



傳·誠

2018 Sustainability Report

頤德事業群企業永續報告

CONTENTS

目錄

序	關於報告書	4
01	大觀頤德	
1.1	頤德的永續宣言 (董事長觀點)	6
1.2	擘劃永續藍圖 頤德的發展目標	8
1.3	利害關係人議合	10
1.4	利害關係人議合與溝通	11
1.4.1	重大議題分析流程	12
1.4.2	重大議題變動說明	15
1.4.3	重大議題說明	16
02	頤德 25 舞出頤德新世紀	
2.1	頤德的永續治理	20
2.1.1	企業文化	20
2.1.2	公司治理	21
2.2	風險管理 迎向機會	22
2.3	頤德的經營成果	23
2.3.1	財務績效	23
2.3.2	能資源的運用	24
03	創新路上 頤德人的熱誠引領前行	
3.1	頤德人的舞台	28
3.1.1	同仁概況	28
3.1.2	最佳職場環境	30
3.1.3	同仁回饋贈言	34
3.2	頤德的薪酬福利	35
3.2.1	薪資概況	35
3.2.2	福利制度	36
3.3	人才資本的培育	39
3.3.1	教育訓練	39
3.3.2	生涯發展與規畫	42
3.3.3	實習生培育計畫	43
3.4	展望未來	44
3.4.1	經營者的育才觀點	44
3.4.2	頤德學院	45

04	溝通力 x 誠信力 x 創意力 = 頤德力	
4.1	洞察商機 無限續航	48
4.1.1	客戶分布與市場概況	48
4.1.2	產業動態掌握	49
4.1.3	資訊安全與客戶隱私保護	49
4.1.4	長期合作 並肩成長	50
4.1.5	客戶回饋贈言	50
4.2	創意溝通 延伸頤德永續力	51
4.2.1	多元媒體工具的運用	51
4.2.2	顛覆思考 翻轉新機	52
4.2.3	影響力的擴散	53
4.2.4	客戶回饋贈言	55
4.3	展望未來：續航頤德力	56
4.3.1	掌握社群與視覺溝通的心法	56
4.3.2	副總經理觀點	57
05	種下信任 以誠灌溉 綻放社會共好	
5.1	與合作夥伴的互利成長	60
5.1.1	合作夥伴分類與概況	60
5.1.2	借力使力 推動正面力量的流動	60
5.1.3	合作夥伴回饋贈言	61
5.2	與供應商的互助互信	62
5.2.1	供應商永續管理	62
5.2.2	供應商回饋贈言	63
5.3	與非營利組織的共好共融	64
5.3.1	與人為善 做而言不如起而行	64
5.4	展望未來：社會影響力的延伸	66
5.4.1	永續年度盛會：台灣永續現況與趨勢分析發表會	66
5.4.2	總經理觀點	67
附	GRI 準則索引表	68

序

關於報告書

歡迎閱讀頤德事業群股份有限公司 (以下稱頤德事業群) 2018 年企業永續報告 (Corporate Sustainability Report)，為第 8 本發行出版之報告書。

報告架構

本報告採用 GRI 全球報告倡議組織最終版之永續性報告指南 GRI 準則 (GRI Standards) 版本進行編撰，同時參照聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)、ISO26000 社會企業責任標準指南及聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 等國際趨勢指標。

報告範疇

報告資訊揭露期間以 2017 年度為主 (2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日)，包含財務、人資、環境等數據；部分特殊專案績效揭露至 2018 年。前一版報告發行日期為 2017 年 12 月，報告發行周期為每年一次。此外，不定期於官網及社群媒體溝通，持續與利害關係人互動。資訊揭露範圍以頤德事業群為揭露核心，若有涉及其他區域的資料，將於報告中標註說明。

撰寫原則

遵循 GRI 準則 101 基礎的四大報告內容與六大品質原則 (Reporting Principles)，內容符合核心 (Core) 選項揭露，並參考 GRI G4 媒體業 (Media) 行業揭露及 GRI G4 會展籌辦單位 (Event Organizers) 行業揭露，並參考 AA1000 的重大性、包容性及回應性三大原則進行撰寫。

管理方式

本報告相關資料由頤德事業群各負責部門提供，並由 CSR 部門將資料彙整及編撰。揭露的財務數據皆經會計師財策後揭露，環境相關數據之計算基準與單位，來自於政府公開資訊；社會相關績效由頤德負責部門及相關合作夥伴提供。

報告書管理方式和回饋管道

頤德永續報告由 CSR 部門負責管理，誠摯歡迎您與我們聯繫，提供您寶貴的建議與指教，聯絡資訊如下：

頤德事業群：頤德國際股份有限公司 / 致德國際股份有限公司 CSR 部門

地址：台北市大安區信義路三段 178 號 5 樓

諮詢專線：886-2-2704-3024

回饋信箱：service@csrone.com.tw

頤德事業群官網：http://www.veda.com.tw/

頤德 CSR 服務官網：http://www.csrone.com.tw

頤德永續溝通品牌「CSRone 永續報告平台」：https://www.csrone-reporting.com/

「CSRone 永續觀點」臉書專頁：https://www.facebook.com/CSRoneReporting/

報告主軸

頤德永續溝通十分重視「主軸架構」的制定，永續報告書的主軸，就是和利害關係人溝通互動的內容核心，期望幫助利害關係人閱讀過程中，更快速掌握報告傳遞的關鍵價值，以及與頤德核心價值的關聯性。今年是頤德邁入第 25 個年頭，報告書主軸訂定為「傳·誠」，希望可以傳遞頤德始終保持人與人之間誠信價值的力量，且持續創新、成長的精神。

設計概念

整體視覺設計也是頤德報告書重要的一環。視覺上透過兩隻相迎的手，展現傳遞與人們緊密連結的關係；中間則透過地球，表達惕勵每個頤德人時時創新、代代傳承，共創永續共好的地球村社會，以表達我們的中心主軸 - 「傳·誠」。

01

大觀頤德

1.1 頤德的永續宣言 (董事長觀點)

GRI 102-14

誠，是指自己的承諾實現，一般講「言而有信」，這「誠」是從內心出發，不做表面也不矯飾，從心到言，再從言到行，一以貫之。

這就是頤德在 2018 所講求的心法傳承。若想要傳承經營面的視野與思維或管理面的技能或經驗，而缺乏出自本心的誠，那麼傳就會成為一個空殼而已。頤德所有同仁從永續的角度出發，想為低迷的環境氛圍找出突圍模式，也期待跟所有客戶與協力廠商，一起在此方向上誠心合作與互相提攜與成長，擔負提升社會的責任。

董事長 蔡明勳



1.2 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標

GRI 102-40/102-44/103-2

2018 重大議題	利害關係人	公司願景		短期目標 (1~3 年)	中、長期目標 (3~5 年)
 專業的服務品質	客戶 合作夥伴	以永續為考量， 及時、精確回應客戶需求		<ul style="list-style-type: none"> 善用社群科技工具，以確保溝通順暢 新人培訓，更加快速地掌握公關人的必備技能 	<ul style="list-style-type: none"> 透過調查同仁在工作上時遇到的困難，請外部講師進行一年至少 6 場次的分享及座談 建立客戶滿意度機制，並成為認證的加分項目
 企業文化	通用議題	和諧、共好、豐盛、永續		<ul style="list-style-type: none"> 培養誠信禮貌並正向積極的頤德同仁 培養同仁人文素養 	<ul style="list-style-type: none"> 將「傳·誠·育·才」加強落實各階段的發展目標，聚焦於人才培育及發展，透過人才流動的正向能量，為台灣社會送入一股清流
 溝通順暢與透明度	供應商	互相尊重與三贏 (客戶、供應商及公司)		<ul style="list-style-type: none"> 營運穩定成長 確保供應商服務順暢 降低成本 	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標為建立議價策略、合理的管控專案成本及集中採購 長期目標為供應鏈之穩定、合作夥伴之永續，與頤德共同永續成長
 新聞議題掌握程度	媒體 / 分析師	了解媒體動態與產業趨勢， 可提出具創意議題建議與規劃		<ul style="list-style-type: none"> 邀請業師進行內部教育訓練，以更了解媒體動態 不定期盤點市場講座及展會，請相關同仁參與，以強化產業認知 	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標為每月舉辦各組策略會議，以掌握各組專業優勢，相互學習 長期目標為實質執行前述短中期目標，順利完成各專案比稿
 公司薪資制度	同仁	創造同仁能安身立命的制度		<ul style="list-style-type: none"> 每年持續性地根據淨利發放績效獎金 	<ul style="list-style-type: none"> 讓頤德同仁均生活有著落，精神有寄託
 產業趨勢掌握	客戶 媒體 / 分析師	在全球化趨勢的翻轉下的 產業策略靈活度		<ul style="list-style-type: none"> 建立頤德深耕產業領域的評估機制 盤點公司既有的產業 Know How，並進行專案媒合 	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標為每 2 年增加 20% 的產業領域，且達成目標產業佔營收比例 90% 以上 長期目標為達成目標產業佔營收比例 95% 以上
 經濟績效	通用議題	追求績效合理化取代 績效極大化方能永續		<ul style="list-style-type: none"> 為求經濟績效上穩健的成長，持續針對各組特性訂立相關業績目標，及評估各組業務延伸的可能性 	<ul style="list-style-type: none"> 衡量各組業績目標達成率，每年總業務約 7% 穩定成長 降低市場性系統性風險，避免營業狀況起伏過大

1.3 利害關係人議合

GRI 102-42

頤德事業群重視多元與利害關係人的溝通與交流。透過多元化的管道與利害關係人溝通，瞭解他們的需求並即時回應，與利害關係人充分有效溝通與議合，以作為實踐企業社會責任的基礎。

利害關係人議合管理流程

整合透過全球永續趨勢以及營運發展目標的鑑別，全面檢視治理、經濟、環境、社會各面向主要議題並透過不同的溝通管道蒐集利害關係人關注之永續議題。參考 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, SES) 透過依賴程度、關注程度、影響力、責任以及多元觀點五大原則建立利害關係人的溝通流程。

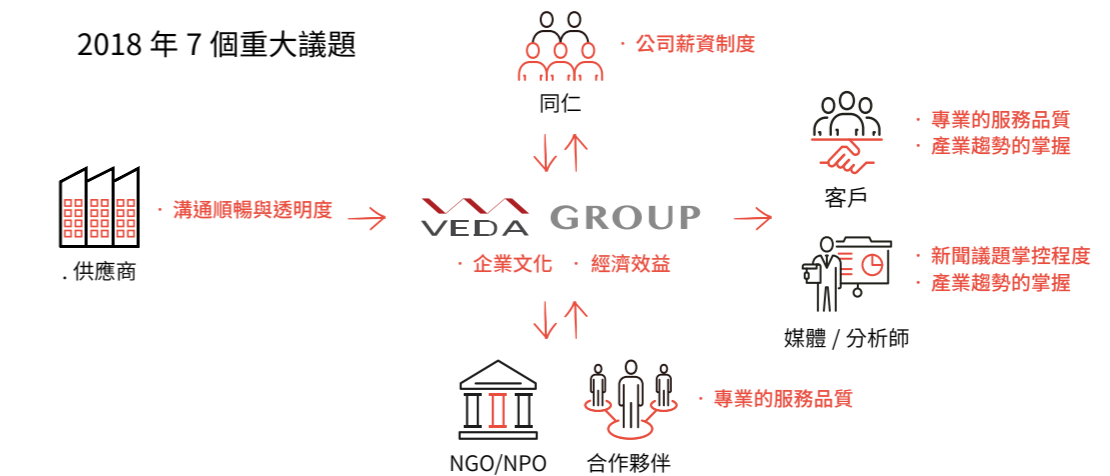


1.4 利害關係人議合與溝通

GRI 102-40/102-42~102-44/102-46/102-47/102-49 G4 E04

頤德事業群影響力地圖

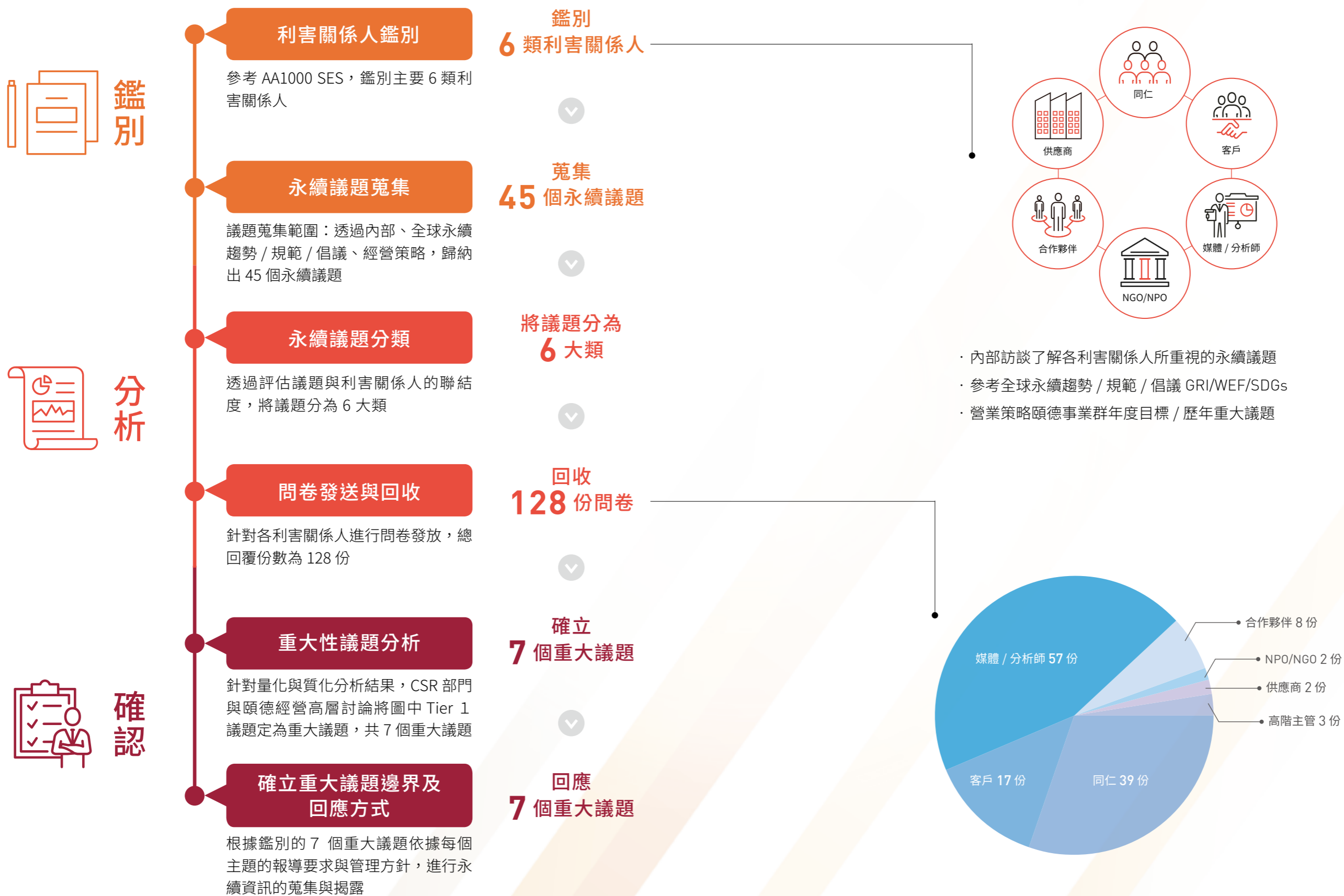
透過影響力地圖評估頤德事業群面對各利害關係人關注之議題，重新檢視頤德相對應的溝通方式、專案進度、績效追蹤等機制。

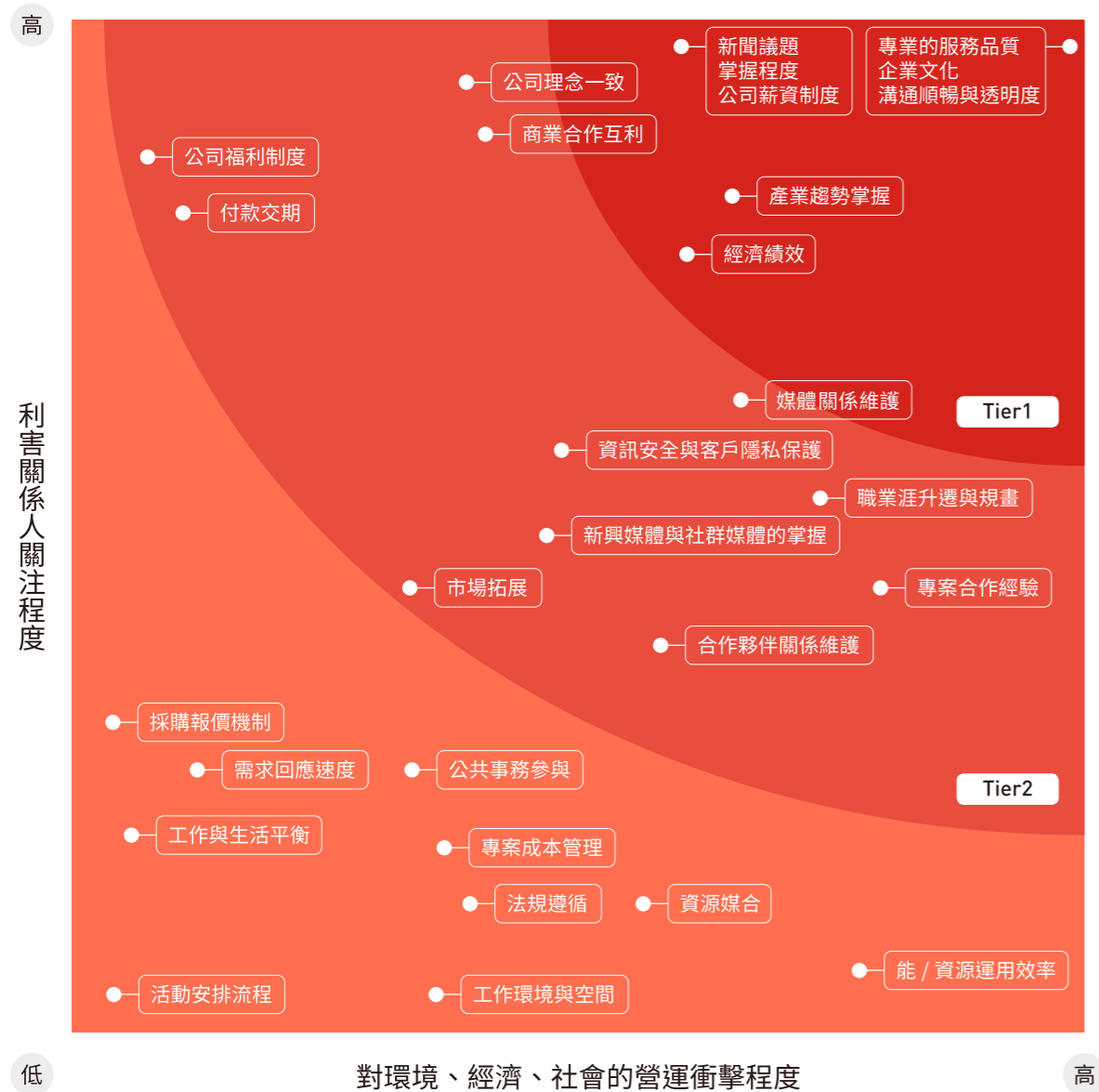


利害關係人溝通管道

利害關係人	對頤德重要性與意義	主要溝通管道及頻率	主要溝通議題	溝通與回應的章節
同仁	同仁對頤德的意義，是以家人幸福共享的方式，期許擁有「頤德 DNA」的同仁發揮所長於自己的崗位中	<ul style="list-style-type: none"> 主管業務會議 (每月) 年度 Kick-off 會議 (每年) 慶生會 (不定期) 電話與電子郵件 (每日) Lync 通訊溝通 (每日) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司薪資制度 職涯升遷與規劃 	第三章
媒體 / 分析師	媒體 / 分析師是我們溝通的重要對象。適時、適地、適人提供清楚合宜的資訊，為客戶爭取最有效的正面披露，搭建客戶與媒體 / 分析師間溝通互動的橋樑是我們工作核心	<ul style="list-style-type: none"> 電話與電子郵件 (每日) 傳真 (不定期) 媒體餐敘 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞議題掌控程度 產業趨勢的掌握 溝通效率 	第四章
合作夥伴	頤德多數服務都需與合作夥伴連結才得以順利完成，因此與各領域的合作夥伴共同發展更優質及永續的服務，是我們很重要且持續精進的價值	<ul style="list-style-type: none"> 電話與電子郵件 (每日) 專案會議 (不定期) 檢討會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 專業的服務品質 專案合作經驗 	第一章
NGO/NPO	搭建 NGO/NPO 與企業間的橋梁，推展社會公益計畫發揮加乘的社會影響力是我們做為居中媒合角色的重要任務	<ul style="list-style-type: none"> 電話與電子郵件 (每日) 專案會議 (不定期) 檢討會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴關係維護 	第一章 第五章
供應商	頤德與供應商維繫穩定的夥伴關係，並進行供應鏈衝擊管理，共創雙贏	<ul style="list-style-type: none"> 電話與電子郵件 (每日) 專案會議 (不定期) 檢討會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 溝通順暢與透明度 付款交期 	第一章 第五章
客戶	提供優質的服務，是頤德對客戶最基本的責任。透過彼此的合作，與客戶創造相互成長的夥伴與信任關係	<ul style="list-style-type: none"> 電話與電子郵件 (每日) 專案會議 (不定期) 檢討會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 專業的服務品質 產業趨勢的掌握 資訊安全與客戶隱私保護 新興媒體與社群媒體的掌握 	第四章

1.4.1 重大議題分析流程





1.4.2 重大議題變動說明

今年頤德事業群重新鑑別利害關係人以及重大性議題的問卷設計。我們全面檢視利害關係人對頤德事業群的期待，經過一對一的訪談以及相關經營部門的主管反饋，針對不同的利害關係人設計客製化問卷，有效的了解不同層次的利害關係人對頤德事業群的想法。使其重大性議題結果可以更有效的讓權責部門制訂相關的溝通策略來滿足各面向利害關係人的需求。

重大議題	相對應的利害關係人	重大性議題變動狀況	意涵與變動說明
專業的服務品質	客戶 / 合作夥伴	新增議題	面對全球區域型競爭，頤德事業群以多角化經營以及發展跨領域的合作關係，全面的提升我們對客戶與合作夥伴的服務品質
企業文化	涵蓋全利害關係人	名稱調整 重視企業文化 ↓ 企業文化	頤德事業群致力形塑良好的企業文化與完備的治理機制，使其頤德人可以耳濡目染的將其概念傳遞出去，為企業永續經營打下良好的基礎
溝通順暢與透明度	供應商	新增議題	頤德事業群與供應商共同為客戶加值，相關的溝通與財務往來相當密切，我們將其視為價值鏈中非常重要的一環
新聞議題掌握程度	客戶 / 媒體 / 分析師	名稱調整 新聞議題管理 ↓ 新聞議題掌握程度	對於新聞議題掌握的精準度可以使溝通訊息變得更直接與真實，避免錯誤或不完整地的訊息被傳遞出去
公司薪資制度	同仁	名稱調整 薪酬福利 ↓ 公司薪資制度	頤德事業群將同仁視為家人，合理的薪酬制度是吸引人才與留任的原因之一，我們以合理透明化的薪酬制度來建構完善的公司制度
產業趨勢掌握	媒體 / 分析師	新增議題	對於專業顧問而言，掌握全球產業趨勢是頤德事業群為客戶提供專業服務的基石
經濟績效	涵蓋全利害關係人	名稱調整 經濟表現 ↓ 經濟績效	永續的商業策略引導公司持續創造與社會、環境的共享價值，我們從自身專業出發，除了追求合理的商業利潤外，同時也考量與社會共榮的雙贏發展策略

1.4.3 重大議題說明

經重大性分析及頤德事業群經營高層評估討論後，以下是頤德與利害關係人共同關注的議題，並對照 GRI 準則主題與管理方針 (Management Approach) 進行資料蒐集，於本報告完整說明我們如何管理與 7 個重大議題相關的經濟、社會和環境衝擊。資料蒐集的範疇，我們界定出報告組織內及報告組織外邊界，確保資料揭露的透明度及完整性。


重大議題	對頤德永續發展的重要性和意義	GRI 準則重大性主題		組織內	組織外					主要回應章節
					媒體	合作夥伴	NGO/NPO	供應商	客戶	
 專業的服務品質	 不斷創造服務上的品質升級，運用科技加強效率是輔助頤德事業群永續發展的重要推動力	GRI 102-2：活動、品牌產品與服務		●		●			●	第四章
 企業文化	  我們認為，同仁是家人，讓每位頤德人對公司企業文化有深切的認同感是頤德的使命；讓同仁藉此更凝聚向心力，是我們持續努力的目標	企業議題		●	●	●	●	●	●	第二章
 溝通順暢與透明度	 對於供應商的合作需要保持彼此的彈性與合作默契，順暢的溝通與透明度是合作的先決要件	GRI 102-9：供應鏈 GRI 204：採購實務		●				●		第四章
 新聞議題掌握程度	 新聞資訊更新速度極快，如何精準的掌握並完整的傳遞出去，是頤德需要持續精進的重要課題	企業議題		●	●	●				第五章
 公司薪資制度	 提供合理的薪資及福利是企業的責任，也是公司對同仁價值貢獻肯定的一部分，唯有合理的薪酬福利，才能吸引並留住好的人才	GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係		●	●					第三章
 產業趨勢掌握	  掌握產業脈絡，動態調整商業與溝通策略是頤德內部需要灌輸給同仁與加值客戶的必要智慧資本	企業議題		●	●				●	第四章
 經濟績效	 持續展現經營與治理績效，是頤德永續發展在財務資本上的基礎，幫助我們創新服務上的投入發展	GRI 201：經濟績效		●	●	●	●	●	●	第二章



02

頤德 25 舞出頤德新世紀




企業文化



- 
管理方針

頤德事業群以「傳·誠 育·才」出發，「誠」是從內心出發，從心到言，再從言到行，一以貫之；「育·才」是指培育不同專業背景、不同氣質天賦的人才
透過「傳、育」的循環，讓同仁的經驗及新知可相互流傳
- 
短期目標 (1~3 年)
 - 培養誠信禮貌並正向積極的頤德同仁
 - 培養同仁人文素養
- 
中長期目標 (3~5 年)

將「傳·誠 育·才」加強落實各階段的發展目標，聚焦於人才培育及發展，透過人才流動的正向能量，為台灣社會送入一股清流

經濟績效

- 
管理方針

為求經濟績效上穩健的成長，持續針對各組特性訂立相關業績目標，及評估各組業務延伸的可能性
- 
短期目標 (1~3 年)
 - 衡量各組業績目標達成率，每年總業務約 7% 穩定成長
 - 降低市場性系統性風險，避免營業狀況起伏過大
- 
中長期目標 (3~5 年)
 - 財務透明化，合理的管控專案費用，制定專案成本管理機制
 - 舉辦專案財務相關教育訓練
 - 積極拓展相關聯市場業務並追求績效合理化取代績效極大化，穩健邁向永續發展

2.1 頤德的永續治理

GRI 102-16/102-18/405-1

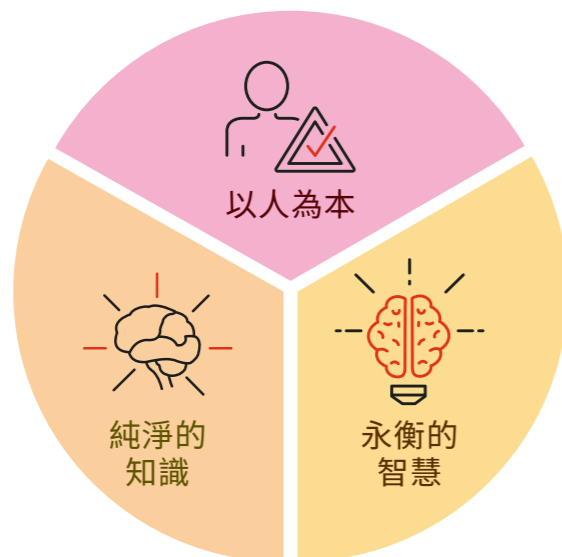
頤德事業群提供公共關係、數位行銷、視覺溝通與永續發展 (CS)，以及跨區域國際活動方面的專業服務和籌辦之外，更深耕於「企業永續」此領域，將其融入到企業文化，加速了頤德「產業服務升級」的效度與韌性。頤德事業群於 2013 年成立 CSRone 永續報告平台，成為我國首個針對國際企業永續發展趨勢進行資訊統整及活動媒合之平台，成為首屈一指的永續智庫，為企業提供最完整的企業永續發展的顧問服務外，也將聯合國永續發展目標視為企業發展之核心，並將 17 項目標內化為頤德之企業文化，攜手公司同仁一同邁向共榮社會！

2.1.1 企業文化

企業文化對於企業本身，就如同個體與靈魂間的密不可分。在人類古老文字的梵文中，「VEDA」意旨「純淨的知識」和「永恆的智慧」，頤德 25 年以來更以此建立誠信經營之企業文化。

為了因應現代產業從「製造密集」走向「創意與行銷密集」的新知識經濟時代需求，頤德打造無壓力、舒適且開放的工作空間，讓同仁在擁有歸屬感的環境下工作；同時，頤德發展出「行動辦公室 (Mobile Office)」作業方式，讓彈性的工作環境帶動行銷企劃人才的開創思維能力。

頤德一切行為皆以人為本體開展。因此，「以人為本」作為企業文化核心之一的頤德，把每位同仁視為企業發展之重要基石，更透過策略性的規劃，提供同仁順暢的回饋管道，不分階級地一同參與頤德創新翻轉的過程：每年舉辦的「Kick-off Meeting」、每月舉行的「慶生活動」及每週的「讀書會」、「分享茶會」，皆強化了公司同仁間的互動溝通及凝聚力，同時觸發同仁對於工作的熱情，使其能夠極大化地發揮個人潛能，開展創造性的工作。



2018 年的頤德年度主軸為「傳·誠·育·才」。若想要傳承經營面的視野與思維以及管理面的技能或經驗，而缺乏出自本心的誠，那麼傳就會成為一個空殼而已。頤德所有同仁皆從永續的角度出發，想為低迷的市場環境氛圍找出突圍模式，也期待跟所有客戶與協力廠商，一起在此方向互相成長。

2.1.2 公司治理

公司治理宛如企業經營之骨架，透明誠信的管理機制，不僅能落實企業經理人的責任，也同時保障相關利害關係人之權益，為企業與社會創造永續價值「頤崇天德」是頤德成立至今一向堅持的中心思想。頤德秉持企業永續精神，多年來皆使用高於法令制定之標準來要求自己，並確切地落實、執行各項公司治理機制、提升資訊透明度，展現頤德企業永續經營之精神。

2.2 風險管理 迎向機會

GRI 201-1

“風險控管是企業營運之基本，看見背後潛藏的機會，才能開啟永續的大門”
 「風險與機會是一體兩面」，風險管理是正視風險的第一步，在認識本質並避開各類風險的同時，亦能「提前挖掘潛在的機會」，開啟商機與永續經營之大門。因此，頤德以積極、主動之正面態度，鼓勵內部思辨，並持續整合與管理，整理出下列可能影響企業經營及永續發展的潛在風險與機會。

風險類別	衝擊影響	管理機制與方式
 財務風險	攸關頤德事業群營運的永續性，若出現財務資金缺口，將導致內部經營中斷，進而影響價值鏈的營運狀況	<ul style="list-style-type: none"> · 衡量各組業績目標達成率，隨時檢視營運績效，絕不負債經營 · 合理的管控專案費用，制定專案成本管理機制 · 專案財務教育訓練 · 財務透明化，與往來銀行保持良好互動 · 秉持「不漏開一張發票」的原則，並與國稅局維持友好互動
 業務風險	頤德事業群的財務狀況，客戶服務品質與同仁素質的提升，以降低業務風險的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> · 拓展相關聯市場業務 · 每月定期召開業務會議，檢視經營績效，強化各組間的合作，協助各專案順利執行 · 透過專案系統化及財務公開透明化，塑造誠信的企業文化 · 每份合約簽署均經董事長審核，讓公司業務風險最小化
 法規風險	法規的遵循影響頤德營運狀況，頤德皆以優於法規的原則來強化公司內部制度，以降低相關風險影響	<ul style="list-style-type: none"> · 致力遵循法規，嚴格執行「個人資料保護法」，維護利害關係人隱私 · 運行 MPR 新專案管理系統，以多種身份辨認，權限分級控管，確保資訊安全 · 每日固定搜尋管理 CSR 相關政策及資訊，提升因應的即時度
 氣候風險	因極端氣候導致營運中斷的風險	<ul style="list-style-type: none"> · 客戶對頤德服務專案是否符合各項國際環境保護趨勢 · 發揮溝通的專業能力，與合作夥伴與客戶宣導以更嚴謹的態度面對氣候變遷所帶來的衝擊
 資安風險	加強公司對於個資與資訊安全之管理，降低公司資訊安全風險的疑慮	<p>因應歐盟個資法 General Data Protection Regulation (GDPR)：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 加強宣導同仁在執行業務對合作夥伴、客戶個資保護 · 建立內部專案資料庫的權限控管 <p>面對駭客勒索病毒攻擊：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 聘用專業人員維護頤德事業群網路使用的安全 · 加強對於頤德網路防火牆之監測 · 透過定期宣導，使公司同仁避免點擊來路不明之連結及皆使用正版之軟體

2.3 頤德的經營成果

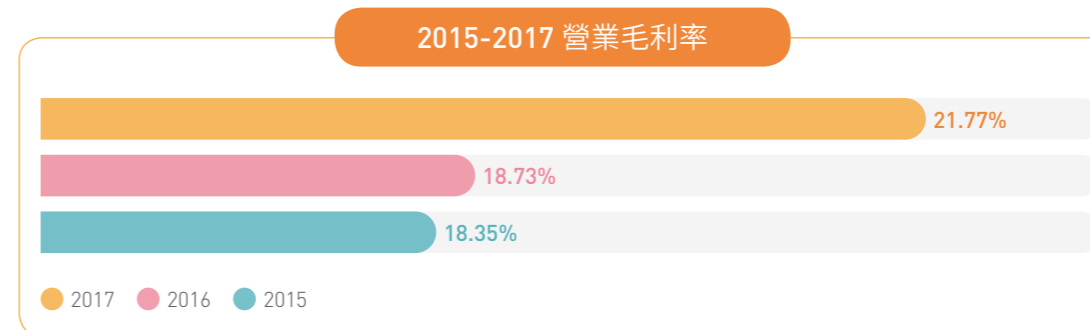
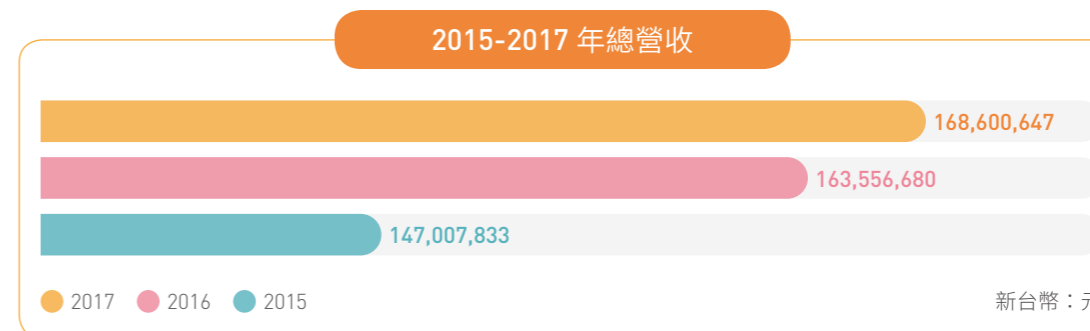
GRI 201-1/302-1/302-3

頤德長期以來以「責任永續企業」自詡，並以提供「具社會影響力的溝通」為己任。頤德近三年總營收持續成長，在 2017 年總營收達新台幣 168,600,647 元，較去年成長 3%。隨著頤德規模和同仁人數的增加，雖然營運成本及費用逐年提高，但營業毛利仍維持在 18% 以上：2017 年營運毛利率成長至 21.77%。致力於互利共榮社會的頤德，不僅在經濟方面擁有優秀地表現，更同時在社會、環境等面向展現積極作為，主動回應聯合國永續發展目標，堅持企業的社會責任使命。

2.3.1 財務績效

公司保持營運獲利的成長，是持續帶動企業永續發展的主要引擎。近年來，頤德除了持續專注於自身公關與行銷產業的發展之外，更投入大量心力深耕「永續創新」之企業社會責任領域，以強化體質並提升長期競爭力，展現頤德「價值導向」的豐碩成果。

項目 / 年份	2017 年	2016 年	2015 年
年營收入總額	168,600,647	163,556,680	147,007,833
年營業成本	131,803,263	132,876,342	119,856,884
營業毛利	36,682,281	30,630,097	26,942,578
營業毛利率	21.77%	18.73%	18.35%
純益率	6.04%	2.24%	2.22%



2.3.2 能資源的運用

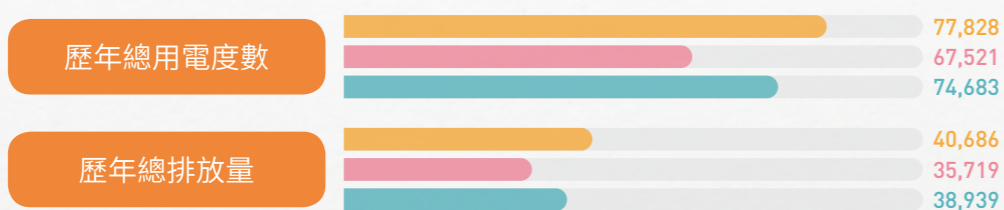
企業的永續經營，需建立在永續長存的條件之上。因過度的碳排放所造成之氣候變遷以及極端氣候的發生，更是成為當前國際和台灣均須共同面臨、承擔並解決的議題。頤德認為，企業永續除了需要依靠內部公司治理之外，更需降低對環境與社會的外部成本。此外，頤德更希望運用核心之「溝通力」，向企業與社會傳遞節能減碳、提高能資源運用的重要性。因此，為了以身作則，以及更有效地保護環境、減少能資源浪費，頤德透過「自然資源運用及效能管理」及「提倡綠色交通」之兩大行動策略方針，降低自身產業對環境所造成之衝擊，展現頤德之企業價值。頤德主要耗用能源之管理方式詳如下表：

自然資源運用及效能管理			提倡綠色交通
冷氣空調管理維護	照明使用	行政無紙化	
<ul style="list-style-type: none"> 空調定溫於 26 度，並加強宣導隨手關門，避免冷氣外洩 定期派員清洗空調，提升、增加空調功率 安裝空氣熱交換系統後，提升空調能源使用效率 加裝遮陽板與布簾，降低室內溫度的同時，也減少空調運轉所耗費之電力 	<ul style="list-style-type: none"> 宣導同仁座位盡量集中，減少需使用能源的辦公空間 透過辦公室之開放空間設計，引入自然光，減少必須照明 每日中午皆進行關燈午休時間，提供同仁舒適的休息空間，也降低非必要照明使用時間 	<ul style="list-style-type: none"> 電子化內務簽核，僅有必要文件保存紙本留存 積極宣導文件使用雙面列印，並將無法使用的紙張妥善分類回收 採用雲端共編與電子郵件系統進行專案管理與溝通，降低紙張使用數量 	<ul style="list-style-type: none"> 減少人員因差勤而產生之能源耗用 積極實施「行動辦公室」，減少同仁上下班所產生之碳排放量 善用科技，提倡以電話會議方式與客戶進行溝通 為提倡搭乘大眾運輸系統，公司提供悠遊卡，以降低溫室氣體對環境的衝擊

歷年用電與碳排放量

項目 / 年份	2017 年	2016 年	2015 年
用電度數 (單位：度數)	77,828	67,521	74,683
總碳排放量 (單位：公斤)	40,686	35,719	38,939
人均度數 (單位：度數)	1,415	1,250	1,464
人均碳排放量 (單位：公斤)	740	661	764

計算方式：人均度數 = 該年總度數 / 該年同仁數
 人均碳排放 = 該年度碳排放量 / 該年同仁數



備註：該年同仁數以 2017 年 12 月頤德在職同仁總數 55 人計算。

歷年用水量

項目 / 年份	2017 年	2016 年	2015 年
用水度數 (單位：度)	351	259	260
人均用水 (單位：度)	6.4	4.8	5

計算方式：人均度數 = 該年總度數 / 該年同仁數
 人均碳排放 = 該年度碳排放量 / 該年同仁數



備註：該年同仁數以 2017 年 12 月頤德在職同仁總數 55 人計算。

歷年用紙量

項目 / 年份	2017 年	2016 年	2015 年
用紙量 (單位：張)	21,831	14,000	17,231
人均用紙量 (單位：張)	397	259	337

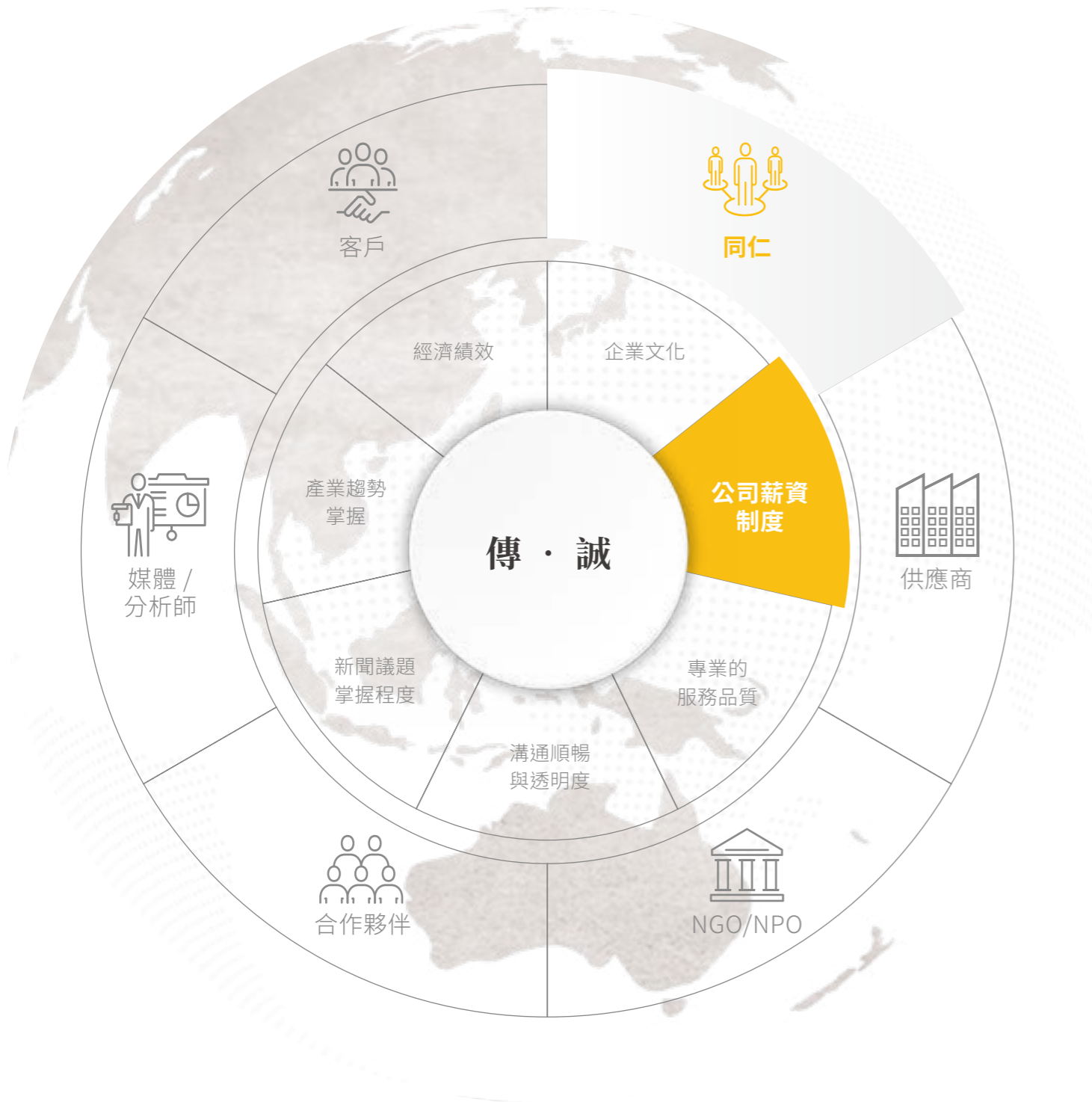
計算方式：全年人均用紙量 = 該年度用紙量 / 同年度同仁數



備註：該年同仁數以 2017 年 12 月頤德在職同仁總數 55 人計算。

03

創新路上 頤德人的熱誠引領前行



公司薪資制度



管理方針

頤德以「創造同仁能安身立命的制度」為承諾與秉持企業責任精神，制訂相關管理政策如下：

- 敘薪制度 - 著重同仁的創新、敬業態度及貢獻
- 績效考核制度 - 評核同仁工作目標落實程度及個人表現，並依照頤德「個人表現諮詢暨評鑑表」(PPCE)，決議薪資調整



短期目標
(1~3年)

每年根據營收發放績效獎金



中長期目標
(3~5年)

讓頤德同仁的生活足以滋潤身心、生命能正向發展，實現安身立命與滋潤社會的目標

03

創新路上 頤德人的熱誠引領前行

3.1 頤德人的舞台

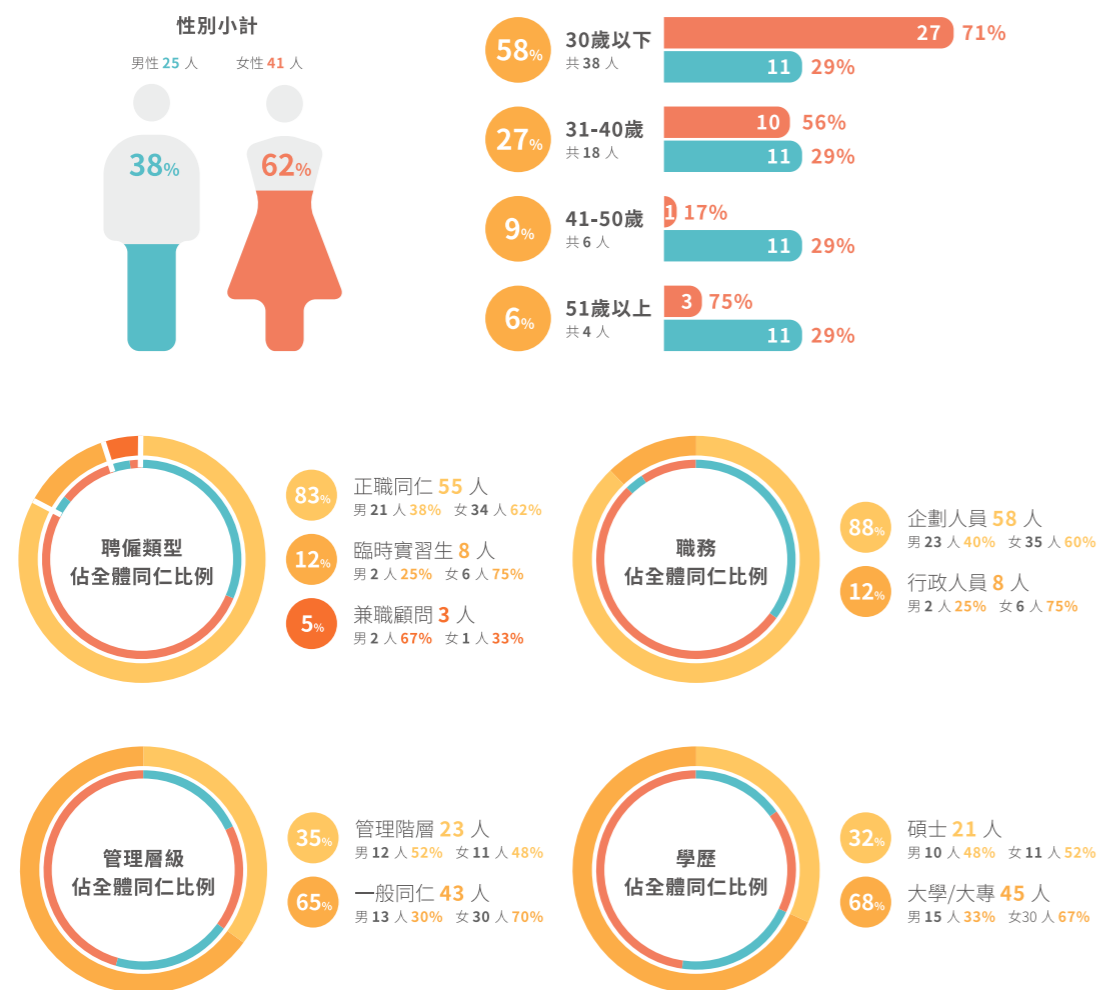
GRI 102-7/102-8/401-1 G4 EO4

3.1.1 同仁概況

頤德人概況及組成

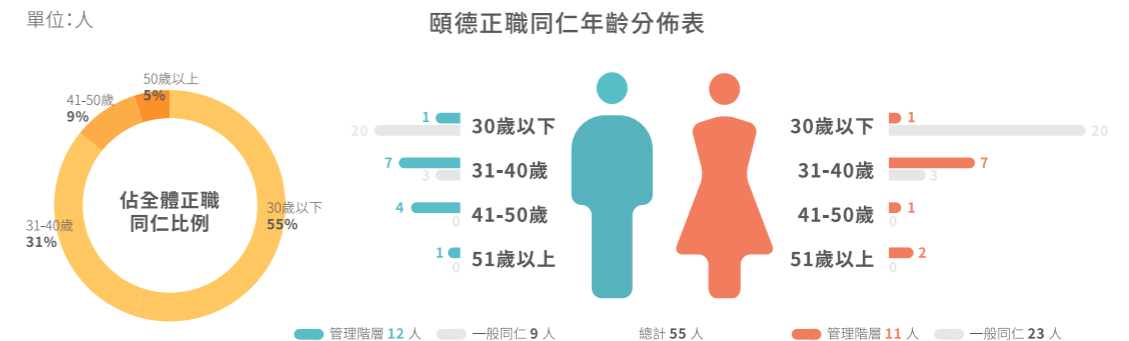
在頤德，大家都是為頤德一起打拼的「同仁夥伴」，人才是頤德最重要的資產。為持續提供客戶專業的服務與高效的產出，截至 2017 年底共有 66 位同仁任職於頤德，包含在學實習生 8 位，為頤德注入年輕創意的活力。更有 3 位專業的顧問群，強化頤德人的多元陣容。

頤德同仁結構表



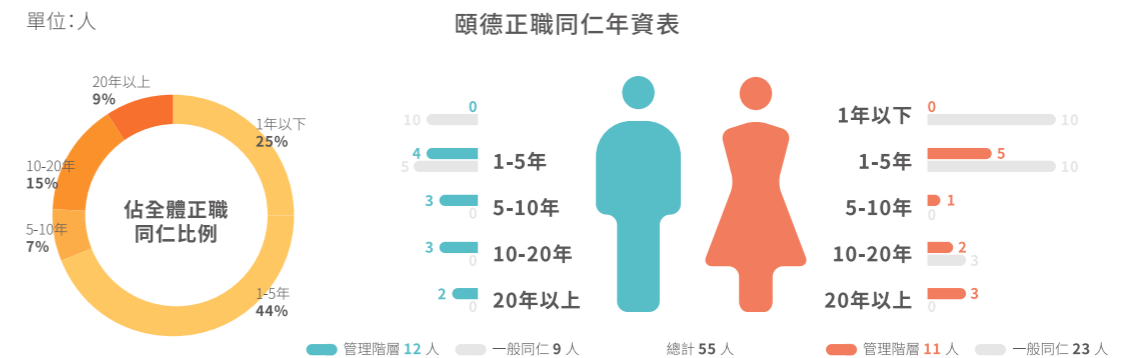
註 1：上表以 2017 年 12 月數據計算。
 註 2：管理階層包含董事長、總經理、總監、經理、副理。

出生於 1980 年到 2000 年的「千禧世代」已逐漸成為社會重要的勞動力，且在不久的將來，會是影響世界最重要的力量。千禧世代重視社會議題的同時，也重視企業的文化是否與其價值觀一致。根據德勤商務法律事務所 (Deloitte) 在 2016 年「全球千禧世代」的調查指出，平均每 10 位千禧世代的工作者，有 6 位認同選擇現在的工作是因為使命感所驅動。在頤德的正職同仁中，有約 85% 的千禧世代工作者，其中約 27% 任職頤德的管理階層，反映了年輕同仁對頤德的認同，以及頤德重視給予新世代年輕人發展的舞台。



註：管理階層包含董事長、總經理、總監、經理、副理。

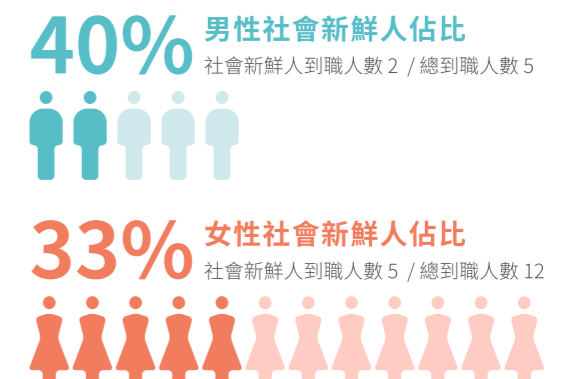
觀察近 3 年的頤德正職同仁年資表發現，年資 5 年以上的同仁比率皆維持在約 30% 的水準，顯示出頤德同仁在經驗傳承上，穩定堅實的金字塔結構。由見識、能力與專業知識豐富的同仁，傳遞頤德誠信的价值與力量，並帶領年輕同仁面對外界持續變動的挑戰，能有更進一步的創新作為。



註：若曾離職，並再回頤德工作的同仁，於上表的年資重新計算。

社會新鮮人到職概況

此外，頤德不僅重視千禧世代的年輕人，更對零職場經驗的社會新鮮人抱持開放的胸襟，給予社會新鮮人工作機會，歡迎有夢想、有熱血又富有使命感的新鮮人，在頤德寫下職涯發展的第一頁。

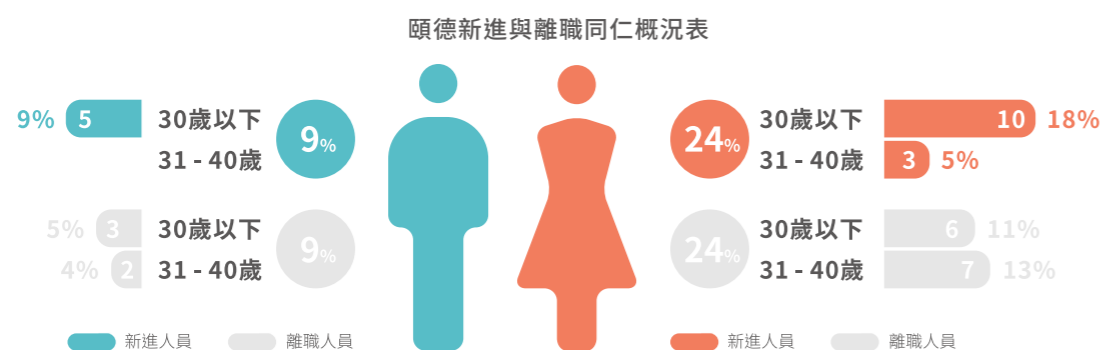


註：社會新鮮人是指進入頤德前，沒有工作經驗或者工作經驗在 1 年以下的到職同仁。

人才吸引與留任

頤德對於人才的招募選用秉持「公開公平」原則，降低面試者對工作期待的落差與資訊不對稱的情形。所有同仁任聘均須經過筆試及嚴謹的面試程序，經由部門主管與人資主管的初步肯定其專業能力、英文能力、溝通表達能力與正向積極的人格特質後，再由總經理與董事長親自面試，期望延攬認同頤德理念的家人夥伴。

面對公關產業的高流動率，頤德相信適才適任，而對於同仁離職後留下的工作空缺，也會快速積極補上團隊所需的人力，不讓同仁負荷過度的工作量，以致於身心疲勞。因此在 2017 年，新進同仁比例約當於離職同仁的比例。



註 1：新進比例 = 新進人員數 / 2017 年 12 月頤德在職同仁總數 55 人。
 註 2：離職比例 = 離職人員數 / 2017 年 12 月頤德在職同仁總數 55 人。

3.1.2 最佳職場環境

高度透明的溝通管道

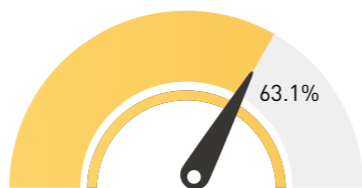
我們尊重每位「頤德人」，不因個人性別、國籍、年齡、宗教信仰、種族等外在因素，對其任聘、考核、升遷有任何影響，我們堅持，不歧視是對個人基本的尊重。頤德創立至今，遵守台灣《勞動基準法》制定相關人事規章。

63.1% 同仁

對現行人事規章與薪資管理辦法內容表示清楚明瞭

註：2017 頤德現行制度改善建議調查。更多資訊請詳 <3.1.2 最佳職場環境－團隊力量 合作成長>。

同仁是頤德企業永續經營過程中最重要的利害關係人之一，因此頤德重視與同仁之間順暢的溝通管道，以維護同仁權益，並加深同仁向心力，營造最佳的職場環境。



頤德同仁內部溝通管道

同仁申訴處理制度

- 同仁以口頭申訴，並應由各部門受理人員作成紀錄，立即陳報處理
- 同仁如有權益受損，或有其他意見時，得以正式書面格式依《同仁申訴處理制度》提出申訴事項
- 由各專案總監立即查明處理或層報處理
- 將結果或處理情形函覆申訴人，進行後續協調與改善

溝通方式
同仁意見信箱：Appeal@veda.com.tw

性騷擾防治措施及處理要點

- 申訴人得由口頭或書面方式提出
- 性騷擾調查委員會應以不公開的調查方式進行，保障申訴人與申訴相對人隱私
- 調查委員應有半數以上出席始得開會，並應秉持客觀、公正及專業的原則，如有必要得邀請相關學識經驗的外部專家協助
- 調查委員應於申訴提出起 2 個月內結案，做成懲處或其他處理的決議

溝通方式
申訴受理部門：人資部門
申訴專線：2704-3024#162
同仁意見信箱：Appeal@veda.com.tw

註：2017 年皆未有申訴事件發生。

78.3% 同仁

對內部溝通管道內容表示清楚，幫助了解公司運作與思維

註：2017 頤德現行制度改善建議調查。更多資訊請詳見 <3.1.2 最佳職場環境－團隊力量 合作成長>。

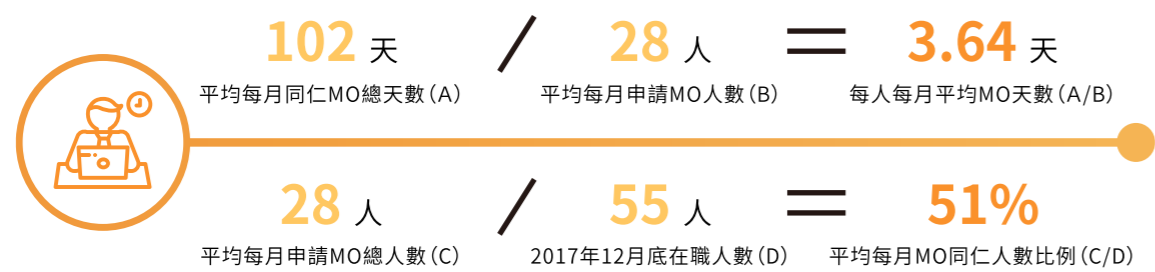
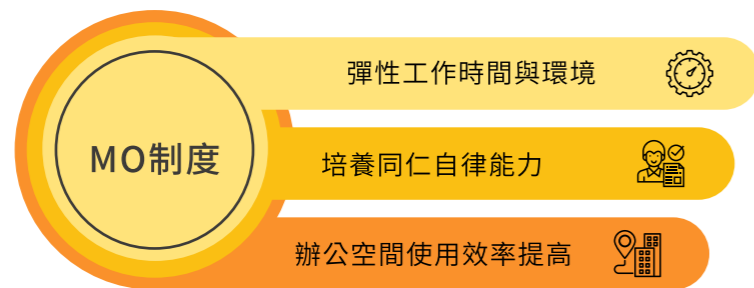


Open Door Policy

除了明定制度，給予同仁權益的保障，在頤德的辦公室內部，不論會議室、總經理或董事長辦公室，都強調以透明、一目瞭然的隔間設計，表露頤德「敞開」的企業文化氛圍。總經理及董事長辦公室隨時敞開的門，也歡迎同仁主動積極地分享創新的想法及建議。頤德始終以高度的包容性及誠信力回應同仁的意見與需求，並形成頤德的治理政策。

高彈性的行動辦公室制度－ Mobile Office

為降低同仁上下班的通勤時間，以及因為不同專案業務，衍生的公關媒體活動、外部客戶會議或是 CSR 課程舉辦，頤德因此實施「行動辦公室」(Mobile Office，以下簡稱 MO) 制度，讓同仁可以在辦公室以外的地點執行工作、處理公司的業務。期望提升辦公室使用效率，降低空間成本、減少交通造成的碳排放，也給予同仁更多彈性的空間，培養同仁自律的能力，以及團隊之間的信任感。以 2017 年 12 月底在職同仁計算，平均每月有 51% 的同仁申請 MO。



團隊力量 合作成長

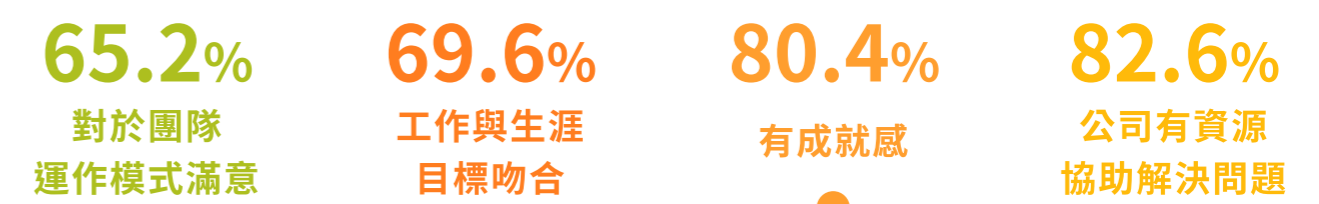
在每年年末或年初舉行的 Kick-off Meeting，是頤德行之有年的傳統。回首 2017 年、展望 2018 年，頤德 2017/2018 年的主題定調為「開花結『狗』旺春風」，呼應農曆新年為狗年，以有趣的諧音異字，期許同仁在新的一個業務年度裡，各項專案都可以開花結果，有個收穫豐富、成果旺盛的一年。同時也在 Kick-off Meeting 後，首度進行了頤德的「同仁滿意度調查」，傾聽與了解頤德人的心聲，作為頤德未來經營改善的目標方向。



Kick-off Meeting 暨開花結『狗』旺春風尾牙大會



2017年同仁滿意度調查



約6成5的同仁表示，對於目前的團隊運作模式感到滿意。卻也同時代表著約有3成的同仁並不完全滿意，頤德也透過同仁的質性回饋說明，列為頤德下一年度持續改善、追求精進的計畫之一。

約7成的同仁表示，目前的工作內容與團隊目標，有助於達到個人生涯的目標。顯示大部分的同仁，認同在頤德的工作，與其本身的使命與生涯發展規劃吻合。

約8成的同仁表示，可以從目前所負責的工作中獲得成就感。

約8成的同仁表示，當專案業務上遇到困難時，公司有提供資源與解決方案協助問題的突破。



3.1.3 同仁回饋贈言

2017年，來自中美洲國家薩爾瓦多的 Jose Miguel Salazar 加入了頤德團隊，豐富了頤德的多元性，也讓同仁之間激盪出更多精彩的火花。



歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享

CSR Team

Jose Miguel Salazar 沙米格

加入頤德的時間快一年了，本人選擇加入頤德的原因是因為針對「企業永續」的議題具有高度熱忱，而且認為在國內與大中華區，CSRone 永續報告平台的影響力和曝光是關鍵驅動者。加入後，發現工作環境不僅是專業團隊關係，而也是家人關係一樣的水準。本人也很榮幸在頤德有此工作機會，與優秀的同仁合作，將「解決問題」的思維來協助客戶，天天為永續發展概念一起努力，以及自我挑戰，不斷地共好成長。

2017年由頤德暑期實習生轉入正職行列的社會新鮮人巫凱翔，分享了從實習過程到決心加入頤德的心路歷程。



歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享

PR Team

Sean Wu 巫凱翔

在頤德工作的感覺非常自在，在電腦上能完成的工作，就可以用 Mobile Office 的制度在家工作，省掉很多通勤的時間。除此之外，更時常聘請專業講師，提供許多公關人相關課程，在工作之餘充實自己。我認為，頤德最重要的資產，是”人”，我的老闆，我的主管，我的同事們，我的夥伴，這些好朋友。雖然有時會覺得辛苦，有時會忙到忘了吃飯，但是當身邊有這些一起奮鬥的夥伴們，就能感受到，出了社會還能交到這些朋友，一同在苦難的路上向前攀爬，這種大家庭，實在難能可貴。

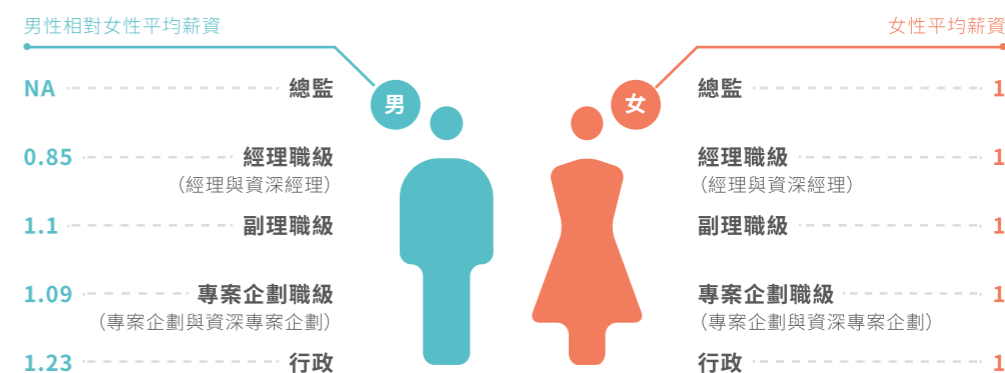
3.2 頤德的薪酬福利

GRI 201-3/401-2/404-3/405-2

3.2.1 薪資概況

頤德各職級正職同仁依其所屬部門、職務屬性不同予以敘薪及考核，提供優於法令之薪資。頤德同仁的年薪由本薪 13 個月加上年中與年終績效獎金構成。其中，年中與年終績效獎金則綜合同仁個人表現與各組績效成果發放。各職級同仁彼此相互合作，透過領導、溝通與對話，傳承各自經驗，提升整體專業知能，為客戶創造更多價值。頤德女性與男性同仁之平均薪資無太大差異，同職級之同仁會因業務性質、職等、起薪、年資等因素的不同，在個人薪資上有所調整。其中，行政人員因職等及年資的因素，性別薪資比例差距較其他職級大。

頤德正職同仁各職級男女平均薪資比



註 1：上表以 2017 年 12 月數據計算。
註 2：不含年中與年終獎金。
註 3：2017 年未有男性總監數據可供比較。

頤德的薪酬制度重視公正、平等，所有的正職同仁皆享有合理的薪酬福利，秉持「同工同酬」的精神，不因性別而有差別待遇；並每年檢視台灣基本工資水準，以確保同仁們的薪酬具有競爭力。依據行政院主計總處公布之資料，2017 年台灣男女平均薪資差距為 14%，頤德 2017 年女性對男性正職同仁平均薪資比例為 1：1.02，男女薪資水平相當，差距甚微。



頤德全體正職同仁平均薪資比例

註：上表以 2017 年 12 月數據計算。

為了更積極留任優秀人才，頤德提供具市場競爭力的薪資與福利，除起薪高於法定基本工資外，當基本工資調升時，我們亦同步檢視薪資水準，並適時做出調整，創造更有競爭力的職場環境。

頤德企劃同仁起薪比例



「薪酬比」一直是各界關注企業是否上肥下瘦，基層同仁是否獲得合理報酬的重要指標，亦是公司治理的重要議題。相較於前兩年，頤德「薪酬最高同仁年薪比」有逐步縮小的趨勢。

頤德年度總薪酬最高同仁相對其他同仁年度總薪酬之中位數比率



依據績效考核制度，各組總監可依照頤德「個人表現諮詢暨評鑑表」(PPCE, Personal Performance Consultation and Evaluation) 評量表，針對同仁在三大面向「工作績效表現」、「專業能力」、「公司文化」的工作目標及個人表現評核績效成果，最後再根據主管評核以及同仁自評分數，由總監提報總經理與董事長審閱簽核，做成調整薪資的決議。透過 PPCE 考核表格，各組的總監可以更高地掌握同仁成長狀況，同仁也可以進一步思考個人的職涯發展與人生目標。2017 年共計 24 人次完成 PPCE 檢視。

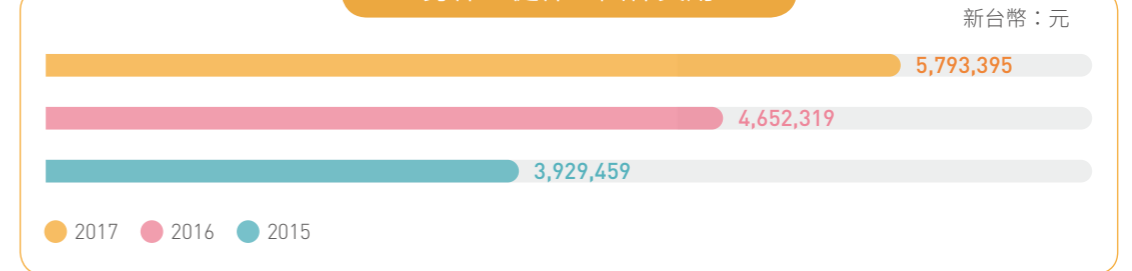


3.2.2 福利制度

頤德提供多元化且具競爭力的福利制度以激勵同仁，促使同仁與頤德一同長期發展，累積專業知識，走向更美好的未來。頤德於法定標準外，更提供許多符合同仁需求的福利制度，如團體保險、書籍費用補助、租屋津貼等。

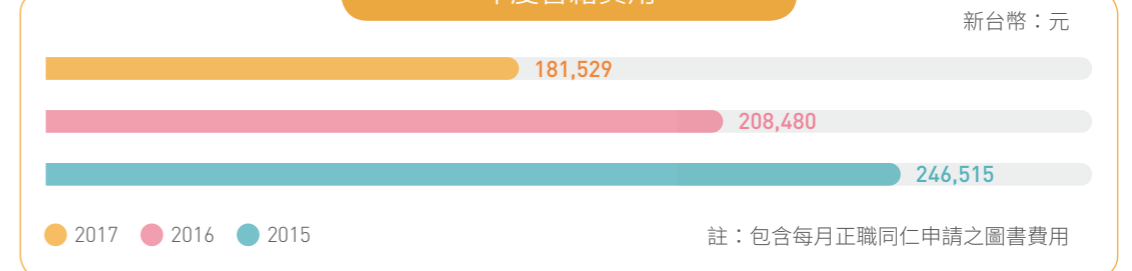
頤德將同仁視為家人。除遵守勞動基準法提供同仁勞保、健保的保障外，頤德亦為同仁們投保團體保險，保障同仁們外出洽公或籌辦活動時的安全，提供多重的工作安全保障，使同仁們能更專注於自身的專業，提供客戶更優質的服務。

勞保、健保、團保費用

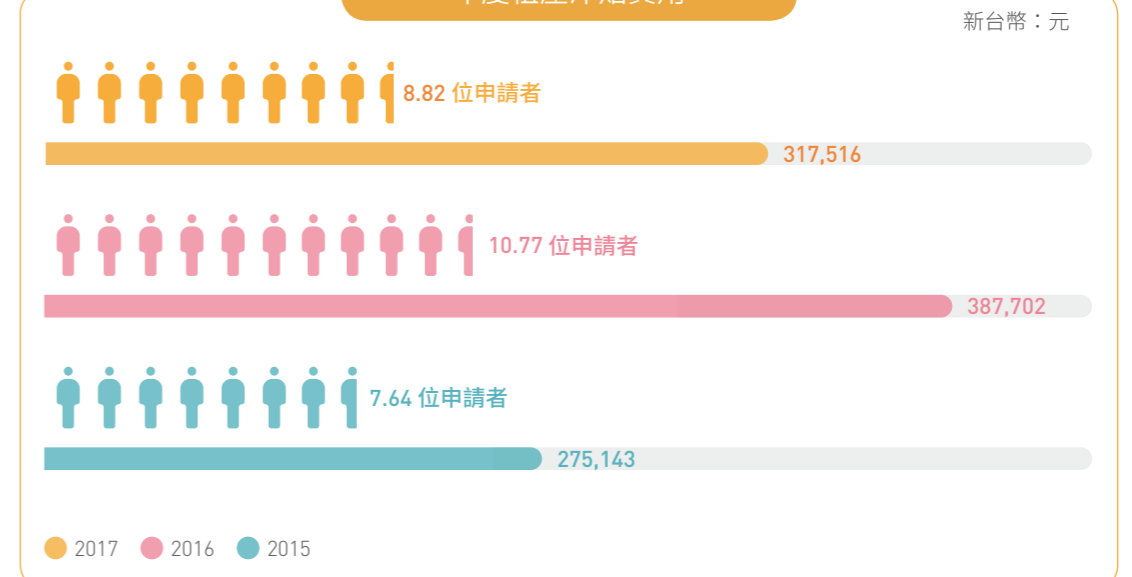


頤德固定訂閱中、外文報紙 15 種及雜誌 50 種，供同仁自由取閱。此外，為養成頤德良好之企業文化，鼓勵同仁汲取新知、傳承知識，正職同仁每月可申請 300 元的書籍購買費，培養自我學習的能力。

年度書籍費用



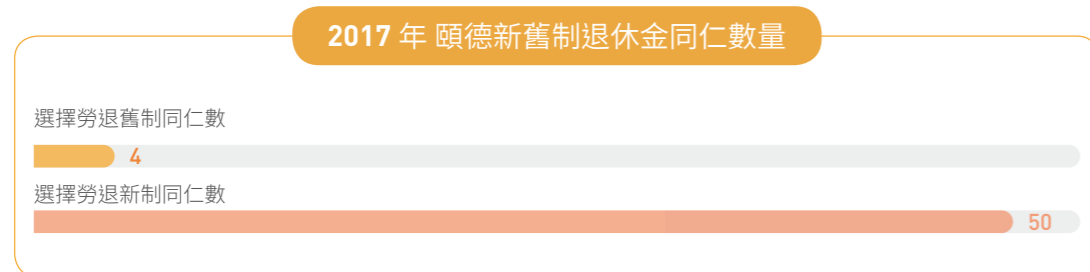
年度租屋津貼費用



頤德另設有額外獎勵制度，鼓勵同仁在工作中不斷創新，突破自我。2017 年安全獎金共有 5 位同仁獲獎。

獎金項目	適用對象	說明	發放準則
 專案創意獎	各組專案人員	專案人員在業務執行上，包含提案、活動流程等有具備創意之表現，並有具體成果（如提案經客戶認同且完全採用、工作流程改善提升工作表現效率、專案期間表現獲客戶具體讚賞等）	<ul style="list-style-type: none"> 一季發放一次 由總監評估後提名 以集點方式計算，一個專案一點，一點獎勵金 600 元
 貢獻獎	全體同仁	包含專案人員、行政人員等，凡針對與公司有關之營運與制度等提出正面具體建議並且採用	<ul style="list-style-type: none"> 一季發放一次 由直屬主管、相關改革小組召集人提名 依照建議內容與影響層面規模等裁定獎金，金額 1,000-3,600 元
 安全獎金	承接汽車產業長約合作客戶之專案人員	為提高同仁在平時車輛管理上的謹慎細心度，透過獎金給予同仁鼓勵與肯定，同時降低車輛管理人為疏失與風險	<ul style="list-style-type: none"> 小組獎金：半年發放一次，以團隊為單位 凡連續三個月小組同仁在日常車輛處理上均零失誤，可獲得小組獎金 15,000 元，獎金由小組成員依工作執行比例進行分配

頤德依《勞工退休金條例》，每月按 6% 的勞工退休金提繳率，並按行政院核定的月提繳工資分級表，提撥儲存於該同仁在勞動部勞工保險局設立的勞工退休金個人專戶；另依《勞動基準法》，每月按同仁薪資總額 2% 提撥退休金至勞工退休準備金之台灣銀行專戶。

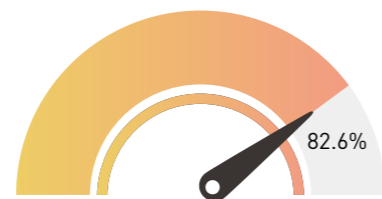


註：上表數據只包括 2017 年 12 月在職正職同仁，不含工讀生。

82.6% 同仁

對現行福利制度內容表示清楚明瞭

註：2017 頤德現行制度改善建議調查。更多資訊請詳 <3.1.2 最佳職場環境－團隊力量 合作成長>。

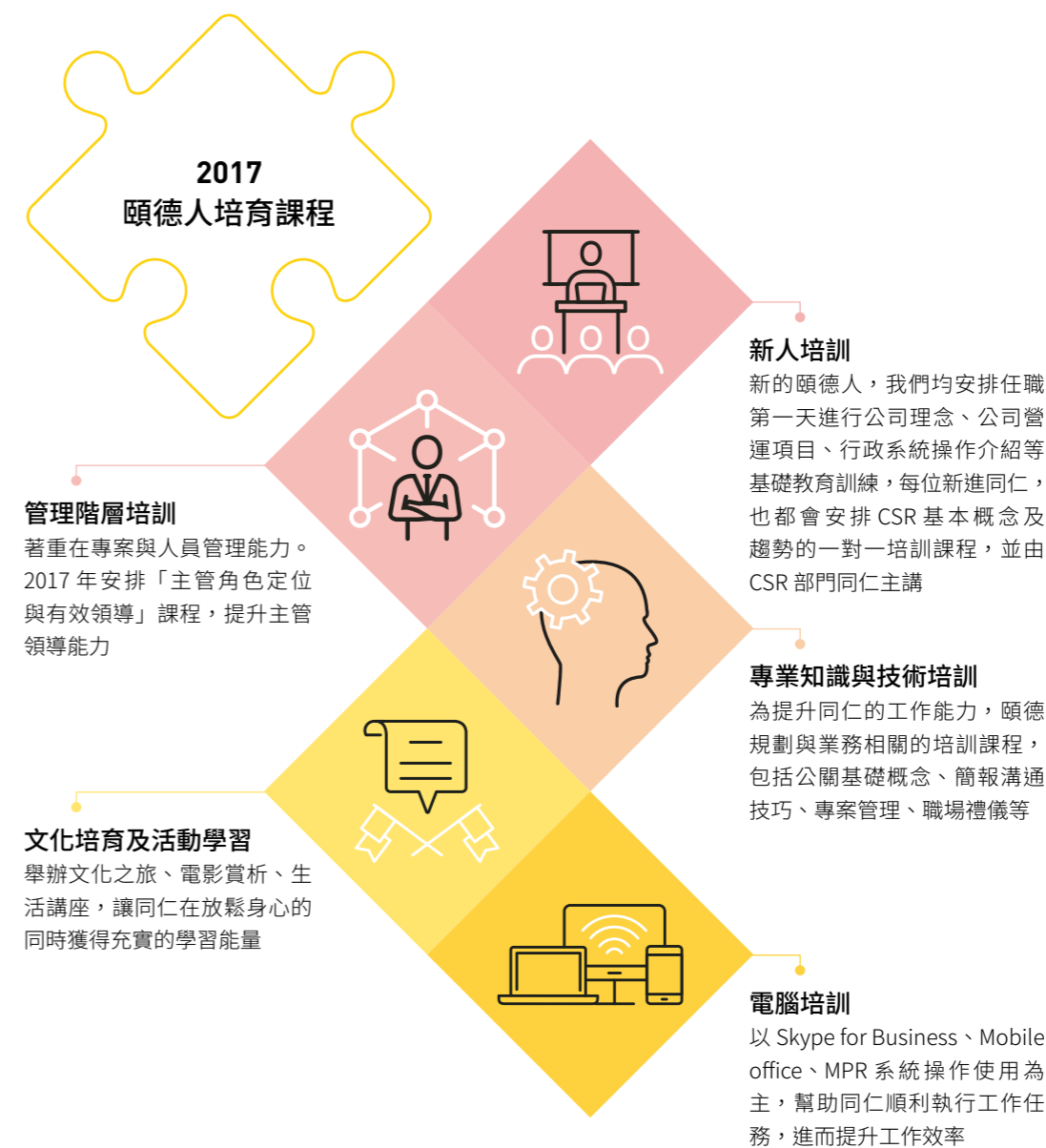


3.3 人才資本的培育

GRI 404-1/404-2 G4 EO12

3.3.1 教育訓練

我們相信培育課程、教育訓練是與同仁溝通的絕佳機會，藉由悉心規劃的教育課程，可促使同仁與公司策略、營運目標一同成長，傳承良好企業文化，建立企業永續經營之根基。因此，頤德規劃完備的同仁培訓計畫，辦理專業基礎訓練；同時，配合公司營運發展策略，提供管理階層接軌國際之相關課程，提升公司管理階層之視野。以多元化的課程幫助同仁提升專業職能、平衡工作與生活，而同仁接受培育的機會也不依性別有所差別。



2017 年 頤德人各項培育內容統計表								
培訓內容	辦理方式				依性別分類		依職級分類	
	自辦訓練		委外訓練		男性 (參與人時)	女性 (參與人時)	管理職級 (參與人時)	一般職級 (參與人時)
	參與人次	課程時數 (小時)	參與人次	課程時數 (小時)				
新人	17	15	0	0	2	15	0	17
管理階層	34	8	0	0	25	29	54	0
專業知識 與技術	75	7	108	4.5	128.5	218.5	144	203
文化培育 及活動學習	18	1	15	4	19	29	25	23
電腦	31	4	0	0	11	20	14	17
其他	43	3	0	0	45	84	63	66
合計	218	38	123	8.5	230.5	395.5	300	326
平均人時	5.73		14.47					


2017 年 頤德人各項培育內容統計表							
類別	日期	主講人	主題	分享重點	費用	出席人次	時數
 新人培訓	全年度	人資部門	新人培訓	新人培訓	0	17	15
 管理階層 培訓	2/15	內部講師	Business Plan 分享	Business Plan 分享	0	5	2
	3/30	內部講師	專案負責人須知	專案管理	0	5	2
	5/16	內部講師	公司營運成本架構	營運成本	0	10	2
	5/23	內部講師	台灣 CSR 相關認證與法規	CSR	0	7	1
	5/24	內部講師	CSR 精神與發展走向	CSR	0	7	1
 專業知識 與技術培訓	1/4	內部講師	Digital Media FB 心法	社群經營	0	27	2
	3/29	外部講師	電視媒體生態分享	媒體生態	5,000	42	1.5
	5/15	內部講師	專案報價單製作與成本	專案管理	0	13	2

2017 年 頤德人各培育內容統計表							
類別	日期	主講人	主題	分享重點	費用	出席人次	時數
 專業知識 與技術培訓	5/15 5/17 5/18	內部講師	CSR 服務項目 / CSR 獎項生態	CSR	0	35	3
	12/6	外部講師	財經產業新聞運作	媒體操作	5,000	37	1.5
	12/9	外部講師	如何成功引起電視台對於議題的興趣	媒體操作	5,000	29	1.5
 文化培育 及活動學習	4/14	外部講師	雲門課程體驗	雲門課程體驗	0	9	2
	6/1	外部參訪	Computex 參觀	Computex 參觀	0	6	2
	11/28	註	響應全球活動 GivingTuesdayTaiwan	捐血 + 淨山	0	18	1
 電腦培訓	1/16 1/23 2/6 2/8	內部講師	MPR Training 場地 & 活動創意	系統操作	0	31	4
總計					15,000	341	31.5


註：響應 Giving Tuesday Taiwan 的全球活動，頤德人以捐血及淨山的過程，教育同仁正確的消費意識，並鼓勵同仁身體力行參與給予回饋運動。

同仁培訓紀實

 響應全球活動 GivingTuesdayTaiwan- 捐血教育活動

 財經產業新聞運作



 響應全球活動 GivingTuesdayTaiwan 淨山教育活動



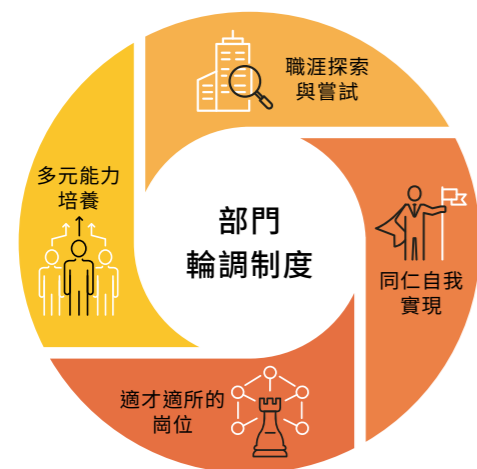
3.3.2 職涯發展與規畫

全方位人才培育－內部認證制度

頤德為協助同仁成為具備全方位技能的專業顧問，於 2016 年正式推動「內部認證制度」，並於 2017 年建置完成「內部認證系統」，預計於 2018 年下半年再持續優化使用介面。推動內部認證制度主要是期許同仁除了自專案實務經驗中累積專業知識與技能，亦可藉由頤德替同仁安排的系列培訓課程，進一步深入地累積公關、數位行銷等多元領域知識。期許頤德人在每個職級與階段具備充足的知識與掌握多項職能，成為新一代的「斜槓青年」。



註：2017 年有 6 名同仁順利通過線上內部認證評核。



註：2017 年未有同仁進行部門輪調。

97.8% 同仁

認為輪調制度有助於個人職涯方向發展與能力經驗拓展

註：2017 頤德現行制度改善建議調查。更多資訊請詳 <3.1.2 最佳職場環境－團隊力量 合作成長>。



3.3.3 實習生培育計畫

企業導師制度與實習生計畫

除了針對頤德同仁的培訓，頤德更注意到未來人才培育的重要性，促進頤德人力及智慧資本的累積。2016 年，我們規劃實習計畫，兼顧基礎概念及實際應用，包括基礎課程、參與專案規劃與執行，並以企業導師（Mentor）制度，一對一關心每個實習生狀況，確保其學習狀況，也幫助其了解公關產業與企業社會責任諮詢的特性，啟發其未來的職涯發展與創意潛能。另一方面，也透過 Mentor 制度，提供年輕專案執行人員機會，累積領導與管理的經驗。



歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享

2017 年 CSR 團隊實習生

政治大學社會學研究所碩士生 黃千瑜

「耐心陪伴，用心指導我的頤德」

很感謝自己人生中第一次實習選擇了頤德！這裡是一個可以離理想更近，同時又能一步一步築夢踏實的地方。當我們將為社會盡一份心力的願景落實到生活，需要的是不斷的思索與嘗試，而頤德，給實習生很自由的空間，對我們百分之百的支持與信任，讓我們能發揮自己的專長：選擇各式 CSR 相關新聞，獨立翻譯國外 CSR 相關文章，或將自己關心的 CSR 議題撰寫成一篇專題，透過網站傳播給所有想接觸者已在 CSR 長年耕耘的夥伴。半年來在頤德實習最有印象的幾件事中，首先是公司的地理位置和辦公環境，捷運出口旁即是公司大樓，開放式辦公桌、窗邊能俯瞰信義路的高腳椅，讓夥伴們能在舒適寬敞的環境中進行各種腦力激盪，營造出一個能讓人放鬆的友善工作環境。而最大的收穫莫過於和這裡的夥伴們的相處。謝謝頤德夥伴們對實習生的提攜，不僅給我許多企劃和想法上的建議與啟發，總是用鼓勵和稱讚，引導我們成為更好的自己。工作夥伴的友善、細心和協助，都讓身為實習生的我倍感溫暖。「一個人固然能走的快，而一群人才能走得遠。」謝謝能在生命中遇見你們這麼可愛的夥伴！

2017 年 CSR 團隊實習生

台灣大學生物環境系統工程研究所碩士生 陳世禎

記得自己初次進到頤德，是畢業那年參加 CSR 體驗營，熱血的我看到招募實習生，憑著營隊留下來的熱血，報名了實習。初來乍到的我真的沒有想到，這裡只有我一個工學院學生。從一開始的蒐集新聞到後來負責一周產出一到兩篇的新聞翻譯，甚至是利用我自己的所學幫助公司做出來的程式工具，我很感謝頤德給了實習生近乎絕對的自由還有發表意見的空間，用心思考付出的同時，也真的把這個平台當成自己的家一樣。特別感謝夥伴們對於 CSR 文章的翻譯相互交流了精進的建議，也在工作之餘給了我許多研究上、生活上的叮嚀。看著日益成長的平台，相信有朝一日，它會蛻變成更具影響力的媒體，將 CSR 的觀念更好的延續下去。



歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享

—○ 3.4 展望未來

GRI 404-2

3.4.1 經營者的育才觀點

育才是指培育不同背景訓練、不同氣質天賦的人才。過去的育才方式講求強加知識與技能於人，但往往流於形式、事倍功半，因為沒能啟發人看見自身與自身所處的環境，人才必須能看到自己的短也看到他人與環境的長。換言之，所謂的才，需有發掘他人所長、修去自己所短的能力，創造出前瞻、合作與精確的團隊。

頤德的育才計畫先從強化同仁的知識密度入手，有了知識管理的基底，在管理自己、執行工作、與人溝通，才能知道重點所在，才不會陷入自身的習慣陷阱。

接著就是培養策略思維、擬定策略規劃，這些都是要在工作中堆疊與修正，隨著環境變遷而不斷調整焦距，透過這樣的思考與執行才能減少錯誤。

第三階段則是讓通過上述階段的同仁擔當起「傳、育」的循環，二十年經驗者傳給十五年經驗者，依此類推；再回過頭，資深者向新進者學習新的知識與工具。

每一階段的細節，頤德事業群內部有相對應的制度與作法。走過四分之一世紀，頤德始終堅持「傳·誠育·才」企業核心價值與營運主軸，我們過去如此、現在如此、未來也然如此。

傳·誠 育·才



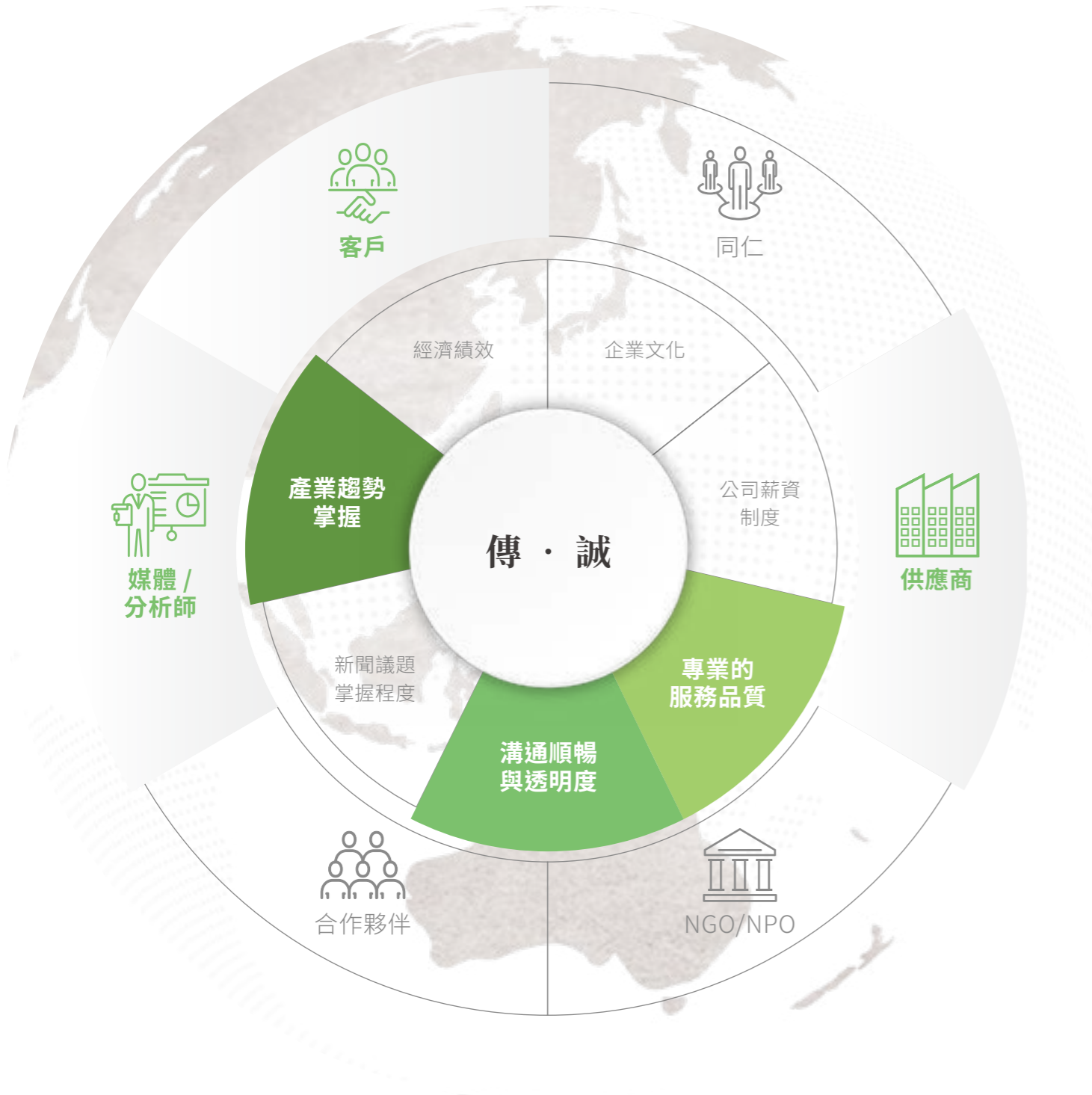
3.4.2 頤德學院

承續著頤德制定的「傳·誠育·才」的主軸，2018年將開啟一系列的「頤德學院」育才訓練課程，將由頤德內部的公關部門、CSR部門、數位行銷部門以及視覺溝通部門中資歷深厚的同仁。



04

溝通力 x 誠信力 x 創意力 = 頤德力



產業趨勢掌握



管理方針

產業動態的即時掌握是每個頤德人都必須培養的專業能力，現行的主要管理方式如下：

- 運用即時監測服務，提供最新資訊
- 教育訓練及承傳制度提升同仁公關專業
- 各組分享客戶服務經驗



短期目標
(1~3年)

- 建立頤德深耕產業領域的評估機制
- 建立頤德皆非界定產業的評估機制
- 盤點公司既有的產業 Know How，並進行專案媒合



中長期目標
(3~5年)

- 中期目標為每2年增加20%的產業領域，且達成目標產業佔營收比例90%以上
- 長期目標為達成目標產業佔營收比例95%以上

溝通順暢與透明度



管理方針

頤德透過自行研發的 MPR 系統進行供應商管理，並以信用評估方式進行篩選，確保供應商提供之服務符合不同專案需求，並提升專案效率



短期目標
(1~3年)

- 營運穩定成長
- 確保供應商服務順暢
- 降低成本



中長期目標
(3~5年)

- 中期目標為建立議價策略、合理的管控專案成本及集中採購
- 長期目標為供應鏈之穩定、合作夥伴之永續，與頤德共同永續成長

專業的服務品質



管理方針

為確保頤德的服務品質不斷提升與創新，主要透過新人密集訓練及社群 Line 群組，與客戶保持良好的互動，並達到即時溝通的目的



短期目標
(1~3年)

- 善用社群科技工具，以確保溝通順暢
- 確保供應商服務順暢
- 新人培訓，更加快速地掌握公關人的必備技能



中長期目標
(3~5年)

- 透過調查同仁在工作上時遇到的困難，請外部講師進行一年至少6場次的分享及座談
- 建立客戶滿意度機制，並成為認證的加分項目

4.1 洞察商機 無限續航

GRI 102-2/102-6 G4 M6

頤德客戶多為長期合作客戶，客戶服務也較廣，因此培養出「全方位思考」的客戶服務模式，不只從單一專案層面思考，而是透過持續溝通、研究與多層面思考，並洞察客戶顯性與隱性需求，以長期永續的層面來規劃，協助客戶擬定更適切的專案目標，以求服務能有最大綜效。

頤德事業群四大服務項目

公共關係	數位行銷	永續服務	視覺溝通
<ul style="list-style-type: none"> 媒體溝通策略 媒體關係經營管理 媒體與市場行銷活動 品牌溝通策略 議題管理 危機管理與處理 國際會議 / 展覽籌辦 	<ul style="list-style-type: none"> 社群媒體經營管理 網路危機 / 議題管理 社群趨勢分析 社群媒體溝通課程與研討會 數位廣告規劃與執行 虛實整合規劃與執行 	<ul style="list-style-type: none"> CSR 報告書製作 利害關係人議合 重大性議題分析 CSR 策略與溝通 CSR 活動企劃執行 CSR 資產盤點 CSRone 永續報告平台經營運作 	<ul style="list-style-type: none"> 視覺溝通策略 資訊架構搜集撰寫 故事腳本撰寫 Infographic 製作 品牌動畫 簡報設計 報告書設計 互動資訊遊戲設計 影片後製

4.1.1 客戶分布與市場概況



2017 年頤德事業群客戶

國內 14 家，國外 12 家

國內企業

- 台塑集團
- 來思比科技股份有限公司
- 智擎生技製藥股份有限公司
- 宇瞻科技科技股份有限公司
- 悠遊卡股份有限公司
- 中化銀髮事業股份有限公司
- 遠傳電信股份有限公司
- 中華奧林匹克委員會
- 三緯國際立體列印科技股份有限公司 (XYZ Printing)
- 天仁茶業股份有限公司
- 國泰金融控股公司
- 互動資通股份有限公司
- 財團法人車輛研究測試中心
- 國泰建設股份有限公司

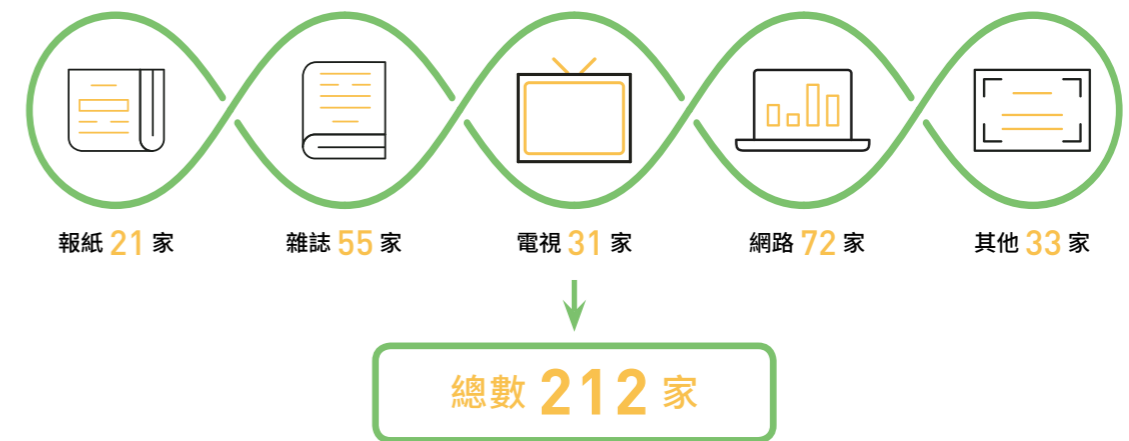
外商

- 美國關島觀光局
- 趨勢科技股份有限公司
- 香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司 (Yahoo! 奇摩)
- 台灣新思科技有限公司
- 優力國際安全認證有限公司 (UL Taiwan)
- 優派國際股份有限公司 (ViewSonic)
- 天睿資訊系統有限公司
- 台灣賓士股份有限公司
- 台灣微軟股份有限公司
- 台灣本田重機
- 法商東方匯理銀行股份有限公司
- 台灣康寧顯示玻璃股份有限公司
- 台灣本田汽車股份有限公司

4.1.2 產業動態掌握

媒體關係管理－MPR 專管系統

頤德公關工作每天都需與各類媒體保持最即時且緊密的聯繫，由於媒體數量龐大，頤德透過 MPR 的專案管理系統進行有效地媒體動態及活動安排的掌控。MPR 專管系統可便於全體同仁即時更新、隨時掌握媒體記者資訊，同時連結 LINE Bot 功能，即便同仁在外，透過手機 LINE Bot 也可立即查詢 MPR 媒體記者聯絡資訊、出席活動狀況。針對媒體管理，MPR 可詳實記錄媒體的類別（如：報紙、雜誌、網路、研究調查機構、部落客、外媒等）、發行人、截稿時程，並可將媒體提供 Sales Kit 等附件上傳留存，提供各組同仁為客戶媒合專訪、廣告等企劃掌握更多資源。針對記者管理，MPR 可記錄記者詳細資料，包含：聯繫方式、採訪路線、在職情況、出席活動次數、特殊備註。另也可根據專案性質，匯入不同媒體名單，匯出報表查看活動邀約、當日出席等情況，同時透過 MPR 發送媒體 LINE Bot 訊息、簡訊，以達更智慧、自動化管理，並即時回饋客戶所需資訊。



4.1.3 資訊安全與客戶隱私保護

頤德事業群一向重視資訊安全與隱私權的保護，深知從客戶取得的資訊都是客戶第一手且尚未對外公開揭露的機密資訊，一旦外洩，影響的不僅只是頤德事業群的聲譽，也將嚴重影響到服務客戶的營運。除了建置公司的資訊安全系統外，更將資訊安全及隱私權保護相關規定加入頤德事業群的同仁守則以及供應商及合作夥伴的合作契約。因應歐盟 GDPR 於 2018 年五月正式實施，頤德事業群除了進行內部同仁的法規宣導外，並在第一時間盤點既有的客戶及合作夥伴是否有包括歐盟 GDPR 所規範的對象，也藉由這次的機會，再度將頤德事業群對於資訊安全及個人隱私的保護提升到全新更高的層次。

為了降低公司機密文件外洩的風險，檔案伺服器新增了權限控管機制，權限係根據服務客戶進行控管，只有服務該客戶的團隊有權限存取該客戶過往的相關資料及案例，其他同仁無法存取。此外，配合公司文件作業協同化及雲端化的新政策，要求同仁將專案執行中的文件逐步移轉到 Office 365 and Teams 上，除了享有更加安全的文件保護外，也可同時能杜絕專案以外的同仁存取專案相關的資訊。

4.1.4 長期合作 並肩成長

跟台灣微軟合作自 1998 年開始迄今已經超過 20 年，從一開始的單一產品、單一專案合作，擴展到整個部門的產品與服務，目前則是負責整個微軟企業及產品或服務對外的公關服務，頤德已經成為台灣微軟對外溝通非常重要的夥伴之一。

頤德秉持著深耕科技產業的態度服務這家前身為全球最大的軟體公司，現今已經轉型為全球知名且重要的雲端服務供應商之一。服務全球頂尖的企業，也從中掌握了全球最新的科技趨勢以及工作模式，成為頤德運用科技轉型與創新的驅動力。頤德為提供客戶更優質的服務，也將最先進的軟體科技引進公司內部，先是運用 Microsoft Office 開發專案管理系統，將客戶、媒體及廠商以有系統的方式進行管理，接著導入 Microsoft Skype for Business，率先公關業界實現行動辦公的目標，讓頤德的同仁不需要進辦公室，也可以透過視訊會議或是整合通訊，完成對外的通訊與會議。隨著雲端科技的發展，頤德也逐漸將作業移向雲端，除了使用 Office 365 及 Teams 進行協同作業外，也將既有的專案管理系統優化升級並在 Azure 雲端平台上開發公關營運系統 MPR，讓頤德的營運不再受到空間的限制，只要有網路的地方，就可以完成作業，大幅提升公司的市場競爭優勢，長期服務不斷轉型與變革的客戶，頤德也跟著成長與創新，因為唯有不斷的創新與成長，才能提供客戶永續的服務。

4.1.5 客戶回饋贈言



財團法人車輛研究測試中心

ARTC 公共業務課主任 / 蘇倍慶

財團法人車輛研究測試中心與頤德合作專案已有 8 年，頤德穩健扎實的脚步、洞察產業的脈動，以及對於目標的使命必達與當責，是 ARTC 信賴頤德的專業、予以嘉許的特點。一直以來的並肩努力與成長，頤德團隊不僅是重要的合作夥伴，亦建立起深厚的情誼。頤德以人為本的企業理念，充分反映在對於利害關係人的溝通基礎上，站在客戶的立場努力滿足期望。此外，頤德在專案執行層面上也以保護環境作為最高準則，對外推廣健康飲食、努力為社會和地球盡一份心力，也讓人感到印象深刻。

4.2 創意溝通 延伸頤德永續力

G4 M2/M3/M4

科技產業客戶是頤德長年服務的對象，我們善於吸收內化新科技知識後，發展適合於客戶經營及服務品質管理的應用情境。我們率先於公關產業導入 AI，於公司內部推出 Line Bot 管理軟體，串連頤德現有的 MPR 公關營運系統，提升同仁行動辦公效率及協助客戶更快掌握媒體活動出席回覆狀況。例如同仁在外能運用手機快速查詢記者及廠商聯繫方式、媒體出席確認、及客戶報價單查詢；而媒體可以直接透過頤德 Line Bot 回覆是否出席媒體活動，有媒體回饋表示此一創新的 RSVP 流程很貼心，即時在會議、交通等任何時間都能快速得知最新的活動邀約資訊。此外，媒體到現場只需要掃 QR Code 即可完成報到，且 Line Bot 可同時匯整出席名單。此管理系統服務不僅優化了頤德服務客戶及媒體的管理與品質，也成為公關同業諮詢的項目。

註：RSVP 通指記者會或活動邀約媒體 / 貴賓出席的狀況。

4.2.1 多元媒體工具的運用

在人手一支手機和平板的社群時代，我們隨著閱讀聽眾習慣的轉變，發展多元溝通方式。除新聞稿和媒體活動溝通重要資訊，亦提供資訊動畫設計業務。資訊動畫是結合設計圖像、音樂與旁白的方式，用一兩分鐘傳遞引人入勝的企業故事。



想了解更多，請點選影片傳送門



【無現金生活 悠遊無限】是我們與悠遊卡公司共同打造的品牌故事動畫，描述悠遊卡從原本交通票證，延伸成為小額支付的最佳工具，未來悠遊卡可以用在各種不同的付款情境，實現無現金生活。在視覺化的品牌溝通中，我們用豐富視覺表現出每一階段情境，搭配輕鬆活潑的音樂與文字，讓悠遊卡的品牌故事更生動。這支動畫被運用在 2017 世界資訊科技大會、官網品牌介紹、社群平台等，達到卓越的溝通成效。



想了解更多，請點選影片傳送門



我們與趨勢科技合作推出【連結智慧 守護世界】動畫。趨勢科技從成立以來一直在保護數位世界的安全，從桌機到網路、從網路到雲端，再到現在的物聯網時代，我們對數位世界安全的需求與日俱增。在視覺化的輔助下，我們將無形的資安概念視覺化，與日常生活連結，傳遞趨勢科技核心價值—守護數位世界安全，讓人安心享受科技便利。

4.2.2 顛覆思考 翻轉新機



頤德事業群策略性的結合公司內部 CSR Team 與 PR Team 二組的專業特長，成功協助台灣賓士鑑別聯合國 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 為台灣賓士 CSR/PR 方向訂下全面且鮮明的策略目標。

【星夢想計畫】是整合相關專案計畫，發揮外商優勢與資源，連結全球夥伴加值台灣最好的體現。我們以點、線、面，策略化的編織具有韌性與張力的策略地圖。頤德事業群延續賓士品牌「The Best or Nothing」堅持完美的品牌宗旨外，使其強化品牌發展並運用品牌影響力，擴大社會大眾與企業對於永續經營上面的認知，讓民眾能更加瞭解企業的理念。

我們與台灣賓士共同研擬的溝通策略以及專案整合特色。除了專案本身目標明確，對於各層級的利害關係人的溝通方式以及整合其他星夢想專案的受助學童一起參與，著實發揮了 Inspiring the Future 的核心價值，更藉由專案的資源整合擴大了整體的影響力。更於 2017 年受邀至德國斯圖加特參加每二年一次的 Environmental Leadership Award 的頒獎典禮，成為 Daimler 戴姆勒集團泛亞區唯一獲獎單位。



上：台灣賓士總裁邁爾肯 (左二) 親自率領團隊前往共襄盛舉，以【星夢想計畫】拿下全球前三名的殊榮，成為今年度泛亞區唯一獲獎的單位

下：Daimler 戴姆勒集團為鼓勵各合作夥伴共同關注永續發展及環境保護，每兩年選出最具代表性的在地計畫，頒發 Environmental Leadership Award

4.2.3 影響力的擴散



CSRone 永續報告平台 - 營運管理與績效展現

2007 年頤德事業群成立 CSR 團隊，藉由服務客戶的機會，持續蒐集全球各地以及台灣的永續資訊。為提供給大眾更優質的服務，建立企業 CSR 知識管理的基礎，而這些永續資訊的累積，除了增加頤德服務客戶的利基與競爭力外，我們同時思考到永續資訊的價值對台灣社會來說，亦非常寶貴，於是促成了我們的永續溝通品牌 - 「CSRone 永續報告平台」在 2013 年的誕生，至今成為亞太區最豐富且完整的永續資訊平台。



CSRone 永續報告平台於 2017 年 8 月進行第二次大改版，目前平台上的服務包含：

會員專區 提供每位會員專有的管理空間，讓每位會員的 CSR 學習更加有效率	平台課程 我們希望可以提供 CSR 領域的讀者線上與線下結合的課程，讓 CSR 學習零空間限制	指標學習專區 在執行 CSR 專案過程中，常常會碰到許多國際上新的概念或指標，例如 GRI 準則、永續發展目標 (SDGs)。為協助 CSR 從業人員更多的解決方案，在「指標學習專區」我們提供每個指標下的解決方案及案例解析	顧問諮詢專區 CSR 主要包含的領域有環境、經濟、社會三大面向的議題，因此我們的顧問團隊針對讀者們的提問，回覆相關的看法與建議。透過「顧問諮詢專區」我們希望可以讓關心永續議題的大家有個交流的平台	報告書下載 CSRone 為全台蒐集最多 CSR 報告書的平台，提供讀者更便利的方式下載各個企業 CSR 報告書



2018 年 10 月，CSRone 通過 GRI 軟體及工具認證計畫 (GRI Certified Software & Tools Program) 之系統。此認證代表 CSRone 平台上的指標學習專區，內容受 GRI 組織的確認後皆屬正確。希望藉此讓更多有永續報告需求的企業，能更容易地了解指標需求，以符合 GRI 準則。



GRI 軟體及工具認證計畫授權認證

CSRone 永續報告平台為確保永續資訊不漏接，定期由專人蒐集國內外最新永續議題與趨勢，再經由 CSRone 專業顧問選擇永續價值較高的資訊，提供給平台使用者最即時且最重要的永續資訊。每年亦會將全台灣出版的 CSR 報告書收錄在平台中供使用者方便下載，逐漸成為台灣擁有 CSR 資訊最豐富的知識庫。在 2017 年，我們發行微笑幣，目的是讓會員能在平台上有更多互動，使用 CSRone 進階的顧問工具，協助企業 CSR 負責人員在執行專案的過程中事半功倍，不走冤枉路。

CSRone 平台發展現況與績效			
CSR 報告	2128 本	CSR 活動	366 場
CSR 專題	856 篇	平台會員人數	7792 人
CSR 新聞	4130 篇	電子報訂閱人數	8333 人

註：統計時間由 2013 年平台成立，累計統計至 2018 年 10 月 02 日。

平台未來發展規劃：

為達成聯合國永續發展前 16 項目標，全球已意識到國際夥伴的重要性而於第 17 目標設定為求合作夥伴，鼓勵以共同合作、資源共享、知識連結的方式達成永續目標。而 CSRone 永續報告平台近年來致力於與國內外合作夥伴的結合並建立友好關係，期望將台灣永續標竿企業的作為綻放全世界，另一方面期望能吸收國際豐富的永續經驗與工具，讓台灣企業尤其是中小企業的永續表現更上層樓，全球永續夥伴的結合以及中小企業的永續推廣是 CSRone 未來發展的重點方向。



臉書按讚人數 **7705** 人
截止至 2018 年 12 月 28 日



歡迎進一步了解
「CSRone 永續觀點」
臉書粉絲專頁

永續人才培育：

台灣企業永續研訓中心 (Center for Corporate Sustainability, 簡稱 CCS) 於 2015 年成立，頤德便與 CCS 一同積極參與永續事務的推廣，由 CCS 所推出的「CSR 大學講堂」獲得許多大專院校的支持與申請，2017 年 CSRone 永續報告平台參與其中 4 場，與學生分享 CSR 溝通策略及綠領人才等議題。另外，CCS 於 2017 年底成立了「企業永續管理師培訓班」，CSRone 永續報告平台也有幸地受邀擔任講師，截至第二期管理師培訓已講授 8 場課程，主題為了解永續趨勢與利害關係人溝通等，協助培育未來永續領域專才。

4.2.4 客戶回饋贈言



國泰建設

CSR 執行幹事 / 劉邦和

接觸頤德從 105 年 11 月公司 CSR 選輔導顧問公司開始，這兩年的合作十分愉快，頤德一開始並不熟悉公司房地產產業運作，但專案顧問 Tino 與 Nancy 十分盡心盡力，花了很多時間與我公司各部門一一訪談及溝通瞭解運作模式，尋找重大性議題及公司亮點作為，協助公司編撰 CSR 報告書，第一次合作過中，頤德很用心且很專業的扮演輔導顧問角色，讓公司 2016 年 CSR 報告書順利完成，並獲得 TCSA 台灣 TOP 50 報告書金獎殊榮。

106 年 11 月選商時，頤德再度獲得公司 CSR 專門小組同仁的青睞，第二度成為公司 CSR 報告書輔導顧問。這次合作頤德更精進，除將版本架構改以 GRI Standards 外，更深化結合與聯合國 SDGs 的連接，讓公司的 CSR 作為更能貼近趨勢，符合實務所需，才能達到公司永續經營發展的目標。

頤德為了扮演稱職的 CSR 輔導顧問角色，本身十分用力，平時積極蒐集國內外 CSR 相關趨勢作為等訊息，置放於架構的 CSRone 網站平台，免費提供有興趣者參考，此外，更蒐集國內各集團、公司出版的 CSR 報告書，結合專家共同仔細研讀評析，發表台灣永續報告現況與趨勢，對台灣 CSR 的推動不遺餘力，深值讚許。

最後，與頤德合作的這兩年來，除了體認到頤德的專業能力外，在小細節上也是格外注重，報告書內容的正確性與忠實呈現自不在話下，用字遣詞也用心著墨，甚至校稿都高達 10 多次，顯現頤德的求好心切，感謝頤德，有你們的付出，相信會帶給台灣 CSR 發展更趨成熟與永續，再次感謝！

—○ 4.3 展望未來：續航頤德力

G4 M7

4.3.1 掌握社群與視覺溝通的心法

頤德之所以可以在公關產業長久立足，除了透過專業總監帶領同仁精準掌握客戶需求，同時藉由 Google Analytics、OPview 等網路數位資訊分析工具，進一步剖析客戶所屬產業在網路的討論度、討論主題範圍等資訊。在前期透過大數據資訊的蒐集，從中找出脈絡寫出故事，最後將大量資訊視覺化，讓「視覺溝通(Visual Communication)」得以展現我們與眾不同之處。

動態圖像是非常適合在螢幕時代的新溝通工具，由於網路每分每秒都有源源不絕的新資訊產生，若無法在短短十秒內抓住讀者的心繼續了解的興趣，人們注意力就很容易轉移到下一個則訊息。

透過動態圖像設計，不但能很快抓住目光，也可以把複雜概念視覺化，讓資訊更好理解，在一兩分鐘內說出讓人想聽完的故事。此外，視覺溝通素材除了在社群媒體能發揮極大作用，也能很容易運用在公關活動，例如記者活動、展覽會、或新品發表發布會，幫助企業更有效的傳遞訊息。



4.3.2 副總經理觀點



副總經理 鄧文勤

Digital Transformation 數位化轉型是近幾年企業討論的熱門議題，但對於頤德事業群而言，數位化轉型已是現在進行式，頤德事業群一直善用資訊科技來進行營運的創新與轉型。為提供同仁兼顧彈性與效率的現代化工作環境，頤德事業群率先同業推動行動辦公，並導入 Microsoft Skype for Business 視訊協同溝通方案，同仁不管是在哪裡，只要透過網際網路及筆電 / 手機，就不會漏接任何一通重要的來電，同時可與同仁及客戶進行遠端的視訊會議。

接著，為將所有的營運作業雲端化，在 2015 年導入了公司自行開發的公關營運系統 MPR(Mobile PR)，並將系統架在通過國際安全認證的 Microsoft Azure 雲端平台上，同仁除了可在線上存取包括專案、客戶、廠商、媒體記者的連絡資訊外，專案進度、費用報支、人力工時、加班申請及所有的費用報支與廠商的請款作業均可直接透過 MPR 系統進行線上的申請與核准，大幅降低同仁紙張作業的時間及人力成本。因應行動化的趨勢發展，頤德事業群再度領先業界，以 LINE Bot 結合 MPR 系統，讓同仁可以直接在 LINE 的介面直接查詢 MPR 的相關資訊並進行媒體活動的通知，並以 App 掃描 QR Code 完成媒體記者的活動報到。

營運流程雲端化與行動化後，文件作業協同化及雲端化，是頤德事業群數位轉型的最後一哩，目前已經完成部分組別先行導入及評估 Office 365 及 Teams 雲端辦公室及協同作業平台對於作業帶來的效益，將於 2018 年中開始將所有的文件作業全面移轉到雲端平台上，並預計於 2019 年三月底前完成，全面上線後除了提升整體的作業效率外，預估一年平均可節省至少每人 15 萬元的人力與時間成本。

05

種下信任 以誠灌溉 綻放社會共好



新聞議題掌握程度



管理方針

新聞議題的掌握是頤德在資訊爆炸時代維持永續發展的一大工具。「望聞問切」是秘訣，第一，先和客戶對焦既有的材料，廣泛蒐集資料；第二，了解客戶的期待和背後的目標，包含希望有披露的媒體，及披露出所達到的成效；第三，將客戶需求和議題屬性與媒體進行媒合、規畫合適的主題、撰寫 pitch letter，並隨時和客戶與媒體保持雙向互動，了解客戶端可以受訪的對象和可提供的資訊，另一方面，了解媒體感興趣的角度和缺乏的資料，盡力挖掘潛在的素材。



短期目標
(1~3年)

- 邀請業師進行內部教育訓練，以更了解媒體動態
- 不定期盤點市場講座及展會，請相關同仁參與，以強化產業認知



中長期目標
(3~5年)

- 中期目標為每月舉辦各組策略會議，以掌握各組專業優勢，相互學習
- 長期目標為實質執行前述短中期目標，順利完成各專案比稿

5.1 洞察商機 無限續航

頤德事業群的永續溝通以「永續顧問業務」以及「CSRone 永續報告平台」雙軌並行，透過 O2O 的線上線下互相搭配。若以頤德永續服務為出發點，合作夥伴是我們最重要的利害關係人，也是關鍵的社會與資本，換句話說，CSRone 永續報告平台是頤德與合作夥伴共同創造永續價值的平台，而平台上所有永續價值的創造，皆建立在合作夥伴關係的信任基礎之上，透過不同的互動方式，持續激盪和提升價值的層次及影響範疇。

CSRone 與合作夥伴的關係秉承著永續經營與互利成長，透過滿足彼此的需求，發揮 1 加 1 大於 2 的精神，共同為永續盡最大努力。

5.1.1 合作夥伴分類與概況

除了與台灣本地的合作夥伴交流，近年來 CSRone 永續報告平台更透過各式交流活動與倡議，密切地與來自亞太區，甚至是全球性的永續發展組織成為合作夥伴。

地區	2015	2016	2017
亞太區	<ul style="list-style-type: none"> Enterprise Asia CSR Asia 	<ul style="list-style-type: none"> 商道縱橫 	<ul style="list-style-type: none"> CSRWorks UL
全球			<ul style="list-style-type: none"> 92Y GivingTuesday CECP

5.1.2 借力使力 推動正面力量的流動



5.1.3 合作夥伴回饋贈言



資誠永續發展服務公司

總經理 / 李宜樺

『共創共好』是資誠與 CSRone 能長期合作的最佳寫照。無論是每年的 CSR 報告書分析、CSR 議題的倡議、都讓雙方共同發揮正面的影響力。尤其從合作過程中的默契培養，與對活動創新與品質的要求，更能讓彼此的團隊共同學習與成長，如同管理大師麥可波特所說，「創造共享價值，讓企業間達到雙贏」，也正呼應聯合國第 17 項永續目標『夥伴關係』建立的重要與價值。

5.2 與供應商的互助互信

GRI 102-9

依照主要業務類型，頤德事業群主要服務供應商共分為下列四類：

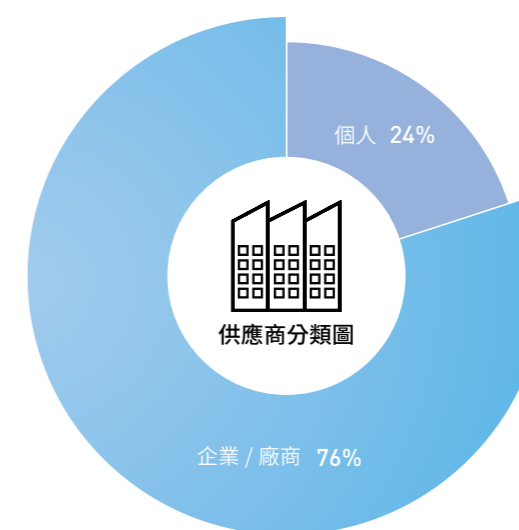
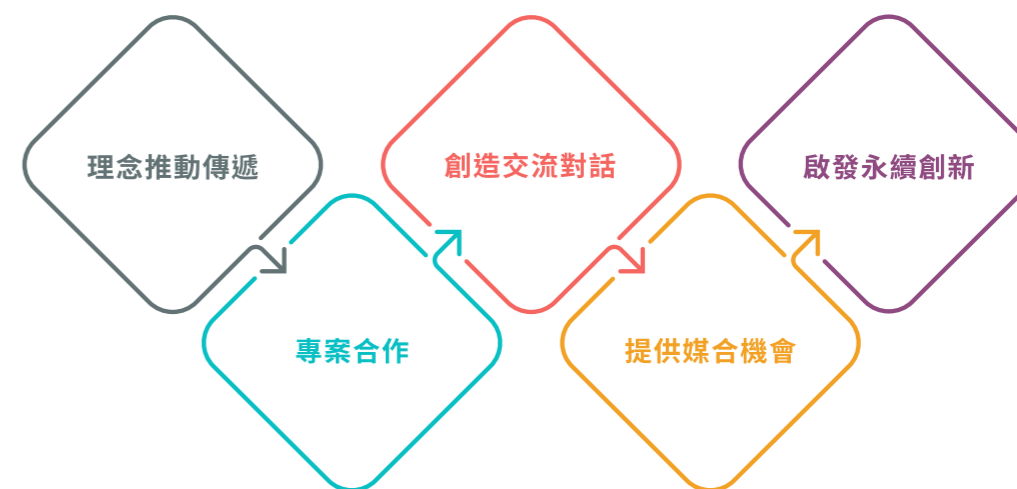


溝通顧問非常重視整個溝通產業生態鏈，每個專案活動，都是一個或多個訊息的溝通，需要大量整合各種專才供應鏈的群策群力，才能成功讓議題與目標族群精準的溝通。好的供應夥伴，不僅能夠提升專案過程中的溝通效率，也縮小需求與結果呈現的落差。

5.2.1 供應商永續管理

為了協助同仁在規劃每個專案時，找到最佳的供應夥伴，讓專案的進行事半功倍，達成客戶的高滿意度，MPR 系統特別增加廠商評價功能，以「整體滿意度」、「交件時程」、「價格」、「配合度」及「態度」五個面向為評分指標，作為專案執行人員選擇廠商的參考指標，各廠商過去合作紀錄均一目了然，節省重新尋找及挑選適合供應夥伴的時間成本，運用大數據統計，篩選出不符合的廠商，增加與優質廠商合作的機會。以專案經驗值為判斷依據，一旦列為優良供應商，並註明在 MPR 系統，凡有相關服務需求，優良供應商皆會成為專案執行人員第一首選，有效並有系統地與之經營較長遠且信任的夥伴關係。

2017 年，頤德事業群共與 881 家供應商合作，供應商類別包含企業（美編公司、設備廠商等）及個人兩類，共有 281 家供應商受評核。



5.2.2 供應商回饋贈言



源做視覺整合設計有限公司

總經理 / 林政緯

從一開始合作『社會企業永續經營』設計開始接觸，清楚台灣企業對於社會的回饋與貢獻，並將繁雜的內容圖文設計由繁化簡的敘述內容。印象最深刻的案件是頤德事業群的 CSR 報告書，從自我期許與目標、內文編輯、設計呈現，每個階段不外乎是更了解自我企業的方針與實踐過程，取之於社會回饋於社會方能永續的經營的概念。

5.3 與非營利組織的共好共融

頤德多年來以實際行動支持不同類型的非營利組織，更希望透過公關與永續的企業優勢，協助非營利組織與企業共好。



5.3.1 與人為善 坐而言不如起而行

在營運的過程中，持續創造正面社會影響力是頤德一直以來的企業經營理念，除了 NGO/NPO 等公益團體的支持，近年社會企業以解決社會或環境問題為核心的商業經營模式，已逐漸成為帶動台灣社會正面發展的重要力量，頤德在長期深耕 CSR 領域的過程中，也看到社會企業與企業合作的各種形式與可能性。因此不論是日常營運或專案執行的過程中，我們都以實際行動支持社企產品或服務，更扮演橋樑的角色，創造更多社會企業與企業之間對話與合作的機會，期望結合不同的企業型態，創造社會的共好與共榮。

社企商品採購與理念傳遞

頤德長期支持有理念的社企商品，長期訂購生態綠的公平貿易咖啡豆，2016 年起每週定期訂購鮮乳坊的鮮乳，供同仁自由享用，除了讓同仁能享受到高品質的商品，也分享社會企業重視環境、社會、經濟永續的產品理念，讓公司每日的營運與生活增添幾分價值與溫度。以一杯香濃的拿鐵咖啡陪伴忙碌的工作，已經成為許多頤德人每天的期待與享受！

#GivingTuesday：讓我們一起用創意回饋社會



GivingTuesday Taiwan logo

#GivingTuesday 是一個全球性活動，從美國開始，在每一年「美國感恩節」(Thanksgiving Day) 過後的星期二，成為一個國際慈善行動日。這個活動是為了平衡感恩節前後所鼓吹的大型消費日，所以開始有了 #GivingTuesday，這個號召全球總動員，一同致力於回饋的日子。

目前 #GivingTuesday 全球已有超過 40 個國家的正式倡議機構，約 150 個國家共襄盛舉，在全球進行相關宣傳，並且鼓勵在地社群，以當義工、捐贈或募款等具有創意的方式，參與給予回饋運動。從 2017 年 11 月，CSRone 永續報告平台開始致力於 GivingTuesday 在台灣的社會影響力，也已於 2018 年 10 月於 #GivingTuesday Taiwan 官方臉書上票選出屬於台灣自己的 logo，往後將代表台灣在國際參與 #GivingTuesday 相關倡議。

👉 想看更多關於 GivingTuesday Taiwan 的最新消息請點我



CSRone 與 #GivingTuesday Taiwan Logo 創作者合影

響應社會公益，是因為看見背後的社會議題

頤德事業群長期捐款支持社福、環保、公益與同業團體，我們看重的不單是捐款表層的行為，更是背後議題的彰顯價值。2012 年起我們關注到台灣新移民的議題，現已連續 5 年捐款贊助「賽珍珠基金會」，至今已領養 7 位新移民家庭的孩童，幫助新移民家庭適應文化的差異，讓下一代健康、快樂的成長。此外，帶動台灣 CSR 正向發展是頤德重要使命與承諾，不僅以捐款支持，頤德與「台灣永續能源研究基金會」持續在 CSR 推動上有密切的交流與合作，期望集結不同產業的力量，提升大眾對於永續議題的認知及關切。

2017 年 頤德事業群贊助 / 捐款名單	
組織名稱	金額
財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	33,000
財團法人台北市賽珍珠基金會	84,000
財團法人主婦聯盟環境保護基金會	22,000
台灣國際公共關係協會	100,000
財團法人台灣觀光協會	80,000
財團法人影想文化藝術基金會	6,000
財團法人創世社會福利基金會	2,700
社團法人中華基督教救助協會	50,000
財團法人台灣永續能源研究基金會	146,080
贊助 / 捐款總金額	新台幣 521,780 元

多元公協會參與

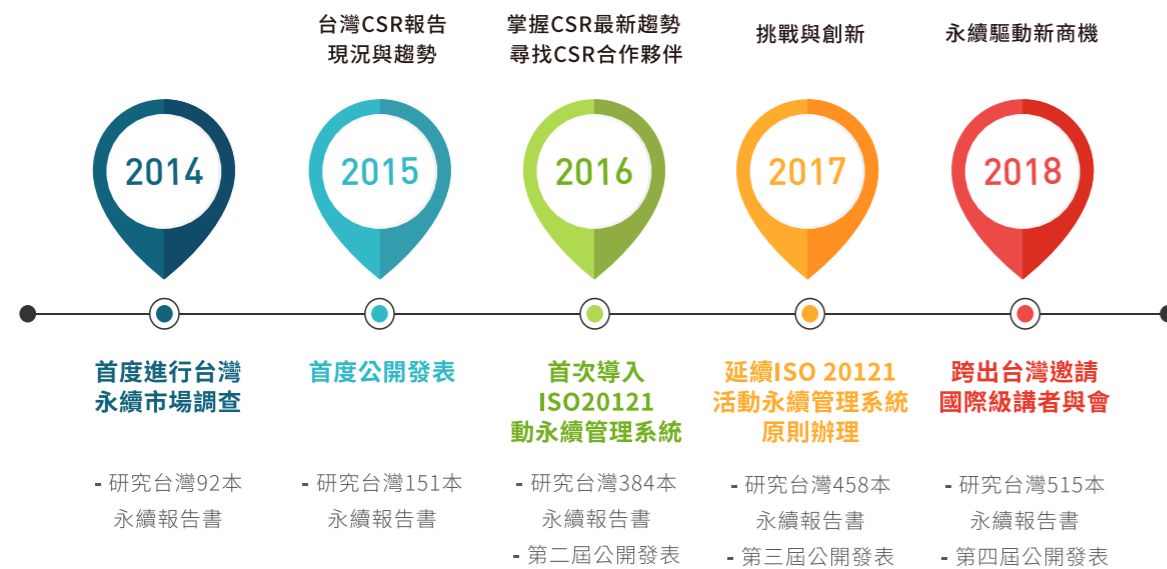
頤德雖為中小企業，仍然依據業務需求及所能著力的社會公益議題積極參與，於參與之公協會中擔任要職，除了善盡企業公民的責任外，更希望藉由在公協會的參與及交流，了解市場現況並適時發聲，而企業永續發展的關鍵即是隨時了解市場動向與永續趨勢的發展，保持敏銳度，這也是中小企業能持續競爭與創新的優勢：靈活與彈性。

組織名稱	公協會名稱	現任角色
蔡明勳 董事長	財團法人台北市賽珍珠基金會	董事
	TIPRA 國際公共關係協會	現任常務理事
嚴德芬 總經理	ECCT 歐洲在台商務協會	CSR committee of co-chairs CSR 委員會
	財團法人張老師基金會輔導委員會	諮詢委員
	CCS 台灣企業永續研訓中心	共同召集委員
	國立故宮博物院	CSR 大學講堂講師
	國立故宮博物院	英文導覽志工

5.4 展望未來：社會影響力的延伸

GRI 102-14

5.4.1 永續年度盛會：台灣永續現況與趨勢分析發表會



CSRone 永續報告平台自 2015 年起，在每年春滿花開的三月下旬，都會舉辦一場讓台灣永續人才匯集的「台灣永續報告分析發表會」。2018 年圓滿辦理了「第四屆台灣永續報告分析發表會 - 永續驅動新商機」，此次更跨國際邀請到倡議社會投資的美國 CECF 永續投資策略部門 (Strategic Investor Initiative, SII) 資深召集人 Charles Haines (紐約)、全球時尚服飾公司 H&M 大中華區永續發展經理 Hanna Hallin (香港)、以及全球權威產品安全認證公司 UL 環境健康安全與永續發展部桑毅林經理 (上海) 等 CSR 專家出席。今年度發表會吸引近 230 位 CSR 相關工作者，CSRone 研究團隊同時發布《2018 臺灣永續報告現況與趨勢》分析報告。此次分析報告共費時 7 個月，針對國內 515 本企業永續報告書進行分析，統計超過 60 萬筆資料，獲得多項關鍵發現。



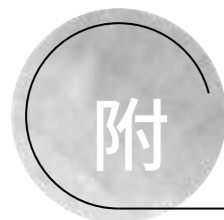
隨著全球永續意識的加速升溫，國內政府針對企業的永續作為規範也越趨嚴格，CSRone 未來將持續透過專業的服務及知識智庫的累積，讓台灣的永續視野能更加寬更廣，將與這些志同道合的永續夥伴，共同打造一個擁有深度與廣度永續思維的亞洲國家。隨著全球永續意識的加速升溫，國內政府針對企業的永續作為規範也越趨嚴格，CSRone 未來將持續透過專業的服務及知識智庫的累積，讓台灣的永續視野能更加寬更廣，將與這些志同道合的永續夥伴，共同打造一個擁有深度與廣度永續思維的亞洲國家。

5.4.2 總經理觀點



CSR 的從業人員都知道，要成就永續的理想，完成 CSR 的任務，最關鍵也最困擾的部分常常落在與利害關係人的“溝通”。CSR 的領域包山包海，牽涉的人員十分廣泛複雜。良好的利益，精心擘劃的策略與內容，若不能適時適地的順暢溝通，不但達不到預期的效果；有時是曲高和寡少有呼應，有時更是適得其反，被認為是高調打高空。

2007 年頤德從公關溝通進入 CSR 領域即有感於此，想以真誠為基本理念的溝通系統，為公關顧問產業、為頤德，也為自己開闢另一片天空。而這個決策的確提升了頤德的視野。從此溝通服務不僅是為完成客戶的託付，達到行銷的目的，更認知到專業溝通這項服務在社會環境中會產生的影響。這讓我們在規劃之初，就納入永續環境，良善社會的考量。因而我們更能理直氣和地溝通訊息，執行活動；建立對公司對同仁的信心，誠心盡力地在我們服務的過程中植入 CSR 和永續的元素。這樣的過程好像是種下一顆善的種子，許多意想不到的正面回饋不時出現，其中包括客戶的信任和參與，大環境的認同和鼓勵。雖然仍有許多必須努力和改善的地方，但是共好的願景越來越清楚，頤德本身的永續架構與內涵也自然呈現！



GRI 準則索引表

一般揭露 (2016 年版)			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
102-1	組織名稱	4	序 關於報告書
102-2	活動、品牌、產品與服務	48	4.1 洞察商機 無限續航
102-3	總部位置	4	序 關於報告書
102-4	營運據點	4	序 關於報告書
102-5	所有權與法律形式	4	序 關於報告書
102-6	提供服務的市場	48	4.1 洞察商機 無限續航
102-7	組織規模	28	3.1 頤德人的舞台
102-8	同仁與其他工作者的資訊	28	3.1 頤德人的舞台
102-9	供應鏈	62	5.2 與供應商的互助互信
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	● 本報告揭露期間無重大變化
102-11	預警原則或方針	-	● 本公司目前無相關預警機制
102-12	外部倡議	-	● 本公司無相關措施
102-13	公協會的會員資格	62	5.2 與供應商的互助互信
102-14	決策者的聲明	6	1.1 頤德的永續宣言 (董事長觀點)
102-16	價值、原則、標準及行為規範	20	5.4 展望未來：社會影響力的延伸
102-18	治理結構	20	2.1 頤德的永續治理
102-40	利害關係人團體	8	1.2 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標
102-41	團體協約	11	1.4 利害關係人議合與溝通
102-42	鑑別與選擇利害關係人	-	● 今年無相關團體協約協定
102-43	與利害關係人溝通的方針	10	1.3 利害關係人議合
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	11	1.4 利害關係人議合與溝通
102-45	合併財務報表中所包含的實體	11	1.4 利害關係人議合與溝通
102-46	界定報告書內容與主題邊界	-	N/A
102-47	重大主題表列	11	1.4 利害關係人議合與溝通
102-48	資訊重編	-	● 無重編行為
102-49	報導改變	11	1.4 利害關係人議合與溝通
102-50	報導期間	4	序 關於報告書
102-51	上一次報告書的日期	4	序 關於報告書
102-52	報導週期	4	序 關於報告書
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	4	序 關於報告書
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	4	序 關於報告書
102-55	GRI 內容索引	68	附錄 GRI 準則索引表
102-56	外部保證 / 確信	-	N/A
103-1	解釋重大主題及其邊界	11	1.4 利害關係人議合與溝通
103-2	管理方針及其要素	8	1.2 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標

特定主題標準：經濟主題 (2016 年版)			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
103-3	管理方針的評估	-	▲ 頤德目前透過每月高階主管的業務會議，與每年 CSR 小組編製 CSR 報告書等方式，評估管理方針的有效性

特定主題標準：經濟主題 (2016 年版)			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	23	2.3 頤德的經營成果
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	22	2.2 風險管理 迎向機會
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫總部位置	35	3.2 頤德的薪酬福利

特定主題標準：環境主題 (2016 年版)			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
302-1	組織內部的能源消耗量	23	2.3 頤德的經營成果
302-3	能源密集度	23	2.3 頤德的經營成果

特定主題標準：社會主題 (2016 年版)			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
401-1	新進同仁和離職同仁	28	3.1 頤德人的舞台
401-2	提供給全職同仁 (不包含臨時或兼職同仁) 的福利	35	3.2 頤德的薪酬福利
401-3	育嬰假	-	2017 年符合育嬰留停資格並申請使用僅有女性同仁 2 名，其中有 1 名復職，復職率為 50%。此外，未有復職後留任者，故未計算留任率。
404-1	每名同仁每年接受訓練的平均時數	39	3.3 人才資本的培育
404-2	提升同仁職能及過渡協助方案	39	3.3 人才資本的培育
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的同仁比例	35	3.2 頤德的薪酬福利
405-1	治理單位與同仁的多元化	20	2.1 頤德的永續治理
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	35	3.2 頤德的薪酬福利

GRI 行業別揭露 - 媒體			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
M2	內容創作 (Content Creation)	2	4.2 創意溝通 延伸頤德永續力
M3	內容創作 (Content Creation)	2	4.2 創意溝通 延伸頤德永續力
M6	閱聽眾互動 (Audience Interaction)	3	4.1 洞察商機 無限續航
M7	媒體素養 (Media Literacy)	4	4.2 創意溝通 延伸頤德永續力
		5	4.3 展望未來：續航頤德力

GRI 行業別揭露 - 會議籌辦單位			
GRI 準則	揭露項目標題	頁碼	● 省略的理由 ▲ 備註
E01	總覽 (Overall)	64	5.3 與非營利組織的共好共融
E04	當地社區 (Local Communities)	11	1.4 利害關係人議合與溝通
		28	3.1 頤德人的舞台
E012	軟體與硬體傳承 (Soft and Hard Legacies)	39	3.3 人才資本的培育



如果您對本報告書有任何問題、建議與指教，歡迎您經由下列管道與我們聯繫
頤德官網：www.veda.com.tw
頤德CSR服務官網：www.csrone.com.tw
頤德永續溝通品牌「CSRone永續報告平台」：www.csrone-reporting.com

地址：台北市大安區信義路三段178號5樓
TEL：+886-2-2704-3024 #131
FAX：+886-2-270903692
E-mail：service@csrone.com

CSRone
永續報告平台

