

企業社會責任報告書

2020
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2020年1月1日至12月31日的資料為主，部分績效數據追溯2017年前資訊或至2021年最近資訊。

報告書範疇與邊界

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋台灣各營業據點。

本報告書內有關本公司汽機車、設備等買賣分期付款業務，為便利社會大眾閱讀，使用「貸款」、「貸放」或類似之通俗易懂語詞描述，非本公司有任何從事消費性資金貸與業務之情形，此部分尚請讀者了解，如有疑義，請與本公司連絡。

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

和潤企業股份有限公司每年定期發行CSR報告書，並於本公司網站中供瀏覽下載。

<https://www.hfcfinance.com.tw/HFCIPO/>

現行發行版本：2021年6月發行

上一發行版本：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 投資人暨公共關係室 沈坤弘
地址：台北市松江路121號11樓

電話：(02)2502-4567#1495

公司網址：<https://www.hfcfinance.com.tw/>

目錄

- 02 關於本報告書
- 04 經營者的話
- 08 2020年重點績效
- 09 企業永續管理

第一章 公司治理

- 19 1.1 關於和潤企業
- 24 1.2 公司治理
- 27 1.3 誠信經營
- 28 1.4 風險管理

第二章 創新信賴服務

- 32 2.1 數位創新服務
- 36 2.2 服務品質
- 40 2.3 資訊安全與個資保護

第三章 幸福職場

- 45 3.1 員工薪酬與福利
- 54 3.2 人才發展
- 60 3.3 職場安全與健康
- 63 3.4 員工權益與人權

第四章 永續環境

- 65 4.1 氣候變遷風險管理
- 68 4.2 支持綠色生活
- 69 4.3 營運環境管理
- 74 4.4 供應商管理與綠色採購

第五章 社會參與

- 76 5.1 理念與策略
- 77 5.2 社會公益
- 80 5.3 環境保護

附錄

- 83 GRI指標索引表
- 89 上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條要求應加強揭露事項對照表
- 89 確信項目彙總表
- 90 會計師有限確信報告



董事長的話

2020年對全世界而言，是前所未見的一年，COVID-19嚴重影響我們的生理健康與心理健康，也改變了我們習以為常的生活。面對疫情帶給社會的衝擊，和潤在第一時間亦啟動客戶關懷作業，協助受到疫情影響的客戶；同時亦展開內部防疫機制以保護員工。我們相信，越是困難的時刻，更應該與客戶、員工和其他利害關係人攜手共渡難關，不但能渡過難關，還能粹煉出更堅強與更團結的社會。

2020年對和潤而言，更是具有特別意義的一年，和潤成為上市公司已經足歲了！成為上



市公司代表和潤肩負著更多責任。我們在營運上交出亮眼績效；2020年合併營收146.7億元，年增6.9%；合併稅後純益27.9億元，年增17.5%。除了為投資人帶來報酬外，和潤亦為其他利害關係人創造及共享價值。與和潤一起打拼的同仁，我們除了提供良好訓練制度外，也從薪資報酬回應員工，2020年非擔任主管職員工平均薪資增加4.71%；對於客戶，我們持續精進自身的金融專業，為客戶提供更多元便利的金融服務；在社會參與面向，和潤志工投入時數增加37%；在環境面向，從和潤自身的綠色採購到推動台灣綠能發展都持續深化。和潤相信，與各方利害關係人共享經營成果是永續發展的關鍵。因為唯有我們所處的社會繁榮，推動正向循環，和潤才能持續成長茁壯。

2021年已經過一半，世界與臺灣仍持續面臨疫情帶來的挑戰。在艱困的環境下，和潤會勇敢面對，持續深耕ESG並優化自身體質，追求精進，成為社會正向力量的一份子！

和潤企業股份有限公司
董事長

田天明

總經理的話

隨著時代變化，企業的經營決策不再以股東報酬為唯一考量，而需要考量所有利害關係人的利益，包含員工、消費者及社會。而這樣的變化，也反應在法規環境、資本市場、企業營運等各個面向，ESG已成為企業永續經營必須面對的課題。

「持續改善」是和潤重要的企業文化之一，對於推動ESG，和潤透過Plan-Do-Check-Action辨識可以再精進的面向，擴大和潤的影響力。在和潤的核心業務上，透過數位整合，讓客戶能享有更便利的服務、和潤內部作業更具效率且同時減少環境影響。更因應新冠疫情，推出紓困方案，協助因疫情影響的客戶，此外亦推出數位對保，減少實體接觸，以保護客戶的健康安全。

在環境面，和潤正視氣候變遷對世界的衝擊，我們支持政府綠能政策，亦努力推動再生



能源相關產業，於2020年間共承作核貸逾15,000輛綠色車，金額近57億。和潤期能透過資金挹注以促進節能減碳之效益，以回應聯合國永續發展目標7「可負擔與潔淨能源」與目標13「氣候行動」。

在社會面，「公益不要錦上添花，要雪中送炭」是和潤落實社會公益的理念，和潤自成立21年以來，長期關注社會公益議題並參與各類型公益活動，關懷弱勢團體，希望能透過和潤的行動，喚起社會大眾一同共襄盛舉。在2020年，和潤透過責任消費，支持弱勢團體自立與尊嚴工作。

「機車道路安全」是和潤從核心業務往前延伸思考的議題，如何能同時善盡社會責任，提升服務價值，因此，和潤從年輕用路人著手，深耕道路交通安全觀念，更串聯不同單位跨界合作，串聯擴大影響力。

展望未來，除了受到世人矚目的氣候變遷議題，仍有許多困難需要世界上的企業一起攜手努力。和潤會持續以PDCA的理念，落實ESG並自我突破，期許和潤能成為員工可以安心依靠及發揮的夥伴；投資人執行責任投資的優先標的；社會可以信賴的公民！

和潤企業股份有限公司
總經理

林彥良

2020年重點績效



E 環境

- 綠色採購金額佔總採購金額**22%**
- 綠色車輛承作件數逾**15**萬件，金額達**56.9**億
- 共同守護**14**個登山步道
- 種植**1,200**株樹苗



S 社會

- 建立學習地圖，2020年訓練總時數共計**8,541.9**小時
- 員工滿意度調查的回覆率為**100%**，高達**94%**的員工感到「很滿意」
- 非主管員工平均薪資增加**4.6**萬，中位數增加**3.8**萬
- 總志工參與時數增加**37%**



G 經濟與治理

- 董事會親自出席率達**97%**
- 完成重大氣候風險與機會鑑別
- 合併稅後淨利成長逾**17%**

企業永續管理 (102-40、102-42、102-43、102-44、102-47、103-1)

和潤經營理念「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。因為唯有專業帶來創新，才能持續為企業、員工、客戶帶來新價值。

和潤企業文化三大DNA



和潤企業社會責任管理策略

和潤了解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，在「取之社會、用之社會」的理念下，和潤於發展核心業務的同時，不忘自己的企業公民責任，長期且持續地重視企業社會的責任，結合經營理念、企業文化DNA並以ESG三大策略投入其中。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。



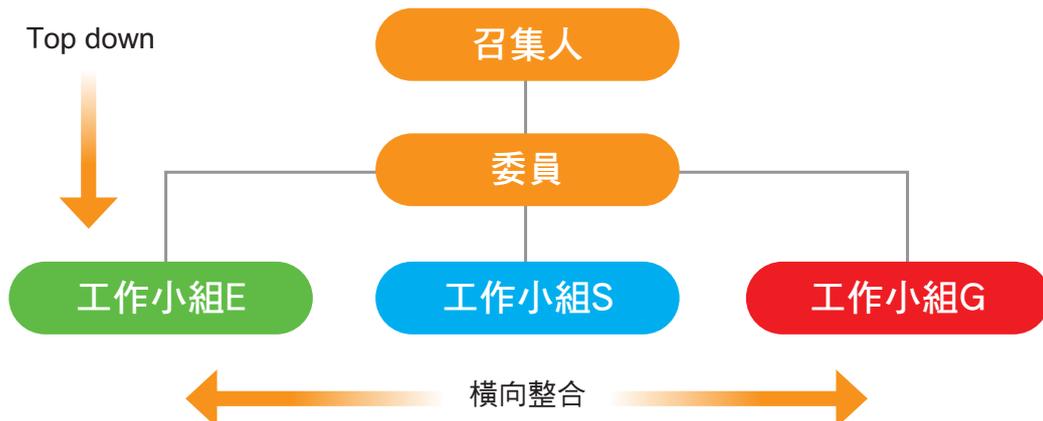
社會責任實務守則QR code

和潤CSR理念主軸



和潤永續管理 - CSR委員會

和潤的永續管理治理單位為CSR委員會，透過由上而下的推動方式，由總經理擔任召集人，經理級以上同仁為委員會成員，並由企劃管理部作為企業社會責任推動的兼職單位。再由CSR委員會下設各工作推行小組，進行橫向整合，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。



永續績效管理

CSR委員會職權包括企業社會責任實施成效之檢討及建議、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2020年底已向董事會報告全年ESG三大面向之運作及落實情形，包含風險辨識及管理、資訊安全、環保與公益志工投入等。

重大主題分析

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與回應利害關係人之基礎。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2020年的重大永續主題。

1
STEP

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	對和潤的重要性
企業客戶	和潤產品與服務提供對象
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並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 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



2
STEP

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。

3
STEP

辨識及分析重大永續主題關注和衝擊程度

從辨識的8類利害關係人中選取具代表性之對象，並每二年進行直接調查。於上一年度以問卷調查方式詢問其對於17項主題之關注程度，共計發放並收回220份線上問卷。本年度參考產業趨勢與同業情形，重新評估重大永續主題被關注和對企業衝擊之程度。

4
STEP

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，篩選並彙整成15項主題，製作「重大永續主題矩陣圖」及「重大永續主題與利潤價值鏈」。

5
STEP

檢視報告書內容已涵蓋所有重大永續主題

相關議題經重大性分析後，和潤內部確認各重大永續主題，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，以確保重大永續主題之資訊已於報告書中確實揭露。

重大永續主題矩陣圖

● 藍：重大主題 ● 黃：重要主題 ● 綠：潛在重要主題



重大永續主題與和潤價值鏈

重大永續主題	主題說明/對和潤的重要性	對應GRI準則主題	對應SDGs	對應報告書章節
個資保護	公司針對個資保護的機制與具體執行成果，落實個資保護、確保安全風險等潛在問題，以避免公司額外支出與影響商譽。	GRI 418	SDG 9	CH2 創新服務信賴
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，為建立公司文化、聲譽及法遵性的重要基礎。	一般揭露 GRI 205	SDG 16	CH1 公司治理
經營績效	公司營收、支出及獲利等相關財務績效，為公司營運之基礎。沒有穩定的經營績效，即無法達成永續發展。	GRI 201	SDG 8	CH1 公司治理
法規遵循	各種面向(經濟、社會、環境)之法規遵循情形與管理機制，為公司營運之基礎。	GRI 307 GRI 419	SDG 16	CH1 公司治理
客戶權益與服務	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，良好的客戶服務可以提升客戶關係，進而有助公司營運。	GRI 417	SDG 12 SDG 16	CH2 創新服務信賴
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，良好的公司治理情形將可保障各利害關係人的權益，並有助公司成長。	一般揭露	SDG 16	CH1 公司治理
風險管理	公司可能面臨之風險及因應方式、危機管理機制等說明，對於公司財務規劃及組織彈性相當重要。	一般揭露	SDG 9 SDG 13	CH1 公司治理
勞雇關係與人才發展	員工是公司最重要的資產之一，有效規劃和制定教育訓練機制並檢視人才發展效益將為企業創造競爭優勢。	GRI 401 GRI 404	SDG 4 SDG 5 SDG 10	CH3 幸福職場

和潤價值鏈

和潤提供各種設備與車輛的分期買賣與租賃服務，在個人或企業客戶洽談開始，評估客戶需求為其設計專屬方案，於合約提供相關服務。在我們的服務過程中，對組織內部與外部均會產生重大影響。為此，和潤結合重大永續主題分析，評估在服務過程，各重大永續主題對於組織內與組織外的利害關係人之影響，並採取回應。

對應 環境(E) 社會(S) 公司治理(G)	重大永續主題	組織內	組織外				
		和潤	資金提供者 (註)	個人/ 企業客戶	供應商	政府	非營利團體
S	個資保護	V		V	V		
G	誠信經營	V	V	V	V	V	V
G	經營績效	V	V	V	V	V	V
E、G、S	法規遵循	V	V	V	V	V	V
G、S	客戶權益與服務	V		V			
G	公司治理	V	V	V	V	V	V
E、S、G	風險管理	V	V	V	V	V	V
S	勞雇關係與人才發展	V					

註：包括銀行與股東



利害關係人關注主題與溝通管道

利害關係人	前三關注永續主題	溝通管道與頻率	2020年溝通實績
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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供客戶最多元的繳費方式，降低客戶不便性。 ✓ 提供透明即時資訊查詢。 ✓ 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。
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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ LINE線上客服管道月均詢問次數達10,918人，一年約節省客戶時間達589,595分鐘。
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/供應商管理/綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年召開股東會議 ● 每季法人說明會 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 於股東會向股東報告營運狀況、股利政策。 ✓ 每季召開法人說明會說明營運狀況。 ✓ 即時揭露公司重要財務業務資訊。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護 ● 誠信經營 ● 客戶權益與服務 	<p>供應商評鑑</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 維持良好供應商關係。 ✓ 供應商全數簽署供應商承諾書。
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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 每年依公司經營績效與個人績效表現等規劃考績及年終獎金，強調利潤共享。 ✓ 2020年員工體滿意度分數達4.33分(滿分5分)。 ✓ 提供完整的訓練資源，2020年員工訓練總時數共計8,541.9小時。

利害關係人	前三關注永續主題	溝通管道與頻率	2020年溝通實績
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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範。 ✓ 不定期向員工進行宣導，將誠信經營及法令遵理念落實在日常工作執行面，2020年員工進修反賄絡線上課程總訓練時數達889小時。 ✓ 確實執行風險管控，強化法令遵循與合規能力。
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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 連續14年獲得中華信評長期發行信用評等「twAA-」。 ✓ 首次獲得標準普爾長期發行信用評等「BBB」。 ✓ 每季公布財務報告。 ✓ 每季召開法人說明會說明營運狀況。 ✓ 2020年共發佈27則重訊。 ✓ 即時揭露公司重要財務業務資訊。
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 ● 定期教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020年總志工參與時數較2019年成長了37%。 ✓ 2020年道路安全講座共453人次參與。 ✓ 2020年認購1,426份庇護工場禮盒。 ✓ 2020年參與「食物銀行計畫」，認購500箱食物箱，幫助500個受助家庭。

利害關係人	客服專線	客服專區
客戶	(02) 2276-1511	https://www.hfcfinance.com.tw/contact

利害關係人	客服專線	客服專區
股東	(02) 2502-4567#1038	HFC-INVESTOR@hfcfinance.com.tw
供應商	(02) 2502-4567#1453	HFCFINANCE@hfcfinance.com.tw
員工	(02) 2502-4567#1404	HFCHR@hfcfinance.com.tw
銀行	(02) 2502-4567#1408	HFCFINANCE@hfcfinance.com.tw
檢舉信箱	-	WHISTLE@hfcfinance.com.tw



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

- 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

營運據點

台灣與中國

台灣員工人數

929人

營業收入

14,666百萬元

總資產

159,009百萬元

總權益

23,663百萬元



1.1.1 和潤企業歷史沿革

1999
和潤企業設立

2007

- 開拓大陸市場
- 承作設備租賃業務
- 通過ISO 9001國際品質認證
- 獲中華信評「長期twAA-及短期twA-1+」評等



2014

導入分期進件APP
開啟行動業務時代

2015

榮獲第12屆中華民國傑出企業管理人協會
「金炬獎」年度十大績優企業



2016

- 經財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心核准首次公開發行
- 第十三屆國家品牌玉山獎「傑出企業類」全國首獎
- 榮獲台北市商業會商人節「優良商號」獎



2017

- 榮獲第18屆中華民國傑出企業管理人協會「金峰獎」年度十大傑出企業
- 榮獲第16屆中華工商經貿科技發展協會「台灣品質保證金像獎」
- 榮獲中華民國全國商業總會「106年中華民國優良商人」獎，並獲頒經濟部獎狀及金商獎獎座



2018

- 導入AI智能徵信
- 經財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心核准興櫃掛牌
- 榮獲CESD企業倫理與永續發展國際論壇「標竿永續企業獎」



2019

經臺灣證券交易所股份有限公司核准上市



2020

- 進軍汽機車共享產業
- 連續14年獲中華信評長期twAA-及短期twA-1+評等
- 首次獲標準普爾長期BBB及短期A-2評等
- 進軍附駕型的移動服務(MaaS)
- 連續14年通過ISO 9001國際品質認證



1.1.2 經營績效 (103-1~103-3、201-1)

經營績效對和潤的重要性

管理方針

良好穩定成長的財務績效是企業永續發展的基礎，企業須能結合自身的核心能力與永續發展理念，始能發揮永續影響力。

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14年獲得中華信評長期發行信用評等「twAA-」、評等展望「穩定」，2020年首次獲得標準普爾長期發行信用評等「BBB」、長期評等展望為「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。和潤2020年3月攜手和雲行動服務進軍汽機車共享產業，8月更攜手和泰移動服務進軍附駕型的移動服務(MaaS)。未來和潤將持續投入大型商用客貨車、機車、醫療設備、營建機具與工具機五大分期租賃市場，擴大產品線規模。

2020年所產生及分配的直接經濟價值

直接經濟價值之產生	15,041,719
營業收入	14,665,572
租金收入	25,225
存款利息收入	7,698
其他收入	343,224
直接經濟價值之分配	9,564,741
營運成本	5,232,055
員工薪資與福利	1,904,796
支付給出資人者: 股利支付	1,596,502
支付政府的所得稅	831,388
經濟價值之保留	5,476,978

註：以合併財務報表為基礎

單位：仟元

為股東創造價值

項目	2018	2019	2020
合併稅後淨利	1,838百萬	2,376百萬	2,792百萬
每股盈餘	4.70	5.81	5.01
合併資產報酬率	2.62%	2.81%	2.65%
合併權益報酬率	16.42%	13.88%*	12.13%
現金股利	3.3	3.1	3.5
股利配發率**	70%	71%	70%

* 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：



和潤企業

台北市租賃商業同業公會 / 理事

台北市小貨車租賃商業同業公會 / 會員

台北市小客車租賃商業同業公會 / 會員

1.2 公司治理 (102-18、103-1~103-3)

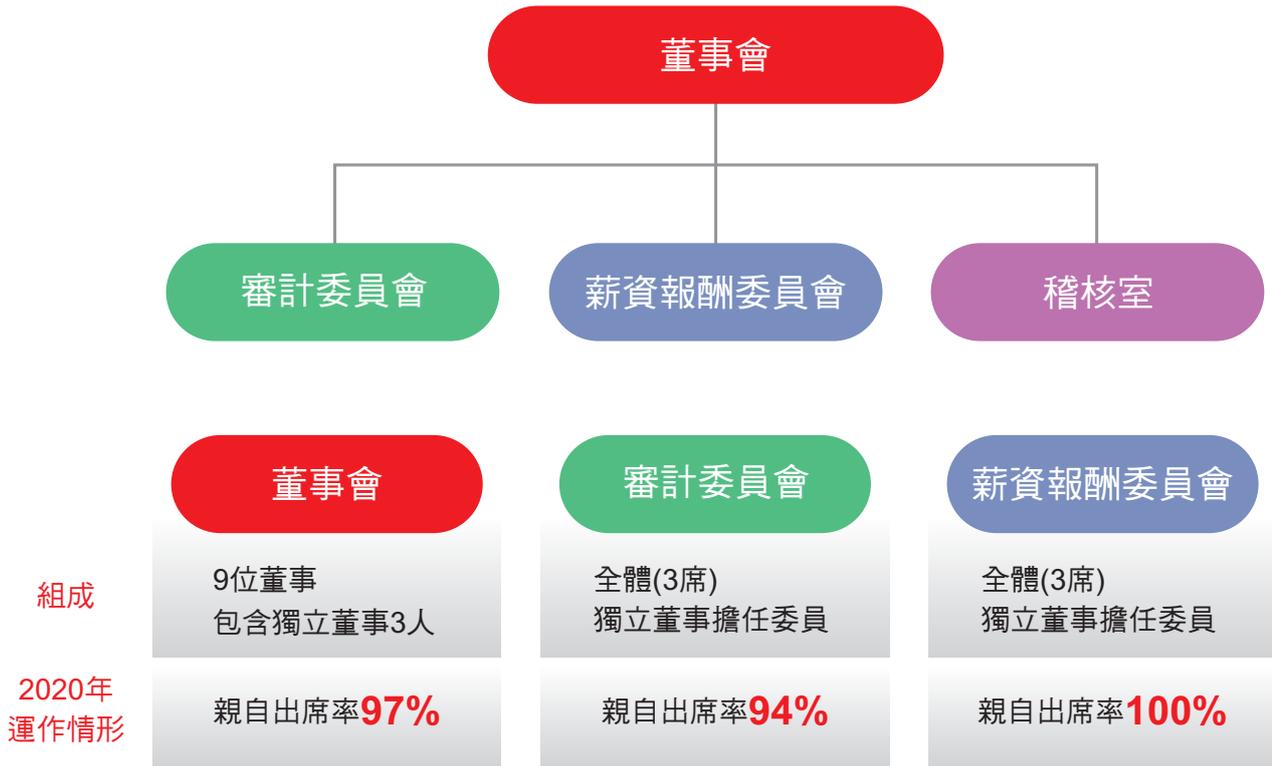
公司治理對和潤的重要性

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。

重大主題：公司治理

類別	管理方針
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

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。和潤在2020年首次適用公司治理評鑑，評鑑結果為上市公司前6%-20%。



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，請參閱下列網址：
<https://www.hfcfinance.com.tw/HFCIPO/zh-TW/Company/Director>

2020年共計召開7次董事會，董事親自出席率達97%，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。2020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。2020年間董事積極參與反洗錢、公司治理與證券法規、企業風險、數位轉型、CSR永續趨勢等之外部教育訓練課程及研討會，共進修114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。2020年間共召開6次會議，委員親自出席率達94%。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。2020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。2020年間共召開3次會議，委員親自出席率達100%。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。2020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)

誠信經營對和潤的重要性

建立誠信經營與健全發展之企業文化及反貪腐制度，為建立公司文化、聲譽及法遵性的重要基礎。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。

重大主題：誠信經營

類別	管理方針
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 ● 內部重大資訊處理作業程序
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 ● 誠信經營教育訓練
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 ● 供應商簽署承諾書
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： WHISTLE@hfcfinance.com.tw

和潤訂有「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。2020年11月董事會通過內部重大資訊處理作業程序，針對證券交易法及證交所相關法律所定義之重大資訊，設置保密作業、資訊揭露作業及異常處理作業程序。同時，透過內部控制及教育宣導，避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發表資訊之一致性與正確性。企劃管理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。前開內部規範並適時檢視是否因應趨勢而須修改。

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，2020年度和潤亦要求每位員工修習反賄賂線上課程，全員總訓練時數達889小時。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。2020年間並未接獲檢舉申訴。

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

風險管理與法令遵循對和潤的重要性

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，在這些風險當中，法令環境日漸嚴格更為企業營運帶來挑戰。和潤需能管控風險，強化法令遵循與合規能力，方能永續經營。

和潤重視風險管理，長期關注風險趨勢及發展對應策略，2020年12月更訂定風險管理政策，明定各項風險管理單位的職責：由風險管理部負責風險管理政策之制定及執行，並由企業社會責任委員會負責監督，而本公司董事會為公司風險管理之最高單位。

藉由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。



管理方針

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，影響公司獲利，危及營運	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂有內部作業辦法 ● 嚴謹的授信審查及核准制度、完整之審議流程，以貫徹暨執行風險管理。 ● 識別、分析與監控資產與外在環境變動，彈性調整策略。 ● 持續就徵信技巧等各項攸關於貸放管理之徵審知識提升並擴充，以降低貸放違約情事。 ● 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，並每季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。 	信用審查部 風險管理部
法遵風險	未妥善進行個資保護，影響公司信譽	<ul style="list-style-type: none"> ● 依個人資料保護法及相關內規落實保護客戶資料。 ● 其他業務均依其適用之經濟、社會及環境法規。 ● 和潤遵循政府法令規範，內部督導各項業務及合約須依法遵行。2020年未有重大違反政府法令遭裁罰之情事。 	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。	企劃管理部
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。 	資訊部

重大風險	風險說明	對應管理措施	負責單位
人才風險	人才流失、人才發展規劃未配合營運，影響公司營運與聲譽	<ul style="list-style-type: none"> ● 維持具競爭力之薪資福利 ● 規劃教育訓練，配合公司發展需求培育專業人才 ● 訂有各項內部管理規劃，協助員工成長 	企劃管理部
洗錢防制風險	未落實KYC (Know Your Customer)，造成資金流向未管控	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定防制洗錢及打擊資恐計畫-政策篇、防制洗錢及打擊資恐計畫-作業程序、防制洗錢及打擊資恐管理作業，從政策到作業執行以及內部稽核制度均已完整訂定。 ● 為有效推動洗錢防制及打擊資恐計畫，特成立「洗錢防制及打擊資恐專責小組」，以副總經理為小組長，成員包含企業金融部、信用審查部、企劃管理部、風險管理部，其中風險管理部為專責防制洗錢業務之執行單位。 ● 就客戶KYC予以詳實查核，並就可能洗錢樣態逐一檢視，以監控疑似洗錢情形。 ● 製作風險評估報告，辨識並評估產品結構之洗錢與資恐風險程度，以及自身制度就產品風險對抗能力與剩餘風險，並就高風險之案件，進行強化監控之措施。 ● 定期辦理洗錢防制教育訓練，強化洗錢防制觀念。 	第一道防線： 洗錢防制小組 第二道防線： 洗錢防制專責人員 第三道防線： 稽核室
市場風險	利率與匯率波動，影響公司營運	<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。 	財務部
氣候變遷風險	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	<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2020年董事會報告。 ● 評估氣候變遷產生之風險影響詳見第四章 4.1氣候變遷與風險管理 	企劃管理部 信用審查部

前開風險於2020年經過內部管理，均未發生超過公司預期及產生重大負面影響之情事。

第二章

創新與信賴服務

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 數位創新服務 (103-1~103-3)

和潤對於自我期盼之一是「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，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，務求能夠提供顧客最佳服務體驗。

重大主題：客戶權益與服務

類別	管理方針
政策與承諾	簡單的留給顧客，把複雜的留給公司
目標	智慧（Smart）、快速(Speed)、簡單(Simple)
責任與資源	公司相關部門
行動計畫	數位化推動作業

2.1.1 創新數位服務

「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，包含為客戶提供最多元的繳費方式、透明即時資訊查詢以及便捷資料異動申請的管道，省去客戶臨櫃辦理、往返奔波。

業界最多元的繳費方案

- 自動櫃員機(ATM) 繳款：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，現行共提供兩種方式進行授權申請：紙本授權書、電子化授權。如經電子化授權，客戶24小時皆可藉由ATM進行授權認證，大幅縮短申請時間(21天→1天)。

<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，方便使用者查詢自己的繳款記錄。
<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，即時掌握客戶情況。</p>

對保數位化
60%
 對保採數位方式
 完成

因應新冠肺炎疫情，和潤於2020年首先於電銷業務設置視訊對保APP，減少面對面接觸產生的風險。客戶完成視訊時間預約後，不僅能在線上確認對保文件及車勘上傳，透過推播通知還能即時掌握案件進度，確保重要資訊不漏接。考量資訊安全風險，視訊對保流程皆是專人專責執行，且設有資安漏洞檢查機制，以防範資訊洩漏。2020年推出對保數位化服務後，60%案件由數位化方式完成，取代人工對保快速又便利。

繳款作業數位化
 輕鬆付APP省紙
**14.5萬張，相當
 於減少926公斤
 碳排放。**

鑑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，2020年輕鬆付APP共節省約14.5萬張紙張。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。2021年和潤計畫評估導入「繳款單無紙化」的可行性，每月預期可減少159,715張紙張印製，以及免除繳款單的寄送費用，預計每月能減少成本698,740元，不僅能提供客戶更有效率的數位化工具，亦能減輕對於環境負擔。(以A4紙張碳足跡估算碳排減少量)



輕鬆付app 多元繳款方式



輕鬆付app 資料變更/連結客服

註銷數位化

77%

註銷採數位方式 完成

和潤響應監理單位「動保自動註銷」政策，透過債權人工商憑證授權、自然人憑證驗證機制，免上傳文件，即可由系統完成註銷登記，以簡化車輛動保註銷流程，亦讓客戶不需往返監理站處理註銷手續，亦促進無紙化，降低環境負擔。和潤逐年提升線上註銷的案件占比，2020年度線上註銷佔比77%，相較2019年度線上註銷佔比43%，增加34%。

作業數位化

業務端

進件、撥款等作業

主管簽核

產出報表

電銷系統

EZ貸APP

金機貸APP

行動簽核
APP

EZ報

內部共享

知識管理APP



進件及撥款作業

對於內部作業，和潤一直在思考及辨識可以再精進優化的可能性。面對數位化趨勢，及為了提升作業流程效率與案件時效性，且更貼近電銷實際作業，和潤於2020年間導入「電銷自行進件系統作業」，由人員自行透過系統進件後自動填入進件資訊，共節省約19.9萬張紙。和潤未來預計將進件後的徵信、風險評估、撥款等流程同樣改數位化作業，期望做到電銷作業一條龍，並結合原本的EZ貸及行動簽核系統，幫助進件即時化、作業進度透明化，使同仁更能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。

而面對鑑於日漸擴大的機車分期市場以及合作對象的增加，和潤於2020年正式上線「和潤金機貸」app，提供給機車自承、一般商品案件進件使用，能行使案件進件、案件清單、報表管理、文件工具、個人資料等五大功能，幫助和潤業代及機車車行人員，共同管理及掌控案件狀態，省去彼此溝通時間及節省紙張浪費。未來和潤預計逐步擴大業務別規劃「重機APP」將持續精進內部作業系統，讓同仁與合作夥伴都能享受更便利、有效率的作業模式。

案件管理與追蹤

在進件後，案件簽核透過「行動簽核」APP，有效地整合業務單位與內勤同仁作業，讓業務輕鬆進行案件簽核作業，減少紙本作業往返時間，同仁可以隨時完成申請且落實和潤的無紙化及環保永續理念。而和潤EZ報用於管理業績報表，幫助車輛分期、通銷、設備的同仁能即時掌握業績狀況。



行動簽核APP

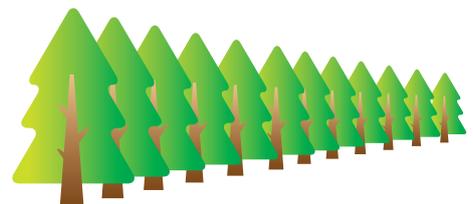
和潤知識管理APP

迎接數位化的時代，和潤在內部推出知識管理APP，提供營業單位即時查詢公司訊息，包含營運計劃與公司和集團最新消息、智識充電(包括法務案件、市場動態、小百科)以及試算工具(分期/設備試算表、攤提表)。讓同仁能隨時掌握公司政策及動態，且能共享實例及法務經驗分享，透過試算工具提高業務開拓的便利性及時效性。



知識管理APP

2020年，和潤共節省了**115萬**張紙，
相當於**139棵**樹



2.2 服務品質

和潤對於自我期盼之二是「顧客第一的經營哲學」，以滿足客戶的需求與提升客戶服務體驗為行動最高方針，自此延伸多元客戶溝通管道與系統化客訴處理流程，並透過持續教育訓練及交流分享以精進客戶服務的能力，務求能提供顧客最佳服務。

重大主題：客戶權益與服務

類別	管理方針
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
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

2.2.1 客戶溝通

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	圖示/內容
電話	申辦0800-365-365 客服(02)2276-1511 中途結清(02)5599-9955
Line文字客服	和潤企業客戶服務LINE圖示  <p>和潤企業客戶服務 汽車貸款、原車融資、企業設備租賃分期</p>

溝通管道	圖示/內容
線上文字客服	
利害關係人信箱	藉由投資人信箱與相關利害關係人進行溝通，2020年溝通情形大部份為投資法人詢問及客訴案件。投資法人部份和潤均積極回應相關問題；客訴案件則按公司客訴流程，轉由作業服務部統一回應。

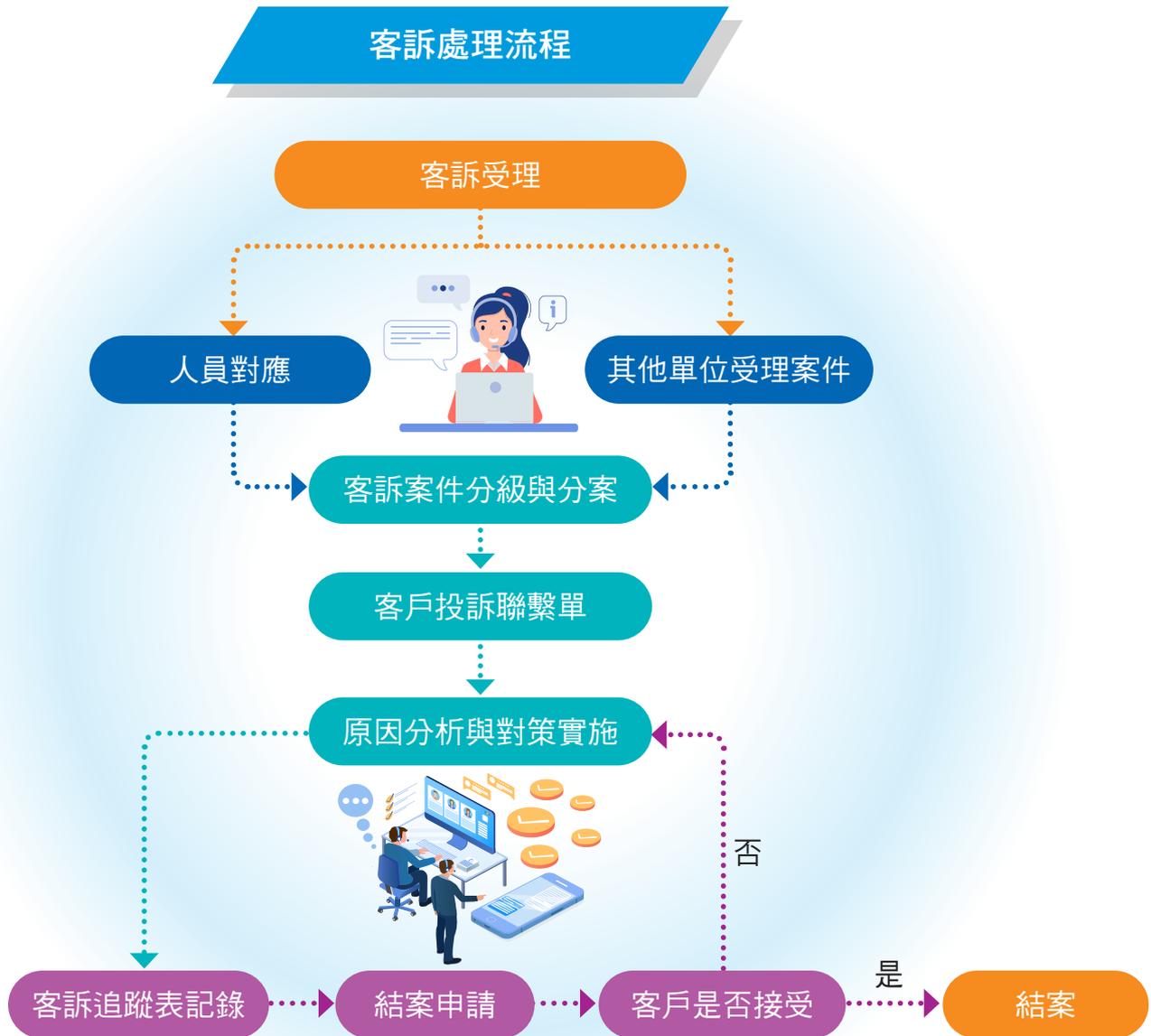
針對客戶提出的問題，我們訂有客訴處理標準作業程序(SOP)，將客訴案件分級管理，分為重大客訴案件(A級)或一般客訴案件(B、C級)。於客訴受理立案後，除主動聯繫被客訴單位與對象外，亦發出客戶抱怨處理表單，後續由專人持續跟催案件處理狀況。跟催時間依據不同客訴等級，規範營業處初次回覆時間，並逐案紀錄處理聯絡過程。2020年和潤未有超出客服SOP時間標準的情事發生，代表客訴處理都能及時地解決客戶的問題。此外，我們每二週會定期檢視未結案件進行異常追蹤，並覆核平均結案天數每個月向高層主管彙報。和潤定期統計數據進行客訴分析與改善，將客戶具建設性的意見，透過系統化管理轉化為實際優化行動，使我們能精進服務，或研發出更多更符合客戶需求之產品。

依據客訴等級規範回覆客戶時間

客訴等級		營業處初次回覆時間
重大客訴	A級	3個工作天
一般客訴	B級	5個工作天
	C級	

2020年客訴處理數情形

處理天數	A	B	C	總計	%
0~3	6	240	19	265	93%
4~5	0	18	1	19	7%
超出SOP	0	0	0	0	0%
總計	6	258	20	284	100%



客訴作業優化

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「和潤企業客戶服務」LINE線上客服整合改善方案，具備以下特色：

1. **第一時間**：提供線上第一時間諮詢管道，並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。
2. **關鍵字**：分析過去高度詢問的問題及分類問題，使用關鍵字即可快速找到回覆。

2020年已有 61%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10,918人次，其中34%透過自動回應FAQ解決問題，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4.5分鐘，一年131,021詢問人次換算，相當於節省589,595分鐘的電話處理時間。

2.2.2 精進服務品質

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，並每個月舉辦基本應對、角色扮演等OJT課程，使人員了解如何應對來電者，並快速釐清客戶問題並予以回覆。角色扮演的課程是以常見問答內容及各式情境進行角色扮演，可增加人員案件處理經驗，提升人員應對客戶問題解決效率。此外，如遇到特殊案件，和潤亦透過不定期的個案教育訓練，使接聽人員能交流分享、學習經驗。



角色扮演教育訓練

除了提供更好的客戶服務外，和潤為了體恤客服人員的辛苦，更不定期舉辦紓壓活動，希望能消除他們工作後的緊張與疲勞、放鬆其身心靈，進而幫助人員管理壓力和改善健康。此外，和潤亦鼓勵客服人員參與公司社團活動，不僅可增進同仁間情誼，更能舒緩工作上之壓力、適時地放鬆。

舒緩壓力課程



2.2.3 客戶關懷

和潤高度重視客戶信用，對於可能產生付款延遲時，和潤先以電話或簡訊善意提醒，後續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調整付款期程。2020年協助共948個案件，使客戶能回到正常生活軌道。

自2020年初起，新型冠狀肺炎疫情逐漸升溫，交通業與觀光業受到重創，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居家隔離，不便繳款或家計受到影響。身為社會公民的一份子，和潤除了出錢出力外，更進一步思考如何能結合核心業務，協助台灣社會與我們的客戶渡過難關。

和潤在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。自2020年3月起，申請展延的件數為3,696件，其中已完成協商同意展延的案件數為1,713件。

暖心關懷

客戶為計程車業者，因經商失敗導致經濟狀況欠佳，加上家人罹癌導致情緒不穩，在新冠疫情爆發前接獲客戶傳遞對人生絕望的負面訊息，疫情後車主的困境更是雪上加霜。和潤透過提醒繳款時了解車子是車主的生財工具，因疫情影響至收入驟減，和潤换位思考，即刻啟動內部作業，為客戶設計合適的紓困方案，使客戶得以有喘息空間，重新挑戰生活。



新冠疫情
展延件數

1,713

2.3 資訊安全與個資保護

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：客戶權益與服務

類別	管理方針
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	資訊部擔任專責部門
行動計畫	線上教育訓練
評量機制	2020年877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，2020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，由資訊部擔任專責部門，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，2020年計有877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，由資訊部為主要權責單位，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。



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。



2020年完訓人次

智慧財產權課程

726人

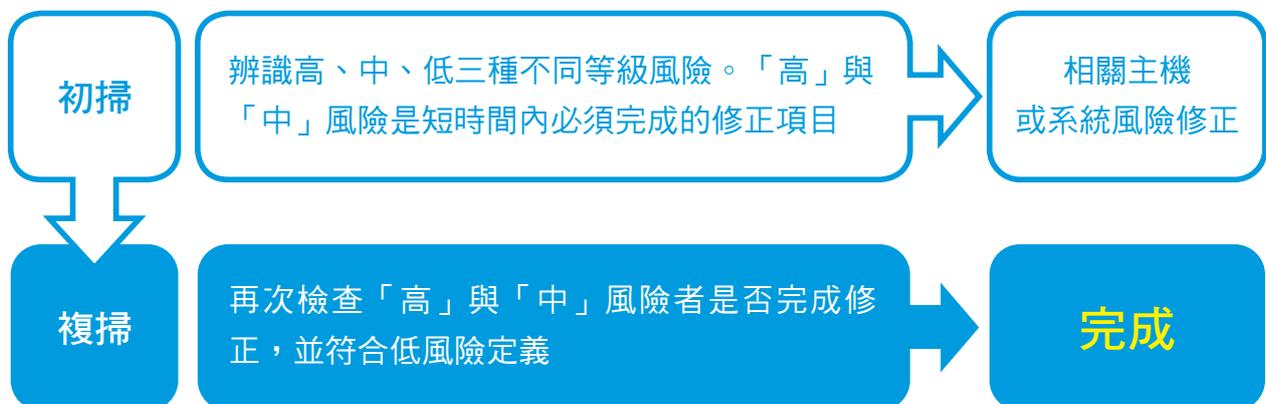
資訊安全課程

818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

2020年和潤新增建置惡意郵件自動阻擋服務(ATP)，該系統能過濾掉大部分的惡意郵件、釣魚郵件、病毒郵件，甚至詐騙郵件。為了更強化資安強度，和潤亦委託公正客觀第三方資訊安全顧問公司執行弱點掃描工作，協助檢測網路系統跟系統主機的安全性，評估弱點所在與資訊安全風險等級。資訊單位則針對初次掃描報告進行相關弱點修正，並進行複次掃描以確保重大弱點皆已完全修正。



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，由資訊部發動，全公司配合查核。每個月資訊部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。由同仁先依「個人電腦資安檢核表」進行自我檢核，資訊部再指派專員至各點抽查10~20%個人電腦，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。

2020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，2020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。2020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

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。



3.1 員工薪酬與福利

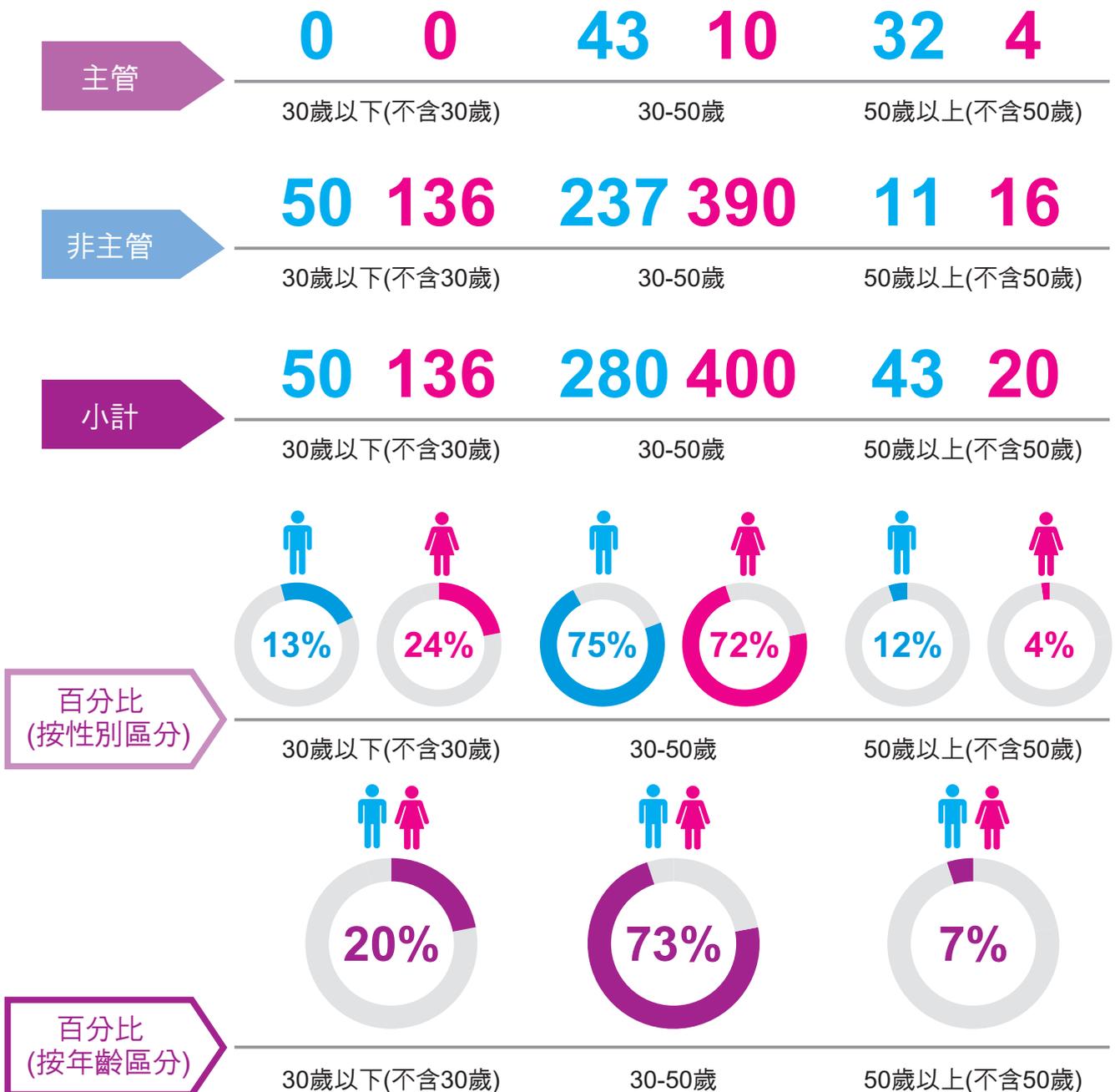
3.1.1 聘僱優秀人才 (102-8、401-1、405-1)

至2020年底，和潤員工總數為929人，以性別分，男性員工為373人，女性員工為556人，以職務類別區分，主管級員工為89人，一般員工則為840人。

註：本章內文及表格所提及之統計數據均截至2020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2020年底，和潤的新進員工比例為34.02%，惟受市場人才需求轉變等因素影響，員工離職比例為30.57%，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2020年度新進員工總數除以2020年度員工總數

41 93

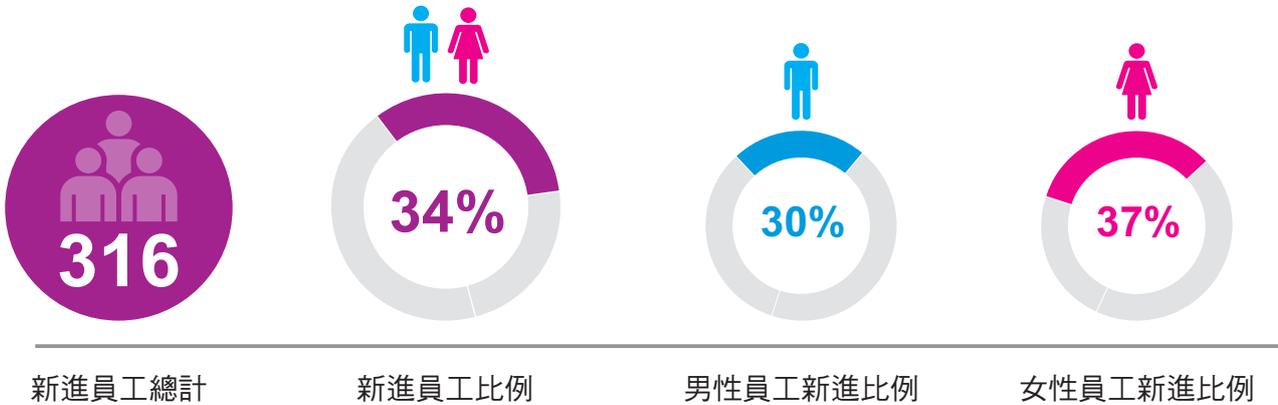
30歲以下(不含30歲)

67 107

30-50歲

5 3

50歲以上(不含50歲)



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2020年度離職員工總數除以2020年度員工總數

37 52

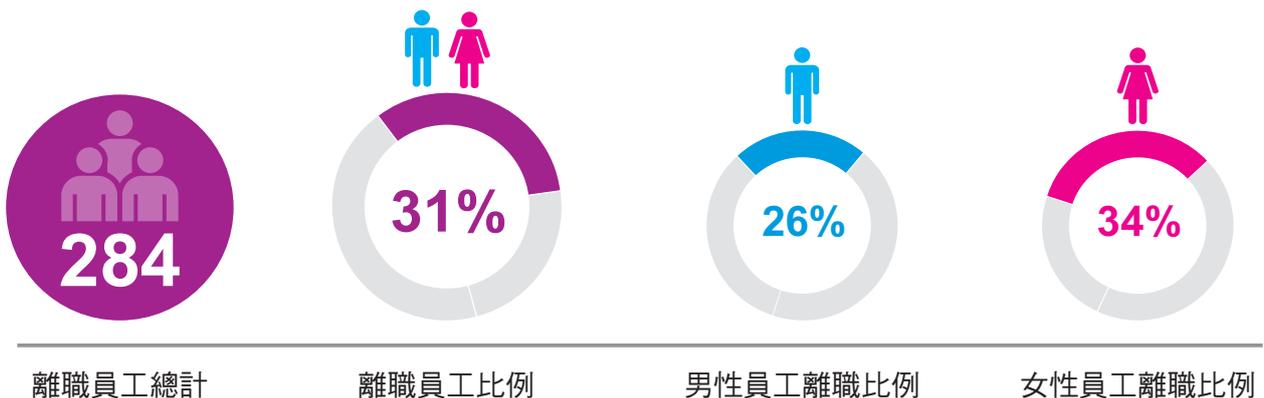
30歲以下(不含30歲)

52 125

30-50歲

7 11

50歲以上(不含50歲)



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，和潤進用原住民及身心障礙等弱勢團體員工，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2020年底，和潤累計雇用原住民員工15人、身心障礙員工人數5人。

和潤進用弱勢團體員工情況

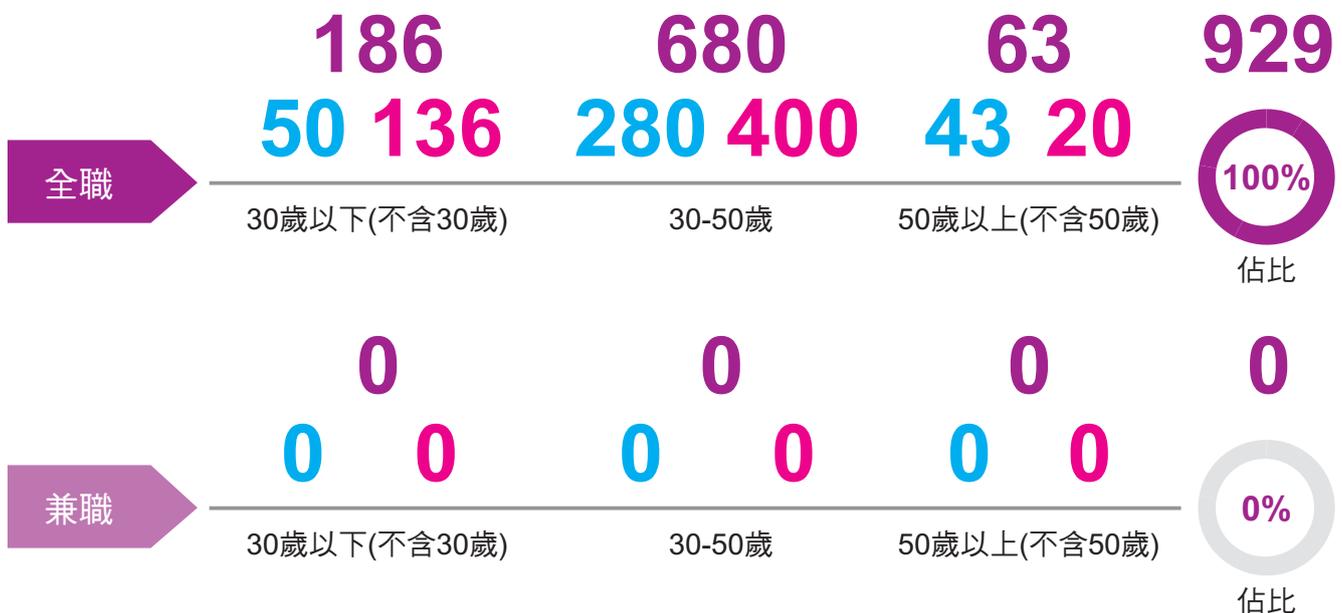
註1：弱勢團體是指具有特定生理、社會、政治、經濟條件或特點的一群人

註2：弱勢團體比例的計算方式為2020年度弱勢團體總數除以2020年度員工總數



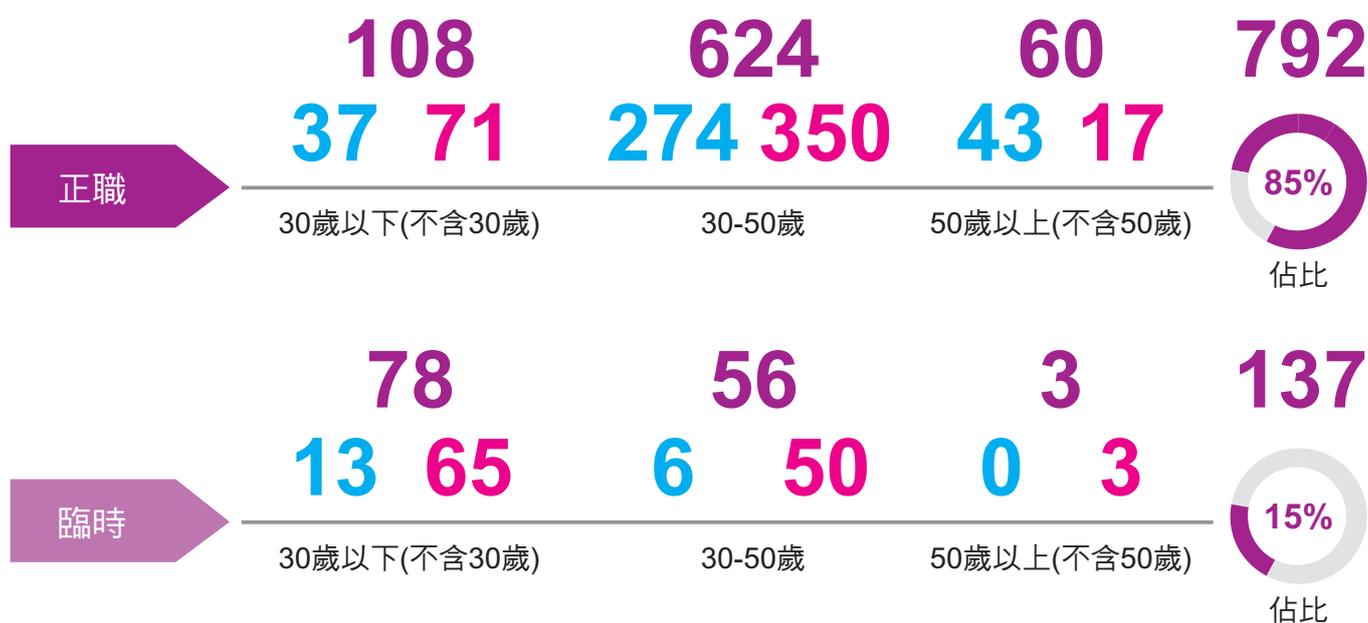
和潤依性別及勞雇類型(全職和兼職)分類的員工總數

■ 男性 ■ 女性 ■ 合計

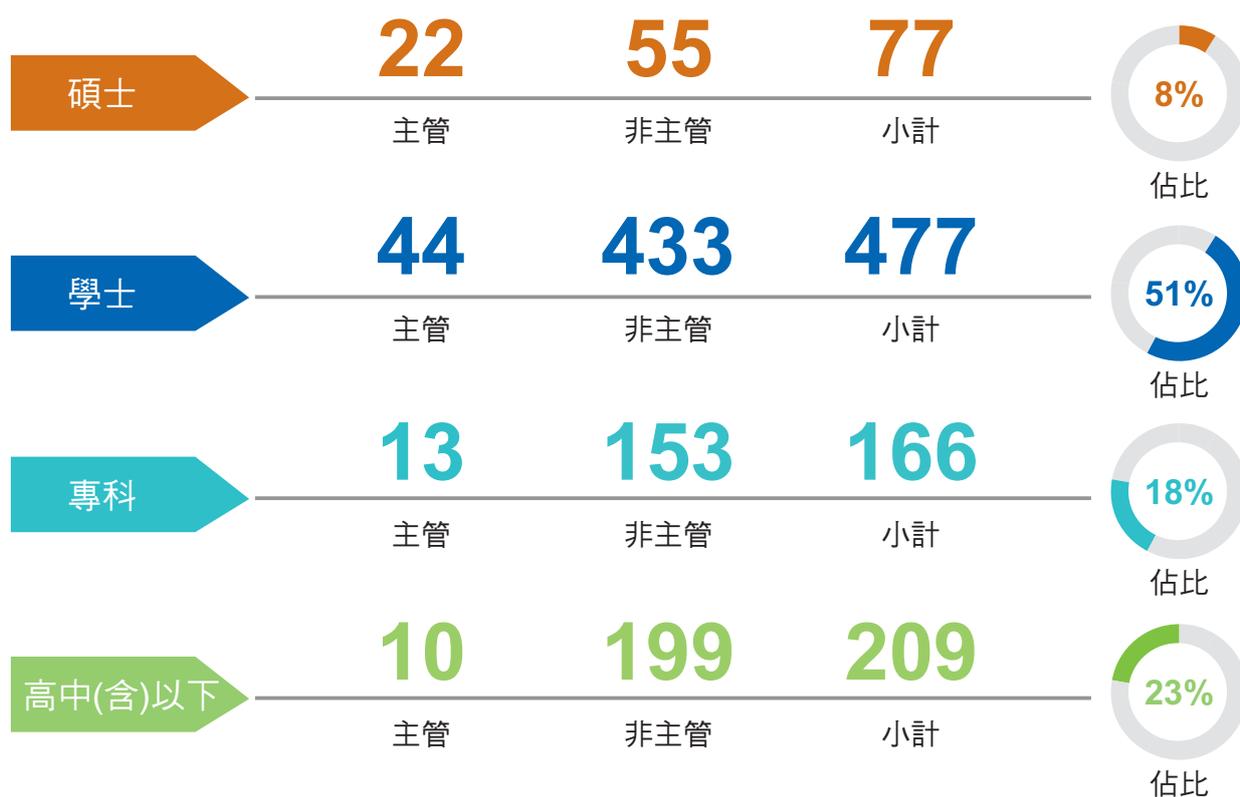


和潤依性別及勞雇合約(正職和臨時)分類的員工總數

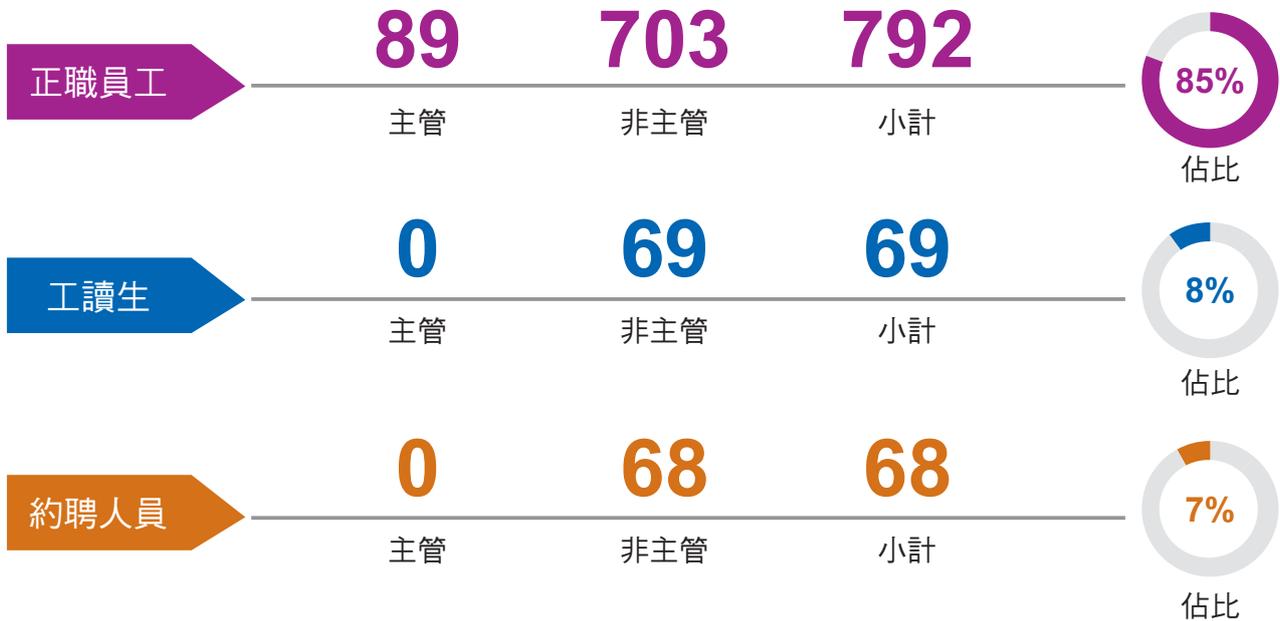
■ 男性 ■ 女性 ■ 合計



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2020年非擔任主管職務全時員工的「薪資平均數」為1,023仟元，「薪資中位數」為798仟元，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，和潤薪資平均數高於同類型之「支援服務業」的受僱員工平均薪資許多。

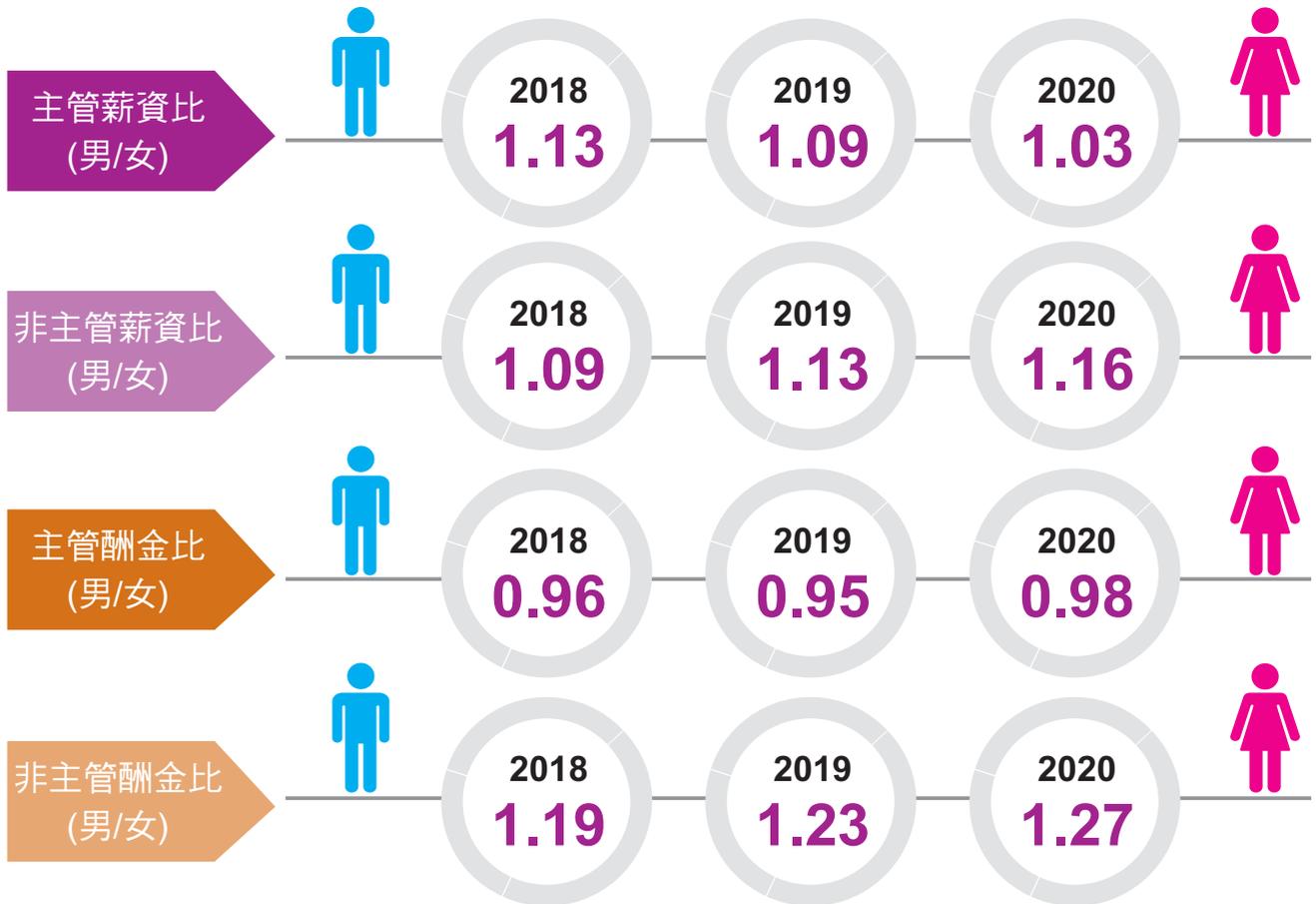
註：根據行政院主計處薪資平台資訊，109年支援服務業之受僱員工每月平均總薪資為37,757元(每年平均約453仟元)

至於和潤員工薪資與酬金比率，主管階層及非主管的男/女報酬比率自2018到2020年大致持平；男/女的酬金比率每一年主管階層女性皆略高於男性，非主管則是男性高於女性，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。



近3年和潤男女員工報酬與酬金比率

註：薪資係指月薪；酬金係指薪資+ 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

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。



3.1.3 提供良好福利 (401-2)

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年和潤上市時，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，2020年度和潤提供522人員工健檢補助，補助費用為1,636,600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。為善盡企業社會責任，鼓勵同仁於工暇時間參與公益活動，和潤設立給薪志工假，以鼓勵同仁積極參與志工活動。2020年起因應新冠肺炎防疫特別措施，和潤亦設立了防疫照顧假，於中央疫情指揮中心公告特定期間如有照顧12歲以下學童之需求者，得以申請，讓同仁能有彈性並兼顧家庭。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。





其他津貼及額外福利項目

和潤福委會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。

2020年和潤因應集團yoxi計程車隊之成立，凡和潤同仁皆享有超優惠之搭車金折扣，享有更便利之通勤服務。此外，為凝聚員工向心力，和潤每季提供每位同仁定額餐費補助，由單位自行辦理聚餐、慶生、迎新、送舊等活動或節慶活動使用。



員工滿意度調查

和潤最近一次之員工滿意度調查於2020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。

2020年和潤員工滿意度調查的回覆率為100%，結果顯示，有94%的員工對整體滿意度感到「很滿意」，整體滿意度達4.33分。2020年度滿意度調查在工作士氣、主管互動、待遇福利及績效評核等面向皆有顯著提升，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三節禮金福利加碼，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2021年實施。



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，讓同仁工作之餘能發展其他興趣，進而也讓跨部門間同仁能相互交流。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13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。

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)

勞雇關係與人才發展對和潤的重要性

員工是公司最重要的資產之一，有效規劃和制定教育訓練機制並檢視人才發展效益將為企業創造競爭優勢。未能為員工制定有效發展計劃，除無法因應業務需求外，亦可能造成人才流失。

重大主題：勞雇關係與人才發展

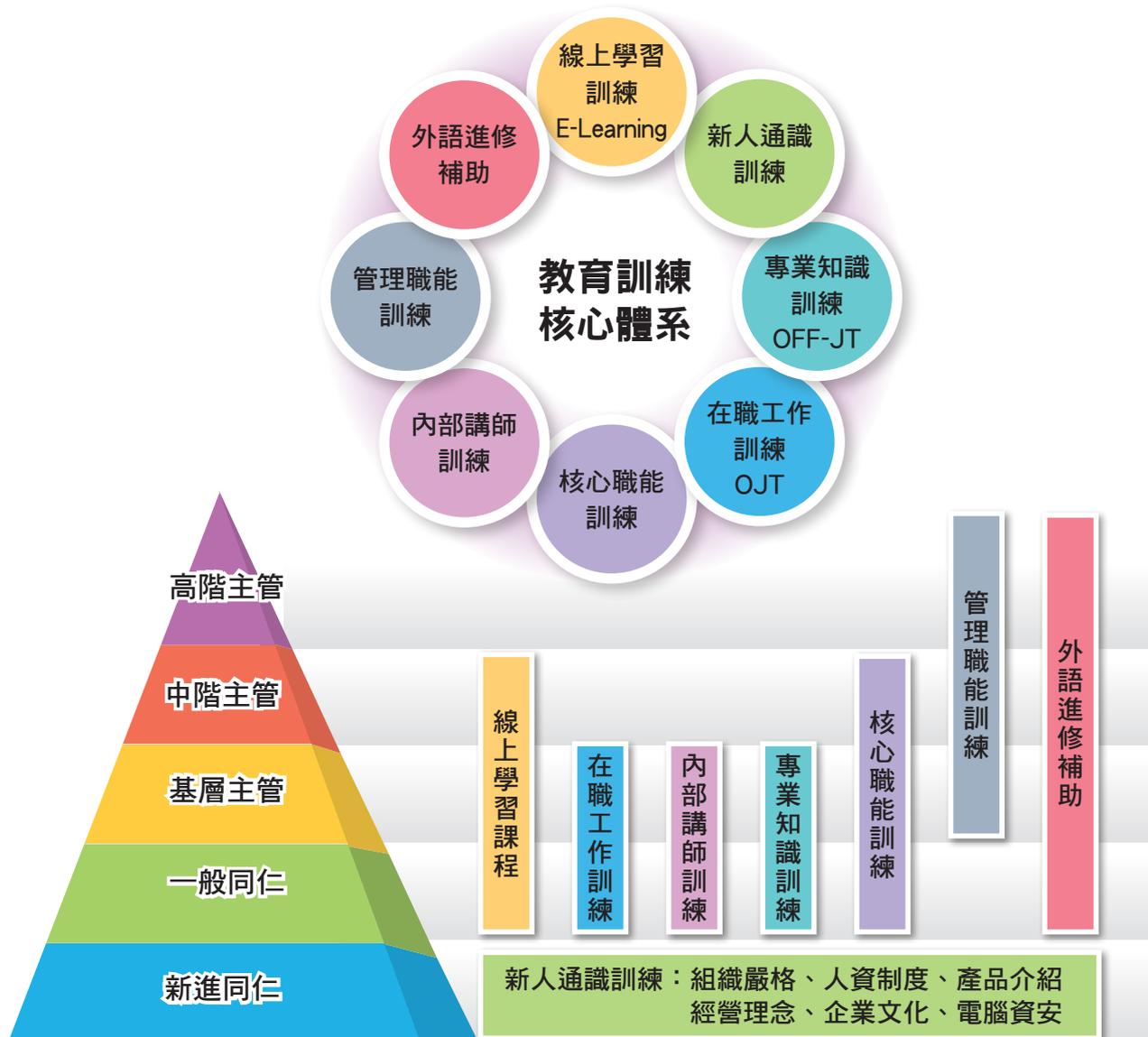
類別	管理方針
政策與承諾	實體訓練施行要點 區域業務專業能力發展培訓輔導項目 職涯輪調發展制度
目標	結合公司願景提供多元化的學習管道及訓練資源，並注重員工持續學習發展，期許同仁能夠樂在工作與公司一起成長。
責任與資源	透過多元教育不斷培訓員工，期以激勵、參與、應用及職能教育等方式提供員工完整教育訓練體系，藉以提高員工工作效率、競爭力和成就感，並制定教育訓練方針增強企業競爭力。
行動計畫	根據專業職能、核心職能及管理職能規劃出各項訓練課程，以和潤 Training Road map、OJT模型、線上教育訓練作為三大主軸，提供豐富且多元的資源。
評量機制	績效考核辦法
申訴機制	和潤HR窗口

3.2.1 完整的訓練資源 (404-2)

有感於人才是企業持續成長的最重要關鍵之一，和潤於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。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，和潤 Training Road map、OJT模型、線上教育訓練三大主軸，藉以提高員工工作效率、競爭力和成就感。



和潤提供員工多元化的學習管道及訓練資源



教育訓練職級發展職能架構

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、主管讀書會等

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，例如業務或主管教育訓練等

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「實體訓練施行要點」，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，並將於2021年舉辦實體課程，訓練或課程內容包括企業文化、公司內部制度及作業流程、汽車及金融產業知識與法律常識，以及電腦與資安教育等。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

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性能力，例如：職場充電系列課程。讓員工得以強化職場核心競爭能力，進而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，像是針對業務主管舉行璞玉班兩年計畫，期以提升教練力。此外，公司十分重視學習新知，每月提供書籍雜誌並定時舉辦讀書會，藉由跨部門研討達到相互學習、知識分享之效。每年舉辦的讀書盛會，除了專業書籍分享、主題講座，亦提供軟性多元課程，例如：Team Building等，增加主管之間互動與培養健全的身心靈，可見和潤對主管培育的重視。

管理職能訓練多元課程



璞玉班

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，和潤進而規劃一持續性、系統性之二年培訓專案 -- 「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、企業金融、電話行銷之處長、課長、副(課)處長等主管。

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

和潤2020年璞玉班總共開設8梯次課程，包含「業務處長勝任力」模型發展研討會、「新任主管精華班」，以及「持續性改



進計畫」教練輔導研討會。每堂課程結束後講師皆會提供回家作業，並於課堂上一一給予指點，參與人員皆回饋表示受益良多，滿意度高達4.8分。

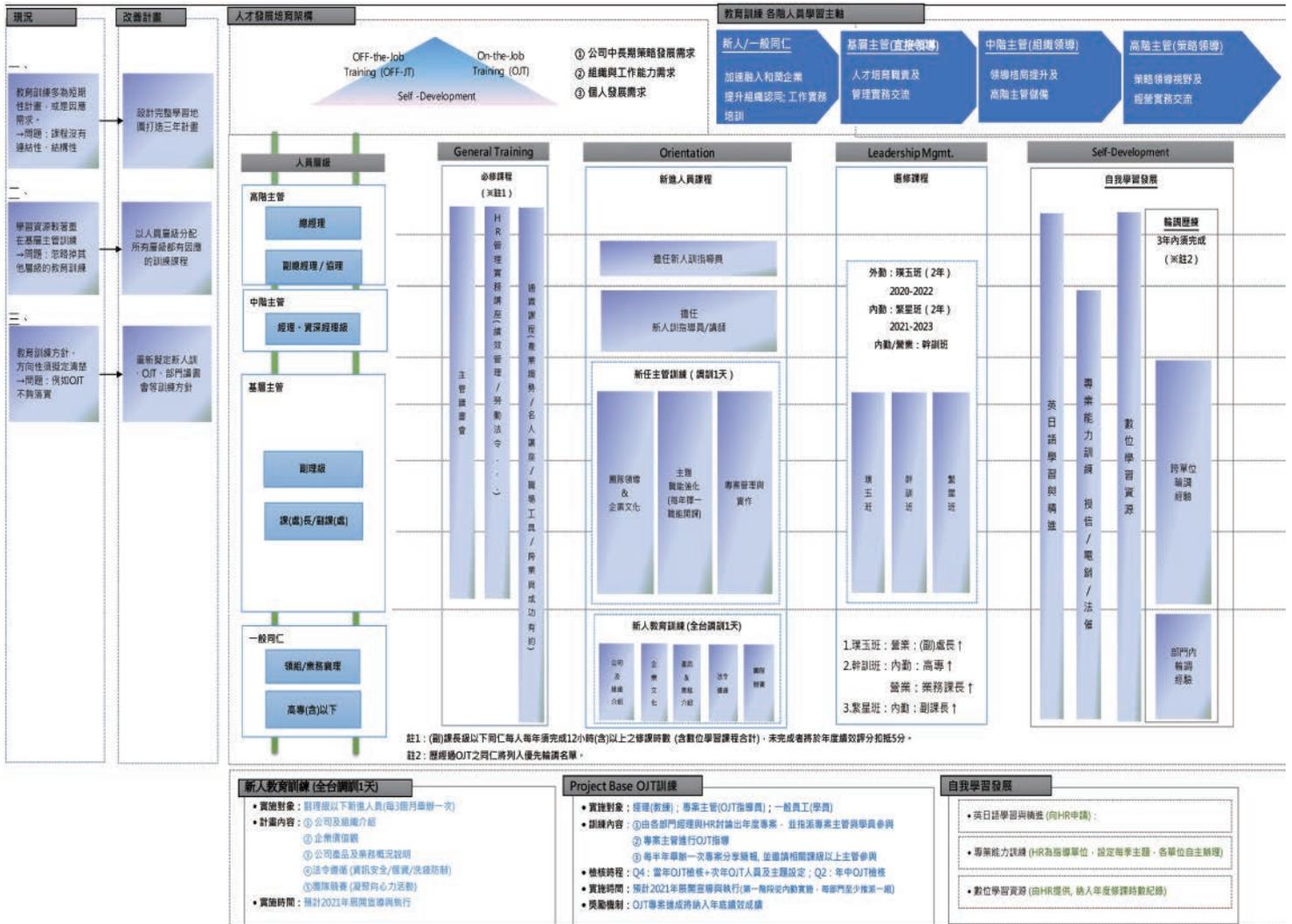
為了使智識能傳承，璞玉班的課程教材亦被留存，做為未來新任主管的學習工具。



● 學習地圖

為了提供更完整的訓練資源，和潤2020年盤點各項教育訓練落實情形，審視待改善之處。為了讓訓練課程更具有結構性與連結性、訓練對象能擴展至所有層級、教育訓練方針能更明確，和潤透過人才學院的3年計畫重新擬定各項方針、調整課程內容，期望能提供員工更完整的學習地圖，以打造各層級的人才梯隊。

和潤人才學院-提供完整學習地圖，三年內打造各層級人才梯隊



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，2020年度和潤員工之教育訓練時數總計8,541.9小時，平均每位員工受訓時數為9.19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。

2020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	2,336.6	6,205.3	8,541.9
員工總數	89	840	929
每名員工接受訓練的平均時數	26.25	7.39	9.19

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。2020年和潤除了提供各職級員工的必修課程外，一般人員還可從多達20門多元的選修課程中選擇修習，同仁回饋課程內容豐富有趣，對於工作上及生活上都帶來幫助。

● 專業的講師團隊

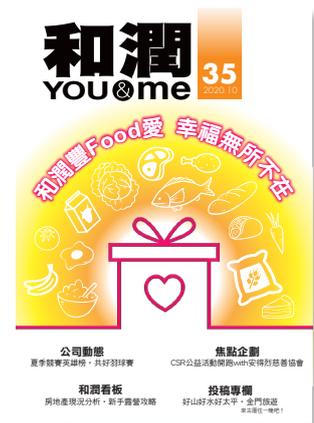
提升人員專業素質是必要也是企業長期努力的工作，和潤積極投入培育員工成為內部種子講師，針對業務內容、產品介紹、成功案例分享等相關資訊進行內部傳授課程，透過與內部資深的員工相互交流討論，甚至設計教材授課以激勵同仁在專業領域上不斷成長，更能有效進行知識管理，塑造組織學習文化進而擔任知識經驗傳承的導師。

● 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。



和潤電子報



和潤期刊

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。

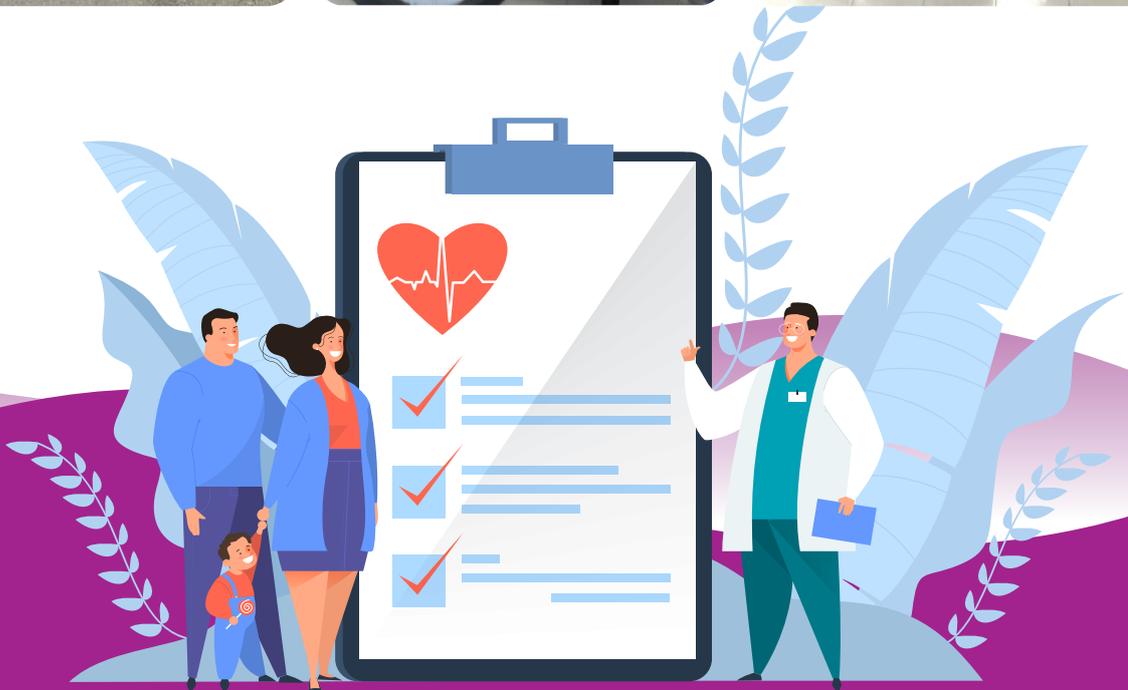
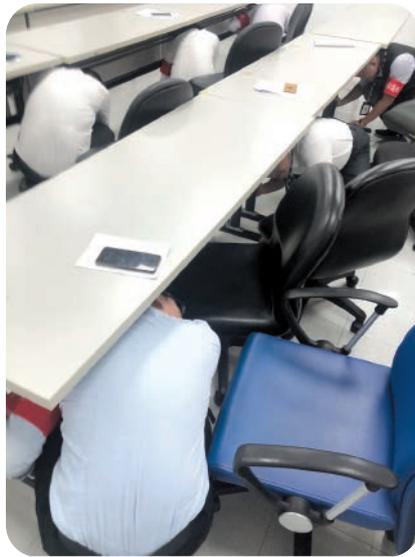
3.3 職場安全與健康

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。和潤於各辦公地點均有設置職業安全衛生管理員，協助評估及監督環境安全，也於辦公室建置消防設施、配置急救箱、總公司大樓亦備有3具體外心臟電擊器(AED)，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。於2021年預計推出全體員工職安教育課程，每人需參與1小時，並列為必修課，預計950人次，以提升員工職安意識、加強職場安全。

2020年防災演練



2020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	1,340.5	6,631.5	7,972.0
生理假	-	1,024.0	1,024.0
公傷假	56.0	120.0	176.0
時數總計	1,396.5	7,775.5	9,172.0
缺勤日數換算	174.6	971.9	1,146.5
總計工作日數	93,250	139,000	232,250
缺勤率	0.2%	0.7%	0.5%

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 (403-1)

和潤於各營運據點設置職安業務主管，共計14位，透過會議討論協助評估及監督環境安全。另外，和潤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。

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。

和潤防疫因應

自新型冠狀肺炎爆發至今，嚴重影響國內外經濟活動與人民生活。在疫情最嚴重的2020年，和潤成立防疫小組，因應疫情建立了五面向防疫制度，防堵疫情失控的可能：

1. 異地分組辦公

和潤在疫情嚴峻時，第一時間決定採取異地辦公，將員工分流，減少群聚的可能。我們為了減少對營運的影響及保護員工健康，以最快速度完成異地辦公。



2. 自主健康管理

每日上班要求同仁量測體溫及填寫自主紀錄健康狀況表。亦進行宣導，在密閉空間、會議室及搭乘大眾運輸系統全程配戴口罩。



3. 辦公區域防疫

在辦公區域內，每日開窗通風三次，並請清潔人員每日消毒公共區域。此外，同仁座位安排均維持一定距離，各部門間亦採用PVC塑膠隔廉進行人員動線管制。



4. 來訪客戶機制

對於來訪的客戶或供應商，我們亦明訂規範，訪客僅能在特定區域等待，並進行手部消毒。如需進入辦公區域，亦要求落實測量體溫、配戴口罩等措施。



5. 通報機制

人資與總務隨時了解及掌握全公司同仁身體狀況，在有異常情形時，能第一時間採取因應措施。此外，為讓同仁能掌握疫情資訊，和潤每週發布防疫週報，整合中央流行疫情指揮中心發布的最新資訊與公司最新防疫政策。



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。

● 關心員工工時並提供良好的工作環境

和潤人力資源單位每月固定會提供各部門加班同仁名單給予直屬主管，並請主管進行關懷與協助。且為使同仁在上班期間能有休憩空間，適時放鬆心情，各據點設有休息室的比率高達85%。公司另與美廉社合作，於公司內設置零食貨架，比率高達90%。

● 促進勞資和諧、傾聽員工心聲

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，和潤於公司內部網站設有「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。

● 落實性別平等、防範騷擾或歧視行為

和潤持續透過新人訓練課程、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，2020年和潤並無任何性騷擾或歧視申訴案件。此外，公司的各項重要會議成員組成，和潤均以平均男女比例為原則，期望落實性別平等與相互尊重的工作環境。

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 氣候變遷風險管理 (201-2)

全球正面臨氣候變遷的威脅和影響，各國也積極地進行氣候變遷相關的管理與措施，顯見氣候相關議題對於未來全球發展與企業營運關係重大，而身為企業公民的和潤企業亦積極逐步規劃進行氣候變遷相關議題的管理，並遵循由國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）所建議之TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）架構，以進行氣候風險與機會管理行動與揭露，除於2020年鑑別與因應氣候風險，加強氣候韌性調適並降低災害可能帶來的營運衝擊外，亦回應各利害關係人的關注焦點，並規劃於2021年進一步執行衝擊評估，以階段性逐步完整導入TCFD管理框架，建立完善的氣候變遷風險管理，為全球氣候變遷減緩貢獻心力。

類別	和潤企業管理行動
治理	<p>和潤企業於2019年經董事會通過，設置企業社會責任委員會（CSR委員會），由總經理擔任召集人，經理級以上同仁為委員會成員，並由企劃管理部作為企業社會責任推動的兼職單位。</p> <p>CSR委員會下設各工作小組，以ESG(Environment、Social、Governance)為主軸框架，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，每年至少召開二次會議，並向董事會至少報告一次運作情形。</p>
策略	<p>依和潤企業內部目標管理期程，定義短期為影響短於三年、中期為三至五年，及長期為大於五年。</p> <p>依內部鑑別重大氣候風險與機會，評估其對和潤帶來的潛在營運衝擊並規劃未來管理措施及策略。</p>
風險管理	<p>和潤企業將氣候風險概念融入各項營運和業務內容中，並進行氣候潛在風險/機會辨識、分析風險/機會的影響、評估決定對策，並依風險/機會特性與影響層級，予以集中管理與分層執行，以有效掌控風險和機會。</p>
指標與目標	<p>遵守政府環保、能源法令規章與要求，並關注氣候變遷對企業營運活動造成之影響，定期審查環境及節能目標，持續改善環境管理績效。</p>



4.1.1 氣候變遷風險與機會鑑別流程說明



我們參考國際文獻、蒐集和盤點國內外產業氣候相關風險和議題，進行篩選和彙整，並透過和潤內部討論，從不同面向檢視氣候變遷風險和機會所產生的衝擊，再以衝擊可能性和衝擊程度進行綜合評估，完成重大性排序。

我們共辨識出3個氣候變遷風險議題及4個氣候變遷機會議題，針對相對重大性的氣候變遷議題，對和潤的潛在影響及調適行動說明如下。



共辨識出

3 個氣候變遷 **風險** 議題：

- 客戶行為變化
- 市場訊息不確定
- 消費者偏好轉變

4 個氣候變遷 **機會** 議題

- 採用獎勵性政策
- 開發氣候調適和保險風險解決方案
- 開發新產品和服務的研發與創新
- 消費者偏好轉變

4.1.2 重大氣候風險鑑別結果及調適行動

在各個氣候變遷風險議題中，對和潤影響相對重大的議題為市場風險的客戶行為變化、市場訊息不確定，以及名譽風險的消費者偏好轉變，潛在影響及因應的調適行動說明如下：

類別	氣候變遷風險議題	對公司營運的潛在影響	調適行動
市場風險	客戶行為變化	隨著客戶氣候變化或對氣候變遷意識的提升，引起其對產品/服務的偏好變化，可能因而改變採購決策，例如：個人減少持有汽車意願、或客戶要求提供超越目前符合環保標準要求的產品和服務，倘若無法提供或符合，可能會失去部分市場佔有率等。	積極了解市場趨勢及關注客戶需求，以及時調整產品和服務，如提供綠色車優惠利率。
	市場訊息不確定	國際政策調整，或相關氣候合約簽訂等市場訊息不確定時，會影響公司因應準備時間及營運狀況，例如立法減少燃油車使用導致二手燃油車價格下滑，影響其債權擔保、獎勵共乘或使用公共運輸進而間接影響營運。	定期檢視和了解國際和國內政策趨勢，以掌握市場資訊，並提前準備因應方式，同時，持續研發與設計環保相關的產品和服務。
名譽風險	消費者偏好轉變	如被消費者/客戶視為是氣候變化的加害者，或企業品牌形象未有明確環保或氣候趨緩推動之形象，會影響消費者/客戶對企業之觀感。	持續了解市場趨勢，並積極設計和推動綠色、環保相關之產品和服務。

4.1.3 重大氣候機會鑑別結果及調適行動

在各個氣候變遷機會議題中，對和潤影響相對重大的議題為能源來源的採用獎勵性政策，以及產品和服務的開發氣候調適和保險風險解決方案、開發新產品和服務的研發與創新、消費者偏好轉變，潛在影響及因應的調適行動說明如下：

類別	氣候變遷機會議題	對公司營運的潛在影響	調適行動
能源來源	採用獎勵性政策	於產品或服務設計和規劃時響應政府政策，開拓新能源服務，可以取得政府的相關獎勵，以降低營運成本。	定期針對政府政策進行深入研究，以研擬產品及服務的相關方案，並積極爭取相關獎勵。
產品和服務	開發氣候調適和保險風險解決方案	藉由結合母公司和泰集團的多元產品，整合及規劃公司相關服務，以減少氣候曝險，進而增加營收。	積極研究與開發相關系統，保持業務領先模式，以增加產品或服務的機會。
	開發新產品和服務的研發與創新	藉由結合母公司和泰集團的綠色產品，設計和規劃新產品與新服務，以提升企業形象和品牌影響力，並獲得客戶和投資人的支持。	致力設計新產品與服務，並加強網站及對外宣導。
	消費者偏好轉變	發展多角化事業，並積極配合台電與各級政府的新能源政策開發配套措施，以取得市場綠能投資先機。	逐年提升綠色產業客戶融資對象及金額。

4.2 支持綠色生活 (102-12)

根據世界經濟論壇（WEF）所發布之2021年全球風險報告中指出，即使在疫情之下，環境風險仍然是大家關注的風險，極端氣候在各風險下的發生可能性為最高，而衝擊程度最大的前五項風險中也有三項屬於環境類別，分別是氣候行動失敗、生物多樣性流失以及自然資源危機，顯見環境永續及氣候調適是我們全球目前面臨的重要與挑戰。

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。

聯合國永續發展目標	和潤策略
 SDGs 7 可負擔與 潔淨能源	支持政府綠能政策，2020年積極推動綠色車，包含電動汽車、油電汽車以及電動機車，針對電動機車承作服務也特別給予優惠利率
 SDGs 13 氣候行動	努力推動再生能源相關產業，以促進節能減碳之效益

2020年和潤綠色車輛承作

	電動汽車	油電汽車	電動機車	合計
2020年核貸件數	84	6,269	9,331	15,684
2020年核貸金額(百萬元)	138.17	4,746.20	811.60	5,695.97

再生能源核貸金額



4.3 營運環境管理

和潤秉持永續經營理念，在營運規模不斷成長的同時，為妥善應用地球資源、關注氣候變遷及控管營運風險，於2020年制定環境政策，以達企業與環境的永續發展。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。



環境政策QR code



4.3.1 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，並持續將營業據點的一般燈具汰換成省電燈具，2020年我們於全台六個營業據點共置換415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。此外，為落實對環境的保護，我們也於2020年全



更換前 更換後
使用電池之電銷設備 使用插電式之電銷設備

面更換140個電話行銷營運使用的電話系統擴大器，將原本使用電池的設備轉換成使用插電式的設備，減少電池的使用，以降低對環境的汙染。



減少能源消耗

2020年節電量
76,113.30
度

節省之能源消耗量
274,070.29
百萬焦耳

減少碳排放
38,741.67
公斤

註：

* 能源熱值係數資料來源為經濟部能源局能源產品單位熱值表

* 電網排放係數採用經濟部能源局公告之「108年度電力排放係數」進行計算，由於2020年電力排放係數尚未公告，因此2020年度之範疇二排放採前一年度之係數(0.509公斤CO₂e/度)進行計算

組織內部的能源消耗量

類別	年度	車用汽油	電力
能源使用量	2018	67,132.78公升	1,398,806.18度
	2019	69,319.16公升	1,544,658.05度
	2020	82,859.83公升	1,663,697.68度
人均使用量	2018	1,637.38公升	1,828.50度
	2019	1,690.71公升	1,849.89度
	2020	1,506.54公升	1790.85度
能源消耗量 (GJ吉焦耳)	2018	2,192.46	5,036.85
	2019	2,263.87	5,562.04
	2020	2,706.09	5,990.68

註：

* 和潤於2018~2020年營運規模擴大(持續新增營運據點)，故相關營運環境數據稍有提升

* 能源熱值係數資料來源為經濟部能源局能源產品單位熱值表

* 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	(範疇一)車用汽油	(範疇二)用電	合計
2018年(噸)	158.11	745.56	903.68
2019年(噸)	163.26	823.30	986.57
2020年(噸)	195.15	846.82	1041.98

註：

- * 和潤於2018~2020年營運規模擴大(持續新增營運據點)，故相關營運環境數據稍有提升
- * 電網排放係數採用經濟部能源局公告之「108年度電力排放係數」進行計算，由於2020年電力排放係數尚未公告，因此2020年度之範疇二排放採前一年度之係數(0.509公斤CO₂e/度)進行計算
- * 採用溫室氣體排放係數管理表(6.0.4版本)，並採用IPCC第五次評估報告中GWP百年平均值，作為計算二氧化碳之基礎
- * 範疇一之溫室氣體排放係數汽油為2.3552公斤CO₂e/公升
- * 範疇二之溫室氣體排放係數電力為0.509公斤CO₂e/度

4.3.2 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。2020年和潤總用水量為15,202度。

用水量	2018年	2019年	2020年
總用水度數	10,294度	11,363度	15,202度
人均用水量	13.5度	13.6度	16.36度

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
- * 和潤於2018~2020年營運規模擴大(持續新增營運據點)，且因應防疫，其消毒次數增加，故用水數據稍有提升



4.3.3 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3R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

【對外】

- 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

【對內】

- 內部業務人員使用EZ貸APP、金機貸APP、重車APP，使用線上系統進行核貸作業
- 主管簽核作業使用行動簽核APP，提升作業效率外也節省紙張的使用



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。

- 2018年回收940箱
- 2019年回收1,440箱
- 2020年回收1,652箱



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

循環再造(Recycle)-紙類回收水銷處理重量

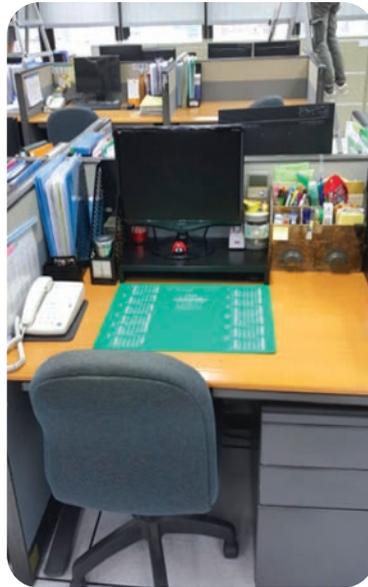


和潤了解環境永續是每個人的責任，因此我們也向員工提醒友善環境之重要性，同時，向內推動綠色生活之宣導，與員工一起落實環境社會責任。

2020年推動綠色生活內容

垃圾分類

辦公室內持續推廣座位週邊不放垃圾桶，讓同仁養成起身將垃圾拿到茶水間丟棄和資源回收分類的習慣，不僅減少座位環境髒亂、徹底落實資源回收外，也可以適時提醒同仁在忙碌之餘多活動身體，避免久坐造成身體的不適。



4.4 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。為強化和實踐對供應商管理之承諾與責任，和潤於2020年制定供應商管理政策，希冀與供應商一起共同推動環境永續發展、維護基本人權及勞工權益，以及誠信經營，以落實企業社會責任。

另外，我們會針對登錄供應商名冊進行年度和日常的評核，以書面審查、日常供應商記錄或實地稽核方式進行查核，並依據其品質、配合度、驗收、工安事件及永續議題等領域進行評核與分級管理，以作為風險管理之依據，通過評鑑之供應商將簽屬供應商承諾書，與和潤共同追求企業永續發展之目標。

和潤供應商的類別主要為營建修繕、辦公家具、網路/電信、空調、影印/事務機等，2020年與和潤合作之供應商共有53家，供應商考核比率為100%，考核結果為A級佔98%、B級佔2%，且未有C級之供應商。



供應商管理政策
QR code



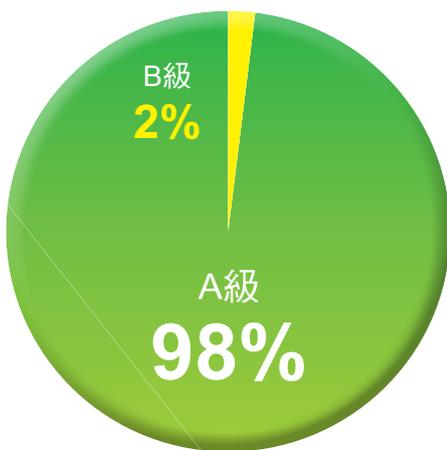
年度評核

- 品質：施工、供貨等品質穩定度。
- 配合度：供應商對公司需求的及時性及配合性。
- 驗收：驗收是否達標準。
- 工安事件：供應商是否有發生工安事件。
- 永續議題：環境保護及人權評核。

日常評核

針對日常供應商發生之任何異常情況，執行記錄，提供作為年度評核之依據。

2020年供應商評鑑結果



供應商分級	風險度	管理措施	結果	說明
A級	低風險	無異常，合格供應商	98%	-
B級	中風險	異常，列入待觀察廠商或不予合作	2%	已與廠商溝通，已改善
C級	高風險	異常，不予往來並取消資格	0%	-

2020年綠色採購金額共

608萬

佔總採購金額

22%

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，2020年綠色採購金額達608萬，佔2020年總採購金額之22%。

第五章 社會參與



5.1 理念與策略 (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」以茲遵循，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。

和潤長期關注社會公益與環境保護議題，依據ESG三大策略進行「落實關懷 追求永續」之企業社會責任活動，秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，落實聯合國永續發展目標，持續為社會盡一份心力，期待以企業社會參與的方式發揮正向影響力。



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。2020年的總志工參與時數較2019年成長了37%。

2020年和潤企業員工參與公益活動

面向	SDGs	細項目標	公益活動名稱
社會公益	 SDG 8 尊嚴工作與經濟成長	8.5	唐氏症基金會志工參訪
	 SDG 12 責任生產與責任消費	12.7	心路庇護工場志工參訪
	 SDG 2 終結饑餓	2.1	安得烈食物銀行志工
	 SDG 3 健康與福祉	3.6	機車安全教育
環境保護	 SDG 15 陸上生態	15.2	全台北中南淨山
	 SDG 14 海洋生態	14.1	和泰集團淨灘減塑
	 SDG 13 氣候變遷	13.3	和泰集團一車一樹

5.2 社會公益 (413-1)

2020年和潤以安全教育、弱勢關懷、以及社會救助三個部分落實社會公益。而我們在2020年社會公益面向的志工時數共投入258小時，較2019年成長了9.75倍。



5.2.1 安全教育

依照警政署統計，2019年總共發生341,972件交通事故，其中以20至30歲的年輕族群最多，每一個交通事故發生都可能造成家庭的負擔及傷痛，影響社會穩定。有鑑於此，和潤從自身業務延伸思考，在提供客戶融資管道取得交通工具的同時，如何能同時善盡社會責任，提升服務價值，因此，我們從年輕用路人著手，進行校園交通安全講座，以持續宣導交通安全觀念的方式，提升用路人的安全意識以及防禦駕駛的概念，不同單位跨界合作，擴大和串聯影響力。

有感於安全駕駛教育的重要性，和潤也視此為重大使命，認為道路安全紮根要從大學校園開始，強化他們的交通安全知識，期以降低台灣事故發生率，才能確實降低傷亡人數，因此著手規劃道路安全，特別於2020年與光陽機車合作推動「機車安全防衛駕駛校園教育活動」，向大學生傳授良好的騎乘觀念與應注意安全事項，包括行車前車況檢查、正確騎乘姿勢、交通法規遵守、不超速及轉彎不當，保持行駛間安全距離等，期盼透過長期性之正確交通安全觀念建立，營造安全用路環境，唯有每位機車駕駛人皆具有安全駕駛的知識與技能之後，我們的交通環境才能真正得以改善！



2梯次
共**453**人次參與



5.2.2 弱勢關懷

和潤長期致力於社會公益，更積極將資源投入弱勢關懷，用行動力與愛心回饋社會。我們希望藉由實際行動來喚起社會大眾對弱勢族群的重視關心，和潤對於庇護青年、弱勢兒童及唐氏症兒童，期許自身除了單純的社會公益捐助外，能協助他們於社會自立。

2020年在疫情的衝擊下，社福機構受到不小的影響，和潤藉由實際行動來喚起社會大眾防疫生活之餘，也不忘獻愛，於端午佳節共認購1,426盒唐氏症基金會的愛不囉嗦禮盒及心路基金會的隨身皂禮盒，餽贈給每位員工。此外，和潤的主管與同仁們也前往唐氏症基金會愛不囉嗦承德店與心路基金會慈泰/慈佑庇護工場，一起為庇護員工加油打氣。和潤以實際行動展現愛心不

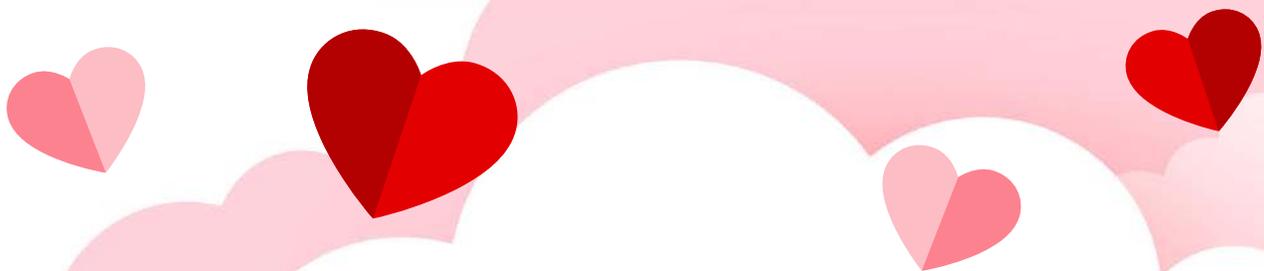
落人後的精神，也是希望能達到拋磚引玉效果，促進社會大眾對於身心障礙者的重視以及對其家庭的支持，喚起更多社會大眾一同響應，讓他們可以一圓心中的夢！

共認購

1,426份端午禮盒

713份唐氏症基金會禮盒

713份心路庇護工場禮盒



5.2.3 社會救助

安得烈慈善協會長期以「食物銀行計畫」援助台灣15歲以下弱勢家庭孩童，每月奔波籌募款項及物資。然而年年攀升的受助人數，也顯示出有越來越多的家庭生活需要幫助，弱勢家庭學童面對來自飢餓的影響，是需要高度重視的社會問題，和潤有感而發，於2020年與安得烈慈善協會合作，啟動「和潤豐Food愛，幸福無所不在」活動，除了捐款50萬元幫助500個受助家庭，更安排全台同仁參與志工服務，一同挽起袖子協助食物箱的包裝，除了展現出對於社會公益的重視，

更化作行動將「豐Food」的愛送到每個有需要的人手上。和潤期許以企業公民的角色善盡社會責任，一點一滴將企業力量灌溉在這片台灣土地上，用愛看見世界的美好！

捐贈**50**萬元

幫助**500**個家庭

認購**500**箱食物箱



5.3 環境保護 (413-1)

和潤於環境保護議題中不遺餘力，我們以三大面向規劃環境保護的活動，分別是淨山、淨灘減塑，以及一車一樹。

除了與母公司和泰集團合作外，我們也邀請公司同仁帶著家屬和好友一起擔任環境志工，一同為我們生長的土地付出，打造永續且美好的環境。2020年，我們環境志工總共投入了1,840小時，較2019年成長了17%。



5.3.1 手護山林

台灣土地面積60%以上為森林所覆蓋，近年政府推動開放山林的政策，同時，也因為全球疫情爆發，使得許多民眾轉而進行國內的戶外運動，大量進入山林，也造成了山區環境沉重的負擔，為了維護台灣山林的美麗樣貌、減輕山林負擔，和潤連續二年持續號召各營業單位，2020年9月於全台北中南共進行了14個場次的淨山活動，期待藉此傳遞和養成愛護地球的心態與習慣。

共手護

14個登山步道



5.3.2 淨灘減塑

和潤持續落實環境永續理念，於2020年10月參與「和泰TOYOTA集團淨灘減塑總動員」，結合和泰關係企業、在地經銷商的力量，同步串聯全台17處淨灘。本次和潤也邀集百位員工一同參與，以實際作為鼓勵員工假日親近大自然，增進同事友好情誼，亦能挽起袖子一起對環境友善盡一份份心力，活動當天全台共清理出垃圾11.4噸及50,187瓶廢棄保特瓶，相當於19.8座101大樓高度。

共清理出垃圾 **11.4** 噸
50,187 瓶廢棄保特瓶
 約等於 **19.8** 座101大樓高度



5.3.3 一車一樹

和潤除了藉由淨山和淨灘展現環境保護的用心之外，也持續響應和泰「TOYOTA一車一樹」活動，結合集團關係企業的力量守護台灣逐漸退縮的海岸線，於2020年11月在宜蘭五結海岸種下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，喚起社會大眾對於海岸線退縮問題的重視，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。

共種植 **1,200** 株樹苗



附錄



GRI指標索引表 (102-55)

一般揭露

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
GRI 102: 一般揭露 2016	102-1 組織名稱	1.1 關於和潤企業	19
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 關於和潤企業	19
	102-3 總部位置	1.1 關於和潤企業	19
	102-4 營運活動據點	1.1 關於和潤企業	19
	102-5 所有權與法律形式	1.1 關於和潤企業	19
	102-6 提供服務的市場	1.1 關於和潤企業	19
	102-7 組織規模	1.1 關於和潤企業	19
	102-8 員工與其他工作者的資訊	3.1 員工薪酬與福利	45,47
	102-9 供應鏈	4.3 供應商管理與綠色採購	74
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	2020年無重大改變	--
	102-11 預警原則或方針	1.4 風險管理	28-30
	102-12 外部倡議	4.1 支持綠色生活	68
	102-13 公協會的會員資格	1.1 關於和潤企業	23
	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	27
	102-18 治理結構	1.2 公司治理	24-26
	102-40 利害關係人團體	企業永續管理	9-17
	102-41 團體協約	無工會	--
102-42 鑑別與選擇利害關係人	企業永續管理	9-17	
102-43 與利害關係人溝通的方針	企業永續管理	9-17	

GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
GRI 102: 一般揭露 2016	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	企業永續管理	9-17
	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	企業永續管理	9-17
	102-48 資訊重編	無	--
	102-49 報導改變	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	關於本報告書	2
	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	83-88
	102-56 外部保證/確信	會計師有限確信報告	89-91

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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	2.3 資訊安全與個 資保護	40
		103-3 管理方針之評估	2.3 資訊安全與個 資保護	40
	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 資訊安全與個 資保護	40
	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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	1.3 誠信經營	27
		103-3 管理方針之評估	1.3 誠信經營	27
	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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	1.1 關於和潤企業	22
		103-3 管理方針之評估	1.1 關於和潤企業	22
	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	22
		201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它 風險與機會	4.1 氣候變遷風險 管理	65-67
	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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	1.2 公司治理	24
		103-3 管理方針之評估	1.2 公司治理	24

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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	2.1 數位創新服務	32
		103-3 管理方針之評估	2.1 數位創新服務	32
	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 數位創新服務	28-30, 32
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.4 風險管理	28-30
	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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	1.4 風險管理	28-30
		103-3 管理方針之評估	1.4 風險管理	28-30
	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	28-30
	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	28-30
	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	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	1.4 風險管理	28-30
		103-3 管理方針之評估	1.4 風險管理	28-30

對應環境 社會 公司治理 (ESG)	GRI準則	揭露項目	章節	頁碼
社會	勞雇關係與人才發展			
	GRI 103: 管理方針2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	企業永續管理	9-17
		103-2 管理方針及其要素	3.2 人才發展	54
		103-3 管理方針之評估	3.2 人才發展	54
	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	58-59
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.2 人才發展	54-58
		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	59

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	74
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	70
	302-4 減少能源消耗	4.2 營運環境管理	70
GRI 303: 水2016	303-1 依來源劃分的取水量	4.2 營運環境管理	71
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	71
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 營運環境管理	71
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	74
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	46
	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	51-53
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	61
	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	61
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	45-49
	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	49-50
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	63
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	63
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 理念與策略 5.2 社會公益 5.3 環境保護	76-81
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	74

上市公司編制與申報企業社會責任報告書
作業辦法第四條要求應加強揭露事項對照表

作業辦法		揭露項目	章節	頁碼
第四款	第一目	企業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及中位數，及前三者與前一年度之差異。	3.1 員工薪酬與福利	49
	第二目	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	4.1 氣候變遷風險管理	65-67

確信項目彙總表

項次	確信標的資訊	面向	適用基準
1	2020年董事會董事親自出席率達97%	治理 (G)	2020年共計召開7次董事會，每次董事會議簽到簿上出席人數除以全部董事人數，統計自第九屆第十二次至第九屆第十八次董事會之平均出席率。
2	2020年董事參與教育訓練課程及研討會，共進修114小時	治理 (G)	2020年間，包含獨立董事在內共9位董事，參與課程及研討會之結訓證明上時數加總。
3	2020年總志工參與時數較2019年成長37%	社會 (S)	2020年與2019年舉辦志工活動之總時數成長率計算。
4	2020年再生能源產業核貸金額達2.7億元	環境 (E)	案件核准日在2020年之再生能源產業客戶，其分期案件實貸金額總計。
5	2020年電動汽車、油電汽車以及電動機車核貸件數達1.5萬件，金額達56.9億元	環境 (E)	針對車型為電動汽車、油電汽車以及電動機車，且該案件核准日在2020年，其分期案件實貸金額總計。



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 109 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 109 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 109 年度企業社會責任報告書第 89 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 109 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。

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 1 0 年 6 月 2 8 日



和潤企業