



# 承禮 啓仁

2022 Corporate  
Sustainability Report  
頤德事業群企業永續報告

# CONTENTS

## 目錄

<b>序</b>	<b>關於報告書</b>	3
	主軸介紹	4
	高層的話	5

<b>01</b>	<b>大觀頤德</b>	
1.1	企業介紹	7
1.2	利害關係人議合與溝通	10
1.3	重大主題分析流程與說明	12
1.4	永續策略	21

<b>02</b>	<b>修齊治平，以人為本治理企業</b>	
2.1	企業願景與文化	25
2.2	企業營運與績效	26

<b>03</b>	<b>誠心待客，秉持信念專業服務</b>	
3.1	專業的服務品質	33
3.2	新型媒體掌握與數位化	37
3.3	資安與隱私	40

<b>04</b>	<b>立人達人，綻放社會共好</b>	
4.1	供應鏈管理	43
4.2	擴大永續影響力	44

<b>05</b>	<b>百年樹人，厚植企業環境與培育人才</b>	
5.1	企業人才與人權	51
5.2	透明開放企業環境與制度	59
5.3	人才培育與養成	61

<b>06</b>	<b>仁民愛物，仁厚之心愛惜天地萬物</b>	
6.1	能資源愛惜與管理	65

<b>附錄</b>	<b>GRI 準則索引表</b>	69
-----------	------------------	----

## 關於報告書

歡迎所有關心頤德事業群 (以下簡稱頤德) 的利害關係人閱讀 2022 頤德事業群企業永續報告 (Corporate Sustainability Report)，此為本公司第 11 本發行出版之永續報告。

### 報告期間與邊界

GRI 2-2、2-3

報告資訊揭露期間以 2022 年度為主 (2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日)，包含財務、人力資源、環境、社會公益、專案績效等數據。資訊揭露範圍以頤德事業群 (包含：頤德國際股份有限公司、致德國際股份有限公司) 為揭露核心，並納入從 2019 年 5 月起正式啟用的第二辦公室。若有涉及其他區域的資料，將於報告中標註說明。前一版報告發行日期為 2020 年 10 月，本報告於 2023 年 8 月出版，報告發行週期預計為每年 1 次。由於 2020 年初爆發新冠肺炎疫情，導致業務與營運出現重大變化，營運相關數據由 2020 年至 2022 年皆有揭露，專案案例分享以及一年度計之數據以 2022 年為主。

### 編制原則

本報告採用全球永續性報告協會之 GRI 準則 2021 年版本進行編撰。同時參照聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 等國際趨勢指標。

### 報告書管理流程與內部稽核

GRI 2-4、2-14

本報告相關資料由頤德各負責部門提供，並由永續報告編撰小組彙整資料，編撰完成後經高層審閱出版。財務數據皆經由獨立第三方會計師財務簽證後揭露；社會及專案相關績效則由頤德各負責部門及合作夥伴提供。

### 外部獨立第三方確信

GRI 2-5

在疫情後恢復正常營運下，預計頤德將會每年度出版永續報告書，並規劃申請第三方確信，定期與利害關係人溝通，確保資訊之品質。

### 本報告書建議回饋方式

GRI 2-3

本報告由永續報告編撰小組負責管理，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#131

回饋信箱：service@csrone.com.tw

頤德官網：http://www.veda.com.tw

## 序

## 主軸介紹

### 內文報告書主軸：承禮啟仁

人類面臨日益嚴峻的挑戰，從疫情、戰爭到氣候變遷的混亂與失序，面對深具挑戰的現況，猶如孔子在東周春秋時代末期的亂世中，意識到社會面臨的危機是由於價值觀逐漸瓦解，人們對於善惡與是非的標準變得模糊，亦缺乏適當的應對機制，頤德自成立起就期許傳承古老文化的智慧，亦是品德與知識的滋養，並以真誠的服務態度與客戶與同仁知識溝通與傳達，因此，2022 年度頤德引用儒家思想的詮釋「承禮啟仁」作為本年度的報告書主軸。

以「禮」代表禮儀、禮節、禮貌的正向價值觀，對於一言一行謹慎且有適當規範，以維繫人際關係運行；而「仁」則代表由真誠帶動無所不愛的內在力量，促使人們走上行善之途。在動盪中，我們更須認清方向與時勢，並秉持在時代變遷中依舊不變的初衷，以「承禮啟仁」表達承襲覺醒的意識與正向的價值觀，面對世界的變動，以真誠的心，由內在發出愛的力量迎向轉變，為自己及未來地球生命開創更廣闊的機會，並發揮永續的影響力。



## 高層的話

### ○ 董事長的話

#### 一起動身找回人間淨土

從 2008 年金融海嘯的衝擊後，各國政府都想盡辦法要刺激經濟，希望讓 GDP 這類的數字可以有所表現，好作為自身執政的績效。其中創造內需是多數國家普遍採納的作為，從 2008 年金融海嘯的衝擊後，各國政府都想盡辦法要刺激經濟，希望讓 GDP 這類的數字可以有所表現，好作為自身執政的績效。其中創造內需是多數國家普遍採納的作為，而創造內需通常需要特殊的貨幣政策作為配套措施，於是大量創造額外的貨幣注入到市場，來帶動更活絡的消費行為。於是大量創造額外的貨幣注入到市場，來帶動更活絡的消費行為。



美國自 2008 年 3 月起便連續幾波的量化寬鬆政策（簡稱 QE），為市場注入流動性，同時以降息刺激廠商投資並促進消費。在此風起雲湧下，多數國家也開始跟進，期待挽回經濟數據上的頹勢。美國在四波的量化寬鬆政策下，QE 總規模來到七兆七千多億美元；其餘主要經濟體也都是大手筆的跟進。在多方的刺激下，經濟活動逐漸朝向預期的活絡景象，許多經濟相關數字確實也都有所提升，大抵符合多數國際組織與各國政府的期待。

但如此推波助瀾下，地球上的自然資源也跟著呈現加速消耗，活在地球上的人類，也逐步將自己推向自然生態所能承受的臨界點。於是「極端逆境氣候」、「溫室效應」、「減碳」等名詞就相應而生，因為我們已經開始直接面對大自然對人類的直接反撲。

有的企業從危機看到商機，想出逃離地球、移民其他星球的妙計，也有專家或組織振臂疾呼「升升身為地球人的當責感」，只是這樣年復一年喊到 2022 年的 COP26，仍然還有些國家爭吵著二氧化碳排放額度的分配。一些有覺醒的企業與個人都在想應該要配合做些什麼？但往往某些企業在生存與獲利優先的考量下，被法令、規範要求到哪才做到哪。

這意味著多數地球人還沒有「覺醒」，不然就是對「災難」的來臨視而不見，都在想我只是八十億人中的一個，影響微乎其微，反正不差我一個。於是仍然過著馬照跑舞照跳的日子。雖然多數人如此，但有些已經深刻覺察到大勢不妙的人，總想要多發點聲，多做點事。至少盡些力，讓後代人還有存留在地球的機會。

頤德國際多數同仁每年花下很大的力氣與心思，希望做出具備深度自省與影響力的永續報告書，並且想要鄭重的跟大家分享其中所顯示的訊息與趨勢，希望這些訊息能讓更多政府、企業或個人理解該採取的作為方向，並找到更有效果的施力點。雖說「亡羊補牢」，但即時動手，永不嫌遲。期待你我時時將此覺醒的力量傳輸給周邊所有的人，為自己及未來一切地球生命，創造更大的機會、更寬廣的淨土。

### ○ 總經理的話



2022 年頤德事業群面臨好幾項空前的挑戰，疫情改變了世界，經歷了人性多面向的真實，深刻覺得轉型時，最需要的不是數位化，而是思維的釐清與升級；而當務之急，莫過於人才的培育與管理。至於事業群未來的展望，重心也在於人員的梳理與重整；梳理出具正能量企圖心，前瞻視野，虛心學習，但仍能玲瓏八面的人才；重整這些人才的能力與技術，從文字精實、邏輯清晰、時間管理到產業知識、溝通協調力與執行續航力，每一項都是未來改進的目標。

當然，期待這樣的目標，得去蕪存菁，有捨才可能有得；若說 2022 年充滿挑戰，那麼期待 2023 年的峰迴路轉，柳暗花明又一村，開啟頤德事業群更光輝的 10 年、20 年，甚至第二個 30 年，並非只是白日夢般的理想。時代變遷，昨是今非，企業的經營也常面對這樣的問題，打破框框，無懼異常，迎向改變，建置更有韌性的核心能力與商業模式不僅是生存之道，也是能讓人樂在工作的王道吧！

永續管理是目前最夯的領域，包山包海的規範框架仍在修正整合的路上，習慣於淺盤子文化卻躍躍欲試投入這個領域的企業如雨後春筍。此時，若無深厚的專業知識與技巧，沒有鍥而不捨的精進學習、創新的挑戰精神和札實的成本財務觀念是會被淘汰的；2023 年，會以上述的標準檢視事業群的管理與成長。

但更期待的是，所有的改變與進化仍能在積極正向的氛圍中進行。因此，工作的環境、人員的發展也會思考全面的上下調整，希望能適才適時適用。經營與業務型態也將因應環境變化而更新，其中包括策略以漸露曙光中的 ESG Com. 此外，也希望在這幾年內，能覓得可激勵士氣，有覺醒、無懼改變的領導人才，共同完成無縫的經營接續計畫。



## 1.1 企業介紹

GRI 2-1

頤德國際公關顧問深耕台灣 30 年，致力於為企業量身打造品牌公關策略、公關行銷與活動、公關專案企劃、媒體記者會、數位行銷... 等等的品牌公關操作，而我們持續突破創新，追求卓越，頤德國際於 2013 年啟動台灣首個華文永續資訊匯流平台 CSRone，分享全球最全面的永續知識與資訊，分析彙整台灣整體永續 ESG 揭露資訊以及亞太地區 Top10 績效評比，並於每年 3 月發佈分析成果與分享全球最新永續 ESG 趨勢，是亞太區至受關注的華文永續智庫。亦在事業群下開展致德永續顧問服務，以期協助企業與機構在永續領域上加速成長，落實人類經濟、環境、社會均衡之目標。2016 年，頤德公關是國內第一家通過「ISO20121」認證，且同時是台灣第一家成為 PRSA 美國公關協會會員的公關公司，透過不斷的進步，期許為公關產業立下新標竿。頤德國際的英文名稱「Veda」在人類最古老的文字梵文中，指的是「純淨的知識」與「永恆的智慧」。頤德國際成立逾三十年來，秉持著真誠的服務態度，與客戶與夥伴們共同建立專業的知識溝通與傳達，希望將有益於身心，又有助於工作與生活的訊息與市場和目標族群間作最有效的互動與關係的建立。

各事業 logo



「頤崇天德」是頤德成立至今一路以來的堅持，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。

企業名稱	頤德國際股份有限公司		
企業地址	台北市大安區信義路三段 178 號 5 樓		
產業類別	公關行銷顧問		
成立日期	1993 年	董事長	蔡明勳
資本額	新台幣 1,200 萬元	總經理	嚴德芬
主要服務內容	公共關係、永續服務、數位行銷、企業訓練		
服務市場	台灣		
2022 年底正職同仁總人數	43 人		
2022 年底收入淨額	106,248,383 元		

## 公共關係

頤德公關，作為企業與利害關係人的溝通橋樑，我們秉持永續經營的理念，提供客戶公關顧問暨行銷的整合諮詢與顧問服務。我們相信專案的成功來自於對每一個環節的堅持，持續實踐「為客戶創造最佳化效益」的初衷與承諾。

## 數位行銷

運用多面相的數位行銷工具，協助客戶以更全面的思維規劃行銷活動，由社群傾聽瞭解消費者真實的聲音，熟悉各種數位及社群利器，打破傳統行銷視野，用口碑與數位化拓展市場更多可能。

## 永續服務

透過完整風險議題鑑別、多元化背景小組成員，永續顧問以及合宜的方法與工具，成功陪伴台灣與亞太地區企業不同產業客戶，輔導與編撰企業永續報告書、訂定策略與目標、溝通永續作為，為客戶深化企業永續與行動。

## 頤德三大服務項目



## 多元公協會參與

GRI 2-28

頤德事業群是台灣的中堅企業，資源雖不能與大型企業比擬，但仍依據業務狀況投入相關議題，善盡企業公民的責任。並擔任公協會中的要職，希望藉由參與公協會為相關議題發聲。此外，隨時了解市場趨勢與動向，亦是企業永續經營關鍵，頤德保持著「彈性、靈活」的心態，持續吸收市場資訊，創造企業競爭力。

公協會參與

公協會名稱	組織 / 代表人	職務
財團法人賽珍珠基金會	蔡明勳	董事
中華普洱茶交流協會		理事
公司治理協會	嚴德芬	CSR 委員會委員
台灣淨零排放協會		理事
ECCT 歐僑商會		Co-chair of Sustainability & Community Engagement Committee
AmCham Taiwan 美國在台商會		NGO 會員
ASOA 美國各州政府辦事處協會	關島台灣辦事處	會長
ANTOR 外國駐台觀光代表聯合會		會員
DAC 美國旅遊推展協會		執行委員
TEALA 台灣新東向全球產學研聯盟協進會	嚴樹芬	常務監事

## 夥伴關係

在創造社會共好的路上，頤德有幸與諸多永續夥伴共同努力，合作夥伴是頤德達成永續目標不可或缺的利害關係人，也是重要的社會資本。我們不僅透過「CSRone 永續智庫」與台灣本地的合作夥伴交流，近年更透過各式論壇會議、交流活動與倡議，與來自亞太地區及全球的永續發展組織互動，期望整合各面向的資源，增加台灣永續量能。持續與不同類型國際組織成為永續合作夥伴，協助推廣彼此的活動，並持續與既有合作夥伴維持友好關係，一同打造永續影響力。

永續領域之國際合作夥伴




## 1.2 利害關係人議合與溝通

GRI 2-29

本報告書撰寫原則參考 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, SES)，透過依賴性 (Dependency)、責任性 (Responsibility)、關注張力 (Tension)、影響力 (Influence)、多元觀點 (Diverse Perspectives) 5 大原則，建構頤德與各類利害關係人的議合流程。此外，我們更進一步依據全球永續趨勢及企業營運發展目標，檢視頤德在商業活動上對於外部經濟、環境及社會等面向的衝擊，藉由不同溝通管道蒐集利害關係人的意見，並進行回應。



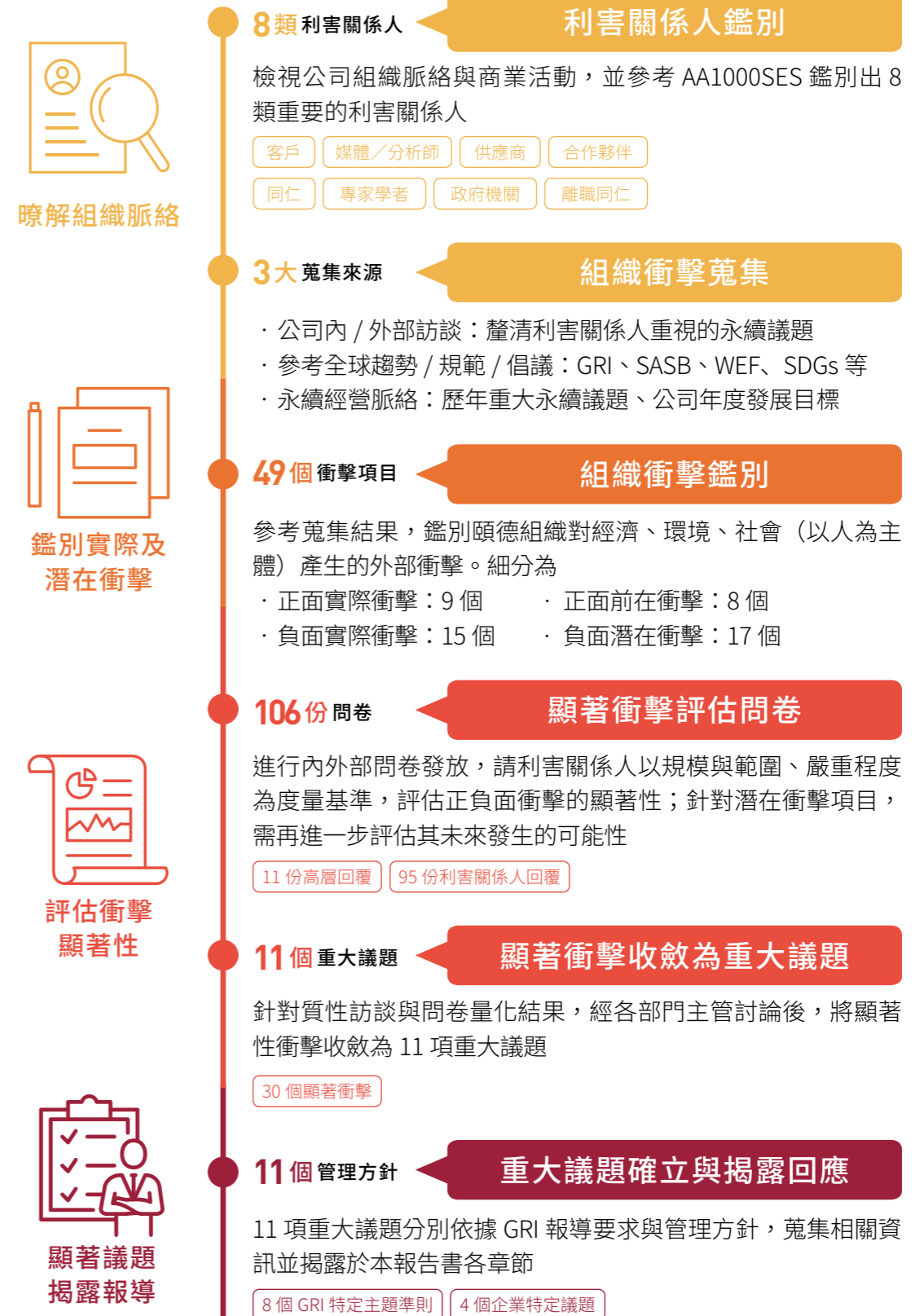
## 利害關係人溝通管道

利害關係人	對頤德的重要性與意義	關注議題	議合方法與頻率
 客戶	提供優質與高滿意度的服務，是頤德對客戶的承諾與責任。透過彼此的合作，與客戶創造相互成長的夥伴信任關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業文化</li> <li>數位化與創新</li> <li>擴大永續影響力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（每日）</li> <li>專案會議（不定期）</li> <li>檢討會議（不定期）</li> <li>依據客戶建立的 LINE 群（每日）</li> </ul>
 頤德事業群同仁	每位同仁都是頤德最珍貴的資產，頤德提供的幸福共享友善職場，讓具備「頤德 DNA」的同仁皆能在自己的崗位上發光發熱	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通順暢與透明度</li> <li>企業文化</li> <li>新興媒體與社群媒體掌握</li> <li>供應鏈管理</li> <li>人才培育與職涯發展</li> <li>人才留任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管業務會議（每月）</li> <li>年度 Kick-off 會議（每年）</li> <li>每月慶生會（不定期）</li> <li>電話與電子郵件（每日）</li> <li>Teams 通訊溝通（每日）</li> <li>頤德一家 LINE 群（不定期）</li> </ul>
 媒體 / 分析師	適時、適地、適人提供清楚且合宜的資訊，為客戶爭取最有效地正面披露，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"> <li>數位化與創新</li> <li>擴大永續影響力</li> <li>人才培育與職涯發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（每日）</li> <li>傳真（不定期）</li> <li>媒體餐敘（不定期）</li> <li>依照客戶建立的媒體 LINE 群（不定期）</li> </ul>
 供應商	頤德長期與供應商維繫穩定的夥伴關係，共創雙贏	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大永續影響力</li> <li>人才留任</li> <li>財務績效</li> <li>企業文化</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（每日）</li> <li>專案會議（不定期）</li> <li>檢討會議（不定期）</li> </ul>
 合作夥伴	頤德與合作夥伴攜手優化服務價值，共同發展更優質及永續的服務，是我們積極實踐的目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業的服務品質</li> <li>財務績效</li> <li>數位化與創新</li> <li>擴大永續影響力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（每日）</li> <li>專案會議（不定期）</li> <li>檢討會議（不定期）</li> <li>依照各個專案建立的 LINE 群（不定期）</li> </ul>
 專家學者	為了持續精進核心本業，頤德不斷與各領域的專家學者進行知識與經驗的互惠交流，提升各自的專業外同時擴大正面影響力	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通順暢與透明度</li> <li>新興媒體與社群媒體掌握</li> <li>人才培育與職涯發展</li> <li>人才留任</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（不定期）</li> <li>研討會議與論壇（不定期）</li> </ul>
 政府單位	頤德身為良好企業公民的一員，除了自己全面遵循政府規範、維持密切業務來往，還會協助客戶符合政府政策	未有問卷回覆	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（不定期）</li> <li>於活動中的互動溝通，特別是永續相關活動</li> <li>也有政府相關單位參考 CSRone 分析研究結果為政策參考</li> </ul>
 離職同仁	頤德與過去一起奮鬥過的同仁夥伴們保持友好關係，不忘感謝離職同仁曾經的付出，對其未來職涯發展給予最衷心的祝福	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通順暢與透明度</li> <li>企業文化</li> <li>新興媒體與社群媒體掌握</li> <li>人才培育與職涯發展</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件（不定期）</li> <li>Line（不定期）</li> <li>不時會回訪，也有成為頤德專案顧問或臨時工作人員的</li> </ul>

## 1.3 重大主題分析流程與說明

GRI 3-1、3-2、3-3

頤德參考 AA1000 SES 鑑別 8 大利害關係人，並參考全球永續趨勢、頤德的經營策略及內外部訪談結果擬定重大議題。每 2 年進行一次重大議題分析。2022 年頤德遵循 GRI 3 所建議的 4 階段一瞭解組織脈絡、鑑別實際及潛在衝擊、評估衝擊顯著性、顯著議題揭露報導，與利害關係人維持緊密互動，持續管理重大永續主題。

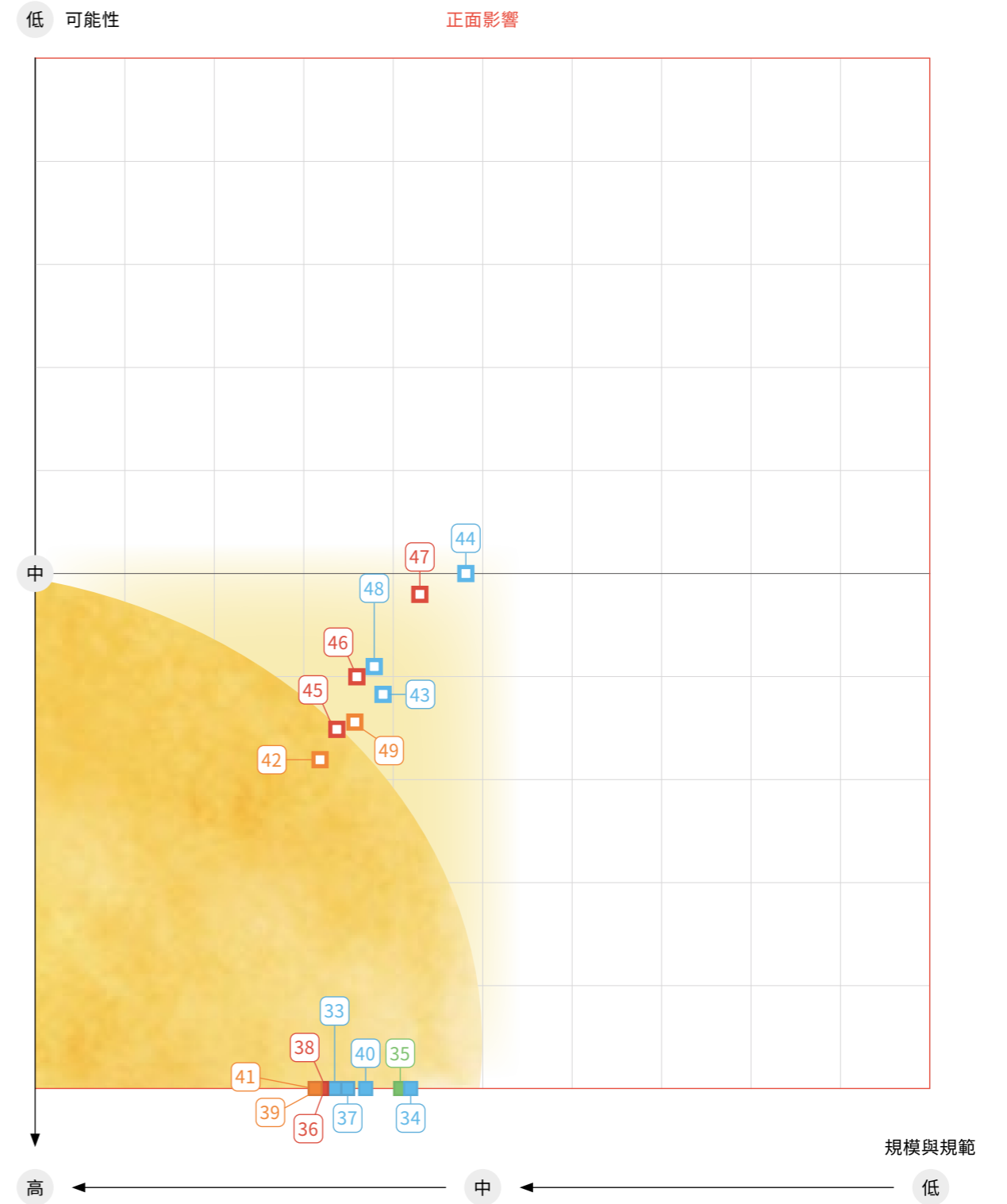
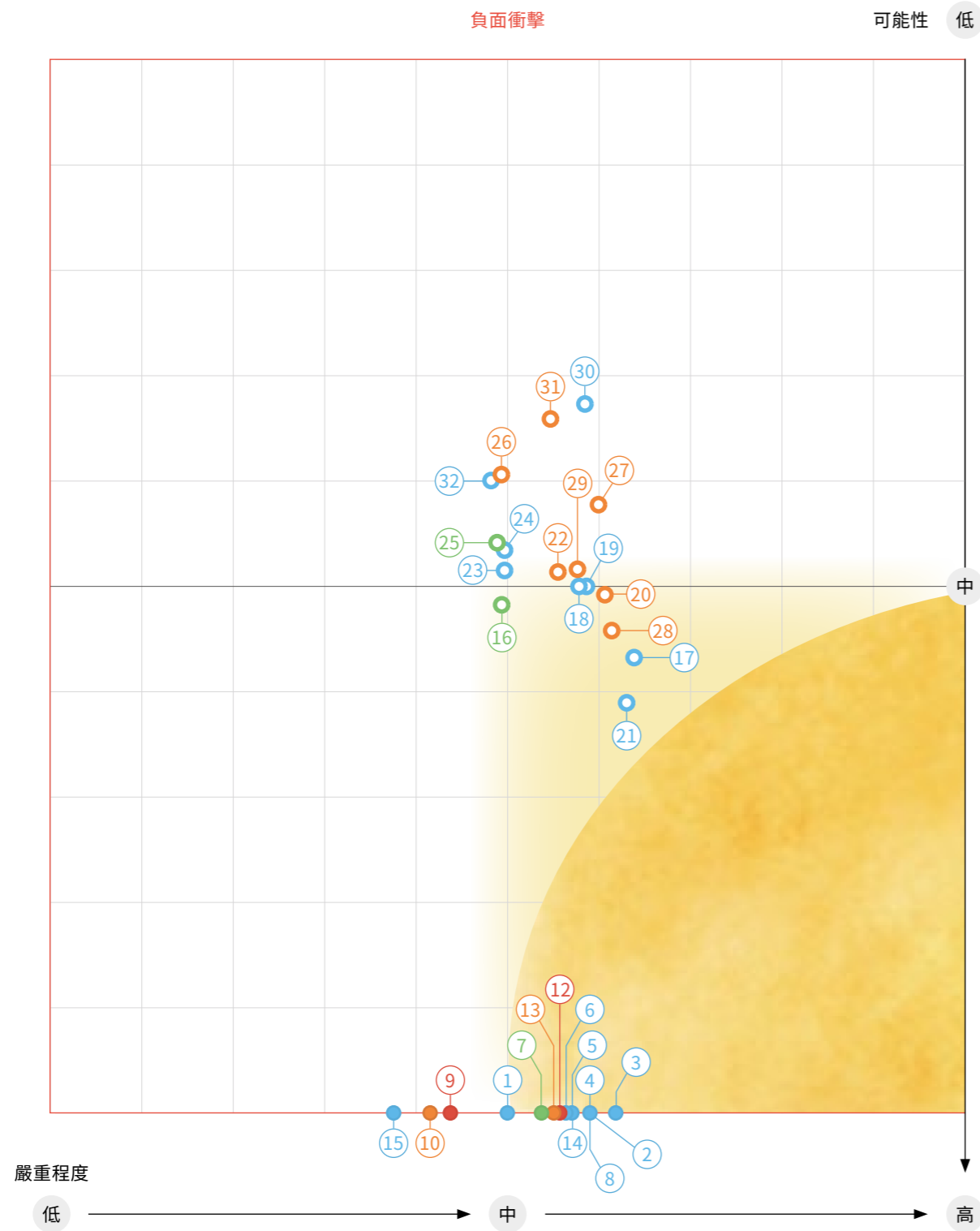




## 2022 頤德續日圖

在鑑別可能的正負面衝擊後，分別以嚴重程度、可能性、規模與範圍繪製成以下續日圖，接續評估各衝擊項目的顯著程度。我們以中度分級為顯著性門檻，落於中度至高度範圍內的衝擊項目即定義為顯著衝擊，在考量衝擊面向與管理主體後，將顯著性衝擊彙整成 11 個重大主題（請參考 1.5 重大議題說明），訂定相對應之管理方針以持續追蹤，並於本報告書各章節進行揭露與回應。

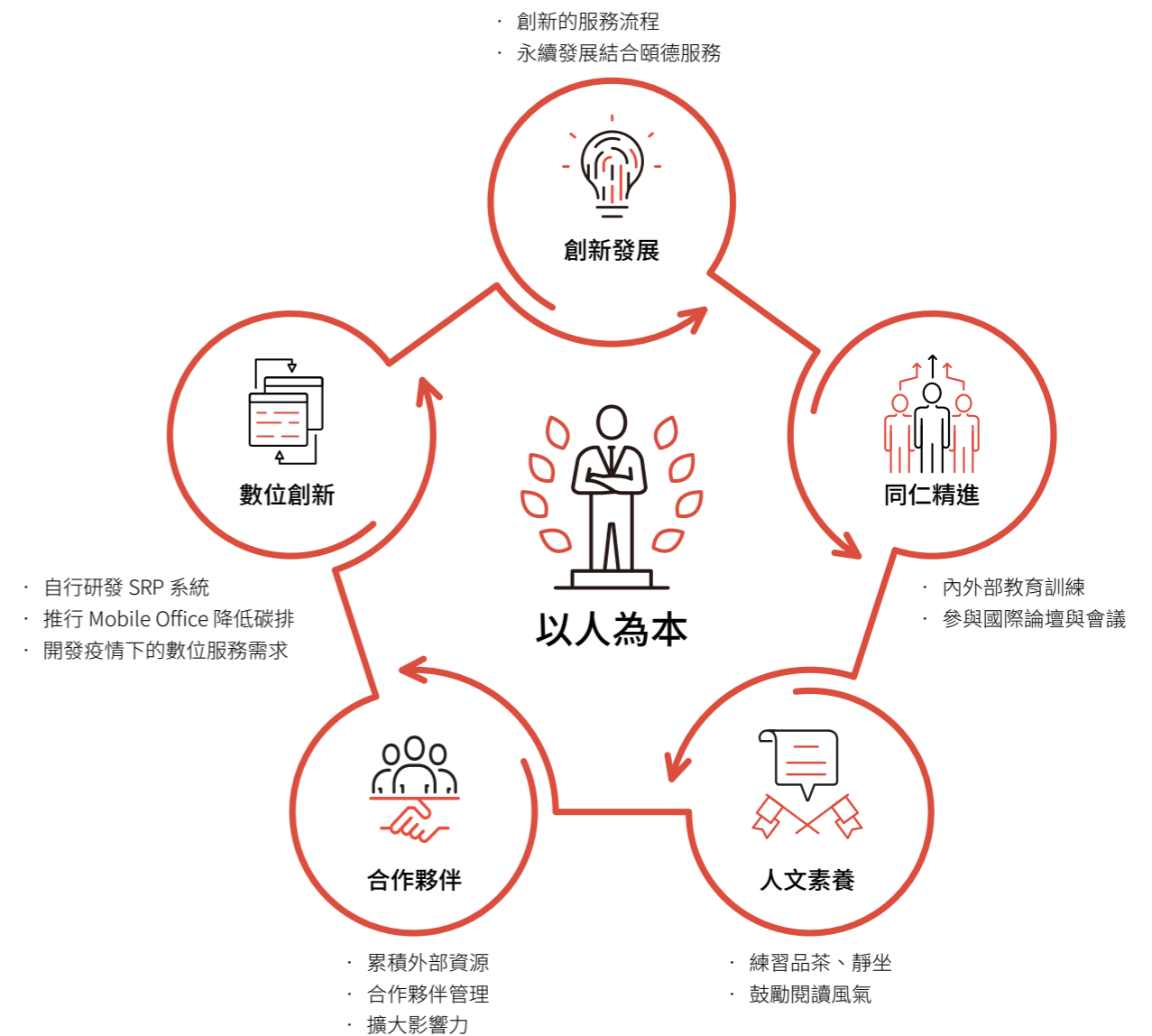
- 正面實際      經濟衝擊
- 正面潛在      社會衝擊
- 負面實際      環境衝擊
- 負面潛在      綜合衝擊



● 負面實際衝擊		○ 負面潛在衝擊		■ 正面實際衝擊		□ 正面潛在衝擊	
1	未有良好的內外溝通 / 申訴管道	16	活動專案產生的環境負擔	33	促進大眾對於永續資訊的了解與吸收	42	回應市場對於 ESG 服務的新興需求
2	內外溝通不順暢導致資訊與認知落差	17	中階與高階管理者的經驗與知識無法傳承	34	培育年輕學子永續意識	43	培養業界優質人才
3	人才培育機制與同仁期待和需求的落差	18	政策未向同仁即時提供透明充分的資訊	35	行動辦公機制減少通勤碳排放	44	離職同仁對公司的認同發言
4	人才培育落差導致各職級相應管理能力缺失	19	政策未能準確落實與執行	36	協助企業客戶推動永續管理	45	串聯多單位合作與倡議，擴大永續影響力
5	人才發展與職能培育計畫未具體與同仁溝通	20	未能及時反應並調整服務因應市場變化	37	行動辦公機制及時因應 COVID-19 的爆發	46	協助合作廠商建立永續競爭力
6	各職級角色與責任結構不明確	21	企業之間的求才競爭	38	豐富的客戶服務經驗	47	對於永續公共政策的影響
7	晉升與留任機制不明確	22	投入提案的資源與成本未能有效掌握適當性	39	長期深耕並迅速掌握產業知識領域	48	永續觀念融入同仁 DNA
8	薪資制度不明確	23	未能跨出舒適圈學習與調整工作型態	40	團隊間的合作與知識交流	49	快速反應並提供疫情下的數位服務需求
9	未有整合性的供應商名單	24	對頤德文化與主體價值的認同模糊或缺乏	41	提供符合客戶期待的服務品質		
10	無法以量制價，導致與廠商議價能力受限	25	未管理供應商環境議題				
11	未了解供應商是否有違反人權的議題	26	未確認供應商信用等治理狀況				
12	公關產業轉型挑戰	27	治理與策略方針錯失未來趨勢與商機				
13	傳統媒體生態改變	28	內部資源未有效橫向連結，導致資源分散、業務流失				
14	應對新世代工作者社會價值觀的改變	29	缺乏創新以及新的科技與技術的運用				
15	行動辦公機制降低團隊合作凝聚力	30	客戶資訊洩漏				
		31	危機處理不即時				
		32	離職同仁對公司的不認同發言				

## 頤德價值鏈

「專業 x 國際 x 人文 x 永續 x 創新」是頤德的 5 大永續發展方向，自許以溝通力為核心的綜合型公關顧問服務公司。我們的價值鏈以「人」為根本，結合內部豐富的知識涵養、外部嫻熟的溝通能力，在每一個階段創造展現頤德的核心價值。



## 重大主題說明

經重大主題分析及頤德經營高層評估討論後，我們界定出各重大主題的衝擊範圍，並依據 GRI 準則主題與管理方針 (Management Approach) 進行資料蒐集，於本報告書說明頤德如何管理與 11 項重大主題相關之經濟、社會及環境衝擊。並對接聯合國永續發展目標 (SDGs)，強化頤德各專案的永續內涵。

重大主題	對頤德永續發展的重要性和意義	對應 GRI 揭露項目
 溝通順暢與透明度	 8 經濟成長 順暢的溝通與透明度是雙贏合作的根本，穩健頤德與利害關係人深厚的信賴關係	GRI G4 媒體行業別 - 閱聽眾互動
 專業的服務品質	 8 經濟成長 頤德持續以創新活力提升服務品質，結合科技數位力展現服務專業與效率	GRI G4 媒體行業別 - 內容創作
 產業趨勢掌握	 8 經濟成長  16 和平與正義 掌握產業動態，調整商業與溝通策略，不僅豐富頤德同仁的智慧資本，同時加值客戶的服務價值	企業特定議題
 財務績效	 8 經濟成長 穩健的財務與治理績效建構了頤德的永續發展藍圖，支持頤德創新服務的投入與開發	GRI 201：經濟績效
 企業文化	 4 教育品質  8 經濟成長 視每位同仁如家人，以家的凝聚力厚植每位頤德人對公司文化的深切認同感	企業特定議題
 新興媒體與社群媒體掌握 (↑)	 4 教育品質 新聞資訊的演替日新月異，精準掌握趨勢並即時傳遞，是頤德持續精進的核心職能	企業特定議題

衝擊項目		頤德價值鏈					主要回應章節
正面衝擊	負面衝擊	創新發展	同仁精進	人文素養	合作夥伴	數位創新	
-	2 5 6	▲	▲	▲	■	▲	第二章
38 39 40 41	2 6 17 28	▲	▲	▲	▲	▲	第三章
39 40 42	20 28	▲	▲	▲	▲	▲	第三章
38 41 42	20 28	▲	▲	▲	■	▲	第二章
48 40	2	▲	▲	▲	■	▲	第二章
-	12 13	●	▲	▲	■	▲	第三章



重大議題	對頤德永續發展的重要性和意義	對應 GRI 揭露項目
 數位化與創新 (★)	 以科技整合頤德跨部門資訊、提升創新服務，滿足客戶疫情下的數位服務需求	企業特定議題
 擴大永續影響力 (★)	 以頤德的永續 DNA 為核心，攜手合作夥伴與廠商，將正面永續影響力持續發酵	GRI G4 會議籌辦單位行業 - 永續傳承
 人才培育與職涯發展 (★)	 提供頤德同仁完善的職涯發展與培育計畫，以人才永續流推動企業永續	GRI 404: 訓練與教育
 人才留任 (★)	 人才資本是奠基頤德永續經營的重要基石，留任關鍵人才以提升公司永續量能	GRI 401: 勞雇關係
 供應鏈管理 (★)	  對於頤德而言，供應鏈是造成大部分環境與社會衝擊的源頭。建立永續供應鏈是我們的責任與使命	GRI 308: 供應商環境評估 GRI 414: 供應商社會評估 GRI G4 會議籌辦單位行業 - 採購實務

衝擊項目		頤德價值鏈					主要回應章節
正面衝擊	負面衝擊	創新發展	同仁精進	人文素養	合作夥伴	數位創新	
35 37 49	12 20	▲	▲	▲	■	▲	第三章
33 34 36 42 45 46 47 48	-	●	▲	▲	▲	●	第四章
34 43	3 4 5 6 7 14 17	●	▲	▲	■	▲	第五章
48	3 5 7 8 14 17 21	●	▲	▲	-	-	第五章
46	9 10 11 25 26	●	-	-	▲	-	第四章

註 1：以符號表示重大議題變動狀況，(↑) 表示既有議題提升為重大議題，(★) 表示為新增之重大議題。

註 2：以符號表示組織對於重大議題的涉入程度，▲表示直接產生衝擊；●表示促成衝擊；■表示藉由商業關係造成衝擊。

註 3：在衡量本公司公關產業特性後，參照 GRI G4 媒體及會議籌辦單位行業揭露，揭露「溝通順暢與透明度」、「專業的服務品質」、「擴大永續影響力」、「供應鏈管理」4 個重大主題。

## 1.4 永續策略

GRI 2-22、2-24

頤德事業群多年來將永續議題與相關事項定為最高管理原則，由公司最高宗旨「頤崇天德」反映我們的核心永續精神，在永續議題中，藉由分析重大主題並列出管理方針，策略面凝聚三大方向：人才遴選與培育、數位化提升與整合、商業模式創新，並發展為短、中、長期目標，持續在變動的大環境中，以數位化、永續的服務方案帶動營運，也積極發展永續人才遴選與培育，展望未來頤德在世界知識服務市場擁有一席之地，並於 ESG 各面向達亞太區標竿。

永續策略 - 短中長期目標



2022 年頤德國際事業群在永續發展上從營運到服務，亦有突破性進展，營運層面上企業內部 SRP 線上系統的建立完成，協助同仁於內部管專案等有更有效率，亦符合在我們推動的行動辦公室制度，完善線上管理專案之需求，攜手度過疫情；並成立 ESG Communication 部門，整合頤德國際於溝通與永續之專業，開創新的永續溝通商業模式；同年三月開展第二屆 SDGs Art 藝展，讓永續從智庫平台、顧問服務，走入生活與美學。未來，我們預期仍會面對氣候變遷所帶來的天災、資源短缺，受到全球到兩岸地緣政治的影響，作為知識服務型的企業，需快速掌握與應變產業趨勢，並持續培育與遴選人才，為我們不變的目標。

在後疫情時代，各部門仍持續管理相關議題，公司治理則聘任相關專家提供建議與方法於營運會議中公布與宣導，並由人資協助制訂管理制度，讓永續策略落實於管理層面，乃至於同仁日常作為，包含：節能減碳、愛物惜物、惜水減塑、幫助有機小農、公司環境內的健康職場環境等，從日常營運使跨部門同仁皆能參與以及落實永續；新進同仁亦須參加永續知識教育訓練，公司亦安排或鼓勵同仁申請給薪參加國內外 ESG/CSR 活動，並共同參與 CSOne 年度台灣永續趨勢與發表會，以 Gita.Art 舉辦之 SDGs Art 展覽，再次親身感受永續的意涵，由策略、管理、日常作為到素養文化的薰陶，使同仁能將永續精神與作為進一步推及至影響供應商與客戶。

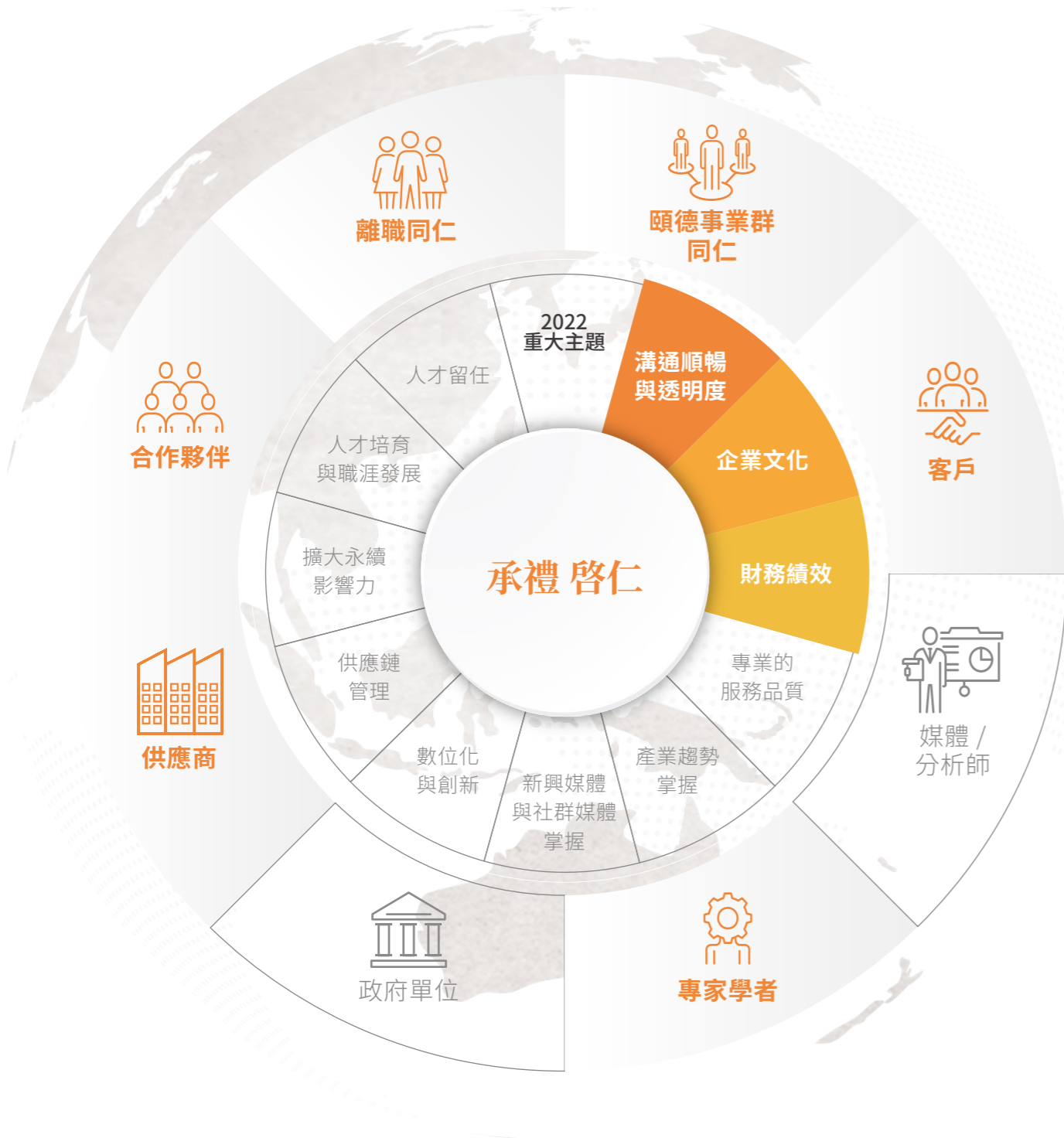
永續策略內化



# 02

## 修齊治平，以人為本治理企業

《禮記·大學》。修齊治平：修身、齊家、治國、平天下。



### 頤德的永續願景

GRI 3-3

全球人類學習與病毒共存之後，同時經歷各國能源轉型的激辯、不得不正視的氣候變遷正逐步加劇，促使人類與企業開始覺醒、深思個體存在價值與意義。

繼 2020「傳誠育才」為根本，至 2020-2021 以「覺醒更新」為進階願景，到 2022「承禮啟仁」為主軸，秉持「以人為本」的理念全方位覺醒自省、從而更新變化。頤德視同仁為夥伴及家人，以「誠」相待，傾聽同仁心聲與建議並進行雙向溝通、優化相關制度規章。同時，合理訂立相關業務目標，追求經濟績效穩健成長，持續將誠信的力量向外發散，為社會注入更多美好的力量。

重大議題	溝通順暢與透明度	企業文化	財務績效
權責單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>全體員工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營管理階層／各組主管／人資部門</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各組主管／財務部門</li> <li>公司盈餘採利潤分享制，依據績效獎勵制度，視各組業績表現及個人績效做合理分配</li> </ul>
人力或資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力</li> <li>資源：SRP、「頤德一家」全公司 LINE 群組等專案溝通工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：經營管理階層／各組總監／人資部門共 9 人</li> <li>資源：品茶會、讀書會、書籍補助、教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：根據各組專案之規模大小，提供適當的專業人力，依照專案型態，以跨組共作的方式，結合同仁各自專長，發揮彈性多元服務的綜效</li> <li>資源：研擬僱用規章辦法，提供各部門因應臨時性人力需求作彈性調度</li> </ul>
行動方案	<p>對內：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦定期／不定期內訓，落實專業能力經驗傳承</li> <li>召開例行與臨時性內部會議，快速溝通工作內容與計畫</li> <li>藉由雲端協作平台，提升同仁間的溝通效率</li> </ul> <p>對外：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以專案管理工具與平台，讓客戶充分掌握工作目前最新進度</li> <li>召開例行與臨時性工作會議，快速溝通工作內容與計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化薰陶：舉辦品茶會，藉由品茶打開感官覺知，透過文化薰陶，增進對外在事物的感受及敏銳度</li> <li>知識拓展：書報間提供可自由取閱之報章雜誌，並有每月書籍費用補助，每兩周共讀書籍，分享心得，汲取知識與邏輯思辨力</li> <li>教育訓練：定期舉辦內外部課程，提升同仁內在涵養及專業技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化專業能力：依照職級、工作需要及發展方向，規劃相對應的學習課程，針對中高階經理人，建議與鼓勵參與外部專業課程，吸收即時的產業資訊與國際新知</li> <li>職涯規劃：人資主管及直屬主管定期訪談同仁，推薦合適的職涯發展規劃與學習課程建議。並設有部門輪調制度，讓同仁能適才適所發展</li> <li>跨組共做：藉由跨組共做提高服務的附加價值</li> <li>夥伴合作：強化外部連結，建構與外部專業夥伴的合作模式</li> </ul>
溝通方式及管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>當面會議、線上會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>面對面溝通：同仁皆可與經營階層及人資部門面對面進行溝通</li> <li>建置及優化管理章程：使同仁得以明確理解公司規範，並鼓勵同仁表達意見提出建議</li> <li>員工關懷訪談：定期由人資與同仁進行關懷訪談，瞭解部門及同仁狀況，並適時提供協助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運會議：每月 1-2 次的業務會議，除了主管分享經營績效以及未來工作重點，行政部門也藉此佈達公司內部政策以及活動，各級主管亦可與總經理及董事長面對面進行溝通</li> <li>Kick off Meeting：由總經理說明公司的策略方向、營運概況，讓同仁獲得清楚正確的公司資訊</li> <li>2021 年頒布績效評核管理辦法、晉升管理辦法、薪資與加班管理辦法、採購管理辦法</li> <li>研擬新進同仁考核管理辦法</li> </ul>
評估方式或結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過客戶、供應商、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司活動參與程度及支持度</li> <li>質化回饋管理：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統性管理量化數字：透過營運管理系統控管績效</li> <li>目標與績效評核管理辦法：使每位同仁清楚自己的年度目標與執行方向，更能掌握工作進度達成公司整體營運目標</li> </ul>



# 02

## 修齊治平，以人為本治理企業

### — 2.1 企業願景與文化

頤德為國內第一個整合公關溝通、企業永續策略顧問服務與永續趨勢知識共享平台，深耕於「企業永續」領域逾 15 年，並持續提供國內外組織公共關係、數位行銷、企業永續，以及跨區域國際活動等專案籌辦與專業服務。我們亦將聯合國永續發展目標 (SDGs) 視為永續營運發展之核心，內化 17 項永續發展目標，加速「頤德產業服務升級」的力度，並連結永續目標，提升頤德的產業競爭力。

#### 2.1.1 企業文化



企業文化涵蓋了企業經營之核心價值與信念，彰顯了企業最為獨特之處，如同個體與靈魂密不可分的關係。在人類古老文字之梵文中，「Veda」意指「純淨的知識」與「永恆的智慧」。頤德秉持「Veda」的美好意涵，建立誠心經營、以人為本的企業文化。頤德打造舒適且開放的辦公空間，讓同仁在友善、互助且附有歸屬感的環境下工作，搭配行之有年的「行動辦公室 (Mobile Office)」作業方式，讓公關、企劃人才在彈性的工作環境中，激盪出開創的思維。因應產業現況從「製造密集」走向「創意與行銷密集」的新知識經濟時代。

「以人為本」是頤德永續發展的重要基石，亦是企業文化的核心。我們透過策略性規劃，提供同仁順暢的回饋管道。頤德發展企業文化的各項計畫皆以人為主體，不分階級地參與頤德文化創新的過程。每年舉辦「Kick-Off Meeting」討論年度營運方向，並藉由每月的「全員大會」分享新知、互相砥礪；而每週的「茶會」，則能陶冶性情，培養興趣。期待能觸發同仁對於工作的創新熱情，發揮每一位同仁的潛能。

### — 2.2 企業營運與績效

良好的公司治理是企業永續發展的基石，頤德事業群以董事會為最高治理單位，落實經營者責任、保障股東權益，並兼顧利害關係人的利益。管理階層應提供有效、透明、誠信的監督與管理機制，激勵企業善用資源、提升工作效率，並提升競爭力。為企業與社會創造永續價值。「頤崇天德」是頤德成立至今一路以來的堅持，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。

#### 2.2.1 最高治理單位

GRI 2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-15  
2-16、2-17、2-18、2-19、2-20、405-1

頤德事業群於永續最高治理單位為董事長與總經理，積極參與 ESG 相關的國際與在地組織，與國內外永續意見領袖及專家互動議合，如：美僑商會、歐僑商會、台灣零碳協會、社會影響力投資協會等，永續服務之主管亦積極參與此類活動，並透過每年自行舉辦之台灣永續趨勢與分析發表會，定期與國內外致力於推動永續之企業與組織議合，如：GRI、SASB、SBTi 等，總經理於 2022 年亦有接受永續議題教育訓練內容超過 12 小時課程，以了解環境、治理、社會面向之管理對於經濟發展動態、市場與頤德事業群的影響，掌握最新趨勢持續精進。

高階管理層級，包含最高治理單位以及各單位主管每每月於營運會議中溝通議題包括每組的客戶狀況、團隊狀況、營收狀況、成員流動率及培訓、團隊未來發展及所碰到的挑戰，由最高治理單位訂定方向，公司高階經理人建議與改善執行，藉由持續的溝通與有效的績效評估，以公平性為原則，依其對於創新與營運目標之貢獻作為薪酬考核標的，使永續治理目標能於疫後復甦的 2022 年有效達成。

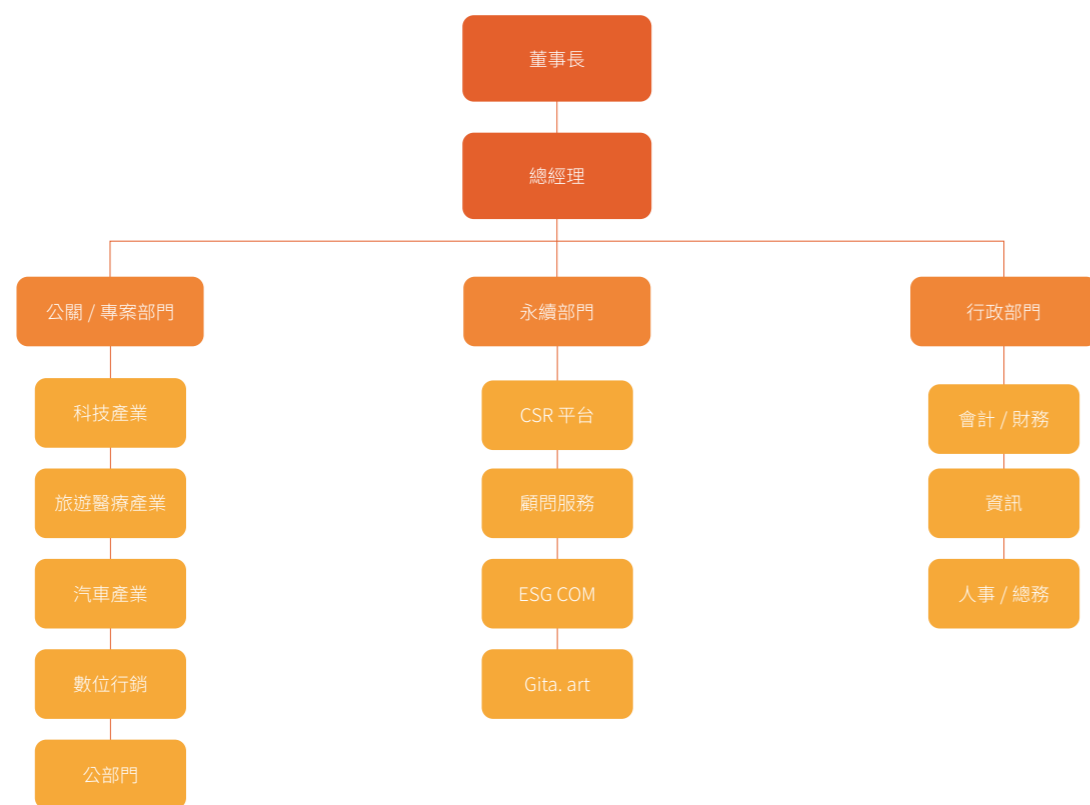
薪資政策制定流程



頤德會將公司利害關係人意見納入考量以及與市場行情比較後，並聘請外部薪酬顧問幫助組織制定更加全面和平衡的薪資政策，並確保符合各方的期望和需求。董事會成員秉持誠信理念，無交叉持股、損及公司利益等衝突事件，也有助於建立透明和信任的企業文化，並減少利害關係人的不滿和衝突。

永續治理包含公司整體營運績效較 2021 年成長 27.9%、永續人才遴選與培訓新增 4 位綠領菁英、成立 ESG com 部門編制 3-4 人創新業務模式，以及 Gita.Art 以永續生活型態為主軸，以藝術為介面，以美育為內涵的網路平台。未來將持續溝通並且了解市場動態，增加各領域永續人才之遴選管道，也逐步確立 ESG com 明確的商業模式，冀望能協助客戶溝通與呈現 ESG 成效，以人才為本輔以新商業模式提升整體營運目標。

頤德事業群組織架構



董監事名單

董事姓名	性別	年齡	累積擔任公司董事時間	學經歷背景	利害關係人類別	獨立董事	執行董事
蔡明勳	男	67	30年	碩士	股東與投資人	-	V
蔡明晃	男	64	7年	碩士	股東與投資人	V	-
嚴德芬	女	71	30年	碩士	股東與投資人	-	-

## 2.2.2 財務績效

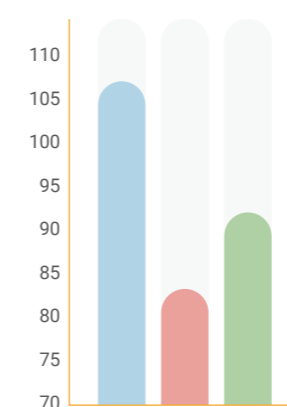
GRI 2-1、201-1

成立 30 年以來，頤德始終自我期許為「負責任的永續企業」，並發揮傳播溝通核心職能，努力朝向為「達成社會正向影響力而溝通」(Communicate for social impacts) 之目標。頤德近三年毛利率持續成長，2022 年營業毛利率達 25.66%，較去年增加了 6.37%。在近年來品牌溝通服務業持續低迷的情況下，頤德期待在永續經營的原則下，繼續為知識服務產業開創新局。

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，期許穩健打造新商業模式，展現頤德「價值導向」的豐碩成果。

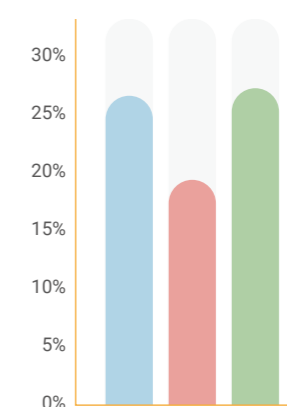
財務績效

年份	2022 年	2021 年	2020 年
年營收總額	106,248,383	84,952,303	91,255,976
年營業成本	78,975,501	68,478,728	68,294,581
營業毛利	27,272,882	16,473,575	22,961,395
營業毛利率	25.66%	19.29%	25.16%
純益率	7.18%	-0.71%	7.15%



2020-2022 總營收

單位：新台幣百萬元



2020-2022 營業毛利率

● 2022 ● 2021 ● 2020

### 2.2.3 風險管理機制

GRI 2-25、2-26、2-27

頤德永續報告編撰小組成員是由跨部門的同仁所組成，因此兼具專業的危機管理與永續思維。小組成員每年定期討論頤德的風險管理流程。以鑑別、評估、回應、檢討的方式，針對六大「財務風險」、「營運風險」、「法規風險」、「氣候風險」、「資安風險」及「人才風險」，設定管理機制，降低風險或危機事件發生時對頤德的衝擊。也在此管理機制下，連續三年無違規事件。

風險類別	衝擊影響	管理機制與方式
 <p><b>財務風險</b></p>	<p>攸關頤德營運永續性，若出現財務資金缺口，將導致內部經營中斷，影響價值鏈的營運狀況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 合理的管控專案費用，制定專案成本管理機制</li> <li>· 財務透明化，與往來銀行保持良好互動</li> <li>· 秉持「不漏開一張發票」的原則，並嚴格遵守國稅局相關法規</li> <li>· 專案管理中專案進度與專案財務狀況密切配合</li> <li>· 謹慎檢視跨國合約內容與付款期和付款條件</li> </ul>
 <p><b>營運風險</b></p>	<p>影響頤德的財務狀況，客戶服務品質與同仁素質</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續拓展相關市場業務</li> <li>· 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</li> <li>· 透過專案系統化及財務公開透明化，塑造誠信的企業文化</li> <li>· 每份合約簽署均經董事長審核，讓公司業務風險最小化</li> <li>· 與客戶不定期接觸，了解客戶對於頤德服務是否有更加深層的期待或是其他建議</li> </ul>
 <p><b>法規風險</b></p>	<p>法規遵循與否將影響頤德營運狀況及服務品質，頤德以優於法規的原則強化公司內部制度，以降低相關風險影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 確認與客戶及合作夥伴的合約及報價單，確認雙方權利義務的合理及合法化</li> <li>· 嚴格執行「個人資料保護法」，維護利害關係人隱私並確保客戶資訊安全</li> <li>· 定期搜尋管理 CSR 及 ESG 相關政策及資訊，提升因應的及時度</li> <li>· 同仁配合 IT 部門，遵守資訊安全規定</li> </ul>
 <p><b>氣候風險</b></p>	<p>全球環保意識升溫，客戶對於頤德所提供之專案服務，也會要求符合嚴謹的環保標準，而極端氣候也會提升營運中斷的風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 確認頤德服務客戶之各專案符合國際環境保護趨勢</li> <li>· 發揮專業的溝通能力，並向合作夥伴、客戶宣導，以嚴謹的態度面對氣候變遷所帶來的衝擊</li> </ul>

 <p><b>資安風險</b></p>	<p>資訊爆炸時代，資安風險成為現今企業面臨的威脅之一。透過加強公司對於個資與資訊安全之管理，降低企業資安風險疑慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 因應相關個資保護法：</li> <li>· 確認作業流程的安全性及合理性</li> <li>· 加強宣導同仁在執行業務時，對合作夥伴、客戶個資之保護</li> <li>· 建立內部專案資料庫的權限控管</li> <li>· 面對駭客勒索病毒攻擊：</li> <li>· 聘用專業人員維護頤德網路使用的安全</li> <li>· 加強對於頤德網路防火牆之監測</li> <li>· 透過定期宣導與教育訓練，要求公司同仁皆使用正版之軟體，並避免點擊來路不明之連結</li> </ul>
 <p><b>疫情風險</b></p>	<p>疫情衝擊導致客戶在家辦公以及實體活動無法舉辦，直接影響公司的營收</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 成立頤德防疫小組，並迅速頒布各項疫情防護相關政策及管理辦法</li> <li>· 鼓勵或安排同仁在家或分流辦公，必須進辦公室的同仁也確實落實早、午量測體溫，要求訪客填寫健康聲明書以及戴口罩的管理機制</li> <li>· 以線上會議保持跟客戶的接觸，並以線上直播取代部分實體活動</li> <li>· 評估各種線上直播及會議軟體，並建立完整的線上活動作業準則與標準服務流程</li> <li>· 增加媒體訪問、媒體合作、新聞稿、影音拍攝等非大量接觸性服務，降低無法舉辦實體活動對於公司營運造成的衝擊</li> </ul>
 <p><b>人才風險</b></p>	<p>面對台灣少子化以及永續需求服務大增，市場人才供給緊縮，在短中長期的營收以及經驗傳承上造成衝擊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 培育潛力人才與留才：積極尋找潛力的人才並提供培訓及發展機會，並提供具市場競爭力的薪資和福利，以留住現有同仁及吸引新的人才加入。</li> <li>· 實習生培訓計畫：幫助實習生瞭解並適應公司的文化和價值觀，以及提升專業素養及技能。實習生畢業後可轉為正職同仁，以利滿足公司未來的人力需求，並減少外部招募正職同仁的需求。</li> <li>· 經驗傳承：透過內部的培訓計劃和知識分享平台及機會，讓資深同仁能夠將其經驗傳授新進同仁。也透過外部顧問進行指導，以幫助人才的成長和發展。</li> </ul>

#### 內部申訴機制

公司設有「申訴委員會」及「申訴電子信箱：appeal@veda.com.tw」，員工隨時可表達意見或提出建議，由申訴委員進行了解與協助溝通。

#### 內部稽核制度

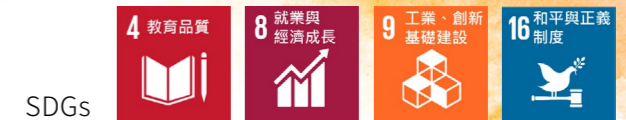
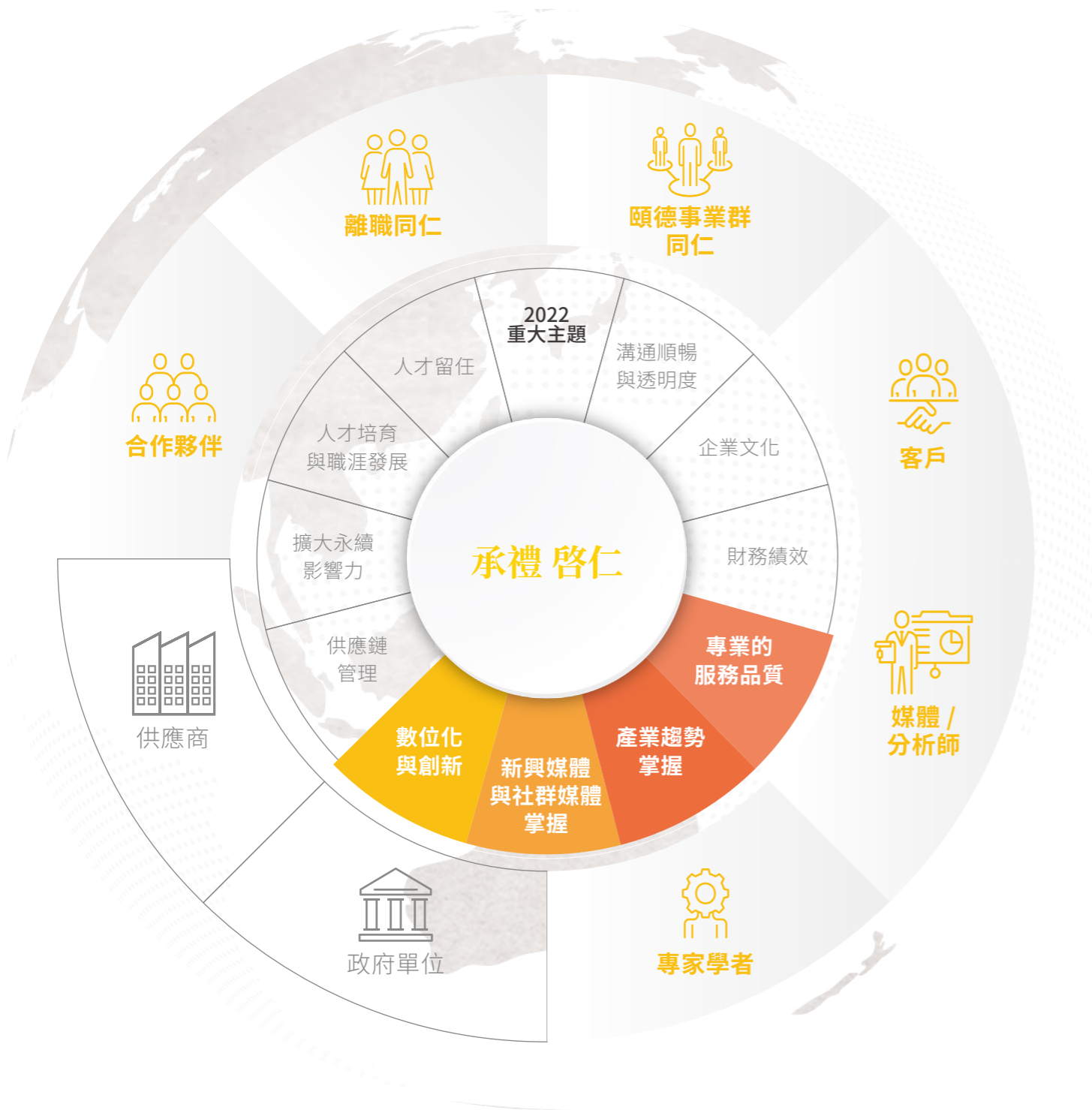
財務面向：我們以獨有的 SRP 專案管理系統運行財務會計流程，透過層層覆核的管理流程，由會計人員、各級主管及企業高層審核。並輔以線上簽核系統進行文件簽核，確保財務資訊的確實無誤。

業務面向：專案規劃與執行過程中，透過執行與管與管理人員把關服務品質。服務提供後，各組主管定期與並會與客戶進行面對面溝通，持續優化服務品質。



# 03

## 誠心待客，秉持信念專業服務



### 頤德的永續願景

GRI 3-3

在政治、經濟、環境快速的變遷中，秉持誠信基礎、永續思維與溝通專業，持續要求己身不斷創新與數位化，以掌握先機。面對新興媒體變化與產業趨勢，與企業客戶及媒體進行即時、順暢、透明、有效的溝通，提供優質且專業的服務。

重大議題	專業的服務品質	產業趨勢掌握	新興媒體與社群媒體掌握	數位化與創新
權責單位	各專案部門/人資部門/資訊部門	專案部門/人資部門/資訊部門	專案部門/人資部門	專案部門/人資部門/資訊部門
人力或資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：各專案視規模與需求，由該組總監提出財務規畫及人力需求，並與總經理及人資討論檢視後，核定適當專業人力</li> <li>資源：SRP、Microsoft Teams 等專案管理與協同作業工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力</li> <li>資源：媒體與社群披露監測工具、組織內外教育訓練課程與論壇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力</li> <li>資源：社群媒體監測工具、媒體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：視規模與需求項目，投入適當專業人力</li> <li>資源：社群媒體監測工具、永續服務數據與課程工具、SRP 營運管理系統</li> </ul>
利害關係人	客戶	客戶、媒體、同仁	客戶、媒體、同仁	客戶、媒體、同仁
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>專案進行前，完善規畫專案各項環節期程，再由團隊分工進行監督與執行</li> <li>建置完善的專案管理系統，並教育同仁能適當、充分地利用</li> <li>依不同任務性質分別建構標準作業程序並透過固定的會議互相分享專案經驗，交流問題的解決方式，以提升整體服務品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦定期/不定期內訓，強化同仁本職學能</li> <li>由公司訂閱書籍報刊，並補助同仁個人書籍購置、研討會等活動參與</li> <li>在專案工作中推動異業合作，拓展不同產業之視野觀點</li> <li>鼓勵同仁參與 CSRone 台灣永續報告分析發表會，透過觀察在地與國際企業的永續作為為分享，洞悉產業發展趨勢</li> <li>邀請媒體、分析師及業界專家分享產業趨勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦定期/不定期內訓，強化同仁本職學能</li> <li>善用媒體與社群監測工具，掌握最新輿情</li> <li>不定期分享新興媒體動態、近期社群當紅議題及相關案例</li> <li>不定期參與國內外論壇、工作坊、記者會，積極聯繫、頻繁接觸客戶與媒體</li> <li>不定期發布新聞稿，且掌握適當時機將企業正面形象、統計研究等訊息傳遞給媒體，並透過媒體披露監測觀察成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自行研發 SRP、M-Tool 重大性議題工具及續日圖、ESG 學堂等永續服務數位工具</li> <li>推行 Mobile Office 行動遠距辦公室</li> </ul>
溝通方式及管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通流程：客戶提出需改善之事項予頤德/致德該組總監 → 總監回報總經理 → 內部討論解決對策 → 執行改善計劃 → 問題排除</li> <li>溝通管道：當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等</li> </ul>	當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等	當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等	當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等
評估方式或結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統性管理量化數字：透過管理系統控管績效，比較前後期的績效與平均值</li> <li>藉由質化回饋：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過客戶、主管及資深同仁對於新聞稿的意見回饋，了解同仁對於產業趨勢的掌握程度，並根據同仁的狀態給予精進建議</li> <li>透過與同晉升前的產業趨勢訪談，進一步了解同仁對於客戶及產業趨勢掌握的狀態，並適時給予精進建議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統性管理量化數字：多方比對各媒體監測工具結果，並以人工瀏覽方式確認輿情的掌握有無遺漏</li> <li>藉由質化回饋：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> <li>藉由專案結案報告及月報，透過議題分析提升同仁對於議題的掌握度及訊息精確傳達的程度，並依據結果給予精進建議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過客戶、供應商、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> </ul>

# 03

## 誠心待客，秉持信念專業服務

### 3.1 專業的服務品質

GRI 417-3

頤德事業群的客戶多為長期合作客戶，客戶服務也較廣，因此我們致力打造出「全方位」的客戶服務模式。不僅從永續經營的層面進行專案擘劃，更透過持續溝通、研究與多層面思考，結合頤德重大議題「專業的服務品質」、「產業趨勢掌握」、「新興媒體與社群媒體掌握」、「數位化與創新」，我們持續透過學習與系統工具提升服務量能，更以此協助客戶擬定適切的專案目標，期望達到更有效的溝通及最大的服務綜效。頤德事業群作為提供知識服務之專業組織，2022 年度組織皆有遵循行銷傳播相關法規的事件，並無違規事件。

#### 3.1.1 延伸專業知識·跨領域的溝通服務

##### 公關行銷

當今的社會環境瞬息萬變，隨著科技的日新月異，人們對於訊息的接收管道也愈趨多元，公關與行銷產業，亦順應趨勢轉型，將傳統及數位媒體操作並行，頤德團隊整合傳統媒體與社交媒體管理，並發展線上下混合式活動和為客戶提供數位行銷服務等，發展跨媒體管理和整合傳播的能力，並掌握數據分析工具與技術，持續為客戶追蹤關鍵指標，也利用公關專業持續強化危機處理能力，在資訊傳播快速的數位時代下透明地應對和解決危機，並保護客戶的聲譽。更有鑑於公關客戶對於永續溝通之需求，開展 ESG Com 服務，為客戶溝通永續績效與內外利害關係人議合專案，創立新興服務內容。

##### 永續服務

近年來氣候變遷加劇所造成的經濟、環境衝擊，永續服務部門除原有企業永續報告書、策略輔導與永續專案規畫服務，更積極協助客戶企業因應氣候韌性與調適，在全球氣候相關制度與規範壓力與日俱增的情況下，客戶迫切需要具有環境、經濟與組織治理豐富經驗的顧問夥伴，頤德團隊具有深厚的溝通實力與扎實的永續知識，並因應需求提出「淨零轉型」三大服務與五大步驟，引導與陪伴客戶找出合適的企業永續解方。

「淨零轉型」三大服務與五大步驟

服務項目	服務內容
TCFD 氣候相關財務揭露	協助企業從四大面向：治理、策略、風險管理與目標設定盤點企業現行因應作為，並鑑別可能帶來的風險與機會，提升企業氣候韌性。
溫室氣體盤查	盤點企業自身溫室氣體排放量，發現排放熱點並建立有效的能源管理與減碳策略。
綠電採購	碳資產管理其中一項則為綠電採購，協助企業分配能源配比採購綠電，並主動支持國際 RE100 (全部能源皆使用綠電) 之倡議。



### 3.1.2 拓展產業視野·多元的客戶案例

頤德國際在服務客戶過程中，除了深入了解客戶所處產業之最新趨勢、市場脈動外，亦積極協助開拓、媒合異業合作以及推廣永續發展。概念。在原有基礎上，以更宏觀、創新、永續的思維，從不同領域汲取經驗，不僅提升服務客戶的品質，更提升了頤德自身的事業廣度與市場敏銳度，打造出結合公關與永續「全方位」的客戶服務模式。

案例類型：以溝通專業，與客戶共同倡議永續發展

#### 案例 1：2022 可口可樂 bonaqua 怡漾上市

頤德在 2022 年上半年協助可口可樂推出全新無標籤瓶裝水品牌「bonaqua 怡漾」，以首創單瓶販售無標籤鹼性離子水的產品特色結合時下流行的綠色生活時尚。在活動宣傳上，頤德團隊靈活運用在公關及永續兩方面的專業，進行縝密細緻的溝通操作。成功幫助客戶在產品新上市的宣傳力，並同時提升品牌在永續作為的知名度，以「World Without Waste」計畫作為溝通主軸，進而擴大品牌聲量。本次操作成功為客戶獲得優異的品牌聲量及媒體披露數。



#### 案例 2：奧林匹克青年論壇

面對疫後的新社會，國際奧委會 IOC 公布《奧林匹克 2020+5 改革議題》五個議題，加強奧林匹克價值，為重建疫後世界做出貢獻，這些趨勢包括團結、數位化、公信力、經濟與財政復甦、永續發展等面向，稱為 Olympic Agenda 2020+5，為國內休閒體育團體做宣傳，頤德團隊秉持 3R(Reduce, Reuse, Recycle) 原則，除了協助現場宣傳製作物以可帶回辦公室布置、可再次利用的壓克力板與紙類輸出，取代原珍珠板材質，更同時取消大型背版，以現場自然光線及綠栽布置，不僅提升整體活動美觀，同時也呼應其倡議議題「永續發展」，從細節處彰顯奧運精神，貢獻心力。



#### 客戶回饋

由於頤德將永續議題放入提案規劃亦同步給我方適合的解決方案，同時呼應本單位國際組總部的需求，特別是減塑，整體表現極為肯定！



### 案例 3：3M 生活科學小玩家 STEM 媒體親子營

以「科技改善生活」為企業核心價值的 3M，在台灣積極推動 STEM 教育的普及（STEM，意即 Science, Technology, Engineering, Mathematics）。自 2020 年起，美商 3M 台灣子公司持續嘗試用不同的推廣作法，包含舉辦「生活科技大挑戰」科學趣味線上競賽、發佈「3M 在家玩科學（Science at Home）」系列線上教學影片，讓疫情期間也能宅家玩科學；疫情趨緩時，也曾於台東長濱鄉、屏東丹林部落舉辦實體科學營活動。透過線上與線下整合的方式，至今已造福超過上千位都會及偏鄉的學齡孩童。頤德團隊扮演專案統籌角色，包含活動創意及公關議題操作，邀請特定媒體借孩子參與，建立深厚關係。會後更將此 STEM 教育課程帶進偏鄉。



### 案例類型：以公關專業，提供創意創新服務

#### 案例 1：CIVIC 回顧系列

闊別台灣七年的 CIVIC 終於進口化回歸，自從 2016 年的九代車型停產後，粉絲對於 CIVIC 的關注與熱愛不減，隨著十一代的車型在國外發表的新聞傳出，台灣粉絲再次期盼能夠引進。在確認引進後，頤德團隊和台灣本田在社群平台上運用半年的議題鋪陳，用經典回歸的方式吸引車迷與本田粉絲們來互動，這段期間撰寫的 18 篇的貼文，共創造近 160 萬次的曝光與 16 萬次的互動成效。



#### 案例 2：New Surface 在台上市暨 10 周年紀念

本專案從記者會的規劃、公關策略、訊息設計到專案的執行均由頤德團隊協助台灣微軟，為呈現 Surface 系列新品的高畫質，團隊建議以 Surface Hub 2S 的螢幕來取代 HD 投影機及佈幕，同時統整 Surface 10 周年的大世紀，以及設計與媒體及部落客互動的橋段，此外，也建議客戶直接在微軟的 MPR 辦公室舉辦活動，同時使用在地的廠商來提供活動所需的餐飲，並設計一些小拍照手舉牌，並請廠商做好背板回收處理的程序。該活動成功吸引 34 家媒體 38 位記者、分析師、部落客及電視台共襄盛舉，共創造 208 篇的正面報導以及客戶滿意度 95 分的佳績。



### 案例類型：以永續顧問專業，引導陪伴企業成長轉型

#### 案例 1：永續藍圖繪製與 KPI 設定

永續浪潮興起，企業面臨客戶訂單與政府規範的壓力排山倒海而來。頤德事業群永續顧問團隊積極陪伴企業客戶進行永續成長轉型，從 ESG 資產盤點，了解企業永續現況，繪製企業永續發展未來 3~5 年之可行路徑，並協助客戶進行內部各部門溝通獲得共識，也讓各部門了解企業共同目標，頤德永續團隊憑藉著自身專業和經驗，協助企業擬定管理機制面對未來的永續市場需求，協助客戶了解趨勢、妥善佈局、配置資源以及預期成果。

#### 案例 2：輔導 SOGO 確立低碳營運模式

在歷時超過 3 年顧問合作的推展下，遠東 SOGO 率成為亞太地區首個加入 EP100 的零售百貨業者，且驅動約 600 個品牌商一同響應氣候行動，真切地發揮零售百貨之社會影響力、打造綠色百貨標竿。在此專案中，我們由多元專業背景的人員組成服務團隊，透過「顧問 (consulting)」與「教練 (coaching)」的 2 種角色，於輔導過程中依據職能與經驗，針對客戶提出的問題給出最佳解決方案、降低沉沒成本。同時，頤德團隊始終透過引導與傾聽，激發客戶的潛能，以協助客戶自我盤點與覺察，並突破窠臼、引導客戶找到最適宜的永續發展模式。

#### 客戶回饋

遠東 SOGO 身為台灣百貨業的 ESG 模範生，一直以來在追求營運績效的同時，也積極推展企業社會責任行動，展現組織於永續發展的承諾和重視。與顧問團隊合作已 3 年有餘，其專業輔導內容不但使遠東 SOGO 成為亞太地區首個加入 EP100 的零售百貨業者，更開創了諸多百貨業氣候行動先例。顧問團隊對於產業脈動的深入洞察、國際趨勢發展的精準預測，以及因應客戶特性的溝通策略調整，都是令人難忘且難得一見的特點，期許在未來合作的路上，持續與顧問團隊一同擴增共創價值，深耕台灣零售百貨永續發展之路！

#### 客戶回饋

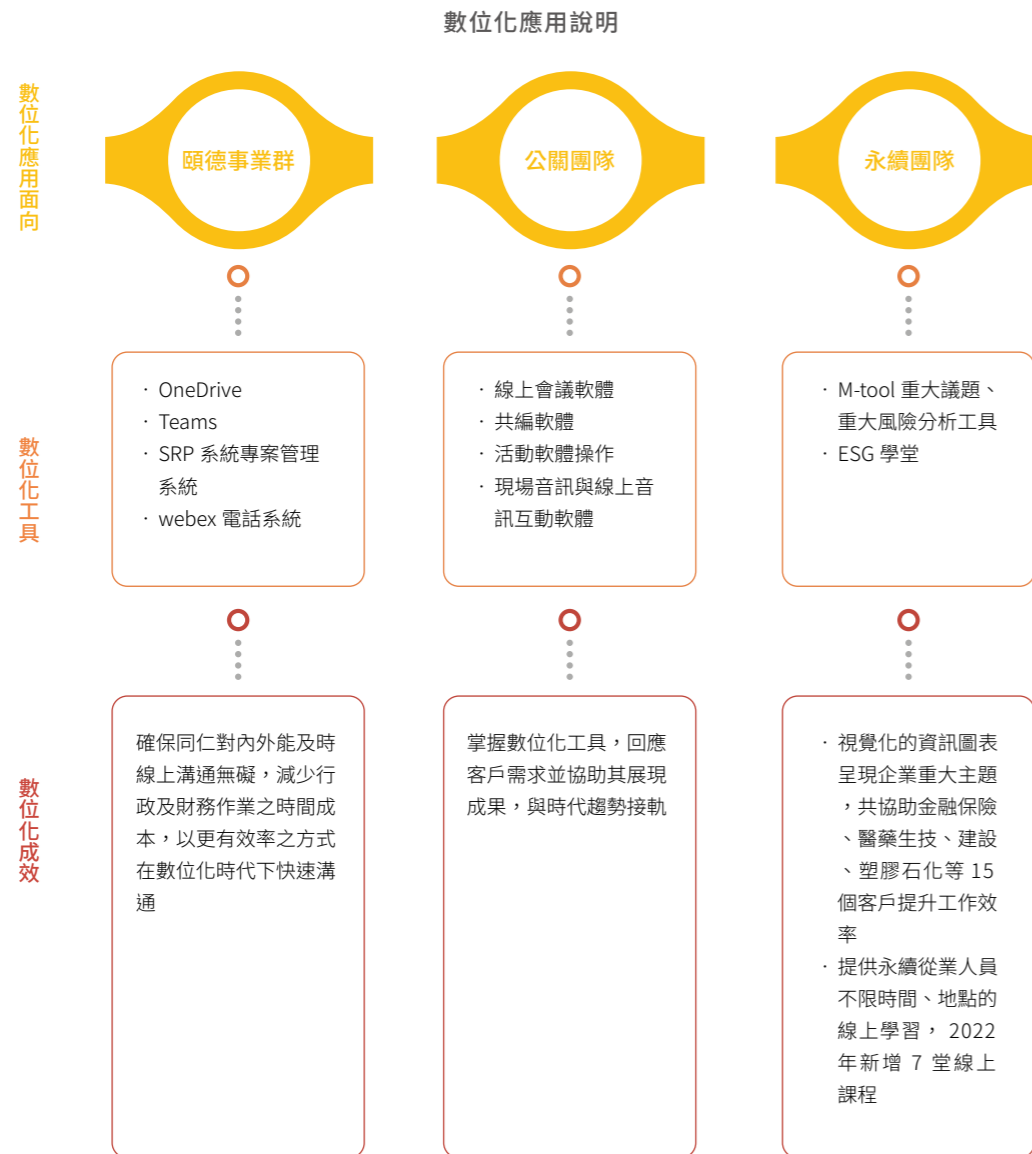
感謝頤德團隊協助奇鈦完成編製第一本永續報告書，讓利害關係人了解我們在永續相關議題上的現況與進展。環保與創新是奇鈦的核心價值，展望未來，奇鈦將持續地精益求精，堅持永續的產品發展策略，為特用化學品拓展更環保的應用市場，與客戶攜手共進，追求更美好的未來。



## 3.2 新型媒體掌握與數位化

### 3.2.1 面對疫後數位化新挑戰與因應方式

面對疫情爆發到疫後的轉變，頤德事業群整體面對高速數位化轉型，更需加速應對及提升溝通精準度，而各服務部門皆面對不同挑戰：公關團隊之客戶舉辦實體活動次數的縮減，線上或是混合式活動的舉辦成為主流；永續顧問在日益龐大的永續資訊收集分析中，需要科技工具管理內外溝通，且透過良好的視覺溝通力，為客戶展現永續實績；而在永續議題當道之下，成立於 2013 年的 CSRone 平台如何在新時代下繼續作為永續資訊的領先平台，以更符合新形態媒體與數位原住民之方式議合；管理行政團隊，則需要再次升及管理制度數位化，以簡短作業時間，達組織效率化管理。從內到外，我們面對許多新型態與數位化的挑戰，而頤德團隊也積極從各面向掌握新型媒體、數位化等科技帶來的趨勢。



案例 1：線上線下串流，混合式會議舉辦



案例 2：M-tool 重大議題、重大風險分析工具



案例 3：ESG 學堂工具



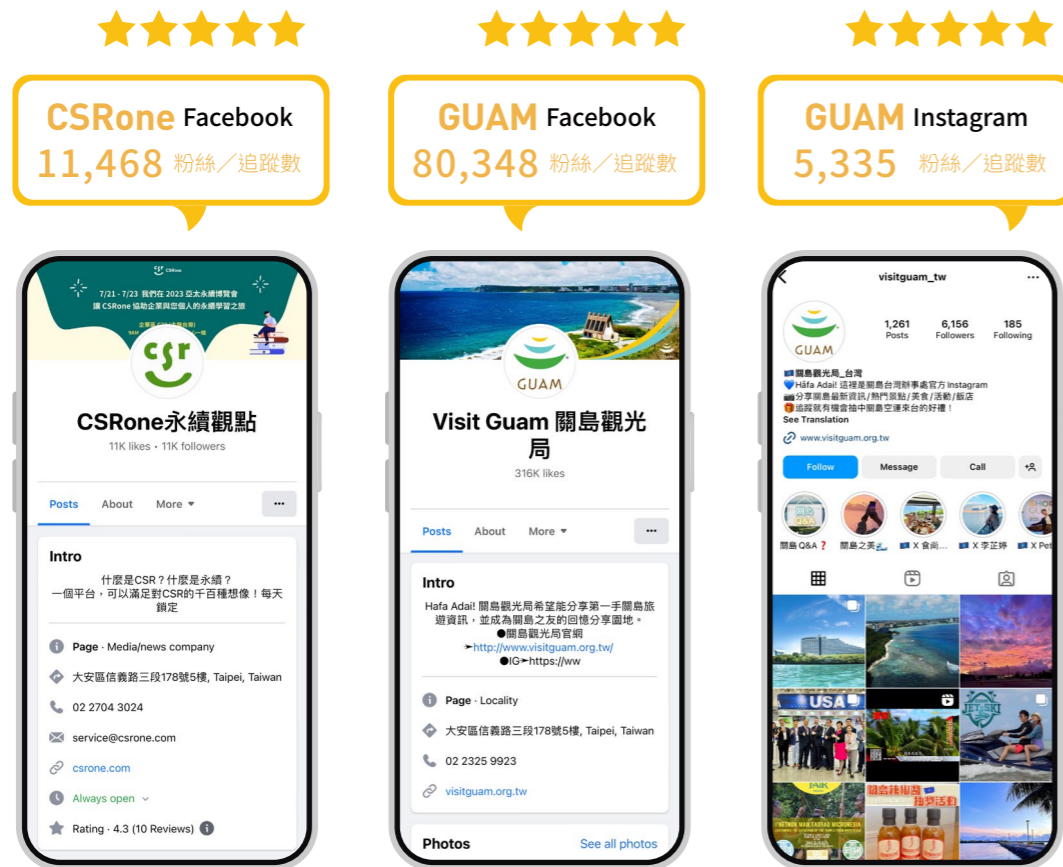
### 3.2.2 與頤德事業群之閱聽眾互動

G4-M6

隨著社交媒體和數位平台的興起，頤德事業群下之 CSRone 永續智庫與關島在台辦事處，各有經營社群媒體渠道，定期與大眾溝通與互動。

CSRone 之 Facebook 粉絲專頁 CSRone 永續觀點，以「知識匯聚人流，人流創造影響力」為號召，持續在粉絲專業上分享永續新知專題、新聞、活動等，透過每周更新消息與內容，與讀者會員互動，成為亞太區重要的永續資訊交流平台，截至 2022 年底具有約 11,468 位粉絲。

關島在台辦事處為持續與台灣民眾互動，在自媒體的經營上，每月固定執行關島相關的內容月曆，並依據當期活動、趨勢及熱門議題設定熱門主題，同時吸收美國關島官方的建議和回饋，經由總局審核同意後確實執行，截至 2022 年 12 月 31 日，臉書擁有 80,348 位粉絲，Instagram 有 5,335 位追蹤者的佳績。



### 3.2.3 專業知識溝通產業的耕耘與未來展望

展望未來充滿變化的公關產業與快速成長的永續產業，頤德團隊依舊不改初心，將持續提升組織的彈性與學習力，同時精準且頻繁的溝通，快速掌握客戶需求，隨時因應環境調整計畫與方向，並且在不斷的嘗試中，獲得回饋與成長，成為在變動時代下，堅毅又具韌性的永續企業。

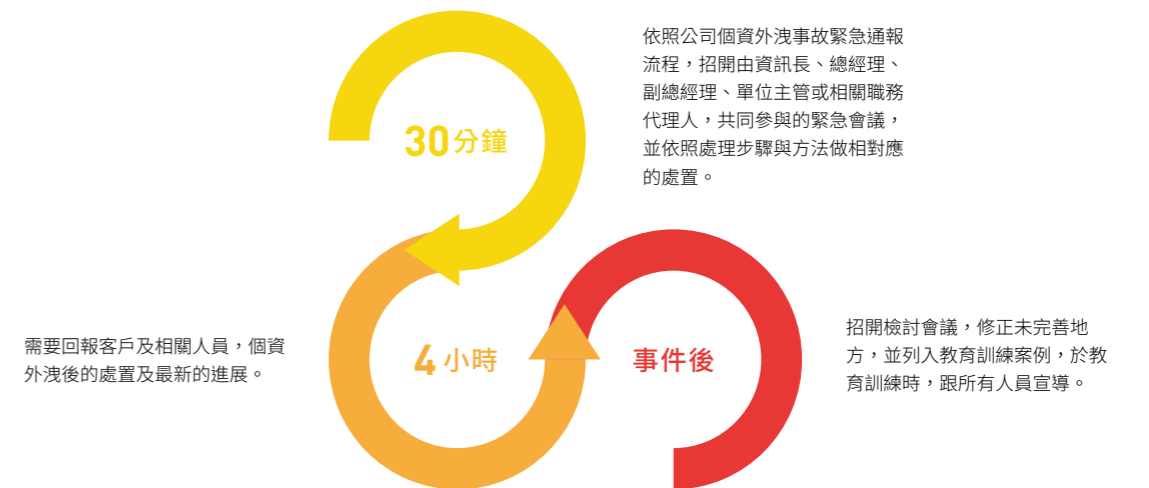
### 3.3 資安與隱私

頤德做為專業顧問，深諳個資對建立客戶信任佔有最重要的地位，因此為了符合客戶對供應商隱私權與資訊安全確保計畫的要求，遵守資安政策一直是頤德企業經營的主要準則之一，為達到此項標準頤德已提升設備軟體體資安效能，以及對員工進行完善的教育，並透過建制完善作業流程，創造最佳資安防護效果。

資安防護措施	資安防護成效
防毒軟體	提供即時、Web-based 中央管理以設定、監控及維護端點，並且以每日報表確認系統上同仁是否有更新到最新的病毒碼，以防止釣魚網站、連結、惡意軟體或電腦病毒的威脅。
提供員工資安培訓	包括帳號安全教育、密碼管理和資安最佳實踐，並強調社交工程、釣魚郵件和惡意檔案的風險，以提高員工的警覺性。
資安定期審查機制	定期審查員工帳號和相關權限，確保其符合組織需求和最新的職位變動，及時更新作業系統、應用程式和服務，以確保獲得最新的安全修補程式和功能，離職或資訊設備汰換後，亦會確認銷毀的檔案無法回復或讀取，確保資安與隱私無虞。

面對個資外洩的管理，頤德另訂有標準作業流程，並遵循相關流程進行，確保事件發生 30 分鐘內通報，四小時內回報進度，並會後檢討與每年會針對個資外洩的緊急通報流程進行演練。

#### 個資外洩通報標準作業流程

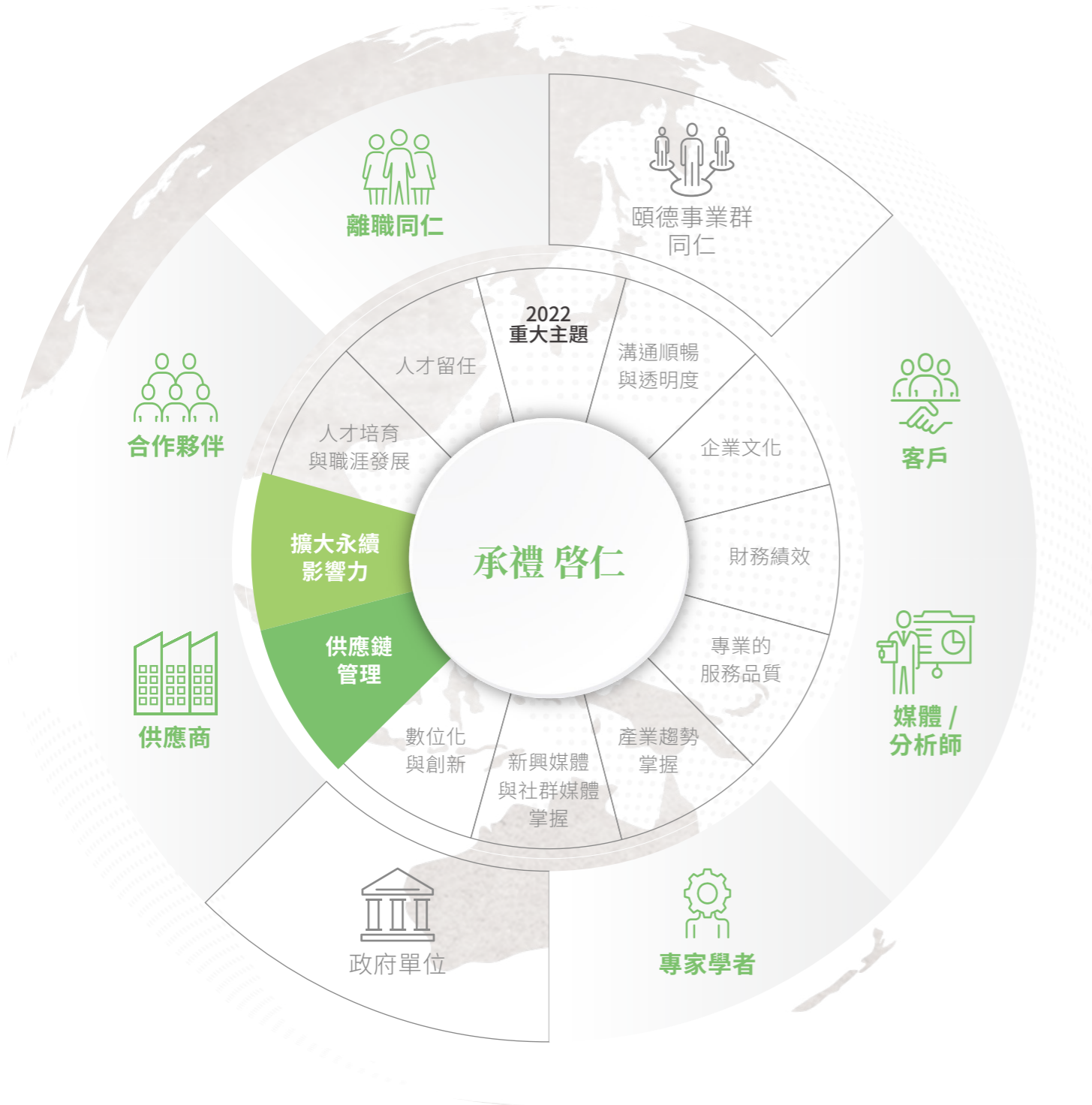




# 04

## 立人達人，綻放社會共好

《論語·雍也》：「夫仁者，己欲立而立人，己欲達而達人，能近取譬，可謂仁之方也已。」



### 頤德的永續願景

GRI 3-3

頤德以永續、共好之理念，管理與供應商以及對於供應商之永續期待，並藉由多元活動、課程、專案，持續向外擴散頤德之永續理念，協助社會培養更多永續人才。

重大議題	供應鍊管理	擴大永續影響力
權責單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營管理階層／行政部門</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全公司</li> </ul>
人力或資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：由經營管理階層／各組主管等進行供應商之溝通與合作，行政部門審視供應商之調查結果</li> <li>資源：SRP 營運管理系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：經營管理階層於內部推動永續事務與課程，使全體同仁於各項專案之執行過程中，融入永續理念，向外部利害關係人推廣。</li> <li>資源：永續教育訓練、永續報告分析發表會所舉辦之投入成本與設備、專業講師同仁。</li> </ul>
利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶、頤德事業群同仁、供應商、合作夥伴</li> </ul>
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立供應商資料庫，有效管理供應商</li> <li>了解供應商之背景與永續理念，於合作過程中透過與供應商之討論與創新，與供應商共同落實永續理念。</li> <li>定期檢視現有供應商是否有不適用者，排除不適用之供應商</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦年度永續教育訓練，並於全員大會中分享永續趨勢</li> <li>向供應商與合作夥伴簽訂合約時，確保供應商遵循永續守則</li> <li>舉辦各項永續活動與課程，如永續報告分析發表會、ESG 永續發展專案管理師養成班、CSRone 平台傳遞永續知識</li> </ul>
溝通方式及管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>與供應商合作時若供應商有任何疑問可隨時以任何方式向頤德同仁提出</li> <li>專案結束後與供應商針對專案內容進行檢討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSRone 平台傳遞隨時傳遞永續知識。</li> <li>與供應商簽定最新期合約，向所有合作供應商傳遞永續價值</li> <li>由同仁透過多元課程、活動，向外傳遞永續知識</li> </ul>
評估方式或結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>以整體滿意度、交件時程、價格、配合度及態度，五個面向作為評分標準，定期檢視供應商適用程度</li> <li>於專案結束後蒐集供應商對頤德之回饋意見，據此進行調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於活動結束後，透過問卷調查各項課程、活動之滿意度與意見回饋，根據利害關係人之建議定期調整與優化</li> </ul>



### 4.1 供應鏈管理

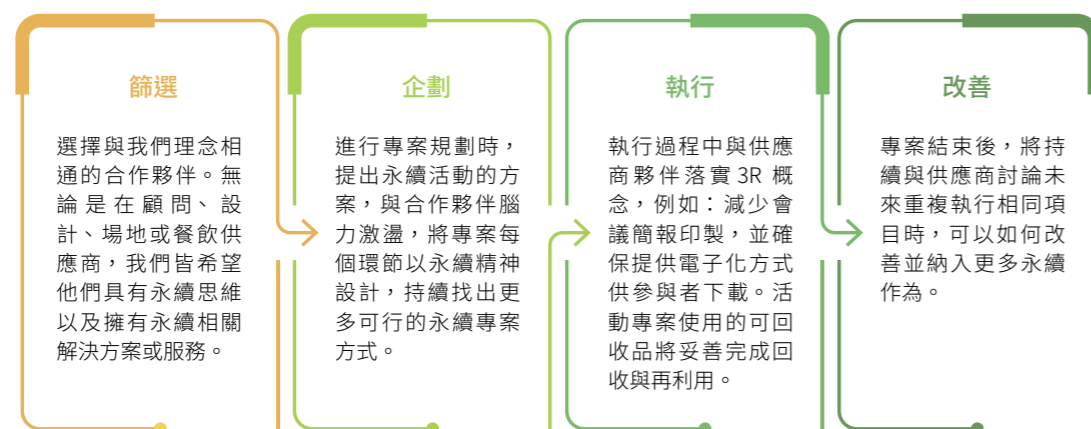
GRI 2-6.1、2-6.2、2-24、G4-PR7

頤德事業群秉持著落實永續服務的精神，在三大服務部門公共關係 / 專案、數位行銷、永續服務，面對合作夥伴與供應商，皆以「包容性」、「正直」、「透明度」、「管理責任」與「傳承影響」為原則與之溝通，期待所有合作夥伴皆能與頤德的理念一致，共同創造社會與經濟的共享價值。整體而言，我們由四個合作階段，希冀合作夥伴與供應商一同與我們永續前行。

SRP 篩選供應商機制：頤德與系統商合作開發 SRP 營運管理系統，在系統中建立供應商資料庫，以協助同仁在專案規劃時，找到最合適的供應商，推動專案事半功倍地進行。同仁能在 SRP 營運管理系統上進行廠商評核，以整體滿意度、交件時程、價格、配合度及態度，五個面向作為評分標準，提供專案人員參考依據，進一步通盤整合專案需求及狀態，選擇最適合的廠商。不但節省專案人員重新尋找以及挑選供應商的時間成本，同時也篩選出不適任供應商。供應商歷次配合的合作紀錄，皆會註明在系統上，優良供應商會成為專案執行成員的首選，並持續與供應商經營信任夥伴關係，2022 年交易供應商家數為 740。

於企劃與執行階段，我們積極邀請供應商共同推進永續倡議，例如執行公關溝通專案時，向企業提案製作物為可再利用性質之文宣品、或應用替代方案像是投影設備、電子數位化等方式，減少一次性文宣的產出。活動會後，亦持續與供應商討論未來永續合作方案的可能性，期待能發揮影響力，將供應鏈一起加入永續企業之列，提供客戶最專業、創新與具有永續意義的方案。

供應鏈管理 4 合作階段



公關服務、溝通顧問業，非常重視產業鏈各環節的互相合作，因此價值鏈的順暢溝通及有效整合是關鍵，頤德團隊致力於尋找優良的供應商配合，與顧問於專案中精準配合，提升專案效率，以提供客戶優質專業服務。



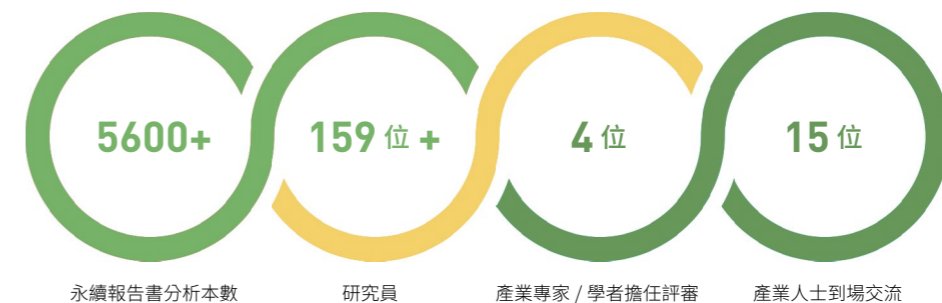
註：\* 為 2022 年度新增之供應商夥伴類別。

### 4.2 擴大永續影響力

#### 4.2.1 培育 ESG 校園種子：2022 永續報告分析研究專案

CSRone 永續智庫與政治大學連續合作第 7 年，共同執行「2022 永續報告分析研究專案」，以培育全台大專院校 ESG 專業人才。為期半年的計畫期間，針對研究員設計為期 6 個月由淺入深的永續課程，協助研究員構築起永續的認知框架。課程結合不同的形式，包含一般授課、實戰演練、主題分享、成果發表，使研究員們藉由授課與實作的過程中加深對於永續知識的運用與了解。

透過每年 25 小時以上豐富的資源培育，我們希望擴大此些研究員創意與成果的最大影響力，於成果發表當日邀請到業界人士，與同學們交流產業現況與永續人才職缺，協助同學們更快接軌產業的需求，減少學界與產業界的落差。



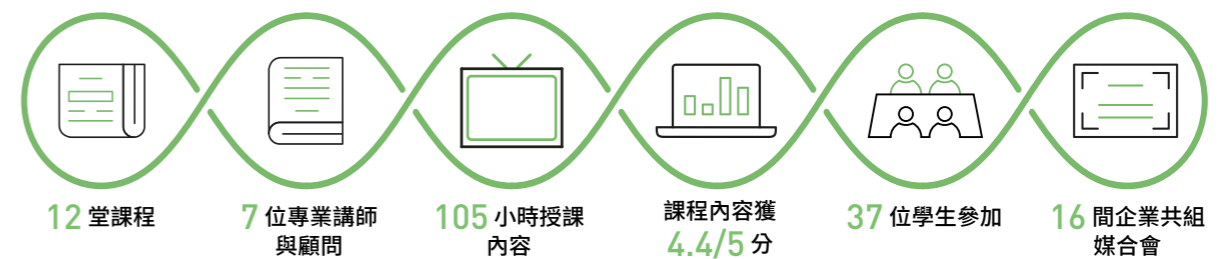
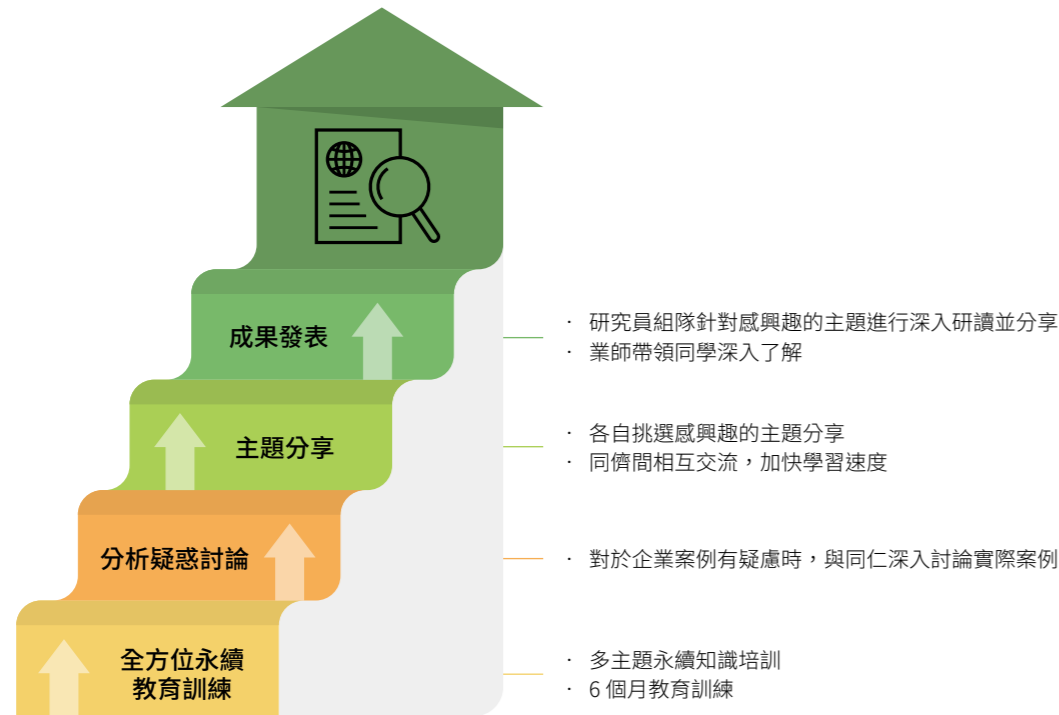
#### 4.2.2 培訓綠領人才即戰力：ESG 永續發展專案管理師養成班

在台灣金管會與歐盟「碳邊境調整機制 (CBAM)」等永續法規壓力下，台灣於近年 ESG 人才需求大爆發，根據統一超商發布的《2022 年永續職涯探索 青年永續大未來調查報告》指出，有近 70% 青年想了解企業如何實踐永續案例以及永續人才的工作內容。但遠見雜誌的調查卻顯示，48.7% 的企業認為企業內缺乏 ESG 的人才與組織來推動；天下雜誌的調查也發現，在 ESG 的投入上，高達 44.2% 企業碰到最大的困難是環境永續相關人才不足，從各項調查中皆顯示 ESG 人才的培育已刻不容緩。

CSRone 永續智庫秉持著「以知識匯聚人流，以人流創造影響力」的精神，以永續知識的傳遞與溝通為核心，與財團法人商業發展研究院數位創新學院合作設計「ESG 永續發展專案管理師養成班」課程，並配合勞動部【112 年產業新尖兵計畫】，讓符合資格者之青年皆能免費參與，以超過十年的豐富輔導經驗，彙整成扎實的永續課程，為國家與企業培力新一代綠領人才。

在為期 1.5 個月的課程計畫中，CSRone 負責「ESG 永續發展專案管理師養成班」12 堂課程，以 7 位專業講師與顧問，提供 105 小時授課內容，從包含永續趨勢與商機、規範與法規、永續報告書撰寫、ISO14064、ISO14067、策略型永續專案與社會影響力投資、利害關係人議合等豐富且實務的內容，培育具備完整永續管理能力的即戰力人才，本梯次課程更滿班超額報名，總計共有 37 位學生參加課程，對整體課內容給於平均 4.4 高分，期末亦有 16 間企業共襄盛舉組成之企業媒合會，提高學員就業率，也為企業解決 ESG 人才荒。

4 階段培育 ESG 校園種子





## 學員回饋

CSRone 安排的課程架構非常扎實且富有多次實戰操作機會，對於短時間內密集培訓成果是非常具有幫助！

加深永續知識與實作經驗，了解現今產業人才缺口與了解投入綠領人才應具備的特質與專業。更了解對於投入永續顧問這份職業應具備的能力與專業。

對於課程及師資陣容很滿意，可以感受到 CSRone 團隊針對課程內容用心設計。

因為這是一個對於我來說全新的領域，多數的講師及教材內容覺得扎實，能夠在短時間內讓零基礎的人瞭解永續發展的基本知識，並能夠分析永續報告書，是相當難得。也感謝每一位講師運用自身的知識跟經歷，濃縮精華教學。

### 4.2.3 發布產業永續趨勢：CSRone 第八屆台灣永續報告分析發表會

CSRone 永續智庫連續 8 年舉辦「台灣永續現況與趨勢分析發表會」。這場國際論壇由 CSRone 永續智庫，攜手資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)、政治大學信義書院及台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 共同主辦。2022 出席意見領袖 21 位，線上線下同步舉辦吸引超過 300 位永續從業人員及 140 家以上企業，研究團隊亦同時發布《2022 臺灣暨亞洲永續報告現況與趨勢》針對台灣及亞洲地區共突破 680 本永續報告書進行分析研究，並獲得多項關鍵發現。頤德事業群未來將持續致力於永續發展，透過專業服務與永續智庫的角色，拓展台灣對於永續發展的視野。

第八屆台灣永續報告分析發表會主題定為「覺醒—人類的存續還是企業的競爭力」。透過四大議程：治理階層的永續之責、2022 亞太永續報告現況與趨勢、企業的淨零之路與永續創新能量，並邀請到如 IFRS、GRI 及 SBTi 等國內外重要框架制定單位以及標竿企業一同與會分享，從國際框架延伸在地落實，從亞太趨勢看回台灣發展。掌握全球 ESG 永續趨勢，看見企業在全球化世代中，為社會帶來的覺醒正能量。



### CSRone 第八屆台灣永續報告分析發表會



### 4.2.4 回應社會議題，響應公益議題與捐助

頤德重視議題背後所彰顯的價值，因此我們透過公益捐助，長期支持社會福利、環境保護及學術研究等議題。頤德更連續 10 年捐助「財團法人賽珍珠基金會」，期許讓新移民子女能健康、快樂的成長。

2022 頤德事業群贊助 / 捐款名單 (單位：新台幣元)	
組織名稱	金額
財團法人賽珍珠基金會	120,000
財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	25,000
中華普洱茶交流協會	90,000
<b>贊助總金額</b>	<b>235,000</b>



# 05

## 百年樹人，厚植企業環境與培育人才

《管子·權修》：「一年之計，莫如樹穀；十年之計，莫如樹木；終身之計，莫如樹人。一樹一穫者，穀也；一樹十穫者，木也；一樹百穫者，人也。」



### 頤德的永續願景

GRI 3-3

頤德以「創造同仁能安身立命的制度」為承諾，並以重視公正、平等的敘薪制度實踐企業社會責任，導入「績效評核管理制度」，作為評核績效表現及獎金發放、薪資調整、晉升職級之依據。

重大議題	人才培育與職涯發展、人才留任
權責單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營管理階層／人資部門</li> </ul>
人力或資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：經營管理階層／各組主管／人資部門</li> </ul>
利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> <li>頤德事業群同仁</li> </ul>
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年參與企業薪酬調查，確保薪酬與福利持續保持市場競爭力</li> <li>在公司獲利前提下，依據各組業績表現及個人績效為標準，每年撥放二次績效獎金</li> <li>每年1月填寫「年度目標與績效評核表」，做為晉升及調薪之依據</li> <li>重新制訂職務說明書，明確劃分各職位角色及職責</li> </ul>
溝通方式及管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>同仁若有工作、職涯發展、生活疑難等相關問題，可隨時以任何方式向人資及部門主管提出及溝通</li> <li>針對業務狀況、團隊管理、強化組織契合度，每二個月安排主管與總經理進行一對一面談</li> <li>分別於年初及年中安排同仁與主管進行績效面談</li> </ul>
評估方式或結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>依「年度目標與績效評核表」的分數，做為同仁薪資調整、職級晉升、獎金發放之依據</li> <li>根據面談狀況給予回饋及建議，並協助異常狀況處理</li> </ul>

# 05

## 百年樹人，厚植企業環境與培育人才

### 5.1 企業人才與人權

#### 5.1.1 兼容平等的願德大家庭

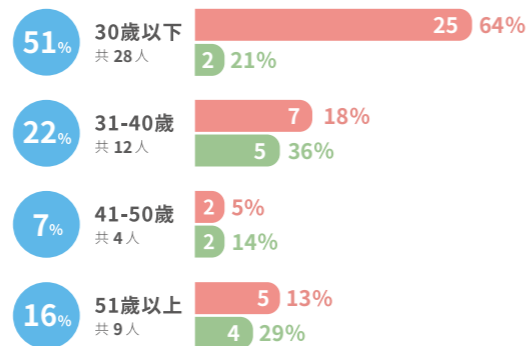
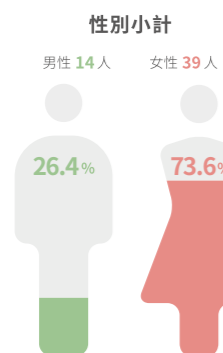
GRI 2-7、2-8、2-23、405-1

##### 多元的願德人

願德創立至今，為善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權，遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》與《聯合國國際勞動組織》等國際人權公約之原則，制定勞動人權政策，以及恪守台灣《勞動基準法》相關法規制定相關規章及制度。並嚴格遵守就業服務法第五條，禁止任何歧視行為，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。

「人才」是願德最重要的資產，透過完善人力資源制度，提供合理且公平的薪資福利、透明的晉升管道、舒適且安全的工作環境，並提供定期的教育訓練，積極的培育人才，協助同仁與願德一同成長。截至 2022 年 12 月 31 日，願德共有 43 位正職同仁，平均年齡為 35 歲，另外還有實習生 6 位，為願德注入年輕創意的活力；更有 4 位專業的顧問群，強化願德人的多元陣容。

願德同仁結構表

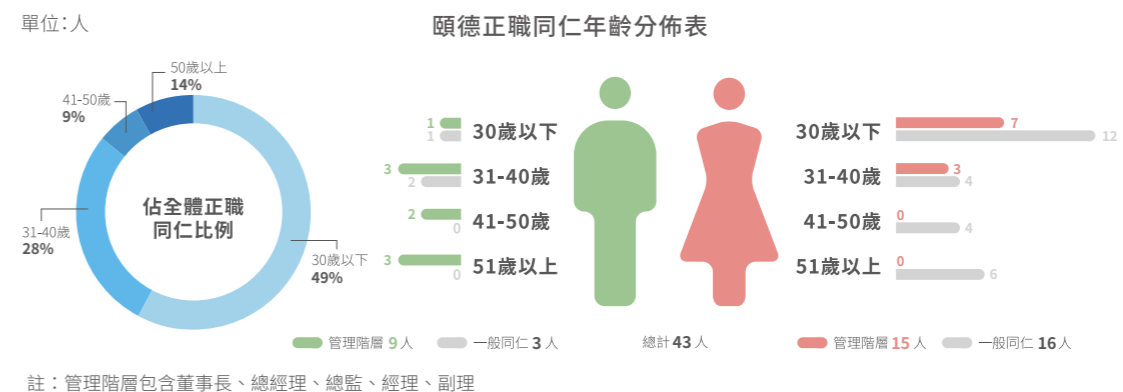


註 1：上表以 2022 年 12 月數據計算。  
 註 2：管理階層包含董事長、總經理、總監、經理、副理。  
 註 3：「職務」、「管理階層」、「學歷」之計算僅包含正職同仁，臨時與兼職人員不納入相關計算。

#### 願德讓年輕人自由揮灑

GRI 401-1

在願德的正職同仁中，有約 86% 屬於千禧世代（出生於 1980 年到 2000），其中 28% 任職管理階層，反映了願德能夠獲得年輕世代的認同。重視「惜才、育才、留才」的願德，更對零職場經驗的社會新鮮人抱持開放的胸襟，不僅歡迎有夢想、熱血，且富有使命感的新鮮人加入，更鼓勵新鮮人在願德培養更多專業技能，給予新世代年輕人自由發展的舞台。

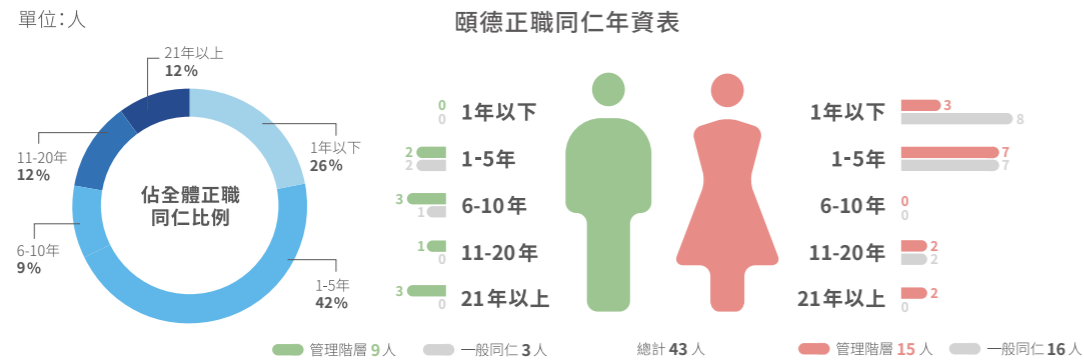


#### 社會新鮮人到職概況

**45%** 女性社會新鮮人佔比  
 社會新鮮人到職人數 5 / 總到職人數 11

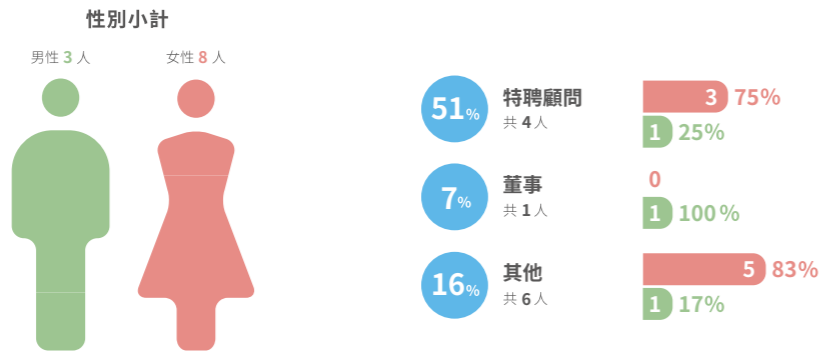
註 1：社會新鮮人是指進入願德前工作經驗在 1 年以下的同仁。  
 註 2：2022 年度無男性社會新鮮人到職。

由年資表可見，資歷 5 年以上的同仁比率皆維持在約 30~40% 的水準。此數據顯示頤德同仁在經驗傳承上，擁有穩定、堅實的金字塔結構。由見識、能力與專業知識豐富的同仁，帶領年輕同仁面對外界持續變動的挑戰，展現更進一步的創新作為。



註：離職再回頤德工作的同仁，年資將重新計算。

頤德非正職員工結構表  
含臨時與無時數保證人員

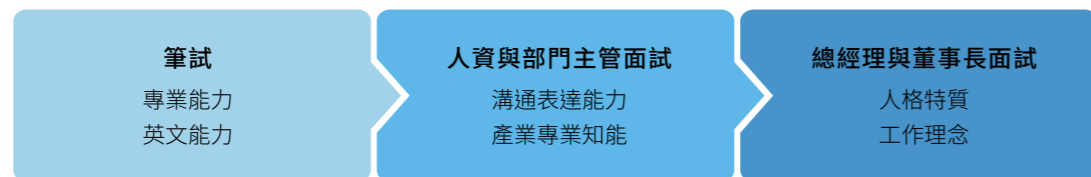


### 人才吸引與留任

GRI 402-1

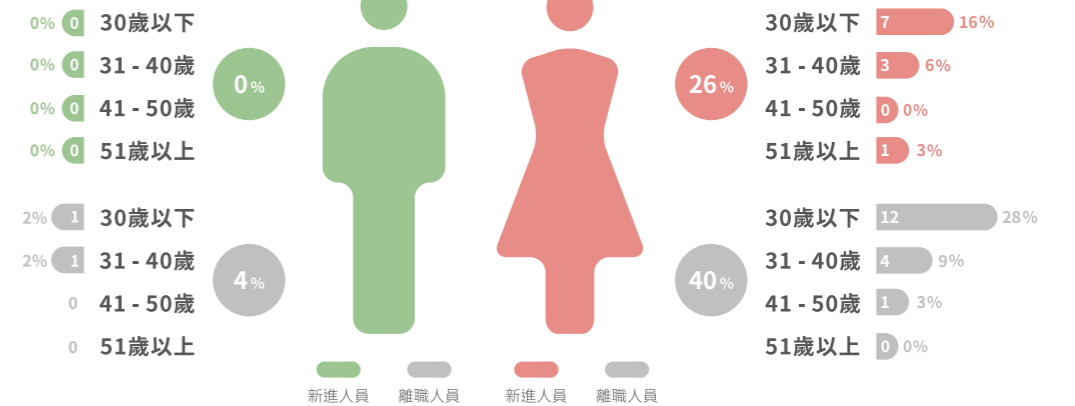
頤德對於人才的招募選用秉持「公開、公平」原則。所有同仁任聘均須經過筆試及嚴謹的面試程序，期望延攬認同頤德理念的夥伴。降低面試者對工作期待的落差與資訊不對稱的情形。

頤德事業群人才任聘流程



儘管顧問服務業人才流動率普遍偏高，但頤德始終以「適才適任」的態度原則面對人員異動。因應目前市場的缺工潮，對於同仁離職後留下的工作空缺，也會儘快補上團隊所需的人力，以免同仁工作負荷過度。當企業遇到可能會影響同仁權利（例如：中止僱用關係等）的重大營運變化事件（例如：關廠、擴張、收購等）時，會依照勞基法規定，至少提前一個月以上向同仁提出。

頤德新進與離職同仁概況表



註 1：新進比例 = 新進人員數 / 2022 年 12 月頤德在職同仁總數 43 人  
註 2：離職比例 = 離職人員數 / 2022 年 12 月頤德在職同仁總數 43 人

### 組織團體協約

GRI 2-30

團體協商是國際勞工組織（ILO）組織權與團體協商權利公約所涵蓋的工作中的一項基本權利。頤德雖無工會組織，然而透過定期全員大會向全體同仁進行雙向溝通，佈達執行事項及解決同仁的問題。頤德事業群定期舉辦全員大會，從中與全體同仁進行雙向溝通的會議，佈達執行事項及解決同仁的問題。

### 5.1.2 富有競爭力的薪資制度

GRI 2-21、405-2

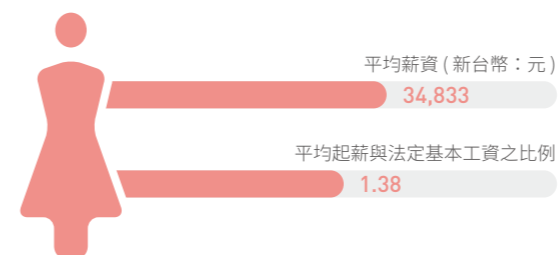
#### 具競爭力的薪資制度

頤德同仁的年薪則由本薪 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。

為吸引與留任優秀的人才，頤德提供具市場競爭力的薪資與福利。我們每年透過行政院主計總處公布之台灣基本工資水準統計資料，同步檢視同仁的薪酬制度。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。以確保同仁薪酬具有競爭力。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。

由於 2022 年新進同仁皆為女性，新進之基層同仁起薪比例與法定基本工資比例約為 1：1.38。

2022 年新進基層同仁（企劃人員）起薪比例



註 1：基層同仁包含專員、專案企劃及行政人員。  
註 2：2022 年台灣法定基本工資為每月 25,250 元。

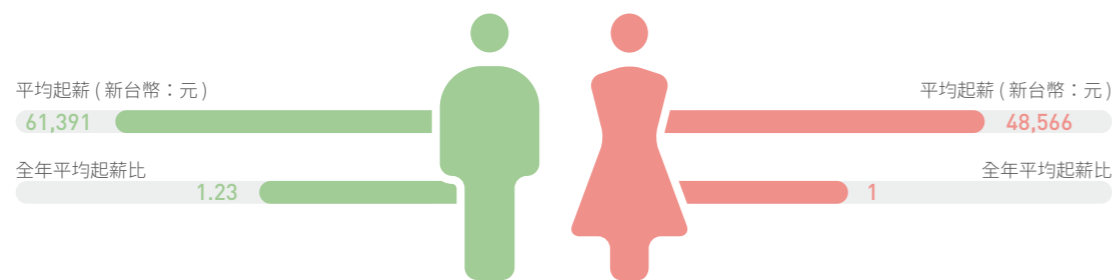


## 女男同酬

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，不因性別而有所偏見。而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。

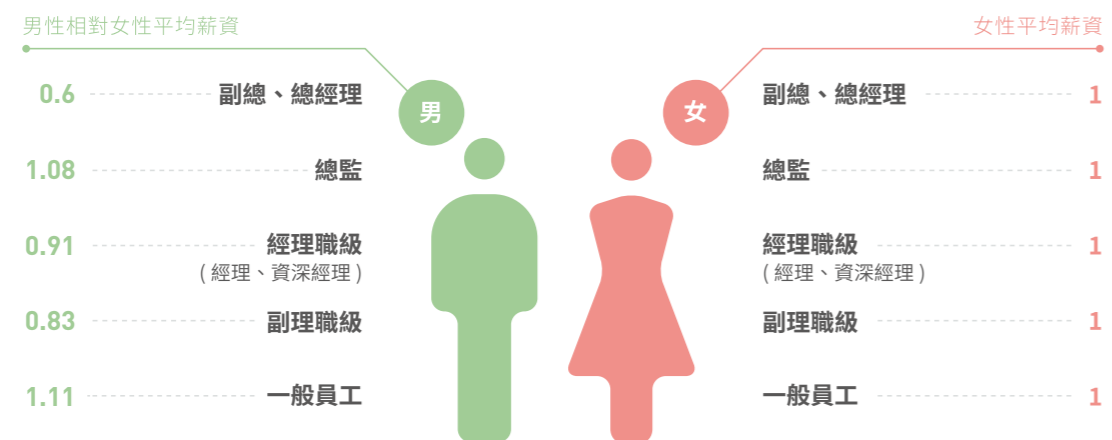
依據行政院主計總處數據統計，2022年台灣男女平均薪資差距為15.8%，頤德2022年女性對男性正職同仁平均薪資比例為1:1.23，略高於台灣平均差距。其原因是頤德的高階管理者中以男性居多，因此導致整體男性的平均薪資高於女性。

頤德全體正職同仁平均薪資比例



註：上表以2022年12月數據計算。

頤德正職同仁各職級男女平均薪資比



註：上表以2022年12月數據計算。

「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」大致維持穩定的趨勢。

頤德年度總薪酬最高同仁相對於其他同仁年度總薪酬之中位數比率



註1：上表以2022年12月數據計算。

註2：平均薪資比較以月薪為基準，不含年中與年終獎金。

## 5.1.3 多元化的福利措施

GRI 401-2、401-3

### 福利

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。

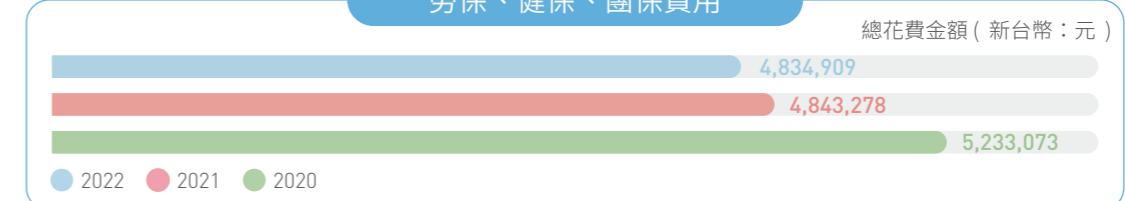
頤德事業群福利一覽



### 保險

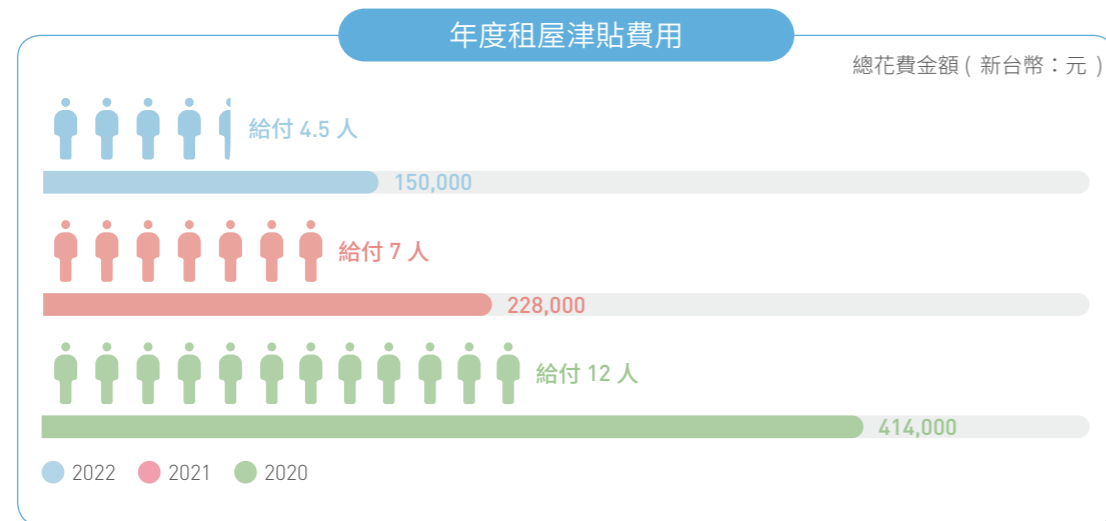
頤德除了遵守《勞動基準法》，提供同仁勞保、健保等基礎保障之外，亦為同仁投保團體保險，保障同仁外出洽公或籌辦活動時的安全。我們提供多重的工作安全保障，使同仁們更能專注於自身專業，提供客戶更為優質的服務。

勞保、健保、團保費用

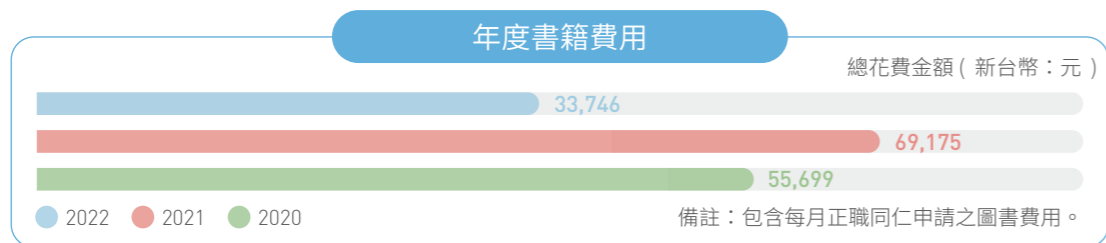


## 津貼

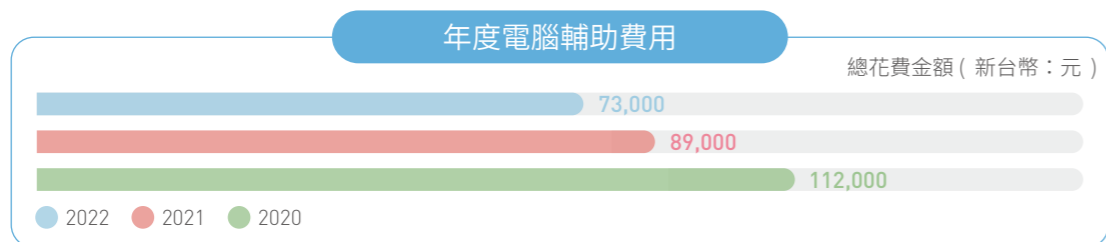
頤德為體恤同仁在外居住負擔，並讓同仁能夠安身立命，因此提供戶籍設在雙北、基隆以外之同仁，於任職滿一年後申請每月 3,000 元的租屋津貼制度。



頤德固定訂閱中、外文報紙 10 種及雜誌 36 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，正職同仁每月更可申請 300 元的書籍購買費，培養自我學習的能力。



此外，為了照顧同仁的工作需求與辛勞。所有正職同仁就職後可享有購買電腦補助方案，每月 1,000 元至多補助至 30,000 元。副理職級以上專案同仁可視業務需求申請上網補助費。如遇因工作需要加班時，超過用餐時間則可視情況申請當日誤餐費。



## 健康照顧

頤德視同仁的健康為己任。除了鼓勵同仁生活與工作平衡，我們提供健康檢查補助等各項健康照顧福利。年資滿一年以上同仁可享健康檢查兩年一次補助。

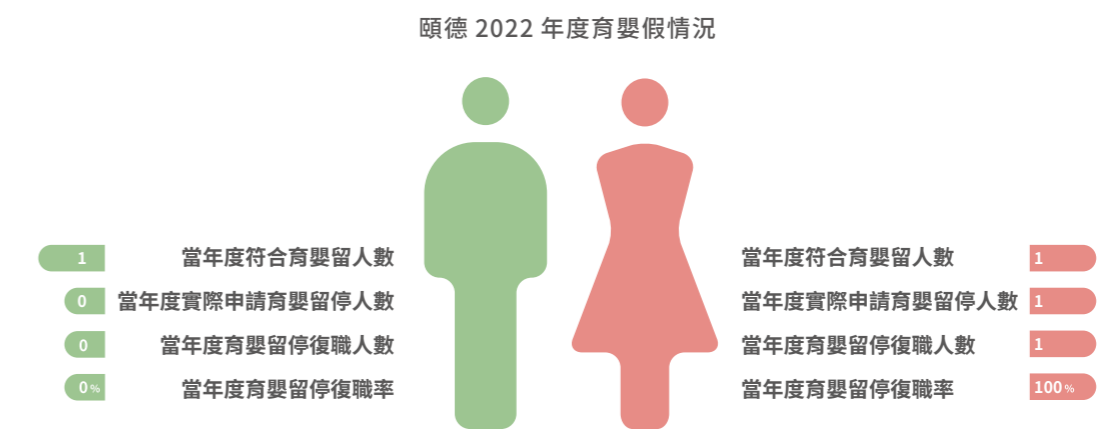
年資	健康檢查補助金額
滿一年以上、五年以下	健康檢查金額六成補助，以 4,000 為上限
五年以上	健康檢查金額八成補助，以 6,000 為上限

## 退休制度

頤德依《勞工退休金條例》，每月按 6% 的勞工退休金提繳率及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。另外，依據《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，2022 年度無選擇勞退舊制同仁。

## 育嬰假

頤德依《育嬰留職停薪實施辦法》，現任工作年資 6 個月以上且子女未滿 3 歲者，為符合育嬰留職資格之同仁，可以提出申請，最長可達 2 年，於育嬰留職停薪期間，仍可以續保勞保、就保，保障同仁權益。2022 年符合法令規定申請育嬰留職同仁比例為 50%。



備註：2021 年度，無人申請育嬰假。

## 5.2 透明開放企業環境與制度

### 5.2.1 透明開放的空間與文化

頤德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「開闊通透」的企業文化氛圍。總經理及董事長辦公室隨時敞開的門，歡迎同仁主動積極地分享創新的想法及建議。以高度的包容性及誠信力回應同仁的意見與需求。

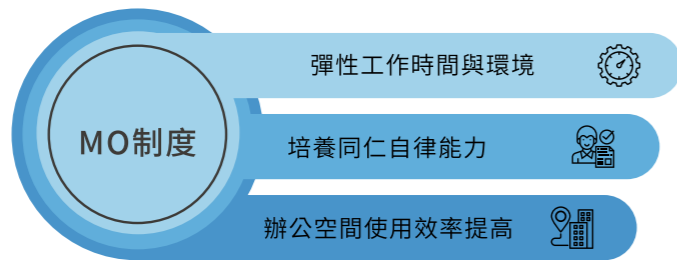
### 5.2.2 富有永續思維的制度

#### 辦公室永續餐飲推動

頤德持續推動辦公室健康蔬食，於員工大會或是年度聚餐活動，以蔬食餐點作為主要選擇；辦公室所提供之咖啡豆、茶葉、牛奶，也選擇具備 B 型企業認證之供應商夥伴，包含生態綠 - 咖啡豆、鮮乳坊 - 鮮奶、有機茶葉，讓同仁除了喝安心，也鼓勵同仁於飲食行為中做出永續的選擇，2022 年度永續餐飲採購總金額為 50,900 元。

#### 高彈性的行動辦公室制度

從 2018 年起，頤德實施「行動辦公室 (Mobile Office, 下稱 MO)」制度，讓同仁可在辦公室以外的地點執行工作、處理業務。給予同仁彈性，減少上下班通勤的花費與時間。提早因應了疫情時間遠距辦公的需求，並同時可配合不同專案業務、衍生的公關媒體活動、外部客戶會議、或是 CSR 課程舉辦等。除了可降成本、也減少交通造成的碳排放。以 2022 年同仁申請次數統計，平均每月有 53% 的同仁申請 MO。



### 溝通管道與機制

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建立溝通管道。我們明定申訴處理政策，並設有同仁意見信箱。如接到相關申訴事件則在保護相關人的隱私前提下，進行協調與改善。自辦法建立以來，我們於新人訓練時佈達相關內容，於 2022 年度未有申訴事件發生，亦是連續 30 年保持零申訴。

頤德同仁內部溝通管道



### 5.2.3 全員活動凝聚向心力

#### 全員大會，各部門分享專業領域新動態

頤德期許公司同仁不僅只在工作中互動，彼此更能交流生活中的所學心得。因此我們固定舉辦全公司同仁參與的全員大會。全員大會由公司內不同組別輪流舉辦，在活動中以董事長帶領同仁分享近期生活與學習點滴為開始；人資部門進行行政事項及人事晉升布達；各部門組別則分享業務的最新趨勢與議題。會議中也會準備符合永續原則「蔬食、在地生產」的健康美味餐點給所有同仁享用，讓永續不僅是知識與服務，更落實在企業辦公室日常營運中。





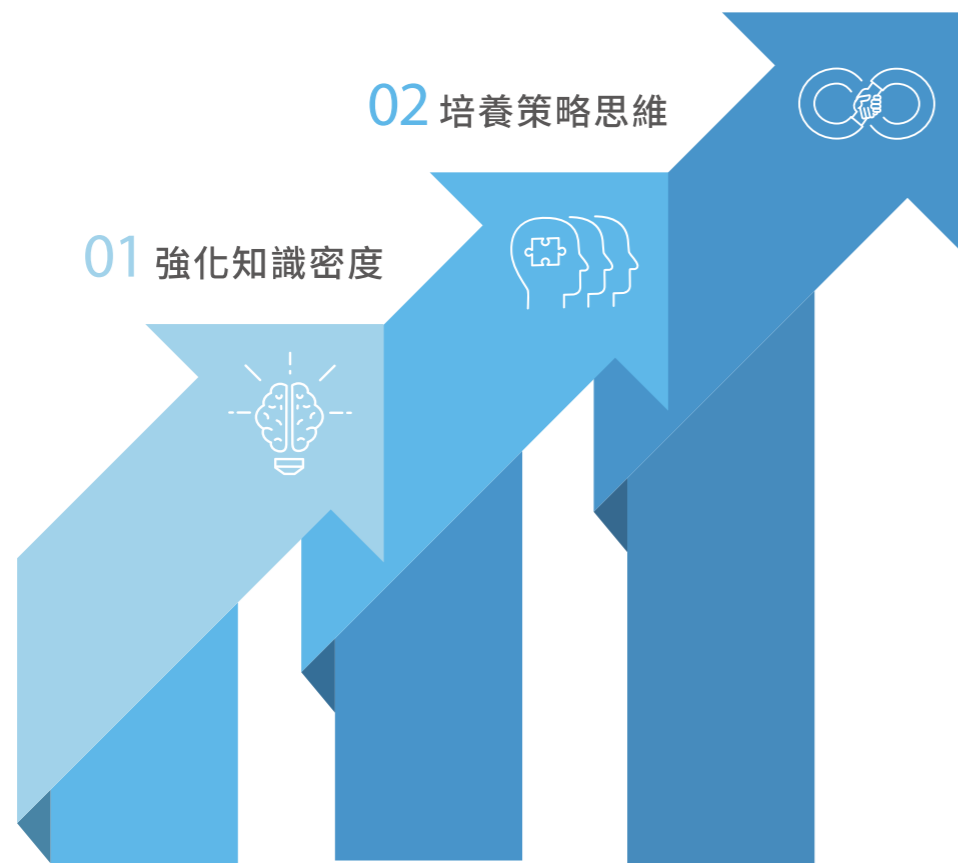
## 5.3 人才培育與養成

### 5.3.1 頤德的育才理念

頤德認為的「才」需有發掘他人所長、修去自己所短的能力，才能創造出前瞻、合作與精確的團隊。頤德的育才計畫廣義而言分為三個階段循環。首先，我們從強化同仁的知識密度著手，透過厚實之知識管理的基底，在管理自身、執行工作、與人溝通時，快速掌握重點所在，亦避免陷入自身過去所習慣的陷阱。其次，頤德提供人才諸多機會，藉由工作經驗的堆疊，以及錯誤的調整與修正，培養策略思維、擬定策略規劃。最後，富含知識及經驗的同仁會擔任起傳育之重要角色，將自身經驗傳給其餘同仁，並向新進者學習新的知識、技能與工具，藉此達到不斷成長、精進的循環育才功效。

每個階段的執行細節，在頤德內部皆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」的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 03 擔當「傳、育」的循環



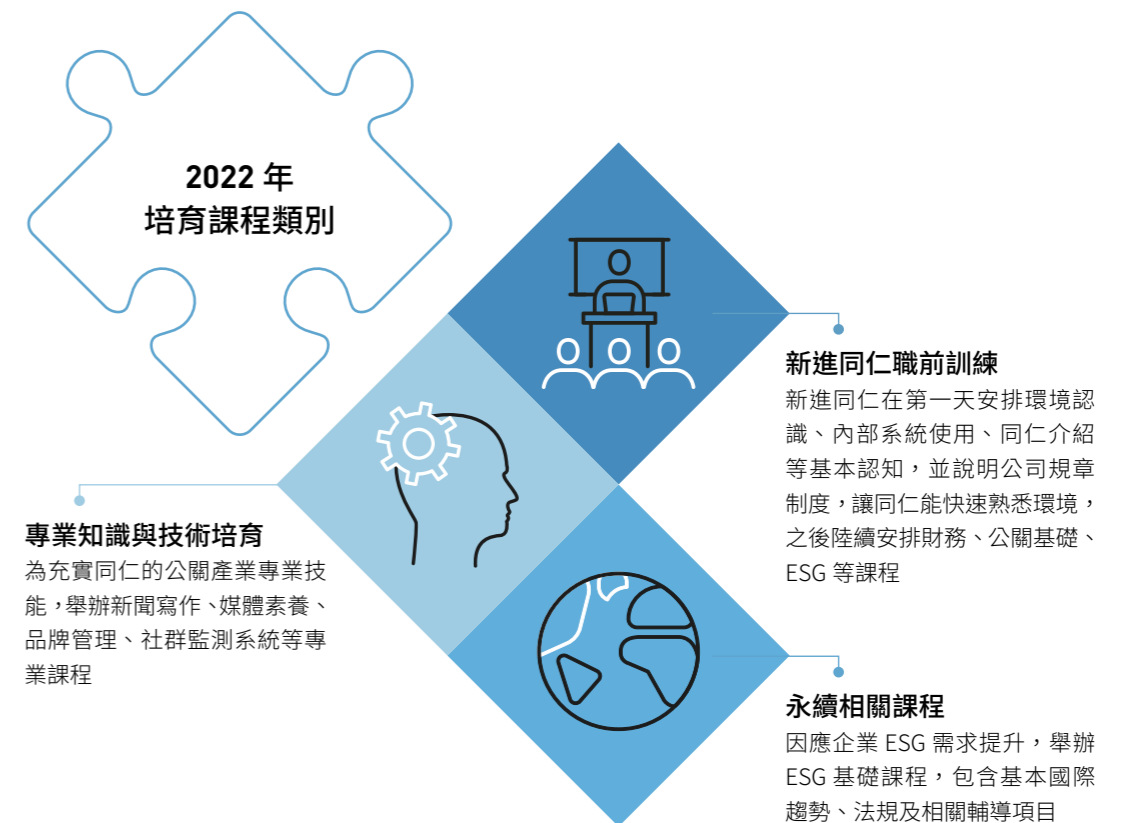
### 5.3.2 內部培育課程

GRI 2-24, 404-1、404-2、404-3

我們相信培育課程是與同仁溝通的絕佳機會。藉由細心規劃的教育課程，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。透過每週的品茶分享會及二週一次的讀書會，不僅能陶冶性情及增加文化涵養，並能夠幫助我們身心靈放鬆以及培養專注力，藉由這些活動促進同仁間交流和分享的機會。

頤德致力於將永續 DNA 內化到各面向的服務中：公關團隊以永續溝通，協助客戶擴大永續影響力；永續顧問團隊以知識及經驗，賦能企業促進永續行動；CSRone 平台以永續知識匯集、凝聚及傳遞永續能量。三主軸業務相互推動與支持，因此，各團隊之永續人才專業養成，即是驅動關鍵，頤德方能對外傳播，具備影響力的永續能量。

我們依據同仁需求設計包含公關專業、永續知識、產業新知三面向的知識課程，2022 年度共舉辦包含 8 堂教育訓練課程，同仁參與教育訓練總時數達 220 小時。其中包含媒體公關基礎生態課程、科技公關、媒體活動規劃與籌辦、新聞稿寫作等公關領域課程；另外也由內部顧問，親自針對永續基本知識為課程，提供內部同仁教學相長，2022 年教育訓練課程，員工滿意度也達平均 80%；而頤德事業群也提供顧問於專業技術之外部課程訓練。



內部人才培育概況一覽表						
課程類別	培育課程辦理方式		依性別分類		依職級分類	
	自辦課程	委外課程	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	參與人次				
新進同仁職前訓練	17	0	0	34	8	26
專業知識與技術培育	68	0	19	70	19	70
永續相關課程	12	0	0	12	4	8
平均人時	17.0		15.9	17.9	17.4	16.6

註：平均人時 = (全年度課程時數 \* 參與人數) ÷ 2022 年 12 月正職在職人數

2022 年 頤德同仁培育課程主題統計表						
類別	日期	主講人	主題	分享重點	出席人次	時數
新進同仁 職前訓練	到職日	人資部門	新人基礎學習課程	公司政策、工作守則、內部系統操作	17	34
專業知識 與技術培育	5/20	內部講師	媒體公關生態基礎課程	公關人角色、媒體關係管理、新聞寫作須知	13	13
	5/20	內部講師	科技線媒體生態、媒體溝通實務	科技線媒體生態、媒體溝通實務	12	12
	5/27	內部講師	媒體公關活動規劃籌辦基礎課程	媒體活動舉辦、專案管理	9	9
	6/10	內部講師	CRM 基礎課程	CRM 基本觀念及策略	7	7
	6/10	內部講師	新聞稿寫作課程	溝通的本質、思考與表達、新聞稿寫作秘笈	6	6
	10/20	外部講師	Lesson 1：Arm 在半導體產業的定位與競合關係	Arm 在半導體產業的定位、競合策略 美中貿易戰之於 Arm 的影響	11	22
	12/23	外部講師	Lesson 2：Arm 台灣的 PR 與 AR (從利害關係人概念剖析)	台灣科技類媒體屬性 從半導體產業與媒體關係看 Arm 台灣的利害關係人	10	20
永續相關課程	5/27	內部講師	ESG 基本知識課程	ESG 基本知識及相關指標	12	12
合計					97	135

為了持續提升員工職能，促進職涯發展，我們對於在職員工，提供 2 大方案，使同仁學習不間斷並從中打穩專業知識溝通根基，為工作與生涯規劃準備，也幫助更多職場新鮮人探尋職涯的可能性，2022 年共有 3 位實習生轉為正職同仁，一同加入頤德大家庭。

方案名稱	方案內容說明	成果
在職訓練 - 專業知識與技術培育計畫	為充實同仁的公關產業專業技能，舉辦新聞寫作、媒體素養、品牌管理、社群監測系統等專業課程	2022 年參與培訓 68 人次，共 89 小時，提升在公關領域的專案知識及技能
實習生培育計畫	透過實習機會了解公司文化、增加專業知識及技能，於畢業後可依自己的意願加入頤德	於 2022 年由實習生轉為正職同仁共 3 位

### 5.3.3 內部人才發展制度

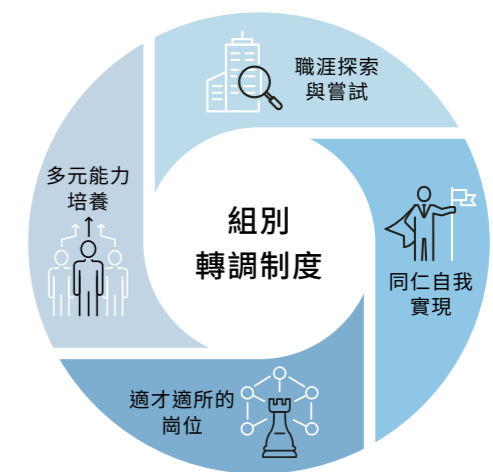
#### 個人表現與諮詢與評鑑 - 面談了解職涯發展規劃

每年年初每位同仁需填寫年度目標績效評核表，年中及年終各進行績效面談，主管可從面談了解同仁表現狀況，並透過目標設定與績效評核，可檢視並提升同仁能力發展，目標績效評核表的分數也作為績效獎金發放依據之一，若主管經由目標績效評核表評分數並加上能力評量，認為同仁已達晉升資格則可向公司提出申請。從經營主管到一般員工，全員考核比率為 100%。



#### 組別轉調制度 - 創造同仁與公司的雙贏

多元育才、創造雙贏。頤德提供「組別轉調制度」，鼓勵同仁累積不同產業知識，並培養個人多方面的專業能力。任職達一年後，同仁可主動向公司提出轉調申請，至不同產業客戶組別挑戰新領域，帶著原有組別的學習與知識輪調到不同產業、不同客戶的組別進行全方位的歷練與不同面向的應用。同一組別任職滿三年，則由人資部門主動向同仁及主管提出職位規劃討論，了解同仁對職涯的想法與期待，並做進一步安排。



# 06

## 仁民愛物，仁厚之心愛惜天地萬物

《孟子·盡心上》：「君子之於物也，愛之而弗仁；於民也，仁之而弗親，親親而仁民，仁民而愛物。」

### 6.1 能資源愛惜與管理

GRI 302-1、302-4、302-5、305-2

企業的永續經營，須建立在與環境長存的條件之上。過度的碳排放所造成之氣候變遷，以及不斷發生的極端氣候災變，更是當前國際社會和台灣須共同面對、承擔並攜手解決的議題。因此，頤德認為，企業永續除了需要依靠內部公司治理之外，更須透過管理，降低營運所產生之環境與社會的外部成本。

因此，除了透過 CSRone 永續智庫向超過萬名讀者，大量宣導友善環境之資訊以外，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。

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「自然資源運用與效能管理」、「提倡綠色交通」及「綠色採購」之三大行動策略方針，實踐頤德之社會責任。

自然資源運用及效能管理	
冷氣空調管理維護	照明使用
<ul style="list-style-type: none"> <li>空調定溫於 26 度，並加強宣導隨手關門，避免冷氣外洩</li> <li>會議室使用後即關閉空調，減少能源使用</li> <li>定期派員清洗空調，提升、增加空調功率</li> <li>安裝空氣熱交換系統後，提升空調能源使用效率</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣導同仁座位儘量集中，減少需使用能源的辦公空間</li> <li>透過辦公室之開放空間設計，引入自然光，減少非必要照明</li> <li>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</li> </ul>
行政無紙化	
<ul style="list-style-type: none"> <li>電子化內務簽核，僅有必要文件保存紙本留存</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	
提倡綠色交通	綠色採購
<ul style="list-style-type: none"> <li>減少人員因差勤而產生之能源耗用</li> <li>積極實施「行動辦公室」，減少同仁上下班所產生之碳排放量</li> <li>善用科技，提倡以電話視訊會議方式與客戶進行溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公室使用環保清潔劑，守護環境與同仁健康</li> <li>採購環保衛生紙與擦手紙，100% 使用再生紙漿製造</li> <li>綠色茶水間：支持在地小農鮮乳與公平貿易咖啡豆，2022 年度採購總金額達 50,900 元</li> <li>提供客戶的年節禮品皆選用地小農有機農產品</li> </ul>



### 6.1.1 歷年能源消耗量

頤德於 2020 年參加綠色和平所發起之《RE 10x10 氣候宣言》，承諾於 2025 年前使用總用電量 10% 以上綠電，為全台最早參與簽署的 14 家中小企業其中一，透過參加全球氣候行動，並為永續發展提前佈局，著手因應氣候變遷所帶來的風險。歷經疫情的變化，頤德於 2022 年 8 月起採購太陽能綠電，2022 年共購入 7,408 度，為當年度總用電量之 12.9%，提早於 2022 年達成承諾！我們將持續以「節能」與「購能」同步進行，從日常運營減少能源消耗量，並期待能逐年提升購買綠電比例，履行全球減碳倡議及使用綠電承諾之決心。

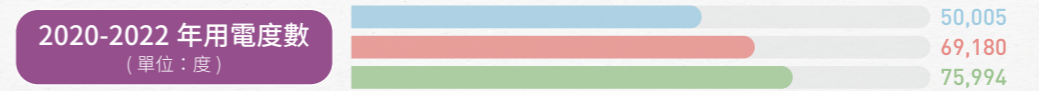
2022 年共購入 **7,408** 度綠電，為當年度總用電量之 **12.9%**



歷年用電與碳排放量

年份	2022 年	2021 年	2020 年
用電度數 (單位：度數)	50,005	69,180	75,994
再生能源使用度數 (單位：度數)	7,408	-	-
能源耗用量 (單位：百萬焦耳 GJ)	181,928	249,048	273,578
人均度數 (單位：度數)	1,163	1,384	1,520

計算方式：人均度數 = 當年度總度數 / 當年度同仁總數  
 人均碳排放 = 當年度碳排放量 / 當年度同仁總數  
 一度電 = 一千瓦 x 3600 秒 = 3.6 百萬焦耳



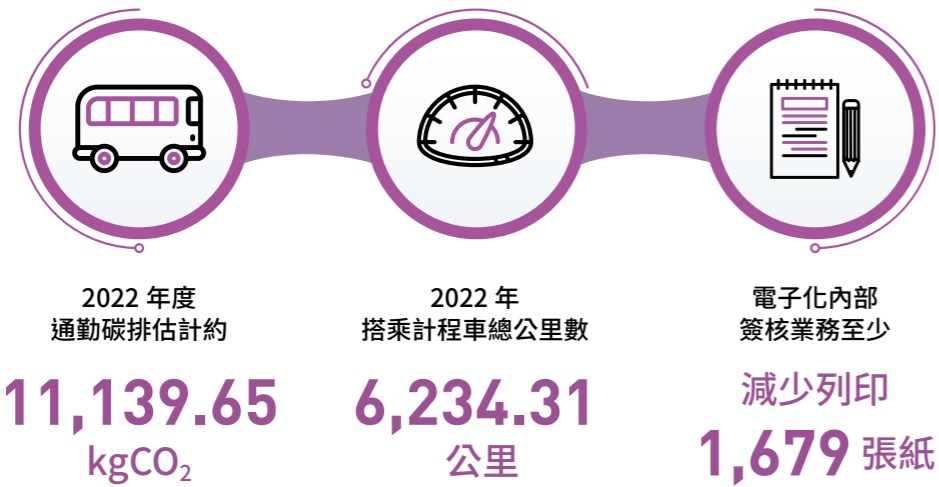
註 1：同仁人數以當年度 12 月在職之正職同仁總數計算  
 註 2：頤德於 2022 年 11 月後使用台灣電力公司所提供之電力，另使用其他能源



## 6.1.2 營運碳排放量

GRI 305-2

頤德做為知識服務業，無高碳排放產品生產與運送，但仍積極於自身營運日常中開始盤點與揭露碳排數據，展現頤德永續價值，讓員工與其他利害關係人，能對於永續落實更加有感。根據能資源管理中之自然資源運用與效能管理、提倡綠色交通兩構面，首度進行指標訂定與盤查，未來將藉由數據擬訂綠色營運管理方針，以利減碳目標訂定。



歷年用電碳排放量

年份	2022 年	2021 年	2020 年
總碳排放量 (單位：公斤二氧化碳當量)	25,224	35,132	42,621
人均碳排放量 (單位：公斤二氧化碳當量)	587	703	852

計算方式：人均度數 = 當年度總度數 / 當年度同仁總數  
 人均碳排放 = 當年度碳排放量 / 當年度同仁總數  
 一度電 = 一千瓦 x 3600 秒 = 3.6 百萬焦耳

● 2022 ● 2021 ● 2020

**2020-2022 人均碳排放量**  
(單位：公斤二氧化碳當量)

2022 年	587
2021 年	703
2020 年	852

註 1：同仁人數以當年度 12 月在職之正職同仁總數計算  
 註 2：頤德於 2022 年 11 月後使用台灣電力公司所提供之電力，另使用其他能源  
 註 3：總碳排放量以台電每帳單數據計算

### 員工通勤碳排放量

為了達減碳目標，今年度首度統計員工上下班通勤之碳排，以每年度監測並訂定減碳目標。計算方式為統計員工住家至公司之公里數，乘上使用交通工具之排放係數。2022 年度通勤碳排估計約為，11,139.65 (kgCO<sub>2</sub>)，員工 2022 年申請行動辦公室 (Mobile Office,MO) 預計可以減少 3,234 (kgCO<sub>2</sub>) 的碳排，佔近 30%。

申請 MO 預估可減少通勤 **3,234** (kgCO<sub>2</sub>) 的碳排，佔近 **30%**

\* 通勤碳排預估方式：員工住家到公司地點公里數 x 搭乘交通工具之排放係數 x 2 趟 x 2022 年工作天數 (250 天)  
 \* MO 數據計算方式：員工住家到公司地點公里數 x 搭乘交通工具之排放係數 x 2 趟 x 員工每周平均工作天數 x 52 (一年周數)  
 註 1：交通工具碳排放係數參考 zerozero  
 註 2：工作天數參考行政院人事行政總處

### 差旅交通碳排估計

為了達減碳目標，今年度首度統計員工搭乘計程車差之旅之碳排，透過台灣大車隊 55688 App，紀錄員工差之旅公里數，以每年度監測並訂定減碳目標。由於 2022 年度 App 資料收集系統尚未完全，因此以常見汽油車碳排係數換估算，2022 年搭乘計程車總公里數為 6,234.31 公里，共排放 1,078.53 公斤之二氧化碳。

\* 註：以常見的暢銷車款 TOYOTA RAV4 1987c.c. 為例，一公里 / 人碳排放量 0.173 kgCO<sub>2</sub>。

### 電子化內部簽核業務

自 2013 年起，採用 EIP 系統，啟動組織內電子化簽核業務，減少不必要的紙張浪費。2022 年度共進行了 1,679 次內部簽核，相等於至少減少列印 1,679 張紙。

## 6.1.3 歷年用水量

年份	2022 年	2021 年	2020 年
用水度數 (單位：度)	220	233	348
人均用水 (單位：度)	5.1	4.6	6.9

計算方式：人均度數 = 當年度總度數 / 當年度同仁總數  
 人均用水量 = 當年度用水量 / 當年度同仁總數

● 2022 ● 2021 ● 2020

**2020-2022 年用水度數**  
(單位：度)

2022 年	220
2021 年	233
2020 年	348

**2020-2022 年人均用水量**  
(單位：度)

2022 年	5.1
2021 年	4.6
2020 年	6.9

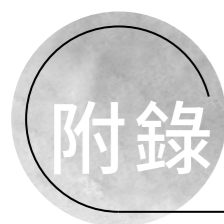
註 1：同仁人數以當年度 12 月在職之正職同仁總數計算  
 註 2：頤德僅使用台灣自來水公司所提供之水源，未使用其他水源

## 6.1.4 歷年用紙量

年份	2022 年	2021 年	2020 年
用紙量 (單位：張)	60,000	60,000	60,000
人均用紙量 (單位：張)	1,395	1,538	1,224

計算方式：全年人均用紙量 = 當年度用紙量 / 當年度同仁總數

註 1：同仁人數以當年度 12 月在職之正職同仁總數計算



# 附錄

## GRI 準則索引表

GRI 1：基礎 2021

使用聲明	頤德國際永續報告書自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間內，參考 GRI 準則進行報導
GRI 1 使用	GRI 1：基礎 2021

GRI 2：一般揭露 2021				
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
組織及報導作法	2-1	組織細節	1.1 企業介紹 2.2.2 財務績效	7 28
	2-2	組織永續報導包含的實體	序、關於報告書	3
	2-3	報導時間、頻率與聯絡人	序、關於報告書	3
	2-4	資訊重編	序、關於報告書	2023 頤德永續報告 並無資訊重編處
	2-5	外部保證 / 確信	序、關於報告書	3
活動與工作者	2-6.1	活動、價值鏈與其他商業關係	4.1 供應鏈管理	43
	2-6.2	供應商屬性統計	4.1 供應鏈管理	43
	2-7	員工	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	51
	2-8	不屬於員工的工作者	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	51
治理	2-9	治理結構與組成	2.2.1 最高治理單位	26
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.2.1 最高治理單位	26
	2-11	最高治理單位的主席	2.2.1 最高治理單位	26
	2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	2.2.1 最高治理單位	26
	2-13	任命管理衝擊的責任	2.2.1 最高治理單位	26
	2-14	最高治理單位在永續報導的角色	序、關於報告書	3
	2-15	利益衝突	2.2.1 最高治理單位	26
	2-16	溝通重要關鍵議題	2.2.1 最高治理單位	26
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.2.1 最高治理單位	26
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.2.1 最高治理單位	26
	2-19	薪酬政策	2.2.1 最高治理單位	26
	2-20	薪酬決定的流程	2.2.1 最高治理單位	26
	2-21	年度總薪酬比率	5.1.2 富有競爭力的薪資制度	54

策略、政策與作法	2-22	永續發展策略宣稱	1.4 永續策略	21
	2-23	政策承諾	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	51
	2-24	融入政策承諾	1.4 永續策略 4.1 供應鏈管理 5.3.2 內部培育課	21 43 62
	2-25	補救負面影響程序	2.2.3 風險管理機制	29
	2-26	尋求建議與顧慮的機制	2.2.3 風險管理機制 5.2.2 富有永續思維的制	29 60
	2-27	法律規範遵循	2.2.3 風險管理機制	29
	2-28	公協會的會員資格	1.1 企業介紹	9
	2-29	利害關係人議合途徑	1.2 利害關係人議合與溝通	10
	2-30	團體協約	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	54

GRI 3：管理方針 2021				
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
管理方針	3-1	重大主題決定程序	1.3 重大主題分析流程與說明	12
	3-2	重大主題表列	1.3 重大主題分析流程與說明	12
	3-3	重大主題管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.3 重大主題分析流程與說明</li> <li>2 修齊治平，以人為本治理企業</li> <li>3 誠心待客，秉持信念專業服務</li> <li>4 立人達人，綻放社會共好</li> <li>5 百年樹人，厚植企業環境與培育人才</li> </ul>	12
				24 32 43 50

GRI 200：特定主題揭露 - 經濟				
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 企業營運與績效	28
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無違反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為	

GRI 300：特定主題揭露 - 環境				
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	6.1 能資源愛惜與管理	65
	302-4	減少能源消耗	6.1 能資源愛惜與管理	65
	302-5	降低產品和服務的能源需求	6.1 能資源愛惜與管理	65
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.1 能資源愛惜與管理	65

GRI 400 : 特定主題揭露 - 社會				
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	52
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1.3 多元化的福利措施	56
	401-3	育嬰假	5.1.3 多元化的福利措施	56
勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	53
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.3.2 內部培育課程	62
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.3.2 內部培育課程	62
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.3.2 內部培育課程	62
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	2.2.1 最高治理單位 5.1.1 兼容平等的頤德大家庭	27 51
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1.2 富有競爭力的薪資制度	54
行銷與標示	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.1 專業的服務品質	33

GRI 行業別揭露 - 媒體			
GRI 準則	揭露指標	揭露章節或說明	頁碼
G4-M6	閱聽眾互動 (Audience Interaction)	3.2 新型媒體掌握與數位化	39
G4-PR7	市場溝通 (Marketing Communications)	4.1 供應鏈管理	43





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](http://www.veda.com.tw)  
頤德永續溝通品牌「CSRone永續報告平台」：[www.csronereporting.com](http://www.csronereporting.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](mailto:service@csrone.com)

