



名牌通路 加值服務

**SYSAGE 聚碩科技**

*The ICT Solution Provider*

108年

企業社會責任報告書





# 目錄

頁次

<b>1. <u>關於本報告書</u></b>	
1.1 企業社會責任報告書簡介	1
1.2 經營者的承諾與理念	3
1.3 企業社會責任管理委員會組織架構圖	5
1.4 109 年執行計畫及 108 年執行情形	5
1.5 履行企業社會責任評估及運作說明	8
<b>2. <u>公司概况與公司治理</u></b>	
2.1 公司簡介	16
2.2 公司治理	33
<b>3. <u>客戶及產品服務</u></b>	
3.1 客戶服務與滿意度	37
3.2 供應鏈管理	43
3.3 客戶隱私權保護	47
3.4 回應社會現況的產品與服務	47
<b>4. <u>員工照護</u></b>	
4.1 員工政策	49
4.2 員工概況及結構	50
4.3 員工發展與訓練	53
4.4 員工權益與保障	54
4.5 員工關係	55
4.6 職場安全	58
<b>5. <u>環境永續</u></b>	
5.1 溫室氣體之排放	59
5.2 節能減碳措施及管理目標	60
5.3 環保政策及廢棄物管理措施	61
5.4 水資源管理	61
5.5 環保支出資訊	62

6. <u>社會承諾</u>	
6.1 聚碩家庭日活動.....	64
6.2 關懷弱勢.....	65
6.3 身心靈健康活動.....	66
<b>【附錄】</b> <u>GRI Standards 索引頁碼</u> .....	68

## 1. 關於本報告書

### 1.1 企業社會責任報告書簡介

本公司致力於提升經營績效及獲利的持續成長，除對股東負責外，身為上市公司成員的一份子，對於企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)，更有義務對這社會盡一些心力，期待我們的社會與環境能夠更美好。

本公司於從事企業經營的同時，積極實踐企業社會責任，除符合國際社會發展趨勢，並透過企業公民相關議題的推動，直接或間接改善員工、社會之生活品質，以促進整體社會有更健全的發展，進而改善與造福全人類的生活。

本報告書為聚碩科技股份有限公司(以下簡稱聚碩科技)108年企業社會責任報告書(以下簡稱本報告書)，本報告書將以聚碩科技企業社會責任與永續發展之規劃與實踐進行揭露，期望透過本報告書回顧108年執行企業社會責任之成果，從中檢討目標及行動，持續落實永續經營之理念。

#### 1.1.1 報告書邊界與範疇

本次報告書邊界為聚碩科技台灣地區，報告書資訊數據的範疇，財務資訊、社會和環境類別涵蓋聚碩科技合併財務報表所有實體，本報告書與前一年度報告書中所提供之任何資訊相較，無進行重編。並且，和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上也無顯著改變。

#### 1.1.2 報告書發行日期與週期

聚碩科技自105年起出版第一本「企業社會責任報告書」，我們每年持續發行此報告。本報告書發行日期為109年6月，揭露108年(自108年1月1日至108年12月31日止)企業社會責任相關資訊，上一份報告書的發行時間為108年06月，此報告書於聚碩科技官方網站上，提供各利害關係人下載。

### 1.1.3 報告書撰寫原則及綱領

本報告內容架構主要參照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, 簡稱 GRI)所發行的「GRI 永續性報告準則」(GRI Sustainability Reporting Standards, 簡稱 GRI Standards、GRI 準則)進行編製。

### 1.1.4 聯絡方式

若您對於本報告書有任何疑問及建議。歡迎您與我們聯絡，聯絡資訊如下：

單	位	地	址	電	話
---	---	---	---	---	---

總	公	司	臺	北	市	內	湖	路	一	段	5	1	6	號	1	0	樓	0	2	-	8	7	9	7	-	8	2	6	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

公司網址：<http://www.sysage.com.tw>

## 1.2 經營者的承諾與理念



聚碩科技自民國 87 年成立以來，即對社會責任的議題非常關注，我們知道企業成立的目的除了追求企業獲利成長，以及替股東創造最大價值之外，對於企業社會責任更有責無旁貸的義務，因此每年本公司都會編製當年度「聚碩科技企業社會責任報告書」，以使社會大眾對本公司所闡述之企業社會責任有所了解。除此之外，在 108 年第四季，聚碩科技加入了佳世達團隊，除借重佳世達相關資源外，並由佳世達法人代表新任董事長李昌鴻博士延攬三位專業獨立董事，讓聚碩科技在公司治理上更上一層樓。

本公司成立的「企業社會責任管理委員會」為常設單位，在委員會下並設有數個功能委員會以利推行與運作。我們每年藉由製作報告書的過程，即可審視聚碩科技在「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護社會公益」與「加強企業社會責任資訊揭露」四個經營面向的成果，並透過本公司特別成立的「生命教育學會」，建構深入與具獨特性的本質，積極致力於環境保護、親子活動、關懷弱勢與身心靈健康等相關活動，以期能發揮科技產業價值的行動方案，並能與社會公益活動及國際接軌。

全球氣候變遷與節能減碳等環保議題對企業經營有直接的影響，也屬於企業社會責任重要的一環。雖然聚碩科技為資訊服務產業，並不像製造業在生產與製造產品的過程中會有碳排放等環保問題，不過多年來，本公司除在內部積極推動節能減碳的各項措施之外，同時鼓勵員工家庭也一起響應節能減碳的目標，並透過社會公民相關活動的推動執行，直接與間接改善員工與社會大眾的生活品質，以促進整體社會有更健全、更積極、更正向的發展。

追求企業獲利是我們應盡的責任，所以我們在戮力於追求公司之獲利之後，我們亦期許能對社會貢獻更正面的影響力，如此讓企業持續成長與積極的回饋社會，即是我們的承諾。展望未來，我們仍將秉持著「讓世界更美好」的精神與合作夥伴們攜手並進，善用企業資源一起推動企業永續發展與實踐企業社會責任，共同開創美好的公司遠景與社會環境，除符合國際社會發展趨勢之外，關注公司治理，亦重視環保議題、社會公益等非財務指標，也期許能朝向改善全人類生活福祉的目標前進。

聚碩科技 董事長 李昌鴻

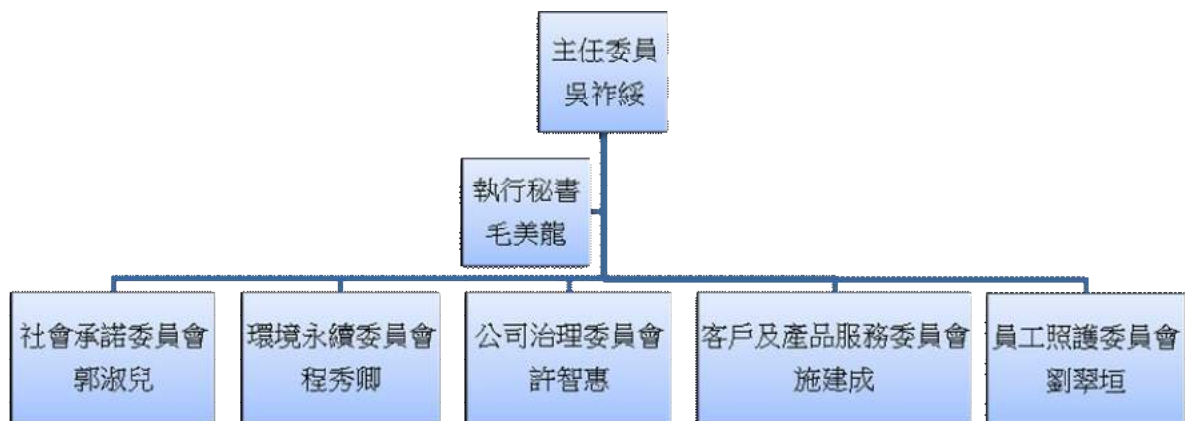


總經理 吳祚綏



### 1.3 「企業社會責任管理委員會」組織架構圖

本公司「企業社會責任管理委員會」為推動企業社會責任兼職單位，該委員會下設有數個功能委員會以茲運作。該委員會並遵循董事會通過之企業社會責任實務守則，而各功能委員會依各自負責之範疇，不定期收集相關議題，再依議題評估分析後，將重要議題納入執行計劃及日常運作中，該委員會於每年第一季提出「當年度執行計劃及去年度執行情形」向董事會進行報告。



### 1.4 109 年執行計畫及 108 年執行情形

本公司已訂定『企業社會責任實務守則』，並得隨時配合法令修正之，其政策之推動及執行亦以該實務守則為依歸。

本公司對於企業社會責任之實踐及政策，依四大議題進行辦理之，即落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及加強企業社會責任資訊揭露。

除配合主管機關法令之修正、國際發展趨勢、供應商/客戶之要求(如符合 RBA 規範)外，本公司特別成立生命教育學會，希望藉由學會的五大議題：青少年、家庭、老人、健康、事業去落實生命改造及發揮正面影響力，落實對社會之承諾；並且積極致力於環境保護、親子互動、關懷弱勢、身心靈健康等相關活動。

聚碩科技希望透過生命教育來提升員工及社會大眾的生活品質，能帶領大家在追求累積財富之餘，也能加強與享受生活的品質與創造生命的價值。同時，聚碩科技也希望能夠帶領大眾有效重整社會資源，並透過公司資源的投入來引導與改善弱勢團體生活，同時對所有員工及其家庭成員面對生命的意義有所啟發，進而發揮積極正面的效果。



功能委員會	109 年執行計畫	108 年執行情形
社會承諾委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 109 年執行計畫，依舊承沿生命教育學會活動，朝著學會的五大議題：青少年、家庭、老人、健康、事業去落實生命改造及發揮正面影響力；並且積極致力於環境保護、親子互動、關懷弱勢、身心靈健康等相關活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 108 年度本公司捐款給公益團體金額達新台幣 533 萬元，包括伊甸基金會、天主教聖母聖心會、大華嚴寺等慈善團體進行捐助，以及參與相關的公益活動。</li> <li>➢ 公司關懷社會公益並透過伊甸持續關注弱勢兒童，參與贊助伊甸愛孩童幸福節活動。</li> <li>➢ 邀請視障人士服務，母親節放鬆活動。</li> <li>➢ 參與財團法人中華安得烈慈善協會「食物銀行」活動。</li> <li>➢ 聚碩家庭日活動參與人數約 250 人。</li> <li>➢ 安排身心靈淨化課程，提供給員工放鬆身心，釋放壓力，參與人數總計 45 人，累計 720 小時。</li> </ul>
環境永續委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 定期於公司內部舉辦環境教育課程及不定期宣導相關事宜。</li> <li>➢ 依 RBA 宗旨繼續執行。</li> <li>➢ 提倡減量、重複使用以及回收可用資源，減少物資浪費以降低溫室氣體排放量。</li> <li>➢ 職業安全衛生重大事故 0 件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 通過 RBA 查核及認證。</li> <li>➢ 108 年遠傳電信供應商企業社會責任評鑑優良。</li> <li>➢ 更換環保節電飲水機以達省電之成效。</li> <li>➢ 職業安全衛生重大事故 0 件。</li> </ul>
公司治理委員會(亦為企業誠信經營兼職單位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 持續完善精進公司治理制度並進行自我總檢，強化同仁法遵意識及對子公司之監督管理。</li> <li>➢ 舉辦兩次法人說明會以增進與利害關係人之溝通，並提升公司資訊的透明度。</li> <li>➢ 為落實誠信經營，本公司訂有誠信經營守則、道德行為準則等規範，並且每年重新檢視相關制度的運作狀況與法規的要求，以完善公司治理制度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 每年出版 CSR 報告書，維持與利害關係人溝通。</li> <li>➢ 修訂內部控制制度，強化採購及銷貨之內部作業辦法。</li> <li>➢ 為落實誠信經營及道德行為，本公司 108 年度針對新進員工舉辦誠信經營相關議題之教育訓練(包含誠信經營、RBA 宣導等)計 114 人，合計 342 小時。</li> </ul>

功能委員會	109 年執行計畫	108 年執行情形
<p>客戶及產品服務委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 持續強化在業務面及技術服務面的創新與服務。109 年會建立公司的 Pipeline 商機管理系統，並規畫在未來加入報價系統、以及客戶管理系統的功能。</li> <li>➤ 持續開發下一階段的聚碩雲端服務資訊軟體平台，為將來雲端服務商機奠定基礎，並將更多的產品線納入平台之中。109 年會將 Microsoft Azure、Citrix、Cisco Webex 等產品線作為目標納入平台。</li> <li>➤ 持續爭取及簽署雲端服務產品的台灣代理權，109 年的目標產品包括 Datto、Cohesity 等產品線。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 持續強化在業務面及技術服務面的創新與服務。</li> <li>➤ 持續開發下一階段的聚碩雲端服務資訊軟體平台，為將來雲端服務商機奠定基礎，並將更多的產品線納入平台之中，108 年已完成的產品線包括 Akamai、VMware VCPP 等。</li> <li>➤ 持續爭取及簽署雲端服務產品的台灣代理權，108 年已成立聚上雲公司負責進行 Google GCP 之業務推廣，亦持續推動 VMware on AWS 的商機。</li> </ul>
<p>員工照護委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 舉辦演講(職場健康促進講座)。</li> <li>➤ 舉辦一日之活動體驗營，藉活動的訓練下，與自己的身心靈對話。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 舉辦兩日一夜之團隊活力共識營，藉以激發同仁團隊共識、提高同儕學習互助能力，並建立良好的團隊合作觀念，進而培養同儕情誼。</li> <li>➤ 舉辦演講(職場健康促進講座)。</li> <li>➤ 持續舉辦兩日一夜之淨化禪，藉以淨化員工身心靈及有效紓壓。</li> </ul>

1.5 履行企業社會責任評估及運作說明

1.5.1 履行社會責任情形及與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
一、公司是否依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略？	√		本公司各部門不定期針對與公司營運相關之環境、社會及公司治理方面風險事項予以評估及檢討，並向總經理報告。在經營管理的過程中，對於可能發生的風險進行預防，並訂定相關措施。	無重大差異
二、公司是否設置推動企業社會責任專(兼)職單位，並由董事會授權高階管理階層處理，及向董事會報告處理情形？	√		本公司組成「企業社會責任管理委員會」由總經理吳祚綏先生為主任委員，該委員會下設有數個功能委員會以茲運作。該委員會並遵循董事會通過之企業社會責任實務守則，而各功能委員會各自負責之範疇，不定期收集相關議題，再依議題評估分析後，將重要議題納入執行計劃及日常運作中，該委員會於每年第一季「提出當年度執行計劃及去年度執行情形」向董事會進行報告。	無重大差異
三、環境議題 (一) 公司是否依其產業特性建立合適之環境管理制度？ (二) 公司是否致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料？ (三) 公司是否評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並	√  √  √		1. 本公司已依所屬產業之特性建立合適之環境管理制度。  2. 本公司是致力於提升各項資源之利用效率，其環保政策及廢棄物管理措施詳 61 頁。  3. 本公司為代理商，因氣候變遷而產生的潛在風險如：運輸需求的不穩定性、極端氣候造成員工安全受到威脅等，而造成公司營運損失，本公司持續推	無重大差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>採取氣候相關議題之因應措施？</p> <p>(四) 公司是否統計過去兩年溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定節能減碳、溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策？</p>	V		<p>動環保政策、節能減碳及溫室氣體減量政策等因應措施，盡地球公民的責任。</p> <p>4. 本公司執行溫室氣體盤查、制定公司節能減碳及溫室氣體減量政策詳 59 頁。</p>	
<p>四、社會議題</p> <p>(一) 公司是否依照相關法規及國際人權公約，制定相關之管理政策與程序？</p> <p>(二) 公司是否訂定及實施合理員工福利措施（包括薪酬、休假及其他福利等），並將經營績效或成果適當反映於員工薪酬？</p> <p>(三) 公司是否提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育？</p>	V  V  V		<p>1. 本公司及各子公司遵守相關勞動法規，本公司亦致力於符合RBA準則、聯合國世界人權宣言等國際人權公約之原則與社會責任之精神，訂定相關之人事規章，藉以保障員工及公司權益，並依法提報工作規則經勞動部核備，並放置於公司內網工作規章中，員工得以隨時查閱個人權益。</p> <p>2. 本公司遵循「勞動基準法」及相關法令訂定員工各項薪資福利措施，並定期考核，將經營績效與同仁一同分享。</p> <p>3. 本公司及各子公司提供員工舒適安全的工作環境及定期舉辦員工健康檢查、安全衛生之宣導外，亦設有附加設備如哺乳室、淋浴間、交誼廳、圖書室及遠端視訊等體恤員工。</p>	無重大差異



評估項目	運作情形			與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(四) 公司是否為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫？ (五) 對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，公司是否遵循相關法規及國際準則，並制定相關保護消費者權益政策及申訴程序？ (六) 公司是否訂定供應商管理政策，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，及其實施情形？	V	V	4. 本公司訂有教育訓練辦法，提供員工國內外專業技術及管理才能等進修及訓練俾增進員工職涯能力發展。 5. 本公司設有客戶免付費服務專線及公司網站上建置利害關係人專區，提供申訴機制及管道。 隨著客戶多元化的需求，本公司也提供多元化的叫修窗口與方式，報修方式包含電話、Mail、傳真及線上報修服務，以利第一時間並快速的協助客戶解決問題。 6. 本公司為代理商，代理的皆為知名品牌，這些供應商長期推行綠色環保認證及電子行業行為規範，亦要求本公司能加入 RBA 行列。	
五、公司是否參考國際通用之報告書編製準則或指引，編製企業社會責任報告書等揭露公司非財務資訊之報告書？前揭報告書是否取得第三方驗證單位之確信或保證意見？	V		本公司於公司網站上設有企業社會責任專區，揭露企業社會責任相關資訊，自 106 年起編製企業社會責任報告書，並放置於公司網站上以供瀏覽。	無重大差異
六、公司如依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」定有本身之企業社會責任守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形： 本公司已訂定「企業社會責任實務守則」，並得隨時配合法令修正之，其政策之推動及執行亦以該實務守則為依歸。 本公司對於企業社會責任之實踐及政策，依四大議題進行辦理之，即落實公司治				

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
理、發展永續環境、維護社會公益及加強企業社會責任資訊揭露。				
<p>七、其他有助於瞭解企業社會責任運作情形之重要資訊：</p> <p>本公司及各子公司秉持對社會的責任與遵守企業倫理，不只是創造更多的利潤，且在員工、顧客、供應商、利害關係人及社區等關係中維持一個公正的平衡點，這樣才能得到各方的支持：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環保：響應政府資源回收政策，於辦公室設置電池回收筒及資源回收筒、推行節能減碳計劃-如全面換發比較節能的LED燈管，中午休息時間關閉照明設備，視氣溫設定空調溫度等措施。</li> <li>2. 社區參與、社會貢獻、服務及公益：108年度本公司捐款給公益團體，包括伊甸基金會、天主教聖母聖心會、大華嚴寺等慈善團體進行捐助，以及參與相關的公益活動。公司關懷社會公益並透過伊甸持續關注弱勢兒童，參與贊助伊甸愛孩童幸福節活動。邀請視障人士服務，母親節放鬆活動。參與財團法人中華安得烈慈善協會「食物銀行」活動。另外也安排身心靈淨化課程，提供給員工放鬆身心，釋放壓力。</li> <li>3. 對消費者權益：提供高品質、符合需求及性能好的產品；對顧客的訴怨採取適當的處理措施，提供完整而正確的產品資訊；誠實不誇大的產品廣告等，並設有0800免付費服務電話。</li> <li>4. 人權、安全衛生與其他：本公司自成立以來及取得各子公司開始，即一直以人性化管理為原則，給予員工充分的尊重與照顧，並建立良好的員工關係與福利，讓員工有工作滿足感並提供平等僱用的機會；僱用員工時沒有性別歧視或種族歧視；除提供員工舒適安全的工作環境外，亦設有簡易運動器材及瑜珈室照顧員工健康，附加設備如哺乳室、淋浴間、交誼廳及遠端視訊體貼員工；保障員工的基本人權，如工作規則、退休金、醫療、意外保險及團體險、教育訓練等。</li> </ol>				

1.5.2 履行誠信經營情形及與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>一、訂定誠信經營政策及方案</p> <p>(一) 公司是否制定經董事會通過之誠信經營政策，並於規章及對外文件中明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與高階管理階層積極落實經營政策之承諾？</p> <p>(二) 公司是否建立不誠信行為風險之評估機制，定期分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並據以訂定防範不誠信行為方案，且至少涵蓋「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款行為之防範措施？</p> <p>(三) 公司是否於防範不誠信行為方案內明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，且落實執行，並定期檢討修正前揭方案？</p>	<p>V</p> <p>V</p> <p>V</p>		<p>1. 本公司已訂定「誠信經營守則」，期許並要求董事會成員及員工積極落實誠信經營之政策。</p> <p>2. 本公司訂有「誠信經營守則」、「員工從業道德行為守則」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」公告於公司網站上，並不定期對公司員工宣導誠信行為的重要性。</p> <p>3. 本公司訂有「員工從業道德行為守則」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」公告於公司網站上，並不定期對公司員工宣導誠信行為的重要性。</p>	無重大差異
<p>二、落實誠信經營</p> <p>(一) 公司是否評估往來對象之誠信紀錄，並於其與往來交易對象簽訂之契約中明定誠信行為條款？</p> <p>(二) 公司是否設置隸屬董事會之推動企業誠信經營專責單位，並定期(至少一年一次)向董事會報告其誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形？</p>	<p>V</p> <p>V</p>		<p>1. 本公司與各子公司與他人建立商業關係前，會先評估其合法性及是否曾有不誠信行為之紀錄。</p> <p>2. 本公司推動企業誠信經營兼職單位為企業社會管理委員會之公司治理委員會(由總經理室、財務暨行政中心、會計暨營業管中心組成)，於每年年初提出「當年度的執行計劃及前一年度執行情形」並向董事會進行報告。</p>	無重大差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>(三) 公司是否制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行？</p> <p>(四) 公司是否為落實誠信經營已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核？</p> <p>(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？</p>	<p>V</p> <p>V</p> <p>V</p>		<p>為建立誠信經營之企業文化及健全發展，已訂定「誠信經營守則」。</p> <p>本公司於108年度針對新進員工舉辦了誠信經營相關議題之教育訓練及宣導會(包含誠信經營法規遵循、RBA 宣導、會計制度及內部控制宣導等) 114人，合計342小時。</p> <p>3. 本公司「誠信經營守則」及「員工從業道德行為守則」中明定利益迴避政策，本公司員工於執行業務有利害衝突之情形時，除可向直屬部門主管報告外，亦可直接向總經理室相關成員報告。</p> <p>4. 本公司針對潛在具較高不誠信行為風險之作業程序設計相關內控制度，內部稽核依據風險評估結果擬訂年度稽核計畫進行各項稽核作業。</p> <p>5. 本公司於108年度針對新進員工舉辦了誠信經營相關議題之教育訓練及宣導會(包含誠信經營法規遵循、RBA 宣導、會計制度及內部控制宣導等) 114人，合計342小時。</p>	
<p>三、公司檢舉制度之運作情形</p> <p>(一) 公司是否訂定具體檢舉及獎勵制度，並建立便利檢舉管道，</p>	V		<p>1. 本公司訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案</p>	無重大差異



評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
及針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員？  (二) 公司是否訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序、調查完成後應採取之後續措施及相關保密機制？  (三) 公司是否採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施？	V		件之處理辦法」且建置多元溝通管道，包含設置實體信箱、內部申訴電子信箱及公司網站上建置利害關係人專區，提供內部及外部申訴機制及管道。 2. 無論是接獲舉發，或是於例行查核中發現有違反行為準則之情形，處理檢舉情事之相關人員即會進行證據收集及深入調查，瞭解是否確有不法情事，再於內部報告後由相關部門依情節進行處理。 3. 本公司處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，本公司並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。	
四、加強資訊揭露 公司是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所定誠信經營守則內容及推動成效？	V		本公司公司網站上設有公司治理專區，揭露誠信經營相關資訊。此外，也於年報、企業社會責任報告中揭露具攸關性及可靠性之誠信經營相關資訊。	無重大差異
五、公司如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」定有本身之誠信經營守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形： 本公司符合上市上櫃誠信經營守則規定，已訂定「誠信經營守則」，並訂定與公司誠信經營相關之「員工從業道德行為守則」。				
六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊：(如公司檢討修正其訂定之誠信經營守則等情形) 1. 本公司不定期舉辦宣導及教育訓練誠信行為的重要性，以強化誠信經營的落實。 2. 本公司不定期檢討修正其訂定之誠信經營守則。				

1.5.3 本公司已訂定公司治理守則及相關規章，其查詢方式：

為健全公司良好治理制度，本公司已訂定「誠信經營守則」及「員工從業道德行為守則」，相關資訊請詳本公司網站公司治理專區。

1.5.4 其他足以增進對公司治理運作情形之瞭解的重要資訊：

身為地球公民的一員，社會環境責任是本公司持續關注的重點，本公司之主要供應商亦為 RBA(Responsible Business Alliance Code of Conduct,RBA) 之會員成員，亦要求本公司承諾需配合符合「電子行為公民聯盟行為守則」之規定，本公司亦已經 RBA 派員查核在案，相關資訊請參考 <http://www.responsiblebusiness.org/>。

## 2. 公司概況與公司治理

### 2.1 公司簡介

2.1.1 設立日期：中華民國八十七年四月十六日

2.1.2 公司沿革：

民國八十七年四月，聚碩科技創辦人、現任總經理吳祚綏先生帶領一群具有網路技術之工程師，共同成立聚碩科技股份有限公司，設立資本額為新台幣參仟肆佰參拾萬元。茲將本公司重要紀事，敘述如後：

- 民國 87 年 04 月 經濟部核准公司設立於新竹，實收資本額為新台幣參仟肆佰參拾萬元。
- 民國 87 年 05 月 取得美商思科公司(Cisco)網路產品之經銷代理權。
- 民國 87 年 07 月 台中辦事處成立。
- 民國 88 年 01 月 高雄辦事處成立。
- 民國 88 年 01 月 取得戴爾(Dell)工作站產品之經銷代理權。
- 民國 88 年 09 月 取得美商甲骨文公司(Oracle)資料庫產品之經銷代理權。
- 民國 89 年 12 月 取得美商國際商業機器公司(IBM)工作站及伺服器等产品經銷代理權。
- 民國 90 年 08 月 正式於中華民國櫃檯買賣中心掛牌上櫃 (股票代號：6112)。
- 民國 91 年 06 月 因行銷、研發、測試、倉儲之整合需要，購買內湖區內湖路一段 512、514、516 號 8~11 樓辦公大樓。
- 民國 92 年 07 月 取得 Citrix 企業資訊應用存取平台獨家代理權。
- 民國 92 年 08 月 由櫃檯買賣中心轉臺灣證券交易所掛牌上市 (上櫃轉上市)。
- 民國 96 年 04 月 正式成為 Oracle 授權教育訓練中心(OAEC)。
- 民國 96 年 08 月 取得 EMC 台灣區代理權。
- 民國 97 年 08 月 取得 IBM Cognos 經銷代理權。
- 民國 97 年 12 月 取得 HDS 經銷代理權。
- 民國 98 年 02 月 取得 Informatca 經銷代理權。
- 民國 98 年 03 月 取得 Novell 經銷代理權。
- 民國 98 年 10 月 取得 Falconstor 台灣區代理權。
- 民國 99 年 07 月 取得 VMware 台灣區代理權。
- 民國 102 年 01 月 取得 SafeNet 台灣區代理權。
- 民國 102 年 07 月 取得 Red Hat 台灣區代理權。
- 民國 102 年 11 月 取得 Quantum 台灣區代理權。
- 民國 103 年 03 月 正式代理 CPS Systems 安控稽核系統。
- 民國 104 年 01 月 正式代理 Eaton 產品。
- 民國 105 年 01 月 成為 Apple 授權企業經銷商。
- 民國 105 年 02 月 成為全球企業管理軟體供應商 SAP (思愛普)授權經銷商。
- 民國 105 年 05 月 成為德國資料中心精密空調系統供應商 STULZ(史圖茲)授權經銷商。
- 民國 106 年 04 月 成為 Dell 台灣「數位轉型雲聯盟」成員。
- 民國 106 年 08 月 購買桃園辦公大樓。
- 民國 107 年 05 月 取得 Akamai 台灣區代理權。
- 民國 108 年 09 月 加入佳世達集團。

### 2.1.3 業務內容

#### 1. 所營業務之主要內容

本集團主要以資通訊產品之代理、經銷及買賣為主，秉持名牌通路、加值服務及建置邁向雲端網路世界的橋樑(Building the Bridge to the Cloud World)的經營宗旨，提供客戶網路設備及資通訊軟硬體相關之整體解決方案(The ICT Solution Provider)，以供企業及用戶建立更有效益的 ICT 雲端應用環境。

本公司營運業務內容架構如下：



本公司及子公司經銷代理超過 40 個世界知名 IT 品牌 Cisco、Citrix、Dell、EMC、HP、IBM、Juniper、Oracle、Pure Storage、Redhat、SIEMENS、VMware 等網路及系統軟、硬體產品，擁有 20 年的代理經驗，熟悉原廠生態與運作模式，提供最專業的諮詢與專案協作，能對經銷商提供一站式的服務及跨品牌產品之整合。



2. 公司目前之商品、服務項目及其營業比重

單位：%

產品	年度	108年度
工作站及伺服器主機等		41.08
網際網路及通訊設備軟硬體		30.88
工具整合應用軟體及服務		24.64
技術服務、教育訓練及其他		3.40
合計		100.00

3. 公司目前之商品及服務項目

本公司整體營運策略主要係以「名牌通路、增值服務」為營運主軸，所代理的產品線包括世界大廠 Cisco、Citrix、EMC、IBM、Oracle、Redhat、SAP 及 VMware 等網路及資通訊軟、硬體產品，針對企業網路硬體之架設、網路及伺服器儲存及運算系統、網路安全軟硬體、資料庫軟體、資料分析系統及備援系統等，主動從客戶角度規劃整體網路系統架構、主機伺服器系統、網路安全機制、資料庫效能、備援系統及相關企業應用軟硬體方案等，為企業量身訂製符合其需求之資通訊軟硬體設備，並提供相關技術諮詢及教育訓練課程，以整體性規劃及系統整合服務提高其附加價值，以供企業及用戶建立更有效益的 ICT 雲端應用環境。

4. 計劃開發之新商品及服務項目

為了提高業務銷售工作效率，同時提高對整體銷售狀況的掌握，109 年起將開始開發業務資訊管理系統。此系統除了 107 年完成研發之雲服務收費系統外，亦包含了商機管理系統、客戶資料管理系統、報價系統，共四個部分。完成後，可以做到以客戶為中心的銷售生命週期管理。

研發計畫名稱	計畫說明	目前進度及成果	上線完成時間	應再投入之研發費用	影響研發成功之重要因素
業務資訊系統	管理業務銷售流程，並以此提升業務工作效率和銷售業績的準確度。	完成商機管理系統	109 年第二季	300 萬	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 整合聚碩代理的多品牌原廠銷售流程，需研發符合所有產品線的系統介面。</li> <li>● 因應變動的業務銷售行為，系統需配合研發新的功能，為了加速新功能上線時間，將導入微服務以及容器技術。</li> </ul>
		完成客戶資料管理系統	109 年第三季	300 萬	
		完成報價系統	109 年第四季	300 萬	
		整合雲服務管理系統及現有 ERP 系統	109 年第四季	300 萬	

## 2.1.4 產業概況

### 1. 產業之現況與發展

根據 IDC 109 年台灣 ICT 市場十大趨勢預測，全球數位轉型將進入「轉型 2.0 世代」。企業的數位轉型將從過去專注「數位技術(Digital-led)」進入「數據驅動(Data-driven)」，此也昭示企業必須轉變為「未來企業(Future Enterprise)」，關注發展符合「未來企業」的特質，包含共情/同理、授權、創新、以資料為中心以及大規模領導以因應新型態的轉型變局。

茲將與本公司有攸關之發展趨勢分述如下：

#### (1) 混和/多雲架構成企業創新關鍵

為了達到更多元的創新與轉型，企業開始思考如何透過多雲混和環境創造更多的彈性、速度和創新。108 年全球已有八成的企業導入混和/多雲環境，台灣則有 46% 的企業進行混和/多雲環境試行。然而觀察現今混和/多雲的佈建，企業仍面臨相容、資安、負載調度、管理分配與人才等多項挑戰。容器(container)與 Kubernetes (K8S) 平台因具備平台擴充性、高可用性管理介面與自動化負載平衡等優勢，協助企業因應在部署混和/多雲所面臨的挑戰。IDC 預期 Kubernetes (K8S) 將成為跨多雲部署及管理容器的主要平台互通標準，相關生態系廠商包含混和雲業者、公有雲業者、硬體業者與商業軟體業亦將進行相關投資，此將連帶推升企業混和/多雲的導入與應用。

IDC 預測到 111 年，全球將有 45% 的企業將應用程序部署在容器化的多雲環境以獲得無縫接軌的系統部署和管理，同時間台灣將有 74% 的企業進行混和/多雲的環境佈署，引領台灣企業 IT 市場發展。

#### (2) 數位轉型下一波：中小企業加速轉型

IDC 發現 108 年全台有近六成的企業進行數位轉型，但中小企業啟動數位轉型計劃比例僅 13%，資源與成本仍是主要發展障礙。IDC 認為 109 年將是重要轉捩點，除了因為國內外資訊服務供應商開始提供簡單易用、可彈性擴充的數位服務以因應中小企業需求外，中小企業也開始針對能提升與客戶互動的人工智慧相關科技進行投資，以滿足短期投資報酬率回收的需求。IDC 預期隨著中小企業數位轉型經驗的增長，應用範疇將從優化客戶體驗擴散到提升員工生產力與滿意度。預估至 110 年底，台灣將有 47.8% 中小企業展開數位轉型。

### (3) 地緣政治風險加劇，持續驅動資安在地化

全球政治不確定性持續升溫，國際間競爭重點已從軍事抗衡轉移為技術、數位主權之爭，面對中、美兩大技術霸權，全球主要資訊大國已率先從網路安全著手，以降低地緣政治所帶來的風險，並從社群媒體或網路言論可能對國家主權造成的影響提出對策，同時積極展開資安人才培育與生態系統建立。

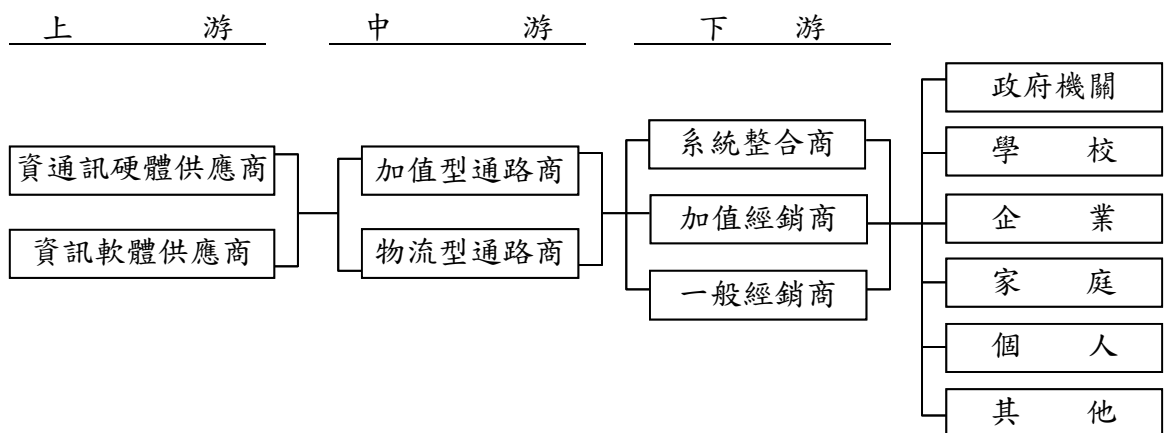
然而，其他非資訊大國仍大幅倚賴美國的資安產品與技術。IDC 已觀察到這些國家開始強化與其他國家 IT 基礎建設之合作，藉由多元技術標準佈局以因應不確定的國際局勢。長期而言，關鍵技術的自主佈局仍是非資訊大國的發展重點，IDC 預期至 111 年將有 40% 高速發展數位基礎建設的國家走向資安在地化，以確保經濟發展的穩定性與國家安全。順應國際局勢轉變，台灣除持續強化關鍵技術自主佈局與資安人才培育外，特殊的政治經濟背景發展出獨特的資安產業優勢，亦將成為台灣資安產業在動盪國際局勢下的新契機。

### 2. 產業上、中、下游之關聯性

本公司及子公司主要皆以資訊服務業為主，屬中游之加值型代理商，主要代理各項通訊及網際網路軟硬體設備、工作站暨伺服器、工具整合應用軟體等產品，藉由對所代理產品之整合能力，提供專業諮詢、技術服務等 Total Solution 予下游經銷商，再透過經銷商銷售予最終使用者(End User)。而上游主要為各項網路軟硬體、主機系統與應用軟體之供應商，下游則有從事銷售資訊相關產品之系統整合商、經銷商及最終使用者。

目前資訊產業之上游廠商主要專注於研發、製造資訊相關產品，中游通路商以推廣市場、建立行銷通路為首要經營目的，下游業者則提供最終使用者運送、安裝、維修及技術支援等服務。

有關上、中、下游與最終使用者之簡易關聯如下所示：



### 3. 產品之各種發展趨勢

國際研究暨顧問機構 Gartner 提出 109 年企業必須了解的十大策略性科技趨勢，分別為超級自動化、多重體驗、專業知識的全民化、增進人類賦能、透明化與可追溯性、更強大的邊緣運算、分散式雲端、自動化物件、實用性區塊鏈以及人工智慧安全性。

Gartner 副總裁暨傑出分析師 David Cearley 指出：「109 年 Gartner 十大策略科技趨勢均圍繞著『以人為本的智慧空間』這個核心概念，也是現今科技發展最重要的面向之一。從思考科技對顧客、員工、商業夥伴、社會或其他重要利益關係人會產生什麼樣的影響，企業採取的所有行動都是為了直接或間接影響這些個人和群體，這就是『以人為本』的做法。」茲列舉與本公司有攸關者，分述如下：

#### (1) 透明化與可追溯性

越來越多的消費者意識到個人資料是非常寶貴且必須受管控的，而企業也體認到保護和管理個人資料的風險日益增加，因此各國政府同步實施嚴格立法來確保企業組織確實做到這一點。透明化與可追溯性已成為支持這類數位倫理及隱私權需求的關鍵要素。

透明化與可追溯性指用於符合監管要求、遵守人工智慧和其他先進科技應用的道德規範，並修復外界對企業信任的各種態度、行動及輔助的技術與措施。企業建立透明化和信任感時必須專注下列三個領域：人工智慧與機器學習、個人資料的隱私，所有權和控制、符合倫理的設計。

#### (2) 分散式雲端

分散式雲端是將目前集中式公有雲服務分散到不同地點，並由原來的公有雲供應商繼續負責雲服務的營運、治理、更新與升級。這代表大部分公有雲服務所採用的集中式模式將進行轉變，為雲端運算開創全新時代。

#### (3) 人工智慧安全性

人工智慧和機器學習將持續用來提升各種應用場景中人類決策的能力，雖然這為實現超級自動化和使用自動化物件進行業務轉型帶來了龐大的商機，但同時也因為智慧空間中的物聯網、雲端運算、微服務 (microservices) 以及高度連網系統受攻擊機率大增，為安全團隊帶來諸多新挑戰。安全和風險主管應將重點放在以下三大關鍵領域：保護人工智慧系統、利用人工智慧強化安全防護，以及做好攻擊者惡意使用人工智慧的準備。

### 4. 產業競爭情形

本公司主要專營網路系統增值代理商，除積極代理世界級領導品牌產品，並提供相關技術諮詢及教育訓練課程，以整體性規劃及系統整合服務提高其附加價值，為國內少數能提供企業網路及系統完整解決方案之專業服務提供者。



一般資訊產品之代理商，依其提供服務之種類、競爭利基，可分為加值型通路商及物流型通路商，以加值型通路商而言，其著重於提供產品銷售之附加價值服務，係藉由其加值服務以建立其競爭利基，本公司及子公司為典型的加值型通路商；而物流型通路商精於物流管理，所銷售之產品標準化程度高，其銷售政策首重存貨週轉率提高，國內物流型通路業者，以聯強電腦、精技電腦為代表。

## 2.1.5 技術及研發概況

### 1. 最近年度投入之研發費用

單位：千元

項 目 / 年 度	108 年度
研究發展費用	11,784

### 2. 最近年度開發成功之技術或產品如下

本公司於 108 年完成雲服務收費系統，可每月自動彙整客戶的雲服務用量，並產出對應的收費通知向客戶收取費用。除此之外，該收費系統可替部分原廠的系統除了提供用量資料，亦可以為客戶開通/停用/管理使用的雲服務產品，大幅減少人力對帳及服務開通的工作量，目前已完成整合 Akamai、VMware、Google、AWS、Microsoft 等代理的雲服務品牌。

## 2.1.6 長、短期業務發展計劃

### 1. 短期業務發展計畫

- (1) 持續引進具有加值綜效的新產品，增加代理產品線之廣度與深度，並加強跨產品線整合銷售與服務。擬持續爭取及簽署雲端服務產品的台灣代理權，包括 Datto、Cohesity 等。
- (2) 持續深耕原有通路、積極掌握原廠脈動，並加強專案服務與技術指導，強化專案整合銷售及顧問式銷售能力的養成，成為人脈/專案交流平台。
- (3) 除強化內部管理外並加強培訓員工專業技能、強化服務能力與人力外，亦持續鼓勵員工取得專業技術認證，落實目標管理機制。
- (4) 運用既有產有代理優勢，提供企業用戶行動化商務應用的解決方案以及 iOS 開發廠商各項資源整合應用。
- (5) 持續開發下一階段的聚碩雲端服務資訊軟體平台：為將來雲端服務商機奠定基礎，並將更多的產品線納入平台之中，預計 109 年將拓展 Microsoft Azure、Citrix、Cisco Webex 等產品線。

### 2. 長期業務發展計畫

- (1) 以 ICT Solution Provider 的角色持續提升對客戶之服務品質，提高客戶滿意度，以鞏固與下游經銷商及系統整合商之間的合作關係，成為其不可取代之優質事業夥伴。
- (2) 利用與現有經銷夥伴之間的聯繫橋樑，使其成為往來密切、綿密結合之經銷社群，藉由彼此間之市場資訊、技術新知、以及企業用戶動態等資訊的交流，建立專業分工、群體銷售之合作模式，共同經營及分享網路服務之商機。

- (3)持續培訓 Cisco、IBM、Oracle、Citrix 等專業技術認證人員，提升整體之技術能力，以提供客戶整體技術支援及完善售後服務，並藉由該增值服務之不可替代性，以保持公司之未來競爭力。
- (4)持續發展雲平台應用開發與服務，且不斷擴增產品線進行合作及佈局。

## 2.1.7 市場及產銷概況

### 1. 市場分析

#### (1) 主要產品銷售地區

銷售區域		108 年度		107 年度	
		金額	%	金額	%
內銷	北部地區	9,155,886	74.40	8,681,008	77.60
	新竹地區	1,736,846	14.11	1,143,194	10.22
	中部地區	402,934	3.27	333,387	2.98
	南部地區	742,821	6.04	655,284	5.86
外銷		268,512	2.18	373,942	3.34
合計		12,306,999	100.00	11,186,815	100.00

#### (2) 市場佔有率

本公司及子公司目前主要代理銷售產品中，不論是 Cisco、IBM、Oracle、Citrix、EMC 等均為國際知名品牌，皆在我國之網路、運算、資料儲存設備產品占有舉足輕重地位，民國 108 年度之合併營業收入 12,306,999 千元，於國內資訊商品之專業通路經營領域上佔有重要之地位。依 108 年天下雜誌評比，就資訊設備銷售與服務類排名第 7 名，就 2000 大服務業排名第 147 名。

#### (3) 市場未來之供需狀況與成長性

ITheme 109 年趨勢預測：AI、Cloud 持續熱門，隨著更多關鍵技術成熟，大廠力推 AutoML、K8s 成跨雲互通標準、AI 晶片手機陸續現身，再加上 5G 在臺即將開通，金融資料大開放和新式數位身分驗證將上路，109 年將是各種技術創新應用大爆發的一年。茲將與本公司有攸關之趨勢及成長性分述如下：

##### A. 5G 專網拍板開放，企業遠距網路架構轉型有新選擇

5G 提供 1Gbps 的高速連網，加上超低延遲、大規模連結特性，讓企業在遠距網路架構設計上，有了一個可以打破傳統跨 WAN 架構的新選擇。國內 5G 釋照已於 109 年 2 月競標結束，5G 首波商用頻譜釋出後，各家電信業者也將展開網路建設，109 年中到下半年之間就可能開通 5G 商用服務，臺灣將正式迎接 5G 的到來。因為 5G 能加速生產系統、製造設備的資訊流、進能進行即時分析，相較於臺灣才剛確認 5G 專頻專網政策，德國、日本等其他國家已為提升企業競爭力、推動工業 4.0、帶動創新應用，早一步規劃 5G 專

網政策，日本計畫規劃釋出 1,100 MHz，而德國則規劃釋出 3.7 到 3.8GHz 的 100MHz，用以提升德國的汽車工業。所以台灣針對 5G 專頻專網政策應有未來可望發展之空間。

#### B. 雲端原生架構成主流，加速帶動企業 IT 現代化轉型

隨著容器、微服務、CI/CD、DevOps 等雲端原生技術的成熟和商品化，雲端原生架構成企業資訊架構新主流，臺灣已有不少企業展開 IT 架構現代化工程，來擁抱這些新技術

到了 108 年底的企業雲端大調查結果，更反映出企業數位轉型的關鍵之一就是上述技術，21.6% 臺灣企業為了上雲，有意採用微服務架構，18.7% 則想用 Container 技術。高度雲端化企業中，更有 45.7% 於 109 年要導入雲端 CI/CD、28.6% 要採用更多 Container。

容器、微服務、DevOps 這些技術通通指向了一個共同的目標，那就是雲端原生 (Cloud Native) 架構，NCF Cloud Native Computing Foundation (雲端原生計算基金會) 估計，投入這些產品的創投資金，超過了 47.6 億美元，但創造出來的整體市場規模，達到 7.98 兆美元的驚人規模，這也反映出，採用雲端原生架構和技術的市場規模，這已經是一個龐大的成熟技術市場，而不是新興市場。從分類上，更可以看出雲端原生技術的發展逐漸邁向高度分工專業化，從資料庫、串流和訊息平臺、應用定義和部建、持續整合開發、排程和調度、協調和服務探索、RPC、服務 Proxy、API 閘道器、服務網格、資安和法遵、金鑰管理、監控、Logging、追蹤、混沌工程、Serverless 等，以及最核心的平臺類技術、包括了開源 K8s 版本、K8s 託管服務、K8s 安裝軟體、PaaS 服務等。

臺灣六成企業正在進行數位轉型，其中，近一成企業已經嚐到了數位轉型的好處。預計今年度企業上雲需求強勁，雲端投資規模將成長 36%，從去年的平均預算 495 萬元，增加到 673 萬元。相較於 IT 預算每年約 5~10% 的成長幅度，企業積極上雲的力道可說是數倍於 IT 成長需求。

#### C. 更多新式數位身分識別登場，機敏性個人數位服務門檻更低，未來身分識別成為一種可跨產業應用的服務

未來數位身分識別不再只是特定業者的獨有資產，通過可信賴的身分識別機制，可供其他業者的身分驗證之用。不論是數位身分識別，還是整合了自然人憑證的數位身分證，降低身分驗證門檻，讓過去一些身分安全要求較高的服務，如金融、保險、醫療及電信等服務，未來在數位經濟的時代，能有更靈活、簡便的線上身分驗證方式，免除用戶親自臨櫃申請的麻煩，企業推出服務時，也需將新的數位身分識別納入考慮。

#### (4) 營業目標及競爭利基

本公司及子公司以成為「The ICT Solution Provider 專業資通訊應用服務供應商」角色自期，旨在提供企業資通訊產品整合建置之全方位解決方案，著重專案導入過程中之前期系統規劃、中期整合建置、後期諮詢服務等三階段目標，以滿足企業客戶一次購足之時效性與便利性之需求，進而協助企業朝向經營全球化、品質最佳化、服務效率化的目標，提升其產業競爭力。

「成功，來自最強而有力的組合！」，本公司及子公司以「品牌、技術、通路、服務」的最佳組合構築經營發展的四大基石，包括：國際知名一流品牌的軟硬體產品、通過原廠專業認證的堅強技術、綿密廣佈的市場行銷通路、以及熱情誠懇、經驗豐富的銷售及服務。讓企業客戶能以合理的預算，有效地提高資訊設備的運作效能，並大幅改善 IT 體質，為企業未來發展打下更紮實的基礎，迎戰愈來愈激烈的產業競爭。

- **品牌**：本公司及子公司代理的軟硬體產品均為全球知名品牌。為了增加產品線的深度與廣度，本公司及子公司除了持續深耕既有品牌市場之外，更不斷地擴展新產品的代理權；以提供企業更廣、更好的網路與系統整合建置設備，並進而加強本身的營收與獲利的成長。
- **技術**：本公司及子公司擁有強大的網路與系統技術支援團隊，不斷地研究各品牌產品間相互搭配之整合效能，以最專業的技術來提昇產品附加價值。支援團隊與原廠技術人員配合密切，並擁有多種原廠專業認證，能為企業客戶提供精確的 IT 問題診斷及諮詢。
- **通路**：本公司及子公司提供的全方位解決方案廣獲客戶認同，全省系統整合商與經銷商網絡多達一千家以上，市場覆蓋率極高，與主要客戶群往來密切而穩定，具備良好的通路擴展以及市場開發能力。
- **服務**：本公司及子公司員工流動率低、穩定性高、具有高度熱誠與敬業態度、及多年的豐富專業經驗。從銷售前的產品諮詢、規劃及報價、到銷售後的安裝及保固，隨時隨地為客戶提供最即時且安心的訊息及服務。

#### (5) 發展遠景之有利、不利因素與因應對策

##### A. 有利因素

- (A) 產品代理種類齊全：所代理的產品線包括世界大廠 Cisco、Citrix、EMC、IBM、Oracle、Redhat、SAP 及 VMware 等，提供完整產品線以滿足客戶的需要。
- (B) 目前客戶涵蓋教育單位、政府機關、製造業、電信業、網際網路服務業、流通業、醫療業、金融證券業等，客層廣泛且業務穩定，故能有效避免業務過度集中之風險。
- (C) 資訊安全相關的軟體市場及因應 Big Data 軟硬體需求及雲端產品持續成長，顯示資訊安全及雲端運算及 Big Data 等相關議題在企業資訊環境中，為企業最關心的主題之一。
- (D) 商業顧問與資訊科技結合，以豐富的產品領域知識協助客戶有關資料庫



相關軟、硬體之問題與技術諮詢服務，再配合各應用系統提供專業規劃、諮詢、建置、維護服務與技術人員委外等專業服務。

B. 不利因素

(A) 同業削價競爭激烈，利潤縮小

因應措施：

本公司及子公司除戮力成為名牌通路、增值服務的專業 ICT Solution Provider，在原有基礎上新增及擴充具整合綜效產品，以保持完整的產品線提供下游客戶一次購足之需求外，亦積極研究所代理之各品牌產品間相互搭配之整合效能，以提供客戶完整解決方案，提高產品之附加價值，藉由高信賴度的產品、高網路整合技術、完善售後維修服務提高增值服務，避免流於價格競爭。

(B) 屬代理性質之行業

因應措施：

本公司及子公司除具有諸多專業技術認證人員外，亦密集進行內部、外部教育訓練，以提供客戶整體技術支援及完善售後服務，藉由該增值服務之不可替代性，以維持與客戶良好關係並提高代理合約展延之機會，同時並致力拓展行銷通路，提高所代理產品之市場占有率，以確保代理合約之延續。

另一方面，本公司及子公司亦積極爭取其他品牌產品之代理權，藉由產品線之擴充，除可增加產品廣度提供客戶一次購足之服務外，並可降低對單一品牌產品之依賴度，以降低營運風險。

(C) 資訊產品生命週期短，庫存風險高

因應措施：

本公司及子公司除了加強專案進度的掌握外，並嚴格執行庫存監控，隨時因應市場需求檢討存貨之安全水位，並與原廠建立良好關係，掌握產品的第一手訊息，隨時監控庫存之異動情形，如有呆滯即時處理，以免造成損失擴大。

2. 主要產品之重要用途及產製過程

(1) 主要產品之重要用途

產品線	主要產品	主要用途
網際網路及通訊設備軟硬體	路由器 遠端存取設備 交換器 防火牆 安全控管設備 網路安全加密 網路管理軟體 網際網路播放系統	1. 用以連結區域網路(Local Area Network ; LAN)及廣域網路(Wide Area Network ; WAN)或遠端工作站存取之硬體配置，並提供提高網路傳輸速度及網路安全管理之硬體設備。 2. 網際網路安全、加密、控管、偵測軟硬體，提供網際網路傳輸的隱密安全。 3. 建立管理平臺及提供遠端網路管理功能。 4. 提供網路播放系統，可針對區域網路及廣域網

產品線	主要產品	主要用途
	網路電話系統 統合通訊系統(UC) 頻寬加速設備 有線、無線電話	路做播放。 5.以網路電話系統(IP-PBX)取代傳統交換機,並以網路IP的技術達到統合軟體與通訊功能。
工具整合應用軟體及服務	資料庫軟體 資料庫管理軟體 資料庫分析軟體 軟體開發環境(工具) 依客戶及市場需求 開發應用軟體	1.提供內部檔案及龐大儲存資料之管理,透過篩選、分析等功能使資訊可有系統地被運用。 2.本公司自行開發套裝應用軟體,主要提供客戶搜集、分析、運用資料等功能之作業平臺,以提高使用者資訊管理效能。
工作站及伺服器主機	桌上型工作站 伺服器主機 儲存設備 刀鋒型伺服器	1.提供強化運算、檔案資料儲存及網際網路應用之伺服器主機及辦公室自動化等功能所需之設備。 2.以綠色能源技術之刀鋒型伺服器做為運算平臺,達到節省能源與空間的使用。

#### (2) 主要產品之產製過程

本公司及子公司主要係代理網際網路相關等軟、硬體產品,並提供商品之諮詢服務等,所代理之產品尚無產製過程。

#### 3. 主要原料之供應狀況

本公司及子公司係電腦相關產品之資訊服務業,主要進貨項目包括網際網路及通訊設備軟硬體、工具整合應用軟體及服務、工作站及伺服器主機等,主要進貨廠商為 Cisco、Citrix、Dell、EMC、IBM、Oracle、Redhat、SAP 及 VMware 等公司,合作關係穩定良好。

#### 4. 最近二年度任一年度中曾占進(銷)貨總額百分之十以上之客戶名稱及其進(銷)貨金額與比例

##### (1) 主要銷貨客戶資料

單位：新台幣千元

項目	107 年				108 年			
	名稱	金額	占全年度 銷貨淨額 比率 [%]	與發行人之關係	名稱	金額	占全年度 銷貨淨額 比率 [%]	與發行人之關係
1	無	-	-	無	無	-	-	無
	其他	11,186,815	100.00	無	其他	12,306,999	100.00	無
	銷貨淨額	11,186,815	100.00		銷貨淨額	12,306,999	100.00	

(2) 主要供應商資料

單位：新台幣千元

項目	107 年				108 年			
	名稱	金額	占全年度 進貨淨額 比率 [%]	與發行人之關係	名稱	金額	占全年度 進貨淨額 比率 [%]	與發行人之關係
1	CISCO	2,090,322	20.93	無	ORACLE	2,312,399	20.84	無
2	ORACLE	1,877,240	18.80	無	DELL	2,125,811	19.16	無
3	DELL	1,649,622	16.52	無	CISCO	1,527,357	13.77	無
	其他	4,370,368	43.75		其他	5,129,124	46.23	
	進貨淨額	9,987,552	100.00		進貨淨額	11,094,691	100.00	

進貨廠商增減變動原因：由於本公司與主要供應商均維持良好且長久之合作關係，因此，公司最近兩年度來主要供應商除受到陸續新代理產品及配合市場供需消長，而有進貨金額之增減外，並無重大之變化。

5. 最近二年度生產量值

本公司屬資訊服務業，故無生產量值表。

6. 最近二年度銷售量值表

本公司屬資訊服務業，所經銷代理之產品種類繁多，且數量單位不一，故僅依主要產品類別之銷售值統計如下：

單位：新台幣千元;個、套等

銷售量值 主要商品	107 年度		108 年度		107 年度		108 年度	
	內銷		外銷		內銷		外銷	
	量	值	量	值	量	值	量	值
網際網路及通訊設備軟硬體	481,602	2,897,119	-	-	558,751	3,778,250	52	21,995
工具整合應用軟體及服務	223,380	2,283,448	2,613	363,356	3,925,266	2,837,292	1,110	195,251
工作站及伺服器主機	468,195	5,068,997	14	8,358	184,279	5,005,163	189	50,927
技術服務、教育訓練及其他	3,917	563,309	3,291	2,228	1,059	417,782	-	339
合計	1,177,094	10,812,873	5,918	373,942	4,669,355	12,038,487	1,351	268,512

2.1.8 從業員工資訊：

年 度		107年12月31日	108年12月31日	當年度截至 03月30日
員 工 人 數	業務人員	200	174	196
	技術人員	156	192	192
	行政人員	81	116	131
	研發人員	13	19	21
	合 計	450	501	540
平均年齡		36.21	35.96	36.14
平均服務年資		5.05	4.84	4.6
學 歷 分 佈 比 率 %	博士	0.44	0.80	0.93
	碩士	9.12	9.58	9.26
	大專	88.44	87.42	87.96
	高中	2	2.2	1.85
	高中以下	—	—	—

2.1.9 重要契約：

契約性質	當 事 人	契約起訖日期	主 要 內 容	限制條款
代理合約	美商思科公司	109/03/28-111/03/27	代理經銷商品	無
代理合約	美商甲骨文台灣分公司	107/10/14-110/07/15	代理經銷商品	無
代理合約	HDS	109/01/01-109/12/31	代理經銷商品	無
代理合約	DELL	108/07/31-109/07/30	代理經銷商品	無
代理合約	EMC	109/04/01-110/03/31	代理經銷商品	無
代理合約	Citrix	108/07/01-110/06/30	代理經銷商品	無
代理合約	IBM 台灣分公司	108/12/02-110/12/01	代理經銷商品	無
代理合約	IBM 新加坡	109/06/08-111/06/07	代理經銷商品	無
代理合約	VMware	109/01/12-110/01/11	代理經銷商品	無
代理合約	SAP	109/01/01-109/12/31	代理經銷商品	無



### 2.1.10 主要股東

109 年 3 月 30 日

主要股東名稱	股份 持有股數	持股比例
佳世達科技股份有限公司	66,000,000	35.04%
吳祚綏	4,076,277	2.16%
郭淑兒	2,716,127	1.44%
廖志訓	2,143,172	1.14%
台新國際商業銀行受託郭淑兒信託財產專戶	2,000,000	1.06%
施建成	1,571,425	0.83%
毛美龍	1,406,098	0.75%
點將投資股份有限公司	1,250,660	0.66%
台新國際商業銀行受託吳祚綏信託財產專戶	1,100,000	0.58%
張所鵬	1,093,513	0.58%

### 2.1.11 股利政策及執行狀況

#### 1. 股利政策

依本公司章程規定，年度如有獲利，應提撥不低於 8% 為員工酬勞及不高於 2% 為董監事酬勞(本公司民國一〇八年五月經股東常會決議，設置審計委員會替代監察人)。但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額。

公司年度總結算，如有盈餘，應先提繳稅款，彌補以往虧損，次提百分之十為法定盈餘公積（但法定盈餘公積已達本公司實收資本額時不在此限），另視公司營運需要及法令規定提列特別盈餘公積，如尚有盈餘併同期初未分配盈餘，由董事會擬具盈餘分配案提請股東會決議分派之。

第一項所指員工酬勞得包含本公司持股超過百分之五十之從屬公司之員工。

本公司於創業及成長階段採剩餘股利政策，於年度結束後，依據公司當年度盈餘及以前年度之累積盈餘，考量公司獲利情形、資本結構及未來營運需求後，決定公司擬分派之股利方案。股利以現金或股票方式分派，其中現金股利占股利總額不低於百分之二十，實際發放金額以股東會通過金額為之。

## 2. 本公司決議股利分配情形

單位：新台幣元

本期稅後淨利	379,455,983
減：提列法定盈餘公積	(37,945,598)
加：迴轉特別盈餘公積	0
108 年度可供分派盈餘	341,510,385
加：期初未分配盈餘	212,516,495
減：追溯適用新準則之調整數	0
截至 108 年度累積可供分派盈餘	554,026,880
分派項目：	
股東現金紅利（每股配發 2 元）	(376,714,672)
期末未分派盈餘	177,312,208

附註：本次股東現金紅利按分配比例計算至元為止，元以下捨去，不足一元之畸零款合計數，由小數點數字自大至小及戶號由前至後順序調整，至符合現金股利分配總額。

### 2.1.12 員工分紅及董事監察人酬勞

#### 1. 公司章程所載員工、董事及監察人酬勞之成數或範圍。

成數：公司年度如有獲利，應提撥不低於 8% 為員工酬勞及不高於 2% 為董監事酬勞(本公司民國一〇八年五月經股東常會決議，設置審計委員會替代監察人)。但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額。

範圍：員工酬勞之發放對象得包含本公司持股超過百分之五十之從屬公司員工。

#### 2. 本期估列員工、董事及監察人酬勞金額之估列基礎、以股票分派之員工酬勞之股數計算基礎及實際分派金額若與估列數有差異時之會計處理：

- (1) 本期估列員工紅利及董事酬勞金額之估列基礎：依公司章程規定，公司年度如有獲利，應提撥不低於 8% 為員工酬勞及不高於 2% 為董監事酬勞(本公司民國一〇八年五月經股東常會決議，設置審計委員會替代監察人)。但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額。

- (2) 以股票分派之員工酬勞之股數計算基礎：以董事會決議日前一日收盤價計算之。
- (3) 實際配發金額與估計金額有差異時，則列為次年度損益。
3. 董事會通過分派酬勞情形：
- (1) 以現金或股票分派之員工酬勞及董事、監察人酬勞金額。若與認列費用年度估列金額有差異者，應揭露差異數、原因及處理情形。
- 配發員工酬勞及董事、監察人酬勞金額：
- A. 員工現金紅利：新台幣 45,200,000 元
- B. 董事、監察人酬勞：新台幣 5,040,000 元
- C. 與認列費用年度估計金額並無差異。
- (2) 以股票分派之員工酬勞金額及占本期個體或個別財務報告稅後純益及員工酬勞總額合計數之比例：不適用。
4. 前一年度員工、董事及監察人酬勞之實際分派情形（包括分派股數、金額及股價）、其與認列員工、董事及監察人酬勞有差異者並應敘明差異數、原因及處理情形：

	民國一〇七年度		
	股東會決議實際配發數	原董事會通過擬議配發數	差異數
配發情形			
1. 員工股票紅利			
(1) 股數(千股)	-	-	-
(2) 金額(千元)	-	-	-
(3) 占當年底流通在外股數之比例	-	-	-
2. 員工現金紅利(千元)	39,000	39,000	-
3. 董監事酬勞(千元)	5,480	5,480	-

### 2.1.13 勞資之間協議情形

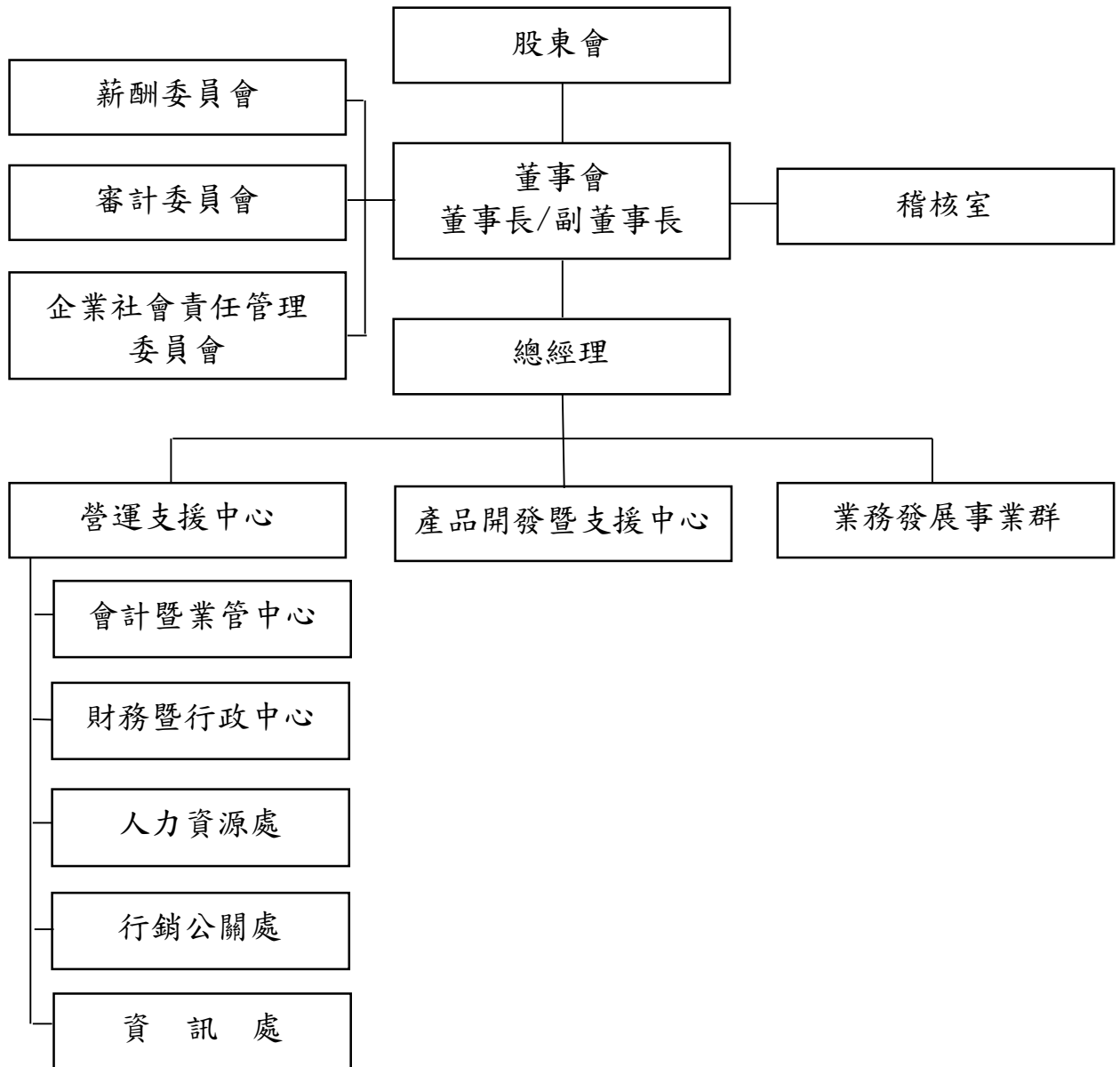
本公司平時即重視各項福利，提供優良工作環境，提供多元管道，並符合負責任商業聯盟行為準則(RBA)，以建立良好的勞資互動關係，更強調與員工雙向溝通，定期舉行勞資會議、員工大會，使員工瞭解公司經營理念、方向等資訊，故員工向心力極強，勞資關係十分和諧。

## 2.2 公司治理

本公司除遵循中華民國公司法、證券交易法及其他相關法令規定外，且訂定「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任實務守則」、做為建置公司治理架構之遵循依據，以強化董事會職能、保障股東權益、提升資訊透明度，並定期向董事會報告執行計劃與情形。本公司參加的公協會包含「台北市電腦商業同業公會」、「台灣雲端產業協會」、「中華民國內部稽核協會」等永續發展相關組織，期望能持續提升有效的公司治理運作。



2.2.1 組織架構



### 2.2.2 董事會

本公司董事會、薪酬委員會其運作分別依董事會議事規範、薪酬委員會組織章程之規定執行，董事成員多元化由九席具不同專業背景的董事所組成(其中包含三席獨立董事)，負擔公司營運及監督之責，對公司營運之參與程度與企業風險之瞭解，執行涵蓋經濟、環境與社會三大面向的企業社會責任議題，擬訂公司經營決策及中長期策略之規劃，為股東創造最大利益。

有關董事成員之學經歷及兼任其他公司職務情形，請參考本公司網站(<http://www.sysage.com.tw/>)。

### 2.2.3 審計委員會

本公司於民國 108 年設置審計委員會，並由董事會訂定「審計委員會組織規程」，審計委員會主要扮演監督之角色，以謹慎的態度審視公司及董事會執行業務情形。審計委員會至少每季開一次，會中邀請內部稽核、財務會計等單位，向審計委員會報告及備詢最近期財務報表查核情況、內部稽核結果、財務業務概況等資訊，使審計委員亦能夠協助投資人確保公司在公司治理及資訊透明等方面的可信度，以保障股東權益。

### 2.2.4 薪酬委員會

本公司於民國 100 年在董事會決議下設立薪酬委員會。

薪酬委員會旨在強化公司治理，協助董事會執行與評估公司董事、監察人、及經理人之績效以及整體薪酬與福利政策。

目前，本公司薪酬委員會成員共三位，由三位獨立董事且具專業工作經驗之獨立人士組成，並定期審視本公司之薪酬制度，使其對內具有公平性，對外具有競爭力，使其激勵、吸引人才與滿足員工發展之需求。

薪酬委員會組織成員請參考本公司網站(<http://www.sysage.com.tw/>)。

### 2.2.5 內部稽核

本公司稽核室配置人員共一人，為專任內部稽核主管，直接隸屬董事會，並向董事長、監察人定期及不定期報告。

稽核室稽核範圍包含所有財務、業務等營運及管理功能，分別執行稽核。稽核對象除本公司所有單位外，亦包含依法令規定應辦理稽核作業之子公司。

稽核方式主係為依董事會通過之年度稽核計畫執行例行稽核，另並視需要執行專案稽核，以適時發現內部控制制度可能缺失、提出改善建議。稽核室於稽核完成後，皆出具稽核報告提報董事長，並由稽核主管定期於董事會中報告

執行狀況及結果，以落實公司治理之精神。此外，稽核室亦督促各單位執行內部控制自行檢查，建立公司自我監督機制，並依自行檢查結果，做為本公司董事會及董事長出具內部控制聲明書之依據。

#### 2.2.6 員工行為或倫理守則

本公司編有員工工作規則及訂有誠信經營守則，為使本公司員工之行為有所依循，並使公司之利害關係人瞭解本公司員工執行職務時應遵循之道德標準及行為規範，公司董事、經理人及員工遵守政府法規及公司政策，其行為守則重點如下：

1. 禁止不誠信。
2. 利益的迴避。
3. 保護營業秘密。
4. 誠信經營商業活動。
5. 遵守環境安全。
6. 遵循法令規章。

#### 2.2.7 法規遵循

為了確保我們遵守相關法令規章，全體員工與各級主管，皆隨時關注任何可能會對公司業務及財務有重大影響的政策與法令動向，並制定內部規範執行業務，協助公司內部各組織能落實法規要求，以實現法規遵循的精神。

##### 1. 涉及反壟斷行為訴訟數及結果

本公司於 108 年內並無任何涉及違反公平交易或反壟斷行為之訴訟。

##### 2. 違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數

本公司於 108 年內無任何因違反法令而遭受之鉅額罰款。

##### 3. 客戶隱私權保護

本公司訂定「員工從業道德行為守則」，員工就其職務上所知悉之事項或機密資訊，應謹慎管理，非經本公司揭露或因執行職務之必要而為提供者外，不得洩漏予他人或為工作目的以外之使用；離職後亦同。

本公司訂定「資通安全檢查管理辦法」，建立安全及可信賴之電腦化作業環境，且設有防火牆、防毒系統等各項資通安全設備，確保公司電腦資料、系統、設備及網路安全，保護客戶隱私資料。

### 3. 客戶及產品服務

#### 3.1 客戶服務與滿意度

聚碩科技於 87 年創業之初，即以成為「The ICT Solution Provider 專業資訊應用服務供應商」角色自許，為經銷夥伴與企業用戶提供一流產品與專業服務，成為業界最佳之加值服務名牌通路商。目前皆代理國際知名品牌的領導性產品，並提供網路建置軟硬體全方位解決方案，滿足企業用戶 One-Stop-Shopping 服務。

聚碩科技的服務據點包含台北、新竹、台中與高雄，能提供全省的並即時的完整服務，以滿足客戶的需求。著重前期專業規劃、中期整合建置、後期諮詢服務，並以異質網路規劃之能力加值於系統整合，創造原廠、聚碩、經銷商三贏的局勢。



台北總公司

台北市內湖路一段516號10樓  
電話：(02)8797-8260



新竹分公司

新竹市東區公道五路三段1號9樓之A  
電話：(03)543-7168



台中分公司

台中市南屯區公益路二段51號13樓B1  
電話：(04)232-71151



高雄分公司

高雄市左營區博愛四路6號8樓  
電話：(07)550-5820

#### 3.1.1 多元化的叫修服務窗口與方式

隨著客戶多元化的需求，本公司也提供多元化的叫修窗口與方式，叫修窗口如下圖列式，報修方式包含電話、Mail、傳真、客戶自行送修服務以及線上報修服務，以利第一時間並快速的協助客戶解決問題。

#### 全省服務專線

台北 TEL:(02)8797-8260

FAX:(02)8797-8261

新竹 TEL:(03)543-7168

FAX:(03)543-7169

台中 TEL:(04)2327-1151

FAX:(04)2327-1152

高雄 TEL:(07)550-5820

FAX:(07)550-5821



#### 電話諮詢服務

若無需送修及到府維修，可利用電話諮詢，解決您即時問題。  
電話服務專線 (02) 8797-8260 分機270<sup>n</sup> [首頁](#) > [線上維修服務](#) > [線上報修申請](#)

#### E-mail諮詢服務

若有任何問題諮詢，可利用本公司【技術問題】。E-MAIL: [support@sysage.co](mailto:support@sysage.co)

#### 客戶送修服務

由客戶填妥【[服務申請單](#)】，將【[服務技術服務中心](#)】，經維修單位處理完畢後  
送修地址: 台北市內湖區114內湖路一

#### 傳真諮詢服務

當貨品發生故障需要專人到場排除問題至【[技術服務中心](#)】張育菱小姐收，手

#### 線上維修服務

[線上報修申請](#) [報修進度查詢](#) [壞品報修流程](#) [新品換貨流程](#)

報修流程：  
**Step1-填寫報修資料** > **Step2-確認報修資訊** > **Step3-報修成功**

\*欄位請務必填寫

報修日期	<input type="text" value="2017/5/12"/>
*身份別	我是企業用戶，公司統編為: <input type="text"/> <input type="button" value="查公司資料"/>
公司名稱	<input type="text"/>
聯繫地址	<input type="text"/>
*聯繫姓名	<input type="text"/>
*聯繫電話	<input type="text"/>
*電子信箱	<input type="text"/>

### 3.1.2 Service Desk 客服系統

本公司自行開發客服系統，藉以確實記錄客戶的諮詢與報修進度，並區分一般服務案件與合約叫修案件，以加強對客戶的服務及提升客戶的滿意度。

一般案件(All)

▶ 篩選條件  
▶ 選項清單

✔ 套用 ✖ 清除 ✎ 編輯 🗑 刪除

#	追蹤標籤	狀態	負責業務	經銷商名稱	終端客戶名稱	主旨	負責工程師	產品種類	技術服務種類
7000	技術服務	新建案		3-0 合約內的清單(All)					
6999	技術服務	新建案		▶ 篩選條件					
6998	技術服務	新建案		▶ 選項清單					
6993	技術服務	新建案		✔ 套用 ✖ 清除 ✎ 編輯 🗑 刪除					
6992	技術服務	新建案		▶ 篩選條件					
6991	技術服務	新建案		▶ 選項清單					
#	追蹤標籤	狀態	負責業務	經銷商名稱	終端客戶名稱	主旨	負責工程師	產品種類	技術服務種類
6980	合約服務	已分派						Cisco	
6976	合約服務	已分派						Cisco	

### 3.1.3 提供 SVS 產品維護及保固服務

絕大多數企業的永續經營策略中，也會將公司資訊設備的「保險」納入考量，以提高資訊系統的運作穩定度。針對客戶的這些需求，聚碩科技成立了技術服務中心，以專業的技術人員提供 Cisco 網路設備、IBM 系統主機、EMC 儲存設備、VMware/Citrix 虛擬化、以及 Dell 伺服器等軟硬體設備的聚碩 SVS (Sysage Value-added Service) 加值服務。










聚碩科技 SVS 專業加值服務能夠提供客戶一周 7 天 24 小時全年無休的軟硬體保固及專業人力服務，讓企業能夠在現今各種天然災害或人為疏

失頻傳的環境中，安心的維持資訊系統的正常運作，並將潛在風險降至最低。



### 3.1.4 技術服務能力

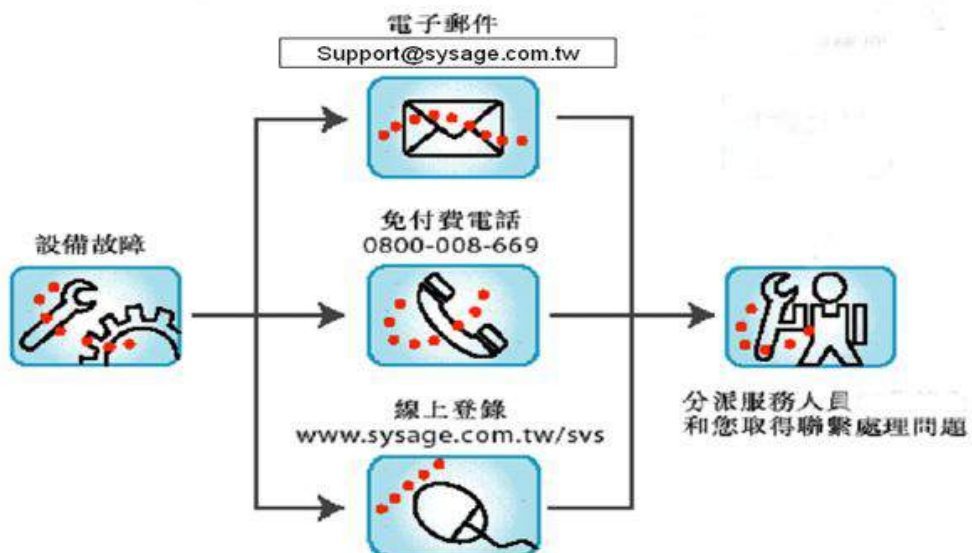
聚碩科技工程服務團隊具有 Dell DCSE & Master DCSE、Cisco CCNP& CCDP、VMware VCP...等世界級專業認證，並精通各虛擬化、網路及備份軟體相關產品，並整合原廠的產品技術能力與系統整合上的豐富實務經驗。下表為聚碩科技技術服務原廠認證清單：

	CCT, CCNA, CCNP Enterprise, CCNP Collaboration, CCNP Data Center, CCNP Security
	CCP-N, CCA-N, CCP-V, CCA-V, CCE-V, CCP-Mobility
	Check Point CCSA, CCSE
	CVSA, CVTSP, CVCSA
	DCIE(DataCore Certified Implementation Engineer)
	Dell DCSE ; Master DCSE ; Dell EMC Certified Associate   PowerEdge ; Dell EMC Certified Professional   PS Series Storage ; Dell EMC Certified Professional   SC Series Storage ; DCS-IE(VNX, Unity, VxRail, VxFlex, Isilon, VPLEX, Data Domain, NetWorker, Avamar)
	HPE-HPE ConvergedSystem for SAP HANA
	Hitachi Vantara Certified Professional
	IBM Power System / Storage System Certified

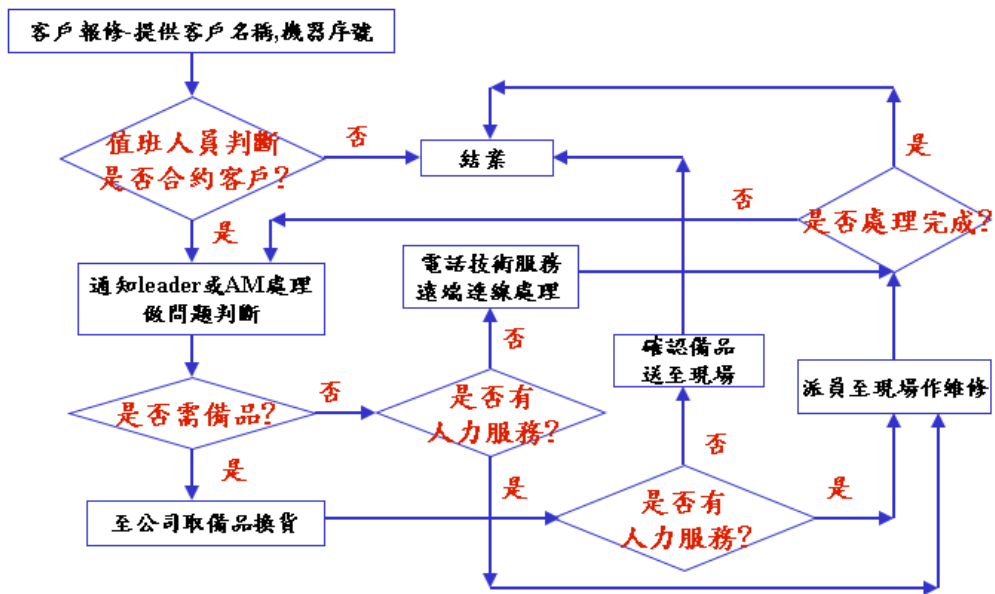
	MariaDB Accredited Professional
	MCP, MCSE 2003, MCSE 2003 on Security, MCTS & MCITP
	Oracle DBA, Oracle Weblogic Suite, Oracle Cloud, Exadata, ODA
	Quantum-Tape Storage、Deduplication Appliances
	Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation Red Hat Certified Architect (RHCA) Red Hat Certified Specialist in API Management
	RSA Certified Systems Engineer/RSA Certified Administrator (RSA Authentication Manager)
	SAP PCOE (Partner Center of Expertise) Certification
	VCP-DT、VCP-NV、VCP-DCV、VCAP-DC
<b>Unix</b>	
<b>Windows</b>	
<b>Linux</b>	

### 3.1.5 叫修流程標準化 SOP

聚碩科技制定了叫修流程的標準化 SOP，讓客戶能夠在第一時間快速的找到連絡與處理窗口。客戶備妥合約編號及產品序號，便可使用下述方式提出服務申請，縮短處理的時間與流程。



(二) 合約客戶報修流程



3.1.6 平時維修服務隨時追求客戶滿意度

1. 銷售人員隨時反映客戶滿意度

第一線的銷售人員若獲知客戶的任何建議，均會立即反映給相關部門進行檢討與改善。

2. 客服中心會在客戶叫修維修服務完成後，再次主動確認客戶結案。

每一客戶叫修案件，除工程師回覆叫修解決以便結案外，客服人員會隨機抽樣叫修案件再去電客戶確認客戶使用狀況，聽取客戶的反應，確保叫修維護服務的滿意度。

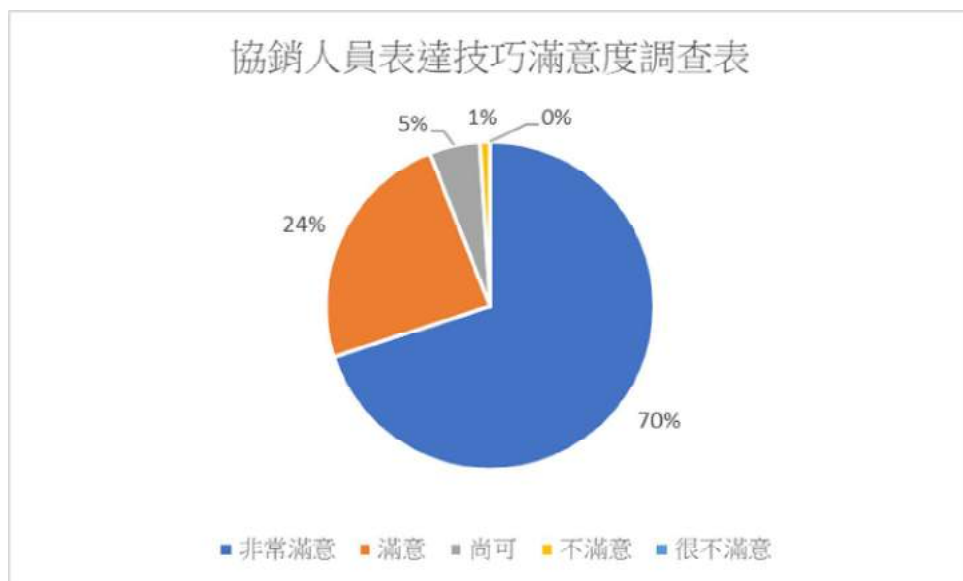
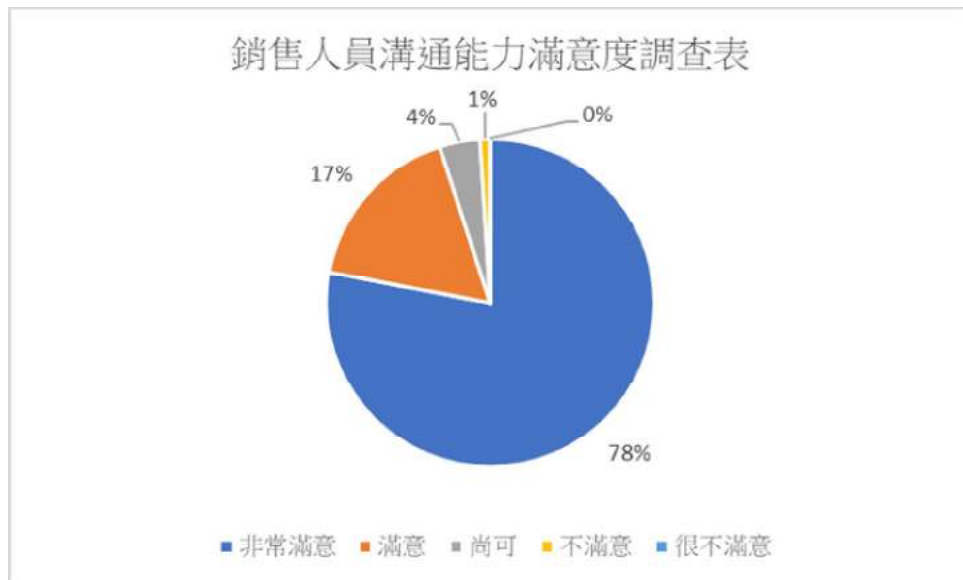
3.1.7 經銷商客戶滿意度調查

聚碩為了落實「名牌通路 加值服務」的經營理念，並不斷引進代理產品的相關先進技術傳承給經銷商及客戶，來配合戶的需求，以提供最佳的服務品質。為了提供更快速、更完善的服務，本公司實施經銷商滿意度調查，期待經銷商能提供寶貴建議，期能百尺竿頭更進一步。

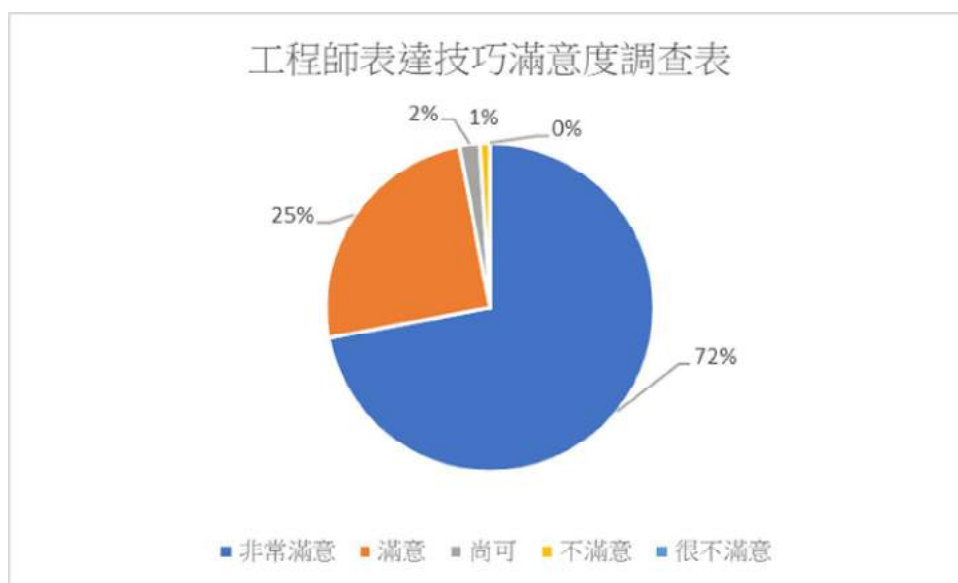
以與聚碩配合過的經銷商客戶為調查對象，透過網頁為調查工具，採年度性調查，以 Mail 通知客戶調查訊息，也藉以感謝客戶長期支持與愛護本公司的相關產品。

1. 經銷商滿意度調查分三大類與細項分類
  - (1) 銷售人員(溝通能力/專業能力/服務熱忱)
  - (2) 協銷人員(表達技巧/專業能力/問題解答/服務熱忱)
  - (3) 工程人員(表達技巧/專業能力/問題解答/服務熱忱)
2. 經銷商滿意度調查結果

經銷商調查回饋資料，經整理分類統計，針對經銷商反映的意見及評等若為很不滿意與不滿意調查結果，即轉到相關單位處理，並進而由負責該經銷商的銷售人員主動拜訪關懷客戶了解情況，針對不滿意問題確實檢討改進並符合客戶需求，努力追求達成客戶的滿意度，以下為年滿意度調查結果，茲統計部分滿意度圖表如下：







### 3. 經銷商滿意度調查實施結果追蹤

將不同經銷商滿意度調查結果，轉給相關部門做檢討改進，由部門主管檢討改進並追蹤成果，滿意度調查結果主要分滿意度指標及客戶提供的寶貴建議，分述如下追蹤處理。

- (1) 非常滿意、滿意：由業務人員拜訪感謝客戶及內部口頭獎勵，期勉持續維持再進一步。
- (2) 很不滿意、不滿意、尚可：由業務人員、業務主管及工程主管提改善措施，並親自拜訪經銷商聽取建議，制定改善措施並追蹤問題改善。

## 3.2 供應鏈管理

### 3.2.1 供應鏈溝通與管理

本公司主要係以資訊服務業為主，為資通訊產品之代理商，整體營運策略係以『名牌通路、增值服務』為營運主軸，所代理的皆為世界知名大廠品牌之網路及系統軟、硬體產品，提供客戶不同領域的資通訊整合解決方案。我們努力代理爭取到代理的產品，並藉由對上游供應商產品的整合能力，提供專業諮詢、技術服務等 Total Solution 予下游經銷商，再透過經銷商銷售與最終使用者。這些上游供應商主要為國際知名大廠且為國外上市公司，均訂有符合各該國家規定之社會責任守則。除此之外，我們亦致力於符合 RBA 準則與社會責任之精神，期冀與上下游合作夥伴一同實踐「企業社會責任」與「永續發展」的新趨勢。

### 3.2.2 採購供應商溝通

溝通內容	溝通方式
供應商考核、詢價、採購、發包等。	公司網站、制度、傳真、email 或電話聯繫等。

### 3.2.3 供應商的篩選與綠色採購:

聚碩科技以建立一個保護環境、重視社會責任、勞動人權、安全、健康且永續性發展的供應鏈為目標。

1. 持續宣導要求供應商優先採購來自於合法冶煉廠的金屬，來避免使用衝突礦產，間接造成欺壓勞工、武力脅迫、濫用童工、破壞生態等問題。
2. 持續宣導要求供應商其產品不含「環境管理禁限用物質」。

### 3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例

本公司為代理商，公司並未實際製造產品，採購之產品除了不使用有害物質製造外，宣導供應商於產品設計與包裝也朝向材料可再回收、再製造與再使用觀念。

### 3.2.5 交通運輸，營運運輸產生的重大環境衝擊

本公司並無運輸車隊，故不會造成對營運運輸產生重大環境衝擊，但本公司持續地推動節能減碳措施，善用科技減少油料使用，降低 CO2 排放量，例如規劃交通運輸最短行程減少耗油，善用大眾運輸降低車輛使用頻率以減少排放量。

### 3.2.6 供應商管理

本公司代理國外知名廠商產品，在尋求配合供應商的準則中，除具有競爭力的技術、品質、交期 及價格外，力求符合各項國際標章及法規，協助客戶建構及使用資訊架構時，同時落實節約資源、減少碳足跡，以減輕對環境的衝擊。

#### 1. 綠色環保

Environmental Certifications 環境認證：包括 ISO 認證、歐盟報廢電子電氣設備指令 (WEEE) 和有害物質 (RoHS) 的限制及化學品註冊評估授權機制(REACH)、美國之星認證(U.S. ENERGY STAR)… 等國際規章及認證。

供應商	認證項目
Cisco	-ISO 27001 -ISO 9001 -TL9000 -ISO14001
Hitachi Data Systems HDS	-Global Warming Prevention - Resource Conservation - Ecosystem Preservation
Dell EMC	-ISO 9001 -ISO14001 -ISO 5001 -WEEE -RoHS
IBM	-Responsible Business Alliance (RBA) -ISO 9001 -ISO 14001 & ISO 50001 -ISO 20000 -ISO 22301 -ISO 27001 -ISO 27017 -ISO 27018 -OHSAS 18001 -WEEE -ENERGY STAR certified
Oracle	-RoHS -WEEE



**CERTIFICATE**

The Certification Body of  
**TÜV SÜD AMERICA INC.**  
Member certifies that

**Cisco Systems, Inc.**  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706 USA  
(All facilities listed as Appendix)

Has implemented a Quality Management System:  
in accordance with:

**TL 9000 – HS R6.1/R5.6 and ISO 9001:2015**

The scope of this Quality Management System includes:

Design, Development, Manufacturing Operations and Support of Networking Solutions for the following product lines: 4200, 4300, 4400, 4500, 4600, 4700, 4800, 4900, 5000, 5100, 5200, 5300, 5400, 5500, 5600, 5700, 5800, 5900, 6000, 6100, 6200, 6300, 6400, 6500, 6600, 6700, 6800, 6900, 7000, 7100, 7200, 7300, 7400, 7500, 7600, 7700, 7800, 7900, 8000, 8100, 8200, 8300, 8400, 8500, 8600, 8700, 8800, 8900, 9000, 9100, 9200, 9300, 9400, 9500, 9600, 9700, 9800, 9900, 10000, 10100, 10200, 10300, 10400, 10500, 10600, 10700, 10800, 10900, 11000, 11100, 11200, 11300, 11400, 11500, 11600, 11700, 11800, 11900, 12000, 12100, 12200, 12300, 12400, 12500, 12600, 12700, 12800, 12900, 13000, 13100, 13200, 13300, 13400, 13500, 13600, 13700, 13800, 13900, 14000, 14100, 14200, 14300, 14400, 14500, 14600, 14700, 14800, 14900, 15000, 15100, 15200, 15300, 15400, 15500, 15600, 15700, 15800, 15900, 16000, 16100, 16200, 16300, 16400, 16500, 16600, 16700, 16800, 16900, 17000, 17100, 17200, 17300, 17400, 17500, 17600, 17700, 17800, 17900, 18000, 18100, 18200, 18300, 18400, 18500, 18600, 18700, 18800, 18900, 19000, 19100, 19200, 19300, 19400, 19500, 19600, 19700, 19800, 19900, 20000, 20100, 20200, 20300, 20400, 20500, 20600, 20700, 20800, 20900, 21000, 21100, 21200, 21300, 21400, 21500, 21600, 21700, 21800, 21900, 22000, 22100, 22200, 22300, 22400, 22500, 22600, 22700, 22800, 22900, 23000, 23100, 23200, 23300, 23400, 23500, 23600, 23700, 23800, 23900, 24000, 24100, 24200, 24300, 24400, 24500, 24600, 24700, 24800, 24900, 25000, 25100, 25200, 25300, 25400, 25500, 25600, 25700, 25800, 25900, 26000, 26100, 26200, 26300, 26400, 26500, 26600, 26700, 26800, 26900, 27000, 27100, 27200, 27300, 27400, 27500, 27600, 27700, 27800, 27900, 28000, 28100, 28200, 28300, 28400, 28500, 28600, 28700, 28800, 28900, 29000, 29100, 29200, 29300, 29400, 29500, 29600, 29700, 29800, 29900, 30000, 30100, 30200, 30300, 30400, 30500, 30600, 30700, 30800, 30900, 31000, 31100, 31200, 31300, 31400, 31500, 31600, 31700, 31800, 31900, 32000, 32100, 32200, 32300, 32400, 32500, 32600, 32700, 32800, 32900, 33000, 33100, 33200, 33300, 33400, 33500, 33600, 33700, 33800, 33900, 34000, 34100, 34200, 34300, 34400, 34500, 34600, 34700, 34800, 34900, 35000, 35100, 35200, 35300, 35400, 35500, 35600, 35700, 35800, 35900, 36000, 36100, 36200, 36300, 36400, 36500, 36600, 36700, 36800, 36900, 37000, 37100, 37200, 37300, 37400, 37500, 37600, 37700, 37800, 37900, 38000, 38100, 38200, 38300, 38400, 38500, 38600, 38700, 38800, 38900, 39000, 39100, 39200, 39300, 39400, 39500, 39600, 39700, 39800, 39900, 40000, 40100, 40200, 40300, 40400, 40500, 40600, 40700, 40800, 40900, 41000, 41100, 41200, 41300, 41400, 41500, 41600, 41700, 41800, 41900, 42000, 42100, 42200, 42300, 42400, 42500, 42600, 42700, 42800, 42900, 43000, 43100, 43200, 43300, 43400, 43500, 43600, 43700, 43800, 43900, 44000, 44100, 44200, 44300, 44400, 44500, 44600, 44700, 44800, 44900, 45000, 45100, 45200, 45300, 45400, 45500, 45600, 45700, 45800, 45900, 46000, 46100, 46200, 46300, 46400, 46500, 46600, 46700, 46800, 46900, 47000, 47100, 47200, 47300, 47400, 47500, 47600, 47700, 47800, 47900, 48000, 48100, 48200, 48300, 48400, 48500, 48600, 48700, 48800, 48900, 49000, 49100, 49200, 49300, 49400, 49500, 49600, 49700, 49800, 49900, 50000, 50100, 50200, 50300, 50400, 50500, 50600, 50700, 50800, 50900, 51000, 51100, 51200, 51300, 51400, 51500, 51600, 51700, 51800, 51900, 52000, 52100, 52200, 52300, 52400, 52500, 52600, 52700, 52800, 52900, 53000, 53100, 53200, 53300, 53400, 53500, 53600, 53700, 53800, 53900, 54000, 54100, 54200, 54300, 54400, 54500, 54600, 54700, 54800, 54900, 55000, 55100, 55200, 55300, 55400, 55500, 55600, 55700, 55800, 55900, 56000, 56100, 56200, 56300, 56400, 56500, 56600, 56700, 56800, 56900, 57000, 57100, 57200, 57300, 57400, 57500, 57600, 57700, 57800, 57900, 58000, 58100, 58200, 58300, 58400, 58500, 58600, 58700, 58800, 58900, 59000, 59100, 59200, 59300, 59400, 59500, 59600, 59700, 59800, 59900, 60000, 60100, 60200, 60300, 60400, 60500, 60600, 60700, 60800, 60900, 61000, 61100, 61200, 61300, 61400, 61500, 61600, 61700, 61800, 61900, 62000, 62100, 62200, 62300, 62400, 62500, 62600, 62700, 62800, 62900, 63000, 63100, 63200, 63300, 63400, 63500, 63600, 63700, 63800, 63900, 64000, 64100, 64200, 64300, 64400, 64500, 64600, 64700, 64800, 64900, 65000, 65100, 65200, 65300, 65400, 65500, 65600, 65700, 65800, 65900, 66000, 66100, 66200, 66300, 66400, 66500, 66600, 66700, 66800, 66900, 67000, 67100, 67200, 67300, 67400, 67500, 67600, 67700, 67800, 67900, 68000, 68100, 68200, 68300, 68400, 68500, 68600, 68700, 68800, 68900, 69000, 69100, 69200, 69300, 69400, 69500, 69600, 69700, 69800, 69900, 70000, 70100, 70200, 70300, 70400, 70500, 70600, 70700, 70800, 70900, 71000, 71100, 71200, 71300, 71400, 71500, 71600, 71700, 71800, 71900, 72000, 72100, 72200, 72300, 72400, 72500, 72600, 72700, 72800, 72900, 73000, 73100, 73200, 73300, 73400, 73500, 73600, 73700, 73800, 73900, 74000, 74100, 74200, 74300, 74400, 74500, 74600, 74700, 74800, 74900, 75000, 75100, 75200, 75300, 75400, 75500, 75600, 75700, 75800, 75900, 76000, 76100, 76200, 76300, 76400, 76500, 76600, 76700, 76800, 76900, 77000, 77100, 77200, 77300, 77400, 77500, 77600, 77700, 77800, 77900, 78000, 78100, 78200, 78300, 78400, 78500, 78600, 78700, 78800, 78900, 79000, 79100, 79200, 79300, 79400, 79500, 79600, 79700, 79800, 79900, 80000, 80100, 80200, 80300, 80400, 80500, 80600, 80700, 80800, 80900, 81000, 81100, 81200, 81300, 81400, 81500, 81600, 81700, 81800, 81900, 82000, 82100, 82200, 82300, 82400, 82500, 82600, 82700, 82800, 82900, 83000, 83100, 83200, 83300, 83400, 83500, 83600, 83700, 83800, 83900, 84000, 84100, 84200, 84300, 84400, 84500, 84600, 84700, 84800, 84900, 85000, 85100, 85200, 85300, 85400, 85500, 85600, 85700, 85800, 85900, 86000, 86100, 86200, 86300, 86400, 86500, 86600, 86700, 86800, 86900, 87000, 87100, 87200, 87300, 87400, 87500, 87600, 87700, 87800, 87900, 88000, 88100, 88200, 88300, 88400, 88500, 88600, 88700, 88800, 88900, 89000, 89100, 89200, 89300, 89400, 89500, 89600, 89700, 89800, 89900, 90000, 90100, 90200, 90300, 90400, 90500, 90600, 90700, 90800, 90900, 91000, 91100, 91200, 91300, 91400, 91500, 91600, 91700, 91800, 91900, 92000, 92100, 92200, 92300, 92400, 92500, 92600, 92700, 92800, 92900, 93000, 93100, 93200, 93300, 93400, 93500, 93600, 93700, 93800, 93900, 94000, 94100, 94200, 94300, 94400, 94500, 94600, 94700, 94800, 94900, 95000, 95100, 95200, 95300, 95400, 95500, 95600, 95700, 95800, 95900, 96000, 96100, 96200, 96300, 96400, 96500, 96600, 96700, 96800, 96900, 97000, 97100, 97200, 97300, 97400, 97500, 97600, 97700, 97800, 97900, 98000, 98100, 98200, 98300, 98400, 98500, 98600, 98700, 98800, 98900, 99000, 99100, 99200, 99300, 99400, 99500, 99600, 99700, 99800, 99900, 100000.

Certificate Expiry Date: February 18, 2021  
Certificate Registration No: 911 01 2274  
TL 90-2483  
Effective Date: January 15, 2019

TÜV SÜD AMERICA INC. • 15 EVERETT DRIVE • FRAMINGHAM, MA 01904 USA • WWW.TUVSUDUSA.COM • TÜV

**NSAI**

**Certificate of Registration of Energy Management System to I.S. EN ISO 50001:2011**

**EMC Information Systems International**

Unit B IDA Industrial Estate  
Ovens  
Co. Cork

NSAI certifies that the aforementioned company has been assessed and deemed to comply with the provisions of the STANDARD referred to above in respect of:

The manufacture of computer information storage devices, associated administrative business support services, customer support function and software.

NSAI (Ireland) Ltd. • 10001-10002 • 10003 • 10004 • 10005 • 10006 • 10007 • 10008 • 10009 • 10010 • 10011 • 10012 • 10013 • 10014 • 10015 • 10016 • 10017 • 10018 • 10019 • 10020 • 10021 • 10022 • 10023 • 10024 • 10025 • 10026 • 10027 • 10028 • 10029 • 10030 • 10031 • 10032 • 10033 • 10034 • 10035 • 10036 • 10037 • 10038 • 10039 • 10040 • 10041 • 10042 • 10043 • 10044 • 10045 • 10046 • 10047 • 10048 • 10049 • 10050 • 10051 • 10052 • 10053 • 10054 • 10055 • 10056 • 10057 • 10058 • 10059 • 10060 • 10061 • 10062 • 10063 • 10064 • 10065 • 10066 • 10067 • 10068 • 10069 • 10070 • 10071 • 10072 • 10073 • 10074 • 10075 • 10076 • 10077 • 10078 • 10079 • 10080 • 10081 • 10082 • 10083 • 10084 • 10085 • 10086 • 10087 • 10088 • 10089 • 10090 • 10091 • 10092 • 10093 • 10094 • 10095 • 10096 • 10097 • 10098 • 10099 • 10100 • 10101 • 10102 • 10103 • 10104 • 10105 • 10106 • 10107 • 10108 • 10109 • 10110 • 10111 • 10112 • 10113 • 10114 • 10115 • 10116 • 10117 • 10118 • 10119 • 10120 • 10121 • 10122 • 10123 • 10124 • 10125 • 10126 • 10127 • 10128 • 10129 • 10130 • 10131 • 10132 • 10133 • 10134 • 10135 • 10136 • 10137 • 10138 • 10139 • 10140 • 10141 • 10142 • 10143 • 10144 • 10145 • 10146 • 10147 • 10148 • 10149 • 10150 • 10151 • 10152 • 10153 • 10154 • 10155 • 10156 • 10157 • 10158 • 10159 • 10160 • 10161 • 10162 • 10163 • 10164 • 10165 • 10166 • 10167 • 10168 • 10169 • 10170 • 10171 • 10172 • 10173 • 10174 • 10175 • 10176 • 10177 • 10178 • 10179 • 10180 • 10181 • 10182 • 10183 • 10184 • 10185 • 10186 • 10187 • 10188 • 10189 • 10190 • 10191 • 10192 • 10193 • 10194 • 10195 • 10196 • 10197 • 10198 • 10199 • 10200 • 10201 • 10202 • 10203 • 10204 • 10205 • 10206 • 10207 • 10208 • 10209 • 10210 • 10211 • 10212 • 10213 • 10214 • 10215 • 10216 • 10217 • 10218 • 10219 • 10220 • 10221 • 10222 • 10223 • 10224 • 10225 • 10226 • 10227 • 10228 • 10229 • 10230 • 10231 • 10232 • 10233 • 10234 • 10235 • 10236 • 10237 • 10238 • 10239 • 10240 • 10241 • 10242 • 10243 • 10244 • 10245 • 10246 • 10247 • 10248 • 10249 • 10250 • 10251 • 10252 • 10253 • 10254 • 10255 • 10256 • 10257 • 10258 • 10259 • 10260 • 10261 • 10262 • 10263 • 10264 • 10265 • 10266 • 10267 • 10268 • 10269 • 10270 • 10271 • 10272 • 10273 • 10274 • 10275 • 10276 • 10277 • 10278 • 10279 • 10280 • 10281 • 10282 • 10283 • 10284 • 10285 • 10286 • 10287 • 10288 • 10289 • 10290 • 10291 • 10292 • 10293 • 10294 • 10295 • 10296 • 10297 • 10298 • 10299 • 10300 • 10301 • 10302 • 10303 • 10304 • 10305 • 10306 • 10307 • 10308 • 10309 • 10310 • 10311 • 10312 • 10313 • 10314 • 10315 • 10316 • 10317 • 10318 • 10319 • 10320 • 10321 • 10322 • 10323 • 10324 • 10325 • 10326 • 10327 • 10328 • 10329 • 10330 • 10331 • 10332 • 10333 • 10334 • 10335 • 10336 • 10337 • 10338 • 10339 • 10340 • 10341 • 10342 • 10343 • 10344 • 10345 • 10346 • 10347 • 10348 • 10349 • 10350 • 10351 • 10352 • 10353 • 10354 • 10355 • 10356 • 10357 • 10358 • 10359 • 10360 • 10361 • 10362 • 10363 • 10364 • 10365 • 10366 • 10367 • 10368 • 10369 • 10370 • 10371 • 10372 • 10373 • 10374 • 10375 • 10376 • 10377 • 10378 • 10379 • 10380 • 10381 • 10382 • 10383 • 10384 • 10385 • 10386 • 10387 • 10388 • 10389 • 10390 • 10391 • 10392 • 10393 • 10394 • 10395 • 10396 • 10397 • 10398 • 10399 • 10400 • 10401 • 10402 • 10403 • 10404 • 10405 • 10406 • 10407 • 10408 • 10409 • 10410 • 10411 • 10412 • 10413 • 10414 • 10415 • 10416 • 10417 • 10418 • 10419 • 10420 • 10421 • 10422 • 10423 • 10424 • 10425 • 10426 • 10427 • 10428 • 10429 • 10430 • 10431 • 10432 • 10433 • 10434 • 10435 • 10436 • 10437 • 10438 • 10439 • 10440 • 10441 • 10442 • 10443 • 10444 • 10445 • 10446 • 10447 • 10448 • 10449 • 10450 • 10451 • 10452 • 10453 • 10454 • 10455 • 10456 • 10457 • 10458 • 10459 • 10460 • 10461 • 10462 • 10463 • 10464 • 10465 • 10466 • 10467 • 10468 • 10469 • 10470 • 10471 • 10472 • 10473 • 10474 • 10475 • 10476 • 10477 • 10478 • 10479 • 10480 • 10481 • 10482 • 10483 • 10484 • 10485 • 10486 • 10487 • 10488 • 10489 • 10490 • 10491 • 10492 • 10493 • 10494 • 10495 • 10496 • 10497 • 10498 • 10499 • 10500 • 10501 • 10502 • 10503 • 10504 • 10505 • 10506 • 10507 • 10508 • 10509 • 10510 • 10511 • 10512 • 10513 • 10514 • 10515 • 10516 • 10517 • 10518 • 10519 • 10520 • 10521 • 10522 • 10523 • 10524 • 10525 • 10526 • 10527 • 10528 • 10529 • 10530 • 10531 • 10532 • 10533 • 10534 • 10535 • 10536 • 10537 • 10538 • 10539 • 10540 • 10541 • 10542 • 10543 • 10544 • 10545 • 10546 • 10547 • 10548 • 10549 • 10550 • 10551 • 10552 • 10553 • 10554 • 10555 • 10556 • 10557 • 10558 • 10559 • 10560 • 10561 • 10562 • 10563 • 10564 • 10565 • 10566 • 10567 • 10568 • 10569 • 10570 • 10571 • 10572 • 10573 • 10574 • 10575 • 10576 • 10577 • 10578 • 10579 • 10580 • 10581 • 10582 • 10583 • 10584 • 10585 • 10586 • 10587 • 10588 • 10589 • 10590 • 10591 • 10592 • 10593 • 10594 • 10595 • 10596 • 10597 • 10598 • 10599 • 10600 • 10601 • 10602 • 10603 • 10604 • 10605 • 10606 • 10607 • 10608 • 10609 • 10610 • 10611 • 10612 • 10613 • 10614 • 10615 • 10616 • 10617 • 10618 • 10619 • 10620 • 10621 • 10622 • 10623 • 10624 • 10625 • 10626 • 10627 • 10628 • 10629 • 10630 • 10631 • 10632 • 10633 • 10634 • 10635 • 10636 • 10637 • 10638 • 10639 • 10640 • 10641 • 10642 • 10643 • 10644 • 10645 • 10646 • 10647 • 10648 • 10649 • 10650 • 10651 • 10652 • 10653 • 10654 • 10655 • 10656 • 10657 • 10658 • 10659 • 10660 • 10661 • 10662 • 10663 • 10664 • 10665 • 10666 • 10667 • 10668 • 10669 • 10670 • 10671 • 10672 • 10673 • 10674 • 10675 • 10676 • 10677 • 10678 • 10679 • 10680 • 10681 • 10682 • 10683 • 10684 • 10685 • 10686 • 10687 • 10688 • 10689 • 10690 • 10691 • 10692 • 10693 • 10694 • 10695 • 10696 • 10697 • 10698 • 10699 • 10700 • 10701 • 10702 • 10703 • 10704 • 10705 • 10706 • 10707 • 10708 • 10709 • 10710 • 10711 • 10712 • 10713 • 10714 • 10715 • 10716 • 10717 • 10718 • 10719 • 10720 • 10721 • 10722 • 10723 • 10724 • 10725 • 10726 • 10727 • 10728 • 10729 • 10730 • 10731 • 10732 • 10733 • 10734 • 10735 • 1

## 2. 商品電磁檢驗

Cisco	通過經濟部BSMI標準檢驗
HitachiDataSystems HDS	通過經濟部BSMI標準檢驗
Dell EMC	通過經濟部BSMI標準檢驗
IBM	通過經濟部BSMI標準檢驗
Oracle	通過經濟部BSMI標準檢驗



## 3. 保護智慧財產權

本公司不銷售具有爭議性及侵權之產品，並視情況與廠商簽署保密合約。

### 3.3 客戶隱私權保護

本公司訂定「員工從業道德行為守則」，員工就其職務上所知悉之事項或機密資訊，應謹慎管理，非經本公司揭露或因執行職務之必要而為提供者外，不得洩漏予他人或為工作目的以外之使用；離職後亦同。

本公司訂定「資通安全檢查管理辦法」，建立安全及可信賴之電腦化作業環境，且設有防火牆、防毒系統等各項資通安全設備，確保公司電腦資料、系統、設備及網路安全，保護客戶隱私資料。

### 3.4 回應社會現況的產品與服務

#### 3.4.1 環境與能源管理

聚碩科技長期以來皆關注於全球環境發展趨勢及相關立法，遵循國際環保相關法令及政府通過之溫室氣體減量及管理政策，雖說聚碩科技並不



被界定為高能源密集產業，也並未列於溫室氣體強制申報所規範之對象，但能希冀能控制並降低對企業獲利造成的間接風險，以確保所有產品銷售皆能於符合此前題的狀況下進行，並同時善盡公司的社會責任。

#### 3.4.2 我們的營運與環境

聚碩科技意識到客戶對於節能環保產品的需求將有逐漸增加之趨勢，為此，聚碩科技致力於導入並整合此類產品，並推廣國際環保標章之理念，與客戶需求相輔相成以期提高市場佔有率。亦同時持續改善環境、安全、衛生安全管理，降低可能對環境造成的負面影響。

#### 3.4.3 健全的環境及安全衛生管理

聚碩科技總部為一般商辦大樓，緊臨內湖科技園區，依據安全衛生相關法令，落實相關措施，並持續改善與維護員工之工作環境，進而瞭解並掌握潛在性風險因子，確保公司可提供符合安全衛生之工作環境，藉此達成所有關於環境衛生安全的目標，也同時為公司營運創造更穩定的利基。

#### 3.4.4 綠色採購管理

將採購之綠色要求、供應商之控管，皆透過電子化採購系統，隨著訂單一併發送給供應商，以執行綠色採購管理。

- 1.減少整體供應鏈庫存負擔
- 2.提升供貨速度與客戶即時服務

#### 3.4.5 環境問題申訴機制

本公司於公司網站及內部網站建立外部申訴信箱、內部檢舉信箱、專線，提供投資人、員工、供應商等利害關係人各種問題(含環境問題)申訴之管道。

## 4. 員工照護

### 4.1 員工政策

聚碩科技整體營運策略即以『名牌通路、加值服務』為營運主軸，聚碩科技擁有國際知名品牌之軟硬體產品線、經由原廠認證之技術支援人才、綿密廣佈之市場行銷通路、以及實力堅強之技術諮詢與維護服務，以「品牌、人才、通路、服務」構築成聚碩經營發展的四大重要柱石。聚碩憑藉著強大的網路與系統規劃整合能力，不斷研究各品牌產品間相互搭配之整合效能，逐步衍生發展出各種高效能之產品組合，以專業技術、行銷、與服務的人才來提昇產品附加價值。聚碩科技秉持機會平等的原則且重視員工背景的多樣性，不論性別、宗教、種族、國籍、或政黨，惟才適用。聚碩科技配合各項勞動法令要求，訂定相關規章與辦法，以具體規範保障員工權益，透過各項人力資源的制度與政策落實執行，全方位照顧每一位員工。聚碩一直致力於薪資福利的完善，以便讓員工的工作與生活能達到無後顧之憂，使自己的才華充分發揮淋漓盡致。亦提供舒適安全及健康的工作環境及工作所需之防護設備，以保護所有員工之安全與健康。

#### 4.1.1 反貪瀆

本公司已製定「員工從業道德行為守則」，期望全體員工在執行職務時，應注重團隊精神，應避免透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便，致使本人或第三人獲取私利之機會。且不得為本人或第三人之利益，而有要求、期約、交付或收受任何形式之饋贈、招待、回扣、賄賂或其他不當利益之行為。每位員工(新人報到)簽署「承諾書」，並應信守誠實信用之原則，且瞭解執行職務時應遵循之道德標準及行為規範。每年透過不定期實施教育訓練，強化員工從業道德及專業能力，期望透過「員工從業道德行為守則」的推展，來實踐企業社會責任。本公司訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」且建置多元溝通管道，包含設置實體信箱、內部申訴電子信箱及公司網站上建置利害關係人專區，提供內部及外部申訴機制及管道。

## 4.2 員工概況及結構

### 4.2.1 員工的概況

截至 108 年底，聚碩科技員工總數為 375 人，其中男性員工比例為 49.6%，女性員工比例為 50.4%。聚碩科技集團員工總數為 501 人，其中男性員工比例為 51.1%，女性員工比例為 48.9%。

### 4.2.2 員工結構

#### 1. 學歷結構組成

學歷	男性		女性		總人數	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
博士	3	0.80%	0	0.00%	3	0.80%
碩士	24	6.40%	15	4.00%	39	10.40%
大學	134	35.73%	135	36.00%	269	71.73%
專科	23	6.14%	34	9.07%	57	15.21%
高(職)中	2	0.53%	5	1.33%	7	1.86%
合計	186	49.60%	189	50.40%	375	100.00%

#### 2. 職位角色分配

類別	男		女		總人數	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
行政	10	2.67%	75	20.00%	85	22.67%
業務	18	4.80%	79	21.07%	97	25.87%
SE	120	32.00%	7	1.86%	127	33.86%
PS	16	4.27%	20	5.33%	36	9.60%
PM 產品	22	5.86%	4	1.07%	26	6.93%
PR	0	0.00%	4	1.07%	4	1.07%
合計	186	49.60%	189	50.40%	375	100.00%

### 3. 年齡級距;

年齡	男性		女性		總人數	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不滿 30 歲	46	12.27%	47	12.53%	93	24.80%
30-39 歲	70	18.66%	78	20.8%	148	39.46%
40-49 歲	58	15.47%	58	15.47%	116	30.94%
50-59 歲	11	2.93%	6	1.60%	17	4.53%
60-69 歲	1	0.27%	0	0.00%	1	0.27%
合計	186	49.60%	189	50.40%	375	100.00%

#### 4.2.3 員工留任

##### 1. 員工離職率

聚碩一貫秉持員工是企業重要的資產，有完善的晉升管道及員工福利制度，促進員工不斷向上自我提升，以成就員工個人職涯發展；而在離職管理上，一旦員工提出離職需求，人力資源單位隨即會視需求安排與當事人進行離職面談，務求瞭解員工的離職原因，並盡全力進行員工慰留與關懷。

108 年度累計離職率--以性別區分			
性別	男	女	總人數
離職人數	57	51	108

108 年度累計離職率--以年齡區分					
年齡	<30 歲	30-40 歲	41-50 歲	>50 歲	總人數
離職人數	29	57	17	5	108

## 2. 員工育嬰留停

聚碩科技為鼓勵員工生育及照顧有孕同仁，包含留職停薪之安排、工作職涯再規劃或轉調；另外，公司也提供生育補助金，以員工每胎補助新台幣 2,000 元整。108 年度 2 位同仁申請育嬰留職停薪。

108年度育嬰留職停薪分析		
定義	人數	備註
當年度1-12 月育嬰留停實際復職人數(A)	0	截至108年底，有2位同仁申請育嬰留停。
當年度1-12 月育嬰留停預計復職人數(B)	0	
育嬰留停復職率(A/B) x100%	0%	

### 4.2.4 人員招募

聚碩科技依據營運策略及員工職涯發展，透過各種管道、招募各方優秀人才，創造公司無限可能的人才價值。本公司人員招募皆依當地法令規定並遵守規範。為保障兒童身心發展健全，聚碩秉持應有的社會責任從未雇用童工，並且在招募程序中嚴格審查與執行，未來亦同。而除了保護兒童身心發展健全，不聘用童工之外，於徵聘時，有符合工作人力需求之身心障礙人士即優先錄用，108 年科技聘用身心障礙員工佔總員工數 0.8%(其中，一位中度以上身心障礙者，二位輕度以上身心障礙者)，符合政府之規定：勞工人數 67 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。108 年僱用原住民員工 3 人，對於弱勢員工，以真心關懷，力求提供舒適和公平的工作環境，讓員工能安心發揮專長與公司一同並肩打拼，公司並無侵害原住民權利之案例發生。此外，本公司建置 IT 系統，以做好員工勞動時間及應休假期日期之管理，以保障員工身心平衡。



### 4.3 員工發展與訓練

聚碩基於時代潮流的快速演進，科技產業競爭激烈，而教育訓練則是確保人力資本得以持續增值的重要方法。聚碩根據訓練與發展模型與公司現有制度，定義各職等之能力基礎，同時透過公司內外部資源的整合與運用，對全體員工無分性別，依據工作類別提供全方位且多元化的學習環境，欲以完善健全之教育訓練，達成留才與育才之目的。

#### 4.3.1 完整的新進人員訓練體系

為了讓新進人員快速認識聚碩科技公司企業歷史沿革、經營理念、願景、策略、品質政策、組織架構、工作規則、制度福利等，並落實職業安全衛生相關教育，新進人員必須自進入公司第一天起至三個月內，完成相關新進人員訓練課程；自報到第一天即接受員工服務守則、公司環境介紹、性騷擾防治及職場暴力預防之宣導教育等，藉由新人訓練課程傳遞公司整體的願景、使命與策略，使同仁清楚瞭解公司文化倫理等。

#### 4.3.2 依不同職能發展設計訓練課程

聚碩對各階層主管及同仁皆有管理職能或核心專業能力的設定；內部訓練課程設計，係依據職能模型來規劃相對應的發展課程，除必修課程外，同仁亦可依個人需求與未來發展考量，參與各項選訓課程，提早為下一階段職涯規劃與發展預先做好準備。

#### 4.3.3 專業工程師培訓課程

依據各工程單位之專業人才需求及專業職能盤點，規劃專業工程師內外部培訓學程，透過紮實的專業訓練體制，提昇整體工程師專業水準及工程服務品質。

#### 4.3.4 專業技能評鑑

在專業技能鑑定之強化、客戶專業要求、工程師專業知識提昇等方面，藉由配合國際大廠的專業認證 鑑定，有效評定同仁應該具備的核心能力，以提高工作品質，進而達到不同屬性的客戶需求與滿意度。

#### 4.3.5 供應商教育

聚碩提升供應鏈管理品質，並請供應商簽核廉潔承諾書或宣傳及溝通聚碩推廣之供應鏈管理作法。並希望針對供應商品質、財務、價格、環保各面向評核，符合聚碩要求條件者，方可成為聚碩供應商。會確認遵照各面向及「負責任商業聯盟行為準則」（簡稱 RBA）之綱要標準經營企業。

### 4.4 員工權益保障

#### 4.4.1 員工薪資

員工薪資依據其職位及學經歷、市場行情來決定整體薪資，不因年齡、性別、種族、宗教、婚姻狀況等因素而有所差別待遇。聚碩亦保障員工享有高於勞基法基本工薪之規定。

#### 4.4.2 公司績效考核制度

為落實雙向溝通與員工發展規劃，以公平合理之績效評核程序進行評核，以作為職位晉升、薪資調整、紅利發放、訓練發展需求、工作改善及相關人事作業之重要參考依據。若員工發生無法適任的狀況，優先考量適當的輔導計劃、協助轉調至其他適任部門，確保其工作權益。

1. 績效評核主要流程：目標設定：依據每年公司目標或工作職責，由主管及同仁共同討論，選擇適當之指標設定為事業處、部門及個人工作目標。目標修訂：因應產業環境改變於每季績效考核後，得視需要經上一級主管同意，修改KPI管理指標；事業處KPI修訂需經董事長同意始可變更。每季評核：每年分為四季作績效評核，由部門主管與員工溝通及瞭解當季目標執行狀況，並對達成狀況進行評核。
2. 績效面談溝通：主管應針對績效評核結果，協助員工進行改善方案執行，規劃員工發展計劃及與員工檢討當季績效表現，以增進主管與員工之間的雙向溝通，進而提升效能。

#### 4.4.3 退休金制度

依勞工退休金條例規定，按勞工每月工資百分之六之提繳率，提撥至勞工保險局之勞工退休金個人專戶，提撥數列為當期費用。

#### 4.4.4 相關保障權益

1. 結社自由：暢通的溝通管道是促進員工關係的重要因素，因此聚碩尊重員工依法可自由結社及組織工會之權利，公司不會妨礙員工結社自由。
2. 不強迫勞動：聚碩遵循法令規範並尊重勞工自由，不強制勞工從事不合法之勞務行為。

#### 4.5 員工關係

##### 4.5.1 提供完善的福利

為了留任優秀人才，並給予適當保障，聚碩科技提供完善的員工福利並依據物價水準、市場供需、同業薪資標準與政府法規等相關因素提供合理的薪酬，定期評估經濟環境之變化、晉升晉等制度等不同面向因素調整薪資，維持員工與公司長期穩定的發展，在企業內部為促使勞資和諧，依「勞資會議實施辦法」定期或不定期舉辦勞資會議。員工福利方面，聚碩科技有完善的績效考核制度，依照績效考核給予實質上的鼓勵，除此之外於半年一次舉辦員工大會活動上公開表揚在工作上盡心盡力之員工，以肯定同仁之努力，更可以達到激勵員工之效果，而公司也會視當年度之營運狀況與個人績效頒發員工紅利。在特別節日也會有多元化貼心之福利設計，包含：中秋節禮券(金)與生日禮金、結婚禮金、生育禮金、傷病住院補助、男性陪產假與喪葬慰問金、國內旅遊活動或部門聯誼補助等。

對於優秀員工給予實質的獎勵與肯定，對於全體員工也定期頒發紅利並享有完善的照護與福利，以此激勵員工達到聚碩科技永續發展的理念。休閒類：年終尾牙。制度類：教育訓練。輔助類：結婚禮金、喪葬奠儀、兩年一次健康檢查。保險類：團保。其他：備有員工休息室及員工汽機車停車場。公司秉持照顧員工生活、維護員工權益的信念，設置有職工福利委員會，由職工福利委員會統籌辦理各項福利措施，提供員工更多的保障及照顧，以期同仁在工作及生活中取得平衡。職工福利委員不定期提供特約商店等好康折扣，讓同仁工作與生活兼顧平衡和樂趣。公司內設有員工休息室，提供同仁舒適的工作環境。員工休息室設有販賣機，內有各式飲料、食品等，同仁可以在員工休息區聊天、閱覽雜誌，提供午間休息的另一種休閒活動。

##### 4.5.2 多元的福利制度及休閒活動

本公司除了有完整的福利制度和流程，也關心員工與員工彼此之間的交流與平日休閒活動。提倡並協助喜愛瑜珈與羽球的愛好者成立了瑜珈社、羽球社。而瑜珈社於每星期四晚上在台北總公司進行社團時間的交流與互動；羽球社於每星期三晚上在內湖活動中心進行羽球之活動讓員工活

動筋骨，舒解壓力，達到身心平衡之功能。

#### 4.5.3 員工溝通與關懷

【勞資溝通】員工是企業重要的資產，聚碩科技不只重視公司與員工之間的關係，更把範圍拓展到員工之間的交流，為推展關心同仁業務並加強維繫員工關係故提供多方的溝通管道，讓勞資雙方的意見、同仁間的交流，在不同的場合與情況得到充分的溝通與協調，透過入口網站、員工討論園地/公佈欄、勞資會議、意見箱及各類員工申訴機制等管道，108年並無經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工及人權問題申訴案件。雖國內法令明訂員工享有自由組織工會的權利，公司至今並無員工提出組織工會的需求；且結社自由依據當地法令所賦予員工之權利，由員工自行決定行使與否，公司不干預、亦不介入。

1. 入口網站 聚碩科技認為與員工溝通是人力資源管理很重要的一環，故建立企業內部資訊入口網站，宣導公司政策、制度、福利 措施及各項活動，內容主要報導公司內部之各式各樣的活動與重大事項，讓員工了解公司的政策和經營管理的情況，鼓勵員工彼此之間和員工與公司之間相互了解。
2. 員工討論園地 設立公佈欄/員工討論園地之網站，提供員工一個對公司或各部門業務理性陳述個人意見或建言的園地，採取匿名或記名的方式進行為溝通管道，提供員工們留言更可以快速傳達訊息。
3. 公司意見箱 在公司內部設立意見箱，員工若對公司內部制度有任何意見或建議事項，皆可以透過公司意見箱將建議事項上達董事長，員工發言採取匿名的方式進行，以確保員工之隱私與保密權利，而公司高層接收到訊息後也會立即進行討論，以做出適當反應與改善。
4. 勞資會議 為創造和諧勞資關係並保障同仁權益，每季召開勞資會議，在會議中克盡協調合作之精神，以加強勞雇關係，並保障勞工權益，採雙向互動溝通與集體協商協定，有效降低勞資雙方對立情況發生之可能性外，更能協助建立和諧之勞資關係。

#### 4.5.4 環境安全與衛生

聚碩科技始終將安全健康的工作環境視為首要的企業社會責任，因此，除了依法為員工加保勞健保，並同時提供員工團保及健康檢查，同時也以實質行動贊助並鼓勵員工成立社團及舉辦各類活動，希冀以此促進並提升員工的身心健康素質。此外，聚碩科技並設立「職業安全衛生委員會」，勞資雙方代表共七名擔任委員，期許將所有的環安衛管理理念落實並付諸於公司的經營制度當中，同時藉由具體的推展行動而讓工作環境更符合健康環保安全的目標。

#### 4.5.5 未來將與大專院校攜手推動產學合作專案

1. 產學合作主旨：為期學界與產業實務結合，培訓具備推動整合與提升效率能力之資訊人才及企業經營技術專才，推展建教合作教學與實務訓練之互惠原則，聚碩公司不定期與學界配合，提供實習機會，供優秀的學生能比同屆學生先進一步體驗職場的生活及工作內容！
2. 產學合作流程說明：由醒吾科技大學應用英語學系的系上老師聯繫協調相關實習事項並安排分發學生至實習單位，及指派輔導教師負責指導學生專業上實務上的實習。而本公司負責規劃工作單位分配、報到、訓練及輔導實習學生。



## 4.6 職場安全

### 4.6.1 工作環境安全保護措施

	類別	目標	現況說明	執行評估
1.	消防安全設備	預防火災發生及緊急應變措施	8-11 樓均設置緩降機具一台；工作場所均設置明確的逃生避難指示、滅火器、防火區劃及防煙垂壁；11 樓以上設有灑水系統。	依消防法規定，每年實施消防安全檢查
2.	廢棄物處理	落實廢棄物分類及處理	各樓層均設置一般性廢棄物的分類處理地點，大型廢棄物則交由專業合法清運公司處理。	宣導廢棄物處理措施，具機密性之文件則交由專業運輸公司，依法令規定送交公有焚化場銷毀。委託合法之清運公司。
3.	工作場所採光照明及通風衛生	適當的照明及空氣調節	工作場所具備充分之光線，光線分佈均勻，明暗比適當。避免光線之刺目現象。使用中央空調調節新鮮空氣及溫度；依坪數設置高效能空氣清淨機。	依據職業安全衛生法下訂定之安全衛生工作守則規定。
4.	倉儲及物料搬運	避免危害因子及預防意外發生	儘量利用機械以代替人力，凡四十公斤以上物品，以人力車輛或工具搬運為原則，設置油壓車及拖板車，並定期保養及維護。	依據職業安全衛生法下訂定之安全衛生工作守則規定。
5.	工作場所之保險	投保火險及公共意外險	聚碩科技所屬自有及租賃之工作場所。	每年定期投保。

### 4.6.2 員工人身安全保護措施

1. 聚碩科技已為全體員工投保定期壽險及意外險，使員工面對疾病或職災害時，能得到公司之協助。
2. 提供員工於每兩年接受一次健康檢查。
3. 於流感或特殊傳染病好發期間，加強防疫宣導，並增設防疫物品，例如酒精消毒液、口罩、高效能空氣清淨機等。並針對防疫需要實施不定期之辦公室環境消毒，降低工作場所傳染的可能性，以確保員工身體健康。

## 5. 環境永續

### 5.1 溫室氣體之排放

#### 5.1.1 企業對於溫室氣體排放之影響，或衝擊之程度：

##### 1. 企業受氣候變遷相關法規規範之風險

聚碩科技長期以來皆關注於全球暖化及氣候變遷之議題，此外，針對國際環保相關法令及政府通過之溫室氣體減量及管理法，雖說聚碩科技並不被界定為高能源密集產業，也並未列於溫室氣體強制申報所規範之對象，但仍希冀能控制並降低間接風險，並且將密切注意全球環境發展趨勢及相關立法，以確保所有產品銷售皆能於符合此前提的狀況下進行。

##### 2. 企業受氣候變遷之實質風險

聚碩科技總部所在之台灣台北，其地理位置近年因氣候變遷所面臨的實質風險包括了暴雨，酷熱及嚴寒的異常氣溫，聚碩科技之供應商及客戶所在地，亦面臨了程度不等的氣候變遷風險，其造成之實質影響可能在於生產，運送及準時交貨等層面，為此，聚碩科技會保持風險分析及庫存控管，以利於因應可能發生的風險危害。

##### 3. 氣候變遷提供企業之機會

聚碩科技在長期關注氣候變遷議題的前提下，也同時意識到客戶對於節能環保產品的需求將有逐漸增加之趨勢，為此，聚碩科技致力於導入並整合此類產品，並推廣國際環保標章之理念，與客戶需求相輔相成以期提高市場佔有率。

##### 4. 企業(直/間接)溫室氣體排放量及是否通過外部驗證

本公司每年均製作溫室氣體排放報告書，並於 RBA(責任商業聯盟行為準則)審查會議中提出碳排放管理及追蹤資訊，108 年溫室氣體排放統計為 755.837 metric tone CO<sub>2</sub>-e (107 年溫室氣體排放統計為 703.966 metric tone CO<sub>2</sub>-e)，說明如下：

- (1) 能源間接氣體排放，主要排放源為外購電力，能源間接排放量 755.837 metric tone CO<sub>2</sub>-e，約占總排放量之 95%以上。
- (2) 無設備燃料，無製程排放，無移動燃燒源，故不列入統計。
- (3) 其它交通車，委外業務，員工差旅等部份，因其量小，故不列入統計。

(4)內部自行查證。

## 5.2 節能減碳措施及管理目標

- 5.2.1 辦公室內空調溫度設定為 25-26 度，並定期維護空調設備，以維持空調設備高效率運轉及節能狀態；
- 5.2.2 鼓勵同仁勤爬樓梯，除有益身體健康之外也可減少離峰時間的電梯使用率；
- 5.2.3 逃生樓梯利用窗戶自然採光，減少不必要之用電；
- 5.2.4 大樓消防、避難、緊急出口指示燈，採用環保節能之燈具；
- 5.2.5 於每日午休時間(12:00-13:15)關閉辦公區電燈；
- 5.2.6 使用 LED 照明燈具取代舊有傳統 T8 燈具，若以每日開啟 10 小時為計算基準，整體可降低約 58%的電力消耗及二氧化碳排放量。

項目	原使用 T8-18W 燈具	LED T-BAR 燈具
消耗功率	96W (額定功率)	40W
每盞每年消耗功率	96W*10hrs*365 天 /1000=350.4 度/年	40W*10hrs*365 天/1000=146 度/年
每盞每年電費	350.4*3.5=1226.4(元)	146*3.5=511(元)

- 5.2.7 使用視訊會議設備，減少人員往返之耗能；
- 5.2.8 加強宣導關閉非必要之電源及電腦週邊設備；
- 5.2.9 使用電子化表單及簽核流程，減少紙張用量；
- 5.2.10 於辦公區窗戶加裝高效能隔熱紙及遮光捲簾，降低室內之太陽幅射熱；
- 5.2.11 更換環保節電之飲水機，減少待機耗電量；

說明-1:

107 年度數	107 年電費	108 年度數	108 年電費	度數差異	電費差異	差異範圍
1,318,920	\$4,037,830	1,385,390	4,268,915	66,470	\$231,085	5%

藉由以上各項措施，管理電力及溫室氣體排放量，在人員增加及營收成長的情況下，變異率為 5%，與 107 年度變異率 25%相比，已控管並降低用電量及氣體排放量之浮動範圍，我們將持續檢視節電並朝節能減碳之目標前進。

說明-2:

107 年度營收(仟元)	107 年度數	107 年電力能源密集(度%)	108 年度營收(仟元)	108 年度數	108 年電力能源密集(度%)
9,113,792	1,318,920	0.0145	10,286,217	1,385,390	0.0135

以年度營收做為計算電力能源密集度的依據，108 年的營收成長為 12.86%，而電力密集度卻較 107 年度略低，顯示出我們的節能減碳措施已發揮其效力，因而使得在營收成長的同時，並未消耗更多的能源，足見我們致力於節約用電及節能管理之成效。

### 5.3 環保政策及廢棄物管理措施

5.3.1 宣導由同仁自備茶杯，並提供非一次性的杯具予訪客使用，減少一次性的紙杯用量。

5.3.2 宣導減少紙本之使用，提高 e 化文件往來，並使用 ERP 電子簽核系統。

5.3.3 非機密性之紙張，皆鼓勵同仁回收再使用，具機密性之紙類則交由專業運輸公司，依法令規定送交公有焚化場銷毀。

5.3.4 聚碩科技無製程設備，因此所產生之廢棄物皆為一般廢棄物，依下列方式處理：

	項目類別及說明	設置地點
一般類	可回收物品以外之一般垃圾	各樓層茶水間
資源回收類	鐵罐/鋁罐/寶特瓶/玻璃瓶/紙箱/燈管	各樓層茶水間
紙類	非機密性文件紙張	各樓層事務區
電池	各類電池	各樓層事務區

5.3.5 大型廢棄物，例如辦公傢具、活動看板，則交由專業合法之清運公司處理。

### 5.4 水資源管理

聚碩科技主要以資通訊產品之代理、經銷及買賣為主，並提供客戶網路設備及資通訊軟硬體相關之解決方案，聚碩無工廠亦無產製過程，營運地點為一般商業辦公大樓，我們主要的用水為日常用水，來源自台灣自來水公司，對水源無顯著影響，且將化妝室之水龍頭更換為感應式水龍頭，以避免水資源之浪費。

在廢水管理方面，廢水產生主要為辦公室產生的生活廢水，經排水管收集廢污水後輸送至處理廠處理，對環境無顯著影響。

#### 5.5 環保支出資訊：

本公司主要經營通訊及網際網路軟硬體設備(代理 Cisco 等產品)、工作站暨伺服器(代理 IBM、Dell 及 EMC 等產品)等產品、工具整合應用軟體(代理 Oracle 等產品)，以整合規劃方式銷售並提供相關諮詢與教育訓練服務、資訊應用軟體之研發、服務及銷售業務，不會產生污染及破壞生態環境，最近年度止，並無因污染環境所受損失及處分之情形。



## 6 社會承諾

對聚碩科技而言，企業社會責任不僅僅是要致力於營收獲利的持續成長、對股東負責，更應結合企業核心能力，在獲利的同時對社會做出具體貢獻。秉持著這樣的理念，聚碩科技成立了生命教育學會，希望藉由學會的五大議題：青少年、家庭、老人、健康、事業去落實生命改造及發揮正面影響力；並且積極致力於環境保護、親子互動、關懷弱勢、身心靈健康等相關活動。

聚碩科技希望透過生命教育來提升員工及社會大眾的生命品質，能帶領大家在追求財富累積之餘，也能加強與享受生活的品質和生命的品質。同時，聚碩科技也希望能夠帶領大眾有效重整社會資源，並透過公司資源的投入來引導與啟發弱勢團體與員工子女的生命力與活力，進而發揮積極正面的效果。

聚碩生命教育學會目前持續在進行的活動包括：

### 6.1 聚碩家庭日活動

### 6.2 關懷弱勢

#### 6.2.1 每年持續進行捐助相關團體及慈善公益活動

### 6.3 身心靈健康活動

#### 6.3.1 母親節放鬆活動

#### 6.3.2 淨化禪

6.1 聚碩家庭日活動

聚碩家庭日特別安排 IG 熱門打卡景點新竹【福祥仙人掌多肉植物園】與亞洲最大【小熊博物館】，透過這趟旅行讓工作忙碌緊張的員工攜家帶眷一起親近大自然，增進感情。也讓每位參與的員工眷屬們帶回自己親手做可愛小熊及專屬多肉仙人掌盆栽。



## 6.2 關懷弱勢

### 6.2.1 每年持續進行捐助相關團體及慈善公益活動

#### 伊甸基金會「2019 愛孩童幸福節」

2019 年，持續支持伊甸基金會，並贊助「2019 愛孩童幸福節」活動，藉由活動結合趣味闖關互動裝置，透過體驗了解孩童的需要，讓更多人發現身邊需要關懷的孩子。



#### 中華安得烈慈善協會「聚碩集食行善」

與社團法人中華安得烈慈善協會合作舉辦「聚碩集食行善」活動，以捐贈最方便食用與長期保存的食物由協會組合成「膳糧食物包」，援助在成長階段（0-15 歲）的貧困學童。並藉由該協會中長期關懷為主、輔以食物包援助，以達協助清寒及弱勢家庭孩童能健康成長免於飢餓；另一方面也幫助其家庭度過困境，找回重新出發的力量；發揮愛心，並一起把愛傳出去！



### 6.3 身心靈健康活動

#### 6.3.1 母親節放鬆活動

公司於母親節前夕，特邀視障按摩師前來公司替辛苦的媽媽們進行舒壓按摩，讓所有參與按摩的媽媽們，瞬間全然放鬆。



### 6.3.2 淨化禪

定期舉辦淨化禪課程，讓參與的員工透過動與靜身心鍛鍊，呼吸與動作的協調中釋放壓力，排除體內囤積已久的負面能量，達到身心平衡狀態。





GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
一般揭露	102-1	組織名稱	1. 關於本報告書 2.1 公司簡介	1 16
一般揭露	102-2	活動品牌、產品與服務	2.1 公司簡介	16
一般揭露	102-3	總部位置	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-4	營運活動地點	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-5	所有權與法律形式	2.1 公司簡介 2.2 公司治理	16 33
一般揭露	102-6	提供服務的市場	2.1 公司簡介	16
一般揭露	102-7	組織規模	2.1 公司簡介 4.2 員工概況及結構	16 50
一般揭露	102-8	員工與其他工作者的資訊	2.1 公司簡介 4.2 員工概況及結構	16 50
一般揭露	102-9	供應鏈	3.2 供應鏈管理	43
一般揭露	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	108 年無重大改變	-
一般揭露	102-11	預警原則或方針	2.1 公司簡介	16
一般揭露	102-12	外部倡議	4.5.5 未來將與大專院校 攜手推動產學合作 專案	57
一般揭露	102-13	公協會的會員資格	2.2 公司治理	33
一般揭露	102-14	決策者的聲明	1. 關於本報告書 1.2 經營者的承諾與理念	1 3
一般揭露	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.2 經營者的承諾與理念	3
一般揭露	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.4 109 年執行計畫及 108 年執行情形	5
一般揭露	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	4.1.1 反貪瀆	49
一般揭露	102-18	治理結構	1.3 「企業社會責任管理 委員會」組織架構圖 2.2 公司治理	5 33
一般揭露	102-19	委任權責	1.3 「企業社會責任管理 委員會」組織架構圖	5
一般揭露	102-20	管理階層負責經	1.3 「企業社會責任管理	5

GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
		濟、環境和社會主題	委員會」組織架構圖	
一般揭露	102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	1.5 履行企業社會責任評估及運作說明 2. 公司概況與公司治理	8 16
一般揭露	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-23	最高治理單位的主席	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-24	最高治理單位的提名與遴選	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-25	利益衝突	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-27	最高治理單位的群體智識	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-28	最高治理單位的績效評估	2.2.2 董事會	35
一般揭露	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1.2 經營者的承諾與理念 2. 公司概況與公司治理	3 16
一般揭露	102-30	風險管理程序的有效性	1.5 履行企業社會責任評估及運作說明 2. 公司概況與公司治理	8 16
一般揭露	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	2. 公司概況與公司治理	16
一般揭露	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	1.3 「企業社會責任管理委員會」組織架構圖	5
一般揭露	102-33	溝通重要關鍵議題	1.3 「企業社會責任管理委員會」組織架構圖	5
一般揭露	102-34	關鍵議題的性質與總數	1.3 「企業社會責任管理委員會」組織架構圖 2. 公司概況與公司治理	5 16
一般揭露	102-35	薪酬政策	2.2.2 董事會	35

GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
			2.2.3 薪酬委員會	35
一般揭露	102-36	薪酬決定的流程	2.2.3 薪酬委員會	35
一般揭露	102-37	利害關係人的參與	不予揭露	-
一般揭露	102-38	年度總薪酬比率	不予揭露	-
一般揭露	102-39	年度總薪酬比率之增加百分比	不予揭露	-
一般揭露	102-40	利害關係人團體	1.2 經營者的承諾與理念	3
一般揭露	102-41	團體協約	4.4 員工權益保障 4.5.3 員工溝通與關懷	54 56
一般揭露	102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.2 經營者的承諾與理念	3
一般揭露	102-43	與利害關係人溝通的方針	1.2 經營者的承諾與理念	3
一般揭露	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 經營者的承諾與理念	3
一般揭露	102-45	合併財務報表中所包含的實體	2.1 公司簡介	16
一般揭露	102-46	界定報告書內容與主題邊界	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-47	重大主題表列	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-48	資訊重編	-	-
一般揭露	102-49	報導改變	-	-
一般揭露	102-50	報導期間	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-51	上一次報告書的日期	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-52	報導週期	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	1. 關於本報告書	1
一般揭露	102-55	GRI 內容索引	-	68-74
一般揭露	102-56	外部保證/確信	無	-
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1.11 股利政策及執行狀況 2.1.12 員工分紅及董事	30 31

GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
			監察人酬勞	
經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	1.2 經營者的承諾與理念 5 環境永續	3 59
市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.4.1 員工薪資	54
間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6 社會承諾	63
採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.2 供應鏈管理	43
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1.1 反貪瀆	49
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	-	-
物料	301-1	所有物料的重量或體積	5.3 環保政策及廢棄物管理措施	61
物料	301-2	使用的可再生物料	3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例	44
物料	301-3	回收產品及其包材	3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例	44
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2 節能減碳措施及管理目標	60
能源	302-2	組織外部的能源消耗量	5.1 溫室氣體之排放	59
能源	302-3	能源密集度	5. 環境永續	59
能源	302-4	減少能源的消耗	3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例	44

GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
			5.1 溫室氣體之排放	59
能源	302-5	降低產品和服務的能源需求	3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例	44
水	303-1	依來源劃分的取水量	5.4 水資源管理	61
水	303-2	因取水而受顯著影響的水源	無影響	-
水	303-3	回收及再利用的水	5.4 水資源管理	61
排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	5.1 溫室氣體之排放	59
排放	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	5.1 溫室氣體之排放	59
排放	305-3	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	5.2 節能減碳措施及管理目標	60
排放	305-4	溫室氣體排放密集度	5.2 節能減碳措施及管理目標	60
排放	305-5	溫室氣體排放減量	5.2 節能減碳措施及管理目標	60
排放	305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	5.1 溫室氣體之排放	59
排放	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放	5.1 溫室氣體之排放	59
廢汙水和廢棄物	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排水量	5.4 水資源管理	61
廢汙水和廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.3 環保政策及廢棄物管理措施 5.4 水資源管理	61 61
廢汙水和廢棄物	306-3	嚴重洩漏	108 年間並未有重大溢漏事件	



GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
廢汙水和廢棄物	306-5	受放流水及/或地表逕流影響的水體	5.4 水資源管理	61
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.2 供應鏈管理	43
供應商環境評估	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	3.2 供應鏈管理	43
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	4.2.3 員工留任	51
勞雇關係	401-3	育嬰假	4.2.3 員工留任	51
勞資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.4 員工權益與保障	54
職業安全衛生	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	4.5.4 環境安全與衛生	57
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3 員工發展與訓練	53
訓練與教育	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.3 員工發展與訓練	53
員工多元化與平等機會	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.4 員工權益與保障	54
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.5.3 員工溝通與關懷	56
結社自由及團體協商	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	4.4 員工權益與保障	54
童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.2.4 人員招募	52

GRI 準則	準則編號	說明	企業報告章節索引	頁碼
強迫或強制勞動	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.4.4 相關保障權益	55
人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	4.4.4 相關保障權益	55
人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	4.3 員工發展與訓練	53
供應商社會評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	3.2 供應鏈管理	43
供應商社會評估	414-2	供應商中負面的社會衝擊以及所採取的行動	3.2 供應鏈管理	43
顧客健康與安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.2.6 供應商管理	44
顧客健康與安全	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無	-
行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.2.4 產品及服務，售出產品及回收其包材的比例	44
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.3 客戶隱私權保護	47
社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	108 年本公司無違反法令而遭受之罰	-



名牌通路 加值服務

***SYSAGE*** 聚碩科技

*The ICT Solution Provider*