



2014

企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report



編輯原則

• 報告時間

本公司自 2012 年開始公布企業社會責任報告書，報告週期為一年一次。本報告書主要涵蓋 2013 年度 (2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 本公司在企業社會責任績效表現，為呈現報告書一貫性，部分內容亦提供 2011、2012 年度數據作為動態比較參考，及 2013 年 12 月 31 日之後的行動內容目標與績效。

• 報告範圍與概況

本報告書的內容除了陽明海運股份有限公司外，也包含重要子公司在永續發展方面 (經濟、環境和社會等層面) 之績效。財務報表的數字以新台幣計算，環保數據的績效則以國際通用之指標來表達。報告涵蓋 2013 年陽明海運公司經營發展與利害關係人為相關的永續經營議題。

本次企業社會責任報告書之內容架構，以目前全球業界關注的全球永續性報告組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 之 G3.1 綱領 (GRI G3.1) 作為依據，在本報告附錄中有內容架構對照 GRI G3.1 表格供參閱。中文版與英文版報告書將先後公告於本公司網站：http://www.yangming.tw/traditional_chinese/csr/01csr_005.html。

• 本報告書尚未經公正的第三方機構認證。

• 報告聯絡與諮詢

對於本報告書內容如有任何建議或詢問，歡迎透過下列方式與我們聯絡：

聯絡人 / 陽明海運公司總管理部

地址 / 基隆市七堵區明德一路 271 號

電話 / 02-24559988

Email/gmcc@yangming.com



董事長暨總執行長的話

關心陽明海運永續發展的各位夥伴：

2013 年陽明以一貫的熱情與執行力，盡全力克服困難與挑戰，我由衷感謝陽明海運全體同仁的辛勞付出、供應鏈夥伴的通力合作，亦感謝客戶、投資人及其他利害關係人對陽明海運的肯定與支持。儘管世界經濟成長復甦緩慢，貨櫃航運市場需求低迷，我們的營運績效未如預期，但仍持續使用綠色船舶、推廣節能減碳。面對激烈競爭環境，陽明海運所要追求的，是企業的永續發展與成長，我們凝聚內部同仁的向心力，並將這股力量形諸於外，提升所有利害關係人與社會大眾對我們的優良觀感及信任。這也是我們提出「陽明海運股份有限公司誠信經營守則」與「陽明海運集團道德行為準則」的目的；希望透過內化企業的核心理念價值，建立全球同仁日常營業活動共通之行為準則及判斷標準，進而樹立陽明海運集團一致的行事原則，塑造企業優良形象。

面對多變的經濟環境、市場艙位供過於求的壓力，本公司以「強化競爭力，迎接新挑戰」為年度之經營方針，並且延續開源節流計畫，持續尋求運價提升，嚴格控管相關營運成本，以確保公司永續經營。我們持續嚴控燃油及相關運輸成本，貨載結構力求優質化，以改善獲利；長程航線繼續採行加船減速方案，以達成節省燃油成本、節能減碳目的。提升資訊系統，強化內部管理工具及開發電子商務 App 等，符合客戶需求。確實遵循國際公約與環保規範，力行節能減碳，降低海上運輸對環境之汙染；推展親和創意的海洋文化，投入社會關懷活動回饋社會，善盡身為「企業社會、全球公民」的責任。

在新的一年，整體貨櫃航運業市場情勢仍是瞬息萬變，本公司將持續密切關注市場變化，提供客戶最佳服務，同時配合市場發展，兼顧中長期航線成長佈局以強化競爭力，以期提升公司經營效率及績效，不負股東與社會各界的支持。

董事長暨總執行長

目 錄

| | |
|--|-----------|
| 第一章 陽明概況 | 4 |
| 1.1 公司簡介 | 4 |
| 1.2 市場狀況 | 6 |
| 1.3 公司治理 | 6 |
| 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 |
| 1.5 子公司管理 | 10 |
| 1.6 參與的組織與身份 | 11 |
| 第二章 尊重利害關係人權益 | 13 |
| 2.1 獲獎紀錄 | 13 |
| 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 14 |
| 2.3 客戶服務與滿意 | 15 |
| 2.4 供應商管理 | 18 |
| 第三章 環境保護 | 19 |
| 3.1 綠色船舶 | 19 |
| 3.2 碳排放計算 | 21 |
| 3.3 綠色服務 | 22 |
| 3.4 太陽光電發電系統 | 22 |
| 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 23 |
| 第四章 員工關懷 | 24 |
| 4.1 員工僱用狀況 | 24 |
| 4.2 員工發展 | 27 |
| 4.3 整體薪酬 | 31 |
| 4.4 員工關係 | 31 |
| 4.5 勞工安全與衛生 | 33 |
| 第五章 社會公益 | 37 |
| 5.1 社會公益運輸服務、急難協助 | 37 |
| 5.2 陽明海運文化基金會 | 37 |
| 附錄 - 全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 對照表 | 40 |

第一章 陽明概況

1.1 公司簡介

陽明海運股份有限公司成立於 1972 年 12 月 28 日，目前總部設立於台灣基隆市。截至 2013 年 12 月底止，陽明海運擁有 89 艘營運貨櫃船，承運量高達 473 萬載重噸 / 38.5 萬 TEUS，實收資本額為新台幣 281 億元，經營業務範圍有海運承攬運送、倉庫、碼頭、拖船、駁船、貨櫃集散場站業務之經營；船舶之修理、租賃、買賣業務之經營；貨櫃及車架之修理、租賃、買賣業務等。船隊以貨櫃船為主。不斷創新求變、齊心協力、克服困難，以『準、快、穩、省』四大準則提供優良服務，成為全球名列前茅的海運公司，平均船齡更為全球最年輕的公司之一。

陽明海運集團經營業務



陽明海運航線網絡



| | |
|----------|------------------------------|
| 公司全名 | 陽明海運股份有限公司 |
| 員工人數 | 2,406 人(含船員) |
| 資本額 | 新台幣 28,187,131,230 元 |
| 設立日期 | 1972 年 12 月 28 日 |
| 集團主要經營業務 | 貨櫃航運事業、散裝運輸業務、碼頭事業、物流事業、文化志業 |
| 董事長 | 虞峯海 |
| 總經理 | 余華明 |
| 總部 | 基隆市七堵區明德一路 271 號 |
| 營運涵蓋地 | 航線網遍及亞、歐、美、澳、非各洲，超過 190 個據點 |

1.2 市場狀況

2013 年貨櫃航運市場仍面臨供過於求的挑戰。根據 Drewry Container Forecaster 2013 Q4 報告預估，貨櫃運輸需求在 2013 年成長 3.4%，艙位供給成長 3.9%，艙位供給成長大於貨櫃運輸需求成長。歐美地區經濟復甦緩慢，進而影響貨櫃航運市場需求成長力度。各航商面臨疲弱的市況，趁目前建造船舶價格處於低檔，進行汰舊換新，紛紛下訂大型船舶，希望能利用大型船舶之經濟規模，降低單位成本，提高競爭力。

Drewry 預估貨櫃供給及需求成長率：

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demand | 8.5% | 3.5% | 3.4% | 4.4% | 5.4% |
| Supply | 8.7% | 4.3% | 3.9% | 4.7% | 6.8% |
| Balance | -0.2% | -0.8% | -0.5% | -0.3% | -1.4% |

資料來源：Drewry Container Forecaster 2013 Q4

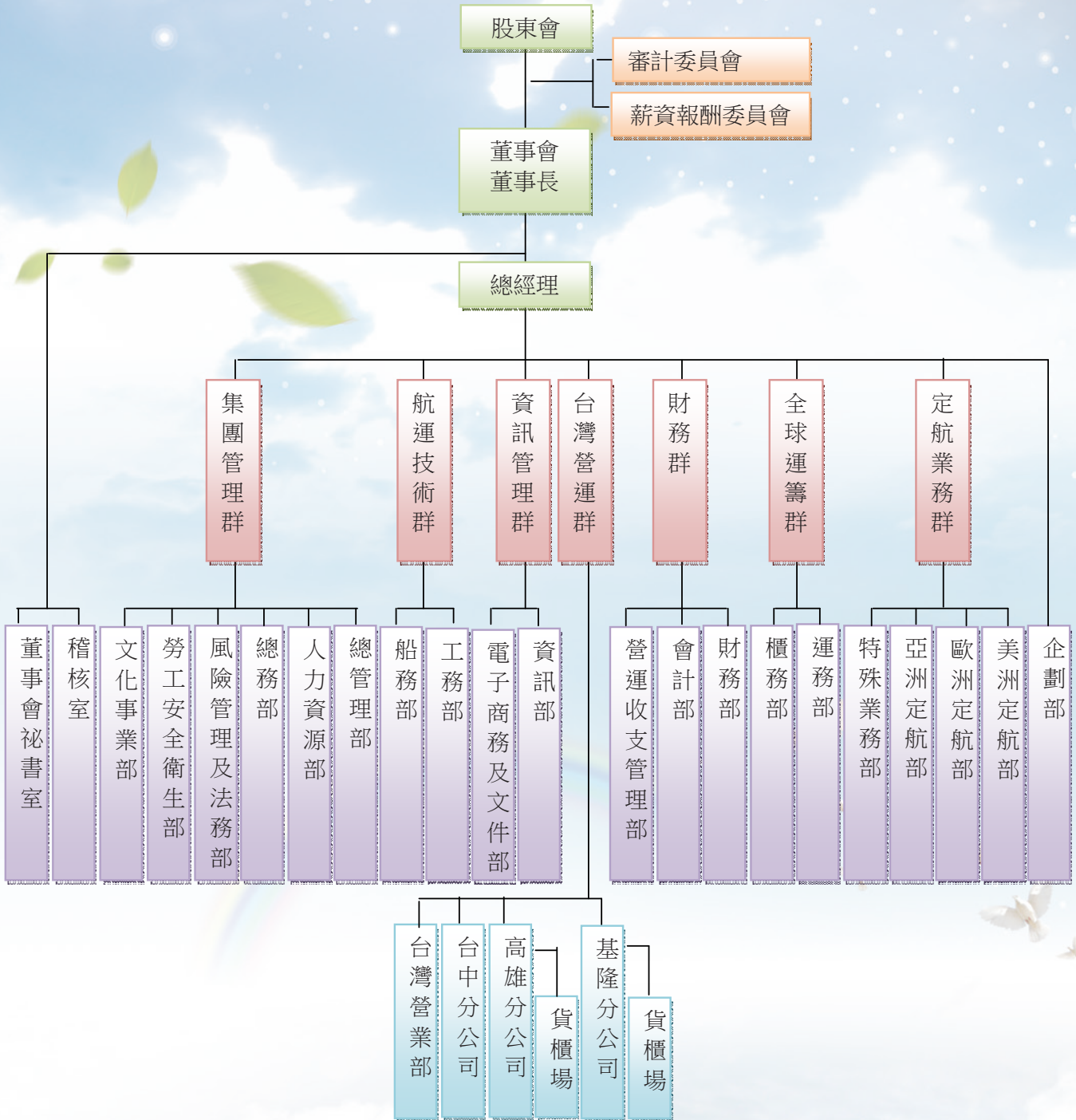
面對變化快速的競爭環境，本公司在 2013 年確定了 15 艘 14,000TEU 長租船租約。14,000TEU 船舶的加入，代表本公司船隊升級；由於造船時機選擇得宜，在營運成本及船舶能源使用效率上，都將使陽明在大船時代之競爭中，維持一定的競爭力。此外，本公司持續推動「開源節流」，伺機推動各航線運價提升計畫、提升貨櫃周轉率及艙位多段利用，增加營收；推行省油計畫，掌握泊位、碼頭營運效率，節省靠港時間，降低燃油成本，提升效率。與聯營夥伴彈性因應市場競爭，除現有東西向主要航線，積極評估進入新航線發展可行性，擴大服務網絡，滿足客戶對全球航線需求並有效利用本公司船噸及艙位供給。

1.3 公司治理

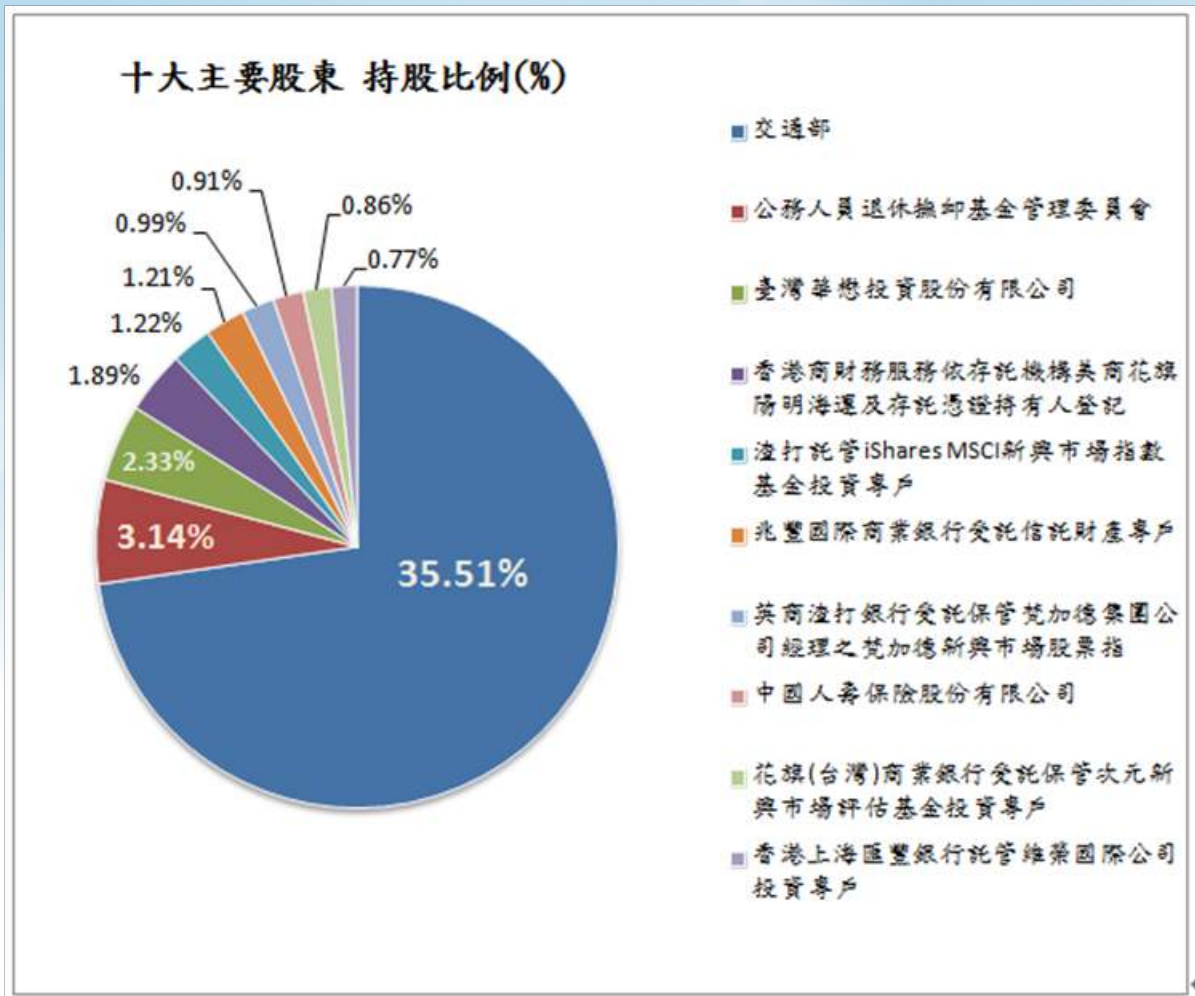
為了建立良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，陽明海運目前設有下列機制作為管控手段：

- A. 陽明海運股份有限公司董事會為最高治理機構，董事長並兼任公司總執行長 (CEO)。董事會由 11 席董事 (含 3 席獨立董事) 所組成，其中設有勞工董事 1 席。為審核企業經營成效、討論重要策略議題，如經濟、環保、及企業社會責任…等，公司章程明訂董事會議每季至少召開一次，董事會之重要決議亦即時公告於台灣證券交易所的公開資訊觀測站以供查詢。

陽明海運股份有限公司組織圖



- B. 本公司為強化董事會獨立性及專業職能、保障股東權益，並確保財務資訊品質，本公司自第十七屆董事會起，設置審計委員會，該委員會由全體獨立董事組成，負責執行公司法、證券交易法、暨其他法令規定監察人之職權。此外，為提升董事會薪資報酬管理功能，亦由全體獨立董事擔任薪資報酬委員會之委員，主要權責事項包含：訂定、評估並定期檢討董事及經理人績效評估與薪酬政策、制度、標準與結構，以及其他由董事會交議案件。
- C. 交通部為最大股東，本公司董事中有 6 席為政府股權代表，政府股權代表亦依循「交通部派任公民營事業及財團法人機關代表遴選、管理及考核要點」，於每年年終接受交通部考核。同時，為加強公司治理及推動風險管理，且保障董事免於因執行職務遭受第三人訴訟所引發之個人責任及財物損失，於公司章程明訂為董事購買董監責任保險。



- D. 陽明海運為上市公司，選擇專業、負責的簽證會計師，定期對公司之財務狀況及內部控制實施查核。同時，為針對會計師之獨立性，本公司遵循法規要求定期更換會

計師，確保簽證會計師未擔任本公司之董事，亦非本公司股東，亦未在本公司支薪，以彰顯獨立性之重要。

- E. 企業資訊透明化，有助於健全資本市場，而誠實且透明的「資訊揭露」也是陽明海運一直秉持的精神理念。本公司依規定定期公布每季財務數據及營運狀況，也設置投資人網站提供各財務報表、公司年報及股利等資訊。陽明海運於 2013 年獲得由臺灣證券交易所及證券櫃檯買賣中心委託證券暨期貨市場發展基金會資訊評鑑 A+ 級的肯定，除了充分顯示本公司為自願性揭露資訊較透明的企業之外，同時也展現出對股東的尊重。
- F. 公司本身亦藉由實施內部控制制度，由董事會及各部門共同執行，並由內部稽核人員定期查核遵行情形，並作成稽核報告提報董事會；此外，為確保制度之設計及執行持續有效，每年進行檢視及修訂作業，以建立良好公司治理與風險控管機制。

內部控制自行檢查作業流程圖



1.4 風險管理及法規遵循

本公司為有效率地預防及控制風險，並從而維持正常營運以達成企業之永續經營，各有關單位均密切注意國內外各種可能對公司營運有不利影響之風險事件，俾能及時因應以將潛在風險降到最低，其中包括訂有內部風險評估程序，每年定期執行風險辨識、風險分析、風險評價、風險監控及確認改善效果等。

同時為表達本公司對於環境、健康安全、歧視、賄賂行為、利益衝突及投資人與公司資產保護等法令遵循之態度，本公司訂有下列內部規章，供所有本公司董事、經理人及員工知悉於進行業務活動時，除隨時遵守所有國內外法律、國際公約及公司內部規章管理辦法外，還應致力於確認所從事之一切商業活動均符合交易慣例及社會道德，樹立陽明海運集團一致的行事原則，塑造企業優良形象：

- A. 「董事會議事規範」、「董事與經理人道德行為準則」：做為召開董事會、董事及高階經理人於開會與行事之指導。
- B. 「內部重大資訊處理作業程序」：建立內部重大資訊處理及揭露機制，強化公司治理。
- C. 「陽明海運集團道德行為準則」及「陽明海運股份有限公司誠信經營守則」：透過內化企業的核心價值，建立所有同仁日常營業活動共通之行為準則及判斷標準。如違反公司誠信經營守則或道德行為準則者，將視其情節輕重予以懲處。

為讓本公司員工瞭解各種應遵循之法規，有關單位亦會利用外部資源或內部線上教育系統實施教育訓練，包括證券交易法、個人資料保護法、公平交易法等。至 2013 年底，本公司無任何違反法不公平競爭行為、反托拉斯與獨佔法的事件或違規罰金及懲處紀錄；內部亦無違反「陽明海運集團道德行為準則」及「陽明海運股份有限公司誠信經營守則」案件。

1.5 子公司管理

本公司對於子公司規範事項透過「子公司管理作業程序」進行，並於集團總部設置「轉投資事業管理小組」，統籌審議子公司重要決策、經營管理、財務、業務及稽核之監督與管理要點…等，本公司每季定期檢視各子公司經營績效，要求需改善之子公司提出改善方案，本公司與子公司共同研議適當處置方案，以提升集團綜效。

考量各子公司經營面向及合資規定指派適宜人選擔任子公司之董事長、總經理，並依據本公司轉投資事業董監指派原則選任各子公司之董監代表，並定期考評派任子公司董事長、總經理在推動管理制度、效率提升及落實集團政策之表現。

1.6 參與的組織與身份

陽明海運積極參與許多產業協會活動，在眾多公會及協會中，陽明海運主管先後受同業推舉，擔任過中華民國輪船商業同業公會全國聯合會、台北市輪船商業同業公會、中華民國海聯總處、台北市船務代理商業同業公會、中華民國航運學會等公會理事長及常務理監事等職務。此外，部分同仁依工作職務的專業屬性，亦分別於各公會及協會組織中擔任專業委員會委員等職務，時常對影響航運業及經濟之公共事務表達關心及提供建言。

國際組織方面，陽明海運為 World Shipping Council (WSC) 及 International Council of Containership Operators, the Box Club 會員之一，該組織主要致力於提供全球航商與決策者及其他與國際運輸相關產業一個協調、溝通的管道，對於海運運輸相關的挑戰提供可行的解決方案。現階段主要目標為環境的永續經營，透過與各國政府及各國國際組織溝通、修法等方式力求降低海上運輸過程中對環境會造成的汙染；陽明海運為會員之一，積極參與全球海運運輸相關議題。此外，亦參與航線的運費討論組織，航商藉由此種平台交流該航線市場資訊，對企業本身經營策略上有所助益。

| 參加之協會 | 管理角色 | 參與專案 / 或委員會 | 會員 |
|-------------------|------|-------------|----|
| 中華民國輪船商業同業公會全國聯合會 | V | | V |
| 台北市輪船商業同業公會 | V | V | V |
| 中華民國海聯總處 | V | | V |
| 台北市船務代理商業同業公會 | V | | V |
| 中華海運研究協會 | V | | V |
| 中華民國工商協進會 | | | V |
| 中華民國國際經濟合作協會 | | | V |
| 中華民國阿拉伯文化經濟協會 | | | V |
| 中華民國仲裁協會 | | | V |
| 中華民國航運學會 | V | | V |
| 中華民國運輸學會 | | | V |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 中華民國管理科學學會 | | | V |
| 台北市海運承攬運送商業同業公會 | | | V |
| 中國造船暨輪機工程師學會 | | | V |
| 財團法人商業發展研究院 | V | | V |
| 台灣企業重建協會 TMAT | | | V |
| 台俄協會 | | | V |
| 財團法人中國驗船中心 | V | V | V |
| 社團法人中華民國企業經理協進會 | | | V |
| 中華民國海洋事業協會 | | | V |
| 中華經濟產業策進會 | V | | V |
| 兩岸企業家峰會 | | | V |
| Intra-Asia Discussion Agreement (IADA) | | V | V |
| Informal Rate Agreement (IRA) | | | V |
| Informal South Asia Agreement (ISAA) | | | V |
| Informal Red Sea Agreement (IRSA) | | | V |
| Transpacific Stabilization Agreement (TSA) | | V | V |
| Clean Cargo Working Group(CCWG) | | | V |

第二章 尊重利害關係人權益

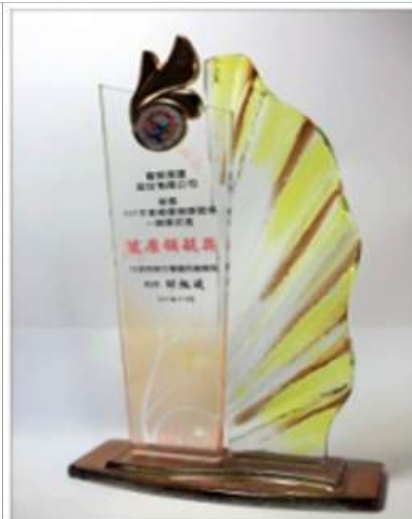
2.1 獲獎紀錄

文化部所主辦的第十一屆文馨獎，本公司獲頒「最佳創意獎」的殊榮，代表本公司長期積極推展多元化的海洋文化創意藝術活動，深獲評審團的認同與肯定。



本公司獲頒第十一屆文馨獎最佳創意獎

本公司七堵總公司連續 3 年獲頒勞委會「推行勞工安全衛生優良單位」。另外本公司亦參與響應多項政府推動活動，如勞委會職場安全健康週、TOSHMS（職業安全衛生管理系統）北中南區促進會、各港區作業安全推動小組，及推動多項工安公益活動，如贊助公益機構董氏基金會提升學童運動風氣及推廣企業員工紓壓等活動。



2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式

成功來自於溝通，就利害關係者關心之經濟、社會、環保…等議題，我們透過各種管道與各種利害關係人進行對談與議合，藉此互相了解並找出改善的空間，明白利害關係人的期待，也予以回應作出改善，更希望從中獲得未來發展的機會，達到與所有利害關係人共同創造價值的目標。



| 利害關係者 | 溝通途徑 | 利害關係者關心之議題 |
|-----------|--|---|
| 股東 投資者 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年第二季召開股東大會 2. 每年發行年報並於股東會發送 3. 股東可透過電話或電子郵件詢問 4. 公開資訊觀測站 5. 公司網站 | 經濟議題 ✓ 公司治理 ✓ 符合法令規範 ✓ 機密資訊保護 ✓ 適時取得正確的財務資訊 |
| 客戶 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶會議 / 拜訪 2. 客戶滿意度調查 3. 客戶簽約 4. 配合客戶之環境與社會責任調查並改善 | ✓ 股價 ✓ 營運狀況 ✓ 財務狀況 ✓ 投資計畫 ✓ 組織或高階經理人異動 |
| 員工 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司內部相關公告 2. 定期及不定期溝通會議 | ✓ 經理人薪酬及股東分紅 ✓ 航線規劃 |

| | | |
|---------|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 員工意見管道：勞安服務信箱 / 集團道德行為準則專屬信箱 公司刊物 問卷調查：員工滿意度 / 課程滿意度 / 餐廳滿意度 / 辦公室環境滿意度…等 | <p>社會議題</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 員工薪資福利 ✓ 員工向心力 ✓ 勞資關係 ✓ 促進員工健康 ✓ 職場安全與衛生 |
| 供應商 | <ol style="list-style-type: none"> 廠商評鑑 (價格、品質、環保、工安及人權…等) 和認證制度 合約規範 供應商勞安衛管理 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 員工溝通及職場發展 ✓ 與客戶、供應商夥伴關係 ✓ 災害防止及緊急通報系統 ✓ 社區關懷及社會公益活動 ✓ 提供就業機會 ✓ 反恐意識或供應鏈安全 |
| 社區社群 | <ol style="list-style-type: none"> 陽明海運文化基金會 企業網站 參與重大災難運輸救援行動 藝文推廣活動 社區寒冬送暖及傳統慶典活動 | <p>環保議題</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 水 / 電 / 紙 / 油等能源管理 ✓ 產品碳足跡 ✓ 污染控制 ✓ 廢棄物管理 ✓ 綠色採購 ✓ 環保船舶 |
| 政府及主管機關 | <ol style="list-style-type: none"> 公司財報 依各主管機關要求與規定 透過同業協會 (公會) | |
| 非營利組織 | <ol style="list-style-type: none"> 陽明海運文化基金會 志工活動 | |

2.3 客戶服務與滿意

「真心關懷客戶」是陽明海運之核心理念，透過部門間的通力合作，提供最佳服務，解決客戶的問題與滿足客戶需求。並定期進行市場調查，追蹤了解客戶需求與對我們的建議以求精進，為了是要提供客戶最優質之服務。

為了提升服務品質，陽明海運推陳出新導入新措施，滿足客戶與盡可能讓客戶的問題與需求在最快時間獲得解決與滿足。

A. 智慧型服務平台，提升時效

因應市場服務趨勢與客戶即時便捷使用，我們推出『陽明網站 APP』，只要智慧型手機行動網路無阻，客戶下載後就能在任何時刻查詢最新貨載動態。



陽明海運秉持著客戶優先、服務第一的原則，積極投入雲端商務系統研發，推出陽明行動商務系統。全球客戶可以透過 Apple iOS 與 Google Android 二大通訊平台免費下載，讓貨主可以隨時隨地掌握貨物的貨載最新動態、船期資訊等資訊。

陽明海運行動商務系統中「貨載追蹤 (Cargo Tracking)」功能可以使用提單號碼、訂艙號碼與貨櫃號碼查詢最新的貨櫃動態。「交談式船期 (Point-to-Point Search)」功能，展現所有路徑，方便客人選擇合適的船期。「船舶追蹤 (Vessel Tracking)」

功能，提供追蹤船舶所在位置、所屬航線、目前航次、靠港順序、靠港時間。「電報放貨查詢 (Telex Release)」功能，讓客戶能即時掌握電報放貨的進度。「全球分公司代理行據點 (Global Agency)」功能，提供 GPS 定位搜尋最近的陽明全球服務處聯絡資訊，還有「新聞稿 (Press Release)」等多項資訊服務。

近年來，陽明海運不斷地提供客戶整合性與客製化電子商務服務。配合行動通訊應用趨勢，將持續提供客戶更精緻的 E 化服務。

B. 便捷化客訴管道

陽明海運企業網站提供便捷的客訴管道，以完整與標準化客訴處理流程提供專人專責服務。我們將客戶回饋意見轉送相關單位及時尋求因應與改善，定期監督以維持高標準之服務品質。

C. 客訴處理滿意度問卷調查

從 2013 年開始，我們會針對已經結案之客訴案件寄發客製化問卷，以期瞭解在處理過程與處理結果中，客戶真實的感受。後續的滿意度調查更能幫助我們真正了解客戶想法。

D. 客戶面對面滿意度調查

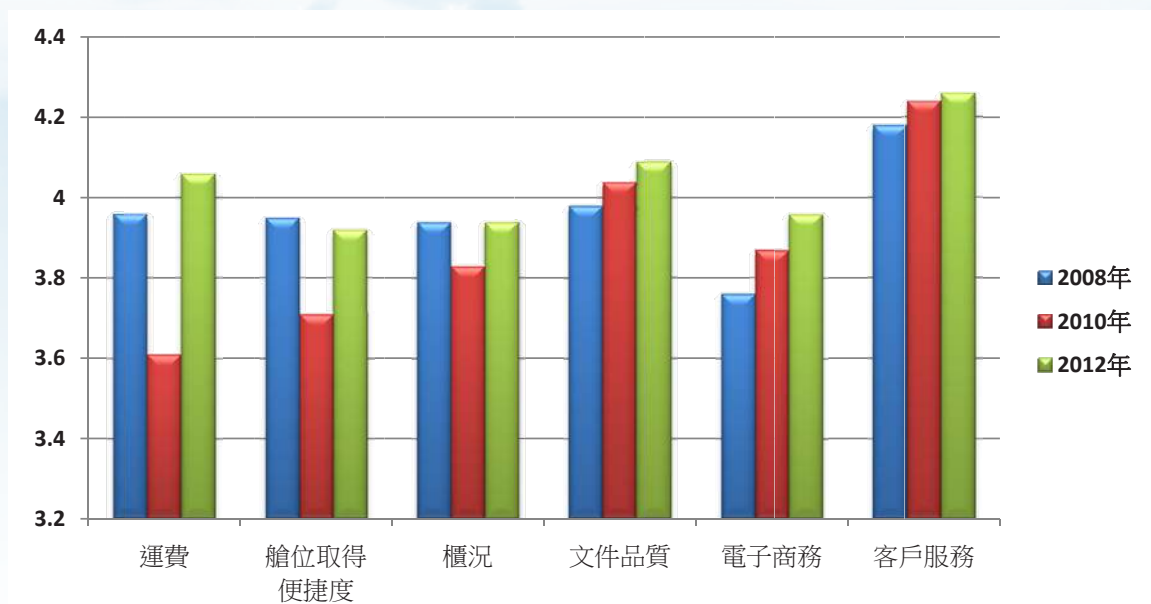
以 2012 年全球客戶滿意度調查結案報告為藍本，2013 年我們就低於全球平均得分的國家，經過交叉比對後選出拜訪客戶，透過量身打造之間卷設計與該國業務同仁

一同拜會並且將訪談結果提供相關部門探討。

我們持續藉由設計網路問卷方式進行追蹤、檢討及改進，並定期設計各種調查專案，根據調查結果擬定改善計畫或經營策略，讓我們的服務品質更加優質化與精緻化。同時，每二年委託外部專業顧問管理公司舉辦全球客戶滿意度調查，不只作為內部檢討評估也做為我們持續精進之動力。

陽明海運特別設置客訴處理部門，並以服務窗口單一化、專人處理，確保反應事件獲得妥善處理及第一時間回應顧客的需求為期許，針對客訴案件處理流程設立一套完整的機制。目前客戶多利用官網的「Contact Us」進行意見反應，經統計 2013 年客訴處理部門處理顧客意見 836 件及抱怨 55 件，至 2013 年止，在海運服務上並無任何違反國際規定或罰款。

2008~2012 年客戶滿意度調查結果



註：滿意度評分採五分法，非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以分數 5、4、3、2、1 表示。

陽明海運對於客戶的尊重的實踐包含對客戶隱私權的保護。客戶線上註冊成為網路會員所提供的各項資料皆納入管控，如果客戶要採行線上列印電子提單而不採傳統臨櫃繳費領取提單的方式，陽明海運會與客戶簽署文件協議以保護客戶與公司本身，同時要求相關業務同仁必須落實與客戶往來的保密工作，法務部門也安排個人資料保護法等內部課程。直到目前為止陽明海運並無因違反客戶隱私權而傷害客戶權益的情事發生。

2.4 供應商管理

企業要永續經營絕對無法單靠一己之力，一個企業的成功絕對需要倚靠前後端整體供應鏈的支持，彼此共存共榮；而實現企業社會責任亦然，必須由產業上下游共同攜手合作、形成共識。陽明海運對供應商管理有供應鏈安全、誠信經營、環境保護、工作安全等項目。

為了確保客戶能在貨物運送過程高枕無憂，陽明海運加強供應鏈環節的保安，具體做法包含：提升船舶、貨櫃集散站、貨櫃場及相關設施的保全措施；針對保安議題，持續性地與相關貿易伙伴溝通、合作；擬定及執行完整、詳細的保安計畫及行動。並於 2003 年認證為美國海關《商貿反恐聯盟》(C-TPAT) 之成員，在 2012 年通過中華民國關稅總局的核准，成為我國首家完成導入「安全認證優質企業 (AEO)」的海運業者。

本公司透過與供應商所簽訂之合約，將法令遵循之義務、誠信經營條款、特許營業執照之取得、工作場所危害因素之鑑別、防範與應變、分包廠商之限制、及本公司環保安全衛生之規定，均於合約條文中載明，以明確界定供應商應負之責任。並由各現場勞安管理單位依安全衛生稽核計畫每日、每週、及每季定時對承攬商進行安全衛生管理檢查及稽核，及於特定情況如承攬商施工前及上船作業前實施不定時檢查。承攬商入場作業召開協議組織會議進行危害告知，定期做廠商安衛績效評鑑。

對於工安衛生之控管，係按照勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法等法規及 TOSHMS 對於採購之主要要求等，確保各項作法可達到船岸職場上安全衛生之要求。供應商是否符合各項環保、勞工安全、衛生等法規要求亦列為每年評量的重點。



第三章 環境保護

3.1 綠色船舶

營運安全為航運服務業之首要重點，綠色航運近年來也成為航運發展的主要趨勢。本公司完成船舶 ISPS（國際船舶與港口設施保全章程）認證，深耕營運安全，以確保服務的品質；世界各國對船舶廢氣排放的管制將更為嚴格，本公司將及時掌握未來環保相關的發展趨勢，並把環境保護視為應盡的責任及義務，所有新建造的船舶皆為符合國際標準、最先進與新型環保設計的環保船，期許自身在提供優良海運服務的同時亦能做好海洋環保，預防及避免對海洋及空氣的汙染。本公司全面禁止使用破壞臭氧層物質。

船舶燃油為本公司能源使用的最大宗，如何減少燃油耗用，不但可以節省公司成本，能源節省、碳排放量降低更可為我們居住的地球環境盡一份心力。以下是我們近年來針對船舶所採用之環保節能措施。



A. 空氣式艙軸封系統

船舶艙軸封系統採用新型氣封式之環保設計，其利用將壓縮空氣注入密封室，以阻隔海水進入艙軸管，其優點為避免舊型之軸封設計係使用滑油注入密封室，當洩漏發生時，氣封式設計僅僅是空氣漏出船外，降低了污染的風險。

B. 岸電系統 (AMP)

船舶配備符合加州港口規定之岸電系統裝置 (AMP)，可於泊靠加州港口或有 AMP 裝置之碼頭時，停用船上發電機改接岸電，以避免港區廢氣排放汙染。

C. 新型共軌電子噴油系統柴油機

船舶主推進柴油機採用國際大廠 MAN B&W ME TYPE 及 WARTSILA RT-FLEX TYPE 的新型共軌電子噴油系統柴油機、Alpha lubricator 氣缸油注油裝置、及高效能柴油機噴油閥 (Slide valve)，大幅降低燃油、滑油的消耗，減少顆粒物質及其他溫室氣體的排放。

D. 軸帶發電機 (Shaft Generator)

採用具有綠色節能、經濟優點的軸帶發電機 (Shaft Generator)，在船舶大洋航行中供給船上清潔電力，大幅降低柴油發電機油耗及廢氣排放。

E. 螺槳殼帽簷 (PBCF)

螺槳殼帽簷 (PBCF) 被採用安裝在鮮明輪與營明輪，PBCF 可把因車葉轉動所導致之強力渦流導引成向後方的水平流動，以減少能量的消耗，相對的增加車葉推進效率及節省油耗，隨之減少船上二氧化碳、硫化物及氮氧化物的排放。

F. 節能球艏 (ES-Bow)

船舶改裝新型節能球艏 (ES-Bow)，可降低因航行時造波所增加的阻力 (興波阻力)，達到節省油耗之目的。

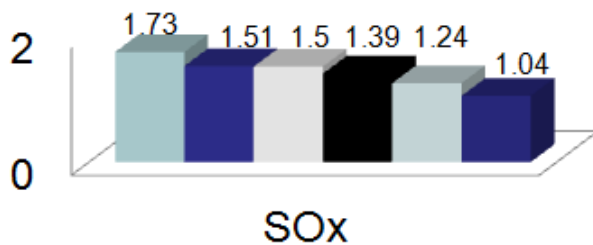
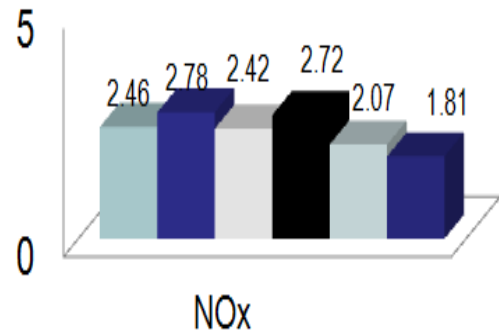
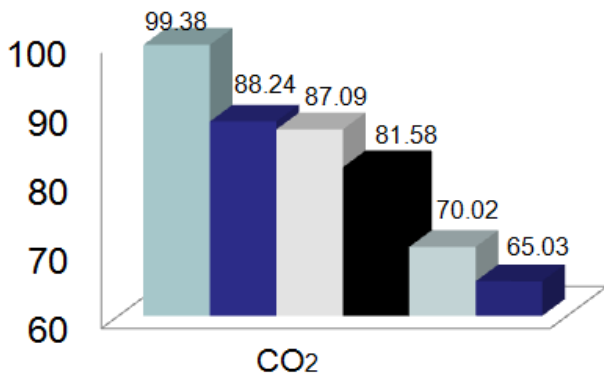
G. 節能舵 (ES-Rudder)

創明型輪採用新型節能舵 (ES-Rudder)，除可降低因車葉轉動所導致之強力渦流，亦可增加車葉推進效率及節省油耗，隨之減少船上二氧化碳、硫化物及氮氧化物的排放。



節省燃油是船公司節能減碳最好的方法，配合本公司使用綠色船舶，燃油使用量逐年減少。





■ 2008 ■ 2009 ■ 2010
■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

CO2/NOx/SOx 排放量以年耗油量為計算基礎 (g/TEU*Km)。

左列顯示本公司 CO2/NOx/SOx 單位的排放量成功的逐年降低。

CO2 排放由 2008 年至 2013 年降低約 35%。

3.2 碳排放計算

因應客戶要求，本公司已於網站上設計港至港的碳排放計算。其計算方法可以貨物重量或貨櫃體積作為計算基礎。至 2013 年 11 月開放使用至今，客戶瀏覽使用頻率頗高。

http://www.yangming.com/traditional_chinese/ASP/about_us/Environment_Preservation/carbon_calculator.asp



3.3 綠色服務

本公司除了提供港對港 (port to port) 運輸服務外，點對點 (door to door) 運輸亦占有不少比例。以國內公路運輸為例，服務國內重型運輸車輛能源耗用量達公路運輸能源消耗之 3 成。集團子公司駿明透過車商教練指導車隊司機節能駕駛認知教育，如不重踩油門 - 高速公路限速 85KM、不急速暖車，並透過節能產品如節能輪胎、導風板、輔助動力導入應用以及省油獎金、車輛定期保養、路線智慧調度等車隊管理制度與節能技術的實施，把油料一點一滴省起來，估算 2013 年節省約 189 公秉用油，CO2 減量達 0.051 萬噸，相當於多植栽 1.3 座大安森林公園，每年更可省下新台幣 623 萬元燃油費用（以油價每公升新台幣 33 元計），減少能源消耗及溫室氣體排放，並降低車隊業者運輸成本。

3.4 太陽光電發電系統

子公司好好物流配合政府環保節能的事項，於高雄物流中心屋頂架設太陽光電發電系統（裝置容量：高雄一期物流中心 KLC I 451.67KWp/ 高雄二期物流中心 KLCII 411.72KWp；全年平均日發電量為 1,806.68 度 /1,646.88 度）。

預估發電量及 CO2 減排效益

| | 一期物流 | 二期物流 |
|-------------------|-----------|-----------|
| 裝置容量 (KWp) | 451.6 | 411.7 |
| 預估 20 年總發電量 (KWh) | 9,364,720 | 8,537,324 |
| 預估 CO2 減排量 (Kg)* | 4,982,031 | 4,541,856 |

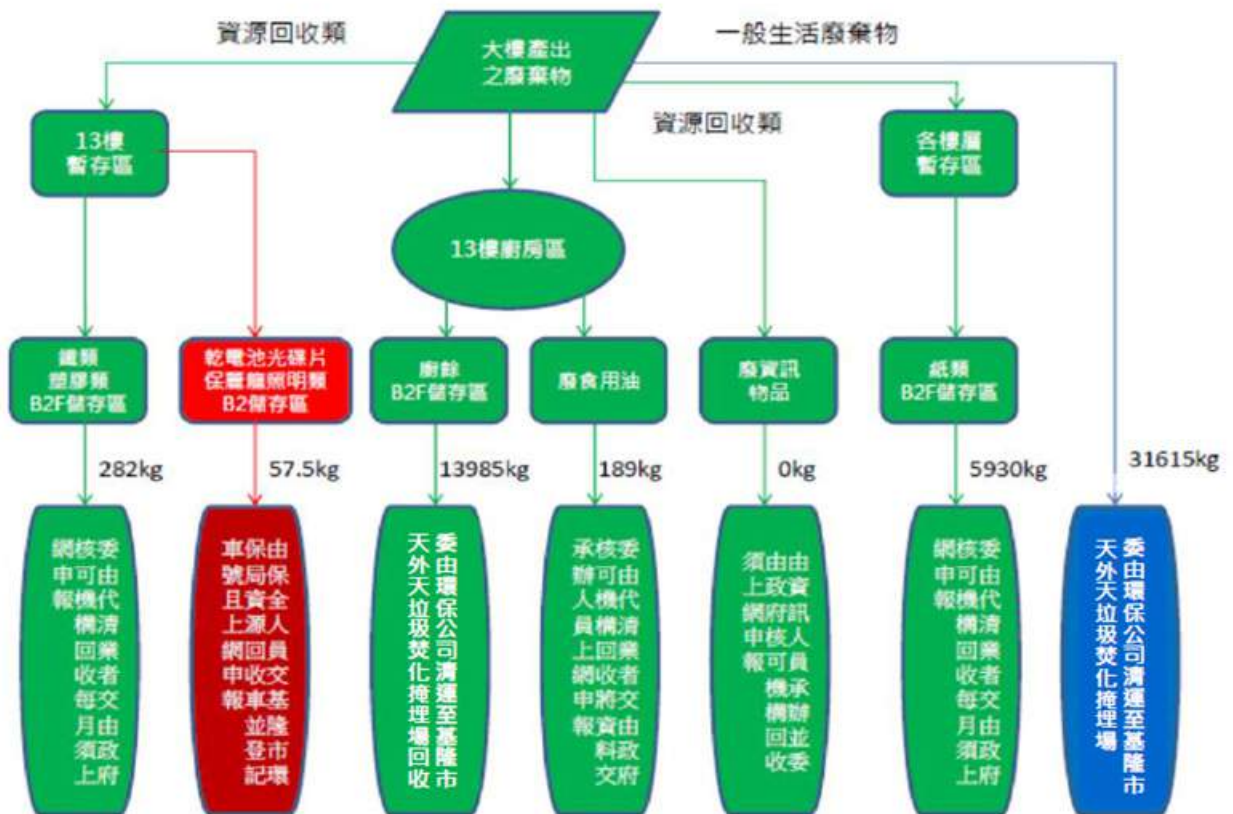
* 採 2012 年電力排放系數計算



3.5 岸上辦公室的節能成效

陽明大樓飲用水過濾設備之廢水回收再利用：將過濾設備可用之清潔廢水（如 RO 廢水等）回收至自來水下水塔後再做為大樓一般用水使用。2013 年大樓總用水量為 15,668 噸，回收總水量約為 599 噸，約佔整體水資源消耗量之 3.82%。

陽明大樓廢棄物處理暨資源回收流程圖(2013/01~2013/12產出量)



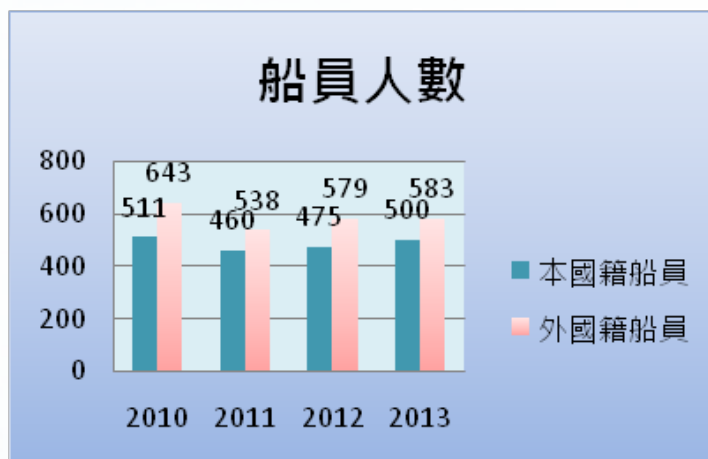
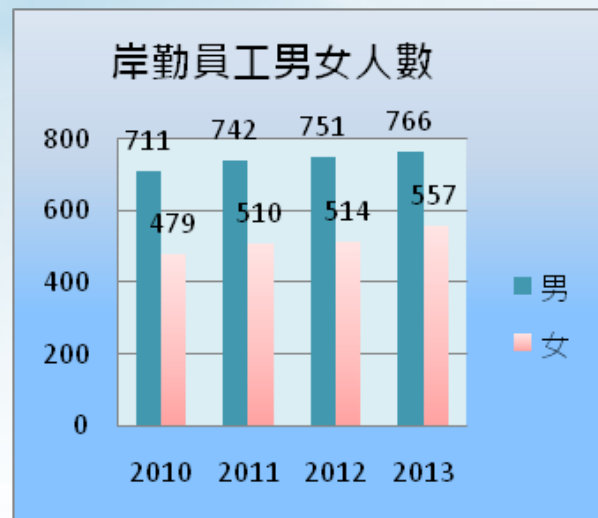
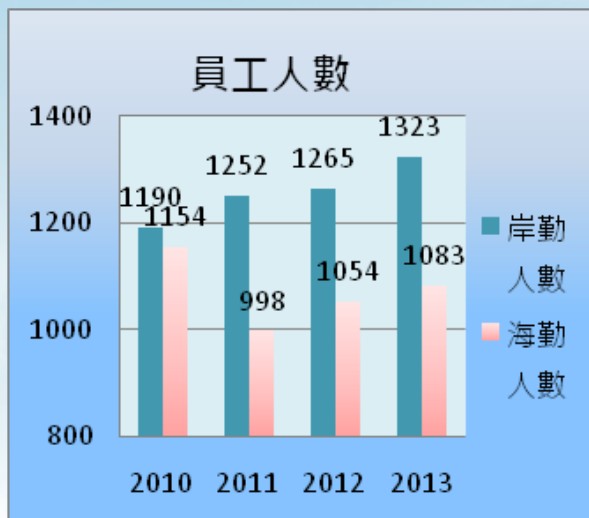
第四章 員工關懷

4.1 員工僱用狀況

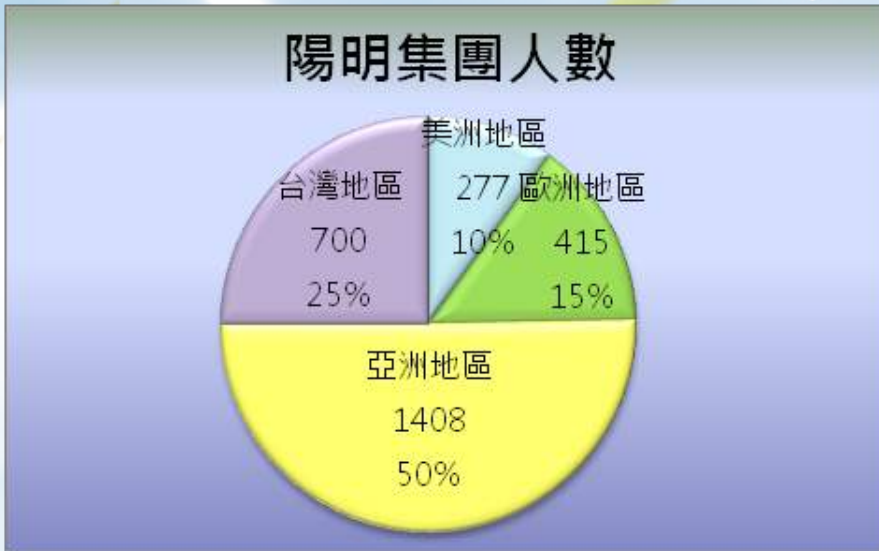
人才是公司最寶貴的資產，為了維持高素質員工陣容，陽明以人為本，提供完整教育體系，富挑戰的全球化工作環境，讓員工發揮潛能，並提供優渥的薪酬及完善之福利制度以關懷員工、照護員工，且不僱用童工及強制性勞工。

A. 陽明員工結構

截至 2013 年 12 月底，員工人數為 2,406 人，岸勤人力與海勤人力分別佔所有人力之 55% 與 45%。岸勤人力中與業務相關之部門、現場及駐外人力比例佔 66%，與運籌及船隊管理相關部門人力佔 19%，與後勤支援管理相關之部門人力比例佔 15%。本公司每艘船舶依其最低安全配額證書記載之人數配置，每艘人數約為 20 人。2013 年所僱用船員人數平均人數達 1,083 人（國籍船員 500 人；外籍船員包含陸籍船員 583 人）。



陽明海運集團（含海內外子公司）截至 2013 年，共僱用員工 2,800 人。按區域別來看，以亞洲地區（不含台灣）1,408 人最多，佔 50%。其次為台灣地區（不含陽明）700 人，佔 25%。以各子公司來看，陽凱人數最多，其次為陽明香港，陽明美洲位居第三。陽明雖以台灣為總部，但在海外子公司（含代理行）之人員，除總公司所派駐代表及部份幹部外，皆以當地人員為主。



B. 員工招募

本公司於 2012 年及 2013 年都舉辦大規模的岸勤人員招募活動，增加國內就業機會。2012 年招募 48 人，2013 年招募 74 人。同時，透過公開徵求、海事院校及訓練機構推薦或建教合作等方式招募優秀船員。

C. 禁用童工

根據中華民國「勞動基準法」規定，雇主不得僱用未滿十五歲者從事勞動工作，陽明海運嚴格遵守法令規定，從未僱用童工，目前岸勤人員最年輕者已滿 22 歲；本公司船隊船員招募之規範，應徵者需年滿 18 歲。

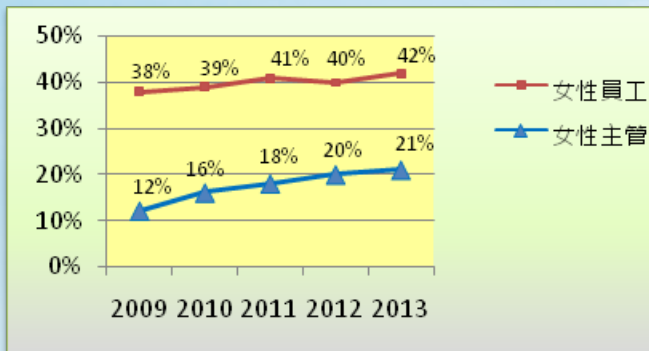


D. 依法提供身心障礙朋友或原住民就業機會

本公司目前共進用 17 位身心障礙員工，已超過岸勤員工總人數的百分之一，不僅符合身心障礙者權益保護法的要求，亦提供了許多身心障礙朋友穩定就業、自立生活的機會。僱用原住民也符合法令要求，僱用不足額者則繳納代金。

E. 職場兩性平等

女性員工總數為 557 人，占全體岸勤員工數的 42%。確實依循《性別工作平等法》之規定，明訂「性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點」。另外，對於員工的招募、甄選、任用、考核和升遷，也依循性別工作平等法，男女一律平等；雖然海運業傳統上仍以男性員工為多數，但本公司的女性員工比例近三年都呈現緩步上升，女性主管比例亦每年上升。在 2013 年有 25 位員工請育嬰假，合計共 4,331 天。



於海勤方面，本公司為目前國內招募最多女性船員之航運公司，女性船員(甲級船員)已達 34 人，佔全體甲級船員 13 %，本公司 2013 年度女性主管船員人數，已有船長 1 名、大副 3 名、二副 14 名、三副 10 名、補資歷船副 6 名。女性船員一旦懷孕或生產後無法在船服務時，經過徵詢個人意願後安排轉至岸勤辦公。

本公司禁止任何性騷擾行為在工作場合發生，任何性騷擾行為絕不寬容。秉持對所有員工一視同仁之原則，提供無差別待遇之就業環境，任何人在工作上對其他同仁有任何言語或肢體之騷擾均將依本公司「性騷擾防治、申訴及懲戒處理程序書」執行，性騷擾行為經調查屬實，本公司將視情節之輕重，對申訴之相對人為適當之懲戒或處理，情節嚴重者，予以解僱。2013 年並無任何申訴案件。



F. 友善職場，員工留任率高

注重員工的工作與生活平衡，強調和諧工作氣氛。岸勤員工離職率自 2002 年以來都維持在 5% 以下，員工流動率相當穩定，每年也都有正常的人員更替，為企業帶來新的活力。

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 人員離職率 | 1.35% | 1.69% | 1.24% | 1.20% | 1.31% |
| 平均在職年齡 | 41.35 | 40.13 | 39.04 | 39.31 | 39.88 |

備註：不含退休人員

G. 績效管理與發展

本公司岸勤員工績效管理屬全員參與機制，係透過個人績效管理系統進行，以標準化系統的運作，使組織各層級不分男女、職級、主管員工，每位成員均須進行定期之績效管理與發展計畫。

透過每年度定期之工作目標設定、考核與進度追蹤，及時掌握工作期間之成果表現與達成度。利用工作態度與能力構面考核，強化員工工作態度與能力之養成與改善。主管與員工也會進行績效面談機制，加強雙向溝通、交流與輔導。藉由定期考核時機，開放員工線上表達職涯發展意見，協助進行職涯發展規劃與相關訓練安排。最終依據工作表現與考核結果為基準，鼓勵優秀員工並進一步以提升職責與能力。

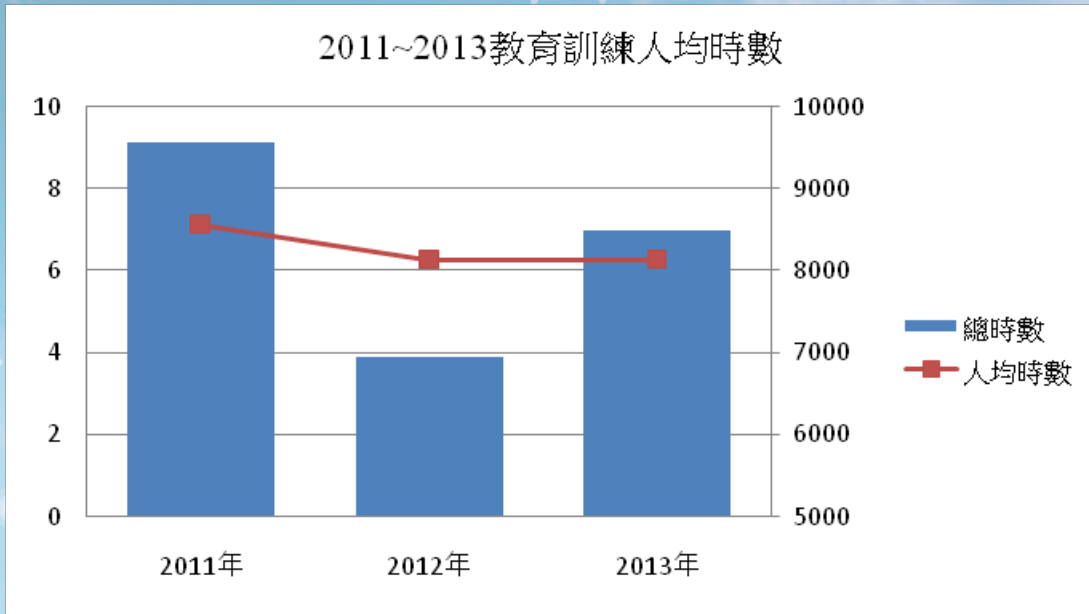
海勤人員在船表現及績效，利用船員考核評量表評比，由船上初級主管（大副、大管）依其表現逐一評分後，再交與部門主管（輪機長）及船長複核，作為日後晉升、獎勵之依據。每年針對船上船員進行年度工作績效考核，依考核結果，提報表現優異者晉升職務。

4.2 員工發展

A. 訓練計畫與發展

配合集團發展需要，人力資源教育方針包括國際化人才、全方位經理人、多能員工及團隊學習。

2013 年岸勤員工總受訓時數達 8,491 小時，平均每人受訓時數約 6.28 小時。海勤船員開課 25 班次，受訓人次共 486 人，總受訓時數達 6,961 小時，平均每人受訓時數約 14.32 小時。



B. 人員訓練

a. 新進人員訓練

新進人員進入陽明公司須進行新進人員訓練，建立對公司經營理念、使命和願景的認同，並了解海運業的基礎知識以及職場工作觀念，引領新人順利進入工作崗位。



新進人員訓練



貨櫃場參訪學習

b. 職能養成訓練及內部師資培訓

配合學習體系之規劃，讓不同領域的傑出資深同仁擔任內部講師，傳授(進階)海運經營管理實務講座，累積海運業核心專業知識，並以更有效的方式進行知識管理。

c. 管理才能訓練

中階主管除必修的人力資源制度及基礎管理訓練外，另透過「評鑑中心」方式，

採用各項評鑑工具了解個人職能強項及弱項，配合教育訓練增強管理才能，達到人才培育之目的。

高階主管除職務的輪調與養成，並透過不定期辦理的「陽明講座」，藉由社會賢達與成功企業主經營管理理念的分享，增進異業交流與學習的機會。



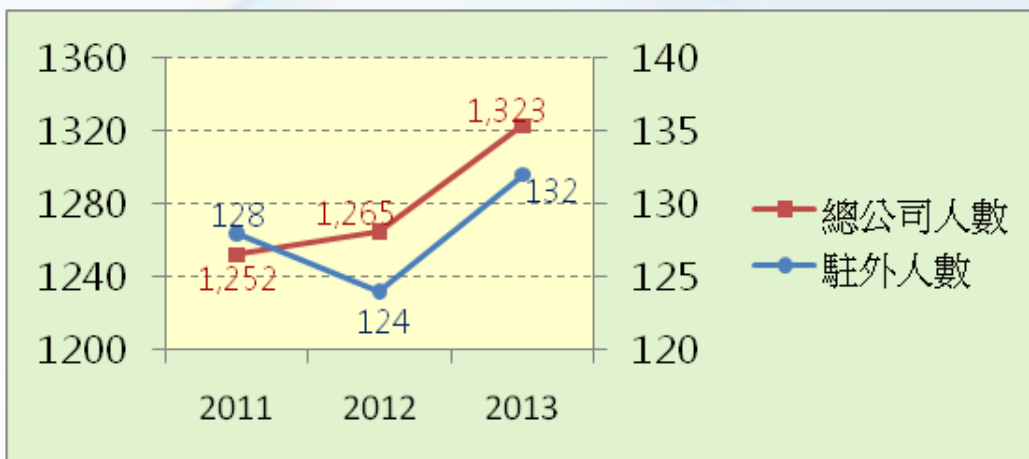
中階主管—人力資源制度



高階主管—陽明講座

d. 國際化人才

透過國內、外職務輪調，讓員工更具豐富實戰經驗與國際視野。2011年~2013年駐外人員佔岸勤人員人數約10%。公司對員工派任前的協助，諸如：安排健檢、辦理出國手續、派駐前見習等，赴任後眷屬之探親補助、工作任期、出差及休假、待遇及福利均以條文明列，使各項條件更為制度化，員工也能更專心投入於工作，無後顧之憂。



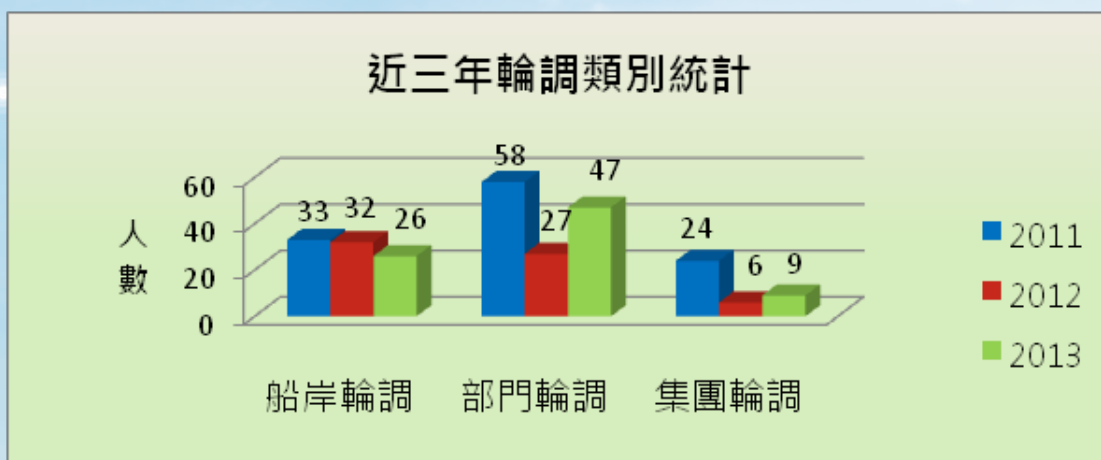
辦理國際人才交流計畫，邀請子公司同仁至總公司見習，使子公司同仁瞭解總公司之業務運作及管理文化以落實集團政策、推展當地業務。

e. 進修教育

提供多元進修教育管道與補助計畫，鼓勵同仁透過進修教育，增加專業知識和自我啟發能力。

f. 部門專業職能

為增加員工之工作經驗及歷練，培育多元化人才，激勵員工工作士氣，近年來加強輪調之推動，除視需要安排部門內調動外，另透過職缺公告方式由同仁表達意願後申請，近三年調動類別及人數如下。



g. 共通性職能

係指舉辦執行業務所需的通識性訓練活動以及法律規定之相關訓練。另外本公司亦強調「誠信經營」之重要，自 2012 年起開設企業社會責任「誠信經營」相關課程，實踐誠信經營之企業文化及並提升全體員工健全發展，以創造永續發展之經營環境。

h. 全面品質提升教育

為提升員工全面品質意識與觀念，增進改善創新的手法與技巧，舉辦品質訓練相關課程。

C. 多元化的發展與學習途徑

a. 補助專業訓練、語言訓練、進修教育及鼓勵第二外語進修。

b. 透過數位學習平台建立 e 化教材，擴大學習對象與範圍。

c. 建立線上讀書會，經由主管級同仁的專書推薦，營造由上至下的自主學習環境。

d. 透過訓練需求及問卷調查，瞭解海外子公司現有訓練辦理情形，進而提供資源共享與相互支援，配合陽明海運跨國企業特色，強化集團全體同仁的學習成效。

D. 訓練效能

引進台灣訓練品質規範 (TTQS) 之標準，課後經由問卷設計進行學員意見回饋調查，針對課程內容、教學方法、教材設計、學習成效、課程進行與流程安排等項目彙整改善；並依訓練形式輔以課前訪談問卷、課後測驗、學習報告或線上學習討論區等方式，確認同仁達到訓練課程之效能。

F. 海勤人員訓練

「教育」是以增進船員的知識、培養船員未來職務所需技能為主之學習活動；「訓練」則是為了提昇船員目前工作的技能表現，以適應工作流程、公司政策和標準，並提高工作績效和生產力。提供在船訓練與在岸訓練，藉由岸上及船上持續不斷的教育與訓練，促進船岸人員之安全管理技能，提昇船員之知識技能和態度，進而增進船員工作效率和船隊績效。

4.3 整體薪酬

A. 具競爭力的獎酬計畫

陽明海運公司堅信員工是公司最寶貴的資產，為了使員工發揮潛能，展現高工作品質，我們在符合法令規定或符合履行船員團體協約要求，提供岸勤及海勤人員穩定薪酬、完善福利制度來照顧我們的員工，並依照工作性質之不同，設計不同的獎金制度，結合公司營運目標與個人績效表現之下給予獎勵，以吸引、留任優秀人才。除此之外，為了提升員工向心力，公司提供定額補助鼓勵全體員工參加信託持股購買公司股票。而各項薪酬福利與獎金的發放絕不因性別、宗教、種族、黨派之差異而有所不同。

B. 假勤方案

除按勞基法規定的特休制度給假外，陽明公司每年另外提供 5 天的有給薪事病假，方便同仁有請假需求時，可彈性安排無後顧之憂。

C. 退休保障

陽明公司依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定員工退休撫卹辦法，公司每月皆依規定提撥退休金至指定帳戶，保障員工退休金的提撥及給付，進一步鼓勵同仁在公司長期的服務與投入。

4.4 員工關係

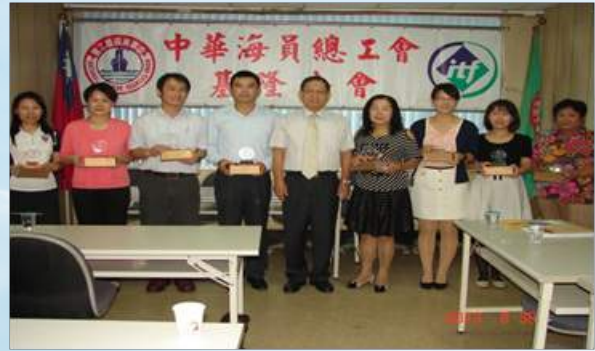
A. 暢通的溝通管道

身為國際性的海運公司，將資訊即時、正確的傳達給各地同仁是必要的。而協助各

地員工迅速解決工作上之需求，也是總公司責無旁貸的責任。除了日常工作的即時溝通外，公司定期舉辦員工意見調查、滿意度調查、辦理座談會、發行陽明月刊或直接面談，傾聽並回應員工意見及聲音，以提升管理效益。

B. 員工獎勵

建立及維護明確、公正、公平、資訊透明的獎懲、升遷及考核制度，表現優良之員工將會獲得合理之升遷、獎金等獎勵。每年由公司推薦表現優良及具傑出貢獻的員工，參加優良從業人員、模範航港從業人員、優良勞工及模範海員選拔。



C. 結社自由

陽明海運企業工會已成立超過 20 年，員工可依個人意願參加或退出。

公司內部為使同仁在工作與生活之間找到平衡點，提昇同仁之間的情誼，鼓勵同仁自主成立各類社團，並給予適當之經費補助，目前有 30 餘個社團，包括強健體魄的體育性社團：桌球、羽球、高爾夫球、網球、籃球、游泳、保齡球等；學習才藝陶冶身心之文藝性社團：插花、攝影等；還有活動性社團：登山、有氧舞蹈、瑜珈、桌遊等。種類繁多，可媲美學校社團，在分公司也都設立社團，鼓勵陽明的所有員工都能有健康的休閒生活。



籃球社



羽球社

4.5 勞工安全與衛生

A. 健康照護與促進

本公司照顧員工健康做法包括以下各方面：

a. 提昇員工健康自我意識

提供員工優質健康檢查，頻率優於法令規定。並持續追蹤健康檢查結果，使員工維持良好之生理狀態，讓其能安心快樂的工作，眷屬與家庭也能放心。我們深信「預防勝於治療」，由專業人員規劃進行營養飲食、協助戒菸、減壓講座、規律運動、健康操、預防接種、傷病給付、正規治療、健康知識網站介紹，加強工作環境改善、工作中嚴禁飲酒等預防性健康促進措施。並配合政府政策，建構緊急醫療救護機制，於職場內設置 AED(傻瓜電擊器)，以備意外狀況發生時能收即時救助之效。

b. 定期舉辦員工健康講座及活動

定期邀請相關領域的專家舉辦健康安全講座，提供正確的健康與醫療知識。健康講座主題包括：「素食與身心健康」、「眼睛的保健」、「壓力與情緒管理」、「搞定三千煩惱絲」、「享瘦營養」、「腎臟保健」…等；健康活動如：「健康減重」、「體適能測試」、「伸展體操」、「登山健走」及戒菸…等。

鼓勵同仁定期的運動以確保身體健康，並提供正確的運動常識；公司內有各式各樣的社團，並在 15 樓設置體育館，員工下班後能參與健康活動。

c. 建立船員的「健康管理」機制

訂定船員健康管理的願景，針對「船員人力資源」與「職業健康」建立特有的介面或聯繫，以達成分析與改善評估之目的。依據目前船隊人員的組成、年齡、國籍、健康與傷病情況，及國際公約規定，整合船隊適用的醫藥清單及緊急船岸醫療諮詢，能及時與適時發揮更好的作用與醫療效果。

d. 設立健康保健諮詢窗口

成立健康管理單位，依職場之性質及人數多寡聘請醫師及護理師，辦理健康檢查、健康諮詢業務，推動健康管理、健康風險評估及健康促進活動，讓員工對健康安全上之疑問，獲得立即而正確的解答，身心健康也受到有計劃的照顧。

健康知識的 e 化，資料經過整理，運用資訊技術將演講資料與解答內容匯集，建立公司內部「健康安全講座 e 網站」，達到健康學習與資源共享。

e. 拓展健康服務中心的功能

將原有的「醫務室」醫療功能轉化到以健康服務為主的方向，將來還要包含心理諮詢需求。

「健康服務中心」除了原有的員工健康檢查、健康安全講座、健康促進活動、健康諮詢、心理諮詢以外，還包括提供船隊醫療諮詢專線等並協助船隊醫療資源的定期檢討和維護等。

B. 企業安全及風險控管

考量例行與非例行活動，對所有進入工作場所人員，包括員工、承攬商及訪客均進行管控。對於高風險作業、環境或流程有重大變更時，在發生之前先評估鑑別，決定風險管理之優先順序，並根據所評估之風險等級，分級管理、分階段管制；以消除、替代、工程管制、標誌 / 警告及行政管制、個人防護具、緊急應變措施等順序方式進行管理，以降低風險。

C. 安全與衛生管理

a. 本公司安全衛生組織

依照法令規定設置勞工安全衛生委員會，由行政長擔任主席，並任 OHSAS18001 管理代表及集團事業安全衛生總督導。勞工安全衛生委員有勞工代表參與，每三個月開會一次。總公司七堵大樓職場設置勞工安全衛生管理單位，配置足夠之專任安全衛生管理人員。

b. 安全衛生管理計畫

職業安全衛生 (Occupational Health and Safety) 主要在執行安全衛生管理計畫，並符合安全衛生管理規章。依計畫執行並每季檢討執行進度，各項作業均備有執行紀錄。並實施法規評鑑、風險評估、緊急應變程序、安全衛生自動檢查、承攬管理及採購管理等。本公司有獨立之稽核單位，執行完整之內部稽核及外部稽核 (DNV) 計畫，查核各管理系統運作之符合性及有效性。

c. 教育訓練

依法令規定對員工、主管、安全衛生管理人員、各項特殊作業人員及承攬商實施各項作業安全衛生教育訓練，工作前執行危害告知及召開協議組織會議宣導相關作業安全注意事項。所有人員訓練時數皆符合法令要求。



d. 提案制度

實施安全衛生提案制度含虛驚事故，建立虛驚事故陳報表單，並依提案所獲成效給予獎勵。

e. 環境監測與改善

為維持整體環境舒適度；各辦公場所依法規定期做空氣品質、水質、照明等測定，維護辦公大樓品質，提供員工一個舒適健康的作業環境。「作業環境監測計畫」包含執行方式、採樣策略，由勞工代表及安全衛生管理人員共同監測及簽署。

D. 職業衛生

成立健康管理單位，設有醫務室，聘請醫師及護理師，辦理健康檢查、健康諮詢業務，推動職場健康風險評估、健康監測、傷病員工評估及照護、健康管理、健康促進。公司高階主管對於員工健康促進活動，均充分支持和參與。公司各職場設置哺乳室；同仁享有育嬰假，對於罹患重大疾病的員工，均以人道及安心作法提供優於法令之四個月有薪病假；並提供其彈性工時制度。

E. 緊急應變

a. 建立緊急應變計畫

針對天然災害(火災、颱風、地震)、特定設備災害(火災、爆炸、化學物質外洩)等可能對員工及作業環境、工作場所周圍環境造成生命、財產、環境損害之情況進行風險評估，依據辨識出之高風險項目，擬訂「緊急應變計畫」，計畫內容包含緊急應變組織、職責與人員之規劃、緊急通報流程、疏散程序、救災程序、災區警戒及復原程序，且考量非日班時段之風險及人員應變能力。每年檢討緊急應變計畫並作必要之修正，並於法令修改、組織變更、作業變更或於每次事故發生或應變演練發現問題時檢討修訂。

b. 教育訓練及演練

各作業場所包括船上、辦公大樓及碼頭貨櫃場現場作業場所等皆定期實施緊急應變教育訓練，演練項目包括：滅火器使用演練、急救演練、防護具使用演練及緊急應變計畫實地演練等，使同仁熟悉應變流程及操作方式。

F. 企業防疫方案

為確保公司在流行病疫情發生期間降低感染風險使營運正常無虞，制定有「防疫應變程序書」，對總公司、各分公司、船隊及受感染區均有完善疫情應變機制，一旦出現全球有疫情顯著流行時，立即成立應變小組，確立分工權責，並針對疫情研擬相關應變計畫，立即啟動相關措施包括：資訊蒐集、預防宣導、人員及訪客管理、各辦公場所環境清潔衛生加強、執行通報程序及分散風險策略等；此外亦會要求港口代理行及船隊遵照總公司要求，執行相關應變措施包括：啟動疫情應變計畫、限制感染區船員上岸、港區作業人員防疫管制、執行船員一旦出現疑似感染之標準應變作業程序等，將碼頭作業及船舶運行所受影響減至最低。

G. 職業災害統計分析

依勞動部所公布之重要職業災害統計指標，本公司 2013 年臺灣地區（含海勤國輪船員）之失能傷害頻率（工作場所每一百萬工時平均失能傷害件數）及失能傷害嚴重率（工作場所每一百萬工時平均損失工作日數）分別為 1.41 及 70.37，優於 2013 年臺灣運輸及倉儲業之失能傷害頻率 2.06 及失能傷害嚴重率 128，與前一年度（2012 年）之失能傷害頻率 1.88 及失能傷害嚴重率 188 相較亦大幅降低。

第五章 社會公益

5.1 社會公益運輸服務、急難協助

本公司藉由國際運輸之專業能力，展現對人道關懷的重視及長期回饋社會之熱忱與決心，將關懷擴大到全世界。

- A. 2012 年底至 2013 年初，提供慈濟基金會免費運送救援物資至敘利亞內戰衝突之難民營，共計五只 40 呎貨櫃。
- B. 2013 年提供免費借用空櫃供美東地區 Union Beach, NJ 災區賑災物資儲放，共計四只 20 呎貨櫃及四只 40 呎貨櫃。
- C. 2013.3~2013.10 參與瑞士 Luzern(琉森) 交通運輸博物館所舉辦之貨物運輸展覽，共出借六只 20 呎貨櫃及三只 40 呎貨櫃。
- D. 2013.5~2013.12 贊助國際佛光會中華總會弘揚宗教文化及社會公益活動，捐贈 4 只 20 呎貨櫃和提供免費海上運送六只 20 呎、三只 40 呎及乙只 40 呎超高貨櫃。
- E. 2013.11~2013.12 響應 Rally Nippon 日本古董車台灣環島活動，提供免費來回海上運送二十九只 40 呎 /40 呎超高貨櫃。



5.2 陽明海運文化基金會

本公司多年來本著貨櫃運輸的專業服務與深耕台灣的理念，希望藉由「海洋文化」及「運輸專業」相結合，推廣海洋文化教育相關活動，展現陽明海運長期回饋社會之熱忱與決心。先後成立基隆「陽明海洋文化藝術館」及高雄旗津「陽明高雄海洋探索館」，透過各種文化、藝術、教育、特展及活動等多元方式，積極推廣海洋文化教育工作，每年除了舉辦海洋教育相關之主題特展外，並藉由舉辦基隆童話藝術節活動、

海洋百寶創意秀、國際青少年繪畫比賽及優秀作品巡迴展等藝文活動，期能凝聚民眾對海洋文化認知，益添藝術人文素養；更透過海洋文化行動博物館巡迴各地，讓海洋文化人文藝術進入台灣各個角落，邀請社會大眾與陽明一起互動與成長；同時以贊助海運運送方式提供專業的貨櫃運輸服務，讓台灣精緻獨特的海洋文化在海外有曝光之機會，具體實踐「讓台灣走出去，把世界拉進來」的理念，為台灣社會提升人文素養盡一份心力。

2013年陽明海運文化基金會邀請民眾探訪基隆「雨都」之美，特別在12月7日於基隆市海洋廣場及陽明海洋文化藝術館舉辦「2013台灣頭第一屆DaDa節」，共分成「千傘飛舞」、「廣結傘緣」、「吃喝玩樂DaDa園遊會」三個系列活動，「千傘飛舞」主辦單位準備一千支雨傘，號召了千人聚集在基隆市海洋廣場上，同時撐傘並呼喊「台灣頭，基隆雨，傘傘動人最美麗。」等口號；「廣結傘緣」則是從11月份起的雨傘、相機、手機回收活動，捐上述物品即可獲贈DaDa園遊券及文化館入場券，30天的活動募得上千個物品，若為廢品，則請環保局回收，其餘將全數捐贈給弱勢團體。「吃喝玩樂DaDa園遊會」現場則準備了有趣的DaDa美食以及近距離互動的DaDa遊戲，更邀請知名相聲大師漢霖說唱藝術團團長王振全帶來精彩的相聲表演，帶領大家回到兒時聽見單純的美好。



「千傘飛舞」活動集錦 -- 水車製造令人驚喜的「雨中即景」



廣結傘緣 -- 回收：雨傘 1,073 支；相機 60 台；手機 172 支



「吃喝玩樂 DaDa 園遊會」活動集錦

附錄 - 全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 對照表

●全部揭露 ◎部份揭露 ○未揭露或不適用

| | GRI 指標 | 狀態 | 企業社會責任報告相關章節 | 頁碼 | 註解 |
|------|-------------------------|----|------------------------|---------|----|
| 1 | 策略及分析 | | | | |
| 1.1 | 組織最高決策者聲明 | ● | 董事長暨總執行長的話 | 2 | |
| 1.2 | 主要衝擊、風險及機會之描述 | ● | 董事長暨總執行長的話 1.2 市場概況 | 2 6 | |
| 2 | 組織簡介 | | | | |
| 2.1 | 組織名稱 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.2 | 主要品牌、產品與服務 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.3 | 營運架構，包括主要營運公司、子公司與轉投資公司 | ● | 1.3 公司治理 1.5 子公司管理 | 6 10 | |
| 2.4 | 總公司位置 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.5 | 營運之區域與國家 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.6 | 法律所有權 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.7 | 產品或服務供應之市場 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.8 | 組織規模 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 2.9 | 組織在報告期間之重大改變 | ● | 1.2 市場狀況 | 6 | |
| 2.10 | 報告期間獲獎情形 | ● | 2.1 獲獎紀錄 | 13 | |

| | | | | | |
|------|---|---|--------------------------|----|--|
| 3 | 報告參數 | | | | |
| 3.1 | 報告期間 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.2 | 過去的報告日期 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.3 | 報告出版週期 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.4 | 報告聯絡或詢問之處 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.5 | 報告內容定義程序 | ● | 2.2 與利害關係人的最大共益 及溝通方式 | 14 | |
| 3.6 | 報告的界線 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.7 | 報告範疇或界線的特別限制 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.8 | 分公司、子公司、承租廠房、 外包業務與對組織有顯著影響 之實體 | ● | 1.1 公司簡介 | 4 | |
| 3.9 | 資料量測技術與計算基準（此 報告中關於財務與環境之資 料，大多經由第三公正機構量 測或認證） | ○ | | | |
| 3.10 | 與以往報告重複之說明及其原 因 | ● | 編輯原則 | 1 | |
| 3.11 | 與以往報告的顯著差異 | ● | 編輯原則 | 1 | |

| | | | | | |
|------|--|---|--|---------|-----------|
| 3.12 | 揭露標準之對照表 | ● | 全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 對照表 | 40 | |
| 3.13 | 報告之外部認證政策與目前實施方式 | ● | 編輯原則 | 1 | 未經第三者查驗報告 |
| 4 | 治理、承諾及參與 | | | | |
| 4.1 | 組織的治理結構 (包括委員會在最高管治機關負責的具體任務, 如訂定策略或組織的監督) | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.2 | 明確指出最高治理者是否兼任營運主管 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.3 | 如果組織為單一董事會體系, 揭露董事會當中獨立董事與非營運成員的人數 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.4 | 股東 / 員工提供建議或經營方向給最高治理者之機制 | ● | 1.3 公司治理 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 6 14 | |
| 4.5 | 最高治理成員與高階經理人的薪酬與組織績效 (包含社會與環境保護) 的關係 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |

| | | | | | |
|------|--|---|----------------------------------|---------|--|
| 4.6 | 避免最高治理者利益衝突的程序 | ● | 1.3 公司治理 1.4 風險管理及法規遵循 | 6 10 | |
| 4.7 | 最高治理成員在經濟、環保及社會方面的資格與專長審查程序 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.8 | 企業對於自身在經濟、環保及社會績效之任務、行為守則及原則說明，並揭露執行狀況如何 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| 4.9 | 企業最高治理者監督組織所訂立有關經濟、環保及社會績效任務的程序，包括相關風險與機會及國際相關標準、行為準則與原則 | ● | 1.3 公司治理 1.4 風險管理及法規遵循 | 6 10 | |
| 4.10 | 評估最高治理者本身績效的程序，尤其在經濟、環保及社會方面 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.11 | 組織預防措施或原則之說明 | ● | 1.3 公司治理 | 6 | |
| 4.12 | 外部的經濟、環保及社會特許、原則或其他計劃 | ● | 1.3 公司治理 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 6 14 | |

| | | | | | |
|---------------|---|---|----------------------|----------|--|
| 4.13 | 企業所加入的國內或國際組織協會（包括：在所參與組織的管理機制中佔有席位；參與組織的計畫或委員會；除了定期繳交會費外還提供巨額的捐贈；此會籍對於企業本身有策略上的意義） | ● | 1.6 參與的組織與身份 | 11 | |
| 4.14 | 利害相關團體之清單 | ● | 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 14 | |
| 4.15 | 利害相關者之鑑別 | ● | 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 14 | |
| 4.16 | 利害相關者之參與方式 | ● | 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 14 | |
| 4.17 | 利害相關者在參與的過程中主要關注之議題，而組織如何在報告內容中回應 | ● | 2.2 與利害關係人的最大共益及溝通方式 | 14 | |
| 經濟績效指標 | | | | | |
| EC1 | 經濟價值產生與分布，包括員工薪酬、捐獻及其他社區投資、投資者與政府之給付 | ● | 4.3 整體薪酬 5. 社會公益 | 31 37 | |

| | | | | | |
|---------------|-----------------------------|---|---------------------|----------|------------------------|
| EC2 | 因氣候變遷引起之財務應用與其他組織活動相關之風險與機會 | ● | 3. 環境保護 | 19 | |
| EC3 | 組織定義之福利計劃義務範圍 | ● | 4.3 整體薪酬 | 31 | |
| EC4 | 政府之主要財政補助 | ○ | | | 無受政府財務援助 |
| EC5 | 標準起薪與營運所在地最低薪資比較 | ● | 4.3 整體薪酬 | 31 | |
| EC6 | 營運所在區域供應商之比例 | ○ | | | |
| EC7 | 當地人員聘僱程序與高階主管比例 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| EC8 | 公共福利設施投資與服務 | ● | 2.1 獲獎紀錄 5. 社會公益 | 13 37 | |
| EC9 | 顯著間接經濟衝擊之了解與說明 | ○ | | | 未針對間接經濟衝擊進行評估 |
| 環境績效指標 | | | | | |
| EN1 | 原料使用量 | ○ | | | 我們為運輸服務業者，無生產製程，故無物料使用 |
| EN2 | 再生原料之使用率 | ○ | | | 我們為運輸服務業者，故與此項無關 |

| | | | | | |
|------|-----------------------------|---|--|----------------|---------------|
| EN3 | 直接的主要能源消耗 | ● | 3.1 綠色船舶 3.2 碳排放計算 | 19 21 | |
| EN4 | 間接的主要能源消耗 | ● | 3.3 綠色服務 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 22 23 | |
| EN5 | 節約能源 | ● | 3. 環境保護 | 19 | |
| EN6 | 提供高效率能源及再生能源的 產品與服務計劃 | ● | 3.1 綠色船舶 3.4 太陽光電發電系統 | 19 22 | |
| EN7 | 減少間接能源消耗計劃 | ● | 3.3 綠色服務 3.4 太陽光電發電系統 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 22 22 23 | |
| EN8 | 總用水量 | ● | 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 23 | 因行業特性並無顯著影響 |
| EN9 | 用水對水源之顯著影響 | ○ | | | 無顯著影響 |
| EN10 | 水回收率 | ● | 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 23 | |
| EN11 | 位於或鄰近於生態保育區之土地 位置與面積 | ○ | | | 因行業特性，並不適用此規則 |
| EN12 | 活動、產品與服務對於生態保 育區之顯著衝擊 | ○ | | | 無顯著影響 |
| EN13 | 受保護或保留之棲息地 | ○ | | | 無顯著影響 |
| EN14 | 對生物多樣性管理之策略、目 前行動方案與未來計劃 | ○ | | | 無顯著影響 |

| | | | | | |
|------|---|---|-----------------------|----------|-----------------------|
| EN15 | 因營運而造成保育類物種之影響 | ○ | | | 無顯著影響 |
| EN16 | 直接與間接溫室效應氣體總排放量 | ● | 3.1 綠色船舶 | 19 | |
| EN17 | 其他相關之間接溫室效應氣體排放量 | ○ | | | |
| EN18 | 減少溫室效應氣體排放之計劃與成果 | ● | 3.1 綠色船舶 3.2 碳排放計算 | 19 21 | |
| EN19 | 破壞臭氧層物質的排放量 | ● | 3.1 綠色船舶 | 19 | |
| EN20 | 氮氧化物、硫氧化物及其他顯著空氣污染物之排放量 | ● | 3.1 綠色船舶 | 19 | |
| EN21 | 廢水總排放量與去處 | ● | 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 23 | |
| EN22 | 依種類與處理方法分類之廢棄物總量 | ● | 3.5 岸上辦公室的節能成效 | 23 | |
| EN23 | 重大洩漏事件 | ○ | | | 無 |
| EN24 | 依照巴塞爾公約定義之有害廢棄物輸出入量與比例 | ○ | | | 本公司遵守巴塞爾公約，不會運送有毒的廢棄物 |
| EN25 | 受公司排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地的位置、面積、受保護狀況及生物多樣性價值 | ○ | | | 因行業特性，並無顯著影響 |

| | | | | | |
|--------------------|---|---|-----------------------|----------|----------------------------|
| EN26 | 減低產品與服務之環境衝擊計劃 | ● | 3.1 綠色船舶 3.2 碳排放計算 | 19 21 | |
| EN27 | 產品與其包裝按種類回收之比例 | ○ | | | 無產品包裝 |
| EN28 | 違反環保法令紀錄 | ○ | | | 去年無任何船舶涉及違反環境法規及規範被處巨額罰款事件 |
| EN29 | 產品運輸與員工通勤之顯著環境衝擊 | ○ | | | 多鼓勵員工使用大眾運輸系統，因此無顯著環境衝擊 |
| EN30 | 各類環保支出與投資 | ● | 3.1 綠色船舶 | 19 | |
| 勞工及尊嚴工作評量指標 | | | | | |
| LA1 | 各種聘雇類型的員工總數、聘雇契約及地區 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| LA2 | 員工變動總數及比例，以年齡、性別及地區計 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| LA3 | 全職員工的福利 | ● | 4.3 整體薪酬 | 31 | |
| LA4 | 可參與集體協商的員工比例 | ● | 4.4 員工關係 | 31 | |
| LA5 | 營運改變的最短通告期間 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | 符合相關通知程序 |
| LA6 | 在正式的經理人及員工健康及安全委員會裡(協助監督職業健康及安全的規畫)，勞工所占的比例 | ● | 4.5 勞工安全與衛生 | 33 | |

| | | | | | |
|------|-------------------------------------|---|------------------------|----------|--|
| LA7 | 傷害、職業性疾病、缺席、工作相關死亡的比例 | ● | 4.5 勞工安全與衛生 | 33 | |
| LA8 | 在重大疾病方面，協助員工及其家庭的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計畫 | ● | 4.5 勞工安全與衛生 | 33 | |
| LA9 | 與工會正式合約中所涵蓋的健康及安全議題 | ● | 4.5 勞工安全與衛生 | 33 | |
| LA10 | 每年每位員工平均訓練時數 | ● | 4.2 員工發展 | 27 | |
| LA11 | 支持員工能被持續雇用的技能管理與終身學習計畫 | ● | 4.2 員工發展 | 27 | |
| LA12 | 接受定期績效評量及生涯發展評量的員工比例 | ● | 4.1 員工僱用狀況 4.2 員工發展 | 24 27 | |
| LA13 | 以多樣性指標（性別、年齡、少數族群）顯示董事會組成及員工組成 | ● | 1.3 公司治理 4.1 員工僱用狀況 | 6 24 | |
| LA14 | 男性員工與女性員工基本工資比例 | ● | 4.3 整體薪酬 | 31 | |
| LA15 | 按性別劃分，產假 / 陪產假後回到工作和保留工作的比率 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |

| 人權評量指標 | | | | | |
|--------|--------------------------------|---|------------|----|-------------------------|
| HR1 | 包含有人權條款或經由人權篩選的重大投資合約之總數及比例 | ● | 2.4 供應商管理 | 18 | 透過合約條款要求供應商法令遵循(含勞工法規等) |
| HR2 | 經由人權篩選的供應商及外包商的比例 | ● | 2.4 供應商管理 | 18 | |
| HR3 | 員工接受與營運相關的人權政策及流程訓練的時數 | ○ | | | |
| HR4 | 歧視案例及採取行動的總數 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| HR5 | 支持自由結社與集體協商可能有高度風險，組織支持這些權利的行動 | ● | 4.4 員工關係 | 31 | |
| HR6 | 組織使用童工具有高度風險，衡量去除童工所做的貢獻 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| HR7 | 組織使用強制性勞工具有高度風險，衡量去除強制性勞工所做的貢獻 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |

| | | | | | |
|---------------|--|---|---------------------|----------|--|
| HR8 | 保全人員接受組織人權政策及流程訓練的比例 | ○ | | | 本公司僱用之保全人員皆須經過嚴格的背景條件篩選，並接受服儀禮節、交通指揮、環境安全檢查、心肺復甦術 (CPR)、自動體外心臟電擊器 (AED) 操作訓練、消防逃生與滅火演練及勞工安全衛生等課程，有效提昇執勤能力。 |
| HR9 | 違反原住民權利案例及採取行動的總數 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | 無違反事件 |
| HR10 | 接受人權審查與(或)影響評估的營運據點總數與比例 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| HR11 | 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量 | ● | 4.1 員工僱用狀況 | 24 | |
| 社會績效指標 | | | | | |
| SO1 | 就組織營運對社區所形成的影響(如進場、營運及出場)，對這些影響作管理及評量的計畫之性質、範圍與有效性 | ● | 2.1 獲獎紀錄 5. 社會公益 | 13 37 | |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|-----------------------------------|----------------|--------------|
| SO2 | 對貪腐相關風險作分析之組織部門的數目及比例 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| SO3 | 組織員工接受反貪腐政策訓練的比例 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| SO4 | 對貪腐事件所採取的行動 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| SO5 | 公共政策立場與對公共政策發展的參與及遊說 | ● | 1.6 參與的組織與身份 | 11 | |
| SO6 | 政治獻金及實物捐贈的金額 | ● | 5. 社會公益 | 37 | 無政治獻金 |
| SO7 | 不公平競爭行為、反托拉斯與獨占性作法的法律行動數目及其結果 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| SO8 | 違規罰金及懲處紀錄 | ● | 1.4 風險管理及法規遵循 | 10 | |
| SO9 | 對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運據點 | ○ | | | 因行業特性，作業多在港區 |
| SO10 | 對當地社區具有重大在或實際負影響的預防與減緩措施 | ○ | | | 因行業特性，作業多在港區 |
| 產品責任績效指標 | | | | | |
| PR1 | 在產品及服務的生命週期各階段，評量其對健康及安全所產生的後果，以及涉及這種評量流程的產品比例 | ● | 3.1 綠色船舶 3.2 碳排放計算 3.3 綠色服務 | 19 21 22 | |

| | | | | | |
|-----|--|---|-------------|----|--|
| PR2 | 違反規範及自願性準則之產品及服務的案例總數，以結果類型區分 | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |
| PR3 | 所要求之產品與服務的資訊類型，以及被要求提供資訊之主要產品及服務的比例 | ● | 3.2 碳排放計算 | 21 | |
| PR4 | 違規事件總數，包含違反相關規定、對於產品的自願性準則、服務信息和產品標示，並將結果按類別劃分 | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |
| PR5 | 了解客戶滿意度的作法，包括衡量客戶滿意度的調查結果 | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |
| PR6 | 組織為支持行銷溝通（包括廣告、促銷及贊助）相關法律、標準及自願性準則所制訂的計畫 | ○ | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |
| PR7 | 違規事件總數，包含違反相關規定以及市場行銷的自願性準則（市場行銷包括廣告、促銷以及贊助商）並將結果按類別劃分 | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |

| | | | | | |
|-----|------------------------------|---|-------------|----|--|
| PR8 | 違反客戶隱私及遺失客戶資料的申訴案總數 | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |
| PR9 | 在產品與服務的提供及使用方面，違規罰款及懲處（以金額計） | ● | 2.3 客戶服務與滿意 | 15 | |