2025 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



104資訊科技

CONTENTS 目錄

經營者的話 01

榮耀與肯定 02

永續績效 03

01 關於一零四

基本資訊 05
品牌願景 07
商業模式 08
產品及服務 09
法規遵循 10

02 永續治理

永續經營方針 12
永續治理單位 13
永續呼應及溝通 15
重大議題管理 21

03 持續發揮社會影響力

專欄 不看好 做到最好 37
專欄 104 人力銀行 X 富邦金控 高中職職業入班分享 38
專欄 與台積電慈善基金會攜手合作 為孩子找方向 39
專欄 第二人生同學趴 40
專欄 全齡導航，人生再啟航 41
社會創新 42
社會公益 60

04 建立誠信穩健的組織

公司治理 65
誠信經營 69
企業風險管理 71
資訊安全及個人資料保障 73

05 創造長遠的顧客價值

產品服務管理 83
創新研發 88

06 為員工打造幸福職場

人才吸引及留任 99
人才發展及培育 108
員工溝通 114
職場健康安全 116

07 實踐環境永續的承諾

氣候變遷因應 123
環境永續營運 130
推動綠色服務 140

08 附錄

關於本報告書 142
GRI 索引表 144
SASB 準則對照表 149
人力資源管理指標 153
上市公司氣候相關資訊 156
國際資安標準認證 157
國際能源管理標準認證 158
溫室氣體查驗聲明書 158
永續報告確信聲明書 159

經營者的話

企業永續經營，我們唯一的商業模式

2025 年，生成式 AI 進入大規模應用階段，正深刻重塑工作內容、職能結構與人力資源配置方式，成為影響勞動市場運作的系統性力量。與此同時，台灣少子化與高齡化持續加劇，缺工常態化與技能錯配問題日益嚴峻，人才配置效率已成為企業競爭力與社會韌性不可或缺的關鍵基礎。在勞動力結構轉型的關鍵時刻，一零四作為台灣人力資源服務的領導者，深知使命不僅是提供招募與媒合服務，更在於成為促進社會人才流動與機會平等的重要基礎設施。我們致力於讓每一位求職者的能力被正確看見，讓每一個職缺找到最適合的人才，並協助企業在人才短缺與轉型壓力下建立更具韌性的人才結構。透過平台與數據分析能力，一零四持續提升就業市場的透明度與流動性，讓每一次媒合不僅是職缺的填補，更成為促進社會人才流動與資源再分配的重要機制。

在 ESG 策略上，一零四以「人才永續」為核心，建立以人為主體的三大發展主軸：在人才發展與就業平權方面，我們持續提供青年職涯探索的支持、中高齡再就業、跨領域轉職與技能再培訓，縮短學用落差並提升多元族群的就業機會；在人才媒合效率方面，我們運用 AI 與大數據分析提升人才與職務的匹配效率，使求職與徵才流程更加透明與精準，但始終以「優化企業與人才之間的媒合體驗」為核心，而非技術本身；在永續治理與數位信任方面，我們強化資訊安全、隱私保護與風險管理機制，確保每位求職者與企業用戶的數據安全與隱私權益獲得妥善保障，讓人才與職務的連結建立在安心、透明且值得信賴的平台環境之上。

一零四持續強化企業治理與組織韌性，深化核心業務，推出「工作與人才推薦 3.0」，透過高階語意分析與行為數據提升人才與職缺的雙向匹配精準度，展現公司在核心業務的持續創新。2025 年，公司正式導入企業風險管理（ERM）制度，將風險評估納入核心決策流程，系統化盤點營運、策略、資訊與財務等風險議題，以提升整體經營韌性與應變能力。

在人才與組織發展方面，我們透過 AI 專業培訓、創新競賽及股票激勵機制，持續推動組織轉型與創新文化，建構長期競爭優勢；同時建立內部講師制度與 AI 人才培育計畫，強化組織學習能力，並推動職務基準與職等制度，建立透明且公平的人才發展環境。

在社會創新方面，我們致力於建立跨世代的就業支持體系，涵蓋青年職涯探索、在職轉職支持與中高齡再就業，使不同世代皆能持續參與勞動市場，回應台灣高齡化與缺工的結構性挑戰；同時，持續深化「Be A Giver」職涯志工行動，連結平台、職涯博覽會與校園，協助青年學子縮短學用落差、接軌職場，展現一零四作為人才平台的社會影響力。在永續賦能方面，我們以 HR Max 為核心推出「104 ESG x HR 永續方案」，將人資指標自動化彙整，協助上市櫃企業大幅提升永續報告的編製效率，以技術賦能支持企業的永續揭露需求。

展望未來，一零四將持續深化 AI 與數據技術的應用，但始終以「人」為核心，推動人力資源服務平台升級為更智慧、更具包容性的就業生態系。我們將從單一招募平台，進一步轉型為企業長期的人才策略夥伴，協助企業面對人才短缺與組織轉型挑戰。同時，我們也將持續深化跨世代就業支持、多元職涯發展與技能再培訓機制，使不同年齡與背景的人才皆能在變動環境中找到自身定位，並持續創造價值。

一零四資訊科技 董事長



榮耀與肯定

治理

TCSA 台灣企業永續獎
「永續報告獎」

白金級



商周 AI 創新百強

銀賞



TCSA 台灣企業永續獎

資訊安全領袖獎



社會

ATD 卓越學習

組織獎



商周
全齡企業百強



天下學習 CommonWealth Learning

取得台灣人才
永續行動聯盟認證



環境

新北市政府 環境保護局

新北市環保局
民間綠色採購企業

績優



商周
碳·競爭力



HPA

取得
健康職場認證
健康促進標章



It Matters Awards

最佳
IT 雇主獎



永續績效

治理

正式加入
國際資安應變組織 FIRST

員工到位率為
98%

董事會績效評估結果為
99.6分

社會

2025 職涯博覽會匯集
200家企業 **1.7**萬人進場

攜手台積電慈善基金會深入
53所高中職辦理 **5**場就業博覽會

提供
職涯資源與服務

共有
962位職場Giver

無償完成
48,445次履歷健診

首次舉辦
DEI 友善壯世代雇主獎

發佈
《2025 超高齡社會企業人才永續的新思維白皮書》

環境

溫室氣體排放量(範疇一及二)
較基準年降低 **29.34%**

能源耗用量
較基準年減少 **9.22%**

完成
ISO 50001 能源管理
系統導入並通過第三方驗證



1

關於一零四

About 104

基本資訊 05
品牌願景 07
商業模式 08
產品及服務 09
法規遵循 10

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
2,674,437 千元

累積服務客戶數
超過 47 萬家

人才資料庫累計總數
近 914.2 萬份

員工人數
1,005 人

三大使命



孩子使命，幼有所長
幫每一個孩子找到天份



職涯使命，壯有所用
・不只找工作，幫你找方向
・不只找人才，幫你管理人才



銀髮使命，老有所終
發揮健康長者的價值

價值觀

- 社會責任
- 創新思維
- 顧客導向
- 誠信正直

服務據點



新竹辦公室
新竹市東區
慈雲路 118 號 5 樓之 5

新店總公司
新北市新店區
寶中路 119 號 3 樓

台中辦公室
台中市南屯區
公益路二段 51 號 8 樓 B1 室

南東辦公室
台北市松山區
南京東路 3 段 248 號 3 樓

高雄辦公室
高雄市前金區
中正四路 151 號 9 樓 911 室

參與公協會

為呼應一零四作為人力資源服務與資訊科技平台之產業定位，本公司積極參與公司治理、人力資源、資訊安全及 ESG 相關公協會與專業組織，透過跨領域交流與產業合作，強化治理機制、提升資安防護能力並深化人才發展與管理專業，同時推動永續議題之實務連結與經驗共享，以協助建構更具韌性之人才生態系與永續發展環境。

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	65,400
	財團法人中華企業人事代表協會	會員	
資訊軟體 資訊安全	Forum of Incident Response and Security Teams	會員	124,764
	台灣資安主管聯盟	會員	
	台灣電腦網路危機處理暨協調中心	會員	
	資訊安全學會	會員	
ESG 相關	天下永續會	會員	120,000

經營績效

受惠於人力銀行與人力資源管理服務需求穩健成長所帶動，2025 年度合併營收已連續十年創下歷史新高，達新台幣 2,674,437 千元，較 2024 年度成長 7.02%。合併營業淨利為 532,121 千元，雖較前一年度略減 2.65%，但合併稅後淨利 488,047 千元，仍較前一年度成長 3.98%，整體獲利表現維持穩健水準。

公司將持續深化數位服務能力與技術創新投資，以強化面對產業結構轉型與市場變動之適應能力，為長期永續發展奠定穩健基礎。

近三年經營績效表現

單位：新台幣千元

分類	項目	2023	2024	2025
財務績效	營業收入	2,329,406	2,498,987	2,674,437
	稅後淨利	451,564	469,356	488,047
	每股盈餘	13.61	14.14	14.70
經濟價值分配	營業成本	305,783	320,416	371,219
	支付所得稅	98,394	96,383	110,389
	研發投入	288,822	305,496	256,116
	員工薪資福利	1,427,486	1,528,455	1,684,630
	社會投資	112,198	90,530	92,781

有關更多經營績效說明，請參考一零四「2025 年年報」

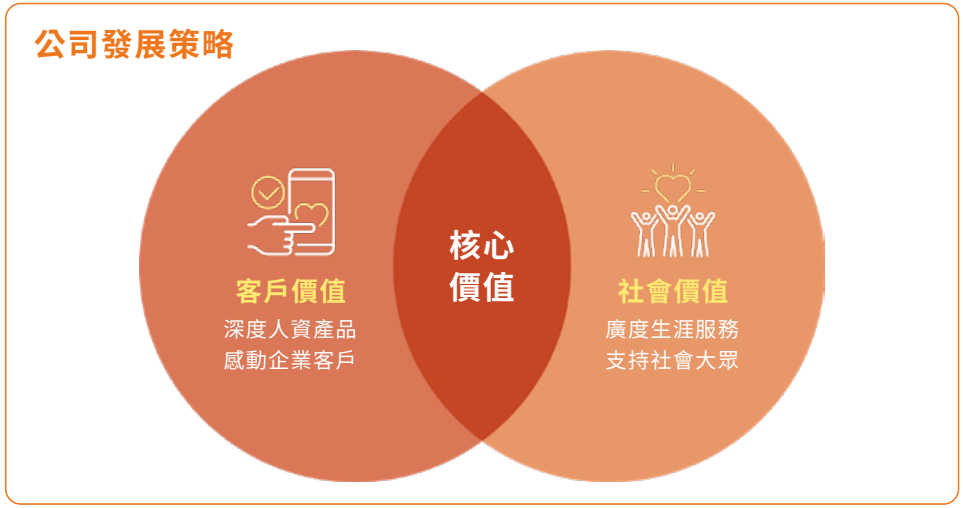
品牌願景

「企業永續經營，是我們唯一的商業模式。」一零四始終相信，企業的價值不僅來自商業成長，更來自對人與社會的長期貢獻。我們以「人」為核心出發點，致力打造一個讓每個人都能被看見、被發展、被連結的人才生態系，推動職場共好共榮與社會的正向循環。

一零四自人力銀行起家，並於 2006 年於台灣證券交易所掛牌上市，成為台灣第一家上市網路公司，長期穩居台灣流量最多、最具影響力的人力資源服務平台。我們持續推動品牌發展，並將自身定位為支撐就業市場運作之重要基礎，推動從「找工作」走向「找方向」、從「找人才」走向「育人才」，進一步擴展職涯服務的社會價值，實現個人和社會的共同進步。在品牌策略上，一零四以兩大主軸推動永續成長：

一、深度人資產品，感動企業客戶：透過人資數位化解決方案、人力資源管理系統、雲端平台與 AI 應用，協助企業優化招募、管理與人才發展流程，提升決策效率與組織韌性，成為企業長期可信賴的人資夥伴。

二、廣度生涯服務，支持社會大眾：以職涯探索、求職求才、學習發展與銀髮再就業等多元服務，陪伴不同人生階段的個體持續成長，擴展職涯可能性並回應社會結構性的人力挑戰。





為推動服務創新與產業升級，一零四以 C.M.O.S.A. 五大核心能力為技術基礎－雲端服務（Cloud）提供穩定彈性基礎架構，使客戶能夠不受地理位置的限制使用我們的產品及服務；行動平台（Mobile）優化使用體驗與即時連結能力，確保客戶在不同的移動裝置皆能使用一零四的服務；開放平台（Open）促進跨界合作與生態擴展，透過開放平台為客戶提供更多元的求職求才解決方案；群體智慧（Social）強化互動與知識共享，促進不同的群體互動及交流，匯集成寶貴的知識庫；人工智慧（AI）則透過數據分析與生成式應用，提升媒合效率與決策精準度，持續推動人才服務智能化與個人化。

展望未來，一零四將持續深化「以人為本」的品牌核心，結合數據、AI 與社會創新能力，擴展職涯服務的深度與廣度，強化企業與人才之間的連結價值，打造更具包容性與永續性的勞動市場生態系，實現個人與社會共同成長的長期願景。

商業模式

一零四自 1993 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。

產業現況與發展

在少子化與高齡化趨勢的影響下，勞動市場供需結構產生變化，帶動企業對人力媒合與招募效率之需求提升，使數位化人力資源服務的重要性持續增加。同時，人口結構轉變與多元人才投入，推動就業市場來源更加多元，包含僑外生及中高齡族群之參與逐步提升，進一步提升整體勞動市場彈性。

此外，人工智慧與數位轉型加速發展，亦持續改變企業職能需求與招募模式，推動人力媒合服務朝向數據化與智慧化發展。整體而言，人口結構變遷與數位轉型為人力資源服務產業之主要外部驅動因素。

有關更多產業現況說明，請參考一零四「2025 年年報 P.4-3 產業概況」

市場占比維持領先地位

一零四於台灣人力資源數位服務市場維持領先地位，透過平台規模與使用滲透率形成穩定市場基礎。截至 2025 年，平台人才資料庫累計達 914.2 萬筆，提供企業穩定且多元之人才來源。在數位服務使用方面，【104 工作快找】APP 累計下載超過 1,000 萬次，【104 人才快找】APP 超過 85 萬次，【104 企業大師】已導入超過 5,000 家企業。

在平台流量表現方面，2025 年【104 人力銀行】全年網站流量達 37.61 百萬次，其中約 97% 來自國內市場，顯示在該市場具高度使用黏著度。此外，台灣上市櫃企業中約 93.4% 使用本公司人力資源服務，反映平台於企業招募市場具高度滲透率與穩定使用基礎。

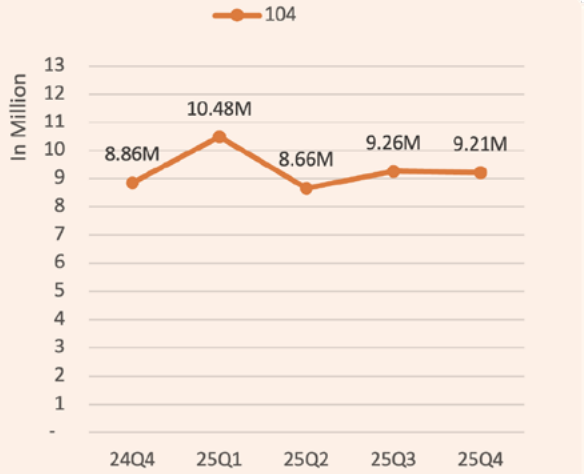
APP 下載量

104 工作快找
下載數超過 1,000 萬

104 人才快找
下載數超過 85 萬

104 企業大師
超過 5,000 家
*雲端模組

網站流量



*資料來源：SimilarWeb

上市櫃公司使用率

93.4%

產品與服務

一零四資訊以人力資源數位平台為核心，並以 C.M.O.S.A. 核心概念為基礎，發展涵蓋招募媒合、職涯發展、學習成長及企業人資管理之整合服務，提升人才與企業媒合效率，並促進就業市場資訊透明化。

C.M.O.S.A. 核心概念說明，請參考網站「品牌願景」

在網路徵才服務方面，【104 人力銀行】累積超過 900 萬名履歷會員與 47 萬家企業客戶，每月提供逾百萬筆工作機會，為台灣規模最大之人力資源媒合平台。透過大型語言模型（LLM）與數據分析技術，結合職缺刊登、人才搜尋、精準推薦、雇主品牌經營及多元曝光服務，並導入 AI 智能客服與大數據演算法，即時回應企業招募需求，同時協助求職者辨識具積極徵才之企業，以提升媒合效率與成功率。

在人才發展面向，提供涵蓋履歷健診、職涯諮詢、職場知識與人才社群等服務，協助會員於不同職涯階段提升競爭力。針對學生、職場新鮮人、科技業人才及外籍人才等不同族群，提供分眾化職涯服務與友善職缺資訊，並整合公司資訊與薪資透明機制，擴展職涯選擇與品質。同時整合線上課程、技能測驗、證照資源及 AI 能力培訓內容，協助求職會員強化數位與 AI 技能，提升長期就業韌性。

在企業服務方面，提供【HR Max】及【企業大師】等雲端人資系統，整合招募、薪資、出勤與教育訓練功能，並支援 ESG 數據揭露與碳盤查需求，協助企業落實數位化與無紙化管理。此外，透過招募管理系統、薪資代管服務、人才測評、員工體驗調查及獵才服務，協助企業優化人才管理流程與決策效率，強化組織韌性與永續經營能力。同時，透過薪酬與市場資訊、顧問服務及企業學習平台，協助企業建立科學化人才管理制度，並透過整合式招募與 AI 媒合機制，提升人才配置效率。另亦持續發展中高齡人才媒合與樂活學習服務，促進多元族群就業參與。

整體而言，一零四透過數據與 AI 打造完整的人資生態系，串聯人才與企業需求，推動就業市場效率化與透明化，並持續強化人才永續與企業永續發展，創造經濟與社會之長期價值。



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。



公司治理相關規範

- 公司法
- 證券交易法
- 公司治理實務守則

誠信經營相關規範

- 誠信經營實務守則
- 內部控制制度處理準則

資安與個資相關規範

- 上市上櫃公司資通安全管控指引
- 個人資料保護法

2025 年無違規之情事



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）

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）

2025 年無違規之情事



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

2025 年無違反勞資及勞雇相關規範。



2

永續治理

Sustainability Governance

永續經營方針 12
永續治理單位 13
永續呼應及溝通 15
重大議題管理 21

永續經營方針

一零四以「企業永續經營，我們唯一的商業模式」為核心理念，透過五大永續主軸推動公司永續營運。我們透過社會創新，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。



推動「Giver」文化，強調利他精神與正向影響力；運用社會創新方法，解決社會上各種求職問題。

力行節能減碳，建構永續環境；結合本業核心業務，推動各項綠色服務。

以「人才永續」為核心理念，依據員工不同人生階段之需求，建構完善支持制度，打造全方位支持的永續職場環境。

秉持誠信穩健的組織文化，建立信任與透明度並深植組織營運之中。

保障客戶權益，穩定提供優質服務，並且不斷創新，持續為客戶創造價值。

永續治理單位

■ 委員會與推動組織

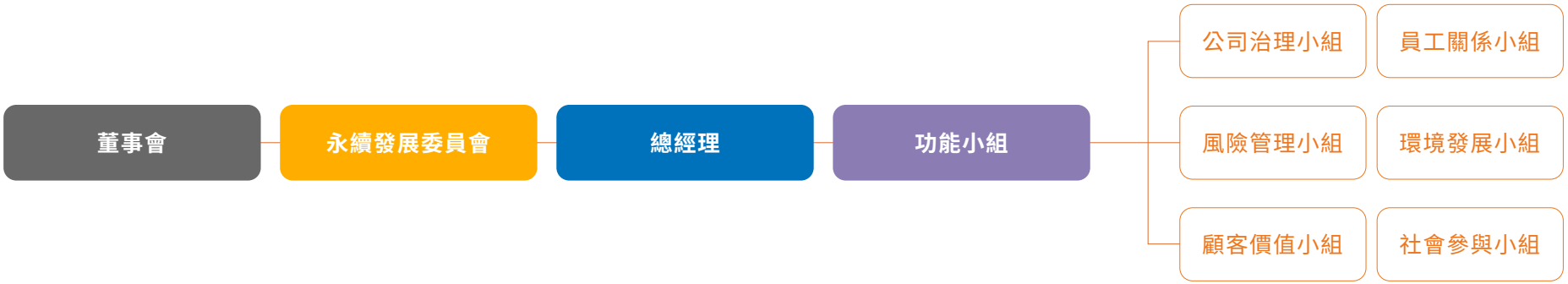
為強化公司治理與永續發展之整合推動，一零四依據《永續發展實務守則》於 2020 年由董事會決議成立「公司治理暨永續發展委員會」，作為公司推動永續發展之核心決策與督導單位，負責永續策略規劃、重大議題審議及執行情形追蹤，並定期向董事會報告。隨著永續治理趨勢及 ESG 議題的重要性提升，公司於 2024 年 8 月將委員會提升為功能性委員會，並更名為「永續發展委員會」（以下簡稱 ESG 委員會）。依據委員會組織規程，委員由董事會決議委任，其中半數以上為獨立董事；召集人由全體委員互選產生，負責召集會議及並擔任主席。協助董事會監督公司永續發展政策、策略及相關工作之推動。

依據委員會組織規程，委員由董事會決議委任，其中半數以上為獨立董事；召集人由全體委員互選產生，負責召集會議並擔任會議主席。委員會依董事會授權履行職權，協助董事會監督公司永續發展政策、策略及相關工作之推動。

在組織運作上，由總經理統籌永續發展相關事務，擔任推動與執行之核心角色，並設置六個跨部門功能小組，整合公司內部資源，負責各項永續議題之推動與落實。各功能小組依權責分工，執行公司治理、環境永續、員工關係及社會參與等相關工作，並透過定期會議檢視年度目標與執行進度，持續精進管理機制。同時，總經理定期將永續發展執行情形、年度成果及未來工作計畫提報董事會，確保治理層級即時掌握推動成效與策略方向。

此外，為回應外部環境變化與利害關係人期待，公司持續強化風險管理及顧客價值等關鍵議題之管理深度，並納入永續發展委員會之監督範疇，以提升重大 ESG 議題之辨識、評估與決策品質。

整體而言，一零四透過董事會監督、永續發展委員會決策及總經理統籌執行之三層治理架構，結合跨部門協作機制，形成由上而下之永續管理體系，確保永續策略有效落實，並持續提升公司治理品質與企業長期價值。



功能小組	工作職掌	功能小組	工作職掌
公司治理	• 協助董事會及股東會運作相關事務 • 推行公司治理政策及措施 • 推行誠信經營政策及措施 • 主導資訊安全與數據保護，確保資料隱私與穩定 • 蒐集並彙總利害關係人議合結果	員工關係	• 提供良好薪酬與福利，積極招募人才 • 擬訂人才培育與發展計畫 • 建立多元溝通管道，保障員工權益 • 推動職場健康安全措施
風險管理	• 制定風險管理政策與架構 • 定期執行風險識別與評估 • 監督與協調各單位執行風險管理 • 彙整風險報告與持續改進	環境發展	• 進行氣候風險評估及因應 • 盤查溫室氣體排放，推動減量行動 • 減少營運過程的能資源耗用，降低對環境的衝擊。 • 管理供應鏈，推動綠色採購及合作
顧客價值	• 提升客戶滿意度，優化體驗以回應需求 • 負責智慧財產的申請、維護與保護 • 開發新技術與方法，提供創新解決方案	社會參與	• 透過核心能力協助解決社會問題，倡議 Giver 精神 • 規劃並宣傳社會參與活動

請參考《永續發展實務守則》及《永續發展委員會組織規程》

永續績效與薪酬連結

公司將永續發展視為企業長期競爭力的核心，為強化高階管理階層對永續目標的承諾與問責，自 2024 年起，我們將永續相關指標納入副總級以上主管的年度績效評核，並與變動獎酬直接連結，確保永續策略落實於管理層的日常決策之中。

2025 年永續績效評核的指標項目涵蓋接班人才到位狀況、員工滿意度及顧客滿意度三項指標。總經理之永續績效權重合計達 26%，其他副總級以上主管則依職務性質，合計占比介於 11% 至 14% 之間，詳細指標連結權重如右表。

透過將永續指標納入薪酬機制，一零四進一步建立由董事會監督、永續發展委員會決策至高階管理層執行的三層治理責任鏈，確保永續目標不僅停留於策略層次，更能有效轉化為具體的管理行動進而展現經營成果。

2025 年高階主管的永續績效與薪酬連結百分比

指標項目	總經理權重	其他副總級以上
接班人才到位狀況	5%	0-3% 註
員工滿意度	6%	8%
顧客滿意度	15%	0-3% 註
合計	26%	11%-14%

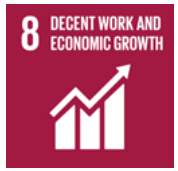
註：依主管職務不同而調整權重百分比。

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
 SDG 3 健康與福祉	• **健康檢查與補助：**每兩年提供免費健檢與 3 小時健檢假；自 2025 年起提供 45 歲以上同仁每年一次 並補助健檢費用每人 4,500 元；2026 年起在維持既有健檢頻率下，將每人 4,500 元健檢補助擴大適用至全體同仁。 • **臨場醫療服務：**自 2025 年起將臨場醫師駐點頻率由每季提升至每兩個月一次，並將單人諮詢時間由 10 分鐘延長至 30 分鐘；2025 年共 35 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建立母性健康保護機制。2025 年主動關懷 30 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，辦理講座課程「筋膜放鬆與痠痛按壓技巧講座」。 • **過勞風險管理：**針對輪班與長工時員工實施健康風險評估、分級管理並提供每兩個月一次臨場醫師諮詢、每日健康操及心理諮商等壓力緩解資源。 • **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；2025 年共辦理 10 堂身心健康促進課程，270 人次參與，講師授課滿意度 4.50 分，活動整體滿意度 4.63 分。 • **健康促進活動：**推動運動獎勵、減脂挑戰與多樣健康課程。2025 年共 608 名員工參與。 • **舒壓按摩服務：**提供視障按摩與電動按摩椅；2025 年使用人次達 5,097 次。 • **流感疫苗補助：**每人補助提高至 900 元；2025 年合計 430 位員工接種（362 位到場施打＋ 68 位補助自行前往），年對年增加 94%。	職場健康與安全 • 健康服務 • 健康促進
 SDG 4 優質教育	• **104 大學雙軌職涯培育：**開設專業與管理職能課程，促進員工技能與工作效能提升；2025 年共計開辦 60 堂課程，參訓人次數 1,342 人，課程總體滿意度分數為 4.43 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；2025 年底內部講師數達 164 人，佔員工 16%。 • **專業技術訓練：**舉辦 AI MAP 活動，超過 30 堂線上線下 AI 培訓課程，逾 2,204 人次參與，人均修課時數 3.41 小時，滿意度達 4.7 分；AInnovation 系列活動共 20 個部門參與。 • **技術士證照考試：**提供補助與獎勵，鼓勵員工考取乙級技術士證照；截至 2025 年底通過考試且仍在職之同仁共 53 位。	人才發展及培育 • 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
 SDG 4 優質教育	• **員工培訓評估：**2025 年課程整體滿意度 4.51 分，完課率達 80%，全年開課 376 堂，學習總人時達 14,519 小時，員工整體滿意度達 4.89 分；榮獲 ATD 卓越學習組織獎（BEST Award）。 • **外部職涯探索：**辦理職涯探索工作坊 37 場（3,716 位大學生），入班分享 116 場（3,924 人次），與 68 所大學合作服務 4,961 人，協助大學生、高中生建立職涯知識與探索能力。 • **高中職職涯扎根：**辦理高中職講座 63 所（9,572 人次），攜手台積電慈善基金會深入 53 所高中職辦理 5 場就業博覽會，服務逾 8,000 名學生，促進教育與就業的早期連結。	社會創新 • 學生及新鮮人：起步職涯路
 SDG 5 性別平等	• **性別平等政策：**推動職場性別平等，訂有防治性別歧視及性騷擾相關政策與申訴機制，確保所有員工在公平環境中工作。 • **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；2025 年育嬰留停復職率達 87%，留任率達 90%。 • **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；2025 年通過主管機關評鑑獲得優等肯定（連續三屆）。 • **管理層性別多元化：**截至 2025 年，管理階層中女性員工佔比 17.6%，展現性別多元與女性在管理層級的參與。 • **友善職場設施：**設置哺集乳室，提供哺乳女性員工友善工作環境。	公司治理 • 公司治理架構 人才吸引及留任 • 多元員工福利
 SDG 8 就業與經濟成長	• **新鮮人求職促進：**辦理 TOP 求職衝刺班及特攻班，報名超過 2,249 人；舉辦 2025 職涯博覽會匯集 200 家企業、1.7 萬人進場，提供 528 位職人一對一履歷健診。 • **校園大使：**招募 48 名校園大使，透過實作專案與企業 Mentor 指導，協助學生累積職場即戰力。 • **職涯志工賦能：**推動 Giver 認證制度，重新認證後志工人數為 1,178 人，服務率達 66%；職涯引導師認證班授證率達 97%；職涯引導師人數達 175 人。 • **求職支援服務：**962 位職場 Giver 無償完成 48,445 次履歷健診；職涯診所累計超過 26,800 則提問、1,762 人次的 Giver 參與回應、線上總回覆數突破 138,500 筆。 • **薪酬與激勵制度：**提供具競爭力與公平性的薪酬獎酬方案，依營運績效與市場趨勢調整薪資，吸引與留任優秀人才；2025 年員工到位率達 98%。	社會創新 • 學生及新鮮人：起步職涯路 • 職場人士：連結職場力 人才吸引及留任 • 人才招募 • 薪酬激勵措施

聯合國 永續發展目標	我們的行動	相關章節
 SDG 10 消除不平等	• **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；2025 年超過 117,835 人次使用高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台的服務，共計 777 位以上中高齡者執行超過 15,956 場服務，中高齡找工作人數年對年成長 13%；「第二人生導航測驗」上線，施測人數突破 15,107 人 • **中高齡倡議：**以「壯世代」為核心品牌錄製 Podcast 共 254 集，累計 265.3 萬次播放，廣泛傳遞全齡職涯觀念；願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率達 10%；首次舉辦「DEI 友善壯世代雇主獎」，表彰 22 家中高齡友善聘僱企業；與《商業周刊》合作評選「DEI 壯世代 100 強企業」；舉辦「金壯盛典」，表彰 33 位最佳壯齡工作者；發佈《2025 超高齡社會 企業人才永續的新思維白皮書》。 • **多元共融職場：**一零四中高齡員工佔比約 26%，2025 年新進招募中高齡佔比 5%； • **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，2025 年共有 152 人透過系統提報晉升（含 6 位同仁自行提報），整體年度晉升率達 15.9%。	社會創新 • 壯世代：熟齡再出發 人才吸引及留任 • 人才招募
 SDG 12 責任消費與生產	• **綠色採購實踐：**優先採購具環保節能標章之產品；2025 年綠色採購金額達新臺幣 8,076,407 元，落實永續消費責任。 • **供應商管理：**供應商永續採購自評完成率 95.83%，涵蓋總採購金額 89.4%。 • **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；2025 年共完成 140,019 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；2025 年回收 416 台資訊設備進行捐贈。 • **廢棄物減量管理：**推行餐盒回收計畫，落實廢棄物分類與循環再利用；2025 年廢棄物密集度較基準年減少 18.35%，展現具體減廢成效。	環境永續營運 • 資源節約與循環 • 負責任的採購
 SDG 13 氣候行動	• **能源管理：**2025 年 11 月完成 ISO 50001 能源管理系統導入並通過第三方驗證，持續推動節能方案。 • **節能績效：**2025 年內部能源耗用量為 6,067 GJ，較基準年（2024 年）減少 9.22%；能源密集度降至 2.27 GJ／百萬營收，較基準年（2024 年）減少 15.17% • **溫室氣體減量：**2025 年溫室氣體排放（範疇一＋二）合計排放為 857.2743 公噸 CO_2e，年減 8.29%，較基準年（2022 年）減少 29.34%；排放密集度降至 0.321 公噸 CO_2e／百萬營收，較基準年降低 42.37%；並進行範疇三盤查。 • **綠色服務：**2025 年客戶使用公司的人資產品服務，約可減少使用 6,369,658 張紙，等同減少 30.26 公噸 CO_2e 排放；使用線上視訊面試約減少 69.01 公噸 CO_2e 排放。	環境永續營運 • 氣候變遷因應 • 能源管理 • 溫室氣體管理 • 推動綠色服務

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、社區及非營利組織、主管機關與媒體，透過多元且定期之溝通管道，蒐集其關注議題與回饋意見。

各項利害關係人關注事項已納入公司重大議題鑑別與風險評估流程，並由相關權責單位研擬對應管理措施與改善行動。議合結果除定期於內部會議檢視外，亦回饋至產品優化改善、創新設計、資訊安全管理、人才發展及公司治理等決策流程中，以強化回應機制與營運韌性。

在溝通機制方面，公司建立定期性調查與即時回饋管道，確保利害關係人意見都能被有效蒐集與回應，並持續優化溝通方式，以提升互動品質與信任度。

利害關係人	溝通頻率及管道	關注議題	回應與管理機制	對應章節
求才客戶	• 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	• 產品服務管理 • 平台治理與資訊透明 • 資訊安全治理 • 個人資料保護與資料倫理 • 創新研發 • AI 倫理與演算法公平性	• 建立客戶滿意度追蹤機制，並納入產品優化與服務改善 KPI；2025 年度客戶滿意度：98.6%。 • 導入 AI 媒合與數據分析，持續提升媒合精準度與招募效率。 • 建立資訊安全管理制度與防護機制，定期檢視風險並強化資安韌性。 • 建立平台資訊審查與透明機制，確保職缺資訊正確性 • 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	• 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	• 平台治理與資訊透明 • AI 倫理與演算法公平性 • 個人資料保護與資料倫理 • 產品友善性 • 數位包容	• 建立平台資訊審查與透明機制，確保職缺資訊正確性；不實職缺檢舉處理率：100%。 • 優化職缺推薦演算法，導入「履歷符合度」與「性格適配」機制。 • 建立 CRM 回饋追蹤系統，即時處理使用者問題並提升體驗。 • 強化個資治理與資料使用透明性，確保合規與信任。 • 推動無障礙與多族群友善平台設計，提升數位包容性。	• 產品服務管理 • 資訊安全及個資保障

利害關係人	溝通頻率及管道	關注議題	回應與管理機制	對應章節
員工	• 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	• 誠信經營 • 人才吸引及留任 • 人才發展及培育 • 多元與包容（DEI） • 員工溝通 • 職場健康安全	• 員工大會說明公司經營方針與營收狀況，內部公告前一月份的合併營收狀況。 • 建立績效與人才發展雙軌制度，強化留任與發展機制；2025 年人才到位率：98%。 • 推動多元培訓與職涯發展計畫（含數位與 AI 能力）。 • 推動多元共融（DEI）與友善職場文化。 • 強化內外部溝通管道與勞資互動機制；2025 年員工滿意度：4.89 分（6 分制）。 • 強化職安衛教育訓練與健康管理制度，提升員工福祉。	• 人才吸引及留任 • 人才發展及培育 • 員工溝通 • 職場健康安全
股東及投資人	• 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／即時 • 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	• 誠信經營 • 法規遵循 • 風險管理 • 商業模式永續與社會影響力創造	• 2025 年舉辦 1 次股東常會；受邀參加 3 場法人說明會。 • 定期揭露財務報表與 ESG 資訊，提升資訊透明度與可比性。 • 強化公司治理與內控機制，提升治理品質。 • 建立企業風險管理制度，納入董事會監督體系。 • 強化投資人雙向溝通機制，提升市場信任。	• 公司治理 • 誠信經營 • 法規遵循 • 企業風險管理
社區及非營利組織	• 104 天使志工銀行／有志工需求時 • 應邀擔任業師／不定期	• 社會創新 • 社會公益 • 商業模式永續與社會影響力創造	• 推動職涯教育與志工服務，擴大社會影響力；2025 年號召 1,178 名 Giver[註]，完成 48,445 次履歷健診。 • 提供非營利組織或校園人資與職涯資源支持；2025 年辦理 116 場入班分享，服務 3,924 名學生。 • 將社會回饋納入產品與服務優化。	• 社會創新 • 社會公益

利害關係人	溝通頻率及管道	關注議題	回應與管理機制	對應章節
主管機關	• 參與相關活動會議／不定期 • 公文往返／不定期 • 應邀演講／不定期 • 公告就業市場狀況／每月不定期 • 配合主管機關各項檢查／不定期	• 誠信經營 • 法規遵循 • 資訊安全治理 • 平台治理與資訊透明	• 落實法規遵循機制，定期檢視內控制度與合規風險。 • 配合主管機關提供就業市場數據與分析。 • 持續更新內部治理與風險控管機制。	• 公司治理 • 法規遵循 • 資訊安全及個資保障
媒體	• 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	• 社會創新 • 商業模式永續與社會影響力創造 • 誠信經營	• 2025 年發布 62 次就業市場相關資訊；104 人力銀行網站／社會新鮮人揭露職場趨勢。 • 定期揭露財務報表。 • 定期發表產業人才白皮書或報告書；2025 年發表 6 本產業人才報告或白皮書。	• 產品服務管理 • 社會創新 • 公司治理

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。

重大議題管理

面對快速演變的永續環境，一零四參考 AA1000 當責性原則（AA1000 Accountability Principles, 2018）及全球永續報導準則（GRI Standards 2021），作為重大議題鑑別之基礎，並依循包容性（Inclusivity）、重大性（Materiality）、回應性（Responsiveness）與衝擊性（Impact）四大原則，建立永續議題管理與溝通機制。

AA1000 強調利害關係人參與為重大性判斷之核心基礎，確保利害關係人得以參與並影響永續議題識別與決策，以提升資訊揭露之完整性與可信度；GRI Standards 2021 則以「衝擊重大性（Impact Materiality）」為核心，著重企業對經濟、環境及社會之實質影響。

公司在重大議題管理採每二年進行一次完整盤點，並透過年度持續監測外部環境變化與內部營運發展，進行滾動式調整，以回應動態重大性之精神，確保永續議題能適時反映政策、技術與市場變化。

■ 重大議題分析

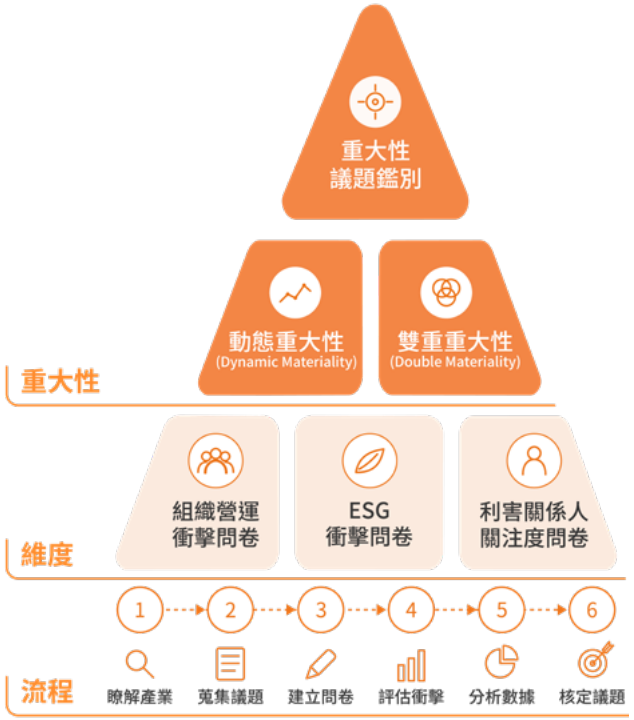
重大議題鑑別架構

一零四參考世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）之動態重大性（Dynamic Materiality）概念，以及歐洲財務報導諮詢小組（EFRAG）於歐盟永續報導標準（ESRS）所強調之雙重重大性（Double Materiality）原則，並導入 IRO（Impacts, Risks and Opportunities）分析觀點，以整合營運影響與永續衝擊之評估基礎。

基於上述準則，我們建立以「利害關係人關注度」、「組織營運衝擊」及「ESG 衝擊」為核心之三維評估架構，以完整衡量永續議題之重大性。三個評估維度分別為：

- 利害關係人關注度：透過「利害關係人關注度問卷」，蒐集各利害關係人（包含求才客戶、求職會員、員工、股東及投資人、社區及非營利組織、主管機關及媒體等）對各永續議題的關注程度與期待，確保議題鑑別具備內、外部視角的代表性。
- 組織營運衝擊：透過「組織營運衝擊問卷」，衡量各議題對公司內部營運的影響，涵蓋營收成長、客戶滿意、員工向心力、營運風險及聲譽形象等面向。
- ESG 衝擊：透過「ESG 衝擊問卷」，依循雙重重大性概念，鑑別公司在造成或促成的經濟、環境、人與人權之顯著正、負面衝擊程度，以影響程度、影響對象、補救程度及發生機率等 4 項指標進行評估。

三份問卷並行蒐集數據後，由永續發展功能小組進行綜合分析，以確保鑑別結果同時涵蓋由外而內（Outside-in）及由內而外（Inside-out）的雙向衝擊視角。



重大議題分析流程

一零四依循以下六步驟推動年度重大性議題鑑別：

01 瞭解產業

利害關係人

參考 AA1000 原則鑑別出 7 類利害關係人：

- 求才客戶
- 求職會員
- 員工
- 股東及投資人
- 社區及非營利組織
- 主管機關
- 媒體

透過多元且定期之溝通管道，蒐集其關注議題與回饋意見。

02 蒐集議題

永續議題

含參照各項國際永續標準與規範，如「GRI Standards 2021」、SASB行業準則「互聯網媒體及服務(Internet Media & Service)」、氣候相關財務揭露 TCFD，及公司內部發展目標以、利害關係人溝通結果等來源。

總計收集27項永續議題，將議題區分為環境、社會及治理三面向。

4 個	8 個	15 個
E 環境面	S 社會面	G 治理面

03 建立問卷

問卷設計

將收集的議題採用三構面的方式進行評估：

(一)組織營運衝擊
(二)ESG衝擊分析
(三)利害關係人關注度

透過三構面交叉分析，辨識對公司營運績效、風險管理及永續發展具重大影響之議題。

04 評估衝擊

組織營運衝擊問卷

目的：衡量各議題對公司內部營運衝擊的程度。
對象：永續工作小組、功能小組會議成員、高階主管(總處級以上)。

ESG 衝擊問卷

目的：鑑別公司造成或促成的經濟、環境、人與人權之顯著衝擊。
對象：永續工作小組、功能小組會議成員、高階主管(總處級以上)。

利害關係人關注度問卷

目的：蒐集內外部利害關係人對 ESG 議題的關注度。
對象：7 類屬害關係人。

05 分析數據

問卷回收分析

2025年重大性議題分析問卷共發放 117 份，回收且填答完整者 87 份，回收率達 74.36%。

重大性分析，27 項議題中分數達前 1/3 的議題被納入重大主題，共鑑別出 9 項重大主題。

06 核定議題

重大性議題核定

永續發展功能小組依據分析結果，提報 ESG 委員會審議通過，最後由董事會核定通過，並作為後續二年的永續策略規劃、風險管理整合及永續資訊揭露之核心依據。

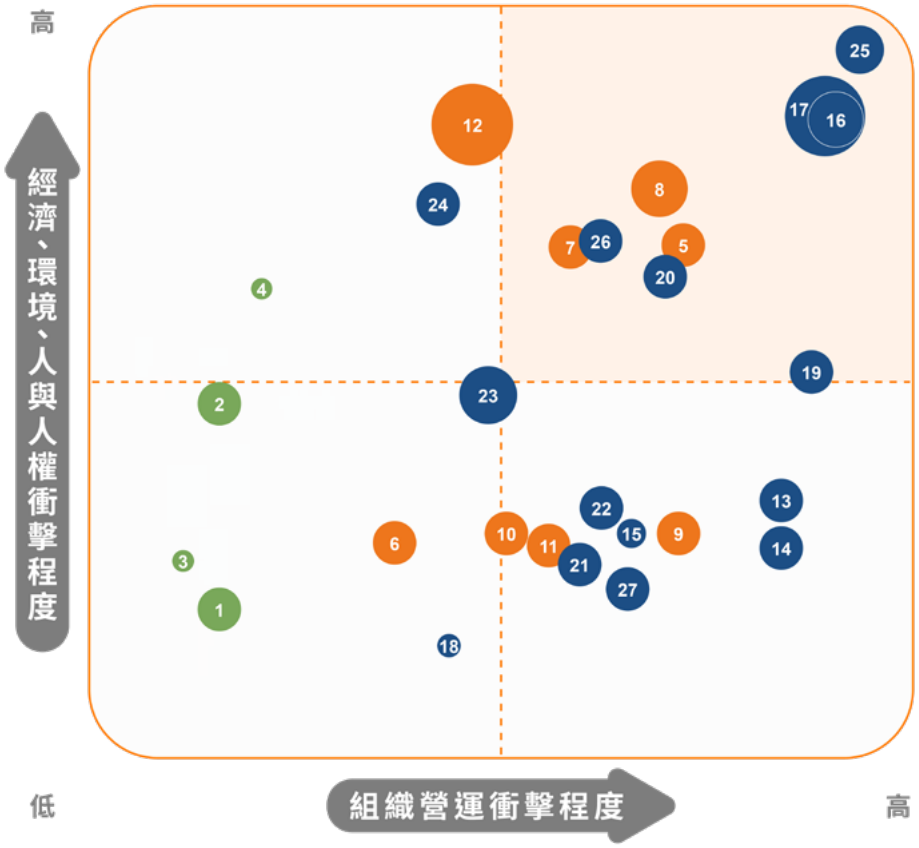
2025 年重大議題分析結果由永續發展功能小組彙整後，提報 ESG 委員會審議通過，最後由董事會核定通過，並作為後續二年的永續策略規劃、風險管理整合及永續資訊揭露之核心依據。

重大議題矩陣

2025 年度重大性議題矩陣以「經濟、環境、人與人權衝擊程度」為縱軸、「組織營運衝擊」為橫軸，並以圓圈大小代表「利害關係人關注度」，三維呈現各議題的相對重大性分布。本次評估共計發放三份問卷 117 份，回收且填答完整者 87 份，回收率達 74.36%。

2025 年度重大議題矩陣

本年度共盤點 27 項永續議題，以綜合評分排序後，取前 1/3 分位數以上之議題納入重大主題，共鑑別出 9 項重大議題。落於矩陣高重大性象限的議題，優先納入年度 ESG 策略與管理目標；中重大性議題則列入持續監測，視環境變化適時調整管理強度。



E 環境
1. 氣候變遷因應
2. 能源效率與碳管理
3. 資源循環利用
4. 綠色服務

S 社會
5. 社會創新
6. 社會公益
7. 商業模式永續與社會影響力創造
8. 人才吸引及留任
9. 人才發展及培育
10. 多元與包容(DEI)
11. 員工溝通
12. 職場健康安全

G 治理
13. 誠信經營
14. 法規遵循
15. 風險管理
16. 資訊安全治理
17. 個人資料保護與資料倫理
18. 供應鏈責任管理
19. 產品服務管理
20. 平台治理與資訊透明
21. 平台使用者數位素養支持
22. 產品友善性
23. 數位包容
24. ESG 數位解方
25. 創新研發
26. AI 倫理與演算法公平性
27. 負責任創新

重大議題衝擊說明

面向	重大議題	對一零四的意義及衝擊		對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
社會	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。	正面：創新產品和服務使公司在市場上脫穎而出，提供獨特價值；滿足不同年齡層的需求，開闢多樣的新市場；協助求職者實現職業發展目標，促進社會流動。	• 自訂議題	• SDG 8 • SDG 10
			負面：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投入；若新產品或服務效果不佳，可能損害品牌聲譽，導致客戶流失。		
	商業模式永續與社會影響力創造	公司以永續為核心發展商業模式，平衡營收成長與社會價值創造。	正面：提供 HR 工具與數位招募功能，協助中小企業降低人力成本、提升招募效率，促進產業成長；平台媒合帶動就業市場資源有效配置，對社會整體勞動生產力具正面貢獻。	• GRI 201：經濟績效 • GRI 203：間接經濟衝擊	• SDG 1 • SDG 8
			負面：商業模式若過度依賴特定客群或市場，遭遇景氣波動時將衝擊營收穩定性；若社會影響力論述不足，可能影響利害關係人信任度與公司長期聲譽。		
	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。	正面：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；充沛的人才儲備有助維持服務品質與技術創新動能。	• 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
			負面：少子化導致人才競爭加劇，公司需投入更多資源吸引人才；競爭對手更優渥的福利可能導致員工被挖角而離職，影響核心技術與服務能量。		

面向	重大議題	對一零四的意義及衝擊		對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
治理	資訊安全治理	公司建立資訊安全管理制度與防護措施，確保資料、系統及營運安全。	正面 向客戶充分說明完善的資訊安全管理機制，並針對新興威脅提出應對措施，能提升客戶使用公司產品及服務的意願；主動防禦措施有助維持服務穩定，強化客戶信任。	• GRI 418：客戶隱私 • TC-IM-230：資訊安全	-
			負面 發生資安事故將面臨主管機關調查及裁罰，以及企業客戶、求職會員信任度降低的風險；資安事件可能導致服務中斷，影響營收與聲譽。		
	個人資料保護與資料倫理	公司在蒐集與使用個人資料時，採行保護與合規機制，確保資訊透明、公平且不被濫用。	正面 落實個資保護合規機制，確保資訊蒐集透明、公平且不被濫用，強化求職者與企業客戶對平台的信任，提升用戶黏著度。	• GRI 418：客戶隱私 • TC-IM-220：資訊隱私、廣告準則及言論自由	• SDG 16
			負面 若個資保護機制不足或發生資料外洩，將面臨主管機關裁罰及聲譽損失風險；資料倫理爭議可能引發媒體負面報導，影響平台形象與用戶信任。		
	產品服務管理	公司對平台或軟體服務之品質管理機制，包括功能穩定性、使用者滿意度、回饋處理與持續改善流程。	正面 透過即時數據追蹤使用者需求並擬定因應措施，建立長期合作關係；高服務品質有助客戶留存與口碑推薦，帶動營收增長。	• 自訂議題	-
			負面 若服務管理工具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；申訴機制不完善將使用戶權益受損後無從救濟，降低平台信任感。		

面向	重大議題	對一零四的意義及衝擊			對應 GRI 準則及 SASB 主題	對應 SDGs
治理	平台治理與資訊透明	公司於平台管理與招聘流程中，確保資訊透明與誠信經營，防止不實職缺與歧視內容，並平衡資訊審查、公平性與使用者權益，建立值得信任的求職環境。	正面	平台提供雇主評價、薪資範圍及面試流程等透明資訊，增進求職者決策品質，提升平台公信力；有效限制不實評論，維護平台資訊品質與公正性。	• TC-IM-220：資訊隱私、廣告準則及言論自由 • GRI 406：不歧視 • GRI 417：行銷與標示	• SDG 16
			負面	若審查機制失衡，恐損害平台公正性或壓抑用戶言論自由；海外職缺資訊不完整可能導致跨境勞權風險，引發社會輿論及監管壓力。		
	創新研發	公司投入於新技術、新功能與服務的研發策略，包括回應市場趨勢、客戶需求及競爭力強化之研發行動。	正面	明確的創新激勵措施能激勵員工踴躍提案；AI 配對技術持續優化，提升求職媒合效率、縮短待業期，強化市場競爭地位。	• TC-IM-520：智慧財產權保護及競爭行為	• SDG 9
			負面	高度依賴新興技術（如機器學習）可能使公司更容易受到技術快速變遷風險影響，從而衝擊營收；研發投資不足將削弱產品差異化優勢。		
	AI 倫理與演算法公平性	公司導入 AI 技術時，依倫理準則確保系統運作公平、不歧視並保障用戶權益。	正面	導入 AI 倫理準則與演算法公平性審查，有助建立求職者及企業客戶對 AI 輔助招募的信任，強化平台公信力，吸引重視 AI 治理的企業客戶。	• TC-IM-220：資訊隱私、廣告準則及言論自由 • GRI 406：不歧視 • GRI 418：客戶隱私	• SDG 10
			負面	AI 配對邏輯若出現性別、年齡偏誤，可能影響特定群體就業機會，引發監管關注及輿論壓力；AI 系統透明度不足恐損及用戶信任及平台形象。		

重大議題發展策略及關鍵指標

✅ 目標達成 ❌ 未達標

重大議題	發展策略		2025 年回顧			2026 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	**職涯志工（Giver[註 1]）招募與經營** 透過職涯志工新認證制度[註 2]，全面提升 Giver 服務質量與專業度。	推動職涯志工新認證制度。	✅ 職涯志工新認證制度上線，通過認證人數為 1,178 人。	P.52	持續招募通過認證的職涯志工，年度新增人數達 350 名。
		提升職涯志工（Giver）服務率[註 3] 透過檢視 Giver 服務狀態，不定期進行促動，並招募及篩選服務動能較強烈之 Giver，提升 Giver 服務率。	職涯志工服務率達 35 %。	✅ 職涯志工服務率為 66%。	P.53	職涯志工服務率提升至 70%。
		職涯志工（Giver）服務品質提升 持續透過課程提升職涯志工專業能力。	職涯志工認證課程完課率達 60%。	✅ 職涯志工認證課程完課率達 76%。	P.53	職涯志工認證課程完課率達 76%。
		職涯引導師招募與經營 持續推動職涯志工通過專業課程認證班成為職涯引導師。	職涯引導師培訓人數達 165 人。	✅ 持有職涯引導師人數達 175 人。	P.53	職涯引導師培訓人數維持 175 人。
	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。	全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 60%。	❌ 全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 48%。[註 4]	P.46	全台有接觸或合作關係之大專院校覆蓋率達 56%。
		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。	全台有合作關係之高中職覆蓋率達 50%。	❌ 全台有合作關係之高中職覆蓋率為 41%。[註 4]	P.45	全台有接觸或合作關係之高中職覆蓋率達 60%。
		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。	職涯課程學生修課人數達 1,650 位。	✅ 職涯課程學生修課人數達 2,952 位。	P.47	職涯課程修課人數達 4,000 位。

重大議題	發展策略		2025 年回顧 目標	2025 年回顧 成果	2025 年回顧 對應說明	2026 年目標
持續發揮社會影響力						
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。	提升願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長率	✅ 願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長 10%。	P.56	請參考說明。[註 5]
			持續提升中高齡找工作人數年對年成長率。	✅ 中高齡找工作人數年對年成長達 13%。	P.56	
			嚴選人才會員數年對年成長達 30%。	✅ 嚴選人才會員數年對年成長達 37%。	P.56	
		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。	對外播出 54 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。	❌ 對外播出 51 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。[註 6]	P.59	對外播出 50 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。
			Podcast 節目累積超過 80 萬次（播放次數）。	✅ Podcast 節目累積超過 265.3 萬次（播放次數）。	P.59	Podcast 節目累積達 288 萬次（播放次數）。
商業模式永續與社會影響力創造		**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。	高年級服務執行超過 3,000 場服務。	❌ 高年級服務共執行 2,463 場服務。[註 8]	P.57	高年級服務共執行 2,436 場次。
			高年級課程平台的服務超過 19,000 人次[註 7] 使用。	❌ 高年級課程平台的服務共 17,751 人次使用。[註 8]	P.57	高年級課程平台的服務達 20,902 人次使用。

重大議題	發展策略	2025 年回顧			2026 年目標
		目標	成果	對應說明	
建立誠信穩健的組織					
資訊安全治理	**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大於 90 分。	✅ 第三方資訊安全曝險評級達 98 分。	P.75	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%。	✅ 核心業務資通系統之風險評估的涵蓋率及修補率達 100%。	P.75	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。	✅ 社交工程演練參與人次數達 9,133 人次。	P.74	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。	資訊安全警訊通報告警處理率維持 100%。	✅ 資訊安全警訊通報告警處理率達 100%。	P.76	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%。	❌ 本年度各項服務水準指標值為 99.55%。[註 9]	P.77	各項服務水準指標目標值高於 99.80%。
	國際資安標準、聯防與治理 持續維持國際資安管理制度有效性，並透過參與國際資安組織及聯防機制掌握全球威脅趨勢，以強化組織資安治理與風險應變能力。[註 10]	ISO 27001 驗證持續有效。	✅ ISO 27001：2022 已於 2025 年 9 月持續通過驗證，維持證書的有效性。	P.79	• ISO 27001 驗證持續有效。 • 加入 FIRST 國際資安組織，並導入國際情資，以強化資安監控與分析機制。
		申請加入 FIRST 國際資安組織[註 10]	✅ 2025 年 12 月正式通過加入 FIRST	P.77	持續參與 FIRST 國際資安組織，並導入國際情資，以強化資安監控與分析機制。

重大議題	發展策略	2025 年回顧			2026 年目標
		目標	成果	對應說明	
建立誠信穩健的組織					
個人資料保護與資料倫理	**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。	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。	P.76	維持影響客戶權益之個人資料外洩事件為 0 件。
	國際個資標準與合規 在實踐個人資料保護的同時，也維持國際認證有效性，確保公司具健全的個資管理制度。	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。	✅ BS10012：2017、ISO 29100：2011 已於 2025 年 9 月持續通過驗證，維持證書的有效性。	P.79	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。
創造長遠的顧客價值					
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相較前兩年平均值維持或成長。	❌ 求職服務整體滿意度負成長 9.7%。[註 11]	P.85	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相較前兩年平均值維持或成長。	✅ 求才服務整體滿意度正成長 4.3%。	P.85	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。	✅ 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.85	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[註 12]達 40%。	✅ 平台智慧完成媒合比例達 41.12%。	P.91	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[註 13]的使用者占比達 80%。	✅ 創新應用的使用者占比達 86.8%。	P.91	創新應用的使用者占比達 80%。

重大議題	發展策略	2025 年回顧			2026 年目標
		目標	成果	對應說明	
創造長遠的顧客價值					
創新研發	**全面培育員工自動化與 AI 應用素養普及** 透過 AInnovation 系列活動，推動內部同仁學習與應用 AI 工具，強化各部門創新思維與實踐能力，持續深化整體數位轉型動能。	AInnovation 系列活動參與部門至少 18 個。	✅ AInnovation 系列活動參與部門共 20 個。	P.89	AInnovation 系列活動參與部門維持至少 20 個。
平台治理與資訊透明	**揭露異常公司比例** 為落實平台資訊透明原則，每年揭露異常公司比例作為平台品質的揭露指標。	持續揭露異常公司比例。[註 14]	✅ 揭露異常公司比例為 0.08%。	P.86	持續揭露異常公司比例。
商業模式永續與社會影響力創造	**人資管理數位化** 協助企業降低人力資源管理成本、提升招募效率與成長潛能。	持續優化產品，提升人力資源單位的 ESG 資料產出效率。	✅ 推出「104 ESG x HR 永續方案」，整合 ESG 指標、永續報告匯出與碳盤查功能，提升人資效率並支援公司永續揭露。	P.92	持續整合平台，建立單一入口網站，串聯招募、薪酬、績效、排班與教育訓練等模組，提供完整且靈活的人資作業支援。
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、精準回應一零四發展及人才市場動態。	員工到位率 ≥ 95%。	✅ 員工到位率為 98%。	P.101	每年員工到位率 95%（含）以上。

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：Be A Giver 計畫邁入十年，志工人數已突破 7800 多人。然而，實際服務率僅 15%，顯示仍有大量 Giver 的熱忱尚未被充分連結與發揮；與此同時，職場文化持續變遷、新興產業推陳出新，求職者面臨的挑戰越來越多元。因此推出「職涯志工（Giver）新認證制度」，職涯志工（Giver）須通過【Giver 新認證課程】，方可獲得認證新徽章，持續提供職涯相關服務。

註 3：原指標職涯志工（Giver）活躍度，因應職涯志工新認證制度推動，改由以職涯志工服務率做為關鍵指標。

註 4：因年度資源配置及專案推動優先順序調整，部分工作項目執行進度未如預期，致未達年度目標，後續將持續投入資源並優化推動機制。

註 5：因應中高齡就業服務模式仍處於優化與發展階段，2026 年將聚焦服務模式驗證與價值深化，並調整相關量化目標設定，以提升目標與實際推動策略之連結性。

註 6：因年度節目排程配合假期安排進行調整，部分錄製時程有所遞延。

註 7：平台的服務人次是指購買課程的人次。

註 8：服務模式與支持資源進行調整，轉而投入於優化平台與提升服務品質，以強化長期服務效益，因此課程推動方式有所變化，影響年度場次數與使用人次數。

註 9：各項服務水準指標未能達標之問題已即時修正，並作為後續系統改善與服務精進之重要參考，持續強化服務品質與穩定度。

註 10：為強化組織資安治理與風險應變能力，調整策略及新增目標。

註 11：今年將以強化求職會員與徵才企業雙方需求意圖及行為資訊分析為重點改善方向，並透過大型語言模型（LLM）技術輔助，優化服務流程、內容推薦與互動體驗，進一步提升會員服務價值與滿意度。

註 12：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 13：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 14：異常公司比例＝主動拒往的異常公司家數 / 總上線客戶家數。





持續發揮社會影響力
Social Influence

專欄 不看好 做到最好 37
專欄 104 人力銀行 X 富邦金控 高中職職業入班分享 38
專欄 與台積電慈善基金會攜手合作 為孩子找方向 39
專欄 第二人生同學趴 40
專欄 全齡導航，人生再啟航 41
社會創新 42
社會公益 60

摘要

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

- 透過職涯資源與服務、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
- 願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長 10%
- 發佈《2025 超高齡社會 企業人才永續的新思維白皮書》
- 首次舉辦「DEI 友善壯世代雇主獎」

策略及目標

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
社會創新 職場人士 （重大性議題）	**職涯志工（Giver）招募與經營** 透過職涯志工新認證制度[註1]，全面提升 Giver 服務質量與專業度。	職涯志工人數	推動職涯志工新認證制度。	✅職涯志工新認證制度上線，通過認證人數為 1,178 人。	持續招募通過認證的職涯志工，年度新增人數達 350 名。
	提升職涯志工（Giver）服務率[註2] 透過檢視 Giver 服務狀態，不定期進行促動，並招募及篩選服務動能較強烈之 Giver，提升 Giver 服務率。	職涯志工服務率	職涯志工服務率達 35 %。	✅職涯志工服務率為 66%。	職涯志工服務率提升至 70%。
	職涯志工（Giver）服務品質提升 持續透過課程提升職涯志工專業能力。	職涯志工認證課程完課率	職涯志工認證課程完課率達 60%。	✅職涯志工認證課程完課率達 76%。	職涯志工認證課程完課率達 76%。
	職涯引導師招募與經營 持續推動職涯志工通過專業課程認證班成為職涯引導師。	職涯引導師培訓人數	職涯引導師培訓人數達 165 人。	✅持有職涯引導師人數達 175 人。	職涯引導師培訓人數維持 175 人。

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
社會創新 學生及新鮮人 (重大性議題)	**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。	全台有合作關係之大專院校覆蓋率	全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 60%。	❌ 全台有合作關係之大專院校覆蓋率達 48%。[註 3]	全台有接觸或合作關係之大專院校覆蓋率達 56%。
	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。	全台有合作關係之高中職覆蓋率	全台有合作關係之高中職覆蓋率達 50%。	❌ 全台有合作關係之高中職覆蓋率為 41%。[註 3]	全台有接觸或合作關係之高中職覆蓋率達 60%。
	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。	職涯課程學生修課人數	職涯課程學生修課人數達 1,650 位。	✅ 職涯課程學生修課人數達 2,952 位。	職涯課程修課人數達 4,000 位。
社會創新 壯世代 (重大性議題)	**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。	✅ 願意實際聘用中高齡的企業家數年對年成長 10%。	請參考說明。[註 4]
		中高齡找工作人數年對年成長	持續提升中高齡找工作人數年對年成長率。	✅ 中高齡找工作人數年對年成長達 13%。	
		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達 30%。	✅ 嚴選人才會員數年對年成長達 37%。	

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
社會創新 壯世代 （重大性議題）	**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	對外播出 54 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。	❌ 對外播出 51 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。[註 5]	對外播出 50 集中高齡主題倡議的 Podcast 節目。
		Podcast 節目累計播放次數	Podcast 節目累積超過 80 萬次（播放次數）。	✅Podcast 節目累積超過 265.3 萬次（播放次數）。	Podcast 節目累積達 288 萬次（播放次數）。
商業模式永續與社會影響力創造 壯世代 （重大性議題）	**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	高年級服務執行超過 3,000 場服務。	❌ 高年級服務共執行 2,463 場服務。[註 7]	高年級服務共執行 2,436 場次。
		使用高年級課程平台的服務人次數	高年級課程平台的服務超過 19,000 人次[註 6] 使用。	❌ 高年級課程平台的服務共 17,751 人次使用。[註 7]	高年級課程平台的服務達 20,902 人次使用。

註 1：Be A Giver 計畫邁入十年，志工人數已突破 7800 多人。然而，實際服務率僅 15%，顯示仍有大量 Giver 的熱忱尚未被充分連結與發揮；與此同時，職場文化持續變遷、新興產業推陳出新，求職者面臨的挑戰越來越多元。因此推出「職涯志工（Giver）新認證制度」，職涯志工（Giver）須通過【Giver 新認證課程】，方可獲得認證新徽章，持續提供職涯相關服務。
註 2：原指標職涯志工（Giver）活躍度，因應職涯志工新認證制度推動，改由以職涯志工服務率做為關鍵指標。
註 3：因年度資源配置及專案推動優先順序調整，部分工作項目執行進度未如預期，致未達年度目標，後續將持續投入資源並優化推動機制。
註 4：因應中高齡就業服務模式仍處於優化與發展階段，2026 年將聚焦服務模式驗證與價值深化，並調整相關量化目標設定，以提升目標與實際推動策略之連結性。
註 5：因年度節目排程配合假期安排進行調整，部分錄製時程有所遞延。
註 6：平台的服務人次是指購買課程的人次。
註 7：服務模式與支持資源進行調整，轉而投入於優化平台與提升服務品質，以強化長期服務效益，因此課程推動方式有所變化，影響年度場次數與使用人次數。



年度倡議 不看好 做到最好

動機／關注

職場充斥標籤與偏見，使每位工作者易因他人評價而自我懷疑。一零四關注個體價值的發揮，透過每年不同主題的倡議，期望打破那些「不看好」的社會偏見，重塑每位工作者「做到最好都值得尊敬」之核心精神。

投入資源

1. 專業媒體、廣告代理商及影像執行團隊，總計超過 80 人，工作時程超過 6 個月。
2. 製作 MV 與訪談影片，促進社會對話，總計投入資源超過 1,500 萬元。
3. 投入跨媒體整合傳播預算，總計金額超過 1,200 萬元，讓主張被聽見。

行動方案

攜手四位具備「韌性」特質的代表人物，拍攝系列影片，並與 Marz23 合作重製經典歌曲「我是一隻小小鳥」，將「不看好 做到最好」轉化為感性敘事與文化能量，鼓勵工作者在逆境中實現自我。

執行合作對象

1. 藝文與演藝界代表 - 吳念真導演、Marz23。
2. 體育與表演藝術領域 - 霹靂舞國手 孫振、FOCA 福爾摩沙馬戲團團長 林智偉。

對社會的效益

年度主題曲 MV

累積觀看次數突破 **300 萬次**

訪談影片

累積觀看次數突破 **200 萬次**

主題講座

線下實體參與 **500 人**

線上累積超過 **10 萬次觀看**

對企業的效益

1. 提升品牌在年輕世代與不同專業領域間的認同感與心佔率。
2. 強化一零四作為「職涯守護者」，並推動「Be A Giver」理念，鞏固人資服務的品牌領導地位。

	成果展現	影響力
社會	• 促進大眾對於「職業價值」的討論，減少社會標籤。 • 激勵求職者將挑戰轉化為精進專業的動力。	推動多元共融就業理念，打破過往對於職業成功的定義，使每個工作者「與眾不同」的價值皆能被社會看見，進而提升台灣整體職場環境，激勵工作者勇於追求夢想。
企業	展現品牌長期累積的社會信任感與溫暖形象。	深化品牌由媒合平台轉型為「職涯生命共同體」的情感連結，並藉由持續傳承理念，確立一零四作為職場進步價值先驅的品牌地位，使「Be A Giver」發展為長期的互助機制。



職業分享講座

104 人力銀行 X 富邦金控

高中職職業入班分享

動機／關注

一零四致力於協助學生縮短校園與職場的認知落差，緩解新鮮人就業初期的摸索期與不確定性，欲於就學期間引導高中職學生及早理解不同產業的工作樣貌與職涯路徑，強化對未來職場的認識與準備。

投入資源

1. 邀請 36 位富邦金控高階主管與資深員工擔任職涯志工講師。
2. 涵蓋全台高中職，共完成 43 場校園講座。

行動方案

攜手富邦金控合作「職業入班分享」專案，由資深金融工作者深入校園。課程聚焦數位金融、理財專員、營業員、保險理財顧問四大核心職務，分享產業特性與實務經驗，啟發學生的多元職涯可能性與跨域能力培養。

執行合作對象

1. 富邦金控及其子公司（台北富邦銀行、富邦人壽、富邦證券）。
2. 全台高中職校園輔導中心與相關職群科系。

對社會的效益

入班分享 **43** 場次

活動觸及學生 **1,740** 名

開發針對 數位金融、保險理財等 四大職類之標準化探索教材

活動滿意度 **4.7** 分（滿分 5 分）

對企業的效益

1. 展現一零四與企業策略聯盟之影響力，擴大品牌知名度。
2. 累積自 2016 年起深耕職涯教育之服務，強化企業社會責任實踐力。

	成果展現	影響力
社會	• 協助學校引導學生進行職涯探索，及早建立生涯規劃意識。 • 學生由原本對職業的模糊想像，轉變為能理解多元職務與實際內容。 • 透過職人分享實務經驗，提供高中職學生未來選系與職涯發展方向參考。 • 協助合作企業經營雇主品牌。	透過持續串聯企業、學校與職場專業人才，共同建構產業職涯教育支持網絡，縮短教育與產業需求間的落差，形成教育、產業與人才共好的正向循環，為社會培育更具競爭力與適應力的未來人才。
企業	• 成功協助企業將專業價值轉化為社會共好能量。 • 強化一零四作為「職場與教育銜接橋樑」之關鍵樞紐角色。	深化品牌於 ESG 社會培力面向的深度與廣度，確立一零四為企業推動跨界社會共好行動的首選夥伴，並將「Be A Giver」精神延伸至校園教育端，達到「用生命影響生命」，創造社會善的循環。



生涯探索

與台積電慈善基金會攜手合作為孩子找方向

動機／關注

為協助學生及早探索職涯方向並強化技職教育價值，期待透過串聯學界與產業資源，提供多元職場認識與交流機會，引導學生及早進行生涯規劃，培養跨域思維與自主學習能力，拓展就業視野與未來發展可能。

投入資源

1. 「職業引路專區」共舉辦 5 場活動，投入 23 名員工參與支援現場執行。
2. 無償提供 104 生涯興趣測驗、工作世界等職涯服務、施測及查詢。
3. 一零四職涯永續長 - 王榮春、人資長 - 江錦樺、職涯教育講師 - 劉晨慧接力開講。
4. 規劃「職業引路專區」，包含生涯測驗體驗、升學就業諮詢及名人講座等多元形式。

行動方案

一零四與台積電慈善基金會攜手合作，與各縣市政府合作辦理教育或就業博覽會，整合跨界資源打造互動學習場域。規劃「職業引路專區」，將 104 生涯興趣測驗、工作世界、升學就業地圖等資訊與活動主軸緊密結合，透過 iPad 施測、名人牆互動、一對一專家諮詢，提升學生體驗樂趣，開啟生涯想像。

執行合作對象

1. 台積電慈善基金會。
2. 縣市教育局處（桃園市、新竹市、雲林縣、台東縣）。
3. 縣市勞工處（屏東縣）。

對社會的效益

辦理各地博覽會 **5** 場

參與學校 **53** 所高中職

活動觸及學生逾 **8,000** 名

職涯志工為學生提供生涯諮詢 **28** 位 Giver ／ **158** 位學生

產製社群影音／瀏覽次數 **4** 則／ **72** 萬次

對企業的效益

1. 引導逾 2,000 名學生體驗並使用 104 職涯服務平台。
2. 提升品牌在年輕世代間的知名度。

	成果展現	影響力
社會	• 提升學生對職涯探索工具的理解，強化自我認識與選擇能力。 • 讓學生近距離了解產業現況與未來趨勢，協助青年及早思考自身興趣與能力，規劃適合的職涯方向。 • 增進教師與家長對職涯輔導資源的認識，促進三方共同參與。	使社會更加重視「適性揚才」與多元職涯發展，使學生不再侷限於單一升學導向思維，而能同時考量自身特質與興趣為核心出發，及早思考及規劃生涯方向感，開啟更具多元性與可能性的職涯想像與選擇空間，不僅「看見未來」，更能「預見自我」。
企業	• 近距離觀察學生使用情況、蒐集回饋，藉此優化介面及資訊。 • 強化企業於校園職涯教育場域之專業形象與信任感。 • 協助產業與教育體系有效協作，提升整體合作推動順暢度。	透過與台積電慈善基金會合作，除了促進合作縣市相關單位及師生對一零四職涯工具與服務的認識，同時累積跨界合作經驗與信任關係，逐步形成連結教育現場與產業資源的長期合作網絡。



高齡 AI 賦能 第二人生同學趴

動機／關注

隨著台灣進入超高齡社會，中高齡族群面臨數位落差與社交孤立的雙重困境。尤其 AI 工具快速迭代更新，對許多中高齡者而言反而成為一道難以跨域的數位壁壘。104 高年級觀察到中高齡族群對 AI 與數位學習具高度興趣，但缺乏合適的學習場域與完整的系統支持。

投入資源

1. 共有 3 位專業師資與 36 位課程設計團隊成員，共同規劃 AI 入門體驗活動內容。
2. 提供實體活動場地與數位設備資源。
3. 透過官網、通訊軟體、社群與 EDM 等多元管道，精準觸及並宣傳活動予中高齡族群。

行動方案

透過「同學趴」聚會形式舉辦體驗活動，結合輕鬆的遊戲化設計，帶領中高齡實際操作 AI 工具，藉由同儕共學的氛圍與導師從旁引導，讓參與者在歡樂互動中習得 AI 應用技能，有效打破科技恐懼感，重拾對數位工具的自信心，並在彼此連結中形成持續成長的學習社群。

執行合作對象

AI 講師及倡議單位協力共創課程內容，並於活動現場擔任引導與示範角色。

對社會的效益

活動名額開放即額滿 **150** 名

活動滿意度達 **4.8** 分（滿分 5 分）

對企業的效益

1. 活動報名踴躍，驗證 AI 體驗課程在中高齡極具市場潛力。
2. 獲得 4.8 顆星的高滿意度，奠定 104 高年級數位學習平台的口碑與品牌定位。

	成果展現	影響力
社會	• 提升中高齡族群學習數位工具的信心，增進中高齡族群科技參與意願。 • 建立跨世代共學氛圍，鬆動社會對中高齡者學習能力的刻板印象。	縮小中高齡族群的數位落差，成為 AI 時代的積極參與者，並建立更具包容性的數位社會，讓不同世代均能平等享有科技紅利，同時透過終身學習及社會參與，支持中高齡者活出健康的自主生活。
企業	• 104 高年級透過 AI 體驗活動，打造具差異化的中高齡終身學習品牌。 • 2. 良好的活動口碑傳遞，間接提升 104 高年級平台知名度，吸引更多中高齡者加入生態圈。	建立可複製、可擴展的中高齡數位培力模式，持續深化企業在高齡友善與數位包容的議題，並強化品牌價值，打造人才永續發展韌性。







中高齡探索計畫 全齡導航，人生再啟航

動機／關注

隨著台灣步入超高齡社會，中高齡族群在職涯發展與退休規劃過程中，面臨職涯轉型迷茫與自我價值感流失、退休準備不足等困境；現有資源亦缺乏能進行自我能力與生涯方向系統性盤點的工具與支持機制。

投入資源

1. 投入約 14 位跨領域專職人力，涵蓋產品研發、UX 設計、心理學專家、內容規劃與行銷推廣。
2. 結合職涯、財務、健康與心理等跨領域專家資源，共同建構八大構面測驗題庫與解析內容。
3. 整合平台既有資源，串接課程、諮詢服務、Podcast 內容及就業媒合服務，形成完整的第二人生支持生態系。

行動方案

透過開發「第二人生導航測驗」線上工具作為中高齡族群盤點自身各面向的入口，涵蓋健康身體、財務規劃、生涯探索等八大構面，以沉浸式情境問答評估使用者對自我認識與轉變的準備程度，並於完成後提供雷達圖視覺化分析與個人化建議。測驗結果將引導使用者串接平台現有的多元延伸資源，包含協助中高齡者將專業與經驗轉化為教學能量的「高年級教師」培訓機制、主題開課服務、多元專業課程、諮詢服務及 Podcast 等中高齡議題內容，期望建立完整的第二人生支持生態系。

執行合作對象

邀約各領域的高年級教師與顧問擔任知識共建夥伴，提供專業知識支持，並將自身轉型經驗轉化為課程與諮詢資源。

對社會的效益

- 評測人數達 **15,107 人**
- 中高齡者轉型為「高年級教師」 **777 位**
- 系統整合串接課程超過 **1.5 萬堂**
- 上課累計超過 **11.7 萬人次**
- 高年級教師級自營課程／參與學員 **41 堂／超過 1,500 位**
- Podcast 倡議累積播放 **265.3 萬次**

對企業的效益

1. 成功連結逾 1.5 萬名中高齡族群職涯探索需求，有效驗證服務需求與市場接受度，同時強化品牌於中高齡族群中的影響力。
2. 以測驗作為服務入口，有效導流至課程與諮詢服務，提升會員參與深度與平台服務轉換率。

	成果展現	影響力
社會	• 中高齡參與者從「不知從何開始」轉化為能清楚掌握自身準備狀態與行動方向。 • 2. 建立「退休準備需全人規劃」的認知，提升中高齡議題的公共討論深度與社會能見度。 • 促進更多中高齡由被動等待轉變為主動學習與再投入社會，強化自我價值認同。 • 推動世代間對中高齡者的能力與貢獻值進行重新理解，逐步翻轉刻板印象。	提升中高齡對退休生活的準備度與自主規劃能力，帶動積極老化觀念，降低高齡貧窮、社會孤立與心理健康風險；同時促進高齡人才再投入，提升整體社會韌性與永續發展能力。
企業	• 導航測驗上線即引發廣大迴響，成為 104 高年級代表性服務，強化「第二人生起點」品牌定位。 • 免費開放工具快速累積逾萬名用戶，建立中高齡族群對平台的高度信任感與長期使用黏著度。	建立一零四在中高齡發展領域的完整數據基礎與服務生態圈，深化落實一零四於 SDGs「減少不平等」與「良好健康與福祉」目標的實踐，進一步奠定一零四在台灣中高齡友善產業的領先品牌地位。

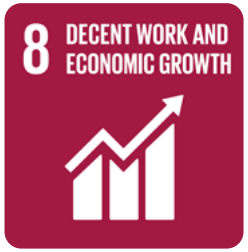
社會創新

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）及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，以及公司核心業務及未來營運方向，鑑別出「SDG 8 就業與經濟成長」及「SDG 10 減少不平等」為與一零四最攸關的永續發展目標，並以此作為永續發展的重要指引，透過社會創新的精神持續探索解決方案，結合數位科技、平台優勢與跨界合作網絡，回應人才發展、就業促進及社會共融等議題。我們期待以創新的產品、服務及倡議行動創造社會價值，促進更多人發揮潛能與實現自我價值，並匯聚多元社群的交流與連結，攜手各界共同建構更具韌性、包容與共好的未來職場生態系。

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。

永續發展目標細項指標

[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」。

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。

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」。

■ 學生及新鮮人：起步職涯路

我們的願景

一零四觀察，每年約 20 萬名社會新鮮人投入職場，然而許多人在進入職場前即面臨職涯探索與生涯規劃不足的挑戰，顯示年輕世代在科系選擇與職場銜接過程中仍存在明顯落差。深究其因，主要為國高中階段缺乏系統性職涯探索，及大學科系選擇與個人期待存在落差有關，致使踏入職場後對職涯適應與發展方向感到迷惘。

為此，我們透過提供多元資源和工具，希望能消弭學用落差、提供真實的職涯資訊，陪伴國高中生至大學生一起探索個人能力與天賦、進行職涯試探，建立更清晰的職涯發展方向，讓學生能找到適合自己的發展道路，成為具備即戰力的人才。我們相信「你未必出類拔萃，但肯定與眾不同」，冀望透過各項職涯產品與服務，讓每位職場新鮮人掌握屬於自己的方向。

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。	• 辦理 37 場職涯探索工作坊，協助 3,716 位大學生探索職涯。 • 提供 63 所高中職講座，觸及學生 9,572 人次。 • 提供「生涯興趣測驗」工具，協助 27,756 名學生選擇適合就讀的科系。 • 提供「升學就業地圖」工具，協助 43,807 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。	與 68 所大學合作，提供職涯資源與服務、辦理 35 場講座，媒合 67 位業界講師至學校演講或協助履歷健診，共幫助 4,961 位大學生認識職場、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，涵蓋產業趨勢、職務內容、企業文化與發展前景等面向，造成職涯想像受限，並加深對未來的不確定感。	執行入班分享的高中職學校數達 42 所、接觸學生 3,924 人次。

願景	關鍵議題	本年度成果
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。	**職場即戰力不足** 學生普遍缺乏職場所需的實務技能、工作經驗與核心軟實力（如溝通表達、時間管理、壓力調適、人際互動等），形成職場適應落差，難以發揮所長。	• 邀請 38 間企業、117 位專業講師、122 位職涯志工（Giver）共同參與，協助共計 15 所大學 703 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 2,249 人。
提升老師職涯輔導力 協助學校老師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。	**職涯輔導知識與技能缺口** 許多教師有意願投入學生職涯輔導，但缺乏相關的知識、技巧與工具資源。 **職涯輔導資源匱乏** 學校普遍缺乏支持老師進行職涯輔導的系統性資源，包含專業培訓課程、企業參訪機會及教學工具等。導致教師在輔導時量能不足，影響輔導工作的推動與成效。	• 寒假自辦教師研習 275 人次參與。 • 與教育部國教署生涯規劃學科中心共同辦理教師研習涵蓋台北、高雄 2 場實體及 1 場線上，共 270 位高中職教師參與。研習結束後，另提供參與教師完整簡報與教材資源，協助師長能直接應用於課堂教學。根據回饋問卷結果，「研習教材於課堂應用的實用度」及「參與研習後更了解如何帶領學生探索生涯」兩項指標皆均達 4.8 分（滿分 5 分），獲得參與教師高度肯定。

我們的行動方案

探索生涯發展－高中職生

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、規劃長遠職涯藍圖。職涯探索工具如下：

升學就業地圖	「104 升學就業地圖」整合多元資訊，提供大學科系及學群介紹、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。 更多關於升學就業地圖的說明，請詳「升學就業地圖」網站
生涯興趣測驗	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），並提供適合的技高、五專及大學科系，以及未來職業發展方向建議。 更多關於生涯興趣測驗的說明，請詳「生涯興趣測驗」網站
學習歷程	現行升學制度下，學生需記錄高中三年的「學習歷程」，並於高三升學階段整理「多元表現綜整心得」及「學習歷程自述」，作為申請大學的重要備審資料與個人學習成果展現。然而，有許多學生在彙整與撰寫個人學習歷程自述，及文件排版上備感困難。「104 學習歷程」工具提供解決方案，透過引導式撰寫、豐富的模板及雲端編輯，協助學生聚焦重點、提升文件呈現質感，有效減輕文件製作的負擔。 更多關於學習歷程工具的說明，請詳「學習歷程」網站
落點分析（高中職生適用）	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，提供高中學測及分科、高職統測落點預估，並可結合「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。 更多關於落點分析工具的說明，請詳「落點分析」網站

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，我們號召各行業工作者及大專院校生加入「104 工作世界」Giver 志工行列，建立學校老師及職涯志工（Giver）的媒合平台，讓有志分享的職涯志工（Giver）順利進入班級，分享職涯故事與選科系經驗，提升學生對職場與大學校系的認識。

2025 年透過 104 媒合平台執行入班分享共 73 場，累計接觸學生 2,185 人次。學生透過學習單回饋表示，入班分享不僅讓他們更了解各行各業的工作內容，也更清楚自己的興趣特質與未來方向。

此外，一零四首度與富邦金控攜手推出「金融領域職人入班分享」，邀請理財專員、證券營業員、數位金融行銷人員及保險理財顧問等四類金融職務進入校園，協助學生認識金融產業的真實樣貌、職務挑戰與未來發展。

總計 2025 年共服務全台 42 所學校，累計辦理入班分享 116 場，接觸學生總人次達 3,924 人。





高中職「生涯探索」講座

一零四開放高中職老師申請免費講座，由公司職涯永續長 - 王榮春與職涯教育講師 - 劉晨慧共同擔綱主講，協助學生更深入了解個人特質、產業現況及生涯規劃。講座主題多元，涵蓋工作趨勢解析、生涯探索引導、學習歷程自述撰寫及大學面試教戰等，力求提供符合高中職學生需求的職涯資訊。

2025 年，共於 63 所高中職辦理講座，觸及學生 9,572 人次

資源共享

為協助高中職教師豐富課堂教材應用，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資訊，研習結束後另提供生涯探索授課簡報、學習教材及課程錄影檔，協助教師將資源實際運用於課堂，提升學生生涯輔導的深度與廣度。此外，亦與教育部國教署生涯規劃學科中心共同辦理教師研習，涵蓋台北、高雄 2 場實體場次及 1 場線上場次。

寒假自辦教師研習共吸引 275 人次參與；攜手教育部國教署生涯規劃學科中心合作辦理教師研習 3 場，共計 270 位高中職教師參與。



養成職場即戰力－大學生

職涯探索工具

針對大學生，我們提供遊戲化的「生涯興趣測驗」（請詳 P.45）、可以協助學生掌握薪資水準與科系畢業出路的「升學就業地圖」（請詳 P.45）、真人線上免費履歷健診的「履歷診療室」（請詳 P.50）等，協助大學生探索自己能力與職涯興趣，找到適合自身的生涯發展方向。

業界講師媒合

我們主動聯繫全台大學，了解學生職涯探索需求，並根據學校需求提供對應服務，串接企業與職涯志工（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。

2025 年，我們接洽 68 所大學提供職涯資源與服務，並協助媒合 67 位業界講師至學校演講或協助履歷健診，幫助 1,245 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、獨家數據資料庫及職涯探索工具，研發一套職涯探索工作坊課程與教材，由一零四職涯永續長 - 王榮春擔綱巡迴各大學授課，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，幫助對職涯感到迷惘的學生透過活動引導找到方向。

2025 年，共辦理 37 場職涯探索工作坊，協助 3,716 位學生探索職涯。

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，協助大學生釐清適合自身興趣的職涯方向，培養個人職場競爭力，成為具備即戰力的職場人才。職涯學院服務多元，項目以下：

實體課程 -TOP 專班【Talent Optimization Program】

說明

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。期末設有專案發表，學生可取得證書並享有企業實習優先面試的機會。

成效

- 2025 年協助 15 所大學提升大學生職場競爭力。
- 2025 年邀請 38 間企業、117 位專業講師、122 位職涯志工（Giver）共同參與，共計協助 703 名學生。

線上課程 -TOP 求職衝刺班及 TOP 求職特攻班

說明

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、職場權益及倫理等相關知識，所有大學生皆可修習，不侷限於有合作 TOP 專班之大專院校。

成效

截至 2025 年底，「TOP 求職衝刺班」及「TOP 求職特攻班」修課人數已超過 2,249 人報名。

公益合作

說明

與社會公益團體合作，協助清貧或弱勢家庭的學生，提供求職相關課程及學習資源。

成效

2025 年持續與扶輪社「生命橋樑助學計畫」合作，提供線上課程及媒合履歷面試志工資源，協助超過 50 名學生完成課程。











校園大使

「校園大使」為一項職場體驗計畫，幫助想在大學期間累積企業實戰經驗、拓展人脈的學生，以實際行動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積累作品集，為未來職涯奠定基礎。

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」、「社群影音」、「僑外職涯服務」等 3 組。各組負責產學課程協作、社群經營、Podcast 企劃、僑外生求職服務企劃等專案。	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，涵蓋簡報提案技巧、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。

2025 年共募集 48 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，培養了團隊合作能力的軟實力與跨校視野。同時，也深刻體會到協助他人的意義，並從中獲得高度成就感。



104 是一個氛圍很溫暖的企業，隨著一學期間跟 mentor 還有大家的協作，我學到怎麼在工作中保持良好的氣氛互相鼓勵和協助，不責怪，也更勇於主動分享或幫忙，正在學習成為一個心目中 giver 的路上 ✌

彰化師範大學・張同學



我學到了當責、細心、商業書信及講師接待，這些都讓我在處理事情的時候更游刃有餘，也更加知道要怎麼有效的傳遞任務給合作夥伴，讓彼此都在同一個軌道上進行，這些是以往的我比較沒有機會碰到的。

中央大學・吳同學



更了解現在僑外生在職涯求職時會遇到的問題以及痛點，透過這個計劃我從中學習到了如何將自己收到的資訊傳播出去，並且更清楚職涯服務在其中能發揮的價值。

中山大學・張同學



參加校園大使計畫，讓我自己更能夠換位思考、且溝通表達力也提升，不管是團隊上的合作，或是課程上與講師們的互動都讓我嘗試了很多之前不敢或是沒有體驗過的事情。

中正大學・彭同學

■ 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，根據一零四調查與市場觀察，約有 39% 的職場新鮮人不清楚自身興趣與適合的職涯方向，36% 不了解職務內容與薪資水準，29% 則擔心工作經驗不足而降低求職競爭力。雖然目前市場提供超過 52 萬個歡迎新鮮人應徵的工作機會，創下歷史新高，但如何協助青年認識自我、探索職涯方向並順利銜接校園與職場，仍是重要的社會課題。為此，一零四持續提供更完善的職涯支持服務，串聯求職資源、強化互助網路及提升服務品質，陪伴求職者找到方向，實現職涯目標，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、互助友善的職場生態。

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職場適應困難。	• 2025 年共計 962 位職涯志工（Giver）無償完成 48,445 次履歷健診，並舉辦 14 場校園徵才，實體健診 2,393 人次。 • 累積超過 26,800 則職場相關提問，逾 1,762 人次的職涯志工共同參與，線上總回覆數突破 138,500 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，求職者難以找到契合自身價值觀與技能的職業。	
	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、資源與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。	因應 2025 年職涯志工新認證制度推動，透過線上課程、測驗確認參與者的意願與適合度，職涯志工人數從原先 7,866 人，調整為通過認證者有 1,178 人。
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** 許多職涯志工擁有豐富的經驗，但缺乏有效的溝通和引導技巧，難以將寶貴經驗轉化為對求職者有用的知識。	職涯引導師認證班授證率達 97%。
	社會資本流失 社會資本的積累和傳承需要持續的投入維護。如果沒有有效的機制來支持和激勵職涯志工（Giver），那麼社會資本可能會逐漸流失。	因應 2025 年職涯志工新認證制度上路，重新審核志工認證後，已有效篩除未實際投入服務者，並提升職涯諮詢的服務品質，服務率為 66%。

我們的行動方案

打造職涯支持圈

履歷診療室

履歷是求職過程的首要關卡，為協助求職者完善履歷內容，我們於 2018 年推出免費的「104 履歷診療室」線上平台，由各行各業的職涯志工無償提供專業回饋，透過個人化一對一線上諮詢方式，協助使用者盤點履歷與自傳亮點、優化內容呈現，提升受邀面試的機會。

「104 履歷診療室」線上平台 24 小時不打烊，不受時間、地點的限制，透過內建聊天室同步瀏覽履歷，並支援文字、語音及視訊通話等多元通管道進行一對一互動。職涯志工（Giver）透過專業經驗分享，協助求職者釐清職涯方向、發掘個人優勢，提升面試機會與自信心，盡快找到適合的工作。我們結合本業資源推動「人才永續」，同時邀約企業共同響應，促進平台使用者間的互助與善循環，帶動更多人參與其中。

2025 年共計 962 位職涯志工（Giver）無償完成 48,445 次履歷健診，並舉辦 14 場校園徵才，實體健診 2,393 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

無論是初入職場或具備工作經驗之在職者，都可能面臨職涯轉換或發展調整的需求，職涯諮詢因此成為重要支持資源。為此，我們創立「職涯診所」，讓對職涯發展有疑問的使用者以匿名方式提出問題，再透過具備多元產業經驗的職涯志工，針對提問給予專業回饋與經驗分享，協助解答職涯問題。

「職涯診所」為專業的職場問答平台，任何人皆可隨時在平台發表與回應問題。企業或職人以不定期的駐站機制，透過不同主題進行特定產業或議題的交流分享。平台設計兼顧隱私保護，使提問者能在保有匿名性的前提下獲得專業建議，同時支持職涯志工（Giver）建立個人職涯專業形象，促進專業經驗的傳承與擴散。

截至 2025 年，平台累計累積超過 **26,800** 則職場相關提問，由來自各行各業、不同世代的超過 **1,762** 人次職涯志工（Giver）共同參與，線上總回覆數突破 **138,500** 筆，持續為使用者提供多元而有溫度的回應。

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

2025 職涯博覽會

為延續「不只找工作、幫你找方向」的品牌精神，我們於 2025 年 6 月 28 日在台北世貿一館舉辦大型實體徵才活動，匯集台積電、NVIDIA 等 200 家知名企業。現場除近距離交流外，更規劃吳念真導演演說、18 場企業講座及職涯診所 Podcast Live Talk 等多元賦能活動，幫助求職者在面對面互動中找到職涯方向。此外，亦提供一對一履歷健診，成功協助求職者打破網路隔閡、緩解求職焦慮並重拾鬥志，實踐從「不看好」到「做到最好」的年度倡議。

2025 年職涯博覽會共計 200 家企業參與、1.7 萬人進場參與，並透過 36 位職涯志工（Giver）為 528 位求職者提供一對一履歷健診





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，為確保職涯志工（Giver）均能提供與時俱進的職場建議，2025 年推出「Giver 認證新制度」，並持續規劃主題式實體或線上活動，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的效益。

原累積加入職涯志工（Giver）行列已達 7,866 人；2025 年新認證制度上路後，透過線上課程與測驗確認參與意願與適合度，取得認證人數為 1,178 人。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。

建立職涯志工社群

為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職涯志工（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。

2025 年「Giver 認證新制度」上路後，服務率為 66%。我們期望未來能更加活絡職涯志工（Giver）之間的互動，讓志工互相認識，並精進協助他人的技巧，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，是協助個人在職涯中做出明智的抉擇的重要基礎。因此，作為職涯引導師的 Giver 不僅須具備個人知識及經驗外，更須能與輔導對象進行有效溝通，協助其探索自身興趣、價值觀和能力，並提供指導和支持，引領其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培訓模式，協助有志深化引導能力的 Giver 投入培力。認證班包含 32 小時的培訓課程及實際個案演練，參與學員須完成結業報告並通過資格審核，方可取得職涯引導師認證資格。除內部培育機制外，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 加入職涯引導師行列。2025 年職涯引導師認證班授證率達 97%，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，鼓勵引導師們彼此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	為確保職涯服務品質與專業性，我們持續強化職涯志工的培訓、認證及管理機制。既有志工定期接受能力評估與進階培訓，而新加入的志工則須完成申請及審核程序，並參與職涯志工認證課程，通過資格認證後始得正式提供服務。

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「Be A Giver 網站」，點擊「立即成為 Giver」。

壯世代：熟齡再出發

我們的願景

面對邁入超高齡化社會的挑戰，一零四關注中高齡族群的勞動力參與、價值再造與樂齡生活，為縮小就業年齡差距，我們積極促進中高齡就業，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，並協助破除年齡歧視。

同時，我們支持多元就業型態，並關注中高齡心理健康，建構平台鼓勵中高齡族群發揮技能，促進社會參與，縮小世代間的不平等。我們期望打造世代共融社會、優化企業人才結構，讓中高齡的經驗與智慧得以傳承，並協助中高齡族群規劃精彩人生，再投入職涯創造價值、貢獻所能。

願景	關鍵議題	本年度成果
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。	**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，不利於社會活力的維持與經濟持續發展。	數百位中高齡求職者成為嚴選人才，年對年成長 37%。
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。	**隱藏的缺工危機** 台灣邁入超高齡社會後，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。	• 企業加入響應友善中高齡的行列，年對年成長率 10%。 • 與《商業周刊》共同進行 DEI 壯世代 100 強企業大調查。 • 發佈《2025 超高齡社會 企業人才永續的新思維白皮書 》。
	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。	

願景	關鍵議題	本年度成果
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。	**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。	共計超過 777 位中高齡執行超過 15,956 場服務。
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。	**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。	
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。	**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。	• 參與中高齡課程累積達 11.7 萬人次。 • Podcast 「高年級不打烊」已對外播出 254 集節目、累計超過 265.3 萬播放次數。
	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。	

我們的行動方案

中高齡就業

104 高年級

嚴選人才服務為高年級求職者提供加值資訊，協助其展現個人優勢並提升就業機會。求職者完成「工作情境調查表」評估及線上面談後，即可成為「104 嚴選人才」會員。結合 AI 技術分析求職者錄製的影片，萃取出傳統文字履歷無法呈現的軟實力（如：表達能力、人格特質等）。同時，系統以企業招募需求為出發點，協助整理與呈現人才關鍵資訊，提升企業辨識人才特質及媒合適配度的效率。

此舉不僅協助求職者提升個人能見度與就業機會，也協助企業更有效率地發掘及評估人才，促進人才與職缺之間的精準媒合，創造求職者、企業與平台三方共益的價值。

01 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。
02 工作情境調查表	提供受試者所選之職務常見工作內容選項，受試者可複選。
03 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。
04 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。

2025 年，一零四協助數百位中高齡求職者成為嚴選人才，年對年成長 37%；數十家企業加入響應友善中高齡的行列，年對年成長率 10%。

企業友善測溫

在勞動力結構轉變與知識傳承日益重要的今日，我們堅信促進跨世代共融與善用中高齡人才，是企業維持長期競爭力與實踐社會責任的關鍵策略。為協助企業因應導入中高齡人力資本時所面臨的挑戰，我們建立一套系統性框架—企業友善測溫，協助企業夥伴共同打造一個更具包容性的永續職場環境。

此工具協助企業從五個關鍵構面，有系統性的評估對於中高齡人才的友善程度與準備度，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，並可獲得測溫結果建議及案例，協助為企業友善導入效益最大化。

更多關於企業友善測溫的說明，請詳「企業友善測溫」網站

中高齡就業博覽會—線上及線下整合推廣中高齡就業

一零四在世貿一館舉辦 2025 職涯博覽會、及大台南會展中心舉辦南方人才永續展期間，亦同步推出專為中高齡族群設計的「第二人生職涯線上博覽會」。實體博覽會活動現場提供職涯諮詢、履歷健診、講座論壇與體驗活動，協助參與者掌握就業趨勢、強化求職技能；線上博覽會則透過虛實整合（OMO）策略，突破時間與地域限制，將服務觸及延伸至全台更多有就業需求的中高齡族群。

此次社會創新的嘗試不僅展現中高齡人才的豐沛價值與即戰力優勢，更積極促進企業與中高齡求職者之間的有效媒合，為台灣高齡勞動力的活化與運用，開創更具永續影響力的就業生態。

更多關於就業博覽會的資訊，請詳「中高齡第二人生探索挑戰」網站





評選 全齡企業 100 強企業

為提倡多元共融、無年齡歧視的友善職場，我們首次舉辦「DEI 友善壯世代雇主獎」，經評選後，表彰在中高齡友善聘僱與職場支持措施上表現優異之 22 家企業；後續並與《商業周刊》共同邀集產學諮詢專家，將友善中高齡的觸角從招募延伸至薪資制度、新進與在職員工比例等面向，針對具市場領導指標意義之上市櫃企業，進一步評選「DEI 壯世代 100 強企業」。此為全國首度運用量化與質化指標評比，檢視企業在全齡友善聘僱與職場共融方面的實踐情形，作為推動多元共融職場的重要參考依據。



發佈《2025 超高齡社會 企業人才永續的新思維白皮書》

面對台灣正式邁入超高齡社會的歷史轉折，104 高年級於 2025 年 11 月發布《2025 超高齡社會企業人才永續的新思維白皮書》，以數據與洞察為企業提供應對人才永續挑戰的行動指引。白皮書揭示，中高齡主動應徵人數從 2023 年每月平均 6.1 萬人，成長至 2025 年的 8.2 萬人，三年增幅達 34%；80.6% 的中高齡員工希望 60 歲後繼續工作，然而 68.6% 的企業仍缺乏實質留任制度，供需之間存在巨大落差。

白皮書聚焦「聘用、留任／退休、AI 融合、政策落地」四大核心議題，指出企業唯有同步落實全齡共融與制度創新，才能在勞動結構快速轉變的時代中穩健續航。104 高年級期望透過這份報告，協助企業將中高齡人才視為競爭力的戰略資產，推動台灣職場走向真正的世代共融與人才永續。

閱讀更多相關資訊，請參考《2025 超高齡社會企業人才永續的新思維白皮書》

非典型就業

高年級課程平台及一對一職涯諮詢平台

104 高年級課程平台涵蓋導覽、學習、生活三大服務形式，致力為中高齡族群打造一個能夠持續發光發熱的舞台。具備專業技能與經驗的資深前輩可在平台開班授課、分享所長，以非典型工作模式延續職涯熱情與價值；同時，使用者可依興趣與需求選修課程，在人生下半場探索更多可能性。這裡不只是一個課程平台，更是讓中高齡者重拾人生價值、實現自我的園地。

其中，我們尤其重視資深前輩數十年淬鍊而成的專業智慧。104 高年級長期匯聚一群擁有 30 年以上實戰經驗的專業顧問，涵蓋退休的上市櫃企業財務長、人資長等高階主管，針對求職策略、轉職規劃、履歷優化、薪資協商及中高齡職涯轉換等議題，提供深度引導，讓寶貴的職場閱歷得以傳承，實現世代共榮。

為擴大影響力的觸及範圍，2025 年底我們將諮詢服務升級整合至課程體系，於「第二人生找方向」正式上架。將專業諮詢服務由一對一模式延伸至課程化與規模化，透過課程形式陪伴更多正面臨中年轉職、退休規劃或尋找第二人生方向的中高齡族群，讓每一位資深前輩的閱歷與智慧都能在平台上持續發光、影響更多人。

累積至 2025 年，共計超過 **777** 位中高齡執行超過 **15,956** 場服務、超過 **117,835** 人次使用高年級課程平台的服務，創造精彩第二人生。

2025 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，內容涵蓋兩大重點，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；其二是交流座談會，由獲獎的高年級老師向與會者分享經驗、交流想法，激發更多中高齡者勇敢追夢，展現長者的智慧與活力。

「金壯盛典」共頒發六大獎項，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）、肯定貢獻的「年度貢獻獎」（上一年度課程最多人報名）、致敬長期耕耘的「永續典範」獎（連續三年開課且每年的成功開課月 80% 以上），以及最佳幫手獎（協助老師時數最多的助教），總計有 33 位老師和幫手獲獎。







高年級講師培育

為協助高年級講師順利投入教學與知識分享，104 高年級規劃「高年級老師專屬課」系列教育訓練，以線上講座形式，帶領新手老師透過平台操作、課程優化等主題培訓，系統化建立講師的開課能力及信心。課程導入化繁為簡的設計，透過手機即可管理課程，讓高年級老師得以專注於教學本質。

此外，為協助高年級講師提升課程能見度與影響力，104 高年級特別開設「自我品牌行銷課」，由內部行銷專業同仁提供實務指導，帶領老師從零開始學習運用社群媒體及數位行銷工具，建立個人品牌形象並強化與學員的互動經營。課程以實作為核心，協助講師將專業知識與人生經驗有效傳遞給更多有需求的學習者，進一步促進知識共享、經驗傳承及世代共學。

我們深信每位退休長者都承載無可取代的經驗，透過有系統的師資培育，讓高年級的價值持續發光。



學習賦能及樂活

Podcast 高年級不打烊

我們自 2020 年起製播以中高齡為主題的 Podcast「高年級不打烊」，邀請各領域的典範人物現身說法，讓更多人關心與瞭解如何協助高齡者。2025 年節目邀請到公關教母丁菱娟、知名作家郝旭烈、理財達人嫻人、樂活大叔施昇輝等知名人士分享個人經驗與故事，鼓勵更多中高齡族群能在職涯高峰期提前準備，展開精彩第二人生，真正活出高年級不打烊的價值。

截至 2025 年底，已對外播出 **254** 集節目、累計超過 **265** 萬次播放次數。

聆聽 Podcast 高年級不打烊：Apple Podcast、Spotify

高年級賦能及樂活課程

104 高年級課程平台以「讓高年級的價值再發光」為核心使命，涵蓋樂活體驗、數位學習與 AI 應用三大方向，為中高齡族群量身打造全方位的第二人生學習生態系。自平台成立至今，透過系統整合串接超過 1.5 萬堂課程，累計超過 11.7 萬上課人次，讓每一位中高齡使用者都能在人生下半場找到屬於自己的精彩舞台。

樂活體驗：走出去，讓身心同步健康

104 高年級透過多元樂活體驗課程，鼓勵中高齡族群培養健康生活習慣並提升社會參與。課程內容涵蓋登山健行、城市導覽等活動，由專業講師帶領學員走入自然環境與在地社區，在體能活動與文化探索過程中增進身心健康；亦是促進中高齡者走出社交圈、維繫人際連結、對抗退休後孤立感的重要途徑，進一步提升生活品質與幸福感。





數位學習與 AI 應用：跨越鴻溝，讓熟齡與時代同行

在 AI 浪潮與數位轉型快速發展之際，中高齡族群面臨的數位落差已不僅是技術問題，更是一場關於社會歸屬感與自我價值的挑戰。104 高年級持續研發並推出多元 AI 與數位學習課程，致力成為熟齡族群擁抱數位時代的最佳夥伴。

為讓數位學習不只停留在螢幕前，104 高年級更將課程能量延伸至實體場域，以輕鬆聚會的「同學趴」形式，舉辦「第二人生同學趴 × AI 讓你很蝦趴」活動，邀請中高齡族群在歡樂的同儕氛圍中打破對科技的恐懼，實際操作 AI 工具。活動開放報名後 150 個名額迅速額滿，活動滿意度高達 4.8 分（滿分 5 分），展現中高齡族群對數位學習的高度熱忱，以及同儕共學模式的溫暖力量。

104 高年級深信，沒有人應該因為年齡而被時代遺落，透過多元課程與學習活動，持續陪伴中高齡族群跨越各種鴻溝，並讓每位中高齡者都能持續發揮個人價值。

截至 2025 年，透過系統整合串接超過 **1.5** 萬堂課程，累計超過 **11.7** 萬上課人次



社會公益

我們堅信永續發展在於追求卓越營運、創造經濟價值的同時，也肩負促進社會共好的責任。因此，除透過核心業務回應社會議題外，我們亦持續投入公益行動，結合公司資源、員工參與及外部合作三股力量，支持更多有需要的社福機構獲得資源與機會，進而促進社會與環境的永續發展。

公益支持

舉辦「忠義基金會 x 104」義賣活動

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」）長期投入兒童及青少年福利服務，以失依兒少安置照顧為核心，提供一個溫暖的家與完善的生活照顧；並針對弱勢家庭提供生活補助、課後輔導等支持，使兒少能獲得妥善的資源。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：由忠義基金會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。
- 號召參與：為擴大活動效益，公司透過內部多元管道進行活動宣傳，包含內部網站、電子郵件等，號召同仁一起響應義賣活動。

活動成果

- 義賣收入創新高：2025 年辦理 2 場義賣活動，總收入達 120,960 元，展現一零四員工的愛心與支持。
- 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。





鼓勵同仁投入公益服務

志工假的緣由

一零四長期鼓勵同仁投入公益服務，將「Be A Giver」精神落實於日常行動中。為支持員工參與社會公益，可由主管發起擔任團長自發性規劃志工團，每位同仁每年可申請最多 3 天團體志工假，期望鼓勵同仁運用自身時間與能力回饋社會，並將關懷與正向影響力擴展至社會的各處。

年度團體志工活動

服務單位 忠義育幼院

長期照顧因失依、受虐、遭遺棄或家庭功能不足而需要安置的兒童與少年，提供生活照顧、教育陪伴及成長支持。

志工活動

由同仁協助整理與核對愛心發票、分類相關資料及支援行政作業，透過實際行動減輕機構人員繁瑣的行政負擔，讓第一線工作者能投入更多時間陪伴與照顧孩子。

服務單位 金汪汪流浪動物家園

長期收容與照顧遭棄養、流浪或失去照顧者的犬隻，透過醫療照護、日常照顧及送養媒合，協助毛孩重新找到溫暖的家。

志工活動

由同仁協助為狗狗洗澡整理，讓牠們以乾淨、健康的模樣參與送養活動，提高被認養的機會；同時也陪伴狗狗外出散步，透過陪伴與關懷，讓毛孩感受到人與動物之間的溫暖連結。

活動成果

2025 年共計 64 位同仁參與志工服務，累積服務時數達 404.5 小時。參與同仁運用自身時間與行動，投入兒少關懷及動物照護等公益服務，不僅為社福機構與收容單位提供實質協助，也展現一零四同仁主動關懷社會的志工精神，透過一次次的參與與付出，將助人的理念轉化為具體行動，持續照亮社會角落。

我們相信企業的影響力不僅來自專業服務，更發自每位同仁願意付出的心意與行動。透過志工假制度，鼓勵同仁走入社會、接觸不同族群的需求，將關懷化為具體行動。未來，將持續結合企業資源與員工力量，推動多元公益參與機會，號召更多同仁成為 Giver，讓善意持續循環，攜手創造更具包容與溫暖的社會環境。

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。我們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

我們號召一群熱心的職涯志工（Giver），於一零四的職涯平台上貢獻專業知識與經驗。為擴大這份熱心精神的影響力，我們將職涯志工（Giver）投入的服務次數與人數轉換為捐贈金額，向陽光伏特家購買太陽能板，將售電的收益捐贈給 NPO。這不僅促進職涯志工（Giver）持續投入服務，更讓每一份專業貢獻得以轉化為支持 NPO 的綠能資源。



指定捐贈，永續關懷

我們長期支持理念相符的 NPO，藉由台灣綠能公益發展協會的綠能公益模式，將售電收益捐贈給指定的 NPO，讓對弱勢群體的關懷得以轉化為一份永續的支持。2025 年共捐贈 497,876 元，認購睿奇能控「梧南國小一期電廠」 18 片太陽能板，並將發電收益捐助財團法人博幼社會福利基金會，支持推動弱勢兒童課業輔導、生活照顧、多元才藝及職涯探索等服務，協助孩子好好長大，勇敢追尋未來夢想。自 2023 年至 2025 年，累計投入逾 166 萬元支持公益型太陽能電廠，並透過發電收益支持弱勢兒童及青少年發展相關服務，持續實踐綠能公益與社會共融理念。



4

建立誠信穩健的組織
Reliable Organization

公司治理	65
誠信經營	69
企業風險管理	71
資訊安全及個資保障	73

摘要

一零四以誠信穩健為組織治理的核心主張，建立具多元背景且專業的董事會，透過定期績效評估確保決策品質與監督效能。我們秉持「誠信正直」核心價值，完善行為準則、教育訓練及檢舉機制，使公司決策與日常營運皆符合最高道德標準，將誠信文化深植於組織運作之中。面對日益複雜的經營環境，公司積極強化風險管理能力，導入企業風險管理（ERM）制度，系統化識別與管控各類風險；同步建構嚴密的資訊安全防護與個資保護機制，從制度面與技術面雙軌並進，確保平台穩定運作與用戶資料安全。

亮點

- 董事會績效評估結果為 99.6 分
- 誠信經營線上課程員工參與率達 98.77%
- 0 件違反相關公司治理法規或誠信經營事件
- 正式加入國際資安應變組織 FIRST
- 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

策略及目標

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
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。	董事會績效評估成果	董事會績效評估成果達 90 分（含）以上。	✅ 董事會績效評估結果為 99.6 分。	董事會績效評估成果達 90 分（含）以上。
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	誠信經營訓練線上課程員工參與率不低於 90%。	✅ 誠信經營訓練線上課程員工參與率為 98.77%。	誠信經營教育訓練員工參與率不低於 90%。
資訊安全治理（重大性議題）	**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 9,133 人次。	社交工程演練參與人次數大於 7,000 人次。

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
資訊安全治理（重大性議題）	**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。	資訊安全警訊通報告警處理率	資訊安全警訊通報告警處理率維持 100%。	✅ 資訊安全警訊通報告警處理率達 100%。	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	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為 99.55%。[註 1]	各項服務水準指標目標值高於 99.80%。
	國際資安標準、聯防與治理 持續維持國際資安管理制度有效性，並透過參與國際資安組織及聯防機制掌握全球威脅趨勢，以強化組織資安治理與風險應變能力。[註 2]	ISO 27001 驗證有效性	ISO 27001 驗證持續有效。	✅ ISO 27001：2022 已於 2025 年 9 月完成驗證，維持證書的有效性。	ISO 27001 驗證持續有效。
		參與國際相關組織[註 2]	申請加入 FIRST 國際資安組織[註 2] 。	✅ 2025 年 12 月正式通過加入 FIRST。	持續參與 FIRST 國際資安組織，並導入國際情資，以強化資安監控與分析機制。
個人資料保護與資料倫理（重大性議題）	**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。
	國際個資標準與合規 在實踐個人資料保護的同時，也維持國際認證有效性，確保公司具健全的個資管理制度。	BS 10012 及 ISO 29100 驗證有效性	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。	✅ BS10012：2017、ISO 29100：2011 已於 2025 年 9 月持續通過驗證，維持證書的有效性。	BS 10012 及 ISO 29100 驗證持續有效。

註 1：各項服務水準指標未能達標之問題已即時修正，並作為後續系統改善與服務精進之重要參考，持續強化服務品質與穩定度。
註 2：為強化組織資安治理與風險應變能力，調整策略及新增指標、目標。

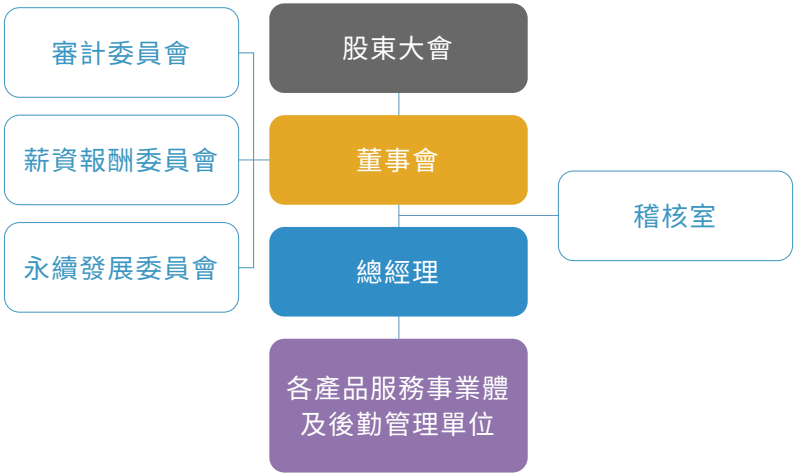
公司治理

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之最高決策單位，負責監督公司整體營運績效及管理層的各項經營策略執行成果。董事會主要職責包括公司各項政策之核定、監督經營策略之推動與執行情形，並針對重大決策及專案進行審議與核准，確保公司營運符合股東利益及各利害相關人之期望。

為確保董事會健全運作，轄下建置「薪資報酬委員會」、「審計委員會」及「永續發展委員會」三大功能性委員會，協助董事會執行監督職責，並持續強化資訊透明度、決策程序及內部控制機制，以維護公司長期永續發展與股東價值。一零四於 2025 年公司治理評鑑結果落於排名前 21% ～ 35% 級距，未來將持續精進治理績效。



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，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，專業背景涵蓋會計、財務、法務、經濟、資訊產業及公司治理等多元領域，並納入不同國籍成員，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「2025 年年報 P.2-1 至 P.2-3」或公司網站「董事會」
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，在成員組成方面，董事會設置 7 位董事成員，其中包含 3 名獨立董事；惟其中 1 名獨立董事於 2025 年 5 月 9 日辭任，公司已啟動補選程序，預計於 2026 年 5 月完成補選，以恢復獨立董事席次。在年齡分佈方面，4 位董事介於 61-70 歲，2 位董事介於 51-60 歲；在性別平等方面，成員中有 1 名女性董事，且本次獨立董事補選將以女性候選人為優先考量；在專業背景方面，董事長楊基寬專長於經濟、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，則可位董事會帶來國際視野，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，符合主管機關規範；獨立董事席次於補選完成後將恢復達董事會成員三分之一以上。

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「2025 年年報 P.2-5」，或公司網站「董事會」

董事成員	獨立董事	女性董事	國外董事
7位[註1]	43%[註2]	14.29%	1位

註 1：其中 1 名獨立董事於 2025 年 5 月 9 日辭任，將於 2026 年股東常會補選之。
註 2：此數據係以 2025 年 5 月 9 日前之董事會組成計算，獨立董事辭任後為 29%。

一零四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、公司治理及永續議題等進行討論。2025 年董事會共召開 5 次會議，董事會之出席率（包含親自及代理出席）為 100%。另外，ESG 委員會已於 2026 年 2 月 26 日第十屆第十次董事會議中報告 2025 年永續相關業務推動成果及未來執行計畫。

利益迴避原則

- 一零四董事均依據《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。

請參考《董事會議事規範》
有關歷年董事會重要決議，請詳公司網站「董事會」
公司治理制度相關規範，請詳公司網站「重要規章」
2025 年遵循利益迴避原則情形，請參考一零四「2025 年年報 P.2-16」

董事進修情形

一零四提供董事即時之進修課程資訊，及統一舉辦適當之進修課程，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。2025 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職能，一零四制定《董事會績效評估辦法》，明確規範董事會績效評估之執行週期、期間、範圍、方式、及執行單位、程序與其他應遵循事項，以有效建立績效目標並強化董事會運作效率。董事會應每年辦理內部績效評估，且至少每三年由外部專業獨立機構或專家學者進行外部績效評估，相關成果與執行情形揭露於年報中。

2025 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達 90 分以上，依評核標準屬於「優異」等級，整體董事會運作情形良好且具效能。評估結果已提報 2026 年 2 月 26 日第十屆第十次董事會。

請參考《董事會績效評估辦法》

優 董事會成員自評 **98.7 分**

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

優 董事會績效評估 **99.6 分**

個別指標
- 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

優 功能性委員會績效評估

個別指標
- 對公司營運之參與程度
- 提升功能性委員會決策品質
- 委員會職責認知
- 委員會組成集成員選任
- 內部控制

薪酬委員會	永續委員會	審計委員會
100 分	100 分	99.5 分

2025 年董事會績效評估內容及結果，請詳公司網站「董事會」

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，就其所擔任公司內高階經理人身份支領薪資外，其餘董事均未支領一零四報酬。
酬勞	• 依一零四公司章程之規定，若公司當年度有獲利，應提撥不高於 3% 做為董事酬勞，因此董事酬勞為變動薪酬。 • 董事酬金發放比例考量因素： • 公司過去經營績效 • 未來風險因素彈性（如未來景氣看壞、公司經營風險提高等因素） • 董事會績效評估結果 • 董事發生道德風險事件，或其他造成公司形象、商譽有負面影響等事件董事會績效評估結果

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	• 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： • 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「2025 年年報 P.2-10 至 P.2-12」
董事及高階經理人酬金詳細說明，請參考一零四「2025 年年報 P.2-14 至 P.2-15」

內部稽核

為了有效協助董事會及經理人執行公司治理，公司已建置完善的內部控制制度，並制定《內部稽核實施細則》作為稽核單位執行查核作業之依循準則。稽核單位依據風險評估等級與年度查核情形，擬定次年度稽核計畫，範圍涵蓋公司及其子公司的所有營運活動。透過內部稽核的運行，檢視公司營運流程及內部控制執行情形，並針對查核發現之缺失提出改善建議、矯正措施或預防方案，並持續追蹤改善成效。稽核單位並統整內部控制自行評估及年度稽核成果，定期向高階管理者及董事會報告；同時，由會計師定期審視內部控制制度之執行情形，作為評估內部控制制度的有效性與出具聲明書之依據。

功能性委員會運作

一零四為確保董事會健全運作，於轄下設置「薪資報酬委員會」、「審計委員會」及「永續發展委員會」三大功能性委員會，協助董事會執行監督職責，並透過各功能性委員會及相關組織之分工運作，建立公司治理之監督與制衡機制。公司同時持續強化資訊透明度、決策程序及內部控制制度，以提升整體治理效能並維護公司長期永續發展與股東價值。

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，並訂有《薪資報酬委員會組織規程》。

2025 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 2 名獨立董事及 1 名外部專家組成。[註]
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	• 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

註：原成員組成為 3 名獨立董事，其中 1 名獨立董事於 2025 年 5 月 9 日辭任，將於 2026 年股東常會補選，期間缺額改由 1 名外部專家擔任。

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，請詳公司網站「功能性委員會」

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，並遵循《審計委員會組織規程》運作。

2025 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 2 人，由全體獨立董事組成。[註]
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	• 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

註：原成員組成為 3 名獨立董事，其中 1 名獨立董事於 2025 年 5 月 9 日辭任，將於 2026 年股東常會補選。

請參考《審計委員會組織規程》
審計委員會之重要決議，請詳公司網站「功能性委員會」

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，並遵循《永續發展委員會組織規程》運作。

2025 年，永續發展委員會會議共召開 **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 2 名獨立董事及 1 名外部專家組成。[註]
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，並每年定期進行委員會之內部績效評估。
主要職責	• 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

註：原成員為 3 名獨立董事，其中 1 名於 2025 年 5 月 9 日辭任，將於 2026 年股東常會補選，期間缺額由 1 名外部專家擔任。

請參考《永續發展委員會組織規程》
永續發展委員會之重要決議，請詳公司網站「功能性委員會」

誠信經營

「誠信正直」是我們重視的企業價值，也是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，真誠公平地對待客戶、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

一零四訂有《誠信經營守則》、《道德行為準則》及《員工行為準則》，要求全體員工、高階經理人及董事不得從事或指示他人從事任何違法或不道德之行為，並應遵循從業倫理、法令規範、員工關係、饋贈招待、智慧財產權保護、賄賂防制及利益衝突迴避等行為準則。公司依業務性質由各權責單位負責推動及落實相關規範，確保於業務活動及採購等營運過程中遵循法令及內部規範，並於《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，以及不合理之禮品、款待或其他不正當利益。同時，亦防範智慧財產權侵害、不公平競爭行為及產品或服務可能對利害關係人造成之損害，以確保企業營運符合誠信與道德標準，並降低企業資產損失、法規裁罰及商譽受損之風險。

此外，公司 ESG 委員會轄下設有公司治理小組，負責誠信經營相關制度之制定與修訂，並督導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，2025 年執行情形已於 2026 年 2 月 26 日向董事會提報。

	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	一零四全體員工
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]

註：規範內容包含員工 6 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》

請參考《誠信經營守則》及《道德行為準則》

教育訓練

為能有效防範不誠信行為，公司已在內、外部網站公告相關防範措施與制度內容，並不定期對同仁進行宣導與教育訓練。我們期望透過健全的管理機制，從董事及管理階層的積極承諾、法規鑑別與制定、制度落實執行與全員教育訓練，將誠信經營的企業文化深植至每一位利害關係人心中。

依據一零四的內部規範，新進同仁皆須接受實體及線上的新人教育訓練課程，誠信經營宣導為其中一門必修課程，講授內容包含誠信經營、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，在職同仁每年亦須參加誠信經營之相關線上課程，以持續強化同仁之誠信經營觀念。

2025 年誠信經營教育訓練實施情形如下：

授課方式	時間	應訓／完訓人數	完訓率	總訓練時數
新進同仁採實體及線上課程	16 分鐘	389 ／ 389 人	100%	104 小時
線上課程	20 分鐘	1,868 ／ 1,845 人	98.77%	615 小時

檢舉管道

為落實誠信經營，公司訂有《違反誠信經營檢舉辦法》，並設置內、外部檢舉管道，由專責人員負責受理、查證及回應相關案件，以建立透明且有效的檢舉與處理機制。

外部檢舉管道

對外，公司設有審計委員會舉報信箱，並提供獨立第三方檢舉受理窗口及專線，針對被檢舉對象指派適當之專責人員受理，並保障檢舉人身分保密與匿名檢舉權益，確保檢舉人不因檢舉案件而遭到不當之對待。2025 年度舉報信箱接獲信件 24 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：104_Corp.Gov@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分特徵之資料。

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》，公司設置不當行為檢舉信箱，對於檢舉之員工身份及檢舉內容確實保密，且指派適當且獨立之專責人員或團隊進行查證與處理。若發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，將立即作成報告，以書面通知獨立董事。各級主管如知悉轄下同仁有違反準則規定，而未即時反應或處理者，亦視同違反準則，須接受相關處分。有關 2025 年不當行為檢舉信箱接獲之檢舉案件及後續處理情形，請詳見本報告書「員工溝通管道」章節說明。

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分特徵之資料。

三、可供調查之具體事證（如發生時間及過程）。



有關檢舉管道相關規章，請參考《違反誠信經營檢舉辦法》

企業風險管理

為強化公司治理、提升營運韌性及因應快速變動之外部環境，一零四於 2025 年正式導入企業風險管理（Enterprise Risk Management, ERM）制度，將風險管理機制納入經營決策與日常營運流程，透過系統化管理架構，持續辨識、評估及管控可能影響公司營運與永續發展之風險事項，以降低潛在衝擊並提升企業長期經營能力。 本公司風險管理機制涵蓋策略、營運、資訊及財務等主要風險面向，並結合永續治理架構與重大性議題管理流程，建立跨部門風險管理與監督機制，強化企業整體風險治理能力。

政策及組織

風險管理政策與程序

為建立完善之風險管理制度，公司於 2024 年制定《風險管理政策與程序》，並經董事會核准通過，作為推動企業風險管理之最高指導原則。同時，公司參考國際風險管理標準 ISO 31000 及 「上市上櫃公司風險管理實務守則」，建立系統化風險管理架構，透過風險辨識、分析、評量、回應、監督及審查等管理流程，進行公司中長期發展策略、營運目標及重大專案可能面臨之風險情境進行全面辨識與評估。

公司並依風險事件對組織之衝擊程度及發生可能性進行風險評量，透過風險辨識人員與主管的雙重評量機制進行風險值校準，並依風險值高低進行排序。對於超過公司風險胃納（Risk Appetite）之風險事件，由相關單位擬定對應之風險回應與控制措施，並依各項風險事件等級進行分類，作為後續風險管理與資源配置之依據。

此外，公司亦將重大性議題鑑別結果與企業風險管理機制相互整合，強化永續議題與營運風險之連結性，以提升整體治理效能及企業韌性。

🔗 請參考《風險管理政策與程序》

風險管理流程



風險管理組織

為有效推動企業風險管理制度，一零四建立由上而下之風險治理架構，透過董事會、ESG 委員會、「風險管理小組」及各業務單位之分工協作，確保企業風險管理機制之有效運作與落實。

董事會為公司風險管理最高監督單位，負責核定政策與監督風險管理制度之運作情形與執行成效，確保管理機制符合公司治理及永續發展目標。ESG 委員會協助督導風險管理制度推動情形，並定期向董事會報告。

風險管理小組為總經理統籌設立之六個跨部門功能小組之一，由財務長擔任小組召集人，負責整合風險管理作業，包含風險辨識、分析、評量、回應、監督與審查等管理流程，並綜理年度風險評估及跨部門協調事項，以確保各項風險管理措施之有效落實與持續優化。

各業務單位則依其權責執行日常風險管理與監控作業，負責辨識及管理所屬業務可能面臨之風險事件，並配合公司整體風險管理機制落實相關控制及改善行動，共同確保企業風險管理制度之有效運作與持續精進。



風險意識與教育訓練

為深化全員風險管理觀念並強化風險文化，公司持續辦理風險管理相關教育訓練、內部宣導及跨部門溝通活動，提升員工對風險辨識、通報及管理之能力，並增進各單位對風險管理制度與流程之理解。透過案例分享、制度說明及實務交流等方式，將風險管理概念內化於日常營運與業務執行過程中，強化各層級人員對潛在風險之敏感度及應變能力，逐步建立全員共同參與之風險管理文化，以提升企業整體營運韌性與風險管理效能。

■ 風險辨識與評估

風險辨識

公司各業務單位依循風險管理運作機制，針對所負責之中長期發展策略、營運目標及重大專案進行全面風險辨識與評估。2025 年共計辨識 4 大風險類別、18 項風險事件及 35 項風險情境，涵蓋營運、策略、資訊及財務等面向。其中，以營運風險 8 項為最多，其次為策略風險 7 項、資訊風險 2 項及財務風險 1 項。

風險管理小組則透過跨部門討論、風險評估問卷及風險矩陣分析機制，進一步評估各項風險事件之發生可能性與影響程度，並依據評估結果進行風險等級分類與排序，以辨識重大風險事項，作為後續風險管理措施及資源配置之依據。

2025 年 風險辨識成果

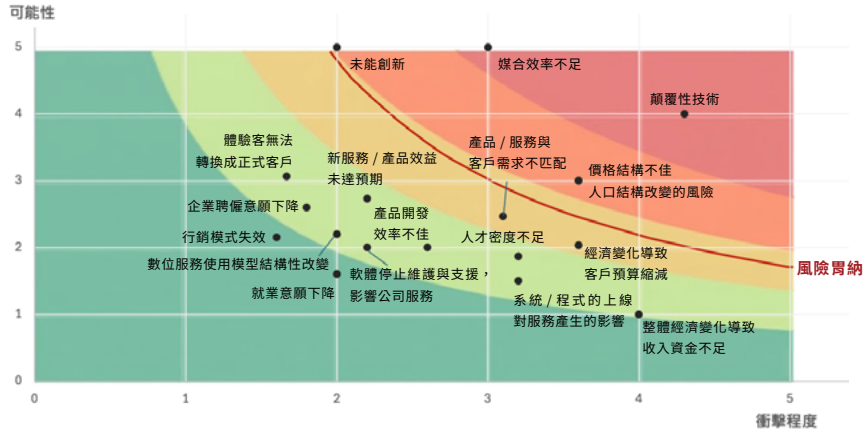
風險情境	風險事件	風險類別
35 項	18 項	4 項

- 財務風險 1 項
- 資訊風險 2 項
- 策略風險 7 項
- 營運風險 8 項

風險地圖

透過風險辨識與評估的過程，風險辨識人員針對各風險事件對公司營運之衝擊程度及發生可能性進行評量，再經主管進行風險值校準，以雙重評量機制確保評估結果的客觀性與準確性，並透過風險矩陣計算各項風險值，由風險管理小組收集彙整後，繪製成風險地圖（Risk Map），作為重大風險排序及管理優先順序之判定依據。

風險地圖為事件的風險值高低分布圖，其中右上角代表風險值最高（25 分），左下角則為風險值最低（1 分）。對於超過公司風險胃納之風險事件，則須啟動風險回應機制；同時，針對高風險事項亦須優先投入管理資源與改善措施，以降低風險對公司營運之潛在影響並強化企業韌性。



更詳細之企業風險管理評估結果，請參考「2025 年風險評估執行成果」，或永續網站「風險管理」

■ 重大風險回應與監督機制

依據 2025 年的風險評估成果及風險地圖排序，風險值超過公司的風險胃納標準（風險值達 9 分以上者）共計有 5 項重大風險事件，包含：顛覆性技術、媒合效率不足、價格結構不佳、人口結構改變及未能創新，均已由相關單位完成風險改善方案之回應，並納入年度重點管理清單，透過日常營運監控與動態指標檢核，確保控管措施能有效發揮，降低公司未來面臨該項事件的風險，提升整體企業韌性與營運策略目標之達成率。

年度之風險評估成果、風險地圖分布情形及重大風險回應方案等內容，已於 2026 年 2 月 26 日向董事會提報，提供治理階層作為年度資源配置與策略優化之實質決策依據。

有關資訊風險管理，請詳報告書「資安與個資控制措施」說明，或永續網站「資訊安全及個資保障」

資訊安全及個人資料保障

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

資安與個資保護政策

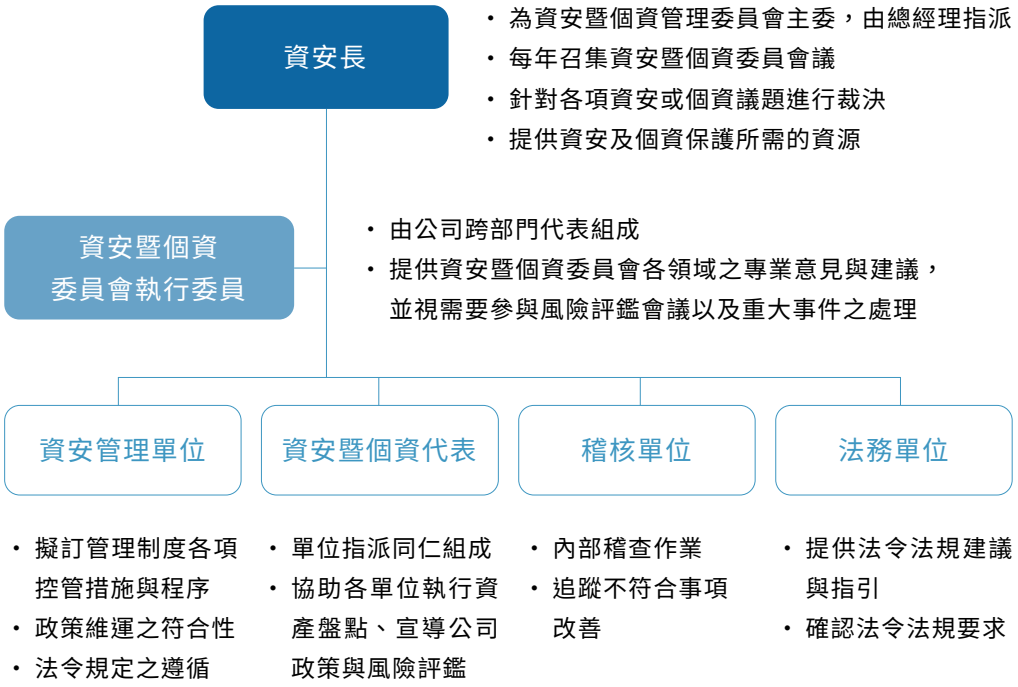
我們高度重視求職者、企業客戶及利害關係人之資訊安全與個人資料保護，制定《資訊安全暨個人資料管理政策》，秉持「保護個資、接軌國際、遵循法規、持續改善」方針，依法蒐集、處理及利用個人資料與履歷資訊，並落實各項資安管控與個資保護措施於企業文化及日常作業中。

我們依業務規模與營運特性配置相應管理與技術資源，並訂定《個人資料蒐集、處理、利用辦法》等執行規範，定期檢視與優化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，依據外部環境及內部風險評估結果，逐年調整政策與規範，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。2025 年共增修完成 11 份資訊安全與個資保護相關政策與規範文件，已與相關主管及稽核溝通並達成共識，並透過年度教育訓練向全體同仁宣導，持續深化資安與個資保護意識文化。

組織治理架構與管理機制

一零四設置資安長（CISO）及資安暨個資管理委員會，負責協調公司內各單位資安及個資管理作業、對外溝通事宜、規劃公司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。

於組織執行層面，一零四設立「資訊安全處」，配置超過 25 位資安專責人員，並持有逾 70 張國際頂級資安證照，人均資安專業能量遠高於業界平均水準（iThome 2024 年度調查企業平均資安人力為 4.8 人），另外，各部門設置合計超過 30 位資安及個資保護代表，建立跨部門協作與聯防機制，每年共同推動資安政策宣導，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，並將執行成果納入年度資安與個資目標 KPI 追蹤，定期於資安暨個資管理委員會進行表揚、檢討及追蹤管理情形，透過持續精進協作模式，提升整體資安治理成熟度與組織韌性。



人員教育訓練

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。

全員資安與個資保護意識教育訓練

我們重視全員資安與個資保護意識培養，將資訊安全與個人資料保護視為企業文化的重要一環。每年定期舉辦並要求全員完成資安與個資保護意識教育訓練，透過課程宣導、案例分享、情境提醒及內部公告等多元方式，協助同仁將資安與個資保護落實於日常工作中。

2025 年完成資安與個資保護意識教育訓練課程人數超過 **1000** 人次，並進行 **13** 次全公司資安意識宣導、**41** 次資訊安全情資重要提醒公告，強化同仁即時風險警覺與資安應變能力。

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。同時建立 24 小時全年無休資安事件通報管道，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。

2025 年完成社交工程演練人數超過 **9,000** 人次，員工涵蓋率達 **100%**。

資安與個資控制措施

日常管控落實

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	• 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。
資產取得	• 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。
資產保管	• 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、資訊系統及資料庫等重要資訊資產建立存取控制管理機制，以防止未經授權之存取、竄改、洩漏或破壞，確保資訊資產之機密性、完整性與可用性，以防止未經授權的存取、破壞，說明如下：

 網路存取控制	• 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。 • 辦公電腦須登錄網卡位址，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。
 資訊系統及資料庫存取控制	• 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，我們實施嚴格門禁與人員進出管制，辦公區域設有門禁系統並配置保全人員，僅授權人員可進出；第三方服務人員的進出，則需業管人員全程陪同與監督。而重要管制區域（如電腦機房）之人員與設備進出均須登錄並留存紀錄，並設有監視系統進行影像監控。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，身分識別管理及存取權限控管機制，以降低帳號遭盜用及未授權存取風險。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，我們採行檔案加密與傳輸加密等保護措施，防止資料於傳輸或使用過程中遭未授權存取、竄改或外洩，持續提升資訊資產保護能力與服務安全性。

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理機制，我們透過培養白帽駭客定期執行主機弱點掃描及滲透測試，主動發掘系統潛在弱點，持續提升產品與服務安全性；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、找出潛藏之風險，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。2025 年，共檢測了 41 個線上產品，相關風險項目均已完成確認與改善，修補完成率 100%。

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，並規劃風險改善與防護強化措施，提升整體資安預警能力與應變效率，強化組織資安韌性。2025 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。

供應商資訊風險控管

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，進行多方面的資訊安全控制項審查，降低並管控供應商可能潛在的資通安全風險。

2025 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。

資安事件管理與架構部署

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。2025 年，一零四處理警訊通報告警共 1,380 件、蒐集 3,581 個黑名單 IP、652 個中繼站網域（IP 位址）與 473 個惡意程式特徵值、偵測與隔離 51,667 封含惡意程式碼或釣魚郵件，並分析處理 153 封內部同仁通報之可疑外部電子郵件，處理率為 100%。

2025 年，一零四未發生任何資料或個人資料外洩事件。

註：**資料外洩定義**：係指資料遭竄改或疑似客戶資料遭洩漏等情事，導致公司財務及名譽遭受損失；**個資外洩定義**：係指個人資料基於使用 / 傳輸 / 保管或其他以外因素，而有被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏之情事。

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，提升整體服務可用性。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，系統化的通報、處理及建檔管理，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。

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。

此外，一零四於 2025 年正式加入國際資安應變組織 FIRST（Forum of Incident Response and Security Teams）。FIRST 成員涵蓋全球主要科技企業及各國政府資安團隊，為國際公認最具權威性的資安協作社群之一。目前全球約有八百餘個 FIRST 成員，台灣僅 31 個單位獲准加入，主要集中於電子科技與金融產業。加入 FIRST 代表組織在資安治理、事件通報、威脅情資交換及協同應變等作業流程，已符合高度嚴謹的國際標準。一零四透過與 FIRST 成員之合作與情資交流機制，得以更即時掌握國際資安威脅與新興攻擊趨勢，作為組織內部資安風險分析、威脅研判與應變決策之重要參考情資來源，進一步提升整體資安聯防與應變能力。

近年來，針對各類重大資安漏洞與新興威脅，本公司皆於第一時間啟動應變機制，透過完善的資安防護設備進行虛擬修補，即時降低潛在風險影響。同時，藉由持續整合國內外資安情資來源，進行系統化建檔與風險分級管理，強化對潛在攻擊行為之預警能力，提升整體資安防護韌性。

個資生命週期管理

為善盡個人資料保護責任，我們訂定《個人資料蒐集、處理、利用辦法》，舉凡一零四（包含子公司）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、保存及銷毀等各階段規範，確保客戶於使用一零四各項產品及服務平台[註]時所提供之個人資料被妥善管理，且充分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。

個資蒐集原則與時機

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之第三方：

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

特定目的外之利用

對於特定目的外之個人資料利用，建立嚴謹之申請、審核與控管機制。當業務單位有超出原蒐集特定目的之資料使用需求時，須提出正式申請並敘明使用目的與必要性，經資安管理單位及法務單位共同審核後始得進行，確保符合「個人資料保護法」及相關法令規範。於審核過程中，將評估其合法性、正當性及必要性，並視情形取得當事人同意；如經核准使用，亦將明確告知當事人資料利用之目的、範圍及其權益影響，以確保資訊透明與使用者權益保障。同時，我們持續強化員工個資保護與法規遵循訓練，使相關人員熟悉個資處理流程與內控規範，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，以確保使用者資料安全與隱私權益。

個資保存及銷毀階段

個資保存

一零四所保有之個人資料，於特定目的存續期間內均妥善保存。公司建立檔案保存清冊並落實定期盤點機制，以識別所持有之個人資料，並於清冊中明確記錄與管理個資資料筆數、保存形式、保存位置、保存期限、預定銷毀方式及保存依據等資訊。

個資銷毀

若有以下情形，一零四將即刻停止個人資料的處理及利用，並啟動銷毀程序，確保資料無法復原。其中磁性媒介、儲存媒體與系統設備，皆由專責部門統一辦理銷毀；凡含個人資料之銷毀紀錄均依法令規範年限妥善留存，以作為日後合規查核與審計備查之依據。

- 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

2025 年影響客戶權益之個資外洩事件 0 件，無將客戶個人資訊用於次要目的之情事。

客戶隱私相關規範，請參考《會員規約》及《隱私權政策》

資安與個資國際標準與合規

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 1 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 驗證以及 2018 年即通過的 BS 10012 及 ISO 29100 雙認證，皆於 2025 年持續通過驗證，國際標準認證持續有效，其範圍涵蓋一零四關鍵求職與求才產品之資訊安全暨個人資料管理活動。

請詳永續網站「資訊安全與個資保障」

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。





5

創造長遠的顧客價值
Long-Term Customer Value

產品服務管理 83
創新研發 88

摘要

我們致力於為求職會員與求才客戶提供專業、便利且值得信賴的人才媒合與人力資源管理服務，持續傾聽用戶聲音、優化服務流程，並建立完善的平台治理機制，維護平台資訊品質與公平就業環境。「創新思維」是一零四的核心價值觀，我們將 AI 全面融入職涯服務與人才管理解決方案，透過媒合技術持續精進、擴大創新應用及產品迭代優化，積極應對市場變化，引領人才市場數位轉型，為使用者創造更高的服務價值。

亮點

- 求才服務客服滿意度達 98.6%
- 平台智慧完成媒合比例達 41.12%
- 創新應用使用者占比突破 86.80%

策略及目標

重大主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
產品服務管理（重大性議題）	**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相較前兩年平均值維持或成長。	❌ 求職服務整體滿意度負成長 9.7%。[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相較前兩年平均值維持或成長。	✅ 求才服務整體滿意度正成長 4.3%。	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（重大性議題）	**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	平台智慧完成媒合比例[註 2]達 40%。	✅ 平台智慧完成媒合比例達 41.12%。	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。	創新應用的使用者規模	創新應用[註 3]的使用者占比達 80%。	✅ 創新應用的使用者占比達 86.8%。	創新應用的使用者占比達 80%。
	全面培育員工自動化與 AI 應用素養普及 透過 AInnovation 系列活動，推動內部同仁學習與應用 AI 工具，強化各部門創新思維與實踐能力，持續深化整體數位轉型動能。	AInnovation 系列活動參與部門數量	AInnovation 系列活動參與部門至少 18 個。	✅AInnovation 系列活動參與部門共 20 個。	AInnovation 系列活動參與部門維持至少 20 個。

重大主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
平台治理與資訊透明（重大性議題）	**揭露異常公司比例** 為落實平台資訊透明原則，每年揭露異常公司比例作為平台品質的揭露指標。	每年揭露異常公司比例	持續揭露異常公司比例[註4]。	揭露異常公司比例為 0.08%。	持續揭露異常公司比例。
商業模式永續與社會影響力創造（重大性議題）	**人資管理數位化** 協助企業降低人力資源管理成本、提升招募效率與成長潛能。	持續發展整合系統工具，提出涵蓋從招募、出勤、薪酬、績效、教育訓練到碳盤查等多元功能的平台。	持續優化產品，提升人力資源單位的 ESG 資料產出效率。	推出「104 ESG x HR 永續方案」，整合 ESG 指標、永續報告匯出與碳盤查功能，提升人資效率並支援公司永續揭露。	持續整合平台，建立單一入口網站，串聯招募、薪酬、績效、排班與教育訓練等模組，提供完整且靈活的人資作業支援。

註 1：今年將以強化求職會員與徵才企業雙方需求意圖及行為資訊分析為重點改善方向，並透過大型語言模型（LLM）技術輔助，優化服務流程、內容推薦與互動體驗，進一步提升會員服務價值與滿意度。
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：異常公司比例＝主動拒往的異常公司家數 / 總上線客戶家數。

產品服務管理

我們持續提供專業、便利且值得信賴的人才與人資服務，透過求職平台、人資系統、顧問諮詢與專業培訓等多元方案，不僅提供更穩健且貼近求職者需求的產品與服務，更協助企業優化人資作業流程，提升管理成熟度與組織韌性，成為值得企業客戶信賴的永續人資夥伴。同時，我們相信使用者的聲音是推動服務優化的重要驅動力，持續透過多元溝通管道傾聽客戶聲音，協助求職者與企業客戶提升管理效能與使用體驗。

■ 產品服務溝通及回饋

我們重視每一位企業客戶及求職會員的回饋，透過多元管道蒐集意見，並導入客戶關係管理（Customer Relationship Management）系統（以下簡稱「CRM 系統」），確保各項回饋皆能即時受理、有效追蹤與管理。針對企業客戶，我們進一步導入「問題分級制」，設定明確之處理時效標準，確保客戶需求均能獲得適切且高效的回應，提升整體服務品質與客戶滿意度。

使用者回饋管理

針對蒐集到的各項建議及回饋，我們立即進行即時立案、分析問題類型及根本原因，與相關部門協同研擬解決方案或優化服務流程。同時，透過系統追蹤案件處理進度，確保每一案件均能在規定時效內完成，並準確回應使用者的需求；藉由「收集回饋—產品及服務優化—引導」的循環機制，使產品迭代方向與使用者需求持續保持一致，提升產品價值與深化客戶合作關係。

回饋管理流程



溝通管道

依據企業客戶與求職會員的不同服務需求，我們建立以下多元溝通管道，持續蒐集意見與滿意度：

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
		電話或 e-mail	不定期	蒐集客戶需求
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

2025 年，求才服務整體滿意度正成長 4.3%，我們持續推出多項優化功能，包含提升廣告刊登自動化效率，及依企業客戶需求提供更具彈性的徵才方案、精進招募服務流程，並進一步提升服務適切性與使用體驗，協助企業更有效率地完成徵才作業；另外，人力資源相關產品及服務整體滿意度持平，我們持續傾聽企業客戶的聲音，明訂客訴處理 SOP 與回覆時效機制，確保各項問題皆能受管理與追蹤，持續提升服務品質與滿意度。

2025 年，求職服務整體滿意度負成長 9.7%，後續將以強化求職者與徵才企業需求意圖及行為資訊分析為重點改善方向，並透過大型語言模型（LLM）技術輔助、優化服務流程、內容推薦與互動體驗，進一步提升會員服務價值與滿意度。

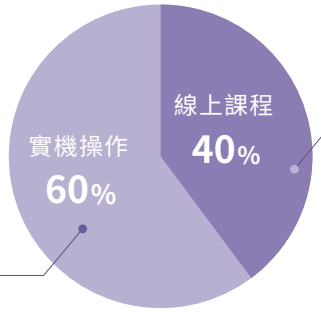
客服人員培訓

我們視優質服務為核心競爭力，推動系統化客服人員培訓計畫，致力打造專業、高效且具服務敏銳度的客服團隊，確保客戶服務的穩健與一致。整體培訓機制結合線上課程與實機教學，並依市場變化及招募需求持續調整課程內容，深化客服同仁專業知識、問題分析與溝通諮詢三大能力；同時透過訓後考核及分享驗證學習成效，並持續推動定期回訓，確保客服的服務資訊持續維持即時性與準確性。

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。為因應市場趨勢變化，例如：缺工、少子化、 AI 科技發展、關稅政策與地緣政治衝突等因素，我們持續將最新資訊納入課程內容，讓同仁充分了解行業現況與挑戰、顧客服務趨勢變化，以提供最適切性的服務。

提供彈性學習管道，內容涵蓋基礎知識、規範、產品知識等。



由資深講師親自指導，透過實際操作系統，提升專員問題解決能力與應變能力。

為滿足不同階段客服人員的學習需求，我們為新進與在職同仁設計差異化的培訓課程。所有培訓紀錄皆完整保存於公司教育訓練系統，作為學習成效追蹤與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」	由主管指派同仁回訓

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

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，並作為產品開發與優化的重要依據。

案例分享

業務主管針對案例進行交流與分享，同步給客服人員，協助團隊了解不同情境下的應對方式，提升應變能力，並確保服務品質的一致性。

資源連結

若遇特殊或具專業判斷需求之情況，納入常態例會進行專案化管理，亦會同步諮詢相關專家意見（如法務人員），以強化處理適切性與風險控管。

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，依據調查結果持續檢視改善方向，優化服務流程與使用體驗，並將提升客戶滿意度納入相關單位之績效考核指標，以提升整體服務品質與客戶信任。2025 年，我們客服服務滿意度維持穩定的高水準，將持續透過系統調整、功能更新及服務優化，提升用戶使用品質，做到傾聽用戶的聲音，提供客製化的支援與解決方案。

類別	2023	2024	2025
求職服務 註 1	98.6%	98.7%	98.6%
求才服務 註 1	98.1%	98.3%	98.6%
人力資源服務 註 2	4.3 分	4.3 分	4.35 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／整合招募服務。

平台治理與資訊透明

作為台灣規模最大的數位就業平台，一零四每日承載數百萬筆求職與徵才交流，資訊品質與平台公正性是維繫各方信任的核心所在。我們建立系統性的平台治理機制，涵蓋職缺資訊審查、公平就業原則推行及使用者權益保障，確保平台生態健全透明，使求職會員與求才客戶均能在受到保護的環境中安心交流。

一零四制定不受理類型規範、人工審核全覆蓋（覆蓋率達 100%）、高風險地區專項列管等多層次審查標準，在台灣媒合就業市場中採取較積極嚴謹的平台治理立場，持續強化職缺資訊品質管控機制，善盡平台作為求職求才中介角色的資訊透明管理責任。



職缺資訊審查與管理

管理職缺資訊品質，是一零四維護平台公信力的首要責任。我們建立涵蓋刊登前、刊登中及刊登後的審查機制，結合系統偵測、人工稽核與使用者檢舉，對不實、詐欺或違規職缺進行即時管控。為落實平台資訊透明原則，一零四每年揭露異常公司比例作為平台客戶品質的揭露指標，2025 年異常公司比例為 0.08%。

刊登審查標準

求才客戶須完成公司基本資料驗證與立案資訊確認；非公司者，須提供證件佐證。一零四並對職缺刊登內容逐筆進行人工審核，審核覆蓋率達 100%，確認職務內容具合法性與合理性，以避免不實徵才、違反法令或職務內容明顯不符之情形。在刊登資格審查方面，一零四明確訂定不受理或特別管制說明如下：

不受理類型

- 涉及八大行業（含舞廳、理容、電子遊藝場、卡拉 OK、檳榔攤、三溫暖等）
- 涉及博弈（含線上博弈平台及荷官、發牌員、籌碼兌換員等相關職位）、色情交友、違法徵信服務（含跟監、感情破壞等）
- 與本公司具同質競業關係之就業媒合業者

具上述情形之職缺，一律不予受理刊登。

高風險海外地區

- 柬埔寨、菲律賓、泰國、緬甸、寮國、阿拉伯聯合大公國、烏干達、肯亞、土耳其等 9 個高風險國家之職缺，原則上不受理刊登。

特別管制

- 高風險海外地區如為上市櫃公司、具規模的知名企業，或能出具主管機關核准文件者，始得例外申請，並於職缺頁面加註紅色警語，提醒求職者提高警覺。
- 傳直銷及保險業者雖可申請刊登，惟須提供主管機關核准文件或業務資格證明，並依監管機制採功能限制，以確保求職者權益。

AI 安全偵測

一零四除人工審查以外，另建置 AI 安全異常偵測管理系統，透過系統化自動偵測機制，即時辨識可能違反「就業服務法」或涉及就業歧視之文字內容，以即時提示與阻擋方式協助修正不當用語，降低違規風險；並持續監控平台上的招募行為，定期執行安全巡檢，對不適當的內容與職缺進行提醒及阻攔，強化平台整體防詐能力，促進公平就業與友善招募環境。

主動下架與通報機制

求職會員可透過平台檢舉機制反映疑似不實徵才、違法內容或不當招募行為，一零四將依檢舉內容由專人審查並回覆。若審查屬實，將採取職缺下架、限制刊登或終止合作等措施，以維護求職會員權益及平台資訊品質。發現可疑或違規職缺時，一零四亦採取主動管理立場，關閉特定高風險地區的職務刊登；如經查證確為詐騙或非法招募，除強制下架外，亦主動通報司法警察機關協助偵辦。

公平就業與反歧視管理

公平就業機會是維護社會流動的基礎。作為連結求職者與企業的中介平台，一零四不僅依法要求企業遵守相關規範，更積極透過平台機制協助落實公平就業精神。

法規遵循基礎

依據「就業服務法」第 5 條，雇主不得以種族、語言、性別、性傾向、年齡、婚姻狀況、容貌、身心障礙等理由，對求職者為任何歧視，違者依法處新臺幣 30 萬元以上 150 萬元以下罰鍰。一零四依此原則建立職缺刊登規範，對含有歧視性語言或不當條件限制的職缺進行阻擋。

多元族群就業支持

一零四設立中高齡專區，為 45 歲以上求職者提供友善職缺媒合服務，積極回應台灣社會高齡化與結構性缺工的現實挑戰。我們同時鼓勵企業在設計職缺條件時，以客觀的職務需求為依據，避免以主觀推斷限制特定族群的應徵機會。

使用者權益與申訴機制

一零四設立完整的申訴管道，確保求職者在遭遇問題職缺或不公平對待時，能快速獲得協助與處理。

申訴受理範圍

開放申訴與檢舉的情境包含但不限於：工作內容與刊登不符、面試或到職失約、違反勞動法令、詐騙及性騷擾等。

申訴流程

一零四在每一筆職缺頁面設置檢舉功能，使用者可透過以下步驟提出申訴：

- 網站版：進入職缺說明頁 → 點選右側欄【我要檢舉】→ 填寫意見回饋表單，說明具體情況。





- 手機 APP 版：進入職缺說明頁 → 點選右上角「…」→ 選擇【檢舉公司】→ 填寫意見回饋表單。



- 案件受理後，客服人員進行審查確認，處理時間約 1~2 個工作天（不含當天及例假日）。

申訴聯繫管道

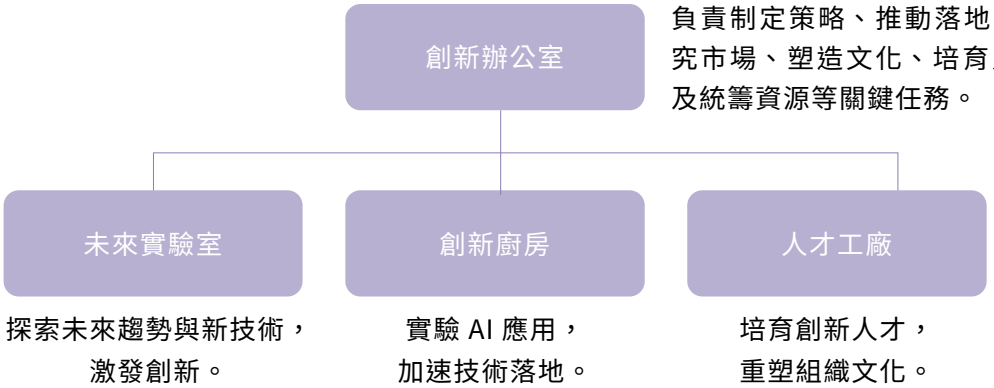
管道	資訊
線上檢舉功能	各職缺說明頁右側欄【我要檢舉】
客服電話	(02)2912-6104 轉分機 2
服務時間	週一至週五 AM 9:00–PM 7:00

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，我們將 AI 納入職涯服務與人才管理解決方案，積極導入相關技術，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。

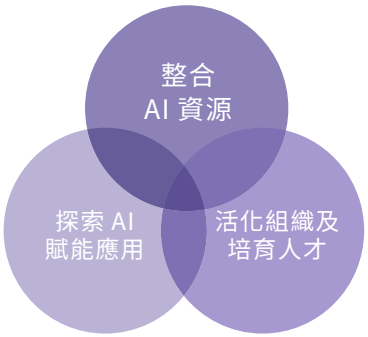


負責制定策略、推動落地、研究市場、塑造文化、培育人才及統籌資源等關鍵任務。

探索未來趨勢與新技術，激發創新。

實驗 AI 應用，加速技術落地。

培育創新人才，重塑組織文化。



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，使公司從中學習並持續進步。

整合 AI 資源

統合 AI 創新相關專案

為提升 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：



成立落地團隊

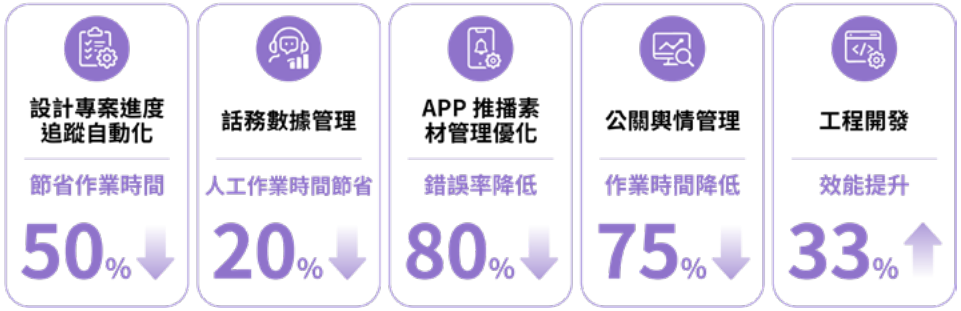
為了讓研發成果順利應用於產品，我們設立工程專責團隊，負責技術轉移的最後階段，確保創新技術能無縫整合至現有系統。同時，我們建立敏捷回饋機制，讓研發團隊能根據市場需求快速調整方向。

探索 AI 賦能應用

AInnovation 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 AInnovation 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，引導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，協助將提案轉化為正式產品，成為公司的智慧財產。

2025 年的競賽分為三組，涵蓋產品創新、工程及非工程之流程優化，共計 25 支隊伍提出創新提案，最終獲獎成果包含 4 組 AI Agent 創意獲獎團隊，以及 8 組成功將創意落地於工作流程優化之團隊，在工程與後勤效能上平均加速 20% 以上，展現具體的創新應用與實踐成效。







多元化學習資源

為提升同仁的 AI 知識、創新思維與應用實踐能力，我們辦理 AInnovation 系列活動，不僅有內部專家授課，更與先行智庫、GCP 等外部夥伴合作，提供超過 30 場 AI 與創新相關課程、創新工作坊，以及客製化的陪跑計畫，共 20 個部門參與。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	客製化陪跑計劃
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。

專家與種子的設立

我們依不同專業領域進行遴選、公告 AI 專家名單，賦予榮譽，並作為同仁日常諮詢與支援的資源窗口。同時，於各團隊設置創新種子，協助成員推動創新應用。專家團隊定期分享最新趨勢與實務經驗，種子員工則透過培訓強化能力，成為部門第一線的變革推動者。此外，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，強化組織內部的經驗交流與知識流動。

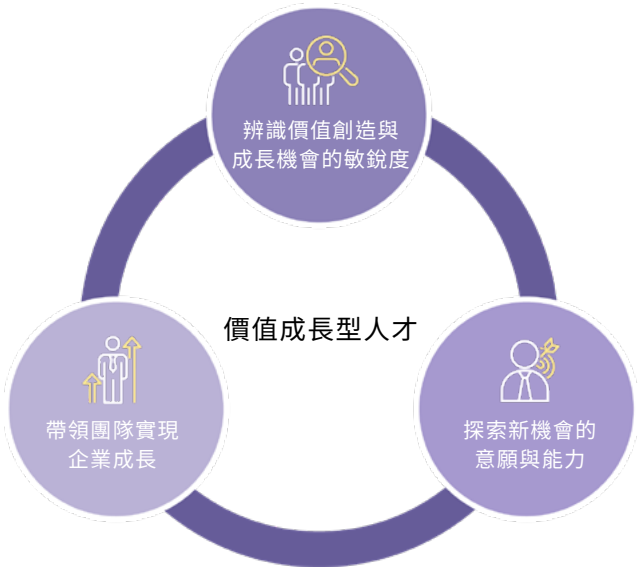
上下齊心共塑創新文化

打造創新文化是一零四全體同仁共同的長期目標，為強化共識，總經理透過公開信傳達公司持續擁抱開放思維、積極回應市場變化及深化客戶價值的方向，鼓勵全體員工將創新精神融入日常工作流程之中。同時，高層管理團隊以實際行動參與各項創新相關活動，展現推動轉型與改變的決心與態度。另一方面，我們更建立了創新提案快速回饋機制，確保同仁的想法能獲得及時評估與支持，進一步提升組織整體的創新動能。

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。

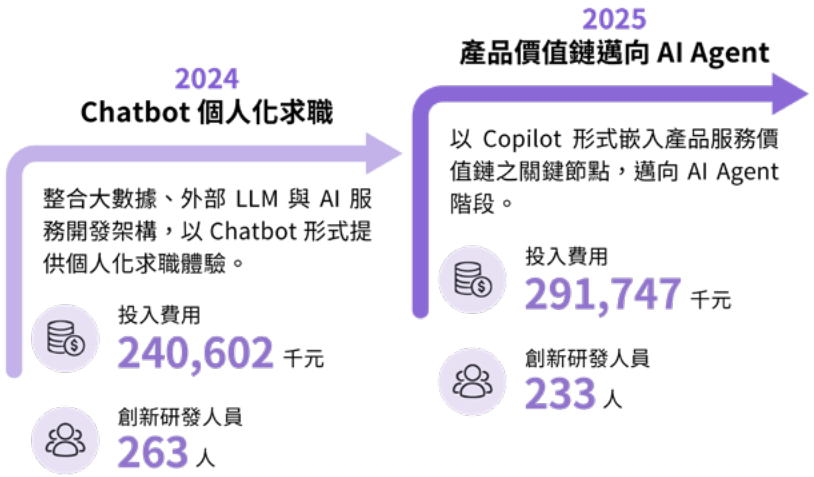
績效獎勵變革

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，用以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，表彰在創新推動上有傑出表現的團隊與個人，以鼓勵持續投入創新實踐。

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。

具體行動方面，2024 年我們率先整合自行研發的大數據推薦演算法、外部大型語言模型及全新 AI 服務開發架構，以 Chatbot 形式切入，提供個人化求職體驗；2025 年則更進一步深化技術創新能量，將研發費用提升至 291,747 千元[註]，並投入 233 名人員參與，透過 Copilot 形式，將 AI 嵌入公司的全產品服務價值鏈之關鍵節點，推動 AI 創新服務邁向個人化 AI Agent 階段。



註：為當年度申請研發投資抵減之金額。

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，保持在同業中的領先地位。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。

2025 年平台智慧完成媒合比例[註] 達 **41.12%**，較 2024 年的 **36.12%** 成長，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 創新應用策略以提升「用戶體驗」為出發點，專注於解決實際問題，而非單純的追求技術提升。隨著生成式 AI 與 LLM 的技術成熟，AI 已從單點工具演進為能理解語意、主動對話並產出決策建議的智慧夥伴。我們將這些能力導入公司的全產品服務價值鏈：企業求才端運用大數據與媒合演算法優化智慧刊登與人才推薦，並以虛擬 Avatar 視訊面談重塑面試流程；求職端則以 LLM 對話式機器人提供履歷健診、職涯亮點摘要與精準工作推薦。技術底層整合多模態理解、RAG 即時知識庫與 Agent 自動化，使系統能跨文字、語音與視訊協作，並自主完成任務。

為確保創新技術有效落地執行，我們建立完整的應用評估體系，依使用者回饋與業務指標，科學化評估各項 AI 功能的效益與成本。新技術先透過小範圍試行，驗證成功後再進一步全面推廣，確保每項創新都能為使用者創造實質價值。相關應用上線後，已顯著降低初測成本，並有效提升職缺曝光精準度、招募效率與媒合成功率。

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%**， 2025 年更是突破 **86.80%**。

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
雲端計算	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。
	ATSP_AI interview	結合 AI 出題、非同步視訊面談與智慧分析報告的招募解決方案。系統依據企業資訊、職務需求與履歷，自動生成專業技能、工作職能、產業知識三面向題目，並由虛擬面試官主持線上面談，大幅降低初試成本。面談後 AI 產出結構化分析報告，涵蓋整體適合度與優劣勢評估，協助企業提升招募效率與決策品質。
	AI 測評	AI 職能面談是一套專為 HR 打造的智慧化評估工具，透過虛擬 Avatar 進行結構化面談，系統即時紀錄受測者的回答內容，並自動產出客觀一致的分析報告，協助企業在招募選才與內部員工晉升發展上，做出更精準的人才決策。
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。

服務面向	功能	AI 技術應用說明
人力資源工具	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。
	HR Max 104 ESG x HR 永續方案	透過 API 積極與外部系統整合串接，協助企業強化 EAP 與 EVP；並以 HR Max 為核心推出「104 ESG x HR 永續方案」，將人資指標自動化編表，使永續相關資料產出時間由「週」縮短至「小時」級，支援企業客戶 ESG 揭露需求。
對話式智能講師	推薦人資市集 Agent_s.a.m_sales	具備深度 HR 領域知識的 AI 業務助理，HR 人員只需以自然語言描述培訓需求（例如「希望強化主管的團隊領導能力」），系統即可即時媒合適合的講師與課程方案，並提供明確的後續行動建議。無需反覆搜尋比對或等待業務回覆，一次對話即可完成培訓採購前期所需的資訊蒐集與決策準備，有效提升 HR 的作業效率與採購決策品質。



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。
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。
	AI 推薦工作	根據求職者的履歷、行為、偏好或其他資料，透過一零四研發的 AI 演算法主動提供可能適合的職缺，以提升求職效率與媒合成功率。
訊息篩選機制	AI 訊息分類	一零四研發的 AI 推薦演算法，依求職喜好自動分類，精準分類訊息、掌握重點邀約、不怕損失潛在機會。
職涯亮點摘要	AI 職涯顧問	透過 AI 挖掘求職者獨特之處，量身打造專屬職涯摘要，讓企業一眼看見求職者優勢、進而脫穎而出。

AI 倫理與演算法公平性

隨著 AI 技術廣泛應用於人才媒合、職缺推薦與平台服務，公司致力於建立負責任的 AI 治理機制，確保 AI 系統於開發、導入及應用過程中，避免演算法偏誤與歧視風險，並兼顧透明性、隱私保護與使用者權益。透過持續優化 AI 管理制度與監督機制，我們期望提升平台信任度，打造公平、可信且具包容性的數位求職與招募環境。

AI 治理架構與倫理原則

公司參考國際標準 ISO／IEC 42001：2023 人工智慧管理系統（AI Management System, AIMS），結合既有 ISO 27001 資訊安全管理體系，於資安暨個資管理委員會中建構整合式 AI 治理架構，以避免重複建置資源、提升治理一致性，並透過統一稽核週期與文件管理機制，強化管理效率。我們從資料管理、技術、倫理原則與國際標準四大層面推動 AI 治理，確保 AI 系統的合規性、安全性與公平性。

資料管理層面	技術層面	倫理原則層面	國際標準
強化 AI 訓練與應用資料之品質控管、合法合規性與隱私保護要求，確保資料使用符合個資保護及相關法規規範。	採行模型監測機制、紅隊演練及安全測試程序，以持續檢視模型穩定性與安全性。	雖然目前國內及業界尚無明確執行管理辦法，一零四秉持「以人為本」與「可信任 AI」之精神，並呼應「人工智慧基本法」之立法方向。	依據 ISO 42001 Annex A.8 所要求之透明度、可解釋性與申訴機制，以及 Annex A.9 之公平性與偏差管理等 AI 專屬議題，進行研議及擬定發展策略。

AI 影響評估流程

我們採用 AI 影響評估（AI Impact Assessment, AIIA）機制之精神，參照 ISO 42001 Clause 8.4 要求，於 AI 系統開發與上線前，執行可稽核之風險評估流程，並留存完整文件紀錄，以確保系統符合安全、合規與倫理要求。

遵循依據

AI 風險評估主要依循以下規範與內部制度：

- 外部規範：CNS 27001（資訊安全、網宇安全及隱私保護—資訊安全管理系統—要求事項）。
- 內部規章：應用系統開發與維護管理辦法、辦公室資訊作業辦法、生成式 AI 資安風險評估檢核等。

檢核範圍

隨著 AI 技術快速演進與應用情境持續擴展，我們依循國際 AI 治理發展趨勢，逐步完善風險評估項目與檢核標準，以確保治理機制具備前瞻性與完整性，AI 系統風險評估涵蓋以下四大面向：

- 模型供應鏈管理：智財授權、訓練資料排除、禁用模型清單、第三方元件掃描（SCA）、模型卡審查等。
- 輸入安全防護：提示注入（Prompt Injection）防護、輸入上下文限制與資源存取控管等。
- 系統整合與資料防護：個資過濾機制、向量資料庫安全防護、Agent 記憶防投毒設計、API 安全管理、最小權限原則控管等。
- 輸出內容控管：不當輸出防護機制、AI 幻覺降低措施與事實查核等。

演算法公平性與反歧視機制

一零四高度重視演算法公平性，考量平台涉及人才媒合、履歷排序及職缺推薦等應用，參考歐盟 AI 法案（EU AI Act）分類屬於高風險應用，因此建立以下治理與控制機制：

商業邏輯與配對演算法隔離機制

明確區隔付費曝光、贊助推薦等商業機制與核心媒合演算法之運算邏輯，確保商業利益不影響人才媒合結果之公平性與中立性。

偏見稽核與資料多元性管理

於資料層面進行去識別化及敏感資訊處理，並持續強化訓練資料之多元性與代表性，以降低結構性偏見風險。此外，規劃定期執行模型偏差檢核與校正機制，透過統計分析方式監測不同群體（如性別、年齡、職類等）之分布差異，避免演算法對特定族群產生系統性不公平結果。

公平性持續優化與治理成熟度提升

目前業界針對演算法公平性與倫理治理等仍於規劃或評估階段，我們將依循 ISO ／ IEC 42001 之管理精神，逐步完善評估方法、治理流程及相關標準，並持續關注國際 AI 治理規範與產業最佳實務，動態調整與優化治理架構，以確保 AI 系統之公平性與可信度持續提升。

智慧財產權管理

智慧財產權是企業對外競爭的核心資產之一，公司作為提供媒合就業與人力資源服務的數位平台，所開發的系統技術及所蒐集處理的資料，均與智慧財產權保護密切相關，我們積極推動智慧財產權的申請與保護，以確保我們的服務品質及商業競爭力能持續穩固。

控管

為確保智慧財產權能妥善管理，一零四於組織上設有法務室及資安暨個資委員會，共同負責公司的專利或商標之申請、管理與維護。公司定期對全體員工舉辦智慧財產權基礎認知宣導及專業教育訓練，涵蓋相關法令規定、責任範圍與管理辦法，強化全員對營業秘密資訊保護的認識與實踐。

創新開發管理

為鞏固市場競爭力，我們在產品技術創新管理上結合每年度重要產品發展專案，對具有技術創新性的成果，優先採取申請「發明專利」的策略，並輔以申請「新型專利」或「設計專利」。

為鼓勵員工技術創新，公司於智慧財產權管理辦法及員工獎懲管理辦法中明訂激勵獎金制度：對於獲得發明專利的個人發明者給予 2 萬至 6 萬元、團隊發明者給予 6 萬至 10 萬元的激勵獎金，並將相關事蹟公告周知。

保護

凡一零四研發之產品與服務具有競爭價值者，均依我國智慧財產權相關法律規定，向經濟部智慧財產局申請專利權或商標權；或基於產品與服務屬性，具著作性質者，於創作完成後取得著作權保護或不適合對外揭露的技術秘竅，則以營業秘密方式保護。

一零四非常重視智慧財產權之管理與保護，2025 年度未發生重大智慧財產權爭議或訴訟事件。截至當年年底，公司累計取得之我國專利及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
53	18	2	2	75





為員工打造幸福職場

Employee Well-being

人才吸引及留任	99
人才發展及培育	108
員工溝通	114
職場健康安全	116

摘要

我們視員工為企業永續發展的重要基石，致力打造兼具成長、關懷與安全的幸福職場。透過完善的人才吸引與留任機制、多元培育資源及績效發展制度，協助員工發揮潛能並實現職涯成長；同時建立多元且暢通的溝通管道，營造尊重、包容與信任的工作環境。我們亦重視職場健康與安全，推動身心健康促進措施與安全管理機制，關注員工工作與生活平衡，攜手打造具凝聚力、幸福感與競爭力的永續企業。

亮點

- 制定為期三年的 AI 發展計劃「AI MAP」
- 榮獲 ATD 卓越學習組織獎（BEST Award）
- 取得台灣人才永續行動聯盟認證
- 榮獲商周 2025 全齡企業百強

策略及目標

重大主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
人才吸引及留任（重大性議題）	**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、精準回應一零四發展及人才市場動態。	員工到位率	員工到位率 ≥ 95%。	✅ 員工到位率為 98%。	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	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。	✅ 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]	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，提升一零四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、第四屆企劃學院依「職務基準及職等評價」之落差進行學員調訓。	✅ 第三屆工程學院與第四屆企劃學院皆已依「職務基準及職等評價」設計並調訓完成。	第四屆工程學院課程及第五屆企劃學院課程，皆依據「職務基準及職等評價」之落差進行課程設計與學員調訓；同時配合公司策略，新增 AI PM 與 AI 工程實戰課程，以強化關鍵職能發展。
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。	Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數	Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數達 4.5 分（滿分為 6 分）。	✅Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數達 5 分。	Town Hall Meeting 會後滿意度調查分數達 4.5 分（滿分為 6 分）。

註：2025 年 3 月及 9 月完成檢視修訂，共計新增 12 份，刪除 4 份，修訂 22 份，累計共 89 份，且共 152 人透過系統提報晉升，其中包含 6 位同仁自行提報。

人才吸引及留任

我們深耕就業市場多年，深刻體認到「人才」是企業永續經營的重要基石。透過建構人性化的求職求才管道，提供優渥的薪酬及福利，廣納人才共創社會價值。

人權政策與風險管理

一零四將尊重及人權保障視為企業永續經營的重要一環，亦是建構平等、包容與安全職場環境的核心責任。我們認同聯合國「世界人權宣言」、「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「工商業與人權指導原則」所揭示之人權保障精神，遵循各營運所在地之相關法令規範，並將人權理念落實於營運活動、供應鏈管理及商業合作關係之中。我們要求全體員工（包括正職、約聘、派遣及臨時人員）、供應商、承包商及商業合作夥伴共同遵循相關人權政策與規範，致力打造公平、友善、多元且尊重的工作環境，確保所有利害關係人均能獲得平等對待。

隨著科技快速發展與數位化趨勢持續深化，我們關注科技應用、AI、數位平台及資訊使用可能衍生之人權議題，持續強化隱私保護、資訊安全、數位平權及負責任科技治理，以降低對個人權益可能造成之負面影響，促進科技向善與包容性發展。

人權政策與風險評估

公司《人權政策》適用於一零四及所屬關係企業，並以相同標準期許供應商、商業合作夥伴及客戶共同遵循其精神與基本原則。我們致力打造多元、平等與共融（DEI）的職場，禁止任何形式之歧視、騷擾、霸凌與不法侵害，確保每位員工均能在安全、受尊重的環境中工作。我們同時持續強化個人資料保護、資訊安全及數位隱私管理，建立多元溝通、匿名申訴及檢舉機制，以維護員工權益、促進勞資雙方和諧。此外，我們維護員工基本勞動權益，重視公平薪酬、合理工時、職業安全衛生、身心健康及工作生活平衡，提供友善且支持性的工作環境，並推動健康促進與心理支持措施。

在人權風險管理方面，我們定期透過風險辨識與評估，針對童工、強迫勞動、歧視與性騷擾、職業安全衛生、工時管理、勞資關係及個人資料保護等重要議題，制定預防措施、推動相關教育訓練，並建立申訴溝通機制，持續降低潛在人權風險，提升人權治理與企業永續韌性。

議題	評估對象	目標管理	管理與風險減緩措施	2025 年成果
雇用童工	新進員工	杜絕任何形式之童工僱用。	• 明確規範僅接受符合當地勞動法令規定之最低年齡（年滿 18 歲）應徵者。 • 建立新進人員身分驗證與文件查核機制，確保應徵者年齡符合規範。 • 對招募流程進行內控稽核，降低誤用或不當聘用風險。	本年度無任何僱用童工之情事，招募流程運作正常。

議題	評估對象	目標管理	管理與風險減緩措施	2025 年成果
歧視、職場不法侵害與性騷擾	全體員工、供應商與合作夥伴[註]	建立零歧視、零騷擾與零不法侵害之職場環境。	• 遵循當地勞動法令及國際人權規範，落實反歧視與反騷擾政策。 • 建立制度化人員管理機制，確保晉升、考核、訓練及獎懲之公平性與透明性。 • 辦理反歧視、性騷擾防治及職場尊重教育訓練，提升員工意識。 • 設置多元申訴與通報管道（含匿名機制），確保申訴可及性與保密性。 • 建立獨立申訴處理與調查委員會制度，確保案件處理之公正性與即時性。	本年度未發生歧視、職場不法侵害及性騷擾相關事件。
提供安全與健康工作環境	全體員工、供應商與合作夥伴	打造安全、健康且具韌性之職場環境，並強化員工健康管理。	• 遵循職業安全衛生相關法規，建立完善之職安衛管理制度。 • 推動員工身心健康促進計畫，涵蓋生理健康、心理健康與壓力管理。 • 設置專業護理人員與職業醫學資源，依健康檢查結果提供分級健康管理與個別化關懷。 • 辦理職安衛教育訓練與緊急應變演練，提升風險辨識與應對能力。	本年度通報之職業災害案件已依規定完成調查與改善追蹤，持續優化職安管理措施。
超時工作與工時管理	全體員工、供應商與合作夥伴	符合工時法規，避免非自願性超時工作。	• 遵循各營運據點勞動法規，落實正常工時與加班管理制度。 • 持續宣導工時規範與加班申請流程，強化主管管理責任。 • 透過數位出勤系統與管理報表，了解同仁加班狀況。 • 確保加班費或補休依規定給付，保障員工勞動權益。	發生之加班情形均依規定核予加班費或補休，並完成原因分析與管理改善。
勞資關係與勞資爭議管理	全體員工、供應商與合作夥伴	維持穩定且具對話機制之勞資關係，降低勞資爭議風險。	• 遵循勞動法令及企業內部規範，建立制度化勞資溝通機制。 • 定期召開勞資會議，確保資訊透明與雙向溝通。 • 定期進行員工意見調查，以掌握員工需求與議題。 • 建立申訴與協商機制，確保爭議可及時處理與妥善解決。	本年度無重大勞資爭議事件發生。
個人資料保護與數位人權	全體員工、求才客戶、供應商與合作夥伴	確保個人資料保護符合法規並降低資訊安全與數位人權風險。	• 遵循個人資料保護法及相關國際標準，建立資料治理與保護機制。 • 定期執行個資風險盤點、權限控管與資安稽核作業。 • 強化資料最小化原則與用途限制管理，降低過度蒐集風險。 • 辦理資安與個資保護教育訓練，提升全員資安意識。 • 關注數位人權議題（如 AI 應用、資料使用透明性與演算法倫理），強化負責任科技治理。	本年度未發生違反個人資料保護相關法令之事件，資安與個資管理運作正常。

註：本表所稱合作夥伴係指於跨產業領域中，基於業務推動、專案合作、服務整合或策略發展等目的之合作關係。

人才招募

「態度為先，自行育才」是我們招募人才的策略核心。我們深信，正向積極的態度是推動個人成長與組織前進的關鍵，因此在招募過程中，除專業能力外，更重視求職者是否具備「Give」的價值觀，期望找到願意付出、樂於合作與認同企業文化的夥伴。我們也相信，好的人才能夠透過完善制度持續養成，因此在員工進入一零四後，我們透過「職務基準及職等評價」為每位員工設定訓練規劃，協助員工逐步達成年度成長目標，不僅幫助每一位員工實現自我成長，更打造兼具專業能力與組織認同感的人才團隊。

招募形式上，我們結合一零四的品牌與文化，精心策畫社群行銷，傳遞企業價值與工作氛圍，以吸引求職者的目光。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，透過建立與潛在人才之多元接觸管道及招募模式，我們期望吸引更多理念相符且具潛力的人才加入，攜手創造長期價值。

2025 年，一零四員工到位率為 **98%**，我們將持續努力提升員工到位率。

🔗 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，為一零四注入多元視角與創新思維，打造學生與公司雙贏局面，同時也邀請歷屆實習生回來分享，為學生提供職涯規劃與專業發展機會。

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；對一零四而言，亦能更好地評估實習生的能力，進而建立長期合作關係。



集團行銷處
2025 年實習生

很開心能在 104 實習，這裡有熱心且包容的主管與同事，願意給我許多機會去探索與試錯。大家也樂於分享自己的經驗，並提供職涯上的建議，讓我在這段實習中不僅收穫了寶貴的實務經驗，也更清楚未來努力的方向。特別感謝我的 Mentor，在過程中不斷關心我是否還有想學習、了解的地方，並耐心解答我的疑惑。也很謝謝公共事務處的所有同事，給我充足的空間發揮創意，並鼓勵我嘗試各種不同的挑戰（如短影音拍攝、Podcast 企劃與主持），讓我獲益良多。



平台暨職涯產品處
2025 年實習生

在 104 的實習，讓我第一次真正走進產品經理的日常。第一個月我們花了不少時間上手相關工具，並逐漸有機會實際撰寫 PRD、整理會議紀錄，並和設計師、工程師討論細節，才發現 PM 的工作不只是「提出點子」，而是要把不同角色的觀點整合起來，讓專案真的能往前走。除了工作經驗，我也學習到 PM 應具備的態度：不只是看到眼前的問題，也要去思考哪些可以做得更好、哪些是還沒被解決的機會。希望我在 104 接下來的時間能運用所學、挑戰更完整的小型需求，從探索到交付都能獨立完成，持續練習數據分析與產品思維，也在跨部門合作中持續學習成為一名有能力的 PM。



中高齡任用

我們除了在產品服務發展中積極向企業客戶推廣任用中高齡[註] 人才外，亦逐步增加一零四內的中高齡員工比例。中高齡人士具備長期累積之產業經驗、解決問題能力與高度責任感。透過任用中高齡人才，我們期望能夠在組織內部激發不同的火花，促進創新和多元發展。一零四的員工當中，中高齡人數為 267 位，佔比約 26%。2025 年招募人數中中高齡佔 5%。中高齡員工擁有豐富的經驗與技能，對一零四的發展佔有舉足輕重的角色。我們致力於提供一個多元、包容與尊重的工作環境，讓每一位員工都能充分發揮自我潛力，實現個人與一零四共同成長。

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。

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一零四文化、得以長期受雇，我們提供包含一零四組織暨產品介紹、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。

我們推動職能導向的培育機制，要求各單位主管針對專業技能與核心職能進行系統性盤點，並為新進同仁量身打造個人化培訓地圖，同時，將新人落實情形納入試用期考核（佔比 5%），以確保培育計畫有效執行。為提升培育效能，我們將通用性基礎知識、內部流程及工具規範數位化，建立工程與企劃職系的 e-Learning 新人學程，有效縮短學習曲線並降低主管溝通成本。此外，主管會指派一位經驗豐富的同仁擔任新人導師（Mentor），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。2025 年，共邀請 206 人次的夥伴擔任 Mentor，協助新進員工融入一零四，並補助輔導餐費、輔導津貼，確保 Mentor 能有充足時間與資源進行輔導工作。







薪酬激勵措施

我們提供具市場競爭性與內部公平性的薪酬，以吸引、激勵及保留優秀人才，內容涵蓋本薪、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，以及一零四年度營運狀況、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，我們提供各類員工獎勵，感謝員工付出並鼓勵人才留任，促使永續發展。

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，一零四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，並針對買進且持續持有的股票，依據公司配息狀況享有配息權利。
		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。
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	鼓勵一零四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

為肯定員工卓越表現並強化正向行為循環，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。獲獎員工將獲得獎勵金及榮譽假，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。2025 年，成功獲選員工獎勵人數達 78 位。此外，一零四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。









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一零四股東，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」，針對買進且持續持有的股票，依據公司配息狀況享有配息權利，共享經營成果，同時提供員工一個理財規劃的選擇。截至 2025 年底，入會人數佔正職員工比例達 83%，且其中有 36% 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。



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

一零四自設員工餐廳，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

每日每人提供一次餐費補助，團膳、早餐、飲品、輕食等消費滿 21 元即補助 20 元；健康餐盒則加碼補助 40 元。

交通接駁車

提供捷運大坪林站及萬芳社區站至新店寶中辦公室的接駁車服務，保障員工安全且便捷的通勤。

社團參與

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 11 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。

托嬰中心

自 2015 年一零四自主設立「希望搖籃」托嬰中心，提供員工安心托育環境，累計已支持近 300 名嬰幼兒照護，並協助員工平均產後半年內回歸職場，有效降低離職率並提升育兒期間之支持。為促進鄰里友好，托嬰中心亦開放給鄰近企業員工及社區民眾使用，擴大友善育兒資源之社會效益。

中心收費較市價低約 20%-40%，並鼓勵員工準時下班，以促進職家平衡。托嬰中心每三年接受主管機關評鑑，於 2018、2022 及 2025 年連續三次評鑑均獲得優等肯定，持續提升家長對托育品質與照護安全之信任感。



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。
- 托嬰中心設於一零四所在大樓內部，方便員工就近探視。

舒適健全成長環境

- 可收納多達 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。

可負擔的高品質托育

- 對於有托育需求的同仁收費平均 16,500 元 / 月，低於市場價格。
- 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。

育嬰留停

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。2025 年申請育嬰留停者共 20 名，其中女性 19 人、男性 1 人，整體復職率 87%。

育嬰假復職率及回任

年份	項目	男	女	合計
2025	享有育嬰假人數	8	19	27
	申請育嬰留職停薪人數	1	19	20
	育嬰留職停薪應復職人數（A）	3	20	23
	育嬰留職停薪實際復職人數（B）	2	18	20
復職率（B ／ A）		67%	90%	87%
2025	育嬰留停復職人數（C）	2	19	21
	育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數（D）	2	17	19
留任率（D ／ C）		100%	89%	90%

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。

2025 年妊娠中、分娩後一年內及哺乳女性主動關懷共 **30** 位，由臨場醫師進行健康衛教指導，解決員工身心健康問題共 **1** 位。

友善空間

我們於新店、南東及台中之辦公室設置哺集乳室，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 10 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，同仁也能為家人加保醫療險、定期壽險及意外險，以優惠價格享有保障。

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，由主管訂定所屬單位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，讓員工了解自身職務未來的發展方向與晉升標準，我們參考政府職能發展應用平台，建立內部「職務基準及職等評價」機制，作為人才選、用、育、留各面向之管理基準與指引。若員工的專業及職能程度達該職務下一職等的要求時，主管可隨時提報，員工亦可自我舉薦，晉升不再受限年資與人數比例，讓員工能即時將工作成果轉化為晉升及職涯發展上的實質成就感。自 2024 年起，我們每年初都會檢視職務基準及職等評價內容，並依實際晉升需求進行調整，並在 2025 年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。在 2025 年，共有 152 人透過系統提報晉升，其中包含 6 位同仁自行提報。

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 89 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

績效評核機制方面，新進同仁於試用期結束前進行考核，一般員工則於年末辦理績效評核，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，達成一零四與員工共同成長之願景。

互評回饋機制（即時回饋）

同仁可於專案執行或日常工作中彼此提供回饋，透過即時且多維度的回饋、建議和肯定，提升績效評核制度之公平性及客觀性。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。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）

一零四依據個人經歷背景、工作需求、績效成果與職能發展需要，量身訂作「個人發展計劃書」（Individual Development Plan, IDP），與直屬主管共同規劃不同期間的學習與歷練，有方法與步驟地增進專業知識及技能。

績效改善計畫（PIP）

績效表現不彰同仁，經由主管的輔導，與同仁共同商討績效改善目標，訂定績效改善計劃（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

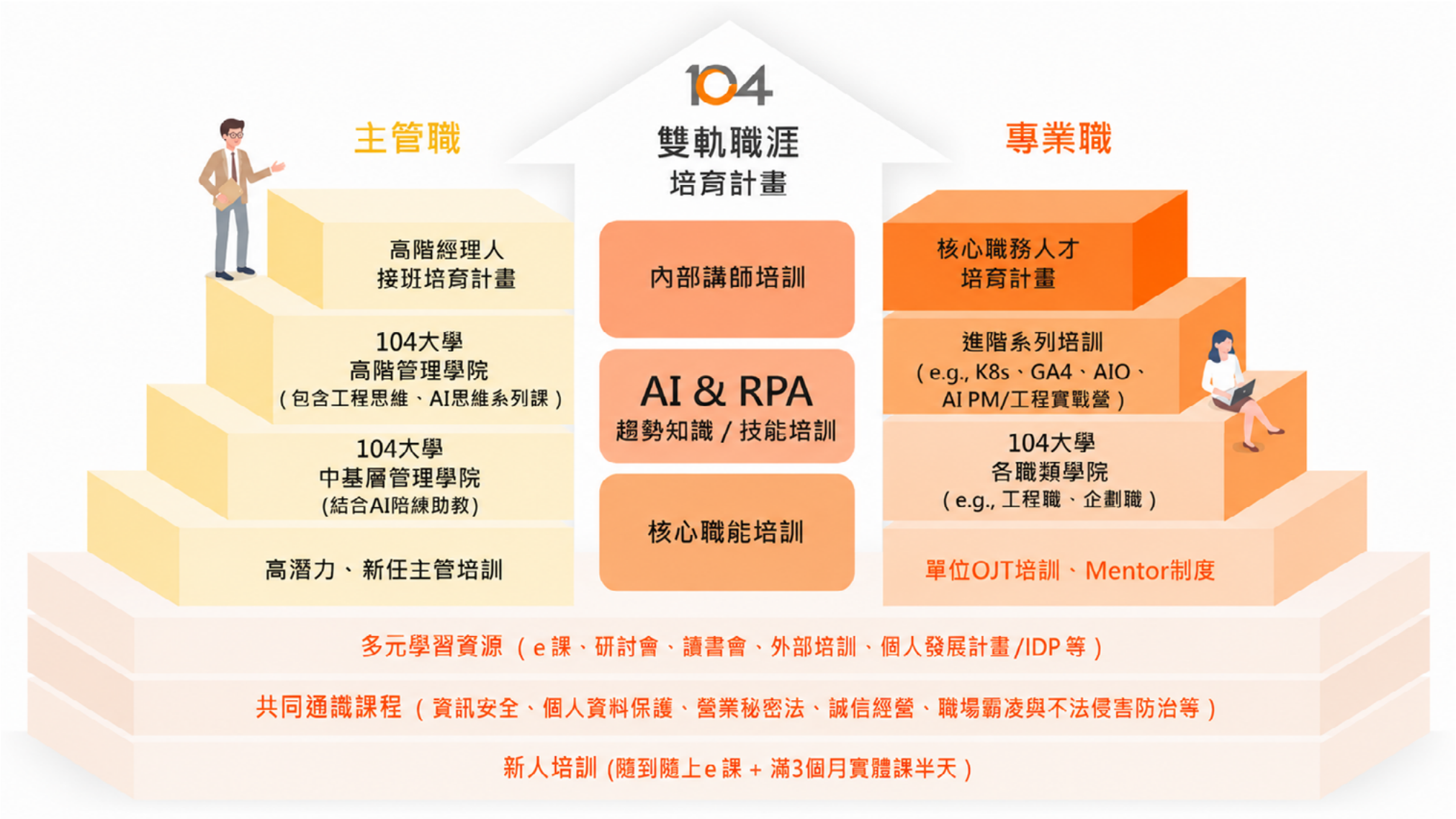
為了讓員工的知識技能持續與一零四發展接軌，我們開辦「104 大學」，根據職類開設 104 工程學院、104 企劃學院、104 中基層管理學院、104 高階管理學院及 104 業務學院，課程設計以「學用合一」為宗旨，透過基礎到進階的必選修課程，搭配內部實際案例作為教學內容，有效縮短培訓與應用之間的差距，員工能將所學運用在工作中，於完成課程作業的同時，優化自身日常工作流程與成果。

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與人才素質。依據各職務所需之專業技能與職等要求，為員工量身規劃相應培訓課程，使員工能透過課程更了解個人職涯歷程的全貌，例如第三屆工程及第四屆企劃學院課程，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，並結合主管年度職能分析盤點出的能力落差，作為培訓與調訓依據。

104 大學另一特點是「雙軌職涯培訓」。一方面鼓勵員工在專業領域深耕，提升專業技能；另一方面具管理潛力與意願之同仁，強化其管理職能與領導能力，學習成為一位好主管。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。

2025 年，104 大學共計開辦 **60** 堂課程，參訓人次數達 **1,342** 人，課程總體滿意度分數為 **4.43** 分（滿分為 5 分）。

學院	課程內容	2025 年 開課堂數	2025 年 總參訓人次數
企劃學院	104 標籤管理後台個人化應用、Looker Studio 教用、 DBR Dashboard 教學、 AI 時代的 SEO 生存指南……等。	19	372
工程學院	Docker、 Production Ready 的系統設計、 API 架構、前端模組自動化、資料庫效能 Mongo DB 、 Unit Testing/Testability 、 應用程式 Observability ……等。	24	687
管理學院	採實際管理案例、一零四理念授課，輔以作業及 AI 輔助個別陪練輔導。 ・ 中基層主管：績效管理與面談、招募面談演練、工作指導等。 ・ 高階主管：授權賦能、策略思考、領導魄力、AI 思維等。	12	224
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、招募徵選管道與方法……等，每年度陸續開課。	5	59
	總計	60	1,342


104
雙軌職涯
培育計畫
主管職
專業職
高階經理人
接班培育計畫
104大學
高階管理學院
(包含工程思維、AI思維系列課)
104大學
中基層管理學院
(結合AI陪練助教)
高潛力、新任主管培訓
內部講師培訓
AI & RPA
趨勢知識 / 技能培訓
核心職能培訓
核心職務人才
培育計畫
進階系列培訓
(e.g., K8s、GA4、AIO、
AI PM/工程實戰營)
104大學
各職類學院
(e.g., 工程職、企劃職)
單位OJT培訓、Mentor制度
多元學習資源 (e課、研討會、讀書會、外部培訓、個人發展計畫/IDP等)
共同通識課程 (資訊安全、個人資料保護、營業秘密法、誠信經營、職場霸凌與不法侵害防治等)
新人培訓 (隨到隨上e課 + 滿3個月實體課半天)

內部講師制度

為了有效傳承一零四核心、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，負責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。



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，透過課堂訓練傳授內部講師職能缺口分析、教案表、評量工具等基礎知識，並安排課中作業以強化學習成果。完訓後即能參加試教評鑑會，通過評鑑且實際授課滿一小時以上者，方可晉升為銀級講師。除此之外，每年於 9 月 28 日教師節皆會辦理內部講師頒獎典禮與教學充電課程，鼓勵所有內部講師參與，持續精進教學技巧。我們期許內部講師培訓制度能協助同仁有效地傳承自己的知識、支持組織學習，亦有助於講師展現個人專業能力，為其職涯發展加分。

截至 2025 年底，共培育內部講師 **164** 人，佔全體員工比例 **16%**；2025 年新晉級的講師共計 **3** 位金級、**2** 位銀級及 **11** 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。







劉雅婷
商務發展處

很榮幸能擔任內部講師。公司深耕 Giver 文化，鼓勵同仁主動學習與分享，讓每位同仁都能在「學員」與「講師」間轉換，既能汲取他人實戰精華，也能透過分享內化所學。這種知識流動形成的正向循環，不僅提升同仁的專業成就感，更凝聚成推動企業成長的強大能量，展現人才永續的價值。



黃勇偉
創新辦公室

科技快速演進與外部市場環境變化，讓我有機會展開多元新領域、議題的學習探索。擔任內部講師，對我而言既是分享，也是深化自我理解的過程。每次的授課交流，都促使我重新梳理思路，這讓我深刻體會：真正的學會，是能夠形成自己的觀點，並將所學清晰地傳遞給他人。當這些分享同時又能為夥伴們帶來幫助，這種雙向流動的價值，對我而言是寶貴的體驗。

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。2025 年，我們制定了為期三年的 AI 發展計劃「AI MAP」，透過全面啟動 AI 與數位轉型能力培養意識，並針對全體同仁的 AI 學習與應用設定 5% KPI，建立「能用」與「敢用」基礎素養。

我們持續專注最新的專業技術發展，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，近兩年則以 AI 人才培育為核心主軸，期望在快速變遷的市場環境中保持領先地位，並為客戶提供更具創新性與競爭力的產品及服務。

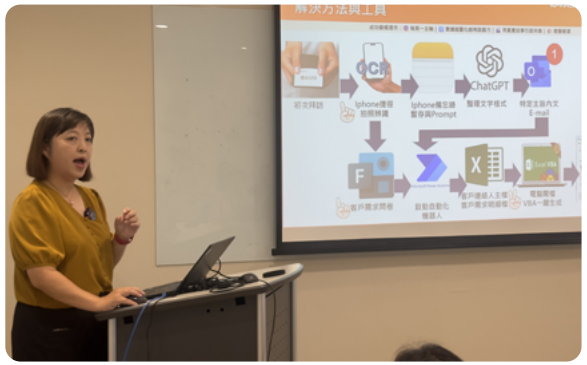
AI 培訓系列

高階主管 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。
創新文化擴散及深植	• 全員 KPI 其中 5% 設定需為 AI 學習與應用。 • 建立「AINNOVATION 知識平台」，整合所有課程、科技新知與工具資源。 • 透過問卷進行全體同仁 AI 素養調查，產品企劃、工程職約 76% 者已使用 AI 工具進行工作效率提升。
工具賦能及能力建構	• 共舉辦 30+ 堂線上線下 AI 培訓課程，涵蓋 AI 工具入門、Prompt 技巧、低碼工具、圖像影音生成及 O365 應用等系列課程，參與逾 2,204 人次，人均修課時數達 3.41 小時，滿意度達 4.7 分。 • 培育 48 位 AI 種子、29 位 AI Mentor，協助帶動各單位數位轉型。
流程優化推動 & 落地	• 選定五個重點單位進行作業流程優化，透過 AI 及自動化工具應用，整體效益達 20% 以上。 • 導入並教學 Lobe Chat，搭配運用 Power Automate 等工具，加速流程自動化與提升工作效率及品質。
AINNOVATION 系列活動	2025 年 AINNOVATION 競賽，共 15 組參賽，針對工作流程優化／產品創新進行提案應用，工作流程共有 8 組獲獎，產品創新共有 4 組入圍，3 組獲得金獎殊榮。

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，並提供相關資源支持，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，此外，凡取得證照者可獲得 10,000 元獎勵金，並於內網 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 2025 年底通過考試且仍在職之同仁共 53 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，確保培訓具效果及效率。為確保培訓品質，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。2025 年，我們憑藉整體人才發展策略，自眾多企業中脫穎而出，榮獲人力資源領域的奧斯卡獎 — ATD 卓越學習組織獎（BEST Award），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。



Level 1
學員的滿意度
包含講師的教學技巧、課程與工作的關聯性、行政流程的安排、教材的難易度、整體性。

2025 年成效

課程滿意度問卷整體分數達 4.51 分（滿分 5 分）



Level 2
學員的學習有效性
如對培訓內容（職能、知識、技巧、態度等）的理解和掌握程度。

整體完課率達 80% 註



Level 3
學習行為的改變
實際於工作中應用培訓知識及技能。

- 考取就業服務技士證照 2 位
- 整體年度晉升人數達 15.9%



Level 4
因培訓而帶給一零四的改變效果
如盈餘、EPS、員工留任率、員工滿意度等。

- 每股盈餘達 14.7 元，較去年成長 0.56 元
- 年度員工整體滿意度達 4.89 分（滿分 6 分）

總開課班次	總體學員滿意度（滿分 5 分）	通過人數	學習總人時
376 堂	4.51 分	8,404 人	14,519 小時

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

我們致力營造多元共融且相互尊重的職場文化，打造友善且具包容性的工作環境，透過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，並依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公告一零四最新政策及經營績效，使員工充分理解一零四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回饋，建構多元而完善的員工申訴管道，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，並將同仁反應事件立案處理、進行改善追蹤，各項申訴案件受理過程全程保障同仁隱私，避免同仁權益受到侵害，以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》，並設立申訴處理委員會，負責案件調查、懲處決議及轉介輔導資源等。

管道	反應議題	負責人
員工意見信箱（一零四內網 ePortal） 員工申訴專線：02-2912-6104 #8636	公司內各項問題	人資長
不當行為舉報信箱：110@104.com.tw	從業道德問題	稽核長、法務長
	性騷擾、不法侵害問題	

2025 年員工意見信箱及不當行為舉報信箱共收到 12 筆回饋及申訴，其中 9 筆為硬體措施相關、1 筆與員工活動及福利措施相關。所有回饋建議皆協同相關單位評估後予以調整，即使現行制度或資源限制無法調整，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。員工大會上除說明公司經營方針與營收狀況外，亦同步分享近期公司最新政策與制度；年底的員工大會更會針對每年員工滿意度調查結果及後續改善方式進行解說。

2025 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 **786** 人及 **802** 人，會後滿意度調查分數平均為 **5** 分。



員工滿意度調查

為強化一零四對員工之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。2025 年員工滿意度以六點量表進行評核，共計 650 名員工參與調查（涵蓋率 92%），調查結果顯示為 4.89 分，其中「組織溝通」題組分數更高達 5.07 分，員工滿意度達 4 分以上之員工人數占比為 92%。

調查結果出爐後，相關改善行動即以調查需求為起點展開。我們舉辦員工大會 Town Hall Meeting 說明滿意度調查結果，並依據同仁意見回饋提出後續公司制度與措施的改進方向，同時，各單位主管針對該單位的滿意度弱項、開放式意見，提出具體方案並於部門會議中進一步說明與推動。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，致力打造更具幸福感之職場環境。2025 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

- 預計於 2027 年搬遷至松山辦公室，讓同仁享有更舒適的座位及充足的會議空間。

多元員工照顧方案

- 未來因應辦公室搬遷，托嬰中心將結束營運，有 3 歲以下幼兒之同仁，改發放育兒補助金，每年補助 **42,000** 元。
- 訂購健康餐盒補助 **40** 元及好食光咖啡吧補助 **20** 元。

新增退休人員福利

- 退休人員贈送 iPad 以示感謝多年辛勞。
- 提供免費高年級 e 課程。

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。一零四雖未成立工會，無團體協約，但當有重大變化，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。

2025 年勞資爭議事件 **0** 件。

門口佈告欄

為了讓員工更了解各單位開發的產品以及一零四發展狀況，進一步提升同仁的認同度，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一零四資訊，內容包含理念、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內網 ePortal 登入頁面，從線下溝通延伸至線上溝通，除以一零四的角度佈達資訊外，也讓各事業單位得以發揮創意，讓其他單位的同仁更了解一零四為顧客創造的價值，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。我們持續優化門口佈告欄之呈現方式，包含版面設計、精準標題撰寫等方式，以提升內容吸引力與閱讀率。

2025 年線上門口溝通點閱率為 **69.9%**。





職場健康安全

我們重視員工健康與職場安全，持續優化健康照護措施及辦公環境，提升硬體設備與空間品質，打造安全、舒適且友善的工作場域。同時，透過健康促進活動、身心紓壓講座及多元關懷措施，促進身心平衡與健康生活。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

一零四依據「勞動基準法」、「職業安全衛生法」及各相關法規，制定《職業安全衛生管理規章》與《安全衛生工作守則》，明定工作場所之安全標準與管理責任，並向當地勞動檢查機關報備通過，適用範疇涵蓋一零四所有工作場所之全體工作者。我們致力於建立安全、友善且充實的工作環境，透過完善的管理制度與職場健康促進措施，保障同仁法定權益，積極預防職業災害發生，將職業安全衛生管理納入企業永續經營的核心實踐。

職業安全衛生管理

一零四屬於數位雲端產業，員工主要從事人資數位平台系統開發、數據分析及人資業務服務等一般辦公室作業，一零四營運過程未涉及生產製造或危險性作業，職業災害風險相對較低。儘管如此，我們仍高度重視職場安全與員工健康，依據職業安全衛生相關法規，制定《職業安全衛生管理規章》與《安全衛生工作守則》，依法配置職業安全衛生人員並設有專責管理單位，執行職業安全衛生法定必要事項，確保各辦公據點的安全防護機制與法規要求同步落實。

在災害應變機制方面，各辦公場所之設備與設施由總務單位負責日常管理與維護；若發生職災事故，由各單位急救人員及專任護理師立即展開急救，並由職業安全衛生人員進行事件調查，擬訂改善措施，防止同類事件再次發生。

在日常安全管理上，於各辦公場所設置完善的消防設施，定期辦理消防安全宣導、消防設施操作與逃生路徑演練，並於各樓層組建自衛消防編組，強化緊急應變能力。每三年定期安排急救人員訓練課程，並指定專責急救人員；各辦公室亦配置自動體外心臟去顫器（AED），以應對心臟驟停等突發狀況。

在辦公環境品質方面，我們持續優化工作空間的安全與舒適條件，確保員工能在健康環境中充分發揮專業：

目的	措施
舒適的照明	辦公室燈光照度符合法令規範，平均達 500LUX 以上。
環境清潔及消毒	每晚紫外線燈消毒、每季進行病媒蚊防治作業。
令人安心的飲用水水質	定期飲用水水質檢驗。
降低辦公室 CO2 濃度	增設全熱交換器引入外氣，改善室內空氣品質。
降低室內 PM 值	增設專業級空氣清淨機（含紫外線殺菌模組）。

安全教育訓練與防災演練

在職業安全衛生教育訓練方面，為協助新進同仁盡早建立正確的職場安全觀念，員工入職時即安排職業安全衛生教育訓練課程，內容涵蓋職業安全衛生法規簡介、辦公室常見風險說明與公司因應措施、以及火災應變指引等，從到職第一天起落實安全意識培育。此外，一零四每年於 3 月及 9 月定期舉辦消防逃生演訓，透過實地演練持續強化全體員工對火災安全的認識與緊急應變能力，共同維護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	2023	2024	2025
消防逃生演訓	演練人數	17	16	96
	演練人時	4	4	4
	人時小計	68	64	384
新人安全及衛生教育訓練	演練人數	162	162	192
	演練人時	1.2	1.2	1.08
	人時小計	194.4	194.4	206.7



職業災害統計

截至 2025 年止，一零四未發生任何重大職業災害紀錄，顯示整體職業安全衛生管理機制運作良好。未來將持續強化安全制度與健康保護措施，確保營造更安全、健康與人性化的數位職場。

2025 年職業傷害分析統計表[註 1]

項目	男	女	合計
工作總天數	93,966	143,630	237,596
工作總時數	751,724	1,149,036	1,900,760
職業傷害死亡人數	0	0	0
職業傷害死亡比率	0	0	0
嚴重職業傷害人數	0	0	0
嚴重職業傷害比率	0.00	0.00	0.00
可記錄之職業傷害數	2	8	10
可記錄之職業傷害比率[註 2]	0.53	1.39	1.05
虛驚事故數[註 3]	0	0	0

註 1：職業傷害：指因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者疾病、傷害、失能或死亡。一零四之承攬商可記錄之職業傷害數為 0。
註 2：可記錄之職業傷害比率 =（可記錄之職業傷害數／工作小時）× 200,000。
註 3：虛驚事故：指一種非預期之狀況，未造成人員傷亡、財產損失，但引起人員驚嚇之事故。

近三年職災分析統計表

項目	2023	2024	2025
職災件數[註1]	9	7	10
工作總天數	223,962	226,285	237,596
工作總時數	1,791,696	1,810,284	1,900,760
總缺勤天數	17	12	34
失能傷害頻率（FR）[註2]	5.02	3.86	5.26
失能傷害嚴重率（SR）[註3]	9	6	17
缺勤率（AR）[註4]	0	0	0

註 1：職災件數係包含工作場所及職場外交通事故件數之合計。
註 2：失能傷害頻率 FR = 職業災害件數 *1,000,000 ／總經歷工時數。
註 3：失能傷害嚴重率 SR = 總損失工作日 *1,000,000 ／總經歷工時數。
註 4：缺勤率 AR = 總缺勤天數／總工作天數 *100%。

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，也能促進一零四的整體生產力，營造出更加安全舒適的工作場所。

免費健康檢查

我們提供同仁兩年一次的免費健檢，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。此外，自 2025 年起提供 45 歲以上同仁每年一次 4,500 元健檢補助，此補助金額於 2026 年擴大適用全體同仁。

臨場醫師服務

自 2025 年起，我們將臨場醫師駐點服務頻率由每季一次提升至每兩個月一次，提供員工工作相關健康諮詢、健康檢查報告異常諮詢、個人健康相關建議等服務。本年度共計有 35 位員工接受臨場醫師諮詢服務，並同步將單人諮詢時間由 10 分鐘延長至 30 分鐘。透過增加諮詢時間，讓醫師能更全面地評估同仁身心狀況，提供具個人化的健康指導。

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，我們配合員工健康檢查時程，請全體員工填寫「肌肉骨骼症狀調查表」問卷，以掌握肌肉骨骼不適類型及風險情形，作為後續改善措施的重要依據；我們透過評估工作環境與作業流程，持續優化設備配置，並提供必要的健康諮詢服務，降低員工身體不適和工作相關傷害的風險。2025 年，特邀講師辦理「筋膜放鬆與痠痛按壓技巧講座」，透過筋膜健康概念，結合手作 DIY 按摩油體驗，協助員工減少肌肉緊繃與疲勞、降低職業病發生風險。





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、焦慮情形之員工，提供相關健康管理措施，以維護其身心健康。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，並由護理人員及臨場服務醫師進行個案健康管理；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）」，以評估員工之個人疲勞程度及負荷狀態，並根據員工風險程度提供相關促進健康資訊，或轉由醫師提供進一步諮詢及指導。針對低風險員工，由護理師提供個別關懷與衛教，中高風險員工，則由臨場醫師提供專業諮詢及指導。2025 年持續推動多項身心健康促進措施，包括辦理每日健康操、紓壓按摩服務、每兩個月一次的職業醫學專科醫師臨場服務、年度紓壓課程及健康講座、心理諮商服務，協助員工達成身心平衡與健康。

職場不法侵害防治

我們對於任何形式之職場暴力、騷擾、威脅或其他不當對待行為皆秉持審慎處理原則，致力營造友善、安心且具尊重文化之工作環境。

為保障員工權益，設有多元意見反映與申訴管道，由相關權責單位了解個案情形，確保員工得以安心表達訴求。若發生疑似不法侵害情事，一零四將視事件性質提供必要之關懷支持與協助，並由負責人員適時提供健康關懷、諮詢及後續追蹤，必要時協助連結外部專業醫療或相關資源，以降低事件對員工身心健康之影響，持續強化安全、尊重與健康的職場環境。

健康促進

我們重視員工的身心健康，除遵循相關法規要求外，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。公司透過健康講座、舒壓服務與疫苗補助等多元方式，積極配合衛生機關推動各項健康促進活動，並自主辦理多元健康課程與活動，協助同仁建立良好的健康習慣，提升整體福祉與工作效能。2025 年我們更通過「職場健康促進自主評核」，持續強化員工健康支持，共同營造正向且友善的職場環境。

員工身心健康

為落實員工心理和社會健康促進，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，協助員工面對並解決工作與生活相關問題。2025 年，我們辦理多元的身心健康促進活動，包含羊毛氈小物創作、流體畫藝術創作、筋膜放鬆與痠痛按壓技巧、外食族健康飲食指南等主題課程。

共計開辦 **10** 堂課，參與達 **270** 人次，同仁對講師授課滿意度達 **4.50** 分（滿分為 5 分），活動整體滿意度達 **4.63** 分（滿分為 5 分），顯示員工對相關課程與心理支持措施給予高度肯定。

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







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主題課程，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。2025 年健康促進活動共計 608 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性。2025 年舉辦課程如下：

女性健康不「婦」氣	專為女性同仁設計之健康課程，內容涵蓋婦科癌症趨勢、高風險族群辨識、症狀察覺、檢查項目及飲食建議等，協助同仁正視生理變化並掌握自我照護技巧，提升女性健康識能。
兒童性早熟	由慈濟兒科醫師授課，協助員工瞭解影響兒童發展的相關因子，並教導如何分辨成長警訊、及提供日常生活照護建議。
腦疲勞世代的高效休息法	邀請中研院教授以腦科學角度分享冥想與休息技巧，協助同仁提升專注力與壓力調適能力，促進身心平衡。

舒壓按摩服務

2025 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、下背。我們特聘視障按摩師提供肩頸舒壓按摩服務，每位員工每月可預約一次按摩服務，若當日有空檔也可重複預約使用，此項服務廣受員工好評。我們也提供電動按摩椅服務，每次可預約 15 分鐘，讓員工在上班之餘享有舒壓按摩服務。

2025 年，舒壓按摩服務使用人次數為 **5,097** 人。

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一零四施打自費流感疫苗，節省員工久候醫療掛號時間。

2025 年，於一零四施打自費流感疫苗之員工共計 **362** 位、補助自行前往醫療院所施打疫苗之員工共計 **68** 位，合計共 **430** 位，相較去年施打人數增加 94%。







實踐環境永續的承諾
Environmental Pactices

氣候變遷因應	123
環境永續營運	130
推動綠色服務	140

摘要

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

- 能源耗用量較基準年減少 9.22%
- 溫室氣體排放量（範疇一及二）較基準年降低 29.34%
- 綠色採購金額達 8,076,407 元，連續 4 年榮獲新北市環保局－民間綠色採購企業「績優」
- 供應商永續採購評估涵蓋總採購金額的 89.4%

策略及目標頁

主題	發展策略	關鍵指標	2025 年回顧		2026 年目標
			目標	成果	
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	溫室氣體排放量（範疇一及二）較基準年減少 18%。	✅ 溫室氣體排放量（範疇一及二）為 857.2743 公噸 CO_2e，較基準年減少 29.34%。	溫室氣體排放量（範疇一及二）較 2025 年減少 3%。

氣候變遷因應

極端氣候事件與氣候變遷風險已連續多年被世界經濟論壇《全球風險報告》（Global Risks Report）列為全球最重要的長期風險之一。氣候變遷不僅影響自然環境，也對企業營運、能源成本及基礎設施穩定性帶來挑戰。

面對全球淨零轉型趨勢及國際永續揭露要求，一零四依循氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）架構，並參考 GRI、SASB 等國際準則，從「治理、策略、風險管理及指標與目標」四大面向，系統化辨識氣候相關風險與機會，建立完整的氣候治理與管理架構，以提升企業氣候韌性並支持長期永續發展。

氣候變遷治理

一零四將氣候變遷議題納入公司永續治理架構，由董事會負責監督氣候相關策略與管理方向，並透過 ESG 委員會推動相關政策與行動。

ESG 委員會由董事會授權成立，負責審議公司在環境、社會及公司治理（ESG）各面向之重大議題，包括氣候變遷風險與機會之管理。委員會定期檢視氣候相關風險評估結果、溫室氣體管理及減碳策略推動成果，並每年向董事會報告執行進度與未來規劃。在執行層面，公司在 ESG 委員會轄下設置六大功能小組，其中由「環境發展小組」負責氣候變遷相關議題之管理與推動，並由總務單位主管擔任環境發展小組組長，負責：

- 鑑別氣候相關風險與機會，制定管理策略、目標及行動方案
- 協助各營運單位執行節能減碳措施
- 定期在永續發展小組會議及 ESG 委員會提報成果

此外，雖然公司無生產製造場域，但依循 ISO 14001 環境管理系統架構，建立專責單位及人員，密切關注氣候變遷對公司營運的影響，並於 2025 年通過 ISO 50001 能源管理系統第三方驗證，建立制度化之環境與能源管理機制，確保氣候相關管理措施能有效落實於日常營運之中。

氣候治理架構圖



永續發展委員會說明，請參考「永續治理單位」

因應策略

一零四依據 TCFD 架構，系統化辨識氣候相關風險與機會，並評估其對公司營運、策略及財務規劃之潛在影響。公司將氣候相關風險區分為轉型風險（Transition Risks）與實體風險（Physical Risks），並透過風險評估機制，依據風險發生機率與衝擊程度進行分析與排序，進一步研擬相對應之管理措施與因應策略。為進一步掌握氣候變遷對公司營運之中長期影響，公司亦參考國際氣候情境模型進行情境分析，評估在不同升溫情境下，對公司能源使用、營運成本及設備需求可能產生之變化，並據此強化公司在氣候變遷下的調適能力與營運韌性。

氣候情境分析



公司亦依據 TCFD 建議，將氣候相關風險與機會依短期（0–3 年）、中期（3–5 年）及長期（5 年以上）進行時間區分，以辨識對營運及財務可能產生重大影響之議題，並納入後續風險管理與策略規劃。整體氣候變遷管理係透過風險管理循環機制落實，涵蓋辨識、評估、因應及監督四大流程，以確保氣候議題有效整合至營運決策與持續改善機制。

氣候相關風險與機會分析

面向	時程	議題	說明	財務衝擊評估	因應策略
轉型風險	長期	淨零排放（Net Zero Emissions）	在全球政策與產業趨勢朝向 2050 年淨零排放（Net Zero Emissions）目標發展下，客戶亦逐步提高對供應商減碳績效之要求。本公司因此面臨降低溫室氣體排放之壓力，若未採取相應減碳措施，可能面臨客戶評鑑及法規遵循之風險。	• 衝擊程度：低 • 因產業特性，本公司屬非溫室氣體排放大戶，現階段未受相關法規直接約束，合規風險相對較低。惟客戶對供應商減碳要求日益提高，若未能符合相關標準，可能增加營運成本，並面臨 ESG 評鑑未通過之風險。	• 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	財務衝擊評估	因應策略
轉型風險	中期	再生能源	因內部能源使用結構以電力為主，占比逾九成，若無法進一步降低用電量，將需透過採購再生能源進行抵換，惟再生能源相關法規及價格變動，可能增加營運成本。	• 衝擊程度：中。 • 若無法進一步降低用電量，則需採購再生能源進行抵換，將增加營業費用。	• 優先執行節能計畫，降低用電量 • 持續評估再生能源躉購方案，持續追蹤法規及市場價格。
	短期	溫室氣體盤查申報	因應政府法令時程，公司須依規定完成溫室氣體盤查、申報及查證作業。	• 衝擊程度：高。 • 公司依「上市櫃公司永續發展路徑圖」規範，須於 2028 年完成溫室氣體盤查資訊及確信揭露，若未符合要求，可能面臨裁罰風險。	• 已由專責單位完成公司及子公司 2025 年溫室氣體盤查，並通過第三方確信作業。
		AI 技術導入	因應 AI 技術快速發展，公司需持續投入創新技術研發，相關資訊設備投資及辦公空間擴充，將使內部能源消耗增加。	• 衝擊程度：高。 • 為維持技術領先地位，公司持續投入創新研發，致內部能源消耗增加，將同步提高節能減碳相關成本。	• 資訊工程團隊持續優化機房設備架構，降低伺服器使用量。 • 透過租用雲端服務，減少公司內部能源消耗。
		節能減碳	為推動節能減碳措施，包含汰換高耗能設備及租賃雲端服務，將致使營運成本增加。	• 衝擊程度：高。 • 汰換低耗能設備將增加資本支出（Capex）；改採雲端服務租賃則將提高營業費用（Opex）。	• 資訊工程團隊持續優化機房設備架構，降低伺服器使用量。
實體風險	中期	平均升溫	平均氣溫上升將增加辦公室空調用電需求，進而提高整體能源使用量。	• 衝擊程度：中。 • 隨公司規模成長，辦公空間需求增加，加上升溫現象導致空調能耗提高，進而增加營運成本。	• 公司已導入 ISO 50001 能源管理系統，以系統化方式優化辦公室能源使用效率。

面向	時程	議題	說明	財務衝擊評估	因應策略
實體風險	短期	極端天氣衝擊	強風暴雨等極端氣候事件可能導致同仁無法出勤，進而造成客戶服務中斷。	• 衝擊程度：低。 • 依國家災害防救科技中心（NCDR）災害潛勢地圖顯示，公司所有營運據點於 24 小時降雨達 650mm 情境下，辦公室周邊 500 公尺內無淹水風險區域。	• 公司辦公室位於新店及台北都會區，具完善防洪設施；於強風暴雨等極端氣候發生時，同仁可採遠端連線辦公，以降低服務中斷風險。
			強風暴雨可能導致台電供電不穩或中斷，進而影響公司機房運作穩定性，甚至造成營運中斷。	• 衝擊程度：低。 • 公司機房已通過 ISO 27001 資訊安全驗證，平時由台電供電，並備有發電機作為緊急備援，以確保機房穩定運作。	• 持續維持 ISO 27001 資訊安全驗證，並定期保養緊急發電機，以確保緊急情況下供電不中斷。
機會	中期	研發創新	透過發展創新服務模式，降低資料庫及平台運作能耗，協助客戶因應氣候變遷之減緩與調適需求。	• 衝擊程度：中。 • 導入 AI、大數據分析等新技術，提升客戶滿意度。	• 由專責單位負責創新技術導入，維持公司在產業中領先地位。
	短期	客戶行為轉變	發展數位化產品與服務，協助客戶轉型，並提供 ESG 輔助系統與工具，以創造新業務機會。	• 衝擊程度：高。 • 客戶透過公司提供之人才招募與人力資源顧問等數位化服務，可降低人力資源作業相關溫室氣體排放，帶動公司業務需求成長。 • 提供 ESG 相關輔助系統與工具（如員工通勤碳盤查），亦有助於提升市場需求與業務成長。	• 持續提供綠色服務，協助客戶使用低碳解決方案。 • 開發 ESG 相關輔助系統與工具，協助客戶因應 ESG 評鑑需求。
		調適與解決方案	隨企業日益重視氣候變遷影響，相關職務之需求亦隨之增加。	• 衝擊程度：低。 • 永續發展相關職務（如企業永續管理師、淨零排放管理師）需求持續增加，帶動相關人才培育與招募活動，進而提升客戶滿意度。	• 與培訓單位合作推動永續人才培訓，並辦理永續相關領域招募活動，以貼近市場需求。

氣候風險管理

為有效管理氣候相關風險並強化營運韌性，一零四將氣候風險納入整體企業風險管理架構（Enterprise Risk Management, ERM），並依循公司「風險管理政策與程序」，由 ESG 委員會統籌督導氣候相關風險之辨識、評估、監控與改善，確保氣候議題與營運決策及風險管理流程整合。公司依循 TCFD 架構，將氣候風險與機會納入既有風險管理機制，並結合數位雲端服務產業特性，持續評估轉型風險及實體風險對營運穩定性、服務持續性及成本結構之影響。

氣候風險管理採循環式機制運作，並透過跨部門協作進行資訊整合與風險控管，使氣候風險得以系統性納入日常營運管理與策略決策流程。有關氣候風險管理流程，可分成以下四個循環步驟：



數位雲端產業的氣候風險連結

氣候驅動因子

實體風險

- 平均升溫
- 極端氣候衝擊

轉型風險

- 淨零排放政策與碳管理要求
- 溫室氣體盤查與資訊揭露要求
- 新技術投資與產業數位轉型
- 再生能源與能源轉型法規

風險傳導路徑

氣候變遷可能透過以下途徑影響企業營運：

- 基礎設施與機房設備負荷增加
- 能源價格波動與能源成本上升
- 合規壓力及法規遵循成本增加
- 系統穩定性與服務品質風險提升
- 供應商與委外管理風險增加

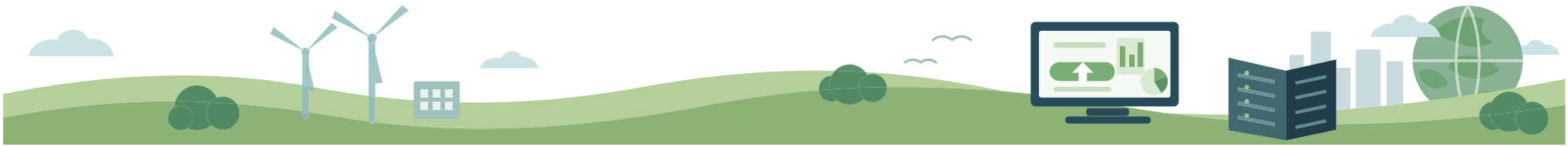
數位雲端產業營運影響

- 營運成本增加
- 設備損壞與升級需求
- 服務中斷與客戶流失
- 合規風險
- 客戶稽核與供應鏈管理
- 顧客需求或行為改變

因應措施

- 機房、辦公室設備優化調整
- ISO 50001 能源管理系統導入並維持
- 推動資訊架構雲端化
- 建立遠端營運與異地備援機制
- 評估再生能源使用

請參考《風險管理政策與程序》



指標與目標

為有效回應氣候相關風險並掌握轉型機會，一零四依據氣候風險評估結果，建立氣候管理指標與長期減碳目標，並以能源管理、溫室氣體管理及營運可持續性三大面向作為主要管理方向，以降低環境衝擊並提升營運穩定性。

在能源管理方面，公司透過設備優化、資訊系統調整及制度化管理持續提升能源效率。2025 年已導入 ISO 50001 能源管理系統，建立系統化管理機制，並透過能源盤點與節能措施優化辦公環境及資訊設備用電效率；同時完成機房架構優化、空調通風改善及照明設備汰換等作業，以降低整體能源消耗。在溫室氣體管理方面，公司依據 GHG Protocol 建立盤查制度，完成 2025 年度母公司及財務合併子公司之溫室氣體盤查，並通過第三方確信，符合「上市櫃公司永續發展路徑圖」相關要求。

在營運可持續性方面，公司建置機房異地備援、雲端架構及遠端辦公機制，並定期執行應變演練，以降低極端氣候對營運及服務穩定性之影響，強化營運持續能力。未來將持續推動能源效率提升、減碳措施及再生能源評估，逐步降低碳排放並強化氣候治理能力，以支持長期永續發展。

氣候相關管理指標與目標

	指標	2025 年執行情形	2030 年（短期）	2040 年（中期）	2050 年（長期）
能源管理	能源管理制度	完成 ISO 50001 能源管理系統導入，建立制度化能源管理機制。	持續透過能源管理制度提升能源使用效率。	持續優化能源使用效率。	持續強化能源管理制度。
	節能措施	• 完成機房設備優化及架構調整。 • 完成 LED 省電燈具更新。 • 冰水主機溫度調控。	持續汰換高耗能設備。	持續優化能源效率。	持續優化能源效率。
	再生能源評估	持續評估再生能源使用可行性。	規劃導入再生能源。	逐步提高再生能源使用比例。	以再生能源完成淨零排放。
溫室氣體管理	降低溫室氣體排放量（範疇一及二）	較基準年減少 29.34%。	較基準年減少 22%。	較基準年減少 42%。	較基準年減少 57%。
	溫室氣體盤查確信	依 GHG Protocol 完成母公司與子公司範疇一、二盤查，並通過第三方確信。	• 擴大範疇三盤查範疇。 • 持續執行盤查並通過第三方確信。	持續執行盤查並通過第三方確信。	持續執行盤查並通過第三方確信。
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，持續推動節能計畫並優化耗能設備，以提升能源使用效率並降低營運活動對氣候變遷之衝擊。透過逐年汰換老舊辦公設備及優化機房運作效能，公司持續打造低耗能之辦公環境，並定期檢視能源使用情形，滾動調整相關措施。

2025 年 11 月，公司完成 ISO 50001：2018 能源管理系統導入並通過第三方驗證，將原有以專案推動為主的節能作法，轉為制度化管理架構，透過能源績效指標與能源基準之建立，強化能源使用之監測與管理機制，作為往後持續節能改善之依據。

能源管理目標

公司依據內部能源政策，以 2024 年為基準年，制定能源耗用量之短、中、長期減量目標，透過各項節能計畫推動落實節能減碳之目標。

2024 年（基準年）	2030 年（短期目標）	2040 年（中期目標）	2050 年（長期目標）
基準年能源耗用量 6,683 GJ	較基準年減少 5%	較基準年減少 15%	較基準年減少 25%

能源使用情形

公司內部能源使用主要來自辦公室日常營運，包括外購電力、汽油、柴油及液化石油氣等，其中以外購電力為最大宗，主要用於辦公室照明、空調系統、電腦設備及機房運作；化石燃料則用於公務車、備用發電機及員工餐廳。能源使用範疇涵蓋各營運據點之化石燃料及外購電力，並依據能源主管機關公告之熱值係數進行換算，以確保數據之可比較性。

2025 年一零四各類能源使用量如下表。近三年能源使用趨勢顯示，汽油用量呈逐年下降，2025 年較 2023 年 9,351 公升減少約 18.82%；柴油亦持續遞減，2025 年減幅約 65.52%；外購電力由 2023 年 2,193,983 度降至 2025 年 1,561,892 度，減少約 28.81%，顯示各項節能措施已逐步發揮成效。相對地，液化石油氣因員工餐廳需求增加，使用量提升至 4,329 公斤，較 2023 年成長約 58.09%。

近三年內部能源使用量：原始單位

類別	項目	2023	2024 基準年	2025
化石燃料	汽油（單位：公升）	9,351	7,912	7,591
	柴油（單位：公升）	232	171	80
	液化石油氣（單位:公斤）	2,738	3,209	4,329
外購電力	台電電力（單位：度）	2,193,983	1,743,582	1,561,892

若將公司各項能源使用量轉換為熱值，以千兆焦耳（Gigajoule, GJ）為單位換算。2025 年內部能源耗用量為 6,067 GJ，較基準年 2024 年 6,683 GJ 減少約 9.22%，主要原因為外購電力使用量下降。營運耗用之能源結構仍以外購電力為主，占比約 92.68%，顯示節能工作仍應以電力節約為核心。雖然部分化石燃料使用量略有變動，整體能源消耗仍呈下降趨勢，主要係推行機房設備優化、空調效率提升等多項節電措施有關。

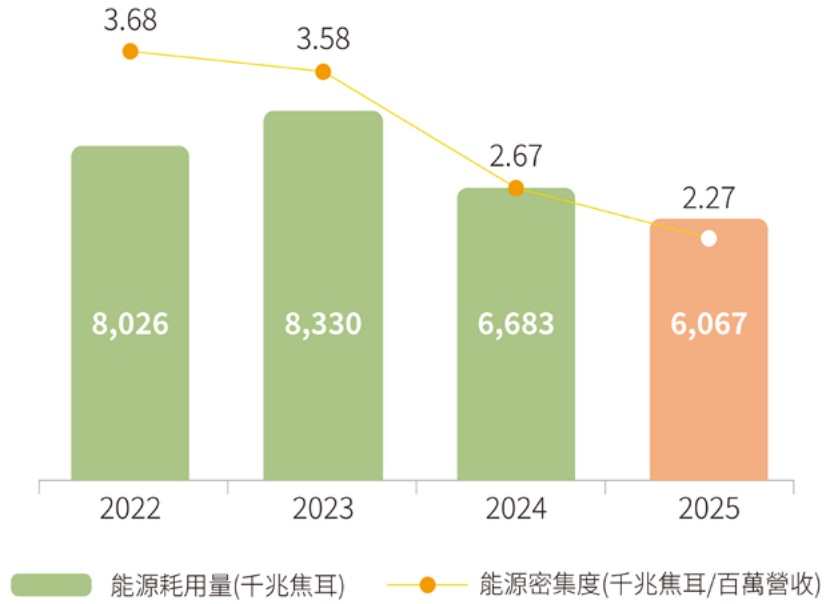
在能源效率方面，以每百萬營收所需能源消耗（千兆焦耳／百萬營收）衡量，能源密集度自基準年 2024 年的 2.67 降至 2025 年的 2.27，減少約 14.98%；若與 2023 年相比，更大幅下降 36.59%，顯示公司持續在提升能源使用效率方面取得明顯成效

近三年內部能源使用量[註1]：千兆焦耳（GJ）

類別	項目	2023		2024		2025	
		使用量（GJ）	項目占比 %	使用量（GJ）	項目占比 %	使用量（GJ）	項目占比 %
化石燃料	汽油	298	3.58%	252	3.77%	242	3.99%
	柴油	8	0.10%	6	0.09%	3	0.05%
	液化石油氣	126	1.51%	148	2.21%	199	3.28%
外購電力	台電電力	7,898	94.81%	6,277	93.93%	5,623	92.68%
總耗用量		8,330	100%	6,683	100%	6,067	100%

註：係依據環境部氣候變遷署當年度公告之熱值進行換算，汽油：7,609（kcal／公升）、柴油：8,642（kcal／公升）、液化石油氣：10,993（kcal／公斤）、電力：3,600（GJ／百萬度），每 kcal = 4,186J 換算。

近三年內部能源耗用量及密集度



能源管理措施

一零四自 2022 年起，從舊設備汰換、資訊系統架構優化及導入管理制度三大面向推動節能措施。透過汰換照明及空調設備、導入資訊系統優化及 ISO 50001：2018 能源管理系統，持續提升能源使用效率，降低營運過程對環境及氣候的影響。各項專案皆依年度計畫執行，並量化節能成果，作為公司能源管理績效的重要依據。

重要節能專案與年度成果

行動措施	2025 年預計行動	2025 年成果	2026 年預計行動
LED 省電燈具更新	• 預計更換 80 盞，完成所有辦公室燈具更換。	• 2025 年度更換 126 盞辦公室燈具，提升照明能源效率。 • 計畫期間累計更換 499 盞 LED，累計節省電量 11,779 度。	已完成全數辦公室燈具更新，無續行計畫。
機房設備優化及架構調整	• 本案已完成，2025 年無續行計畫。	• 2025 年再卸載 59 台伺服器，機房月平均用電量降至 31,145 度。[註 1] • 自 2024 年起本計畫共卸載 290 台伺服器，月平均用電量由計畫前 88,047 度降至 31,145 度，累計節能約 64.6%，有效提升能源使用效率。	已完成，暫無續行計畫。
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。	2025 年 11 月完成導入與第三方驗證，建立系統化能源管理機制。	持續依 ISO 50001 能源管理系統運作。
冰水主機溫度調控[註 2]	-	透過能源管理系統監控冰水主機耗能，依室溫調整運作溫度，降低機器能耗。	持續監測冰水主機耗能，依室溫調整運作溫度，減少機器耗能。
對松山新辦公室進行照明燈具效率評估	-	-	因應 2027 年搬遷至松山新辦公室，評估新辦公室照明燈具效率，規劃採用節能燈具，打造低耗能辦公室。

註 1：因本計畫節能成效顯著，2025 年持續減少伺服器使用並節約能源。
註 2：原行動措施為「冰水主機汰換」，考量 2027 年將搬遷至松山新辦公室，故暫不執行冰水主機汰換，更改行動措施為「冰水主機溫度調控」減少運作耗能。

本公司將持續依據年度能源使用情況，審視各項節能專案成效，並透過設備更新、系統優化及管理制度整合，推動能源使用效率提升，並落實 ISO 50001 能源管理標準，結合專案行動方案與系統化管理，以降低營運對環境及氣候的影響，確保永續經營目標的達成。

溫室氣體管理

一零四自 2022 年起，依據 GHG Protocol 對公司及財報合併子公司進行溫室氣體盤查，由環境發展小組負責資料收集、計算與盤查，並定期向 ESG 委員會報告盤查成果。透過系統化追蹤與管理，公司持續掌握年度溫室氣體排放量與減碳計畫進展，並依產業特性及營運架構制定有效減排策略，以降低營運碳足跡。

溫室氣體減量目標

一零四依據產業特性與營運架構，制定短期、中期及長期減碳策略，搭配節能改善計畫及再生能源使用提升，逐步降低營運過程的溫室氣體排放，最終達成淨零排放目標。以 2022 年為基準年，設定範疇一及二溫室氣體排放量之減量目標如下：

2022 年（基準年）	2030 年（短期目標）	2040 年（中期目標）	2050 年（長期目標）
基準年溫室氣體排放量（範疇一及二）1,213.1732 公噸 CO2e	較基準年減少 22%	較基準年減少 42%	較基準年減少 57%

為支持減排目標，公司在 2025 年積極導入 ISO 50001 能源管理系統，持續推動辦公室及自有機房耗能設備汰換與優化，並持續評估再生能源採購方案，以降低能源間接排放，符合 GRI 305-1、305-2、305-3 及 SASB 通訊業碳排指標要求。

溫室氣體排放情形

2025 年盤查採用「營運控制權法」界定組織邊界，範圍涵蓋母公司（新店、南東及各地辦公室）及財報合併子公司，排放來源包括直接排放（範疇一）及能源間接排放（範疇二），其中範疇二排放計算採區域基準法，並依據台灣電力排放係數計算，排放係數採用 IPCC AR6、環境部及相關主管機關最新公告數據。經第三方確信，2025 年溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）合計為 857.2743 公噸 CO_2e，較前一年度 2024 年減少 8.29%，與基準年 2022 年相比減少 29.34%。公司透過系統化盤查與數據管理，持續追蹤年度排放量及減碳進展，並依產業特性與營運架構制定有效減排策略。

範疇三（其他間接排放）涵蓋運輸及產品使用過程所產生的間接排放，例如員工通勤、商務旅行以及上游採購產品與服務所造成的碳足跡。由於部分數據收集不易，目前尚未進行全面盤查，但已建立初步監控機制。2025 年範疇三估算排放量為 798.4034 公噸 CO_2e，總排放量（範疇一、二及三）達 1,655.6777 公噸 CO_2e，公司將持續優化範疇三數據收集與管理流程，逐步提高盤查完整性，以支援未來的減碳策略與淨零目標。

2025 年溫室氣體排放資訊

單位：公噸 CO_2e

	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	12.7994
		移動燃燒源	17.4555
		逸散排放源	86.6827
範疇二 外購能源之間接排放	類別 2：輸入能源的間接排放源	能源間接排放：外購電力	740.3367
	總排放量（範疇一及二）		857.2743
範疇三 其他間接排放	類別 3：運輸產生的間接排放源	3.3 員工通勤	595.3449
		3.5 商務旅行（高鐵）	10.3971
		3.5 商務旅行（私車公用）	10.7408
		3.5 商務旅行（計程車）	12.5612
	類別 4：組織使用產品的間接排放源	4.1 採購產品與服務：電力上游	151.9721
		4.1 採購產品與服務：汽油上游	4.5849
		4.1 採購產品與服務：柴油上游	0.0538
		4.3 一般廢棄物焚燒	12.7486
	總排放量（範疇一、二及三）		1,655.6777

2025 年直接溫室氣體排放源各類氣體排放統計

單位：公噸 CO_2e

項目	CO_2	CH_4	N_2O	HFCS	PFCS	SF_6	NF_3	總計
排放當量	29.5463	74.3858	0.5341	12.4714	-	-	-	116.9376
氣體別占比	25.27%	63.61%	0.46%	10.66%	-	-	-	100.00%

溫室氣體管理措施

盤查結果顯示，外購電力為公司最大的溫室氣體排放來源，佔總排放量（範疇一及二）的 86.36%。為有效降低能源間接排放，2025 年公司持續投入經費進行辦公室及自有機房設備優化，包括舊設備汰換、照明及空調系統升級、以及資訊系統能源使用效率改善，較 2024 年減少電力消耗 181,690 度，約降低 86.12 公噸 CO_2e，相關措施詳見 P. 132「能源管理措施」。

除了提升設備能源效率外，公司亦透過跨部門溝通與員工教育推動節能行為，包括日常用電管理、關閉閒置設備及合理調整辦公空間照明等，強化全員節能意識。同時，公司持續評估再生能源採購方案，並逐步提高再生能源使用比例，確保達成長期淨零排放目標。

2022 年（基準年）溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）為 1,213.1732 公噸 CO_2e，排放密集度（範疇一及二）為 0.557 公噸 CO_2e／百萬營收。2025 年排放密集度（範疇一及二）降至 0.321 公噸 CO_2e／百萬營收，較 2024 年下降 14.17%。在營收持續成長的情況下，能源使用與溫室氣體排放未隨營運規模擴大而增加，反而呈現下降趨勢，顯示公司透過能源管理及節能措施有效提升能源使用效率。整體而言，2025 年排放密集度（範疇一及二）較基準年降低 42.37%，顯示公司在營運成長過程中持續強化低碳營運效率。

歷年溫室氣體（範疇一及二）排放量及排放密集度

單位：公噸 CO_2e

項目	2022 基準年	2023	2024	2025
範疇一　直接排放	95.5293	117.9535	108.2977	116.9376
範疇二　外購能源之間接排放	1,117.6439	1,083.8276	826.4578	740.3367
溫室氣體排放量（範疇一及二）	1,213.1732	1,201.7811	934.7555	857.2743
排放密集度（範疇一及二）（公噸 CO_2e／百萬營收）	0.557	0.516	0.374	0.321

資源節約與循環

一零四屬於數位雲端服務產業，無實體產品製造行為，營運過程不涉及使用對環境造成重大負擔之原物料或化學品，亦無製程廢水、廢氣及事業廢棄物產生。公司營運活動主要產生之環境影響為辦公室用水及一般生活廢棄物。相關環境管理工作由 ESG 委員會轄下之環境發展小組負責，辦理環境政策擬定、數據統計、減量計畫推動及相關議題管理，以持續提升資源使用效率。

水資源管理與節約

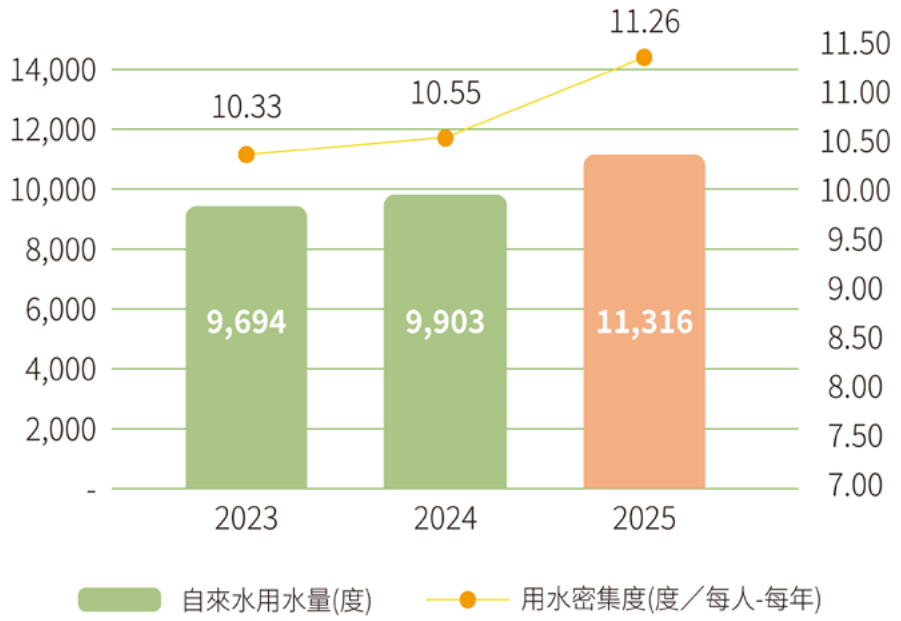
一零四辦公室用水來源 100% 為自來水，未使用地下水或其他替代水源。生活廢水均依主管機關規範排放，由大樓管理單位統一處理。公司透過優化辦公室用水設備（如水龍頭及馬桶）及內部宣導措施，提升員工節水意識，強化水資源管理。

為落實節約用水，公司以 2023 年為基準年，訂定用水密集度減量之短、中、長期目標，透過宣導措施及管理行動逐步提升用水效率。

2023 年（基準年）	2030 年（短期目標）	2040 年（中期目標）	2050 年（長期目標）
基準年用水密集度 10.33 度／每人 - 每年	較基準年減少 1%	較基準年減少 2%	較基準年減少 3%

2025 年新店總公司用水量為 11,316 度，較 2023 年（基準年） 9,694 度略為增加，主要係員工人數增加所致。未來公司將持續透過節水宣導及設備優化等措施，逐步提升辦公室用水效率。

近三年用水量及密集度統計如下（僅統計新店總公司）



廢棄物管理與減廢措施

一零四無實體產品製造，營運過程未產生事業廢棄物，主要為辦公室營運所產生之一般生活廢棄物，並由大樓管委會委外清運。公司依產業特性建立廢棄物管理制度，並透過源頭減量與資源回收措施降低廢棄物產生量，包括推動分類回收、鼓勵員工自備餐具，以及回收紙張、電池、碳粉匣及汰換之資訊設備等，以持續提升資源使用效率並減少營運過程對環境之影響。

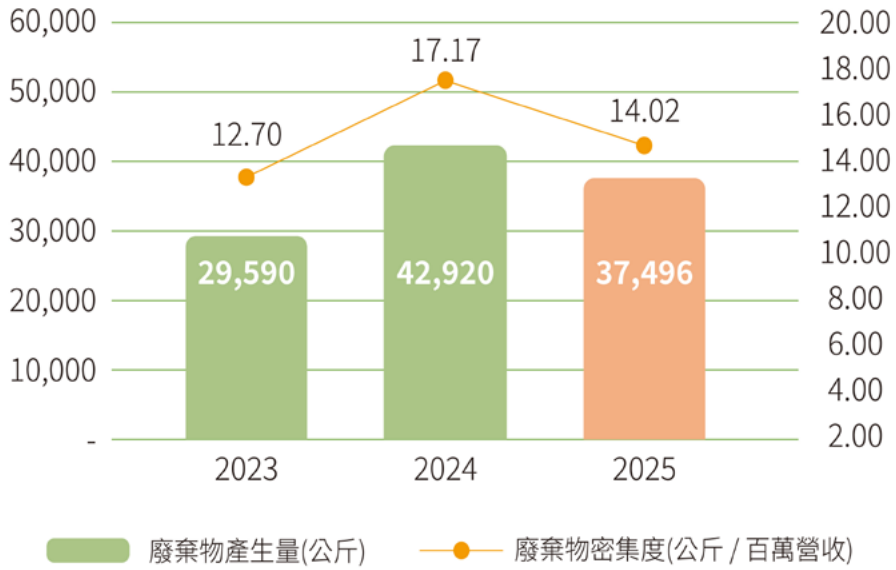
公司以 2024 年為基準年，訂定廢棄物密集度（公斤／百萬營收）減量之短、中、長期目標：

2024 年（基準年）	2030 年（短期目標）	2040 年（中期目標）	2050 年（長期目標）
基準年廢棄物密集度 17.17 公斤 / 百萬營收	較基準年減少 3%	較基準年減少 5%	較基準年減少 7%

一零四各地辦公室皆位於商業辦公大樓，廢棄物主要為紙類、生活垃圾及員工用餐後產生之餐盒。由於新店辦公室設有員工餐廳，過去餐盒與廚餘未經分類即作為一般廢棄物清運，影響整體減量成效。因此，公司於 2025 年推動「餐盒回收計畫」，並與大樓管委會合作，在各樓層設置餐盒及廚餘回收區，員工用餐後可將餐盒與廚餘進行分類回收。回收後由清潔人員進行簡易清洗，再交由回收業者進行回收處理，以降低廢棄物產生量。

2024 年（基準年）廢棄物產生量為 42,920 公斤，廢棄物密集度為 17.17 公斤／百萬營收；2025 年廢棄物密集度為 14.02 公斤／百萬營收，較基準年減少約 18.35%，主要為餐盒回收計畫推動後，一次性餐具廢棄量下降所致。

近三年廢棄物產生量及密集度統計



綠色營運

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。2025 年共完成 140,019 筆線上表單申請，約減少同等數量之 A4 紙張，換算減少砍伐 16.8 棵樹、0.67 公噸 CO_2e 排放及 12.25 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 CO_2e 耗費 0.4375 度用水量。

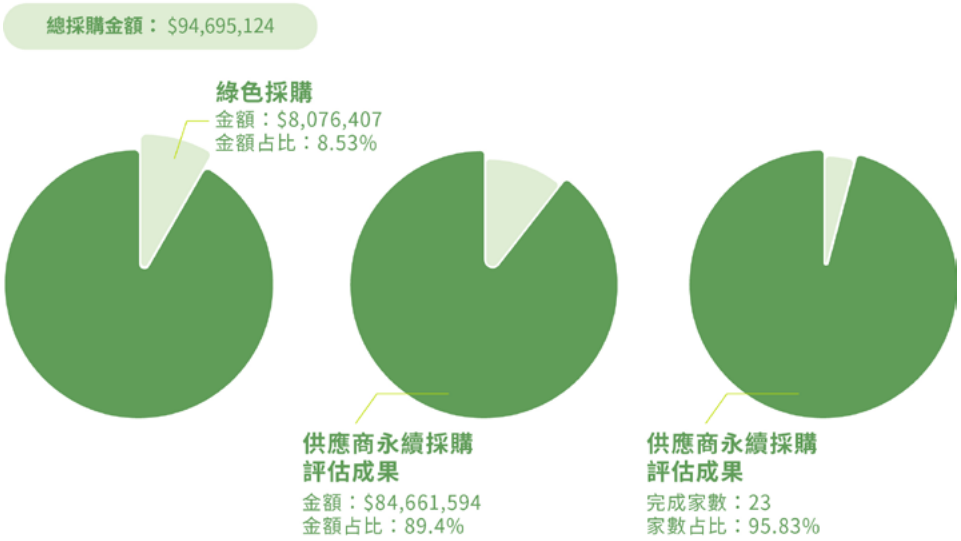
舊設備回收

自 2022 年起，一零四與華碩基金會合作參與「逆物流回收再生電腦捐贈 愛地球專案」，建立資訊設備回收與再利用機制，回收公司汰換之電腦、螢幕及伺服器等 3C 設備。設備經專業整修及資料清除後，將捐贈予教育機構及弱勢家庭使用，以延長設備使用壽命並降低電子廢棄物產生，同時協助弱勢族群取得數位資源，縮小數位落差，並擴大企業社會影響力。2025 年回收 3C 資訊設備 416 台，約減少 9.4 公噸 CO_2e 排放；公司自 2022 年參與專案已累計回收 2,121 台設備，約減少 55.243 CO_2e 化碳排放。

負責任的採購

一零四將永續發展理念納入採購管理，透過制度化的供應商管理機制，將公司對於環境、社會及公司治理（ESG）的相關要求納入供應商遴選、評估與合作流程中，以降低供應鏈潛在永續風險，與供應鏈攜手共同落實企業永續責任。公司選商流程首先重視誠信經營之供應商，並鼓勵採購具環保標章或節能標章之產品，以支持綠色採購與資源永續利用。

2025 年，公司持續推動綠色採購，優先採購具環保節能標章之產品，如 LED 省電燈具、空調設備及資訊設備等，全年綠色採購金額達新臺幣 8,076,407 元，並連續四年獲得新北市環保局「民間綠色採購企業績優」肯定。



供應商政策與管理

本公司訂有《供應商管理程序》，將企業永續納入供應商遴選與管理機制，並透過「供應商永續採購自我評估表」進行管理與評鑑。年度採購金額達新臺幣 100 萬元以上之供應商，須填寫自我評估表，內容涵蓋：



供應商須如實填報相關法令遵循與管理措施，並配合公司的供應商評鑑制度進行評估，若經評估結果未達公司要求，將要求供應商限期改善；情節重大者將影響其後續合作或承接新案資格，確保供應商皆符合公司的永續供應鏈要求。

永續供應鏈機制與流程

公司供應商評鑑採系統化管理流程，包含：



評估結果納入供應商年度評鑑總分，作為合作與續約之參考依據。在採購管理方面，供應商須通過評估後始得合作。針對食材供應商，優先選擇取得 HACCP、CAS 等相關認證之廠商；若未取得認證，須提供自行或委外檢測報告，以確保食品安全及品質管理。

此外，公司不定期向供應商宣導環保、安全及食品衛生等規範，提升其對永續與風險管理的認知。供應商管理政策重點如下：

供應商評估

通過評估後方可採購，未達標者限期改善。

供應商訓練

不定期提供環保、安全及食品安全衛生相關規範與宣導。

供應商稽核

- 若違反企業社會責任政策或對環境與社會有顯著影響，將降低或停止採購。
- 食材供應商需提供自主檢查紀錄或委外檢驗報告。

查核與實施情形

2025 年度須進行自評之供應商共 24 家，其中 23 家已完成自評，完成率達 95.83%。完成自評之供應商採購金額為新臺幣 84,661,594 元，占公司總採購金額 89.4%；整體評估結果未發現供應商涉及重大 ESG 風險。

在餐飲供應商管理方面，針對員工餐廳及咖啡廳之食材與設備供應商建立嚴謹的食品安全管理與查核機制，包括：

- 食材品質檢測：食材不定期自我檢測，水質於 1/18、4/24、7/18、10/22 委外進行大腸桿菌檢測
- 餐飲環境管理：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

透過上述措施，確保公司的餐飲服務符合食品安全與衛生標準，讓員工能安心用餐。

生物多樣性與不毀林承諾

一零四屬數位雲端產業，營運活動主要依賴數位基礎設施，不涉及土地開發、自然資源開採或對生態棲地產生直接影響，經評估生物多樣性議題對公司現階段營運之直接衝擊程度輕微，尚未達重大性門檻，故不適用 GRI 101 生物多樣性準則之要求。然而，一零四認同森林保護與生物多樣性對減緩氣候變遷及維護生態系的重要性，已制定《生物多樣性暨不毀林承諾書》，承諾在營運過程及供應鏈管理中落實「不毀林」原則，避免因採購或合作夥伴行為造成森林砍伐或棲地破壞，以呼應 SDG 15 陸域生態目標。在執行層面，公司透過供應商管理納入相關要求、推動盡職調查與風險評估，並建立內部追蹤機制定期檢視落實成效；同時積極透過教育訓練與溝通倡議，提升員工與供應商對生物多樣性議題的認知，由環境發展小組統籌督導相關作為，持續強化對生態環境的正向貢獻。

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。

2025 年，一零四旗下產品服務（包括企業大師、人力資源管理系統與線上履歷診療室）透過系統運作管理，預估減少 6,369,658 張表單使用量，相當於減少 764.39 棵樹木砍伐，及減少 557.35 度耗水與 30.26 公噸 CO_2e 排放；此外，企業客戶使用線上視訊面試功能，降低面試者往返交通所產生之碳排放，減少約 69.01 公噸 CO_2e，皆展現本公司對減緩氣候變遷之具體貢獻與實質效益。

計算說明

- **統計期間：**2025 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 CO_2e、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



8

附錄
Appendix

關於本報告書	142
GRI 索引表	144
SASB 準則對照表	149
人力資源管理指標	153
上市公司氣候相關資訊	156
國際資安標準認證	157
國際能源管理標準認證	158
溫室氣體查驗聲明書	158
永續報告確信聲明書	159

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 2025 年（2025 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 2025 年 1 月 1 日之前、2025 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 2025 年 8 月，本版發行時間為 2026 年 8 月。

■ 編製準則

本報告書已依循以下準則及指引進行編製及報導：

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

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。

■ 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。



資訊管理與發行程序

■ 內部審核

一零四依據臺灣證交所公告之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，訂定《公司編製、確信及申報永續報告書作業程序》。本報告書內揭露之資訊係由各權責單位提供，並依前述作業程序，由 ESG 委員會轄下各功能小組組長（為部門主管）進行內控審核，檢視各章節數據與資料之正確性，再經永續管理單位彙整統籌並進行外部確信，最終經 ESG 委員會審核後，呈送董事會核定後發行。

■ 外部確信

本報告書所揭露之各項資訊與統計數據，均由各權責單位撰寫與統計，財務相關數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊。所有數據之計算與呈現方式，均採一般慣用之表達方式；資料來源則引用政府機關公開資訊，或由公司內部自行統計而得，與前一年度報告書並無差異，若有特殊狀況，將於報告書中特別說明。本報告書委託資誠聯合會計師事務所，依照中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，針對所選取之關鍵績效指標資訊進行獨立第三方之有限確信（Limited Assurance）工作，確信範圍及結論，請詳本報告書附錄之永續報告確信聲明書。

■ 意見回饋

如有任何關於本報告書或對一零四永續發展的建議或疑問，誠摯歡迎您與我們聯繫。

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

永續網站
esg.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 2025 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.142）	—
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書（P.143）	—
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.157）	—
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.9）	—
2-7	員工	附錄：人力資源管理指標（表 1-5）（P.153）	—
2-8	非員工的工作者	附錄：人力資源管理指標（表 2）（P.153）	—

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.65）	—
2-10	最高治理單位的提名與遴選	董事會選舉辦法請詳「104 永續官網／公司重要規章／董事會選舉辦法」。	—
2-11	最高治理單位的主席	公司治理架構（P.65）	—
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.13）	—
2-13	衝擊管理的負責人	永續治理單位（P.13）	—
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續治理單位（P.13）	—
2-15	利益衝突	公司治理架構（P.66）	—
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人溝通（P.18）	—
2-17	最高治理單位的群體智識	董事進修情形（P.66）	—
2-18	最高治理單位的績效評估	董事會績效評估（P.66）	—
2-19	薪酬政策	董事會薪酬、高階經理人薪酬（P.67）、薪資報酬委員會運作（P.67）	—
2-20	薪酬決定流程	薪資報酬委員會運作（P.68）、薪酬激勵制度（P.103）	—
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.21）	—
2-24	納入政策承諾	重大主題管理（P.21）	—
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.70）、員工溝通管道（P.114）	—
2-27	法規遵循	法規遵循（P.10）	—
2-28	公協會的會員資格	參與公協會（P.6）	—
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.115。	—

■ 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.22「重大性分析流程」。
3-2	重大主題列表	請詳 P.22「重大性分析流程」。
3-3	重大主題管理	請詳 P.23-32「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
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.42）	—
商業模式永續與社會影響力創造	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	社會創新（P.42）	—
	GRI 203：間接經濟衝擊 2016	201-1	經濟價值的產生和分配等資訊反映了組織如何為利害關係人創造財富	技術創新（P.90）	—
		203-2	組織可能對於利害關係人和經濟產生間接經濟衝擊的所有範圍	社會創新（P.42）	—
建立誠信穩健的組織					
資訊安全治理	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	資訊安全及個人資料保障（P.73）	—
	GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實的客戶隱私洩漏及客戶資料遺失投訴		—
個人資料保護與資料倫理	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理		—
	GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實的客戶隱私洩漏及客戶資料遺失投訴	2025 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	—
創造長遠的顧客價值					
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.83）	—
創新研發				創新研發（P.88）	—
平台治理與資訊透明				平台治理與資訊透明（P.85）	—

重大主題	主題	指標	揭露要求	對應內容	省略原因
平台治理與資訊透明	GRI 406：不歧視 2016	406-1	透過正式流程向報導組織或主管機關登記的法律行動或申訴，或是經組織既定程序鑑別為違法的事例	一零四致力建立負責任的 AI 治理機制，確保 AI 系統於開發、導入及應用過程中，避免演算法偏誤與歧視風險，並兼顧透明性、隱私保護與使用者權益。	—
	GRI 417：行銷與標示 2016	417-3	未遵循法規事件可關聯到報導期間內已正式解決的事件	2025 年，一零四未發生任何違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）的法規及 / 或自願性規約的事件。	—
AI 倫理與演算法公平性	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	AI 倫理與演算法公平性（P.94）	—
	GRI 406：不歧視 2016	406-1	透過正式流程向報導組織或主管機關登記的法律行動或申訴，或是經組織既定程序鑑別為違法的事例	一零四致力建立負責任的 AI 治理機制，確保 AI 系統於開發、導入及應用過程中，避免演算法偏誤與歧視風險，並兼顧透明性、隱私保護與使用者權益。	—
	GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實的客戶隱私洩漏及客戶資料遺失投訴	2025 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。	—
商業模式永續與社會影響力創造	GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	技術創新（P.90）	—
	GRI 203：間接經濟衝擊 2016	201-1	經濟價值的產生和分配等資訊反映了組織如何為利害關係人創造財富	技術創新（P.90）	—
		203-2	組織可能對於利害關係人和經濟產生間接經濟衝擊的所有範圍	社會創新（P.42）	—
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.99）	—
	GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	組織得用規範年齡層分組	表 3：新進員工、表 4：離職員工	—
		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.105）	—
		401-3	育嬰假	多元員工福利（P.105）	—

SASB 準則對照表

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

<table>
<tr><th>指標</th><th>揭露要求</th><th>報告書對應內容或說明</th></tr>
<tr><td>TC-IM-000.A</td><td>組織定義的用戶活動指標</td><td>請詳「一零四簡介」章節 (P.5)。</td></tr>
<tr><td>TC-IM-000.B</td><td>（1）資料處理能力
（2）資料處理外包百分比</td><td>• 資料處理能力
<table><tr><th>項目</th><th>數據</th></tr><tr><td>每秒查詢量</td><td>50,808 QPS</td></tr><tr><td>MongoDB</td><td>7,362 QPS</td></tr><tr><td>地端 MySQL</td><td>37,395 QPS</td></tr><tr><td>雲端 MySQL</td><td>3,681 QPS</td></tr><tr><td>Amazon DocumentDB</td><td>2,370 QPS</td></tr></table>• 資料處理外包百分比：11%</td></tr>
<tr><td>TC-IM-000.C</td><td>（1）資料儲存量能
（2）資料儲存量能外包百分比</td><td>• 資料儲存量能
<table><tr><th>項目</th><th>數據</th></tr><tr><td>資料儲存量能</td><td>40.0TB</td></tr><tr><td>MongoDB</td><td>26.0T</td></tr><tr><td>地端 MySQL</td><td>10.0T</td></tr><tr><td>雲端 MySQL</td><td>3.9T</td></tr></table>• 資料儲存量能外包百分比：9.0%</td></tr>
</table>

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」章節 (P.130)； • 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）	2025 年總用水量請詳「資源節約與循環」章節（P.136）；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」章節（P.123）。
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「資安與個資控制措施」章節（P.74）。
TC-IM-220 a.2	資訊被用於「次要目的」的用戶數量	請詳「個資生命週期管理」章節（P.77）。
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	2025 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	
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	2025 年無此情事。
資訊安全		
TC-IM-230 a.1	（1）資料外洩事件數量（2）個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例（3）受個人資料外洩事件影響之顧客數	揭露要求（1）、（2）及（3）請詳「資安與個資控制措施」章節 (P.73)。
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「資訊安全及個人資料保障」章節（P.73）。

<table>
<tr><th>指標</th><th>揭露要求</th><th>報告書對應內容或說明</th></tr>
<tr><td colspan="3">員工招聘、包容性及績效</td></tr>
<tr><td>TC-IM-330 a.1</td><td>外籍員工百分比</td><td>2025 年外籍員工百分比為 0.40%。請詳「外籍員工百分比」。
<table>
<tr><th>類別</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr>
<tr><td>外籍員工總數</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>外籍員工占比</td><td>0.32%</td><td>0.32%</td><td>0.40%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>TC-IM-330 a.2</td><td>員工敬業度百分比</td><td>請詳員工滿意度調查（P.115）。</td></tr>
<tr><td>TC-IM-330 a.3</td><td>（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</td><td>2025 年（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
• 按性別
<table>
<tr><th>類別</th><th>男</th><th>%</th><th>女</th><th>%</th><th>合計</th></tr>
<tr><td>高階管理階層</td><td>19</td><td>4.8%</td><td>14</td><td>2.3%</td><td>33</td></tr>
<tr><td>非高階管理階層</td><td>70</td><td>17.8%</td><td>94</td><td>15.3%</td><td>164</td></tr>
<tr><td>技術員工</td><td>213</td><td>54.2%</td><td>105</td><td>17.2%</td><td>318</td></tr>
<tr><td>所有其他員工</td><td>91</td><td>23.2%</td><td>399</td><td>65.2%</td><td>490</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>393</td><td>100.0%</td><td>612</td><td>100.0%</td><td>1,005</td></tr>
</table>
• 按多元群體
<table>
<tr><th>類別</th><th>本國籍</th><th>%</th><th>其他國籍</th><th>%</th><th>合計</th></tr>
<tr><td>高階管理階層</td><td>33</td><td>3.3%</td><td>0</td><td>0.0%</td><td>33</td></tr>
<tr><td>非高階管理階層</td><td>164</td><td>16.4%</td><td>0</td><td>0.0%</td><td>164</td></tr>
<tr><td>技術員工</td><td>315</td><td>31.4%</td><td>3</td><td>75.0%</td><td>318</td></tr>
<tr><td>所有其他員工</td><td>489</td><td>48.9%</td><td>1</td><td>25.0%</td><td>490</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>1,001</td><td>100.0%</td><td>4</td><td>100.0%</td><td>1,005</td></tr>
</table>
類別定義：
• 高階管理階層：係指依據「公開發行公司年報應行記載事項準則」附表一之一所揭露之主管。
• 非高階管理階層：擔任課級以上主管職，但不含高階管理階層者。（公式：管理階層總人數－高階管理階層人數＝非高階管理階層）
• 技術人員：內部職類為「工程職」，且職級非主管職者（公式：工程職總人數－工程主管人數）
• 所有其他員工：排除前三類以外之員工</td></tr>
</table>

指標	揭露要求	報告書對應內容或說明
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	2025 年無此情事。



人力資源管理指標

■ 表 1：員工分布

1-1 依性別

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	370	39%	365	39%	393	39%
女	568	61%	574	61%	612	61%
合計	938		939		1005	

1-2 依年齡

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	218	23%	195	21%	183	18%
31-40 歲	354	38%	352	37%	398	40%
41-50 歲	307	33%	324	35%	341	34%
51 歲以上	59	6%	68	7%	83	8%
合計	938		939		1005	

1-3 依職級

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
主管職	169	18%	180	19%	197	20%
非主管職	769	82%	759	81%	808	80%
合計	938		939		1005	

1-4 依教育程度

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
博士	5	1%	6	1%	6	0.6%
碩士	216	23%	214	23%	252	25.2%
大專	679	72%	683	73%	711	70.6%
高中職（含）以下	38	4%	36	4%	36	3.6%
合計	938		939		1005	

1-5 依合約類型

類別	2023			2024			2025		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
不定期	364	544	908	360	561	921	389	597	986
定期	4	12	16	3	5	8	1	9	10
兼職	2	12	14	2	8	10	3	6	9
合計	370	568	938	365	574	939	393	612	1005

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	2023	2024	2025
人數	6	6	7

■ 表 2：非員工工作者

類別	2023	2024	2025
外部顧問	4	7	4
清潔人員	7	8	9
合計	11	15	13

■ 表 3：新進員工

3-1 依性別

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	67	7%	73	8%	67	6.7%
女	157	17%	137	15%	130	13%
合計	224	24%	210	22%	197	19.6%

3-2 依年齡

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	113	12%	82	9%	87	8.7%
31-40 歲	86	9%	89	9%	76	7.5%
41-50 歲	18	2%	34	4%	30	3%
51 歲以上	7	1%	5	1%	4	0.4%
合計	224	24%	210	22%	197	19.6%

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	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	30	3%	83	9%	32	3.2%
女	84	9%	59	6%	65	6.5%
合計	114	12%	142	15%	97	9.7%

4-2 依年齡

類別	2023		2024		2025	
	人數	%	人數	%	人數	%
18-30 歲	46	5%	30	3%	25	2.5%
31-40 歲	45	5%	68	7%	38	3.8%
41-50 歲	16	2%	22	2%	27	2.7%
51 歲以上	7	1%	22	2%	7	0.7%
合計	114	12%	142	15%	97	9.7%

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	2024	2025	本年度成長率
人數（人）	829	901	8.69%
薪資總額（仟元）	1,120,189	1,261,000	6.05%
薪資平均數（仟元）	1,351	1,400	3.63%
薪資中位數（仟元）	1,210	1,248	3.14%

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.123）。
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.124）。
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.124）。
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.127）。
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.127）。
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.129）。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／溫室氣體盤查與排放」（P.133）。

國際資安標準認證

bsi.

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.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

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

bsi.

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.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

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

bsi.

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.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

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

國際能源管理標準認證



CERTIFICATE

特此授予:

一零四資訊科技股份有限公司

新北市新店區寶中路119號2.3.4.7.9樓、119之1號3.4.6.7.9.10樓

管理體系符合
ISO 50001:2018

驗證範圍
人力資源及顧問相關之雲端服務

證書編號: ARES/TW/I2511003N
證書首發日期: 2025-11-04
證書有效日期: 2028-11-03

每次監督審核時間與上次現場審核時間間隔不得超過12個月，且必須取得ARES首發的監督審核通過證明以確保證書有效性。

IAS ACCREDITED Management Systems Certification Body ACC NO. MSCB - 171

批准:

ARES International Certification Co., Ltd.
No.12-2, Ln. 187, Wenping Rd., Anping Dist., Tainan City 708, Taiwan
TEL / 06-295 9696 (Rep. Line) FAX / 06-295 9667
www.ares-registration.com

溫室氣體查驗聲明書



pwc 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 25011231 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及其子公司（以下簡稱「一零四集團」）民國 114 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及解釋性附註。

管理階層對溫室氣體聲明之責任

一零四集團之責任係依照溫室氣體盤查議定書 GHG protocol（以下稱「基準」）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係數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循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。

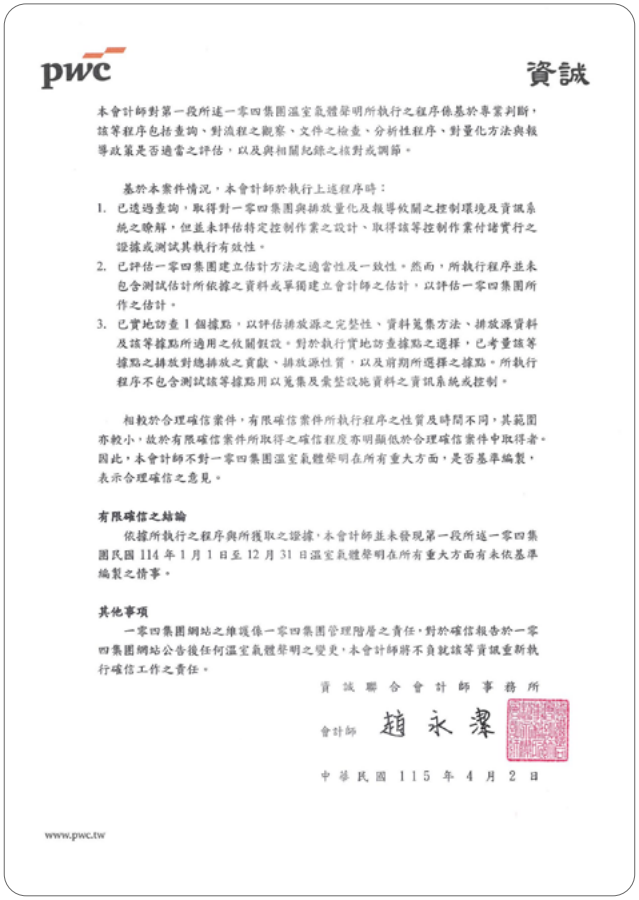
會計師之責任

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，對第一段所述一零四集團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一零四集團採用基準編製溫室氣體聲明之妥適性、評估溫室氣體聲明等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。

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



pwc 資誠

本會計師對第一段所述一零四集團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、分析性程序、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，取得對一零四集團與排放量化及報導收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. 已評估一零四集團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，以評估一零四集團所作之估計。
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收關假設。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，以及前期所選擇之據點。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，本會計師不對一零四集團溫室氣體聲明在所有重大方面，是否基準編製，表示合理確信之意見。

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一零四集團民國 114 年 1 月 1 日至 12 月 31 日溫室氣體聲明在所有重大方面有未依基準編製之情事。

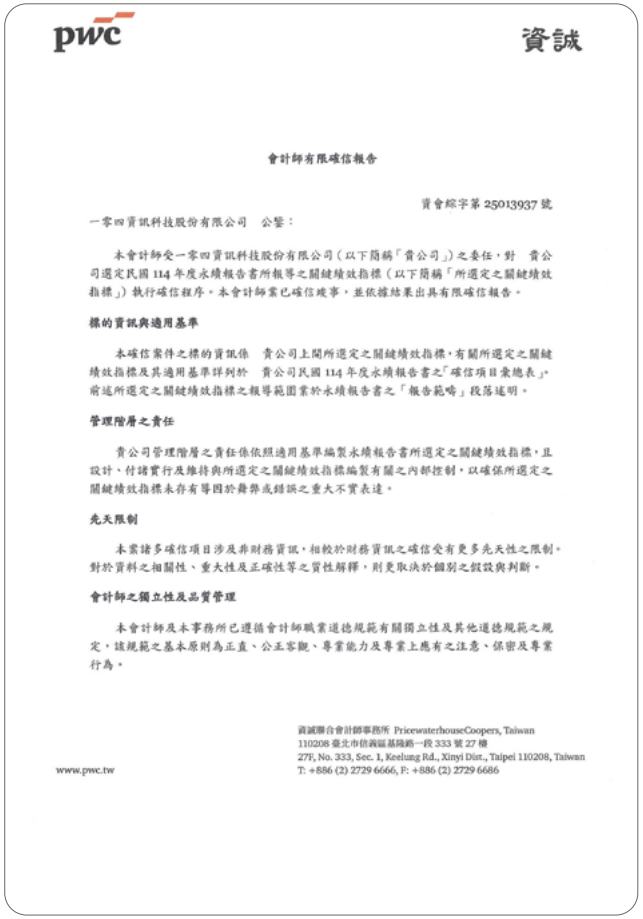
其他事項

一零四集團網站之維護係一零四集團管理階層之責任，對於確信報告於一零四集團網站公告後任何溫室氣體聲明之變更，本會計師將不負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 趙永樺
中華民國 115 年 4 月 2 日

www.pwc.tw

永續報告確信聲明書



pwc 資誠

會計師有限確信報告

資會經字第 25013937 號

一零四資訊科技股份有限公司 公鑒：

本會計師受一零四資訊科技股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 114 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司民國 114 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書之「報告範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

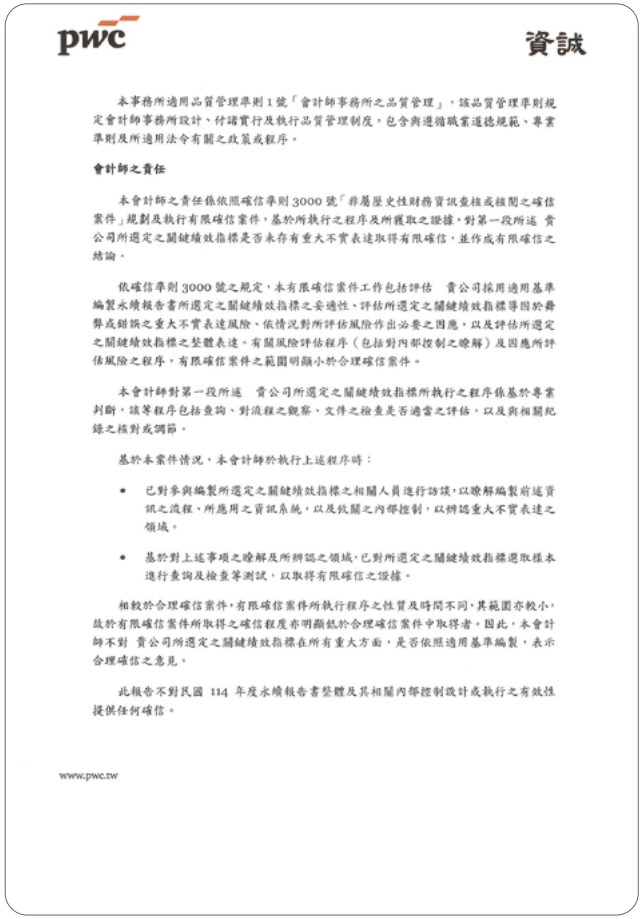
本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循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、保密及專業行為。

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



pwc 資誠

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。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」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 貴公司所選定之關鍵績效指標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。

依確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標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，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。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 貴公司所選定之關鍵績效指標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。

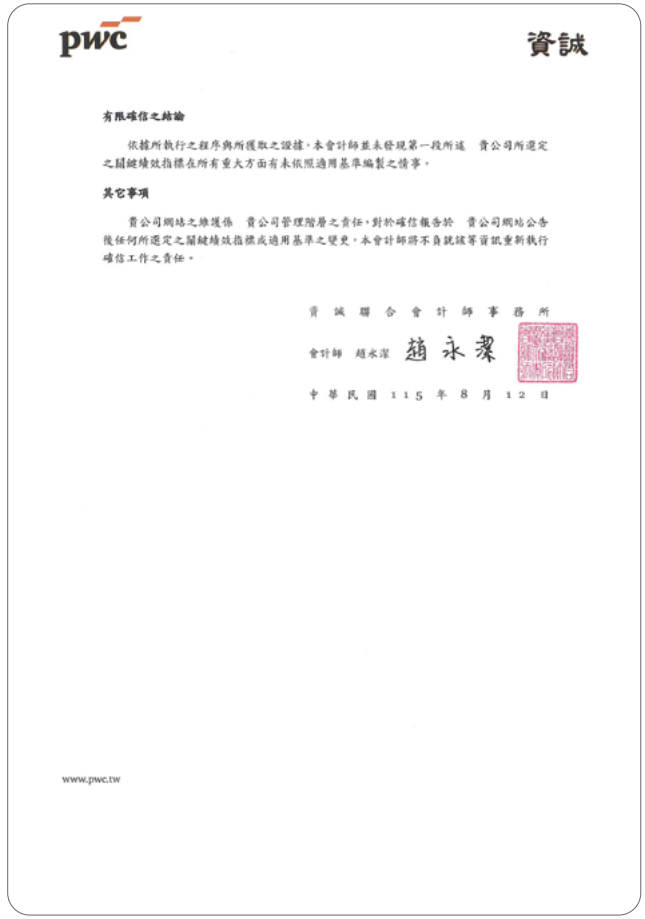
基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及彼關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行查詢及檢查等測試，以取得有限確信之證據。

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 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對民國 114 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

www.pwc.tw



pwc 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 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

其它事項

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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負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 115 年 8 月 12 日

www.pwc.tw

永續報告確信聲明書

附件一 確信項目彙總表

編號	關鍵績效指標資訊	適用基準	頁碼
1	● 一零四集團 2025 年資料外洩事件數量 0 件。 ● 一零四集團 2025 年個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例 0%。 ● 一零四集團 2025 年受個人資料外洩事件影響之顧客數 0 人。	依據一零四《資訊安全暨個人資料管理政策》中針對資料外洩之定義所統計之 2025 年資料外洩事件（註）數量、2025 年個人資料外洩事件(註)占所有資料外洩事件數量之比例與 2025 受個人資料外洩事件影響之顧客數。 註：資料外洩定義：係指資料遭竊取或疑似客戶資料遭洩漏等情事，導致公司財務及名譽遭受損失；個資外洩定義：個人資料基於使用／傳輸／保管或其他以外因素，而有被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏之情事。	P.76、P.78
2	● 一零四集團 2025 年能源消耗量為 6,067 GJ。 ● 一零四集團 2025 年來使用再生能源，來自電網(外購電力)的能源消耗占總能源消耗 92.68 %。	一零四集團 2025 年度消耗的能源總量與 2025 年度外購電力佔能源消耗總量之百分比及再生能源使用率。	P.131

編號	關鍵績效指標資訊	適用基準	頁碼
	● 按多元群體		

類別	本國籍	%	其他國籍	%
高階管理階層	33	3.3%	0	0%
非高階管理階層	164	16.4%	0	0%
技術員工	315	31.4%	3	75%
所有其他員工	489	48.9%	1	25%

編號	關鍵績效指標資訊	適用基準	頁碼
	● 按多元群體		

類別	本國籍	%	其他國籍	%
高階管理階層	33	3.3%	0	0%
非高階管理階層	164	16.4%	0	0%
技術員工	315	31.4%	3	75%
所有其他員工	489	48.9%	1	25%