

企業社會責任報告書

2019
**Corporate
Social
Responsibility
Report**

關於本報告書

(102-45、102-46、102-50~102-54、102-56)



編制原則

本報告書以「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之GRI準則為主要架構，依循GRI準則：核心選項。

報告書期間

揭露數據及內容2019年1月1日至12月31日的資料為主，部分績效數據追溯2016年前資訊或至2020年最近資訊。

報告書邊界與範疇

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋台灣各營業據點。

資訊計算基礎

本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，營運績效章節部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表。報告中所有財務數字以新臺幣為表達單位，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規要求為主要依據，如法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。

報告確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所(PwC)對本公司依GRI準則所編製之報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則ISAE 3000訂定）並進行獨立有限確信(limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。

發行

本報告書為和潤企業股份有限公司第一本報告書，未來將每年定期發行，並於和潤企業股份有限公司網站中供瀏覽下載。

現行發行版本：2020年9月發行

意見回饋

若您有任何關於本報告書內容之建議或問題，歡迎您與我們聯絡：
和潤企業 財務部 賴正益

地址：台北市松江路121號11樓

電話：(02)2502-4567#1453

公司網址：<https://www.hfcfinance.com.tw/>

目錄

董事長的話 04

總經理的話 06

2019年重點績效 08

企業社會責任管理 09



第一章 公司治理 15

- 1.1 關於和潤企業 16
 - 1.1.1 和潤企業歷史沿革 17
 - 1.1.2 經營績效 18
 - 1.1.3 參與國內外之組織 19
- 1.2 公司治理 20
 - 1.2.1 董事會 21
 - 1.2.2 審計委員會 22
 - 1.2.3 薪資報酬委員會 22
 - 1.2.4 重要資訊即時揭露 22
- 1.3 誠信經營 23
- 1.4 風險管理 24



第二章 創新服務信賴 26

- 2.1 顧客第一的經營哲學 27
- 2.2 不斷改善的經營理念 32
 - 2.2.1 生活數位化 32
 - 2.2.2 信用評分卡專案 33
- 2.3 貫徹到底的經營決心 34
 - 2.3.1 個人資料保護 34
 - 2.3.2 資訊安全 35



第三章 員工照護 38

- 3.1 員工薪酬與福利 39
 - 3.1.1 聘僱優秀人才 39
 - 3.1.2 提供公平薪酬 43
 - 3.1.3 提供良好福利 45
- 3.2 人才發展 48
 - 3.2.1 完整的訓練資源 48
 - 3.2.2 多元化學習管道及自主學習機會 51
 - 3.2.3 設立績效評核及輪調制度 51
- 3.3 職場安全與健康 52
 - 3.3.1 職災預防與演練 52
 - 3.3.2 打造健康安全職場 53
- 3.4 員工權益與人權 53
 - 3.4.1 維護員工權益 53
 - 3.4.2 制定人權規範 53



第四章 永續環境 54

- 4.1 支持綠色生活 55
- 4.2 營運環境管理 56
- 4.3 供應商管理與綠色採購 59
- 4.4 環境保護 60



第五章 社會參與 62

- 5.1 理念緣起 63
- 5.2 偏鄉送愛 64
 - 5.2.1 捐再生電腦，送愛至屏東 64
 - 5.2.2 攜手喜憨兒，助學童溫飽 64
- 5.3 弱勢關懷 65
 - 5.3.1 攜手心路，關懷庇護青年 65
 - 5.3.2 深入伊甸，陪伴身心障礙者 65
 - 5.3.3 關懷唐寶寶，用愛串連全台灣 66
 - 5.3.4 關懷弱勢兒童，北中南獻愛 68
- 5.4 社會救助 68

附錄 70

- GRI指標索引表 70
- 會計師有限確信報告 77



董事長的話

2019年對和潤而言，是營運成果豐碩的一年，汽車分期業務保持市場領先者之地位，合併營收達121億，較去年成長9.3%，合併稅前純益達30.6億，較去年成長27.7%。成立二十年以來，和潤從數十人的團隊不斷成長，於2019年底通過重重考驗，正式掛牌上市，邁入新的里程碑。展望未來，面對各方利害關係人的期待，和潤需要肩負更多的社會責任，我們自問要塑造和潤成為什麼樣的企業，才能符合甚至超越利害關係人的期待；身為社會公民的一份子，和潤要如何結合自身的核心優勢，發揮社會正向的影響力。這一切的根本都在和潤的企業文化「顧客為先、專業為本」。

「顧客為先」

追求「卓越的顧客服務能力」，是和潤長久以來引以為傲的核心競爭力。經由精準對焦客戶需求，不斷努力改善服務流程，提供更優質的服務，把簡單的留給客戶，複雜的留給和潤，是我們一直以來保有的態度，並做為價值的展現。我們滿足客戶各式需求，提供整合式的解決方案，包含為客戶提供最多元的繳款方式、提供透明即時資訊查詢及多元客戶溝通管道等方式，力求滿足每一位顧客的需求，努力超越顧客期待。

「專業為本」

以金融專業能力為根本，和潤一直追求的目標「Plan、Do、Check、Action」，要讓公司的業務不斷的成長與精進，這必須要靠我們的專業，才能達成，所以還是回到和潤的經營理念，專業為本。運用PDCA的管理模式，和潤連續13年獲得中華信評「長期twAA-及短期twA-1+」評等及通過ISO 9001品質管理系統認證，且近10年整體業務持續成長且逾期帳款延滯比均穩定維持，資產品質穩健。

在專業為本的基石下，不僅協助員工持續成長、促進員工滿意度，更幫助客戶夢想幸福圓滿、事業營運茁壯，進而為社會創造價值，建立共好社會。和潤提供員工完善的訓練體制，激發員工潛能，並透過各種團隊活動，深化員工團體精神，在2019年員工滿意度調查的結果，高達95%的員工對整體滿意度感到「很滿意」，足見在強化和諧團隊上我們的付出受到員工高度肯定。

「人本思想」

和潤成立的基礎，是以人為中心，以人為根本，包含對顧客、員工、股東以及合作伙伴，以誠信為本，我們從自身做起，建置良好公司治理制度，並要求全體董事、經理人、員工及供應商遵循公司誠信規範。和潤運用自身的核心能力，投入環境保護與社會公益，在環境保護面落實綠色採購與投資綠能產業，並邀請員工一同參與淨灘與淨山等活動，身體力行並體認環境保護的重要性。在社會公益面，我們鼓勵員工走入社會需要關懷的角落，2019年志工時數達1,526小時；同時也持續支持需要協助的團體組織，讓和潤與社會共同成長，共榮共好。

對於企業社會責任，和潤秉持「人本思想」，運用我們的企業文化「顧客為先、專業為本」，不斷改善的經營理念，持續追求精進，也請各方利害關係人持續給我們指教，讓和潤能持續成長茁壯。

和潤企業股份有限公司
董事長

田天明

總經理的話

2019年是和潤企業成立的第20年，也是公司IPO上市元年，從最初的汽車金融起家，逐步拓展至企業金融、消費金融領域，時至今日成為上市公司，在這段期間我們不僅累計服務客戶數達220萬人(在台灣每10人就有1人曾是和潤客戶)，也穩居車輛分期付款市場No.1地位。

除了持續拓展業務範疇、服務廣大消費者外，我們也體悟到經營環境的丕變，讓企業的經營是無法獨善其身、置身事外，所以同時間精進公司永續發展的核心價值、善盡社會責任。因此，成立CSR委員會以ESG(Environment、Social、Governance)為主軸框架，推動CSR政策：



E環境永續：追求公司成長同時，兼顧環境友善，推行節能減碳、綠色採購、山林守護、綠色能源等計畫，朝綠色企業之目標邁進。

S社會參與：積極回應利害關係團體需求，以長期策略來推動社會參與，例如每年全員志工服務、定期支持庇護工場、社會救助等。

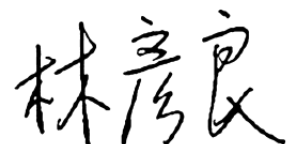
G公司治理：以透明、公開、效率、法遵等作為來治理公司，以追求永續發展，例如推動治理評鑑，強化內稽內控與風險管理、連續13年獲得中華信評長期信用評等twAA-。

在執行ESG過程中，我們亦不斷審視這些作為是否與社會接軌，受到肯定之處我們持續精進，不足之處我們加緊不斷改善、學習，試圖以我們的影響力為這社會創造共享共榮、更美好的未來！

身為台灣汽車分期領導品牌的和潤企業，儘管20年來公司經營績效表現卓越，但卻從未滿足現況成績，而是以Always better精神來邁進，而CSR作為也是延續這樣的精神，我們將擴大更多利害關係人團體，包括政府單位、社福團體與學校單位等，保持良好互動與溝通，共同深度致力於環境保護、社會參與、公司治理等活動，相信在本公司全體同仁的熱情參與下，和潤企業的企業社會責任承諾勢必將化成實際行動與成果。

今年是和潤首度提出企業社會責任報告書，主要在跟所有關心和潤企業CSR成果的利害關係人，溝通我們在CSR領域及重要議題上的努力成果。透過定期報告書的發行，以公開透明的態度向所有利害關係人溝通，有助於取得互信與支持，進而帶動本公司和潤成為永續經營企業。在此，非常感謝各位先進閱讀此份報告書，這一本報告書或有未臻完善之處，也請您不吝給予我們建議與指教，我們將致力成為分期產業之企業社會責任的典範！

和潤企業股份有限公司
總經理



2019年重點績效

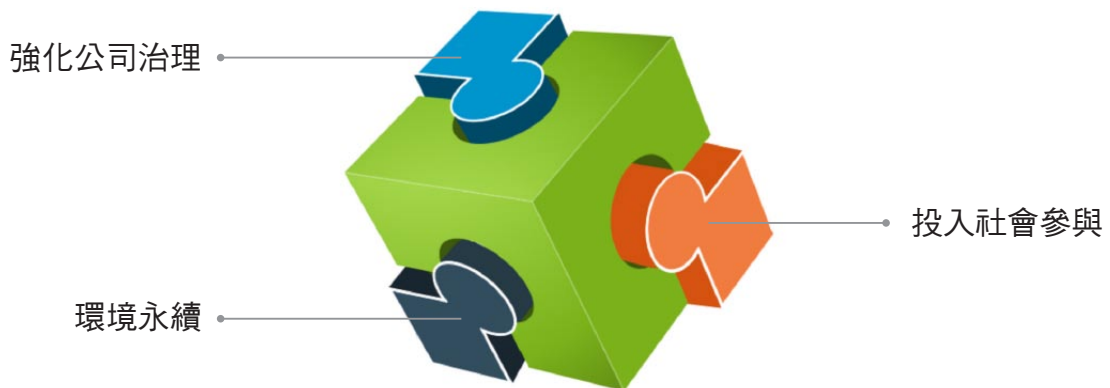
章節	重點績效
 <p>第一章 公司治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 連續13年獲得中華信評長期發行信用評等「twAA-」 ● 汽車分期業務保持市場領先者之地位 ● 全體董事平均親自出席率達94% ● 董事和經理人全數簽署誠信經營守則遵循聲明書 ● 供應商全數簽署廉潔承諾書
 <p>第二章 創新服務信賴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 業界最多元的繳費方案 ● 連續13年通過ISO 9001品質管理系統認證 ● LINE線上客服管道月均詢問次數達9,453人，節省客戶時間達8,341,809分鐘 ● 763人次完成個資課程 ● 788人次完成資訊安全課程
 <p>第三章 員工照護</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019年和潤員工滿意度調查的回覆率為98.9%，高達95%的員工對整體滿意度感到「很滿意」，整體滿意度分數達4.5分(滿分5分) ● 提供完整的訓練資源：「GOLF」四大訓練方針，2019年訓練總時數共計6,421小時 ● 於各營運據點設置職安業務主管共計16位 ● 2019年提供177人員工健康檢查補助 ● 訂定企業員工行為準則，維護員工權益 ● 依循國際人權規範，制定並實施人權政策
 <p>第四章 永續環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019年共汰換1,017盞省電燈具，年節電量達108,607.6度、節省之能源消耗量為390,987.36百萬焦耳，等同於減少57,887.85公斤的碳排放 ● 2019年共回收1,440箱廢紙，2019年資源回收重量達9,129.6 kg ● 2019年核貸之太陽能產業金額達135,000,000元 ● 2019年綠色採購金額達543萬，佔2019年總採購金額之20%。 ● 2019年發起7場淨山活動、響應並參與集團淨灘與種樹活動，維護大自然生態
 <p>第五章 社會參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲頒標竿永續企業獎 ● 2019年制定「企業社會責任實務守則」，積極實踐企業社會責任 ● 2019年共522人次申請志工假，志工時數共1,526小時 ● 2019年捐贈40台再生電腦，送愛給偏鄉學童 ● 2019年認購逾1,200盒心路基金會禮盒 ● 2016年至2019年參與社會救助累積共捐款近350萬元

企業社會責任管理

和潤企業社會責任管理 (102-40、102-42~102-44、102-47、103-1)

在過去的企業經營學中，企業最重要的目標是為股東創造最大利益。然而隨著時代演進，過度重視利益造成了複雜難解的環境與社會問題。於是企業社會責任，或者永續發展的經營理念開始被提出、被討論及被重視。企業經營的目的是為了替各方利害關係人（stakeholders）創造價值，進而提升企業之永續競爭力。和潤長期以來重視企業社會責任，在發展核心業務的同時，不忘自己的企業公民責任，投入環保與社會關懷活動。我們於2019年正式發布「和潤企業股份有限公司社會責任實務守則」及「和潤企業股份有限公司企業社會責任委員會組織章程」，以此作為方針，呼應世界當前的永續發展趨勢-聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，並正式設立企業社會責任委員會（以下簡稱「CSR委員會」），以組織化的方式推行和潤的永續管理。

和潤CSR理念主軸



和潤CSR委員會

在CSR委員會由總經理擔任召集人，協理級以上同仁為委員會成員，並由企劃管資部作為企業社會責任推動的兼職單位。CSR委員會下設各工作小組，分別運作不同利害關係人所關切之議題及協同公司相關部門推動所規劃的工作，以進行相關業務之規劃、推動、執行等。CSR委員會職權包括企業社會責任實施成效之檢討及建議及規劃企業社會責任方向及年度執行計畫與進度。一年應至少召開二次會議，並向董事會至少報告一次運作情形。CSR委員會於2019年底已向董事會報告全年運作情形，包含環保與公益志工投入、公益採購及節能減碳作為等。

利害關係人議合

和潤依循GRI準則，採用重大性原則，建立系統化流程以鑑別重大利害關係人與重大永續主題，並加以管理與設定目標，作為編寫企業社會責任報告書之基礎。我們首先鑑別出重大利害關係人，接著針對重大利害關係人進行調查，以辨識2019年的重大永續主題。



第一步：辨識利害關係人

和潤依據下列原則辨識出八類利害關係人：

- 利害關係人對和潤的影響程度
- 和潤對利害關係人的依賴程度

利害關係人	對和潤重要性
企業/個人客戶	和潤產品與服務提供對象
股東	保障股東權益及公平對待所有股東及建立完善公司治理制度
供應商	供應商與和潤為永續供應鏈
員工	員工是企業營運與發展的根本
政府單位與主管機關	規範與協助和潤合規營運
銀行	提供資金支持和潤的營運
非營利團體	和潤投入物資與人力於公益慈善和提倡社會關懷與環保意識

第二步：蒐集永續主題

為利企業社會責任之實踐並因應國際發展趨勢，我們參酌GRI準則、SDGs與產業關注議題等，蒐集彙整17項永續主題。

第三步：220份線上問卷

為瞭解利害關係人對於各項主題之關注程度，和潤線上問卷調查各類利害關係人對永續主題之關注程度。

第四步：鑑別衝擊程度

針對評估出的17項永續相關主題，和潤內部討論各永續主題於經濟、環境、社會及對自身營運的影響，綜合評估衝擊程度。

第五步：重大永續主題矩陣圖

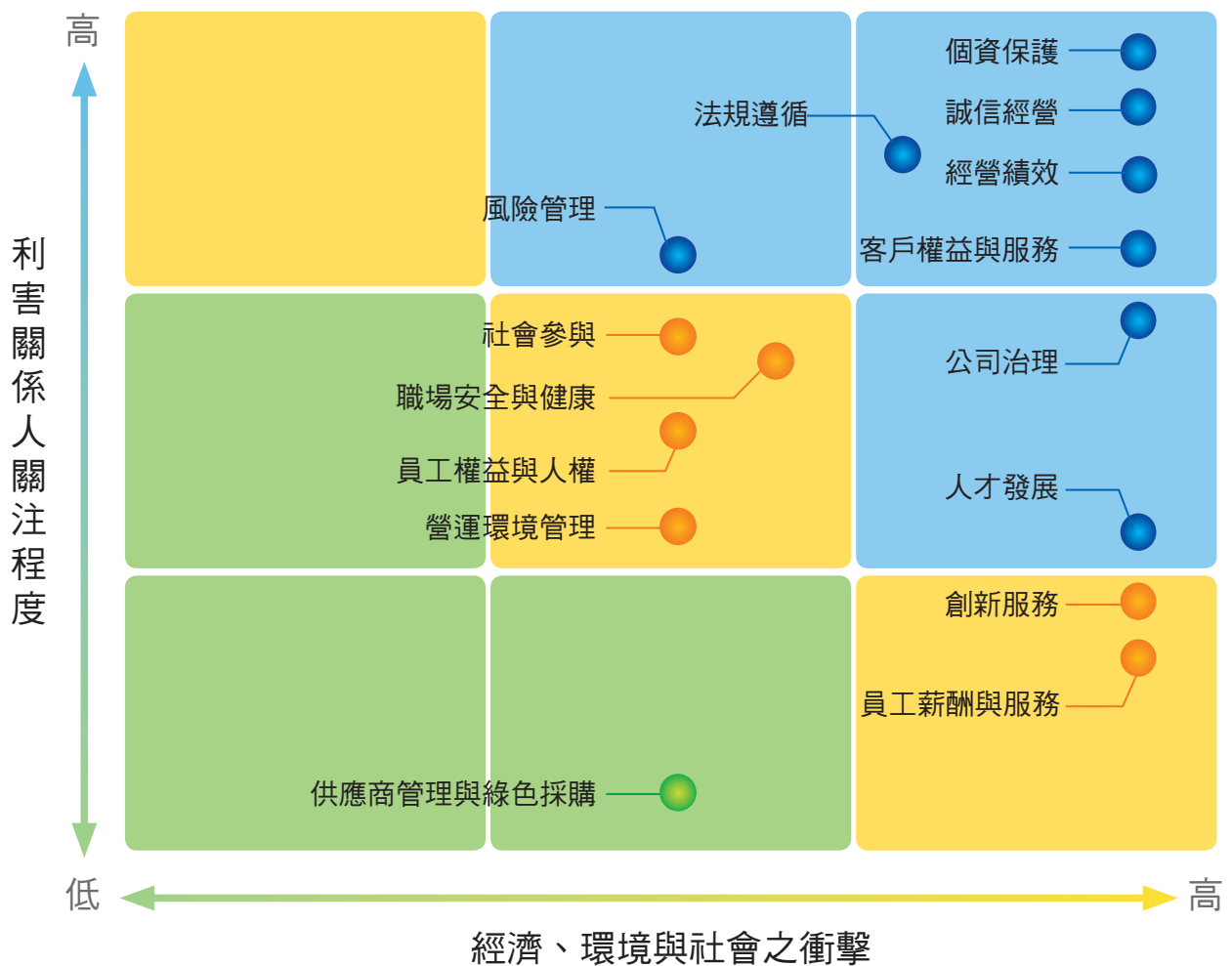
將220份線上問卷及內部討論結果，依利害關係人關注程度及對經濟、環境與社會衝擊程度予以排序，製作「重大永續主題分析矩陣圖」及「利害關係人溝通管道與關注議題彙整表」。

第六步：檢視報告書內容已涵蓋所有重大主題

相關議題經重大性分析後，和潤內部確認各重大主題，由各負責單位評估完整性及其影響的範疇、邊界與蒐集報導期間，以符合及回應利害關係人關注之重要資訊與績效。各負責單位也依據完整性、回應性及利害關係人包容性原則編製本報告書，以確保重大主題之資訊已於報告書中確實揭露

重大主題分析矩陣圖

● 藍：重大主題 ● 黃：重要主題 ● 綠：潛在重要主題





對應 環境、社會 公司治理 (ESG)	重大主題	組織內		組織外				GRI 準則主題	對應章節
		和 潤	資 金 提 供 者 (註)	客 戶	供 應 商	政 府	非 營 利 團 體		
社會	個資保護	√		√	√			客戶隱私	CH2 創新服務信賴
公司治理	誠信經營	√	√	√	√	√	√	一般揭露	CH1 公司治理
公司治理	經營績效	√	√	√	√	√	√	經濟績效	CH1 公司治理
公司治理	公司治理	√	√	√	√	√	√	一般揭露	CH1 公司治理
社會	客戶服務與權益	√		√				行銷與標示	CH2 創新服務信賴
環境 社會	法規遵循	√	√	√	√	√	√	有關環境保護的法規遵循、社會經濟法規遵循	CH1 公司治理
環境、社會 公司治理	風險管理	√	√	√	√	√	√	一般揭露	CH1 公司治理
社會	人才發展	√						教育與訓練	CH4 員工照護

註：包括銀行與股東



重大永續主題內容

重大永續主題	主題說明	對應SDGs
個資保護	公司針對個資保護的機制與具體執行成果	
誠信經營	建立誠信經營與健全發展之企業文化及反貪腐制度	
經營績效	公司營收、支出及獲利等相關財務績效	
公司治理	董事會及各功能性委員會的組成與運作、整體發展策略	
客戶服務與權益	客戶服務管道、方式、回饋機制、滿意度調查與客戶權益內容等	 
法規遵循	各種面向之法規遵循情形與管理機制(經濟、社會、環境)	
風險管理	公司可能面臨之風險及因應方式、危機管理機制等	 
人才發展	公司教育訓練機制及執行成果	  





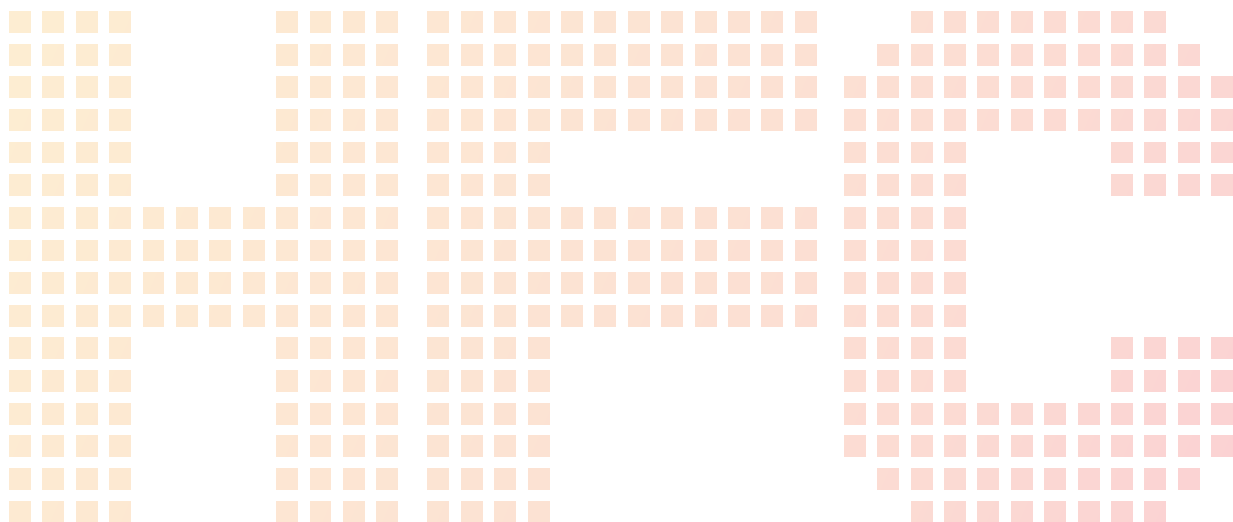
利害關係人溝通管道與關注議題彙整表

利害關係人	前三關注永續主題	溝通管道與頻率
個人客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護 ● 誠信經營 ● 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期官網訊息揭露 ● 不定期客戶服務專線 ● 不定期客戶申訴專線 ● 不定期LINE行動客服
企業客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護 ● 法規遵循 ● 客戶權益與服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期官網訊息揭露 ● 不定期客戶服務專線 ● 不定期客戶申訴專線 ● 不定期LINE行動客服
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 經營績效 ● 個資保護/誠信經營/法規遵循/風險管理/人才發展/職場安全與健康/員工權益與人權/推廣安全駕駛/供應商管理/綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年召開股東會議 ● 不定期法人說明會 ● 依主管機關規定不定期公告重大訊息 ● 定期公告財務報表/年報/CSR報告 ● 不定期官網訊息揭露
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護 ● 誠信經營 ● 客戶權益與服務 	供應商評鑑
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 ● 誠信經營 ● 創新服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年執行員工滿意度調查 ● 每季舉辦勞資會議 ● 透過職業安全主管不定期宣導 ● 每季公司內部刊物
政府單位與主管機關	全部主題	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期法規查核 ● 不定期主管機關宣導會
銀行	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶權益與服務 ● 個資保護 ● 誠信經營/經營績效/風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依主管機關規定不定期公告重大訊息 ● 定期公告財務報表/年報/CSR報告 ● 不定期官網訊息揭露
非營利團體	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會參與 ● 個資保護 ● 誠信經營/法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年節禮品採購 ● 志工活動



第一章

公司治理





1.1 關於和潤企業 (102-1~102-7)

公司名稱	和潤企業股份有限公司
股票代號	6592
成立日期	民國88年5月
經營業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 新車、營業車、中古車、機車分期及原車融資 ● 企業設備分期及租賃業務
總部位置	台北市松江路121號11樓
員工人數	835人
營業收入	12,116百萬元
總資產	133,346百萬元
總權益	22,094百萬元
營運據點	台灣與中國

經營理念「顧客為先 專業為本」

顧客為先

追求「卓越的顧客服務能力」是和潤長久以來引以為傲的核心競爭力。基於「以人為本，顧客第一」的中心思想，和潤不斷努力改善服務流程，誓求超越顧客內心的期望，不僅有顧客專屬的服務團隊，也有量身訂做之汽車金融商品，我們始終把「簡單的交給顧客，麻煩的事交給我們」的態度，做為價值的展現。力求了解顧客需求、滿足顧客需求、甚至要超越顧客期待，永遠以顧客為最優先考量，因此，和潤企業將矢志成為業界顧客服務滿意永遠第一的標竿企業。

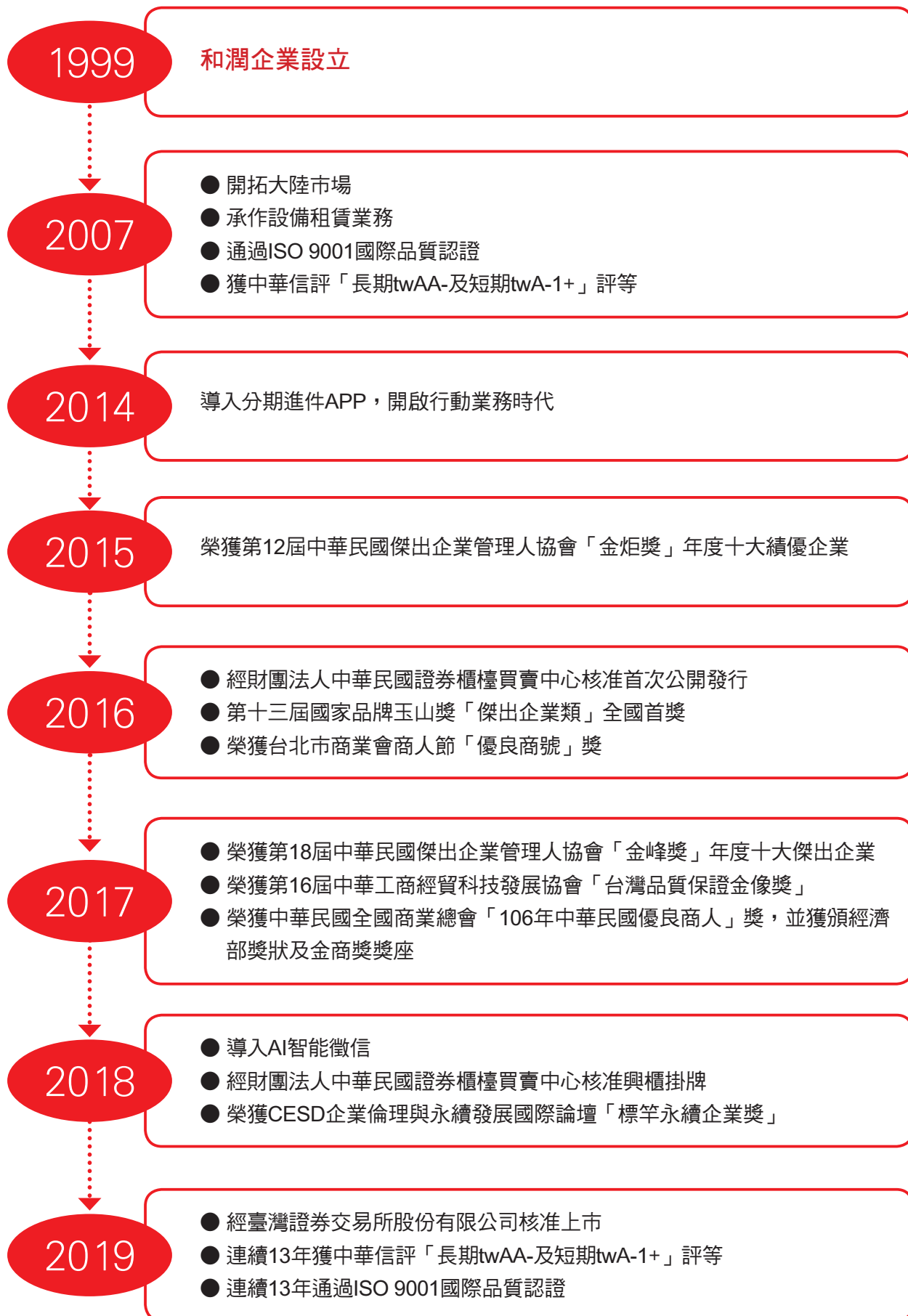
專業為本

以金融專業能力為根本，和潤一方面以積極態度、完善的訓練體制激發員工潛能，培育產業專業能力人才，一方面以專業持續改善、創新的各項汽車金融商品，以超越顧客期待。在專業為本的磐石下，不僅協助員工永續成長、促進員工滿意度，更幫助客戶夢想幸福圓夢、事業營運茁壯，進而為社會創造價值、建立共好社會。

和潤企業文化三大DNA



1.1.1 和潤企業歷史沿革





1.1.2 經營績效 (201-1)

良好穩定成長的財務績效是企業永續發展的基礎，和潤深耕市場，精準對焦客戶需求。短期透過強化本業、多元化商品及轉投資公司資源投入三面向展開業務發展，全方位滿足客戶需求，長期和潤規劃持續投入人力研發、新通路配合與尋找新操作模式，進而提升獲利與成長，同時透過多年專業經驗，持續改善優化公司作業流程，使和潤維持穩健成長。和潤2007年起連續13年獲得中華信評長期發行信用評等「twAA-」、評等展望「穩定」，持續取得國內汽車融資公司之最佳信用評等，更在汽車分期業務上穩定保持市場領先者之地位。未來和潤將持續投入商用車、機車、醫療設備、營建機具與工具機五大分期租賃市場，擴大產品線。

2019年所產生及分配的直接經濟價值

直接經濟價值之產生	\$12,267,324
營業收入	12,116,446
租金收入	3,120
存款利息收入	11,593
其他收入	136,165
直接經濟價值之分配	7,432,139
營運成本	3,957,378
員工薪資與福利	1,505,853
支付給出資人者: 股利支付	1,236,215
支付政府的所得稅	732,693
經濟價值之保留	4,835,185

註：以合併財務報表為基礎

單位：仟元

為股東創造價值

項目	2017	2018	2019
合併稅後淨利	1,541百萬	1,838百萬	2,376百萬
每股盈餘	3.94	4.70	5.81
合併資產報酬率	2.52%	2.62%	2.83%
合併權益報酬率	15.57%	16.42%	13.99%*
現金股利	2.4	3.3	3.1
股利配發率**	61%	70%	71%

* 因2019年12月上市籌資91.5億，股權淨值顯著提升致權益報酬率下降

** 係當年度股利分配數額/當年度稅後淨利

誠實納稅

和潤遵守營運地各國稅務法規，以誠實申報納稅、評估及因應稅務風險與資訊透明作為稅務治理方針。近三年支付之所得稅費用如下：



1.1.3 參與國內外之組織 (102-13)

和潤透過參與產業公協會組織，促進產業交流，與其他企業攜手邁向共好，以回應外在的環境變化與產業變遷，和潤參與公協會組織如下：

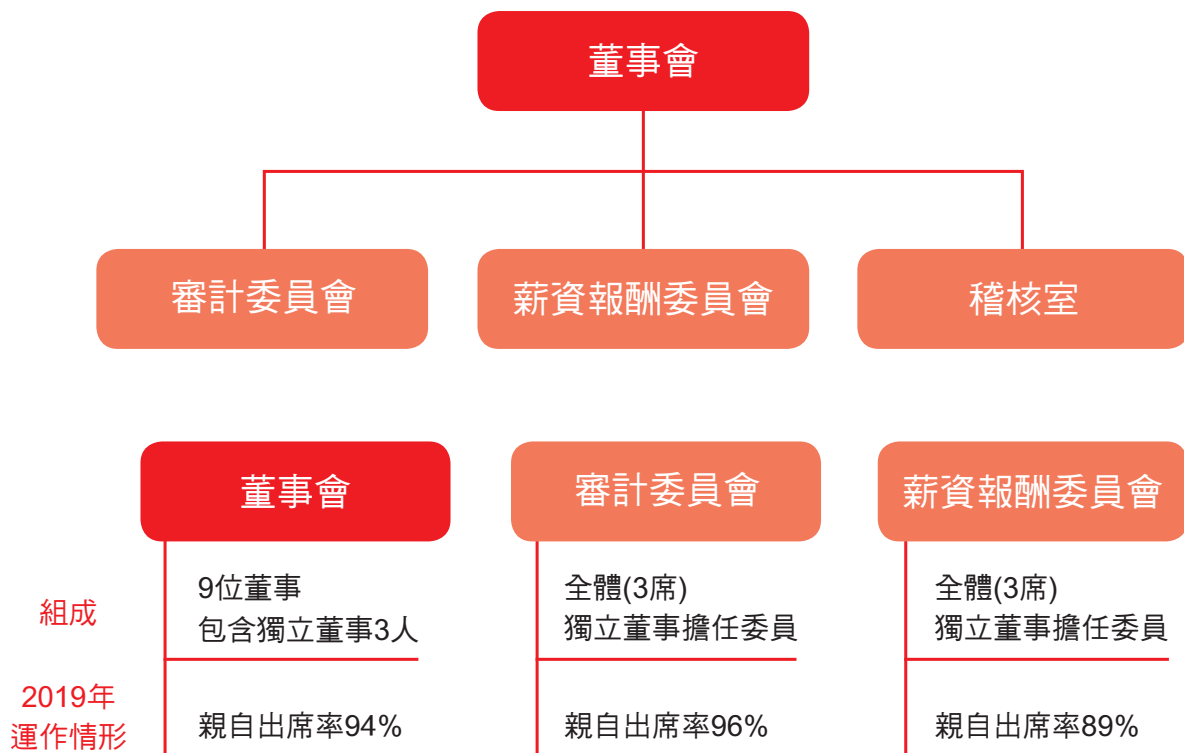




1.2 公司治理 (102-18、103-1~103-3)

重大主題	公司治理
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理實務守則 ● 獨立董事之職責範疇規則 ● 董事會績效評估辦法 ● 審計委員會組織規程 ● 薪資報酬委員會組織規程
目標	建立良好之公司治理制度，建置有效的公司治理架構，保障股東權益，強化董事會結構及運作效能，提升資訊透明度。
責任與資源	設有公司治理主管
行動計畫	以金融監督發展管理委員會發布之公司治理藍圖和臺灣證券交易所公司治理評鑑指標為最高指導原則，持續強化公司治理運作，提升公司治理水平。
評量機制	董事會績效評估結果
申訴機制	和潤網頁利害關係人回饋專區 電話：(02)2502-4567 E-mail：HFC-INVESTOR@hfcfinance.com.tw

公司治理已成為資本市場與各方利害關係人關注的焦點，良好的公司治理應包含健全的董事會、透明化的財務、企業建立誠信文化與有效內部稽核。建立完善的公司治理制度，有助於降低企業的經營風險，提升企業的競爭力，營造公司和股東的長遠利益。對和潤而言，健全及有效的董事會運作，是永續經營的根基。為了建立良好的公司治理制度，參考台灣證券交易所股份有限公司制定的上市公司治理實務守則之規定，訂定和潤公司治理實務守則，強化及落實公司治理，並因應國際與國內公司治理制度之發展趨勢，定期檢視和更新守則內容，以提升公司治理的成效。和潤以不斷改善的經營理念，期許和潤在公司治理面能落實並持續精進。



1.2.1 董事會

和潤自2018年起，董事選任採取候選人提名制，由股東會依公司法之規定，就董事候選人名單中選任之，任期為三年。董事職責包括建立良好董事會治理制度，監督、任命與指導公司管理階層，強化管理機能，並且負責公司經濟面、社會面及環境面相關整體的營運狀況，致力於利害關係人權益極大化。

和潤訂有「公司治理實務守則」，規範董事會組成應考量多元化。第九屆董事會共有9位董事，包含獨立董事3人。為使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能，和潤訂有「獨立董事之職責範疇規則」，對於獨立董事出席董事會人數及董事會決議事項、職權行使及進修等事項均定有明確規範。使獨立董事有效執行職能。在多元背景方面，共有67%董事具有汽車相關產業實務與經營管理資歷，此外董事中亦具有金融、環境、廣告業、會計專業等，足見董事會組成之多元。關於董事會成員詳細的背景資料，請參閱公司2020年度年報，可於下列網站下載：<https://www.hfcfinance.com.tw/HFCIPO/zh-TW/Investor/ShareholderInfo>

2019年共計召開9次董事會，全體董事平均親自出席率達94%，董事積極參與會議並充分進行討論，且對於會議討論事項與其自身或其代表之法人有利害關係致有害於公司利益之虞者，均依「董事會議事辦法」，秉持自律精神，自行迴避未參與討論及表決。董事會重要決議揭露於官網（<https://www.hfcfinance.com.tw/HFCIPO/zh-TW/Company/Resolution>），以達資訊揭露透明。

為提升董事會效能，和潤訂有「董事會績效評估辦法」，於每年12月底進行當年度之董事會績效評估。董事會績效評估之對象除董事會整體運作情形外，每位董事也需要針對本身進行自評，董事會與董事成員績效評估之衡量面向如下：



董事會績效考核

- 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
- 董事之選任及持續進修
- 內部控制

董事成員績效

- 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
- 內部控制
- 董事之專業及持續進修

衡量指標採用五級距進行評估，使董事會能掌握各面向執行情形。2019年董事會績效評估為「運作良好」。未來並規劃於2021年委任外部專業機構進行董事會績效評估。

和潤重視董事在道德行為及領導上的聲譽。並為董事投保責任保險，且為掌握最新公司治理趨勢及產業脈動，不定期提供董事須注意的法規事項及相關單位舉辦之專業知識進修課程。董事皆依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」每年進行進修。2019年間董事積極參與反洗錢、公司治理與證券法規、區塊鏈等之外部教育訓練課程及研討會，共進修64小時。

1.2.2 審計委員會

為強化董事會職能及公司內部監控機制，協助董事會履行其監督公司在遵循公司法、證券交易法及其他相關法令所賦予職權之有效執行，包括監督公司會計、財務報導、內部控制作業程式等的品質，和潤依「審計委員會組織規程」自2018年起設有審計委員會，全體獨立董事擔任委員，每年至少召開四次會議。2019年間共召開8次會議，委員親自出席率達96%。此外，為評量審計委員會之績效，委員每年須進行自評，評估面向包括：(1)對公司營運之參與程度、(2)功能性委員會職責認知、(3)提升功能性委員會決策品質、(4)功能性委員會組成及成員選任與(5)內部控制。2019年自評結果為「運作良好」。

1.2.3 薪資報酬委員會

為提升公司治理，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。讓企業的薪酬制度更透明公平化，以維護股東的權益。透過結合董事及經理人之個人表現、公司經營績效與未來風險，訂定合理薪資報酬政策，以利公司吸引留住人才，進而提高企業生產力與經營績效，促進永續經營發展。和潤依「薪資報酬委員會組織規程」自2018年起設有薪資報酬委員會，全體獨立董事擔任委員，每年至少召開二次會議。2019年間共召開6次會議，委員親自出席率達89%。此外，為評量薪資報酬委員會之績效，委員每年須進行自評，評估面向包括：(1)對公司營運之參與程度、(2)功能性委員會職責認知、(3)提升功能性委員會決策品質、(4)功能性委員會組成及成員選任與(5)內部控制。2019年自評結果為「運作良好」。

1.2.4 重要資訊即時揭露

和潤自2019年底成為上市公司後，維護企業相關利害關係人的權益、透明化與誠信至關重要，和潤提供多元管道及訊息與利害關係人對話，並以多元透明且即時的方式對外溝通重要資訊，以提升企業與利害關係人之間的連結。公開、透明且即時的財務與非財務資訊，包括財務報表、法說會資訊、官方網站、公司章程與辦法等，均提供中文與英文版本，讓各利害關係人不受語言限制均能及時取得公司資訊。

1.3 誠信經營 (102-16、103-1~103-3)

重大主題	誠信經營
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業誠信經營守則 ● 誠信經營作業程序及行為指南 ● 道德行為準則 ● 防範內線交易之管理作業 ● 員工行為守則
目標	建立誠信經營之企業文化及健全發展
責任與資源	和潤全體人員於從事商業行為之過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益
行動計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 董事和經理人簽署誠信經營守則遵循聲明書 ● 供應商簽署廉潔承諾書
評量機制	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期向董事會報告履行誠信經營情形 ● 董事和經理人全數簽署誠信經營守則遵循聲明書 ● 供應商全數簽署廉潔承諾書
申訴機制	於公司網站及內部網站建立並公告內部獨立檢舉信箱、專線

和潤了解身為企業公民之義務與責任，基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，以建立誠信經營的企業文化與良好的風險控管機制，發展健全且永續的企業經營，因此，特別制定「誠信經營守則」與「誠信經營作業程序及行為指南」，適用董事、經理人與一般員工，明訂公司內具有實質控制能力者於從事商業行為過程中，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。對於董事與經理人更訂有「道德行為準則」，規範防止利益衝突、避免圖私利的機會、保密責任、公平交易、保護並適當使用公司資產等行為。此外，於員工行為守則中，規範遵守內部規範，採行誠實的行為、遵守法令，留意社會道德規範、避免內線交易、合理與誠實的採購交易及贏得顧客信賴的販賣活動等行為，並提供指南供員工遵守。企劃管資部為誠信經營專責單位，辦理誠信經營作業程序及行為指南之修訂、執行、解釋、諮詢服務及通報內容建檔等相關作業，並由稽核室負責監督，定期向董事會報告其執行情形。

為確保未有收賄之情況，和潤與所有供應商簽署廉潔承諾書，約定禁止賄賂行為及供應商應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章、國內外反賄賂法令（包含但不限於我國貪污治罪條例、美國海外反貪污法 The Foreign Corrupt Practices Act、英國反賄賂法 The Bribery Act）或其他國內外商業行為有關法令。如有違反，將不經催告逕行解除或終止與供應商間簽訂之任何契約或訂單。

和潤隨時注意國內外誠信經營相關措施及規範之發展，並不定期向員工進行宣導，將誠信經營理念落實在日常工作執行面。此外，也於公司網站利害關係人專區建立並公告內部獨立檢舉信箱供公司內部及外部人員使用，由稽核室作為受理之專責單位，接獲申訴與後續調查採取保密及嚴謹的態度進行處理，並對檢舉人負絕對保密義務。2019年間並未接獲檢舉申訴。



1.4 風險管理 (102-11、103-1~103-3、307-1、417-2、417-3、419-1)

我們正處於一個世界快速變化的時代，面臨前所未有的挑戰，包括經濟景氣的循環週期、全球貿易的頻繁爭端、創新科技的發展、氣候變遷帶來的影響和人口老化的趨勢等，對於企業的營運均產生重大風險，和潤重視風險管理，長期關注風險趨勢及發展對應策略，由內部各職責單位進行潛在風險辨識、分析風險影響、評估決定對策，並依風險特性與影響層級，予以集中管理與分層執行，以有效掌控風險。

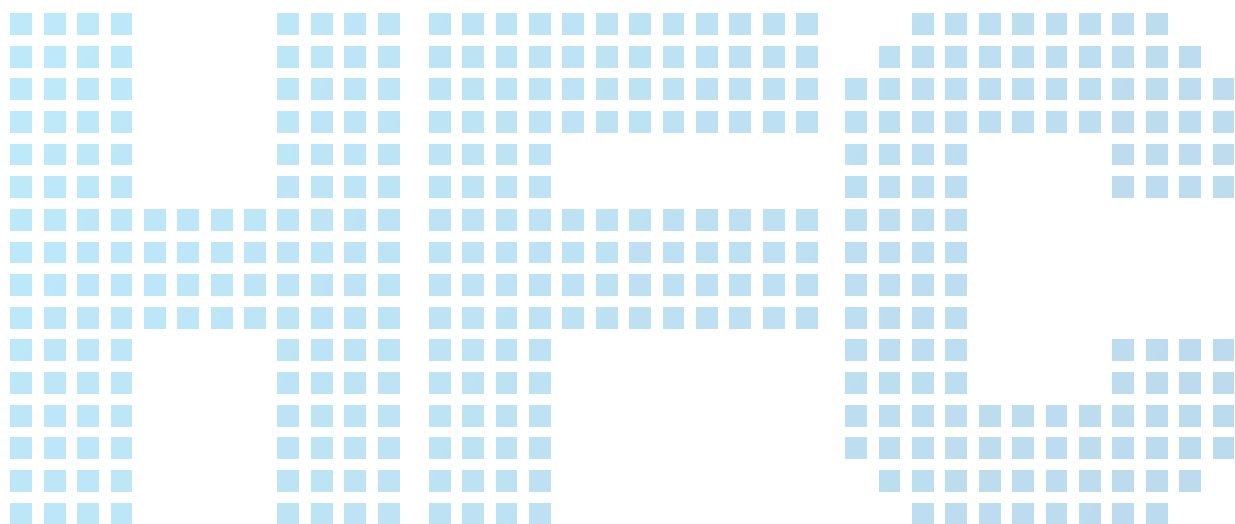
重大風險	風險說明	對應管理措施	負責單位
信用風險	貸款違約，影響公司營運	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂有內部作業辦法 ● 嚴謹的授信審查及批核制度、作業流程，貫徹與落實執行審查政策。 ● 識別、分析、監測、控制資產與市場風險情況，彈性調整授信策略。 ● 建立客戶信用評等統計模型，預測客戶違約風險之機率。 ● 監控公司資產品質狀況與預測及監控發展趨勢，並透過資產品質管理會議與相關部門共同討論因應對策及研商未來可行的授信與催收政策。 ● 定期進行宣導、教育訓練及不定期之授信實務演練，加強公司各單位同仁及審查員風險評估才能。 	信用審查部 風險管理部
法遵風險	未能符合法規，導致公司受罰及助長洗錢，影響公司營運與聲譽	和潤遵循政府法令規範，內部督導各項業務及合約需依法遵行。2019年未有重大違反政府法規之情事。	全體相關部門
環境風險	營運受天然環境或相關環境法規變化而產生影響	推行環境與能源管理系統，包括環境保護、節能減碳、減廢回收等。	企劃管資部
資安風險	未能維護資訊安全，影響公司營運與聲譽	<ul style="list-style-type: none"> ● 為強化資訊安全管理，建立安全及可信賴之資訊作業環境，確保資料、系統、設備及網路安全。 ● 考量相關業務發展及需求，訂有「資訊安全政策」，並依政策所述相關事項訂定「個人資料檔案管理規範」及其他管理規範及建立控制制度。 	企劃管資部

<p>人才風險</p>	<p>人才流失、人才發展規劃未配合營運，影響公司營運與聲譽</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 維持具競爭力之薪資福利 ● 規劃教育訓練，配合和潤需求培育專業人才 ● 訂有各項內部管理規劃，協助員工成長 	<p>企劃管資部</p>
<p>洗錢防制風險</p>	<p>未能符合洗錢防制法規，導致公司受罰及助長洗錢與資恐</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 為有效推動洗錢防制及打擊資恐計劃，特成立「洗錢防制及打擊資恐專責小組」並以副總經理為小組長，下以設備分期部、信用審查部、企劃管資部、風險管理部為專責防制洗錢業務之執行單位。 ● 訂有防制洗錢及打擊資恐計劃-政策與、防制洗錢及打擊資恐管理作業、防制洗錢及打擊資恐計劃-作業程序 ● 依公司之防制洗錢及打擊資恐計劃之政策、管理作業、作業程序與全面性洗錢及資恐風險評估報告以管理及降低已辨識出之風險，並對其中較高風險採取強化控管措施。 	<p>第一道防線： 洗錢防制小組</p> <p>第二道防線： 洗錢防制專責人員</p> <p>第三道防線： 稽核室</p>
<p>市場風險</p>	<p>利率與匯率波動，影響公司營運</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 維持相當比率之固定利率中長期融資，從而避免市場利率波動之風險 ● 執行換匯換利合約之交易，規避向金融機構承作外幣貸款之匯率風險，有效降低未來匯率波動造成之風險。 ● 調整長短期借款結構，確保有足夠資金得以支應營運需要，降低流動性風險。 	<p>財務部</p>
<p>氣候變遷風險</p>	<p>公司未能掌握氣候變遷產生之實體風險與過渡性風險，影響公司營運</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 治理情形：氣候變遷產生之營運影響及相關執行成效均已於2019年董事會報告。 ● 評估氣候變遷產生之風險影響（業務面）：辨識受氣候變遷影響重大之地區，對於該地區採取對應措施，例如易淹水地區調整車輛擔保價值。 ● 評估氣候變遷產生之風險影響（營運面）：執行節能措施，全部照明設備採LED燈，減少溫室氣體排放量。 	<p>企劃管資部 信用審查部</p>



第二章

創新服務信賴



秉持著「顧客為先、專業為本」的經營理念，和潤除了確立「市場第一」的決心外，也將引領業界的理念貫徹到「顧客第一的經營哲學」、「不斷改善的經營理念」、「貫徹到底的經營決心」等期許，務求在瞬息萬變的產業生態中，憑藉核心專業與理念，在市場中維持領先地位。和潤在各個層面均追求最佳效能，就顧客服務方面來說，和潤相當重視所提供的服務，能夠協助每位顧客優化生活品質；就實踐企業社會責任層面而言，和潤致力於投入形塑產業合理秩序與原則，並積極關懷社會與環境。對於未來，和潤企業將秉持永續經營的精神，提供更多元、更優質產品與服務，為各方利害關係人創造價值。

2.1 顧客第一的經營哲學 (103-1~103-3、417-2)

和潤對於自我期盼之一是「顧客第一的經營哲學」，以滿足客戶的需求為行動最高方針，並以作業服務部和車輛分期營業部為重心，自此延伸多元顧客服務計畫與內部營運機制，也因應時代溝通媒介日新月異，設計符合使用者需求的行動計畫，務求能夠提供顧客始終如一的服務。

重大主題	客戶服務與權益
政策與承諾	以人為本，顧客第一 各作業標準程序 客訴處理作業辦法
目標	透過卓越的顧客服務能力滿足每一位顧客的需求
責任與資源	作業服務部 車輛分期營業部
行動計畫	提供多元客戶溝通管道 提升客戶溝通效率
評量機制	定期檢視客訴件數與結案天數，並執行異常追蹤

能夠擁有可以操之在己、符合需求的專屬車輛或設備，不僅是許多家庭的夢想，也是創業家及相關業者的渴望。和潤以協助每一位客戶實踐夢想為目標，針對每個客戶的基本資料、財務狀況及風險承受度等，進行資料蒐集與盤點，並於綜合評估後，為客戶提出最適合的方案及建議。除了聆聽客戶需求以提供最適化服務，對於每位客戶，和潤也秉持以下原則進行交易，希望能在客戶圓夢的過程中成為一股助力：



● 公平誠信：

和潤秉持著公平誠信的原則對待每一個客戶，於和潤企業網站公開詳盡產品資訊包含針對各類車款所設計的融資借貸與企業融資租賃等項目，以及可能風險，讓產品提供業者與消費者取得同樣公開透明的資訊，讓顧客更能清楚據以評估需求。



● 告知與揭露：

在進行對保作業時，和潤要求負責顧客服務的業務，需要詳細解說所有牽涉文件的目的與內容。就連在契約中，提及客戶權益的段落文字，都會使用粗體和紅字標記，讓簽訂契約的顧客能夠清楚明白應盡的責任條款，減少誤會與糾紛。



● 酬金與業績平衡：

在業績掛帥的環境中，為了避免業務同仁為求業績達標，進行不當推銷，進而損害顧客權益，和潤於規畫業務獎金發放制度時，特別設計訂定負向指標來解決此類爭議。即當督導業務者發現業務同仁所服務的案件品質堪慮時，一旦登記在案，日後該業務同仁所負責的案件都會從嚴評核。此外，如果發生壞帳時，督導業務同仁亦會調整該業務同仁的獎金額度。透過這些機制，和潤希望鼓勵每位業務都要能致力於為每個客戶提出切合其需求、量身訂製的服務，除了能夠保障客戶的權益，也能確保公司資產品質能夠妥善運用。



● 申訴保障：

在業務與顧客訂定契約時，除了雙方權益義務約定之外，和潤也會明確告知顧客申訴管道。在和潤的官網，設有客戶服務專區以及客戶申訴專線，另於LINE官方帳號也提供相關諮詢服務。確保客戶能在發現問題的當下，在第一時間有順暢且有效的管道向和潤反映其需求。對於客戶申訴的問題，和潤也有訂定相關作業辦法以及管理績效指標，確保能及時聆聽客戶的訴求、回應客戶申訴，解決問題。



● 業務人員專業性：

由於和潤所規畫及推出的產品諸如購車分期、原車融資、企業設備融資等多元業務與金融業高度複雜的服務及產品有一定相似度，為了讓業務同仁具備服務顧客的專業知識，和潤定期規劃專業知識訓練、核心職能訓練、以及在職職能訓練等多元課程，滿足不同部門以及工作屬性的同仁，例如業務人員、信用徵審、電銷人員、客服人員、等訓練需求，使同仁具備專業知識，能在第一時間提供客戶合適資訊，供客戶決策。

便利貼心的客戶服務

「簡單的留給顧客，把複雜的留給公司」是和潤對客戶的承諾，我們整合客戶的各式需求，提供一站式的解決方案，包含為客戶整合業界最多元的繳費方式、提供透明即時資訊查詢以及應客戶需求異動資料的管道，省去客戶臨櫃辦理、往返奔波。

<p>業界最多元的繳費方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自動櫃員機(ATM) 自動扣款：運用遍布全台的自動櫃員機，讓客戶可以簡單前往ATM繳款。 ● 臨櫃繳款：可持繳款單至各地郵局及第一銀行或中國信託銀行繳款。 ● 便利商店/超市等五大通路代收繳款：和潤與7-11、FamilyMart 全家便利商店、Hi-Life 萊爾富、OK 超商、美廉社等五大消費者通路合作，讓消費者可以選擇在便捷的通路繳納二萬元以下款項。 ● 和潤輕鬆付APP：可直接使用超商繳款條碼、郵局繳款資訊、網路銀行/ATM轉帳資訊。 ● 和潤官方LINE帳號:加入官方帳號，即可取得電子繳款條碼，手機即是繳款單。 ● 自動扣帳服務(ACH)：可申請常用銀行帳戶自動按月扣款繳納期付款。
<p>即時資訊查詢</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 官網問題小百科：和潤針對繳款、自動扣款、資料異動以及中途結清等較常收到諮詢的問題，整理簡單明瞭的資訊，讓客戶得以迅速透過官網既有資訊明白服務內容以及和潤所能協助的事項，讓客服人員能更有效率的處理顧客詢問。 ● 官網客戶專區登錄與和潤輕鬆付APP查詢，方便使用者知道自己的融資貸款狀態。
<p>修改個人資訊</p>	<p>官網專區、LINE官方帳號、與和潤輕鬆付APP：為求能夠提供客戶與時俱進的服務，和潤提供客戶透過APP進行線上資料異動申請的服務，省去臨櫃困擾，並即時掌握客戶情況。</p>

為了維護客戶信用，和潤先以電話或簡訊善意提醒，續後以專人聯繫以避免產生延滯利息，增加客戶負擔。如果遇上延滯繳納狀況，我們亦主動介入了解客戶延繳原因並協助繳款相關問題。若客戶非因惡意慣延，和潤主動提供線上試算服務，更改繳款日以配合受經濟波動影響的客戶需求，如有需要，亦會協助客戶進行專案。自2019年6月起，我們共協助830個案件調整付款，使其回到正常生活軌道。



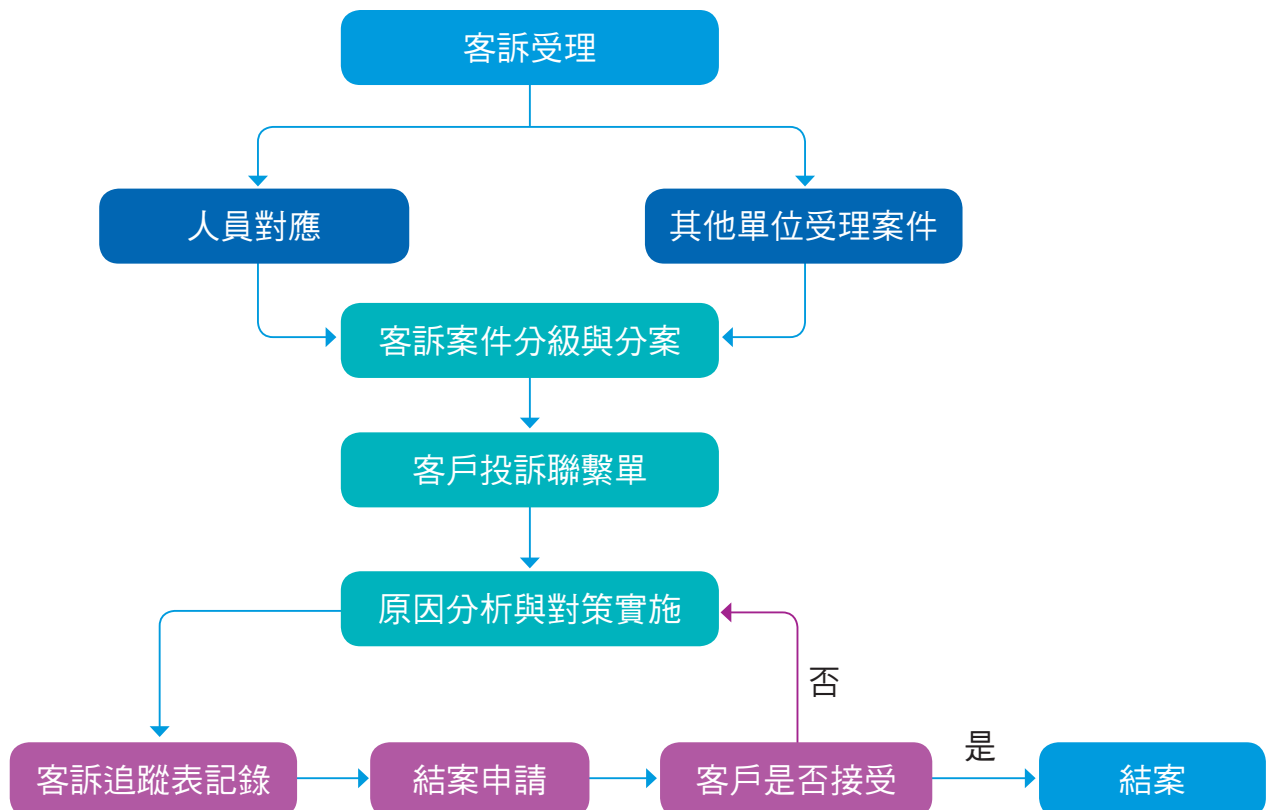
多元的客戶溝通管道

客戶的回饋是和潤成長與進步的關鍵因素，因此我們建立了多元溝通管道，客戶可以選擇合適便利的方式，包括官網客戶服務專區、電話與LINE、即時向我們反應各種問題。

溝通管道	電話	Line文字客服	線上文字客服
圖示/內容	申辦0800-365-365 客服(02)2276-1511 中途結清(02)5599-9955	和潤企業客戶服務 LINE圖示 	

在精進客戶的服務品質上，客戶的來電內容及應對回應我們會錄音存檔，並且每兩週安排一次客服人員知識分享，討論常見應答問題及針對各式情境進行模擬應對，提升客服人員的客戶問題解決效率。並且就客服回應內容，訂有考核機制，定期抽核檢視，以確保和潤服務品質。

針對客戶提出的問題，我們訂有客訴處理標準作業程序書，每一筆客戶申訴都有專人與客戶連絡了解問題詳情，站在客戶立場回應客戶的期望與請求，而被客訴單位應詳實描述執行作業或服務過程之人、事、時、地、物，以5 Why或其他分析方法找出客戶抱怨主要原因。客訴受理單位須處理完畢後2天內提出結案申請，並於3天內去電客戶詢問是否接受和潤之處理與提議。對於客戶申訴，和潤每二週定期檢視未結案件，進行異常追蹤，並覆核平均結案天數；每個月透過向高層主管彙報。和潤定期統計數據進行客訴分析與改善，將客戶具建設性的意見，透過系統化管理轉化為實際優化行動，使我們能精進服務，或研發出更多更符合客戶需求之產品。

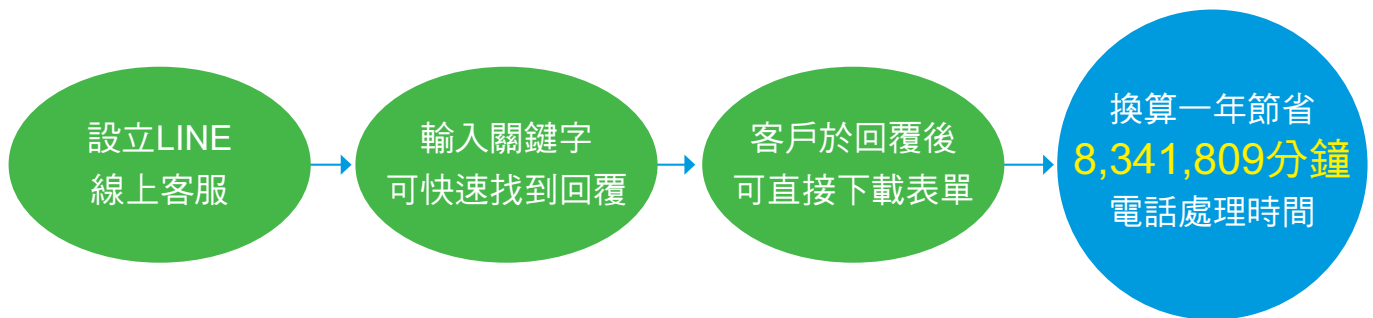


客訴優化作業案例

由於和潤客戶量逐年大幅增加，客戶服務專線時常佔線，而產生客戶抱怨來電等候時間過長，且電話費用需自行負擔等問題。和潤於了解客戶的問題及需求後，思考如何配合數位時代及客戶的行動使用習慣改變，和潤提出以下整合改善方案

1. 配合現代人使用習慣，設立LINE線上客服管道「和潤企業客戶服務」，提供客戶線上第一時間諮詢管道。
2. 分析過去高度詢問的問題，將問題分類，讓客戶使用關鍵字即可快速找到回覆。
3. 將經常使用的文件表單置於LINE線上客服，方便客戶於得到回覆後直接下載。

自2019年9月推出以來短短三個月，已有27%的客戶透過LINE線上客服管道「和潤企業客戶服務」，經統計LINE線上客服管道月均詢問次數達9,453人，其中六成透過自動回應FAQ解決問題，大幅減少過去等待時間過長對客戶產生的不便，以平均一通客戶電話處理時間24.5分鐘，一年340,482來電通數及人次數換算，相當於節省8,341,809分鐘的電話處理時間。



社會關懷

當發生重大社會事件時，例如高雄氣爆與八八風災，和潤身為社會公民的一份子，除了出錢出力外，和潤總是思考如何能結合核心業務，協助台灣社會渡過每次的難關。以近期的新型冠狀肺炎疫情為例，因為疫情重創交通業與觀光業，計程車運量下降，使得計程車業者首當其衝，生計大受影響。此外，也有許多客戶因服務行業（例如醫療相關業者）或因旅遊及接觸史需進行區家隔離，不便繳款或家計受到影響。和潤在2020年2月時內部即展開討論，支持政府紓困計劃，擬定「新冠病毒肺炎車貸紓困辦法」。當客戶提出需求及相關證明，配合個案繳款狀況及相關證明，我們均給予適度展延，最長可以展延六個月，與客戶一同渡過難關。截至2020年5月底，已完成協商展延的案件數為1,079件。





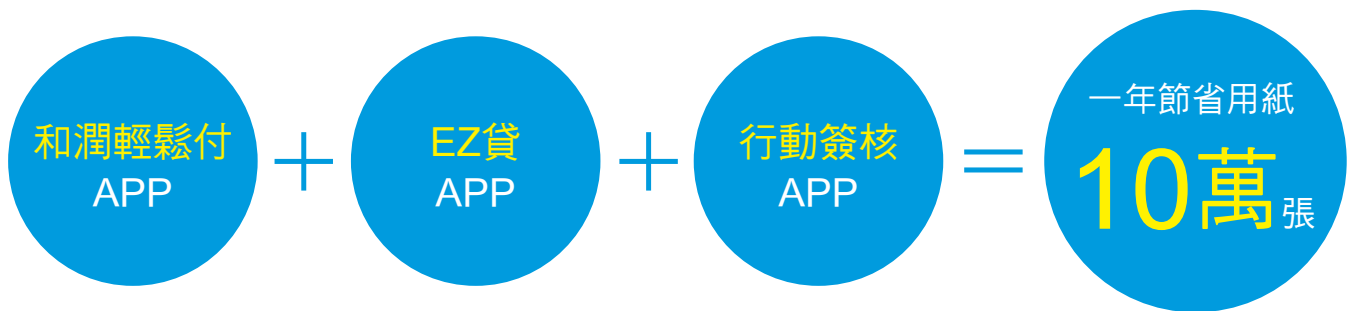
2.2 不斷改善的經營理念

和潤對於自我期盼之二是「不斷改善的經營理念」，持續發現問題，解決問題，透過每天規劃（Plan）、執行（Do）、查核（Check）、行動（Act）四階段去循環，才能持續精進。我們每年均會選定特定主題，進行改善計劃，透過時時與同仁溝通持續改善的重要性，也透過不同的主題，讓和潤能與時俱進。也因我們對自己有這樣的承諾，至2019年底，和潤連續13年通過ISO 9001品質管理系統認證。

2.2.1 生活數位化

鑒於目前智慧型終端裝置普及，人手一機讓行動業務更為簡便。為了讓服務更貼近顧客的生活及使用習慣，和潤於2020年3月推行「和潤輕鬆付」APP，提供客戶最即時的資訊及最便利的服務，客戶可以透過手機得到和潤最新活動資訊與進行資料異動申請，更整合貸款與繳款服務，從查詢到繳款均可以透過手機完成，同時減少紙張及能源的耗損，和潤希望透過「和潤輕鬆付」APP讓客戶的生活更便利，簡化繁瑣的申請受理及審核程序，落實「簡單的留給客戶，複雜留給公司」的承諾。

在內部作業面，和潤運用「EZ貸」與「行動簽核」APP，整合業務單位與公司內勤同仁作業，透過拍照上傳文件，減少紙本作業往返時間，同仁可以隨時完成申請。而內勤同仁亦可運用電子作業流程，讓作業進度透明化，同仁掌握業務進度及審核結果，減少內部溝通時間，提升作業效率，同時同仁可以將節省下來的時間提供客戶更優質的服務。和潤運用「EZ貸」與「行動簽核」，落實無紙化及和潤的環保永續理念，一年約節省10萬張紙。未來我們持續追蹤時代脈動，不斷改善我們的作業流程。

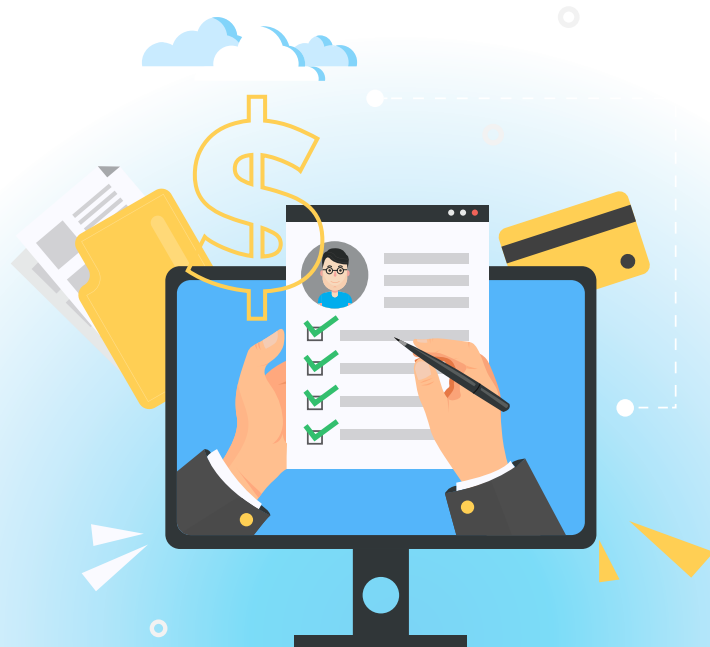


2.2.2 信用評分卡專案

對於和潤而言，在協助客戶圓夢的同時，也要做好風險把關，保障股東權益。在政策面，和潤訂有風險管理政策，具體管理風險曝險部位；在人員面，我們透過教育訓練使徵信審查同仁了解風險管理政策及實務運作，進而完成嚴謹的審核作業。但隨著和潤近年業務大幅成長，人工作業流程無法順利在短期間內審核大量案件數量，影響公司營運。此外，人工審核經驗難以量化與傳承，對於承作案件的品質無法量化管理與追蹤分析。若不思考如何突破人工作業限制，短期可能對公司營運帶來負面影響，亦影響公司長期聲譽。

考量上述人工作業限制及可能影響，和潤思考如何運用科技改善現行作業。我們於2017年中邀請美國豐田財務公司，協助開發信用評分卡專案。透過使用SAS工具及採用羅吉斯迴歸(Logistic Regression)建置評分模型，此信用評分卡模型於2018年上線供徵信審查同仁參考。導入信用評分卡專案後，運用科學化數據配合管理手法，除了縮短作業時間，更達成數據分析、風險管理與公司資產品質優化的效益，將過往依賴人工經驗的轉為分析量化結果和作為未來決策依據，經過二年的運作後，我們統計分析近二年承作的客群質量越發穩定及優質，顯見信用評分卡專案為和潤創造的價值。

信用評分卡創造的價值	
1	對申請人進行量化評估，可預測未來違約之機率
2	評分結果可廣泛運用於資產結構分析
3	信用評分為基礎，分析不同產品別、不同業務別及不同申貸條件之獲利狀況，助於剖析公司利益結構
4	產出淨資產成長數值，以觀測長期資產正成長或負成長趨勢
5	累計資訊為未來大數據資料庫





2.3 貫徹到底的經營決心

和潤對於自我期盼之三是「貫徹到底的經營決心」，一旦確定目標，我們有堅強的意志，將其貫徹到底。對於個人資訊保護及和潤整體資訊安全這二個重要的經營課題，和潤抱持著貫徹到底的決心與信念，落實於日常營運並持續追求進步。

2.3.1 個人資料保護 (103-1~103-3、418-1)

重大主題	個資保護
政策與承諾	個人資料檔案安全管理規範 個人資料蒐集、處理及利用管理規範 個人資料檔案委託管理作業規範
目標	個人資料保護
責任與資源	企劃管資部擔任專責部門
行動計畫	線上教育訓練
評量機制	2019年763人次完成個資課程

近年來各國紛紛制訂或加強個人資料法規，顯見個人資訊保護在現今社會中的重要性。在和潤的業務中，涉及大量客戶個人資訊，因此我們投入資源與人力，保護客戶與同仁的個人資訊。在和潤的努力下，2019年未有違法個資法和洩漏客戶資訊的事件。

為展現高度重視個人資料安全的堅持與承諾，由企劃管資部擔任專責部門，規劃整體個人資訊保護計劃。和潤訂有「個人資料檔案安全管理規範」、「個人資料蒐集、處理及利用管理規範」與「個人資料檔案委託管理作業規範」，明確制定個人資料之授權、使用、儲存、管理及銷毀等應遵循之保護程序與實體安全管控。

● 提升個資保護意識

於同仁到職時，必須簽署個資保密聲明，透過簽署個資保密聲明，讓同仁第一時間了解和潤對於個資的重視。每位同仁每年均有個人資料保護的必修課程，透過每年的課程提升同仁的個資保護意識。如有同仁未完成，將列入年度績效考核。2019年我們規劃的課程內容包括立法沿革及目的，個人資料之定義、個人資料蒐集、處理與利用及安全維護措施等，亦設有課後練習，確保同仁教育訓練成效，2019年計有763人次完成課程。此外，和潤對於個人資料檔案，由各部門指派專門人員管理，每年定期檢討，是否有新增的個資項目需要調整或採取相關措施。

● 個人資料保護內部管理機制

在內部作業上，和潤透過設計預防式作業以限制可能的個資破口，例如權限管理；內部使用資料時，無法撈取個人資料；個人資料原則上禁止存放於可攜式資訊設備，例如筆記型電腦、可攜式硬碟，僅在加密的情形下可使用等機制。事後則透過內部稽核以確保同仁均依相關作業辦法處理個人資料。

● 委外廠商管理

和潤有部份業務委託外部個人資訊處理廠商執行。在合作之前，和潤審慎評估其資訊處理能力及其服務實績。確保其了解和潤的個資保護規範，並與其溝通資料存取方式及安全要求。於委外服務終止或結束時，委外廠商應依合約內容管理之個人資料檔案相關文件，並應交還所有在服務期間使用或保管之資訊資產，和潤負責人員移除其相關存取權限。目前合作的委外資訊廠商均取得ISO 27001資訊安全認證，未來和潤將持續要求委外廠商業務執行品質。

2.3.2 資訊安全

隨著數位時代的來臨，新型態網路攻擊日新月異，每年由世界經濟論壇所發布之全球風險報告中指出，網路攻擊已連續三年蟬聯發生機率與衝擊前十名的議題，且網路攻擊的衝擊程度於2020報告中較2019年報告調查提升。此研究成果顯現了企業所面臨的高科技風險及資訊安全的重要性。

和潤因應資訊安全，由企劃管資部為主要權責單位，規劃和潤資訊安全工程，並訂有資訊安全管理辦法政策與電腦化資訊系統控制作業，以確保資訊的機密性、完整性與可用性，保護公司資訊資產免遭不當使用、洩露等情事，確保資訊蒐集、處理、傳送、儲存流通之安全。應遵循之保護程序與實體安全管控。

1. 提升資安意識

3. 內部資訊安全查核

2. 定期檢視資安弱點

4. 第三方查核強化資安作業





提升資安意識

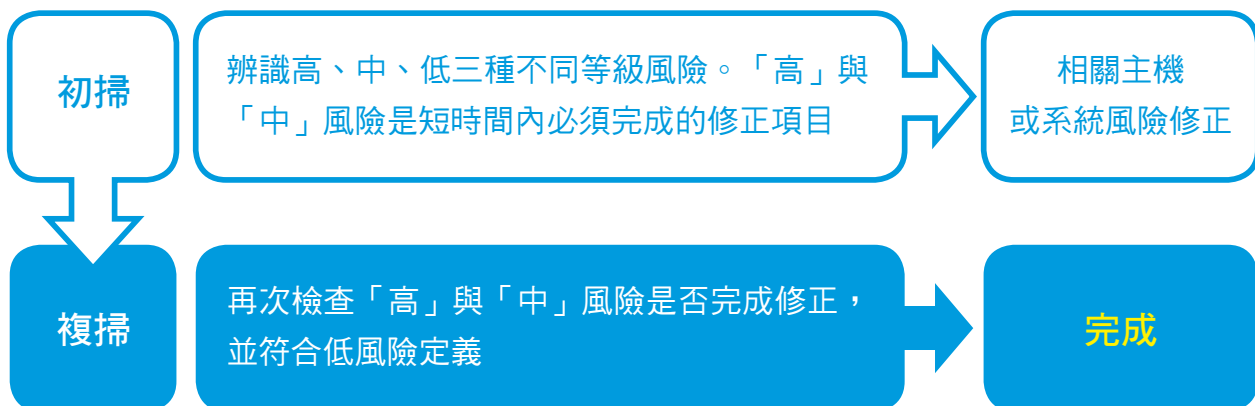
和潤透過定期課程與不定時測試，強化同仁資安意識。在定期課程的規劃上，每位同仁每年須完成智慧財產權課程以及資訊安全課程，和潤採用線上課程，讓同仁可自行規劃完成的時間點。智慧財產權課程內容主要包括著作權定義、合法使用軟體及盜版軟體行為的法律責任等。資訊安全課程內容主要包括資訊安全、資訊安全基本概念、常見資安漏洞、公司資安防護措施及常見電腦病毒簡介等。

課程	智慧財產權	資訊安全
2019年完訓人次	761人	788人

在不定時測試的規劃上，為了提高同仁對陌生郵件警覺性，避免同仁開啟惡意電子郵件，導致電腦遭惡意植入木馬，或成為駭客攻擊的對象，造成企業資訊遺失、營運中斷等風險。和潤委由專業廠商不定時發送不同類別釣魚信件，例如生活、社交、科技等，藉由不事前提醒，統計員工開啟釣魚郵件的情形。在測試後針對違反情形較高的部門進行再次宣導，並加強後續提醒與同仁再教育。

定期檢視資安弱點

公司的對外官方網站是遭受網路攻擊的主要方式之一，為了強化官方網站的資安強度，和潤委託專業資訊服務商，依當年度國際資安單位或原始採購設備商提供的相關系統弱點清單，針對公司對外官方網站進行弱點掃描。2019年完成弱點掃描後，和潤對外官方網站已無重大風險，大幅降低被異常駭入或被植入木馬程式等可能性。



內部資訊安全查核

為了確保資訊安全作業運作正常，和潤分為每月與每年定期執行內部查核，由企劃管資部資訊單位發動，全公司配合查核。每個月資訊單位排定輪值表針對系統重要機制與需求上線後查核，前者確保重要機制是否正常運作，後者確保新需求上線後，是否系統開發功能有符合需求規劃內容。每年執行資訊安全稽核，針對當年度情形，規劃不同查核主題。由同仁先自行完成自我檢核，資訊單位再指派專員至各點抽查，稽核後統計各部門缺失比例，並撰寫該年度資訊安全稽核報告及相關改善措施。

2019年度資訊安全稽核重點

1. 資料保密

2. 防範非法入侵

3. 防毒防駭

4. 教育宣導

5. 遵守智慧財產



第三方查核強化資安作業

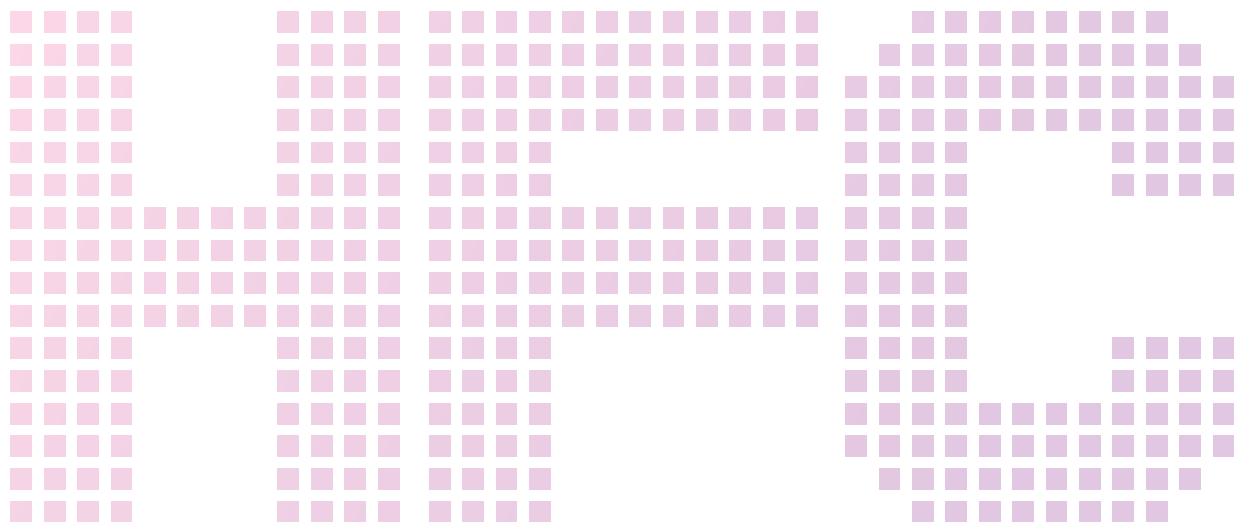
每年度和潤均檢視公司標準作業流程中資訊單位有關作業程序，與ISO標準作業一致，同步確認流程是否符合現況。此外，2019年間委由專業會計師，透過訪談資訊部門主管，了解資訊單位組織架構及職責釐清。並進行以下查核。2019年經外部查核未發現重大影響財務報導資安缺失。

1. 抽查作業流程，確保資料異動或資料撈取，均依程序經過適當核准。
2. 稽核相關軟硬體維護計畫是否有落實執行
3. 系統權限是否適當



第三章

員工照護



3.1 員工薪酬與福利

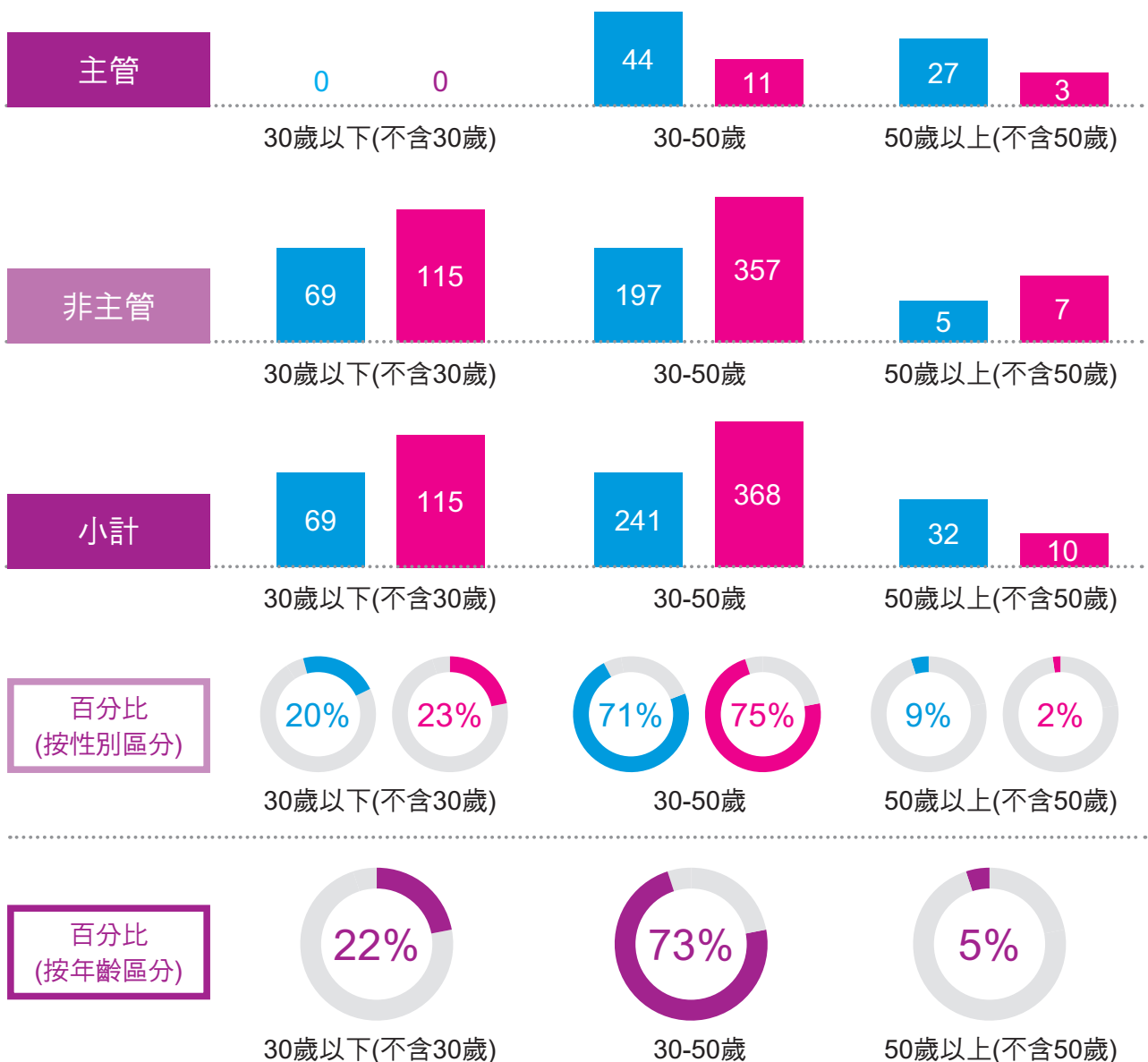
3.1.1 聘僱優秀人才 (102-8、401-1、405-1)

和潤用心打造幸福職場，透過健全的人力資源政策，提供員工完善且安心的就業環境，因為和潤深信，唯有幸福的員工，才能提供令客戶滿意的服務，進而創造良好的營運績效，讓企業永續成長。和潤為員工打造安心的就業環境，同時建構完善的培育制度與暢通的溝通管道，並提供具競爭力的薪酬福利，兼顧徵才及育才，具體落實對員工的照顧與關懷。截至2019年底，和潤員工總數為835人，以性別分，男性員工為342人，女性員工為493人，以職務類別區分，主管級員工為85人，一般員工則為750人。

註：本章內文及表格所提及之統計數據均截至2019年12月31日。

和潤員工依性別、年齡層及職務分類情形

■ 男性 ■ 女性 註：主管為副課長級(含)以上，非主管為領組級(含)以下。

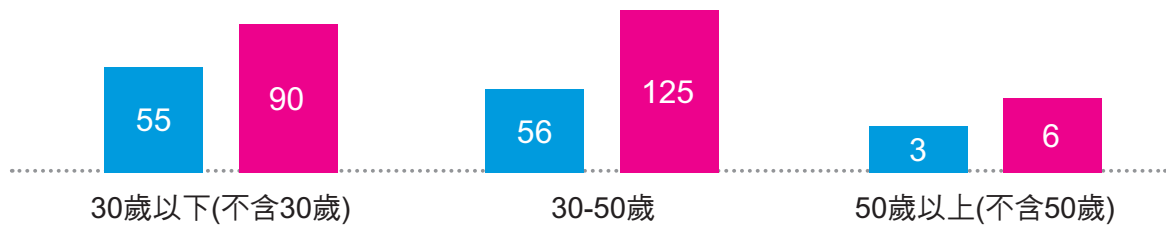




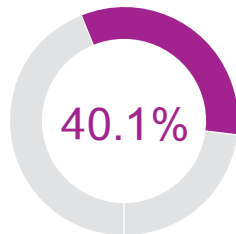
除致力打造友善的工作環境，和潤並透過公開管道，持續招募相關領域的專業人才，提供員工生涯發展機會、促進工作生活平衡，截至2019年底，和潤的新進員工比例為40.12%，惟受市場人才需求轉變等因素影響，員工離職比例為31.26%，但整體而言，和潤的員工人數維持穩定成長。

和潤新進員工總數及比例

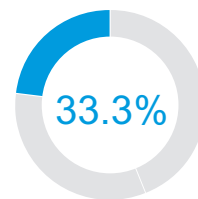
■ 男性 ■ 女性 註：新進比例的計算方式為2019年度新進員工總數除以2019年度員工總數



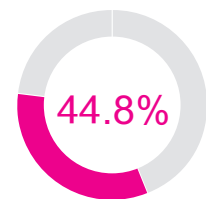
新進員工總計



新進員工比例



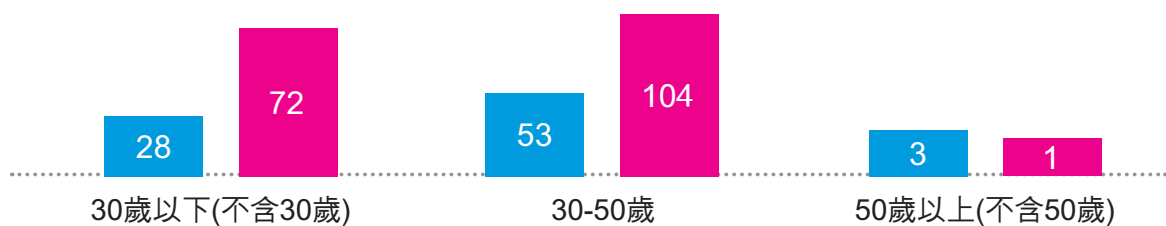
男性員工新進比例



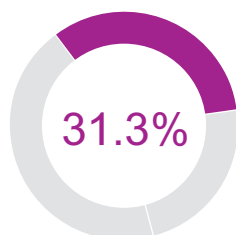
女性員工新進比例

和潤離職員工總數及比例

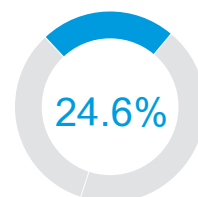
■ 男性 ■ 女性 註：離職比例的計算方式為2019年度離職員工總數除以2019年度員工總數



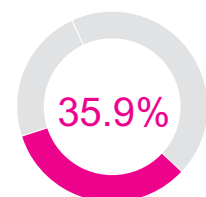
離職員工總計



離職員工比例



男性員工離職比例

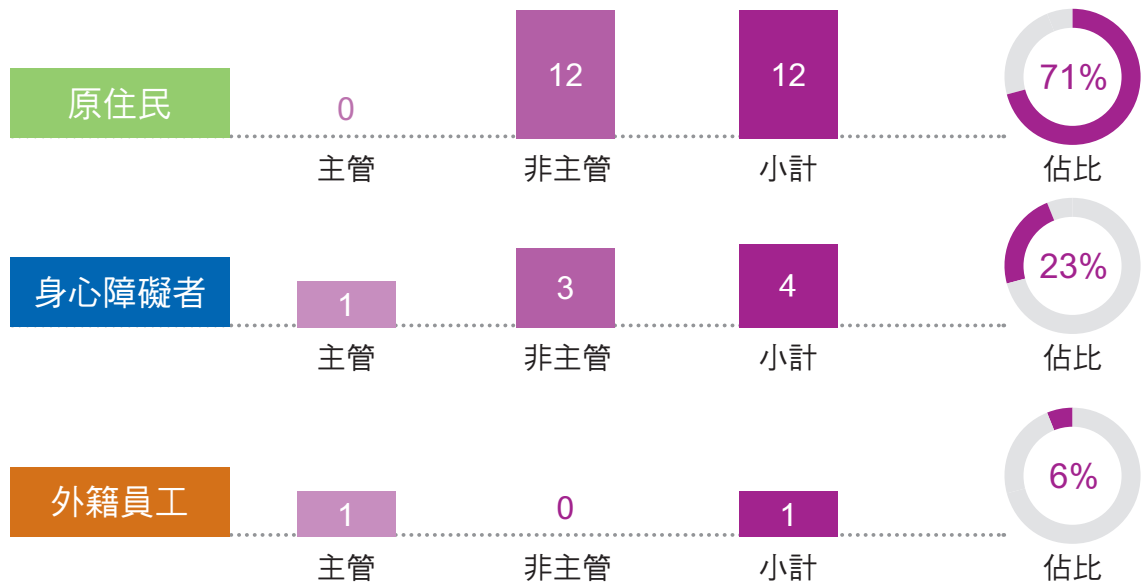


女性員工離職比例

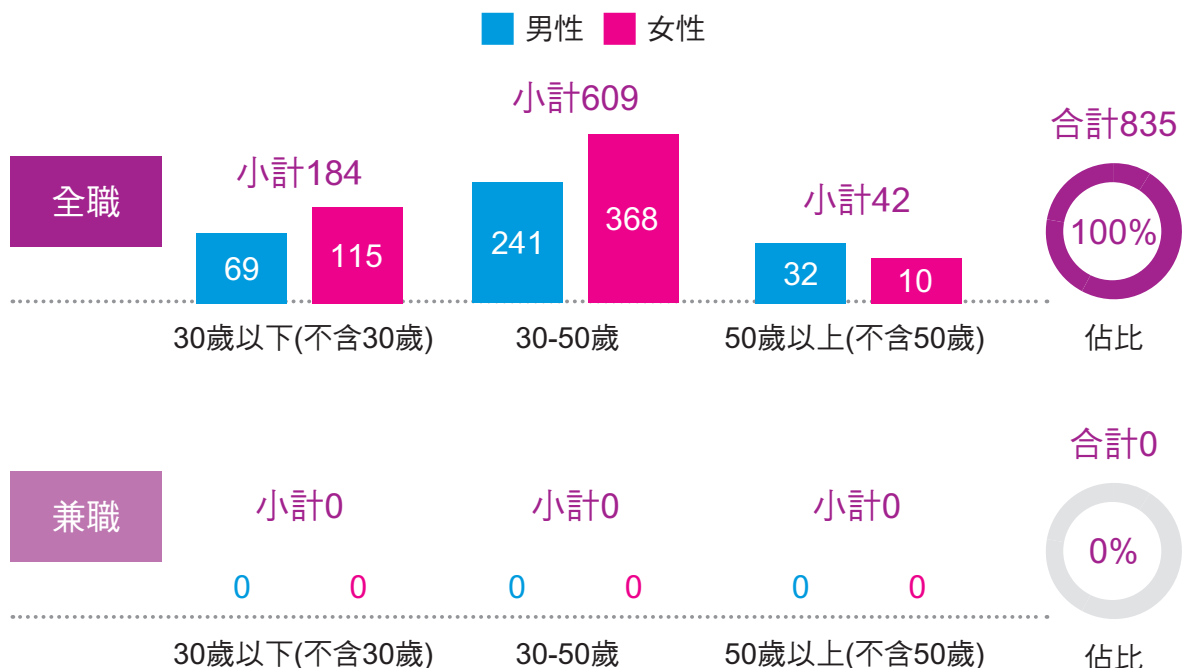
和潤在人才延攬上不遺餘力，在人員聘用上透過公開遴選程序招募員工，不分性別、年齡、婚姻、種族、宗教及籍貫等，均提供平等的工作機會，此外，亦積極落實職場平權，不分男女，充份提供員工性別公平競爭及發展之機會，促進男女平權與支持職場多元化，此外，和潤並進用包括原住民及身心障礙等弱勢團體員工，於致力維護弱勢族群工作者權益，提供其與一般員工無分別的工作機會及薪資福利，截至2019年底，和潤累計雇用原住民員工12人、身心障礙員工人數4人。

和潤員工多元化情況

註：弱勢團體是指具有特定生理、社會、政治、經濟條件或特點的一群人

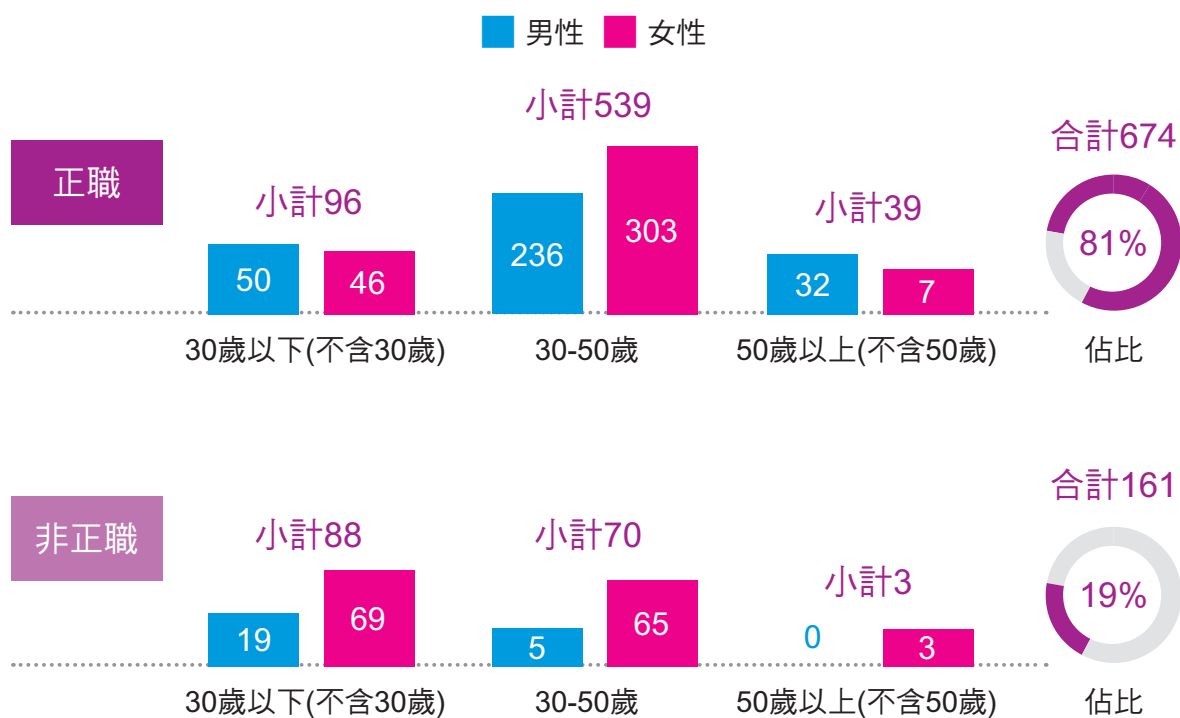


和潤依性別及勞雇類型(全職和兼職)分類的員工總數

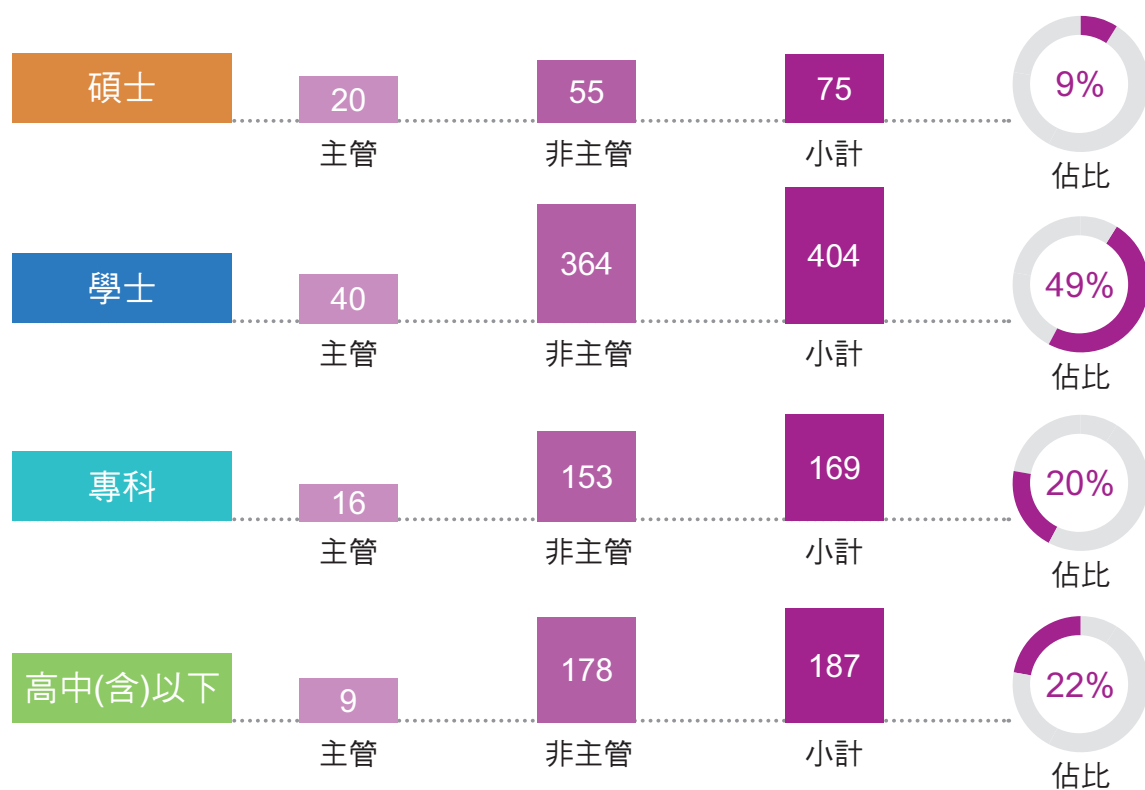




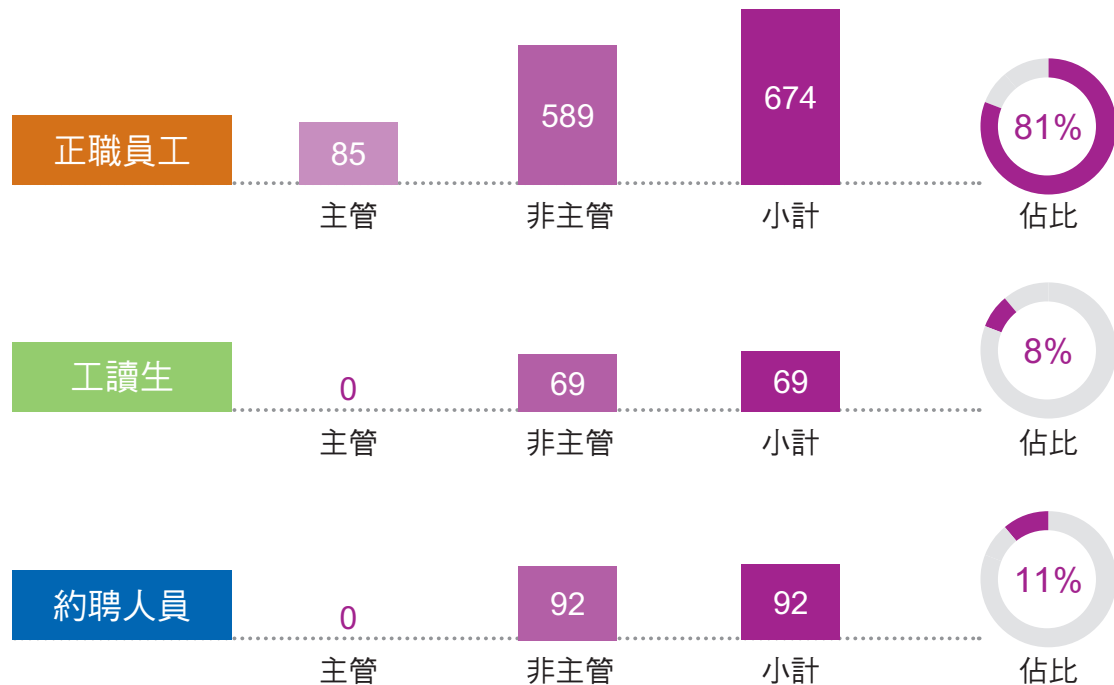
和潤依性別及勞雇合約分類的員工總數



和潤依教育程度分類的員工總數



和潤依雇用類型分類的員工總數



3.1.2 提供公平薪酬 (405-2)

為吸引優秀人才加入及激勵公司員工，和潤提供具市場競爭力的薪資及優於市場水準的年終獎金，並配合績效考核制度及連結經營績效，提供紅利獎金及多元化的獎勵金，平均年薪可達20個月以上，此外，和潤會定期依據市場薪酬調查檢視薪酬架構，確保員工整體薪酬具備市場競爭力，每年更依景氣環境、工作績效訂定不同的調薪幅度，以激勵優秀員工。

根據公開資訊觀測站所揭露的資訊，和潤2019年非擔任主管職務全時員工的「薪資平均數」為977,363元，「薪資中位數」為760,025元，若再細分產業別，根據行政院主計處薪情平臺網提供的比較資訊，和潤薪資平均數在同類型之「支援服務業之受僱員工」中，更勝出高達90%(註)的受僱員工。

至於和潤員工報酬與酬金比率，主管階層之男性員工的報酬高於女性，主因為男性員工年資較高，酬金部分則是男女相當，非主管階層則為女性員工的報酬及酬金均高於男性，顯示和潤提供員工之薪資水準不因性別而有所差異，致力使員工薪資結構兼顧合理性與公平性，以激勵員工提升職能，創造更好績效。

註：根據行政院主計處薪資平台資訊，運用107年綜合所得稅檔、勞工保險檔、勞退月提繳工資檔、全民健康保險檔等公務資料比較。



和潤男女員工報酬與酬金比率

員工類別	報酬比 (男/女)	酬金比 (男/女)
主管	1.10	1.00
非主管	0.97	0.86

註：報酬係指月薪；酬金係指報酬+ 酬勞(獎金)。主管為副課長級(含)以上，非主管為領組級(含)以下。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊



非擔任主管職務之
全時員工人數



非擔任主管職務之
全時員工薪資平均數



非擔任主管職務之
全時員工薪資中位數



說明：非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第920001301號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數之員工。

註：和潤於2019年12月上市，故2018年尚不適用臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法。

3.1.3 提供良好福利 (401-2、401-3)

除了公平薪酬，和潤亦提供在職同仁良好的福利制度，和潤於2008年成立和潤企業股份有限公司職工福利委員會，透過專屬的福委會提供多項員工福利項目，並給予優渥的福利金和福利品，讓員工不僅能樂在工作，同時亦保持工作與生活的平衡，各項福利項目列示如下：



● 保障機制完善

和潤於員工任職第一天起即提供最完善的保險制度，除依法替員工投保勞健保之外，另有團體定期壽險、意外險及旅平險，同步也將員工眷屬納入福委會住院補助、慰問金申請對象，提供員工強力的後盾，安心在和潤任職。



● 合法的退休制度及員工認股

依據「勞動基準法」、「勞工退休金條例」及「勞工退休準備金提撥及管理辦法」規定，訂定和潤員工退休辦法，確保員工退休權益。此外，2019年和潤上市，為增進員工向心力，使員工共同分享經營成果，邀請員工一同成為公司股東，引起員工廣大迴響及認同。



● 提供健檢及旅遊補助

公司致力於營造健康職場環境，每年定期辦理員工健康檢查及提供疾病醫療補助，健檢項目涵蓋一般及特殊健康檢查等，2019年度和潤提供177人員工健檢補助，補助費用為82萬元。此外，和潤每年都會提供員工旅遊補助，而業務人員競賽有達成目標者，和潤還會招待員工及家屬出國旅遊，讓員工在工作繁忙之餘，也能不忘平衡生活及守護最重要的身心健康。



● 各假別申請及提供托嬰優惠

為讓員工安心成家，並適時平衡工作與生活，和潤比照勞基法提供員工各類假期，包含特休假、育嬰假及家庭照顧假，以及女性員工生理假、安胎假、產假、產檢假、男性員工陪產假等。此外，和潤為確保女性員工在懷孕、產後期間之權益，設有集哺乳室，提供員工舒適、安全、放鬆的集哺乳空間，另為使同仁生育後能更安心無虞地工作，和潤也與多家特約托嬰中心簽訂優惠合約，可享註冊費、用品或接送時間之優惠，減輕同仁撫育幼兒的負擔。

2019年和潤員工申請育嬰留職停薪情形

項目	男性	女性	合計
2019年度享有育嬰假的員工總數	28	55	83
2019年度實際使用育嬰假的員工總數	3	30	33



● 外語進修補助

除了提供工作上專業課程外，和潤也鼓勵每位員工積極學習英、日外語提升外語能力，故特別設有完整的外語學習補助辦法，提供多元學習管道及進修補助，培養員工成為國際性人才，而參加考試有達一定門檻者，還可獲得額外獎金。



● 成立社團促進情誼

和潤鼓勵員工成立各式社團，並提供補助，目前公司已成立包括瑜珈社、歌唱社、樂活社、登山社、電影社等共11個社團，此外，為聯繫同仁間的情誼及促進跨部門溝通，和潤也贊助部門活動及聚餐費用，並設置員工休憩室，舒緩員工工作壓力。



● 其他津貼及額外福利項目

和潤福委會定期提供三節禮金及禮品，其中禮品部分會向公益團體採購，另和潤重視員工人生中的每個重要時刻，提供包括生日禮金、結婚賀禮、生育賀禮、喪事奠儀、退休慰勞等，另亦提供助學金、子女教育獎學金、生育及傷病補助...等，也與購物網站合作提供員工獨家的優惠價格。此外，針對有購車需求的員工，提供專屬購車優惠及貸款利率優惠，另也有特約商店折扣，讓員工在食衣住行等各面向都能享有福利。

另外，和潤將時下最熱門的無人商店模式搬進辦公室，直接在公司設置美廉社櫃位，「美廉便利架」提供多品項的飲料及零食，讓員工不用出門就可買到充飢、解饞的小點心，透過行動支付即可輕鬆購買，價格也比便利超商優惠，是讓員工可自由採購、便利結帳的誠實商店。



● 員工滿意度調查

和潤最近一次之員工滿意度調查於2019年實施，調查內容主要是透過「本身工作士氣、本身工作性質、與主管互動、與同事互動、公司環境設備、公司待遇福利、教育訓練、績效評核、公司發展與組織向心力」等九大構面，來聆聽員工意見，並作為和潤未來擬定制度的重要參考依據。

2019年和潤員工滿意度調查的回覆率為98.9%，結果顯示，有95%的員工對整體滿意度感到「很滿意」，整體滿意度達4.5分，相較於2018年的91%及4.33分略為提升，顯示員工普遍認同和潤對於員工照顧的各項福利措施推動，其中最滿意的項目為員工認股，展現正面成效。此外，問卷調查結果和潤將納入結案報告並呈報高階主管，而針對員工於調查中所提供的政策性建議，將由人資部門彙整後提供相關單位參考及改善，針對正面及滿意之意見會予以肯定，負面及不滿意的部分則會評估是否調整，顯示和潤重視並審慎看待員工的心聲。下次的員工滿意度調查預計於2020年實施。

和潤提供多元福利，打造員工幸福職場





3.2 人才發展 (103-1~103-3)

重大主題	人才發展
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> ● 實施訓練施行要點 ● 區域業務專業能力發展培訓輔導項目 ● 職涯輪調發展制度
目標	結合公司願景提供多元化的學習管道及訓練資源，並注重員工持續學習發展，期許同仁能夠樂在工作與公司一起成長。
責任與資源	透過多元教育不斷培訓員工，期以激勵、參與、應用及職能教育等方式提供員工完整教育訓練體系，藉以提高員工工作效率、競爭力和成就感，並制定教育訓練方針增強企業競爭力。
行動計畫	根據專業職能、核心職能及管理職能規劃出各項訓練課程，以教育訓練四大方針GOLF設計學習管道，以實體、線上、自我學習的方式提供豐富且多元的資源。
評量機制	績效考核辦法
申訴機制	和潤HR窗口

3.2.1 完整的訓練資源 (404-2)

秉持著「顧客為先、專業為本」的經營理念，和潤對於人才的培育一直不餘遺力。面臨市場激烈競爭趨勢下，和潤透過多元教育不斷培訓員工，期以激勵、參與、應用及職能教育等方式提供員工完整教育訓練體系，擴展出「GOLF」四大訓練方針，藉以提高員工工作效率、競爭力和成就感。

和潤「GOLF」四大訓練方針

Group Learning 群體學習

透過集體性學習來促使員工間的共同進步，例如部門在職工作訓練(OJT)學習、EMBA讀書會等

On-line Training 線上課程

透過網路進行學習或訓練，例如EZ學習網等

Leverage Learning 自主學習

員工自我產生主動學習的意願與能力，例如和潤E-News、外語(英/日文)補助等

Face to Face Training 面授課程

面對面的實體授課課程，例如業務或共好教育訓練等

和潤結合公司願景提供多元化的學習管道及訓練資源，並注重員工持續學習發展，故訂定「實施訓練施行要點」，規劃完整的訓練發展計畫與職涯發展藍圖。在整個教育訓練核心體系中，和潤提供包括新人通識訓練、專業知識訓練、核心職能訓練、在職工作訓練(OJT)及管理職能訓練等各項訓練課程，期許同仁能夠樂在工作與公司一起成長。

● 新人通識訓練

規劃一系列新進員工「共通性基礎教育訓練課程」線上課程，協助新進員工可以快速認識且融入公司，協助新人對組織以及自身職務有完整的認識。

● 專業知識訓練(OFF-JT)

根據不同工作職務之需求，提供符合專業領域之內外訓實體課程，例如：業務人員、電銷人員、客服人員及徵審人員等，強化同仁專業能力及工作效率。

● 核心職能訓練

設計通識課程以培養專業能力以外的軟實力課程，例如共好訓練，讓員工得以強化職場核心職能，進而提升能力和素質，以及展現良好的績效表現與人際互動關係。

● 在職工作訓練(OJT)

由部門主管及資深員工指導部門同仁和新進同仁，透過互相研討方式，對日常工作、必要知識及技能等進行在職教育，共同強化同仁的工作能力。

● 管理職能訓練

針對領導統御、部屬培訓、組織規劃、專案管理、激勵員工等管理職能，設計一系列相關課程，此外，和潤對於主管培育極其重視，除定期提供書籍雜誌，並每月舉行EMBA讀書會、每年舉行全體主管讀書會，藉由跨部門研討達到相互學習及知識分享成效。除了專業書籍分享，亦提供軟性多元課程，例如Team Building、放鬆心靈瑜珈課等，增加主管間互動並培養健全的身心靈。



教育訓練



主管讀書會



EMBA讀書會



璞玉班

有感於人才是企業持續成長的最重要關鍵之一，和潤預計於2020年特別針對新進同仁、一般同仁、基層主管、中階主管及高階主管等各級人員開設課程，希望透過員工職能及素質的提升，協助員工強化職場競爭力，並促進企業的永續經營，也讓員工與主管皆可瞭解晉升所需職能程度及未來改善方向。以主管階層的培訓為例，和潤特別擬定「業務主管教育訓練二年期專案計畫(璞玉班)」，參訓對象包括車輛分期、通路行銷、設備分期之處長、課長、副(課)處長等主管，針對其進行系統性訓練。

和潤璞玉班開設之目的，係考量業務單位的相關主管應具備管理、領導、溝通、教練等職能，進而規劃一持續性、系統性之二年培訓專案，除了課程採客製化的設計輔導，聘僱的講師亦具熟悉汽車金融產業的專業背景，同時擁有業務與管理之雙經驗，透過課前作業、講授、產品別分組研討、行動計畫發展、回訓檢討、情境模擬等課程內容，以及認證評核影片的觀看，讓相關主管更了解自身需強化與改進之處，此外，璞玉班的課程教材也會被留存，做為未來新任主管的學習工具書。



和潤提供員工多元化的學習管道及訓練資源



教育訓練核心體系圖



教育訓練職級發展職能架構

3.2.2 多元化學習管道及自主學習機會 (404-1)

和潤深信員工是公司珍貴資產，是使公司持續成長動力，員工的持續學習發展，是強化公司競爭力的基石，2019年度和潤員工之教育訓練時數總計6,421小時，平均每位員工受訓時數為7.68小時，除了職場核心職能相關的訓練課程，和潤亦提供多元化的學習管道，勉勵員工能把握機會積極自主學習以提升工作專業，相關學習管道內容如下。

2019年和潤員工訓練時數統計

員工類別	主管	非主管	合計
接受訓練總時數	2,343.1	4,077.9	6,421
員工總數	85	750	835
每名員工接受訓練的平均時數	27.56	5.43	7.68

註：主管為副課長級(含)以上，非主管為領組級(含)以下。

● 豐富的線上課程

和潤提供員工線上學習教育(E-Learning)，透過線上學習平台「和潤EZ學習網」，每季提供一般員工必修及主管必修課程外，另提供多元且豐富選修線上課程，讓同仁學習不受時間、空間之限制，大大提升學習效率。

● 專業的講師團隊

提升人員專業素質是必要也是企業長期努力的工作，和潤積極投入培育員工成為內部種子講師，針對業務內容、產品介紹、成功案例分享等相關資訊進行內部傳授課程，透過與內部資深的員工相互交流討論，甚至設計教材授課以激勵同仁在專業領域上不斷成長，更能有效進行知識管理，塑造組織學習文化進而擔任知識經驗傳承的導師。

● 定期發行內部刊物

和潤定期提供員工多樣化的內部刊物，包括《和潤You & me》季刊、《和潤E-news學院》電子月報，讓員工可定期獲知產業訊息、集團與公司動態、知識分享、社團天地、員工天地及旅遊等相關資訊。

3.2.3 設立績效評核及輪調制度 (404-3)

為鼓勵員工追求卓越的績效表現，並達成意見溝通、工作改善、調薪晉升、培訓發展等目的，和潤設有完整的績效評核制度，並訂定績效考核辦法。和潤全體員工每年均需接受定期績效與職能評核，並訂立明確有效的評核及獎懲制度，評核內容會依各階層人才設定關鍵行為及指標，透過績效與職能評核，可協助和潤找到潛力及適任之人才，也讓員工能更投入工作。此外，在和潤擁有完善職涯輪調發展制度，可藉由輪調機制，讓員工可以透過職位間的轉換更深入公司運作，以成為「通才」作為職涯目標。



3.3 職場安全與健康

3.3.1 職災預防與演練 (403-1、403-2)

秉持著安全第一之原則，和潤致力提供安全的工作環境，規劃執行相關安全防護措施，以建構安全可靠的作業環境。和潤於各營運據點設置職安業務主管，共計16位，協助評估及監督環境安全，另亦訂有職業健康安全管理守則，以提供安全、健康、舒適的工作環境為目標，也於辦公室建置消防設施、配置急救箱，讓員工們可以無後顧之憂地安心工作。

和潤定期安排職安人員定期回訓，每年皆定期實施工作場所消毒、並配合大樓消防演練、地震演練，以維護同仁作業安全，更積極宣導與教育員工，一旦發生職業災害便應立即停止作業、進行救助。

在嚴格落實職場安全及有效管理下，近年來和潤並無重大的安全意外事項發生。和潤依法訂定公傷假，協助員工申請勞保及團保的相關補助，在事故發生最短時間內提供員工所需協助，2019年和潤員工申請的公傷假時數累計為209.5小時。

2019年和潤員工公傷假情形

假別	所有員工時數		
	男性	女性	合計
病假	1,285.0	6,549.5	7,834.5
生理假	-	744.0	744.0
安胎假	-	527.5	527.5
公傷假	-	209.5	209.5
時數總計	1,285.0	8,030.5	9,315.5
缺勤日數換算	160.6	1,003.8	1,164.4
總計工作日數	85,158	122,757	207,915
缺勤率	-	0.01	0.01

註：缺勤日數換算以1天正常上班時數8小時計算。

總計工作日數係指資料時間當月，勞工及非屬受僱勞工之其它工作者之實際工作日數之總和，亦即每日出工人數不論工作時間之長短均以一工作天計算。

*缺勤率= 總缺勤天數（公傷假、病假、生理假）/總計工作日數。

3.3.2 打造健康安全職場

和潤關懷同仁健康，持續推動員工年度健康檢查，除了優於法令的體檢時間安排，體檢項目也針對職務提供客製化項目，讓員工可以針對自己需求選擇，若有異常及須追蹤項目，也立即請專業醫療機構提供諮詢服務。

和潤並與關係企業合作辦理講座活動，共同邀請專業的講師給員工們更多建議，也試辦減重活動邀請有興趣的員工參加，朝更健康的職場生活邁進，此外，也定期舉辦主管健康聚會及集團運動比賽，例如騎腳踏車活動及熱血壘球賽等，並鼓勵員工成立各式促進健康的社團活動，讓員工有多元的紓壓管道，在在顯示和潤對於維護員工的身心健康不遺餘力。

3.4 員工權益與人權

3.4.1 維護員工權益 (406-1)

和潤為積極維護員工權益，特訂定「和潤企業員工行為準則」，除了盡全力遵守勞動相關法令及精神，並鼓勵支持員工的個人成長努力，以提供平等的僱用機會及維持公平、穩定的工作條件，為員工打造安全、和諧的工作環境，絕不允許有任何侵害或歧視員工權益之情事發生。此外，為促進勞資和諧、傾聽員工心聲，並保障員工權利及確保溝通無礙，和潤設有「員工意見信箱」，每三個月至少召開一次勞資會議，鼓勵員工提出相關建議方案，打造開放溝通的工作環境。

此外，為打造性別平等與相互尊重的工作環境，和潤持續透過內部網站及公布欄宣導性騷擾防治議題，同時設立性騷擾申訴及調查機制，強調禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇等行為，讓員工時時刻刻都能了解性別平權及弱勢族群關懷等議題的重要性，透過積極宣導及適時教育，2019 年和潤並無任何性騷擾或歧視申訴案件。

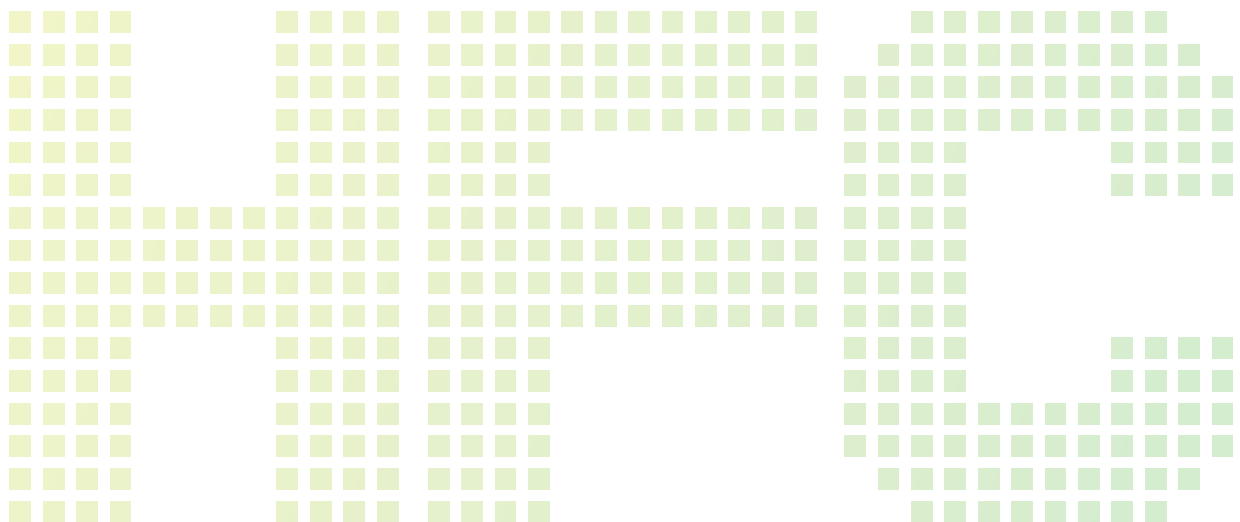
3.4.2 制定人權規範 (412-2)

和潤恪守勞動相關法令，秉持公平、包容、尊重的原則對待員工，打造零歧視與零騷擾的工作環境，為善盡企業社會責任、致力於維護員工基本人權，和潤依循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞工公約》等國際人權規範，從維護職場人權、落實職場多元包容性、提供健康安全職場、尊重結社自由、促進勞資和諧、隱私保護及人權政策宣導等多個重點面向，制定並實施「人權政策」，使和潤所有員工均能獲得公平且有尊嚴的對待。



第四章

永續環境



4.1 支持綠色生活 (102-12)

根據聯合國環境規劃署（UNEP）報告，二氧化碳排放量過去十年間平均每年增長1.5%，聯合國亦警告各國必須在未來十年內積極減少溫室氣體排放量，避免氣候危機。根據世界氣象組織（World Meteorological Organization）統計，2019年7月的全球溫度已破2016年同期溫度的記錄，是有史以來最熱的月份；2019年底的澳洲森林野火也印證了氣候變遷的情況。2020年世界經濟論壇亦發布之全球風險報告研究顯示，未來十年最可能發生的前兩大風險分別為極端氣候及調適氣候變遷失敗。由此可知，氣候變遷和永續發展是我們目前面臨的重要挑戰與責任。

和潤身為企業公民的一份子，致力於為環境盡一份心力，我們呼應聯合國永續發展目標SDGs 7可負擔與潔淨能源及SDGs 13氣候行動，並配合政府空氣污染防治法的推行，由內至外地推動並落實綠色生活，以期減輕環境的負擔。

此外，和潤亦響應及支持政府綠能政策，除積極推動環保車以達節能減碳的效果外，也積極推動綠色能源，為能源永續發展努力，另外，我們也提供太陽能光電設備供應商一條龍之完整租賃或分期金融服務，促進計畫之推動，一起為地球和台灣的永續環境而努力。2019年和潤針對環保車輛共核貸1,745,561,000元。而綠色能源的部分，截至2019年，和潤總共核貸太陽能產業金額達434,850,000元。

2019年和潤環保車輛核貸

類別	2019年貸款數量	2019貸款金額(元)
營業類環保車	22	17,620,000
其他環保車	2,596	1,727,441,000
小計	2,619	1,745,561,000



4.2 營運環境管理

和潤所有營業據點之辦公環境均依公共安全建築法規、消防法規、同時配合大樓管理委員會做維護工作，此外，和潤更進一步推動環境友善之行動，與員工一起建立節能、節約及資源回收的好習慣，並將此觀念深植於員工日常生活中。我們制定「5S執行規範」，透過Seiri整理、Seiton整頓、Seiso清掃、Seiketsu清潔、Shitsuke教養的五種面向運動，促進員工落實綠色生活。

另外，我們也依據責任區劃分，進行推動營運環境管理之情況，且召開5S活動會議，針對執行狀況進行討論與改善，以期達到友善環境及綠色生活之效益。

和潤落實各環境面向資源的使用及管理，以能源與溫室氣體管理、水資源管理、廢棄物管理方面著手，以期提升各項資源之利用效率並減少對環境之衝擊，為永續環境盡一份心力。



能源與溫室氣體管理 (302-1、302-4、305-1、305-2)

和潤全台營業據點能源耗用以外購電力為主，為推動營運據點節能效益，我們積極向各營運據點之員工宣導下班實行「三關：關電腦、關電燈、關冷氣」之檢查，於辦公室空調溫度設定26度，並於2019年全台十個營業據點汰換1,017盞省電燈具，也清楚標示辦公燈區位置，並向員工們定期宣導，避免過度開設不需使用燈區的區域，以養成全員節約能源之習慣，進而減輕對環境所造成的影響。2019年相較2018年節電量達108,607.6度，節省之能源消耗量為390,987.36百萬焦耳，等同於減少57,887.85公斤的碳排放。

減少能源消耗



汰換辦公區為
省電燈具

2019年節電量
108,607度

節省之能源消耗量
390,987百萬焦耳

減少碳排放
57,887公斤

能源熱值係數資料來源為溫室氣體排放係數管理表6.0.4版，電 3.6×10^6 J/度。
排放係數依能源局107年度電力排碳係數0.533公斤CO_{2e}/度計算
電力換算能源消耗量：1度電=3.6百萬焦耳。

營業據點汰換為省電燈具



更換前燈具



更換後燈具

組織內部的能源消耗量

類別	能源使用量 註1		能源消耗量(GJ 吉焦耳) 註1	
	2018年	2019年	2018年	2019年
能源				
車用汽油	67,132.78公升	69,319.16公升	2,192.46	2,263.87
電力(註2)	1,398,806.18度	1,544,658.05度	5,036.85	5,562.04
人均用電量	1,828.50	1,849.89	-	-

註1：能源熱值係數資料來源為溫室氣體排放係數管理表6.0.4版，分別為汽油7800kcal/L、電3.6*10⁶ J/度。

註2：用電度數係依台灣電力公司住商混合二段式時間電價推算，可能與實際用電度數有差異。

溫室氣體排放 註	2018年(噸)	2019年(噸)
(範疇一)汽油	158.11	163.25
(範疇二)用電	745.56	823.30
合計	903.67	986.55

註：溫室氣體排放量依環保署公告之「溫室氣體排放係數管理表6.0.4版」計算，GWP值採用IPCC第五次評估報告、能源局107年度電力排碳係數0.533公斤CO₂e/度計算



水資源管理 (303-1)

和潤用水來源100%來自台灣自來水公司，未取用地下水或也未取用其他自然水體或其他組織之水源。各營運據點用水僅供員工使用，使用過之生活污水均由下水道排放，透過下水道進行處理，故未有負面影響。此外，我們也於藉由裝設節水器，以調節出水量，節省不必要之水資源浪費。2019年和潤總用水量為11,363度。

用水量	2018年(噸)	2019年(噸)
用水度數註	10,294	11,363
人均用水量(度)	13.5	13.6

註：用水度數係依每月抄表計價之各單位水費推算，可能與實際使用水度數有差異。

廢棄物管理

和潤非屬製造業，因此營運過程中所產生的廢棄物以生活廢棄物為主，為減少對環境之衝擊，我們從日常生活中落實垃圾分類及資源回收，並秉持環保三R的理念，透過以下作為，讓資源得以進一步地循環再利用。

和潤環保3R理念



Reduce 減少使用

- 向客戶推動和潤輕鬆付APP，打造帳單無紙化與行動化，以減少紙張的使用。



Reuse 物盡其用

- 鼓勵員工進行雙面列印、回收紙再利用及落實垃圾分類和資源回收等減少資源使用的浪費。
- 將資訊電腦設備之資源整合後贈與偏鄉學校使用，提升使用效益。



Recycle 循環再造

- 紙類回收並進行水銷作業註處理。
107年回收940箱，水銷處理達6,086.4公斤
108年回收1,440箱，水銷處理達9,129.6公斤
註：水銷作業亦即將機密資料送至銷毀區混入滾燙的熱水後打成紙漿。

和潤了解環境永續是每個人的責任，因此我們也向員工提醒友善環境之重要性，同時，向內推動綠色生活之宣導，與員工一起落實環境社會責任。

5S執行實績



2019年推動綠色生活內容

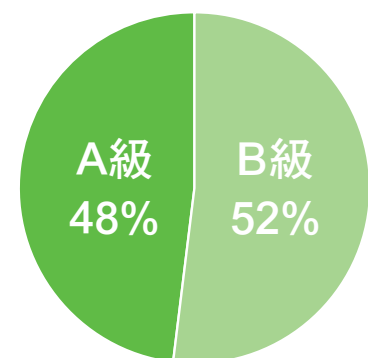
2019年5S討論及宣導項目	改善優化方式與效益
個人辦公桌整齊清潔	提醒員工每日下班前將自己辦公桌收納整齊，提升辦公舒適度及增加工作效能
茶水間地板保持乾燥與乾淨	提醒員工至茶水間裝水或洗滌物品，除了避免將水濺出地板之外，也要隨時留意地板是否有水漬，如果有，請隨手拿拖把擦拭乾淨或通知清潔人員處理，減少辦公室發生意外事故
辦公室環境美化	在辦公室放置綠色盆栽，美化環境、調節空氣濕度，並使辦公室氣氛更加活絡。
暫時離開座位時電腦須登出並關閉螢幕電源；離開辦公室電腦則關機	提醒員工暫時離開座位時電腦須登出並關閉螢幕電源；離開辦公室電腦則關機。從小地方養成習慣，以推動環保並節省電費，更是保全公司機密資料的好行為，做好資訊安全的防護工作，確保公司機密及重要資料不會外洩。

4.3 供應商管理與綠色採購 (102-9、204-1、308-1、414-1)

和潤基於相互信賴、相互成長之信念，與供應商相互合作及密切聯繫以成為互信之夥伴。我們設有供應商管理程序書，依據供應商之服務品質及各面向績效表現進行分類及分級之管理，和潤供應商為營建修繕、辦公家具、網路/電信、空調、影印/事務機等，2019年與和潤合作之供應商共有60家，供應商考核比率為100%，考核結果為A級佔48%、B級佔52%，且未有C級和D級之供應商。

等級	說明
A級	合格供應商，可繼續來往交易
B級	
C級	不合格供應商，應列入待觀察廠商或不予合作
D級	不予往來並取消資格

2019年供應商評鑑結果



此外，和潤秉持產品、零件、原料在地採購原則與供應商共同推動企業責任，在地採購比例達100%，並以優先採購具備環保標章的產品為目標，以落實友善和永續環境之理念，2019年綠色採購金額達543萬，佔2019年總採購金額之20%。



4.4 環境保護

全台北中南淨山，同心行善

有感於美麗的家園正逐漸被破壞，和潤營業單位於2019年6月發起全台北中南共7個場次的淨山活動，活動地區為虎頭山、天母水管路步道、內湖碧湖步道、大坑九號登山步道、南投桃米生態村、台南關仔嶺及高雄觀音山，邀請同仁帶著家人好友，一起凝聚同心行善，在眾多夥伴齊心團結共同撿拾垃圾下，很快就將各場次的登山步道整理乾淨，還給大自然美麗的樣貌。



營業單位北區員工-天母水管路步道淨山活動



設備分期單位-虎頭山進行淨山活動



北區通銷處-內湖碧湖步道淨山活動



南區通銷處-台南關仔嶺淨山活動



攜手和泰集團淨灘，維護海洋生態

近年海洋汙染使得生物面臨生存浩劫的議題備受大眾重視，和潤為落實聯合國永續發展目標中之「維護海洋生態」項目及響應政府推動的減塑政策，發起淨灘活動，為地球盡份心力。

和潤於2019年9月參與「和泰TOYOTA集團淨灘減塑總動員」活動，結合關係企業、在地經銷商的力量，於全台16個沿海縣市同時進行萬人淨灘活動，在這場淨灘的活動中，員工們不畏太陽的酷熱，用雙手將不屬於沙灘上的人造垃圾撿起分類，還給沙灘原始的樣貌，當天全台累計共清理出9,033公斤的垃圾及43,973瓶廢棄保特瓶，相當於17座101大樓高度。這項淨灘活動在2019年和潤員工滿意度調查中更是最受員工喜愛及獲得最多好評的戶外公益活動，多數員工均認為，能為地球盡一份心力，是最棒也最有意義的一件事。



響應和泰集團一車一樹活動

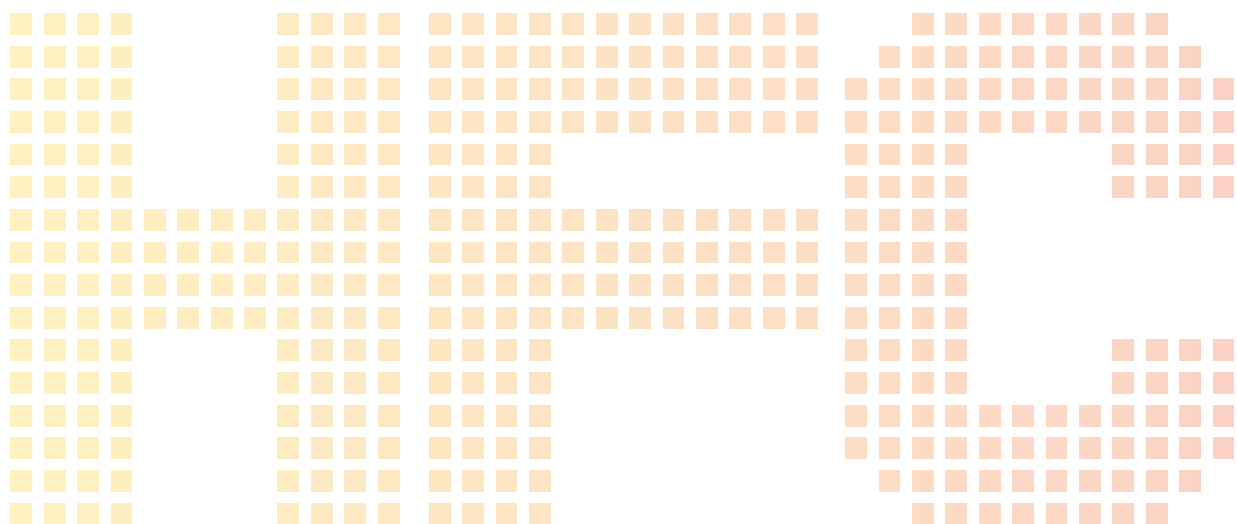
為守護台灣逐漸退縮的海岸線，我們響應和泰「TOYOTA一車一樹」活動，於2019年10月與百名集團員工於宜蘭五結海岸地區種下1,200株樹苗，透過海岸造林行動，除了對抗氣候變遷，更可固砂、防止海岸持續退縮的問題，我們以實際的行動植樹造林、減碳愛地球，希冀藉由我們的努力，讓台灣得以重現美麗的綠色海岸線，以保護我們美麗的家園。





第五章

社會參與



5.1 理念緣起 (413-1)

和潤從事企業經營之同時，亦積極實踐企業社會責任，將履行企業社會責任納入公司管理方針與營運活動，為達永續發展之目標，爰依「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」規定，制定「企業社會責任實務守則」以資遵循，內容規範和潤對於企業社會責任之實踐，應以「落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及加強企業社會責任資訊揭露」等四大原則為之。

和潤企業成立已20年，公司長期關注社會公益議題，不論是偏鄉送愛、弱勢關懷及社會救助等方面皆有傑出貢獻，為營造更美好的世界盡一份心力，也因為對於永續經營的堅持，和潤於2018年獲頒標竿永續企業獎肯定。



和潤於2018年獲頒標竿永續企業獎，
並由2007年諾貝爾和平獎得主Mohan Munasinghe(右一)親自頒獎

和潤除了不定期舉辦履行企業社會責任之教育訓練，也鼓勵公司員工積極參與公益活動，邀請和潤員工加入志工團隊，一同擔任奉獻志工，並提供員工志工假申請。

2019年和潤員工擔任志工情形

時間	公益活動名稱	參加人次	志工時數
2019.5	心路庇護工場志工服務	8	24
2019.6	和潤全台北中南淨山	401	1203
2019.9	和潤集團淨灘減塑	102	255
2019.10	和泰集團一車一樹	11	44
	合計	522	1,526



5.2 偏鄉送愛 (413-1)

偏鄉學童身處在交通偏遠的環境，部分孩童因為父母須外出打工的因素，從托育階段就必須和家人分離，三餐打理不易，和潤企業部門週年慶結合喜憨兒基金會，致贈愛心餐盒，也因為教育資源缺乏，當他們需要更多的學習機會時，卻因為偏鄉學習資源短缺，影響他們發揮天賦的機會。有鑑於此，和潤啟動關懷偏鄉學童計畫，協助學童與學校於2019年捐贈40台再生電腦。

5.2.1 捐再生電腦，送愛至屏東

屏東縣政府積極打造具前瞻性之e化智慧教室，希望透過實現「網路代替馬路」之構想，展現以資訊提升學習、從科技深耕教育的決心來翻轉偏鄉教育。和潤得知屏東縣政府對於培養小學生資訊能力不遺餘力，特於2019年7月捐贈40部再生電腦至屏東縣枋寮鄉的僑德國小，透過善盡企業社會責任、響應資源循環再利用的理念，讓愛延續。此次捐贈計畫並獲得僑德國小校方頒發感謝狀，感謝和潤對於學童數位資訊教育的用心與支持。



和潤捐贈40部再生電腦至屏東縣枋寮鄉的僑德國小，獲校方頒贈感謝狀

5.2.2 攜手喜憨兒，助學童溫飽

喜憨兒基金會每年均幫助2,000名喜憨兒就業、自力更生，並由基金會輔導的喜憨兒麵包師傅製作麵包餐盒。2017年6月和潤首度和喜憨兒基金會合作，致贈愛心麵包餐盒給新北市石門區乾華國小及新北市瑞芳區鼻頭國小，攜手喜憨兒送愛到偏鄉，幫助學童溫飽助學，讓偏鄉的學童們都感受到滿滿的溫暖，也讓憨兒們可以發揮一技之長回饋社會，看到孩童們滿心喜悅的品嚐麵包，讓和潤感受到公益的正向循環。



2017年和潤首度和喜憨兒基金會合作，致贈愛心麵包餐盒給新北市石門區乾華國小

5.3 弱勢關懷 (413-1)

和潤長期致力於社會公益，近年來積極將資源投入弱勢關懷，用行動力與愛心回饋社會，期許帶給社會更多溫暖與正向力量，歷年來幫助過的對象包括庇護青年、弱勢兒童及唐氏症兒童等。

5.3.1 攜手心路，關懷庇護青年

和潤希望藉由實際行動來喚起社會大眾對心智障礙者的重視，因此於2019年5月攜手心路基金會一同關懷弱勢團體。

2019年的端午佳節，和潤向心路基金會認購逾1200盒由庇護青年用心手作的餅乾禮盒及手工原子筆，致贈給和潤每位員工，讓大家可以品嚐到青年們用心烘焙的餅乾，心路基金會也熱情邀請和潤參訪台北庇護工場，和潤志工並陪同青年們一起進行了摺餅乾紙盒服務，過程中庇護青年對作品質的要求和堅持，帶給志工們滿滿的感動。透過深入社會關懷的實際面，顛覆過往和潤和公益團體進行互動的模式。



和潤向心路基金會認購庇護青年手作餅乾禮盒，作為2019年致贈給員工的端午禮品

5.3.2 深入伊甸，陪伴身心障礙者

和潤與關係企業-和泰汽車集團於2018年12月一同參與伊甸基金會志工服務活動，以實際行動做公益，用愛回饋社會。和潤號召多名志願擔任志工的員工們前往伊甸基金會的汐止大同小作所中心，提供身心障礙者各項行動關懷，包括進行交通安全小遊戲、共同午餐，並結伴其至賣場購買生活用品，不但有助於加強了身心障礙者社會接觸與適應能力，也讓和潤志工們收穫滿滿。



和潤志工深入伊甸基金會，提供身心障礙者各項行動關懷



5.3.3 關懷唐寶寶，用愛串連全台灣

和潤持續投入公益，以「取之於社會，用之於社會」的理念，熱心關心社會公益議題，希望透過公益活動，能喚起社會大眾一同共襄盛舉，藉此達到拋磚引玉之效果，促進大家對於心智障礙者家庭的重視，助他們一臂之力。在台灣平均每1,263名新生兒中就有一個是唐寶寶，2018年，和潤特別再次攜手唐氏症基金會進行《關懷唐寶寶，和潤愛無限》志工活動。

唐氏症基金會從北到南皆有小作坊，和潤與其共同設計一系列關懷活動，用愛串連全台灣。一系列活動中，和潤志工們除了陪伴唐寶寶一同去遊樂園玩，還安排各地同仁前往基金會手作館進行體驗，讓志工們更加認識唐氏症，以及唐寶寶們可能面臨的問題。此外，考量到唐氏症基金會義工工作所需，和潤並捐贈10組辦公家具，讓義工人員在辦公及開會時可以有更好的環境，同步也讓唐寶寶們有更實質的服務。

除了陪伴，和潤也透過認購商品的實際行動來幫助唐寶寶。2018年端午佳節，和潤認購逾1,000份的唐寶寶「愛不囉嗦禮盒」及「愛皂事」商品，作為端午節禮盒致贈給每位員工，並由藝人吳鳳擔任活動公益大使，期盼社會大眾能獻出愛心做公益。

此外，唐氏症基金會於2018年中秋節前夕舉辦「中秋月圓圓·分享愛滿滿」的活動，並邀請和潤一同共襄盛舉，希望喚起社會大眾對唐氏症兒童的重視，和潤並以實際行動認購逾1,000份的唐寶寶「愛不囉嗦綜合水果酥禮盒」及「愛的圓舞禮盒(手工皂)」商品，作為中秋節禮盒致贈給每位員工，用滿滿的愛心支持認真工作的唐寶寶們。

2018年和潤透過一系列活動關懷唐寶寶

時間	活動內容
2018.5	愛啟動 和潤及唐氏症基金會雙方共同啟動「關懷唐寶寶、和潤愛無限」儀式
2018.6	愛志工 和潤志工們陪伴唐寶寶一同去台北兒童新樂園/高雄大立百貨遊樂園遊玩
2018.6	愛同行 和潤志工至唐氏症基金會林口/台中小作所參與志工活動
2018.6	愛感動 和潤志工至唐氏症基金會新莊手作館/高雄歡喜工作坊參與志工活動
2018.6	愛希望 和潤與唐氏症基金會於新莊手作體驗館共同舉辦成果回顧活動
2018.6	愛認購 和潤認購逾1,000份的唐寶寶禮盒作為員工端午禮品
2018.9	愛認購 和潤認購逾1,000份的唐寶寶禮盒作為員工中秋禮品
2018.9	愛捐贈 和潤捐贈10組辦公家具提供唐氏症基金會義工工作所需

和潤關懷唐寶寶系列活動

愛啟動



愛認購



2018年端午節，和潤認購逾1,000份的唐寶寶禮盒作為端午禮品致贈給每位員工

愛志工



愛同行



愛希望



愛捐贈



和潤捐贈10組辦公家具提供唐氏症基金會義工工作所需

愛感動



和潤志工至唐氏症基金會台中小作所參與志工活動

愛感動





5.3.4 關懷弱勢兒童，北中南獻愛

2017年和潤舉辦《分享幸福愛串連，弱勢兒童關懷》志工活動，從北到南以部門為單位共組成九個志工團，分別對喜憨兒基金會、唐氏症基金會、心路基金會及忠義基金會等多個社福團體提供協助，希望可以喚起大家對社會弱勢的關懷意識。

因應各志工團提供服務對象之基金會的不同性質，有的志工團送愛到偏鄉，致贈餐盒給學童，有的則是陪伴孩童一起玩樂、學習，更有志工挽起袖子，主動與同仁一起粉刷基金會辦公室，讓基金會同仁們在明亮美麗的辦公環境中，可以繼續努力奮鬥。除了實際行動之外，和潤員工也共捐款261,000元，提供各基金會作運用。透過這些機會，和潤員工深深體會到一個人的能力可能有限，但只要大家一起付出能力所及的一點心意，便能形成正面的能量，帶給社會愛的循環。



和潤舉辦《分享幸福愛串連，弱勢兒童關懷》志工活動

5.4 社會救助 (413-1)

2016年2月6日凌晨，強震震撼南台灣，台南及高雄紛紛傳出災情，台南地區更造成大樓倒塌及嚴重人員死傷，且災變適逢春節連假期間，讓社會大眾更加感傷，對此和潤趕緊捐款新台幣30萬元，提供予相關單位進行南部地震之急難救助使用，為受天災折磨的民眾略盡棉薄之力，協助其度過難關。

事隔兩年，花蓮縣2018年2月6日晚間發生芮氏規模6.2級強震，成為繼2016年南台灣地震後最嚴重的一起地震，為協助受災民眾儘速重建復原，和潤也比照南台地震模式，捐款新台幣100萬元，捐贈予花蓮縣政府0206震災專戶，盼能協助災民早日重建家園，順利渡過此次難關。

和潤積極實踐企業社會責任，歷年來不論是關懷偏鄉孩童、幫助弱勢族群或是協助社會救助等各面向的公益活動，不僅出力也出錢，累積共捐款近350萬元，為社會各角落需要伸出援手的每一個人盡一份心力。



和潤捐款100萬元協助花蓮大地震受災戶盡速度過難關

和潤歷年來捐款幫助弱勢情況

時間	活動內容	捐贈金額(元)
2016年	南台灣大地震	300,000
2017年	《分享幸福愛串連，弱勢兒童關懷》志工活動	261,000
2018年	◎《關懷唐寶寶，和潤愛無限》志工活動 ◎ 花蓮大地震	2,247,730
2019年	攜手心路基金會關懷弱勢族群	628,000
合計		3,442,760

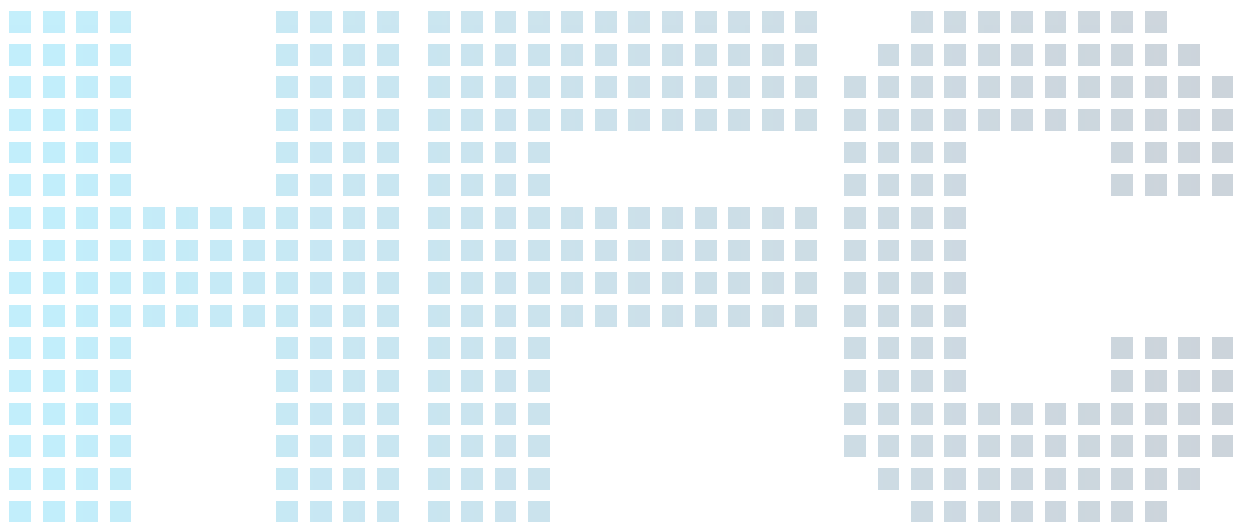
註：以上資料截至2019年12月31日





附錄

GRI指標索引表



GRI指標索引表 (102-55)

一般揭露

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼	備註
GRI 102: 一般揭露 2016	102-1 組織名稱	1.1 關於和潤企業	16	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 關於和潤企業	16	
	102-3 總部位置	1.1 關於和潤企業	16	
	102-4 營運活動據點	1.1 關於和潤企業	16	
	102-5 所有權與法律形式	1.1 關於和潤企業	16	
	102-6 提供服務的市場	1.1 關於和潤企業	16	
	102-7 組織規模	1.1 關於和潤企業	16	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	3.1 員工薪酬與福利	39,41	
	102-9 供應鏈	4.3 供應商管理與綠色採購	59	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	NA	--	2019年 無重大改變
	102-11 預警原則或方針	1.4 風險管理	24-25	
	102-12 外部倡議	4.1 支持綠色生活	55	
	102-13 公協會的會員資格	1.1 關於和潤企業	19	
	102-14 決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	4-5 6-7	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	23	
	102-18 治理結構	1.2 公司治理	20-22	
	102-40 利害關係人團體	企業社會責任管理	9-14	
	102-41 團體協約	NA	--	無工會
102-42 鑑別與選擇利害關係人	企業社會責任管理	9-14		
102-43 與利害關係人溝通的方針	企業社會責任管理	9-14		



GRI準則	揭露項目	章節	頁碼	備註
GRI 102: 一般揭露 2016	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	企業社會責任管理	9-14	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	2	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	2	
	102-47 重大主題表列	企業社會責任管理	9-14	
	102-48 資訊重編	NA	--	無
	102-49 報導改變	NA	--	無
	102-50 報導期間	關於本報告書	2	
	102-51 上一次報告書的日期	NA	--	本報告書為和潤企業股份有限公司第一本報告書
	102-52 報導週期	關於本報告書	2	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	2	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	2	
	102-55 GRI內容索引	GRI指標索引表	70-76	
	102-56 外部保證/確信	會計師有限確信報告	77-80	

重大主題

對應環境 社會 公司治理 (ESG)	GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
	個資保護			
社會	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	2.3 貫徹到底的經營決心	34
		103-3 管理方針之評估	2.3 貫徹到底的經營決心	34
	GRI 418: 客戶隱私2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.3 貫徹到底的經營決心	34
	誠信經營			
公司治理	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	1.3 誠信經營	23
		103-3 管理方針之評估	1.3 誠信經營	23
	經營績效			
公司治理	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	1.1 關於和潤企業	16-19
		103-3 管理方針之評估	1.1 關於和潤企業	16-19
	GRI 201: 經濟績效2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 關於和潤企業	18-19
	公司治理			
公司治理	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	1.2 公司治理	20
		103-3 管理方針之評估	1.2 公司治理	20



重大主題

對應環境 社會 公司治理 (ESG)	GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
	客戶服務與權益			
社會	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	2.1 顧客第一的經營哲學	27
		103-3 管理方針之評估	2.1 顧客第一的經營哲學	27
	GRI 417: 行銷與標示2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	1.4 風險管理 2.1 顧客第一的經營哲學	24,28
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.4 風險管理	24
	法規遵循			
環境 社會	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	1.4 風險管理	24-25
		103-3 管理方針之評估	1.4 風險管理	24-25
	GRI 307: 有關環境保護的 法規遵循2016	307-1 違反環保法規	1.4 風險管理	24-25
	GRI 419: 社會經濟法規遵 循2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.4 風險管理	24-25
	風險管理			
環境 社會 公司治理	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	1.4 風險管理	24-25
		103-3 管理方針之評估	1.4 風險管理	24-25

對應環境 社會 公司治理 (ESG)	GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
社會	人才發展			
	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業社會責任管理	9-14
		103-2 管理方針及其要素	3.2 人才發展	48
		103-3 管理方針之評估	3.2 人才發展	48
	GRI 404: 訓練與教育2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2 人才發展	51
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.2 人才發展	48-50
		404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2 人才發展	51

其他主題

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
GRI 200: 經濟			
GRI 204: 採購實務2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.3 供應商管理與綠色採購	59
GRI 300: 環境			
GRI 302: 能源2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 營運環境管理	56-57
	302-4 減少能源消耗	4.2 營運環境管理	56-57
GRI 303: 水2016	303-1 依來源劃分的取水量	4.2 營運環境管理	58
GRI 305: 排放2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 營運環境管理	57
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 營運環境管理	57
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.3 供應商管理與綠色採購	59

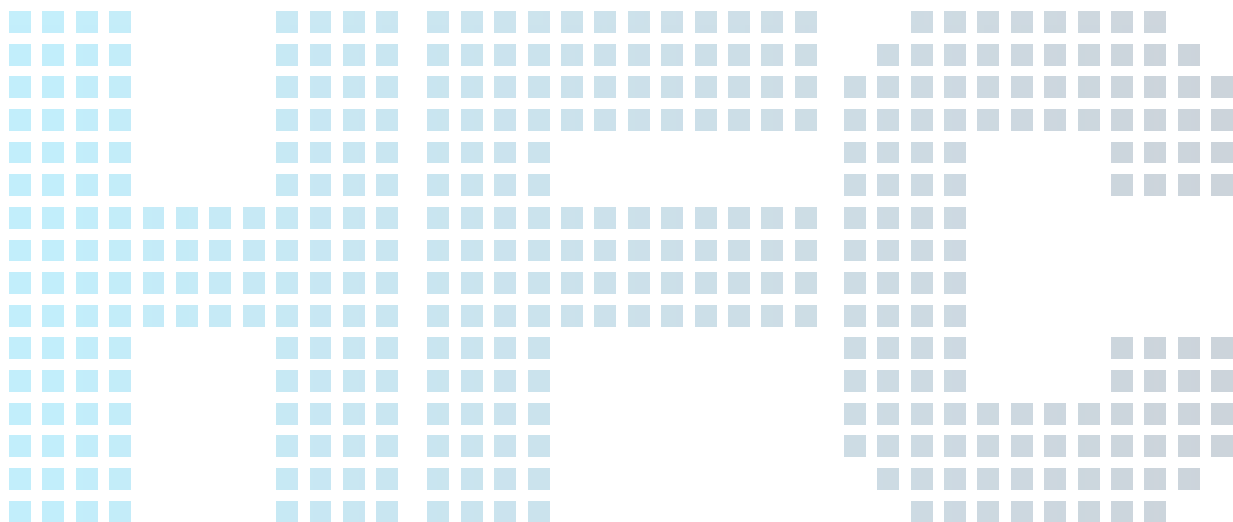


GRI 400: 社會			
GRI 401: 勞雇關係2016	401-1 新進員工和離職員工	3.1 員工薪酬與福利	40
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.1 員工薪酬與福利	45-47
	401-3 育嬰假	3.1 員工薪酬與福利	46
GRI 403: 職業安全衛生 2016	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	3.3 職場安全與健康	52
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	3.3 職場安全與健康	52
GRI 405: 員工多元化 與平等機會2016	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1 員工薪酬與福利	39-43
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	3.1 員工薪酬與福利	43-44
GRI 406: 不歧視2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.4 員工權益與人權	53
GRI 412: 人權評估2016	412-2 人權政策或程序的員工訓練	3.4 員工權益與人權	53
GRI 413: 當地社區2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.1 理念緣起 5.2 偏鄉送愛 5.3 弱勢關懷	63-69
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	4.3 供應商管理與綠色採購	59



附錄

會計師有限確信報告





會計師有限確信報告

和潤企業股份有限公司 公鑒：

本事務所受和潤企業股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 108 年度企業社會責任報告書所報導之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。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 108 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 108 年度企業社會責任報告書第 80 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 2 頁之「報告書範疇與邊界」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當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行情序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行情序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊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，以及攸關之內部控制，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，對確信標的資訊選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。



此報告不對民國 108 年度企業社會責任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，另外，民國 108 年度企業社會責任報告書中屬民國 107 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中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、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

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。

有限確信結論

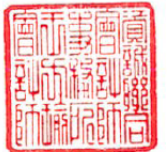
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

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確信標的資訊或適用基準之變更，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 王方瑜



中 華 民 國 1 0 9 年 9 月 2 8 日



確信項目彙總表

GRI準則	確信標的資訊	適用基準	頁碼
1	2019年董事會董事親自出席率94%	每次董事會議簽到簿上出席人數除以全部董事人數，統計自第九屆第三次至第九屆第十一次董事會之平均出席率。	21
2	2019年員工滿意度調查，整體滿意度分數達4.5分	2019年系統問卷滿意度分數加總除以填寫問卷之員工數。	47
3	2019年訓練總時數共計6,421小時	2019年全公司員工線上及實體訓練課程紀錄總時數。	51
4	2019年共522人次申請志工假，志工時數共1,526小時	2019年申請志工假之員工人數及時數總計。	63
5	2019年核貸之太陽能產業金額達135,000,000元	案件核准日在2019年之太陽能產業客戶，其分期案件實貸金額總計。	8



和潤企業