



ASUS  
IN SEARCH OF INCREDIBLE

2014. 華碩電腦企業社會責任報告書

ASUS®  
IN SEARCH OF INCREDIBLE

## 關於華碩電腦企業社會責任報告書

華碩電腦自2008年起每年持續出版企業社會責任報告書，此份報告書揭露本公司2014年1月1日至12月31日於企業社會責任方面的策略、目標、措施及績效，前一年度報告書於2014年7月出版。

## 撰寫原則與綱領

本報告書架構依循全球報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 於2013年5月公告之第4版綱領 (Sustainability Reporting Guidelines Version 4, GRI G4) Core Option (核心選項) 之指導方針及架構撰寫，揭露公司主要永續性議題、策略、目標與措施，於全文最後提供GRI G4 Core Option表格供對照與參考。

## 報告書邊界與範疇

內容涵蓋2014年度華碩電腦 (含華碩聯合) 及華碩雲端於台灣區，以及華碩相關主要供應商／外包商之企業社會責任方面的績效表現。其中，勞工守則、環境、社會公益之部份績效表現亦涵蓋三家中國海外子公司及四家歐洲海外子公司。七家海外主要子公司為：華碩電腦 (上海) 有限公司 (以下稱“華捷”)、上海華維電腦有限公司 (“華維”)、華碩科技 (蘇州) 有限公司 (“華科”)、德國ASUS Computer GmbH (“ACG”)、法國ASUS France S.A.R.L. (“ACF”)、義大利ASUSTeK Italy srl (“ACIT”) 及捷克ASUS Computer Czech (“ACZS”)。

## 報告書保證

為提升資訊揭露之透明度、完整度及可靠度，本報告書委託SGS台灣檢驗科技股份有限公司依據AA1000AS (2008) 第二類型高度保證等級及G4 Core Option執行第三方保證。保證聲明書附於本報告全文後。財務數據則引用經會計師簽證之財務報告。

## 聯絡資訊

如有任何建議或疑問，歡迎您聯絡我們。

Email: [GreenASUS@asus.com](mailto:GreenASUS@asus.com)

此外，華碩電腦自2009年建立企業社會責任之利害關係人線上意見調查表，期望藉由線上問卷回覆增進利害關係人的互動外，也能了解利害關係人對企業報告書內容之建議與指教，進而將所關心的議題呈現於下年度的企業社會報告書中。

中文版問卷：<http://csr.asus.com/survey/chinese/>

英文版問卷：<http://csr.asus.com/survey/english/>

我們歡迎您的意見與指教。

# 目錄 of Contents.

Table

---

<b>1/</b>	<b>長官的話</b>	
	董事長的話	03

<b>2/</b>	<b>關於華碩</b>	
	2.1 公司介紹	04
	2.2 財務資訊	07
	2.3 公司治理	07
	2.4 利害相關者議合及實質性 考量面鑑別	12

<b>3/</b>	<b>環境</b>	
	3.1 生態化設計	18
	3.2 供應鏈管理	23
	3.3 環保標章	24
	3.4 產品回收	27
	3.5 溫室氣體與氣候變遷	27

<b>4/</b>	<b>社會</b>	
	4.1 培育、珍惜、關懷員工	34
	4.2 供應鏈企業社會責任推動	42
	4.3 顧客服務	47
	4.4 華碩雲端服務應用 - 教育雲	52
	4.5 社會參與	53

<b>5/</b>	<b>其它永續性指標</b>	
	5.1 經濟	62
	5.2 環境	62
	5.3 社會	63

<b>6/</b>	<b>報告書保證聲明書</b>	70
-----------	-----------------	----

<b>7/</b>	<b>GRI 指標索引</b>	71
-----------	-----------------	----



## 董事長的話

身為一個良好的企業公民，專注公司治理與營運、善盡環境保護與社會關懷責任，真正對人類社會真正做出貢獻，是華碩遵循企業永續的理念。經同仁們的努力，2014年台灣國際品牌價值華碩蟬聯第一名，此項殊榮再度肯定「追尋無與倫比」品牌精神。華碩展現創新實力與服務之餘，深感品牌經營在環保與企業社會責任的著墨逐年受到關注，華碩自許發揮品牌影響力，帶動供應鏈與產業發展，付諸實質貢獻回饋社會。

### 以身作則 推動供應鏈遵行EICC行為準則

2014年華碩主動加入電子產業公民聯盟 (Electronics Industry Citizenship Coalition, EICC) 成為會員 (Applicant Member)，此聯盟致力於電子產業供應鏈責任，建立全球電子產業供應鏈一標準化的社會責任行為規範。華碩承諾全力支持EICC行為準則，不僅以身作則也要求供應商共同遵循EICC規範，期許以高標準監管供應鏈實行績效，一同善盡社會責任。

### 轉化贈與 成就原住民孩子永續學習的尊嚴

2008年起華碩推行「再生電腦·希望工程」計畫，將廢棄電腦經回收、組裝整理後，捐贈給弱勢族群。除了捐贈軟硬體設備，華碩希望以實質行動力推廣數位學習及減少教育落差。連續六年來，華碩結合清華大學舉辦「原住民華碩科教獎: 原住民雲端科展」。原住民學子將部落的傳統自然知識、文化、環境生態，結合現代科學的專題研究，再透過雲端平台，相互觀摩學習不同的創意，提升原住民中小學生的資訊與科學素養。2014年本科教獎獲得教育部「十二年國民基本教育免試比序參考項目」採計，鼓勵學生多元智能發展，更實質幫助原住民學生爭取免試入學比序成績。

學子們向部落耆老學習傳統文化的精隨，以科學的方法驗證古老的智慧與傳統技藝，這過程中多位華碩高階主管們參與提供寶貴的意見，教學相長啟發不同創新力。華碩秉持以具體及持續的行動力回饋社會，從環保到縮短教育落差，進而為文化永續傳承盡一分心力。

華碩努力追求卓越創新，亦堅守企業社會責任及品牌永續經營，持續投注心力於環保、文化教育及社會公益，期許華碩人共同努力再創無與倫比的品牌佳績。



董事長

施崇棠



# 關於華碩

ABOUT ASUS<sup>TeK</sup> COMPUTER INC.

## 2.1 公司介紹

### 2.1.1 公司基本資料

公司名稱	華碩電腦股份有限公司（「華碩電腦」或「華碩」）
成立日期	1989年
總部地址	台灣台北市北投區立德路15號
上市	1996年（代號2357）
簡介	擁有完善研發設計團隊，提供完整的消費性電子產品組合，為消費者、企業用戶提供創新的科技解決方案。

華碩於2008年1月1日進行企業改造，切割成品牌與代工兩大企業體系，華碩持續經營品牌，主要產品為主機板及筆記型電腦。2014年將產品分為系統、開放平台兩大事業群，系統產品包含筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機及穿戴式裝置；開放平台產品則包含主機板、顯示卡、桌上型電腦、液晶顯示器、無線網通、與數位多媒體等相關產品。華碩雲端自2008年起提供全球個人雲端服務，並預載於華碩全產品線裝置，為用戶帶來軟硬整合的解決方案；2011年伴隨著雲端運算、巨量資料與行動化趨勢的成熟與發酵，推出全球首創的企業雲服務，協助客戶實現新型態的IT架構，以滿足雲端時代的應用需求。



圖2.1 華碩產品

至2014年底止，華碩全球有50間子公司及超過1,000個服務中心，主要分布在亞太地區、歐洲、美洲及非洲。華碩及華碩雲端全球員工人數為15,237人，其中台灣區為6,676人，中國及其他海外地區為8,561人。

以下為2014年華碩台灣區、華碩中國及四大市場歐洲子公司，及華碩雲端台灣區男女員工人數：

#### 大中華地區

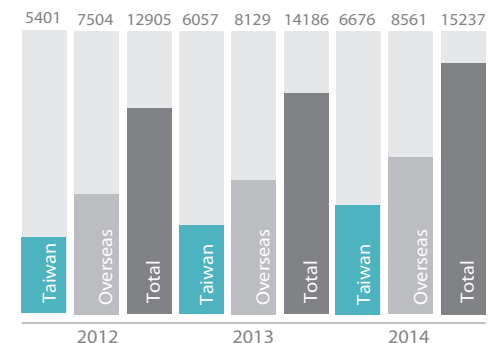
員工性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男性員工	4398	47	403	85	1040
女性員工	2208	23	418	162	689

#### 歐洲地區

員工性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS
男性員工	102	44	57	243
女性員工	32	42	29	255

因華碩以科技研發為主，故男性員工佔大數。華碩男性員工為67%、女性員工為33%，男性比例約為女性的兩倍。

有關機構的營運架構，如公司主要部門、子公司及合資公司等資訊，請參考華碩年報：  
<http://tw.asus.com/investor.aspx>



\*2013年資含華碩雲端人數

圖2.2 華碩近年全球員工人數

## 2.1.2 企業理念與文化

### 華碩經營理念

- 培育、珍惜、關懷員工，讓華碩人盡情地發揮最高潛力
- 堅守誠信、勤儉、崇本、務實的正道
- 無止境地追求世界第一的品質、速度、服務、創新、成本  
躋身世界級的綠色高科技領導群，對人類社會真正做出貢獻

### 華碩DNA

“數位新世代最受推崇的世界級領導企業”

華碩體現了被稱為「華碩五德」的謙、誠、勤、敏、勇精神，以此力爭成為數位新世代最受推崇的世界級IT企業。



## 關於華碩

ABOUT ASUSTeK COMPUTER INC.



圖2.3 華碩DNA

### 品牌承諾

#### 追尋無與倫比

「華碩始終對科技懷抱熱情、用創新驅動發明。放膽築夢，致力為世人創造數位生活之無限可能。我們不斷追尋無與倫比的構想和體驗——更渴望將無與倫比的精神，落實在一切創作當中。」

### 2.1.3 協會

下表為華碩參與之協會及組織，並簡述華碩在各協會的身份：

協會	會員	具管理職位	有參與專案或委員會	提供贊助
台灣區電機電子工業同業公會 (TEEMA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台北市電腦商業同業公會 (TCA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
中華民國企業永續發展協會 (BCSD)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公平貿易倡議—錫工作小組 (TWG)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電子行業公民聯盟 (EICC)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

=有  =無

表2.1 華碩參與之協會及組織

華碩參與台灣區電機電子工業同業公會 (TEEMA) 及台北市電腦商業同業公會 (TCA)，提供台灣電子業界相關的資源與經驗分享；參與中華民國企業永續發展協會 (BCSD) 則為積極致力於永續發展及企業社會責任議題，並分享自身經驗。

國際衝突礦產範疇與關注議題延伸，針對印度尼西亞非環保採錫礦之議題，華碩申請加入公平貿易倡議之錫工作小組 (IDH-TWG)，與各ICT同業一起努力，致力改善印度尼西亞非環保採礦造成的當地生態衝擊與影響。公平貿易倡議 (the sustainable trade initiative, IDH) 是國際性非營利組織，致力於各類貿易的公平交易。其中的錫工作小組 (tin working group, TWG)，主要致力於印度尼西亞永續錫礦開採的任務。

為善盡企業社會責任，符合外部利害相關者的期望，華碩充分評估並積極參與各項國際

組織計畫，堅實承擔企業社會責任，並對環保議題做出實質貢獻。華碩申請加入電子行業公民聯盟 (EICC) 成為會員，並承諾將全力支持EICC行為守則，致力推動供應鏈善盡企業社會責任，包含：尊重勞工與人權、建立健康與安全的工作環境、推行環保製程。同時亦要求一階供應商共同遵循EICC行為守則，持續監控供應商實行績效，以期達到EICC的願景及目標。

## 2.2 財務資訊

華碩電腦2014年集團合併營收為新台幣4,774億台幣，較2013年成長3%，歸屬母公司股東之稅後淨利為新台幣194.7億台幣，較2013年減少9%，淨利減少主因2013年業外處分股票收益較高所致，品牌本業營運仍持續成長，2014年華碩電腦品牌合併營業收入為新台幣4,363億台幣(公司自結數)，較2013年成長4%，品牌營業利益為202.9億(公司自結數)，較2013年成長3%。

詳細的營運概況、年報與財務報表，可前往以下網址觀看及下載：

<http://tw.asus.com/investor.aspx>

## 2.3 公司治理

### 2.3.1 董事會

華碩董事會於2014年共召開7次會議，成員構成如下：

姓名	年齡	職稱	性別
施崇棠	62	董事長	男
曾鏘聲	62	副董事長	男
沈振來	54	董事	男
陳彥政	51	董事	男
許先越	49	董事	男
謝明傑*	50	董事	男
胡書賓	51	董事	男
楊子江	60	監察人	男
鄭中人	66	監察人	男
楊隆輝	58	監察人	男

\* 2014/08/04解任

- 截至2014年底，董事會共有6位董事及3位監察人，皆為男性，無獨立董事。
- 公司所有權由股東大會執掌，董事會主要負責決策審核及監督，監察人則超然獨立行使職權。
- 董事與監察人皆依據相關法令定期改選並依法行使職權。
- 董事會的董事由股東於股東會選出。
- 董事長施崇棠先生未兼任公司總經理之職務。

董事會成員相關背景資料可參照投資人網站上公佈的公司年報：

<http://tw.asus.com/investor.aspx>





## 關於華碩

ABOUT ASUSTeK COMPUTER INC.

董事會會依照前一年度的公司盈餘，提交股東會決議如何進行利潤的分配，同時也由薪資報酬委員會依據公司經營結果來衡量董事會的管理績效，因此，董事會成員的酬勞與公司績效具有密切關聯。董監酬勞的上限均遵守公司章程之規定，不超過可分配盈餘的1%。

公司股東可透過以下方式向經營團隊／董事會提出建議或經營方向：

- 每季一次的中英文法人說明會
- 每年一次的例行股東大會或有需要召開之臨時股東會
- 投資人關係網站／投資人信箱／電話

投資人關係部門會彙整股東提出的具體建議，適時傳達給公司經營團隊／董事會，做為經營方向的參考。

在董事會運作上，如果發生利益衝突而董事必須迴避時，華碩有「董事會議規範」，第16條規範如下：

*「董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。」*

因此，我們會將董事姓名、議案內容、應迴避原因及參與表決情形，做完整的記錄。

### 2.3.2 反收賄、反貪瀆

堅守誠信、勤儉、崇本、務實的正道是華碩的經營理念之一，為凝聚華碩人共識，特精選華人傳統優質五德「謙、誠、勤、敏、勇」列為全體同仁一致之待人處世與自我砥礪之行為標竿。

此外，隨著企業道德、社會責任日益受到國際重視，企業如要長遠經營，必需持續贏得消費者、合作夥伴及社會大眾的信賴與尊重。為使員工行為符合本公司道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解本公司人員執行職務時之道德標準，華碩以「電子產業行為準則 (Electronic Industry Code of Conduct, EICC)」及「上市上櫃公司訂定道德行為準則」為主臬，特制訂華碩「員工道德行為守則」，另設有Audit@asus.com信箱提供同仁申訴的管道。

華碩於2012年初訂定「員工道德行為守則」線上課程為全員必修課程，調訓所有在職員工，並規範所有新進員工須於到職一個月內完成修課。此外，公司亦不定期對員工進行「員工道德行為守則」的宣導與釋疑等，強化本公司及全體員工從業道德及專業能力，期許全體同仁能展現應有的道德。

針對違反道德行為守則之個案，公司依個案情節進行懲處，並公告之。透過獎懲制度確保華碩員工絕不接受任何形式的要求、期約、或收受任何賄賂或其他不正當利益。

本公司以高道德標準自律，有關媒體報導華碩投資長疑涉入祥碩炒股案，以及華碩工程師涉嫌向廠商收取回扣，目前仍在司法機關調查階段，有關法律責任的部分待司法機關

釐清事實，相關資訊可參閱公開資訊觀測站：<http://mops.twse.com.tw/mops/web/index>

對外部合作廠商，華碩要求簽回「誠信承諾書」。針對違反反收賄、反貪瀆而造成公司損害的企業將依據廠商簽屬之誠信承諾書的規定予以求償並採取必要的法律行動。

### 2.3.3 稽核室

稽核室之職掌在於協助董事會與高階管理階層進行獨立、客觀地評估華碩集團的內部控制制度之完備性、有效性及落實性，並適時提供改善建議，以合理的確保內部控制制度能持續有效實施。同時依董事會與高階管理階層之委任，提供相關調查、評估或諮詢服務，以協助董事會及高階管理階層履行其公司治理的責任。

稽核室隸屬董事會，設稽核長一人總管內部稽核業務，督導稽核室辦理內部稽核工作，稽核長之任命與免職需經董事會同意。另有數位專任稽核人員負責執行集團內定期、不定期之稽核與專案查核等事物。

- 母公司年度查核：每年度依風險評估及主管機關之規定擬定稽核計畫，經董事會核准後實施。各項查核構面包含且不限於營運稽核及法令遵循性稽核。
- 專案查核：依董事會與高階管理階層之營運與管理需求，執行不定期之專案性查核作業。
- 內部控制自行評估作業：每年度依法在公司內統籌「內部控制自行評估」作業，由各部門執行者定期針對各作業控制項目的合理性、落實度及有效性進行檢視，經稽核室覆核後，將評估結果回饋給董事會。

- 子公司查核：根據年度查核計畫或董事會專案要求，針對集團內子公司進行定期與不定期稽核作業，評估與確認其營運目標達成性、財報可信度以及內部控制妥適性，協助集團合理地確保子公司提升營運績效、法令遵循及作業效率。
- 專案諮詢服務：提供營運流程效率改善之建議與內部控制制度設計之諮詢服務，以協助提升營運效率與效能。

針對以上工作內容，稽核室所提出之內部稽核報告及工作底稿應包括對內部控制制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序控制是否適當，管理單位與營業單位是否確實執行內部控制及效益是否合理等，並適時提出改善建議。

稽核人員執行任務時應秉持超然獨立性，以客觀公正之立場，求真求實之精神，謙、誠、勤、敏、勇之態度，執行其職務。確保內部控制制度得以持續有效實施，並協助管理階層履行其責任。

### 2.3.4 薪資報酬委員會

華碩薪資報酬委員會於2011年年末成立，協助定期檢討董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬，以及公司整體薪資報酬之政策、制度、標準與結構。華碩薪資報酬委員會的職責在於確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。

2014年共召開3次會議，通過年度董監事分配建議案及董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬分配事宜，致力於公司治理及保持公司競爭力的協助事項。



## 關於華碩

ABOUT ASUSTeK COMPUTER INC.

薪資報酬委員會相關細部資料，可參照投資人網站上公佈的公司年報：

<http://tw.asus.com/investor.aspx>

### 2.3.5 個資資安委員會

華碩於2012年4月依最高經營管理階層指示成立「個人資料保護與資訊資產安全委員會」（下稱個資資安委員會），由品質長兼任管理代表，品保中心、法務中心與電腦中心派員組成。個資資安委員制定「個人資料保護與資訊資產安全政策Global Policy of Personal Information Protection and Information Asset Security」，於華碩集團正式公告施行，作為在蒐集、處理、利用個人資料與建立、實施資訊資產安全防護之指引。

#### 個資安全管理制度主要成果

為確保落實個人資料保護與資訊資產安全政策，個資資安委員會目前運作以每雙週定期會議執行並檢視年度工作，並透過不定期臨時會議機動調整執行方式及處理個資資安相關事件，直至2014年底已召開104次定期會議。

個資資安委員會於2014年主要推動成果如下：

- 「個人資料保護與資訊資產安全政策Global Policy of Personal Information Protection and Information Asset Security」及其相關文件改版及新增  
針對已發行文件，定期性審核，視內、外部實際需求進行相關文件之改版。並新增華碩員工個資保護管理作業規範，確保使用華碩員工個人資料存取權限時有一致之標準。
- 年度專案工作  
針對華碩企業對企業（Business-to-Business, B2B）之電子商務所涉及的個資作業成立

專案，清查並檢視B2B作業流程安全管控並輔導其資安控管之相關作業程序。

- 年度內部稽核  
配合公司內部查核作業，將涉及個人資料管理之業務執掌部門列入稽核範圍，藉由單位內部自評及稽核員執行稽核作業，將不符合事項經由矯正措施及改善方法協助業務執掌部門導正，以確保落實個人資料保護與資訊資產安全政策及相關管理辦法。
- 年度個資網站弱點掃描  
為強化網站與消費者資料安全，個資資安委員會於每年度將對外提供服務且含有個資之網站列請電腦中心進行網站弱點掃描，並依電腦中心產出之弱點掃描評估報告進行弱點修正進度之追蹤及查核弱點管理之執行情況，若有缺失則要求權責部門限期改善。
- 網站清單覆核作業  
就華碩對外提供服務的網站進行全面清查，降低非使用中且無人管理之對外網站之資安風險，非使用中且無人管理之對外華碩網站，已統一於3月31日完成備份後下線。
- 增列個人資料保護之管理內控準則  
因應「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之法令變更，制定華碩個人資料保護之管理內控準則。
- 教育訓練
  - 新進員工之教育訓練：提供新進員工與個人資料及資訊安全相關之認知教育，直至2014年底共計完成10梯次的教育訓練課程，總計受訓通過人數為582人。
  - 定期實體課程：每年針對全體員工實施至少一次之個資資安安全教育宣導課程。
  - 不定期課程：依據各單位業務需求，提供個資資安重點宣導課程。

2015年個資安委員會的工作重點將著重如下：

- 協助公司內部單位制定產品開發時的個資及資安檢核項目
- 持續推動消費者與華碩員工個資的保護管理
- 以ISO 27001資訊安全管理體系的控管項目，進行資訊安全作業的符合程度評估

### 2.3.6 GreenASUS Steering Committee及SERASUS Steering Committee

華碩於2004年7月由董事長陸續成立GreenASUS和SERASUS ( Social and Environmental Responsibility, SER ) 管理委員會，品質長為管理代表並由執行長授權，負責品質系統之稽核、監督以達到品質及有害物質管理之正常及有效運作，及與外部機關就品質及有害物質體系相關事項進行連絡的權限和責任。管理代表定期召開GreenASUS和SERASUS管理委員會會議，至2014年年底已召開近265次會議。管理代表於會議中規劃、協調、決策與推動華碩集團相關之品質管理及環境管理系統並督導執行。

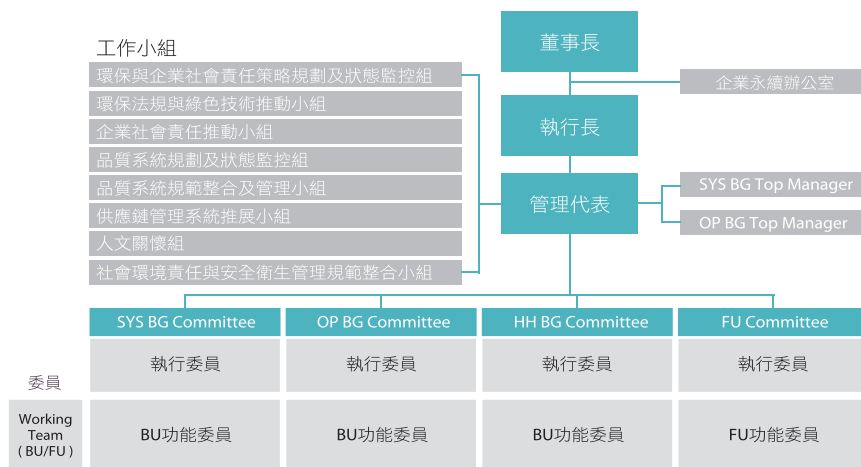


圖2.4 GreenASUS Steering Committee組織圖

### 2.3.7 企業永續發展辦公室

華碩於2009年12月1日正式成立企業永續發展辦公室 ( Corporate Sustainability Office, 簡稱 CSO )，直接隸屬董事長管轄，涵蓋綠色環保、社會責任及人文關懷的面向。企業永續發展辦公室主要負責人文關懷，與GreenASUS與SERASUS Committee分別運作、規劃、執行綠色環保及社會責任的部份，並不定期向董事長等高層主管報告。

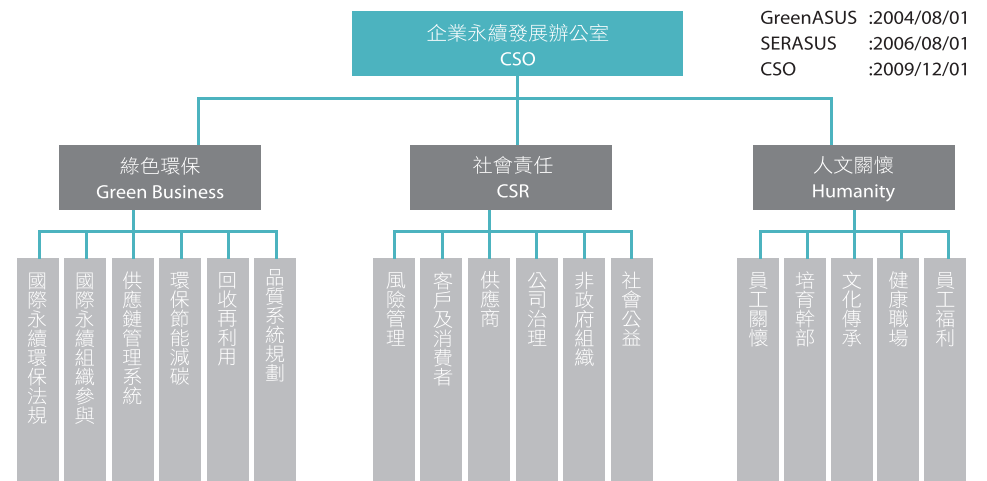


圖2.5 企業永續發展辦公室組織圖

企業永續發展辦公室整合人文關懷涵蓋之員工關懷、培育幹部、文化傳承、健康職場、員工福利等五大項目，落實華碩經營理念「培育、珍惜、關懷員工，讓華碩人盡情地發揮最高潛力」，以內部員工為主要對象，結合內、外部資源，用心創造建立完善關懷體



# 關於華碩

ABOUT ASUSTeK COMPUTER INC.

流程及暢通的溝通平台，整合資源為公司美好的事務轉化成華碩文化資產保存流傳並深植每位華碩同仁的心中。

人文關懷涵蓋之各項說明如下：

### 員工福利

華碩一向視員工為重要資產，期望透過提供同仁具市場競爭性的整體薪酬及豐富的應景活動及各項福利補助，吸引優秀人才加入工作團隊，共創美好的未來，更致力建置自由、開放、暢通地雙向溝通文化，取得同仁信賴，讓同仁願意將自身的狀況反饋讓我們知道，也傳達公司的理念讓同仁理解。

### 健康職場

以員工的需求和便利性，打造職場與生活的連結，提供員工專業技能進修、以及補助學習語文，融合職場與生活照顧各面向需求，致力於營造身、心、靈健康職場環境，協助員工進行全方位的健康管理及健康促進要讓每位員工樂在工作，更鼓勵員工不斷成長茁壯與公司攜手創造更好的未來。

### 文化傳承

推動華碩各類研發經驗分享、品牌經營、人文及產業文化傳承、員工身心靈提升活動及培養員工競爭力以達企業健全永續發展之需要。

### 培育幹部

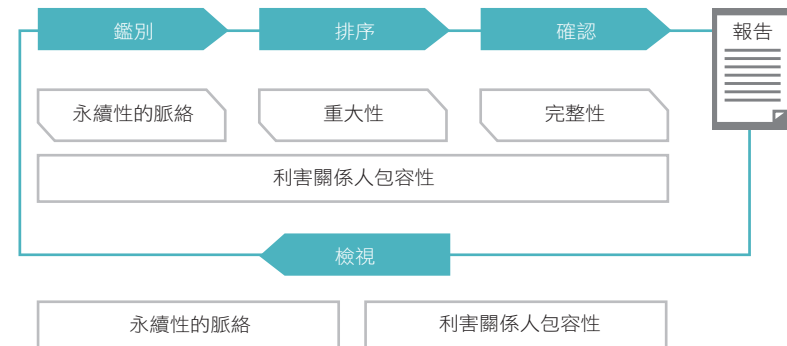
提升人才競爭力，培養國際化人才，結合人資單位有計劃性的培育各階層接班人，降低各階層斷層危機。

### 員工關懷

規劃遭遇重大災難之員工的關懷方案，以因應員工或其家屬發生重大災害或急難時能提供協助，以及員工或家人發生疾病、意外事故給予必要之關懷、協助並予以紀錄。

## 2.4 利害相關者議合及實質性考量面鑑別

華碩透過檢視、鑑別、排序及確認四個步驟的循環，訂定本年度報告書的實質性考量面與邊界：



### 檢視

華碩於企業社會責任網站設置〈企業社會責任線上問卷〉，藉由此問卷收集各利害相關者閱讀前一年度發行之報告書回饋，除了檢視其內容的完整性，也用於協助鑑別與排序本次報告書之關切議題。

### 鑑別

華碩將利害關係人的定義為，對組織營運產生影響或受組織影響之內、外部團體或個人。基於此定義，華碩主要的利害相關者族群為：投資人、客戶、供應商／外包商、員工、消費者及非營利組織／研究單位。

華碩透過內部與外部等不同溝通管道，收集以上利害相關者回饋的資訊，也參考國際趨勢與規範、客戶要求、同業做法、及電子產業行為準則EICC，鑑別各利害相關者所關切之議題。

### 排序

下圖為經由不同利害相關者對不同議題之關切度、議題詢問度頻率、對公司是否具實質性、及對公司影響程度高低的比對後，排序出需優先於報告書內回應的重要關切議題，再搭配上實質性考量面後，將有各自章節做更詳細的說明。其它如與重要議題相關但關切度與衝擊度較低的議題，則會簡略涵蓋於內文或以其它永續性指標的形式呈現於報告書中，部份也透過華碩CSR網站或其它溝通管道做回應。

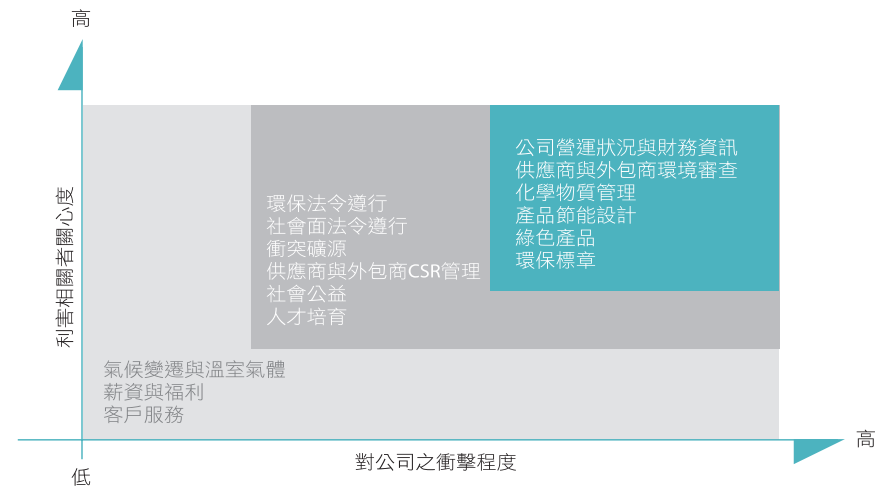


圖2.6 關切議題實質性矩陣



# 關於華碩

ABOUT ASUS<sup>TeK</sup> COMPUTER INC.

2014年度鑑別出將透過報告書回應之各利害相關者的重要關切議題彙整表，及與其溝通管道如下表：

2014年度鑑別出將透過報告書回應之各利害相關者的重要關切議題彙整表，及與其溝通管道如下表：

利害相關者	溝通管道與頻率	重要關切議題	議題回應性
投資人	每季法說會、年度股東大會、投資人關係網站、投資人信箱、華碩CSR網站、線上問卷	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司營運狀況與財務資訊</li> <li>社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開法人說明會和股東大會，於會議上回覆股東所關切議題。</li> <li>投資人關係網頁將最新財務資訊、投資人活動（如：線上網路廣播法說會）等訊息即時揭露。</li> </ul>
客戶	定期電話會議、不定期問卷調查、華碩CSR網站、信箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>衝突礦源</li> <li>供應商與外包商CSR管理</li> <li>化學物質管理</li> <li>環保標章</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過華碩CSR網站和信箱聯繫，客戶可了解華碩環境與社會責任面相關資訊，客戶亦透過產品問卷了解華碩各項法規符合度。</li> <li>與客戶緊密聯繫，告知和確保華碩產品符合各項法令規範。</li> </ul>
供應商／外包商	Supply Relationship Management (SRM) / Supply Chain Management (SCM)資訊平台、供應商大會、供應商問卷	<ul style="list-style-type: none"> <li>環保法令遵行</li> <li>社會面法令遵行</li> <li>供應商與外包商CSR管理</li> <li>供應商與外包商環境審查</li> <li>產品節能設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過SRM / SCM資訊平台，供應商和外包商可即時得知華碩最新公告和管理標準等資訊。</li> </ul>
員工	EIP平台、定期電子報、信件、華碩論壇、專線電話、線上問卷	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資與福利</li> <li>人才培育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期舉辦教育培訓和各類活動來鼓勵員工。</li> <li>透過EIP系統平台、信件傳遞等了解公司各類訊息。</li> </ul>
消費者	Enterprise Information Portal (EIP)系統平台、定期電子報、信件、華碩論壇、專線電話、線上問卷	<ul style="list-style-type: none"> <li>化學物質管理</li> <li>綠色產品</li> <li>客戶服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可經由華碩相關官網了解華碩產品。</li> <li>透過華碩CSR網站了解華碩的相關綠色產品政策與成果。</li> <li>透過信箱與電話接受消費者對於產品的意見回饋。</li> </ul>
非營利組織／研究單位	華碩官網、華碩CSR網站、線上問卷、信箱、電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>衝突礦源</li> <li>綠色產品</li> <li>環保標章</li> <li>社會公益</li> <li>氣候變遷與溫室氣體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>非營利組織所關切的議題，華碩利用不同管道做即時並據實回覆。</li> </ul>

\*SRM: 供應商關係管理  
\*SCM: 全球供應鏈管理  
\*EIP: 企業資訊平台

表2.2利害相關者議合表

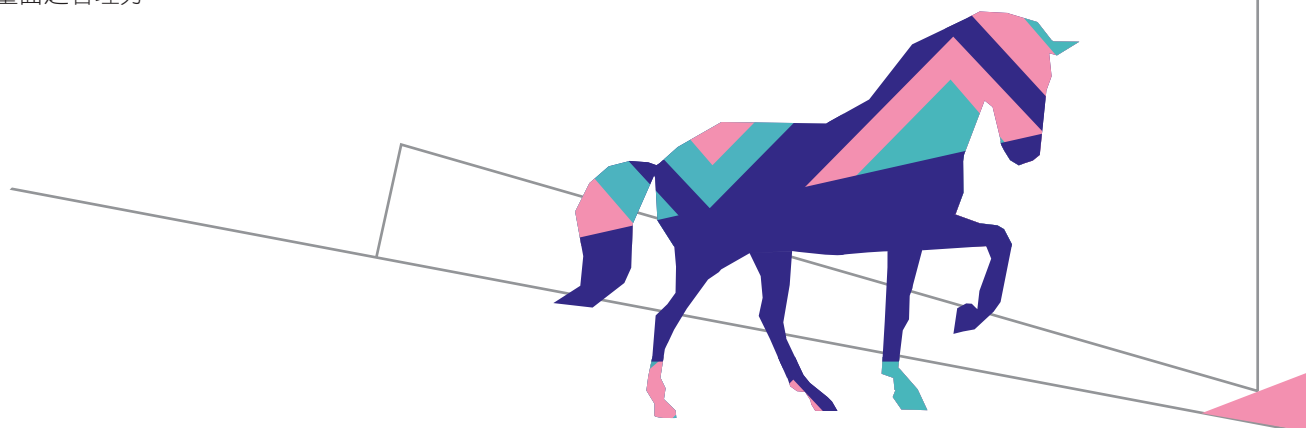
## 確證

完成重要關切議題的篩選與排序後，訂定本年度報告書的實質性考量面與邊界。此份永續報告書涵蓋具實質性組織內邊界為華碩（含華碩聯合）、華碩子公司及華碩雲端。

- 華碩：企總、產品研發、客戶服務、主要供應商及外包商所在地
- 華碩中國子公司：產品研發、主要供應商及外包商所在地
- 華碩歐洲子公司：負責歐洲主要市場之四間子公司
- 華碩雲端：與華碩本業相關及有合作之關係企業

組織外邊界包含零件及製造供應商，判定以各考量面有衝擊的所在加以鑑別。

表2.3 實質性與邊界關係表則為各個實質性方面所涵蓋到的邊界，相關考量面之管理方法則標註於第7章GRI指標索引，於各實質性指標中說明。







# 關於華碩

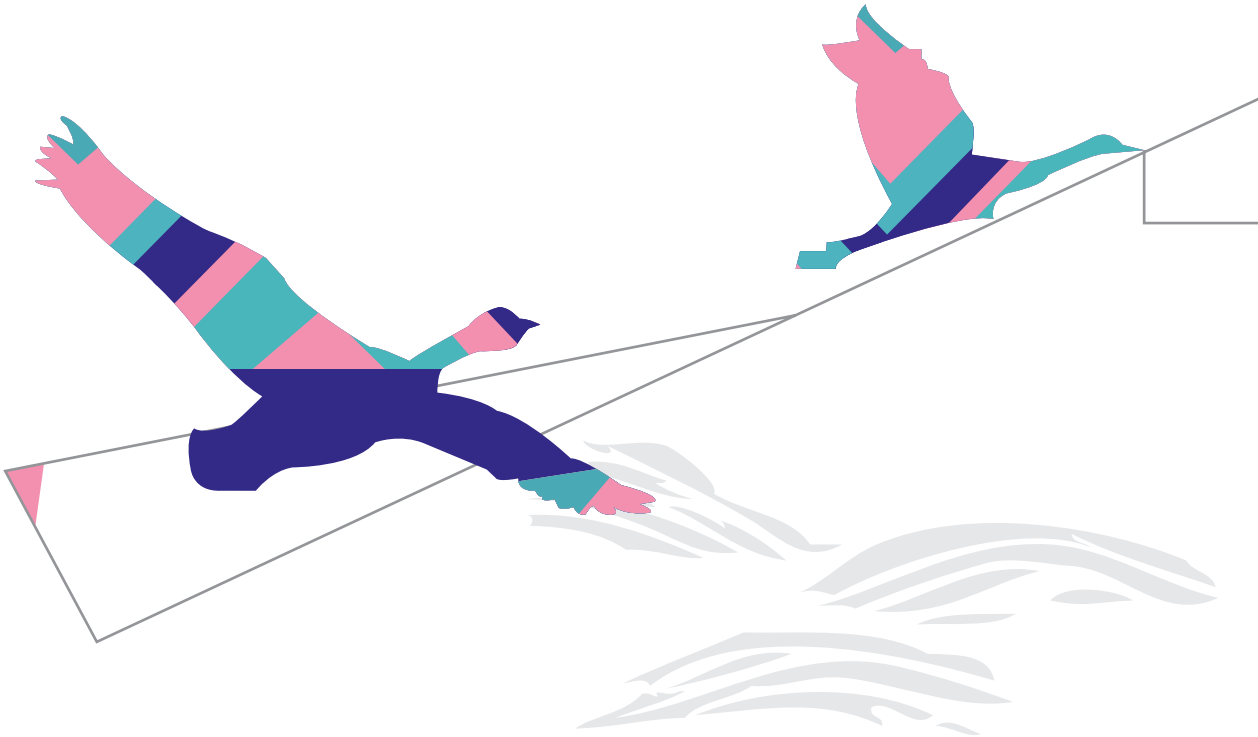
ABOUT ASUSTeK COMPUTER INC.

類別	考量面／範疇	組織內邊界				組織外邊界		
		華碩	華碩聯合	華碩子公司	華碩雲端	供應商 (零件)	供應商 (製造)	
經濟面	經濟成果	■	■	■	■			
	市場地位	■	■	■	■			
	間接經濟衝擊	■			■			
	採購	■						
環境面	能源	■	■	■	■	■		
	排放	■	■	■	■	■	■	
	水污與廢棄物	■	■					
	產品與服務	■						
	符合性	■				■	■	
	整體表現	■						
	供應商環境(衝擊)評估	■						
	環境申訴機制	■						
	社會面	雇用	■	■	■	■		
		勞資關係	■	■		■		
職業安全健康		■	■					
教育訓練		■	■	■	■			
多元化與機會平等		■	■		■			
同工同酬		■	■		■			

社會面	供應商勞動條件評估	■					
	勞動條件申訴機制	■	■				
	不歧視	■	■	■	■	■	■
	童工	■	■	■	■	■	■
	強迫勞動	■	■	■	■	■	■
	供應商人權評估	■					
	人權申訴機制	■	■				
	反貪腐	■	■	■			
	不公平競爭行為	■	■				
	符合性	■					
	供應商社區(衝擊)評估	■					
	社區(衝擊)申訴機制	■					
	顧客健康與安全	■					
	產品與服務的標示	■	■		■		
	行銷傳播	■	■	■			
其他	客戶隱私	■	■		■		
	符合性	■	■	■	■		
	衝突礦產	■			■		■
	社會參與	■			■		

■ =具有實質性，且於本次報告揭露

表2.3 實質性與邊界關係表



# 3

## 環境

### ENVIRONMENTAL

華碩非常重視環境議題，自2000年開始便致力於環保，將愛地球的承諾整合在產品的製程和設計中，以領先業界之姿導入綠色製程，改善產品設計。華碩品質政策以持續創新改善的精實六標準差精神，追求世界一流的產品品質、精確快速的研發和製造、及時達交的產品和服務、不斷精進的流程及人才培育，來贏得客戶的滿意和信賴。

綠色華碩之推動，一切從全球法令符合要求做起，在合法之前提下，進一步提昇整體競爭力。2004年起成立GreenASUS專職單位，負責持續監控和因應全球環保相關法令規範，並協助各項產品導入相關規範，全面監控華碩產品銷往全球各地，使產品遵循相關國際規範及當地法規。

中期的綠色華碩，以產品符合國際環保標章標準為目標。此外，更進一步推動自願性的環保政策，如：制定無鹵政策，開發出全球第一片無鹵主機板和高畫質液晶顯示器產品、和領先業界取得筆記型電腦碳足跡及碳中和產品認證。每一階段都顯示華碩在綠色產品上的創新和努力，具體展現綠色競爭力。

華碩品質管理系統依循以下標準制定內部規章及執行：

- ISO 9001品質管理系統
- 國際標準組織（ISO）以及國際電工技術委員會（International Electrotechnical Commission, IEC）的電子零件品質評估制度IECQ QC 080000之有害物質流程管理（Hazardous Substance Process Management, HSPM）

社會環境責任與安全衛生管理系統則依循：

- ISO 14001環境管理系統
- OHSAS 18001職業安全衛生管理系統
- EICC電子產業行為準則

### 3.1 生態化設計

以產品生命週期觀點出發，從原物料開採、生產、運輸、使用至廢棄都有可能造成環境劣化。依據歐盟DG Enterprise & Industry and DG Energy所發布的Ecodesign的研究資料，一項產品生命週期帶來的環境影響，有80%在設計階段就已經決定，一旦產品生產並投入市場後，便難以再改善其環境衝擊。

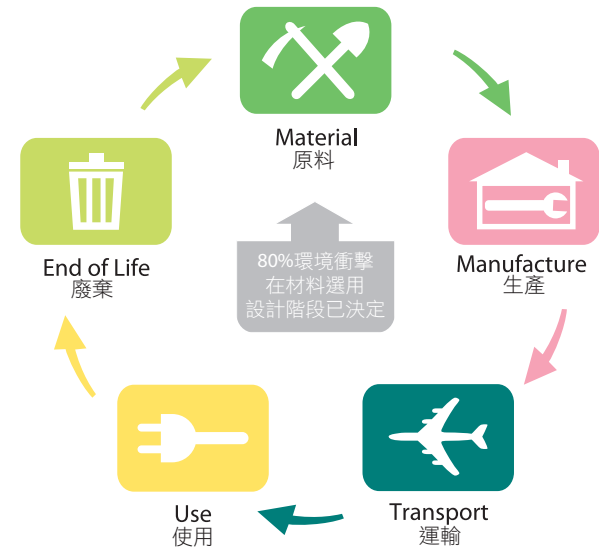


圖3.1 華碩產品生命週期概念

華碩藉由生態化設計理念，並以歐盟整合產品策略（Integrated Product Policy, IPP）審視每個生命週期階段的环境衝擊，以最有效的方式避免產品造成的環境劣化與將之降至最低。



圖3.2 華碩生態化架構與目的

華碩以「環境化材料選擇」、「易拆解易回收設計」與「節能設計」等三個主軸建立「華碩產品生態化設計技術標準」，其中包含有害物質管理、易回收再利用、易拆解、延長產品生命週期設計與服務和低能耗等相關設計。以確保產品的綠色品質，並從源頭開始減少產品環境足跡。

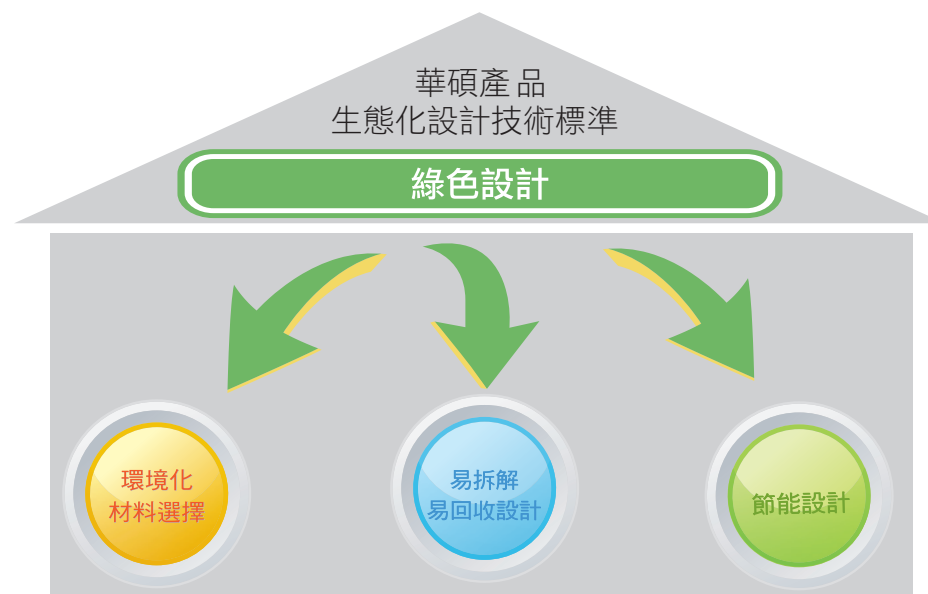


圖3.3 環境化設計三大主軸

### 3.1.1 環境化材料選擇

#### 化學物質管理

為維護人類健康與環境安全，華碩對於化學物質之使用抱以謹慎的態度，除了依據全球有害物質禁用法規，遵守各相關規範對於特定化學物質的規定外，並參考環保標章、自願性環境管理標準或其它環境相關文獻，鑑別及管理具環境敏感性、有害性的化學物質，嚴格要求供應商限用或禁用。



華碩於有害化學物質管理方面，明確制定「華碩GreenASUS HSF (Hazardous Substance Free) 技術標準」，對於零組件與產品中的有害物質進行4種等級的管理。從2006年1月1日起，華碩推出的產品皆完全符合歐盟 RoHS (Restriction of Hazardous Substances) 指令對於鉛 (Pb)、鎘 (Cd)、汞 (Hg)、六價鉻 (Cr6+)、多溴聯苯 (PBBs)、多溴聯苯醚 (PBDEs) 6項化學物質的使用或濃度限值要求。

除RoHS指令及其他法令要求之化學管制物質，另外管制鎳 (Ni)、臭氧危害物質 (Ozone depleting substances)、放射性物質 (Radioactive substances) 等其他有害物質，遠超過RoHS管制的6項有害物質，在電池與包裝材料的使用方面亦有相關規範。

至2014年止「華碩GreenASUS HSF技術標準」亦管制歐盟REACH法令當中最新公佈危險物質與高度關注物質、溴劑阻燃劑、氯劑阻燃劑等有害物質。目前華碩技術規範共管控273項化學物質，對應未來趨勢及法令要求也將陸續增列。

此外，華碩自2008年起明確制定「華碩GreenASUS無鹵技術標準」，針對部分高風險零組件如PCB laminate與大於25公克的塑膠等導入無鹵。自2010年9月1日起，針對新購的零組件，除現階段技術上和經濟上不可行之材料，如系統模組類、PCB、連接器與線材外，全面導入無鹵的材質。我們承諾在替代技術可行且不影響產品性能、品質、健康及環境等前提下，持續推動提升新產品導入無鹵組件之比例。

### 3.1.2 易拆解易回收設計

華碩產品易拆解易回收設計原則如下表：

易回收再利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 超過25公克或面積大於200平方公釐之塑膠件依據ISO 11469的標準來標示</li> <li>• 超過100公克之塑膠件使用單一均質材料</li> <li>• 超過100公克之機構塑膠件，應減少表面塗佈或電鍍處理，或使用可易於分離之表面處理</li> <li>• 添加使用再生塑膠料</li> <li>• 使用回收再利用材質 (recycled material)</li> <li>• 使用再生/生物性材質 (renewable/ biobased material)</li> <li>• 減少塑膠內添加劑的使用</li> <li>• 避免不同材質間之膠合或熔接</li> <li>• 塑膠料件背後無貼紙或是發泡塑膠 (foam)，若貼紙有其必要應可移除</li> </ul>
易拆解	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 超過25公克之塑膠件可由一人利用一般工具拆解 (例螺絲起子或鉗子等)</li> <li>• 塑膠件中嵌合金屬材質，應可利用一般工具拆解</li> <li>• 產品零組件可容易且安全地拆解</li> <li>• 使用彈扣式或嵌合組裝方式，減少使用螺栓組合、黏貼組合、以及焊接組合方式</li> <li>• 減少螺栓使用種類</li> <li>• 依據歐盟WEEE指令附錄二，產品需可利使用一般工具拆解或分離</li> </ul>
延長產品生命週期設計與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品採用模組化設計，可用一般工具拆解更換</li> <li>• 產品零組件，如處理器、記憶體、介面卡，可用一般工具拆解更換或升級</li> <li>• 延長產品備料年限</li> <li>• 延長產品保固年限</li> </ul>

### 3.1.3 節能設計

預期目標	績效	
100%筆記型電腦符合Energy Star 用電效率限值規定	2014年生產之所有筆記型電腦符合Energy Star 用電效率限值規定	完成

生命週期分析顯示出產品碳足跡大部份來自於使用階段，因此改善產品能源效率不但可幫助消費者節省電費，更能有效減少產品碳足跡。

基於此，華碩持續開發節能軟體與硬體，以全球最嚴格的節能標章—能源之星做基準，要求所有筆記型電腦均必需符合能源效率要求。能源之星Energy Star為美國環保署所發起的能源節約計畫，旨在推廣能源效益產品以減少空氣污染。藉由 Energy Star，使用者每年可節省電力與電費，同時減少溫室氣體排放。

### 3.1.4 包材設計

產品為了運送或銷售目的，不可避免地需要使用到一些外包裝，也會造成一些環境影響。華碩的包裝設計除了符合顧客規格需求及國際法令規範之外，更朝著資源減量、材質無毒化及使用永續材質的目標前進著，目前已在設計時符合環保的材料並依材質標誌要求使用不同的環保標識。

華碩朝著3R ( Reduce/Reuse/Recyclable ) 的包材設計方向持續努力：

設計方向	說明
Reduce	制定合理的包裝尺寸和包裝強度
Reuse	物盡其用，使包裝材料能最大限度重複利用
Recycle	在不影響包裝品質的前提下，使用可回收的材料

包材設計相關的重點績效：

預期目標	績效	
手機示範機種之包材設計減量達20%	包材設計減量達24.66%	完成
平板示範機種之包材設計減量達30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>包裝重量減量率達30%</li> <li>內緩衝包材 ( PS tray ) 使用再生料比率達15%</li> <li>包裝印刷面積減少50%</li> </ul>	完成

#### 包裝材料減量

2014年華碩包材設計部門再次挑戰輕量化方法，改善產品包裝折疊方式，並取得相關專利，在手機產品中，由原先的灰紙板上蓋精裝盒，修改為卡紙袖套的樣式，比起舊款同尺寸手機包材重量減少了24.66%。

### 3.1.2 易拆解易回收設計

華碩產品易拆解易回收設計原則如下表：

舊

新



圖3.4 手機新舊包材示意圖

平板產品亦朝著不影響運輸防護安全條件下，優化設計為輕量更環保的包裝，在內緩衝包材（PS Tray）添加15%的再生塑料，包裝印刷面積亦大幅減少50%以上，整體包裝重量比起舊款同尺寸平板減量率達30%。

舊



新



圖3.5 平板新舊包材示意圖

### 環境保護 - 秸稈漿紙塑

華碩以減少對環境破壞以及降低地球資源消耗為設計目標，導入環保包裝原材料：npulp 秸稈漿。秸稈漿主要成分由稻麥秸稈組成，這些秸稈在孕育出糧食後，就會被視作廢棄物丟棄或焚燒的廢秸稈，透過新技術以無化學的方式分離纖維轉化成紙漿，可混合原生紙漿或回收紙漿重新進入生產製程，加入包裝應用。

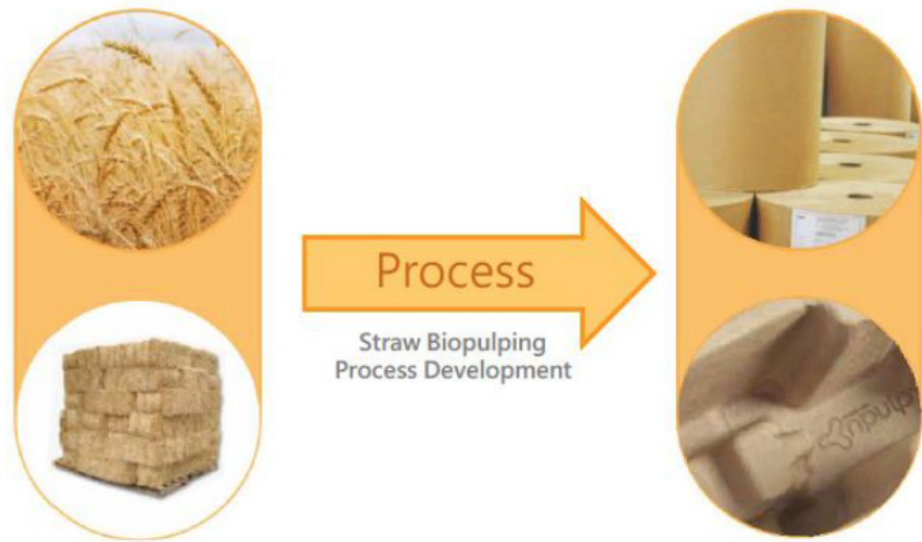


圖3.6 稻麥秸稈原料加工與秸稈漿紙塑包裝

華碩在包裝中導入秸稈漿紙塑，透過這樣轉化再生的材料應用，減少環境資源的消耗，並將持續對環境保護努力。



圖3.7 秸稈漿紙塑包裝的應用

### 3.2 供應鏈管理

華碩建立嚴謹的供應商篩選標準與稽核管理制度，透過電子化平台即時和供應商溝通聯繫，持續宣達華碩供應商政策和各項關切議題。

供應鏈管理相關的重點績效：

預期目標	績效
2014年度新供應商及代工廠接受華碩稽核管制達100%	對所有新增之169家供應商及代工廠完成華碩三大稽核面向之稽核評鑑
	完成





華碩為確保供應商及代工廠符合華碩標準，新供應商與代工廠的遴選必須先經過以下三大稽核面向要求項目的自我評鑑，自評通過後才由華碩稽核評鑑的專業團隊前往現場進行稽核評鑑：

稽核面向	說明
QSA (Quality System Assessment)	供應商與代工廠的品質系統完整性與落實度評鑑
QPA (Quality Process Assessment)	產品製程品質系統之管控與製程各環節把關的嚴謹度稽核確認
GA (GreenASUS技術標準)	審查綠色產品品質系統整體能否達到華碩GA的要求規範

表3.2 華碩稽核面向

2014年度，2014年華碩有超過700家合格供應商／代工廠，多為台灣及中國廠商。華碩所有新增之169家供應商與代工廠100%接受過QSA、QPA、GA的稽核管制。通過稽核的全部供應商將簽署「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」，保證公司管理方面符合相關勞工標準、人權標準及社會標準的要求。因此通過稽核及簽署宣告書的供應商與代工廠方可納入華碩合格供應商／代工廠名錄（Approval Maker List, AML），帶動華碩整體綠色供應鏈不斷精進，邁向國際水準。

除了當初篩選嚴格，每年更定期對重點及合格供應商進行QBR評分（Quality Business Review），包括書面審查及年度稽查等，表現優異的廠商可成為華碩長期合作夥伴，並

有計畫進行三大面向的管理面稽核，仍持續秉持PDCA（Plan-Do-Check-Act）的循環，不間斷的持續要求與稽核，將追求完美品質的理念落實在華碩綠色供應鏈管理上。此外，華碩會透過稽核與公開資訊，監控供應商是否有人權及勞工重大違法事件，並要求供應商提出相關的改善方案，以達到社會的期許。

#### 2014年度稽核結果

2014年華碩加強檢視零組件供應商及代工廠對於華碩要求是否落實，因此針對環境高風險及存在有害物質異常狀況的既有零組件供應商及代工廠實行年度現場稽核，其中零組件供應商比率佔所有稽核廠商的77%，代工廠則佔23%。

稽核結果中，89%受稽核供應商／及代工廠稽核結果判定為通過；11%受稽核供應商／及代工廠稽核結果判定為退件。該稽核結果會同步告知供應鏈管理單位、外包管理單位及採購單位，表現優異廠商持續成為合作夥伴，狀況及配合度不佳的廠商則進行淘汰，讓華碩整體供應鏈素質有效提升。

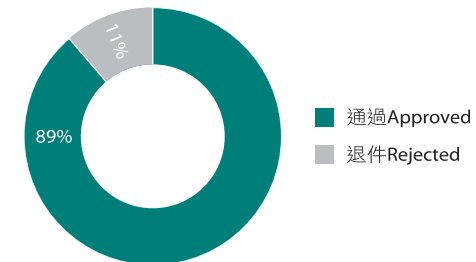


圖3.8 零組件供應商及代工廠年度GA現場稽核結果

### 3.3 環保標章

秉持生態化設計的理念，由產品設計源頭至產品終端，華碩產品符合各國環保標章認證。自2008年推出N系列及Bamboo Series竹韻系列筆記型電腦陸續獲得各項國際環保標章，包括登錄EPEAT ( Electronic Product Environmental Assessment Tool ) 金牌等級、取得歐洲的Eco Label證書、及符合Energy Star。之後亦延伸產品範疇至筆記型電腦、顯示器、Eee PC、桌上型電腦等新產品線登錄為EPEAT金牌產品，後續包含獲得亞洲的環保標章如日本Eco Mark環保標章、韓國Eco-Label環保標章、中國環境標誌及中國國家統一推行的電子信息產品污染控制（國推）自願性認證證書。華碩於2014年仍持續申請國際環保標章，積極推動綠色產品。

#### 3.3.1 EPEAT



EPEAT為制定評量電子產品是否具有良好環境績效的系統，其包含8大項標準：減少對環境有害之原料、原材料之選擇、產品環境化設計、延長產品使用年限、降低產品能耗、廢棄產品管理、公司環境績效表現、產品包裝。

<p>產品符合所有必要性標準</p>	<p>產品符合所有必要性標準及滿足最少 50%之選擇性標準</p>	<p>產品符合所有必要性標準 及 滿足最少75%之選擇性標準</p>

表3.3 EPEAT產品等級條件表

華碩於2008年眾多產品類別領先台灣IT同業登錄為EPEAT金牌最高等級，其中以N系列筆記型電腦為最先登錄之產品。2014年持續申請登錄EPEAT金牌產品共140樣產品。詳細清單可至以下網站查詢：

華碩EPEAT專頁：<http://csr.asus.com/chinese/index.aspx#94>

EPEAT官方網站：<http://www.epeat.net/>

#### 3.3.2 台灣環保標章



在行將邁入21世紀之際，綠色設計、生產、行銷及消費已然成為風潮。為配合綠色消費導向，讓消費者能清楚地選擇有利環境的產品，同時也促使販賣及製造之產商能因市場之供需，自動地發展有利於環境的產品，台灣環保署特別設計環保標章的制度，並在1992年3月19日評選出台灣的「環保標章」，頒發給經過嚴格審查，在各類產品項目中環保表現最優良的前20~30%的產品。

這個標章圖樣為「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，亦是象徵「可回收、低污染、省資源」的環保理念。華碩於產品設計端加入台灣環保標章之相關要求，一旦有台灣政府採購對於環保標章的需求產生，華碩產品即能100%符合標章要求。未來，華碩將持續致力於環保標章產品的認證。

華碩通過台灣環保標商申請之產品類別包含筆記型電腦、電腦主機、顯示器及桌上型個人電腦。獲得台灣環保標章之詳細產品清單，可至以下網站查詢：

華碩台灣環保標章網站：<http://csr.asus.com/chinese/#97>

環保署綠色生活資訊網：<http://greenliving.epa.gov.tw/public>

### 3.3.3 中國環境標誌



「中國環境標誌」標識圖形由青山、綠水、太陽及十個環組成。標識的中心結構表示人類賴以生存的環境；週邊的十個環緊密結合，環環緊扣，表示公眾參與，共同保護環境；同時十個環的「環」字與環境的「環」同字，其寓意為「全民聯合起來，共同保護人類賴以生存的環境」。

華碩於2011年獲得多款筆記型電腦、桌上型電腦及一體式個人電腦的中國環境標誌證書，並於2012年將認證產品範圍擴增到液晶顯示器產品。2013年除持續推動產品申請中國環境標誌外，在桌上型電腦認證產品範圍中，將申請標的逐漸擴增到家用市場。2014年華碩各產品別申請中國環境標誌型號累積總數，總共達到4,479個型號。

欲了解更多有關中國環境標誌的資訊，可至以下網站查詢：  
中環聯合（北京）認證中心有限公司網站：<http://www.mepcec.com/>

### 3.3.4 國家統一推行的電子信息產品污染控制自願性認證



為配合中國推自願性認證制度的實施，中國國家認證認可監督管理委員會與工業和信息化部依照相關法律法規組織編制完成「國家統一推行的電子信息產品污染控制自願性認證實施規則」，並於2011年11月1日起開始實施。

國推污染控制認證是指由企業自願申請，通過認證機構證明相關電子資訊產品符合中國相關污染控制標準和技術規範，並由中國國家推行、統一規範管理、統一的標誌的認證活動。

華碩筆記型電腦產品於2012年7月獲得3張由中國質量認證中心頒發的首批國推證書，並於2013年11月將認證產品範圍擴增到液晶顯示器及一體式個人電腦產品。2014年進一步擴增到簡易桌上型電腦，共獲得4張國推證書。



圖3.9 2014年取得之國推證書

### 3.3.5 Eco Label產品供應鏈稽核

華碩為符合國際環保趨勢，產品陸續獲得如台灣環保標章、歐盟Eco Label、EPEAT、中國環境標誌等各項國際環保標章。為確保代工廠生產的華碩環保標章產品能符合最新國際環保標章規範，及華碩GreenASUS相關技術標準要求，故制定Eco Label產品供應鏈稽核（Eco-Audit）管理流程。

華碩自2012年起，以ISO 9001、ISO 14001及QC 080000 為建構基礎，加入華碩GreenASUS 相關技術標準要求，制定華碩Eco-Audit Assessment Form (查檢表) 作為評核工具，其中包含管理系統 (Management System)、生態化設計要求 (Eco-design Requirements) 及流程控管 (Process Control) 三大面向之稽核項目。華碩以每年一次的執行頻率，對有生產華碩環保標章系統類產品代工廠進行Eco-Audit。針對稽核缺失項目，要求代工廠於開立後兩週內，回覆「稽核缺失報告」予華碩，並追蹤代工廠至缺失項目改善完成。2014 年度，華碩共完成10家代工廠之Eco-Audit。

### 3.4 產品回收

電子產品內含有危害環境的化學物質，當產品汰舊丟棄時，產品中的金屬、塑料及零件須透過妥善的回收處置，降低對環境傷害。產品使用至壽命結束時，華碩支持生產者負起產品回收和廢棄處理之管理責任，即支持「個別製造者責任」(Individual Producer Responsibility, IPR) 的理念，承諾回收自有品牌廢舊產品，並與合格的回收廠商共同合作，以高標準來監督管理合作廠商，確保員工安全的同時也遵守全球環境法律。

目前華碩於歐洲、北美、台灣、中國及澳洲搭配當地合法回收處理商以建立華碩產品的回收系統，確保回收之廢電子產品能得到最妥善最環保的處理，減低對環境造成之衝擊。

回收系統的建置除提供回收服務給消費者與客戶外，也滿足歐盟WEEE指令及各國回收法令的要求。

有關華碩全球回收服務，請參閱網址：<http://csr.asus.com/english/Takeback.htm>

### 3.5 溫室氣體與氣候變遷

氣候變遷是近年來全球最受重視的環境議題之一，2013年氣候變遷委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於瑞典斯德歌爾摩發表的第五次評估報告(The Fifth Assessment Report, AR5)，認為20世紀後所觀察到的全球觀察到平均溫度的增加原因，肇因人類行為的可能性由前一次(AR4)的非常可能(Very likely, >90%)提升至極度可能(Extremely likely, >95%)，而全球均溫增加進而影響全球氣候顯著改變，包括各地降雨分配不均；暴雨與乾旱等極端氣候的發生比例增加等，因此國際間逐漸發展各種彈性減量機制以及輔助之工具，以達到GHG管理與減量之目的。

#### 3.5.1 華碩及其供應鏈之溫室氣體管理

華碩非能源密集性產業，不會面臨因溫室氣體減量造成的立即性衝擊，然而我們長久以來仍一直關注全球暖化的議題，並對於減緩溫室效應不遺餘力，訂立全球暖化政策如下：

*「華碩了解全球暖化是世界最嚴重的環境衝擊之一，我們支持減緩氣候變遷策略，並秉持「無悔策略」進行企業減碳及藉由創新技術減少產品碳足跡。」*

華碩設有專職單位進行溫室氣體管理，每年依據ISO 14064-1進行溫室氣體盤查，建立資料庫統計例年資訊，藉此鑑別並分析所有排放源，進而訂立減碳計畫，並隨時監控全球氣候變遷議題，包括各國法規制訂、企業面臨的風險與契機等，定期於華碩溫室氣體管理最高層級GreenASUS Steering Committee及SERASUS Steering Committee會議中討論，擬定各項溫室氣體管理決策。華碩將2008年的溫室氣體排放量做為比較基線，並

承諾在2015年前減量15%，該目標已提前達成。華碩將檢視排放源的可減量潛勢，另訂立減量目標。

華碩以控制權法鑑別組織邊界，範圍以企業總部之所在國家為主，涵蓋台灣所有自有或租賃之營運據點，並將排放源區分為：

- 範疇一，直接溫室氣體排放：組織邊界內產生的溫室氣體
- 範疇二，能源間接溫室氣體排放：組織消耗的電力，間接產生的溫室氣體排放量
- 範疇三，其它間接溫室氣體排放：其它非列於範疇二，導因於公司營運而產生的間接溫室氣體排放

2014年華碩台灣區能資源使用量與溫室氣體計算之全球暖化潛勢（Global Warming Potential, GWP）排放係數（KgCO<sub>2</sub>e/KWh），採用2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories、2007 IPCC AR4 100-yr與2013台灣經濟部能源局能源統計手冊，分析如下：

#### 範疇1排放源

- 柴油：消耗228公升，產生1公噸CO<sub>2</sub>-e
- 汽油：消耗8,671公升，產生20公噸CO<sub>2</sub>-e
- 其它逸散排放源：產生78公噸CO<sub>2</sub>-e

#### 範疇2排放源

- 此範疇之排放源主要為外購電力，共計使用21,488百萬瓦小時（MWh），排放11,217公噸CO<sub>2</sub>-e

#### 範疇3排放源

- 華碩統計員工差旅，共計39,927人次-千哩，排放122,338公噸CO<sub>2</sub>-e

能資源/排放源	使用量	溫室氣體排放當量 (公噸CO <sub>2</sub> -e)	熱能 (兆焦耳)
柴油	228公升	1	8,825
汽油	8,671公升	20	301,814
其它	-	78	-

表3.4 2014年華碩台灣區範疇1排放源分析

範疇	排放當量 (公噸CO <sub>2</sub> -e)	排放比例	熱能比較 (兆焦耳)
範疇1	99	1%	310,639
範疇2	11,217	99%	77,356,800

表3.5 2014年華碩台灣區各範疇排放比例

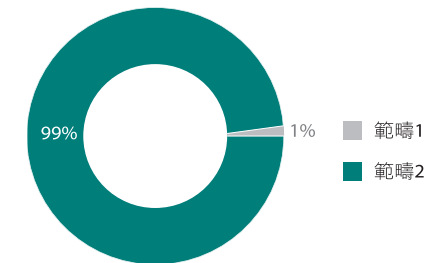


圖3.10 2014年華碩台灣區碳排放比例

華碩2014年用電量較2013年增加1,281 MWh，範疇一與範疇二合計排放的溫室氣體較2013年增加3.6%，其原因整理如下：

- 華碩提供給員工休憩使用的陶然館游泳池與淋浴設備，已全數由天然氣加熱轉為電力加熱，因此2014範疇一的排放量減量幅度較大，用電量則增加。
- 因業務成長，華碩2014年招募員工，亦在企總外另行租賃多個辦公室，為用電量增加的主要原因。

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
範疇1	322	288	268	258	253	176	996
範疇2	15,861	14,116	12,923	12,801	11,001	10,750	11,217
總排放量	16,183	14,404	13,191	13,059	11,254	10,926	11,316
減量百分比 (2008年基準線)	0%	11%	18%	19%	30%	32%	30%

表3.6 華碩台灣區近年與基準年範疇排放量與減量比例

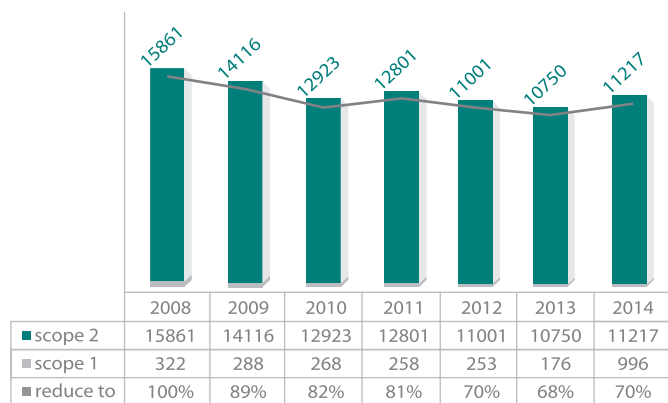


圖3.11 華碩台灣區溫室氣體歷年排放量

為了將節能概念擴至全球子公司，華碩持續擴大溫室氣體盤查範圍，本次報告書亦揭露2014年度海外分公司及華碩雲端的電力使用量：

- 中國：華捷、華維與華科等三間子之溫室氣體排放量共計5,907公噸CO<sub>2</sub>-e  
排放係數0.9746
- 歐洲：法國、德國、意大利與捷克等四間海外分公司排放量共計1,640公噸CO<sub>2</sub>-e  
排放係數：法國0.056；德國0.624；意大利0.483；捷克0.95
- 華碩雲端：台灣與中國的營運中心排放量共計119公噸CO<sub>2</sub>-e，台灣、中國、美國等資料處理中心排放量共計461公噸CO<sub>2</sub>-e。  
排放係數：中國0.9746；台灣0.532；美國0.547

2014年華碩依據“企業價值鏈範疇三會計與報告標準”，以及前述產品生命週期碳足跡比重分布的數據，持續在15類範疇三溫室氣體盤查類別中，以權重較大的類別一採購的貨物與服務（Category 1 Purchased Goods and Services）來進行重點供應商範疇三溫室氣體盤查。配合執行2014年度盤查計畫的重點供應商包含為7個類別，共計28家，供應商類別包括：

- |           |             |
|-----------|-------------|
| ■ 最終產品組裝廠 | ■ 投影機製造廠    |
| ■ 主機板製造廠  | ■ 無線網通產品製造廠 |
| ■ 面板製造廠   | ■ 硬碟製造商     |
| ■ 螢幕組裝廠   |             |

# 3

## 環境 ENVIRONMENTAL

盤查設定如下：

- 資料蒐集期間：2014年1月至2014年12月
- 營運邊界：範疇1與範疇2溫室氣體數據
- 分配方法：依供應商廠內現況分配，包括：華碩產品出貨量占總出貨量比、產線人工時比、產線生產量、佔用資源比例、產品產值占總產值比……等。
- GWP排放係數：依據2007 IPCC AR4 100-yr

盤查結果分析：

- 範疇一與範疇二總量：範疇二外購電力之溫室氣體排放大於範疇一之六項溫室氣體總排放量，比例約為56%:44%。

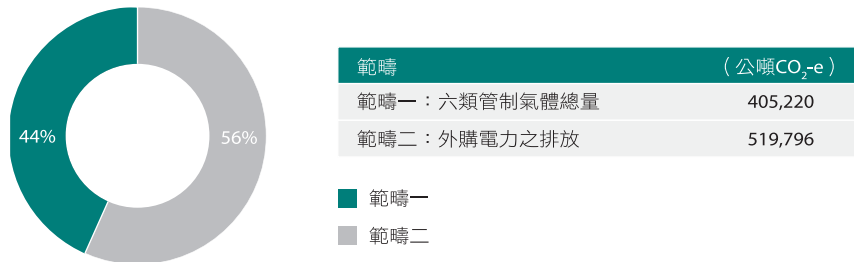


圖3.12 依總量分析之範疇一與範疇二溫室氣體排放比例

- 供應商溫室氣體管理：59%盤查範疇中的供應商已執行溫室氣體外部查證作業；63%盤查範疇中的供應商已設定溫室氣體減量計畫與目標。此顯示溫室氣體盤查與減量作業已被ICT產業所重視，更進一步地設定中、長期的減量目標。

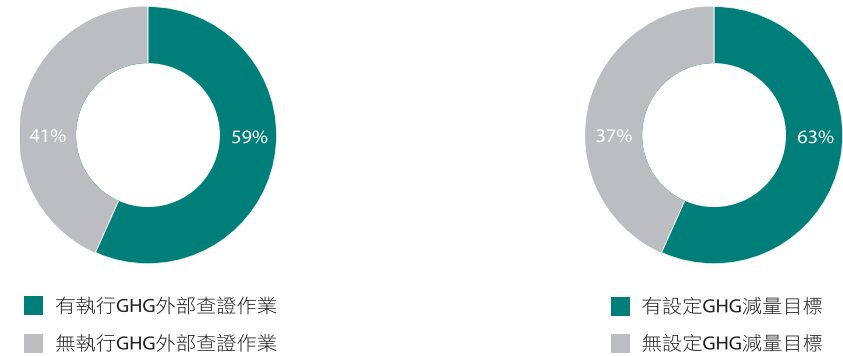


圖3.13 供應商溫室氣體管理層面分析

■含氟溫室氣體（F-GHG）排放：六類京都議定書管制溫室氣體中，GWP最高的三種溫室氣體統稱為含氟溫室氣體（F-GHG），包含HFCs、PFCs、與SF<sub>6</sub>。由供應商盤查結果顯示，F-GHG最常見是來自於全球暖化潛勢最高的SF<sub>6</sub>，以面板製造商為主要使用者；次為滅火器中的成分HFCs與PFCs。本次盤查結果，SF<sub>6</sub>排放量佔F-GHG總量的85%，為F-GHG主要的排放來源；F-GHG總量佔範疇一六類管制溫室氣體總量約89%，為範疇一溫室氣體主要的排放來源。

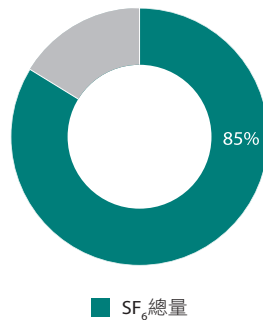


圖3.14 SF<sub>6</sub>總量佔F-GHG總量排放比例

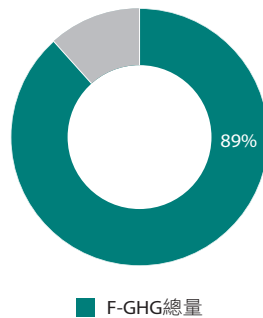


圖3.15 F-GHG溫室氣體佔範疇一總量排放比例

■氮氧化物溫室氣體排放（N<sub>2</sub>O）：依據供應商盤查回覆，N<sub>2</sub>O主要來源為燃料燃燒（天然氣、車用汽油、柴油）之逸散，佔盤查溫室氣體總量的比例非常很小，約1%，非主要的排放來源。

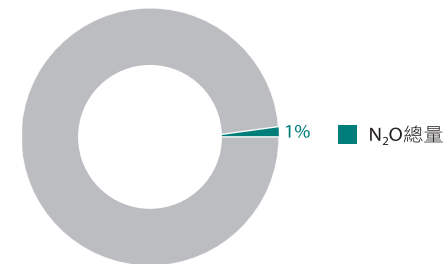


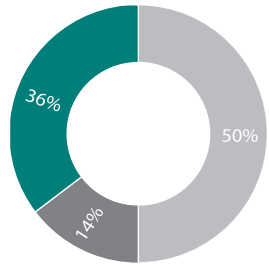
圖3.16 氮氧化物佔範疇一排放比例

■2014年度溫室氣體管理績效：依據供應商盤查回覆，14%盤查範疇中的供應商因2013年末未生產華碩產品，沒有基準資料可供比較；36%盤查範疇中的供應商於2014年度溫室氣體管理績效達成總排放量的減量；50%盤查範疇中的供應商於2014年度溫室氣體管理績效達成總排放量的增量。達成總排放量減量者，其中40%減量幅度達1~5%；40%減量幅度達6~10%；20%減量幅度達11%以上。以上溫室氣體管理績效的增/減量與盤查年度的產品總產量相關，並非單位產品溫室氣體排放的絕對增/減量。華碩將參考此數據分析，擬定未來供應鏈溫室氣體減量策略與進行風險管理。



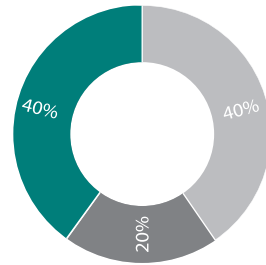
# 3

## 環境 ENVIRONMENTAL



■ 總體績效減量  
■ 總體績效增量  
■ 無2013基線數據

圖 3.17 2014 GHG管理績效分析



■ 減量範圍1~5%  
■ 減量範圍6~10%  
■ 減量範圍11~20%

圖 3.18 2014 GHG管理績效達減量者分析

總結以上分析：

- 範疇二的溫室排放相較於範疇一的溫室氣體排放更為顯著。在後續的減量策略擬定以範疇二排放減量為優先，可達較大的效益。
- 以溫室氣體全球暖化潛勢影響程度來分析，管制使用於面板製造廠的SF<sub>6</sub>，在範疇一的溫室氣體減量上，可達較高的效益。
- 盤查範疇中的供應商近六成，已執行外部查證作業或設定溫室氣體減量目標，顯示此議題已獲產業重視，對於全球溫室氣體減量議題，有正面助益與效益。
- 華碩已將溫室氣體盤查與節能減碳議題，新增於供應商CSR稽核教育訓練章節中，藉此傳達華碩對此議題之重視與要求。

### 3.5.2 產品面溫室氣體管理

產品面的節能改善是華碩對於全球溫室氣體減量活動影響最大的層面。依據研究顯示，IT產業造成的碳排放雖然僅佔全球2%，然ICT產業在協助整體社會實現節能減碳上存有巨大潛力，若能透過改善產品生命週期的能源效率則可貢獻全球碳排放約15%的削減量。

依據分析結果，筆記型電腦碳足跡大部份來自於使用階段，因此提供能源效率減少電力消耗是具有效益的節能方式。華碩2014年全數筆記型電腦符合Energy Star的耗電限值規定，平均能源效率約優於Energy Star V6.0標準35%。

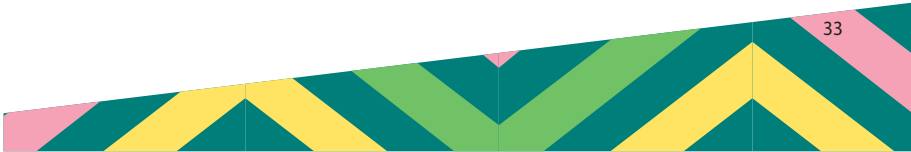
### 節能教育

產品是華碩在氣候變遷議題上影響最大的部份，其中消費者使用時的電力消耗更佔產品全生命週期中的最大比例。因此，華碩除提供消費者更多綠色產品選擇外亦持續改善產品能源效率，可幫助使用者節省電費支出及減少地球能資源耗用與碳排放量，同時藉由宣導碳足跡觀念教育使用者如何進行節能作為，一齊打造低碳生活。

華碩因氣候變遷對組織作業造成的財務負擔及其他風險與機會，可參考年報：<http://tw.asus.com/investor.aspx>

華碩每年參與碳揭露計畫（Carbon Disclosure Project, CDP），有關2014年華碩溫室氣的排放資訊，可於2015年9月後於CDP官網上瀏覽。

Carbon Disclosure Project網站：<http://www.cdproject.net/>



隨著企業社會責任概念的發展，企業發佈的報告書內容從過去僅有的財務狀態，進而公告環境資訊，近年來為達企業永續發展而更進一步揭露社會責任。以世界永續發展協會公告的定義，企業不僅僅是對股東負責，創造財務上的經濟成長，更應該對所有利害關係者肩負起企業社會責任，改善員工及其家庭、當地整體社區、社會的生活品質。

華碩除著重國際競爭力提升與財務穩定，早先於內部組成GreenASUS/SERASUS委員會，並在2008年成立華碩文教基金會投入社會公益，和2009年底成立永續發展辦公室，落實華碩在經濟、環境與社會面的永續發展。

## 4.1 培育、珍惜、關懷員工

華碩秉持「培育、珍惜、關懷員工，讓華碩人盡情地發揮最高潛力」的經營理念，華碩視員工為最重要的資產，每位員工都是人才，都必須用心對待。因此，華碩致力於建置完善的管理制度與環境，讓員工得以毫無羈絆的發揮潛力，持續不斷追求組織與個人的成長與目標之達成。

### 4.1.1 人才培育

人才是企業成功的基石，華碩相信唯有每位員工充份展現ASUS DNA（即華碩五德、崇本務實、精實思維、創新唯美），並能在其工作崗位發揮所長，將能達成『數位新世代最受推崇的世界級領導企業』之願景。因此，華碩以ASUS DNA基礎，並分析各階層人員職務所需之管理與專業職能，建置以職能為導向的訓練體系，培養更多深具華碩人特質與能力的員工，讓組織更加成長與茁壯。

## 數位新世代 最受推崇的世界級領導企業

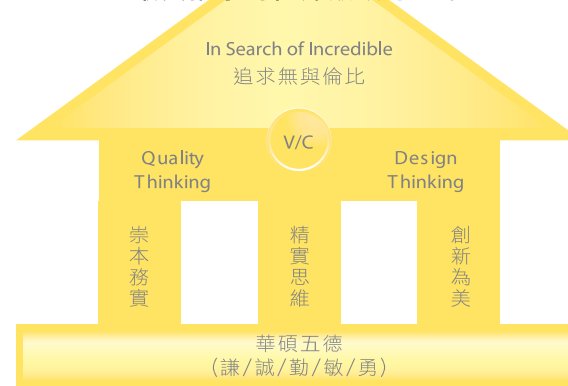


圖4.1 ASUS DNA

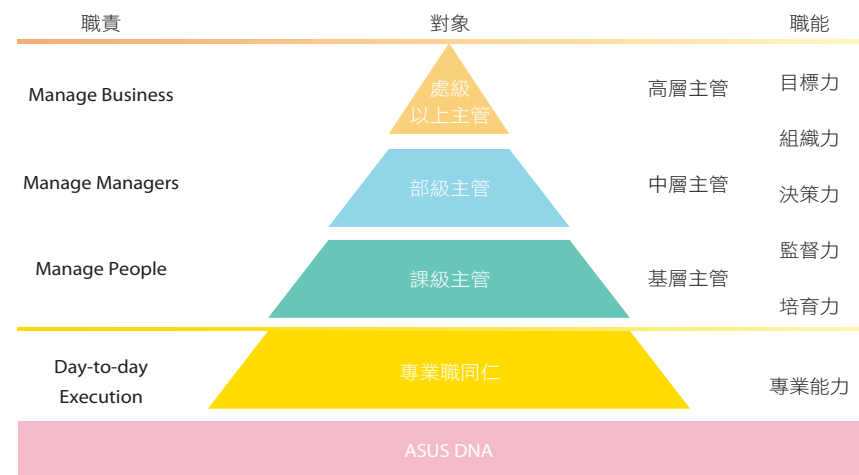


圖4.2 各階層人員職能需求

華碩在2014年持續落實與精鍊訓練體系，相關之工作成果摘要如下：

### 訓練體系落實與精鍊

公司針對不同對象建立各階層之訓練藍圖，包括高階主管、中階主管、基層主管、專業職員工必修課程與選修課程；內訓課程依其內容屬性分為三大類，分別是核心價值、管理訓練、專業訓練。

課程分類	內容	目標
核心價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業文化訓練</li> <li>• 核心價值職能訓練</li> <li>• 工作效能</li> </ul>	建立全體同仁共同價值觀，認同與適應組織文化；系統性提升員工達成工作所需能力，強化個人的態度、知識與技巧
管理訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高階主管訓練</li> <li>• 中階主管訓練</li> <li>• 基礎主管訓練</li> <li>• 新晉升主管訓練</li> </ul>	系統化提升各階層主管管理能力，有效帶領員工達成組織目標
專業訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新人專業職能訓練</li> <li>• 五大專業領域職能訓練</li> </ul>	協助員工有效達成工作目標，增進員工專業知識與技能之深度與廣度

表4.1 內訓課程分類

2014年華碩致力於訓練藍圖優化，一方面新增開發教材，亦持續修訂既有教材，以確保訓練內容的品質；為有效傳承知識與經驗，華碩建置完善的內部講師系統，管理課程由高階主管講授，核心價課程由經認證合格之內部講師群擔綱。此外，為有效整合跨部門之專業訓練資源，由人力資源處統籌開辦跨部門之五大專業領域專業課程。

2014年度，華碩在台灣共開辦334堂內訓課程，其中包含187堂實體課程，147堂線上課程，受訓人次達25,417人。課程整體平均課後滿意度高達4.43（滿分5分），課程品質獲得員工肯定。

### 個人學習成長計畫與績效考核

華碩的績效管理制度，結合績效評估和學習成長計畫，除了重視員工績效表現外，更強調員工未來之學習成長，以充份發揮員工能力，達成組織目標。

華碩依據「教育訓練辦法」，全面推動「學習成長計畫」（Learning & Growth Plan），目的在協助主管發展員工所需能力，提供員工符合組織目標與個人職涯發展的可行方案。主管秉持「因材施教」的理念，以ASUS DNA和各階層所需職能為基礎，依員工績效表現與其各階段職涯發展所需，經與員工雙方討論後，規劃出員工個人化的年度學習成長計畫，使訓練與發展更貼近個人需求、更有系統與更有效率，使員工得盡情發揮最大潛能。

2014年華碩台灣區學習成長計畫擬訂完成率为40.21%、執行完成率为45.21%。華碩學習成長計畫流程如下圖：



圖4.3 學習成長計畫流程

華碩台灣區依據「績效考核作業規範」，分別於六月初及十二月初執行績效考核作業，2014年考核相關數據如下：

項目	2014年上	2014年下
男性員工中接受考核之比例	99.97%	99.95%
女性員工中接受考核之比例	99.89%	99.95%
接受考核員工中之經理級員工比例	6.13%	7.11%
接受考核員工中之一般員工比例	93.87%	92.89%

註1：不包含特殊人員、高階主管、試用期未滿、實習生及暫掛人員

註2：不包含生病中或因特殊狀況應接受考核而未考核之員工

華碩雲端台灣區一年僅於年底執行一次考核，2014年考核相關數據如下：

項目	2014年
男性員工中接受考核之比例	100%
女性員工中接受考核之比例	100%
接受考核員工中之經理級員工比例	16.92%
接受考核員工中之一般員工比例	83.08%

註1：不包含高階主管及試用期未滿人員

註2：不包含生病中或因特殊狀況應考核而未考核之員工

### 多元學習資源

華碩在人才培訓上始終不遺餘力，為讓每位員工在工作中持續不斷的學習，除了以完善的訓練體系提供內訓課程外，更針對非屬內訓課程之相關資源進行經營與準備，提供員工不同管道的學習方式，員工可依自我學習傾向，選擇合適的學習資源，樂在學習。相關多元學習資源簡介如下：

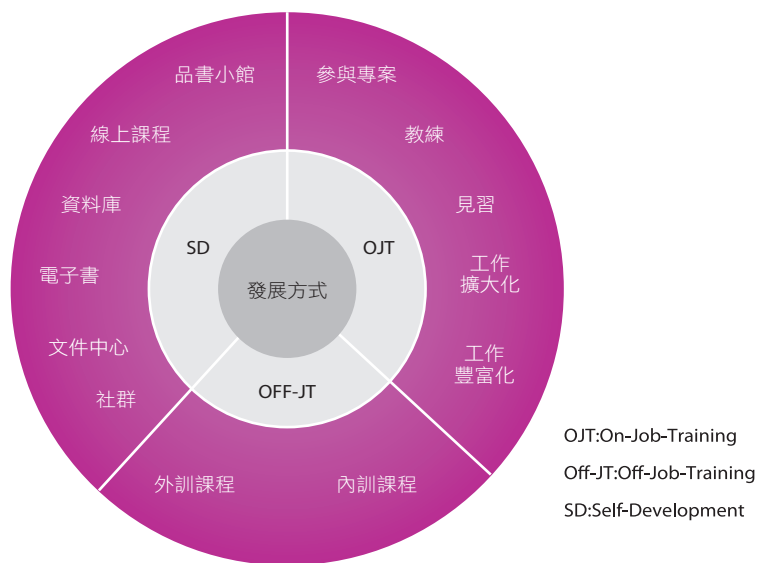


圖4.4 多元學習資源

● **職外訓練 (Off-JT: Off-Job-Training)**

華碩除了以完善的訓練體系提供內訓課程外，亦鼓勵同仁參與外部訓練，有機會與外界交流，觀摩與吸收外部新知；員工參與外部訓練機構所舉辦之專業相關課程，公司會視課程與工作之相關性給予費用補助。2014年華碩台灣區員工共計277人次參加外部課程。

● **在職訓練 (OJT: On-Job-Training)**

主管依個人發展需求，規劃員工在職訓練，並輔以參與專案、教練、見習、工作擴大化與工作豐富化等在職訓練方式，提昇員工能力。讓員工實地從日常工作中有系統地學習，並將所學直接應用於工作。

● **自我發展 (SD: Self-Development)**

為鼓勵同仁持續學習並發揮自主學習。華碩提供各種自我發展的學習資源，如多媒體數位課程及資源、品書小館（實體圖書館）、電子書刊、產業資料庫、知識文件分享與多元主題之社群討論，使同仁得以享受學習Any time any where的便利與個人化服務。

● **追尋無與倫比**

學習的成功關鍵要素在於學員的學習動機與學習資源的品質。因此華碩除了以多元的手法及創新的操作方式，讓員工透過親身的實作互動，內化所學知識外，我們更是於資源引進或開發階段針對各學習資源對象的需求進行詳實的需求分析與導入測試，以確保課程或資源品質。

**4.1.2 徵才·惜才**

華碩不因種族、性別、年齡、黨派、宗教、殘障等狀況予以歧視員工。僱用員工不僅遵循當地最低年齡規定、當地法令、EICC等相關規定，並依據聯合國世界人權宣言揭示人權政策宣言。華碩的人權政策宣言如下：

■ **不僱用童工**

符合當地的最低年齡的法律和規定，不僱用童工。

# 4 社會 SOCIAL

## ■ 符合基本薪資

提供員工符合甚至優於當地法令所要求之最低限度的工資與福利。

## ■ 工作時數

定期提供員工有薪假。不強迫員工工作超過當地法令規定之最高每日勞動時間。遵守加班工資的要求或必要的補償。

## ■ 不歧視

禁止基於種族、膚色、年齡、性別、性取向、宗教、殘疾、工會員或政治傾向的歧視。人人有權享受平等保護，不受任何歧視。

## ■ 無非人道的待遇

禁止騷擾、身體虐待或其威脅。

## ■ 不強迫勞動

確保沒有強迫、桎梏或非自願的監獄勞工用於生產華碩的產品或服務。確保整體的僱用條件都是自願的。

## ■ 健康與安全

提供所有員工一個有相互信任與尊重的健康與安全的工作環境。

## ■ 員工訓練與自我發展

提供設施、培訓計劃、時間和補助，支持員工的職業發展。

## 人才招募

華碩徵才遵循公開招聘、公平甄選及擇優錄用的基本原則：

- 公開招聘：公開對外部招聘職位、招聘條件、招聘程序等資訊，規範招聘流程，廣泛吸引人才。

- 公平甄選：堅持公平原則和機會均等原則，根據招聘職位的任職資格條件進行選拔，不因應徵者之性別、種族、宗教、信仰、家庭背景以及推薦人的不同而給予不同的對待。
- 擇優錄用：所有應徵者必需通過規定的考試或面試考核，根據考試或考核結果擇優錄用，確保招聘工作的品質和招聘人員的水準。

## 人才留任

華碩經營理念：「培育、珍惜、關懷員工，讓華碩人盡情地發揮最高潛力」為最高留才指導原則，對於表現優秀同仁，單位主管與人力資源處除給予達成績效任務所需之能力發展方案外，更本著將人才視為公司資產的角度主動進行具發展性職涯規劃與輪調安排，讓其在公司擁有多元成長與發揮空間。

針對所有離職員工，人力資源處除一一進行離職面談了解與分析原因外，並針對離職原因分析中所顯示組織與管理上問題積極進行改善。每月定期提供人員流動報表予各單位主管，協助各層級主管即時掌握予管理人員流動狀況。人力資源處亦會視各組織狀況與需要，主動與單位主管聯繫，改善人員異常流動問題，提高組織穩定度。

## 4.1.3 薪資與福利

華碩提供具市場競爭性的整體薪酬、豐富的應景活動及各項福利補助，吸引優秀人才加入工作團隊，並希望透過完整的薪資福利及完善的保險制度保障員工的基本生活，讓員工在專注工作之餘亦能兼顧家庭與健康。

## 薪資政策

薪資制度與公司經營績效及員工個人表現有非常密切的結合，這是華碩的競爭優勢之由

來。華碩的薪資標準依職務、能力、學歷、工作經驗及專業知識決定，起薪與獎酬不因性別、宗教、政治、婚姻狀況等而有所不同。男女薪資比例以同職等比較，經計算後約為1:1。台灣區男性基層人員及女性基層人員之標準薪資皆優於法令規定，與當地基本薪資比例，經計算後男性為1.19:1，女性為1.21:1。每年年中檢視公司薪酬條件與市場薪酬水準，視需求進行調整。2011年華碩設置薪資報酬委員會，確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。

#### 退休金制度

華碩及華碩雲端各子公司遵循各地政府法令規範提供退休福利。

在台灣，華碩2008年起台灣籍員工全為勞退新制，華碩依法每月提撥投保工資的6%進勞保局的個別勞工新制退休金帳戶。外籍人士僅適用勞退舊制，每月依薪資總額2%提撥到台灣銀行的勞工退休金帳戶中，每年由精算師進行退休金精算，於公司財務帳上進行勞工退休金負債準備，以因應未來外籍人士退休用。華碩台灣區退休金詳細內容請參考股東年報第174頁、第189-192頁。

#### 福利

- 華碩亦提供台灣區的員工許多福利，包括：
- 員工分紅及三節獎金（含端午節、中秋節及年終獎金）
- 當年年中與隔年年初視營運狀況發放的績效獎金
- 專利獎金及獲選模範員工的獎金
- 全民健康保險、勞工保險、團體保險、疾病傷殘險等
- 婚喪喜慶禮金及生日禮券

- 文康券／特約商店折扣／提供員工優惠價格購買華碩產品
- 員工子女獎助學金補助
- 佳節市集優惠預購活動
- 藝文展覽與講座
- 各項球類競賽／員工才藝競賽
- 部門團隊共好活動／大型戶外家庭日／聖誕晚會活動／歲末晚會活動
- 設置運動休閒設施
- 設置蔬菜栽種區
- 專屬華碩員工子女的夏令營／冬令營
- 員工社團活動補助

#### 4.1.4 安全與健康

謙、誠、勤、敏、勇；安全職場永續經營

華碩堅守華碩五德（謙、誠、勤、敏、勇），追求營造無與倫比的健康安全職場。

- 謙：謙虛檢討、規劃各項安衛計劃，讓安衛業務更周全
- 誠：誠實面對，徹底改善不足
- 勤：勤於巡檢，讓缺失無所遁形
- 敏：敏銳觀察，敏捷處理，避免災害擴散
- 勇：勇敢反應現況，不隱諱、不逃避

在華碩「以人為本」的企業文化下，除了需要「崇本務實」徹底落實執行的精神外，更加入「創新惟美」的元素，以活潑及貼近員工的方式舉辦安衛相關活動及訓練，吸引員工目光，達到全員共同參與。



# 4 社會 SOCIAL

- 多元化的教育訓練：為使員工感受安全衛生教育訓練不再是枯燥且嚴肅之課程，特別將教育訓練教材以漫畫、圖片、影片方式呈現，其內容與生活工作融合且淺顯易懂、可輕鬆閱讀，並提升學習興趣。
  - 依照員工作業性質，客製化安衛講習e教材：
    - 一般作業人員專用：內容包含一般作業／吊籠／吊掛／動火／高架／局限空間等作業項目；
    - 供膳作業人員專用：內容包括勞工安全衛生／食品安全衛生項目；
    - 清潔作業人員：內容包括國、台語雙聲的勞工安全衛生／清潔作業安全注意事項等。
- 活潑性的工安活動：為鼓勵全體員工共同參與，各項活動設計朝向使員工能從遊戲中學習，從歡樂中獲得工安資訊。
  - 多元化交通安全宣導：內容包含交通宣導影片播放、定期文宣建置；也安排機車健診活動。除了加強交通安全觀念，亦實際照顧員工行的安全。
  - 防災訓練：為強化員工火場應變能力，不僅進行實際滅火演練，並放置煙霧彈，讓員工真實體驗火場濃煙實況；同時搭配政府機關演習，讓演練變得更逼真，提升員工對防災的重視。

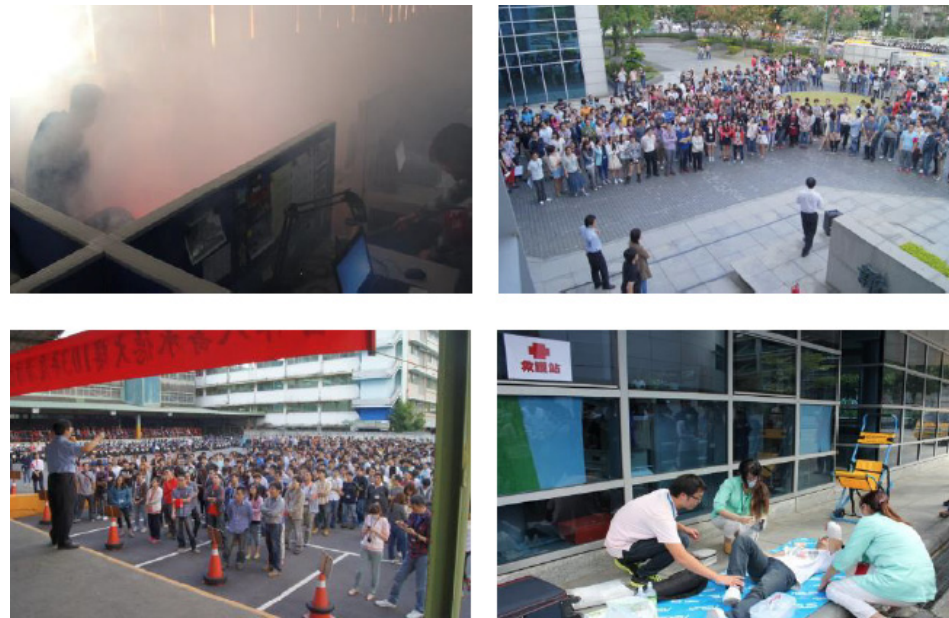


圖4.5 火災緊急應變演練剪影

2014年華碩台灣區之職業災害多為上下班交通事故，損失工作日285日，缺勤率0.53%；華碩雲端台灣區無失能傷害發生，故失能傷害頻率、失能傷害嚴重率及損失工作日相關數據皆為0，缺勤率2.21%。2014年華碩及華碩雲端台灣區職業傷害統計結果整理如下：

項目	華碩	華碩雲端
男性失能傷害頻率	1.24	0
女性失能傷害頻率	1.83	0
男性失能傷害嚴重率	9	0
女性失能傷害嚴重率	14	0

註1：失能傷害頻率 (FR) 指每百萬總經歷工時之失能傷害次數。

計算公式：失能傷害頻率=失能傷害件數/百萬工時

註2：失能傷害嚴重率 (SR) 指每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數。

計算公式：失能傷害嚴重率=總損失工作日數/百萬工時

註3：失能傷害損失工作日：指勞工因發生職業災害之總損失日數。

註4：缺勤之定義為員工因失去勞動能力而不僅是因公傷或職業病脫離工作崗位。包含之假別：病假、公傷假、曠職。

計算公式：缺勤率 (AR) = 總缺勤時數 / 總工作小時數 x 100%

## 健康職場

華碩竭力打造健康職場，提供員工餐廳健康餐飲、運動休閒館設施，亦定期辦理各項健康促進活動及提供員工心理諮商服務專線，全方位照護員工身心靈健康。企業總部及承德辦公區設有醫務室與門診，聘用專科醫師及護理師，照顧員工安全與健康。為提供員工多元門診優惠服務，經由員工推薦、網路優選、社區醫療群優良診所等資訊，公司會針對科別、醫師經歷與證照、合格開業證明、診所環境與特約內容進行評估後，與診所簽約為特約醫療廠商，以期提升員工就醫品質、健康照護與服務。

此外，華碩台灣區全年推廣健康促進活動，提供員工年度健康檢查，並針對每年健檢異

常原因進行分析、醫療諮詢協助和後續追蹤。為達幸福企業宗旨，華碩任用5名視障按摩師，於設有醫務室的企業總部及承德辦公區提供紓壓理療服務，讓員工下班後可經由華碩幸福推手活絡肌肉、經絡，讓一整天的疲勞獲得有效的放鬆。除此之外健康推廣活動另包含：健康爬樓梯、窈窕瘦身競賽、防癌篩檢、護肝活動、人因改善計畫、疫苗預防注射、視力保健活動、體適能檢測等，以達促進員工健康之目的。公司亦僱請專業營養師掌控員工餐廳飲食，負責餐飲之營養均衡配置和卡路里管控。

為提供員工一個包括優良工作環境及休閒健身之健康職場，企業總部陶然館除設置員工餐廳外，更有大型室內綜合球場、健身房、有氧教室、撞球室、溫水游泳池、SPA區、蒸氣室、烤箱、戶外日光浴等設施，不僅鼓勵員工於上班前與下班後運動、維持健康最佳狀態，也開放給員工及家屬假日期間使用。

## 4.1.5 員工關懷

一直以來公司將員工視為最重要的資產及夥伴，除積極體現員工充分投入工作的首要關鍵-讓員工樂在工作外，更致力於提昇員工工作與生活的平衡的經營，使員工滿意度持續提升，奠定勞資良好互動關係。

### 員工行為與績效輔導

對於績效表現未能符合預期或不符行為規範之同仁，均提供改善機會。改善過程中由主管給予one-on-one的輔導，人力資源處亦會從中關懷與協助，以求使員工提昇能力表現，再度回到團隊積極貢獻。對於無法提昇績效表現之員工，亦會進行轉調安置與給予充分之溝通，如確認無適任於組織中，在向外安置過程中，亦會給予員工下階段職涯工作準備協助。

### 員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)

為協助員工解決工作壓力、心理困擾、婚姻家庭等心理健康的問題，使其能以健康的身心投入工作，華碩與鉅微管理顧問公司進行員工心裡諮詢服務的合作，員工可透過24小時免付費電話0800-025008或以電子郵件service@ffceap.com.tw預約，與鉅微進行一對一的專業心理諮商。EAP服務內容包含：生涯工作、家庭、人際關係、兩性情感、自我探索、精神壓力、法律諮詢、各類免費講座諮詢及免付費心理諮商師心理輔導。在每個諮商過程中，員工的個人身份及諮詢內容皆完全保密。

### 員工關懷網

透過此網站傳遞關懷訊息，與員工分享紓解工作壓力、協助員工自我管理達成工作與生活的均衡發展。網站內容包含關於工作紓壓、正面思考及其他對員工個人在工作或生活上有助益的資訊。

### 多元溝通管道

華碩台灣區近年推動電子化文宣及部落格，員工與主管間開放的雙向溝通模式已行之有年，尚有華碩內部網站EIP、DigiTrend雜誌、角落文宣、華碩員工24小時緊急服務專線「2119」、永續人文關懷專線「1799」等，提供員工、工作團隊、高階主管等內外部交流溝通的良好橋樑與管道。

### 身心靈提升活動

定期舉辦樂活人生講座，邀請員工一同參與、透過多元學習與陶冶，適度紓解於轉移工作壓力，提升自我成就感。

### 志工服務

為鼓勵同仁積極投入各類志工服務，為環境、社會永續發展貢獻心力，公司每年皆有國際志工至國外偏遠地須協助需幫助的人，亦針對國內志工服務積極堆動，並提供公假及活動經費予績效表現良好之同仁，不僅展現公司積極投身社會公益，亦提昇員工自我價值與成就肯定。

### 急難救助關懷

主動關懷急難個案，給予必要之協助與支持，讓員工及眷屬感受華碩家人愛與關心。此外，對於全球分公司、出差與派駐員工於工作環境的安全照護，亦主動經營與確保安全無虞。

## 4.2 供應鏈企業社會責任推動

華碩認知供應鏈管理是推動企業永續發展上關鍵的一環。從產品品質、綠色政策／規範到企業社會責任要求，華碩建立供應商管理政策、管理制度與稽核管理制度，並落實「源頭管理」得以協助並提升整體營運競爭力。

供應鏈企業社會責任推動相關的重點績效：

預期目標	績效
進行一階代工廠CSR現場稽核	華碩親自派人執行所有一階代工廠CSR現場稽核 完成

#### 4.2.1 供應鏈CSR宣導

自2008年起，為加強供應商及外包商對於CSR企業社會責任的認知，包括勞工標準/人權、環境、職業安全衛生、管理體系、道德準則等，華碩要求供應商及外包商簽署「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」。2014年度，新增的169家廠商100%簽署同意書，共同落實企業社會責任及承諾所進行的任何活動皆符合政府的法律及規定。

為落實面對面溝通企業社會責任之概念與輔導供應商因應企業社會責任要求之能力，華碩針對企業社會責任議題，進行常規供應商教育訓練。常規供應商教育訓練項目包括：

##### ■ 年度供應商大會教育訓練

配合年度供應商大會規劃，進行華碩企業社會責任議題宣導，傳達華碩對於供應鏈企業社會責任之要求、管理、與現場稽核規劃。供應商大會進行地點包括：台北、上海、蘇州、重慶。

##### ■ 年度現場稽核供應商教育訓練

配合年度企業社會責任現場稽核規劃，進行一對一供應商教育訓練，藉由供應商相關部門管理階層與會之開場會議，進行華碩企業社會責任要求與宣導。期望透過供應商管理階層，將華碩對於企業社會責任之要求往下與橫向展開於供應商組織內部，落實企業社會責任。

教育訓練主題包括：

- 企業社會責任定義與範疇
- 違反企業社會責任產業案例
- 國際企業社會責任要求

- 國際企業社會責任發展趨勢
- 國際企業社會責任規範與標準
- 華碩企業社會責任行為準則與稽核規劃
- 不使用衝突金屬宣導與華碩年度調查要求
- 國際節能減碳趨勢與華碩年度調查要求

#### 4.2.2 供應鏈CSR稽核

自2011年起，華碩制定供應商CSR稽核政策與標準，由企業永續發展辦公室以書面審查或安排現場稽查等方式進行查核，調查範圍包括：勞工、環境、職業安全衛生、管理體系、道德五項要求。在稽核時，若發現缺失，華碩將要求供應商在期限內提供改善計畫；不配合者，將列入監控名單，並提供給採購單位與代工廠管理單位，作為供應商資格選擇之依據。

華碩為確保供應鏈廠商能共同落實企業社會責任，要求供應商及代工廠所提供之工作環境必須安全無虞、員工權益必須受到保障與尊重、生產流程必須符合環境責任要求；換言之，華碩的供應商及代工廠進行的任何活動，必須符合當地的法律及規定，以檢視供應商及代工廠企業社會責任的落實程度。

# 4 社會 SOCIAL

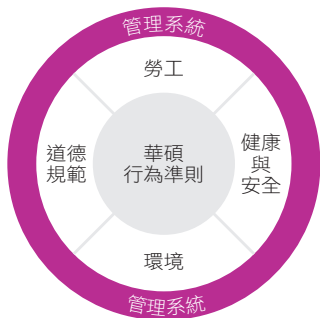


圖4.6 華碩企業社會責任管理五大面向

華碩期望企業社會責任精神能具體落實在各供應商／及代工廠上，因此華碩執行第三方稽核，親派專人前往主要供應商／代工廠進行現場稽核。透過面對面的溝通、輔導及教育訓練，傳達企業社會責任的概念與要求，並對供應商／代工廠的問題做立即回應。

### 2014年稽核結果分布

2014年華碩加強關注零組件供應商部分及其教育訓練，因此在零組件供應商及代工廠的年度CSR現場稽核，零組件供應商比率佔所有稽核廠商的67%。

稽核結果中，67%受稽核供應商／及代工廠稽核結果判定為通過；22%受稽核供應商／及代工廠稽核結果判定為有條件通過；11%受稽核供應商／及代工廠稽核結果判定為退件。該稽核結果會同步告知供應鏈管理單位、外包管理單位及採購單位，並納入季度業務評鑑機制內，加強廠商對CSR的落實程度。

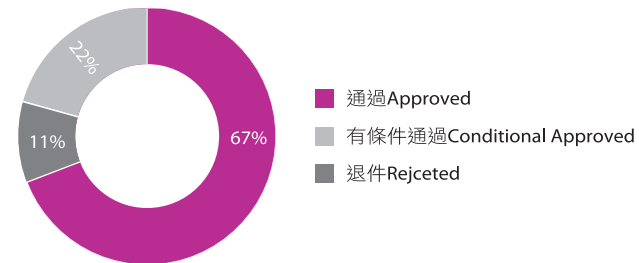


圖4.7 零組件供應商及代工廠年度CSR現場稽核結果

2014年度CSR稽核五個面向平均分數較上年度部分面向略有成長，此顯示供應商／及代工廠在CSR管理上持續地進步。

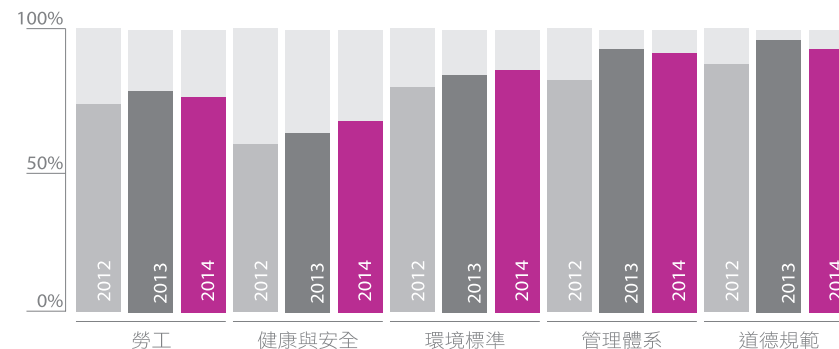


圖4.8 歷年CSR現場稽核五大面向平均分數

華碩在執行供應商CSR現場稽核時，會依照勞工、健康安全、環境、管理系統、道德規範五大面向進行查核。在勞工面，較關注勞工薪資，確保勞工薪資福利符合當地法令要求且要求男女最低薪資一致、是否有歧視勞工事件發生及後續處理方式、是否有設置勞工申訴管道並解決勞工申訴問題等。在健康安全面，較關注是否有按照當地法令進行相關個人安全防護配備及設施規範等。在環境面，較關注供應商是否違背當地相關環保法令及是否有節能計畫等。在管理體系面，較關注是否有替勞工進行相關培訓計畫；是否有對供應商進行CSR稽核管理等。在道德規範面，較關注是否有反貪腐政策及培訓；是否有社區參與及供應商對社區間接經濟影響程度等。

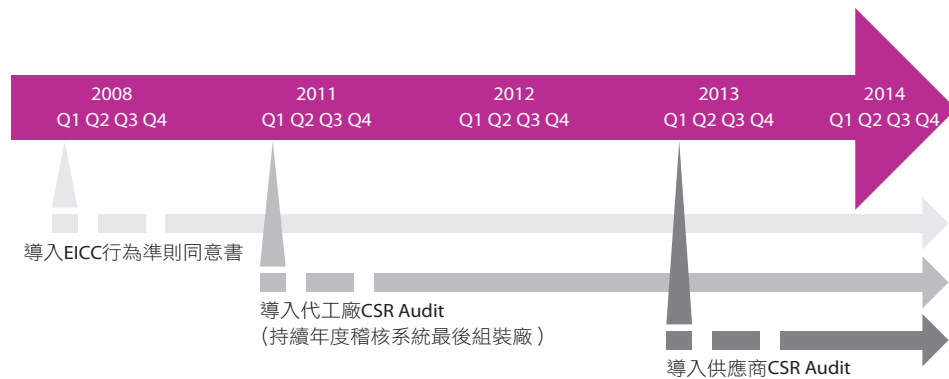


圖4.9 華碩供應商CSR稽核規劃時程

### 4.2.3 華碩衝突金屬調查與管理

在非洲衝突地區及印度尼西亞邦加島礦產開採所造成的人權侵犯和環境破壞，已成為全球性的問題。其中，以剛果民主共和國 (Democratic Republic of the Congo, DRC) 及其

毗鄰國家所產生的衝突礦產最為嚴重。所謂衝突礦產，指來自於剛果民主共和國及其毗鄰國家透過非法開採所得之礦料，這些礦料可能直接或間接給予人權侵犯的武裝集團帶來資金或使其獲益，增加該區域的武力衝突。目前，衝突礦產種類包括電子產業在內的許多產業，會採用鉭 (Ta)、錫 (Sn)、金 (Au) 和鎢 (W) 等四類金屬。



圖4.10 國際關注衝突區域國家示意圖

衝突礦產衍生的人道人權與公平交易議題為國際各方所關注，諸如從NGO組織EICC和GeSI (Global e-Sustainability Initiative, 全球電子永續發展推進協會) 制定無衝突冶煉廠計

畫 (Conflict Free Smelter Program, CFSP\*)，協助冶煉廠通過第三方公正單位稽核認證為無衝突冶煉廠；到美國立法通過多德-法蘭克華爾街再造與消費者保護法 (Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, Section 1502)，要求美國公開上市公司自2014年5月起必須進行衝突礦產盡職調查與資訊揭露。

\*EICC&GeSI CFSP持續進行認證計畫，並定期公告認證冶煉廠清單

華碩願意配合EICC/GeSI所推動的礦源調查相關計畫，並與各相關團體對話，同時要求華碩供應商必須配合禁用衝突礦產的要求。

#### 華碩供應商禁用衝突礦產要求

華碩不接受非法開採以及低劣工作環境中採礦得來的金屬；亦要求華碩的供應商簽署「華碩電腦遵守行為規範宣告書」，共同負起企業社會與環境責任。

華碩的供應商應確保產品所用的金屬，絕非來自直接或間接提供資金或利益給剛果或毗鄰國家武裝團體之金屬礦產；亦非來自其他具爭議性之礦產（如：印度尼西亞邦加島非永續開採之錫礦或北韓央行DPR Bank of North Korea之金等）。

華碩鼓勵供應商優先採買產於EICC/GeSI無衝突冶煉廠計畫認證的冶煉廠的礦產，也鼓勵供應商配合的冶煉廠參與EICC/GeSI無衝突冶煉廠計畫 (CFSP, Conflict-Free Smelter Program) 驗證。

一旦公布足夠的無衝突冶煉廠計畫認證的冶煉廠名單，華碩將只接受符合EICC/GeSI無衝突冶煉廠方案的礦產。

華碩本持善盡社會責任與盡職調查的義務，於2010年首次進行供應鏈衝突礦產使用調查，更於2014年，將衝突礦產調查規提升為供應鏈年度常規調查作業之一，調查對象為華碩認可之主要供應商。期望藉由每年常規的調查，了解華碩產品中所使用四項金屬來源，達到供應鏈資訊透明的揭露作業。

預期目標	績效	
執行華碩供應鏈衝突礦產常規調查作業	完成華碩主要合格供應商之衝突礦產調查	90%供應商完成調查回覆

- 調查範疇

華碩認可之主要供應商，包括零件供應商至最後系統組裝廠。

- 調查分析

依據供應鏈調查資料顯示：

- 82.6%的鈹冶煉廠
- 45.3%的錫冶煉廠
- 70.3%的金精煉廠
- 61.5%的鎢冶煉廠

為CFI認證冶煉廠。今年的調查結果也顯示，供應鏈所使用經第三方認證冶煉廠的比例有明顯的提升，顯示國際對於衝突礦產議題的管理與因應措施，有實質的成效。

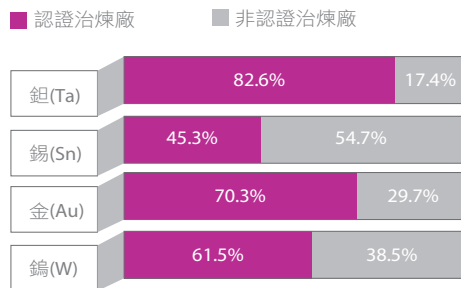


圖4.11 華碩供應鏈認證冶煉廠比例

以上分析之冶煉廠與精煉廠，均為來自於華碩供應鏈使用之冶煉廠與精煉廠。

此外，華碩透過公開宣示華碩供應商禁用衝突礦產要求，更於每年CSR稽核作業及教育訓練中，針對主要供應商傳達華碩不使用衝突礦產之政策，並確認其管理方案與紀錄。

#### 加入公平貿易倡議錫工作小組

針對印度尼西亞非永續錫礦開採議題，華碩於2014年8月正式加入公平貿易倡議錫工作小組，期望對此議題改善，做出實質的貢獻。

## 4.3 顧客服務

華碩品牌之路上，除了堅強的產品設計、研發與銷售團隊之外，客服中心始終站在第一線展現最佳的華碩品牌大使的角色。華碩不僅重視產品品質與性能，完善的售後服務更是我們一直努力的目標。

華碩服務網遍佈全球，提供在地便利化的服務體系，親切、專業、快速有效率是我們秉持的服務態度，在管理上透過不斷的流程精進與追求完善的服務品質，以贏得顧客的滿意和信賴。

### 4.3.1 多元服務管道

為提供最貼近顧客需求的服務，華碩建構順暢的溝通模式，包含全球各區域的服務專線系統、維修服務門市或定點授權服務中心以及官方網站等等支援服務平台，以滿足顧客最即時的服務需求。

#### 實體服務中心

華碩於2001年起在全台灣成立直營服務中心「華碩皇家俱樂部」，並接續於中國、亞太、北美建置，目的在免除以往顧客需輾轉透過代理或經銷商才能將產品轉送至服務中心進行檢修與維護的不便情況。截至2014年底，全球超過60個皇家俱樂部據點，由接受過原廠專業訓練的工程師在第一時間為顧客做現場諮詢、產品快速檢測及疑難排除、產品韌體回復或更新等服務，開啟直接與顧客面對面溝通的管道，並提供專業有效率的諮詢及技術支援服務。



除直營之皇家俱樂部外，華碩亦授權給第三方服務中心。超過1000個服務中心遍佈全球共32種語言，提供不同的產品技術支援。

### 網路線上資源

ASUS感受Web2.0帶來的效應，因應使用者透過網路查閱資訊，滿足不方便前往服務據點的顧客，華碩設有技術支援網站（ASUS Support Site）和行動裝置應用程式（apps）MyASUS，提供技術文件和影片，即時解決顧客遇到的問題。未來將根據顧客詢問問題的關鍵字和選項導入自動回覆，依據現有的知識庫可以自動提供相關解決方式引導顧客，讓顧客無時差地在第一個時間點接受到如專員回覆般的服務。

- 技術支援網站 (<http://www.asus.com/tw/support/>)

提供最新驅動程式或韌體下載、產品註冊、保固資訊查詢、延伸保固、產品維修進度查詢和FAQ (Frequently Asked Questions -常見問題) 等服務。2014年主打ZenFone產品並在重點國家如台灣(<http://www.asus.com/zentalk/tw/>)及中國(<http://zentalk.asus.com.cn/>)提供ZenTalk專區外，2015年也計畫陸續於印度提供此服務。

為服務更多產品線，2013年導入ROG產品線論壇 (<http://rog.asus.com/>)，大陸也於2014年成立ROG論壇 (<http://rog.asus.com/cn/>)，台灣亦於同年讓各產品享有同樣的服務品質 (<http://www.asus.com/tw/forum>)，讓各產品顧客隨時反饋產品的問題。2012年底先於北美、台灣、中國實施「客服即時通服務 (Live Chat)」並穩定發展後，2014年開始實施於亞太和歐洲部分地區讓更多國家顧客利用此管道以外，更廣泛導入各產品線，並詳細記錄於系統中串聯顧客的來電或信件歷史，顧客利用多種管道可以精確提供或是描述問題。

論壇和Live Chat都有技術人員與顧客雙向溝通，顧客除了可以透過傳統的電話服務尋求協助外，也能透過論壇和Live Chat即時提供問題畫面，讓服務人員透過畫面或是影片等資訊會更有效率地解決問題。



圖4.12 華碩技術支援網站截圖

• 行動裝置應用程式 ( <http://www.asus.com/aocc/#MyASUS> )

在行動通訊已然成為主流的現在，上述的服務也提供在行動裝置上，顧客可下載 Android或是Windows版的應用程式MyASUS，不但擁有技術支援網站的服務，亦可透過行動裝置購買華碩商品、取得特賣訊息及官方Facebook資訊、查詢最近的服務據點、掃描barcode進行會員產品註冊等增值服務。華碩於2014年增加ZenCare服務管道提供手機專區，手持產品顧客群在「ZenTalk論壇」即時回饋產品使用，透過「FAQ」、聲光影像具備的「教學影片」和詳細步驟的「互動式教學」得到產品新知，提供 ZenFone/PadFone/FonPad使用者優質快速的服務內容。

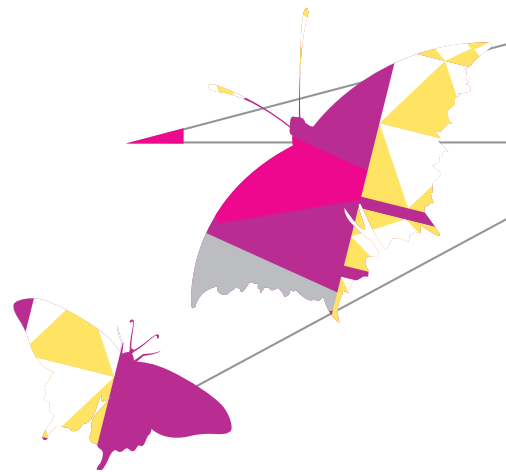


圖4.13 華碩行動裝置應用程式之入口網站截圖

華碩雲端提供多種線上諮詢資源，包含常見問題專區（FAQ）、自有與行動市集論壇討論區、以及顧客服務信箱服務。

- FAQ：持續更新、維護華碩雲端服務問題
- 自有與行動市集論壇：每日定時回覆論壇提問
- 顧客服務信箱：用戶首次發信時提供24小時內真人回覆服務，若有持續討論狀況，則於72小時內回覆顧客。若發生顧客不再回覆之狀況，華碩雲端亦主動對顧客表達關心；同時，針對技術性問題會透過後送二線技術客服，並於72小時內給予顧客服務產品技術支援熱線

華碩顧客另可透過電話方式聯繫當地產品技術支援專線，線上專業技術人員會協助解決產品發生的問題或判斷產品是否有送檢修之必要。

### 4.3.2 顧客滿意度調查與維護

華碩相信「提升服務品質從服務滿意度著手」，顧客服務的理念以提升顧客滿意為最終目標，因此顧客滿意度成為我們改善售後服務的依據。華碩的顧客滿意度調查依照內部訂定之「客服中心售後服務顧客滿意度管理辦法」實施細則的執程序，此管理辦法亦通過ISO 9001品質管理系統認證。

顧客在使用服務後，會依不同類型的服務模式收到我們透過以下不同方式，與進行服務體驗後的滿意度調查：

- e-Survey電子問卷調查表單
- IVR ( Interactive Voice Response ) 互動式語音回覆系統
- Interview面訪座談

華碩藉由顧客體驗服務後的滿意度調查，了解每位顧客對於現行服務的品質的感想。2014年的問卷回覆率為35%，其中有接近80%的顧客滿意華碩整體的維修服務品質。我們仍持續每週檢閱與分析調查結果，確保產品及服務貼近顧客需求並掌握可改善及創新的機會點。

為提升顧客對於滿意度調查問卷的回覆意願，2014年全面更新滿意度問卷調查系統的使用者介面，同時也特別針對行動裝置，新增適合行動裝置顯示的方式，方便顧客除了一般電腦操作外，在使用智慧型手機或平板電腦時也能更輕易的瀏覽問卷，及時提供珍貴的回饋內容以及意見，作為我們不斷提升服務品質的寶貴依據。



圖4.14 手機介面之滿意度調查問卷顯示畫面

華碩雲端在顧客問題結案之後，主動透過問卷了解問題解決狀況。2014年平均80%以上提問用戶對於華碩雲端的顧客服務感到滿意。

#### 4.3.3 顧客隱私安全

華碩為確保產品送修皇家俱樂部時存放之重要資料保全性，會於產品送修時採取以下步驟後才進行機台維修處理：

- 提醒顧客預先備份資料
- 說明資料遺失的風險及可能性
- 請顧客簽署同意書

華碩雲端深耕雲端系統維運之技術，以提供全球用戶優質之雲端服務。2008年服務上線以來，我們始終相信良好的資訊安全機制不僅能成為用戶擁抱雲端服務的理由，更對累積品牌信譽具有重要的意義。

在管理流程面、服務設計面，華碩雲端採取以下措施，讓用戶使用安心無虞的服務：

- 自2011年2月起導入 ISO 27001資訊安全管理系統，經由稽核單位嚴密審核取得認證
- 提供SSL加密防護機制
- 提供金融等級OTP動態密碼保護機制
- 使用國家安全等級AES加密技術保護用戶資料
- 使用企業等級病毒掃描機制
- 用戶啟用雲端服務時於網站說明並同意雲端服務內容與用戶隱私保護政策

華碩雲端在相關教育訓練方面，2014年共計70人完成個資課程訓練，每次課程時間兩小時。

2014年華碩未有因疏失而導致資料遺失或錯誤、用戶資料外洩等投訴案件發生，亦未發生與個人資料保護法相關之案件。華碩雲端發生一件因程式問題所致之投訴，但經妥善溝通與處理後資料已全數恢復，並且未有任何用戶個資與資料遺失，同時也取得用戶的理解。

#### 4.3.4 台灣皇家俱樂部相關服務專案

繼2013年「甲地送修、乙地取件」及快遞免費到府服務，2014年秉持貼心、用心、創新之服務及企業社會責任，再創優質服務，進而提升整體顧客服務滿意度暨服務體驗價值。



#### 充電補給站

2014年Q1皇家俱樂部設置3C產品電力補給，讓華碩產品使用者於出差、旅遊時，筆電、平板、手機等行動裝置臨時沒電，能就近前往皇家俱樂部補給電力，提供顧客此貼心的服務。

# 4 社會 SOCIAL

**手機1小時快修**  
預約才夠快！

全台！手機1小時快修服務範圍  
PadFone/ZenFone 華碩內全系列手機

**預約流程說明**

- STEP 01 事先預約** (網路或電話)
  - 透過網路：皇家俱樂部行動學區 (可選擇地點) [www.asus.com/taiwan/1C/Clouding](http://www.asus.com/taiwan/1C/Clouding)
  - 電話預約：消費者專線電話訂預約 0800-093-456
- STEP 02 選擇維修地點及時間**
  - 指定目的商業據點
  - 選擇可預約時段
- STEP 03 收取預約編號**
  - 由皇家俱樂部或皇家行動學區中可查詢預約編號
- STEP 04 準時到店維修**
  - 皇家俱樂部或皇家行動學區
  - 消費者輸入預約編號，可查詢預約手機

## 手機一小時快修

凡持有保固期限內之華碩PadFone/ZenFone全系列智慧型手機的消費者，只需至華碩官方網站，或撥打24小時免付費服務電話先行預約，可依個人所在地與便利性選擇預約時段及欲前往的華碩皇家俱樂部服務據點。登記完成系統將發送預約編號至手機簡訊或電子信箱，消費者於約定時間前往辦理報到後，即可享有一小時快修服務。

**服務零距離 貼心送到府**

親愛的顧客您好：  
為提供消費者更便利的送修服務！  
除了全國各地服務中心、全家便利商店收送之外，  
即日起新增「便利商店」代送服務，  
只要30秒輕鬆點取ibon系統就能完成此服務，  
維修完後將貼心宅配送到府！

操作方式：

撥打新服務免費電話 0800-093-456  
點取步驟：生活→黑扁宅命便→rcat企業收件平台→ASUS  
將產品交給於 7-11 店員代送

【注意事項】  
適用產品種類為筆記型電腦、平板、手機

## 服務零距離、貼心送到府

為了提供給廣大的華碩使用者如商務人士及在外求學之學生更為便利、更有彈性的送修服務方式，除原有的台灣各地服務中心及全家便利商店收送之外，自2014年Q3新增「7-11便利商店」代送服務，減少消費者因與皇家有距離上的考量，影響既定行程或增加交通成本。

**送修取件好方便 華碩從南到北任您選！**

華碩全系列產品維修及回收皇家服務中心，服務專員以下服務：

- 台北：台北皇家俱樂部、士林、北投、南港、板橋、新莊、桃園、新竹、嘉義、台南、高雄、屏東、花蓮、台東、澎湖、金門、馬祖
- 台中：台中皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 台南：台南皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 高雄：高雄皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 屏東：屏東皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 花蓮：花蓮皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 台東：台東皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 澎湖：澎湖皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 金門：金門皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區
- 馬祖：馬祖皇家俱樂部、北區、中區、南區、西區、東區

如產品取件需  
支付費用時，也可選擇  
送貨到府現金付款  
不論您在外求學或出差  
出差皆無後顧之憂！

## 送貨到府現金付款

消費者送修產品後，如維修取件需付費時，能以貨到付款方式享有更便捷完善的服務，並間接提升顧客滿意度。

## 來電預約服務

為了讓顧客有更便利的送修取件方式，2014年Q4起華碩提供消費者撥打電話至皇家預約維修的服務，並回饋使用此服務的消費者當次享有購買配件優惠顧客。

## 4.4 華碩雲端服務應用—教育雲

教育是國家百年大計，也是國家未來發展的重要目標。隨著科技蓬勃發展，許多如雲端應用等創新技術如雨後春筍般不斷湧現，知識的獲取愈加方便與快捷，對傳統教育帶來顛覆以往的浪潮，在浩瀚無涯的學海中，採用創新的教育方式，基於教育資源平台、數位內容和資訊設備，教師與學生可隨時隨地取得教育資源與服務，讓學習不再只局限於課堂，自主發掘各種知識，實現翻轉課堂、多元互動、無所不在的學習。

自2011年起，華碩在教育雲領域累積4年的經驗，了解讓學習資源有效地提供每個人使用與落實適性學習，是教育雲的兩大重點。華碩建設教育資源平台與應用，提供課前、

課間與課後多種應用，並整合大數據分析學習歷程與教育市集，所有教學活動累積在學習記錄資料中心，讓資源可互通與共用，並透過雲計算加上大數據的分析處理技術，以科學方式顯現學生之學習落差，讓教師、學校與政府可進行即時回饋的指導、補救教學、平衡城鄉教育資源落差，落實適性學習、因材施教的教育理想。



圖4.15成果發表設置情境教室展示區，體驗雲端學習管理平台

華碩教育雲服務四大價值：

- 雲端化課間管理系統 ( Learning Management System )  
充分運用雲端服務化之特性，以雲端服務的架構提供全國中小至高中親師生多種學習

應用，並支援跨平台、跨裝置登入使用，讓家長、老師與學生可隨時、隨地取得所有教學與互動資料，享受隨興即時、多元豐富的數位學習生活。

- 學習紀錄資料庫 ( Learning Record Store )

師生的所有教學活動將被記錄於學習紀錄資料庫中。並運用雲端的特性與能力，以大數據分析技術搭配開源軟體進行學習歷程的資料分析，可針對不同學習情境，以個別學生、學校或縣市等規模進行不同層次的學習差異化分析，作為家長、老師、學校、縣市政府或教育部設計各種教學活動與適性教育的依據。

- 教育市集機制

匯集民間教育業者與國家數位教育內容，活化教育資源的串接與無縫整合，使親師生於教學過程中擁有多元的數位內容、延伸讀物與應用，享受豐富、便利的數位學習生活。

- 開放學習管理平台API ( Application Programming Interface )

跨越傳統學習系統間資料互不相通的藩籬，學習拍立得開放平台API與Sample Code，可與各種教學有關之系統及應用介接，也讓對於應用開發有興趣的師生得以擁有一個雲端應用開發平台，將各種教育應用與內容累積在具備標準化的平台上，產生更多具參考價值之教育分析，並不斷衍生創新應用，活化教育生態圈。

## 4.5 社會參與

華碩一直秉持著以「縮短數位落差」、「提升創新能力」、「培育科技人才」、「促進產學合作」及「推廣環保節能」為長期重視及努力的方向及目標，於2008年成立華碩文教基金會，期許共同號召全民以更積極主動的方式投入公益、關懷社會，希望能夠以具體及持續的行動力回饋社會，延伸服務觸角，善盡企業社會責任。

華碩文教基金會自2008年成立以來透過與政府及各地非營利組織的連結與合作，藉由不同的方式與活動、激發並邀請社會大眾對社會相關議題持續的重視與關注，也希望以更具體的行動力來累積集體能量，並把觸角延伸至更多元的平台，透過不同組織的連結回饋給社會更多的效益，提升國人資訊教育、提高國民生活品質及促進世界交流之發展。

#### 4.5.1 縮短數位落差

自2009年起，華碩以永續經營的理念持續投入資源，除捐贈電腦予台灣各鄉鎮之弱勢團體外，同時亦協助友好18個國家（瓜地馬拉、多明尼加、尼加拉瓜、巴拉圭、宏都拉斯、厄瓜多、貝里斯、薩爾瓦多、墨西哥、秘魯、巴拿馬、海地、印尼、菲律賓、泰國、馬來西亞、印度、坦尚尼亞）推廣數位學習，協助偏?兒童、貧困青年學子、婦女、銀髮縮短數位落差進行數位教育推廣、學習經驗交流及工作實習機會。6年總共捐贈電腦資源華碩全新筆電約1900台及再生電腦超過8000台、成立超過100間電腦教室、舉辦各類ICT (Information and Communication Technology) 競賽，如：微電影、部落格競賽、看照片說故事、公益旅行家、IcanFly就業培育。

#### 逆物流回收 再生電腦捐贈 愛地球專案

自2008年起持續7年，推廣「再生電腦 希望工程」專案，廢棄電腦經回收處理，將可用零件重新組裝再重新安裝軟體，透過此專案，不但將廢棄電腦經逆物流回收處理，將環保愛地球之觀念推廣，另一方面，也積極推廣數位學習，縮短數位落差。

2014年完成廢棄電腦等資訊設備回收量總數達14,956件，較2013年總回收量10,541件共成長41%；2014年新加入的回收單位家數為33家，較去年回收單位41家共成長80%。

2014年，再生電腦捐贈總數達1,381台，總計受贈之國內外非營利組織為89家；受贈非營利組織服務族群以志工服務（國外）、法務部青少年收容人、偏鄉學童、銀髮族、身心障礙者為主。大部分的受贈單位，有了再生電腦後，大大提昇數位能力。如偏鄉課輔中心，學童們原先完全沒有數位能力，也無法藉由現在最新的數位學習平台提升學校課業，透過華碩文教基金會再生電腦專案的合作，弱勢學童已利用再生電腦由遠距視訊的方式，於線上學習數學與國語科，軟、硬資源整合，協助這些學童，在學習路上終結孤單。

2014年除捐贈再生電腦之外，並與台灣數位鳳凰協會合作，透過直接或電話訪視，了解受贈單位之軟體需求，提供受贈單位免費數位教材與種子師資之數位教學課程，如Word、Excel、PPT等相關能力，以期提升與建立該單位之數位與教學能力，直接間接總受益人數約11,960人次，藉由建立Facebook粉絲頁，分享再生電腦之效益。

華碩數位學習分享平台－「用愛連接全世界」：

<https://www.facebook.com/groups/asuselearning/>

另外，獲媒體頻道，大愛HD電視台「綠色幸福學」節目邀請，製作《再生電腦》專題，節目全長50分鐘，以期全民可以一起參與「再生電腦 希望工程」。

有關「再生電腦 希望工程」的詳細資訊，可前往以下專屬網站：

<http://recycling.asus.com/>

### ADOC (APEC Digital Opportunity Center) 計劃

自2009年起持續6年，參與亞太經合會ADOC 2.0專案與外交部合作，協助ADOC會員國及台灣邦交國當地非營利組織設立數位學習中心、推廣數位學習縮短數位落差，期望藉由設備捐贈，志工培訓以及教育推廣等方式，提供當地偏遠落後地區居民學生公平的學習機會，縮短國家、城鄉，甚至年齡、性別間的數位落差，讓民眾能擁有更便利、幸福的生活。

#### ● ADOC創意圖片／短文競賽

2014年為第5年與ADOC秘書處共同舉辦ICT競賽，鼓勵國際間ADOC數位學習中心之學員藉由此活動平台分享學習經驗、技術交流及分享數位學習之成功故事。歷年競賽均獲學員之喜愛及支持。2014年共有來自智利、秘魯、墨西哥、印尼、菲律賓、越南、泰國、馬來西亞、巴布亞紐幾內亞及俄羅斯等10個會員國家之參賽者。

創意圖片競賽以資訊科技及未來為主題，照片中須融入華碩及ADOC計畫LOGO，投稿共計76件，藉由網站票選與專業評審之審核後，最後選出12名佳作給予獎金與獎品之鼓勵，得獎作品並運用在ADOC各項展覽及文宣製品中，如ADOC網站及2015年桌曆等。



圖4.16 ADOC創意圖競賽片作品

短文競賽以科技如何改變生活為主題，投稿共計63則，經由專業編輯遴選出32則並彙整潤飾成成果專書，發行3,000冊於APEC 21會員國及台灣全國905處圖書館流通，以期提高各國數位學習之普及率。

#### ● 菲律賓雷海燕風災ICT教育重建計畫

2013年11月超級颱風「海燕」重創菲律賓，其中單是在首當其衝的中部雷伊泰省 (Leyte) 首府塔克羅班 (Tacloban)，有多達一萬人喪生，導致這場風災成為菲國歷年來傷亡最嚴重的天災。2014年華碩文教基金會與當地業務團隊合作，捐贈40套電腦給海燕風災區當地非營利組織成立電腦教室，協助災後居民之數位能力培育，進行教育重建。



## 外交部合作計劃

自2009年起至今第6年，2014年度與外交部合作捐贈190台全新筆電及190台All-In-One PC（桌上型個人電腦）予瓜地馬拉、多明尼加、尼加拉瓜、宏都拉斯、海地、薩爾瓦多、巴拿馬共7國之偏鄉學校，透過政府與企業的力量共同將台灣的愛心及資源給予世界不同的偏鄉或弱勢族群，增加數位學習機會、縮短數位落差。



圖4.17 外交部合作計劃—巴拿馬捐贈

## 華碩世界公民／國際志工專案

2014年度華碩與9個國際志工團隊合作，共115位來自各大專院校之學生、指導老師、及華碩員工遴選之國際志工至印尼、印度、泰國、菲律賓、馬來西亞、坦尚尼亞共6個國家的偏鄉，提供短期資訊教育、華語文教學、生態保育等教學服務，華碩給予員工公假鼓勵參與。藉由成果分享營、Facebook 及志工網站以影片、照片及文字記錄即時與全世界分享志工服務之過程、學習及有趣感人故事。

國際志工服務之分享：<https://www.facebook.com/groups/asusworldcitizen/>



圖4.18 華碩世界公民—YES台灣基金會→泰國亞洲學人學院

#### 4.5.2 贊助及促進文藝學術交流

華碩與華碩基金會持續贊助藝文活動關懷本土、放眼國際、善盡社會責任。期以企業公民身份加強挹注資源於文化藝術事業，提升全民心靈生活品質。

##### MONSTER競技啦啦隊贊助

持續贊助屢獲國際及全國啦啦隊競技比賽殊榮的MONSTER競技啦啦隊日常練習場地費用，讓選手們能在一個較安全及舒適的場地持續經驗及技術的研討及演練。

自2011年起至今第4年，競技啦啦隊運動逐漸向亞奧運項目前進，然而許多高危險動作如疊羅漢之攀登、高空展現、跳躍、翻騰之練習需有安全的場地與器材。華碩於2011年起贊助場地費用提升訓練環境及設備，有效降低競技項目操練中所可能發生的意外，使這群青年學子練習無後顧之憂，依循正規之訓練方式、逐步提升技巧難度、邀請更多優秀選手及青年學子推廣此項運動，憑著對啦啦隊的激情與熱愛，創造一年又一年優異炫目的成績。2014年，MONSTER 競技啦啦隊共參與4次國內競賽及4次國際賽事，皆有亮眼成績，更蟬聯全國啦啦隊錦賽傳奇10連霸，甚至近年來MONSTER因參與國內外大小賽事、表演、教學等，名聲享譽於國際間，許多國際的啦啦隊代表隊與同好，如英國、韓國、馬來西亞、新加坡國家代表隊，慕名前來台灣與MONSTER做交流。另外，MONSTER也成為各大企業忘年會、家庭日、公益活動等重要活動慶典的指定邀請對象，為活動帶來活力與熱情。



圖4.19 全國啦啦隊錦標賽

#### 4.5.3 人文關懷 與大愛電台的合作

自2008年起至今第7年，贊助大愛電台製作淨化人心相關節目，以推廣靜思人文教育，鼓勵誠正信實、踏實付出，使利益社會的力量泉湧不絕，讓所踏過的每一寸土地，都蘊含豐富的感情與故事。

## 全國99秒短片大賽

自2009年起至今第6年，華碩文教基金會與公共電視共同主辦的「99秒全國影片徵選活動」，2014年上半年完成第五屆的活動評選及頒獎典禮，並於下半年邁入第六屆。每年隨著時事議題設定主題，希望透過影片傳達出正向良善的力量。

### ● 第五屆「屋簷下·我的家」

以『家』為主題，徵件活動於2013年9月18開跑，徵件至2014年1月25日止，總徵件數631件，參與人數達2,152人，為歷年之最。由於此短片徵稿已有數年之久，許多學校相關科系老師會以此為學期課程設計的一環，提升年輕學子的學習動機，藉由影片的紀錄讓參與者可以用心將難忘的生活記憶、難得的生命經驗串成一則又一則的感動故事。本次參賽影片含括來自全台灣各縣市的故事，代表感動99影片徵件活動已經滲透到台灣各地，同時顯示著台灣無所不在的感動。而得獎之作品，則製作成DVD，並聘請專業老師編製為國小高年級生命品格教育之教材，發揮影片之影響力，頗受好評，全國共有104所小學教師來函索取。



圖4.20 全國99秒短片大賽頒獎

### 第五屆華碩原民科教獎

華碩原住民科教獎自2009年起至今第6年，第五屆於2013年4月開跑、12月完成報名、2014年上半年完成第五屆評選及頒獎典禮。有來自國中小學共36隊參賽，其中跨校組隊有9隊，共47所學校210人，其中耆老與指導老師佔87位，學生佔123位。本活動受原民會及原民電視台大力支持，亦成為各國中小原住民學生每年必組隊參加及重視的科教活動之一，歷年來已提供超過500位原住民小朋友參加，超過12個不同的原住民族群參與，透過科展的研究歷程向部落耆老學習傳統文化的內容，透過老師的指導以科學原理分析，製作研究報告、製作三分鐘研究過程影片，上傳至雲端平台。藉由此科學教育獎，原住

民孩子可以使用現代科學方法與原理，應證古老傳統技藝，保留自己族群的歷史與傳統技藝。歷年來的優秀成果，已成為各學校科學與文化之補充教材。

### 屏東三地門大社村五年生技重建計劃第五年

2014年度計劃延續2013年，從服務發展納入組織工作面向。一方面支持婦女就業生計的照顧服務、建立部落自立永續的組織工作，並同時協助遷居禮納里之大社部落居民生活安定、與返回原鄉部落之大社族人基礎生計支持及自助重建，讓留在原鄉與來回移動的部落族人，共同維繫日常生活機能，從共同照顧學習與自主組織串連的工作向度，並且協助部落公共議題討論，守護原鄉，讓老有所終，堅持山上山下共同維護一個部落家園，互助分享。



圖4.21 華碩原住民科教獎合影

#### ● 原鄉共食共作共乘

每月一次進行共食聚會，並搭配孩子的文化課程，結合古部落地名、達瓦蘭溪傳統地名故事、傳統食用植物認識做教學與交流。或是因應時事議題，讓我們也能傳達給耆老新知識，用中文和排灣族語現場即席翻譯方式讓部落族人、耆老，了解台灣社會時事議題，服務貿易、學運、廢核，以及與大社部落最切身相關的議題。

#### ● 原鄉小農

重新整理三十年未曾耕種過的土地，以友善土地的方式進行開墾與耕作，種出健康的作物，並持續嘗試不同農作試耕，堅持繼續做保種工作。

#### ● 原鄉公共空間建造—家庭廚房

在部落的族人一起學習如何建置打造公共空間，每一天每一個動作都是文化傳承的關鍵點，共同討論施作方式，以做中學的方式來做調整與修正。看見老人家與孩子彼此互學共長，部落族人的逐漸認同與參與討論施作，就是對原鄉族人最大的鼓勵。辛苦搭建的公共空間家庭廚房在2014年的豐年祭裡也提供給部落作為活動場地之一，再次搭起族人間的良好互動。

#### ● 原鄉共學

讓留守部落的家庭與孩子，一起在農場的勞動中學習生活與耕作。傳統文化、基礎學科、時事議題、社會關懷、藝術人文，不同領域多元題材運用串聯，透過日常觀察與生活記錄展開，共同學習。



圖4.22 原鄉公共空間建造一家庭廚房

### 環遊台灣 幸福市集

華碩希望藉由推廣台灣在地特有節氣、以無毒生產採收的好食材進而製造出縣市特產與美食佳餚，讓同仁能深入了解台灣人尊重大地所賜予寶島豐富資源，再次一一認識、感動、珍惜、感恩大地，建立新飲食生活也讓身體健康獲得正面提升，更是愛護地球的表現。

此活動將全台灣縣市分為11大區域，每月邀請廠商共襄盛舉，舉行各縣市特產及美食販售，並於最後一個月為大回顧，介紹地方文化、美食特產、自然農法。參與活動廠商有 290 家，活動販售金額共3,672,164元，華碩亦邀請參與廠商捐出部份銷售金額供兒福聯盟公益捐款，捐款金額為 69,100元。



圖4.23 環遊台灣 幸福市集

### 小農市集

華碩邀請有機無毒自行種植農民共37家，每週推廣台灣在地無毒好食材，讓同仁安心選購食令蔬果，累計銷售額達716,250元。



圖4.24 小農市集

### 團購力量大

福委會每月為同仁挑選好物開辦團購，以滿足同仁喜愛揪團購物的幸福感，2014年累計團購金額達600,000元。



圖4.25 團購活動

### 關懷弱勢團體

- 公司任用九位喜憨兒為正式員工進駐咖啡麵包坊，提供憨兒安全快樂的學習成長環境並培養一技之長；另聘請五位重度視障按摩師為正式員工，提供同仁紓壓理療服務，創造弱勢團體就業機會，善盡社會責任。

- 關懷原住民農民自然栽種專案  
認購嘉義縣阿里山鄉鄒族八八災後產業重建之「茶山雜糧產銷班」，贊助小農認購有機農作419包，認購金額達200,000元。透過支持在地自然生產的小農，發展部落的新型態生活同時協助永續的生活方式。採購之糧食以二次公益的方式捐贈給419個偏鄉原住民家庭，一方面支持友善環境復耕的小農，一方面扶助偏鄉的弱勢家庭，達到愛心資源產生雙倍效益的目的。

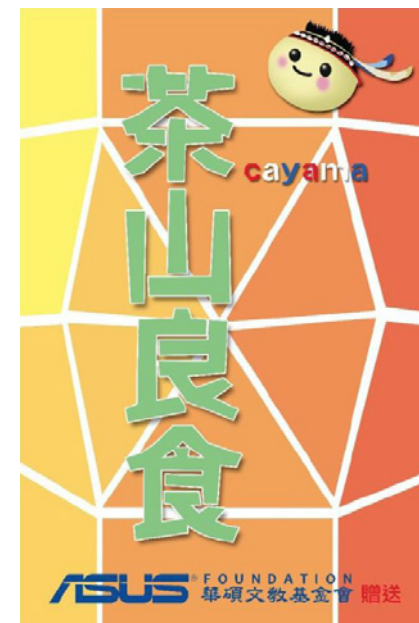


圖4.26 《茶山良食》捐贈貼紙

## 其他永續性指標 OTHER PERFORMANCE INDICATORS

### 5.1 經濟

G4-EC6 在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例

以下為華碩、子公司及華碩雲端當地高階經理人比例：

華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
99.39%	100%	55%	100%	44.44%

ACG	ACF	ACIT	ACZS
83.33%	100%	100%	75%

註1：大中華地區之華碩及華碩雲端，皆為台灣區數據

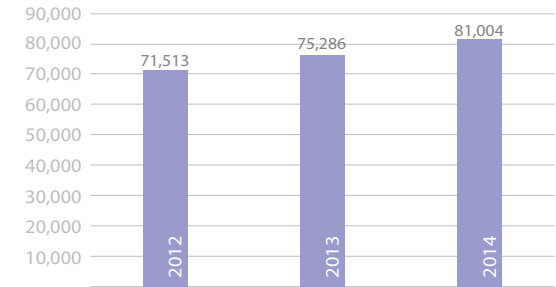
註2：當地：以“國籍”定義

註3：高階管理階層：管理組織職稱為經理／專業經理（含）以上人員

### 5.2 環境

G4-EN22 按水質及排放目的地劃分的污水排放總量

華碩台灣區辦公大樓已設置獨立污水處理廠並設專人管理，定期做污水檢測及系統維護，使放流水符合國家法令標準後，排放於污水下水道系統。租賃辦公區皆統一由大樓管委會管控，除依法定期檢測及污水設備維護保養，並定期召開大樓管理審查會議，監督及研議管理狀況，其水質檢驗數據均符合環保標準。



單位：立方公尺

華碩台灣區近年廢污水量

年份檢測項目	2012	2013	2014
水溫 (°C)	26	24	20
pH value	8	7	7
BOD (mg/L)	4	3	16.3
COD (mg/L)	24	10	.*
SS (mg/L)	3	11	20
E-coli	3.2*10 <sup>3</sup>	3.2*10 <sup>3</sup>	7.4*10 <sup>3</sup>
檢測結果	符合標準		

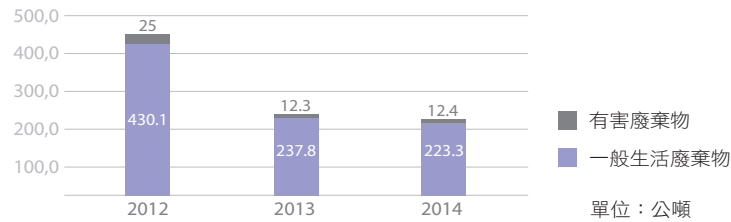
華碩台灣區近年水質排放數據

註1：2014年污水代操作廠商更換為新廠商，修法後法令刪除COD檢測項目，故2014年起不予檢測。

註2：新廠商代操作手法與投藥方式略有不同，故數值呈現有落差，但仍屬法令標準範圍內。

#### G4-EN23 按種類及處理方式劃分之廢棄物重量

華碩將廢棄物分一般生活垃圾及有害廢棄物兩類。華碩台灣區近年廢棄物種類及重量如下：



華碩台灣區近年廢棄物種類及重量

廢棄物的處理方式，一般生活廢棄物無法回收者採焚化處理，可資源回收類以全數捐贈慈濟團體擴大慈善與社會公益，有害廢棄物則以物理處理，其中處理後之資源物如，玻璃纖維渣、塑膠類、鐵、鋁、金、銀…等其它微量金屬，皆透過政府許可之下游廠商執行再利用用途。

#### G4-EN28 按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比

2014年華碩全球產品回收比例為6.7%，產品包材無特別計算回收比例。

華碩全球回收服務，請參閱網址 <http://csr.asus.com/english/Takeback.htm>

#### G4-EN31 按類別說明總環保支出及投資

2014年度華碩環保開支如下：

分類	金額 (台幣)
污染預防	1,606,212
能資源循環再生	128,048,962
環境行政成本	146,482
合計	129,801,656

### 5.3 社會

#### 勞工守則

#### G4-LA1 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例

以下為2014年華碩、子公司及華碩雲端新員工年齡及性別分類之僱用率及人數：

#### 大中華地區

#### 新員工僱用率

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	17.62%	15.71%	13.15%	45.75%	16.95%
30~50	10.54%	15.71%	4.34%	2.43%	4.40%
>50	0.09%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
總合	28.25%	31.43%	17.49%	48.18%	21.34%

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	18.51%	17.14%	9.93%	15.38%	13.53%
女	9.73%	14.29%	7.57%	32.79%	7.81%



## 其他永續性指標 OTHER PERFORMANCE INDICATORS

### 新員工僱用人數

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	1164	11	106	113	293
30~50	696	11	35	6	76
>50	6	0	0	0	0
總合	1866	22	141	119	369

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	1223	12	80	38	234
女	643	10	61	81	135

### 歐洲地區

#### 新員工僱用率

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS
<30	10.45%	16.28%	1.16%	8.17%
30~50	9.70%	13.95%	4.65%	2.18%
>50	0.75%	1.16%	0.00%	0.00%
總合	20.90%	31.40%	5.81%	10.35%

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS
男	11.94%	10.47%	4.65%	5.99%
女	8.96%	20.93%	1.16%	4.36%

### 新員工僱用人數

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS
<30	14	14	1	30
30~50	13	12	4	8
>50	1	1	0	0
總合	28	27	5	38

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS
男	16	9	4	22
女	12	18	1	16

以下為2014年華碩、子公司及華碩雲端員工年齡及性別分類之流動率及人數：

### 大中華地區

#### 員工流動率

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	7.89%	5.71%	13.65%	62.75%	10.53%
30~50	7.40%	17.14%	7.20%	14.57%	3.88%
>50	0.09%	1.43%	0.00%	0.00%	0.00%
總合	15.38%	24.28%	20.84%	62.75%	14.40%

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	9.36%	17.14%	11.91%	19.84%	8.79%
女	6.02%	7.14%	8.93%	42.91%	5.61%

### 員工流動人數

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	521	4	110	119	182
30~50	489	12	58	36	67
>50	6	1	0	0	0
總合	1016	17	168	155	249

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	618	12	96	49	152
女	398	5	72	106	97

### 歐洲地區

#### 員工流動率

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS
<30	1.49%	13.95%	1.16%	6.81%
30~50	8.96%	6.98%	2.33%	4.36%
>50	0.00%	0.00%	0.00%	0.82%
總合	10.45%	20.93%	3.49%	11.99%

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS
男	7.46%	10.47%	2.33%	6.27%
女	2.99%	10.47%	1.16%	5.72%

### 員工流動人數

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS
<30	2	12	1	25
30~50	12	6	2	16
>50	0	0	0	3
總合	14	18	3	44

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS
男	10	9	2	23
女	4	9	1	21

### G4-LA3 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例

#### 台灣區

#### 華碩

性別	2013年申請育嬰假的人數	2014年申請育嬰假的人數
男	3	7
女	20	44

性別	預計於2013年自育嬰假復職的 復職人數	預計於2014年自育嬰假復職的 復職人數
男	5	4
女	22	33

# 其他永續性指標

## OTHER PERFORMANCE INDICATORS

性別	2013年育嬰假後實際復職之員 工人數	2014年育嬰假後實際復職之員 工人數
	男	1
女	13	18

性別	2012年自育嬰假復職、且實際 於2013年復職滿12個月的人數	2013年自育嬰假復職、且實際 於2014年復職滿12個月的人數
	男	9
女	4	12

性別	2014年度復職率
男	25.00%
女	54.55%

性別	2013年復職、至2014年復職滿 12個月之育嬰假留任率
	男
女	92.31.00%

### 華碩雲端

2013年度及2014年度皆無人請育嬰假也無復職及離職人數，故復職率及留任率皆為NA。

### 中國地區

當地並未實施育嬰假，故無相關統計。

\*復職率=育嬰假後實際復職之員工人數/育嬰假應該復職之員工人數

\*\*留任率=休完育嬰假復職後12個月仍在職之人數/應於育嬰假後復職且復職滿一年之(離職+復職)總人數

\*\*\*當年度無人申請育嬰假，或申請育嬰假但未於當年度回來、亦未離職，故為NA

### G4-LA9 依性別及員工類型分類之每位員工年平均受訓時數

2014年華碩、中國子公司及華碩雲端員工年平均受訓時數(小時)請參照以下表格：

#### 大中華地區

員工類別	華碩	華碩雲端	華捷*	華維	華科
一般員工	8.16	3.68	-	4	11.5
管理階級—基層主管	6.26	3.40	-	4	8.3
管理階級—中階主管	4.55		-	4	5.8
管理階級—高階主管	2.00	2.60	-	0	5.1

性別	華碩	華碩雲端	華捷*	華維	華維
男	7.63	3.40	-	4	10.8
女	7.5	4.04	-	4	10.9

\*該子公司未有此數據的統計資料

註1：全部數據僅呈現員工內部實體教室課程與線上課程的年平均訓練時數，並未包含在職訓練及外訓的年平均時數。

**G4-LA12 按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成**

以下為2014年華碩、子公司及華碩雲端最高治理單位及員工組成之多樣性指標：

**台灣區**

**華碩**

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	31.15%	42.89%
30~50	67.14%	42.89%
>50	1.71%	0.59%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.00%	0.00%
30~50	8.09%	0.00%
>50	1.43%	0.05%
總合	9.53%	3.40%

**華碩雲端**

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	12.77%	52.17%
30~50	85.11%	47.83%
>50	2.13%	0.00%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.00%	0.00%
30~50	25.53%	0.00%
>50	0.00%	0.00%
總合	25.53%	0.00%

**中國地區**

**華捷**

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	49.75%	57.52%
30~50	49.25%	42.24%
>50	1.00%	0.24%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.25%	0.00%
30~50	7.46%	1.91%
>50	0.25%	0.00%
總合	7.96%	1.91%

**華維**

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	65.88%	80.25%
30~50	32.94%	17.90%
>50	1.18%	1.85%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	2.35%	0.62%
30~50	12.94%	3.09%
>50	0.00%	0.00%
總合	15.29%	3.70%

**華科**

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	45.77%	51.38%
30~50	54.05%	48.62%
>50	0.19%	0.00%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.00%	0.00%
30~50	3.37%	0.00%
>50	0.19%	0.00%
總合	3.56%	0.00%

# 其他永續性指標

## OTHER PERFORMANCE INDICATORS

### 歐洲地區

#### ACG

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	15.84%	33.33%
30~50	81.19%	54.55%
>50	2.97%	12.12%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.00%	0.00%
30~50	4.95%	0.00%
>50	0.00%	3.03%
總合	4.95%	3.03%

#### ACF

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	45.45%	57.14%
30~50	50.00%	40.48%
>50	4.55%	2.38%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	11.36%	2.38%
30~50	22.73%	9.52%
>50	0.00%	0.00%
總合	34.09%	11.90%

#### ACIT

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	3.51%	6.90%
30~50	94.74%	86.21%
>50	1.75%	6.90%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	0.00%	0.00%
30~50	12.28%	6.90%
>50	1.75%	0.00%
總合	14.04%	6.90%

### ACZS

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	53.23%	28.31%
30~50	45.77%	56.63%
>50	1.00%	15.06%
總合	100.00%	100.00%

經理級以上佔總員工數之年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	1.00%	0.00%
30~50	5.97%	1.81%
>50	0.00%	0.00%
總合	6.97%	1.81%

### 人權

#### G4-HR5 已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施

華碩、子公司及華碩雲端依人權政策宣言，僱用符合當地最低年齡的法律和規定之員工，以及避免童工從事危險工作。華碩台灣區建教合作合約中雖沒有特別要求年齡，但建教合作之對象為高職學校，學生都會在15歲以上，亦有要求透過建教合作來到華碩工作的建教生需達16歲。

華碩對一階代工廠執行CSR稽核，監督供應商僱用符合當地最低年齡的法律和規定之員工及無危害童工作業之工作項目。

#### G4-HR6 已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動

華碩、子公司及華碩雲端依人權政策宣言，確保沒有強迫、桎梏或非自願的僱用情況。

華碩對一階代工廠執行CSR稽核，確保供應商沒有僱用強迫、桎梏或非自願的監獄勞工於生產華碩的產品或服務。

**G4-HR12 經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量**  
利害相關者可藉由任何華碩對外管道（如：CSR網站信箱等）申訴和人權相關議題。2014年華碩未收到人權相關之申訴。

## 社會

**G4-SO3 已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險**

華碩每年年初以抽樣方式選擇抽樣之員工層級後，寄發「內控自評問卷」，評估前一年度的內控狀況，問卷項目含「員工道德行為守則」。除此之外無特別做部門之收賄風險分析。

華碩台灣區於2015年1月執行2014年的內控調查，此次抽樣對象分為課級主管與相當職等之技術職，以及部級主管與相當職等之技術職。

問卷寄發與回收情況如下表：

員工層級	問卷寄發數	問卷回收數	問卷回收百分比	同意比例
課級	1236	918	74%	89.6%
部級	348	276	79%	96.2%
總合	1584	1194	75%	91.1%

同意比例代表該層級員工同意公司有落實內控自評問卷所提及之項目的比例。

## 產品責任

**G4-PR1 為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比**  
產品在生命週期各階段對於環境、人體健康及安全的影響，多決定在設計階段。

華碩所有產品在設計時即將全球環境、安規等相關法令做為標準，皆符合後始進行量產出貨。

**G4-PR3 符合產品與服務資訊標示比例**

華碩依照各國國際法規標準和環保標章等要求，如REACH、J-MOSS、China RoHS、韓國RoHS、EPEAT等，於產品／使用者手冊／CSR網站揭露相關服務資訊與標示。

**G4-PR7 依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量**

華碩於2014年於美國Energy Star抽測中，有四個型號判定為不合格。上述產品均符合能源效率限值規定，唯在電源管理功能中進入睡眠模式的時間設定有誤，已在華碩客服網站提供軟體更新供使用者下載，更新該錯誤



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ASUSTeK COMPUTER INC. CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2014

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by ASUSTeK COMPUTER INC. (hereinafter referred to as ASUS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the ASUS' CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of ASUS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the ASUS' CSR Report of 2014. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all ASUS' stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for ASUS and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee members and the management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

#### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from ASUS, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRIA Assurance service provisions.

#### VERIFICATION/ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within ASUS' CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of ASUS sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the ninth to be assured by an independent assurance team and ASUS has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance.

#### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

ASUS is committed to being accountable to its stakeholders and to integrating inclusivity into its strategic and management approach. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, local communities, suppliers and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, ASUS may proactively consider having more direct involvement of stakeholders during future engagement.

##### Materiality

ASUS has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to those stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be formalized and documented to ensure better consistent result in future reporting.

##### Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback from this report.

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, ASUS' CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. More disclosure on supply chain management and material aspects having boundaries outside of the organization are encouraged in future reporting.

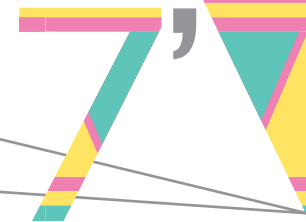
Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8

Dennis Yang, Chief Operating Officer  
Taipei, Taiwan  
23 June, 2015  
WWW.SGS.COM



## GENERAL STANDARD DISCLOSURES 一般標準揭露

指標	說明	章節	外部保證
STRATEGY AND ANALYSIS 策略與分析			
G4-1	組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	1	Yes
ORGANIZATIONAL PROFILE 組織介紹			
G4-3	組織名稱	2.1	Yes
G4-4	主要品牌、產品與服務	2.1	Yes
G4-5	組織總部的位址	2.1	Yes
G4-6	組織在多少個國家運營、在哪些國家有主要業務或與報告所述之永續性主題相關	2.1	Yes
G4-7	所有權的性質及法律形式	2.1	Yes
G4-8	機構所服務的市場（包括地區細分、所服務的行業、客戶/受益者的類型）	2.1, 股東年報82-83	Yes
G4-9	組織規模	2.1, 股東年報124-132, 78, 152	Yes
G4-10	按地區和性別劃分的員工總數	2.1.1 僅揭露d.按地區和性別劃分的員工總數	Yes
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	在台灣，華碩一般員工可透過福委會和員工關係部門反映職場上相關問題。目前華碩無成立工會和員工協商的機制。	Yes
G4-12	描述組織的供應鏈情況	3.2	Yes
G4-13	報告期間內，組織規模、架構、所有權或供應鏈的重要改變	華碩規模與架構無重大變化。 華碩每年甄選新的供應商/EMS以及執行年度稽核以確認原合格供應商/EMS持續遵守及符合華碩規定，故供應鏈關係為常時變動。	Yes





# GRI指標索引

## GRI INDEX

G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	2.3.2, 2.3.3, 2.3.5, 2.3.6, 3.1,3.2, 4.2.2	Yes
G4-15	組織參與或支持的外界發起之經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	3.3.5, 3.4, 3.5.1, 4.1.2, 4.2.1	Yes
G4-16	列出所加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議機構，並且： a.在協會機構佔有席位 b.參與專案或委員會 c.提供除了常規會費的大額資助 d.視會員資格具有策略性意義	2.1.3	Yes
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES 重大性鑑別及報告邊界			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	1, 股東年報124-132	Yes
G4-18	a. 說明界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 說明組織如何依循「界定報告內容的原則」	2.4	Yes
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有重大考量面	2.4	Yes
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界，如下： ● 說明考量面在組織內部是否重大 ● 如該考量面並非對組織內部所有實體都具重大性（如G4-17所述），選擇以下之一方式報告： - 對G4-17中所包含的，該考量面不具重大性的實體或實體群 - 對G4-17中所包含的，該考量面具有重大性的實體或實體群（Groups of entities） ● 說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制	2.4	Yes
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界，如下： ● 說明該考量面在組織外部是否重大	2.4	Yes

G4-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>如該考量面在組織外係屬重大，鑑別出該考量面對那些實體、實體群(groups of entities)或元素(elements)重大，並描述些實體的地理位置</li> <li>說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制</li> </ul>	2.4	Yes
G4-22	說明重新陳述前期報告所載資訊的影響，以及重新陳述的原因	無	Yes
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動	無重大變動	Yes
STAKEHOLDER ENGAGEMENT 利害相關者議合			
G4-24	利害相關者族群清單	2.4	Yes
G4-25	利害相關者之鑑別	2.4	Yes
G4-26	利害相關者參與的方法，包括按不同的利害相關者類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行說明經由利害相關者議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害相關者群體	2.4	Yes
G4-27	明提出每一關鍵議題與關注事項的利害相關者群體	2.4	Yes
REPORT PROFILE 報告參數			
G4-28	報告期間	P.1	Yes
G4-29	上一份報告的日期	P.1	Yes
G4-30	報告週期	P.1	Yes
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡資訊	P.1	Yes
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 說明組織選擇的「依循」選項</li> <li>b. 說明針對所擇選項的GRI內容索引</li> <li>c. 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告。GRI建議進行外部保證/確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件</li> </ul>	P.1, GRI指標對照表	Yes
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	P.1, 06 保證聲明書	Yes

	<p>b. 如果未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍</p> <p>c. 說明組織與保證/確信雙方之間的關係</p> <p>d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序</p>		
GOVERNANCE 治理			
G4-34	組織的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。說明負責經濟、環境、社會影響決策的委員會	2.3.1	Yes
ETHICS AND INTEGRITY 倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	2.1.3, 2.3.2, 03前言, 4.1.2, 4.2.1, 4.3前言	Yes

## SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES 特定標準揭露

重要考量面	管理方針與指標	說明	章節	省略	外部保證
經濟成果	管理方針		股東年報155-156, 158-159, 177-178		Yes
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2, 股東年報227-231		Yes
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	4.1.3		Yes
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	華碩台灣區依產創條例規定申請研發抵減之租稅優惠, 亦有向經濟部申請業界科專補助款。		Yes
市場地位	管理方針		4.13		Yes
	G4-EC5	在重要營運據點, 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	4.13		Yes
	G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	05其它永續性指標		Yes
間接經濟衝擊	管理方針		4.5前言		Yes
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.4, 4.5.1		Yes
採購	管理方針		05其它永續性指標		Yes
	G4-EC9	於重要營運據點, 採購支出來自當地供應商之比例	未統計		Yes
能源	管理方針		3.5.1前言		Yes
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	3.5.2		Yes
	G4-EN6	減少的能源消耗量	3.5.2		Yes
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	3.1.3		Yes
排放	管理方針		3.5.1前言		Yes
	G4-EN15	直接溫室氣體排放量 (範疇一)	3.5.2		Yes
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	3.5.2		Yes
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)	3.5.2		Yes

	G4-EN19	減少的溫室氣體排放量	3.5.2		Yes
	管理方針		05其它永續性指標		Yes
水污與廢棄物	G4-EN22	按水質及排放目的地劃分的污水排放總量	05其它永續性指標		Yes
	G4-EN23	按種類及處理方式劃分之廢棄物重量	05其它永續性指標		Yes
產品與服務	管理方針		3.1前言		Yes
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	3.1.3, 3.1.4, 3.5.4		Yes
	G4-EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	05其它永續性指標		Yes
法規符合性	管理方針		03前言		Yes
	G4-EN29	違反環境法律和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	無違反		Yes
整體表現	管理方針		03前言		Yes
	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	05其它永續性指標		Yes
供應商環境 (衝擊) 評估	管理方針		3.2		Yes
	G4-EN32	使用環境標準篩選的新供應商的比例	3.2		Yes
環境申訴機制	管理方針		透過外部信箱GreenASUS@asus.com		Yes
	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	無申訴		Yes
雇用	管理方針		4.1.2		Yes
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	05其它永續性指標		Yes
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	4.1.3		Yes
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	05其它永續性指標		Yes
勞資關係	管理方針		遵循當地法令		Yes
	G4-LA4	明訂勞務變更的最短通知期	如公司遇有重大營運變更，儘量於一個月前告知		Yes

職業安全健康	管理方針		台灣地區之資訊揭露依照當地法令規定之統計方式		Yes
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	4.1.4	華碩及華碩雲端台灣區未揭露數據為為職業病率、男女損失工作日與缺勤率、以及因公死亡人數。華碩企總無海外分公司以及供應商相關數據。	Yes
教育訓練	管理方針		4.1.1		Yes
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	05其它永續性指標		Yes
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	4.1.1		Yes
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	4.1.1	未揭露華碩雲端的職涯發展檢視之員工比例	Yes
多元化與機會平等	管理方針		4.1.2		
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	2.3.1,05其它永續性指標		Yes
同工同酬	管理方針		4.1.3		Yes
	G4-LA13	按員工類別和重要運營地點劃分，男女基本薪金和報酬比率	4.1.3, 4.2.2		Yes
供應商勞動條件評估	管理方針		4.2.1		Yes
	G4-LA14	使用勞工實務標準篩選的新供應商所佔比例	4.2.2	篩選新供應商時未做評估，但要求簽署「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」，成為供應商後再進行年度CSR相關稽核。	Yes

	G4-LA15	供應鏈對勞工實務的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施	4.2.2		Yes
勞動條件申訴機制	管理方針		透過外部信箱GreenASUS@asus.com		Yes
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務標準申訴的數量	無申訴		Yes
不歧視	管理方針		4.1.2, 4.2.2		Yes
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	無歧視事件發生		Yes
童工	管理方針		05其它永續性指標		Yes
	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	05其它永續性指標		Yes
強迫勞動	管理方針		05其它永續性指標		Yes
	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	05其它永續性指標		Yes
供應商人權評估	管理方針		4.2.2		Yes
	G4-HR10	使用人權標準篩選的新供應商的比例	4.2.2	篩選新供應商時未做評估，但要求簽署「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」，成為供應商後再進行年度CSR相關稽核。	Yes
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	4.2.2, 4.2.3		Yes
人權申訴機制	管理方針		透過外部信箱GreenASUS@asus.com		Yes
	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	05其它永續性指標		Yes
反貪腐	管理方針		2.3.2		Yes
	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	05其它永續性指標		Yes

	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.2		Yes	
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3.2		Yes	
法規符合性	管理方針		華碩依照相關主管機關法令規定		Yes	
	G4-SO8	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	無違反		Yes	
供應商社區 (衝擊)評估	管理方針		4.2.2		Yes	
	G4-SO9	使用社會衝擊標準篩選的新供應商的比例	4.2.2		篩選新供應商時未做評估，但要求簽署「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」，成為供應商後再進行年度CSR相關稽核。	Yes
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	4.2.2, 4.2.3		Yes	
社區(衝擊)申 訴機制	管理方針		透過外部信箱GreenASUS@asus.com		Yes	
	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	無違反		Yes	
顧客健康與安全	管理方針		05其它永續性指標		Yes	
	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	05其它永續性指標		Yes	
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	無違反		Yes Yes	
產品與 服務的標示	管理方針		05其它永續性指標		Yes	
	G4-PR3	符合產品與服務資訊標示比例	05其它永續性指標		Yes	
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	無違反		Yes	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	4.3.2		Yes	
行銷傳播	管理方針		華碩依照相關主管機關法令規定		Yes	



	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總	05其它永續性指標		Yes
客戶隱私	管理方針		2.3.5, 4.3.3		Yes
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	4.3.3		Yes
法規符合性	管理方針		03前言		Yes
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	無違反		Yes
衝突礦產	管理方針		4.2.3		Yes
	執行華碩供應鏈衝突金屬常規調查作業	供應鏈認證冶煉廠比例調查結果	4.2.3		Yes
社會參與	管理方針		4.5前言		Yes
	社會參與活動	社會參與活動成果	4.5		Yes

**ASUS**<sup>®</sup>  
IN SEARCH OF INCREDIBLE

[www.asus.com](http://www.asus.com)

© Copyright June 2015 ASUSTeK Computer Inc. All rights reserved. Information may change without notice.



本報告書使用符合FSC永續森林管理認證紙張印製