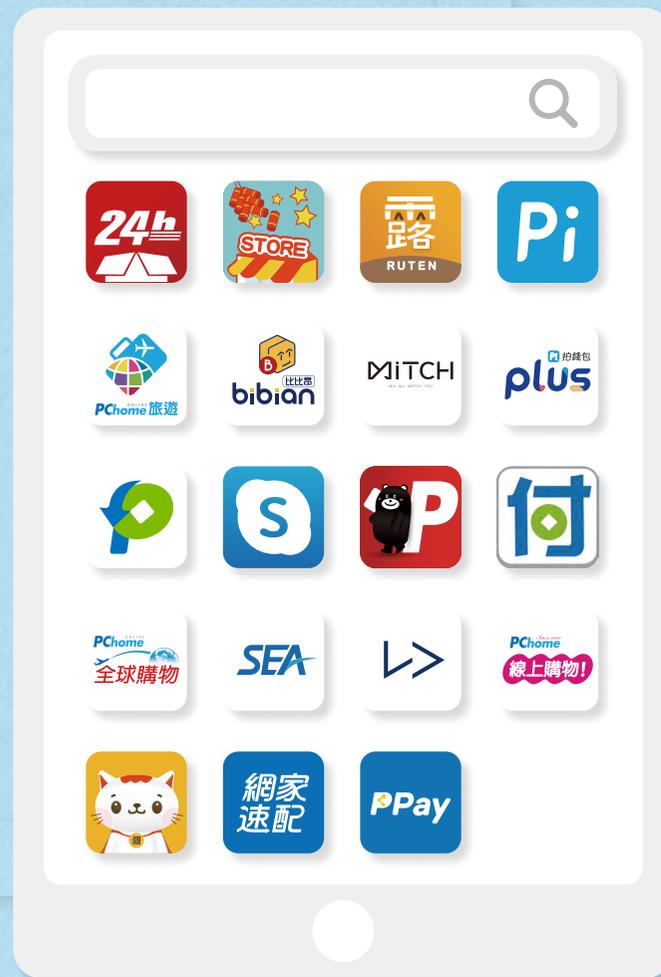


ONLINE
PChome

2020

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



關於本報告書	03
經營者聲明	04
20 陪你·築夢長大	06
榮耀與肯定	09
永續亮點績效	10
永續目標與願景	12
利害關係人溝通	14
重大議題鑑別	16

1 共榮·經營治理	19
1.1 誠信治理經營	20
1.2 穩健風險管理	25
1.3 健康防疫生活	29
1.4 商業夥伴管理	31

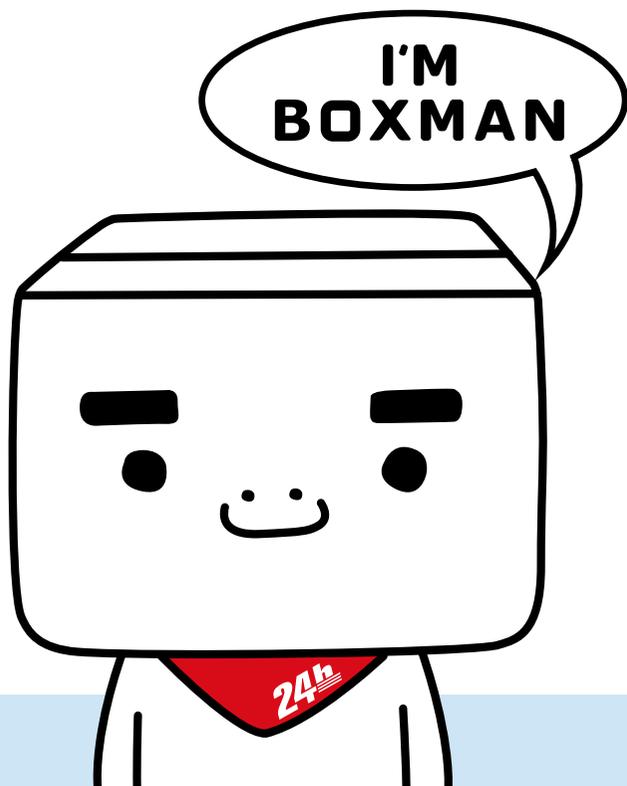
2 共創·永續消費	33
2.1 優質商品選購	34
2.2 安心消費體驗	43
2.3 可靠資安防護	46

3 共生·綠色營運	48
3.1 綠色購物計畫	49
3.2 綠色營運管理	57

4 共行·幸福職場	59
4.1 專業團隊構築	60
4.2 優渥薪酬福利	62
4.3 人才招募培育	67
4.4 健康友善職場	71

5 共好·擁抱社會	78
5.1 暖心社會公益	79
5.2 齊心共度疫情	85

附錄	89
GRI Standards 永續性報告準則揭露	
項目對照表	89
SASB 永續會計準則委員會指標對照表	91
第三方查證意見聲明書	92



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

關於本報告書

歡迎閱讀網路家庭國際資訊股份有限公司（以下簡稱 PChome 網路家庭或 PChome）第一本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書。本報告書同時發行中文、英文版本，可至我們「企業社會責任」專屬網站下載。本報告書乃自願編製，主要呈現 PChome 於 2020 年實踐 CSR 的績效與努力以供利害關係人參詳，未來 PChome 將每年定期出版 CSR 報告書。

編製依據

本報告書揭露 PChome 在經濟、環境及社會面向重大主題之管理政策與執行績效，依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則 (GRI Standard) 之核心選項要求進行編制，其中財務績效係經會計師事務所查核後之資訊。除另有註明者外，所有金額均以新台幣為單位。

報告書期間與範疇

本報告書揭露 PChome 網路家庭於 2020 年 (2020/01/01 至 2020/12/31) 之企業社會責任相關績效及表現，內容涵蓋 PChome 網路家庭在台灣地區主要營運據點之經濟、環境與社會相關資訊，部分章節將子公司網家速配股份有限公司 (簡稱「網家速配」) 納入範疇，涵蓋主題包含電子商務、倉儲貨運等事業。然部分數據受限於資料統計完整度，於報告書中註明其揭露範疇。

聯絡方式

如果有任何指教或建議，歡迎您提供寶貴意見或直接聯繫：

單位：公共事務處

電話：(02) 2700-0898

地址：106 台北市敦化南路二段 105 號 12 樓

Email：stakeholder@staff.pchome.com.tw

發行概況

首次出版日期：2021 年 7 月

上一版本出版日期：無

現行版本出版日期：2021 年 7 月

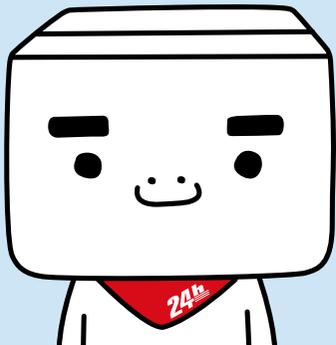
下一版本出版日期：2022 年 7 月

內部審核

本報告書之資訊及數據係經三階段內部審查方得以揭露。第一階段係由各部門負責人提供資料並經部門主管審核；第二階段由 PChome 公共事務處於外部顧問協助下匯整資訊統籌完成本報告書，並經各部門確認內容；最後階段由執行長、董事長進行核定以公開揭露。

外部確信

本報告書係由勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)，依財團法人中華民國會計研究發展基金會頒布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，進行獨立有限確信 (Limited Assurance)，並於報告書附錄載有會計師確信聲明。



經營者聲明

董事長的話

在這疫情壟罩的年代，不確定性瀰漫我們生活中各個層面，在如此險峻衝擊下，台灣社會展現可觀的韌性持續奮戰，PChome 亦不懈地在重重挑戰中穩健前行。值此關鍵時刻，我們努力成為社會大眾的靠山與希望，積極調整營運、靈活應變，就算當世界運作停止，PChome 也要持續為社會提供所需服務，因為成為消費者每日生活最受信賴的夥伴，是我們二十年來始終如一的承諾。

身處瞬息萬變的網路產業，PChome 習於管理風險、掌握機會，公司治理方針著重長期視野，將企業的永續發展策略融入我們組織的 DNA。向社會提供更美好服務是我們的目標，在 2020 年我們持續整合集團資源以擴展 PChome 生態系，從物流、支付、服務乃至區域上的跨境服務皆積極串聯，以打造能夠連結、包容更多人、事、物的大平台。持續創新突破亦是我們的日常，PChome 不以線上電商平台自我侷限，本年度透過結盟中華電信等異業夥伴進行線上線下虛實整合，首次橫跨電信、百貨、餐飲、人文展覽等場域，打造歷年規模最大的實體活動，期許為大眾帶來更多美好生活體驗。

作為地球公民，PChome 理解消費體驗不僅是商品或服務的買賣本身，更是承載每個人對於美好生活的渴望。回應近年來大眾關懷環境永續趨勢，PChome 將創新能量體現在購物行為的綠色轉型，逐步落實包材回收、循環利用、低碳物流等重大營運策略，並善用電商的數位行銷力導引消費者購買節能環保商品，以實際且貼近生活的方式集合大眾力量共同來愛護我們的環境。

除了地球公民，PChome 更是台灣在地社會的一份子。長年以來，我們結合營運本業以發揮社會影響力實踐公益策略。本年度 PChome 以「People Care」理念打造吉祥物「PChome 公益抱抱熊」，傳遞關懷照護、溫暖社會的信念，並延伸「#PChome 和你熊麻吉」的核心精神至各項公益活動，持續推出「PChome 公益抱抱熊傳遞愛心」系列快閃活動，包括與忠義基金會合作「尋找 Amazing 抱抱熊—關懷失依兒」及攜手唐氏症基金會舉辦「初心小食唐」等公益活動，為弱勢族群提供更多關懷與協助。且在疫情肆虐的時期，我們發揮電商數位力，為民眾提供包含藝文在內的多元體驗，並有幸成為本年度臺北市立美術館開館以來，首個直播展間的合作夥伴，於「第 12 屆台北雙年展」推動零接觸線上看展，邀請民眾透過藝術的媒介認識當代重大議題，共同關懷我們的社會與環境。

未來，PChome 將持續為廣大利害關係人創造共贏價值，以專業與熱忱為大家集結美好生活的元素，讓 PChome 成為「Everyday Reliable」的最佳選擇，成為實踐永續生活願景的電商生態圈！

網路家庭國際資訊股份有限公司 董事長 詹宏志



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

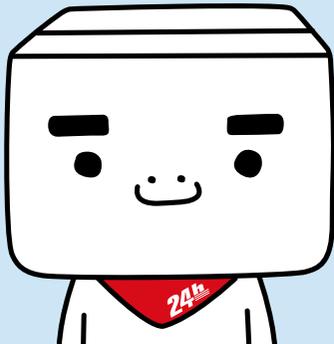
2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



執行長的話

2020 年對 PChome 而言是深具意義的一年，也是充滿挑戰與契機的一年。首先，2020 年是網路家庭邁入電子商務領域的第 20 年，象徵著 PChome 電商服務已陪伴消費者度過逾二十個年頭。回首來時景緻，實為驚奇之旅，台灣社會脈動已歷經數波轉型，從網際網路電子商務應用仍未成熟，到現今網路智慧服務已徹底融合進人們的日常生活，5G、大數據等當初難以想像之科技應用成為競爭之關鍵。PChome 也從購物開業首月 60 萬元營收，蛻變成年營收突破 438 億、超過三千名員工的龐大電商集團。

然而即便身處快速變遷的環境，我們依舊始終秉持竭誠服務顧客之初衷，無論是統一發票電子化、線上購物 24 小時專區、台北市 6 小時到貨服務，亦或是打造 P 幣生態圈、導入友善環境的綠色購物計畫，PChome 始終如一地為消費大眾提供台灣電商市場一流的創新服務。為響應聯合國永續發展目標，尋找降低環境衝擊的營運模式，我們在 2019 年啟動「綠色購物計畫」，計畫內容包含「綠購包裝、綠購運輸、綠購倉儲」、綠購金流」之四大面向，期望能逐步實現永續發展計畫，樹立綠色電商典範。在綠色購物計畫啟動後，我們推出 31 款以 100% 回收紙漿製成的環保紙箱，希望藉此降低網購包材耗用對環境的影響，後續更推出小規模冷凍食品試行計畫 - 保冰循環袋，以實踐包材循環利用之可能。此外，PChome 領先同業取得行政院環保署「碳標籤」，且未來持續積極推動「減碳標籤」的認證，以示我們減碳的決心。據我們估計，在綠色購物計畫上線後，平均每個包裹將可減少約 11% 碳排放量，預計於 2022 年可有效降低地球上逾 124 萬噸的碳排放量。

2020 年歷經疫情洗禮，感謝全體同仁堅守崗位辛勤服務，讓 PChome 能夠無畏風雨交出漂亮的成績。在整體社會徬徨不安的時刻，PChome 發揮滿足需求、穩定人心的角色與企業責任，全力維繫供貨無虞。即便過年期間，物流系統持續運作，為滿足消費大眾需求，甚至不惜成本派遣專車取貨，我們持續地完成每一個艱鉅任務，順利做到『貨在哪，我們就在哪！』。

展望下個二十年，期待 PChome 依舊是大眾心中「Everyday Reliable」的信賴夥伴，我們將因應最新趨勢與服務使命，打造不凡，定義感動。經濟面，PChome 將在全球市場上持續擴大國際影響力，透過 PChomeSEA 等一站式跨境服務平台拓展消費者多元體驗，讓全世界看見優質的台灣商品；社會面，攜手伊甸基金會等社福團體，結合每年常態性的慈善演唱會及愛心義賣活動，PChome 持續將溫暖傳遞給更多需要幫助的孩童與其他社會需要關懷的角落。環境面，我們將持續深化綠色購物計畫，規劃運用智能與大數據科技以導入智慧倉儲，並響應低碳物流趨勢，未來將陸續引進電動運輸工具配送包裹，減少運送過程的碳排放，積極朝綠色典範企業目標邁進。

無論過去，現在、未來，你在哪，home 就在哪。服務不會設限，創新不會停歇，PChome 將陪伴所有夥伴，共同勇敢逐夢，開創永續未來！

網路家庭國際資訊股份有限公司 執行長暨總經理 蔡凱文




20 陪你·築夢長大

過去、現在、未來，PChome 時時刻刻 陪伴在你身邊

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



1996 **PChome** ONLINE

- PChome Online 網站創立，同年起經營入口網站業務

1998

- 網路家庭國際資訊股份有限公司成立



2004 **PChome** *Since 2000* **線上購物!**

- 與 Skype 成為全球首位策略合作夥伴，於台灣推出「PChome & Skype 網路電話」服務
- 電子商務部門成立，率先推出 B2C 綜合網路商城「PChome 線上購物」，隨即獲選數位時代雜誌「台灣第一大網站」

2005 **PChome** ONLINE **商店街!** STORES

- 「PChome 商店街」誕生，協助國內微型創業店家及中小企業發展店子商務全國首家通過政府核准，PChome 線上購物正式實施「統一發票 E 化」
- PChome 書店正式開賣
- PChome Online 以「網家」代號 8044 掛牌上櫃



2006

- PChome Online 與 eBay 合網路拍賣公司成立 - 露天拍賣
- PChome Online 展開 Web2.0 大型實驗計畫，「Potral2.0」六項服務公開測試



2007 **PChome** ONLINE **24h 購物**

- PChome 線上購物推出全球首創 24 小時專區線上購物服務

2008

- 成立「樂屋網」，進入不動產交易電子商務領域

樂屋網

2010 **PChome** ONLINE **全球購物**

- Pchome24h 購物率先採用「貨到刷卡」服務
- Pchome 全球購物正式上線營運



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

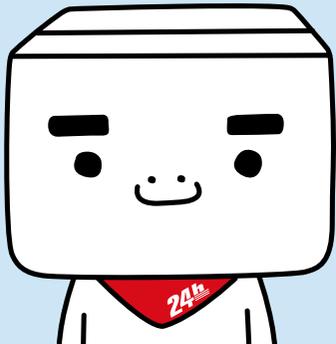
2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



2012

· PChome US 上線，提供北美華人網路購物服務

2013

· 推出「台北市 6 小時到貨」的服務
· PChome 商店街開放「個人賣場」的服務



2015

· 推出 Pi 拍錢包服務，首創手機號碼交易行動支付服務



2014

· 連科通訊成立 PChomeTalk，推出全球第一隻 Skype 安卓專用機
· PChomeUSA C2C 電子商務平台上線

2016

· PChome Thai 成為首家台灣電商網站獲准經營泰國金流代收付業務
· 網路家庭集團旗下國際連正式開業

2017

· 網路家庭攜手 Skype 創始團隊推出 AI 語言學習「Lingvist」

2018

· 與玉山銀行合作推出「玉山 Pi 拍錢包信用卡」
· 攜手花旗銀行推出「花旗 PChome Prime 聯名卡」
· 與中華電信首次策略合作建立平台創投，成立「中華網家一號」創投基金
· 成立自有車隊「網家速配」提供宅配物流服務



2019

· PChome 網路家庭和日本樂天 Rakuten 簽訂合作協議，組成策略聯盟
· PChome 網路家庭與韓國農協 Hanaro 簽署合作備忘錄 (MOU)
· PChome 網路家庭啟動「綠色購物計畫」首創 31 款友善環境包裝之環保紙箱



2020

· 全台首家取得環保署「碳標籤」之大型綜合網購平台企業，領先使用新款易撕膠帶，未來實踐全回收紙箱
· 推出「PChomeSEA」一站式跨境電商服務，協助台灣商家銷售商品至東南亞市場



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

Everyday Reliable · PChome 予您溫暖的感動

「堅持創新，創造價值」為 PChome 的核心企業精神，從創業以來，我們始終相信唯有運用網路技術與應用創新，才能為網路使用者持續創造更多的價值、利益與創新的使用經驗。PChome 迄今所開創的各項首創服務，如全台 24 小時保證到貨服務、超商取貨付款、線上一鍵自動退貨等，已非單純的商業行為，而是為消費者開創全新的生活體驗；從千禧年跨越到行動世代，堅持 Everyday Reliable 的服務態度，完成對每個消費者的承諾。

慶祝 2020 年 PChome 邁入電商領域滿 20 年，我們特別打造實體快閃店，以「夢想與勇敢」為主軸，結合歷史沿革、時代經典、情境打卡區及互動遊戲等四大夢想展區，再現 PChome 線上購物陪伴消費者 20 年追逐夢想、築夢踏實的旅程。展區揭幕千禧年網路購物剛興起的居家環境，多數人家中僅可透過一台桌上型電腦網購，如今，物聯網家電、穿戴裝置逐漸融入家庭生活，且透過行動裝置線上購物躍升為主流，隨時代演進突顯今昔不同的居家形態。同時發表 20 年來歷久不衰的十大長青商品，各類懷舊經典零食及日用品均上榜，不僅喚醒消費者青春記憶，展現網購與日常生活的緊密連結，更凸顯電商服務在社會變遷中扮演的重要角色，延續跨時代的感動。



PChome 購物 20 週年獨家鉅獻《張鈞甯-未來清單》

開啟 PChome 平台頁面，不只是開啟消費行為，更是開啟青春、人生以及未來。「20 歲是青春，20 年是人生」，一路走來，PChome 陪伴大家從青澀蛻變至成熟、從隻身一人到共組家庭。PChome 將是您永遠的家人，和您共創 AMAZING FUTURE！



▲ PChome 官網



▲ Youtube

下個二十 · 持續陪伴

20 年來，我們的電商服務陪伴每位消費者與數位生活一起長大，而未來 PChome 也將持續整合內外資源，不斷擴大「ONE PChome」生態圈，並以 P 幣為核心拓展至實體交易和其他多元應用場景，充分滿足消費者每日生活之所需，帶給顧客無限的驚喜與體驗。在擴大產業布局的同時，PChome 亦將「永續經營」的理念持續深化在企業文化與日常營運中，透過持續優化營運效能、降低環境足跡，以實際行動深化綠色購物理念以打造綠色電商營運模式。此外，PChome 亦持續擴大布局智能倉儲及物流系統，透過深度應用大數據、人工智慧暨物聯網等前瞻科技，專注於服務創新、低碳營運所帶來的機會與願景，發展能夠與社會大眾共好的網路服務，引領台灣進入全球新商務時代。



榮耀與肯定 (近 10 年獎項)

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

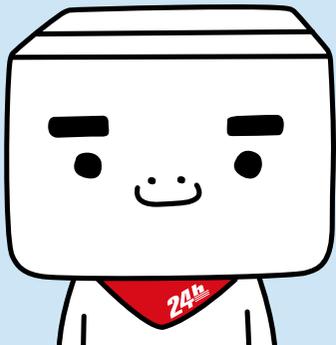
2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



2010

· 第十一屆金手指網路獎 電子商務類型金獎、年度最佳媒體及服務網站獎

2011

· 數位時代 BCG 台灣創新企業百強、電子商務 Top50
· 數位時代雜誌「2011年台灣科技100強」/「資訊服務類」第一名
· 天下雜誌金牌服務大賞
· 通過經濟部商業司網路平台安全及通報機制建置計畫
· 經濟部台灣商業服務業-優良品牌

2012

· 經濟部第 12 屆金網獎 - 平台獎 - 購物商城類金質獎
· 經濟部第 2 屆國家產業創新獎 - 組織類 - 卓越創新企業獎
· 數位時代雜誌「2012年台灣科技 100 強」、「2012年台灣網站 100 強」

2014

· 天下雜誌「金牌服務大賞」網路購物中心類 金賞

2015

· 第十六屆金手指網路獎「行動裝置服務類商業服務項」金獎
· 資訊月百大創新產品獎
· 天下雜誌「金牌服務大賞」網路購物中心業 金賞
· 經理人月刊2015影響力品牌「年度大賞」/「電子商務平台類首獎」
· 中華徵信所台灣地區大型企業TOP5000網路資訊供應業第一名(連續7年獲獎)

2016

· 「2017年亞洲影響力品牌」-網路相關服務優選
· 「2017 DTA Award數位服務創新獎」- 貿易便捷化與跨境電子商務優等獎商業周刊「2016台灣原創品牌獎」

2017

· 天下雜誌「最佳聲望標竿企業調查」電子商務業第一名
· 台灣服務業聯盟協會、中國商業聯合會「2016 海峽兩岸發展卓越表現獎」
· 工商時報「臺灣服務業大評鑑」大型購物網站 金牌

2018

· 資訊月百大創新產品獎-創新金質獎 (PChomeFastag智慧標籤)

2019

· 第十五屆金炬獎「年度十大績優企業獎」與「優良顧客滿意度獎」
· 2019年環保署 網購包裝減量標章
· 1111人力銀行 電腦/消費性電子類別「2019幸福企業獎」



· 教育部體育署運動企業認證
· 2020年亞太區「PR Awards Asia」促銷活動銅獎
· 第十二屆財團法人公共關係基金會 傑出公關獎「品牌傳播獎(私部門類)傑出獎」(PChome八月心禮節)

2020



永續亮點績效

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



經濟

- 「ONE PChome」效益湧現，PChome 2020 年合併營收年增 12.8%，EPS 每股盈餘成長 55.4%
- 《經理人月刊》榮獲 Super MVP



環境

只有消費，沒有浪費：
PChome 獲得環保署網購
包裝減量標章認證



全國第一，綜合電商網購
平台第一個碳標籤：
PChome 24h 網路零售服務



「3C 舊換金」機制已累積回
收 1,555 隻智慧型手機及累
積減少 21.6 噸的二氧化碳
排放 (統計至 2021/06/30)



全面採用環保紙箱與膠帶，
推出 31 種尺寸的紙箱



導入智能箱號推薦系統有
效降低貨品運送碳足跡



電子發票節省之紙張耗用：
14,000,000 萬張 (單位：A4
紙)



PChome 響應與臺北市政府
共同推動「臺北節能季」，
蟬連兩年榮獲「節能精進
王」殊榮。



響應世界地球日，2020 年
4 月 22 日首頁反黑一小時，
邀請全民以實際行動一同
關燈愛地球



台灣首家得累積綠色採購金額的電商通
路，全台逾百萬家中小企業於平台上可
累積綠色採購金額



推出小規模冷凍食品試行計畫『小規模冷凍
食品試行計畫 - 保冰循環袋』。與中華郵政
合作，透過全台逾萬個回收點，實現資源循
環使用



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



社會

舉辦「Amazing 抱抱熊」快閃活動，透過大型迷宮陳設與互動體驗，引領大眾關懷失依兒處境



呼應 2020 簡單生活節「ORIGINAL 回歸初心」核心價值，PChome 提出「初心小食唐」愛心公益活動，與唐氏症基金會合作，邀請大家一起幫助唐寶寶！



線上舉辦 PChome 狂禮 88 愛心公益競標，所得捐贈家扶基金會以幫助弱勢兒少



2020 年雙 12 檔期攜手韓國知名女團 Apink 舉辦線上演唱會與公益競標，競標金額捐贈家扶基金會以幫助偏鄉家庭與孩童能有溫暖的年菜



PChome 與桃園市府攜手推動「桃園市民安心休閒包」，以「安心買、安心學、安心付」滿足居家隔離檢疫消費需求。



PChome 與大家一起抗疫！有賴全體國人控制疫情，中華職棒成為全球首個開放球迷入場觀看之比賽。PChome 與中信兄弟合作進行簽名球衣公益競標，所得贈予台中市政府衛生局作為防疫用途



永續目標與願景

堅信廣大社群的每一份子都是 PChome 的利害關係人，大家都好，PChome 才會好。響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals)，PChome 積極擴大運用電商平台影響力，聯合組織內外力量打造共好社會。

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

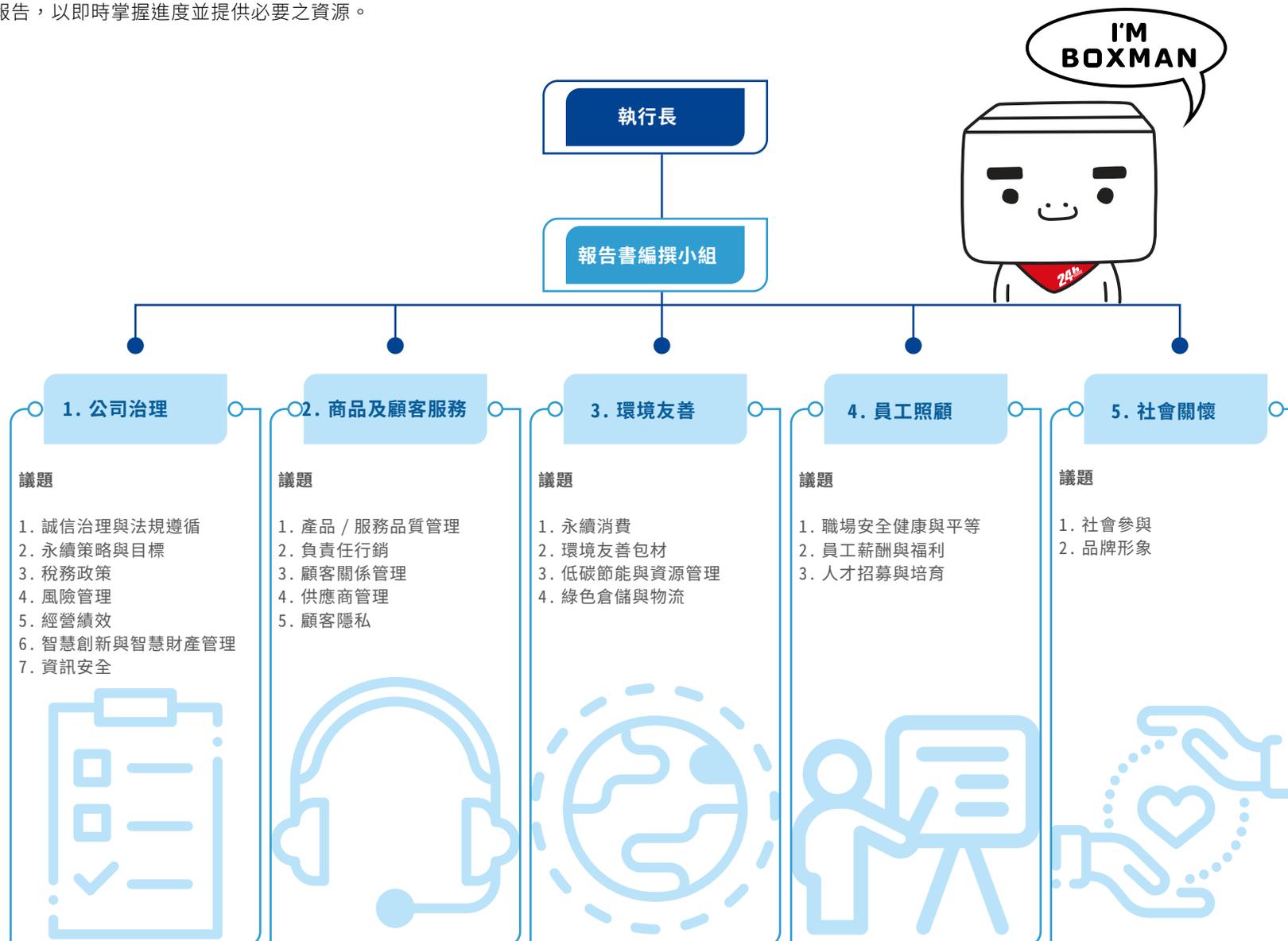
附錄

面向	SDGs	策略	推動成果	未來目標
環境 E	 12 責任消費與生產  13 氣候行動	1. 推動「綠購包裝、綠購運輸、綠購倉儲、綠購金流」，實踐綠色電商新典範	1. 獲得環保署網購包裝減量標章 2. 獲得環保署碳標籤認證 3. 「3C 舊換金」手機回收機制 4. 首家得累積綠色採購金額的電商 5. 與臺北市府共同推動「臺北節能季」活動 6. 響應世界地球日，2020 年 4 月 22 日首頁反黑一小時 7. 推出「17 愛地球」活動專區，集結各品牌環保節能商品，推廣綠色購物理念  	短期： 1. 2021 年規劃取得環保署減碳標籤 2. 持續結合行銷活動以提高節能家電銷售額檔期成長逾 10%
社會 S	 3 健康與福祉  5 性別平等	1. 全年各行銷活動結合公益關懷與募資行動，關注弱勢孩童境遇 2. 實踐性別友善的工作環境	1. 與民間公益團體合作，全年五大公益活動均結合慈善勸募功能 2. 落實「母性健康保護計畫」，確保女性同仁在懷孕期間、產後、哺乳期間均能維持身心健康 3. 獲得新北市政府衛生局優良哺乳室認證	短期： 1. 辦理大規模在學實習計畫，培育優秀電商人才，提供優先轉正職機會 2. 重視職場女力，PChome 24h 購物女性員工、主管之占比均達 50%
治理 G	 8 就業與經濟成長  17 全球夥伴	藉由分享平台影響力、數位知識力等方式，就各類當代經濟、社會或環境議題與外部組織夥伴合作，提供解決策略方案以激發影響社會的正向力量	1. 與臺北市立美術館合作推動零接觸線上看展，主題設定「你我不住在同一星球上」，邀請民眾關注各類社會與生態危機 2. 響應桃園市政府之「桃園人在宅生存行動 ACTION」，支持紙風車劇團發起「紙風車返笑日」活動，提供數位宣傳管道，作為疫情下藝文產業堅強的後盾 3. 與新北市政府合作，直播分享數位轉型經驗，協助實體中小零售業者共度疫情衝擊 	短期： 1. 每年持續協助中小企業 E 化轉型，辦理多場數位知能說明會，提供網路開店解決方案與優惠補助措施
				中長期： 1. 每年持續推動「PChome 公益抱抱熊」系列活動，結合大型線上線下活動提升公益募款效益
				中長期： 1. 運用入口網站資源，規劃氣候變遷相關專題活動與商品販售，促進低碳經濟發展與議題討論，號召大眾共同展開氣候行動



永續工作推動組織

為有效管理組織內永續資訊並就相關事務規劃進行跨部門溝通，PChome 設有企業永續報告書編撰小組，針對「公司治理」、「商品及顧客服務」、「環境友善」、「員工照顧」、「社會關懷」五大面向，就各相關議題進行管理方針研擬與利害關係人回應。執行上為利推動各項組織內外 ESG 事務，相關議題之決策與權責分工，由執行長授權各部門最高主管依相關議題各自負責。亦於平日將執行狀況及資源需求，不定期向董事長及董事會成員進行報告，以即時掌握進度並提供必要之資源。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



利害關係人溝通

無論係影響 PChome 營運或受 PChome 營運所影響，不限組織、團體或個人，皆屬於 PChome 之利害關係人，您的意見與回饋，我們永遠在乎。為聚焦溝通，我們透過 AA1000 SES-2011 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 的五大原則 (依賴性、責任、影響、多元觀點、張力)，鑑別出七大類主要的利害關係人：顧客、員工、政府機關、供應商、股東 / 投資人、媒體、社區。

利害關係人	對 PChome 的重要性	溝通機制	溝通頻率	關注議題	回應與行動
顧客	企業能夠永續，源於客戶的信任。建立持續而良善的互動，企業才能茁壯	客服專線與信箱	即時性	顧客隱私 顧客關係管理 資訊安全 產品 / 服務品質管理 負責任行銷	2.1 優質商品選購 2.2 安心消費體驗 2.3 可靠資安防護
		公開資訊、社群平台	不定期		
		行銷推播、APP	不定期		
		實體活動	不定期		
員工	員工是公司最重要資產，是創造成長的根本基礎	福委會會議	不定期	員工薪酬與福利 職場安全健康與平等 經營績效 人才招募與培育 顧客隱私	1.1 誠信治理經營 2.3 可靠資安防護 4.2 優渥薪酬福利 4.3 人才招募培育 4.4 健康友善職場
		勞資會議	每季		
		教育訓練	不定期		
		員工信箱	每上班日		
政府機關	所有產品與服務皆須遵循法規與主管機關監督	電子信箱	不定期	顧客隱私 誠信治理與法規遵循 職場安全健康與平等 資訊安全 負責任行銷	1.1 誠信治理經營 1.2 穩健風險管理 2.1 優質商品選購 2.2 安心消費體驗 2.3 可靠資安防護 4.4 健康友善職場
		公文			
		實體會議			
		電話聯繫			
		實際拜訪與對話			
供應商	有緊密合作的價值鏈夥伴，才能提供一流的產品與服務	電話	不定期	供應商管理 產品 / 服務品質管理 風險管理 負責任行銷 資訊安全	1.2 穩健風險管理 1.4 商業夥伴管理 2.1 優質商品選購 2.3 可靠資安防護
		會議			
		電子郵件			
		官網專區			
股東 / 投資人	有股東 / 投資人的支持，企業才有成長的動力	股東會	每年一次	永續策略與目標 風險管理 經營績效 誠信治理與法規遵循 品牌形象	永續目標與願景 1.1 誠信治理經營 1.2 穩健風險管理
		法說會	不定期		
		財務報告公開	每季		
		營收績效公開	每月		
		公開資訊觀測站資訊	不定期		
		官網專區	每上班日		
媒體	媒體係傳遞品牌形象的重要管道	媒體需求回應	每日	資訊安全 經營績效 負責任行銷 顧客隱私 品牌形象	1.1 誠信治理經營 2.1 優質商品選購 2.3 可靠資安防護
		新聞訊息發布	每周		
		記者會舉辦	不定期		
		電話 / 電子信箱	不定期		
社區	在地社區民眾的福祉係企業永續影響力的重要指標	實體活動	不定期	環境友善包材 社會參與 低碳節能與資源管理 綠色倉儲與物流 永續消費	1.1 綠色購物計畫 1.2 綠色營運管理 5.1 暖心社會公益 2.1 優質商品選購
		電話 / 信箱			

利害關係人聯繫專區：<https://corp.pchome.tw/corporate-social-responsibility/stakeholder-communication/>

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

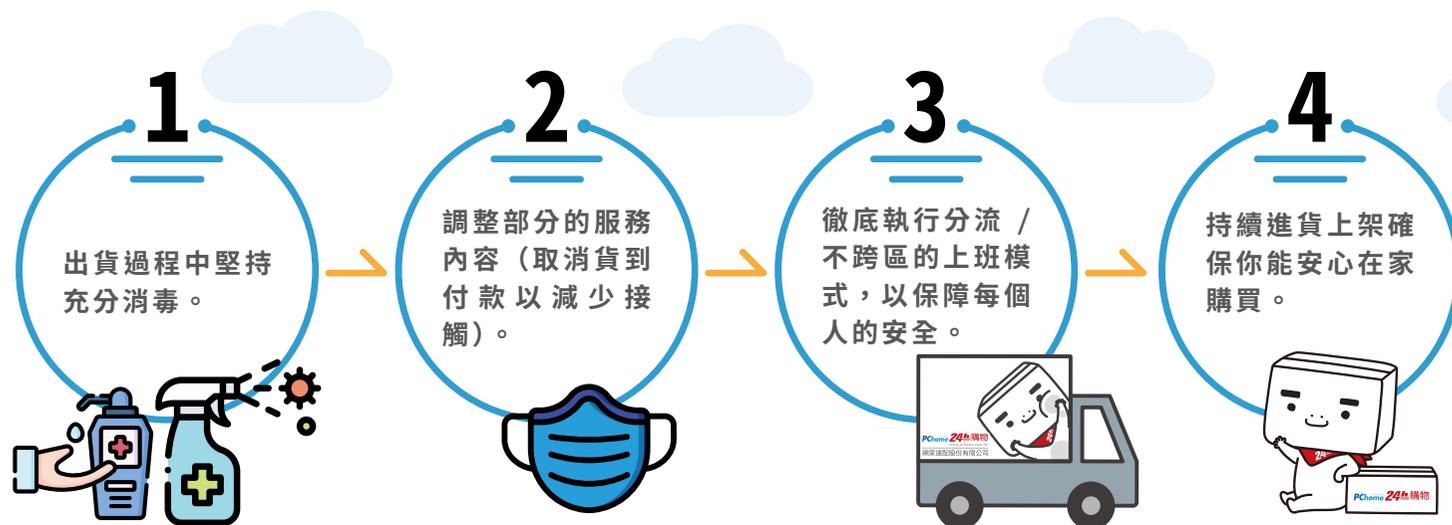
3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2021 上半年台灣面臨疫情重大挑戰，隨著疫情警戒升級帶動全台網購訂單遽增，導致部分網購商品出貨與送達延誤。PChome 盡力改善倉儲物流的配送能量，滾動式調整各種防疫工作，讓大家都安心在家拿到需要的商品，滿足消費者需求。在兼顧消費者權益及同仁健康安全考量下，我們採取以下措施：



疫情期間因商品延後到貨，所給予我們的指教與鼓勵我們都收到了，而在這場疫情中，PChome 將持續以 Everyday Reliable 的精神，堅守崗位，與台灣一同守護家園、齊心抗疫。



重大議題鑑別

為進一步了解利害關係人所關心之重大議題，並了解各議題對於利害關係人的影響程度，本報告書參考永續性報告準則（GRI Standards）建立重大性分析流程：

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

步驟 1. 確認重大議題鑑別流程 與基礎資訊

報告書工作小組確認本年度重大議題鑑別流程，著手規劃蒐集各類意見回饋與問卷。



步驟 2. 議題鑑別與設定

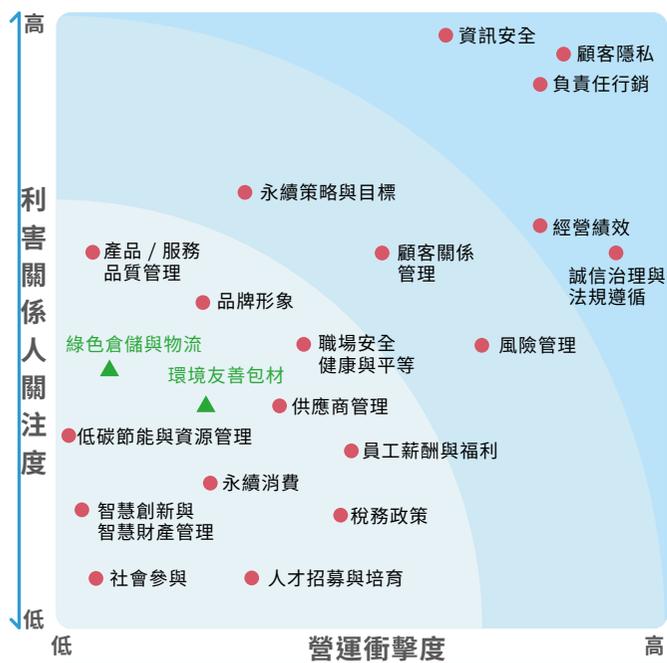
報告書工作小組依 GRI 準則、永續評比問卷、標竿企業先例及 2020 年新聞趨勢，考量短、中、長期策略目標，進行永續議題鑑別與設定。

步驟 3. 議題排序

報告書工作小組依組織現況、產業前景、價值鏈動態及利害關係人之建議，進行議題分析及相關討論，依議題重大性及影響程度進行排序。

步驟 4. 重大議題矩陣確認

邀集報告書工作小組、各部門相關工作成員，綜合考量議題與營運的關聯性、營運重大方針等要素，決定 2020 年度議題識別結果並繪製重大議題矩陣，並經主管覆核確認。



2020 年 PChome 重大議題

對 PChome 之營運衝擊程度最高，且利害關係人關注度最大

- 顧客隱私
- 資訊安全
- 負責任行銷
- 經營績效
- 風險管理
- 永續策略與目標
- 誠信治理與法規遵循
- 顧客關係管理
- 綠色倉儲與物流
- 環境友善包材

次要議題

針對各利害關係人額外關注之議題，列為次要議題以妥善回覆利害關係人之關注

- 員工薪酬與福利
- 職場安全健康與平等
- 供應商管理
- 產品/服務品質管理
- 社會參與
- 低碳節能與資源管理

註：綠色倉儲與物流、環境友善包材為重大營運方針與國際產業趨勢，故額外納為重大議題



重大性主題衝擊邊界

重大主題	內部邊界		關注利害關係人					
	PChome	員工	顧客	政府機關	供應商	股東投資人	媒體	社區
顧客隱私	●		●	●				
資訊安全	●		▲	●	●			▲
負責任行銷	●		●	●	●		●	▲
經營績效	●	●	▲		●	●	●	
風險管理	●	▲	●	●	●	●		▲
永續策略與目標		●	▲	▲	▲	●		●
誠信治理與法規遵循	●	●	▲	●	▲	●	●	●
顧客關係管理	●		●	▲	▲	▲	●	
環境友善包材	●		●					
綠色倉儲與物流	●				▲			

註：●為直接衝擊、▲為間接衝擊

PChome 2020 重大議題	對 PChome 之意義	對應 GRI 準則主題	管理方針	對應章節
1. 顧客隱私	妥善處理顧客資訊才能建立顧客信賴，顧客信賴是我們業績成長的基礎。	GRI 418：客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 落實法遵與管理機制。 ▶ 定期辦理相關教育訓練，掌握隱私保護趨勢與新知。 ▶ 定期檢視、稽核相關規範有效性與流程可靠性。 	2.3 可靠資安防護
2. 資訊安全	作為大型網購電商平台，資訊處理能力係商業模式之核心。我們投注大量心力與資源建立穩定與可靠的系統環境。	自訂主題－資訊安全 GRI 418：客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 規劃導入 ISO27001 資訊安全管理系統。 ▶ 每季辦理資訊安全大會、安排外部資安教育訓練。 ▶ 透過資安演練與稽核提高系統可靠度。 	2.3 可靠資安防護
3. 負責任行銷	我們堅持帶給顧客有品質的商品與服務，顧客的滿意係重大營運目標。	GRI 417：行銷與標示	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 落實商品標示規範，提供完整售後服務與保障，清楚標示商品來源及產地。 ▶ 依循商品審核機制及品質規範，自我稽查商品並進行商品檢驗。 	2.1 優質商品選購
4. 經營績效	良好經營成果與穩健收益係企業永續經營之保證。	GRI 201：經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 持續擴大產業布局，深化跨境電商布局。 ▶ 推動電商垂直整合，營造差異化優勢。 	1.1 誠信治理經營
5. 風險管理	落實風險控管與流程檢視，才能確保營運係步於正軌。	GRI 102：一般揭露 GRI 201：經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 落實內控與稽核機制。 ▶ 定期舉辦法遵教育訓練深化風險認知；辨識氣候變遷風險與機會，列入董事會討論議程。 	1.2 穩健風險管理

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

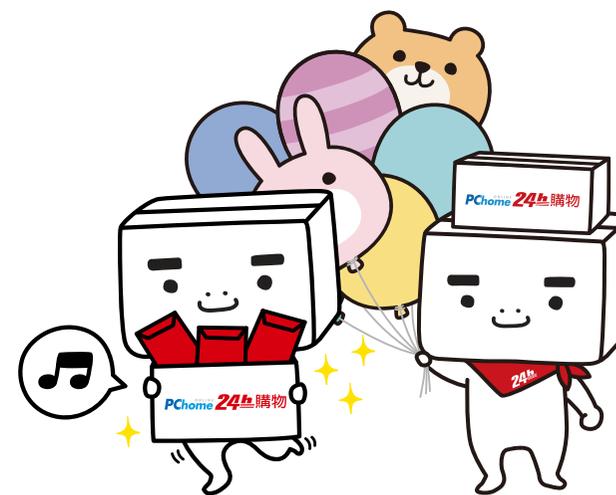
附錄



PChome 2020 重大議題	對 PChome 之意義	對應 GRI 準則主題	管理方針	對應章節
6. 永續策略與目標	持續落實永續策略與相關營運目標，係企業擴大影響力之關鍵。	自訂主題—永續策略與目標	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 參與企業永續相關評比，對標業界水準持續提升永續績效。 ▶ 推動各類永續專案，深化社會參與與議題影響力。 	永續目標與願景
7. 誠信治理與法規遵循	誠信治理係營運的根本，PChome 經營層以最高標準自我約束，並要求所有員工確實遵循相關法令。	GRI 102：一般揭露 GRI 205：反貪腐 GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 417：行銷與標示 GRI 419：社會經濟法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 落實誠信經營與商業道德相關規範遵循。 ▶ 持續推動教育訓練以將誠信治理承諾體現於日常營運流程。 	1.2 穩健風險管理
8. 顧客關係管理	顧客關係係企業成功之依憑，我們致力於為顧客提供溫暖而難忘的服務。	自訂主題—顧客關係管理 GRI 418：客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 制定客訴率目標、規劃進行客戶服務滿意度調查以精進顧客管理。 ▶ 藉由系統性客服人員訓練，提升服務品質。 	2.2 安心消費體驗
9. 環境友善包材	守護地球，人人有責。PChome 肩負網購電商的企業社會責任，減少消費流程中的資源浪費係我們的使命。	自訂主題—環境友善包材 GRI 301 物料 GRI 306(2016)：廢水和廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入環保紙箱與專利易撕膠帶，落實真全回收包裝政策。 ▶ 提供多款紙箱、導入包裝大小最適化機制。 	3.1 綠色購物計畫
10. 綠色倉儲與物流	因應氣候變遷衝擊，我們致力於降低營運所造成的環境衝擊，讓下一代有美好的未來。	自訂主題—綠色倉儲與物流 GRI 302 能源 GRI 305 排放	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 規劃導入電動機車等低碳運輸載具。 ▶ 倉庫全面換裝 LED 節能照明。 ▶ 導入大數據科技進行配送流程最適化。 	3.1 綠色購物計畫

PChome 2020 年度次要議題對應章節

次要議題	對應章節
1. 員工薪酬與福利	4.2 優渥薪酬福利
2. 職場安全健康與平等	4.4 健康友善職場
3. 供應商管理	1.4 商業夥伴管理
4. 產品 / 服務品質管理	2.1 優質商品選購
5. 社會參與	5.1 暖心社會公益 5.2 齊心共度疫情
6. 低碳節能與資源管理	3.1 綠色購物計畫 3.2 綠色營運管理



共榮・經營治理

1



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



1.1 誠信治理經營

1.1.1 營運概況

公司名稱	網路家庭國際資訊股份有限公司
創立日期	1998 年 7 月 14 日
上櫃日期	2005 年 1 月 24 日
董事長	詹宏志
執行長 / 總經理	蔡凱文
總部位置	台北市大安區敦化南路二段 105 號 12 樓
資本額	1,182,594,460 元
員工數	1,719 人 (含全職與兼職員工, 截至 2020 年 12 月 31 日)

以經營入口網站為起點，PChome Online 網站最早創立於 1996 年，1998 年 7 月 14 日，網路家庭國際資訊股份有限公司 (PChome Online Inc.) 正式成立，歷經多年淬鍊，PChome 目前已經是全台首屈一指的綜合網路服務商集團，以電子商務、入口網站、網路服務業務為使用者提供最在地、最優質的網路服務。

PChome 網路家庭為首家於台灣證券交易市場掛牌的網路服務公司，於 2005 年 1 月正式以「網家」代號 8044 股票掛牌上櫃買賣，寫下台灣網路發展史嶄新的一頁。PChome 網路家庭電子商務集團共有三種不同的電商營運模式，旗下擁有台灣最大 B2C 網站 PChome 24h 購物，PChome 全球購物銷售到全球 103 個國家（地區）。集團關係企業包括帶動中小企業網路店面之最大 B2B2C 網站 PChome 商店街、C2C 第一名網站露天拍賣，以及 PChome Thai 海外電商平台。支付服務包括提供第三方支付服務的 PChomePay 支付連、電子支付領域的 PChome InterPay 國際連、行動支

付領域的 Pi 拍錢包，此外還有樂屋網、PChome&Skype、Lingvist 等網路服務。集團關係企業資訊請詳見年報。



▲ 年報

PChome 24h 購物服務為台灣最受歡迎也最具影響力的電商品牌，我們持續強化服務創新與商品深度，提供超乎消費者想像的品項選擇，並導入大數據科技優化物流配送的時間和路線，邀請供應商將商品存放於本公司建置管理之倉庫，大幅縮短從消費者下單至出貨的處理時間。

除了持續優化營運效率，回應近年全球關注氣候變遷之趨勢，我們也致力降低營運過程中，所有可能產生的環境衝擊，以實現對市場永續經營之承諾。我們於 2019 年正式啟動「綠色購物計畫」，透過「綠購包裝、綠購運輸、綠購倉儲、綠購金流」四大面向落實減碳，綠購計畫全面上線後，平均每個新包裹將可減少約 11% 的碳排放量，預估至 2022 年，將有效降低逾 124 萬噸的碳排放量。未來將持續運用電商平台影響力推動友善環境策略，邁向包裝包材全循環、零廢棄的願景，逐步實現我們綠色電商之目標。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

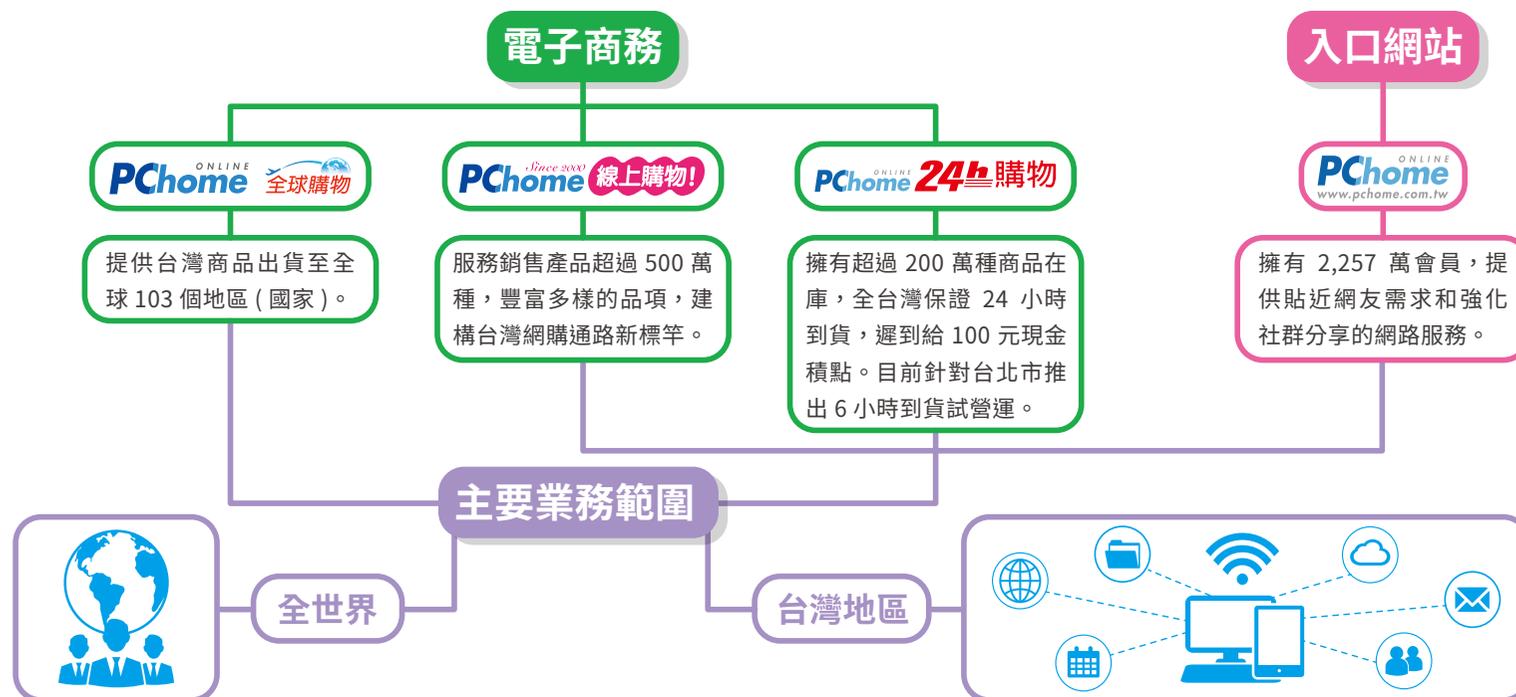
2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



外部參與

PChome 積極參與營運推動相關公協會組織，期待藉由與業界交流集思廣益，因此串聯各企業及組織之影響力，以深化社會參與。

參與公協會名稱	參與身分
台灣網際網路協會	理事
台灣數位媒體應用暨行銷協會 (DMA)	理事
台灣數位出版聯盟	理事
台北市電腦商業同業公會 (TCA)	會員
台北市消費者電子商務協會 (SOSA)	理事
兩岸企業家峰會	會員
台灣網路暨電子商務產業發展協會 (TIEA)	理事
台灣董事學會	會員
台灣玉山科技協會	會員
中華民國資訊軟體協會	會員
台灣區農業暨食品電子商務協會	理事
台灣聯合學習產業大聯盟	會員



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

1.1.2 公司治理

為實踐「Everyday Reliable」之承諾，秉持誠信、透明的治理精神，PChome 團隊以保障全體利害關係人之權益為優先考量，遵循各類法規，落實內部控制，以不負全體股東之託付。

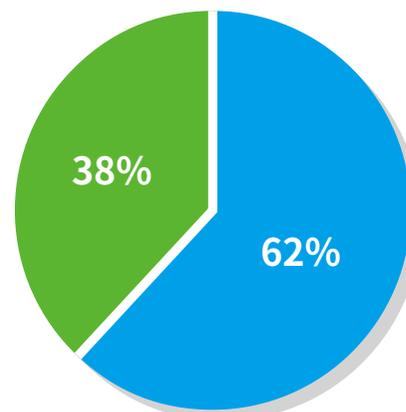
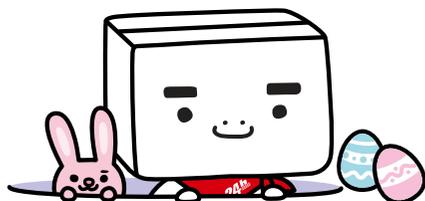
董事會

董事會為 PChome 最高治理單位，包含董事八位 (其中含女性董事一位)、獨立董事三位，任期均為三年，目前具執行董事身分者有三席 (詹宏志、蔡凱文、曾薰儀)。全體董事就其執行業務範圍依法應負之賠償責任均已投保責任保險。詹宏志董事長為本集團創辦人，係台灣電子商務領域之指標人物，2016 年 12 月獲總統禮聘為中華民國總統府國策顧問。詹董事長以對於網路與社會趨勢之精闢觀點而備受敬重，多年來帶領 PChome 克服諸多競爭挑戰，營收與規模穩健成長。各董事會成員均具各類專業背景及工作領域以落實董事會結構多元化之方針，廣納各方專業背景與產業傑出人才，不限性別、年齡、國籍、文化等，並朝兩性平衡方向規劃董事會席次。董事會成員學經歷、兼任職務等詳細資訊，請參閱本公司官網與年報。

內部董事會比例

內外部董事比例

■ 外部董事
■ 內部董事



註：外部董事係非屬本公司或關係企業之受僱人



▲ 年報



▲ 董事會成員介紹

董事會多元組成		年齡			性別		合計
		未滿 30 歲	30-49 歲	50 歲以上	女性	男性	
董監事成員	人數	0	2	6	1	7	8
	百分比	0%	25%	75%	12.5%	87.5%	100%

董事會每年基本召開 4 次，2020 年共召開 10 次董事會，全體董事出席率為 93.75%。為確保董事會議之獨立性，依循金管會修訂之「公開發行公司董事會議事辦法」，本公司制定有「董事會議事規範」作為議事程序指導原則，於討論及表決時均恪遵相關應迴避規範以避免利益衝突產生。此外，並設有公司治理專責人員，負責提供董事執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄等，以保障股東權益，強化董事會職能。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



董事會績效評估

為提升董事會運作效率、治理品質，PChome 於本年度推動落實董事會績效評估制度，依循「上市上櫃公司治理實務守則」之意旨，制定「網路家庭國際資訊股份有限公司董事會績效評估辦法」，依此規範進行評估程序。依規範每年須至少執行一次，以董事會內部自評、董事成員自評、同儕評估、或其他適當方式進行，評估結果並呈交董事會報告以檢討、改進，並得將相關情形揭露於年報。進行績效評估之執行單位，需具備公平、客觀且獨立之角色，與受評單位之運作無直接利害關係之人或單位為之。對於董事成員，衡量其績效需涵蓋六大面向：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。年度績效評估執行情形，請參閱本公司年報。

審計委員會

依循「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」，PChome 於 2018 年 6 月 13 日正式設置審計委員會替代原監察人職權。委員會由三名獨立董事組成，每季基本開會一次，負責執行公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則以及公司存在或潛在風險之管控等。2020 年度已召開 5 次審計委員會，審計委員實際出席率為 100%。

薪酬委員會

依循「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」及本公司董事會通過之「薪資報酬委員會組織規程」，於 2018 年 6 月 21 日正式成立薪酬委員會。委員會主要負責以下事項，並將所提建議提交董事會討論：(1) 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。(2) 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。委員會由三位獨立董事組成，每年至少開會二次，2020 年度已召開 3 次薪酬委員會，薪酬委員實際出席率為 77.7%。



▲薪資報酬委員會組織規程

董事進修情形

PChome 每年均為董事提供進修機會，鼓勵董事參與外部課程或論壇以即時吸收管理知識與產業新知，厚植穩健公司治理的基礎。未來亦將投入更多資源積極為董事會成員提供多元進修管道，以達「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」所建議之董事進修目標。

2020 年度董事進修課程

課程名稱	主辦單位	進修董事
第 16 屆公司治理高峰論壇	社團法人中華公司治理協會	黃少華
敵意兼併與公司治理	社團法人中華公司治理協會	黃少華
企業永續經營	社團法人中華公司治理協會	黃少華
人工智慧踏上演化之路：演化計算；追求共融的多世代領導	社團法人中華公司治理協會	許介立
後疫情時代的數位新現實；AIoT 的最新發展趨勢及在智慧製造的應用	社團法人中華公司治理協會	許介立
擴增實境技術與智慧製造	社團法人中華公司治理協會	許介立
利用數位化轉型實現信義新騰飛	社團法人中華公司治理協會	詹宏志
公司治理 3.0 與觀光產業的永續發展藍圖	中華民國工商協進會	詹宏志、游張松
企業如何深化永續治理 - 旅遊產業因應疫情發展之重大變革	中華民國工商協進會	游張松

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

深化誠信經營

PChome 重視誠信、透明的治理原則，整體團隊乃至價值鏈夥伴均受誠信經營相關規範之約束。相關規範如「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「公司治理實務守則」等均於公司官網上公開，並於每年年報中充分揭露公司治理相關推動成果。本公司願盡最大努力以讓公司治理運作情形得受公眾檢視，並竭誠歡迎各界之指教與回饋。本公司視不同狀況，責成包括投資人關係、股務、人力資源、客戶服務及採購等部門與利害關係人溝通，並於公司網站上設有發言人及各相關業務部門之聯絡資訊，另設有利害關係人專區，以妥適回應利害關係人所關切之相關議題。



▲ 誠信經營守則



▲ 道德行為準則



▲ 公司治理實務守則



▲ 利害關係人專區

1.1.3 營運績效

2020 年消費型態產生巨大轉變，消費行為大量自實體通路轉移至線上，帶動旗下電商平台亮眼銷售成績。此外，為協助實體店面數位轉型，旗下商店街市已帶動超過 12 萬店家進駐，穩居全台最多中小企業開店平台。隨著 ONE PChome 網路生態圈效益湧現，我們積極朝擴大營收規模、持續獲利步伐前進。PChome 以提供電子商務服務作為營收主要來源，2020 年 B2C 業務營收 41,673 百萬元、拍賣市場業務營收 1,829 百萬元、金流與其他業務營收 368 百萬元；近三年公司整體營收持續成長，2020 年營收創新高達 43,870 百萬元，體現整體經營備受市場肯定。詳細財務數據，請參閱財務報告。



▲ 財務資訊



產生的直接經濟價值

單位：新台幣仟元

項目	2020 年	2019 年
營業收入	43,869,852	38,883,580
營業成本	38,875,441	34,293,972
營業毛利	4,994,411	4,589,608
營業費用	4,678,123	4,311,740
稅後淨利	220,874	141,694
每股盈餘	2.16 元	1.39 元
總資產	16,461,729	15,257,747
總負債	12,377,727	11,490,663
總權益	4,084,002	3,767,084

稅務治理

PChome 秉持透明、負責之稅務治理原則，稅務治理文化係遵循當地稅務法規及國際反避稅之精神而建立。全球各營運據點皆遵循所屬國家稅法規範，落實常規交易原則，不進行激進的稅務規劃，並於財務報告揭露稅務資訊予利害關係人以提升整體資訊透明。

PChome 稅務承諾：

- ★以誠實申報納稅及善盡納稅義務人之責任為原則
- ★遵守各國稅務法令，政策有重大變動時，立即評估相關影響及如何回應
- ★集團各公司皆依當地法規，按時進行稅務申報繳納
- ★日常交易活動皆考量相關稅務風險及稅賦影響再行決策
- ★關係人交易皆遵循移轉訂價相關法規，並執行符合商業實質之活動
- ★不進行激進的跨境稅務安排以規避稅負或移轉利潤



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

1.2 穩健風險管理

企業永續經營之關鍵即在於風險與機會之鑑別與管理，無法察覺風險，抑或欠缺系統性的風險因應作為，將使得企業難以避免重大損失，亦無法靈活調整營運策略。PChome 由本公司總經理擔任總召集人，統籌指揮全集團之風險管理計劃推動及執行，由各業務單位為權責單位，負責各項風險管理及應變。本公司已就營運中有關營運目標、財務報導正確性及舞弊防制之可能性及高影響性風險事件加以分析與因應，以建立健全之風險管理作業。風險管理政策主要係建立風險及早辨識、準確衡量、有效監督及嚴格控管之風險管理機制，促進以適切風險管理為導向之經營模式，將風險控制於可接受的範圍內。稽核室透過風險評估及法令規範，擬定年度稽核計畫與檢查程序，藉由稽核計畫及相關作業之執行，持續對經營管理層面、安全衛生層面、資訊安全層面等三大層面各項潛在風險進行控管，並定期將結果報告董事會。

面向	風險類型	管理措施
經濟	財務、流動性及信用風險	由財務部門依據法規及市場變化，制定相應策略與程序，定期分析相關風險變化狀況並採取適當因應措施，如動態避險操作、報價調整等。
經濟	營運策略風險	因應快速變化的電子商務市場，技術部門將持續深化研發投入，以提出前瞻性的產品與服務。研發成果聚焦網路購物流程系統、網路服務的前台網站系統，以及後台相關管理系統。
經濟	資訊安全風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過每年檢視和評估網路安全規章及程序，以確保其適當性和有效性。 2. 每年辦理通報演練及電子郵件社交工程演練。並透過攻防演練，主動發現網站系統弱點，並及時完成弱點修補。 3. 每年定期辦理資安稽核，持續改善並降低資安風險。 4. 擴大資安職能及教育訓練，培育所需資安人才。
公司治理	市場風險	由法務單位進行公司法令遵循及決策適法性評估，並隨時因應業務發展與外部監管法規變動，採取必要之因應措施以降低治理風險。
環境	氣候風險	將氣候風險納入整體風險管理架構，並納入董事會討論議程。經由各類風險因子的鑑別、排序，分析對營運可能之衝擊與因應措施，並交由相關業務單位落實執行。

1.2.1 氣候變遷風險與機會

依據世界經濟論壇 (World Economic Forum) 所發布的全球風險預測，無論從可能性或衝擊度觀之，2020 年五大風險絕大部分均係氣候變遷相關衝擊所致。於相關風險威脅逐漸成熟下，PChome 響應氣候行動，參考 TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 氣候相關財務揭露) 精神與建議架構，初步鑑別氣候變遷可能的風險及機會，以強化氣候變遷風險治理。在營運面，我們並已全面開展綠色購物計畫以配合公司整體節能減碳政策，對於能源、水資源、用紙，皆進行有效的運用與控管，以減少能資源的浪費與使用。未來 PChome 將逐步依循 TCFD 的四大核心要素 (包含治理、策略、風險管理，以及指標與目標)，訂定氣候變遷之相關目標，建立更完整的氣候變遷治理與因應作為。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

氣候變遷之風險鑑別

類別	風險描述	對營運之衝擊	財務影響面向	管理措施
實體	極端氣候導致天災(水災、風災)危害度增加	1. 倉儲設施等營業據點蒙受災損，影響正常營運。 2. 若無法正常出貨或導致商品滅失，將導致客訴率大增與其他潛在賠償責任。	成本增加 營收下降	1. 於各營業據點加強防災演練，並添購防災設施以減緩災害衝擊。 2. 設立倉儲設施之選址，需先經極端災害可能評估，避免坐落於高風險區域。
	能源 / 水資源供應短缺	因極端氣候如水災、旱災、高溫等，造成對能資源需求上升或供應不穩等情形。	成本增加 營收下降	1. 擴大導入節能、節水等設備及相關措施，包含全廠使用節能照明設備等，以降低相關風險。 2. 於企業社會責任報告書中揭露能源與水資源消耗量，以進行長期追蹤管理
轉型	燃油車依法規須逐步淘汰	需擴大採購電動載具，並可能造成既有車輛資產面臨須提前報廢之情形。	成本增加	1. 持續關注法規與技術進展，並納入採購考量。 2. 逐步擴大採購低碳載具，現階段企業車隊優先使用環保低碳貨車。
	燃料 / 能源稅或相關法規趨嚴	能源價格可能上升；營運相關碳排放可能被加徵碳稅	成本增加	1. 擴大溫室氣體盤查與管理措施。 2. 訂定節能與碳排減量目標。 3. 加強營業據點節能減碳措施。

氣候變遷之機會鑑別

類別	機會描述	對營運之衝擊	財務影響面向	管理措施
產品與服務	低碳產品或服務的市場發展	低碳相關商品與服務的銷售機會增加	營收增加	1. 提高具節能標章商品及相關友善環境認證商品之品項 2. 增加綠色、低碳產品曝光，強化注重銷售低碳產品形象
行為趨勢	消費者行為改變	消費者對於綠色、低碳、環保概念等商品需求增加且優先選擇	營收增加	1. 積極增加相關品項，並減少其他不具環境友善概念之商品品項 2. 行銷活動結合綠色概念，以贏得消費者認同

1.2.2 內部稽核與內控

本公司內部稽核與內控業務由稽核室主責，執行監督及查核以確保內部控制制度之有效運作。結合審計委員會職能運作，內部稽核主管每年定期依年度稽核計畫向審計委員進行報告。每年例行性會計師內部控制查核，會計師列席董事會提供相關意見，內部稽核主管亦提出稽核報告。本公司稽核方式分為：

(1) 一般事務稽核：為瞭解受稽單位全盤業務之實際狀況，對受稽單位每年至少辦理一次一般稽核。

(2) 專案稽核：為瞭解受稽單位特定業務之狀況或管理階層指定之特定事項，應即進行專案稽核。

(3) 追蹤稽核：為督促受稽單位，針對其經前二種稽核所發現之缺失事項，切實檢討改善，應不定期辦理追蹤稽核。



2020 年度內部稽核執行，提報董事會核准內稽查核作業計畫計 57 項，經檢核後並未有重大異常及缺失情形。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

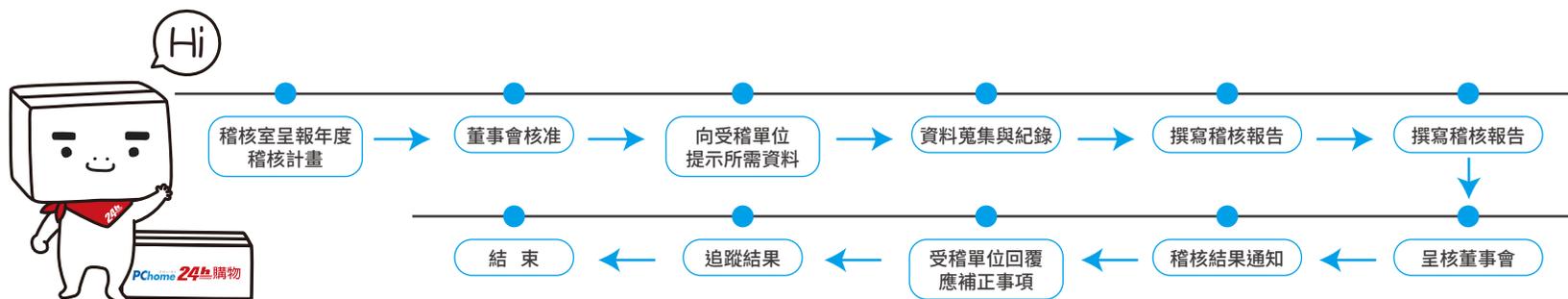
3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

稽核作業流程



1.2.3 法規遵循

本公司法律遵循相關機制由法務處作為主責單位，其負責法律風險管理，協助其他各業務單位與決策高層進行法規變動理解、適法性評估並辦理相關法律教育訓練，以提升組織內守法意識，落實誠信、透明之治理方針。PChome 服務以客為尊，處理客戶資訊均依循內部嚴格程序與多重檢核，本年度經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為 0 件。

PChome 2020 年違反社會與經濟領域之法規說明如下：違反行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）的法規及自願性規約相關事件，本年度計有 7 件，其中導致罰款處分為 3 件（其中 2 件為廠商廣告不實，其中 1 件為廣告內容與廣告核定表不符）。違反產品與服務資訊標示規定及自願性規約相關事件，本年度計有 40 件，無受任何罰款處分而均為警告處分，本公司於第一時間做文案補正或下架。就違反產品與服務相關健康與安全法規事件，本年度計有 72 件，所受處分均為警告，本公司亦均於第一時間做文案補正或下架。

統整以上違反社會與經濟領域之法規情形：

違反法規類型	件數	處罰類型	後續改善作為
違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）的法規	7	<ul style="list-style-type: none"> 警告 罰款（新台幣 30 萬元） 	<ul style="list-style-type: none"> 文案補正 移除文案 下架
違反產品與服務之資訊與標示規定	40	<ul style="list-style-type: none"> 警告 	<ul style="list-style-type: none"> 文案補正 下架
違反有關產品與服務的健康和安全法規	72	<ul style="list-style-type: none"> 警告 	<ul style="list-style-type: none"> 文案補正 下架



由於網購平台商品繁多，針對每個違規案件，PChome 均會於第一時間依主管機關指示進行處置，並持續進行合規宣導以避免同類性質事件反覆發生。如以臺北市衛生局就旺科醫用口罩（下稱系爭商品）違反藥事法進行裁罰為例，於本案件接獲主管機關通知時立即移除系爭商品文案，就醫療器材廣告內容已再次向合作廠商宣導應與醫療器材廣告核定表內容相符合，避免有違反藥事法之虞；就公平會廣告不實裁罰案件，除移除商品文案外，並將再次與合作廠商及負責商品同仁宣導，商品文案應負真實義務，如合作廠商於文案標示世界第一、抗菌 100% 等字樣時，應提出相關證明文件後方得將商品進行銷售流程。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



法律教育訓練

為提高組織內同仁守法認知，落實誠信、透明治理機制，PChome 內部均定期舉辦各類法律知識與實務相關講座與宣導，以確保我們所提供之服務乃至整體組織運作，係可值得市場信賴的，尤其針對電子商務事業部之新進人員，均需接受一定時數之法遵培訓。

本年度共辦理三次、每次 2 小時之法律教育訓練課程予本公司各部門（包括商品部、資訊部門、營業管理部門、工程部門、客服部門）新進人員，辦理日期分別為 2020 年 5 月 25 日、2020 年 7 月 16 日、2020 年 10 月 20 日，三次教育訓練總受訓人數為 55 人（均不重複），授課內容為著作權法、商標法，使同仁於執行日常業務時具備基礎法律概念不致侵害他人權益及維護公司權益，課後並進行測驗及檢討，整體實行成效良好。



課程名稱

商品銷售相關法規
著作權法及商標法



參與人次
55 人

智慧財產政策與創新專利推行

為提升消費者體驗及市場競爭力，本公司致力於推動專利研發。如本公司申請之快速訂購電子標籤 Fastag 已於 2020 年初獲得經濟部智慧財產局之發明專利核准。PChome 以 PChome24h 購物結合 NFC 技術，使用者只要以手機作為 NFC 讀取器，並以 PChome24h 購物 App 碰觸智慧標籤，即可快速購買 PChome24h 購物站上的豐富商品，並享有專屬品牌秘密價格及優惠活動，體驗「一掃即購，優惠很夠」的暢快購物流程！



本年度，PChome 更於組織內推動專利發想教育訓練，以激發同仁創新研發潛能，讓每個人都有可能帶領團隊提出創新服務貢獻公司整體。具體而言，藉由教育訓練強化員工智慧財產權保護觀念，並強化專利申請的概念與可能性，教導同仁關於新專利申請程序流程操作與申請書撰寫等技能。讓專利研發不再只是技術部門之事務，導入創新人人有責之新理念。

專利發想計畫教育訓練執行情形：



課程主題	執行成效	
	參與人數	授課總時數
智慧財產權概要及國際知名專利糾紛案例	30	90
智慧財產權導論及其最新趨勢與展望	110	330
智慧財產權導論及案例演習	110	330
專利法導論及營業秘密之保護	110	440
專利要件及審查實務	25	100
專利申請及檢索實務	25	100
電腦軟體專利介紹	25	75

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

1.3 健康防疫生活

新冠肺炎衝擊全球，PChome 為確保每位同仁能夠有著安心、安全的工作環境，管理階層於第一時間即啟動緊急應變機制，提出八大因應作為，以確保營運可穩定持續：

項次	措施	說明
1	制訂重大傳染病防疫應變程序	鑑於發生法定傳染病可能造成危害及影響甚大，透過本程序採行之安全衛生防護管理及相關措施，以提升本公司工作者警覺性，有效防止疫情於職場擴散。
2	成立防疫小組	成立防疫小組，針對疫情變化，做出即時判斷及應變措施。小組成員定期召開會議，針對防疫相關事項之討論、防疫訊息之佈達等。
3	環境監控	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行環境清潔並保持空氣流通。 2. 提供工作場所清潔用品。 3. 整體環境消毒。 4. 重點區域消毒，如：洗手間、茶水間、會議室，及手常觸摸的物品或位置，如：桌面、電子設備、門把、機器 / 電器按鈕或開關等。
4	門禁管制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 量測體溫，溫度異常者謝絕進入。 2. 接待者引導訪客至櫃檯，進行手部消毒後，填寫健康問卷。 3. 進入室內全程戴口罩。
5	啟動人員分流	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施彈性上班時間，錯開交通人流。 2. 實施分區（組）異地辦公，降低群聚感染風險。 3. 實施同棟分層（區）辦公，降低群聚感染風險。
6	人員健康管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強衛生管理宣導，勤洗手並遵守咳嗽禮節。 2. 如有感冒症狀應戴口罩，就醫並返家休息。 3. 進入室內，全程戴口罩。 4. 不共餐，或間隔 1.5 公尺併排座（不面對面）。 5. 社交距離保持室內至少 1.5 公尺。 6. 密閉空間不交談，例如，電梯。 7. 衛教宣導及防疫用品使用，將因應變化情況適時提供。 8. 因應疫情狀況進行人員足跡調查。
6	體溫監測	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由單位內專責人員再次量測並記錄結果。 2. 量測體溫結果如有異常者，通報職護追蹤。
7	緊急應變	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當有疑似確診案例時，將採取相關應變措施
8	居家辦公規劃及演練	<p>啟動居家辦公</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 人員每日測量體溫上傳紀錄平台，如體溫有異常者請通報職護並盡速就醫。 2. 透過公司系統打卡。 3. 由外部連接公司網路辦公。

無論疫情多麼嚴峻，PChome 始終不敢忘記對於消費者、對於大眾「Everyday Reliable」的承諾。我們唯有以更高標準超前部署，以確實維護每位同仁的健康與職場安全，也才能提供值得大眾信賴的服務。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

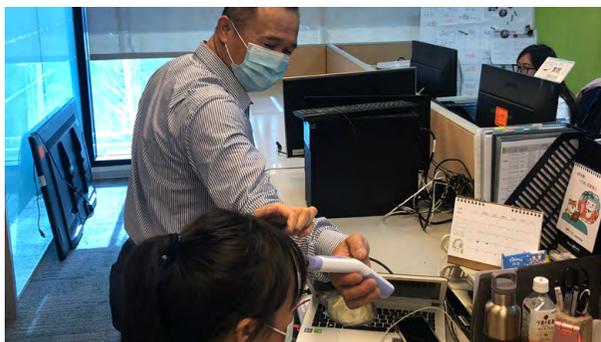
▼Everyday Reliable ! PChome 每一天都可靠



▼訪客體溫量測與拜訪規範



▼辦公同仁定時體溫監測



內部防疫資訊宣導

網路家庭同仁您好：

中央流行疫情指揮中心表示『秋冬防疫專案持續實施』，於清明連假期間，請同仁落實下列健康管理措施：

- (一) 防疫期間應盡量避免出入公共場所、密閉場所、人潮擁擠景點及八大類場所(如下圖)之高感染傳播風險場域，因不易與他人保持社交距離，且會近距離接觸不特定對象，請務必佩戴口罩，並應落實勤洗手、咳嗽禮節等個人衛生習慣，以降低感染風險。
- (二) 連續假期期間搭乘大眾運輸，請加強防護措施。
- (三) 若出現發燒、呼吸道症狀或有身體不適，請確實佩戴外科口罩，儘速就醫。如有接觸史、旅遊史、居住史、職業暴露或是身邊有其他人有類似的症狀，就醫時應主動告知醫師。
- (四) 如有接觸到居家檢疫、居家隔離、自主健康觀察中的親友或本人返國，請主動填寫「網家集團_員工本人、親友及同住者返國、接觸史自主通報」並通報單位主管。
- (五) 如有發燒(37.5°C以上)、咳嗽等不適症狀，請務必就醫、自我居家休息觀察、主動填寫「網家集團-員工健康情形自主通報」並通報單位主管。
- (六) 「網家集團-員工健康情形自主通報」連結如下：
<https://>
「網家集團_員工本人、親友及同住者返國、接觸史自主通報」連結如下：
<https://>

【依中央流行疫情指揮中心公告『持續實施秋冬防疫專案(自2020年12月1日起)』】

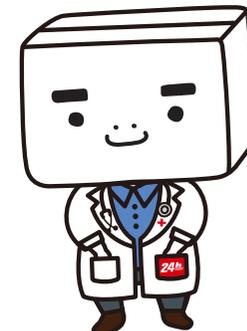
12/1起 八大類場域要戴口罩!

醫療照護 醫院診所、護理機構等	公共運輸 公車、捷運、計程車等	生活消費 百貨商場、零售商店等	教育學習 K書中心、圖書館等
觀展觀賽 電影院、展演場所等	休閒娛樂 歌廳舞廳、KTV等	宗教祭祀 寺院、宮廟、教堂教會等	洽公機關(構) 銀行、郵局、政府機關等

勸導不聽者依法開罰3000至15000元

中央流行疫情指揮中心 2020(12/1)

-- 網路家庭國際資訊股份有限公司 防疫中心 關心您 --



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

1.4 商業夥伴管理

二十年來，PChome 始終以提供消費者一流服務、一流商品為念，所提供的服務與產品，不但合法合規，更完美滿足市場需求，創造溫暖的購物體驗。我們規劃完善的機制為您把關各類商品，為所有「ONE PChome」生態圈中的消費者提供值得信賴的服務。

供應商管理與商品查核

PChome 重視發展與每位廠商的長期合作關係，於內部規範明確要求每位業務人員，須與供應商維持良好正向的互動與溝通，並與供應商建立成長期發展、值得信賴的合作關係。於此前提下，透過內部管理規範與程序，我們對於每個供應商有以下七大管理面向：

定期訪廠

→ 規劃定期前往供應商處檢視其安全措施之操作情況與商品品質是否符合本公司產品檢驗要求與品質規範

維護智慧財產權

→ 供應商須遵循智慧財產權相關法令，保證所提供之資料、文件等確實擁有合法權利

商品檢驗許可

→ 網站交易限制需事先取得檢驗許可後始可刊登出售之商品，供應商應先自行送檢，取得相關許可證號後，才可進行刊登商品，並於商品頁面上清楚標示核准字號，經本公司審核後方可上架販售

食品應記載事項

→ 依循「食品安全衛生管理法」及「食品安全衛生管理法施行細則」等法規，所有食品類商品供應商均應清楚載明內容物名稱、內容量、原產地（國）、保存期限、廠商名稱、廠商電話、廠商地址、投保產品責任險字號、食品業者登錄字號等資訊，經審核後方可上架販售

禁止收取不當利益

→ 業務人員與供應商不得直接或間接提供及收受賄賂、佣金、回扣、招待等不當餽贈或不當利益

保密責任

→ 供應商須遵循個人資料保護法規定，將客戶個資進行嚴謹加密管理，不得擅自進行蒐集、處理、利用或將個資洩漏予第三人

產品責任險

→ 為確保消費者權益，所有商品須依其性質投保產品責任險



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

商品品質多重把關

針對每一件要送到消費者手上的商品，PChome 均予以最高規格之檢視。除與供應商簽定合作契約階段，即以完備之交付及驗收要求、瑕疵擔保條款，從法律上為消費者立下第一道防線，後續並以商品檢核程序、預防性下架措施，為消費者樹立第二道、第三道等多重防線。

商品檢核項目：



預防性下架措施：

針對商品疑慮事件，倘 PChome 接獲主管機關或其他機關來函時，我們會第一時間妥適處理函文內容，請供應商協助提供相關授權證明等文件，並於商品頁面上進行補正。若確實有未符合要求之商品，則會立即由管理單位執行全部或一部之商品下架事宜，使消費者不致購買到有爭議性之商品。

供應商查核與評比機制

為落實品質規範，PChome 執行針對每個供應商的書面審核，並於有必要時進行實地查核，另不定期主動以電話、電子郵件關懷供應商運作情形，維繫與供應鏈之緊密溝通，以確保其是值得 PChome 進行長期合作的商業夥伴。

廠商抽驗查核執行情形：



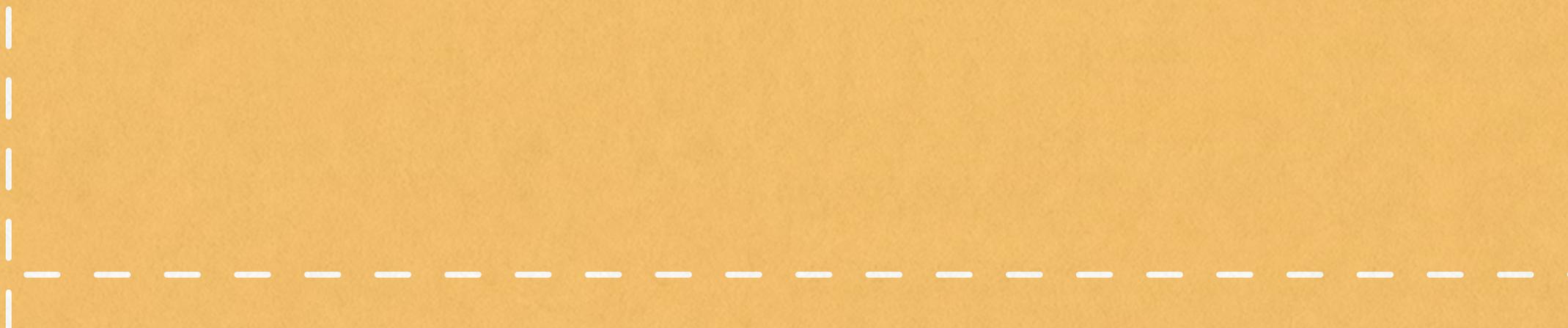
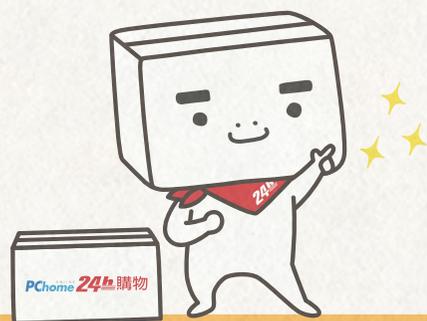
供應鏈管理精進規劃

為深化與供應鏈的長期合作與信賴關係，PChome 研擬規劃合作廠商評分機制，藉由針對供應商的商品內容、銷售狀況、進出貨狀況、經營能力、合規程度等多面向評比管理供應鏈風險，未來擬將規劃每年度挑選優良廠商予以公開表揚。期盼透過此一機制，來協助 PChome 整體價值鏈夥伴共同往永續經營的目標邁進，為利害關係人創造更大的價值。



共創·永續消費

2



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2.1 優質商品選購

2.1.1 品牌策略與規劃

PChome 一直以來秉承著「Everyday Reliable」的精神，致力於提供可靠的全方位電商服務，讓每一位顧客獲得安心且舒適的消費體驗。目前 PChome 的服務項目包含電子商務與入口網站兩大類型，在深耕現有品牌的同時我們也持續拓展新的自有品牌，並積極整合各項服務，打造 ONE PChome 生態圈。PChome 不僅啟動超過千萬會員的帳號直通功能，更使任一會員帳號即可登入旗下 10 個服務平台。同時我們也透過 P 幣打造會員忠誠獎勵回饋，不僅串聯電商、金流與各式網路服務，也成功以 P 幣為核心將服務拓展至實體交易和公共行政費用。

電子商務

電子商務服務分別為：PChome 24h 購物、PChome 線上購物、PChome 全球購物。目前網站銷售商品超過 500 萬種，其中有超過 200 萬種商品在庫，是台灣最多商品在庫的電子商務網站。我們也首創全台保證 24 小時到貨、台北市 6 小時到貨（試營運），給予消費者最便捷的到貨服務。



PChome Online 網路家庭於 2007 年 1 月推出業界創舉—PChome 24h 購物服務，成為台灣最受歡迎，也最具影響力的服務，更是台灣速度經濟的領導品牌，目前擁有超過 200 萬種商品在庫，小至隨身碟、手機，大至冰箱、大尺寸電視、洗衣機，都可在消費者購買後 24 小時內全台送達，提供消費者準確快速的網購消費體驗。而在 2013 年 12 月我們更推出台北市 6 小時到貨服務，目前採試營運方式進行，週末假日照常出貨，以滿足消費者對快速到貨需求。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



PChome Online 網路家庭於 2000 年正式開始電子商務業務，首先成立 B2C 購物網站「PChome 線上購物」，當購物網站接收來自消費者訂單，接著透過「轉單模式」將訂單轉發給廠商處理，結合供應商開發與管理、商品資訊管理、金物流與客戶服務，大幅縮短消費者與供應商的銷售層級，降低營運成本與銷售價格，使消費者享受流程效率帶來的優質網路購物體驗。



PChome Online 網路家庭於 2010 年 7 月起推出台灣出貨到海外的「PChome 全球購物」，藉由網路通往全球貿易，以滿足全球 75 億使用者，對於華文商品與「中文化介面」3C 設備的需求，提供更多元的商品選擇和愉快的跨國網購經驗。透過 PChome 自營中央倉儲中心的倉儲管理系統運作，讓消費者可輕鬆上網選購，貨品會盡快送達至全球 103 個地區（國家）。PChome 全球購物目前共有繁體中文、簡體中文和英文三種語言，並可使用信用卡、Paypal 等多元付款方式，為世界各地的消費者提供更豐富的服務選擇。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

PChome 24h 購物在積極經營銷售客層之下，成功累積逾 1,200 萬會員，更加速拓展年輕女性市場，女性消費者超過 6 成高於男性消費者，而 PChome 24h 的主力客群亦趨年輕化，因此也積極經營各式社群平台來增進與消費者之間的互動，包含 Facebook 粉絲團、Instagram、Line、Youtube 等社群媒體，讓消費者可以從各大平台獲得 PChome24h 購物的最新資訊，我們也持續追蹤市場話題動向，掌握時下消費者的需求，將最新熱門商品推薦給消費者。同時我們也持續與知名藝人及網路創作者合作拍攝系列影片，如「PChome Box Life | 張鈞甯開箱日記」、「雙 11PChome 來了 - 未來學校」、「24h 誰來送貨」等，與消費者一同開箱 PChome 24h 購物的商品及服務。

雙 11PChome 來了 - 未來學校

2020 年度雙 11 盛會，PChome 24h 購物邀請蕭敬騰、陶晶瑩、周湯豪等藝人共襄盛舉，並一同慶祝 PChome 20 歲生日。



影片連結

PChome Box Life | 張鈞甯開箱日記

PChome 24h 購物帶你直擊最真實的 24 小時開箱，看鈞甯女神如何招架每一次的開箱驚喜！



影片連結

PChome 24h 購物各社群網站資料統計



註：截至 2021 年 6 月 30 號

除了線上購物平台，PChome 亦積極發展獨具特色的自有品牌，如 2020 年我們推出「PChomeX 家好選物」，透過與不同職人合作，推出專屬 PChome 特色的高品質商品，讓每個人都能感受「加好質感、家好生活」帶來的幸福感。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

選物，是家的藝術 PChomeX 家好選物

詹宏志董事長期許著 PChome 能善盡電商的角色，滿足更多大眾的生活需求，將高品質體驗傳遞給顧客。PChome 自有品牌 PChomeX 致力於縮短顧客與質感商品的體驗距離，企圖打破地域、空間及時間限制，網羅全球職人合作的高品質商品，讓過去遙不可及的商品輕鬆走進顧客的日常生活。PChomeX 提供日常生活中所需之食、衣、住、行、育、樂等各項商品，全心全力為消費者提供健康、安全、安心的優良商品，並且嚴格控管產品品質，從原物料及供應鏈管理；生產製程及產品檢驗等，皆以「食品安全」及「政府法規」為首要職責。商品也不定期參與 SGS、FDA 等第三方驗證，以確保最佳產品品質。


[網址](#)


一起在家吃飯吧！家呷的文藝復興

「在家好好吃飯」簡單的一句話，蘊藏著兩種情感。一是在自己最放鬆的地方，好好地品嚐食物的溫度與滋味；另外則是台灣人時常提起，想與他人共享豐盛佳餚的邀請之詞。因此無論對自己、對他人，在家吃飯就是款待精神的最佳展現。

隨著現代生活節奏的快速，在家吃飯的文化正逐漸式微中。因此我們用心嚴選商品，希望每個顧客都能「在家吃飯」、「家好生活」。而在 2020 年疫情影響下，消費者從以前多在線下購買食品逐漸轉往線上，PChomeX 家好選物秉持「在家好好吃飯」的初衷致力開發有差異化的獨規商品，譬如麻膳堂水餃、桃城雞排、星級主廚牛肉麵等，希冀提供消費者在疫情下的更多選擇。



入口網站

PChome Online 網路家庭同時提供各類網路服務，包括個人新聞台、股市、電子信箱、Kaza 隨拍、新聞、旅行團、買車、相簿、找東西等頻道，創造廣大的會員數與流量；入口網站也提供展示型、聯播網等網路廣告服務。PChome Online 目前擁有超過 2 千萬名會員，因應網路力量日漸茁壯，PChome Online 入口網站將持續在各頻道中強化功能，提供優質的網路服務體驗。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2.1.2 責任與永續選品

PChome 以「Everyday Reliable」的精神，期許陪伴消費者的每一天都能提供最可靠的商品。在商品的選擇上，我們嚴格確保消費者能夠購買到心中所想的物件，並且在 PChome 24h 購物推出「品牌旗艦生活館」網羅各大品牌商品，或與原廠合作，商品直接由原廠供貨，確保消費者購買到的商品為正品。而隨著消費者的環保意識提高，PChome 也與消費者站在愛護地球的角度，積極開發具有環保概念的商品，包含選擇具有環保、節能的商品，推出「熄燈愛地球」的系列活動等，提供消費者更多的綠色選擇。

品牌旗艦生活館

隨著商品購入管道持續增加，消費者難以在眾多品牌資訊中清楚辨識網購商品的真偽。為降低消費者對購入商品的疑惑，PChome24h 購物攜手各大品牌公司設立品牌旗艦館，透過取得原廠授權的專屬優惠打造專屬各大品牌的網購平台，提供顧客最優質的商品品質、服務與優惠，並串聯全台 24 小時保證到貨的物流服務，持續升級消費者的服務體驗。

我們在 PChome24h 購物品牌旗艦館所販售的商品皆具備多項品質認證，並享有產品保固期、完善的售後服務保障，更不時釋出限定優惠回饋消費者，希望藉由串聯各品牌原廠的合作中，讓消費者安心、便利地享受購物。

綠色商品選購

隨著消費者的環境意識逐漸提升，讓綠色生活的概念席捲著大眾的購物選擇與生活。PChome 作為電子商務領導者，我們秉持與消費者一同守護地球的理念，持續提供消費者環境友善商品，讓日常生活中的購物選品也可以為地球盡一份心力。

在 PChome 的購物網站上，消費者可以找到眾多優惠的國內外知名綠色商品，例如歐洲第一家擁有全系列環保節能家電品牌 - 伊萊克斯、百分百採用再生塑膠瓶的歐萊德、遵行環境效益進行產品設計的 ecover 宜珂等，都是在產品研發生產過程中納入環境考量的友善商品，同時也榮獲「零殘忍認證」、「搖籃到搖籃」等國際專業環保認證。PChome 將這些多樣化的綠色商品帶給消費者，讓我們的購物與生活也可以很綠色、很友善。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



環保認證標章小知識

零殘忍標章



由國際零殘忍組織 (Cruelty-Free International) 認證許可的零殘忍標章，推廣無動物實驗理念、替代方案等，並要求產品從開發到生產過程中，都沒有進行任何動物實驗。因認證審核嚴格且需每年不定期的對品牌抽查稽核，是目前最有公信力的零殘忍標章。

PChome 購物平台上經認證之商品：Astonish 英國潔、Eco-Me、ANDALOU 安德魯等



搖籃到搖籃

搖籃到搖籃認證是廣受國際認可的「循環經濟產品認證」，認證的標準包含材料的安全性、材料的循環再利用性、能源的使用與碳管理、水資源的管理及企業社會責任的實施等五大面向，鼓勵產品從設計階段納入環境保護、資源永續循環利用等思維。

PChome 購物平台上經認證之商品：method 美則、ecover 宜珂等



近年來台灣的電價與再生能源發電持續受到民眾關注，而極端氣候所造成的缺水問題也不斷在我們的生活中放大，因此我們在選品上，十分重視商品本身的綠色要素，包含產品是否具有節能標章、環保標章、FSC 標及節水標章等，透過提供消費者此類產品以有效降低對環境衝擊。2020 年為世界地球日 50 週年，PChome 響應這重要的一天，推出「就愛守護你」與「餐具環保週」的綠色專區，為消費者精選多款環境友善品牌、環保節能家電，及綠色蔬食商品。消費者可在專區中找到各式綠色商品，搭配活動專屬優惠輕鬆購入，與 PChome 一同以行動愛護我們的地球。而在生鮮產品上則提供完整的售後服務與保障，清楚標示商品來源及產地、產地直送等資訊，吸引消費者購買低碳足跡的產地直送蔬果，降低運輸過程所排放的溫室氣體。

東風經典食材

本商品規格

內容物名稱：有機生鮮蔬菜
內容量：8 葉菜 + 6 根莖瓜果 + 2 野菜
原產地 (國)：台灣花蓮
保存期限：14 天



▲ 熱銷商品「花蓮直送有機蔬菜箱」集數十位合格有機驗證農戶榮譽出產，直送花東縱谷有機蔬果與野菜。



節能標章

省能、省錢、高效率產品的識別標誌

提供除濕機、風扇、空調等 1,014 項節能標章商品，其產品能源效率比國家認證標準高 10-50%，不但品質有保障，更省能省錢。



擁有超過 7,700 項商品具有環保標章，產品在製造時考量降低環境之污染及節省資源之消耗，促進廢棄物之減量及回收再利用，同時喚醒消費者慎選可回收、低污染、省資源之產品，以提昇環境品質。



93 項商品通過森林管理委員會 (FSC) 認證，其生產的材料是來自於被認可的「良好管理森林」，確保產品的原物料來源是可靠的、永續的、被監管的。

為響應政府政策，PChome 24h 購物 2020 年與臺北市政府共同推動「臺北節能季」10 週年活動，推出多項夏季節能商品優惠，在滿足消費者維持生活品質與環境保護的同時，更為民眾的荷包精打細算。我們在臺北節能季中連續兩年蟬連「節能精進王」殊榮，突顯 PChome 在節能商品推廣的努力受到民眾與政府單位的肯定，未來我們也將持續與政府或其他單位倡導環境永續理念。



▲ PChome 24h 購物 109 臺北節能季活動專區



▲ 「節能精進王」獲獎照片

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

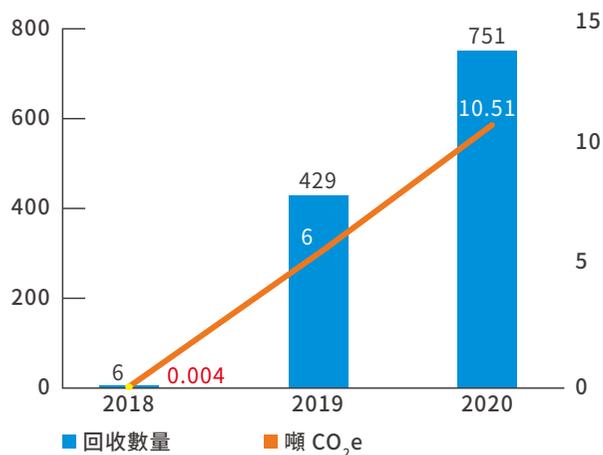
附錄

3C 舊換金 - 舊機回收



智慧型手機的普及除了帶給我們諸多便利，同時也產生許多不可忽視的回收問題。PChome 在手機銷售的同時也考慮到消費者回收手機的需求，我們在網站上提供消費者舊機狀態評估與回收管道，並以現金、禮券及 10% 現金積點等多方回饋鼓勵消費者參與，讓手機產品在生命週期的末端可以妥善回收處理，達到循環經濟的目的。PChome 於 24 小時購物網中提供「3C 舊換金」網頁，消費者可以透過網頁或手機回收 APP 對舊機進行評估，評估與申請完成後我們將提供到府取件的服務，讓消費者在家即可完成所有程序。後續我們也會以線上方式進行通知、驗證，與回收金的發放。PChome 自 2018 年 12 月推出舊機回收方案至今，已累積回收上千隻智慧型手機及減少 16.5 噸的二氧化碳排放。而 2020 年的回收數量與減少的碳排放量，相較於 2019 年更是分別成長了 75.1% 與 75.2%，未來我們也將持續提供舊機回收服務，期待可以吸引更多消費者落實手機回收，與 PChome 共同與環境友好。

舊機回收數量與減少碳排放統計



註：手機回收網頁於 2018 年 12 月上線

舊機回收流程

回收流程

- 線上估價** 進入網頁回收入口/手機回收APP
- 到府收件** 回收申請後，宅配依約取件
- 人工檢測** 依各項裝置功能狀況評估與鑑價
- 通知報價** 簡訊/Email通知最終報價及確認回收
- 身分驗證** 上傳個人證件，完成交易
- 回收金發放** 禮券—歸戶至PC帳號/現金—匯款至個人帳戶 (含10%現金積點)

手機回收

對地球有益
幫助資源永續發展



回收您的舊手機



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

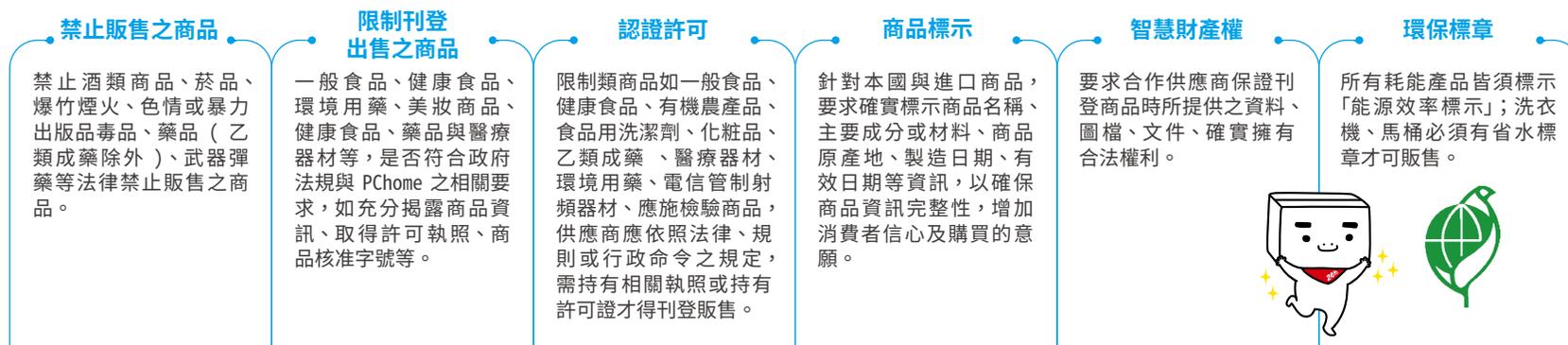
附錄

2.1.3 商品審核與品質規範

PChome 提供各項商品的同時也積極落實商品審核機制及品質規範，設立一道道防線以確保每項商品都是安全無虞的。我們與廠商洽談時，會先審查即將合作的商品是否符合相關法令，並在商品建檔上架時要求填妥必要相關資料，以及必須符合促銷時間、促銷價格等公司規定。後續商品在入倉時也須符合相關規範方可入倉，倉庫內也編制有稽查同仁定期抽查商品，確保商品品質及外觀符合規範。我們嚴格為消費者把關每一道關卡，讓消費者收到的每一項商品都是可靠且值得信賴。

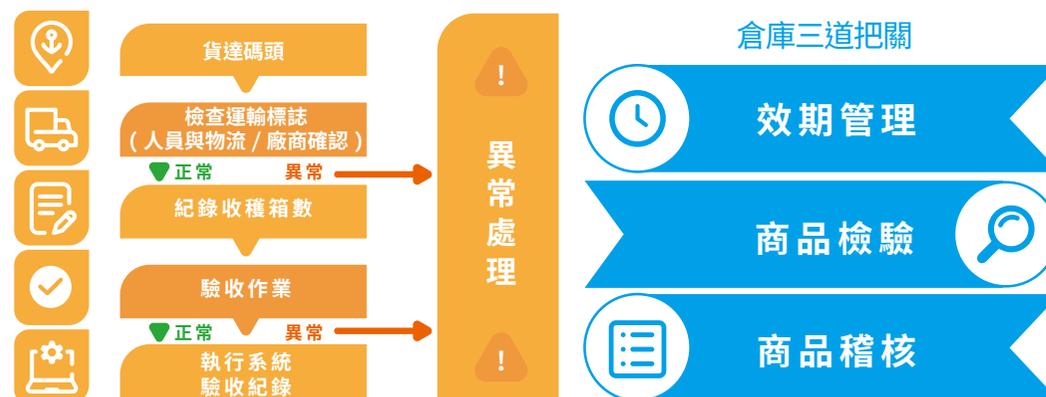
商品審核

PChome 的商品審核項目可分為五大面向，包含廠商基本資料、商品管理、產品交付責任、法律責任，以及商品驗收資訊傳遞。我們針對不同商品也訂有各項審核規範，並嚴格要求業務人員遵照規範來對商品進行把關。



入倉流程與管理

在商品入倉的流程中，我們進行各項貨品檢查以確保商品是在沒有異常的情況下進入倉庫。在商品入倉時我們也設有三道品質把關措施，包含入倉後的效期管理、商品品質抽驗，以及倉庫內商品稽核，確保商品在倉儲期間不會有過期或變質的情形。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



商品效期管理

在效期管理的部分，PChome 針對不同效期的商品，訂有不同的入倉允收期限及在倉品退回期限，並透過系統有效監控來精準掌握商品效狀況。而在出貨前同仁也會再次確保商品無疑慮後，才放心將商品送往消費者。

商品檢驗

為確保商品品質與安全，PChome 與供應商簽訂採購契約時，得要求供應商提供商品送往指定之檢測機構進行檢驗。而 PChome 自行經營的商品，我們也與 SGS、Intertek、三信檢驗等認證公證進行簽約合作，由我們自行送檢如生菌數、大腸桿菌等微生物、食品添加物、毒素檢測、重金屬、多重農藥殘留、食品標示、化妝品標示、配方審核等。



倉庫商品稽核

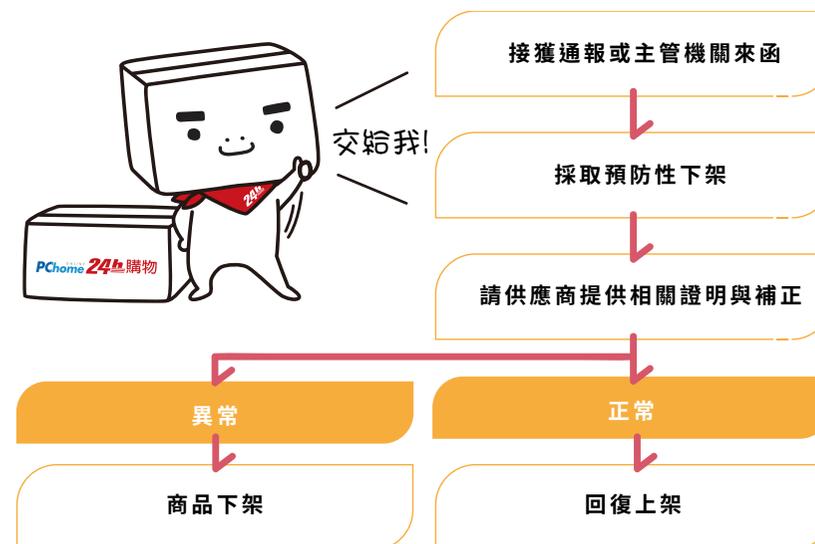
PChome 在倉儲編制稽核小組，每日安排至指定區域儲位進行商品稽核，檢視架上商品是否有破損、發霉、變質、過期等異常狀況，並對良品進行擦拭、商品整理等動作，確保商品維持在最佳狀態。若有發現不良品，稽核小組將會進行建檔、拍照、異常狀況確認，以利後續處理。



商品下架機制

商品下架分為正常下架與異常下架。

- 正常下架：即該商品確定停產，或代理權轉換等因素，在收到廠商通知後主動下架。
- 異常下架：當公司接獲顧客、新聞媒體，或是主管機關與其他法務相關來函時，PChome 為確保消費者的購物權益不受損，會先將有疑慮之商品採取預防性下架，並同步通知業務人員，由同仁與供應商儘速妥適處理相關通報或函文內容，請供應商協助提供相關授權證明等文件，並在商品頁面上補上。若廠商無法提出合理說明或相關證明文件，或商品未符合要求，我們將立即執行全部或其一之商品下架事宜。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2.2 安心消費體驗

2.2.1 P 幣生態圈

PChome 一直以來積極打造 ONE PChome 生態圈，我們以 Pi 拍錢包為發展重心，積極串聯各項服務與跨領域整合。為了使行動支付深入消費者生活，Pi 拍錢包持續打造橫跨實體通路與網路電商之 P 幣生態系，讓民眾能將 P 幣運用於各項費用折抵，打造滿足食、衣、住、行、育、樂 P 幣生活圈，使消費者享受快速的網路金融服務，體驗更便利的行動生活。同時為了消費者得以安心使用 Pi 拍錢包，我們不斷專注在開發更簡易、更安全的支付服務，讓消費者透過行動應用程式即可安心地完成各種交易。目前我們提供「個人會員」與「商業會員」交易功能，消費者可於 Pi 拍錢包 APP 註冊加入並進行交易，交易服務經雙層密碼保護使用者的帳號，並採用支付卡產業資料安全標準 (PCI-DSS) 保障每筆交易。目前 Pi 拍錢包已擴展超過全台 18 萬個店點，會員數更突破 100 萬。



輕鬆付款

用手機就能付款像傳訊一樣簡單

拿起手機一點，輕鬆訂好餐點外帶和外送，店家即時回覆取餐 / 外送序號，免排隊、免等待、免零錢、免零錢，直接取餐更省時！



繳停車費

拍一下停車繳費還能約定車號

停車單掃碼即付，還能約定車號。繳各縣市路邊停車費享優惠折扣，再享各銀行刷卡金回饋。



快速結帳

超過 180,000 個店點秀條碼就能結帳

秀出付款條碼給店員掃描，秒間完成付款！全台 7-ELEVEN、全家便利商店、萊爾富、OK 超商和美聯社等，用手機就能快速結帳，手機不連網也能付款。



安全交易

PCIDSS 認證交易安全有保障

PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) 是由信用卡國際發卡組織要求，為了提高持卡人交易資料安全，商店及服務供應商對於儲存、處理或傳輸信用卡資料的規範，都必須符合 PCI-DSS 認證，為使用者打造安心有保障的支付環境。



此外，PChome 近年也陸續與花旗銀行及玉山銀行合作，分別推出 PChome Prime 聯名卡與玉山 Pi 拍錢包信用卡，透過整合點數兌換及消費行為，強化線上線下應用場域，並持續與各大銀行合作推動 PChome 儲值優惠方案。刷卡消費所獲得的 P 幣，可以透過 Pi 拍錢包 APP 在超商、網路購物、百貨、量販、加油、大眾運輸、水電費、路邊停車費等 35 萬個圍繞民生消費為主的使用場景，一拍即享，滿足更多顧客用卡的需求，成為卡友消費生活的最佳 Pi 檔。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



2.2.2 安心客戶服務

給予每一位顧客最好的服務是 PChome 的堅持，顧客給予 PChome 的回饋都是我們持續進步的動力。我們提供顧客暢通的溝通管道，不論是商品詢問、訂單問題、售後事宜等問題，PChome 都將即時回應，協助客戶解決各種疑難雜症。顧客可以透過客服專線由專人為您解答，亦可透過顧客中心留下您要反映的問題，我們將透過電話或電子郵件及時給予回覆，顧客中心亦有問答記錄提供顧客隨時查看客服回覆資訊的暢通管道。

PChome 顧客服務流程



很高興為您服務



- 訂單狀態查詢
- 退訂服務
- 價差退還服務
- 商品問題釋疑
- 配送問題釋疑
- 退換貨服務
- 檢舉案件處理
- 其他問題釋疑

PChome 客服中心若接獲客訴，依規定須於 2 個工作天內完成初次回覆，且每件客訴皆會協助顧客處理至結案。我們的客訴處理細緻且具有溫度，為持續優化消費者的服務體驗，我們期許 2021 年可以更積極處理每一則客人要求，每年定期進行客戶服務滿意度調查，增加客戶服務滿意度題目，包含：1. 問題回覆效率滿意度；2. 問題解決滿意度；3. 顧客服務中心整體服務滿意度。期望透過滿意度調查，能夠更加精準掌握顧客在服務過程中的體驗，讓服務能夠不斷升級且更加完善。

客服的金炬榮耀

PChome 在 2019 年第 15 屆金炬獎榮獲「年度十大績優企業獎」與「優良顧客滿意度獎」雙重肯定，為電商唯一獲獎代表！我們以「Everyday Reliable」的核心精神提供服務，在企業理念、未來營運規劃、社會公益、顧客關係管理、服務品質等評分項目皆榮獲評審及民眾的高度肯定，其中更以 PChome 24h 購物率先推動離島網購運費減半優惠、綠色購物計畫，推動全面永續發展，並持續打造友善職場，深獲評審委員好評，在激烈的競爭中脫穎而出。PChome 堅持追求創新，推動台灣電商速度革命，首創全台 24 小時到貨服務，讓台灣消費者進入一日電商生活圈，提供 360 度全方位的服務內容。未來將持續強化網家生態系資源，積極投資台灣電商各項基礎建設，努力協助中小企業的優質商品進軍海外跨境市場，打造多元化創新的電商服務。此外，我們也將持續提供各式優質網路服務，以滿足消費者日常生活所需為前提，擴充在地服務和多元跨國商品選擇，更透過永續計畫落實企業社會責任，保持領先全台電商產業的優勢動能。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

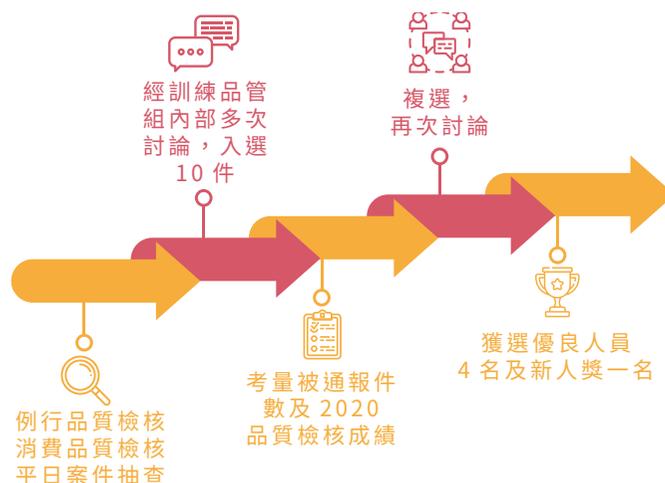
2.2.3 專業客服訓練

PChome 優質的顧客服務體驗奠基在同仁們的努力以及專業之上，為提升人員的服務專業，我們在新進人員教育訓練上提供為期約五週的專業課程與實戰模擬，讓每一位新加入的同仁能夠在這段時間以扎實的訓練提升自信心，成為能獨當一面，提供顧客優質服務的客服人員。在日後擔任客服人員的過程中，我們也將定期提供同仁內部與外部訓練，持續精進同仁們的專業能力，如 2020 年我們的訓練課程涵蓋了電話溝通訓練、客服團隊 Team Building 活動、客戶協商談判技巧等。

客服教育訓練	
訓練總時數 (小時)	2,092
訓練總人次	58
每人平均受訓時數	36.1

每位客服人員須依據公司內部考核評分規範進行考核，2020 年到職滿 3 個月以上，且考核當月仍在職人數共計 83 人，並依同仁表現得分按比例配置 A 至 E 的評等級數。此外，為鼓勵同仁的優良客服表現，客服中心也定期舉辦優良人員頒獎典禮表揚優秀同仁。主管可主動提報人員表現良好之案例，再由品管組自客訴案件中挑選進行複評，詳列各案例優良服務事蹟、服務人員優點，擇日舉行公開表揚儀式以茲鼓勵。

優良案件或人員徵選流程



2020 年優良人員獲選案例—新人獎

同仁於 2020 年 5 月報到，正式上線後熟練的處理多筆案件，除備註清楚外，案件追蹤亦十分積極，認真服務的心態值得讚賞，而客戶也不吝來函感謝。

客戶來函 1



啾咪!

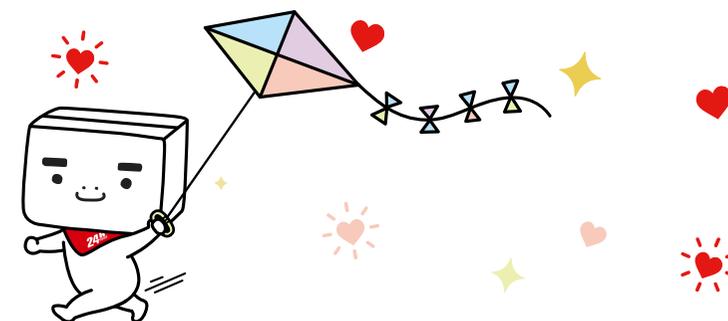
謝謝 PChome 如此細心的服務，讓我們對貴公司更具信心，不是會棄消費者於不顧的公司，保障了我們小小消費者的權益。

客戶來函 2



啾咪~

感謝貴公司如此細心的售後服務，個人與身邊朋友及家人一定會更支持貴公司的，謝謝!



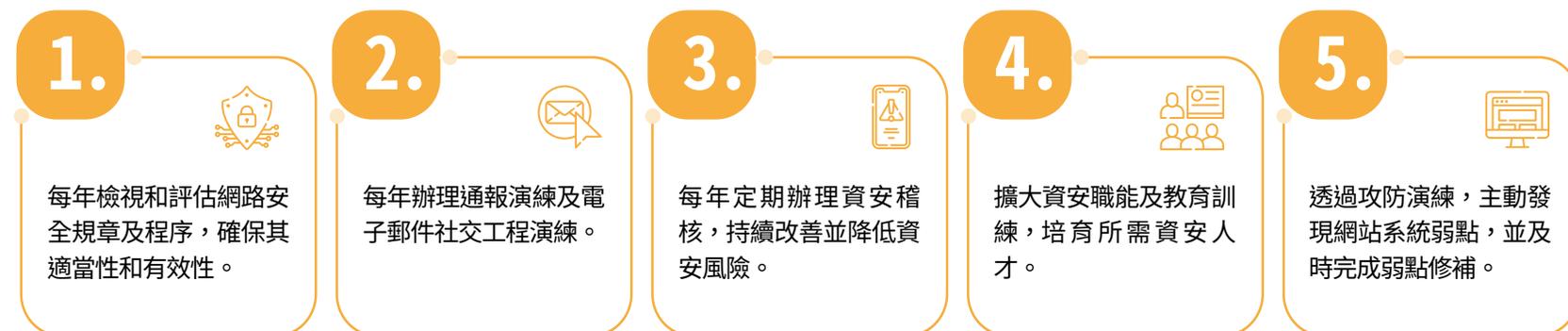
2.3 可靠資安防護

2.3.1 集團資安防護

為了讓消費者安心得在線上購物，不用擔心資訊安全或個人隱私受到侵犯，PChome 設有資訊部建立各項可信賴的資訊應用系統，提升網路服務之資訊安全及服務品質，並確保營業能力及資訊服務的效能，讓每一位消費者都可以安全、便利地暢遊在我們的線上服務中。



在資訊科技的發展下也伴隨許多資訊安全風險。PChome 建立了一套完整的網路及電腦安全防護系統，並透過存取控制、資產管理等措施，控管或維持公司的營運、資料庫安全管理等重要企業運作的功能。依據 PChome 資訊安全風險分析評估，我們的潛在風險主要來自任何第三方癱瘓系統的網路攻擊。為避免這些攻擊導致公司的營業祕密遭受竊取、消費者個資等機密資訊外洩，以及其他損及公司權益及聲譽之情事，PChome 透過五大因應策略以有效消弭任何可能的潛在資安風險，我們的策略包含：



PChome 在 2020 年並未發生任何資料洩露、失竊或遺失客戶資料之事件，我們也將持續落實我們的資安策略以保護公司資訊安全。

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2.3.2 例行資安執行措施

PChome 在 2020 年共有四大資安防護重點，包含資安管理、課程測驗、外部稽核，以及內部稽核，我們也在每季辦理全集團的資訊安全大會時，向全部同仁佈達各季的資訊安全重點。2020 年度我們一共執行 4 次弱點掃描，並以修復至中度風險以上為目標。若因程式相依性要求未能修補之弱點，我們也會採取隔離防護以控制風險，並持續加強監控。此外，我們也委由公正第三方執行紅隊演練與滲透測試各演練 1 次，其中發現之弱點皆已要求相關單位立即修正，並順利完成複測，確認弱點已經修正。透過每年進行以上資訊防護演練，系統性地去強化每位同仁的資安意識與警覺性，防範資安風險於未然。而在 2021 年，我們除了延續 2020 年所有資安工作項目外，也將雲端安全與勒索病毒防治列為重點工作目標。



2.3.3 資安教育訓練

為提升集團同仁的資訊安全認知與知識，PChome 於每季辦理全集團的資訊安全大會傳遞資訊安全相關訊息，同時與各單位同步資安工作項進度與狀態跟催，並蒐集與各單位相關之資安事件或新聞，提醒各單位應注意事項與防護方式。此外我們也安排同仁進行外部資安訓練，確保掌握資訊安全最新趨勢與新知。



▲ 2020 年資訊安全大會

2020 年度資安訓練重點



共生·綠色營運

3



近年消費者的生活與購物習慣改變，使得電子商務蓬勃發展，但電商平台在提供網路購物服務的過程中，也使用相關的資源，如：包裝材料、水電、汽柴油等，對台灣的環境資源管理是相當顯著的負擔。因此，PChome選擇採取實際行動來幫助減緩自然環境受到的衝擊，除了在各營運據點（辦公室、倉儲）推行環保措施與節約各項資源使用之外，更在2019年7月自發啟動「綠色購物計畫」，以此項計畫響應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），實踐在電商網購服務中融入企業社會責任的經營理念。

3.1 綠色購物計畫

PChome 綠色購物計畫共包含 4 個面向—「綠購包裝」、「綠購運輸」、「綠購倉儲」以及「綠購金流」。經我們內部試算，在綠購計畫完全上線後，平均每個新包裹將可減少約 11% 碳排放量，且預計到 2022 年可有效降低地球上逾 124 萬噸的碳排放量，相當於減少砍伐 337 萬棵樹木。

平均每個包裹將減少 11% 碳排放量

至 2022 年拯救 337 萬棵樹木免於砍伐



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



碳標籤

PChome 為全台第一個取得行政院環保署「碳標籤」之大型綜合網購平台企業，我們主動了解網路零售服務在生命週期各階段的碳足跡，分析產品服務（產品檢核、產品分裝等）、環境服務（官網、網域、伺服器、跨平台串接等）及運輸服務（取貨、配送、退貨、換貨等）三個面向，以有效量化並規劃減量目標。

PChome 鼓勵消費者可優先選購具碳標籤的產品，推廣全民綠色消費意識，帶領消費者一同邁入電商減碳新時代。PChome 也預計於 2021 年申請減碳標籤，以彰顯我們對減碳的決心與承諾。



PChome 產品與碳足跡相關資訊

產品名稱：PChome 24h 網路零售服務 (實體服務) 產品類型：服務

碳標籤證書

編號：2014879001
生效日期：2020/07/11
有效期限：2025/07/12
狀態：有效

產品碳足跡計算

碳足跡數據 / 標示單位
1.4kg CO₂e/ 每件零售服務 (實體)

其他

碳排放減量承諾，預計執行下列減碳措施：

1. 全面導入倉庫無紙化作業
2. 裝置太陽能板響應政府再生能源政策
3. 進駐綠建築倉儲，全面調整庫內作業模式
4. 使用低碳車進行貨品運輸
5. 與環保署合作推出綠色集點活動，鼓勵更多消費者購買綠色標章產品



產品生命週期各階段碳足跡比例

原料取得：51.78%

服務：46.22%

廢棄處理：2.00%

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

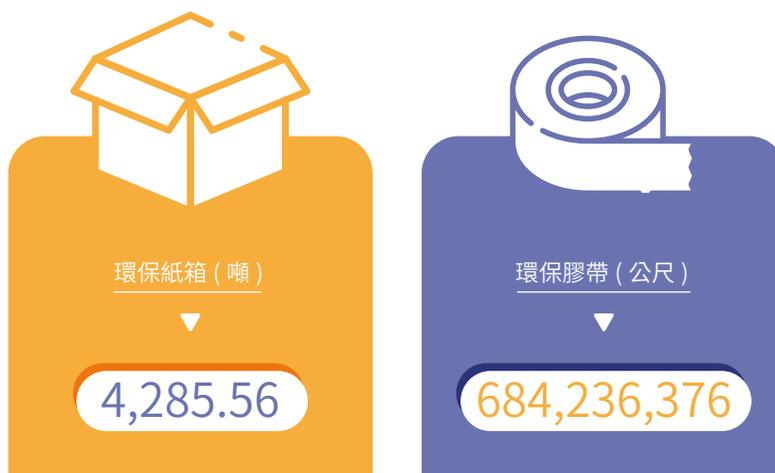
3.1.1 綠購包裝

有鑑於傳統網購包裝需消耗大量包材，PChome 為了實踐友善環境理念，於 2019 年全新設計 31 款環保紙箱新式包裝紙箱，以有效降低網購包材消耗對環境的影響。我們全新設計環保紙箱包含以下特色：

- 箱體以 100% 回收紙漿製成，有效減少樹木砍伐。
- 紙質密度高，可增加重複使用率，減少碳排放量。
- 箱體維持紙漿原色，箱面印刷面積小於 50%，減少油墨耗用。
- 外觀採用通過 RoHS 檢驗的環保水性油墨小面積印刷。

此外，PChome 亦持續深化綠色包材，於 2020 年推出新款易撕膠帶與環保紙箱搭配使用。新款環保膠帶使用水性壓克力環保膠水，主打環保安全、方便易撕，且經歐盟 RoHS、美國 FDA 等國際認證，不含有害物質、可間接接觸食品。透過環保膠帶的使用，消費者於回收紙箱時不僅能快速撕取膠帶本體、不留任何殘膠，更能有效達成紙箱 100% 回收的環保理念，實踐友善環境行動。

2020 年環保包材



註：PChome 線上購物係由廠商直接出貨予消費者，故此部分未使用 PChome 環保紙箱



▲ 新款環保紙箱



▲ 新款易撕環保膠帶

在 2019 年由環保署主辦之「網購包裝減量計畫」，PChome 為參與響應之網購平台業者之一，該計畫包括了三大目標：包裝減量、環保材質以及循環包材，網購平台業者可自主提報網購包裝減量執行計畫書，經環保署審查內容是否符合網購包裝減量指引之減量原則，環保署將授予通過的業者「網購包裝減量標章」，並可公告於平台網站。2019 年 PChome 旗下的 PChome 線上購物、PChome 商店街已分別在 B2C、B2B2C 平台類別中獲得網購包裝減量標章，肯定 PChome 的目標達成進度。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

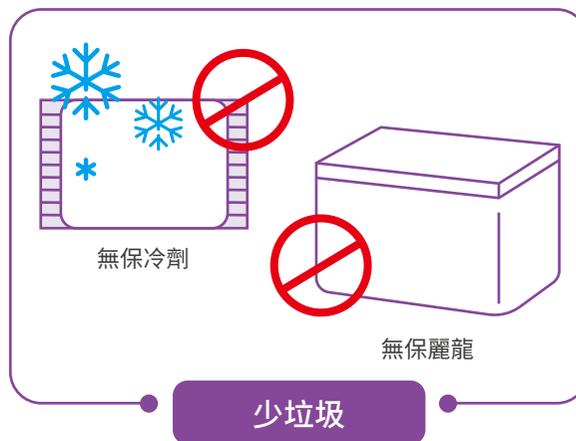
i 郵箱與保冷環保袋



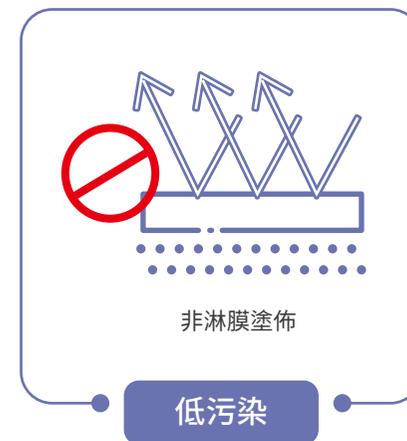
PChome 響應行政院環保署政策，為減少網購產生的一次性包裝浪費，推出小規模冷凍食品試行計畫『保冰循環袋』。先以指定商品做初期推廣，出貨時會以循環袋作為出貨包材使用，但不會向消費者收取額外押金，當消費者收到商品後，可將使用後的循環袋，免付郵資投遞至全台的中華郵政郵筒（超過 9,200 個）或 i 郵箱回收據點（逾 2,000 個），實踐包材重複使用的良善立意，最後再經由循環袋回收、清潔與消毒包裝後，再次提供消費者使用。PChome 以取之社會、用之社會的信念，持續推動企業社會責任，強化綠色消費意識。



循環再利用



少垃圾

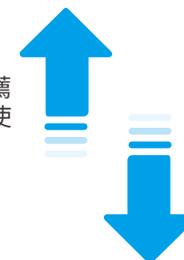


低污染

保冷袋設計概念：為減少保冷劑、保麗龍、紙箱淋膜（防水）、不環保印刷，特別客製化 PChome 循環袋，並以 PChome 幸運之星 BOXMAN 作為 PChome 宣傳大使，希望藉由熱情活潑的 BOXMAN，邀約消費者一起為地球環境保護共盡心力。

另一方面，PChome 為了提升整體出貨包材的使用效率，規劃建置智能箱號推薦系統。透過大數據商品資料的運算，推薦倉儲現場作業人員合適的出貨包材紙箱，以期縮短配箱的判斷，並讓紙箱大小盡可能符合商品形狀與材積，避免作業人員選擇過大的紙箱而造成耗材浪費。而最適紙箱對體積的有效運用，亦可提高物流運輸車輛的積載率，提升物流效率的同時也有效降低每個貨品運送的碳足跡。經 PChome 評估，相比過往依賴作業員人工判斷，透過智能箱號推薦系統進行選箱，估計每月總計可改善 5% 之箱數，而改善箱數推估可節省之紙箱、耗材，以及運輸費用，預估全年可省下超過 130 萬元之成本。

導入智能箱號推薦系統，提升包材使用效率



傳統人工選箱
無法每次選用
最適紙箱



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

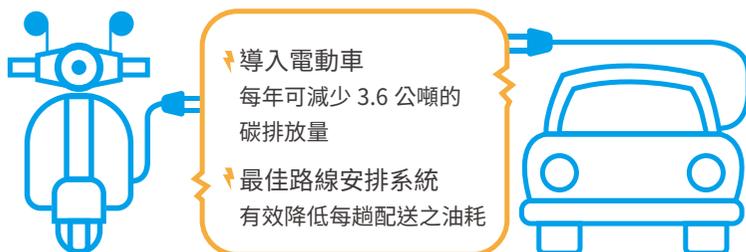
3.1.2 綠購運輸

導入電動機車

PChome 為強化物流運輸，於 2018 年成立 100% 持有之運輸物流公司「網家速配」，開創台灣電商首例，並不斷致力於強化倉儲和配送服務能力。PChome 車隊運輸工具包含貨車與機車，2020 年響應「綠色購物計畫」的推展，預計於 2021 年第三、第四季導入電動機車，正式組成 PChome 綠能機車隊，初期規劃以雙北市，人口及配送密度較高之區域先行導入，以降低物流配送服務所需油耗及間接產生的碳排放量。藉由電動機車的導入，2021 年網家速配預計每週可減少 66.78 公斤、每年可減少約 3.6 公噸的碳排放量。

導入最佳路線安排系統

為使每一趟配送路線達到最適化，PChome 預計於 2021 年第二季至第三季，全面導入最佳化路線安排系統。預期透過大數據運算及智能路線規劃，可有效減少傳統人為判斷的低效率路徑，進而提升配達效率並同時降低因配送所產生之油耗與碳排放量。



3.1.3 綠購倉儲

在倉儲部分，PChome 在逾 7 萬坪的倉庫區全面汰換傳統燈泡，目前已超過 90% 改用省電 LED 照明設備，相較於傳統燈具消耗的能源少 50%~70%，大大提升節能效益。若以更換前為比較基準，並考慮燈管功率、燈管壽命等條件，估計更換後之節電效益如下：



註 1：每年減少碳排放量計算係以經濟部能源局公布之 108 年度電力排碳係數 (0.509 公斤 CO₂e/度) 計算

註 2：每年節省電力相當於 1,869GJ

此外，PChome 也積極推動倉儲自動化轉型，預計未來在林口智慧物流中心（以下稱 A7 專案）規劃為高度自動化倉儲，並推動訂單配庫最適選擇、庫存預先調度、儲位配置優化、揀貨智慧引導，以及最適選箱裝填等自動化作業。我們預期透過倉儲自動化的導入，可達成的效益包括：

- 架區無須照明，可實現關燈倉庫情境。
- 總體作業人力約減省 30 ~ 35%。
- 上架、揀貨人力約可減省 65 ~ 75%，亦即以既有人力的 25 ~ 35%，可達到一樣的工作效能。
- 採「以貨就人」作業型態，上架、揀貨作業人員的疲勞度緩昇，有利於作業可靠度的提升。
- 人員為定點作業，貨物抵達工作站前，無法得知下一刻要揀取的商品品項，有助於高單價商品的保全。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

智慧物流中心 (A7 專案)



中華郵政智慧物流中心（以下稱 A7 專案）位於機場捷運 A7 站地區區段徵收產業專區範圍內，開發單位為中華郵政，倉庫樓地板面積約 4 萬 5000 坪，為一立體化倉儲物流中心，共計 4 個主要倉儲樓層，由於電商零售日益成熟，於零售業市佔率亦穩健地成長，PChome 預定將目前分散於桃園地區的部分倉庫整併於 A7，藉以擴大規模效應，提升物流效率與品質，以優質消費體驗作為「開源」的基礎；並採集中式管理，有效地控制物流成本，以達「節流」之效。由於商品類型多元以及訂單量龐大，對於倉儲物流出貨更是很大的挑戰，為此 PChome 已規劃自動化與 AI 人工智慧雙軌結合的智慧倉儲設計。PChome 向中華郵政承租桃園捷運 A7 新林口站旁的郵政物流園區，規劃作為跨境電商及物流中心，預計將在 2022 年上半年啟用。



智慧物流中心示意圖 (圖片來源：中華郵政)

智慧物流人才轉型教育計畫

因應智慧物流中心未來將規劃為高度自動化倉儲，避免原先倉儲人員因倉儲自動化而被取代，PChome 同時亦安排人力轉型與教育訓練，讓自動化所釋出的勞動量能，可順利投入至高質化的作業型態中，藉此提升作業品質，穩定客戶消費體驗的可靠度；此外，釋出之人力同時亦可投入新的作業樣態，從創新的角度創造新的消費體驗。PChome 規劃之人力轉型培訓，包括但不限於：

1

智能揀貨系統操作培訓



2

商品進貨品質管理深化



3

商品保存管理深化



4

增值加工作業培訓

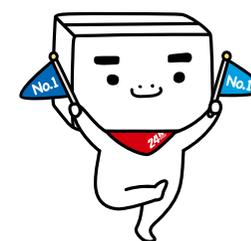


5

各類作業異常識別培訓



我們是最強的！



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

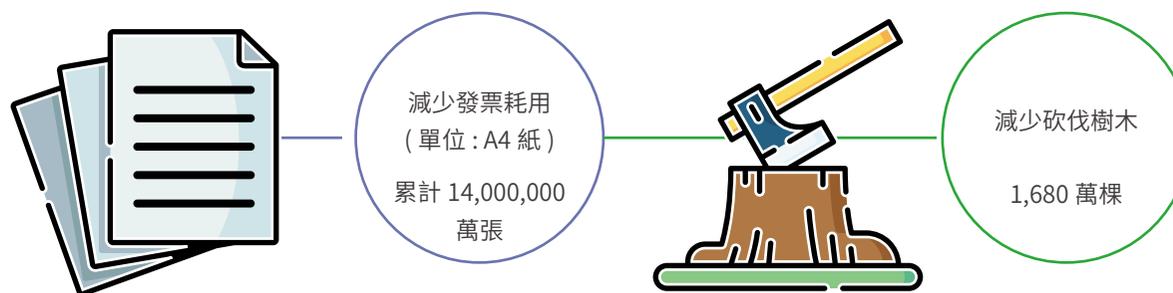
附錄

3.1.4 綠購金流

PChome 在 2005 年 10 月成為全台第一家統一發票電子化並通過政府核准的電商公司，在 2018 年 1 月我們更推出公司戶電子發票。藉由減少實體發票的印刷，一年下來可節省超過 500 萬張以上的發票，除了能有效節省紙張之浪費，讓原始樹林免於砍伐，同時也省去郵寄發票之物流成本，幫助降低運輸之排碳量，展現節能減碳之具體效果。

此外，PChome 也致力推動票券電子化。消費者購買後於電子票匣開啟電子票券，以券樣頁所呈現的序號、條碼或 QR code 或憑證前往該店家出示，即可兌換使用。電子票券的應用包含許多環保意義，相較於傳統紙張票券，無紙化的電子票券可減少印製紙張，降低樹木砍伐與水資源耗用，同時也可節省包裝耗材、降低物流配送所造成的環境負擔。

電子發票之累積環境效益估計



PChome 電子票匣



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



世界地球日·「關燈」1小時



「世界地球日」於 2020 年邁入第 50 週年，PChome 24h 購物在這一天以實際行動支持，串聯 PChome 三大首頁打造「熄燈愛地球」活動，消費者於當日進入首頁即可選擇參與首頁「關燈」1 小時活動，一同與 PChome 24h 購物守護地球。

為響應世界地球日 50 週年，PChome 24h 購物也推出「就愛守護你 世界地球日」檔期活動，以及「餐具環保週」專區，為消費者網羅各種節能家電、環保餐具、食物袋、生機洗髮組等綠色商品，並與玉山銀行合作推出優惠吸引消費者參與，藉由電商的職能推廣綠色生活理念。

「就愛守護你」活動專區

由於疫情蔓延，民眾多居家中，對於室內空調與空氣潔淨等需求提高，用電需求也相對提升。為同時響應環保以及防疫新生活，PChome 24h 購物推出世界地球日系列活動，推廣採購節能家電趨勢，促進環境永續發展。為響應世界地球日，PChome 24h 購物推出「就愛守護你」活動專區，祭出眾多環境友善品牌的促銷商品，其中使用 R32 環保冷媒、變頻模式兩大特色的機種最熱銷。



「餐具環保週」專區



許多民眾習慣在外飲食時使用免洗餐具，一天下來，除了產生許多不必要的垃圾，免洗筷、塑膠湯匙的使用亦可能對健康造成影響。因此，為喚起社會大眾的環保意識，PChome 24h 購物響應世界地球日推出「餐具環保週」專區，精選各式環保餐具供消費者選擇，藉由降低消費者對免洗餐具的依賴，進而減少垃圾之產生。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

3.2 綠色營運管理

3.2.1 環境管理政策及架構

PChome 除對外推動環保作為，對內也致力落實綠色營運管理，秉持愛惜地球資源原則，由總經理室統籌、行政管理部帶領各部門共同推動能資源管理。PChome 依產業特性推行內部環境管理規定，建立合適的環境管理制度，持續推動節能減碳方案，如全廠使用節能照明燈具、公司施行資源分類再利用以節省資源之耗費，並訂立每週固定時間資源回收。持續提供員工相關環保知識觀念，以善盡保護地球責任與心力。

3.2.2 能源管理

PChome 了解能源耗用對於氣候變遷之影響，逐年針對公司能源耗用進行管理，持續推動碳管理相關作業，瞭解於「碳」及「溫室氣體」的實際產生量，進而訂定改善措施，以求達成二氧化碳排放減量之目標，包括節省電力的積極作法，更換 LED 相關照明設備及點滅裝置，以展現本公司對於環境保護之決心，降低氣候變遷對公司營運風險之影響。PChome 能源排放主要來自於倉儲辦公室之照明、空調，以及車隊之油耗。由於辦公室為租用無法分攤用電資料，以下用電資訊未包含辦公室。

2018 至 2020 年各類能源使用情形					
能源類型		單位	2018	2019	2020
倉儲用油	柴油	公升	1,847	4,369	3,236
	汽油	公升	26	31	30
車隊用油	柴油	公升	-	289,642	459,068
	汽油	公升	-	11,066	17,974
外購電力	電力	度 (kWh)	7,613,320	7,812,700	8,170,374
能源單位轉換					
用油耗能		GJ	66	10,700	16,844
用電耗能		GJ	27,408	28,126	29,413
合計耗能		GJ	27,474	38,826	46,257

註 1：PChome 車隊 - 網家速配於 2018 年 10 月始上線。

註 2：第三倉電力統計以每年 2 月至隔年 1 月之電費帳單計費期間為一年度。

註 3：本數據參考經濟部能源局每公升柴油 8,400kcal、汽油 7,800kcal、每度電 360 萬 J，每 kcal=4184J 換算。

註 4：PChome 使用之能源均屬於非再生能源。

2018-2020 各排放源溫室氣體排放						
能源類型		二氧化碳當量 (噸)	2018	2019	2020	
倉儲用油	柴油	範疇一	4.92	11.58	8.58	
	汽油		0.06	0.07	0.07	
車隊用油	柴油		N/A	767.65	1,216.68	
	汽油		N/A	26.13	42.44	
小計 (範疇一)			4.98	805.43	1,267.77	
外購電力	電力		範疇二	3,875.18	3,976.66	4,158.72
合計 (範疇一加範疇二)			3,880.16	4,782.09	5,426.49	

註 1：溫室氣體排放計算採營運控制權法進行盤查，以活動數據 * 排放係數 * GWP 值計算。採用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.04 版排放係數值，以及 IPCC 第四次評估報告 (2007) GWP 值，溫室氣體包含 CO₂、CH₄、N₂O。

註 2：2018-2020 年數據範疇一引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.04 版汽油排放係數 2.361kg CO₂/L；柴油排放係數 2.650kg CO₂/L；範疇二引用經濟部能源局 2019 年電力排放係數 0.509kg CO₂ e/度。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



3.2.3 水資源管理

水是生命的泉源，水資源在現代人類生存更是扮演許多民生不可或缺的角色，台灣往年雨量豐沛，但因河川短水流急，若降雨分配不均，加上水庫資源不足，就可能面臨旱災。PChome 倉儲區多位於桃園地區，仰賴石門水庫供給，雖皆非屬於水資源短缺地域，但近年台灣缺雨面臨缺水旱災問題，桃園亦面臨限水問題，讓社會大眾意識到珍惜水資源的重要性。

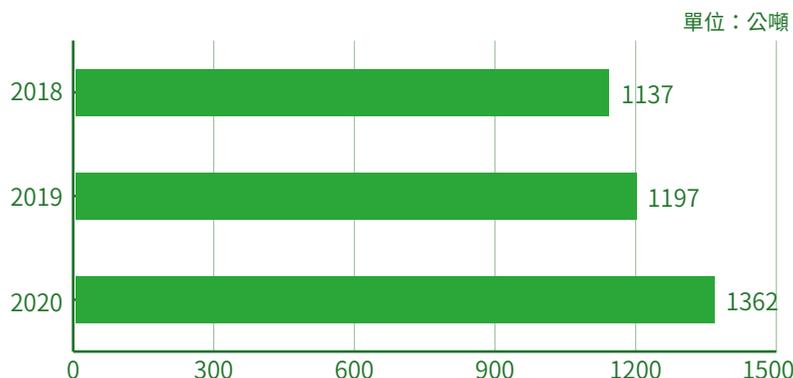


3.2.4 廢棄物管理

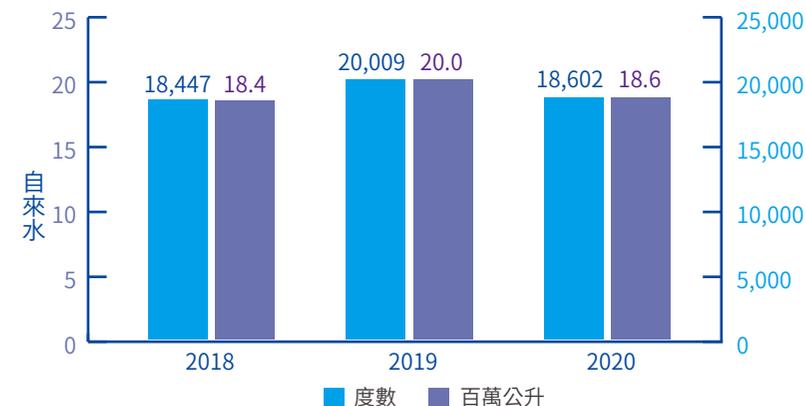
在全球關注海洋廢棄物議題，台灣提倡減塑生活的同時，PChome 也不遺餘力地推動資源回收再利用。PChome 作為網路通路平台，資源使用情形單純，依循環保署廢棄物相關法規並無產生有害廢棄物。PChome 之一般廢棄物係委託外部合格之廢棄物清運廠商處理，以焚化處置之一般廢棄物重量，係以 6-12 月廢棄物清運量平均值每月 8.84 公噸，推估 2020 年焚燒處理之廢棄物總量為 106.1 公噸。而 2020 年以回收處置之一般廢棄物，經統計為 1,362 公噸。估計 2020 全年一般廢棄物總量為 1,468.1 公噸，資源回收率約達 92.8%。而在資源回收的分類統計上，PChome 近三年各類回收物皆逐步成長，顯示我們推動資源利用之成效。

資源回收分類統計

2018 至 2020 一般廢棄物回收量



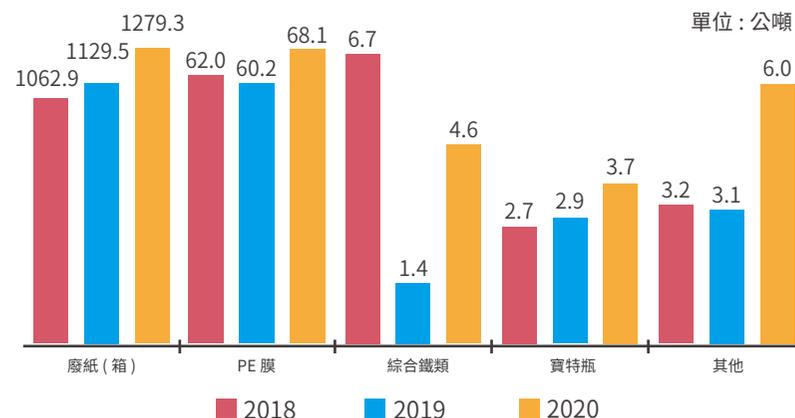
倉儲用水來源



註 1：由於辦公室水費係包含在租金費用，故無法分攤用水資料，此表未包含辦公室用水。

註 2：PChome 取水來源為自來水，屬來自第三方之淡水。

註 3：經參考世界水資源研究所 (World Water Institute) 提供的公開資料，PChome 台灣地區取水源均非屬於水壓力地區。



共行·幸福職場

4



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

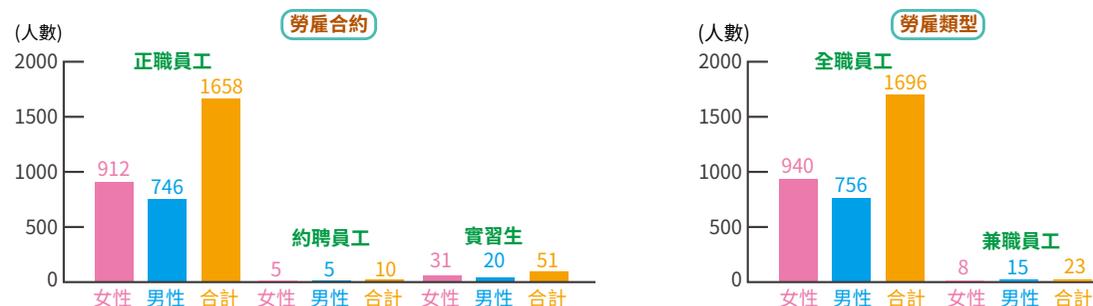
4.1 專業團隊構築

PChome 作為台灣電子商務產業的領導者，為了提供消費者優質的商品及服務，PChome 秉持著「堅持創新，創造價值」的理念，持續致力於培育優秀電商人才，打造年輕活潑的工作氛圍。透過借重網路原生世代快速學習、活躍的社交媒體能力，提供更加創新，更加貼近消費者需求的電商服務。

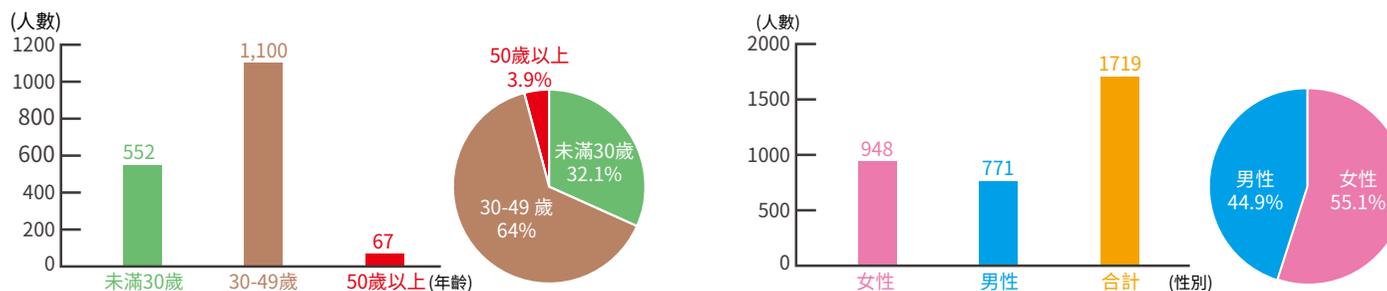
4.1.1 多元人才組成

PChome 提供多元化的職缺，並秉持著包容與開放的精神歡迎各屆優秀人才的加入，不因性別、年齡、種族、宗教、婚姻狀況、政黨等因素而有不同的待遇。截至 2020 年共有 1,719 名員工，包含 11 位身心障礙同仁、38 位原住民同仁。其中 35 歲以下之員工超過 5 成，主要集中於電子商務事業、技術/大數據兩大部門，看準新世代員工創新思考、實踐創意的特性，公司歡迎年輕員工加入，並提供團隊自由的發揮空間，賦予員工各類型專案操刀的機會，增進新世代實務累積經驗，激發員工工作熱情與潛能。同時，因應電商產業快速變遷的性質，PChome 也重視女性員工具備謹慎細心、細膩觀察的特點，並且提供完善平等的升遷機會。PChome 目前不僅擁有近 6 成的女性員工，其中女性擔任主管職務更有超過 5 成的比例，期盼藉由女性專業能力與特質，能發揮更多元的優勢及所長，持續推升營運動能。

依勞雇合約與性別之員工組成分布



依年齡與性別之人員組成分布



4.1.2 新進與離職員工統計

近年全球電子商務規模急遽擴張，PChome 看準國內電商產業的發展潛力大規模釋出職缺，持續招募多元人才，包含 IT 技術開發、產品企劃、影音編輯、行銷企劃、大數據分析、經營管理、運籌物流管理等職務，並同步推動實習生計畫，與全台近 30 所大學實施產學合作計畫，提供各類科系全年度實習機會，歡迎具備創新思維且有熱忱的年輕新血加入電商產業。

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

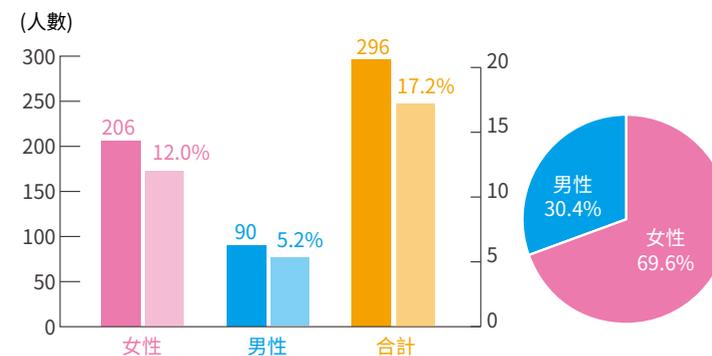
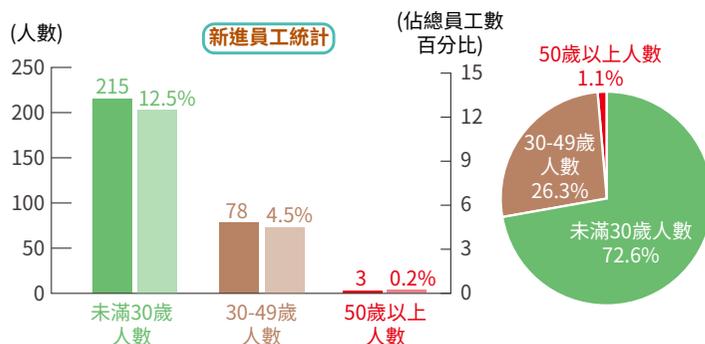
3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

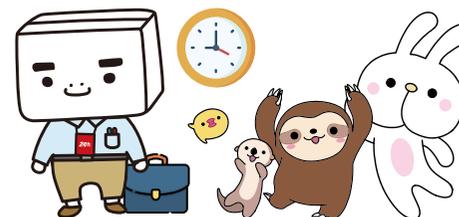
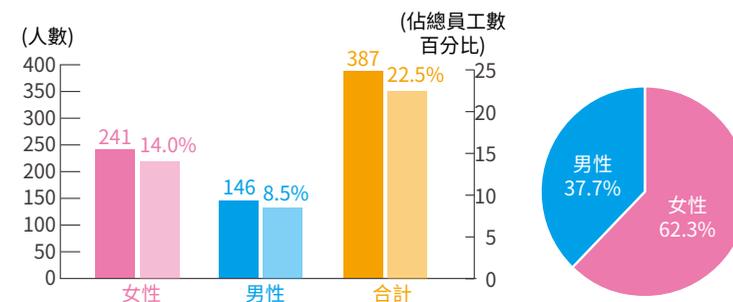
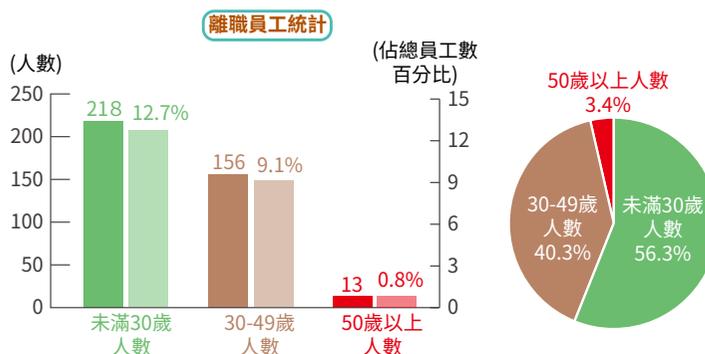
5 共好·擁抱社會

附錄

2020年新進員工統計



2020年離職員工統計



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

4.2 優渥薪酬福利

PChome 秉持著「Everyday Reliable」的精神，持續打造讓員工樂於工作的友善職場，提供優於業界水平的福利制度，包含優於勞基法之休假制度、語言學習獎勵金、不定期推出員購優惠及福委活動等內容。在 2019 年 4 月，PChome 更榮獲 1111 人力銀行「2019 幸福企業獎」，成為唯一入選「電腦 / 消費性電子」類別的本土電子商務企業，突顯 PChome 在員工薪酬福利及打造包容友善的工作環境上，都深受國人青睞與肯定。PChome 未來也將持續制定更多元的福利辦法，營造幸福溫暖的職場，讓員工能夠專注在專業領域之中，一同為電商產業注入年輕新活力，成為創新發展的電商領導品牌。

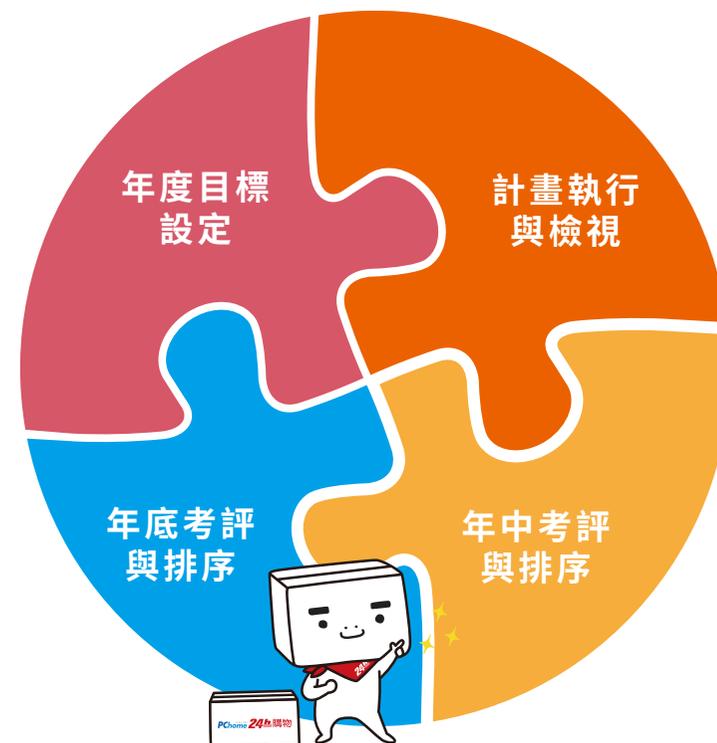
4.2.1 優渥薪資制度

一直以來員工都是 PChome 重要的根基，為了吸引更多優秀人才的加入，PChome 致力於提供優於業界平均薪資水準的薪酬制度。而員工薪資水準的核定，主要依據員工的學經歷背景、專業知識技術、專業年資經驗及個人績效表現，不因性別、年齡、種族、宗教、婚姻狀況、政黨等因素而有差別待遇。PChome 嚴格遵守法令規範，包含最低工資、加班給付、相關保險及退休金制度，並傾聽員工需求來設計更多的福利措施，全心為員工打造具有競爭力的薪酬福利制度。

PChome 整體的薪酬組合，主要包含基本薪資、獎金、福利三部分：基本薪資是依員工所擔任職位的市場行情核敘；獎金則是連結員工、部門目標的達成或公司經營績效來發給。

4.2.2 績效考評與管理

PChome 依公司人事管理規章設有員工績效考核制度，並考量員工學經歷背景、專業知識技術、年資經驗及個人績效表現，核定每位員工之薪資水準。在績效考核方面，為有效追蹤同仁工作狀況，PChome 每年為員工設定工作目標，於年中及年底進行考評與排序，並將員工之考核績效與薪資及獎金連結，達到公司與員工共榮成長的目標。2020 年我們對通過試用期之員工 100% 進行考核，而試用期員工則另設有考核機制。實習生部分則排除於員工績效考核，由學校進行考評，實習生如工作滿 3 個月則亦享有年終獎金。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

4.2.3 多元福利措施

PChome 依法設立職工福利委員會，按月提撥經費，定期辦理各項福利措施。在福利規劃上，我們以符合法規為前提下兼顧員工的需要，設計員工可共好共享的福利措施，包括節慶活動、同仁慶生會、年末聚餐等各項活動，以及成立各式社團、提供健康檢查、勞健團保等，打造一個舒適且溫暖的職場環境，讓同仁能夠在工作與生活之間達到平衡，工作之餘也能有更多發展與彼此交流的機會。

PChome 員工福利總覽

職場福利

員工專屬的團體保險、到職日三個月起即享有優於勞基法的休假制度、勞工退休金提撥、彈性工時、免費咖啡、開工紅包

節日歡慶

生日禮金、五一勞動節禮金、中秋節禮金、年終禮券、情人節快閃活動、節慶下午茶

健康關懷

健檢補助金、給薪健檢假、流感疫苗免費施打補助、健康講座

生活照顧

結婚禮金、生育禮金、幼兒園托育合作優惠、傷患住院慰問金、員工及家屬死亡慰問金、特約商店優惠、貸款購車優惠、電信費優惠

員工同樂

年終聚餐補助金、廠商活動日、不定期的團購優惠、社團活動

進修獎勵

語言（英日語）獎勵補助、外部訓練



咻咻咻

多元社團活動

為了打造溫馨與健康的職場，PChome 鼓勵員工成立與參與社團，我們目前一共成立了 11 個社團，社團主題橫跨運動、生活、學習等面向，讓員工在工作以外的時間有多元的選擇。我們期待同仁透過社團活動的參與，能夠平衡身心與紓解工作壓力，同時發展自己的興趣以及專長。

● 織友社

提供同仁飾品、圍巾、帽子等手工藝編織教學，為同仁開發第二專長與興趣，並在每次社課活動設定不同主題，學習各式物件編織的技巧，除了能充實同仁生活樂趣，更能從編織中激發創意與成就感。

● 咖啡社

透過不定期的選豆與換豆，於每個上班日提供同仁不同風味的咖啡，在提升同仁工作效率的同時，也讓工作留有咖啡的餘韻。

● 網家書齋

網家書齋為讀書會性質社團，旨在培養同儕學習與分享的氣氛，並藉由導讀來精進同仁知識整理與簡報的能力。我們閱讀的書籍以知識取向為主，由成員共同決定每次社課的閱讀書籍，並在兩週舉辦一次的聚會中，由同仁輪流導讀書中的章節，交流彼此的心得。

● 健力有氧社

由專業重訓教練動作諮詢指導，提供同仁有氧基礎動作、舒緩筋骨課程，進而達到身心健康，維持體態的目的。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



● 瑜珈社

瑜珈社特別外聘專業瑜珈導師授課，以有氧瑜珈、伸展瑜珈為主，教導同仁正確的姿勢與動作，帶動身體完整的伸展，有效消除生活與工作帶來的肌肉僵硬及緊張感。



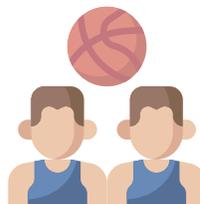
● 養心社

有鑑於現代人壓力大，造成心理影響生理，養心社透過課程活動幫助同仁紓解壓力，達到身心平衡的良好狀態。



● 籃球社

透過舉辦 5 對 5 的籃球比賽，強健同仁體能，提升團隊協作能力，同時也助於拓展人際關係。



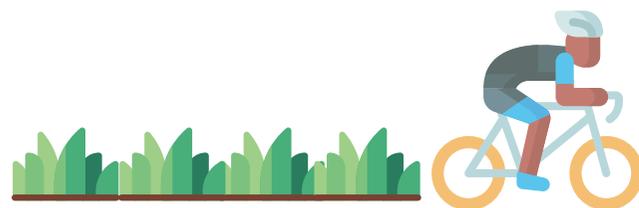
● 拳擊有氧社

拳擊有氧是結合「拳擊」和「有氧舞蹈」的高燃脂全身性運動，適合給想減重、健身或想釋放壓力的同仁，保證很爆汗、舒壓。



● 熱血鐵馬油拜社 (ubike)

於平日與假日規劃 1-2 小時的熱血鐵馬行程，讓同仁在騎乘自行車時舒緩身心疲勞、加速血液循環，同時增進鐵馬團隊的感情。



● 網家拳館

格鬥運動適合男女、老少咸宜，可增加身體的柔軟性協調性、快速增加反應能力、並提高身體的敏捷度，有益身心健康。



● 桌密社 (桌遊暨密室逃脫社)

藉由參與益智型桌遊或密室逃脫遊戲，有助於訓練邏輯思考應用、增進團隊情誼、激發創意與整合能力，增進同仁臨機應變能力、肯定自我價值，進而帶動工作效率。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

語言獎勵補助

為提升員工英語、日語會話及閱讀能力，PChome 鼓勵員工持續進修外語課程，以及參加英語 TOEIC 及日語 JLPT 測驗。同時我們也訂定進修補助及檢定成績獎勵辦法，其中在英日語檢定獎勵的部分，只要同仁的語言檢定成績達一定門檻並符合相關條件，PChome 將提供最高新臺幣 10 萬元的獎勵金，用實際行動支持同仁持續深造。

員工酬勞分配及認股辦法

員工利潤分享計劃，是以員工實際參與分享公司營運成果，並與公司營運目標相結合。在 PChome 的公司章程規定，公司年度如有獲利，應提撥 1%~15% 為員工酬勞。公司並於每次辦理現金增資發行新股時，提撥一定比例供全體員工認購，員工可依個人意願認購股票。



4.2.4 勞資和諧與溝通

PChome 努力維持勞資間和諧關係，致力於建立一個重視人權、免於歧視與騷擾的工作環境，秉持「用人唯才」、「適才適所」的理念，讓員工之間、員工與公司之間互相信任與尊重，在一個包容、平等、多元的環境發揮自己的才能。PChome 以嚴格遵法的精神，提供同仁優於法律規定的薪酬、福利、休假制度，以及友善環境。回顧 2020 年 PChome 並未發生人權相關申訴事件，我們也將會持續維護勞動人權，並以創造幸福職場為目標。

PChome 勞資和諧精神

自由選擇職業

PChome 提供公開透明的招募管道廣邀人才加入，並嚴格禁止使用強逼、擔保、抵價或用契約的方式束縛勞工的職業選擇自由。

青年勞工

PChome 禁止聘用童工
對於學生勞工，我們與合作學校密切合作，並依法保障學生的權利，從而確保對學生勞工適當管理，並提供充分的支援與訓練予所有學生勞工。

不歧視

PChome 承諾讓同仁在職場上免於歧視與騷擾，並且不因種族、膚色、年齡、性別、性傾向、性別認同、國籍、殘疾、懷孕、信仰、政治立場、婚姻狀況等，於招聘、工資、晉升、獎勵等職場工作中有不同待遇。

人道的待遇

PChome 保護同仁於職場上免於不人道待遇，包含性騷擾、性侵犯、體罰、威脅、精神或身體逼迫等。我們也訂立性騷擾、不法侵害等政策與申訴管道，杜絕任何職場中的不人道待遇。

工時

我們除了嚴格遵守勞基法之規定員工安排員工工時與班表外，我們也提供同仁彈性上下班時間，以及優於法規的休假制度，讓同仁工作時間有更多彈性。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

勞資多元溝通管道

PChome 除了提供優於業界的薪酬與福利來吸引及留住人才，對人才的重視同樣也反應在暢通的勞資溝通管道上。我們一直致力在勞資和諧與雙向溝通，而各項勞動條件均優於或依勞動基準法令執行迄今，勞資關係和諧且無任何糾紛。PChome 根據「勞資會議實施辦法」於每季辦理勞資會議，邀請勞方代表針對不同議題陳述員工意見，以確保勞資雙方能在和諧且有共識基礎下合作成長。

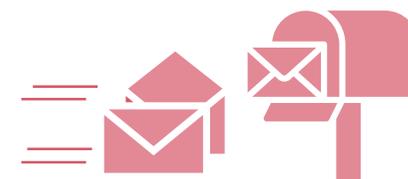
此外，PChome 也透過定期舉行之管理會議，廣泛收集員工意見，並予以適當的回應及改善方案。另外我們也歡迎員工將意見以書面方式郵寄傳送至人力資源單位，或直接寄送給人力資源主管。同時，在公司內部網路及公司網站也設有 e-mail 信箱，該信箱可與公司高階主管進行直接溝通，讓同仁可以放心透過此管道申訴或表達意見。員工不管是有勞資關係、薪資福利、工作相關或職業安全與健康等議題，都可以透過上述管道回饋意見。未來我們也將推動員工滿意度調查，透過系統化的方式掌握員工情形與反饋。



若網路家庭員工有意見反映、詢問，請透過以下方式聯絡我們：

電子信箱：
hr@response.pchome.com.tw

書面窗口：
員工可以將意見以書面方式郵寄傳送至人力資源單位，或直接寄送給人力資源主管。



4.3 人才招募培育

4.3.1 多元人才招募管道

「人才」是 PChome 最重要的資產，為提供更優質的消費體驗，持續升級內部服務效能，PChome 不斷積極延攬優秀人才加入。在 2020 年我們釋出近 300 名職缺，同時 PChome 也持續與全台近 30 所大學實施產學合作計畫，提供各類科系全年度實習機會。透過多元化的招募管道，期待能夠延攬具有熱忱的心血加入，與 PChome 一同打造更加優質的電子商務服務。

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



PChome 持續與全台多所大學配合產學合作計畫，在 2020 年共計與 14 所學校合作，提 52 位實習生於倉庫、行銷部、活動規劃、人資部、公關實習，透過實際參與工作專案 / 例行任務，學習電商營運作業流程。實習期間除了單位主管給予專業指導外，人資也定期以對談或講座型式，給予學生關懷以瞭解學生實習狀況，並適時介入給予協助。歷年來有近 5 成實習生留任成為正職員工，我們也期待透過與學校合作，能有更多具備創新思維且有熱忱的年輕新血一同加入 PChome。



PChome 2020 年釋出近 300 名的職缺，其中包括 IT 技術開發、產品企劃、影音編輯、行銷企劃、大數據分析、經營管理、運籌物流管理等多元職務。

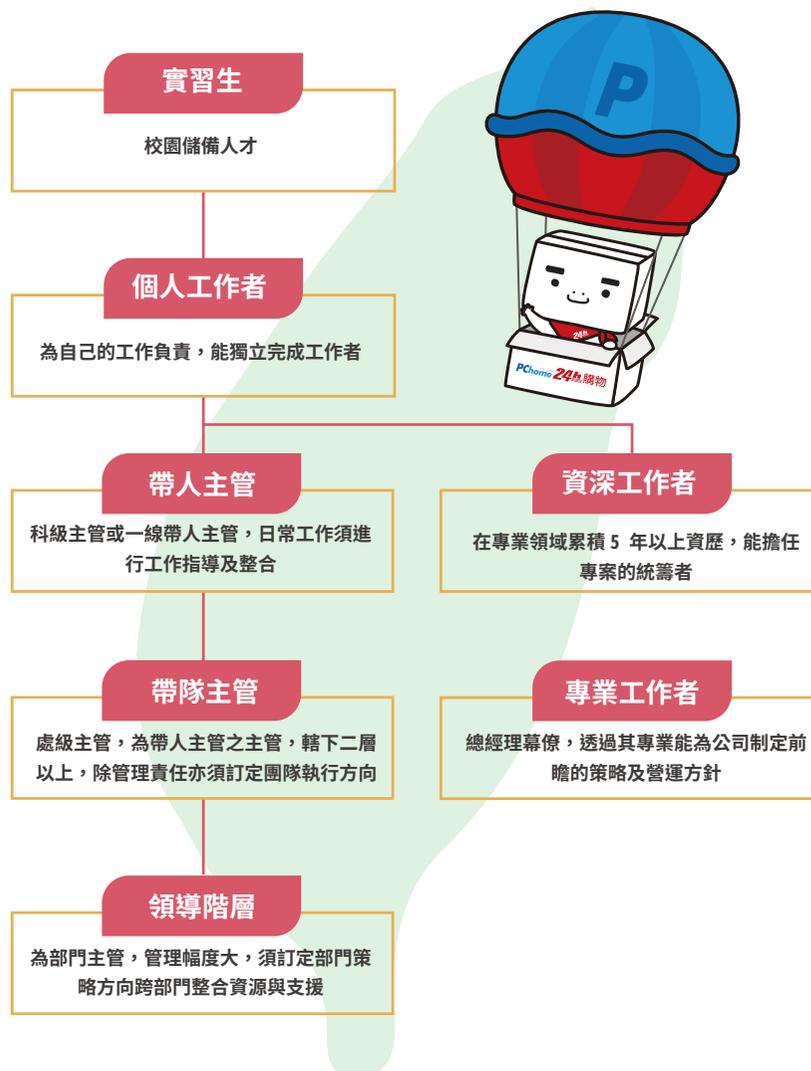
在 PChome 你可以



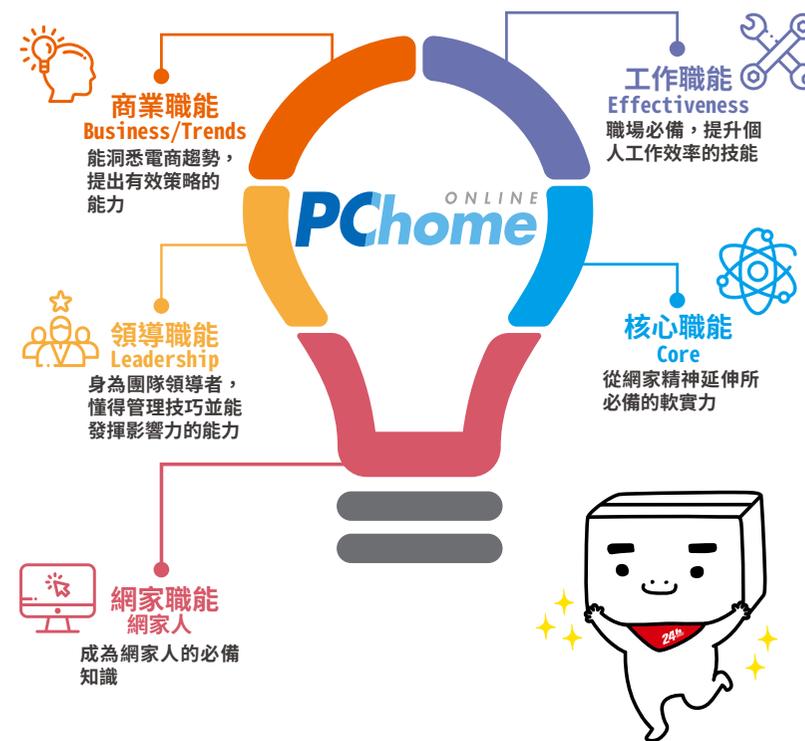
4.3.2 人才培育藍圖

PChome 不僅廣邀各領域人才加入，同時也十分重視人才的訓練與職涯規劃，因此 PChome 在人才培育上規劃雙軌制的職涯發展地圖，除了在各階段提供各項專業培訓，也讓同仁能夠清楚了解自己的職涯發展。為了讓每位同仁都能夠成為發揮專才與價值的網家人與公司一同向前邁進，在 PChome 的職能體系中我們規劃三個職能發展層次，並透過各階段的完整培訓計畫，循序漸進培養同仁的五大職能，成為兼具專業及管理實務之優秀人才。

PChome 職能地圖



PChome 職能體系



- 能成為帶領網家人往前的先鋒
- 知道該如何做好一位網家人
- 能快速成為一位網家人

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



4.3.3 專業人才養成

PChome 規劃有新進人員職前訓練、職務基礎訓練、職務專業訓練、企業外訓練等完整的訓練體系，讓同仁充分具備工作上所需的正確知識、觀念與技巧。同時也輔以多元的培訓方式、實體課程、混合課程等設計，推動各項訓練活動與人才培訓方案，使同仁們的知識及能力能持續激發與成長，培養出具有積極性、創新觀念之專業人才。同時透過在整個職業生涯各階段完整之培訓計劃，促使每一位網家人能在循序漸進培訓之下自我成長。

新進人員職前訓練

為了讓每位新進人員能夠快速成為網家人，我們在新人到職的第一天會安排為期半天的新人教育訓練。訓練內容包含組織架構介紹、資訊及網路系統的操作說明，勞工安全衛生及內部環境認識等，同時也介紹 PChome 各項福利措施，提供進修相關獎勵與補助資訊以鼓勵同仁持續學習。我們在新人教育訓練時也特別重視公司文化與核心價值的介紹，讓每位新進的同仁能夠在第一天深植「Everyday Reliable」的核心價值，與 PChome 一同成長，為每位消費者提供更優質的服務體驗。2020 年合計有 296 位新進員工完成職前教育訓練。



▲ 新進人員教育訓練

職務基礎訓練

PChome 不僅提供多元的職務選擇，並對各項職務提供有基礎訓練課程。我們除了幫助每一位網家人能夠快速掌握作業內容，也透過定期的基礎訓練提醒同仁工作上的注意事項，讓同仁熟悉業務的同時也不忘各項簡單但重要的概念。此外，PChome 也非常重視倉儲、運輸等現場作業人員的工作安全，我們除了建立作業安全相關制度與機制，同時也透過教育訓練來不斷強化現場作業人員的安全意識，確實做好每一個工作環節。



▲ 電動拖板車教育訓練



▲ 倉庫實地訓練

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

職務專業訓練與企業外訓練

在每位同仁的職能發展中，PChome 持續提供多元的職務專業訓練，並不定期邀請同仁參與企業外的訓練，讓同仁可以不斷深化自己專業能力與新知。

PChome 的內外部訓練主題多元，近年因應電商大數據及資訊安全的熱潮，PChome 也持續提供同仁進修資訊相關的訓練課程，包括程式應用、資訊安全、專利知識等，讓同仁們能夠具備最新的專業知識，抓住電商的最新趨勢。

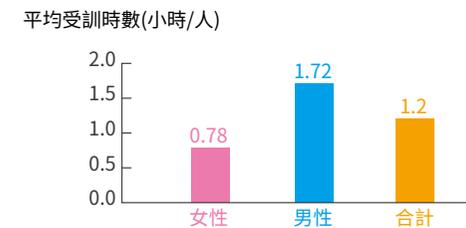
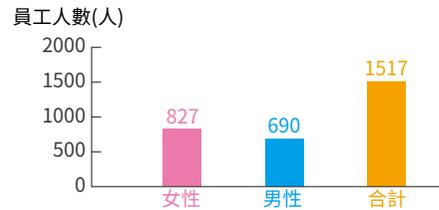
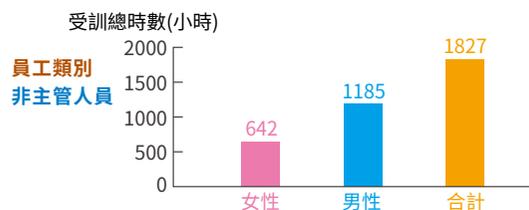
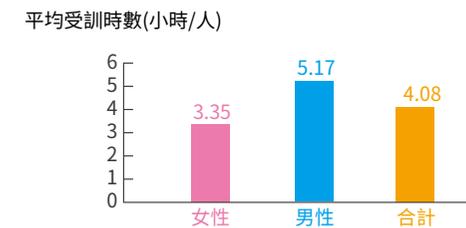
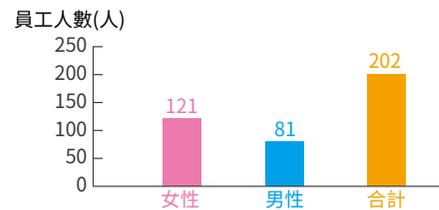
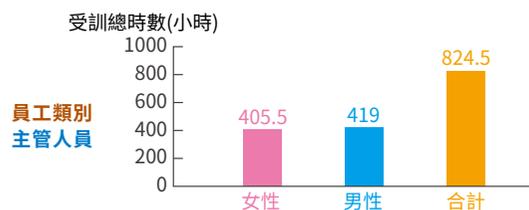


▲ 資訊安全訓練



▲ 智財教育訓練

PChome 員工教育訓練時數統計



人員合計 受訓總時數(小時) 2651.5

人員合計 員工人數(人) 1719

人員合計 平均受訓時數(小時/人) 1.54

註 1：主管定義為理級以上之同仁。

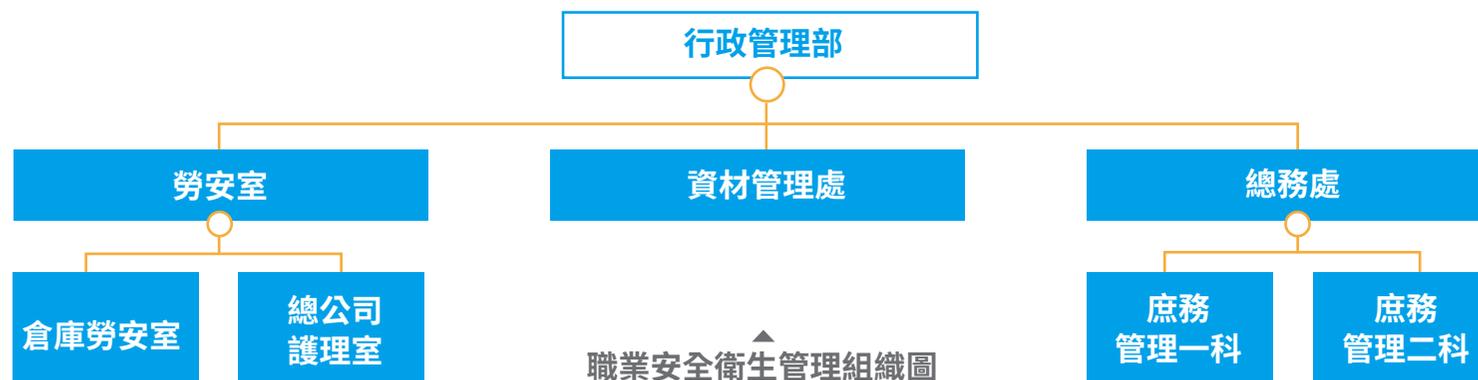
註 2：上述資訊尚未包含顧客服務部之訓練。顧客服務部之訓練由該單位主辦，資訊尚未對員工類別及性別統整，故於章節「2.2.3 專業客服訓練」進行說明。



4.4 健康友善職場

4.4.1 職業安全衛生管理

PChome 致力於打造溫馨且健康的職場環境，為了保障每一位工作者的安全與健康，PChome 由行政管理部統籌管理總公司的職業安全衛生作業，並於行政管理部下設有勞安室，負責管理各倉儲的職業安全衛生事宜。我們積極遵循職業安全衛生法等法規要求，並推動各項職業安全衛生措施及制定相關政策，同時持續推動「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」與「母性健康保護計畫」四大保護計畫。同時藉由風險管理及評估，運用 PDCA「計劃 - 執行 - 查核 - 行動」的循環架構及適切的管理方式，提供全體同仁享有安全無虞之工作環境。我們透過持續推動及改善，以達到職業安全衛生之管理績效、以降低風險，以及零災害事故為目標，建立一個健康友善之職場氛圍。



電子商務物流部職安衛組織系統

人因性危害預防計畫

PChome 運用人因工程相關知識與評估改善，以預防同仁可能因長期暴露在設計不理想的工作環境、不良的作業姿勢及工作時間管理不當，所引起相關肌肉骨骼傷害或疾病。2020 年 PChome 持續改善同仁作業環境，特別在倉儲內推動多項環境改善措施，降低人員的傷害風險。

異常工作負荷促發疾病預防計畫

為預防輪班、夜間工作及長時間工作等異常工作負荷促發疾病，PChome 透過工作負荷風險評估、醫師面談及健康指導、健康管理保護等措施，預防同仁因工作負荷而促發腦心血管疾病，達到過勞防護及壓力管理之目的。

執行職務遭受不法侵害預防計畫

為預防 PChome 同仁間及第三方人員對同仁，在執行職務過程中遭受身體或精神不法侵害，我們訂立相關防護措施與申訴管道，定期辦理不法侵害教育訓練，並提供受侵害同仁專業輔導，確保同仁的工作安全及身心健康。

母性健康保護計畫

PChome 對於女性同仁從事之作業，如有母性健康危害之疑慮者，我們將會列為保護對象。我們採取危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施，以確保女性同仁在懷孕期間、產後、哺乳期間能維持身心健康，以達到母性健康保護之目的。

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

4.4.2 舒適安全職場

PChome 秉持著「Everyday Reliable」的精神，提供消費者每一天可靠的高品質服務。同樣的精神我們也反映在我們對職場安全、健康的堅持，讓同仁在與 PChome 創造價值的同時，也能夠有可靠安心的職場環境支持著。PChome 不斷努力改善辦公環境，希望提供同仁一個舒適且溫暖的空間，並且我們也持續檢視及評估各工作場域的潛在安全風險，並於辦公場域設置護理站、AED(自動體外心臟去顫器)，以及安排醫療人員駐點，守護同仁安全健康及因應可能突發的健康狀況。2020 年我們特別在第一線倉儲端的工作環境上進行諸多改善，讓倉儲人員能夠安全地取得顧客商品，安心地送達到每位消費者手中。



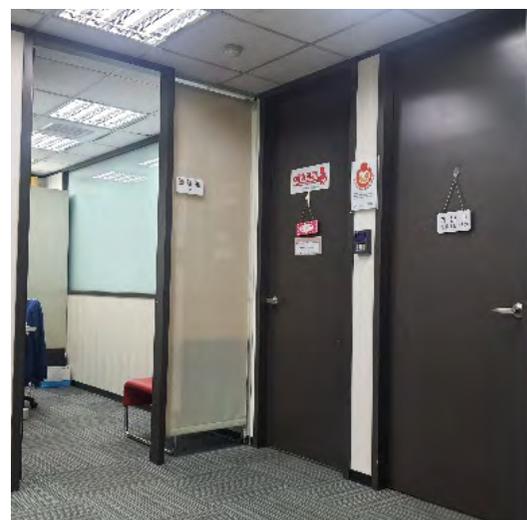
▲ 舒適工作環境



▲ 舒適工作環境



▲ 護理室設置



▲ 護理室設置



▲ 辦公室 AED 設置



- 關於本報告書
- 經營者聲明
- 20 陪你·築夢長大
- 榮耀與肯定
- 永續亮點績效
- 永續目標與願景
- 利害關係人溝通
- 重大議題鑑別
- 1 共榮·經營治理
- 2 共創·永續消費
- 3 共生·綠色營運
- 4 共行·幸福職場
- 5 共好·擁抱社會
- 附錄

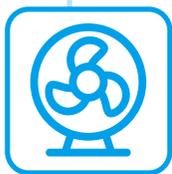


倉儲環境改善

倉儲改善說明

改善前

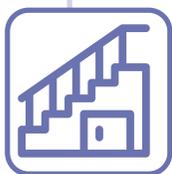
改善後



因應台灣夏季氣溫飆升，PChome 在倉儲內持續改善通風設備，達到倉儲空間的降溫效果，讓同仁可以在通風舒適的環境下工作。



原先自動化輸送帶的維修通道容易打滑跌倒，且因支撐強度不足而容易下陷。經改善後增加防滑條，並對通道加強固定以防止下陷。



為避免同仁於樓梯行走時不慎摔倒，我們重新整理樓梯梯面、增貼防滑條，以及提高梯階的辨識度，降低同仁摔傷風險。



放置貨品的層架立柱因長期承受重物，部分立柱久而會出現變形 PChome 也定期檢視倉儲貨架的使用情況，於第一時間汰換相關設施，以確保倉儲同仁們的作業安全。



原先貨架設計可能因操作不當或地震導致貨品掉落，經加裝橫梁後，可有效降低架上物品掉落的可能性。



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

教育訓練與日常宣導

為強化對職業安全衛生的認知，PChome 於日常持續宣導職業安全衛生事項，並透過舉辦職業安全衛生相關之教育訓練，提升同仁有關職場安全的知識。2020 年我們對新進及在職人員進行一般職業安全衛生教育訓練，並針對不同職務安排相關人員進行不同訓練，如倉儲端的堆高機、電動拖板車安全訓練，網家速配的行車安全訓練、熱危害預防訓練等。為了將貨品安全送到每位消費者手中，網家速配每年也會辦理多場行車安全會議，叮囑同仁行車安全的重要性。2020 年網家速配一共召開 23 場行車安全會議，會議內容包含安全駕駛重點、防衛駕駛觀念、業務過失相關刑責及事故案例的宣導，藉此深化同仁的行車安全意識。此外，為應對可能發生之火災、職業傷害事件，我們也秉持著未雨綢繆的態度來定期對同仁進行相關訓練，包含消防演練、AED 操作訓練、心肺復甦術訓練等。回顧 2020 年，PChome 投入職業安全衛生訓練的時數合計投入 3,263 小時。

類別	訓練課程
 一般職安訓練	一般人員安全衛生教育訓練
	職業安全衛生宣導會議
	預防職場不法侵害，建構友善職場教育訓練
	甲種職業安全衛生業務主管初訓
	堆高機操作教育訓練
 倉儲與物流職安訓練	電動拖板車安全衛生教育訓練
	運輸倉儲業職業安全衛生教育訓練
	行車安全教育訓練
	熱危害預防教育訓練
	消防演練
 消防與急救訓練	防火管理教育訓練
	AED 與 CPR 教育訓練
	急救人員安全衛生教育訓練



▲ 行車安全教育訓練



▲ CPR 教育訓練



▲ 消防訓練



▲ 堆高機安全教育訓練



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



職業安全與傷害預防

為確保同仁職場安全，PChome 每年定期對工作環境進行危害辨識與風險評估，以掌握並消弭任何潛在危害與風險。經評估，PChome 2020 年度可能造成人員危害或促成嚴重傷害之風險，主要為倉庫端機械操作之物理性風險，而 2020 年度唯一一起可記錄之職業傷害係因電動拖板車故障，意外造成同仁小腿與拖板車擦撞受傷。為預防類似事件再度發生，PChome 後續積極於倉庫端推出工程改善，譬如改進電動機具充電方式、請廠商加強檢查機具元件狀態等。PChome 也將持續對各作業環境進行評估與改善，以確保同仁及環境之安全無虞。

2020 年職業傷害統計	員工			實習生		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計
工作總時數	1,454,247	1,704,271	3,158,518	32,437	53,181	85,618
1.1 職業傷害所造成的死亡人數	0	0	0	0	0	0
1.2 嚴重的職業傷害數量 (排除死亡人數)	0	0	0	0	0	0
1.3 可記錄之職業傷害數量	1	0	1	0	0	0
2.1 職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0	0	0	0
2.2 嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	0	0	0	0	0	0
2.3 可記錄之職業傷害比率	0.138	0	0.063	0	0	0

註：1. 因 2020 年尚未統計承攬商職業傷害事件數及工作總時數，故未揭露其相關資訊

3 嚴重的職業傷害數量比率 = (嚴重的職業傷害數量 / 工作總時數) * 200,000

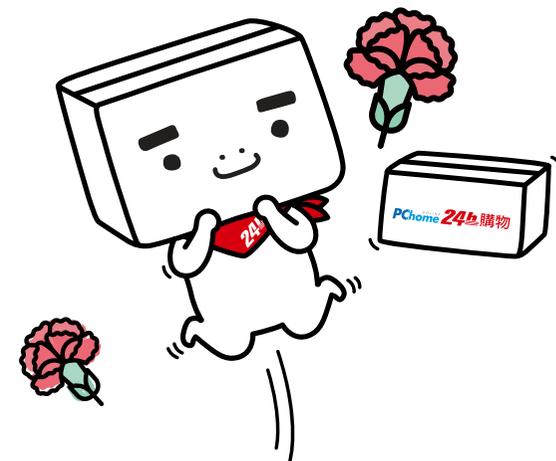
2. 職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 / 工作總時數) * 200,000

4. 可記錄之職業傷害比率 = (可記錄之職業傷害數量 / 工作總時數) * 200,000

母性健康保護

PChome 女性同仁佔有五成以上的比例，為保障女性同仁的權益，我們遵守「性別工作平等法」與「育嬰留職停薪辦法」來落實育嬰留職停薪，讓女性同仁於生育期間得以兼顧工作與家庭。

育嬰留職統計			
項目	男性	女性	合計
A：2020 年度申請育嬰留職停總人數	1	34	35
B：2020 年度育嬰留職應復職人數	4	31	35
C：2020 年度育嬰留職實際復職人數	4	26	30
D：2019 年度育嬰留職復職人數	11	21	32
E：2019 年度育嬰留職復職後持續工作一年人數	7	16	23
復職率 % = C/B	100%	83.9%	85.7%
留任率 % = E/D	63.6%	76.2%	71.9%



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

為了照顧女性同仁在懷孕期間、產後、哺乳期間，能在家庭與工作崗位上維持身心健康，PChome 透過訂立母性保護計畫政策來落實母性相關權益，用行動陪伴同仁走過孕育新生兒的歷程。從女性同仁得知身孕起，我們將安排面試告知相關權益及指導，同時協助同仁填寫「妊娠及分娩後未滿一年之勞工健康情形自我評估表」，作為後續提供健康指導、管理與危害控制建議之依據。此外，我們也將對同仁的工作環境進行危害評估，協助改善、移除潛在危險因子，後續也會邀請專業醫師提供同仁面談指導。為了讓女性同仁在產後有一個安心的哺集乳空間，我們也特別在辦公場域設置哺集乳室，並且通過臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證。未來我們也將持續傾聽同仁需求，持續檢視與調整相關措施，讓我們的母性保護能日臻完善。

4.4.3 樂活健康職場

現代人時常因工作與生活壓力忽略均衡飲食及身心健康，無意間讓自己暴露在罹患疾病的風險當中。PChome 十分重視每一位員工的身心狀況，我們不僅每年提供同仁健檢補助金及給薪的健檢假，我們也專為同仁設計一系列的健康講座課程。我們的健康系列課程涵蓋多元的主題，包含健康飲食、健康運動、健康心理等面向，而我們也在課程後安排參與同仁進行滿意度調查，了解每一次的課程安排對同仁的幫助，蒐集各方對課程安排的建議，讓每一次的課程越來越貼近同仁的健康需求。透過每年舉辦一系列的健康課程，期望可以排解同仁日常工作中累積的疲勞與壓力，幫助維持工作與健康之間的良好平衡。



▲ 哺集乳室



▲ 臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

健康系列課程	課程說明	活動參與情況	課程滿意度調查
健康生活 - AED+CPR+ 哈姆立克	讓同仁有機會學習自救及救人的急救知能，並維持一年一次的知能複訓。此課程與大安區健康服務中心及聯合醫院婦幼院區合作，特邀急診專科護理師授課。	課程總時數 19 小時 員工參與總人數：277 人	滿意度：95%
健康生活 - 你是泡芙族嗎？減肥消脂大作戰	2020 年度特別針對 2019 年同仁有興趣及符合同仁健康需求之主題，規劃「增肌減脂、健康減重及遠離代謝症候群」之健康系列講座。講座與輝瑞藥廠合作，特邀台大醫院家醫科盧佳文醫師，增進同仁健康知能。	課程總時數 1 小時 員工參與總人數：35 人	滿意度：87%
健康生活 - 運動系列課程	2020 年度特別針對 2019 年同仁有興趣及符合同仁健康需求之主題，規劃「運動系列課程」且特聘專業運動教練，使同仁除靜態課程增進知能外，能有動態課程相輔相成，增加課程多元性。	課程總時數 44 小時 員工參與總人數：72 人	未進行調查
健康生活 - 對抗三高，向代謝症候群說掰掰	2020 年度特別針對 2019 年同仁有興趣及符合同仁健康需求之主題，規劃「增肌減脂、健康減重及遠離代謝症候群」之健康系列講座，此講座與輝瑞藥廠合作，特邀台大醫院家庭醫學部黎家銘醫師授課分享。	課程總時數 1 小時 員工參與總人數：31 人	滿意度：89%
健康飲食 - 增肌減脂低 GI 減糖	2020 年度特別針對 2019 年同仁有興趣及符合同仁健康需求之主題，規劃「增肌減脂、健康減重及遠離代謝症候群」之健康系列講座，此講座與大安區健康服務中心合作，特邀國泰綜合醫院賴秀怡營養師，增進同仁健康知能。	課程總時數 1 小時 員工參與總人數：31 人	滿意度：88%
健康心理 - 職場紓壓及壓力管理	2020 年度特別規劃職場心理健康之「健康情緒心理講座」，此講座與臺北市社區心理衛生中心合作，特邀看見心理諮商所陳乃綾諮商心理師，增進同仁健康情緒與紓壓相關知識。	課程總時數 1.5 小時 員工參與總人數：41 人	滿意度：87.5%



▲ 有氧運動課程



▲ 增肌減脂低 GI 減糖講座



▲ 職場紓壓及壓力管理講座

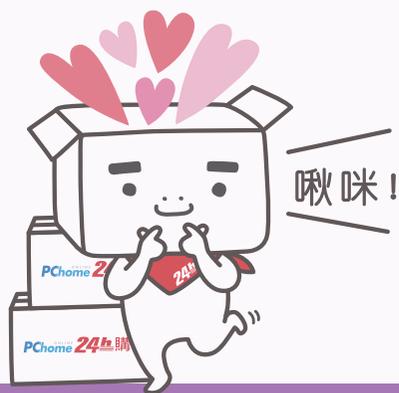


▲ 哈姆立克急救課程



共好·擁抱社會

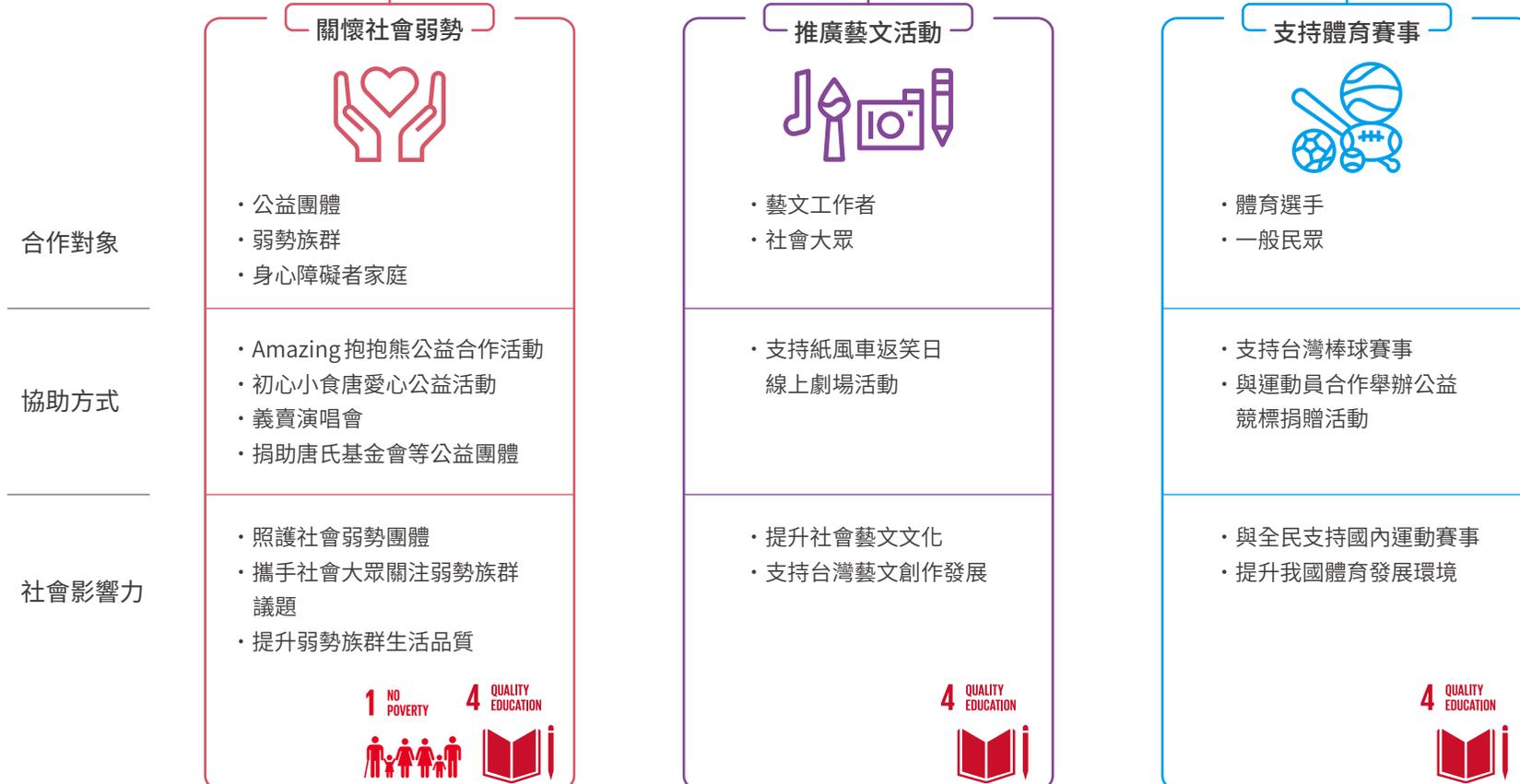
5



5.1 暖心社會公益

PChome 長年關注弱勢兒少等社會議題，透過歌手、運動員等名人舉辦活動，號召民眾募捐給專業的社福機構，延續 2019 年的愛心抱枕競標，2020 年攜手社會公益團體以及藝能界，持續關懷弱勢團體，共舉辦兩場實體抱抱熊活動，以及三場線上公益競標，聯合歌迷、球迷以及關心兒少等弱勢族群的民眾一起度過暖心的日子；此外與中信兄弟合作愛心公益競標，並將公益競標所得全數捐予台中防疫中心，不僅支持台灣體育賽事外，更是為台灣防疫盡一份力。

PChome 社會參與主軸



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



5.1.1 「AMAZING 抱抱熊」

PChome 旗下吉祥物「AMAZING 抱抱熊」用擁抱療癒大眾，是慈善大使的代表。如同 PChome 服務社會的精神，公益在哪，抱抱熊就會在哪，將溫暖送至社會各個角落。

1. 「AMAZING 抱抱熊」

2020 年是個不平凡的一年，全世界受疫情影響讓絕大多數人類生活產生了擔心、害怕、甚至是對於人的迷惘與不安。雖然我們所幸能生活在台灣，生活隨疫情趨於平穩而回歸正常，但在社會上有部分的孩童，因先天家庭環境影響，從小就對於未來感到徬徨與不安。未來，對他們來說就像是一個巨大的迷宮，找不到出口的方向。

「AMAZING 抱抱熊」是 PChome 與「財團法人忠義社會福利事業基金會」的公益合作活動。忠義基金會以關懷弱勢兒童為宗旨，提供棄嬰或遭遇不當對待的孩子，完善且多元的安置教養服務，使失依兒能再次重拾生活、就學、醫療保障，感受到家的溫暖。PChome 透過舉辦「AMAZING 抱抱熊」邀請參與民眾一同關注失依兒議題。民眾於現場活動捐款，即可體驗「AMAZING 抱抱熊」巨型迷宮，讓民眾感受帶領失依兒走出迷惘、迎向希望的意涵。

主 題：AMAZING 抱抱熊 (台北信義香堤大道廣場)



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

宗旨：2020 年因為疫情讓多數人對生活及未來，感到相當不安迷惘，但在社會上有一個角落的孩童 - 失依兒，無法選擇他們的出生，受到先天家庭環境的影響，自幼就對未來感到徬徨。PChome 透過此次快閃迷宮的活動，希望喚起大眾對於失依兒議題的關注，體驗的同時集結大家的愛心，一起幫助失依兒改善他們的生活環境。

合作單位：財團法人忠義社會福利事業基金會

捐款對象：財團法人忠義社會福利事業基金會

活動走期：2020/11/3(二) - 11/5(四)，共 3 天



▲ AMAZING 抱抱熊活動照片



▲ AMAZING 抱抱熊巨型迷宮活動說明示意圖



認識失依兒

台灣的失依兒，絕大多數來自家庭無力照顧或遭受家人不當對待，據統計，全臺每年約有千位孩子轉介到社福機構、進行安置服務，從案件發生、社工介入到個案評估，當弱勢孩子進入到社福系統時，兒少社會安置是最後的一道服務防線。

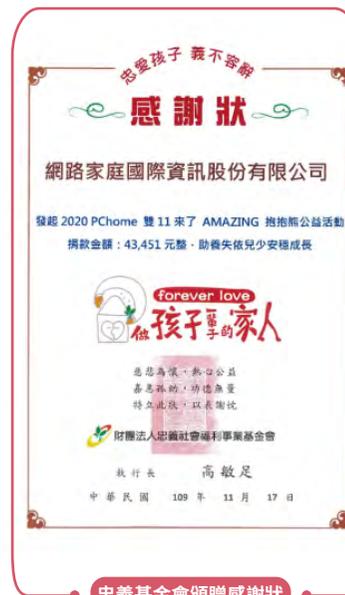
而學校是獲取知識的場所，也是孩子們在家庭之外，建立人際關係的第一步。從與同齡的孩子相處起，循序漸進道不同年紀、老師、長輩，甚或是往後的職場、戀愛。對失依兒而言，已經沒有家庭的依靠，若再無法公平學習，人際關係就難以健全，影響的層面不僅止於知識汲取，更是人格發展、信心養成……



公益團體介紹

忠義基金會創辦於 1951 年春天，劉德岑女士為幫助困苦失依、流離失所的兒童，並紀念其曾祖父劉銘傳將軍捍衛臺澎，遺愛寶島的「忠義」精神，特為孤苦無依的孩子們建造一個安頓身心的避風港 - 「私立忠義育幼院」。忠義妥善結合政府與民間資源，為失依兒提供安定與幸福。常年推動蒲公英助養計畫，投入失依兒少生活、教育及醫療，守護失依兒少的現在與未來，因此充份關懷離院生的後續生活，盼望如同親緣關係的發展，陪伴與支持每個從忠義家園開枝散葉的「義家人」。

隨著兒少服務對象的多元與細緻化，忠義陪伴失依兒找家，也持續籌謀「兒少福利園區」，渴盼整合現有的服務與擴大孩子的生活空間，持續包攬遭遇困難及需要被幫助的孩子，能在工作同仁的專業與大眾的珍愛守護下，再次獲得幸福。



忠義基金會頒贈感謝狀



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

2. 公益獻愛 x 初心小食「唐」

繼 11 月初在信義香堤與忠義基金會合作失依兒送暖，PChome 推出抱抱熊攜手與唐氏症基金會一起在「簡單生活節」幫助唐寶寶。呼應 2020 簡單生活節「ORIGINAL 回歸初心」核心價值，PChome 提出「初心小食唐」愛心公益活動，與唐氏症基金會合作，一同提供唐寶寶溫暖支持與協助，創造友善環境。

唐氏症基金會扶植全台唐氏症家庭多年，傳達「哪裡有需要，服務就到哪裡」的精神，就像 PChome24h 購物，始終堅持提供最完善、快速的服務。

主 題：公益獻愛 x 初心小食「唐」（華山文化創意產業園區）



宗 旨：呼應 2020 簡單生活節「ORIGINAL 回歸初心」核心價值，PChome 提出「初心小食唐」愛心公益活動，與公益團體合作，秉持取之社會、回饋社會的心，提供溫暖支持與協助，一同創造友善環境，讓 PChome 和你熊麻吉。

合作單位：簡單生活市集、唐氏症基金會

捐款對象：唐氏症基金會

活動走期：2020/12/12(六)-12/13(四)，共 2 天

活動成果：吸引 337 人次，募得 25,006 元



▲ 巨型 AMAZING 抱抱熊現身台北華山文創園區



▲ 初心小食「唐」



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



▲活動參與辦法說明



唐氏症

唐氏症是最常見的染色體異常疾病，多為偶發並非來自遺傳，使得唐寶寶具有特殊的外表特徵、身材較矮小、生長發育遲緩及某些先天結構異常（如先天性心臟病），並影響中樞神經系統，可導致低張力、智能障礙、發展遲緩、痛覺不敏感、癲癇、認知功能減退、失智症及行為問題。



唐氏症基金會

秉持著「堅持做對的服務」的理念，基金會 20 年來努力耕耘，將服務輸送到有需求的唐氏症或身心障礙者家庭；並能令唐氏兒在溫暖的環境中學習、訓練、成長、安養及照護為持續向前邁進的目標。放眼未來，唐氏症基金會仍將一秉初衷，為唐氏症及心智障礙者與其家庭提供專業、貼心的服務，期許成為最受信賴的社會福利團體。



唐氏症基金會頒贈感謝狀



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

5.1.2 愛心公益競標

在國內疫情緊張期間，PChome 聯合群星響應防疫心生活，在不違反健康社交距離的考量下，透過網路舉辦愛心公益競標，一同為弱勢兒童、少年及其家庭提供資源。PChome 2020 年各在 8 月、12 月舉辦共兩場愛心公益競標。PChome 愛心公益競標的合作藝人陣容龐大，8 月份登場「狂禮 88 愛心公益競標」有 8 組華麗陣容，包括 9m88、A-Lin、Bii 畢書盡、八三天、周湯豪、閻奕格、頑童 MJ116、庾澄慶等巨星，12 月份登場的是韓國知名女團 Apink。PChome 本次合作的對象是長年投入兒少家扶的家扶基金會，藝人透過演出喚起關注弱勢兒少議題，並透過明星簽名競標募資，作為捐款金。

主 題：PChome 狂禮 88 愛心公益競標（線上）



宗 旨：PChome 再度舉辦狂禮 88 愛心競標活動，與眾多藝人一起做公益，希望把大家的愛發揮到最大，共同幫助弱勢兒少。

合作單位：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

捐款對象：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

活動走期：2020/8/19(三)-8/30(日)，共 11 天

捐款金額：48,256 元



弱勢兒少

- (一) 遭遇困境之中低收入戶兒童及少年。
- (二) 因懷孕或生育而遭遇困境之兒童、少年及其子女。
- (三) 其父母無力維持撫育義務等家庭機能不全等弱勢家庭兒童及少年。



主 題：知名女團 Apink 親簽抱枕暖心公益競標（線上）



宗 旨：2020 年因疫情關係，造成很多家庭生計的困難，因此 PChome 在歲末希望號召大家的力量，透過愛心公益競標，幫助偏鄉弱勢孩童，在過年時可以跟家人們吃上溫暖又幸福的一餐。

合作單位：家扶基金會

捐款對象：家扶基金會

活動走期：2020/12/22(二)-12/24(四)，共 3 天

捐款金額：34,811 元



家扶基金會

家扶基金會是關懷弱勢兒童及其家庭的國際性非營利組織，早期接受國外資助，現已成為可自給自足的兒童福利機構，秉持為弱勢兒童、少年及家庭服務的使命，運用專業的社會工作方法，致力於貧困家庭兒童生活扶助、保護受虐及有特殊需求的兒童。



5.2 齊心共度疫情

2020 年 Covid-19 疫情對人們生活產生重大影響，PChome 24h 購物運用網路平台，提供民眾取得防疫物資的管道，同時透過利用網路媒體製作影片、文宣，並善用藝文與體育界的力量，號召社會為第一線防疫人員打氣。

5.2.1 防疫文宣

身為接觸顧客的第一線，PChome 24h 購物不敢馬虎，一方面嚴格執行防疫 SOP 以保護物流士與顧客的健康，另一方面也因應疫情的不確定擴大，持續推出線上活動的需求。PChome 24h 購物規劃防疫商品專區供民眾選擇，不僅免出門又可獲得防疫物資，更透過緊密監控，立即補貨並通知顧客，輕鬆安全又有保障。此外，PChome 24h 購物亦透過社群媒體推播防疫資訊，提升大眾防疫觀念，更與政府合作，讓整體的政策與企劃能執行的更迅速且全面。

「我希望我們是在當社會停止運轉時，PChome 仍然能夠為大家把所需要的東西都送達，每一個細節，每一個只要他生活上有可能會用到的東西，我都希望我們都有能力一點一滴地去建立起那個服務的系統來。」

————— PChome Online 網路家庭董事長 詹宏志



PChome 仍然能夠為大家把所需要的東西都送達

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



▲ PChome 防疫貼文



▲ PChome 吉祥物 BOXMAN 防疫文宣

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

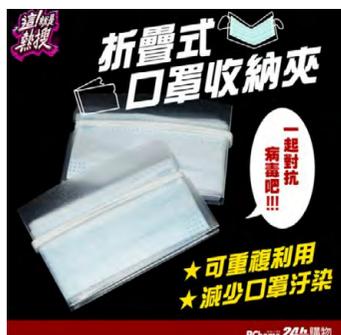
附錄

紙風車返笑日說明

受到 Covid-19 疫情影響，許多藝文演出接連停演或延期，造成藝文工作者生活難以維持，因而紙風車劇團推出「紙風車返笑日線上劇場」活動，由桃園市長鄭文燦響應，並邀請 PChome 集團加入合作，號召藝術工作者創作一分鐘短片，也開放桃園市民投稿，鼓勵市民朋友響應活動，同時也讓劇場工作者獲得支持，短片於 PChome 平台播放，集團亦協助數位宣傳工作，吸引眾多觀眾點閱。透過「紙風車返笑日」計劃，不僅讓劇場工作者及觀眾有新的管道抒發心情，由 PChome 全力提供足夠頻寬和演算法支持，亦證明台灣擁有堅強的網路應用實力，可推行口罩實名制 2.0，一起防疫守護台灣。



▲ 桃園人在宅生存行動 (紙風車返笑日)



▲ 推廣口罩收納



▲ 中衛特殊色口罩開賣

PChome 24h 購物整合六大服務資源，規劃「桃園市民安心休閒包」，一次滿足居家隔離檢疫消費需求。

新冠肺炎疫情持續延燒，為共同維護國內防疫安全，全台自二月初起實施 14 天居家隔離檢疫措施。體恤居家隔離檢疫民眾無法外出，食衣住行產生諸多不便，PChome 24h 購物攜手桃園市政府推動「桃園市民安心休閒包」，整合六大服務平台，推動『陪你安心在家過生活』計畫，主打『安心買、安心學、安心付』三大特色，整合豐富多元的消費優惠，提供安心又便利的購物資源，讓民眾在家也能補足物資、安心做好健康管理。



▲ 推出「桃園市民安心休閒包」



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

5.2.2 海外防疫物資服務

1. 馬來西亞

—PChome 24h 購物防疫無國界，攜手台灣康匠推海外「成人 + 兒童醫療口罩」愛心組合，下單直送馬來西亞

PChome 全球購物過去 10 年來，持續提供多元跨境購物服務，推出「開運小物」、「母嬰用品」、「家電」以及「3C 周邊」四大熱銷品類，消費者可下訂後直送馬來西亞，享受零時差的商品體驗。台灣商品以「品質好、價格動心、高 CP 值」著稱，進一步觀察站上銷售趨勢，馬來西亞消費者偏好質價兼優的商品，其中像是小型家電、電腦周邊配備等產品備受歡迎，而台灣製造的母嬰用品，材質優良且兼具使用安全，亦獲消費者肯定。此外，由於全球疫情警報尚未解除，口罩需求持續成長，PChome 全球購物與台灣康匠口罩線上獨家合作，特別推出「成人 + 兒童醫療口罩」愛心組合，僅限海外消費者購買。除了馬來西亞外，也提供全球超過百個國家（地區）直送服務，全力寄達安全、優良的商品，協助海外消費者對抗疫情。

2. 泰國

—響應駐泰國代表處共同為在泰國的台灣國人打造「泰國台灣防疫商品專區」

有鑑於泰國本地啟動緊急命令，多數購物中心及餐廳等營業場所關閉，且民眾應當地政府要求減少外出時間，PChome Thai 響應駐泰國代表處，為解決身處海外的台灣人採購防疫商品及國內商品的諸多不便，特別籌建『泰國台灣防疫商品專區』，提供各種防疫及基本日常生活用品，讓國人在泰國可以用熟悉的中文介面，結合泰國在地便利的金流付款方式，同時體驗直送泰國免運服務，以跨境電商打破國界限制，為防疫工作盡一份心力。PChome Thai 希望透過設立此防疫專區，讓在泰台人仍可買到防疫所需相關物資及熟悉的台灣商品，享有來自台灣的關懷以度過防疫非常時期。

PChome 24h購物防疫無國界，攜手台灣康匠推海外「成人+兒童醫療口罩」愛心組合，下單直送馬來西亞

響應駐泰國代表處共同為在泰國的台灣國人打造「泰國台灣防疫商品專區」



關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

5.2.3 防疫正「象」能量—愛心公益競標

台灣成為世界防疫典範，為感謝防疫人員的辛勞，PChome 攜手中信兄弟特別啟動「公益競標捐贈活動」，於 2020 年 5/22~5/24 每天中午 12 點準時開放線上競標「戰象披甲簽名實戰球衣」，限量 27 件球衣受到球員親筆簽名加持，活動期間可查詢完整競標紀錄，由最高出價者得標，最後總結標費用將作為台中市居家檢疫替代所相關防疫用途。此次競標商品「戰象披甲簽名實戰球衣」，為 2020 球季中信兄弟全新戰袍，以代表色「榮耀黃」及「鋼鐵藍」為設計主軸，象徵團隊榮耀與不負鋼鐵球迷支持的精神，球衣簽名及設計極具特殊意義，有效吸引廣大球迷共襄盛舉，透過線上競標集結眾人力量，進一步協助疫情趨緩，達到全面開放進場觀賽之目的。希望透過此活動整合雙方資源，於短時間內募集善款，讓民眾享受運動賽事的同時，亦能發揮愛心做公益，對防疫團隊的付出表達感謝，更支持國內運動產業發展，在疫情艱困時期，積極傳遞正「象」能量。

主 題：世界職棒開門首戰 戰象披甲公益競標（線上）



合作單位：中信兄弟

捐款對象：台中市政府衛生局

活動走期：2020/5/22(五)-5/24(日)，共 3 天



附錄

GRI Standards 永續性報告準則揭露項目對照表

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



一般揭露	報告書章節與說明	頁碼
組織概況 (2016)		
102-1	組織名稱	關於本報告書。 3
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1.1 營運概況 20
102-3	總部位置	1.1.1 營運概況 20
102-4	營運活動地點	1.1.1 營運概況 20
102-5	所有權與法律形式	1.1.1 營運概況 20
102-6	提供服務的市場	1.1.1 營運概況 20
102-7	組織規模	1.1.1 營運概況 20 1.1.3 營運績效 24
102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1.1 多元人才組成 60
102-9	供應鏈	利害關係人溝通 14 1.1.1 營運概況 20 1.4 商業夥伴管理 31
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	本年度無重大變化。
102-11	預警原則或方針	1.2 穩健風險管理 25
102-12	外部倡議	本年度未簽署任何倡議。
102-13	公協會的會員資格	1.1.1 營運概況 20
策略 (2016)		
102-14	決策者的聲明	經營者聲明 4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.2 穩健風險管理 25 1.2.1 氣候變遷風險與機會
倫理與誠信 (2016)		
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1.2 公司治理 22
治理 (2016)		
102-18	治理結構	永續目標與願景 12 1.1.2 公司治理 22
102-27	最高治理單位的群體智識	1.1.2 公司治理 22
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	關於本報告書 3
102-36	薪酬決定的流程	1.1.2 公司治理 22 4.2.1 優渥薪資制度 62 4.2.2 績效考評與管理 本年度未有薪資顧問參與薪酬制定。

一般揭露	報告書章節與說明	頁碼
利害關係人溝通 (2016)		
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通 14
102-41	團體協約	本公司未有集體協商約定，但透過每季辦理勞資會議凝聚勞資雙方共識。
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通 14
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通 14
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通 14
報導實務 (2016)		
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 3 1.1.3 營運績效 24
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書 3 重大議題鑑別 16
102-47	重大主題表列	重大議題鑑別 16
102-48	資訊重編	本年度為首次出版報告書，無資訊重編情事。
102-49	報導改變	本年度為首次出版報告書，無重大主題與主題邊界重大改變等情事。
102-50	報導期間	關於本報告書 3
102-51	上一次報告書的日期	本年度為首次出版報告書。
102-52	報導週期	關於本報告書 3
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書 3
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書 3
102-55	GRI 內容索引	附錄 GRI Standards 永續性報告準則揭露項目對照表 89
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書 3 附錄 第三方查證意見聲明書 92
管理方針 (2016)		
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大議題鑑別 16
103-2	管理方針及其要素	重大議題鑑別 16 第一篇 共榮·經營治理 19 第二篇 共創·永續消費 33 第三篇 共生·綠色營運 48 第四篇 共行·幸福職場 59 第五篇 共好·擁抱社會 78

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

一般揭露		報告書章節與說明	頁碼
103-3	管理方針的評估	利害關係人溝通	14
		永續目標與願景	12
		第一篇 共榮·經營治理	19
		第二篇 共創·永續消費	33
		第三篇 共生·綠色營運	48
		第四篇 共行·幸福職場	59
		第五篇 共好·擁抱社會	78
經濟面向		報告書章節	頁碼
GRI 201: 經濟績效 (2016)			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.3 營運績效	24
GRI 202: 市場地位 (2016)			
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	關於本報告書 高階管理階層為依 2020 年度年報所載 「總經理、副總經理、協理、各部門及 分支機構主管資料」之主管，均 100% 由具中華民國國籍之人才擔任。	3
GRI 205: 反貪腐 (2016)			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	本年度無相關已證實的貪腐事件。	
環境面向		報告書章節	頁碼
GRI 301: 物料 (2016)			
301-1	所用物料的重量或體積	3.1 綠色購物計畫 PChome 主要包材為可再生物料之環保 紙箱，2020 年度使用之重量為 4,285.56 噸。其它種類之包材目前尚未完整統 計，待未來統計完善後將予以揭露。	49
GRI 302: 能源 (2016)			
302-1	組織內部的能源消耗量	3.2 綠色營運管理	57
302-4	減少能源消耗	3.1 綠色購物計畫	49
GRI 303: 水與放流水 (2018)			
303-3	取水量	3.2 綠色營運管理	58
GRI 305: 排放 (2016)			
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.2 綠色營運管理	57
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量	3.2 綠色營運管理	57
GRI 306: 廢污水和廢棄物 (2016)			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.2 綠色營運管理	58
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 (2016)			
307-1	違反環保法規	無此情事。	
社會面向		報告書章節	頁碼
GRI 401: 勞雇關係 (2016)			
401-1	新進員工和離職員工	4.1.2 新進與離職員工統計	61
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.2.3 多元福利措施 報告書對應章節說明之福利皆為全職員工享有之福利。	63
401-3	育嬰假	4.4.2 舒適安全職場	75

GRI 403: 職業安全衛生 (2018)			
403-1	職業安全衛生管理系統	4.4.1 職業安全衛生管理	71
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	1.2 穩健風險管理	25
		4.4.1 職業安全衛生管理	71
403-3	職業健康服務	4.4.2 舒適安全職場	72
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.2.4 勞資和諧與溝通	65
		4.4.2 舒適安全職場	74
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4.2 舒適安全職場	72
403-6	工作者健康促進	4.4.2 舒適安全職場	72
		4.4.3 樂活健康職場	76
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.4.2 舒適安全職場	72
403-9	職業傷害	4.4.2 舒適安全職場	75
GRI 404: 訓練與教育 (2016)			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.3 專業人才養成	70
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.2 績效考評與管理	62
GRI 405: 員工多元化與平等機會 (2016)			
405-1	治理單位與員工的多元化	1.1.2 公司治理	22
		4.1.1 多元人才組成	60
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.2.1 優渥薪資制度	
GRI 406: 不歧視 (2016)			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	2020 年度未有國際勞工組織所定義對種族、膚色、性別、宗教、政治、國籍或社會出身、以及涉及組織內 / 外部利害關係人的相關歧視事件。	
GRI 408: 童工 (2016)			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	無此情事。	
GRI 411: 原住民權利 (2016)			
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	2020 年度未鑑別出侵害原住民權利的事件，亦未發生相關情事。	
GRI 417: 行銷與標示 (2016)			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	1.2.3 法規遵循	27
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.2.3 法規遵循	27
GRI 418: 客戶隱私 (2016)			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事。	
GRI 419: 社會經濟法規遵循 (2016)			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.2.3 法規遵循	27



SASB 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

指標對照表

揭露主題	指標代碼	性質	揭露指標	說明	對應頁數
硬體建設、能源與水資源管理	CG-EC-130a.1	量化	(1) 總能源消耗、(2) 用電百分比、(3) 再生能源使用百分比統計。	2020 年 (1) 總耗能 46,257GJ、(2) 用電佔比 63.6%、(3) 再生能源佔比 0%。	57
	CG-EC-130a.2	量化	(1) 總取水量、(2) 總耗水量、(3) 各地區取水來自水資源壓力地區之百分比。	(1) PChome 2020 年度取水量為 18,602m ³ ；(2) PChome 目前尚未統計總耗水量；(3) 因台灣非屬水資源壓力地區，故取水來自水資源壓力地區之百分比為 0%。取水資訊請參見章節 3.2 綠色營運管理。	58
	CG-EC-130a.3	質化	說明如何將環境考量整合在數據資料中心的策略規劃之中。	尚未將環境因素考量整合在數據資料中心的策略規劃之中。	
資料安全	CG-EC-230a.1	質化	描述資訊安全風險鑑別及因應之方法。	資訊安全請參見章節 2.3 可靠資安防護。	46
	CG-EC-230a.2	量化	(1) 資料外洩次數、(2) 資料外洩涉及個人資訊 (PII) 之百分比、(3) 受影響之用戶數。	(1) 0 件、(2) 0%、(3) 0。	
產品包裝與配送	CG-EC-410a.1	量化	產品運送之溫室氣體足跡。	產品運輸之碳足跡請參見章節 3.1 綠色購物計畫，及 3.2 綠色營運管理。	49 57
	CG-EC-410a.2	質化	降低產品運送對環境衝擊之策略。	PChome 於 2019 年啟動綠色購物計畫，旨在降低服務過程中對環境之衝擊。相關計畫策略及成效請參見章節 3.1 綠色購物計畫。	49
活動指標	CG-EC-000.A	量化	自定義之使用者行為衡量。	PChome 24h 已累積逾 1,200 萬會員，並致力打造 ONE PChome 生態圈，啟動超過千萬會員的帳號直通功能。	
	CG-EC-000.B	量化	數據處理能力與外包比率。	尚未揭露相關資訊。	
	CG-EC-000.C	量化	訂單件數。	尚未揭露相關資訊。	

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄



第三方查證意見聲明書

關於本報告書

經營者聲明

20 陪你·築夢長大

榮耀與肯定

永續亮點績效

永續目標與願景

利害關係人溝通

重大議題鑑別

1 共榮·經營治理

2 共創·永續消費

3 共生·綠色營運

4 共行·幸福職場

5 共好·擁抱社會

附錄

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
11073 台北市信義區松仁路100號20樓
Deloitte & Touche
200 Taipei North Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.,
Xinyi Dist., Taipei 11073, Taiwan
Tel: +886 (0)2725-9988
Fax: +886 (0)2725-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

網路家庭國際資訊股份有限公司 公鑒：

網路家庭國際資訊股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告，本次執行確信程序之標的資訊詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊 (詳附件一) 在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告，相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；

- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與連續執業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現網路家庭國際資訊股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面未遵循其衡量基準暨財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 吳世宗

吳世宗



中華民國 110 年 7 月 23 日

-1-

-2-

確信項目彙總表

附件一

編號	確信項目	指標	敘述	對應章節	衡量基準
1	GRI 302-1:2016	組織內部的能源消耗量	3.2 綠色營運管理	3.2	舍離外購電力、舍離與車隊之柴油與汽油的能源消耗總量。
2	GRI 305-1:2016	直接(範疇一)溫室氣體排放	3.2 綠色營運管理	3.2	舍離與車隊之範疇一(柴油、汽油)溫室氣體排放量。
3	GRI 305-2:2016	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	3.2 綠色營運管理	3.2	舍離之範疇二(外購電力)溫室氣體排放量。
4	GRI 405-1:2016	治理單位與員工的多元化	1.1.2 公司治理 4.1.1 多元人才組成	1.1.2 4.1.1	依董事會成員與員工之年齡及性別計算百分比。
5	GRI 419-1:2016	違反社會與經濟領域之法律 and 規定	1.2.3 法規遵循	1.2.3	依違反法規之案件與罰款金額彙整表、罰款支出紀錄等，確認違反社會與經濟領域法規的重大罰款和非金錢罰款總數。

-3-

