



# ASUS

## IN SEARCH OF INCREDIBLE

▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ 2015

華碩電腦企業社會責任報告書



# 關於華碩電腦「企業社會責任」報告書

## 發行歷程

華碩電腦自2006年起，每年發佈非財務性質的「企業社會責任」（CSR）報告書，並於2008年首次依循全球報告書協會（Global Reporting Initiative, GRI）發佈的永續報告綱領（Sustainability Reporting Guidelines）撰寫。此後，每年持續依循GRI最新綱領發佈此報告書，作為回應利害關係者及揭露華碩永續經營的管道。前次發行時間為2015年6月。

## 撰寫依據與綱領

本報告書係採用GRI發佈的第4版綱領核心選項（GRI G4 Core Option）作為主要架構，同時參考聯合國全球盟約（UN Global Compact），詳細內容請參考本報告書附件的GRI G4及聯合國全球盟約對照表。

## 組織邊界與揭露範疇

本年度報告書內容涵蓋華碩電腦2015年度（1/1~12/31）在公司治理、環境及社會等面向的作為與績效，同時回應利害關係人的關注事項，並兼顧華碩永續經營的相關議題。組織邊界以合併財務報表組織邊界為基礎，依營運控制權篩選，列出在永續議題上具實質影響力的一階子公司及部份海外子公司。國內公司包括：華碩電腦、華碩聯合及華碩雲端；海外子公司皆以銷售、廣告行銷與維修服務功能為主，於本報告書揭露的實質性議題專注於能源使用、人力資源及社會參與等領域，涵蓋：北美ASUS COMPUTER INTERNATIONAL，以及隸屬華碩全球業務管理的ASUS TECHNOLOGY PTE. LIMITED下的華碩電腦（上海）有限公司（以下簡稱「華捷」）、上海華維電腦有限公司（以下簡稱「華維」）、華碩科技（蘇州）有限公司（以下簡稱「華科」）、德國ASUS Computer GmbH（以下簡稱「ACG」）、法國ASUS France S.A.R.L.（以下簡稱「ACF」）、義大利ASUSTek Italy srl（以下簡稱「ACIT」）及捷克ASUS Computer Czech（以下簡稱「ACZS」）。上述

範疇涵蓋華碩永續議題的實際行為當責單位與全球主要市場的營運據點；並排除企業內因投資目的而設立的功能性子公司。

## 報告書查證

本報告書係委託SGS台灣檢驗科技股份有限公司，採用AA1000AS（2008）第二類型高度保證等級，針對本報告書的當責性內容與數據品質進行確證，保證聲明書附於本報告書全文之後。本報告書所揭露之財務數據，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: stakeholder@asus.com



秉承「追尋無與倫比」企業精神，華碩連續三年獲台灣國際品牌價值調查冠軍，感謝公司全體同仁努力，華碩在追求卓越創新及堅持品質之餘，也傾注心力在環保與企業社會責任上，此項殊榮再次肯定華碩在歷經競爭激烈與變化迅速的市場態勢中依然穩健經營。秉持崇本務實的經營理念，堅守誠信原則，傾聽利害關係者的意見，兼顧永續治理及企業營運成長，善盡企業的社會責任。

### 呼應全球永續目標，朝永續企業邁進

2015年間全球重要的永續議題，包括聯合國正式通過「2030年永續發展議程」(2030 Agenda for Sustainable Development)，計畫改善氣候、環境、社會、教育等問題；以及各國元首聚集於巴黎參加的氣候綱要公約締約國大會(UNFCCC COP21)，達成全球必須在減緩氣候變遷上做出努力的共識等。華碩多年來對永續議題的關注，以具體及持續的行動力回饋社會，例如將環境友善思維融入產品設計開發之中，與供應鏈合作建立永續生產模式；藉由碳足跡分析與能源管理系統，逐年減少產品與營運的溫室氣體排放；發揮品牌的影響力，將數位教育推廣至世界各地，改善當地人的生活品質等，這些作為呼應了全球永續發展目標(Sustainable Development Goals)也呈現在本年度的報告書內。

永續經營是華碩的願景，也是認為不可或缺的企業競爭力。華碩人除了思考創造消費者無與倫比的體驗外，也必須在永續議題上創造無限可能。我們將持續傾聽各方的聲音，結合企業本業與永續作為，以達到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的經營理念。

董事長

A handwritten signature in black ink, consisting of three stylized Chinese characters: 施崇棠.

華碩電腦始終相信，企業永續的基石，除了來自於產品的快速創新、感動人心，創造經濟繁榮之外，更重要的是對於環境與社會的貢獻，有鑑於此，華碩電腦特別成立”永續發展辦公室”，以經濟、環境與社會各角度，執行各項專案，期望成為社會向上的進步力量。

華碩電腦始終秉持著以「培育、珍惜、關懷員工」為起點，並以「對人類社會做出貢獻」做為依歸。因此從關懷員工開始做起，支持員工善用科技的創新，設計體貼人心的產品，更思考如何在整個產品生命週期中，降低對於環境的傷害，讓我們的產品、服務乃至於社會回饋，都能觸動人們心中的感動，提升華碩於消費者之中的心占率。

本報告書中揭露過去一年的執行成果，包含經濟、社會、環境三大面向分類，並通過SGS AA1000AS之有效認證，而於社會方面，我們著墨於員工關懷與社會參與兩大主軸，以員工關懷為例，華碩不斷堅持創造員工幸福感，以多元的形式，使員工工作與生活平衡，除此之外，更藉由志工活動，讓員工身體力行，善用核心能力，發揮潛能，回饋社會，其中，又以全球數位志工為主要工作項目，將華碩縮短數位落差之使命，實際落實於世界各角落。

華碩身為世界公民，支持聯合國提出的永續發展目標( Sustainable Development Goals )，持續以實際行動協助人類改善環境與生活品質，留給後代子孫更好的生活環境。永續是一條漫長的道路，未來華碩仍以永續力做為企業競爭力與差異化的基石，躋身世界級的綠色高科技領導群。

永續長

魏杏娟



# 利害關係人議合

利害關係人的訴求，是企業朝向永續發展必須重視與回應的重點，透過與利害關係人的交流，可開創永續經營的新商機。

華碩電腦秉持著誠信經營、綠色堅持與對社會的關懷，長期以來一直受到利害關係者的信任。我們也建立起透明、即時、有效的溝通管道，除了各單位代表在日常業務中，與利害關係人持續交流反饋外，為了廣納不同意見，我們在公司網站建置利害關係人專區與企業社會責任信箱，聯絡管道皆有專人負責，依據不同議題進行範疇、性質分類，並由各專責單位進行回應。

依據GRI標準，將利害關係人定義為對華碩永續營運具有影響力的內／外部團體或個人。於2015年間，我們收集不同利害關係人所關注的重要議題，將溝通管道及本報告書回應訊息表列如下：

利害關係人	重要關注議題	溝通管道	議題回應
員工	員工健康與職場安全 薪資與福利 職能培訓與發展 公司營運與行為準則	企業資訊平台 電子報/信件 華碩論壇 員工意見信箱 線上問卷	1.2節 第4章
供應商	氣候變遷 公司營運與行為準則 供應鏈管理 綠色設計	全球供應鏈管理平台 供應商關係管理平台 供應商大會 華碩CSR信箱 線上問卷	2.1節 2.2節 2.5節 3.1節 3.2節
社區	環境足跡 社會回饋與參與	華碩CSR信箱	2.3節 第5章

股東/投資人	氣候變遷 公司營運與行為準	法說會 股東大會 投資人關係網站/信箱 華碩CSR信箱 線上問卷	第1章 2.5節
非營利組織/ 非政府組織	氣候變遷 環境足跡 綠色產品 供應鏈管理 社會回饋與參與	投資人關係網站/信箱 華碩CSR信箱	第2章 3.1節 3.2節 第5章
客戶	供應鏈管理 氣候變遷 綠色產品 環境足跡 客戶隱私 客戶服務	對應窗口電話/會議 線上服務中心 全球維修服務中心 社群網路	第2章 3.3節 3.4節 3.5節 3.6節
政府	公司營運與行為準則 環境足跡 綠色產品 氣候變遷	投資人關係網站/信箱 華碩CSR信箱	1.3節 2.2節 2.3節 2.5節
媒體	公司營運與行為準則 氣候變遷 綠色產品 環境足跡 社會回饋與參與	投資人關係網站/信箱 華碩CSR信箱 法說會 股東大會	1.3節 2.2節 2.3節 2.5節 第5章
學術單位	供應鏈管理 氣候變遷 綠色產品 環境足跡 社會回饋與參與	投資人關係網站/信箱 華碩CSR信箱	3.1節 3.2節 2.2節 2.3節 2.5節 5.1節 5.4節

### 重大性議題

華碩對於重大性議題的鑑別，是經由彙整利害關係人透過各種管道表達的關注議題／頻率，考量全球同業／異業的永續作為，以及各種調查分析報告等，依其造成永續經營上的風險與影響進行管理。

我們以GRI G4的指標作為基礎架構，將利害關係者關注的議題，經由鑑別、分析排序、確認等流程，於本報合書進行回應。除此之外經過分析後，近年來利害關係者除了一般常見的議題外，越來越在意華碩與世界永續發展趨勢的接軌，特別是聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）的呼應。因此，本報告書將永續發展目標做為重大性議題門檻，以利害關係人關注華碩應呼應的永續發展目標為主軸，闡述2015年的永續作為。

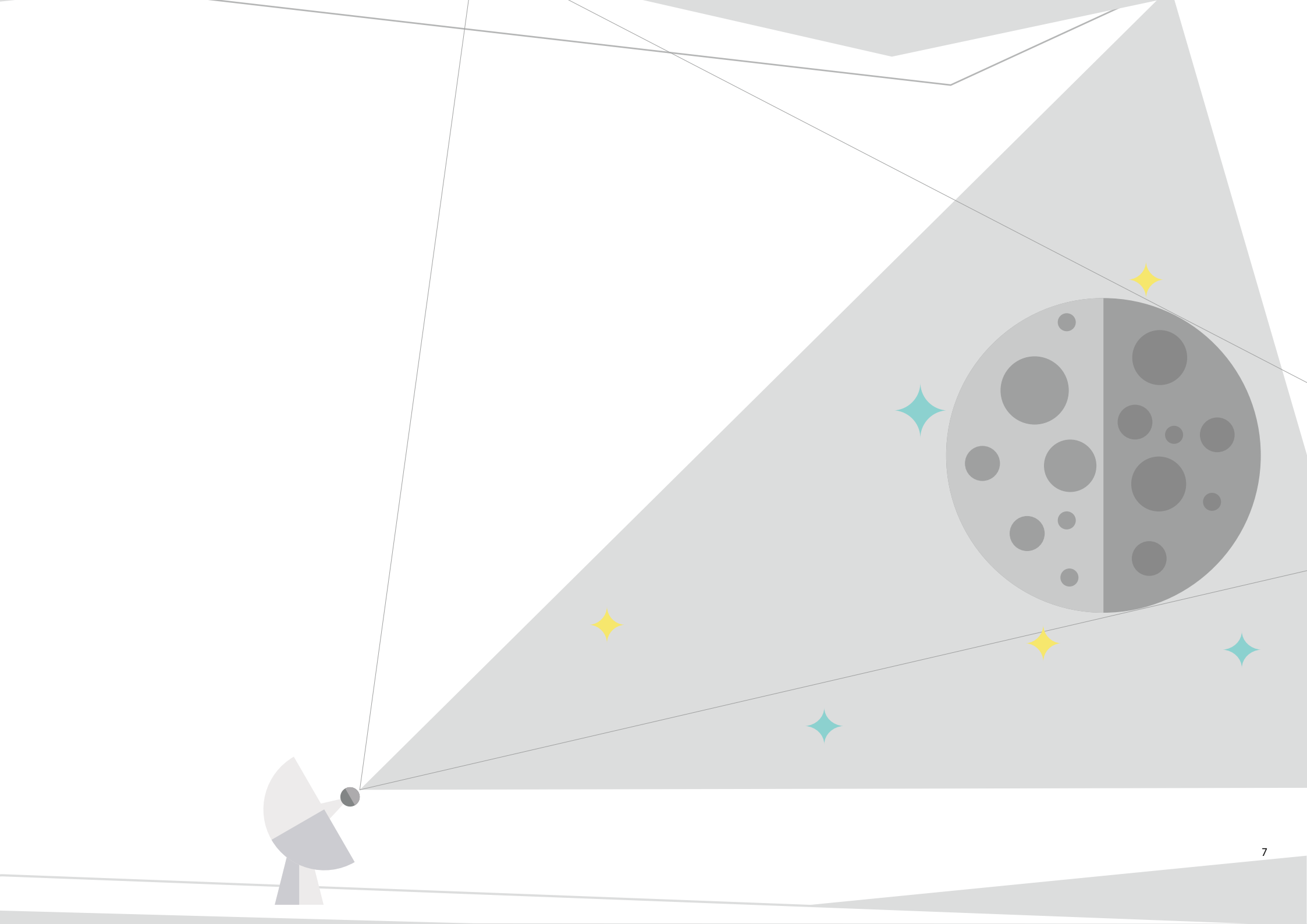
下表為各個實質性方面所涵蓋到的邊界，相關考量面之管理方法則標註於第7章GRI指標索引，於各實質性指標中說明。

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	■	■				

# 利害關係人議合

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

=代表具有實質性，且於本次報告書中揭露的項目





# 聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs )

在全球環境持續惡化及社會經濟發展問題日趨嚴峻下，聯合國在1992年於巴西的里約熱內盧召開了「聯合國環境與發展大會」( United Nation Conference on the Environment and Development, UNCED )，簡稱「地球高峰會 ( Earth Summit )」，該會議開啟了人類永續發展的新思維與新方向，並嘗試從發展中尋找解決方法。2012年，在首次的地球高峰會議20年後 ( Rio+20 )，世界各國元首再次聚集、共同討論全球推動永續發展所面臨的問題與展望，產出了「我們想要的未來 ( the future we want )」文件，並且著手制定永續發展目標SDGs。

在與會各國經過廣泛地討論與協商後，聯合國在2014年正式決議通過SDGs，範疇包含環境、經濟及社會三大面向，共訂有17個目標 ( goal )，並往下展開169個細項目標 ( target )，列舉應達成的精確項目。

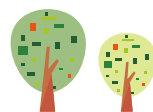
SDGs雖然是聯合國所制訂的「國家層級」永續發展方向，但華碩認為，達成SDGs不僅需要政府政策推動及民眾監督，同時也需要企業積極參與。因此華碩透過利害關係者議合，鑑別出與華碩有關的議題；以企業的角度審視SDGs的訴求，結合經營策略及CSR規劃，採取實際行動呼應SDGs，同時創造企業的永續競爭力。



圖片來源：SUSTAINABLE DEVELOPMENT KNOWLEDGE PLATFORM

我們鑑別出在SDGs中，利害關係者希望華碩呼應的目標；亦針對這些目標採取相對應的行動，相關作為請參考下表。  
我們也將持續規劃新的專案，推動華碩在永續發展中的影響力。

SDGs Group		具體目標	本報告書所列舉之華碩作為
3	健康與福祉	確保健康及促進各年齡層的福祉	2.1.1 選擇環境友善材料 5.2 雲端服務的社會應用
4	教育品質	確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	5.1 數位包容
6	淨水與衛生	確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理	3.3 供應鏈環境足跡
7	可負擔能源	確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，及現代的能源	2.1.2 節能設計
8	就業與經濟成長	促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	3. 永續價值鏈
9	工業、創新基礎建設	建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新	5.1 減少數位學習落差
12	責任消費與生產	確保永續消費及生產模式	1.3.5 永續營運轉型 2.1.1 選擇環境友善材料 2.1.3 易拆解及易回收設計 2.2 綠色產品 2.4 廢棄回收服務
13	氣候行動	採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	2.5.1 溫室氣體減量承諾 2.5.2 氣候變遷的管理
16	和平與正義制度	促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度	1.3.2 道德誠信與透明度



# 目錄 Table of Contents

關於華碩電腦企業社會責任報告書	1
董事長的話	2
永續長的話	3
利害關係人議合	4
聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs )	8
<b>1 公司治理</b>	<b>12</b>
1.1 企業理念與文化	12
1.2 公司治理架構	12
1.3 經營資訊揭露	15
1.4 外部參與組織	19
<b>2 環境保護</b>	<b>20</b>
2.1 生態化設計	20
2.2 綠色產品	25
2.3 環境足跡	27
2.4 廢棄回收服務	29
2.5 氣候變遷	30

3	永續價值鏈	36
	3.1 供應商管理策略	36
	3.2 供應商能力提升	42
	3.3 供應鏈環境足跡	43
	3.4 消費者交流互動	48
	3.5 產品維修服務	50
	3.6 客戶滿意度	53
	3.7 顧客隱私與資訊安全	53

4	培育、珍惜、關懷員工	56
	4.1 人力結構與招募政策	56
	4.2 薪資與福利	57
	4.3 能力發展培訓	58
	4.4 職場安全	61
	4.5 員工健康照顧	62
	4.6 樂活工作環境	64

5	社會回饋及參與	66
	5.1 數位包容	66
	5.2 雲端服務的社會應用	73
	5.3 社區參與	74
	5.4 公益捐贈與贊助	76

6	其它永續性指標	80
	6.1 經濟	80
	6.2 環境	80
	6.3 社會	80

7	報告書保證聲明書	87
---	----------	----

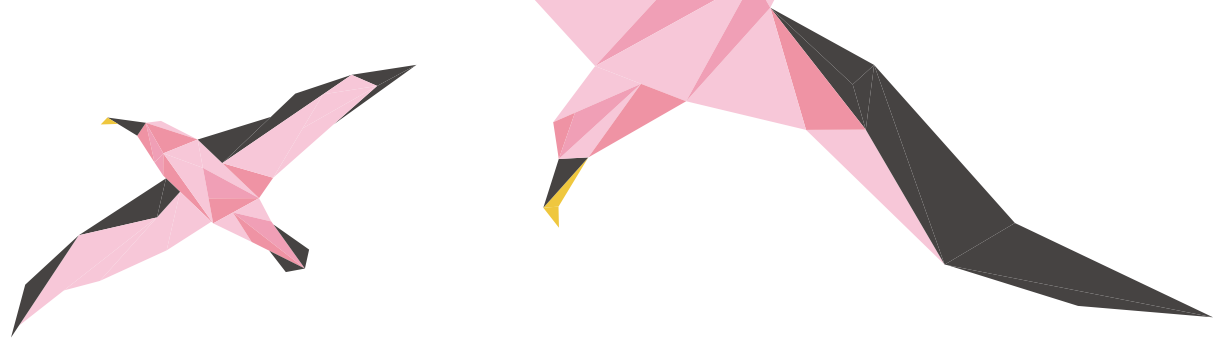
8	GRI 指標索引	88
---	----------	----

9	聯合國全球盟約 10大原則對照表	98
---	---------------------	----



# 1

## 公司治理



### 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	華碩電腦為全球電腦暨行動通訊產品的創新標竿品牌，以「追尋無與倫比」為品牌精神，致力為消費者打造全方位的數位生活體驗。

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，以「追尋無與倫比」為品牌精神，推出技術與體驗領先的ZenFone系列智慧型手機翻轉市場潮流，並藉由極致設計與品質兼備的筆記型電腦、桌上型電腦、平板電腦、智慧型手機、智慧穿戴裝置、主機板、顯示卡、顯示器、路由器、伺服器與雲端應用等產品引領產業趨勢，更積極以《ROG玩家共和國》系列電競配備為玩家開創新世代遊戲體驗，致力為全體使用者打造輕鬆、愉悅、無縫的數位智慧新生活。

因應雲端世代的資訊應用需求，自2008年起，華碩子公司「華碩雲端」開始佈局全球個人雲服務，並預載於華碩產品，為使用者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；2013年起，更進一步開放API，與健康醫療、教育服務、環境監控與智慧家庭等物聯網應用領域合作，加速產業整合與創新，打造更完整的華碩互聯雲生態圈。



圖1.1華碩產品

## 1.1 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」

華碩秉持著「華碩五德」—謙、誠、勤、敏、勇的精神，致力成為數位新世代最受推崇的世界級IT企業。



圖1.2 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。」

## 1.2 公司治理架構

有關於本報告書所列的組織、委員會，是主要CSR議題的負責單位，其位階請見下圖。若想了解完整的華碩電腦組織架構，請參考年報：

<http://www.asus.com/tw/Pages/Investor/#Financials-Annual-Reports>

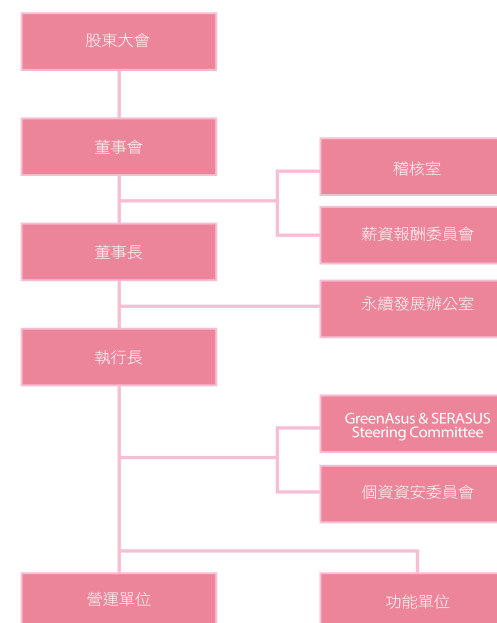
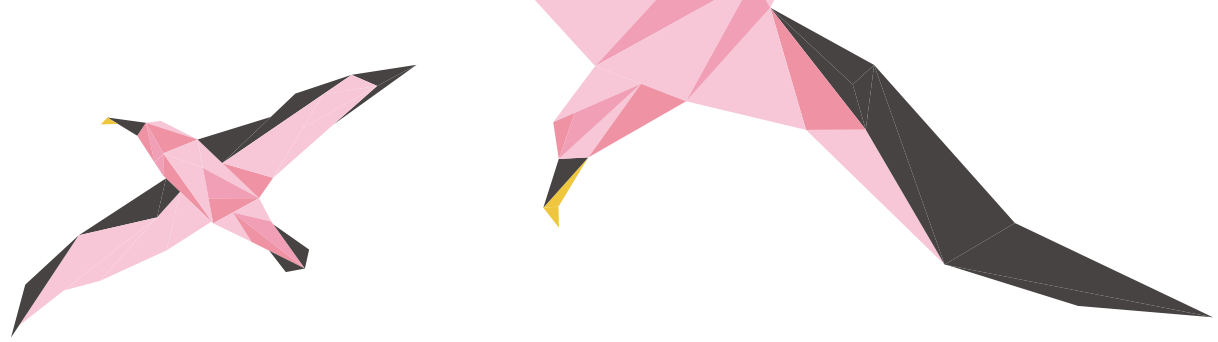


圖1.3 華碩永續治理架構

# 1

## 公司治理



### 1.2.1 董事會

董事會為華碩電腦公司最高治理單位，由7席董事及3席監察人所組成，皆為男性，無獨立董事，董事長施崇棠先生未兼任公司總經理之職務。董事會成員普遍具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀、領導、決策等執行職務所必須之知識、技能及素養。有關董事會成員之姓名、學經歷及兼任其他公司職務情形，請參考年報。

#### 董事會職責

董事會每季至少召開一次，在董事長施崇棠的領導下，董事會成員皆以審慎的態度，善盡指導與監督之責，並落實法規遵循、財務透明、即時揭露重要訊息，為股東創造最高利益。

為提升董事會成員之專業知能及法律素養，每年邀請外部講師授課，為董事會成員安排集體進修，修課內容可參考年報。

#### 利益迴避制度

董事會成員皆秉持高度自律之精神，避免利益衝突。

董事或經理人為自己或他人從事屬於公司營業範圍內之行為時，應根據法令之要求事先需取得股東會核准。

「董事會議事規範」第16條明訂：董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，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，並應於會議記錄詳實記載相關事項，符合上市櫃公司治理實務守則。

### 1.2.2 薪資報酬委員會

薪資報酬委員會協助定期檢討董事、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。薪資報酬委員會的職責在於確保公司之薪資報酬規畫符合相關法令且足以吸引優秀人才。

2015年共召開2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。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。

### 1.2.3 個資資安委員會

「個人資料保護與資訊資產安全委員會」（以下簡稱「個資資安委員會」），由電腦中心、法務中心及其它相關單位與派員組成。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。為確保落實個人資料保護與資訊資產安全政策，個資資安委員會每雙週舉行定期會議檢視年度工作，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。如欲了解個資資安委員會2015年主要推動成果，可參考本報告書3.5節之顧客隱私與資訊安全。

### 1.2.4 GreenASUS Steering Committee及SERASUS Steering Committee

GreenASUS和SERASUS (Social and Environmental Responsibility, SER) 管理委員會，分別監督產品綠色管理與組織環境及社會管理相關事項。管理代表由執行長授權，委員會成員橫跨公司內部不同單位，包括各事業單位、功能單位及其他工作小組。管理委員會定期召開會議，於會議中完成規劃、協調與決策，推動產品綠色品質、品質管理系統、環境管理系統及社會活動等項目。委員會架構請參考下圖1.4。

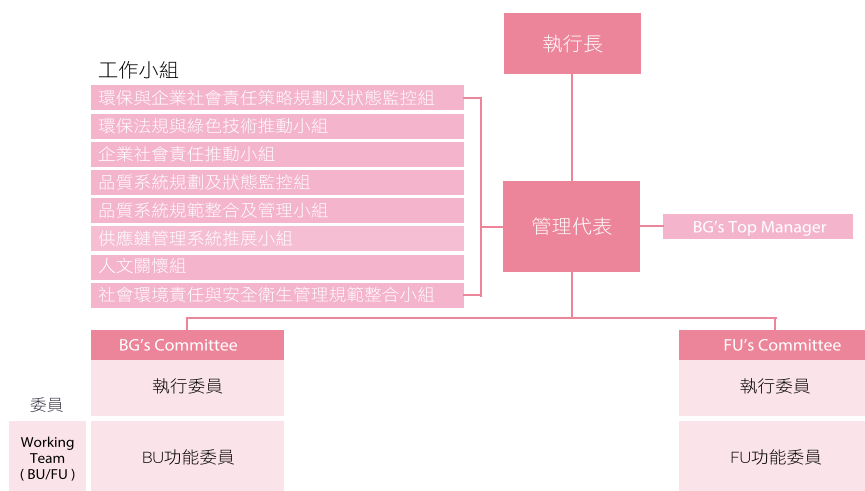


圖1.4 GreenASUS & SERASUS Steering Committee組織圖

### 1.2.5 永續發展辦公室

企業永續發展辦公室 (Corporate Sustainability Office, CSO) 於2009年成立，隸屬董事長管轄之常設單位，設有永續長一職。辦公室成員皆為專職員工，以Top-Down方式進行企業永續發展的規劃與執行。華碩了解發展企業永續競爭力必須和經營核心及業務相結合，因此永續發展辦公室的職掌包括產品綠色品質、企業永續績效、供應鏈社會責任管理、員工關懷及社會參與等五大面向，涵蓋治理、環境及社會等永續議題。

永續發展辦公室的運作請參考本報告書1.3.5節永續營運轉型；2015相關行動請參考本報告書各章節。

## 1.3 經營資訊揭露

### 1.3.1 財務資訊

2015年華碩集團合併營收為新台幣4,723億元，較2014年略減1%；歸屬母公司股東之稅後淨利為171億元，較2014年減少12%。華碩智慧型手機2015年出貨量大幅增加，但受新興市場匯率波動影響，致匯率換算後營收約與2014年持平，淨利同因業外匯兌損失而減少，惟在核心本業營運部分，仍屬穩健。

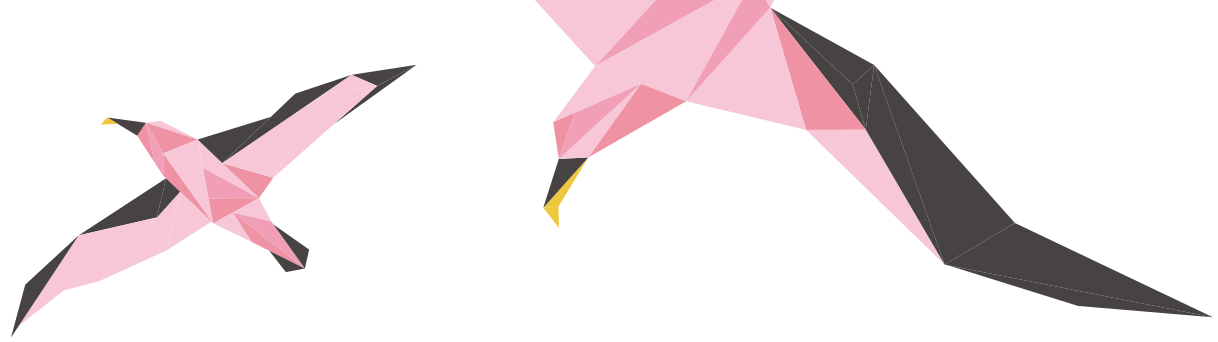
2015年華碩品牌合併營收為新台幣4,365億元 (公司自結數)，品牌營業利益為201億元 (公司自結數)，約與2014年相當；2014年品牌合併營收為4,363億元 (公司自結數)，品牌營業利益為203億元 (公司自結數)。上述財務資訊皆由獨立第三方會計師事務所查證，詳細的營運概況、年報與財務報表，請前往投資人關係網址觀看及下載：

<http://www.asus.com/tw/Pages/Investor/>



# 1

## 公司治理



### 1.3.2 道德誠信與透明度

企業遵循從業道德，維持資訊透明度是永續經營重要的一環。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勵之行為標竿，以符合經營理念之一「堅守誠信、勤儉、崇本、務實的正道」。

華碩將「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」奉為主臬，特制訂「員工道德行為守則」，內容涵蓋反貪污賄賂、內線交易及智慧財產權等法令依循規定。「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，亦不定期對員工進行「員工道德行為守則」的宣導與釋疑，強化全體員工從業道德，期許全體員工除了專業能力外，展現應有的道德。華碩設有舉報信箱，所有同仁可透過信箱反映違反守則的嫌疑事件，公司對於舉報人予以保護，以避免遭受不公平、不尊重的對待。

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。華碩透過獎懲制度，確保員工絕不接受任何形式的要求、期約、收受任何賄賂或其他不正當利益。

2015年間，華碩員工無涉及違反從業道德相關規定之事件。

對外部合作廠商，華碩皆要求簽回「誠信承諾書」。針對違反反收賄、反貪瀆而造成公司損害的外部單位，將依據簽署之誠信承諾書的規定予以求償並採取必要的法律行動。

2015年期間，華碩與外部合作廠商之間，無發生違反誠信規定事件。

### 呼應之 SDGs

Goal 16  
和平與正義制度

大幅減少各種形式的貪污賄賂

### 1.3.3 稽核管理

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及不定期之稽核與專案查核等事務。

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，以合理地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。

為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，稽核人員執行任務時秉持超然獨立性，以客觀公正之立場執行其職務。稽核管理作業包括：

- 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。

### 1.3.4 風險管理

非財務風險的管理作業，主要架構於GreenASUS&SERASUS Steering Committee下執行，由各事業單位及功能單位進行風險鑑別與管理，訂立風險管理專案並定期於會議上進行呈報。對於風險來源，分別就下列各方面進行評估及因應：

- 法規改變  
法令的修正或新規則的發佈，會增加營運成本或提高產品進入市場的門檻，且直接影響企業財務營運。華碩設有專職人員，定期監控全球法令，提早因應營運策略或產品設計之改變，降低相關風險。

- 市場競爭  
同業競爭者在永續議題上的傑出表現，固然是值得學習與效法的對象，但同時也會造成消費者比較，進而影響企業形象。華碩堅持以創新精神應用於永續發展上，藉由觀摩全球各產業在永續議題上的作為，並與外部單位密切合作，不斷精進華碩的永續發展，突顯差異化優勢。
- 供應鏈  
為降低具有高度複雜性的供應鏈可能造成的風險，華碩供應鏈管理評核納入品質、製程、綠色設計、CSR等面向，提升供應鏈抵禦風險的能力，避免供應中斷影響華碩營運。

### 1.3.5 永續營運轉型

華碩相信，具有永續發展前景的企業，不僅企業本身可以因此創造競爭力，在營運成長的同時，在經濟、環境與社會領域亦可一同受惠。華碩也了解到，企業永續不能侷限在社會公益與企業形象，必須結合企業營運核心及主要業務，才能將永續經營轉換成優勢競爭力。因此，我們的企業社會責任重心，也會隨著主軸策略而有不同的因應轉型。

呼應之 SDGs	
Goal 12 責任消費與生產	鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，尤其是大規模與跨國公司，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。

# 1

## 公司治理

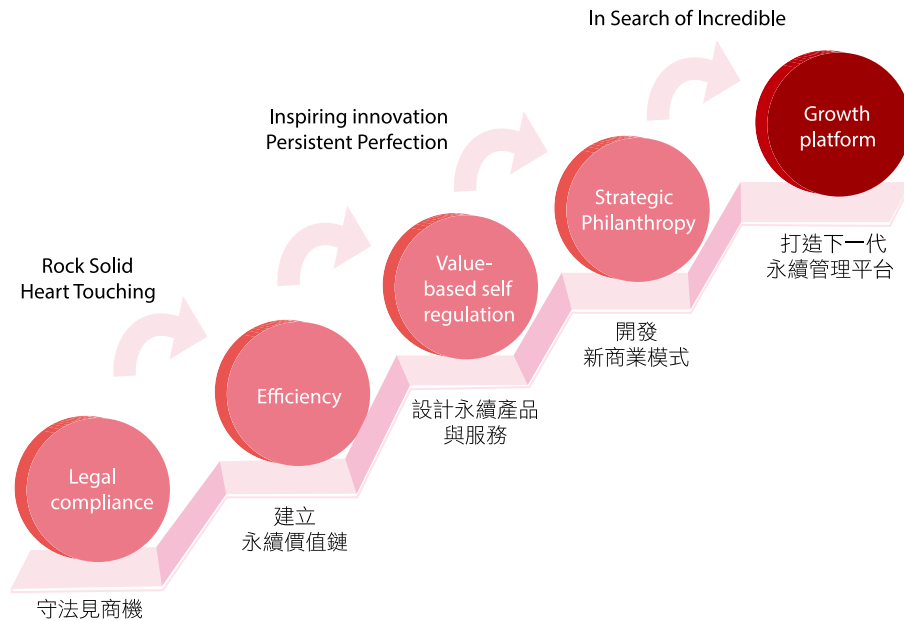
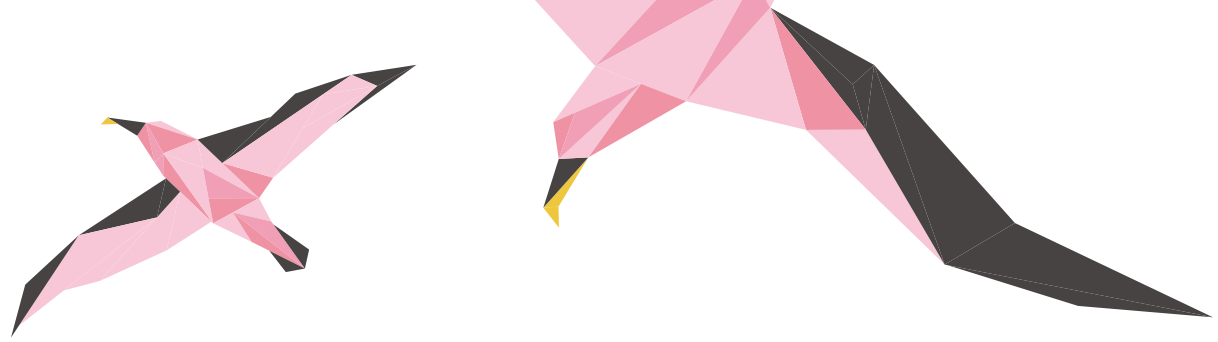


圖1.5 華碩永續經營轉型

在「華碩品質，堅若磐石」的目標受到消費者肯定之際，產品的綠色品質亦是我們嚴格把守的基礎。在歐盟危害物質限制指令（Restriction of Hazardous Substances Directive, RoHS）生效前，華碩已成立綠色技術部門，確保產品能符合全球環境指令，此外更領先業界研發出全球第一片無鉛主機板。同時，我們也預期全球將有日趨嚴格的產品環境法令規定，進而建立有害物質管理平台「eGreen系統」，透過嚴謹的審核流程確保零件的綠色品質外，也藉由此平台與廠商進行迅速且有效地溝通合作，打造永續供應鏈。

隨著資訊科技全球化發展，在快速變動的產業競爭中，華碩獲得重大成長。我們認為可歸因於以下兩項不變的因素：創造全新體驗以及對於品質的堅定承諾。在「精采創新、完美品質」的企業承諾下，我們也進入下一階段的永續營運轉型。華碩將綠色技術部門擴展成為企業永續發展辦公室，納入企業永續績效、供應鏈社會責任管理、員工關懷及社會參與等功能，也涵蓋了經濟、環境與社會等全方位的永續發展面向；亦即在堅守產品綠色品質的同時，思考著永續創新力。

近年來，網路及科技通訊產品的普及，華碩開啟「追尋無與倫比」的全球任務，將精采創新的品牌精神提昇至更高層次；而我們的永續思維也在探索著無與倫比的無限可能。華碩主動、自願性地優於法令，禁用可能對人體、環境有害的化學物質，提高能源效率要求，開發出符合全球最嚴格環保標準的綠色產品，獲得全球各方的一致肯定；在永續績效管理上，透過跨部門合作進行生命週期評估，全面檢視產生環境影響的風險，以進行追蹤管理；在供應鏈管理上，我們除了傳統的產品品質與製程程序外，亦要求供應鏈符合道德行為守則，保障供應鏈勞工的勞動權益；在員工關懷上，落實「培育、珍惜、關懷員工」的經營理念，傾聽員工的聲音，營造良好的工作環境，提高員工向心力，吸引各方人才加入華碩大家庭；社會參與方面，華碩深知企業的生存來自社會的肯定，所以要時刻保有謙卑的心來回饋社會。2015年華碩在治理、環境與社會面向的作為，請參考本報告書相關章節。

永續經營是華碩的願景，也是我們認為不可或缺的企業競爭力。而華碩多年來在治理、環境與社會上的努力，以及所採取的行動，呼應了SDGs的多項目標。我們始終秉持著初衷，結合企業本業與永續作為，以達到「躋身世界級的綠色高科技領導群，對人類社會環境真正做出貢獻」的經營理念。

## 1.4外部參與組織

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)	■	□	□	□
台北市電腦商業同業公會 (TCA)	■	□	□	□
中華民國企業永續發展協會 (BCSD)	■	□	■	□
公平貿易倡議—錫工作小組 (TWG)	■	□	□	□
電子行業公民聯盟 (EICC)	■	□	□	□

■ =有 □ =無

華碩參與台灣區電機電子工業同業公會 (Taiwan Electrical and Electronic Manufacturers' Association, TEEMA) 及台北市電腦商業同業公會 (Taipei Computer Association, TCA)，提供台灣電子業界相關的資源與經驗分享；也參與中華民國企業永續發展協會 (Business Council for Sustainable Development, BCSD) 致力推動永續發展及企業社會責任議題。

對於衝突礦產議題，加入電子行業公民聯盟 (Electronic Industry Citizenship Coalition, EICC) 與全球永續議題e化倡議組織 (Global e-Sustainability Initiative, GeSI) 共同起創的無衝突採購計畫 (Conflict-Free Sourcing Initiative, CFSI)，此計畫與來自7個不同行業別，近300家企業共同支持無衝突冶煉廠計畫 (Conflict-Free Smelter Program, CFSP)，並以無衝突礦產報告模板進行供應鏈盡職調查與揭露調查資訊，進一步提供產業別所面臨的問題與建議。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 (the sustainable trade initiative, IDH) 之錫工作小組 (tin working group, TWG)，與資訊與通信科技 (Information Communications Technology, 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，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，並對環保議題作出實質貢獻。華碩申請加入EICC成為會員，承諾全力支持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、推行環保製程等。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 環境保護



環境保護作為是華碩的利害關係人最關注的議題之一，也是華碩在永續經營的路上，長期投入的領域。我們在追求替消費者帶來無與倫比的體驗價值的同時，始終秉持著「躋身世界級的綠色高科技領導群」的目標及願景。

在資訊科技的發展與網際網路的高度普及下，資通訊產品改善了人類的生活品質，卻也衍生出對環境可能造成的危害與風險。因此，華碩在多年前即導入歐盟整合產品策略（Integrated Product Policy, IPP），將產品從製造、運輸、使用到廢棄等各階段的生命週期進行評估（Life cycle assessment, LCA），依LCA結果制定及推動各種整合式策略及行動。華碩以市場機能為導向，透過利益相關者參與，刺激消費者對綠色產品的需求；同時不斷精進產品綠色設計，堅持符合全球環保標章規則，發展出全方位的綠色產品供應鏈結構，並開發生命週期各階段降低其環境衝擊的「綠色產品」。

以上是華碩長期採取的環境保護行動與面向，與聯合國永續發展目標不謀而合，底下將進一步細述。

## 2.1 生態化設計

依據European Commission Directorate General Enterprises and Industry的研究資料顯示，產品在生命週期中帶來的環境衝擊，超過80%在設計階段就已經決定，因此，在產品設計階段導入環境友善思維，是避免產品造成環境危害的最佳方法。為了落實生態化設計，從源頭開始減少環境足跡，華碩建立多份技術標準，從設計、物質選用等多個面向訂立門檻，要求所有產品必須符合相關環境規定後，才能量產出貨，再藉由定期的內、外部稽核程序，組成完整的產品環境管理架構。

經過產品生命週期評估後，華碩鑑別出產品造成環境的主要危害風險，包括：產品製造過程及本身含有的有害物質、產品使用階段的能源浪費、以及生命週期結束後的電子廢棄物等，因此，華碩生態化設計採用三個主軸管理產品綠色品質，分別為：「選擇環境友善材料」、「易拆解易回收設計」與「節能設計」。

### 2.1.1 選擇環境友善材料

聯合國永續發展目標SDGs中明確揭示：化學物質的管理，是全球必須謹慎面對的課題。化學物質造成的污染來源，有部份是肇因於科技產品推陳出新快速，消費者汰換頻率高，造成全球產出大量的電子廢棄物；電子廢棄物中含有大量的金屬及化學物質，在未受妥善處理下，對於人體與環境將造成極大危害。

呼應之 SDGs	
Goal 3 健康與生活	大幅減少死於危險化學物質、空氣污染、水污染、土壤污染以及其他污染的死亡及疾病人數
Goal 12 永續生產與消費模式	依據議定的國際架構，化學藥品與廢棄物的生命週期中，以符合環保的方式妥善管理化學藥品與廢棄物，大幅減少他們釋放到空氣、水與土壤中，以減少他們對人類健康與環境的不利影響

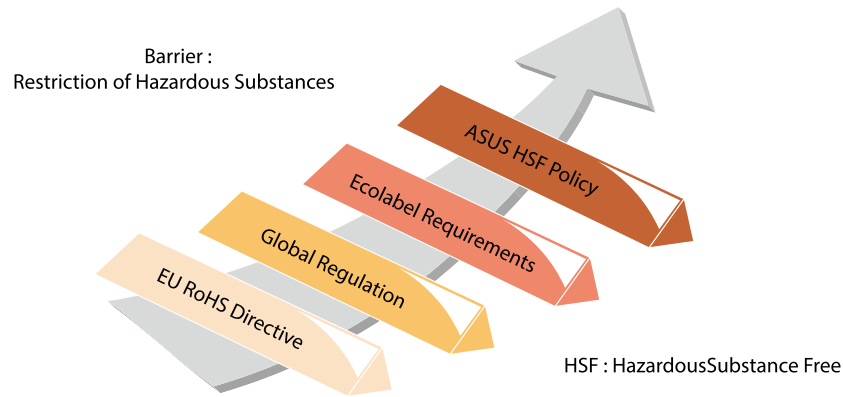
華碩將「環境友善的材料」視為產品生命週期的環境管理上，最重要的一個環節。因此，在產品設計源頭即採用環境友善的材料，並建立完善的化學物質管理制度，如此一來，不僅可驅動供應鏈進行產業升級，更可在產品進入廢棄回收階段時，提高再利用性，增加再生產品的應用性及價值。早在聯合國SDGs發佈之前，華碩已納入預防原則，



藉由不斷創新，開發具備環境友善特性的代替性材料，與SDGs的永續發展方向一致。

### 化學物質管理

遵守法令是進入市場的基本要求，華碩建立完整的驗證平台，透過系統化管理，確保華碩產品符合全球每個市場的化學物質規定。除此之外，華碩參考環保標章、自願性環境管理標準或其他環境相關文獻，鑑別及管理具環境敏感性、有害性的化學物質，提高華碩的化學物質管制門檻，嚴格要求供應商限用或禁用。



在有害化學物質的管理上，將零部件與產品中的有害物質進行4項等級的管理，分別為GA、HF、EL與HE如圖3.1所示。



圖2.1 華碩零部件與產品管理等級

#### • GA

「GA」是依最基本的國際強制性環保法令為基礎，我們融合相關行業標準，及產業界對非強制性化學物質的管制趨勢所制定的「華碩GreenASUS HSF (Hazardous Substance Free) 技術標準」，做為所有產品進入採購選單的基本要求。

# 2 環境保護



圖2.2「華碩GreenASUS HSF技術標準」制訂原則

除了符合全球的化學物質限用法令外，也主動管控不受法令管制的化學品，如聚氯乙烯（PVC）、溴化阻燃劑、鄰苯二甲酸鹽，以及鈹（Be）、銻（Sb）等可能會導致皮膚過敏反應的化學物質。自2006年開始，華碩自發性禁止使用非法令強制禁止的化學物質，包括四溴丙二酚（TBBP-A）、溴化阻燃劑和聚氯乙烯。

除了印刷電路板、電線和連接器外，華碩所有產品皆不含四溴丙二酚和聚氯乙烯。自2010年起，華碩全產品禁止使用六溴環十二烷（HBCDD）。

在其他的化學物質管理方面，自2013年起開始禁止所有產品使用鈹和銻。自2015年起，進一步管制禁止使用鄰苯二甲酸二（2-乙基己基）、酯（DEHP）、鄰苯二甲酸苯基丁酯（BBP）、鄰苯二甲酸二丁酯（DBP）、鄰苯二甲酸二異丁酯（DIBP）等物質。至2015年止，「華碩GreenASUS HSF技術標準」共計管控300多項化學物質。因應未來環保趨勢及法令要求，華碩將陸續在標準中增列管控項目。

## ● HF

「HF」指零部件及產品在符合第一項管理等級「GA」的前提下，同時符合「華碩GreenASUS無鹵技術標準」。

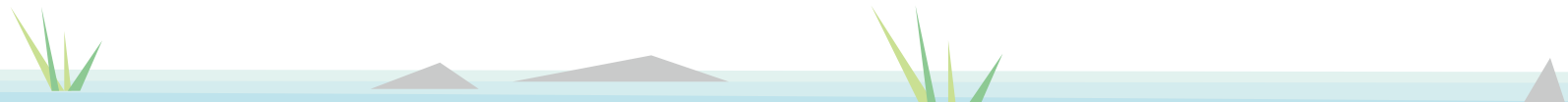
含鹵料件在燃燒時會產生大量的煙霧、戴奧辛及鹵酸，會增加因吸入煙霧、戴奧辛而導致窒息死亡或致癌的風險，並造成臭氧層破壞的疑慮；而零部件更會因為鹵酸的浸蝕而無法再次利用。

為提升產業競爭力，並響應產業界及國際間日益重視之鹵素阻燃劑添加和其危害議題，以及消費市場對無鹵素產品的需求逐漸提高，訂定了「華碩GreenASUS無鹵素技術標準」，在現階段，除了技術和經濟上不可行之材料如系統模組類、印刷電路板、連接器與線材等外，華碩其他新購的零部件皆已導入無鹵要求標準。

## ● EL

「EL」是指零部件及產品在符合「GA」的前提下，同時符合「華碩GreenASUS環保標章產品技術標準」。

為提升產品品質達到更高的環保標準，制訂「華碩GreenASUS環保標章產品技術標準」，並藉此標準參與各國政府推動的綠色採購計畫，配合推廣政府機構使用綠色產品。詳細環保標章內容請參考2.2節綠色產品。



● HE

「HE」是四項管理等級中的最高標準。「HE」表示該類零部件及產品同時符合上述第一至第三項管理等級的要求，是華碩規範下最環保的料件。

在持續不懈地將零部件納入管理系統，驅使供應商提升其產品環境特性下，華碩供應商提供的料件規格遠高於「GA」管理等級最低門檻。在2015年，根據零部件的管理等級承認比率分佈圖（圖3.4），高達97%的零部件高於「GA」管理等級。華碩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，將透過系統管控及供應鏈宣導，持續提升零部件和產品符合無鹵與環保標章標準的承認比例。

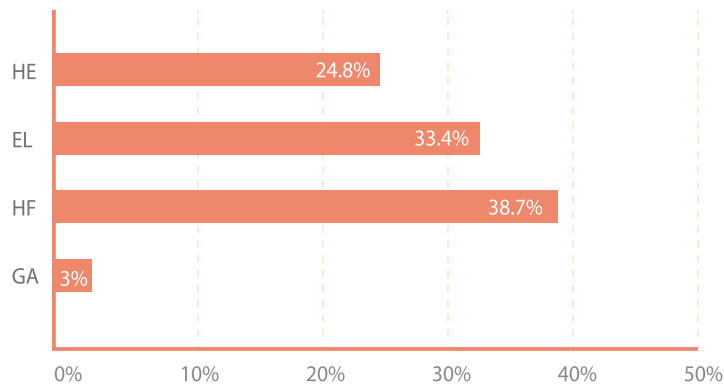


圖2.3 2015年華碩零件管理等級承認比率分佈圖

化學物質管理系統

為有效達到各項管理等級所要求的內容，建立完整的零部件及成品承認管理系統（SCM/ SRM系統），並配合嚴謹的審核程序，來維持與落實上述各項技術標準的執行。

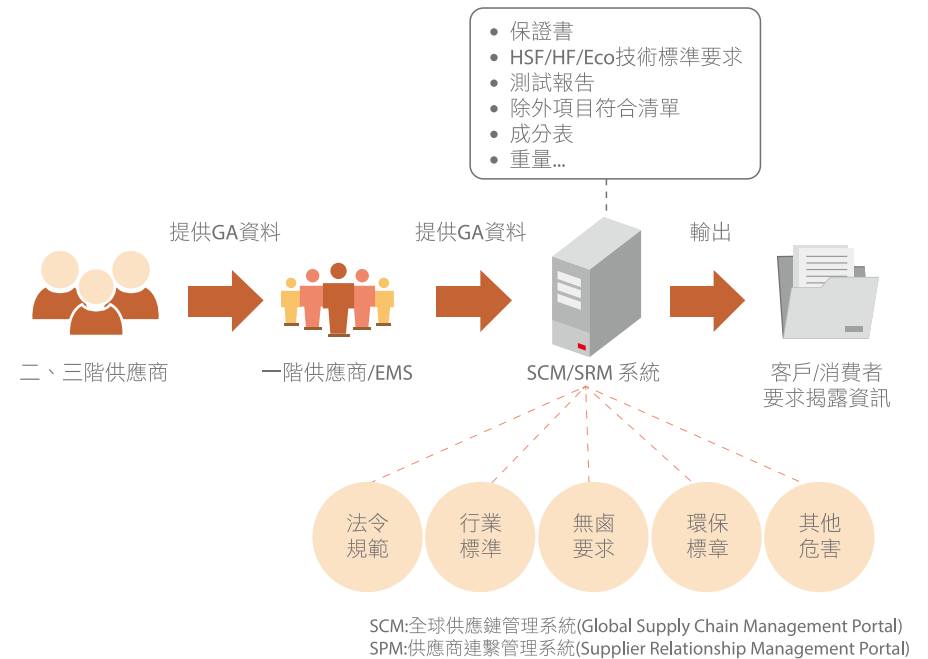


圖2.4 零件承認系統示意圖



# 2 環境保護



## 創新材料

2012年華碩曾推出以竹片等自然材料，代替傳統塑膠材質做為筆記型電腦的機殼，減少產品碳足跡。此後，我們持續積極尋找環境友善材料，減少環境衝擊。

### ● 回收塑膠

塑膠是多數產品不可或缺的材料。在傳統觀念中，塑膠是由化石燃料提煉出來的，其開採過程會對環境造成顯著破壞，在自然界中也無法被分解，因此被消費者歸類為環境特性較差的材料。透過產品生命週期分析發現，若能經由良好的回收管道進行塑膠再利用，回收塑膠可成為現階段兼具環境及經濟效益的材質之一。因此，在不影響產品的安全規格與使用年限下，華碩將逐步增加再生塑膠的使用，同時也會研究原生塑膠的添加物、阻燃劑等成份，增加塑膠再利用的價值。

### ● 包裝材料

除了產品本身，華碩亦導入環保包裝原材料：秸稈漿。秸稈漿主要由稻麥秸稈組成，這些秸稈在孕育出糧食後，原本會被視作廢棄物丟棄或焚燒；然而透過新技術以無化學方式將纖維分離並轉化成紙漿，再混合原生紙漿或回收紙漿應用在包裝生產製程，可減少對環境破壞及降低地球資源的消耗。

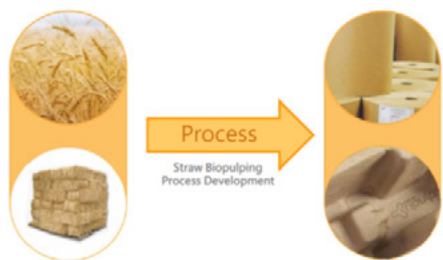


圖2.5 稻麥秸稈原料加工與秸稈漿紙塑包裝

## 2.1.2 節能設計

有鑑於全球能源日益枯竭且價格高漲，全世界不論是國家、企業無不致力於提升能源使用效率。多年以來，良好的節能表現一直是華碩產品的重點訴求，早從2011年起，華碩已要求所有筆記型電腦必須符合全球最嚴格的能源效率計畫（Energy Star Program），即便Energy Star經過多次改版且不斷提高其效率要求，華碩依然堅持此一準則。

呼應之 SDGs	
Goal 7 能源	將全球能源效率的改善度提高一倍

華碩的節能表現，來自於研發節能軟體與硬體。硬體方面，華碩設有電源研發中心，持續降低料件中的電力損失；軟體方面，開發不同使用情境模式，配合消費者的使用行為進行元件的效能調整，達到電力有效分配進而減少浪費。綜合多方面改善能源效率的成果，達到減少產品碳足跡的目的。2015年，華碩筆記型電腦100%符合Energy Star的能源效率規定，且能源效率表現平均優於標準47%。

### 2.1.3 易拆解及易回收設計

易拆解及易回收設計具有兩大方面的優勢：當產品料件易於拆解，消費者可進行零部件升級以配合使用需求，無需被迫更換整個主機。而在產品故障時，也易於拆解維修及更換料件，延長產品使用年限；若產品已達必須汰除時，易拆解及易回收設計，也可助於回收業者進行分類，減少回收處理的作業成本，提高廢棄電子產品的回收價值。

呼應之 SDGs	
Goal 12 永續生產與消費模式	透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生
	實現自然資源的永續管理以及有效率的使用

華碩產品易拆解、易回收的設計重點：

- 塑膠部件使用單一均質材料，避免不同材質間的膠合或熔接，利於塑膠完整粉碎溶解後，再射出製造成型為新的塑膠部件，有效利用既有資源；
- 塑膠部件中添加再生塑膠料或改用生物性材料，減少使用新的資源；
- 產品塑膠部件及金屬材質，可由一人使用一般工具拆解或分離；
- 產品採模組化設計，產品零部件如處理器、記憶體、介面卡，可使用一般工具拆解更換或升級。

#### 電池更換

電池屬於消耗性零部件，產品在使用一段時間後，電池的充電效率與電容量會逐步衰退。為了延長產品使用年限，華碩所有行動通訊產品，包括筆記型電腦、手持產品、平板電腦等的充電電池，在電池性能不敷使用時，均可透過華碩客戶服務中心進行更換。

### 2.2 綠色產品

1972年6月5日，聯合國在瑞典首都斯德哥爾摩召開全球首屆「人類環境會議」，這是世界各國政府首次針對環境保護問題所舉辦的集會，會後發表了「聯合國人類環境會議宣言（Declaration of United Nations Conference on Human Environment）」，所有會員國達成「地球只有一個」的共識。在該次會議中，聯合國也提出「世界環境日（World Environment Day, WED）」的想法，希望藉此提高人們的環境保護意識。此後，每年世界環境日即選定當時重要的環境議題作為主題，展開各種行動宣導保護和改善人類生存環境的重要性。

2015年世界環境日的主題，是「七十億個人的夢想：一個星球，關愛型消費（Seven Billion Dreams. One Planet. Consume with Care）」。何謂關愛型消費？就是在關愛地球永續發展的前提下進行消費行為。以ICT產品而言，其意義略同為綠色產品消費。

但是，什麼樣規格的產品才可被認為「綠色產品」？若企業自行聲稱的「綠色」沒有一個公正的參考依據，恐將成為誤導消費者的漂綠（Greenwash）行為。因此，藉由環保標章制度，正是協助消費者在採購時，辨別綠色產品最有效率的方法。環保標章的建立，是透過訂立明確規範，在產品生命週期各個階段均訂立標準；並藉由查核方式，確認具有環保標章的產品較一般產品可達到較低的環境衝擊。自德國率先發起環保標章計畫後，經過30年的發展與推廣，如今全球已有超過40種環保標章，且超過60個國家支持採用這項制度。



# 2 環境保護



呼應之 SDGs	
Goal 12 永續生產與消費模式	促進可永續發展的公共採購流程

近年來，環保標章已成為綠色採購與客戶要求的必要項目之一，成為企業永續競爭力的一環。華碩分析全球環保標章的規範，鑑別出具有代表性的標章計畫，2015年共取得7,427個環保標章，可參閱如下環保標章分布圖。

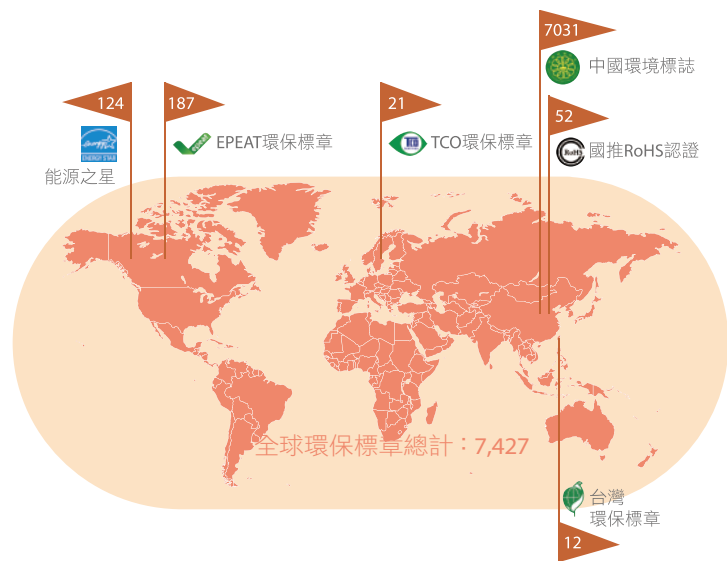


圖2.6華碩全球環保標章分布圖

標章計畫	LOGO	適用國家	主要訴求
EPEAT		全球	全生命週期的規定，包括產品環境特性與組織行為
台灣環保標章		台灣	省能源、低污染
TCO		瑞典	全生命週期的規定，包括產品環境特性、安全規格、組織行為、供應鏈CSR
中國環境標誌		中國	全生命週期的規定，包括產品環境特性、安全規格、製造工廠環境要求
能源之星		全球	節能規範
國推RoHS		中國	化學物質自主管理

表2.1 環保標章簡表

在現行的環保標章中，又以EPEAT對於華碩最為重要。EPEAT是由美國電子電器工程師協會（Institute of Electrical and Electronics Engineers, IEEE）發起的標準，包含：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、產品包裝等八大面項。現行EPEAT環保標章已推廣至全球，且直接與政府綠色採購相關。



2015年華碩新增註冊EPEAT環保標章共187筆，EPEAT金牌產品所占比例高達91%。華碩為積極符合EPEAT選擇性標準，已於40%顯示器機種導入再生料，將持續提高再生料之使用。獲得EPEAT環保標章之詳細華碩產品清單，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/>

### 代工廠環保標章稽核計畫

依國際環保標章技術制訂技術規範，不僅要求供應鏈符合其要求，為確保代工廠遵守相關規定，華碩制訂了Eco Label產品供應鏈稽核（Eco-Audit）管理流程，以查檢表（Eco-Audit Assessment Form）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，以維持華碩環保標章產品的綠色品質。

## 2.3環境足跡

華碩設有環境安全衛生專職團隊，負責全公司環境安全管理，評估公司活動可能產生的環境衝擊，以符合環境法規及政府的相關環保要求。此外，也持續訂立嚴格規定及推動改善方案，藉此將環境衝擊降至最低，持續朝向「零污染」的目標邁進。

### 2.3.1水資源管理

華碩水資源使用主要為一般辦公室員工生活用水，平時除加強宣導員工節約用水外，亦在辦公室的設計上，導入省水設計，舉例如下：

- 水龍頭出水口加裝節水設施
- 增設回收水池及管線，作為便器水源或清洗外牆之用，以有效改善水資源的浪費
- 設置回收水塔，藉由管線集中收集游泳池之溢流水，提供廁所便池使用
- 增加中水道設施及雨水、回收水再利用之效率，提昇水資源再利用比率
- 提高空調溫度，降低冰水機負載，可降低冷卻水損失

### 廢水管理

華碩台灣區辦公大樓已設置獨立污水處理廠並設有專人管理，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。污水處理廠的設置、保養與相關維護作業方面，均有專人負責，以確保所有機械設備與流程處於最佳運作狀態。租賃辦公區皆統一由大樓管委會管控，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。華碩台灣區近年廢污水量與水質排放數據如下：

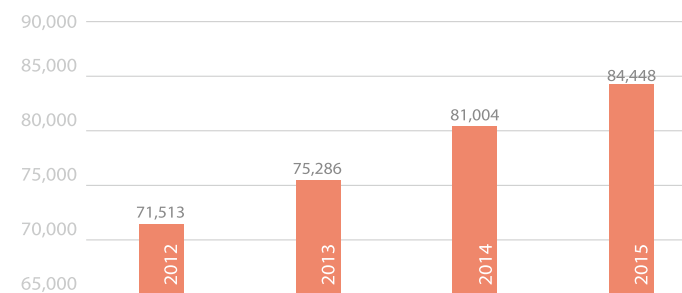


圖2.7華碩台灣區企總近年廢污水量（單位：立方公尺）

# 2 環境保護



年份檢測項目	2012	2013	2014	2015	法定標準
水溫 (°C)	26	24	20	23.6	5-9月38度以下 10-4月35度以下
pH value	8	7	7	7.4	6~9
BOD (mg/L)	4	3	16.3	13.2	50(mg/L)
COD (mg/L)	24	10	-*	43.0	150(mg/L)
SS (mg/L)	3	11	20	4	50(mg/L)
E-coli (CFU/100mL)	3.2*10 <sup>3</sup>	3.2*10 <sup>3</sup>	7.4*10 <sup>3</sup>	3.6*10 <sup>3</sup>	3*10 <sup>3</sup> (CFU/100mL)
檢測結果	符合標準				-

PH value: 酸鹼值  
BOD: 生化需氧量  
COD: 化學需氧量  
SS: 固體微粒  
E-colo: 大腸桿菌

表2.2 華碩台灣區企總近年水質排放數據

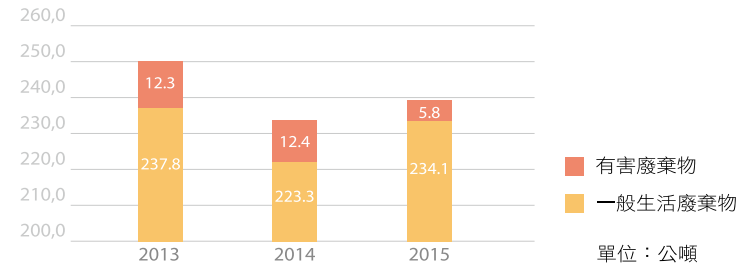


圖2.8 華碩台灣區近年廢棄物種類及重量

註1: 台灣區廠區範疇: 企總/蘆竹/承德。2015年11月12日起新增奇岩廠區。

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, 2014年未做檢測。  
註2: 新廠商操作手法與投藥方式略有不同, 故數值呈現落差, 但仍屬法令標準範圍內。

### 2.3.2 廢棄物管理

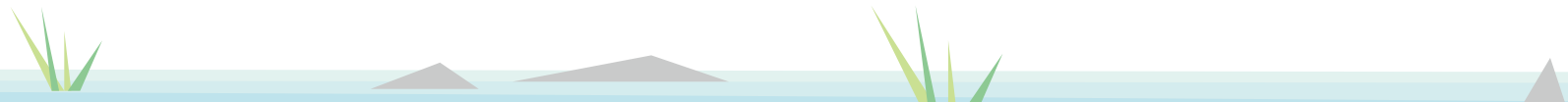
華碩之事業廢棄物來源主要為研發物料、廢品、包材以及員工生活垃圾。藉由嚴格的分類與管理機制, 確保廢棄物在儲存、運輸、回收及最終的焚燒掩埋上都能盡量降低環境衝擊, 並藉由提高廢棄物回收及再利用, 降低廢棄物進入焚化或掩埋的程序。

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:

華碩廢棄物的處理方式, 一般無法回收之生活廢棄物皆採焚化處理, 可資源回收的則全數捐贈慈濟團體, 擴大慈善與社會公益; 有害廢棄物則先以物理拆解及破壞處理, 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進行再利用。

華碩建立廢棄物管理系統, 從前段廢棄物分類減量措施、中段廢棄物報廢流程管控制到後段廢棄物監督處理及追蹤, 確保廢棄物獲得妥善、有效及合法地處理方式, 更不定期對處理業者進行稽核, 層層把關確保廢棄物不會造成環境危害。

隨著華碩將持續擴大規模, 廢棄物的產生也勢必隨之增加, 廢棄物管理將成為一大挑戰。除了確保廠內事業廢棄物合法處理, 華碩也將積極宣導員工加強廢棄物分類, 以提昇資源回收率、降低事業廢棄物產生量, 並藉由與廢棄物清理廠商不斷溝通與回收技術研究, 以期增加廢棄物再生利用率。



### 2.3.3 環境會計

環境會計制度可正確衡量產業環保支出，並確定和衡量環境資料和活動的成本，並以此資訊作為環境管理決策之用。2015年華碩電腦企業總部綠色採購金額約6,105千元、投入污染防治之支出約2,032千元；同年並依廢棄物清理法第16條規定，申報環保署回收基金之金額為90,734千元。

## 2.4 廢棄回收服務

新一代電子產品的產能與製程效率提升，推陳出新的速率加快，也提高了產品的汰換率，造成大量的電子廢棄物。若無法妥善處理電子廢棄物，將會造成環境負荷、汙染與資源浪費。在產品廢棄階段，華碩支持「個別製造者責任」(Individual Producer Responsibility, IPR)，亦即生產者負起自家產品回收和廢棄處理的管理責任。只要消費者或企業客戶手上有使用壽命結束或是老舊須汰換的華碩產品時，華碩可提供便利的回收服務，擔負起回收責任。不只在台灣地區，華碩於全球主要銷售區域，皆透過與當地合格回收處理商合作，建立免費的產品回收服務與回收點（如圖2.10）。

目前，華碩於歐洲、北美、台灣、中國及澳洲配合當地合法回收處理商，建置華碩的產品回收服務，或是加入各國政府指定之回收體系，確保回收之廢棄電子產品能得到最妥善、最環保的處理。有關華碩產品全球回收服務，請參閱網址：<http://csr.asus.com/english/Takeback.htm>

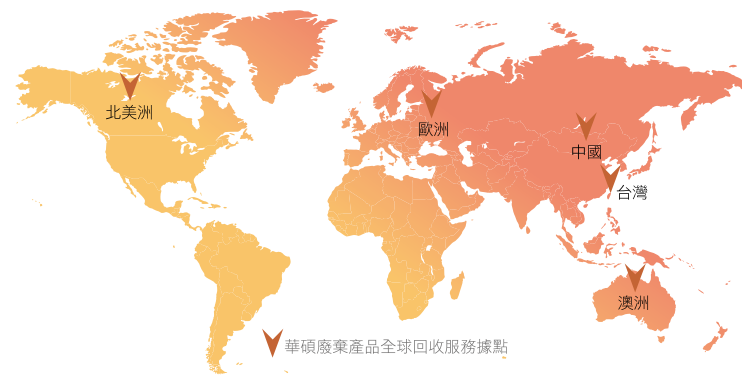


圖2.9 華碩廢棄產品全球回收服務據點

呼應之 SDGs	
Goal 12 永續生產與消費模式	透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生

# 2 環境保護



## 2.5 氣候變遷

早從1970年代，世界氣象組織（World Meteorological Organization, WMO）就已發出聲明：大氣中二氧化碳濃度逐漸升高，將會對氣候造成潛在影響。隨著近年來極端氣候引發的災害事件，不論在頻率上或是其所造成的經濟損失規模皆逐漸升高。自世界經濟論壇（World Economic Forum）於2007年發佈第一版全球風險報告後，氣候變遷議題一直被列為最受關注的風險及影響之一。聯合國更將「採取緊急措施以因應氣候變遷及影響」列為永續發展目標。所有報告與研究皆指向同個方向：減緩氣候變遷，是人類必須立即面對且採取行動因應的議題。

2015年12月，聯合國氣候變化綱要公約（United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC）的第21次締約方大會（Conference of the Parties, COP 21）於法國巴黎舉行，各國代表在為期兩週的討論後，定下共同目標：全球將一同遏阻溫室氣體的排放；以工業革命前的均溫為基準，在2100年前控制地球升溫攝氏2度以內，並朝增溫低於攝氏1.5度的目標努力。

### 2.5.1 溫室氣體減量承諾

華碩了解，減緩氣候變遷是企業刻不容緩必須面對的議題。華碩雖不屬於溫室氣體排放量較高的能源密集性產業，還是必須負起減少溫室氣體排放及節約能源的責任。華碩在2009年訂立初期減量目標：承諾在2015年前較2008年溫室氣體排放量減少15%。該目標在全體員工配合下，於2010年提前達成；更在2013年底，華碩的減碳量超出基線排放量高達30%。

在2015年承諾到期後，華碩已訂立第二階段的溫室氣體減量目標：

華碩支持聯合國氣候峰會提出的溫室氣體減量目標，包括：

1. 全球均溫升幅小於攝氏2度
2. 2050年前全球減碳50%

同時，華碩將致力於減少環境足跡，承諾在2025年前：

1. 溫室氣體排放量減少50%（以2008年為基準）
2. 主要產品的能源效率提升50%（以2013年為基準）

此一目標訂於2016年公告實施。

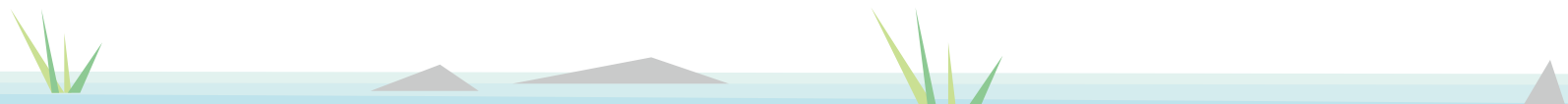
#### 呼應之 SDGs

Goal 13  
氣候變遷

將氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中

### 2.5.2 氣候變遷的管理

華碩重視氣候變遷的重要性，亦將氣候變遷列為必須立即採取管理的重要風險，因此設有專業團隊對此議題採取一系列管理措施，請參考下圖：



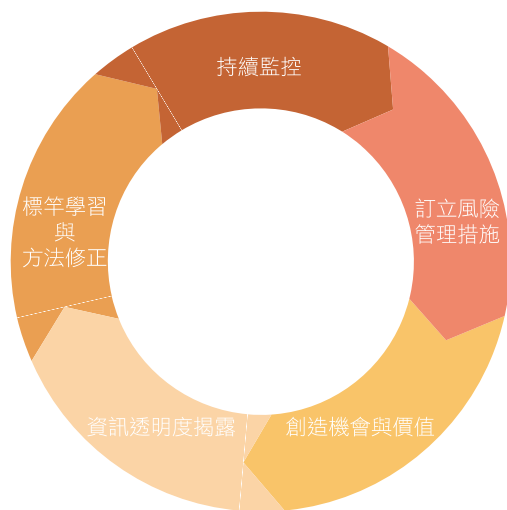


圖2.10氣候變遷管理

在執行方面，我們持續推動溫室氣體調查( 詳細資訊請參考2.3.3節溫室氣體排放資訊)。同時將管理措施推廣至供應鏈，協助供應商強化對氣候變遷的因應能力，進而降低氣候變遷對公司營運造成的風險。

呼應之 SDGs	
Goal 13 氣候變遷	在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力

### 氣候變遷風險與機會

華碩針對氣候變遷的風險管理，從五個方向進行，措施如下：

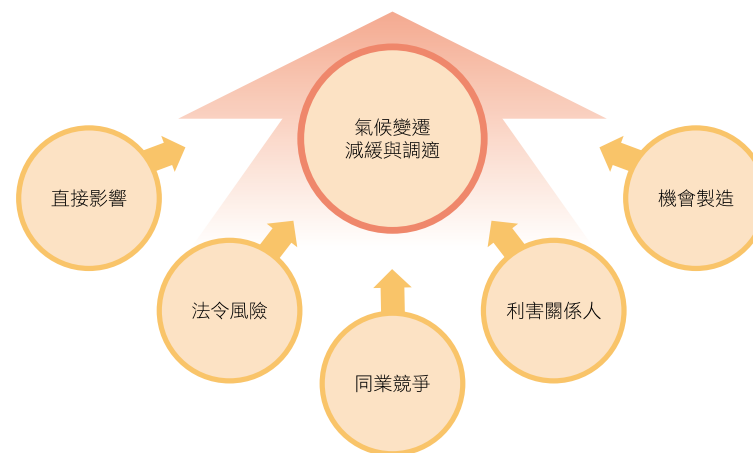


圖2.11氣候變遷風險與機會

#### ● 直接影響

氣候變遷所造成的極端氣候，例如風災、水患、乾旱與暴風雪等災難性氣候，發生的頻率將愈來愈高，不僅會對社會與環境帶來嚴重影響，也會造成巨大的經濟損失，衝擊企業及其供應鏈。

華碩為因應氣候變遷造成的直接影響，執行供應鏈多元化分散風險，同時也進行供應鏈的溫室氣體與水資源調查；藉由與供應鏈的合作或政府協助，提前為降低極端氣候造成的損害做準備。



# 2 環境保護



## ● 法令風險

氣候變遷所造成的經濟與環境損失規模日益擴大，世界各國對於溫室氣體排放管制的法規或協定將愈來愈多、也愈來愈嚴格。在2015年年底的COP21召開後，溫室氣體管制法令的制訂與推廣勢必會更加快速度。

在組織營運方面，這些法規除了要求企業須定期揭露溫室氣體相關資訊外，亦限制其排放量；同時，正在研議開徵的相關稅賦，例如碳稅或能源稅，將導致生產所需原物料與能源的價格逐年提高，提高企業的生產成本。

在產品銷售方面，全球各國將提高產品的能源效率做為銷售門檻，間接影響產品研發成本；若不能符合法令規範則會失去市場競爭力而影響營業收入。

## ● 同業競爭

氣候變遷的因應措施，已從早期的政府責任擴展為全民參與。企業具有實質影響力，採取的作為將具備示範性與帶動性，更能激勵民眾節能減碳的行為。

因此，不論是同業或是異業之間，可藉由互相學習的良性競爭，共同為減緩氣候變遷努力；但同時間也可能造成企業永續競爭力的差異化，影響的風險層面包括企業形象、甚或品牌價值。

面對氣候變遷帶來的諸多風險，華碩透過不斷地學習、自省、改善與創新，在氣候變遷議題上借鏡標竿企業的作為，也審視自身核心價值與競爭力，以成為業界領導楷模為目標。

## ● 利害關係人要求

在全民環保意識抬頭下，消費者對產品的選擇已將企業社會責任表現作為考量項目之一，加上環保團體及媒體的監督，利害關係人的要求已成為企業面對氣候變遷議題，必須回應及採取措施的風險來源之一。

華碩透過與利害關係人溝通，如實揭露管理作為與溫室氣體排放資訊，並與各方不斷交流溝通，修正執行方式及策略，在減緩與調適作為上不斷進步。

## ● 機會創造

氣候變遷雖然會對企業造成風險，但若透過完善的管理措施，將會是提升企業競爭力與創造價值的機會。

在營運方面，華碩雖不屬於溫室氣體排放量較高的能源密集性產業，不會受到氣候變遷管制法令的直接影響。但華碩多年前已開始進行溫室氣體排放調查與減量措施，積極降低能源使用量，提升電力使用效率，大幅減少營運成本。

在產品方面，華碩研發具高效節能表現的軟體與硬體，以因應全球日趨嚴格的能源效率法令。不僅可搶得進入市場的先機、獲得綠色採購的機會，更可獲得消費候青睞，提升華碩產品的市佔率與心佔率。

在供應鏈方面，華碩以產品生命週期評估進行碳足跡計算，對供應鏈進行教育訓練，同時監督氣候變遷風險較高的廠商，協助強化其對於風險的因應措施，以減少供應鏈營運成本，避免因極端氣候造成的營運中斷損失。



### 2.5.3 溫室氣體排放資訊

華碩參考世界發展協會（World Business Council For Sustainable Development, WBCSD）與世界資源研究院（World Resource Institute, WRI）共同發佈的溫室氣體盤查議定書-企業會計與報告標準第二版（The Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard, revised edition），採用其中的控制權法計算本報告書組織邊界內的碳排放量，依標準將溫室氣體排放源區分如下：

範疇	分類	說明
一	直接溫室氣體排放	華碩所擁有或控制的排放源
二	能源間接溫室氣體排放	外購的電力與熱
三	其它間接溫室氣體排放	因公司作業活動造成排放，但排放源不在華碩

2015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9,161公升，產生22公噸CO<sub>2</sub>-e
- 其它逸散排放源（廢水處理逸散）：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22,051百萬瓦小時（MWh），排放11,488公噸CO<sub>2</sub>-e，電力係數為0.521公噸CO<sub>2</sub>/MWh

#### 範疇3排放源

- 華碩統計員工差旅，共計45,066人次-千哩，排放8,130噸CO<sub>2</sub>-e，計算係數為：短程飛航（小於281英哩）0.64 lbs/mile；中程飛航（281英哩至994英哩）：0.45 lbs/mile；長程飛航（大於994英哩）：0.39 lbs/mile

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 (百萬焦耳)
柴油	228公升	1	8,825
汽油	9161公升	22	301,814
電力	22,051百萬瓦小時	11,488	79,383,600

表2.4 2015年華碩台灣區範疇1排放源分析

# 2 環境保護

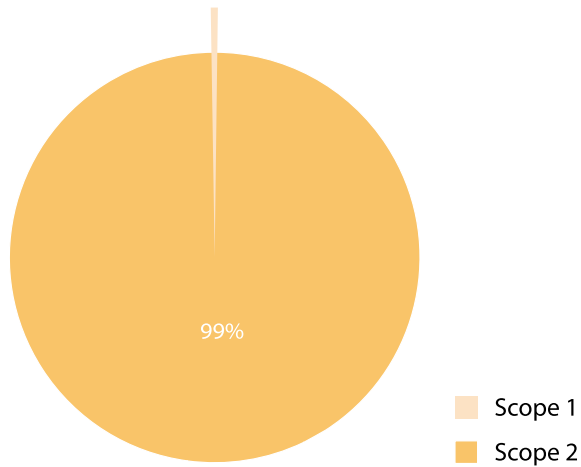


圖2.12 2015年華碩台灣區碳排放比例

	2008	2013	2014	2015
範疇1	322	176	99	100
範疇2	15,861	10,750	11,217	11,488
總排放量	16,183	10,926	11,316	11,588
減量百分比 (2008年基準線)	0%	32%	30%	28%

表2.6 華碩台灣區近三年與基準年範疇排放量與減量比例

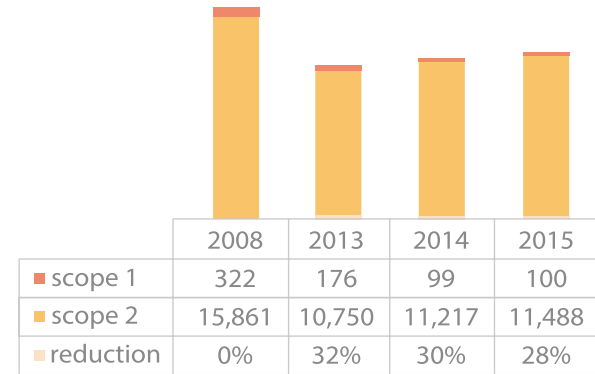
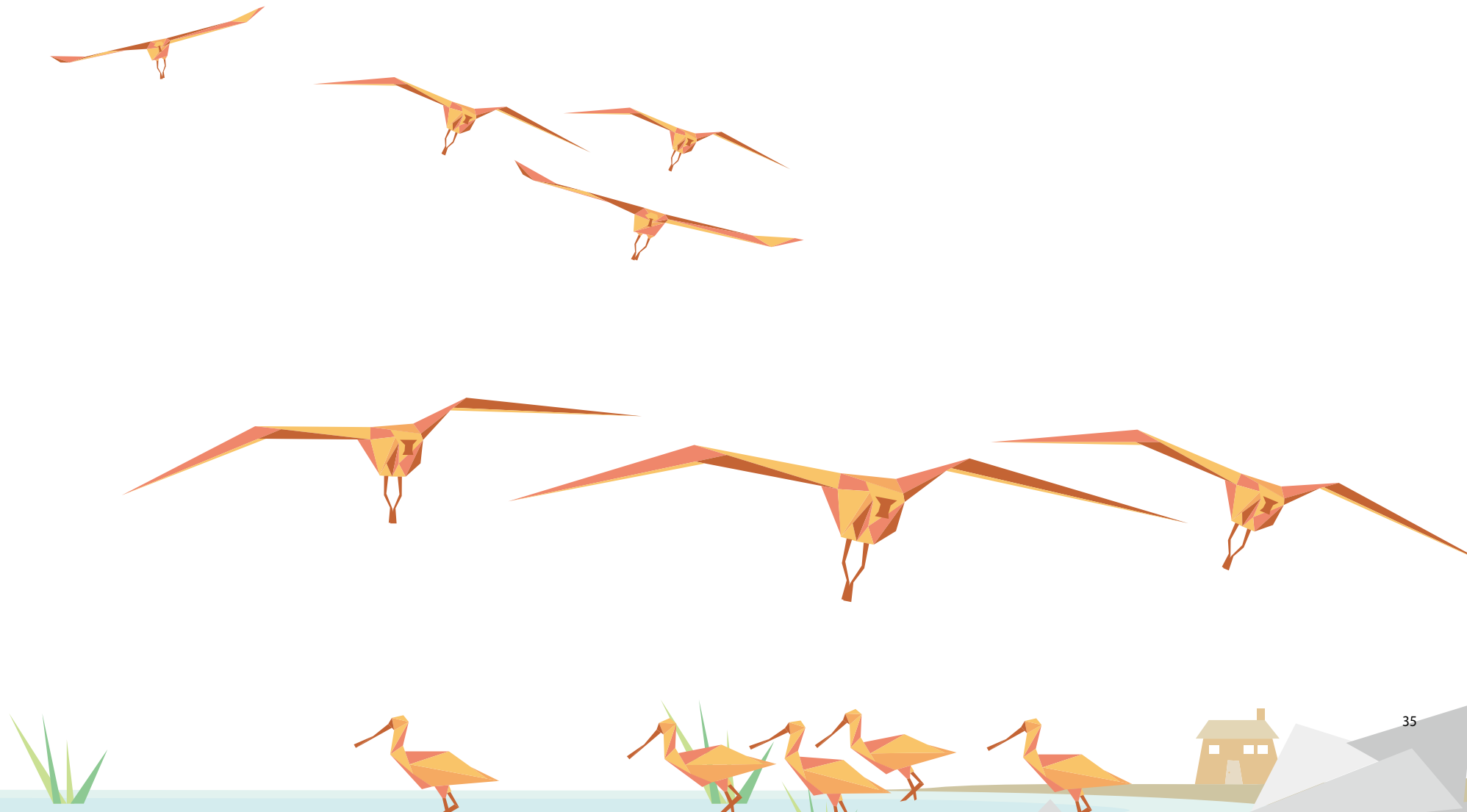


圖2.13 華碩台灣區溫室氣體近三年排放量

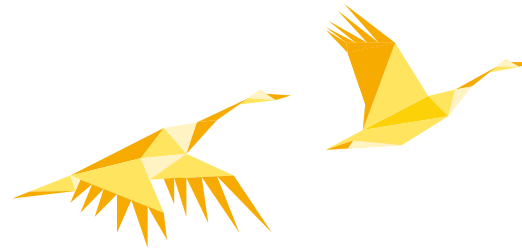
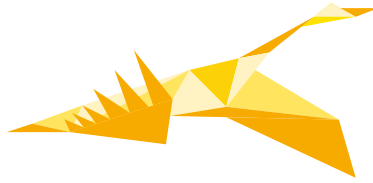
2015年華碩溫室氣體排放量較前一年度有2%的微量增幅，原因在於業務擴張後，企業總部大樓空間不敷使用；在2014年另外啟用研發大樓，因而造成用電量增加。我們將在2016年審視所有用電結構，啟動新的節能方案，逐步朝減量目標邁進。

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2015年度海外子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公司溫室氣體排放量共計5,522公噸CO<sub>2</sub>-e  
排放係數 (KgCO<sub>2</sub>-e/kWh)：0.9746
- 歐洲：法國、德國、意大利與捷克等四間海外子公司溫室氣體排放量共計1,667公噸CO<sub>2</sub>-e  
排放係數 (KgCO<sub>2</sub>-e/kWh)：法國0.056；德國0.624；意大利0.483；捷克0.95
- 美國：美國子公司溫室氣體排放量為：926公噸CO<sub>2</sub>-e  
排放係數 (KgCO<sub>2</sub>-e/kWh)：0.547
- 華碩雲端：台灣與中國營運中心排放量共計117公噸CO<sub>2</sub>-e，台灣、中國、美國與歐洲資料處理中心排放量共計475公噸CO<sub>2</sub>-e。  
排放係數 (KgCO<sub>2</sub>-e/kWh)：中國0.9746；台灣0.521；美國0.547；盧森堡0.276



# 3 永續價值鏈



價值鏈是企業為產生其服務或產品，影響層面所涵蓋的範疇，亦即包含上游與下游供應商所串連的供應鏈。如同產品的生命週期，ICT產業的價值鏈包括了從原料開採、製造組裝、銷售運輸、市場行銷、產品使用、售後服務乃至於廢棄物回收等，整段流程所創造的企業價值，也是企業永續經營上必須通盤考量的範圍。

在價值鏈的每個環節，利害關係人所關注的議題不盡相同。但相同的是，利害關係人都希望藉由企業的影響力，驅動上游供應鏈進行永續方面的改善，同時善盡生產者責任，在其產品銷售後提供服務及承擔相關回收責任。如此一來，企業必須從價值鏈的觀點出發，考量社會、經濟與環境議題，獲得全面性的資訊，來評估永續經營上會面臨到的風險，包括：

- 原料開採階段對應的衝突礦產
- 製造階段對應的有害物質使用、勞工人權等
- 產品使用時的客戶服務滿意度管理
- 產品廢棄階段對應的電子廢棄物處理

針對各項風險，華碩制定不同的供應商因應管理對策。

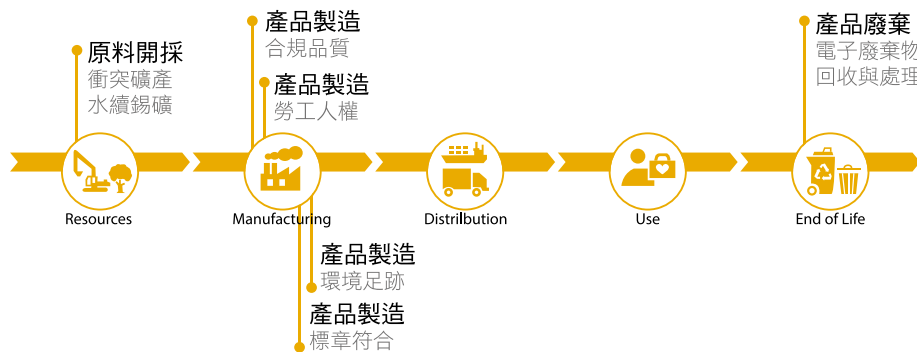


圖3.1 產品生命週期與供應鏈風險

## 呼應之 SDGs

Goal 8  
就業與經濟成長

漸進改善全球的能源使用與生產效率，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯

## 3.1 供應商管理策略

華碩制定供應商風險管理策略，由組織內部建立持續改善（PDCA）架構的ISO管理體系，到組織外部參與國際組織，結合外部資源，共同監控與管理風險。藉由透過三大步驟：風險鑑別、稽核作業、持續改善的程序，持續管理華碩供應鏈風險。

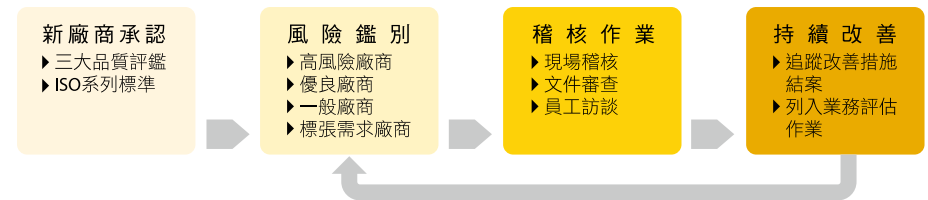


圖3.2 華碩供應鏈管理作業

以下分別依照產品生命週期階段，說明華碩供應商風險管理策略。

### 3.1.1 原料開採階段

原料開採階段所面臨的風險，是產品使用衝突礦產風險。華碩首先於組織內部訂立華碩無衝突礦產政策，並公開宣示表達對此議題的關注與行動。華碩無衝突礦產政策，要

求供應商優先採購與使用無衝突礦產物料，藉由每年一次的常規調查，揭露華碩供應鏈使用衝突礦產現況，並公布使用冶煉廠清單，完成調查作業。此外，對於衝突礦產議題在與外部組織合作上，於2014年加入EICC與GeSI起創的無衝突採購計畫，透過支持該計畫，提供計劃推動經費。

對於印尼班加島/勿里洞島的非永續錫礦議題，華碩亦加入公平貿易組織-錫工作小組，透過參與由非營利組織、同業品牌商、顧問機構所組成的工作小組，與印尼官方及當地採礦業者進行議合，共同研擬永續採礦的各類方案。原料開採階段管理策略參考圖3.3。



圖3.3 原料開採階段華碩供應鏈管理策略

華碩衝突礦產常規調查作業自2014年開始，至2016年已連續三年進行調查作業。2016年實行2015年度供應鏈使用冶煉廠調查，範疇為2015年所有與華碩持續合作的供應商，依據調查資料分析如下：

- 供應鏈使用的金精煉廠，90.2%為CFSI認證冶煉廠
- 供應鏈使用的鉍冶煉廠，96.9%為CFSI認證冶煉廠
- 供應鏈使用的錫冶煉廠，73.2%為CFSI認證冶煉廠
- 供應鏈使用的鎢冶煉廠，77.8%為CFSI認證冶煉廠

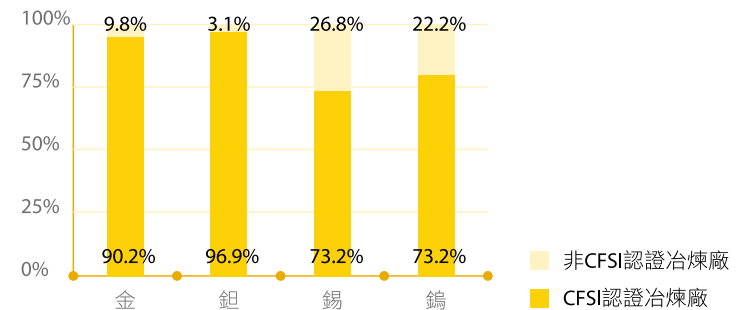


圖3.4 華碩供應鏈使用冶煉廠分析

依據歷年調查資料統計，華碩供應鏈使用經第三方認證冶煉廠的比例正逐年提升，該趨勢也顯示國際組織推動的無衝突冶煉廠認證計畫漸顯成效。在華碩供應鏈實際採購作業中，也優先使用無衝突認證冶煉廠。

# 3 永續價值鏈

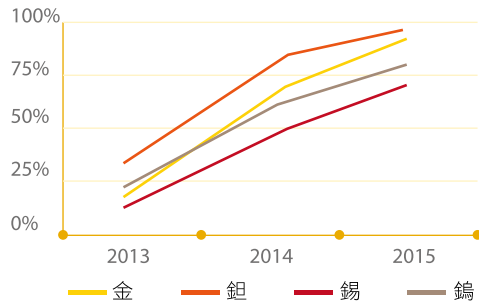
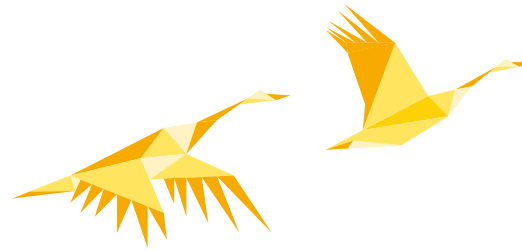
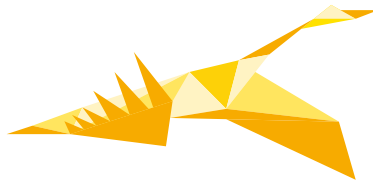


圖3.5 華碩供應鏈使用無衝突礦產認證冶煉廠趨勢

華碩供應鏈使用冶煉廠清單，每年持續公告於ASUS CSR網站，詳細內容請參閱連結資訊：<http://csr.asus.com/english/index.aspx#144>

### 3.1.2 產品製造階段

產品製造階段所面臨的風險，包括合規品質、勞工人權、標章符合及環境足跡。透過外部組織參與及內部管理作業流程（如圖3.6），針對這四項風險，華碩供應鏈管理對策說明如下：

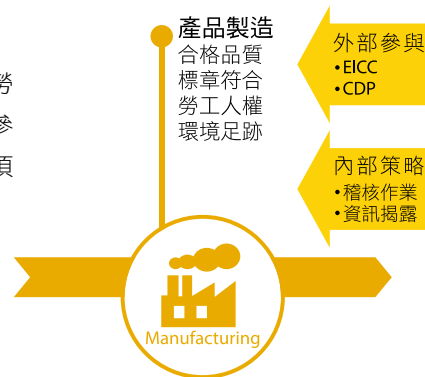


圖3.6 產品製造階段華碩供應鏈理策略

### 1. 合規品質

要成為華碩合格供應商，必須通過三大品質稽核評鑑，包含：品質（Quality System Assessment, QSA）、製程（Quality Process Assessment, QPA）及有害物質（GreenASUS 技術標準, GA）。華碩藉由這套評鑑制度，確保產品製造供應商符合華碩品質與國際有害物質法令要求。截至2015年度，華碩已評鑑超過全球800家合格零組件供應商與代工廠。2015年度亦新增175家零組件供應商與代工廠，主要分布於台灣和中國，其中台灣佔16%，中國佔80%，海外地區佔4%。

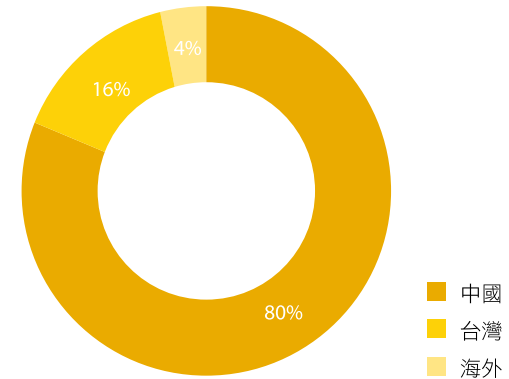


圖3.7 華碩新供應商與代工廠地區分佈比例

針對合格的華碩供應商，皆要求簽署華碩遵守行為規範宣告書，每年並依環境風險、策略合作、存在品質或有害物質異常狀況等條件，篩選出潛在高風險供應商，作為持續稽核管理的對象。

華碩於2015年度共計執行23家持續風險管理現場稽核評鑑，根據稽核評鑑結果分析，零組件供應商比率佔所有稽核評鑑供應商70%，代工廠則佔30%。該年度稽核評鑑結果顯示，華碩受稽核評鑑之零組件供應商與代工廠100%通過稽核評鑑。

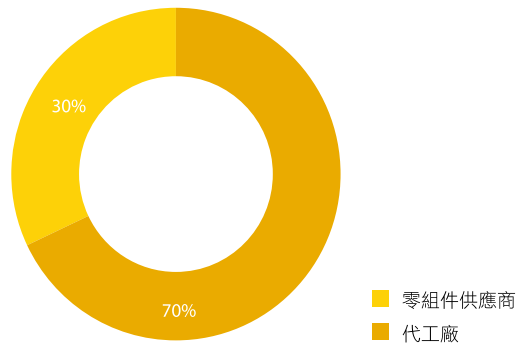


圖3.8年度稽核零組件供應商及代工廠比例

## 2. 勞工人權

產品製造環境是否顧及勞工人權以及作業安全，是華碩在產品品質以外，非常注重的另一項管理議題。於組織內部，依據電子行業行為準則（EICC Code of Conduct）制定華碩遵守行為準則以及CSR稽核標準，並透過每年常規現場稽核作業，確保委託合作的代工廠，符合對於勞工保護、職業安全等各項要求的行為準則；於組織外部，華碩加入EICC，透過支持聯盟運作，實際參與推動勞工人權的提升，並公開承諾符合勞工、健康安全、環境、道德、管理體系共五大面向規範。

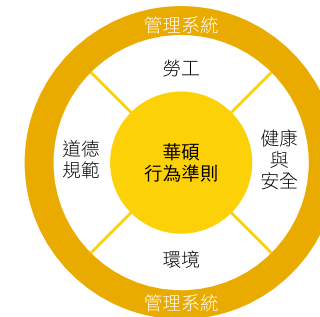


圖3.9華碩行為準則五大面向要求

2015年常規CSR現場稽核，以最終產品代工廠為主要調查範疇，共計稽核17場次。稽核結果顯示：80%受稽核代工廠通過稽核；20%受稽核代工廠有條件通過稽核。

2015年CSR稽核結果，從勞工人權及EICC其它要求共五大面向缺失分布比例分析，最高在健康與安全面向，佔37%；次高在勞工面向，佔27%。各面向共通的不符合項目說明如下：

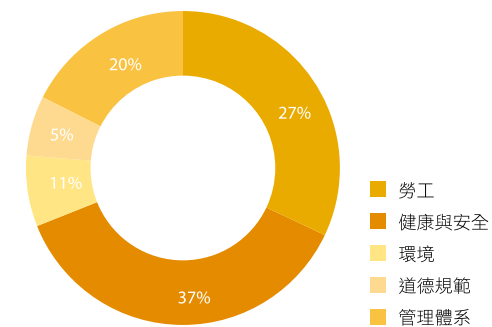
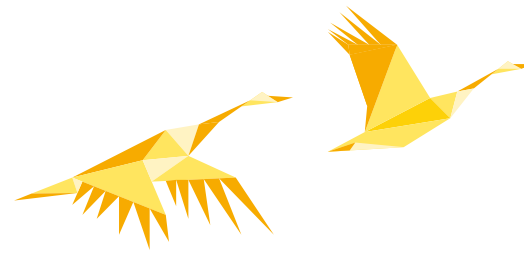
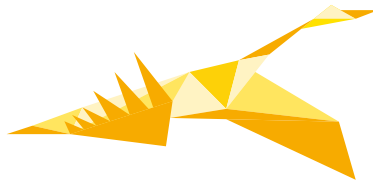


圖3.10 華碩 CSR稽核五大面向稽核缺失分布



# 3 永續價值鏈



管理面向	對應不符合項目	改善要求
勞工	產線員工周工時大於60小時	建立工時間監控機制
	少數未成年工加班及上夜班	落實未成年工不得加班與夜班
健康與安全	產線滅火器未依管理文件定義頻率進行點檢	落實設備點檢作業並加強員工訓練
	廠內未安排足夠人員進行急救員訓練	補足廠內合格急救員人數
環境	化學品使用區域沒有張貼物質安全資料表 (MSDS)	公告物質安全資料表於所有化學品使用、儲存、棄置的場所
	廢棄物存放未妥善分類	落實廢棄物分類並加強員工訓練
道德規範	道德相關要求未落實文件化	新增道德要求內容於體系文件
管理系統	客戶要求未落實鑑別	落實鑑別客戶要求作業並完整記錄

表3.1 華碩CSR稽核五大面向稽核缺失細項說明

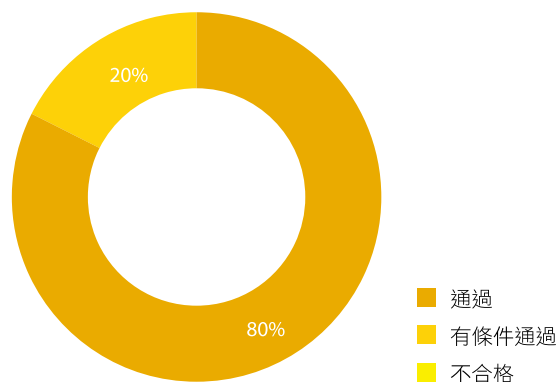


圖3.11 華碩 零組件供應商及代工廠CSR現場稽核結果

華碩2015年度CSR稽核分析，五個面向平均分數持續成長，顯示供應商及代工廠在CSR管理上漸顯成效。

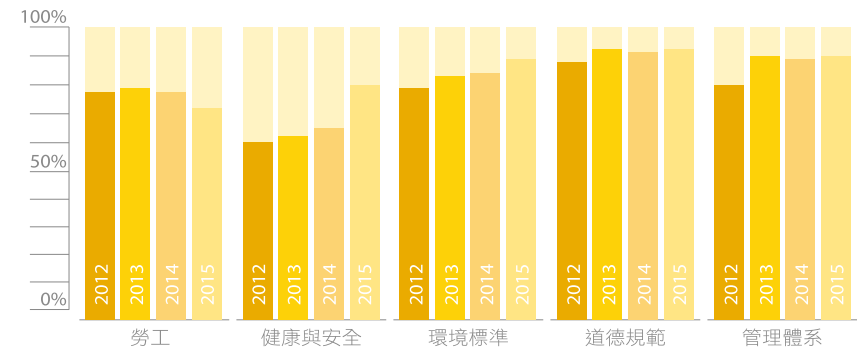


圖3.12 華碩歷年CSR現場稽核五大面向平均分數

2015年17場次CSR稽核所開立缺失，皆已符合華碩稽核缺失改善要求，全數改善完成。針對2015年稽核結果平均分數較低之健康與安全及勞工面向，華碩稽核小組將於2016年稽核執行因應作業：

- 勞工：增加抽樣產線員工工時與薪資紀錄、確認工時監控機制落實；
- 健康與安全：增加抽樣高風險區域設備點檢與維修紀錄。

此外，因應瑞典環保標章 (TCO) 要求，代工TCO標章的組裝廠，每年需執行1場次的CSR現場稽核。華碩2015年稽核作業結果，符合該項要求。

### 3.童工管理

雇用童工是違法的行為，然因中國勞力需求及偏鄉家庭生計等問題，迫使許多學齡孩童必須放棄就學，冒著違法風險，以冒用他人身分、持假身分證的方式，進入工廠工作，因此誤用童工的問題，在電子產業裡時有所聞。華碩重視誤用童工所衍生出的問題以及對供應商營運可能造成的風險，嚴格執行現場稽核作業，以確認供應商對誤用童工採取的因應措施。包含：確認公司與人力仲介公司合約要求、入職面談的查核機制（如：導入人臉辨識系統、身分證辨識系統、家庭背景資料核對）、進行現場員工抽樣面談。透過以上作業，確保華碩供應鏈實行合理的措施以防範誤用童工。

若有發生供應商誤用童工的情形，華碩將採取以下處理方式：

1. 供應商調離童工於工作崗位
2. 供應商安排童工進行健康檢查，確認健康情況是否因工作受到影響，若有受到影響，將負擔後續治療費用
3. 供應商通知童工家人，協助返回家鄉
4. 供應商協助追蹤後續就學情況至法定可就業年齡
5. 華碩稽核小組呈報童工案例於業務管理單位主管
6. 華碩要求供應商提出改善措施
7. 華碩安排現場稽核，確認改善情形

2015年CSR稽核結果，所有受稽核的華碩零組件供應商及代工廠皆無發現誤用童工的案例。

### 4.女性員工保障

除了依據EICC五大面向進行供應商稽核管理之外，華碩也發現EICC的管理系統對於女性

族群員工的保障較為不足，因此另外參考社會責任國際標準體系（Social Accountability 8000 International Standard, SA8000），將對於女性族群員工的保障加入稽核準則。在實際稽核作業中，確保供應商對於懷孕與哺乳期的女性員工，加強評估作業環境對其健康造成的風險，並嚴格實行預防措施來消除對其健康和安全的傷害。

### 5.標章符合

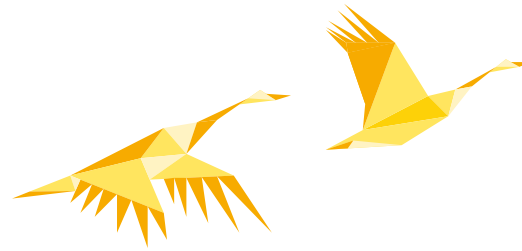
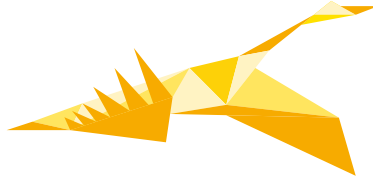
針對代工環保標章產品的代工廠，為確保各項標章要求落實於產品製造，華碩執行每年一次ECO稽核，透過管理體系（Management System）、生態化設計要求（Eco-design Requirements）及流程控管（Process Control）三大面向，進行標章符合性稽核作業。2015年ECO稽核結果：100%受稽核代工廠通過稽核；共計稽核8場次。

在產品製造階段，透過執行GA、CSR、ECO、TCO-CSR稽核評鑑來持續管理供應商與監控風險，確保符合法令法規與標章要求。2015年度稽核管理作業範疇如圖3.13所示。



圖3.13 華碩2015年度稽核管理作業範疇

# 3 永續價值鏈



所有稽核評鑑結果，華碩會同步告知供應鏈管理單位（外包管理單位及採購單位），並反映在季度業務評估（Quarterly Business Review, QBR）。表現優異的供應商持續成為合作夥伴；若有狀況及配合度不佳的供應商則進行淘汰，以提升供應鏈整體素質。

依據2015年供應鏈稽核結果QBR評分，未發現重大缺失項目，故未有淘汰或終止供應商合作之案例。

落實PDCA的管理程序，針對所有稽核缺失，華碩稽核小組要求供應商針對缺失項目，逐項提出改善時程並要求佐證文件。華碩稽核小組依據各項改善時程持續追蹤供應商改善進度，直到缺失結案。

## 6. 供應鏈環境足跡

產品製程所造成的環境衝擊，也是產品生命週期供應鏈管理的重點一環。於組織內部，華碩因應產品環境足跡管理，執行供應鏈溫室氣體與水足跡盤查；於組織外部，加入自發性碳揭露計畫（Carbon Disclosure Project, CDP），進行碳管理資訊揭露，並於2015年起開始供應鏈水足跡調查，藉此了解華碩產品於生產製程所造成的環境衝擊，進一步作為後續減量作業之參考。詳細的溫室氣體與水足跡盤查分析。請參考第3.3節內容。

### 3.1.3 廢棄階段供應鏈管理

如同本報告書第2.4節所述，快速汰換率造成大量的電子廢棄物，若未妥善處理電子廢棄物，將造成環境負荷、汙染與資源浪費。華碩除了提供消費者回收廢棄產品的管道外，為確保回收後的廢棄電子產品被合法處理，也定期進行二階回收商稽核作業。產品廢棄階段管理策略參考圖3.14。



圖3.14 產品廢棄階段華碩供應鏈管理策略

## 3.2 供應商能力提升

題，進行年度供應商教育訓練。供應商教育訓練以以下兩種方式進行：

### 1. 年度供應商大會教育訓練

配合年度供應商大會規劃，進行華碩供應鏈管理要求宣導。2015年供應商大會進行地點包括：台北、昆山、東莞、重慶。

### 2. 年度現場稽核供應商教育訓練

配合年度供應鏈稽核規劃，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會議，進行華碩供應鏈管理要求之宣導。期望藉由供應商管理階層，將華碩要求橫向展開在供應商組織內部相關單位，落實管理。

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

除了供應商大會與教育訓練之外，華碩也建置電子化平台，包括：全球供應鏈管理平台（Global Supply Chain Management Portal, SCM）與供應商管理平台（Supplier Relationship Management Portal, SRM），作為對內及對外傳遞華碩供應鏈管理要求之管道，以及進行零組件／成品的合規承認與管理作業。

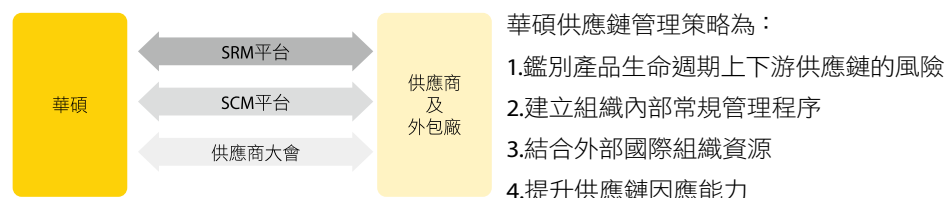


圖3.15 華碩供應鏈溝程序

### 3.3 供應鏈環境足跡

華碩認為企業有職責將環境管理推廣至整個供應鏈，除了企業營運範疇內造成的環境足跡，也應該與供應鏈合作減少製造產品過程中所造成的環境足跡。華碩對於供應鏈的環境足跡監督管理，聚焦在溫室氣體排放與水資源使用兩個面向。

#### 溫室氣體管理

2015年，華碩依據「企業價值鏈範疇三會計與報告標準」，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——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2015年度盤查計畫的供應商對象，包含6個類別、共計27家主要產品最終組裝廠及關鍵零組件供應商。

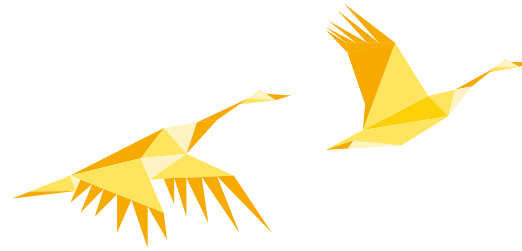
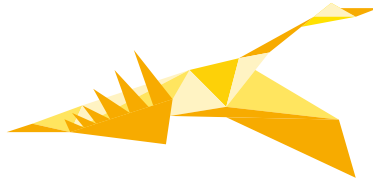
- 最終產品組裝廠
- 主機板製造廠
- 面板製造廠

- 投影機製造廠
- 電源供應器製造商
- 螢幕組裝廠

盤查設定如下：

- 資料蒐集期間：2015年1月至2015年12月
- 營運邊界：範疇一與範疇二溫室氣體數據
- 分配方法：依華碩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

# 3 永續價值鏈



■ 範疇一與範疇二排放總量分析：依據華碩供應商盤查回覆，範疇一排放量占總排放量之26%；範疇二排放量佔總排放量之74%，主要排放源為外購電力。

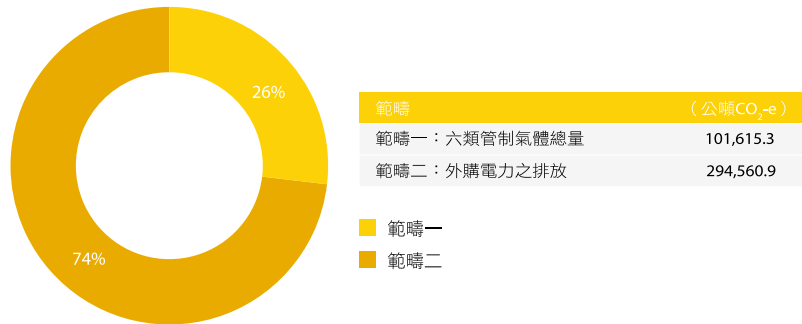


圖3.16 依總量分析之範疇一與範疇二溫室氣體排放比例

■ 華碩供應商溫室氣體管理：依據供應商盤查回覆，48%盤查範疇中的供應商已執行溫室氣體外部查證作業；59%盤查範疇中的供應商已設定溫室氣體減量計畫與目標。據此顯示，溫室氣體盤查與減量作業已被ICT產業所重視，更逐步設定中、長期的減量目標。

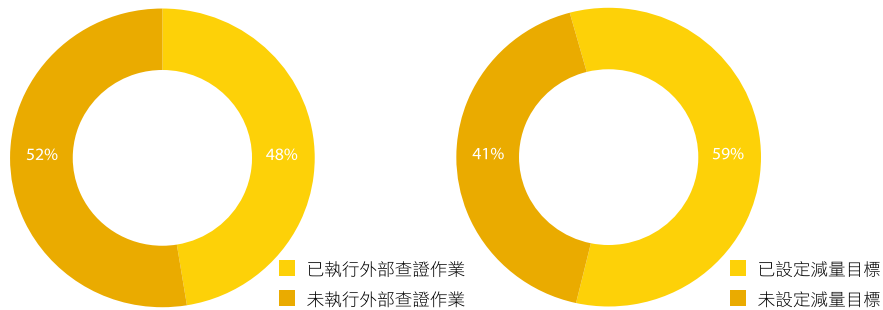


圖3.17 供應商溫室氣體管理層面分析

■ 含氟溫室氣體 (F-GHG) 排放：依據華碩供應商盤查回覆，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：氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs) 與六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)。由供應商盤查結果顯示，F-GHG 最常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；其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95%，為F-GHG主要的排放來源；F-GHG總量佔範疇一中的六類管制溫室氣體總量約52%，是範疇一溫室氣體主要的排放來源。

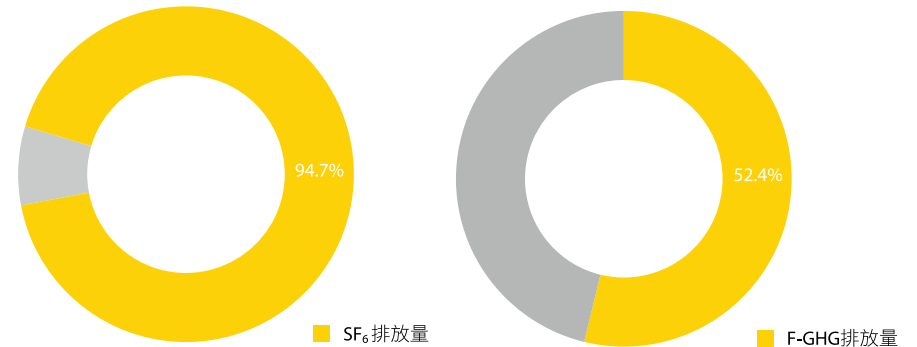


圖3.18 SF<sub>6</sub>總量佔F-GHG總量排放比例

圖3.19 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)：依據華碩供應商盤查回覆，N<sub>2</sub>O主要來源為燃料燃燒（天然氣、車用汽油、柴油）之排放，佔盤查溫室氣體總量的比例非常小，約4%，非主要排放來源。

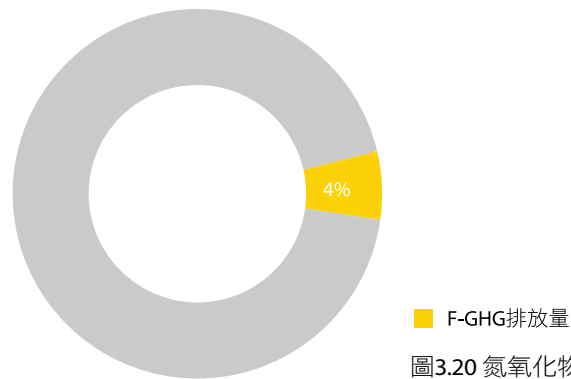


圖3.20 氮氧化物佔範疇一排放比例

■ 2015年度溫室氣體管理績效：依據華碩供應商盤查回覆，與基準年2014年排放量相比，排放量減少的供應商占42%；排放量增加的供應商占58%。

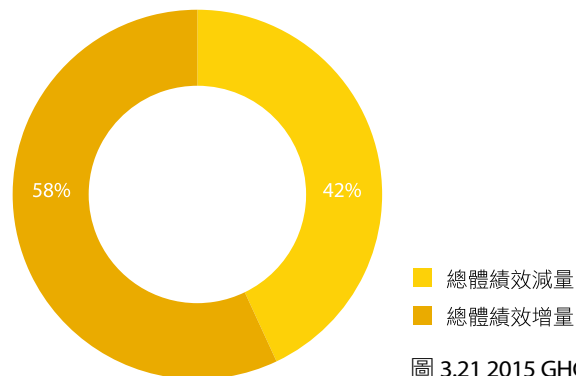


圖 3.21 2015 GHG管理績效分析

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，而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並進行風險管理。

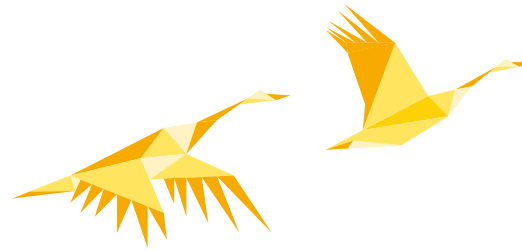
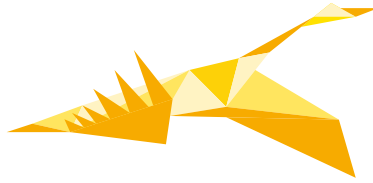
總結以上分析：

- 範疇二的溫室排放相較於範疇一的溫室氣體排放較為嚴重。在後續的減量策略擬定，華碩將以範疇二排放減量為優先，以達較大之效益。
- 以溫室氣體全球暖化潛勢影響程度來分析，應當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。
- 盤查範疇中的華碩供應商，近五成已執行外部查證作業，近六成已設定溫室氣體減量目標，顯示溫室氣體管理作業已獲產業重視；對於全球溫室氣體減量議題，將有正面助益與效益。
- 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，傳達華碩對此議題之重視與要求。

### 水資源管理

隨著地球資源的消耗，水資源議題已成為國際環保趨勢所關注的另一大議題。華碩鑑別水資源的消耗，主要來自於供應鏈生產零件與組裝產品的過程中。為進一步了解華碩供應鏈在水資源的風險與管理，於2015年度華碩供應鏈常規調查，新增水足跡的盤查作業。水足跡盤查範疇與溫室氣體盤查範疇一致，總計盤查6個類別、共27家產品最終組裝廠及關鍵零組件供應商。

# 3 永續價值鏈



盤查結果分析：

■ 水足跡數據總量：依據華碩供應商盤查回覆，供應商使用水資源的數量如下表，其中83%進水使用過後，以廢棄排放處理。

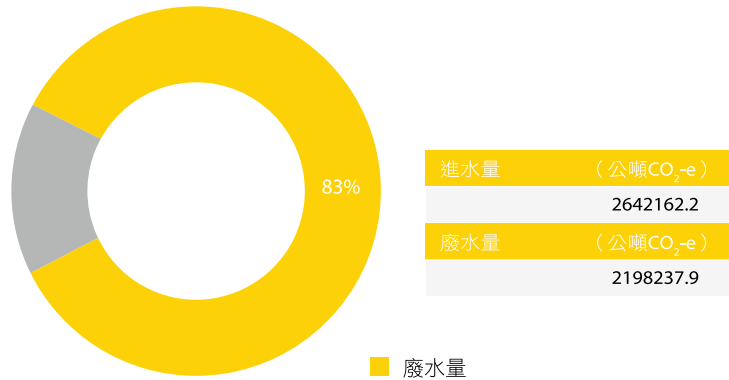


圖3.22華碩供應商水資源使用比例

■ 水足跡風險鑑別：依據華碩供應商盤查回覆，100%盤查範疇中的供應商已鑑別廠區用水風險。

■ 水足跡風險類別：依據華碩供應商盤查回覆，7%盤查範疇中的供應商水足跡風險來自於水量不穩；4%盤查範疇中的供應商水足跡風險來自於水質不佳；89%盤查範疇中的供應商評估結果為無水足跡風險。

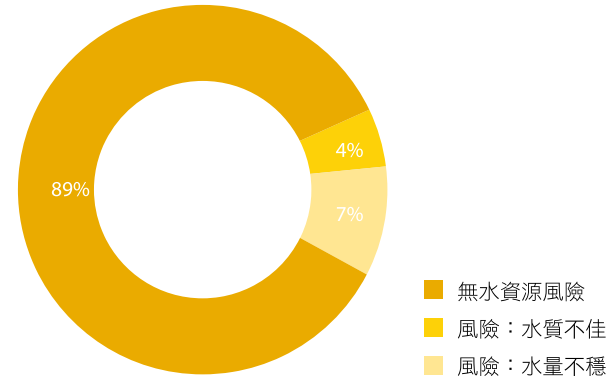


圖3.23 華碩供應商水足跡風險別

■ 水資源處理設備：依據華碩供應商盤查回覆，41%盤查範疇中的供應商已設置水處理設備；在已設置水處理設備供應商中，65%供應商設置水回收／再使用設備；17%供應商設置雨水收集設備；18%供應商設置前述兩者。

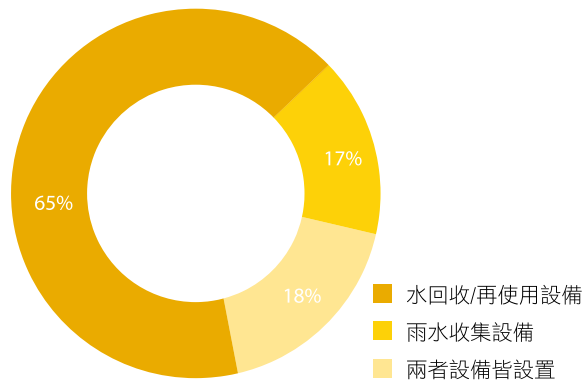
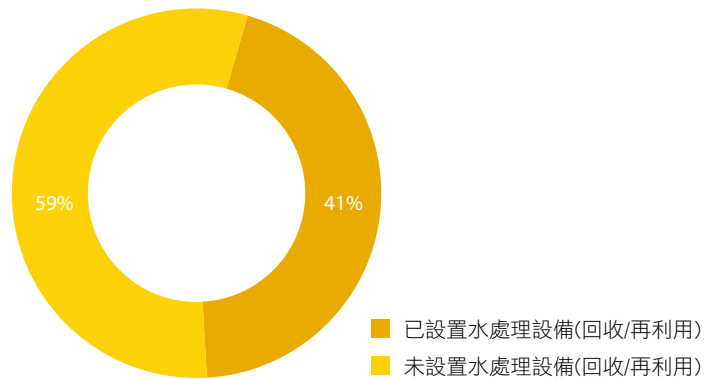


圖3.24 華碩供應商水資源處理設備設置比例

■ 水足跡減量規劃：依據華碩供應商盤查回覆，58%盤查範疇中的供應商已設定水足跡減量計畫與目標。

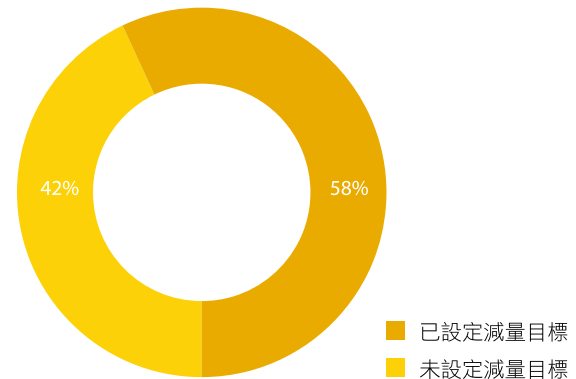


圖3.25 華碩供應商水足跡減量規劃

■ 2015年度水足跡管理績效：依據華碩供應商盤查回覆，與基準年2014年排放量相比，排放量減少的供應商占44%；排放量增加的供應商占56%。

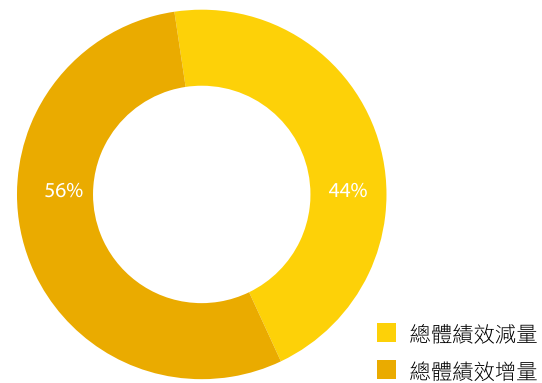
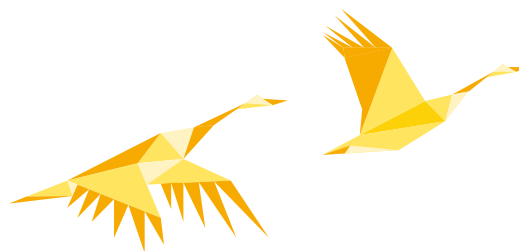
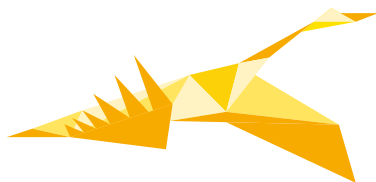


圖3.26 華碩供應商水足跡管理績效



# 3 永續價值鏈



以上水足跡管理績效的增／減量與盤查年度的產品總產量相關，而非單位產品水足跡的絕對增／減量。

總結以上分析：

- 調查範疇華碩供應商使用的水資源，83%進水使用過後，以廢棄排放處理；顯示水資源回收再使用比例仍有改善的空間。
- 100%調查範疇的華碩供應商，針對水資源風險已進行鑑別；顯示水資源議題被重視的程度相對上顯著。
- 依據華碩供應商回覆，近九成供應商鑑別用水對於供應商營運沒有風險；7%水資源風險來自於水量不穩；4%水資源風險來自於水質不佳；顯示用水風險對於調查範疇的供應商營運不會造成顯著影響。
- 依據華碩供應商盤查回覆，四成盤查範疇中的供應商設置水處理設備；顯示供應商對於水資源回收再利用的設備投資仍有改善的空間。
- 華碩已將水足跡風險鑑別與盤查要求，新增於供應商CSR稽核教育訓練章節中，傳達華碩對此議題之重視與要求。
- 配合年度供應商CSR稽核行程，華碩鼓勵供應商規劃水資源管理作業與訂定減量目標。

呼應之 SDGs

Goal 6  
淨水與衛生

全面實施一體化的水資源管理，包括跨界合作

## 3.4 消費者交流互動

### 品牌經營新思維：把消費者變粉絲

華碩成立ZenTalk論壇，服務廣大華碩智慧型手機、平板電腦、穿戴式裝置、周邊配件及ZenUI的使用者。透過ZenTalk論壇，直接解決使用者的產品問題、傾聽使用者的建議與需求，建立與消費者的良好互動。

除了鼓勵使用者多玩機，在論壇上發表優質的開箱文、評測文或分享美圖，ZenTalk也針對具有網路口碑傳播力的玩機專家、具有校園號召力的學生，或喜愛體驗最新手機軟體的狂熱玩機者，提供各類型身份；例如能提供最佳解答、撰寫精華評測、拍攝美圖分享技巧、熱愛華碩品牌的Dr. Zen，喜愛搶先測試軟體版本的內測達人，或是青春活潑的華碩校園大使Young Zen等。華碩為這些Zen粉，更提供多種不同的福利，如提前體驗新品或參與華碩官方專屬活動等。藉由社群網路與消費者互動，提升華碩品牌在消費者中的心佔率。

此外，華碩也透過不定期的線下實體活動來促進粉絲交流。從ZenTalk論壇成立至2015年底，共計舉辦過67場線下實體活動，而2015年更高達39場。諧音「茼苳」的「窩聚日」，代表「窩著聚在一起」的含意，是華碩官方舉辦的粉絲活動，涵蓋情感交流、知識性、趣味玩機、新品體驗等不同主題，例如邀請Zen粉來華碩總部過聖誕節的「聖誕窩聚」、邀請Zen粉擔任講師示範玩機技巧的「玩機窩聚」。而諧音「同好」的「茼蒿小聚」則由粉絲自主舉辦，舉辦攝影、刷機、旅行等不同類型聚會。諧音「揪成塔」的「九層塔快聚」，則是讓資深粉絲們號召網友，跟身邊的親朋好友一起體驗華碩新品，深化華碩品牌與產品知名度。



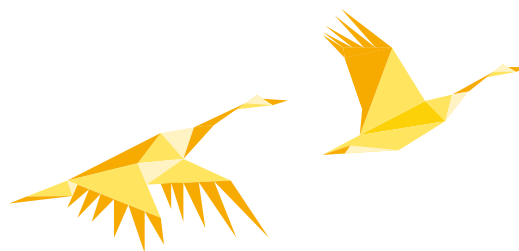
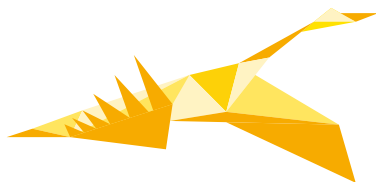
玩轉華碩總部x聖誕窩聚日



玩機x趣味窩聚夏令營

這些實體粉絲活動，扮演著華碩內部與外部粉絲連結的橋樑，讓產品的使用者與負責產品的華碩同仁直接面對面，幫助華碩更了解消費者的感受與意見；粉絲們更可針對產品提供各種建議與改善方向，讓華碩可以及時修正產品功能，甚至作為下一代產品的規劃參考。華碩從經營線上論壇開始，一步步將華碩手機使用者轉化成熱愛華碩的粉絲。Zen粉大家庭的成形，替華碩品牌經營注入了新思維。

# 3 永續價值鏈



## 重視使用者體驗與回饋，對症下藥

ZenTalk重視使用者體驗，除了提供最新的華碩手機產品資訊與更新公告，也依據不同的手機型號，設有「產品專區」供使用者發問討論，更提供ZenCare（線上客服）專人協助解決手機常見使用問題與疑難排解。此外，也依據手機系列，將使用上容易遇到的問題整理成「常見問題」，供使用者快速查詢。ZenTalk也非常重視使用者的建議與回饋，使用者若對於ZenUI或手機硬體、配件等有任何建議，都可在「點子Zen你提」中提出。

## 華碩數位學園教學

華碩數位學園定期針對不同產品開設教學、互動課程。以手機課程來說，許多年輕人購買ZenFone系列手機贈送長輩，但不一定有時間教長輩使用或解答問題，此時即可幫長輩報名參加華碩數位學園的課程。課程內容包含最常用來參與子女生活的Line或Facebook等應用程式，以及如何輕鬆拍出好照片等，此外亦提供更深入的課程提供交流學習。



## 3.5 產品顧客服務

華碩不僅重視產品品質與性能，完善的售後服務，卓越優質的服務體驗更是一直努力的目標。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，華碩透過不斷地精進流程與追求完善的服務品質，贏得顧客的滿意和信賴。

### 多元化服務管道

為提供卓越優質的服務，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、線上多元管道、維修服務門市、定點授權服務中心，及官方網站等支援服務平台，滿足顧客最即時的服務需求。

### 「華碩皇家俱樂部」實體服務中心

華碩於2001年起在台灣本島成立直營服務中心「華碩皇家俱樂部」，並陸續於中國、亞太、北美建置直營服務中心，免除顧客以往需透過代理商或經銷商才能將產品轉送服務中心檢修與維護的不便。截至2015年底，華碩在全球擁有70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作現場諮詢、產品快速檢測及疑難排除、產品韌體回復或更新等服務，建立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。

除直營的皇家俱樂部外，華碩亦授權給第三方服務中心。目前已有超過1000處授權服務中心，共32種語言提供各項產品技術支援，服務全球顧客。

## 網路線上資源

為考量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MyASUS Apps，均可提供技術文件和影片，即時解決顧客遇到的問題。2015年，於「MyASUS」和「Live Chat」導入機器人功能，可根據顧客提問的關鍵字和選項導入自動回覆，從現有的知識庫中提供相關解決方式，引導顧客透過此線上工具先進行簡單的故障排除，讓顧客能在第一個時間點，接收到如專員服務般的回覆。

### ■ 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。繼2014年開始於台灣及中國提供ZenTalk專區外，2015年陸續增加印度、印尼、菲律賓語系的專區，同年亦導入英文語系服務全球（<http://www.asus.com/zentalk/>）。

2012年底，華碩於北美、台灣、中國、亞太和歐洲部分地區導入「客服即時通服務」（Live Chat），並將Live Chat置放於網頁顯著位置，讓顧客利用此服務，更精確提供或描述問題。

不論是ZenTalk專區、Live Chat或MyASUS，華碩顧客皆可即時提供問題畫面，華碩服務人員皆能在第一時間透過文字、畫面或是影片等資訊，快速地替顧客解決問題。

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

Android版應用程式MyASUS，不但提供技術支援的服務，更可透過行動裝置購買華碩商品、取得特賣訊息、查詢最近的服務據點、掃描產品barcode進行會員註冊等服務。預計於2016年提供Windows版本，服務更多顧客。

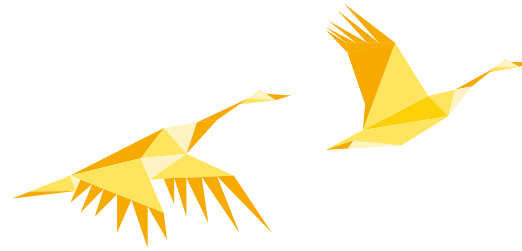
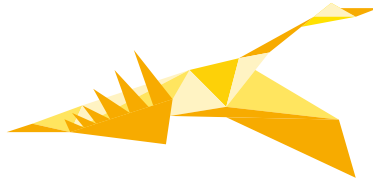
## 產品技術支援熱線

華碩顧客可透過電話方式聯繫當地產品技術支援專線，由線上專業技術人員協助解決產品問題，或判斷產品是否有送檢修之必要。

## 台灣皇家俱樂部相關服務專案

2014年開始「充電補給服務」及「便利商店代收服務」；2015年秉持著貼心、用心、創新之服務及企業社會責任，再增設下列優質服務，提升整體顧客服務滿意度及服務體驗價值。

# 3 永續價值鏈



## ● 華碩官方行動APP服務

為了提供給廣大的華碩使用者更便利、更具彈性的送修服務方式，除了親送皇家俱樂部檢修外，使用者亦可透過官方行動APP，先於線上進行一對一交談初步排除疑問，而在產品送修期間亦可即時查詢產品維修進度。

ASUS MyASUS 華碩官方行動APP

- 有問題·不必出門!  
客服即時通 線上一對一交談
- 維修進度通知線上查!  
充分掌握產品維修進度
- 註冊產品更加快速!  
拍攝掃描產品條碼 輕鬆完成
- 心動就能立即擁有!  
華碩產品線上買·全台快速到貨

快上Google Play立即搜尋:  
MyASUS

## ● 行動裝置備份服務

2015年第四季起，華碩皇家俱樂部提供消費者更貼心的備份服務，當顧客將手機產品送修但尚未備份資料時，皇家同仁會主動提供備份工具，讓顧客輕鬆完成資料備份。

行動裝置  
備份服務

超簡單、超快速  
我們來為您服務

備份 還原

ASUS IN SEARCH OF INCREASING ROYAL CLUB TOUCHING YOUR HEART

## ● 備用機服務

顧客的產品若需臨時性送修，華碩皇家俱樂部提供消費者申請備用機的服務，讓顧客可以使用備用機繼續處理事務，直到產品完修為止。

ASUS 皇家俱樂部 筆記型電腦 備用機服務

皇家服務 貼心呵護

服務對象：華碩筆記型電腦之保固內用戶  
服務地點：全台灣華碩皇家俱樂部

備用機服務  
● 備用機服務：當您的筆記型電腦因故障送修時，我們將為您提供一台同型號的備用機，讓您在送修期間仍能正常辦公或學習。  
● 申請資格：凡持有華碩筆記型電腦保固卡之用戶均可申請。  
● 申請地點：全台灣華碩皇家俱樂部。  
● 申請時間：每日上午10:00至下午6:00。  
● 備用機數量有限，送完為止。  
● 備用機僅供辦公或學習使用，不得用於商業用途。  
● 備用機使用期間，原機故障之維修費用將由我們負擔。  
● 備用機使用期間，原機之保固將繼續有效。  
● 備用機使用期間，原機之資料將由我們備份。  
● 備用機使用期間，原機之電池將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之螢幕將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之鍵盤將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之滑鼠將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之耳機將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之充電器將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之包裝盒將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之說明書將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之發票將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修紀錄將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修人員將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修時間將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修地點將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修費用將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修人員將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修時間將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修地點將由我們更換。  
● 備用機使用期間，原機之維修費用將由我們更換。

## 華碩雲端客戶服務

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等服務。

- FAQ：持續更新、維護華碩雲端服務問題。
- 自有與行動市集論壇：週一至週五營業時段定時回覆論壇提問。
- 顧客服務信箱：在週一至週五營業時段，對於付費用戶，於其提問後24小時內回覆，非付費用戶則於72小時內回覆。在問題尚未結案前，若顧客表達不須再回覆後，則會對於付費用戶主動再表達關心。若有技術性問題，也會於72小時內回覆給顧客。

### 3.6 客戶滿意度

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度為最終目標，嚴格把關每個服務管道及服務品質，並根據顧客的建議創造卓越優良的服務體驗，無論產品內容諮詢、技術支援或維修服務，都能提供顧客全方位的服務。此外，服務範圍涵蓋全球主要區域市場，包含亞太、美國及歐洲等地，給顧客最完整的保障。華碩更通過ISO9001品質管理系統認證，服務流程亦包含其中，例如教育訓練的設計、SOP的訂定、環境建置與導入等。其中顧客滿意度亦依照內部訂定之「客服中心售後服務顧客滿意度管理辦法」施行，每年度由內外部稽核單位進行稽核活動，持續精進流程。

#### 華碩售後服務滿意度調查

台灣顧客在使用不同類型之售後維修服務後，會依照服務類別收到服務體驗的滿意度調查，目前主要調查方式有以下三種：

- 維修服務e-Survey電子問卷調查表單，透過email發送
- 電話服務IVR (Interactive Voice Response) 互動式語音回覆系統，透過系統提供顧客電話服務後的即時滿意度調查
- 皇家維修中心Survey Device滿意度調查機，於實體服務據點現場架設機器，讓顧客即時反應滿意度分數，確保皇家服務品質

維修服務e-Survey電子問卷調查表單，每週平均約有15%的回覆率。華碩針對滿意度調查結果每週進行追蹤並分析，2015年度共統計52週，期間為2014/12/29至2016/1/3，回覆滿意與非常滿意者達82.7%。

#### 華碩雲端滿意度追蹤

當消費者透過線上諮詢進行提問時，華碩雲端會在顧客問題結案之後，主動透過問卷進行客戶滿意度調查。2015年，平均70%以上的提問用戶對於華碩雲端的顧客服務感到滿意。

### 3.7 顧客隱私與資訊安全

#### 產品維修的顧客隱私安全

華碩為確保顧客的資料保全性，在皇家俱樂部接受顧客的機台維修處理前，會和顧客當面確認以下步驟：

- 提醒顧客預先備份資料
- 說明資料遺失的風險及可能性
- 請顧客確認檢修單內容時，提醒記載之注意事項及遵守條款，其內容包含華碩隱私權政策
- 顧客於檢修單簽名，表示同意以上相關規定

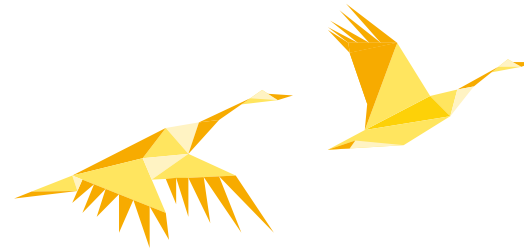
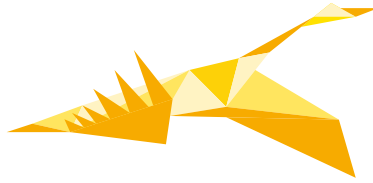
#### 華碩雲端資訊安全

華碩雲端深耕雲端系統維運之技術，以提供全球用戶優質的雲端服務。自2008年服務上線以來，華碩始終相信，良好的資訊安全機制是用戶擁抱雲端服務的理由，對累積品牌信譽也具有重要的意義。

在管理流程面及服務設計面，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

# 3 永續價值鏈



- 提供SSL (Secure Sockets Layer) 加密防護機制；
- 提供金融等級OTP (One-Time Password) 動態密碼保護機制；
- 使用國家安全等級AES (Advanced Encryption Standard) 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，於網頁說明雲端服務內容，並要求同意用戶隱私保護政策。

華碩雲端員工必須接受資安相關教育訓練。2015年，共計61人完成個資課程訓練，每次課程時間兩小時。

## 行動應用安全專案

華碩個資資安委員會，針對華碩產品開發的行動應用安全議題，進行資訊蒐集與研究，並提供公司內部單位Mobile apps develop checklist，以符合個資的蒐集、處理及利用之管理要求。

## 檢修單之個資保護內容更新

華碩個資資安委員會與客服中心合作，同步更新全球用戶保固／維修服務所使用的文件，包括紙本產品檢修單與線上RMA (Return Material Authorization) 服務表單，逐一確認是否已包括個人資料蒐集、處理、利用之相關文字描述；並確保顧客將其個人資料提供予華碩、並接受華碩提供之保固或維修服務前，已明確知悉並同意華碩對顧客個人資料的蒐集及處理行為。目前業已逐步完成東南亞部份，並將於2016年度完成半數以上國家檢修單的內容更新。

## 資訊安全年度內部稽核

配合公司內部查核作業，華碩將涉及個人資料管理之業務執掌部門列入稽核範圍，藉由

各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。

為強化網站與消費者資料安全，華碩個資資安委員會每年度皆會列舉出對外提供服務且含有個資之網站，請電腦中心進行網站弱點掃描；並依電腦中心的弱點掃描評估報告，進行弱點修正進度追蹤與弱點查核，若有缺失則要求權責部門限期改善。

在2015年，華碩與華碩雲端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。





# 4 培育、珍惜、關懷員工

華碩視員工為最重要的資產，其中一項經營理念即為「培育、珍惜、關懷員工，讓華碩人盡情地發揮最高潛力」。因此，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兼顧家庭與健康。此外，在人才培訓上也始終不遺餘力，積極培養更多深具華碩人特質與能力的員工，並透過協助員工成長，讓組織更加成長與茁壯，達成「數位新世代最受推崇的世界級領導企業」之願景。

## 4.1 人力結構與招募政策

2015年華碩集團全球有近100間子公司，分布於亞太地區、歐洲、美洲及非洲。華碩及華碩雲端全球員工人數為16,905人，其中台灣區為7,350人，中國及其他海外地區為9,555人。

2015年華碩及華碩雲端台灣區男女員工人數：

員工性別	華碩	華碩雲端
男性員工	4,794	49
女性員工	2,480	27

華碩強調性別平等，不因性別而有歧視或任何不公平對待。台灣區總部因設立科技研發部門，故男性員工為66%、女性員工為34%，男性比例約為女性的兩倍。

華碩為使子公司能在地化經營及管理，高階經理人以熟悉與了解當地文化的當地員工為主，確保管理階層不會因文化上的理解差異而造成管理上的問題。員工人數細節請參考第六章。

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

人權政策	說明
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。
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。

表4.1 華碩人權宣言

## 徵才·惜才

華碩徵才遵循公開招聘、公平甄選及擇優錄用的原則，職缺、條件、程序等資訊皆透明公開。所有應徵者必須通過規定的考試或面試考核，華碩再依據結果擇優錄用，以確保招募到來自不同領域、及符合該職務條件與期望的人才。

華碩僱用符合當地最低年齡規定之員工。台灣區建教合作對象為高職學校，華碩要求透過建教合作來到華碩工作的建教生必須年滿16歲。

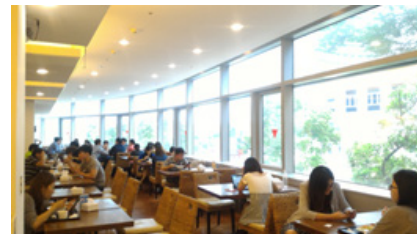
對於表現優秀的員工，華碩不僅提供所需之能力發展方案，更主動進行發展性職涯規劃與輪調安排，讓員工在公司擁有多元成長與發揮空間。針對所有離職員工，除一一進行面談了解與分析原因外，若因為組織層面或管理的問題，也會進行檢討改善。

## 4.2薪資與福利

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。每年年中，華碩亦檢視公司薪酬條件與市場薪酬水準，視需求進行調整。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，2015年度與當地基本薪資比例為1.05。

華碩亦提供台灣區員工許多福利，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
- 年度健康檢查
- 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
- 發放文康券，特約商店折扣及提供華碩產品員工優惠價
- 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
- 各項球類競賽及員工才藝競賽
- 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，鼓勵員工運動、維持健康最佳狀態
- 設置員工餐廳並提供用餐補助
- 設置蔬菜栽種區，藉由親手種植，提供員工手做抒壓、轉換心情
- 專屬華碩員工子女的夏令營、冬令營
- 員工社團活動補助



# 4 培育、珍惜、關懷員工

## 退休金制度

華碩、華碩子公司及華碩雲端皆遵循各地政府法令規範提供退休福利。

華碩台灣區，不分本國、外籍員工，全員皆享有退休金福利。2008年起，台灣籍員工全遵循勞退新制，依法每月提撥投保工資的6%至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。華碩台灣區退休金詳細內容請參考股東年報。

## 4.3能力發展培訓

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（華碩五德、崇本務實、精實思維、創新惟美），並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」的願景。因此，華碩以ASUS DNA基礎，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。

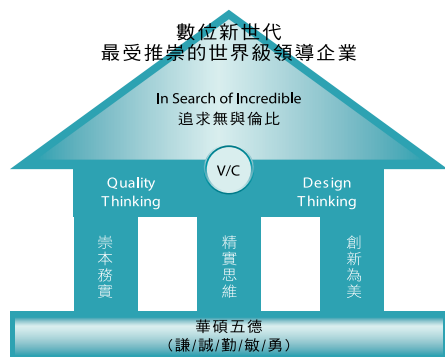


圖4.1 ASUS DNA

## 落實訓練體系

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、專業職員工之必修課程與選修課程。

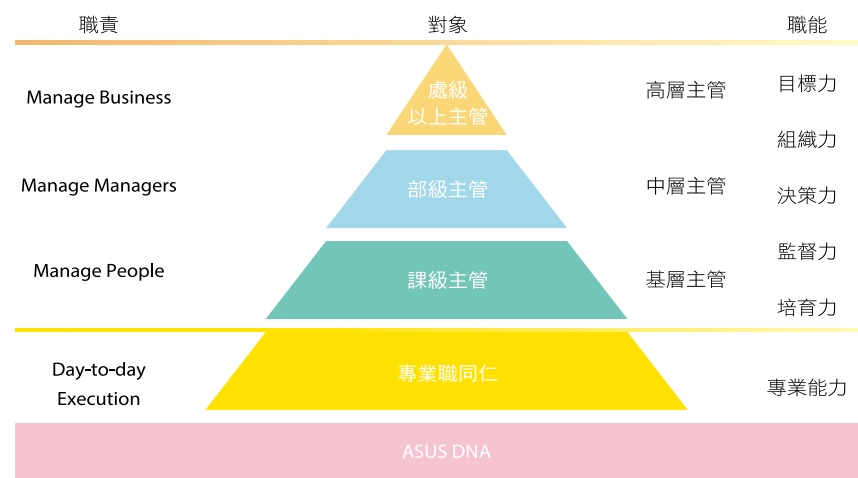


圖4.2 華碩各階層人員職能需求

華碩建置三大類內訓課程，分別為核心價值、管理訓練、專業訓練。

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，核心價值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，人力資源單位統籌開辦跨部門之五大專業領域專業課程。

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4.2 華碩內訓課程分類

### 多元學習資源

為讓每位員工在工作中持續不斷的學習，華碩不只有完善的內訓課程，亦提供員工多元學習的管道，讓員工可依個人學習傾向，選擇合適的學習資源。

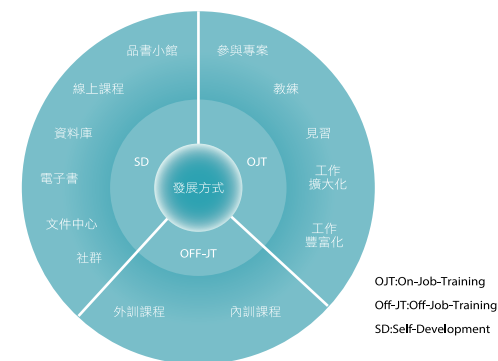


圖4.3 多元學習資源

- 職外訓練 (Off-JT: Off-Job-Training)  
華碩鼓勵同仁參與外部訓練，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。
- 在職訓練 (OJT: On-Job-Training)  
單位主管可依員工發展需求，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來提升員工能力，讓員工從日常工作中有系統地學習，並將所學直接應用於工作上。
- 自我發展 (SD: Self-Development)  
華碩鼓勵員工持續自主學習，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，讓員工得以輕鬆享受學習的便利與個人化服務。

# 4 培育、珍惜、關懷員工

## 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)，協助主管發展員工所需能力，並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，得以盡情發揮最大潛能。



圖4.4 華碩學習成長計畫流程

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。

2015年考核相關數據如下：

項目	2015年上	2015年下
男性員工中接受考核之比例	99.98%	99.98%
女性員工中接受考核之比例	99.95%	99.96%
接受考核員工中之經理級員工比例	6.67%	7.22%
接受考核員工中之一般員工比例	93.33%	92.78%

註1：不包含特殊人員、高階主管、試用期未滿、實習生及派駐人員

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2015年考核相關數據如下：

項目	2015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	31.94%
接受考核員工中之一般員工比例	68.06%

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

### 員工行為與績效輔導

對於績效表現未能符合預期或不符合行為規範之同仁，華碩均提供改善機會，由主管給予1對1的輔導，人力資源處亦會從中關懷與協助，幫助員工提升能力表現。對於無法提升績效表現之員工，華碩亦會進行轉調安置或給予充分之溝通；如確認不適任於組織，在向外安置的過程中，亦會提供員工下階段職涯工作之協助。

### 身心健康、生活平衡

華碩關心員工生理與心理的健康，用心打造安全友善的職場環境，提供員工餐廳及運動休閒館設施；亦推動工作、生活的平衡，定期舉辦各項員工活動，更提供員工心理諮商服務專線，全方位照護員工身心靈健康。華碩相信，創造正向友善的工作環境，照顧員工及其家庭，使員工「工作與生活平衡」，才能吸引及留住優秀人才，激發效率與創意。

## 4.4 職場安全

提供一個安全友善的職場環境是企業的承諾，也是給員工的基本保障，為維護職場安全，華碩遵守法令規定，採取多種方式維護勞工安全。

#### ● 多元化的教育訓練

華碩為使員工感受安全衛生教育訓練不再是枯燥且嚴肅的課程，特別將教育訓練教材以漫畫、圖片、影片方式呈現，結合教材內容及工作，不僅淺顯易懂，更可提升學習興趣。

#### ● 依照員工作業性質，客製化安全衛生講習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，各項活動設計以讓員工能從遊戲中學習，從歡樂中獲得工安資訊為目標。

■ 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：為強化華碩員工火警緊急應變能力，不僅進行滅火器實際操作訓練，同時定期配合政府機關進行大樓火警演練；並模擬火災發生時，進行滅火、通報、疏散等任務。藉由讓同仁親身參與演練，提升全體員工對防災的重視。



圖4.5 華碩員工演練火災緊急應變情形

# 4 培育、珍惜、關懷員工

2015年華碩台灣區發生之職業災害多為上下班交通事故，損失工作日為306日，缺勤率0.59%；華碩雲端台灣區為上下班交通事故，損失工作日為8.25日，缺勤率1.40%。2015年華碩台灣區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	1.77	6.80
女性失能傷害頻率	1.40	6.80
男性失能傷害嚴重率	12	54
女性失能傷害嚴重率	9	1

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%

## 4.5 員工健康照顧

華碩台灣區各辦公室據點定期及不定期執行各項作業環境檢測，確保員工在健康安全的环境下工作。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，提供全額免費的醫療門診服務。為提供員工多元門診優惠服務，華碩收集員工推薦、網路優選、社區醫

療群優良診所等資訊，在針對科別、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，與診所簽約成為華碩特約醫療院所，提升員工就醫品質、健康照護與服務。

華碩台灣區員工享有年度免費健康檢查。華碩職安單位與健檢醫院合作，針對員工健檢異常原因進行分析、醫療諮詢協助和後續追蹤。此外，華碩也與職業病專科醫師合作，進行職業病預防及改善，醫師亦提供現場諮詢與服務。針對有疾病史之高風險族群員工，華碩建置健康管理分級系統進行追蹤關懷。

為打造幸福企業，華碩任用5名視障按摩師，於企業總部及承德辦公區的醫務室提供紓壓理療服務，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。華碩亦照顧身為母親的女性員工，提供安全舒適的集乳空間，讓女性同仁可於需要時安心放心的使用。自2010年起，華碩持續維持優良集乳室認證，並透過各種管道如員工新人訓練、母性關懷諮詢、公司產假系統，主動通知公司集乳室設置地點與使用者權益，落實員工母乳親餵友善環境。

華碩全年推廣健康促進活動，包含：健康爬樓梯、減重活動、防癌篩檢、護肝活動、疫苗預防注射、視力保健活動、體適能檢測、CPR訓練課程等，提供多方面的員工健康資訊的管道。華碩亦僱請專業營養師管理員工餐廳飲食，負責營養均衡之餐飲配置和卡路里管控，每道餐點皆由營養師計算卡路里並進行標示，每月亦定期針對餐廳食材進行委外檢驗，保障員工吃的安全。

為提供員工一個優良的工作環境並兼顧休閒健身功能之健康職場，華碩企業總部設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、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，也開放給員工及家屬假日期間使用。

## 五心級健康心理關懷



圖4.6華碩五心級健康心理多元溝通管道

華碩設有多元溝通管道，適時給予員工最佳協助。人資單位可主動發現組織與員工的潛在困擾，透過電子化文宣、部落格、關懷專線等不同管道，讓組織縱向與橫向溝通均能保持正向開放，建立起員工、工作團隊、高階主管等內外部交流溝通的橋樑。

### ● 員工關懷專線

華碩員工關懷專線1799設立於公司內部，為專人電話服務，提供即時工作方面相關之心理、情緒支持或壓力紓解方法；若遇到員工意外受傷、生病住院、重大災難等特殊情況，也依個案情況提供急難救助協助，並給予員工及其眷屬適當的關懷。

### ● 員工意見箱

華碩鼓勵員工透過內部正式溝通管道提出任何意見或想法，表達多元的聲音。員工回饋意見分為四大類型：產品研發、業務行銷、行政事務及個人意見。華碩期望員工透過正向建言，推動公司邁向世界領導品牌的幸福企業。2015年員工意見信箱的每封建言，華碩達到100%的回覆率，而88%員工所反映的問題，在各部門協力合作下，皆能在三天內處理完成。

### ● 員工關懷網

華碩員工關懷網站由人資處員工關係課設計提供，內容包含工作紓壓、正面思考及對員工個人工作或生活有助益的資訊。透過此網站傳遞關懷訊息、與員工分享紓解工作壓力，並協助員工自我管理達成工作與生活的均衡發展。

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

華碩委託鉅微管理顧問公司提供員工協助方案，同仁可以在被妥善保護隱私的條件下，無壓力的向服務中心諮詢有關工作、心理困擾、婚姻家庭、法律諮詢等的問題，全年24小時不限次數時間，提供同仁預約諮詢。

為提升員工對自我身心狀態的敏銳度及應變能力，2015年6月編製心情溫度計摺頁小冊子，並舉辦「華碩心情溫度計—心情感知小站」活動，共舉辦5場活動，協助至少650位員工提升自我敏銳度、加強自我覺察。

### ● 急難救助關懷

由華碩永續發展辦公室的人文關懷單位負責關懷急難個案，除提供急難慰問金外，亦針對需要長期照顧關懷的同仁擬定客制化照顧方案，提供個人必要之協助與支持，讓員工及眷屬感受華碩家人愛與關心。舉例來說，只要有員工請假（病假、喪假），人文關懷就會主動致電關心員工家庭是不是發生什麼事。這些小事說起來似乎都沒什麼深奧的大道理，但就是這些點點滴滴做起，讓員工感覺到被照顧，真正把員工的心留住。



# 4 培育、珍惜、關懷員工

## 4.6 樂活工作環境

華碩定期舉辦各種樂活人生講座或各類競賽活動，邀請員工一同參與，適度紓解工作壓力，提升自我成就感。另規劃幸福旅遊系列講座，教導員工從旅遊中體察不同面向的生活樂趣，享受生活。此外，還有各類藝文活動，如配合節慶邀請傳統藝術家至公司舉辦各類傳統童玩DIY活動，或是邀請設計中心員工在藝文走廊舉行插畫展，並當場繪製客製化卡片，提供員工作品及專長展出平台。

### ● 童玩DIY

華碩邀請傳統藝術家指導員工製作竹筷槍、竹蟬等，體驗做童玩的樂趣。



### ● 環遊亞洲

華碩希望藉此活動讓員工了解及品嚐世界各地美食，於2015年共舉辦4場，以亞洲為主題，分為4大區域：日本、泰越、新港馬及哈韓；每季邀請廠商共襄盛舉，舉行各國特產及美食販售，並介紹地方特色文化。參與活動廠商約50家，活動販售金額共801,111元。華碩亦邀請廠商參與兒福聯盟公益捐款，捐款金額為16600元。



### ● 小農市集

華碩蒐羅全台真食物好食材，成立愛地球市集並推廣無毒有機產品。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，讓員工安心選購時令蔬果，吃在地、吃有機、食在安心，也為台灣農業加油打氣。2015年累計銷售額達1,052,880元，較2014年716,250元成長約47%。



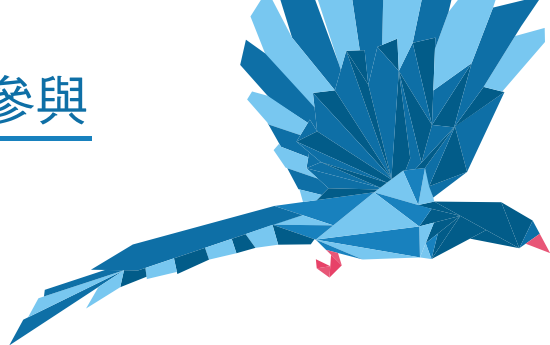
### ● 親子關係

華碩深信家庭和樂將提升心靈的健康，因此員工眷屬也是關懷的對象。華碩運動中心於假日開放員工眷屬使用，鼓勵家庭成員一起運動，增加親子相處時間，培養共同興趣，建立良好的家庭關係。此外還有眷屬可一起參加的華碩家庭日及部門共好日，寒暑假亦舉辦兒童夏令營與冬令營，創造員工與家人共處的美好時光。





# 5 社會回饋及參與



企業的成長有賴於安定平和的社會，而企業善盡社會責任，回饋社會發展，如此正向循環是永續發展的精髓，也是華碩經營理念「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」的實踐目標。華碩多年來在社會參與上投入相當多的資源，以多元化的方式實踐企業社會責任；除了每年進行的捐贈、贊助、社區服務等社會參與方式，更進階到結合企業營運及核心價值，將社會回饋的資源導向最大化的價值，樹立起業界典範，創造華碩獨特的永續競爭力。

## 5.1 數位包容

資訊產業的技術發展日新月異，電子產品推陳出新相當頻繁，導致許多電腦在仍可使用的狀態下就被消費者報廢，這不僅造成資源浪費，廢棄產品也會對環境造成影響。在此同時，全球貧富差距持續擴大，仍有大量的弱勢族群沒有機會接觸電子產品。因此華碩開始了縮短數位落差專案，除了可延長電子產品的使用年限，減少地球環境負擔，更可以讓弱勢族群經由數位教育，翻轉未來。

### 1. 關注地球永續環境，延長產品使用年限：

在全球關注環保永續發展的大潮中，能源有效使用與資源再用是世界各國目前最關心的議題，對整體經濟發展與物價穩定具有關鍵性影響，也是國際投資者投資標的選擇的關鍵因素。從產品生命週期觀點思考，除產品設計外，透過產品回收再利用、建置資源回收再用的方式，延續產品使用年限。

### 2. 由教育改善生活方式

透過教育、職業訓練或能力養成是協助弱勢團體脫離貧窮及改善生活的最佳方式；而藉由數位教育方式，最能有效克服城鄉、距離、貧富等差距所產生的資源不平等。因此華碩多年前即以「縮短數位落差」為方向，推動一系列活動，逐步將數位教育推廣到全球各個角落。

呼應之 SDGs	
Goal 4 教育品質	確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習
Goal 9 基礎建設	大幅提高ICT的管道，致力提供人人都可取得且負擔的起的網際網路管道

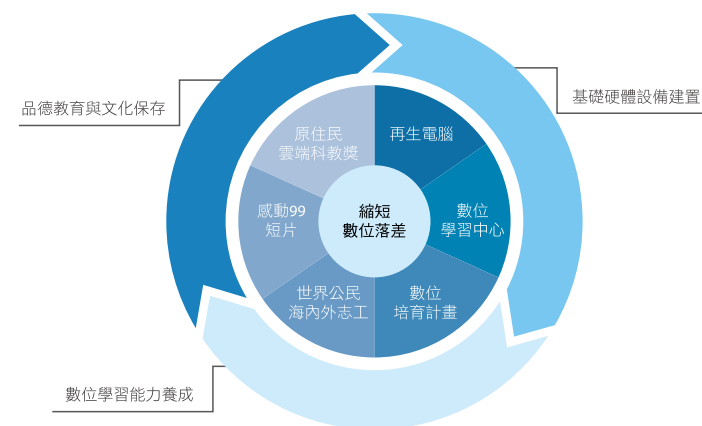


圖5.1華碩縮短數位落差計畫主軸與內容

數位包容 (Digital Inclusion) 是歐盟繼美國提出數位落差 (Digital Divide) 現象、數位機會 (Digital Opportunity) 措施之後，進一步用來推動建立具有包容性資訊社會的各項資訊措施，用來建立一個沒有歧視的資訊社會所推動之政策及活動。亦即個人不會因為教育程度、性別、年齡、種族以及居住地區之不同，而有不同接觸與使用資訊的機會。



數位落差造成擁有資訊設備者與沒有資訊設備者之間生涯發展的巨大落差，數位機會用來提供沒有資訊機會者接觸與使用資訊的機會，以縮短數位落差，數位包容則進一步根據研究發現，嘗試透過以人為本的理念，建立一個沒有資訊障礙的社會。因此華碩的數位包容計畫包括三個主軸，依序為：基礎硬體設備建置、數位學習能力養成與品德教育與文化保存；並延伸包括六個子專案，藉由數位學習改善弱勢族群的生活品質，並發揚保留各地傳統文化。

### 華碩文教基金會

2008年成立的華碩文教基金會，致力縮短數位落差及城鄉落差，透過各地區之非營利組織與國內外志工團，前往服務地區設立數位學習中心，運用綠色科技與社會人文連結，協助當地解決數位落差問題，並以具體及持續的行動力回饋社會、善盡企業社會責任，以期培育國際人才與實踐華碩世界公民之理想。

華碩文教基金會透過政府及與各地非營利組織的合作，藉由不同的方式與活動，激發大眾對社會相關議題的關注與重視；也以更具體的行動力累積群眾能量，將觸角延伸至更多元的平台，透過不同組織的連結回饋社會，提升全球資訊教育並促進世界交流發展。華碩期許能成為全球數位教育之平台，提供軟、硬體整合服務，以具體及持續的行動力回饋社會。

### 再生電腦數位培育計畫

自2008年起，華碩文教基金會持續推廣「再生電腦希望工程」專案，經由回收處理廢棄電腦，將可用零件重新組裝及軟體更新。透過此專案，不但可將廢棄電腦經逆物流回收處理，推廣環保愛地球的觀念；另一方面也可建立起資訊產品基礎建設，成為推廣數位學習、縮短數位落差的第一步。

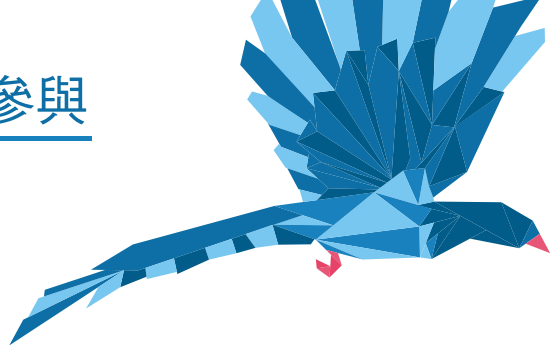
2015年，華碩完成廢棄電腦等資訊設備回收總量達19,456件，較2014年總回收量14,956件成長77%；2015年，再生電腦捐贈總數達1,262台，總計受贈之國內非營利組織為89家，海外14個國家；受贈非營利組織服務族群以志工服務、弱勢學童課輔中心、銀髮族、身心障礙者、新住民為主。受贈單位亦運用再生電腦搭配華碩文教基金會所提供的軟體課程服務，如：社群建立需求（臉書粉絲專業建置、如何貼文及分享）、檔案管控需求（Google雲端硬碟使用、雲端問卷表單製作）、文書處理需求（Word/Excel/PPT）、廣宣平台需求（影像剪輯入門）等，提升非營利組織夥伴的行政能力，拓展其國際視野，創造未來競爭力。藉由此軟體課程、教材之提供，直接間接總受益人數約16,050人次。

當受贈單位的能力提升，這些受服務的夥伴亦能受惠，例如：偏鄉課輔中心往往學習資源匱乏，沒有老師願意到該地服務，更遑論與外界的接觸；若學童們原先完全沒有數位能力，更不可能藉由現行的數位學習平台提升課業表現。華碩文教基金會再生電腦數位培育計畫，透過軟、硬資源整合的方式，幫助弱勢學童利用再生電腦及遠距視訊，於線上學習國語、數學等基礎學科，讓其在學習路上不再孤單。

除此之外，2015年華碩志工社秉持著縮短數位落差的使命，開始與華碩文教基金會合作，前往再生電腦受贈單位進行數位內容教學服務。藉由實地的服務，讓華碩同仁確切觀察使用者的需求，並將需求回饋至產品與服務設計，提升華碩產品與使用者間的正向關係。

為使受贈單位間能有效地交流，建立Facebook粉絲頁，分享再生電腦之效益。

# 5 社會回饋及參與



- 華碩數位學習分享平台－「用愛連接全世界」：  
<https://www.facebook.com/groups/asuselearning/>
- 2015年公共電視及大愛電視台前來採訪，推動專案影響力。
  - 大愛電視台【綠色幸福學】節目－再生電腦專題訪談，於2015/3/7播出：  
<https://www.youtube.com/watch?v=VjgNu8p5Fzc>
  - 公共電視晚間新聞邀請「再生電腦」專題報導，於2015/4/18播出：  
<https://www.youtube.com/watch?v=9mfX4bCNkMY>
  - 大愛電視台【世說。心語】節目－縮小教育落差專題訪談，於2015/5/7播出：  
[https://www.youtube.com/watch?v=W-mR\\_fdq84s](https://www.youtube.com/watch?v=W-mR_fdq84s)

心得感謝分享：天使發展中心再生電腦分享

「華碩文教基金會」捐贈天使發展中心的三部再生電腦，除用以提供身心障礙者多元課程活動、提升學習動機、增加休閒選擇之外，也讓身心障礙者的服務對象從操作電腦中，獲得成就感並能達到增進肢體的靈活度的成效。

天使發展中心善用三部再生電腦，讓中心服務的大、小朋友們，無論在學習、訓練、休閒或情緒等皆獲得正向的支持！

感謝「華碩文教基金會」免費提供的再生電腦，開拓了身心障礙者的視野、豐富了身心障礙者的生命！

圖文網址：<https://www.facebook.com/findtyangel/posts/1180928195280918>

更多受贈單位之心得，可前往華碩 再生電腦捐贈 愛地球專案粉絲頁：  
<https://www.facebook.com/asusecopc/>  
有關「再生電腦數位培育計畫」的詳細資訊，可至以下網站了解更多：  
<http://www.asusfoundation.org>

## 數位機會中心計畫

自2009年起持續7年，華碩文教基金會參與亞太經合會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、推廣數位學習及縮短數位落差，縮短國家、城鄉、年齡及性別間的數位差距，提升競爭力，讓當地民眾能擁有更便利、幸福的生活。

華碩在ADOC及外交部的大力支持下，協助超過23個國家建立數位機會中心，除了再生電腦、全新電腦的捐贈外，更搭配資訊志工的服務來推廣數位學習，提升偏鄉兒童、貧困青年學子、婦女、銀髮族的數位能力，並提供工作實習機會。七年間共捐贈華碩全新筆電約2,100台及再生電腦近10,000台，成立超過100間電腦教室，受惠人數超過10萬人次。

2015年該計畫更名為TDOC數位機會中心，於菲律賓、印尼、緬甸設立數位學習中心，協助當地弱勢孩童及學術單位提升數位能力。

下表為2009年至今累計捐贈之國家：

亞洲	台灣、印尼、菲律賓、泰國、馬來西亞、印度、柬埔寨、斯里蘭卡
非洲	史瓦濟蘭、辛巴威、坦尚尼亞、南非
中南美洲	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





圖5.2華碩數位機會中心計劃捐贈國家分佈圖



菲律賓關愛基金會 行動數位學習車



印尼雅加達 KDM 捐贈

2015年，華碩文教基金會與TDOC計畫及外交部拉丁美洲司，共同捐贈243台全新筆電及200台再生電腦至緬甸、菲律賓、印尼、瓜地馬拉、多明尼加、宏都拉斯、厄瓜多爾等國的偏鄉學校。透過政府與民間企業的力量，共同將台灣的愛心及資源分享給世界各地的偏鄉或弱勢族群。



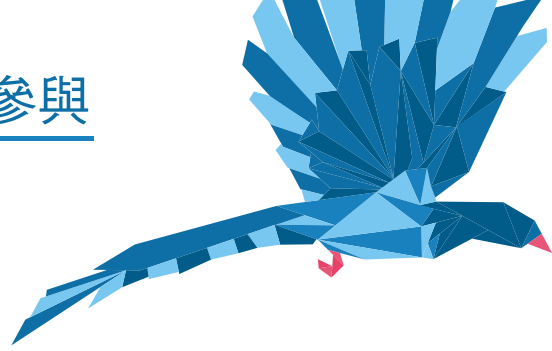
緬甸仰光 仰光大學捐贈

#### 華碩世界公民／志工專案

2015年，華碩文教基金會與10個國際志工團隊合作，共111位來自各大專院校之學生、指導老師、及華碩員工遴選出來的國際志工，前往印尼、印度、泰國、菲律賓、越南、柬埔寨、坦尚尼亞共7個國家的偏鄉地區，提供當地資通訊教育、華語文教學、生態保育、科技教育等教學服務。華碩鼓勵員工參與志工服務，給予參與員工公假，藉此激發華碩人潛能，善盡社會責任。華碩文教基金會也透過成果分享發表會、Facebook及志工網站，以影片、照片及文字記錄分享志工服務過程及當中有趣或感人的故事。2015年度，志工們於上述服務單位，共計服務3,770人次；藉由Facebook分享之故事與相關訊息，共觸及206,440人次。

國際志工服務成果：[http://www.asusfoundation.org/article\\_achievements.aspx?id=3](http://www.asusfoundation.org/article_achievements.aspx?id=3)

# 5 社會回饋及參與



朝陽大學 越南廣壽二號服務

華碩除了每年甄選國際志工前往國外偏鄉地區服務之外，也積極關懷國內弱勢團體。為鼓勵員工積極參與國內各類志工服務或公益活動，華碩提供每位員工每年一天的志工假及活動經費補助。

2015年志工服務活動包含家扶數位學習營、安得烈食物銀行之食物品檢及包裝、竹圍小太陽之課後輔導及陪伴、孩子的秘密基地之數位學習營、人安基金會、家扶寒冬送暖及鬧熱關渡節義賣活動。每個活動皆能看到華碩志工們積極投入的身影，不僅展現華碩人投身社會公益的熱忱，亦提升員工自我價值與成就肯定。

國內志工服務成果：[http://www.asusfoundation.org/article\\_achievements.aspx?id=8](http://www.asusfoundation.org/article_achievements.aspx?id=8)

## 全國99秒短片大賽

自2009年起，華碩文教基金會與公共電視連續6年共同主辦「99秒全國影片徵選活動」。2015年上半年完成第六屆「心幸福運動」的活動評選及頒獎典禮，並於下半年邁入第七屆。每年依時事議題設定主題，亦有許多學校將此影片徵選活動融入課程中，成為每年度必完成之作業；此外，因應資通訊產品的蓬勃發展，華碩文教基金會與公共電視亦舉辦「手機創作營」，教導手機影像功能的設計與應用，培育對影像創作有興趣的學子。最後也將影片撰寫成教案，提供中小學生生命品格教育使用，透過一系列活動所產出之影片亦傳達正向良善的力量。

- 第六屆感動99影片徵選「心幸福運動」



日前國內社會案件頻傳，民眾漸漸關上心門，人與人之間的距離也越拉越遠。然而，台灣各個角落仍有許多默默行善的人存在。這群人總是堅定自己的信念，以其或許微小的力量，試著去給予他人需要的協助。一個關懷助人的舉動，能夠讓受到幫助的人感受到無比溫暖，也能讓給予者從中得到無比的幸福感。「心幸福運動」，便是期望能集合眾多小我的付出與關懷，擴大成為一股讓社會向上向善的正面能量，讓你我的心都感到幸福溫暖。徵件活動於2014年10月15日開跑，至



2015年2月25日止，總徵件數共400件。得獎作品製作成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，全國共有68所小學教師來函索取。



心幸福運動頒獎典禮校園組與社會組首獎

第六屆活動網站：<http://www.pts.org.tw/2014heartfelt99/>

#### ● 手機影像創作營

華碩與公共電視共同舉辦「手機影像創作營」，利用華碩的ZenFone智慧型手機，結合公共電視導播、導演群的影像專業能力，招募來自全國各大專院校共25位優秀的學生，進行手機影像編導教學，讓原先並非影視科系相關的學子，也能輕鬆拍出具故事性的短片。這項專案成果亦透過官方粉絲頁與大眾分享，共計19,724次觸及人數。



手寫的溫度

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_JfupogAGlg](https://www.youtube.com/watch?v=_JfupogAGlg)



最困難的早餐

[https://www.youtube.com/watch?v=uHP\\_ip9v9QY](https://www.youtube.com/watch?v=uHP_ip9v9QY)



最簡單的困難

<https://www.youtube.com/watch?v=RpEGxE5xt9E>



跨父追愛

<https://www.youtube.com/watch?v=3dJ7A7MckP4>

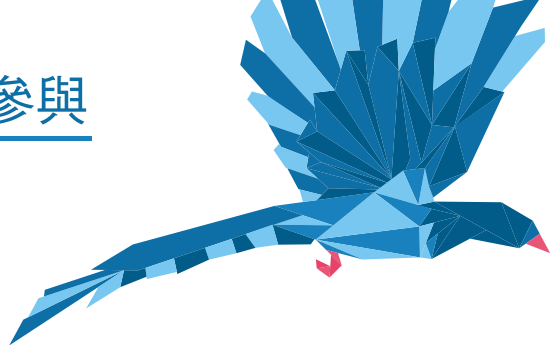


槓子頭

<https://www.youtube.com/watch?v=O6bUDyMIFrU>



# 5 社會回饋及參與



## 第六屆華碩原住民科教獎

原住民科教獎的宗旨，在於文化的傳承及科學的驗證。讓原住民族部落傳統自然知識、文化及環境生態，結合現代科學科技，提升原住民中小學生的資訊與科學素養。華碩透過雲端科展平台，讓原鄉的中小學生在耆老與家長陪同下，以部落生活環境的事物現象為題材，進行科學專題研究，透過科學方法驗證原住民傳統智慧，傳承文化。

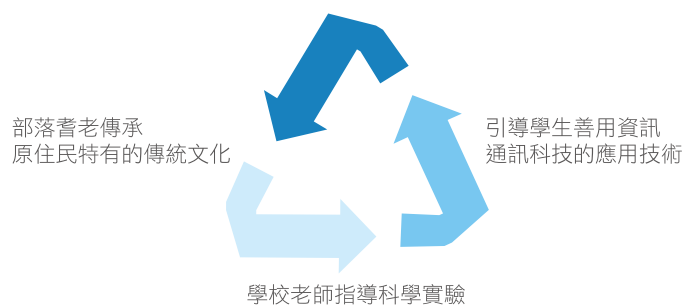


圖5.3 華碩原住民科教獎理念

華碩原住民科教獎自2009年起舉辦至今，第六屆於2014年4月開跑、12月完成報名；2015年上半年完成第六屆評選及頒獎典禮。

本屆活動完成構想書並交件者共45隊242人，其中包含10個原住民族群共210人以上原住民學童參加。獲得培育之參與人員、原愛木工坊人員、專題演講聽眾、媒體報導閱聽眾及論文發表之閱聽眾，影響人數達10,000人。得獎作品集與頒獎典禮節目專輯DVD發行1,000份，至中小學及部落社區，並在原住民電視台播映及「飛鼠部落」網站展示。

累積至本屆為止，直接參與之原住民師生、耆老與部落家長超過2,000人，完成研究日誌超過1,500篇，完成科學專題作品共208件。華碩透過雲端科展平台，讓原鄉的中小學生在耆老與家長陪伴下，以部落生活環境的事物現象為題材，進行科學專題研究，以提升原住民學生在全國性科展中的競爭能量，其表現足與一般學生匹敵。此計畫辦理模式明確可行，科學教育成效深受肯定，同時亦建立起產官學媒各界長期推動原住民科學教育的合作機制。



## 數位包容的影響力

- 1.廢棄電腦在未妥善處理下，其含有的化學物質會對土壤、水造成嚴重的環境污染。華碩將廢棄電腦進行整備、更新後，以再生電腦方式賦予資訊產品新生命，可有效減少廢棄物產生，並將自然資源的有效利用極大化。
- 2.藉由再生電腦，可提供資源較為缺乏的弱勢族群，也能擁有數位學習機會的硬體設備，是減少數位落差的第一步。經由此專案，我們可以提升弱勢族群的資訊技能，進行改善其生活品質，例如：偏鄉學童亦能掌握到最新資訊，提升其數位學習機會。



3. 數位包容專案的受贈者包括外籍配偶與年長者，藉由此專案可學習使用社群軟體或通訊軟體，架接起與親人溝通的橋樑，找回其生命中的感動。
4. 數位學習中心的影響力，可有助於受贈者改善其生活品質，提升工作技能。在菲律賓即有位貧困青年，離鄉背景工作卻不得志，僅能在撿拾雞蛋於市場販售維生。在接觸華碩的數位學習中心後，找到了個人的興趣與長才，在習得資訊技能後回鄉開啟電腦維修服務的新生活，改善了生活品質，也找到了成就感與自信心。
5. 與其它產業的數位學習活動不同的是，華碩長期支持的原住民雲端科教獎，該方案是以人本、文化為重心，將傳統文化永續流傳。原住民具有多元且珍貴的文化，但在人口外移及教育斷層的情況下，許多文化面臨被遺忘的風險，特別是許多耆老口耳傳承的資訊，是原住民文化裡的一塊瑰寶。藉由科教獎的舉辦，學童透過科學方法學習耆老的智慧，驗證文化的科學根據，進而保存流傳。也因此原住民雲端科教獎被教育部認可，成為全國升學科學展覽的指定加分獎項之一。

## 5.2 雲端服務的社會應用

網際網路的普及，帶動了醫療服務的數位化、雲端化。透過資訊與通信科技的建立，將可強化民眾健康風險的管理能力。

呼應之 SDGs

Goal 3  
健康

強化國家與全球健康風險的管理能力，特別是開發中國家

2012年，華碩雲端與秀傳醫療體系合作，以通過全球一千多萬用戶驗證的雲端技術，結合秀傳在醫療照護領域的深厚醫療能量及全台最完整的醫療服務覆蓋率，開啟雲端技術的創新應用。此後延續此專案，透過雲端平台整合個人健康紀錄及各類照護資源，幫助健康資料串流，展開更多創新健康服務，提升民眾的照護服務品質與效率。

### 建立帛琉健康雲端照顧服務

除了在國內建立起雲端健康服務平台，華碩雲端在政府醫療外交計畫的促成下，偕同秀傳醫療體系與中華電信，於2013年協助友邦國家帛琉建立更完善的醫療照護機制；以台灣健康雲服務經驗為基礎，整合跨領域資源，打造整體解決方案並輸出國際。

從台灣醫療外交發展40年的結果分析，以醫療人員為核心輸出的醫療外交所費不貲。在資源有限的情況下，往往只能發展成短期、重點式的巡迴醫療模式，難以在當地建立長期互信的醫病關係；因此，發展醫療外交必須導入創新思維，以台灣醫療體系精實的運作機制整合資通訊能力，建立可持續性、更具效率與服務彈性的健康照護機制，進一步創造國際醫療合作的新藍海。

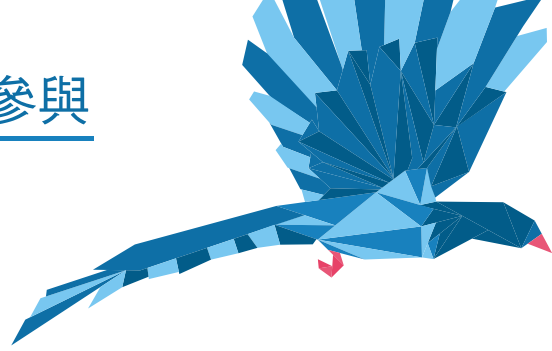


圖5.4華碩創新雲端醫療外交模式示意圖

### 專案效益

- (一) 藉由醫療外交服務之推動，深耕帛琉與臺灣的外交關係，提升臺灣國際地位。
- (二) 改善帛琉既有醫療照護服務模式，提供高品質、全方位、雲端化的醫療照護服

# 5 社會回饋及參與



務，協助帛琉提升人民健康指標。

- (三) 分享臺灣醫療照護產業發展經驗，統合醫療照護競爭優勢，培訓當地照護人員，建立帛琉健康照護模式。
- (四) 導入雲端科技，建置帛琉國家個人健康資料平台，整合醫療照護資源與醫療後送體系，樹立雲端醫療國際服務模式的創新典範。
- (五) 台灣投入資源低、但高品質的醫療服務，以整體輸出至醫療資源較少的友邦國家，並協助其建構自給自足、永續經營的創新醫療模式。

## 5.3 社區參與

華碩與華碩文教基金會持續贊助藝文活動，落實關懷本土、放眼國際、善盡社會責任，以下是實際參與的各項社會活動。

### 台科大華碩企業書院

自2015年起，華碩與台科大啟動長期的企業書院計畫，運用華碩的資源，培育國家未來的人才。企業書院的參與學生為篩選制，學生皆來自不同科系。透過授課、參訪、競賽等方式，以及模擬跨部門、跨產業的工作模式，讓學生更了解產業的實際情況；此外，更邀請職場經驗豐富的華碩主管與幹部擔任講師，縮短學生對產業認知的落差，幫助建立未來更準確的求職方向，進而提升就業率。

華碩的主管與幹部，也藉由擔任講師、規畫授課內容的過程，同時提升自己的專業能力。

### 華碩校園領袖培育計畫 (ASUS Campus Executive Officer Program)

2005年第四季起，華碩開始舉辦校園領袖培育計畫。從全台大專院校遴選學生菁英參與

業務行銷工作，親身投入職場第一線，使其透過業務行銷實戰經歷了解華碩產品及品牌精神，累積職場專業能力。此計畫迄今持續超過10年，不斷培育出未來的華碩及國家社會人才。華碩也聘用參與過此計畫且符合華碩職務條件的畢業學生至集團內工作；未加入華碩者亦是優秀的職場勞動力，為國家社會創造價值。

### 鬧熱關渡節

華碩於關渡地區深耕20多年，有鑑於與關渡地區的連結甚少，在2015年，與同樣地處關渡的台北藝術大學共同舉辦「鬧熱關渡節」。透過此活動促進鄰里關係，關懷關渡地區的人、事、物，同時亦期許關渡地區成為台北的藝術科技小鎮。本次活動以「綠色關渡」為主題，華碩號召上百名員工，以電腦包裝材料及環保素材為主題，參與踩街遊行、市集義賣及匯演；並將出自華碩設計團隊、代表華碩精神的「2357晶片牛」帶上一同踩街。活動中所有義賣所得，皆回饋給在地的課輔中心及台北北家扶中心，協助弱勢孩童。



### 醫護人員關懷慰問

2015年6月27日晚間，新北市八仙樂園彩色派對發生粉塵爆炸意外。華碩於第一時間啟動員工關懷應變小組，清查傷者中是否有華碩同仁，所幸確認全體同仁平安。秉持著「人饑己饑、人溺己溺」的精神，華碩人亦慷慨解囊、參與愛心捐款，期望以個人微薄之力積沙成塔，協助傷患度過漫長復建之路。公益捐款與贊助請參考5.4節。

除了金錢贊助外，華碩也預期原本工作已相當忙碌的第一線醫護人員，在照護大量的受傷者時會有更大的精神壓力。為了給予這些無私奉獻的醫護人員支持，華碩同仁發起加油打氣留言活動，以關懷同胞之心，將溫暖送給淡水馬偕醫院、振興醫院、台北榮總醫院三家燒燙傷病房中心的醫護人員，期許將愛傳出去，讓社會更祥和美好。



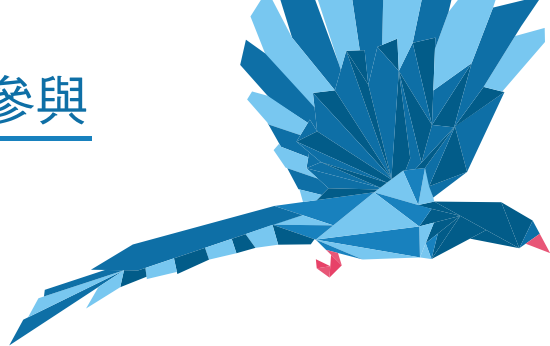
### 喜憨兒成長培育

華碩長期關懷弱勢族群，除了在縮短數位落差專案提供教育學習機會，及提供弱勢團體贊助金援外，亦以實際行動支持弱勢團體的終身發展。華碩聘用9名喜憨兒為正職員工，於華碩員工餐廳規劃常設性櫃位，櫃位營收全數捐贈給喜憨兒麵包坊。

對於在華碩工作的喜憨兒同仁，從最初的羞澀不敢與人群互動，在華碩人的熱情氛圍渲染下，開始走入人群。更重要的是，憨兒們在華碩習得一技之長，在工作中獲得自信，憨兒的家屬們也放心將這些小天使交給華碩培育，不再需要家人全天照護，減少了許多家庭與社會的負擔。2015年更擴大櫃位業務，新增飲品銷售，讓憨兒們除了從事原有的算術、接待等簡單工作之外，再學習新的工作技能，增加工作新鮮感與成就感。



# 5 社會回饋及參與



## 華碩新青年e創志願者活動

2015年是華捷舉辦華碩志願者專案的第7年，此專案的宗旨是透過科技幫助弱勢團體、縮短數位鴻溝並培養大學生的就業力。華捷持續與中國科協合作，將華碩大學生科普志願者行動升級為華碩新青年e創志願者行動。此外也與三個公益組織推動一系列豐富多彩的公益實踐活動，進一步激發志願者的公益熱情，開拓志願者的公益視野。

新青年e創志願者活動鼓勵大學生：

- 帶給家鄉最新最實用的手機應用及電腦知識
- 用智慧的視角發現家鄉蛻變的可能
- 挖掘並分享返鄉創業的成功經驗
- 用e創妙想發起一個有利於家鄉的公益行動

在專注科普紮實公益的基礎之上，2015年華碩新青年e創志願者行動提供志願者更多與鄉村、基層接觸的機會，讓志願者通過公益實踐，發掘鄉鎮的創業創富機會。



## 5.4公益捐贈與贊助

除了實際參與各項社會活動外，華碩每年亦編列預算贊助不同團體組織，同仁亦自發性發起募捐活動。

### 天下款款行創意教案徵選活動

教師，是孩子成長過程中重要的推手。華碩與《天下文化》共同推動教案徵選，邀請全台中小學老師，參考《微笑台灣款款行》的多元內容，發展以台灣或縣市為主體的創意教案，為孩子打造在地國際化的動態教學課程。期望透過此活動，激發更多教師的創意，引導下一代的青年學子，提升未來競爭力。本年度為第一屆甄選，獲得全國中小學教師廣大迴響，包含國小組60件、國中組42件參選作品，共347位老師參與此活動。

本屆國小組首獎為嘉義縣平林國小「稻草人的呢喃」，老師善用孩子們身邊常見的事物—稻草，將聽到的祖先智慧、揉合對土地的愛，最後透過實際的手工活動，淬鍊出孩子創新的想法。國中組首獎則為新竹市虎林國中「米粉之子」，以米粉的故事結合數位科技，傳承與推廣這百年的好味道。



首獎	稻草人的呢喃	嘉義縣平林國小
<p>年輕的小生命用好奇創意窺探他生活的世界，而他四週的農田稻穀，就是最容易理解的寬廣事物之一。課程帶領孩子從稻草人的出現，稻草的故事裡聽到祖先的智慧，和對土地的珍惜；在摸索稻草的粗糙纖維中，聞到泥土陷入穀物中的味道，以纖細微妙的童稚之心，手握著一根根的稻穗從不同型態的金黃，粹煉出稻草人的模樣；藉由稻草延伸的各種手工活動穿越時間空間，凝聚孩子的情感和粹煉出創新的想法。</p> <p><a href="https://youtu.be/tynzlfY5_4I">https://youtu.be/tynzlfY5_4I</a></p>		
首獎	米粉之子	新竹市虎林國中
<p>風乾米粉的曲度，其實是微笑台灣最好的圖像！最近得知規劃多年的「米粉體驗館」即將落成啟用，加上近年來「文化主題」深度旅遊風行，於是觸發了我們的靈感，將「米粉導覽員」的概念融入課程，讓學生探索這個饒富文化歷史的聚落，同時，也結合本校加入兩年的「新竹市行動教學」，產出一全新、兼容歷史傳承與資訊科技新意的創意教案，希望學生用腳認識這塊土地，用米粉的故事和數位科技，傳承並推廣這百年的好味道。</p> <p><a href="https://youtu.be/TTfsRj95gCQ">https://youtu.be/TTfsRj95gCQ</a></p>		

### 大愛電視台公益廣告

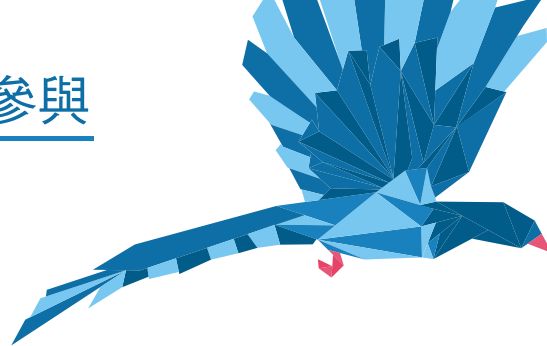
自2008年起，華碩連續七年贊助大愛電視台製作淨化人心的廣告。以2015年為例，推出海洋科技博物館及苗栗客家圓樓兩個公益廣告，以不同的角度與思維推廣靜思人文教育，鼓勵誠正信實、踏實付出，讓裨益社會的力量泉湧不絕，讓所踏過的每一寸土地，都蘊含豐富的感情與故事。

### 贊助MONSTER競技啦啦隊

自2011年起，華碩連續五年贊助MOSTER競技啦啦隊，提升其訓練環境及設備，降低競技運動操練過程中可能發生之風險，使MOSTER無後顧之憂，在這條道路上能持續不斷地成長茁壯。同時，亦協助MOSTER舉辦台灣及國際啦啦隊間之交流活動；藉由分享練習心得，聯繫彼此間的情感，拓展啦啦隊員的國際觀，進而提升台灣啦啦隊實力，與國際隊伍並駕齊驅，踏上舞台發光發熱。

MOSTER競技啦啦隊是由一群熱愛運動的在校生及社會人士所組成。自2001年成軍至今已邁入第16個年頭，成立之初的宗旨是提供台灣啦啦隊運動之參與管道，並藉由安全的練習環境及專業的訓練資源，推動台灣啦啦隊運動蓬勃發展。MONSTER一路走來征戰國內外大大小小的比賽及演出，同時積極招募具有熱忱的新血加入，並鼓勵隊員藉由不斷地練習來挑戰自己、超越自己；在過程中亦學習團隊精神，培養團體默契及向心力，展現出新生代合群、自信以及自我激勵的特色。本著教育訓練之初衷，MOSTER期許未來能往下扎根，培育具有教養、宏觀及專業技能之啦啦隊員，在技術層面不斷創新突破，展現亮眼成績。在MOSTER及全台灣啦啦隊員的共同努力之下，期盼台灣啦啦隊運動能夠持續推廣精進，發展出台灣啦啦隊特有之精神與態度。

# 5 社會回饋及參與



## 募資、募款與義賣捐贈

2015年度華碩投入公益捐贈支出金額為30,614千元：主要為捐助華碩文教基金會、八仙塵爆捐款及教育及社會關懷公益事項。

活動	捐助金額 (千元)
捐助華碩文教基金會	\$15,000
八仙塵爆捐助	\$10,000
教育及社會關懷公益	\$5,614

華碩亦為員工建立公益捐款平台，透過該捐款平台，2015年共向華碩同仁募得4,886千元，主要捐助對象為八仙塵爆、歲末弱勢祝福及提供弱勢關懷。







# 6

## 其它永續性指標

### 一般標準揭露

#### G4-10按地區和性別劃分的員工總數

以下為2015年以下為華碩、子公司及華碩雲端男女員工人數：

#### 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	4,794	49	472	75	1,076
女性員工	2,480	27	526	133	712

#### 歐美地區

員工性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
男性員工	105	50	59	245	-
女性員工	32	50	29	243	-

註1：大中華地區之華碩及華碩雲端，皆為台灣區數據

註2：ACI認為資料敏感，暫不揭露，故為NA

### 特定標準揭露

#### 6.1 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：

#### 大中華地區

華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
99.28%	100%	62.5%	100%	51.22%

#### 歐美地區

ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
62.5%	100%	100%	80%	-

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

註4：ACI認為資料敏感，暫不揭露，故為NA

#### 6.2 環境

#### 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

2015年華碩全球產品回收比例為11.06%，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>

#### 6.3 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2015年華碩、華碩雲端、及華碩子公司新員工年齡與及性別分類之僱用率及人數：

## 大中華地區

### 新員工僱用人數

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	955	8	196	79	230
30~50	535	16	41	3	69
>50	5	0	0	1	0
總合	1495	24	237	83	299

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	914	13	127	30	193
女	581	11	110	53	106

### 新員工僱用率

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	13.62%	10.96%	20.52%	36.48%	13.23%
30~50	7.63%	21.92%	4.29%	1.32%	3.97%
>50	0.07%	0.00%	0.00%	0.44%	0.00%
總合	21.33%	32.88%	24.82%	36.48%	17.19%

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	19.67%	27.08%	27.97%	37.50%	18.36%
女	24.57%	44.00%	21.96%	35.97%	15.41%

## 歐美地區

### 新員工僱用人數

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI*
<30	7	23	2	89	-
30~50	8	9	5	31	-
>50	0	0	0	8	-
總合	15	32	7	128	-

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
男	13	17	5	53	-
女	2	15	2	75	-

### 新員工僱用率

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
<30	5.17%	25.14%	2.30%	22.65%	-
30~50	5.90%	9.84%	5.75%	7.89%	-
>50	0.00%	0.00%	0.00%	2.04%	-
總合	11.07%	8.05%	8.05%	32.57%	-

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
男	12.56%	36.17%	8.62%	25.54%	-
女	6.25%	32.26%	6.90%	40.43%	-

# 6 其它永續性指標

以下為2015年華碩、華碩雲端、及華碩子公司新員工年齡與及性別分類之流動率及人數：

## 大中華地區

### 員工流動人數

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	560	6	92	109	178
30~50	402	13	39	11	76
>50	3	0	0	2	1
總合	965	19	131	122	255

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	607	12	76	41	167
女	358	7	55	81	88

### 員工流動率

年齡層	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
<30	7.99%	8.22%	9.63%	47.91%	10.24%
30~50	5.73%	17.81%	4.08%	4.84%	4.37%
>50	0.04%	0.00%	0.00%	0.88%	0.06%
總合	13.77%	26.03%	13.72%	53.63%	14.66%

性別	華碩	華碩雲端	華捷	華維	華科
男	13.07%	25.00%	16.74%	51.25%	15.89%
女	15.14%	28.00%	10.98%	54.92%	12.79%

## 歐美地區

### 員工流動人數

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
<30	3	12	0	37	-
30~50	8	13	5	23	-
>50	1	0	0	5	-
總合	2	25	5	65	-

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
男	8	14	3	35	-
女	4	11	2	30	-

### 員工流動率

年齡層	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
<30	2.21%	13.11%	0.00%	9.41%	-
30~50	5.90%	14.21%	5.75%	5.85%	-
>50	0.74%	0.00%	0.00%	12.7%	-
總合	8.86%	27.32%	5.75%	16.54%	-

性別	ACG	ACF	ACIT	ACZS	ACI
男	7.73%	29.79%	5.17%	16.87%	-
女	12.50%	23.66%	6.90%	16.17%	-

註1：各年齡層新員工僱用率=各年齡層整年度新僱用人數/((年初在職人數+年末在職人數)/2)

註2：各年齡層流動率=各年齡層整年度流動人數/((年初在職人數+年末在職人數)/2)

註3：該性別流動率=該性別整年度流動人數/((該性別年初在職人數+該性別年末在職人數)/2)

註4：ACI認為資料敏感，暫不揭露，故為NA

### 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	2015年有資格申請育嬰假的人數	
男	302	
女	123	

性別	2014年申請育嬰假的人數	2015年申請育嬰假的人數
男	7	7
女	44	34

性別	預計於2014年自育嬰假復職的復職人數	預計於2015年自育嬰假復職的復職人數
男	4	8
女	33	26

性別	2014年育嬰假後實際復職之員工人數	2015年育嬰假後實際復職之員工人數
男	3	6
女	16	19

性別	2013年自育嬰假復職、且實際於2014年復職滿12個月的人數	2014年自育嬰假復職、且實際於2015年復職滿12個月的人數
男	1	0
女	12	12

性別	2015年度復職率
男	75.00%
女	73.08%

性別	2014年復職、至2015年復職滿12個月之育嬰假留任率
男	—*
女	75.00%

\*2015年度男性無復職滿12個月人數，故留任率為NA。

#### 華碩雲端

2014年度及2015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。

註1：有資格申請育嬰假的人數=當年度有申請產假之女性及陪產假之男性

註2：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

註3：留任率=前一年度育嬰假復職後12個月仍在職之人數/前一年度育嬰假後實際復職之員工人數

# 6 其它永續性指標

## G4-LA9 依性別及員工類型分類之每位員工年平均受訓時數

2015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	5.92	5.23	-	6	9.41
管理階級—基層主管	5.50	8.00	-	6	13.46
管理階級—中階主管	3.73		-	4	11.87
管理階級—高階主管	0.97	8.00	-	0	5.09

性別	華碩	華碩雲端	華捷*	華維	華維
男	13.43	6.61	-	6	10.32
女	8.20	3.72	-	6	9.85

\*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2015年華碩、華碩雲端、及華碩子公司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	29.62%	41.25%
30~50	68.46%	57.98%
>50	1.62%	0.77%
總合	100.00%	100.00%

#### 華碩雲端

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	12.24%	45.15%
30~50	85.71%	51.85%
>50	2.04%	0.00%
總合	100.00%	100.00%

### 中國地區

#### 華捷

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	48.94%	58.17%
30~50	49.79%	41.06%
>50	1.27%	0.76%
總合	100.00%	100.00%

#### 華維

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	60.00%	64.66%
30~50	38.67%	33.08%
>50	1.33%	2.26%
總合	100.00%	100.00%

#### 華科

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	42.94%	45.08%
30~50	56.88%	54.78%
>50	0.19%	0.14%
總合	100.00%	100.00%

## 歐美地區

### ACG

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	15.24%	34.38%
30~50	79.05%	53.13%
>50	5.71%	12.50%
總合	100.00%	100.00%

### ACIT

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	3.39%	6.90%
30~50	89.83%	86.21%
>50	6.78%	6.90%
總合	100.00%	100.00%

### ACI

認為資料敏感，暫不揭露，故為NA

### ACF

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	36.17%	50.94%
30~50	59.57%	47.17%
>50	4.26%	1.89%
總合	100.00%	100.00%

### ACZS

全體員工年齡與性別分佈

年齡層	男	女
<30	49.37%	28.50%
30~50	48.85%	57.49%
>50	1.84%	14.01%
總合	100.00%	100.00%

## 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。2015年華碩未收到人權相關之申訴。**

# 6 其它永續性指標

## 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」及馬力克管理思維落實情形。除此之外無特別做部門之收賄風險分析。

華碩台灣區於2016年1月執行2015年的內控調查，此次抽樣對象分為課部級主管與相當職等之技術職以及非主管職之一般員工。

問卷寄發與回收情況暨調查結果彙總如下表：

員工層級	問券寄發數	問券回收數	問券回收百分比	同意比例
課部級	825	654	79%	98%
一般員工	928	758	82%	92%
總合	1,753	1,412	81%	95%

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。調查結果顯示，認同公司內控環境符合比例達95%，顯示內控環境在可接受範圍內。

## 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

華碩依照各國際法規標準、自願性準則和環保標章等要求，如J-MOSS、EPEAT、Energy Star等，於產品／使用者手冊／CSR網站揭露相關服務資訊與標示，符合比例100%。



# 7 報告書保證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ASUSTeK COMPUTER INC. CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2015

#### 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 2015. 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 2015 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 2015. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification 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 employees, superintendents, and the CSR senior management in headquarter; 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 SRA Assurance service provisions.

GP5008 Issue 4

#### 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 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of ASUS sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

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. 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 these 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

##### Principles

The report, ASUS' CSR Report of 2015, 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.

##### General Standard Disclosures

It is recommended to have more descriptions on the goals and targets set for the identified material aspects as well as disclosure on the link of sustainability governance within the company's highest governance is encouraged for future reporting.

##### Specific Standard Disclosures

Disclosure of Indicators: Disclosures on effectiveness evaluation for Disclosures on Management Approach may be further enhanced in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer  
Taipei, Taiwan  
23 June, 2016  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8

GP5008 Issue 4

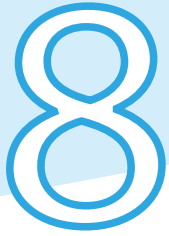


## GENERAL STANDARD DISCLOSURES—一般標準揭露

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	董事長的話 永續長的話	Yes
ORGANIZATIONAL PROFILE 組織介紹			
G4-3	組織名稱	1公司治理	Yes
G4-4	主要品牌、產品與服務	1公司治理	Yes
G4-5	組織總部的位址	1公司治理	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	關於華碩電腦企業社會責任報告書	Yes
G4-7	所有權的性質及法律形式	1公司治理	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）	1公司治理 股東年報83-84	Yes
G4-9	組織規模	1公司治理 4.1人力結構與招募政策 股東年報120-128	Yes
G4-10	按地區和性別劃分的員工總數	6其它永續性指標G4-LA1 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	3.1.2產品製造階段-1合規品質	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	無重大變化	Yes

G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	1.3.3稽核管理 1.3.4風險管理 2.1.1選擇環境友善材料 2.3環境足跡 2.5.2氣候變遷的管理 3.1.1原料開採階段 3.1.2產品製造階段 3.7顧客隱私與資訊安全	Yes
G4-15	組織參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	1.4外部參與組織 2.5.1減量承諾 3.1.1原料開採階段 4.1人力結構與招募政策	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	1.4外部參與組織	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	關於華碩電腦企業社會責任報告書 股東年報120-128	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」	利害關係人議合	Yes





# GRI指標索引

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	利害關係人議合	Yes
G4-20	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•說明考量面在組織內部是否重大</li> <li>•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： <ul style="list-style-type: none"> <li>– 對G4-17中所包含的，該考量面不具重大性的實體或實體群</li> <li>– 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）</li> </ul> </li> <li>•說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制</li> </ul>	利害關係人議合	Yes
G4-21	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•說明該考量面在組織外部是否重大</li> <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，並描述這些實體的地理位置</li> <li>•說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制</li> </ul>	利害關係人議合	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	說明與前期報告書相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	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	利害關係人議合	Yes
G4-25	利害相關者之鑑別	利害關係人議合	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	利害關係人議合	Yes
G4-27	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	利害關係人議合	Yes

REPORT PROFILE報告參數			
G4-28	報告期間	關於華碩電腦企業社會責任報告書	Yes
G4-29	上一份報告的日期	關於華碩電腦企業社會責任報告書	Yes
G4-30	報告週期	關於華碩電腦企業社會責任報告書	Yes
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡資訊	關於華碩電腦企業社會責任報告書	Yes
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項 b. 說明針對所擇選項的GRI內容索引 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	關於華碩電腦企業社會責任報告書 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 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 c. 說明組織與保證/確信雙方之間的關係 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	關於華碩電腦企業社會責任報告書 7保證聲明書	Yes
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	1.2公司治理架構	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	1.1企業理念與文化 1.3.2道德誠信與透明度 1.4外部參與組織 4.1人力結構與招募政策	Yes

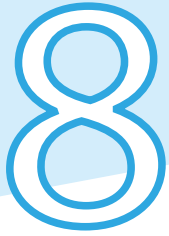


## SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES 特定標準揭露

重要考量面	管理方針與指標	說明	章節	省略	外部保證
經營成果	管理方針		股東年報83-87		Yes
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3.1財務資訊 股東年報222-226		Yes
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	4.2薪資與福利		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		4.2 薪資與福利		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	4.2 薪資與福利		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	06其它永續性指標		Yes
間接經濟衝擊	管理方針		5.1減少數位學習落差前言 5.2雲端服務的社會應用前言		Yes
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1減少數位學習落差 5.2雲端服務的社會應用		Yes
採購	管理方針		06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		2.5氣候變遷		Yes
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
	G4-EN6	減少的能源消耗量	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	2.1.2節能設計 2.5.1減量承諾		Yes
排放	管理方針		2.5.2氣候變遷的管理		Yes
	G4-EN15	直接溫室氣體排放量（範疇一）	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
	G4-EN19	減少的溫室氣體排放量	2.5.3溫室氣體排放資訊		Yes
水污與廢棄物	管理方針		2.3.1水資源管理 2.3.2廢棄物管理		Yes
	G4-EN22	按水質及排放目的地劃分的污水排放總量	2.3.1水資源管理		Yes
	G4-EN23	按種類及處理方式劃分之廢棄物重量	2.3.2廢棄物管理		Yes
產品與服務	管理方針		2環境保護		Yes
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	2.1生態化設計		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	06其它永續性指標		Yes
法規符合性	管理方針		2.1.1選擇環境友善材料 2.3.1水資源管理 2.3.2廢棄物管理		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	無重大違反		Yes
整體表現	管理方針		2.3.3環境會計		Yes
	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	2.3.3環境會計		Yes
供應商環境 (衝擊) 評估	管理方針		3.1.2產品製造階段-1合規品質		Yes
	G4-EN32	使用環境標準篩選的新供應商的比例	3.1.2產品製造階段-1合規品質		Yes





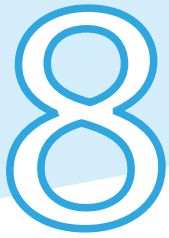
# GRI指標索引

環境申訴機制	管理方針		透過外部信箱stakeholder@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人力結構與招募政策		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	06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	4.2薪資與福利		Yes
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	06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	4.4職場安全	華碩及華碩雲端台灣區未 揭露數據為職業病率、 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		4.3能力發展培訓		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	06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	4.3能力發展培訓		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	4.3能力發展培訓	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人力結構與招募政策	Yes
	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	1.2.1董事會 4.1人力結構與招募政策 06其它永續性指標	Yes
同工同酬	管理方針		4.2薪資與福利	Yes
	G4-LA13	按員工類別和重要營運地點劃分，男女基本薪金和報酬比率	4.1人力結構與招募政策	Yes
供應商勞動條件評估	管理方針		3.1.2產品製造階段-2勞工人權	Yes
	G4-LA14	使用勞工實務標準篩選的新供應商所佔比例	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	3.1.2產品製造階段-2勞工人權	Yes
勞動條件申訴機制	管理方針		透過外部信箱stakeholder@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人力結構與招募政策	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		4.1人力結構與招募政策 3.1.2產品製造階段-3童工管理	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	4.1人力結構與招募政策 3.1.2產品製造階段-3童工管理 06其它永續性指標	Yes
強迫勞動	管理方針		4.1人力結構與招募政策 06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	4.1人力結構與招募政策 06其它永續性指標	Yes







# GRI指標索引

供應商人權評估	管理方針		3.1.2產品製造階段-2勞工人權	Yes
	G4-HR10	使用人權標準篩選的新供應商的比例	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	3.1.2產品製造階段	Yes
人權申訴機制	管理方針		透過外部信箱stakeholder@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	無申訴	Yes
反貪腐	管理方針		1.3.2道德誠信與透明度	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	06其它永續性指標	Yes
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.2道德誠信與透明度	Yes
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3.2道德誠信與透明度	Yes
不公平競爭行為	管理方針		華碩依照相關主管機關法令規定	Yes
	G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	無違反	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	台灣華碩企業總部因違反建築及勞基法規分別遭處6萬元罰鍰，勞基法罰鍰事件並已依救濟程序提起訴願	Yes
供應商社區（衝擊）評估	管理方針		3.1.2產品製造階段	Yes
	G4-SO9	使用社會衝擊標準篩選的新供應商的比例	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	3.1.2產品製造階段	Yes

社區（衝擊）申訴機制	管理方針		透過外部信箱stakeholder@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		06其它永續性指標	Yes
	G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	06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
產品與服務的標示	管理方針		06其它永續性指標	Yes
	G4-PR3	符合產品與服務資訊標示比例	06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	3.6客戶滿意度	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數	06其他永續性指標	Yes
客戶隱私	管理方針		3.7顧客隱私與資訊安全	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	3.7顧客隱私與資訊安全	Yes
法規符合性	管理方針		2.1.1選擇環境友善材料	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		3.1.1原料開採階段	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	3.1.1原料開採階段	Yes
社會參與	管理方針		5社會回饋及參與前言	Yes
	社會參與活動	社會參與活動成果	5社會回饋及參與	Yes



# 9

## 聯合國全球盟約10大原則對照表

分類	10項原則	章節
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權保護	4.1人力結構與招募政策
	確保不從事侵害人權的活動	3.1.1原料開採階段 4.1人力結構與招募政策
勞工	企業應維護集會結社的自由並確實認可集體談判的權利	4.5員工健康照顧-五心級健康心理關懷
	消除任何形式的強迫及強制勞動	4.1人力結構與招募政策
	確實廢除童工	4.1人力結構與招募政策 3.1.2產品製造階段-3童工管理
	消除就業和職業的相關歧視	4.1人力結構與招募政策
環境	企業界應支持採用預防性方法對應環境挑戰	2.1.1選擇環境友善材料
		2.3環境足跡
		2.5.2氣候變遷的管理
		3.1.1原料開採階段 3.1.2產品製造階段
環境	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	2.1.1選擇環境友善材料
		2.5.1減量承諾
		3.1供應商管理策略
環境	鼓勵開發及推廣對環境友善的技術	2.1.1選擇環境友善材料
反貪汙	企業應努力反抗一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	1.3.2道德誠信與透明度



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