分溝通安全要求、規範、責任與義務，明訂於合約中，如軟體合法授權、弱點漏洞主動通報、資安事件通報與處理、違約責任、違反資安要求之罰責等。



維運期間安全

合約及保固期間，就供應商履約情形執行監督與查核，確保符合契約內容及服務水準協議（SLA）要求，若發現廠商有違反合約之情事，將依合約裁罰或扣點，並作為後續評選廠商或合作對象之參考。



持續驗證與查核

針對供應商產品或服務於外部揭露之漏洞，定期執行弱點掃描，另建置重大外部情資預警機制並即時掌握相關資安情資，要求廠商提供修補程式或緩解措施，以降低零時差攻擊風險。



■ 控制措施

公司日常作業

為確保資訊作業生命週期中各過程均落實安全防護，及避免客戶與個人資料因外在威脅或內部人員不當管理與使用，致資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等風險，我們對所屬的設施、設備實施嚴謹的資訊資產管理、網路安全控管、存取控制措施及實體環境安全管控，透過核心業務資通系統滲透測試、第三方資訊安全曝險評級等措施評估資安風險，進行及時修補與因應，以保障客戶權益及資訊服務提供的安全性及穩定性。

資訊資產管理

管理政策	資產取得	資產保管
<ul style="list-style-type: none"> 訂有《資訊資產管理辦法》，明定資訊資產分類、價值評估、標示及處理之遵循原則，避免因人為疏失、蓄意或自然災害等風險所造成之傷害。 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊資產請購流程中執行風險評估。 依據資訊資產之性質與重要性進行分類。 妥善規劃各類資訊之保護方式、散佈方式、存取對象與有效期限。 如超過有效期限須廢棄時，非屬公開文件，資料則銷毀或燒毀。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年由各部門根據資訊資產清單進行實物盤點，指派人員負責管理並更新清冊。 人員於調離職時應進行權限變更並辦理資訊資產移交。

存取控制安全

我們針對網路、資訊系統及資料庫實施存取控制，以防止未經授權的存取、破壞，說明如下：

網路存取控制	資訊系統及資料庫存取控制
<ul style="list-style-type: none"> 內部網路依設備屬性及連線安全需求共劃連線區域，以網路隔離器或防火牆進行網路區隔，並以正面表列開通連線規則。 於公司區域發證與發卡位址，方可連接內部網路，並通過身分認證機制，才可接取無線網路。非本公司人員，僅能有限聯的客網路。 居家或外出連線遠端時，須透過公司 SSLVPN 及雙因子認證方可接取內部網路。 	<ul style="list-style-type: none"> 軟體或系統安裝完成後立即更新預設密碼，並刪除或關閉不必要之服務及帳號 帳號依最小權限原則開放業務所需權限，並定期執行帳號權限審查 人員依規定之維運管道進行系統維運管理作業，並以雙因子認證強化登入安全 依個資法要求保留個資相關存取紀錄 如業務執行需查詢線上資料庫，須事先申請並經權責主管核准

實體及環境安全

為保護一零四整體工作環境的實體安全，外部人員出入管制的部分，我們派駐大樓護衛人員、辦公室設置門禁系統，確保擁有權限的人員才可進入辦公室區域；第三方服務人員的進出，則需業管人員全程陪同與監督。公司管制區域的部分（如電腦機房），不論是人員或設備的進出，均須登記留存紀錄，並設置監視設備留存影像紀錄檔。此外，電腦機房設置 24 小時運作之獨立空調、消防設備、雙迴路備援電力、不斷電系統及緊急備援發電機，以保護資訊設備之實體安全。

網路安全控管

我們逐年強化資安多層式縱深防禦架構，建置即時資安監控分析平台，提升偵測、分析與阻擋網路惡意行為的能力；同時，為增強身分認證，我們規劃零信任資安架構，採用多因子身分驗證。我們依政府法規之安全設定，進行系統主機與個人電腦的設定，定期執行安全驗證測試，包含網路服務埠探勘、弱點掃描、滲透測試等；在傳輸身分認證、個資及機密資料時，我們均進行檔案加密及傳輸加密，防止資訊外洩或被竄改。

核心業務資通系統滲透測試及風險評估

針對產品服務進行系統分級管控，我們透過培養白帽駭客執行主機弱點掃描及滲透測試，以找出潛藏之弱點，不讓外部駭客有機可乘；核心業務資通系統部分，我們委託第三方資安專業服務廠商執行滲透測試及曝險評估，藉此驗證公司防禦成效、找出潛藏之弱點，測試及演練結果將通知工程單位進行修補應變，藉此養成工程單位之風險意識。我們透過團隊合作，將經驗帶至其他產品服務，使公司能夠提供更全面及安全的服務。2024 年，共檢測了 37 個線上產品，確認其風險，並完成修補。

第三方資訊安全曝險評級

我們進行第三方資安曝險評級，以駭客角度在網際網路或暗網上偵查企業相關資訊，掌握攻擊鏈構建的行為，包括網路服務、網站、電子郵件、帳號密碼與雲端安全等面向，藉此了解公司外在資安曝險程度，並提早主動規劃因應方案。2024 年資訊安全曝險評級分數達 98 分。

持續評估資訊安全架構部署

面對層出不窮的網路威脅、風險及攻擊，我們參考最新資安防護標準如 NIST CSF 與國家公佈之資安規範指引，逐年強化資安多層式縱深防禦架構，包含資訊資產管理、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、EDR (Endpoint Detection and Response) 以及資安監控通報與應變等機制，建置即時資安監控分析平台等方式，提升偵測、分析與阻擋網路惡意行為的能力。

資訊安全事件管理與架構佈署

為預防並即時掌控資安事件，我們部署資訊安全防禦架構，並建置完善通報與事故處理體系。

資訊安全警訊通報告警風險評估與處理

在資通安全防護面上，我們持續部署並建構多層次的防護機制，透過不同防護機制的協同作業達到縱深防禦的效果。我們建立資安監控平台收容自端點及閘道等各階段的事件數據，並制定日常的安全監控與告警流程，透過多層次防護與跨設備事件的關聯分析機制，落實資安事件通報及事故管理程序，達到即時應變與強化組織資安能量的目的。2024 年，一零四處理警訊通報告警共 1,657 件、蒐集 1,902 個黑名單 IP、1,098 個中繼站網域（址）與 1,298 個惡意程式特徵值、偵測與隔離 61,601 封含惡意程式碼或釣魚郵件，並分析處理 111 封內部同仁通報之可疑外部電子郵件，處理率為 100%。2024 年，一零四未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。

資訊安全事件通報與事故處理

我們訂有《資安事故通報與處理管理辦法》，明訂以下事項：

- 事件應變小組成員與執掌
- 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、恢復服務
- 事件處理完畢後進行根因分析與採取矯正預防措施

我們依此辦法執行資訊安全事件通報與事故處理，確保及時且快速地反應及處理資安事件、最低程度地減少損失、減輕被利用的漏洞，並降低未來類似事件帶來的風險。

服務水準協議

為確保服務與資安防禦韌性，一零四每年更新服務水準協議，以保障服務品質及客戶權益。我們設置異地備援系統，如系統發生重大異常，可即時由異地備援系統接續服務；並且每年定期進行異地備援切換演練，確保系統轉換作業順利。由於一零四將產品功能、服務狀態異常等可用性意外事件納入資安事故之通報與處理程序，平時不斷練習、實施，各部門間已培養相當的合作默契與流程熟悉度。此外，通報與處理流程採系統化建檔與管理，有效提升跨部門溝通與追蹤管理之效率，爭取事件處理時效。我們每年進行異地備援切換演練，確保系統切換作業順利、提升整體服務可用性，各項服務水準指標目標值皆高於 99.80%。

資安威脅情資建檔與聯防機制

一零四持續關注外部情資（如重大漏洞情資），委託服務廠商提供資安威脅情資、漏洞情資以及暗網情資蒐集服務，並成為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。

■ 個資保障

為保障客戶資料管理責任，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；同時於產品網站公告《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訊被妥善管理，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。

個資蒐集階段

蒐集原則

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

我們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，而影響其工作交流或媒合之機會。

個資處理及利用階段

我們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的第三方：

- 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

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

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。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，用戶提供之所有資料皆受到《隱私權保護政策》之嚴格保護。

個資保存階段

我們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。

2024 年影響客戶權益之個資外洩事件 0 件，無將客戶個人資料用於次要目的之情事。

🔗 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》

■ 認證及獎項

國際資安標準與合規

因應市場需求及政府規定，我們持續關注國際資安標準與政府法令更新動態。

國際驗證持續有效

我們不斷地引進新技術，以提供更優質、更快速的服務。為確保管理制度持續運作，並落實 PDCA 管理循環（Plan, Do, Check, Act, PDCA），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，維持國際標準認證如 ISO 27001、BS 10012 及 ISO 29100 驗證的有效性。2024 年通過新版 ISO 27001:2022 外部稽核驗證，國際標準認證持續有效，其中 2018 年即通過的 BS 10012 及 ISO 29100 雙認證也於 2024 年完成重審，其範圍涵蓋本集團關鍵求職與求才產品之資訊安全暨個人資料管理活動。

🔗 請詳附錄「國際資安標準認證」

法令遵循

我們參考「上市上櫃公司資通安全管控指引」，並遵循《個人資料保護法》、《人力仲介業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法》及《臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序》，確保公司資安政策與作業流程符合政府要求。

外部獎項

- 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，榮獲 TCSA 台灣企業永續獎－單項績效「資訊安全領袖獎」。
- 2023 年，以「接軌國際威脅情資，拓展一零四安全監控視野」為主題，建立資安威脅情資建檔與聯防機制，將多方來源發現之情資建檔分析，納入公司資安監控及情資聯防機制，榮獲 TCSA 台灣企業永續獎－單項績效「資訊安全領袖獎」。
- 2024 年，參加 TWCERT/CC、數位發展部、資通安全研究院聯合舉辦之「2024 企業藍隊演練」競賽，獲得第二名。

產品服務管理

我們提供專業、便利、貼心的求職徵才服務，自成立以來不斷在產品及服務上追求創新及改善，重視求職者及企業客戶的體驗與問題回饋。我們相信使用者的意見是我們最佳的改進方案，因此，我們積極了解使用者需求、用心傾聽使用者的聲音，並透過紮實的客服人員培訓，確保能有效處理客戶回饋，進而推出更好產品及服務，創造客戶最大價值。

■ 產品服務溝通及回饋

我們重視每一位用戶的聲音。提供多元管道收集企業客戶及求職者的意見，導入 CRM (Customer Relationship Management) 系統 (以下簡稱「CRM 系統」)，確保所有意見皆能即時受理、有效追蹤。意見在結案後更會定期彙整分析，作為提升服務品質的重要參考。

產品使用回饋管理

我們重視產品服務使用者的任何建議及改善回饋。將來自不同管道來源的意見進行即時立案，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；並透過系統定期追蹤，確保案件符合處理時效，藉此提升整體客戶服務績效及服務滿意度。

溝通管道

為提升服務品質，我們建立暢通的資訊交流管道，蒐集客戶及求職者的意見，並納入 CRM 系統中定期處理及回饋。

溝通對象	服務	溝通管道	頻率	說明
企業客戶	求才服務	客戶進線客服	不定期	客戶提出需求
		專員外撥服務	不定期	定/到期外撥服務
		意見反映信箱	不定期	客戶提出需求
	人力資源服務	E-mail 公告/產品線上公告	2 次/年	系統功能優化項目說明
		E-mail 公告/產品線上公告	4 次/年	訊息快報：提醒企業人資作業時程
		線上課程	不定期	平台產品新功能說明
求職者	求職服務	客戶進線客服	不定期	客戶提出需求
		意見反映信箱	不定期	客戶提出需求

2024 年，求才服務整體滿意度正成長 4.7%，我們針對求才服務上線多項優化功能，包含 PC 及 APP 新增提醒及通知功能、徵才表單優化、銷售方案可依企業客戶需求彈性調整等，除優化既有招募服務流程，也讓客戶獲得更好的用戶體驗；人力資源相關產品及服務滿意度整體不低於前一年表現，其中產品服務「人力資源管理系統」滿意度略低於前年，已針對客戶回饋採取版本更新措施，提升服務使用品質。

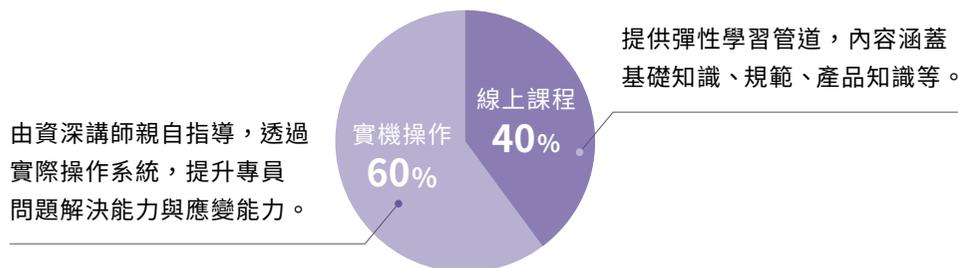
2024 年，求職服務整體滿意度負成長 5.3%，我們擬針對 104 人力銀行職缺頁面進行改版，持續優化求職者找工作的使用體驗；同時，改善行動版網頁響應式網頁設計 (Responsive Web Design, RWD) 和 APP 體驗 (如 APP 深色模式新介面)，提升會員服務價值。

■ 客服人員培訓

我們的客服人員培訓計畫旨在打造專業、高效的客服團隊，以提供優質的客戶服務。培訓計畫結合線上與實機教學，並根據市場趨勢及招募現況進行調整，確保專員掌握最新資訊與技能。

虛實整合的模式

客服人員培訓採用虛實整合模式，兼顧理論知識與實務演練，旨在打造專業、高效的客服團隊。此外，為因應市場趨勢變化（如缺工、少子化）及招募現況（如求職者重視薪資福利、工作生活平衡），我們的課程內容融合最新資訊，讓專員充分了解行業現況與挑戰、顧客服務趨勢變化，並能提供適切的服務。



為滿足不同階段客服人員的學習需求，我們針對新進人員與在職專員設計了不同的培訓課程。所有同仁的培訓紀錄皆完整保存於公司教育訓練系統，以便追蹤學習成效，並作為未來課程優化的重要參考依據。

培訓對象	類型	內容	說明
新進人員	線上課程	1. 刊登規範 2. 招募管理系統 3. 銷售商品與合約	共計 3 堂 33 支影片
	實機教用	系統操作教學	由老師於南東新訓教室實機操作
專員回訓	線上課程	課程「寫 SR 其實可以很 Easy」	由主管指派專員回訓

日常資訊交流

為持續提升服務品質與產品優化，公司建立常態性的資訊交流機制，促進跨部門協作與經驗傳承：

客戶意見回饋	案例分享
業務主管定期彙整客戶意見反映信箱之內容，將產品優化需求反映給產品經理。透過數據分析，能更精準地掌握客戶需求，並作為產品開發與改進的重要依據。	業務主管針對特殊案例進行分享，同步給客服人員，讓大家了解不同的處理方式，提升應變能力，並確保服務品質的一致性。

客服人員服務滿意度調查

為確保每位企業客戶的意見皆被傾聽及妥善處理，我們定期針對使用公司求職求才服務及人力資源服務的企業發出客服服務滿意度調查，依據結果擬定改善計畫並持續追蹤，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。2024 年，我們客服服務滿意度皆微幅成長或持平，針對客戶回饋，採取版本更新的方式提升用戶使用品質。我們將持續傾聽用戶的聲音，快速建立有效的溝通管道，提供客製化的支援與解決方案。

類別	2022	2023	2024
求職服務 ^{註1}	99.0%	98.6%	98.7%
求才服務 ^{註1}	98.8%	98.1%	98.3%
人力資源服務 ^{註2}	4.3 分	4.3 分	4.3 分

註 1：計分方式採取五分量表，自 2023 年 9 月起，客戶滿意度調查之計算採計 TOP 2 選項（非常滿意、滿意）。

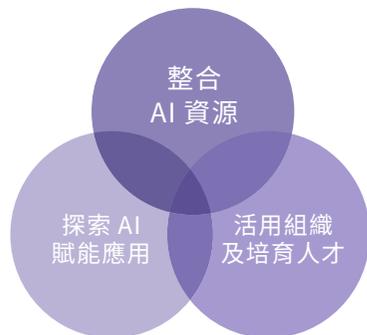
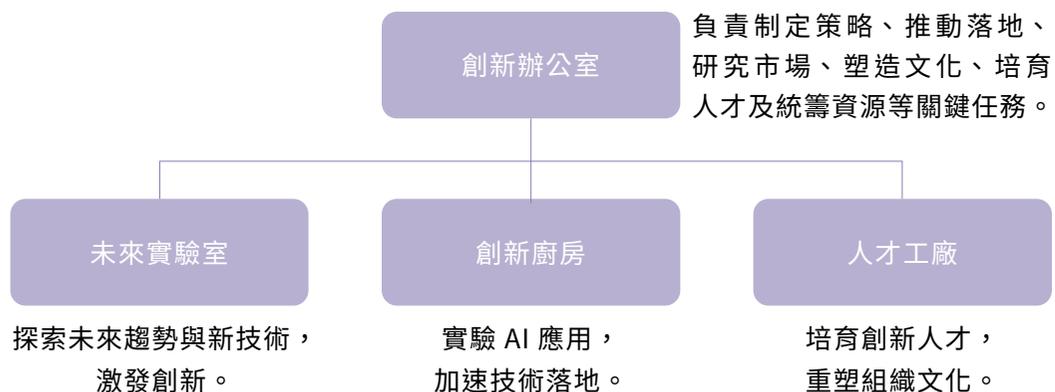
註 2：計分方式採取五分量表，計算範疇包含企業大師雲端管理平台、薪資代管服務、人力資源管理系統、招募管理系統及測評中心／顧問服務。

創新研發

「創新思維」是一零四的核心價值觀，也是我們驅動企業成長、開拓市場的關鍵。我們深信，唯有不斷尋求新思維與技術，方能提升服務品質、滿足客戶需求並保持競爭力。為此，我們於 2023 年將 AI 納入職涯服務與人才管理解決方案，積極評估導入相關技術，以敏捷應對市場變化。

■ 組織策略

AI 工具普及化帶來市場繁榮，但也改變了工作流程，並催生新技能需求；大型語言模型存在資訊安全風險，同時 AI 也可能顛覆現有市場邏輯，帶來新的挑戰。有鑑於此，我們於 2024 年成立「創新辦公室」，帶領公司執行三項因應創新的組織策略：整合 AI 資源、探索 AI 賦能應用、活化組織及培育人才。



創新辦公室的運作採取「矩陣式管理」，創新專案則依「全生命週期管理流程」進行，專責團隊與跨部門合作，確保創新項目從發想到落地都得到有效管理；除了激勵所有員工創新，我們也擁抱失敗，建立失敗案例分享機制，使公司從中學學習並持續進步。

整合 AI 資源

統合 AI 創新相關專案

提升 AI 應用效率，我們從經驗共享、資源整合、工具標準化與績效評估等面向著手，力求將資源投入效益最大化：

經驗共享	交流 RPA 等工作流程改善案例，加速同仁部署。
資源共享平台	建立跨部門 AI 資源平台，提升技術成果利用率。
標準化工具包	提供標準 AI 開發工具包與實踐指南，降低重複開發成本。
績效評估體系	建立 AI 專案績效評估，引導資源投入高價值應用。

工程團隊成立落地單位

為了讓研發成果順利應用於產品，我們設立工程專責團隊，負責技術轉移的最後階段，確保創新技術能無縫整合至現有系統。同時，我們建立敏捷回饋機制，讓研發團隊能根據市場需求快速調整方向。

探索 AI 賦能應用

Alnovation 競賽活動

為激發全體同仁的創新能量，並將 AI 應用融入各項業務，我們舉辦「104 Alnovation 競賽」。競賽以 AI 為主軸，鼓勵同仁從產品、工程及工作流程等面向組隊提案，並採用多階段評審機制，促使提案從概念逐步發展為原型。除了提供優渥獎金，獲勝團隊更將獲得專項資源支持，將提案轉化為正式產品，進而積累公司的智慧財產。



2024 年 Alnovation 競賽總參賽人數達 126 人、共計 35 支隊伍進行創新提案。

專家與種子的設立

我們在各領域定義、遴選並公告 AI 專家，賦予榮譽，並方便同仁諮詢。同時，於各團隊設置創新種子，協助成員推動創新。專家團隊定期分享最新趨勢與實務經驗，種子員工則接受強化培訓，成為部門第一線的變革推動者。我們更建立專家顧問制度，為各專案團隊提供即時指導，打造「教練－學員」式的技術傳承機制，促進組織內知識流通。

多元化學習資源

為提升同仁的 AI 知識、創新思維與實踐能力，我們不僅有內部專家授課，更與 AWS、先行智庫、GCP 等外部夥伴合作，提供超過 30 場 AI 與創新相關課程、3 場創新工作坊，以及客製化的陪跑計畫。透過個人化的學習路徑，每位同仁都能依據興趣與職責，精進 AI 相關能力。

課程	工作坊	客製化陪跑計畫
打造從技術入門、應用實踐到創新方法論的完整培訓體系。	採用設計思考，引導同仁從用戶痛點出發，培養解決實際問題的能力。	為創新專案提供全程指導，確保創意順利落地。

上下齊心共塑創新文化

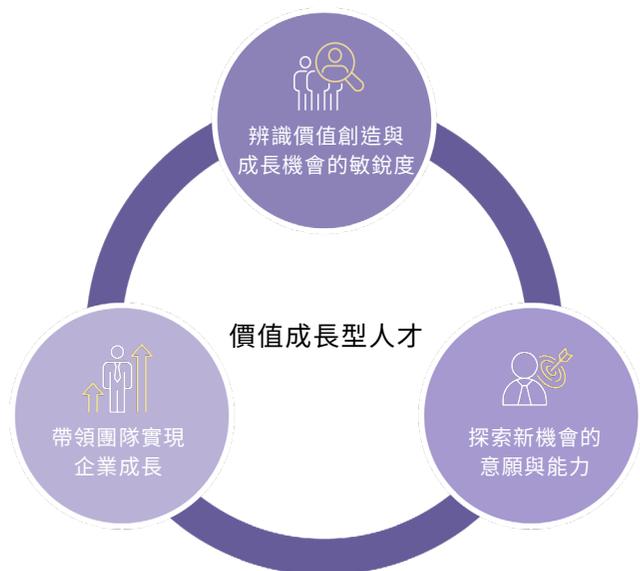
塑造創新文化是一零四全體同仁的共同責任。為此，總經理以公開信闡明公司擁抱開放創新、迎接市場挑戰及服務客戶的決心，而每位同仁則將創新理念落實於日常工作。同時，高層管理團隊以身作則，積極參與創新活動，展現對變革的堅定承諾。此外，我們更建立了創新提案快速回應機制，確保基層員工的想法能獲得及時評估與支持。



活化組織及培育人才

建立 AI 人才梯隊

在內部人才培育方面，我們鎖定創新基本素養的提升。透過評估全體同仁的 AI 素養，分層級制定技能清單，並提供線上學習平台、微課程等多元學習資源。此外，我們更設計實戰項目培訓，將學習與實際工作結合，激勵同仁提升創新能力。我們致力於培育能引領企業成長的「價值成長型人才」，也針對此類人才，規劃能充分發揮其價值的關鍵職位。

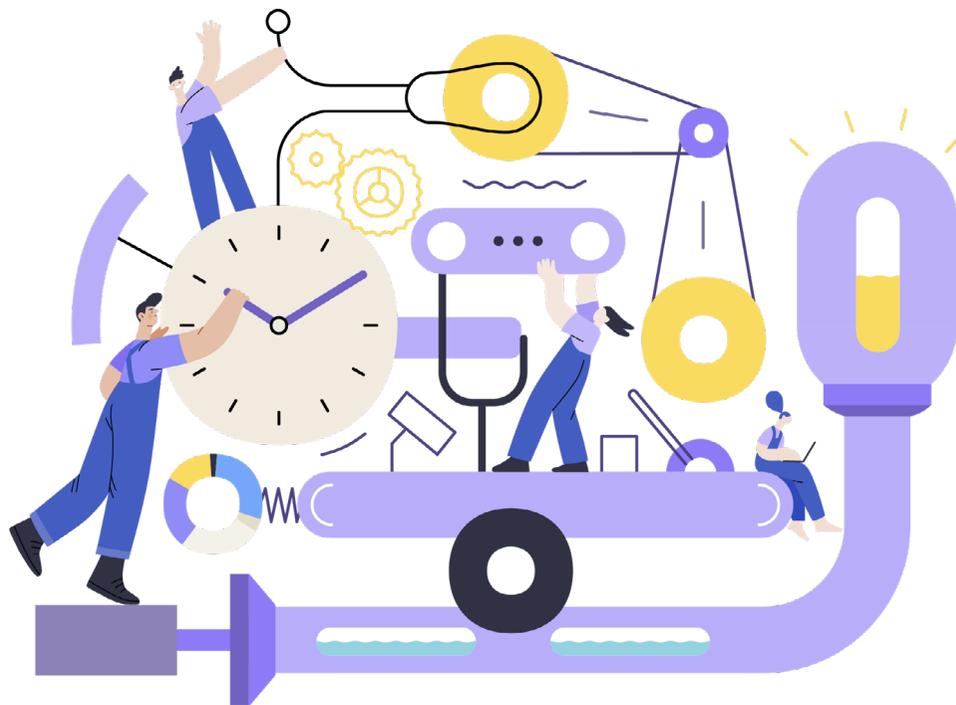


組織文化重塑

我們鼓勵同仁從「定型思維」轉向「成長思維」，擁抱勇於嘗試、快速迭代的精神，並建立「無責備」的實驗環境。我們重視新舊人才間的交流與學習，藉由團隊合作激發創新，建立信任與默契。同時，我們也打造具有吸引力的企業舞台，提供清晰願景、高影響力專案、開放溝通管道及內部創業機會，讓每位同仁都能在此實現自我價值。

績效獎勵變革

為鼓勵創新，我們將創新行為納入績效考核，並設計創新行為評估量表，客觀衡量同仁的創新表現。我們更導入多元評價機制，從多方角度評估創新貢獻，並建立創新積分制度，累積積分可兌換獎勵或發展機會。此外，我們也設立「年度創新標兵」獎項，表彰在創新方面有傑出表現的團隊與個人。



■ 技術創新

為了解決人才媒合領域的痛點，並為使用者創造更大價值，一零四持續投入技術創新。我們一方面透過研發來提升核心技術實力，另一方面則積極探索和應用 AI 技術，並善用外部資源，以確保我們的解決方案能真正貼近使用者需求。

媒合技術領先

我們堅信不斷的技術創新是推動公司持續成長的核心。因此，我們將一部分收入再投入到研發中，以確保我們在媒合技術領域保持領先地位。該些投資主要用於開發先進的演算法，優化用戶體驗，降低服務運行成本，以及提升求職求才服務的效率和媒合效果，保持業界領先地位。相關技術說明如下：

技術	運用
語義分析與自然語言處理	精準理解職缺描述與求職者履歷間的實質對應關係。
深度學習模型	綜合分析求職者的技能組合、工作經驗與潛在發展能力，進行多維度的匹配評估。
協同過濾與內容推薦混合模型	根據類似求職者的成功案例，進行智能化推薦。
即時學習機制	不斷從成功媒合案例中優化演算法參數，提升系統整體準確性。

2024 年平台智慧完成媒合比例^註達 36.12%，預計 2025 年來到 40%，持續維持媒合效果的領先地位，為用戶提供更多價值。

註：求職者及求才企業可透過多種方式進行媒合（如查詢、推薦及配對等），平台智慧完成媒合係指透過一零四 VIP 徵才系統中之 AI 推薦系統完成媒合者。

擴大 AI 創新應用

我們的 AI 創新應用策略以「用戶體驗」為中心，專注於實際問題解決，而非只是技術；創新應用的使用者規模與測評工具使用客群，輔以常模使用普及化。我們建立完整的應用評估體系，根據使用者回饋與業務指標，科學評估各項 AI 功能的效益與成本，新的技術進行小範圍應用，驗證成功後才全面推廣，確保每項創新都能為使用者創造實質價值。

在我們的努力下，創新應用的使用者占比^註從 2023 年的 56.5%，逐步來到 2024 年的 73.6%，並預計 2025 年突破 80%。

註：創新應用統計導入 AI 技術之刊登、客服及推薦等服務之使用者人數

外部技術資源

除了自身研發，我們也積極尋求外部機構的技術資源，以加速創新進程。透過善用這些技術，我們不僅能有效提升技術能力，也為一零四提供了寶貴的人才發展機會。這些努力展現了我們對技術創新的堅定承諾，以及我們對於提升產業水準的積極貢獻。

技術	提供商	應用	效益
雲計算	AWS	雲端基礎架構	應付尖峰時段的大量用戶需求
大數據	Databricks	數據平台	提升分析效率、數據整合及分析能力
生成式 AI	微軟	AI 服務基礎建設	智慧服務體驗
容器化	Google、Rancher	K8s 運算平台	降低能耗，節能永續

■ 產品創新

在快速變遷的人才媒合市場中，我們以求職求才大數據為基礎，結合生成式 AI 與人工智慧代理 (AI Agent) 等創新技術，優化產品並賦能服務，為企業與個人提供更高效率精準的求職求才體驗。透過這些努力，我們不僅提升平台效能，也打造更公平、永續的人才媒合生態，引領人才市場的數位轉型。

深度人資產品感動企業客戶

一零四運用 AI 技術，於人才服務的各個面向進行深度優化。我們透過 AI 技術，提升從雇主品牌建立、職缺刊登、人才篩選到面試流程等各個環節的服務品質，期望能更有效地幫助企業客戶找到合適人才。

服務面向	功能	AI 技術應用說明
儲備人才	員工價值主張 (EVP) 生成	運用 AI 分析企業特質與市場趨勢，我們能自動生成更具吸引力的雇主價值主張，找出企業獨特優勢，並針對不同人才及族群優化品牌溝通方式，提升企業對高潛力人才的吸引力。
職務描述 撰寫及刊登	智慧刊登 1.0 及 2.0	透過大數據與 AI 職務分析，我們能大幅提升職缺描述的專業性、精準度與吸引力。系統根據數百萬筆數據智能優化內容與格式，確保能有效吸引目標人才。
篩選人才	關鍵人才庫之 人才亮點與推薦	運用 AI 技術，系統能根據企業招聘需求，從龐大人才庫中智慧篩選最佳候選人。系統不僅能精準識別候選人的優勢技能，還能提供客製化人才推薦指標，有效協助企業人才儲備。
面談	50+ 嚴選人才 之 AI 面試幫手	專為高年級工作者設計的 AI 面試輔助工具，提供全面性的題庫與評估框架，能即時分析面試內容，預測工作表現，並提供結構化報告，協助企業做出更客觀的錄用決策。
人力資源 工具	線上 AI 客服	「104 人力銀行客服小妞」利用大型語言模型，提供全年無休、隨問即答的客戶服務。它不僅精準理解用戶提問並持續優化回答，更能在複雜問題上無縫轉接人工客服，確保服務品質不間斷。
	職缺合規性 AI 審查	自動檢測職缺內容是否符合《臺灣地區與大陸地區人民關係條例》第 34 條要求，避免企業發布不合規內容而面臨風險。另外，即時更新法規知識庫，確保審核標準與最新政策保持一致，為企業提供法律風險管理的依據。
	人資市集之 企業內訓課程	透過 AI 製課，我們能根據企業獨特的培訓需求，自動生成客製化的課程內容、介紹及智能推薦，精準補足員工能力缺口。

廣度生涯服務支持社會大眾

我們運用 AI 技術，為求職者打造更高效、更貼心的職涯服務。從履歷健診與生成、自薦信撰寫優化，到智能工作推薦，我們希望藉由 AI 的力量，協助求職者在競爭激烈的就業市場中脫穎而出，成功找到理想工作。

服務面向	功能	AI 技術應用說明
智能履歷	履歷表一鍵分析 2.0	採用先進 AI 演算法，全面評估履歷完整度、競爭力與目標職位匹配度；針對履歷中的弱點與提升空間，提供個性化、可操作的改進建議；比較同類職位求職者的履歷特點，識別用戶的獨特競爭優勢與不足之處，大幅提升求職成功率。
	AI 生成履歷、AI 生成自我推薦信	根據用戶基本資料，AI 履歷生成器能智能生成完整、專業的履歷與客製化自薦信，並根據不同產業與職位調整內容，突顯個人優勢，助求職者脫穎而出。
對話式智能工作推薦	以 LLM 為基礎的對話式智能推薦機器人	我們運用大型語言模型，透過自然對話理解求職者興趣，結合媒合演算法與會員管理系統，在 AI 協助下，引導求職者找到理想工作，並持續優化推薦結果，實現漸進式精準匹配。

智慧財產權管理

智慧財產權是全球企業對外競爭相當重要的資產之一，一零四做為提供求職及招聘就業服務的資訊化平台，所開發的系統，以及所蒐集處理的資料及內容均與智慧財產權保護息息相關，我們在智慧財產權的管理上，尤為重視與鼓勵智慧財產權的申請及保護，以確保我們的服務品質及商業競爭力的持續及穩固。

控管

為確保智慧財產權的妥善管理及個人資料檔案的安全維護措施，一零四於組織上設有法務室及資安暨個資委員會，持續為專利或商標的申請進行管理及維護；我們透過落實個人資料保護制度及個人資料檔案的安全維護，定期對全體員工及所屬人員舉辦基礎認知宣導或專業教育訓練，使其瞭解智慧財產權（包括營業秘密資訊保護）相關法令規定、責任範圍、管理措施或方法。

保護

凡一零四研發的產品與服務具有競爭價值者，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，或基於產品與服務屬性，具著作性質者，於創作完成取得著作權保護或技術秘密不適合對外揭露者，則以營業秘密方式保護。我們也取得 ISO27001 資訊安全管理系統認證及 BS10012 個人資訊管理系統認證，針對重要資訊資產（包含營業秘密資訊）以及求職會員個人資料進行完善保護。

開發

我們為鞏固市場競爭力，在產品技術創新管理上結合每一年度重要產品發展專案，凡具有技術創新者，採取先申請「發明專利」的策略，其次，輔以申請「新型專利」或「設計專利」的策略。

截至 2024 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
54	20	3	2	79

鼓勵創新

為鼓勵員工技術創新，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，並將事蹟公告周知。

06

為員工打造幸福職場

人才吸引及留任	84
人才發展及培育	90
員工溝通	95
職場健康安全	98

我們將員工視為最寶貴資產，相信人才為永續經營的基石，致力於打造學習型組織。透過完善績效評估與多元培訓，協助員工發揮優勢、規劃職涯發展；營造尊重多元與開放溝通的環境，照顧員工健康及身心平衡，共創幸福且具競爭力的企業。

亮點

- 榮獲臺北市職場性別平等認證雙獎肯定
- 榮獲國家人才發展獎（NTDA）
- 每 6 名員工就有 1 名為內部講師



策略及目標

重大主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
人才吸引及留任	靈活調整人才策略 因應激烈的人才競爭，針對市場變化與業務需求，定期檢視並優化人才策略能與時俱進、精準回應公司發展及人才市場動態。	員工到位率	員工到位率 ≥ 96.5%。	✗ 員工到位率為 96.1% ^{註1}	每年員工到位率 95% (含) 以上。
人才發展及培育	晉升制度透明化 透過「職務基準及職等評價」制度，讓晉升制度透明化，員工更明確知道自己的職能缺口及努力方向，提升留任發展意願。	每年定期請各單位主管檢視職務基準及職等評價是否有需調整，以符合當年度晉升實際需求	持續檢視職務基準及職等評價，並調整至符合當年度晉升實際需求。	✔ 已檢視職務基準及職等評價，並調整至符合當年度晉升實際需求。 ^{註2}	員工可透過職務評價系統進行自評與申請晉升，同時持續檢視與修訂職務基準及職等評價。
	依職務職等量身制作合適之課程 透過「職務基準及職等評價」規劃對員工工作內容及未來發展有利的課程內容，提升公司人才素質與工作效率。	所有 104 大學開辦學院之培訓課程皆依「職務基準及職等評價」設計	第三屆工程學院課程依「職務基準及職等評價」設計。	✔ 第三屆工程學院課程已依「職務基準及職等評價」設計。	第四屆企劃學院課程依「職務基準及職等評價」之落差進行學員調訓。
	多元學習成長及職涯發展機會 公司及主管能提供員工足夠的學習成長、職涯發展機會，讓好員工願意留任公司服務。	績效等第為 A (含) 以上同仁之離職率 ^{註3}	績效等第為 A (含) 以上同仁之離職率 ≤ 25%。	✗ 績效等第為 A (含) 以上同仁之離職率為 32.2%。 ^{註4}	請參考說明。 ^{註5}

重大主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
員工溝通	多元管道傾聽員工心聲 提供全面的員工溝通計畫， 確保員工意見如實傳達並 予以回饋、解決提升員工 滿意度並降低流失率。	線上門口溝通點閱率	線上門口溝通點閱率 ≥ 70%。	✘ 線上門口溝通點閱率為 69.3%。	請參考說明。 ^{註 7}
		員工滿意度問卷「組織 溝通」題組 ^{註 6} 分數	員工滿意度問卷「組織 溝通」題組分數維持 5 分（含）以上。	✘ 員工滿意度問卷「組織溝通」 題組平均分數為 4.9 分。	
		Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數	2025 年新增指標。		Town Hall Meeting 會後滿意度調查 分數達 4.5 分（滿分為 6 分）。

註 1：我們將持續投入資源，確保薪資福利具備競爭力，期望藉此吸引及留才，進而改善員工到任率。

註 2：2024 年 3 月完成檢視修訂，新增 3 份，修訂 37 份，累計共 75 份，共 101 人透過系統由主管提報晉升。

註 3：績效等第為 A（含）以上同仁之離職率計算方式為「績效等第 A（含）以上之同仁自請離職人數／該年度自請離職人數× 100%」。

註 4：績效 A（含）以上同仁之離職率較去年高，主係 2024 年景氣復甦及外部人才競爭力高，使外部拉力提高。

註 5：經重新檢視，發現影響高績效員工留任因素多元，未來將聚焦於全面性的人才發展與組織文化優化。

註 6：員工滿意度問卷「組織溝通」題組內容為了解員工對於「公司透過相關管道（如：全員 Town Hall Meeting、宣導會、門口溝通、公告……等），使我充份瞭解公司的資訊，例如：營運目標、公司文化」之滿意度。

註 7：前揭 2 項指標因計算方式限制，未能全面呈現參與情況，並受多重因素影響，為更準確反映溝通成效，公司調整追蹤策略的衡量方式為更適切的指標，持續強化雙向交流及透明溝通的文化。

人才吸引及留任

我們深耕就業市場多年，深刻體認到「人才」是一間企業永續經營的基石。我們以建構人性化的求職求才管道，提供優渥的薪酬及福利，廣納人才與我們共創社會價值。

■ 人才招聘

「態度為先，自行育才」是我們招募人才策略的核心。我們相信良好的態度是成功的關鍵，因此招募對象的態度是優先考量的重點，期望招募具備「Give」價值觀之人才，透過面試過程進行相關測驗，了解求職對象是否符合一零四之企業文化。我們也相信，好的人才能夠自行培養，因此在員工進入公司後，我們透過「職務基準及職等評價」為每位員工設定訓練規畫，確保員工每年都能達到成長的目標，幫助每一位員工實現自我成長。

招募形式上，我們精心策劃與一零四企業文化相關的社群行銷，透過招募行銷化吸引求職者的目光。與此同時，我們積極參與各項研討會露出、校園徵才、校園演講、政府所舉辦的聯合徵才活動，透過多元管道吸引求職者。透過這些創新的招募方式，我們期望能夠吸引到更多優秀的人才加入我們的團隊。

2024年，一零四員工到任率為 **96.1%**，我們將持續努力提升員工到任率。

[關於職務基準及職等評價](#)，請詳本報告書「[人才發展及培育](#)」

實習計畫

我們透過實習計畫培養有潛力的年輕人才，支持學生的專業發展，為公司注入新鮮的思維和創新的想法，打造學生與公司雙贏局面，同時也邀請過往一零四實習生回來演講，為學生提供職涯規劃和專業發展機會。

暑期實習生	年度實習生
提供學生在網際網路產業中應用和發展所學的知識與技能，以及與專業人士合作的機會，擴展他們的人脈和職業網絡。實習內容包含 Team Building、影片拍攝、桌遊挑戰以及實務工作參與，幫助他們了解自己的職業興趣和目標，並在未來做出明智的職業選擇。	透過與一零四團隊成員建立緊密的合作關係，進一步發展專業技能和職業素養，提供學生更多時間深入了解企業運作和相關領域知識的機會；對公司而言，亦能更好地評估實習生的能力，進而建立長期合作關係。



顧客價值經營處
2024年實習生

在一零四的工作環境下，我感到非常的愉快。即使作為一名實習生，我也體會到了公司的「Be a Giver」精神，讓我覺得自己的貢獻有著重要價值。



產品企劃處
2024年實習生

在一零四實習，Mentor 給予很大的空間讓實習生去應對客戶，遇到問題也能即時給予指引。實習生們透過團隊合作，一起討論問題、達成目標。如果你也喜歡「以人為本」的組織文化和「活潑、彈性」的工作氛圍，那麼一零四會是你實習選擇的不二之選！



中高齡任用

我們除了在產品服務發展中積極對外向企業客戶推廣任用中高齡^註人才外，也逐步增加公司內部的中高齡員工比例。中高齡人士的參與不僅能夠傳承過去的豐富經驗，同時也展現出較強的自律性和責任感。透過招募任用中高齡人才，我們期望能夠在組織內部激發出不同的火花，帶來更多的創新和多元化。一零四的員工當中，中高齡人數為 232 位，佔比約 25%。2024 年招募人數中中高齡佔 10%。這些中高齡員工擁有豐富的經驗與技能，對公司的發展佔有舉足輕重的角色。我們積極致力於提供一個包容與尊重的工作環境，讓每一位員工都能充分發揮自己的潛力，實現個人與公司共同成長的目標。

註：根據勞動部「中高齡者及高齡者就業促進法」第 3 條，中高齡者指年滿 45 歲至 65 歲之人。

■ 薪酬激勵措施

我們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。我們提供本薪、各項獎金、津貼、酬勞及持股，並且定期參酌外部薪酬水準、整體經濟狀況、物價指數，以及公司年度營運狀況、給付能力、人才激勵需求，調整薪資調幅與相關獎酬。另外，為激勵員工提升工作績效與挑戰任務，公司提供各類員工獎勵，感謝員工付出並鼓勵人才留任，促使公司永續發展。

取得頻率	激勵措施	說明	
定期	短期 (1 年內)	績效獎金 業績獎金	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：依業務職同仁的業績達成狀況核發
		年終獎金	依營運狀況核發，原則為 2 個月本薪
		員工分紅	依公司章程提撥一定比例之員工酬勞發放給同仁
		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% 獎金採持股信託發放
	佳節禮金	於端午節及中秋節給予禮金與禮品	
長期 (1 年以上)	員工持股 信託	員工加入持股會後，公司每月相對提存相同金額以供買進一零四股票，每年並依據職等及績效等第調整提存金額，每年發放現金股利	
	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電子票券	

取得頻率	激勵措施	說明
不定期	津貼	考量職務需要，給予加給項目，如職務津貼、職務加給、交通津貼、on call 津貼等
	員工獎勵	包含優秀員工、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
	員工介紹 獎金	鼓勵公司員工引薦優秀人才進入公司任職，依據職務給予不同獎金
	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

員工獎勵

為獎勵優秀同仁，我們設立員工獎勵機制，除了主管可隨時或定期（每半年）提報表現優秀員工外，跨單位同仁間也能互相推薦。獲得員工獎勵之同仁，給予獎勵金及榮譽假獎勵，並公開舉辦實體頒獎典禮活動，頒發獎狀與榮譽徽章，讓全體同仁了解其優良事蹟，藉此感謝同仁的付出及鼓勵人才留任，同時也促進跨部門間的典範交流。2024 年，由同仁推薦並成功獲選優秀員工人數達 10 位。此外，公司每年從員工獎勵獲選同仁中，再選出當年度的典範員工「Spotlight Award」並公開表揚，激勵全體員工見賢思齊，努力創造卓越成長的營運績效。

類別	獎勵方式
優秀員工	小功給予 5 日本薪獎金、大功給予 7 日本薪獎金，並給予 1 天榮譽假。
超級業務、績效卓越、行為卓越	嘉獎給予 3 日本薪獎金，並給予 1 天榮譽假。
專案獎勵	<ul style="list-style-type: none"> 包含金級及銀級專案，所有專案成員享下午茶獎勵金，金級專案每人 250 元，銀級專案每人 150 元。 專案主管可視需要提報團隊中之優秀成員，依表現給予獎勵金，上限為每人 15,000 元。
發明專利獎勵	個人發明獎給予獎金 20,000 元至 60,000 元；團隊發明獎成員共享獎金 60,000 至 100,000 元。
Spotlight Award	頒發個人獎盃，並給予 30,000 元獎勵金。



員工持股信託

我們設有員工持股信託方案，期待每位員工都能成為公司股東，凡到職滿三個月之正職員工皆可自行選擇是否加入員工持股會，並且開放員工「自提金額加碼」，持股期間每年可享股利分配，共享經營成果，同時提供員工一個理財規劃的選擇。截至 2024 年底，入會人數佔正職員工比例達 83%，且其中有 37% 的會員選擇自提金額加碼。

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員工提繳 6% 外，針對舊制年資員工（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，讓員工的退休生活安心、有保障。

多元員工福利

我們致力於打造優質工作環境，同時提供多元福利政策，提升員工的生產力與士氣，透過彈性假勤、便利生活服務、以及完善的共融職場措施，支持員工在工作與生活間取得平衡，進而激發工作熱情與創造力。

多元彈性的假勤制度

我們推出多元彈性假勤制度，包括彈性班別、樂活假、生日假和團體志工假，旨在提升員工的幸福感，希望透過這些福利，讓員工能夠更好地平衡工作與生活，享受愉快的職場環境。

彈性班別	提供固定班別和彈性班別，供同仁享有更多生活彈性。
樂活假	<p>共 6 天樂活假，分為「指定假」及「自選假」。</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定假：為政府當年度行事曆公告的補班日或連休假期。 自選假：當年度 6 天樂活假扣除指定假後剩餘天數。若某年共 2 天補班日，則自選假會有 4 天。 <p>正職員工享有完整樂活假權益，約聘及兼職員工則適用指定假。</p>
生日假	於同仁生日當月 1 日發放，使用期限至次年同月 1 日前，讓同仁可彈性安排專屬的慶祝時光。
團體志工假	每年每位同仁最多可以申請 3 天的團體志工假。

員工生活支持

我們致力於打造便利舒適的工作環境，提供多項生活服務，包括美味經濟的員工餐廳及咖啡廳、便捷的交通接駁車，以及豐富多元的員工社團，讓同仁在工作之餘也能享受生活。

員工餐廳及咖啡廳

自設員工餐廳，聘請合格廚師與衛生管理師，嚴選在地食材，提供低油低鹽、營養均衡的午餐。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，從環境清潔、設備保養到食安監測守護員工飲食健康。



餐費補助

提供餐費補助，每日每人一次。健康餐盒補助 40 元，其他餐飲（團膳、早午餐、飲品、輕食等），消費滿 21 元補助 20 元。

交通接駁車

提供捷運大坪林站和萬芳社區至新店寶中辦公室的接駁車服務，保障安全且便捷的通勤。

社團參與

自鼓勵員工參與社團，透過興趣培養與人際交流，增進工作支持與生活平衡，並由職工福利委員會提供社團創立與活動經費補助，目前共有 10 個社團。



共融職場及母性友善

我們積極打造共融友善、性別平等且適合孕育的職場環境，如支持員工育兒的托嬰中心，以及涵蓋全體同仁的團體保險。這些措施減輕員工生活負擔，創造安心工作環境。我們的努力獲得台北市政府勞動局肯定，榮獲「職場性別平等認證」的「銅質獎」和「創意獎」雙重肯定。

托嬰中心

自 2015 年設立的「希望搖籃」托嬰中心，已支持近 300 名寶寶，並幫助員工平均半年回歸職場，此舉降低了離職率；同時，我們也開放給附近廠商和民眾使用。中心收費比市價低 20%-40%，鼓勵準時下班以促進工作與生活平衡。2018 及 2022 年均獲優等評鑑，提升家長安心感。



提升托育安全感

- 全體幼教保育人員均為自聘正職，非委外。
- 除 12 位托育老師，專設 1 位專屬護理師隨時照顧嬰幼兒健康。
- 托嬰中心設於企業內部，方便員工就近探視。



舒適生活環境

- 最多收納 59 名嬰幼兒，平均每人使用面積 1.7 坪，活動空間充足。
- 配置的監聽器防止危險發生。
- 全熱交換器確保室內空氣品質，同時設有紫外線消毒燈於無人時運作。



收托品質良好

- 每月收費平均 16,500 元，低於市場的 20,000 至 22,000 元。
- 社會局提供專業輔導以提升教保品質。
- 優先選用有機、無毒安全食材。



育兒補助及彈性工時

提供每胎 30,000 元生育補助及多元彈性工時制度，協助員工兼顧工作與家庭照顧需求。

育嬰假

我們遵循相關法令規範作業，同仁可申請育嬰留職停薪，期限屆滿時可申請復職。2024 年申請育嬰留停者共 23 名，其中女性 20 人、男性 3 人，整體復職率 95%。

年份	項目	男	女	合計
2024	享有育嬰假人數	10	22	32
	申請育嬰留職停薪人數	3	20	23
	育嬰留職停薪應復職人數 (A)	2	20	22
	育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	2	19	21
復職率 (B / A)		100%	95%	95%
2023	育嬰留停復職人數 (C)	-	10	10
	育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	-	7	7
留任率 (D / C)		-	70%	70%

醫療諮詢

為了確保女性員工在職場中獲得平等尊重及照顧，我們針對妊娠及產後一年內的員工設立母性健康保護機制，包括危害評估、風險管理、醫師指導和工作適配，並提供彈性工時與支援。人事單位協助提供名單，由護理師根據需求進行衛教和諮詢。

2024 年妊娠中、分娩後一年內及哺乳女性主動關懷共 24 位，7 位由臨場醫師進行健康衛教指導，解決員工身心健康問題。

友善空間

我們於新店、南東及台中之辦公室設置哺乳室，備有沙發、奶瓶消毒鍋、冰箱、母乳袋、溢乳墊等器材，提供產後有集乳需求員工一個安全隱私空間使用。



團體保險

提供完善的團體保險，包含定期壽險、重大疾病險、意外傷害險、職業災害險、住院醫療險及癌症健康險等多項保障，其中重大疾病險保額 30 萬元、住院醫療險 2,500 元及癌症健康險的保障優於業界。另外，為提供更周全的意外保障，同仁也能以優惠價格為家人加保，一同享有保障。

人才發展及培育

我們致力於打造學習型組織，透過績效評估協助員工發展，設定明確目標。我們重視專業與態度，透過多元培訓提升人才能力及競爭力，並推動「Giver 文化：誠實回饋」，鼓勵同仁彼此坦誠回饋，共同成長。

■ 員工績效及發展

為確保公司、部門與員工工作目標的連結，我們訂有《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，雙向溝通達成共識與產出成果。

晉升制度

為使各職務發展有更明確指標，並提供更透明的晉升評核方式，讓員工知道自身職務未來的發展與晉升標準，我們參考政府職能發展應用平台，發展出內部的「職務基準及職等評價」機制，在選用育留的人才管理上提供相關基準與指引。若員工的專業及職能程度已達該職務下一職等的要求，主管可隨時提報，員工亦可自我舉薦，晉升不再受時間與人數比例限制，讓員工的工作成果可立即轉換成晉升及職涯發展上的實質成就感。2024 年，已完成檢視職務基準及職等評價，調整至符合當年度晉升實際需求，共 101 人透過系統由主管提報晉升。2025 年將上線職務基準與評價系統，方便同仁透過系統查詢能力標準及申請晉升。

什麼是職務基準及職等評價？

「職務基準」就像是工作說明書，載明 72 個職務的任務，包含工作職責、工作任務、績效指標 KPI、基礎及進階知識技能、專業基礎及進階職能，以及各面向的職涯發展機會。「職等評價」則詳細描述每項專業的定義，以及職能關鍵行為，並且訂出各職務的專業職能項目在不同職等的能力分級標準。我們每年定期請各單位主管檢視職務基準及職等評價是否有需要調整，以符合實際需求。

績效評核機制

績效評核機制，新人到職在試用期結束前進行，一般員工則於年末進行，藉由年初設定績效目標與發展計畫，年中及年末以績效面談方式，由主管與員工共同檢視工作進度與目標之差異，以及行為展現與期望的落差，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願景。

互評回饋機制（即時回饋）

同仁可於專案或個人間彼此回饋，透過即時且多維度的回饋、建議和肯定，讓績效評核制度更具公平性及客觀性。期末評核時主管會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。而績效評核之結果將做為同仁晉升、異動、薪酬管理、激勵之依據。

個人發展計畫書（IDP）

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，訂定績效改善計畫（Performance Improvement Plan, PIP）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。

■ 縮短訓用差距

面對快速變遷的產業環境，企業人才培育已成為提升競爭力的關鍵。為了有效縮短訓用差距，我們積極推動雙軌職涯培育計畫以及內部講師計畫，結合外部資源與內部知識傳承，打造更完善的人才發展體系。

雙軌職涯培育計畫：104 大學

為了讓員工的知識技能與公司發展接軌，我們開辦 104 大學，根據職類開設 104 工程學院、104 企劃學院、104 中基層管理學院、104 高階管理學院，課程設計以「學用合一」為宗旨，透過基礎到進階的必選修課程，搭配公司內部實際案例作為教學內容，有效縮短培訓與應用之間的差距，員工能將所學落實在工作上，做完課程作業時也同步完成、優化自己的日常工作。

104 大學課程規劃結合「職務基準及職等評價」中的專業技能，旨在提升員工工作效能，不僅能夠增強培訓效果，還能夠提高公司人才素質。按照該表上標明的專業技能和等級，為員工量身定制合適的培訓課程，使員工能透過課程更了解個人職涯歷程的全貌，例如第三屆工程及企劃學院課程，便以「職務基準及職等評價」中的專業技能和等級制定課程地圖，工程職更率先依據主管年度職能分析盤點出的能力落差，進行調訓。第四屆企劃學院課程也將以職能落差調訓為目標。

104 大學另一特點是「雙軌職涯培訓」。一軌鼓勵員工在專業領域深耕，提升專業技能；另一軌則培育有意願且有能力擔任管理職的同仁知道如何當位好主管。透過此計畫，員工可彈性選擇符合個人興趣與發展需求的培訓方向，獲得更全面的職涯發展支持。

2024 年，104 大學共計開辦 89 堂課程，參訓人次數達 2,160 人，課程總體滿意度分數為 4.56 分（滿分為 5 分）。

學院	課程內容	2024 年 開課堂數	2024 年 總參訓人次數
企劃學院	產品開發流程、提案技巧、SEO 及顧客旅程……等。	22	491
工程學院	程式撰寫基礎、Debug 工具與技巧、104 網路架構基礎程式……等。	43	1,085
管理學院	採實際管理案例、公司理念授課，輔以作業及個別助教輔導。 <ul style="list-style-type: none"> 中基層主管：績效面談、跨團隊運作、決策能力等。 高階主管：授權賦能、策略思考、領導魄力等。 	22	494
業務學院	如何用最適合自己的方式開發、獵才成交關鍵點解析、善用個人品牌發揮價值與影響力、獵才顧問 必修法律學分……等，每年度陸續開課。	2	90
總計		89	2,160

內部講師制度

為了有效傳承公司核心、管理及專業職能，打造學習型組織，促進知識分享與交流，我們設立內部講師團隊，研發並指導相關課程。根據不同的認證標準及條件，內部講師由初階至高階分為橘級、銀級和金級講師，所有員工皆可提出申請，須符合各級講師認證條件並通過講師培訓課程，方能成為內部講師。此制度可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。

		
1 小時 600 元	1 小時 800 元	1 小時 1,000 元

註：內部講師依據內部講師培訓與評鑑、累計授課時數及課後滿意度表現，可視情況晉級至下一等級的內部講師。

我們開設內部講師培訓專班，透過教室課程，傳授內部講師職能缺口分析、教案表、評量工具等基礎知識，並安排課中作業以鞏固學習成果。完訓後即能參加試教評鑑會，通過評鑑且講授一小時以上的課程，方可晉升為銀級講師。除此之外，每年 9 月 28 日教師節皆會舉辦每位內部講師都能參加的講座，讓大家可以不斷精進自己的教學技巧。我們期許內部講師培訓能協助同仁有效地傳承自己的知識協助其他同事，對個人而言也有助於其專業能力的展現，並為其職涯發展加分。

截至 2024 年底，共培育內部講師 149 人，佔全體員工比例 16%；2024 年新晉級的講師共計 2 位金級、3 位銀級及 26 位橘級。

優秀講師表揚

我們每年於 9 月 28 日教師節表揚年度優秀內部講師、年度優秀新人輔導員。我們根據授課時數、課程類別、課後滿意度評選出優秀內部講師，以表彰講師的辛勤耕耘和貢獻。對於輔導新人的輔導員，依輔導人數、輔導滿意度遴選出優秀輔導員，感謝他們對新人的耐心陪伴與輔導，幫助新進員工快速融入公司。希望通過教師節表揚活動，進一步激勵他們在工作展現 Give 精神，運用自身知識、技能及時間協助其他人。



賴鑫治
產品暨價值營運處

成為企業內部講師後，我深刻體會到，分享並非單向的知識傳遞，而是一場「雙向的學習旅程」。每一次的課程與交流，參與者的提問與回饋，總讓我重新檢視自己的觀點，甚至發現過去未曾察覺的盲點。這讓我明白，教學的本質不僅是給予，而是在交流中共同成長。

同時我也體悟到，講師的角色不僅僅是知識的傳遞者，更應該是「成長的引導者」。這樣的角色，充滿挑戰和價值。當我看到參與者因為課程而有所啟發，甚至將所學應用到實際工作中時，那份成就感更是遠遠超越單純的教學成果。



洪菽鄺
數位人資產品處

在我學習的旅程中，曾受到許多人的幫助與指導。如今，透過擔任內部講師，分享自己的知識與經驗，幫助更多夥伴獲取資源解決困難，讓大家在學習的過程中不再感到孤單。期待能創造一個互相扶持、持續成長的環境，讓每位夥伴都能在這裡找到力量與鼓勵。



專業技術訓練

AI 數位人才及關鍵領域能力培訓

在數位轉型與 AI 浪潮的推動下，我們相信「創新」是企業成長與拓展市場的關鍵，並將「人工智慧」納入職涯服務與人才管理核心，導入相關技術以因應市場變化。2024 年，我們打造一支具備多元技能與創新思維的團隊，聚焦 AI、數據分析及雲端技術等關鍵領域，推動人才培育與能力提升。

AI 培訓系列

AI 思維與應用	為高階主管開設 AI 思維講座及數位轉型讀書會，提升領導團隊對 AI 趨勢的掌握與戰略規劃能力。
大型語言模型 (large language model, LLM) 實作	<ul style="list-style-type: none"> 為企劃職同仁安排大型語言模型實作初階班，掌握 AI 在行銷、內容創作等領域的應用。 為工程職同仁提供 LLM 應用開發工作坊，學習開發與部署 LLM 相關應用。
提示詞工程與模型優化	透過學習提示詞工程技巧，使內部人才深入理解大型語言模型，提升 AI 應用的能力。
GitHub Copilot 培訓	包班提供工程師 GitHub Copilot 培訓實作，提高程式開發效率。
Alnovation 系列活動	從 2024 年起舉辦「Alnovation」系列活動，鼓勵同仁分享 AI 創新成果，並透過 15 堂線上線下 AI 培訓課程，提供大語言模型、RPA 工具、AIGC 生成、提示工程、聯發科 DaVinci、AWS playground 等 AI 平台資源，激發員工的創新潛能。



數據分析與雲端技術

Google Analytics 4 (GA4) 與 Google Tag Manage (GTM) 培訓	Kubernetes (K8s) 培訓
透過帶狀課程與實作培訓，強化同仁的 GA4 和 GTM 技能，運用數據分析工具更精準地掌握使用者行為與市場趨勢，制定數據驅動的行銷策略。	提供 Kubernetes (K8s) 相關培訓課程，讓工程師掌握雲端容器技術，了解如何利用 K8s 平台進行應用程式部署、擴展與管理，以提升資源使用效率與系統穩定性。

我們持續專注最新的專業技術，每年因應新趨勢推出課程，過去我們致力於雲端及數據分析的技能培育，這兩年則以 AI 培育為主軸，以期在快速變遷的市場中保持領先地位，為客戶提供更具創新性與競爭力的產品及服務。

鼓勵就服技術士證照考試

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，我們鼓勵員工參與乙級就業服務技術士證照考試，並提供相關資源，包含報名費不限次數補助、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 10,000 元獎勵金，並於公司內網 ePortal 公告每梯次考取證照之榮譽榜單。自 2012 年開始推動後，截至 2024 年底通過考試且仍在職之同仁共 52 位。

員工培訓評估

我們落實柯氏四級訓練評估模式 (Kirkpatrick Model)，透過反應、學習、行為、結果等四層次的評估，確保公司培訓具效果、效率及針對性。為確保公司培訓品質，我們強調「學用合一」，所有員工重點課程須至少達「Level 3：行為層次」，包含透過課後行動計畫實施、360 評核回饋、量化問卷回饋、成果發表等，確保員工在培訓後，能夠實際於工作中運用相關知識及技能。2024 年，我們憑藉整體人才發展策略，自眾多企業中脫穎而出，榮獲人資領域最高榮譽——「國家人才發展獎」(NTDA)，未來將持續為員工打造個人化學習藍圖，全面提升人才競爭力。



註：完課之定義，包含完整出席、通過測驗、課程作業繳交且合格等。

員工溝通

我們提供尊重多元性的工作環境，確保員工免受歧視或騷擾，並建立暢通的勞資溝通及申訴管道，定期執行員工滿意度調查，根據調查結果進行改善措施，確保員工都能在尊重及包容的工作環境中發揮長才；同時，我們定期透過員工大會佈達公司最新政策及經營績效，使員工充份理解公司的使命願景及經營方向。

■ 員工溝通管道

我們重視員工的權益及意見，建構多元而完整的員工申訴管道，包含員工意見信箱、員工申訴專線、不當行為舉報信箱，員工可透過前述任一管道表達相關建議，各項受理過程全程保障隱私，避免同仁權益遭受侵害，並將同仁反應事件立案處理、進行改善追蹤，打造和諧的工作環境。我們依法制定《性騷擾暨不法侵害防制措施及懲戒辦法》，並建立申訴處理委員會，受理調查並進行懲處決議、轉介輔導資源等。

管道	反應議題	負責人
員工意見信箱（公司內網 ePortal） 員工申訴專線：02-2912-6104 #8636	公司內各項問題	人力資源處處長
不當行為檢舉信箱（110@104.com.tw）	從業道德問題	稽核室處長、法務室處長
	性騷擾、不法侵害問題	

2024 年員工意見信箱及不當行為舉報信箱共收到 11 筆回饋及申訴，其中 1 筆為職場暴力申訴、2 筆為硬體措施相關、4 筆與員工活動及福利措施相關。職場暴力申訴，已依照公司《性騷擾暨不法侵害防制措施及懲戒辦法》組成申訴處理委員會進行處理結案，其餘回饋建議皆協同相關單位評估後予以調整，即使無法調整，也已向提出的同仁說明公司目前措施的用意、尚無法更動的原因，以期做到傾聽同仁的聲音、照顧同仁的不同需求。

■ 員工大會

我們每年年中、年底各舉行 1 次全體員工大會 Town Hall Meeting，由總經理等高階主管親自主持會議及說明，並接受全體同仁的現場提問。年中員工大會說明公司經營方針與上半年營收狀況，同步近期公司最新政策、制度；年底員工大會則針對員工滿意度調查結果及後續改善方式進行解說。

2024 年 7 月及 12 月各舉辦 1 次全體員工大會，線上同時參與人數分別為 673 人及 718 人。



■ 員工滿意度調查

為強化公司對員工照護制度以符合員工需求，我們自 2021 年起每年執行員工滿意度調查，由 ESG 委員會轄下員工關係小組執行，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。2024 年員工滿意度以六點量表進行評核，共計 549 名員工參與調查（涵蓋率 65%），調查結果顯示為 4.68 分，其中「組織溝通」題組分數更高達 4.9 分，員工滿意度達 4 分以上之員工人數占比為 90%。

調查結果出爐後才是序幕，我們舉辦員工大會 Town Hall Meeting 說明滿意度調查結果，根據同仁意見回饋提出後續公司制度與措施的改進方向，以及各單位主管針對該單位的滿意度弱項、開放式意見進行回饋，提出具體方案並在部門會議中說明。我們積極且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。2024 年針對員工滿意度調查結果，我們提出以下優化方案：

提升工作環境品質

重新裝潢新店 7 樓、9 樓、10 樓 與台中辦公室，新增南東 9 樓、新店 4 樓電話亭。



多元健康檢查方案

- 提高員工健康檢查費用預算。
- 提供多元方案供員工選擇。
- 中高齡員工改為每年進行健康檢查。



推動績效及晉升制度優化

- 推動績效改制及 Give 3.0 計畫，激勵員工持續成長。
- 新增職等評價系統，優化晉升制度流程。



■ 勞資會議

我們依據《勞資會議實施辦法》規定，每季舉辦勞資會議，資方代表 5 名、勞方代表 5 名、代表男女比例 6：4，每季主席由勞資雙方輪流擔任，會議中針對勞動條件、勞工福利等事項進行討論，所決議事項 100% 涵蓋全體受雇員工，以強化勞資關係。公司雖未成立工會，無團體協約，但當公司有重大變化，發生可能影響勞工權益之事項，勞資會議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。

勞動條件改善說明

2024 年 5 月，公司於進行系統升級期間，因突發技術狀況影響作業時程，需臨時調整部分員工工作安排，以維持營運穩定。經主管機關查核後，認定相關作業尚有待改善之處，並予以裁處 5 萬元。公司對此高度重視，已即刻啟動內部檢討機制，並針對人力調度、作業流程及勞動條件管理進行全面優化。未來將持續強化內部合規制度，提升管理透明度，確保勞工權益與企業永續發展目標一致。



■ 門口佈告欄

為了讓員工更了解各單位開發的產品以及公司發展狀況，以提高同仁對公司的認同度，我們在辦公區設計門口佈告欄，利用辦公大樓各樓層之門口以及廁所報告欄張貼公司資訊，內容包含公司理念、經營成果、產品新功能、優秀員工表揚、員工福利及活動……等；門口佈告欄同步置於公司內網 ePortal 登入頁面，從線下溝通延伸至線上溝通。門口佈告欄除以公司的角度佈達資訊外，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，所有佈告內容皆包含該佈告所負責同事之信箱，讓其他同事能夠隨時給予建議和回饋。我們透過版面調整、精準下標等方式優化門口佈告欄呈現，吸引員工閱覽，提升門口溝通閱讀率。

2024 年線上門口溝通點閱率為 69.3%。



EVP Slogan 由你來設計

EVP (employee value proposition) 員工價值主張 是公司要傳達給員工的價值，是對員工所重視關切的給予承諾

104 EVP 的三大核心價值&承諾

- 社會責任**
104人壽 Giver 就能達成104使命
- 友誼共融**
讓每位壽友都能喝 完善新辦福利與服務104人
- 開放創新**
CMOSA 的創新應用 讓向來優質產品服務予客戶

由你來設計 EVP Slogan，期待語句能清楚展現104員工價值主張，且新穎易記，經初審挑出候選 Slogan，再經由全員投票找出104 EVP Slogan 金句。

3/18 - 3/31
EVP Slogan
投稿報名

4/1 - 4/12
EVP Slogan
初步審核

4/15 - 4/19
評審團大賞獎 5000 元
全員票選人氣獎 2000 元

誰許共創與眾不同，深入人心的 104 EVP Slogan!



人力資源處 佈告欄

1+1=∞

分享你的經驗，成為104的光點

- 一個人走得快，一群人走得遠。
- 邀請您分享自身幫助他人/跨團隊的行動，促成 1+1=無限大的經驗!

好禮 1: 即日起至 9/3 完成投稿填寫填寫，即贈 Haagen-Dazs 冰淇淇淋券

好禮 2: 獲刊在 FB 上104上班這班事，再贈精美 1,000 元禮券!

歡迎踴躍投稿，讓您在104創造出無限的可能性!

我要投稿



集團行銷處 佈告欄

報名 好康傳出去！邀您朋友共感品牌價值

讓企業和求職者 完整體驗 104 的三大價值

2天15+場活動 領導品牌 AI技術領先 多元服務優勢

2024 職涯博覽會
6.15(六)-6.16(日) 台北華山文叢

立即報名

完整資訊



集團行銷處 佈告欄

104 校系明星圖鑑上線啦！

中文系是內人內典？服務車壞掉就該找機械系？打破校系刻板印象！且看三位夥伴如何示範！

- 不管當不當家，出社會都要信守的加分條件
- 講求為主，讓家找到其他團隊發展職涯的踏腳石
- 講求為影響力且誠信最後的打工人

104 專業職工圖鑑

104 校系明星圖鑑

104 校系明星圖鑑

104 校系明星圖鑑

完整資訊

■ 新進人員訓練及新人導師制度

為了能讓新進員工順利適應公司文化、得以長期受雇，我們提供包含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，並且設計新進員工小組黑客松，讓新進同仁在彼此討論激盪火花時，能更熟悉公司文化及產品服務。

與此同時，我們建立新人導師 (Mentor) 制度，幫助新進人員順利適應工作，並提供所需的專業知識和技能。我們要求各單位主管進行專業技能與職能的盤點，並列出新人到職時需要培養的專業知識與技能。接著，主管指派一位經驗豐富的同仁擔任新人導師 (Mentor)，為新人提供相應的工作指導與生活輔導，協助新人順利適應新的職務要求。2024 年，共邀請 182 人次的夥伴擔任 Mentor，協助新進員工融入公司，並補助輔導餐費、輔導津貼，確保 Mentor 能全心全意地參與輔導工作。



職場健康安全

我們持續優化員工健康照顧及職場安全措施，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。我們希望能夠成為同仁身心健康的支持者、有溫度的幸福企業。

■ 職場安全

為保障員工安全與健康並防止職業災害發生，我們訂有《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。

工作安全

我們的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，並於各樓層設置自衛消防編組，務求同仁繁忙工作中注意人身安全。我們每三年安排急救人員訓練課程，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，並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。另外，我們為員工投保意外及醫療團體保險，員工眷屬可另外申請自費加保。2024 年工傷情形如下：

項目	性別	
	男	女
工傷件數	4	2
工傷平均損失日數	2	0
工傷死亡件數	0	0

註：工傷事件主係員工上下班通勤發生交通事故，一零四傾力提供員工保險相關資訊及協助進行理賠事宜。

教育訓練

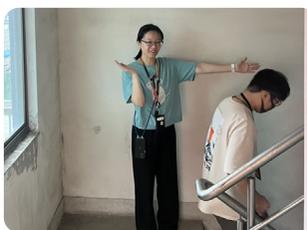
我們每年 3 月和 9 月舉辦消防逃生演訓，提升員工對於火災安全的認識和應變能力，以便在遇到任何突發情況時能迅速反應。此外，為強化新進同仁的職場安全意識，新進同仁入職時即規劃安全衛生教育訓練課程，內容涵蓋職業安全衛生法簡介、辦公室常見風險說明及公司因應措施、火災應變指引等，期盼協助員工建立正確安全觀念，共同營造安心無虞的工作環境。歷年職場安全衛生教育訓練資訊如下：

訓練內容	項目	2022	2023	2024
消防逃生演訓	演練人數	29	17	16
	演練人時	4	4	4
	人時小計	116	68	64
新人安全及衛生教育訓練	演練人數	204	162	162
	演練人時	1.2	1.2	1.2
	人時小計	244.8	194.4	194.4

工作環境

我們相當重視員工在工作場所的人身健康與安全，實施了一系列措施提升辦公環境的安全和舒適度，使每一位員工都能良好的工作環境充分發揮潛力，同時保護其健康和安。

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	每天紫外線燈夜間消毒、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 CO ₂ 濃度
降低室內 PM 值	增設專業級空氣清淨機（含紫外線殺菌模組）



健康服務

員工的健康與福祉是企業管理的重點。我們提供一系列健康服務，包括免費健康檢查、臨場醫師服務以及母性健康保護。同時，我們也特別重視人因性危害預防和過勞預防，致力於建立更安全的工作環境。這些措施不僅改善員工的身心狀況，也能促進公司的整體生產力，營造出更加安全舒適的工作場所。

免費健康檢查

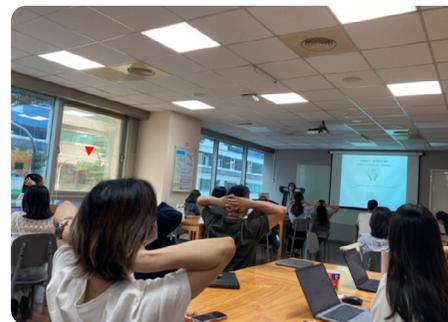
我們提供同仁免費兩年一次健檢，並給予三小時健檢假，讓員工有充裕的時間往返院所進行健檢。健檢後針對員工健康問題，聘請講師與同仁分享，包含如何健康吃外食及穩定控制三高等健康課程。我們提供每位員工健檢補助，2024 年由每位員工補助 2,000 元提升至 2,500 元，預計 2025 年起提供 45 歲以上同仁 4,500 元補助，並於 2026 年適用全體同仁。

臨場醫師服務

我們每季提供臨場醫師駐點服務，提供員工工作相關健康諮詢、健康報告異常諮詢、個人健檢相關諮詢。2024 年臨場醫師舉辦講座，包含指導員工如何閱讀自己的健檢報告，並提供 52 位員工諮詢服務，相較 2023 年諮詢人數明顯提升，員工逐漸重視個人身心健康。

人因性危害預防

為防止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，我們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；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。2024 年，特邀講師辦理頭頸部 DIY 穴位應用講座，透過中醫養生概念，教導員工簡單的自我舒緩技巧，減少肌肉緊繃與疲勞、降低職業病產生。



過勞預防

為保護工作者安全健康，我們針對採取輪班、夜間工作、長時間工作及因異常工作負荷而感到疲憊、焦慮之員工提供健康管理措施，以確保相關工作者之身心健康。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；搭配兩年一次員工健檢，請員工填寫「過勞量表」及「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。針對低風險員工，由護理師進行個別關懷衛教，中高風險員工，則由臨場醫師提供諮詢及指導。2024 年持續辦理每日健康操及舒壓按摩服務、每季職業醫學專科醫師臨場服務、每年舒壓課程及健康講座、心理諮商服務，協助員工達成身心平衡與健康。

健康促進

我們重視員工的身心健康，認為健康的工作環境是企業永續經營的基石。除了遵循相關法規要求外，我們亦主動推動多項健康促進措施，致力於營造支持性職場文化。透過健康促進活動、舒壓服務與疫苗補助等多元方式，協助同仁建立良好的健康習慣，提升整體福祉與工作效能。

員工身心健康

為了提升員工心理和社會健康，我們與桃園生命線合作推動員工協助方案（EAP），提供多元的諮詢服務管道，心理諮商師透過專線服務、信件往返、一對一諮詢面談等方式，成功解決員工問題。2024 年員工 EAP 舒壓課程規劃，包含和諧粉彩書籤、精油乳液、心靈牌卡、降三高聰明飲食、沉靜在花草茶裡冥想時光等主題課程，共計開辦 10 堂課，參與人次數 202 人，課後滿意度調查均為 4.52 分以上（滿分為 5 分），整體滿意度達 4.73 分。

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



舒壓按摩

2024 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、上背及下背。我們特聘視障按摩師提供肩頸舒壓按摩服務，每位員工一個月可預約一次按摩服務，若當日有空檔也可重複預約使用，此項服務受到員工的廣泛好評。我們也提供電動按摩椅服務，每次預約 15 分鐘，讓員工在上班之餘享有舒壓按摩服務。

2024 年，舒壓按摩使用人次數為 4,954 人次。

流感疫苗補助

因應流感季節來臨，我們提供員工流感疫苗補助，提升群體免疫力、保障員工健康，每位員工補助金額上限為 900 元。除此之外，我們邀約醫療院所前來公司施打自費流感疫苗，節省員工久候醫療掛號時間。

2024 年，於公司施打自費流感疫苗之員工共計 182 位、補助自行前往醫療院所施打疫苗之員工共計 40 位，合計共 211 位，年對年施打人數增加 69%。

健康促進活動

為促進員工身心健康，我們積極推動多元化的健康促進措施，包含運動參與獎勵機制與健康講座課程規劃。透過點數兌換獎勵制度、減脂挑戰活動及多樣化的課程主題，鼓勵員工養成規律運動習慣，提升健康意識，並在工作與生活之間取得良好平衡。2024 年健康促進活動共計 222 名員工參與。

運動參與獎勵

- 點數獎勵機制：將運動紀錄轉換為點數，並以電子禮券形式提供獎勵
- 運動參與方式
 - 參與公司內運動課程
 - 參加國內外運動活動（如健走、路跑、單車、游泳、鐵人三項等）
 - 使用 GoogleFit App 紀錄運動時間
- 減脂活動（2024 年起）：購入體脂計供使用，於活動期間前後測相減體脂率達標者可獲得獎勵

講座課程規劃

我們辦理各項健康講座課程，協助員工提升健康知識與未來生活規劃能力，強化整體預防觀念與身心韌。2024 年舉辦課程如下：

長照 2.0 及長照險	邀請照管中心與保險業者講解長照 2.0 服務申請、在地資源轉介與長照險規劃，協助員工因應高齡與失能風險，減輕家庭負擔。
退休理財規劃	由理財專家授課，協助員工瞭解退休目標設定、資產配置策略及所需退休金規劃，鼓勵及早準備，實現理想退休生活。
大腦健康識能 創意桌遊樂	邀請北醫教授以桌遊互動方式，講授腦中風風險、症狀辨識與預防處置等重要知識，提升員工健康識能。

HealthBee® 健康小蜜蜂

2024 年健康小蜜蜂上線，員工可使用電腦版或 APP 整合比較公司健檢資料、生活健康等數據，輕鬆了解自己的健康狀態並及早預防。另外，也可利用此平台線上預約公司各項健康促進活動、獲得相關健康資訊。



功能類別	說明
健康資料查詢	<ul style="list-style-type: none"> • 查詢個人健檢報告與健康風險分析（關鍵報告） • 自我健康日記紀錄與追蹤
預約與活動參與	<ul style="list-style-type: none"> • 預約醫護諮詢服務 • 報名健康活動與講座
健康建議與提醒	接收職醫建議與健康叮嚀，輔助日常健康管理
表單與通報功能	<ul style="list-style-type: none"> • 填寫健康問卷（過勞、肌肉骨骼） • 防疫與妊娠通報作業

07

實踐環境永續的承諾

氣候變遷因應	104
環境永續營運	110
推動綠色服務	117

我們建置環境管理系統及專責單位，依產業特性與法規擬定環境策略，關注氣候變遷對營運的影響、啟動多項節能減碳專案、提升資源使用效率及綠色採購，以減少營運過程對環境之衝擊，同時向客戶推動綠色雲端服務，確保營運與永續目標相符。

亮點

- 持續投入經費 22,520,808 元進行耗能設備改善
- 溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）較基準年減少 32.81%
- 綠色採購金額達 12,163,375 元，連續 3 年榮獲新北市環保局－民間綠色採購企業「績優」



策略及目標

主題	發展策略	關鍵指標	2024 年回顧		2025 年目標
			目標	成果	
綠色營運	<p>持續優化減碳行動</p> <p>參考主管機關法規及產業趨勢規劃減碳進程，並透過滾動式評估，持續調整及優化減碳措施，確保能有效降低碳排放並提升環境效益。</p>	全年溫室氣體排放量	<p>✔ 全年溫室氣體排放量較基準年減少 6%。</p>	<p>全年溫室氣體排放量為 934.7555 tCO₂e，較基準年減少 32.81%。</p>	<p>全年溫室氣體排放量較基準年減少 18%。^註</p>

註：2025 年將新增辦公樓層，整體碳排放量較 2024 年預估量增加。

氣候變遷因應

極端氣候事件已連續多年被世界經濟論壇《全球風險報告》(The Global Risks Report) 列為全球最嚴峻的長期風險之一，顯示氣候危機與人類存亡息息相關。在此大環境下，企業採取適切的氣候因應與風險調適行動至關重要。為此，一零四遵循氣候相關財務揭露 (TCFD) 框架，系統化規劃並揭露我們在氣候變遷因應方面的組織架構與推動進度，確保公司能有效迎戰全球氣候變遷帶來的挑戰。

■ 氣候變遷治理

我們深刻了解利害關係人對公司氣候變遷治理的重視，並且意識到董事會作為公司最高治理單位，必須在此議題上扮演關鍵角色。為了更好地應對氣候變遷挑戰，我們於 2024 年 8 月將 ESG 委員會提升至功能性委員會，由董事會授權黃瓊慧獨立董事，對氣候變遷相關的風險與機會進行監督，並每年定期向董事會報告執行成果，確保公司在此領域的措施與成效能夠被持續追蹤與改善。

我們在 ESG 委員會轄下設立 6 大功能小組，並由總務採購處處長擔任環境發展小組組長，負責氣候變遷之因應與管理。透過鑑別氣候相關風險與機會，針對可能的高風險制定管理策略、目標與行動方案，同時負責各營運單位的節能減碳行動規劃及輔助執行，定期於永續發展的小組會議及委員會提報成果。一零四場域內無生產製造行為，但仍依循 ISO 14001 環境管理系統的架構，建立環境管理相關專責單位及人員，密切關注氣候變遷對公司營運活動之影響。

[永續發展委員會說明](#)，請參考「[永續治理單位](#)」

■ 策略

我們依據 TCFD 架構執行氣候相關風險與機會的鑑別，積極研擬解決方案，期望能降低因氣候變遷帶來的營運與財務衝擊，提升組織氣候韌性。我們蒐集雲端服務產業氣候相關風險與機會之議題，並將公司營運環境及日常能資源管理納入考量，統整屬於一零四之風險與機會，同時評估該些風險及機會的可能影響時間區間，藉此決定可能對公司造成重大財務影響之氣候相關風險與機會。我們定義短期為未來 3 年內、中期為 3~5 年、長期為 5 年以上等時間區間，作為衝擊可能影響時間評估。請詳下表：

面向	時程	議題	說明	營運衝擊評估	管理措施
轉型風險	長期	淨零減碳	政府訂定 2050 年淨零轉型的目標，公司面臨減少溫室氣體排放之壓力，若無相應減排行動，可能面臨碳稅或法規風險。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 公司非政府列管之排放大戶，對企業營運衝擊低。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行溫室氣體盤查。 每年推動減碳行動措施。

面向	時程	議題	說明	營運衝擊評估	管理措施
轉型風險	中期	再生能源法規	與再生能源有關的法規，可能造成再生能源的價格波動	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：中 公司主要溫室氣體排放源為外購電力使用，若要達到淨零目標，須購買再生能源抵換，故再生能源價格及法規將影響公司營運成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 將再生能源躉購列入評估，並持續關注法規與市場價格。
		新技術投資	因應氣候變遷的議題，迫使公司必須投資於新技術的研發；若因創新技術發展方向的錯誤，或遭遇瓶頸，造成投入資源的虧損。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 公司已積極投入創新技術，針對產品的開發廣泛，且於業界保持領先地位。 	<ul style="list-style-type: none"> 成立創新技術專責單位，積極投入創新技術的運用發展。
	短期	溫室氣體盤查申報	因應政府法令時程，公司須於時程內執行溫室氣體盤查、申報與查證。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：高 公司依據「上市櫃公司永續發展路徑圖」須於2028年完成揭露盤查資訊及確信情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 已由專責單位完成溫室氣體盤查，於2025年完成第三方確信。
實體風險	中期	平均升溫	平均氣溫上升，辦公室冷氣空調設備用電量增加，致使能源使用增加。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：中 公司逐年成長，辦公室空間需求漸增，升溫導致空調能耗增加，亦導致營運成本上升。 	<ul style="list-style-type: none"> 由專責單位負責進行能源管理系統導入評估，藉由能源管理優化辦公室的耗能。
	短期	極端天氣衝擊	強風暴雨肆虐，同仁無法出門上班執勤，造成客戶服務中斷。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 根據國家災害防救科技中心（NCDR）所出災害潛勢地圖，一零四所有營運據點在面臨24小時內達650mm的強降雨時，辦公室500公尺內並無淹水區域。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司辦公室位置位於新店及台北都會區，政府防洪機能完善；風災發生時，同仁可申請遠端連線辦公，降低服務中斷風險。
強風暴雨造成台灣電力公司供電不穩或中斷，導致公司機房營運不穩或中斷。			<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 公司機房通過ISO 27001資訊安全驗證，常態由台灣電力公司進行供電；緊急時由發電機供電，確保機房能穩定運作。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續通過ISO 27001資訊安全驗證，維持緊急發電機保養，確保緊急時供電不中斷。 	

面向	時程	議題	說明	營運衝擊評估	管理措施
機會	中期	研發創新	採用創新服務模式，降低資料庫或平台運作耗能，協助客戶因應氣候變遷的減緩與調適。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：中 導入 AI、大數據分析等新技術，提升客戶滿意度。 	<ul style="list-style-type: none"> 由專責單位負責創新技術導入，維持公司在人力資源產業中領先地位。
	短期	客戶行為轉變	發展數位化產品及服務，協助客戶轉型，創造業務機會。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 客戶可透過公司提供在人才招募、人力資源顧問等之數位化服務，減少因人力資源作業所導致的溫室氣體排放，公司業務需求上升。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提供綠色服務，客戶得以使用更低碳的服務。
		調適與解決方案	隨著企業越來越重視氣候變遷的影響，對於氣候相關職務的需求也增加。	<ul style="list-style-type: none"> 衝擊程度：低 氣候相關職務（如：企業永續管理師、淨零排放管理師）需求漸增，增加相關人才培育或招募活動，有助於客戶滿意度提升。 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃與培訓單位合作進行永續人才培訓，及永續相關領域之招募策展活動，以貼近市場需求。

公司面臨的轉型風險主要與淨零、再生能源法規、新技術投資及溫室氣體盤查相關。在長期風險方面，政府訂定 2050 年淨零目標，要求公司減少溫室氣體排放，由於公司非排放大戶，故衝擊程度低。中期風險包括再生能源法規及新技術投資方面，可能因電力成本增加，或技術研發導致資源損失，造成中、低度衝擊。短期風險則是溫室氣體盤查與申報，須於政府規範時程內完成，衝擊程度高，但公司已計劃於 2025 年完成第三方確信。總體來看，公司面臨的轉型風險已採取相應措施，積極應對未來的環境與法規挑戰。

就實體風險而言，主係氣候變遷所帶來的實際衝擊，直接影響公司，造成服務中斷或成本增加，僅有短、中期風險。其中在中期為平均氣溫升高導致營運過程的能耗增加，進而提高營運成本。短期風險方面，極端氣候衝擊可能導致強風暴雨頻率增加，影響員工通勤及電力輸送，造成公司系統服務中斷，但這些衝擊發生率低，且公司建立人員的遠端服務機制，及機房供電保護機制，確保機房能穩定運作。總體來看，公司面臨實體風險已採取有效措施應對衝擊，確保營運持續。

公司在氣候變遷影響下的機會有三大方向，以中期來看，公司可透過 AI 新技術優化服務、降低能耗，不僅有助減緩氣候衝擊，亦可在產業中的保持領先地位。以短期來看，顧客行為轉變、調適與解決方案也帶來機會，隨著客戶人力資源作業數位化需求，進而促使公司業務需求增長；隨著企業逐漸重視氣候相關人才，亦為公司提供機會，透過合作培育人才，提升客戶滿意度。我們可藉這些機會，增強市場競爭力，並協助客戶達成永續發展目標。

針對前述所辨識之風險及機會，評估其可能造成的財務衝擊，並從產品及服務、調適和減緩方式、業務經營等面向擬定因應措施，請詳下表：

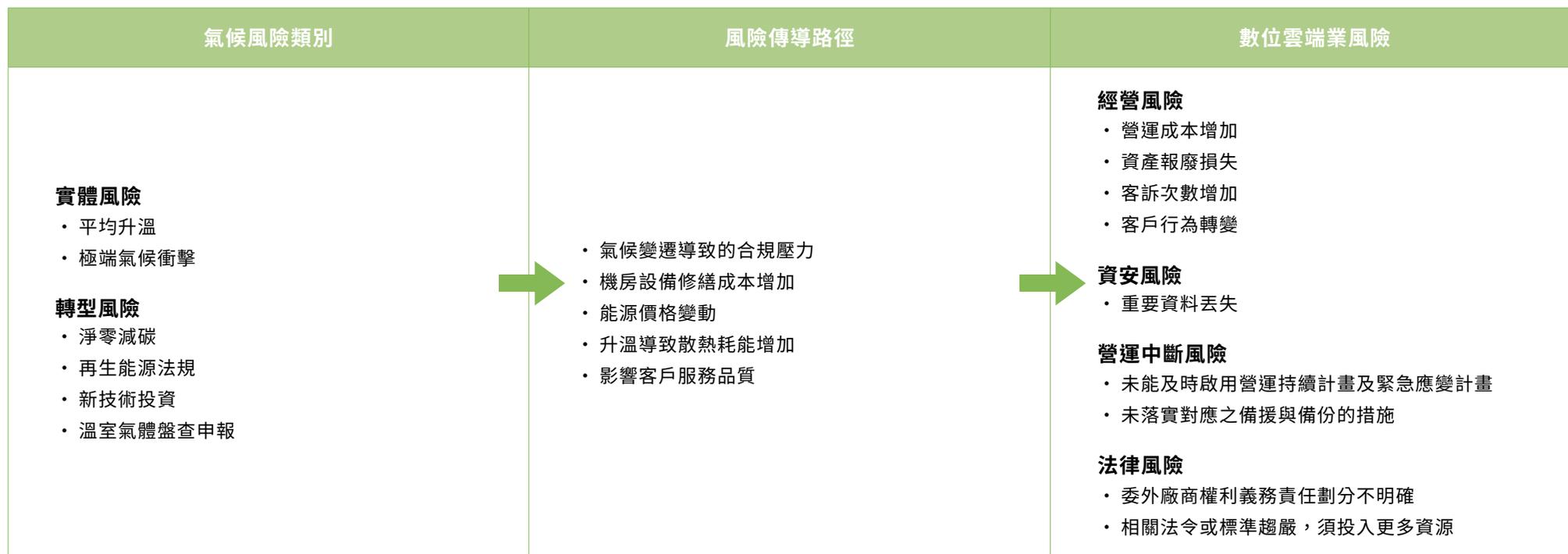
R 風險 / O 機會	財務影響 (- / +)	因應措施
R：既有和新興氣候變遷法令規範 R：能源使用量管理不當	(-) 減緩或調適氣候變遷的合規成本增加 (-) 電費上升	<ul style="list-style-type: none"> 進行新店辦公室機房空調更新作業，採購節能及綠色設備。 汰換老舊電器設備，提升設備效能，落實低耗能工作環境。
R：極端天氣導致營運不穩或中斷	(-) 機房設備損壞之修繕與更換成本 (-) 客戶相關賠償成本	機房設備的因應措施： <ul style="list-style-type: none"> 營運機房設置不斷電系統及發電機系統，確保關鍵設備免受電力中斷的影響，並能在主電源中斷時提供臨時電力供應。 分散運算和資料備份，設置異地備援系統，將資料分散儲存在不同的地理位置，如系統發生重大異常，即時由異地備援系統接續服務。 制定緊急應變計劃，包括應對電力或系統中斷的措施，以最小化損失和影響，並透過定期演練，使員工了解應對行動計劃和程序。 客服人員因應措施： <ul style="list-style-type: none"> 推動內部流程數位化，實施遠距辦公演練。 公司更新客服電話系統，透過 IP 電話及 VPN 連線，客服同仁可遠端提供服務。
O：減緩或調適氣候變遷人才需求增加 O：消費者需求和偏好轉變	(+) 擴大產品服務，提升營收 (+) 開發數位化產品吸引客戶使用，提升營收	<ul style="list-style-type: none"> 與外部永續顧問單位合作，培育永續人才並協助其取得相關證照，以備企業永續發展之需。 規劃與永續相關領域之招募策展活動，貼近市場徵才動向。 開發數位工具如視訊面試功能，減緩因招募活動之交通需求對環境產生的衝擊。

■ 風險管理

我們在 ESG 委員會轄下設立風險管理小組，並制定《風險管理政策與程序》作為依循的準則。期望通過完善的風險管理架構，全面辨識可能影響公司永續經營目標達成的各類風險，並將超過胃納的風險設定改善計畫進行管控，期望將風險管理融入公司日常營運活動與作業流程中，進而達成以下目標：



我們依 TCFD 架構，將氣候相關風險類別連結數位雲端產業面臨之風險，以期因氣候變遷所帶來的轉型及實體風險，能做出適切的調適措施。在彙整氣候相關風險後，根據這些風險可能帶來衝擊時間區間，採取相應的風險管理措施。有關氣候風險連結數位雲端產業風險如下圖：



實體風險部分，由於公司依賴雲端服務，穩定的雲端基礎設施至關重要。為此，公司設置備援設施，並制定相應的緊急應變計畫，定期演練以提升應對能力。我們與委外廠商簽訂合約時，明確規範資訊安全、數據保護等事項，確保營運穩定。轉型風險部分，隨著 2050 年淨零轉型的推動，公司營運面臨政策、法規變化及減碳壓力，並將此列為重點管理項目，每季由環境發展小組向 ESG 委員會報告氣候變遷治理執行情形，確保公司合規並足以應對氣候風險。

請參考《風險管理政策與程序》

■ 指標與目標

們針對所辨識之氣候風險研擬短中長期計畫，以三大面向出發：能源管理、溫室氣體管理及營運可持續性。能源管理的部分，為了更有效地找出公司節能熱點，我們將於 2025 年導入 ISO 50001 能源管理系統，透過管控措施進一步規劃辦公環境設備的優化，並於未來導入再生能源的使用；溫室氣體管理的部分，搭配能源管理的執行，我們已完成溫室氣體範疇一及範疇二之盤查作業，並於 2025 年進行第三方確信，減量目標則以 2022 年為溫室氣體減量基準年設定短中長期減量目標；營運可持續性的部分，則定期執行緊急應變計畫演練，全年維持機房異地備援機制，確保我們提供給客戶的服務穩定不中斷，不受極端天氣影響。

指標	2024 年執行情形	短期 (2030 年)	中期 (2040 年)	長期 (2050 年)
能源管理				
優化能源管理	<ul style="list-style-type: none"> 完成機房設備架構調整，並將空調冷熱通道優化，更換新店辦公室照明。 完成能源管理盤點，預計 2025 年導入 ISO 50001 能源管理系統。 	<ul style="list-style-type: none"> 導入 ISO 50001 能源管理系統。 更新及優化辦公設備。 規劃使用再生能源。 	<ul style="list-style-type: none"> 更新及優化辦公設備。 使用再生能源。 	使用再生能源。
溫室氣體管理				
降低溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二)	較基準年減少 32.81 %。	較基準年減少 22%	較基準年減少 42%。	較基準年減少 57%。
ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查確信	<ul style="list-style-type: none"> 已完成溫室氣體盤查 (範疇一及範疇二)。 於 2025 年完成第三方查證。 	<ul style="list-style-type: none"> 進行溫室氣體盤查。 通過第三方查證。 	持續通過第三方查證。	持續通過第三方查證。
營運可持續性				
緊急應變計畫及異地備援	完成年度執行緊急應變演練及機房異地備援。	定期執行緊急應變計畫演練，全年維持機房異地備援機制。	定期執行緊急應變計畫演練，全年維持機房異地備援機制。	定期執行緊急應變計畫演練，全年維持機房異地備援機制。

環境永續營運

一零四以資訊科技起家，由環境發展小組依據產業特性及法規規範，擬定相關策略及計畫，建立合適的環境管理制度，確保公司營運與永續發展目標一致。我們深知，在維持營運的同時，必須兼顧環境保護，秉持珍惜地球資源的原則，積極推動環境保護措施與綠色服務行動，致力於實現與環境共存的永續營運。

■ 能源管理

為落實節能減碳，公司制定能源管理策略，推動節能計畫，持續優化耗能設備，提升能源使用效率，並逐步降低單位營運活動的能源消耗與對氣候變遷之衝擊。公司未來將持續依據能源管理計畫，逐年汰換老舊辦公設備、優化機房運作效能，打造低耗能之辦公環境，以減緩營運活動對氣候變遷之影響，實踐企業對永續發展的承諾。

能源管理目標

短期 2030 年

持續進行辦公室老舊辦公設備汰換，優化機房運作效能。

中期 2040 年

完成再生能源躉購評估，持續關注法規與市場價格。

長期 2050 年

預計取得再生能源使用，以降低使用電力所產生的溫室氣體排放。

能源使用情形

一零四內部能源使用主要來自辦公室日常營運所需，包括電力、汽油、柴油及液化石油氣等，其中以電力為最大宗。我們的電力主要用於辦公室照明、電腦、空調以及機房設備；化石燃料則包含用於公務車的汽油、用於發電機運轉的柴油，以及用於員工餐廳瓦斯的液化石油氣。

2024 年一零四各類內部能源使用量如下表。液化石油氣使用量逐年上升，2024 年較 2022 年增加 27.69%，主係員工人數增加；電力呈現逐年下降，2024 年較前一年度減少 450,401 度電力，電力年減量達 20.52%，主要歸功於節能計畫推動的成果。

歷年內部能源使用量：原始單位

類別	項目	2022	2023	2024
化石燃料	汽油 ^註 (單位：公升)	-	9,351	7,912
	柴油 (單位：公升)	150	232	171
	液化石油氣 (單位：公斤)	2,513	2,738	3,209
外購電力	台電電力 (單位：度)	2,195,764	2,193,983	1,743,582

註：2022 年汽油數據無法取得，故未進行統計。

若將能源轉換為熱值（單位：Gigajoule, GJ）進行比較，公司總耗能逐年下降，自 2022 年至 2024 年減少 16.6%，即便化石燃料使用略為增加，但電力的大幅下降仍是整體能源減少的主要因素；能源密集度的部分，以 2022 年為基準年，2023 年減少 2.81%，2024 年大幅減少 27.27%，顯現 2024 年內部節能措施的推動有顯著的成果，使公司營運過程的能源使用效率顯著提升。

歷年內部能源使用量^{註1}：千兆焦耳（GJ）

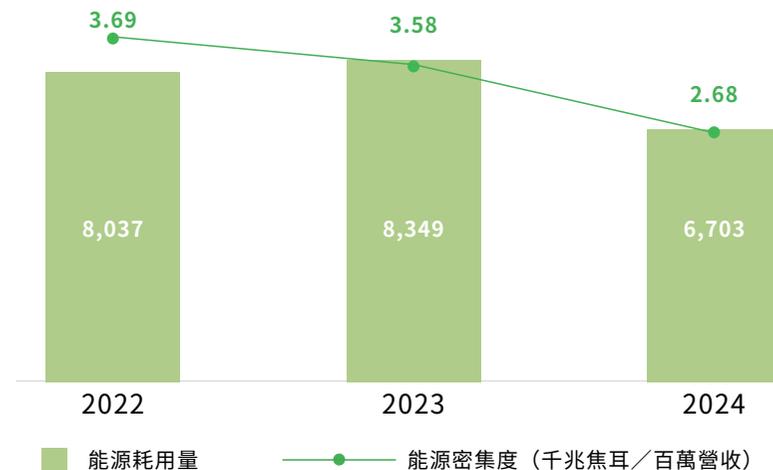
類別	項目	2022		2023		2024	
化石燃料	汽油 ^{註2}	-	-	305	3.65%	258	3.85%
	柴油	5	0.07%	8	0.1%	6	0.09%
	液化石油氣	127	1.58%	138	1.65%	162	2.42%
外購電力	台電電力	7,905	98.36%	7,898	94.6%	6,277	93.64%
總耗用量		8,037	100%	8,349	100%	6,703	100%

註 1：依據能源署網站公告排放係數表 6.0.4 版提供之熱值進行換算：台電電力：3,600（GJ／百萬度）、汽油：7,800（kcal／公升）、柴油：8,400（kcal／公升）、液化石油氣：6,635（kcal／公升）。

汽油及柴油以每 kcal = 4,186J 進行換算，液化石油氣以每公斤 1.818 公升進行換算。

註 2：2022 年汽油數據無法取得，故未進行統計。

歷年內部能源密集度



能源管理措施

一零四從三方面推動節能，首先是辦公室自 2022 年起執行電燈汰換計畫，將老舊 T5 燈管更換為 LED 平板燈，截止 2024 年累計投入 1,731,940 元，累計更換 1,310 盞，年節省電量約 11,779 度；再者是 2024 年投入 2,430,139 元進行自有機房的空調汰換，機房空調耗電量從每年 229,030KW 降至 75,332KW，共計年節省電力達 153,698 度。最後，在機房設備部分，2024 年投入 19,625,911 元進行設備汰換及機房運作架構調整，透過減少原有的高耗能設備，以低耗能設備更新優化或外移至電信業者之 IDC 機房，減少機房用電達 134,904 度。公司每年透過能源減量計劃與行動方案，並依能源耗用情況進行審視和調整，期望透過減少能源耗用，達到溫室氣體減量目標，降低營運過程對氣候之衝擊。

行動措施	2024 年成果	2025 年預計行動
LED 省電燈具更新	<ul style="list-style-type: none"> 投入 464,758 元 更換 373 盞 LED 平板燈 	預計更換 80 盞，完成所有辦公室燈具更換。
自有機房空調更新為變頻式空調	<ul style="list-style-type: none"> 投入 2,430,139 元 年節省電力達 153,698 度 	本案已完成，2025 年無續行計畫。
機房設備優化及架構調整	<ul style="list-style-type: none"> 投入 19,625,911 元 機房用電減少約 134,904 度 	本案已完成，2025 年無續行計畫。
ISO 50001 能源管理系統導入	-	預計於 2025 年導入 ISO 50001 能源管理系統，強化能源管理成效。
冰水主機汰換	-	預計進行新店辦公室冰水主機汰換評估。



■ 溫室氣體管理

一零四自 2022 年起，依照 ISO 14064-1: 2018 進行公司的溫室氣體盤查作業，由環境發展小組負責進行資料收集盤查及計算，並定期於 ESG 委員會報告盤查執行成果，供委員會掌握公司每年溫室氣體排放量及減碳推動成效，持續追蹤、評估及管理溫室氣體排放路徑，積極減少溫室氣體排量。

溫室氣體減量目標

為有效減少溫室氣體排放，一零四依據產業特性制定減量策略，透過節能減碳計畫降低營運過程中的溫室氣體排放，輔以逐年提高再生能源使用比例，逐步降低溫室氣體排放量，最終達成淨零排放目標。我們以 2022 為基準年，目標 2030 年（短期目標）較基準年減少 22%、2040 年（中期目標）減少 42% 及 2050 年（長期目標）減少 57% 之溫室氣體排放量，最後透過再生能源使用達到淨零。

短期 2030 年

溫室氣體排放量（範疇一及二）較基準年（2022）減少 22%

中期 2040 年

溫室氣體排放量（範疇一及二）較基準年（2022）減少 42%

長期 2050 年

溫室氣體排放量（範疇一及二）較基準年（2022）減少 57%

溫室氣體排放情形

一零四溫室氣體盤查已通過第三方確信，盤查邊界為母公司，包含新店、南東及各地辦公室，排放係數以 IPCC AR6、環境部或相關主管機關所公佈之最新排放係數，溫室氣體排放源包含直接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放。2024 年盤查結果，溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）為 934.7555 公噸 CO₂e，較前一年度減少 22.22%，若與基準年相比則減少 32.81% 之溫室氣體排放量。

2024 年溫室氣體排放資訊

單位：公噸 CO₂e

類別	排放源	排放當量
範疇一（直接排放）		
類別 1：直接排放源	固定燃燒源	9.7885
	移動燃燒源	17.9903
	逸散排放源	80.5189
範疇二（外購能源之間接溫室氣體排放）		
類別 2：輸入能源的間接排放源	能源間接排放：外購電力	826.4578
範疇三（間接排放）		
類別 3：運輸產生的間接排放源	3.3 員工通勤	552.8697
	3.5 商務旅行（高鐵）	13.1976
	3.5 商務旅行（私車公用）	9.359
	3.5 商務旅行（計程車）	9.4965
類別 4：組織使用產品的間排放源	4.1 採購產品與服務：電力上游	169.6505
	4.1 採購產品與服務：汽油上游	4.7842
	4.1 採購產品與服務：柴油上游	0.1153
	4.3 一般廢棄物焚燒	14.5928
總排放量		1,708.8212

2024 年直接溫室氣體排放源各類氣體排放統計

單位：公噸 CO₂e

項目	CO ₂	CO ₄	N ₂ O	HFCs	PFCS	SF ₆	NF ₃	總計
化石燃料	27.0392	68.0890	0.5490	12.6204	-	-	-	108.2977
外購電力	24.97%	62.87%	0.51%	11.65%	0%	0%	0%	100%

溫室氣體減量目標

溫室氣體盤查結果顯示，外購電力為一零四溫室氣體最大宗的排放源，因此環境發展小組於 2024 年投入經費 22,520,808 元進行辦公室耗能設備汰換及自有機房設備優化作業，每年共可減少電力 300,381 度，約減省 148.19 公噸 CO₂e。相關內容請詳 P. 112 「能源管理措施」之說明。除了提高設備能源使用效率之外，我們亦持續向同仁宣導節能措施，及評估再生能源相關計畫，以達成淨零為目標。

類別	排放源	2022 [基準年]	2023	2024
範疇一（直接排放）				
類別 1：直接排放源	固定燃燒源	1.3487	9.3406	9.7885
	移動燃燒源	-	22.0421	17.9903
	逸散排放源	94.1806	86.5708	80.5189
範疇二（外購能源之間接溫室氣體排放）				
類別 2：輸入能源的間接排放源	能源間接排放：外購電力	1,117.6439	1,083.8276	826.4578
範疇一及範疇二排放量		1,213.1732	1,201.7811	934.7555
單位營收碳排放量（公噸 CO₂e / 百萬營收）		0.557	0.516	0.374

■ 資源節約與循環

一零四屬於雲端服務產業，無實體產品製造行為，營運過程不涉及使用對環境造成負擔的原物料或化學品，亦不會產生製程廢水、廢氣或事業廢棄物。

水資源

一零四辦公室用水來源 100% 為自來水，無使用地下水或其他替代水源，生活廢水亦依主管機關規範妥善處理排放，無水污染疑慮，對環境影響相對有限。2024 年總用水量為 9,903 公噸，較 2023 年增加 2.16%，主因營運規模擴大及員工人數增加所致。為落實節水，公司訂定水資源管理策略，以 2023 年為基準年，目標至 2030 年、2040 年及 2050 年分別降低每人每年用水量 1%、2% 與 3%。2024 年每人平均用水量為 10.55 度，較基準年 10.33 度略有上升，未達預期目標。為此，公司將持續強化水資源管理作為，包含優化辦公室用水設備，如水龍頭及馬桶等，並透過內部宣導與教育，提升員工節水意識與參與度。未來將定期評估用水績效，持續推動相關節水行動，朝向辦公室用水效率提升與永續水資源利用的目標邁進。

廢棄物

一零四產生之廢棄物主要為辦公室生活垃圾及員工用餐所產生的一次性餐具。為降低廢棄物產生，公司依廢棄物管理制度定期評估管理成效，提升資源回收率，將以 2024 年為基準年，設定單位（每百萬）營收廢棄物產生量為減量目標，在 2030 年預計減少 3%，2040 年與 2050 年則分別減少 5% 及 7%。統計 2024 年廢棄物總量為 42,920 公斤，單位營收廢棄物產生量為 17.17 公斤，較 2023 年的 12.7 公斤增加，主因營運成長及人員增加所致。為改善情況，公司將持續推動源頭減量與回收行動，包括增設分類餐盒及強化回收機制、鼓勵重複使用紙張與信封、自備餐具以減少一次性用品，並落實廢碳粉匣、電池、紙張及舊 3C 設備的回收。未來亦將加強內部宣導與員工參與，落實資源循環利用，朝向環境永續目標邁進。

減少紙張耗用

一零四建置員工入口網站 ePortal，整合薪資、差勤、總務、請款、公告與績效等功能，並導入電子簽核，提升作業效率並減少紙張耗用。2024 年共完成 145,344 筆線上表單申請，約減少同等數量之 A4 紙張，換算減少砍伐 17.44 棵樹、0.69 公噸 CO₂e 排放及 12.72 度耗水註。除持續推動表單 e 化外，亦全面採用電子發票系統，透過科技應用與流程優化，將環保理念落實於日常營運。

註：以每 5,000 張 A4 紙張約需 0.6 棵樹製成，且過程排放 0.0238 公噸 CO₂e 耗費 0.4375 度用水量。

舊設備回收

自 2022 年起，一零四與華碩基金會合作，積極參與「逆物流回收 再生電腦捐贈 愛地球專案」，建立報廢設備再生模式，回收汰換的電腦、螢幕、伺服器 etc 3C 設備。經過專業處理後，不僅能有效減少電子廢棄物，這些設備還會捐贈給教育機構和低收入家庭，幫助他們縮短數位落差，提升教育與工作所需的數位資源。此項合作使公司能夠有效響應循環經濟，推動資源回收與再利用，並在環保方面發揮積極作用。截至 2024 年，已回收 733 台 3C 設備，並將這些設備重新投入使用，支援有需要的社會群體，改善其數位資源的獲得。同時，2024 年，公司還捐贈了 14 台 AIO 電腦給財團法人博幼社會福利基金會，幫助更多弱勢群體獲得必要的數位資源，進一步體現了公司對社會責任與環境保護的承諾。

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及具環保標章的產品。2024 年優先採購具環保節能標章的綠色產品，如 LED 省電燈具、空調電器及資訊設備，綠色採購金額達 12,163,375 元，連續 3 年榮獲新北市環保局－民間綠色採購企業「績優」。



2024 年，一零四之供應商管理實施情形如下：

- 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
- 食材不定期自我檢測，水質於 1/18、4/24、7/18、10/22 委外通過大腸桿菌檢測
- 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，每季進行環境消毒及清潔

針對一般設備、庶務用品供應商以及食材、餐廚設備供應商管理政策如下：

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。



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。



供應商評估

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。



推動綠色服務

一零四結合永續精神與公司核心技術，推出協助使用者落實環保理念的產品與服務，不僅突破傳統平台的供需框架，更建立起企業與用戶共融的綠色夥伴關係。我們期許無論是企業在招募與人才管理過程中，或個人在求職時，不僅是採用我們的服務，更是與我們共同攜手邁向永續發展的未來。

我們除了在日常營運中落實環保，更將永續精神結合公司核心技術，推出能協助使用者落實環保概念的產品或服務。我們以網路科技提供求職、求才雙向服務，替企業及求職者節省線下實體招募之成本及資源耗費；透過一零四的人力資源管理工具提供企業 e 化管理系統，降低人資後勤作業及紙張消耗。2024 年，一零四旗下產品服務——企業大師、人力資源管理系統、視訊面試與線上履歷診療室，預估減少 5,252,017 張紙張的使用，折合減少 630.27 棵樹木的砍伐，及減少 459.55 度耗水與 24.95 公噸 CO₂e 排放，為減緩氣候變遷盡一份心力。

計算說明

- 統計期間：2024 年累計服務次數
- 計算係數：
 - 每 5,000 張 A4 紙張約需 0.6 棵樹製成，製作過程排放 0.0238 公噸 CO₂e、耗費 0.4375 度用水量
 - 1 次視訊面試以減少 1 小時交通往返計算



08

附錄

關於本報告書	119
GRI 索引表	120
SASB 準則對照表	125
人力資源管理指標	128
上市公司氣候相關資訊	131
國際資安標準認證	132
溫室氣體查驗聲明書	133



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」）長期以來致力於環境、社會及治理的推動及提升，依據國際相關準則及主管機關的要求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。

■ 報告期間

本報告書資訊揭露期間為 2024 年（2024 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 2024 年 1 月 1 日之前、2024 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 2024 年 6 月，本版發行時間為 2025 年 8 月。

■ 報告範疇

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。

註：應組織擴充及管理之便，本公司已於 2024 年將台北民生東路辦公室遷至台北南京東路辦公室之同一位址。

■ 資訊品質及管理

由 ESG 委員會轄下各功能小組組長（為部門主管）檢視各章節數據與資料之正確性，並經 ESG 委員會及董事會核准後發行。

■ 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）

本報告中涉及金額的數據，除非另有註明，均以新台幣計價，單位為元。

■ 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

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 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容。
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	對應內容	省略原因
組織及報導實務			
2-1	組織詳細資訊	一零四簡介、服務據點 (P.5)	-
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書 (P.119)	-
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書 (P.119)	-
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	溫室氣體查驗聲明書 (P.133)	-
活動與工作者			
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	產品及服務 (P.8)	-
2-7	員工	附錄：人力資源管理指標 (表 1-5) (P.128)	-
2-8	非員工的工作者	附錄：人力資源管理指標 (表 2) (P.129)	-

指標	揭露要求	對應內容	省略原因
治理			
2-9	治理結構及組成	公司治理架構 (P.58)	-
2-10	最高治理單位的提名與遴選	董事會選舉辦法請詳公司網站之公司重要規章「 董事選舉辦法 」	-
2-11	最高治理單位的主席	公司治理架構 (P.58)	-
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	利益迴避原則 (P.59)	-
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人溝通 (P.16)	-
2-17	最高治理單位的群體智識	董事進修情形 (P.59)	-
2-18	最高治理單位的績效評估	董事會績效評估 (P.59)	-
2-19	薪酬政策	董事會薪酬、高階經理人薪酬 (P.60)、薪資報酬委員會運作 (P.61)	-
2-20	薪酬決定流程	薪資報酬委員會運作 (P.61)、薪酬激勵制度 (P.85)	-
2-21	年度總薪酬比率	-	最高年度總薪酬為組織機密資訊。

指標	揭露要求	對應內容	省略原因
利害關係人議合			
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話 (P.1)	-
2-23	政策承諾	重大主題管理 (P.18)	-
2-24	納入政策承諾	重大主題管理 (P.18)	-
2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人溝通 (P.16)	-
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	檢舉管道 (P.63)、員工溝通管道 (P.95)	-
2-27	法規遵循	法規遵循 (P.9)	-
2-28	公協會的會員資格	參與公協會 (P.5)	-
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人溝通 (P.16)	-
2-30	團體協約	公司雖未成立工會，無團體協約，但當公司有重大變化，發生可能影響勞工權益之事項，勞資會議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。勞資會議說明請詳 P.96。	-

■ GRI 3：重大主題 (2021)

指標	揭露要求	對應內容
3-1	決定重大主題的流程	請詳 P.18「重大性分析流程」。
3-2	重大主題列表	請詳 P.18「重大性分析流程」。
3-3	重大主題管理	請詳 P.19-26「重大主題衝擊說明」及「重大主題發展策略及關鍵指標」

重大主題	主題	指標	揭露要求	對應內容	省略原因
建立誠信穩健的組織					
公司治理	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	公司治理 (P.57)	-
誠信經營	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	誠信經營 (P.57)	-
	GRI 205：反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	一零四定期舉辦誠信經營相關教育訓練，請詳 P.63 說明。	-
		205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2024 年一零四所有檢舉管道接獲之舉報，無涉及不誠信行為，請詳 P.63 說明	-
	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		-
持續發揮社會影響力					
社會創新	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	社會創新 (P.28-30)	-
為員工打造幸福職場					
人才吸引及留任	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	人才吸引及留任 (P.82)	-
	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	多元員工福利 (P.87-89)	-
		401-3	育嬰假	多元員工福利 (P.89)	-
員工溝通	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	員工溝通 (P.83)	-
人才發展及培育	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	人才發展及培育 (P.82)	-
	GRI 404：訓練與教育 2016	404-3	接受定期績效考核的男女員工比例	員工績效及發展 (P.90)	-

重大主題	主題	指標	揭露要求	對應內容	省略原因
創造長遠的顧客價值					
資訊安全及個資保障	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.65-66)	-
	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	2024 年，一零四未發生任何侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之事件。	-
產品服務管理	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	產品服務管理 (P.66)	-
創新研發	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	創新研發 (P.66)	-



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	揭露要求 (1) 及 (2) 請詳「能源管理」 (P.111)；一零四目前暫無採用再生能源。
TC-IM-130 a.2	(1) 總取水量百分比 (2) 總耗水量百分比 (由水資源高壓力、極高壓力地區取水的占比)	2024 年總用水量請詳「資源節約與循環」 (P.115)；一零四屬數位雲端服務業，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。
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	請詳「氣候變遷因應」 (P.104-107)。
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	請詳「個資蒐集階段」 (P.71)。
TC-IM-220 a.2	資訊被用於「次要目的」的用戶數量	請詳「個資處理及利用階段」 (P.71)。
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	2024 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	2024 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	104 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；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	2024 年無此情事。

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明
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	2024 年影響客戶權益之個資外洩事件 0 件。
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	請詳「資訊安全及個資保障／風險管理 (P.68)」、「資訊安全及個資保障／控制措施」 (P.68-70)
員工招聘、包容性及績效		
TC-IM-330 a.1	外籍員工百分比	2024 年外籍員工百分比為 0.32%。請詳「TC-IM-330 a.1 外籍員工百分比」 (P.127)。
TC-IM-330 a.2	員工敬業度百分比	請詳員工滿意度調查 (P.96)。
TC-IM-330 a.3	(1) 管理階層 (2) 非管理職 (3) 技術職 (4) 其他員工的性別及多元族群百分比	TC-IM-330 a.3 2024 年員工組成及百分比 (P.127)。
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	2024 年無此情事。



■ 活動指標

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明
TC-IM-000.A	組織定義的用戶活動指標	請詳「一零四簡介」(P.5)。
TC-IM-000.B	資料處理能力	42,543 QPS (每秒查詢量)
		MongoDB : 4,693 QPS 地端 MySQL : 30,229 QPS 雲端 MySQL : 7,121 QPS Amazon DocumentDB : 500 QPS
	資料處理外包百分比	18%
TC-IM-000.C	資料儲存量能	32.5TB
		MongoDB : 21.3T 地端 MySQL : 9.7T 雲端 MySQL : 1.5T
	資料儲存量能外包百分比	4.6%

■ TC-IM-330 a.1 外籍員工百分比

類別	2022	2023	2024
外籍員工總數	1	3	3
外籍員工占比	0.11%	0.32%	0.32%

■ TC-IM-330 a.3 2024 年員工組成及百分比

表：2024 年 (1) 管理職 (2) 非管理職 的性別百分比

類別	男	%	女	%	合計
管理職	79	44%	101	56%	180
非管理職	286	38%	473	62%	759

表：2024 年 (3) 技術職 (4) 其他員工 的性別百分比

類別	男	%	女	%	合計
技術職	196	69%	90	31%	286
其他員工	169	26%	484	74%	653

表：2024 年 (1) 管理職 (2) 非管理職 的多元族群百分比

類別	香港	%	中華人民共和國	%	馬來西亞	%
管理職	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
非管理職	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%

表：2024 年 (3) 技術職 (4) 其他員工 的多元族群百分比

類別	香港	%	中華人民共和國	%	馬來西亞	%
技術職	1	0.1%	1	0.1%	-	0.0%
其他員工	-	0.0%	-	0.0%	1	0.1%

人力資源管理指標

■ 表 1：員工分布

1-1 依性別

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	350	39%	370	39%	365	39%
女	552	61%	568	61%	574	61%
合計	902		938		939	

1-2 依年齡

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	223	25%	218	23%	195	21%
31-40 歲	349	39%	354	38%	352	37%
41-50 歲	274	30%	307	33%	324	35%
51 歲以上	56	6%	59	6%	68	7%
合計	902		938		939	

1-3 依職級

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
主管職	166	18%	169	18%	180	19%
非主管職	736	82%	769	82%	759	81%
合計	902		938		939	

1-4 依教育程度

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
博士	5	1%	5	1%	6	1%
碩士	202	22%	216	23%	214	23%
大專	666	74%	679	72%	683	73%
高中職（含）以下	29	3%	38	4%	36	4%
合計	902		938		939	

1-5 依合約類型

類別	2022		2023		2024	
	男	女	男	女	男	女
不定期	344	525	364	544	360	561
定期	4	22	4	12	3	5
兼職	2	5	2	12	2	8
合計	350	552	370	568	365	574

註 1：定期（臨時）員工為專案短期人力，以及暫補育嬰留停之人力

註 2：員工分布地區皆位於台灣

1-6 身心障礙人士聘用數

類別	2022	2023	2024
人數	6	6	6

■ 表 2：非員工工作者

類別	2022	2023	2024
外部顧問	4	4	7
清潔人員	7	7	8
合計	11	11	15

■ 表 3：新進員工

3-1 依性別

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	82	9%	67	7%	73	8%
女	155	17%	157	17%	137	15%
合計	237	26%	224	24%	210	22%

3-2 依年齡

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	130	14%	113	12%	82	9%
31-40 歲	74	8%	86	9%	89	9%
41-50 歲	22	2%	18	2%	34	4%
51 歲以上	11	1%	7	1%	5	1%
合計	237	26%	224	24%	210	22%

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%

■ 表 4：離職員工

4-1 依性別

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	54	6%	30	3%	83	9%
女	74	8%	84	9%	59	6%
合計	128	14%	114	12%	142	15%

4-2 依年齡

類別	2022		2023		2024	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	44	5%	46	5%	30	3%
31-40 歲	61	7%	45	5%	68	7%
41-50 歲	22	2%	16	2%	22	2%
51 歲以上	1	0%	7	1%	22	2%
合計	128	14%	114	12%	142	15%

註：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%

■ 表 5：員工薪酬

5-1 非擔任主管職務之全時員工薪資

類別	2023	2024	本年度成長率
人數（人）	835	829	-1%
薪資總額（仟元）	1,069,208	1,120,189	5%
薪資平均數（仟元）	1,280	1,351	6%
薪資中位數（仟元）	1,132	1,210	7%

上市公司氣候相關資訊

項次	標準	執行情形
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	請詳「氣候變遷因應／氣候變遷治理」(P.104)。
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)	請詳「氣候變遷因應／策略」(P.104-107)。
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	請詳「氣候變遷因應／策略」(P.104-107)。
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	請詳「氣候變遷因應／風險管理」(P.108)。
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	本公司未使用情境分析。
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	請詳「氣候變遷因應／風險管理」(P.108)。
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	本公司未有採用內部碳定價，未來將依公司營運模式及發展趨勢評估採用。
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量	本公司氣候相關目標，請詳「氣候變遷因應／指標與目標」(P.109)。短期內本公司將汰換耗能設備以降低能源使用，作為達成溫室氣體減量目標之手段，目前暫無使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)之規劃。
9	溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	本公司溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫，請詳「環境永續營運／溫室氣體管理」(P.113)

國際資安標準認證

Certificate of Registration

Personal Information Management System - BS 10012:2017

This is to certify that: 104 Corporation
10F,
No. 119-1, Baozhong Rd.
Xindian Dist.
New Taipei City
231704
Taiwan

Holds Certificate No: **PIMS 684446**
and meets the criteria of BS 10012:2017: Specification for Personal Information Management System for the following scope:

The provision of personal information files collection, processing, and using for 1. product planning, customer service and database management for products of 104 corporation, including 104 Job Bank Web, 104 Job Bank APP, Account Center, 104 Online Job Posting, 104 Online Job Posting APP and 104 Pro Enterprise Platform, and related CRM and Easy Pay System; 2. customer service within Executive Recruiting Consultancy Division Customer Service for 104 Head Hunter.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2018-01-03
Latest Revision Date: 2024-11-06

Effective Date: 2024-11-06
Expiry Date: 2027-11-05

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-globals.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-globals.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022

This is to certify that: 104 Corporation
10F,
No. 119-1, Baozhong Rd.
Xindian Dist.
New Taipei City
231704
Taiwan

Holds Certificate No: **IS 699539**
and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2022 for the following scope:

The provision of 1. product planning, customer service and system development, operation and maintenance, management of server room, network and endpoint device and other supporting activities for products of 104 corporation, including 104 Job Bank Web, 104 Job Bank APP, Account Center, 104 Online Job Posting, 104 Online Job Posting APP and 104 Pro Enterprise Platform, and related CRM and Easy Pay System; 2. product planning and system development for 104 HR Max; 3. customer service for 104 Head Hunter within Executive Recruiting Consultancy Division Customer Service.
This is in accordance with the Statement of Applicability version 5.1 dated 25 September 2024.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2012-12-28
Latest Revision Date: 2024-11-05

Effective Date: 2024-12-28
Expiry Date: 2027-12-27

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-globals.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-globals.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate of Registration

Privacy Framework - ISO/IEC 29100: 2011

This is to certify that: 104 Corporation
10F,
No. 119-1, Baozhong Rd.
Xindian Dist.
New Taipei City
231704
Taiwan

Holds Certificate No: **PF 684590**
and meet the criteria of ISO/IEC 29100: 2011 for Privacy Framework for the following scope:

The provision of personal information files collection, processing, and using for 1. product planning, customer service and database management for products of 104 corporation, including 104 Job Bank Web, 104 Job Bank APP, Account Center, 104 Online Job Posting, 104 Online Job Posting APP and 104 Pro Enterprise Platform, and related CRM and Easy Pay System; 2. customer service within Executive Recruiting Consultancy Division Customer Service for 104 Head Hunter.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2018-01-03
Latest Revision Date: 2024-11-06

Effective Date: 2024-11-06
Expiry Date: 2027-11-05

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-globals.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-globals.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

溫室氣體查驗聲明書



資誠

一零四資訊科技股份有限公司溫室氣體聲明

會計師有限確信報告

資會綜字第 24012276 號

一零四資訊科技股份有限公司 公鑒：

本會計師受託執行一零四資訊科技股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）民國 113 年 1 月 1 日至 12 月 31 日及民國 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日溫室氣體聲明之有限確信案件，該溫室氣體聲明包含溫室氣體盤查報告書及解釋性附註。本案件係由具有多項專業之案件服務團隊執行，包括確信執業人員及環境專家。

管理階層對溫室氣體聲明之責任

貴公司之責任係依照溫室氣體盤查議定書 GHG protocol（請參見溫室氣體聲明第二章）編製溫室氣體聲明，且設計、付諸實行及維持與溫室氣體聲明編製有關之內部控制，以確保溫室氣體聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

溫室氣體之量化受先天不確定性之影響，此主要係因用以決定排放量之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同氣體之排放。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及事務所已遵從會計師職業道德規範有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



資誠

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」及「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司溫室氣體聲明是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依據確信準則 3410 號及「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用溫室氣體盤查議定書 GHG protocol 編製溫室氣體聲明之妥適性、評估溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估溫室氣體聲明之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司溫室氣體聲明所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查、對量化方法與報導政策是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

1. 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量及報導相關之控制環境及資訊系統之瞭解，但並未評估特定控制作業之設計，取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其執行有效性。
2. 已評估 貴公司建立估計方法之適當性及一致性。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計。
3. 已實地訪查 1 個據點，以評估排放源之完整性、資料蒐集方法、排放源資料及該等據點所適用之校閱假設。對於執行實地訪查據點之選擇，已考量該等據點之排放對總排放之貢獻、排放源性質。所執行程序不包含測試該等據點用以蒐集及彙整設施資料之資訊系統或控制。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司溫室氣體聲明在所有重大方面，是否依照溫室氣體盤查議定書 GHG protocol 編製，表示合理確信之意見。



資誠

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司民國 113 年 1 月 1 日至 12 月 31 日及民國 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日溫室氣體聲明在所有重大方面未依照溫室氣體盤查議定書 GHG protocol 編製之情事。

其他事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何溫室氣體聲明之變更，本會計師將不負責就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 趙永潔



中華民國 114 年 8 月 1 日