

11 企業治理

00 關於報告書

01 永續管理

02 ESG 焦點案例

03 重大性議題鑑別

04 永續 2025 目標

05 循環經濟

06 氣候行動

07 責任製造

08 價值創造

09 社會

10 樂活職場

11 企業治理

誠信經營

客戶滿意度

風險管理

資訊安全管理

附錄

誠信經營

華碩依據責任商業聯盟（Responsible Business Alliance, RBA）規範及「上市上櫃公司訂定道德行為準則」制訂「員工道德行為守則」，內容涵蓋反貪污賄賂、內線交易、智慧財產權及資訊妥適保存揭露等法令依循規定。為提升員工的從業道德觀念與法規遵循認知，華碩將「員工道德行為守則」納入全體員工的必修課程，每年持續複訓，以深化內部良好的從業道德觀念，要求管理階層帶頭以身作則，全體員工除了專業能力發揮外，皆須展現應有的道德標準。對外部合作廠商，華碩要求簽回「誠信承諾書」。針對違反反收賄、反貪瀆而造成公司損害的外部單位，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。

董事會

每年於董事會提報企業誠信經營執行狀況議案。善盡董事會誠信經營之監督管理責任。

員工

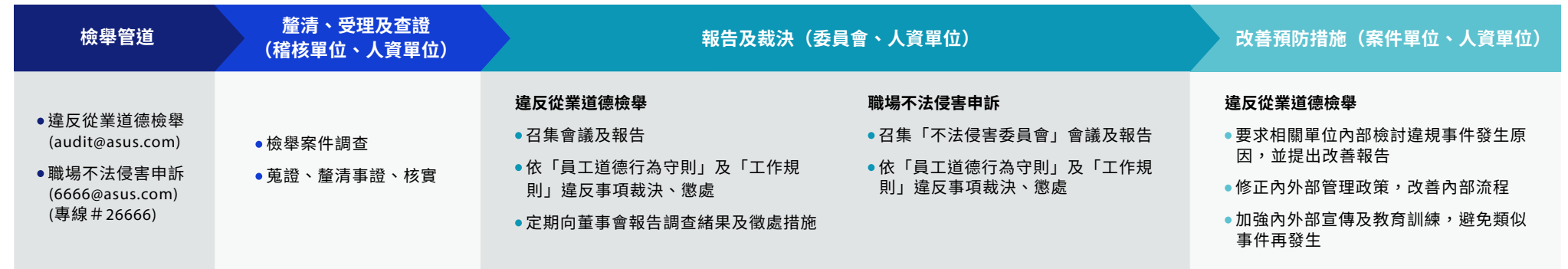
將「員工道德行為守則」納入全體新進員工的必修課程，每年持續複訓，以深化內部良好的從業道德觀。2022 年全球完訓率 100%

供應商

於新供應商資格評估時，即要求其出具「華碩電腦集團外包商供應商遵守行為規範宣告書」。交易前簽回「誠信承諾書」

華碩一向秉持「誠信」從事所有業務活動，絕不允許貪污及任何形式之舞弊行為，並透過明確有效的懲戒制度，確保員工絕不接受任何形式的要求、期約，不收受任何賄賂或其他不當利益。華碩於官方網站設置並公告檢舉管道，內外部人員皆可透過公開檢舉信箱 (audit@asus.com) 直接向本公司檢舉，依職業安全衛生法及施行細則、性騷擾防治法及個人資料保護法，對檢舉人個資及其他足資證明身份等資訊予以保密，非調查必要，不提供予與調查不相關之第三人，以避免其遭受不公平及不利對待，檢舉人亦可依法針對可能受有損害提出必要預防。針對違反「道德行為守則」之個案，依個案情節輕重予以適當處置，華碩對不法行為嚴懲不貸，必要時移送司法機關偵辦。

檢舉管道及程序圖



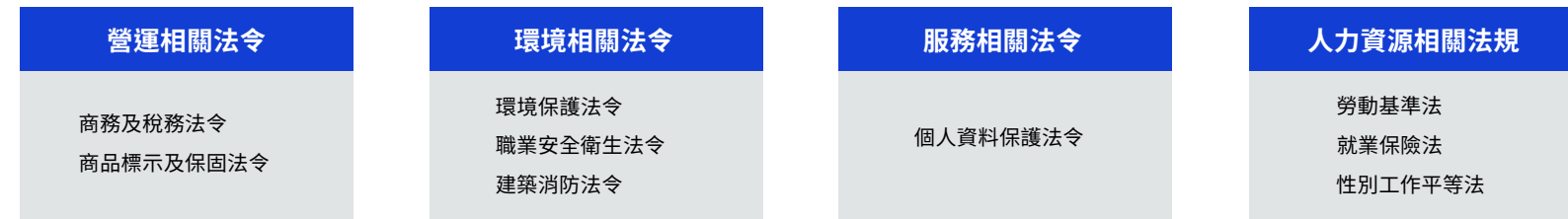
2022 年事件回應

針對違反「員工道德行為守則」之個案，依個案情節輕重予以適當處置，華碩對不法行為嚴懲不貸，必要時移送司法機關偵辦。華碩於 2022 年有 1 件違反員工道德行為守則。一員工偽造銀行單據挪用公司帳款資金。依華碩內部規範「員工道德行為守則」及「工作規則」，予以免職處分並依法追訴追討不當利益。後續除強化銀行往來單據及用印控管外，亦建立雙重驗證檢核機制及導入網路銀行作業，排除人工修改作業。

法令遵循

企業嚴格依據法令營運，是社會責任的實踐，也是永續經營的關鍵之一。為確保符合全球相關法令規範，華碩密切關注可能對公司造成影響的法規制訂與發展，並建立法令、政策與法規的符合性評估制度，協助各單位落實各項規範。

「華碩內部法規鑑別管理辦法」，針對營運、環保、服務等面向法令進行鑑別與管理，落實法令監控，並制定刑事法律案件或行政法律案件受裁處罰鍰 150 萬元以上或嚴重影響公司營運之重大事件須於企業社會責任報告書揭露之原則，達成平衡報導及資訊透明之目標。2022 年無重大違法事件發生。



客戶滿意度

重視用戶感受，贏得客戶滿意是華碩經營理念及目標，透過售後服務檢修單、電子郵件、互動電話服務、產品內建軟體等方式進行維修或諮詢服務的滿意度調查。對於各項關鍵服務流程，如服務時效、料件管理、服務品質、成本管控及系統化管理等，秉持以終為始的原則每週對於各過程間之相互關聯性持續關注、分析並加以改善或優化。

華碩服務中心為創造更好的服務體驗，藉由每月問卷結果追蹤與分析，來幫助優化電話服務內容或流程，滿意度目標訂定為不滿意度低於 10%。2022 年整年度共統計 52 週，全球各區不滿意度為 0% ~ 8.56%，平均不滿意度為 2.51%，符合目標，然而北美地區不滿意度為全區最高，二月份為 8.56%，華碩持續精進，透過教育訓練來確保人員的服務品質與擁有足夠的專業知識，並於年底降到約 6.5%。

另外為了增加與消費者之間的互動，華碩不定期舉辦產品診察活動，內容包括軟體更新、功能檢測、簡易故障排除、測試電池健康度、散熱能效、外觀清潔及保養等服務，以確保產品在最佳狀態並延長使用週期，實踐永續價值，朝向更永續的發展。

風險管理

2022 年，世界進入 COVID-19 之後的新常態以及面臨一系列的挑戰，例如烏俄戰爭、地緣經濟與氣候變遷等，對企業而言，風險趨勢更加多元化，因此華碩將風險治理的強化作為重中之重，以結構化和全面性的方式推動風險管理，以打造企業韌性的基礎，同時也展現華碩對營運持續管理的承諾與決心。

風險管理組織

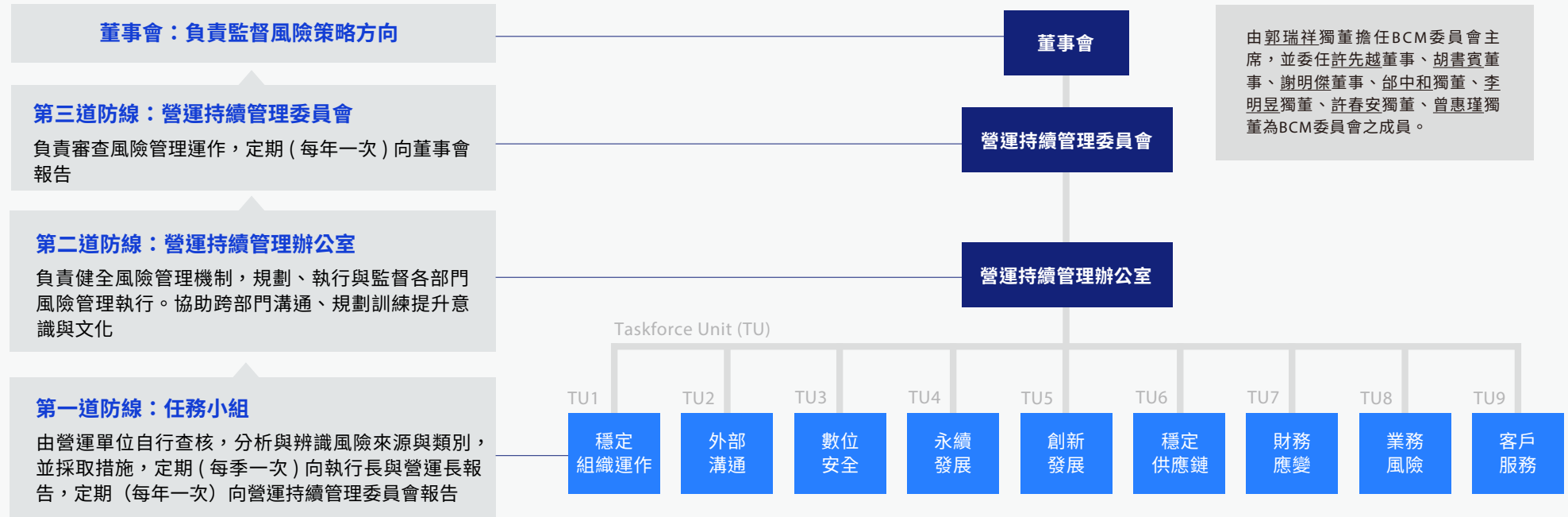
華碩成立「營運持續管理委員會」(以下簡稱 BCM(Business Continuity Management) 委員會)，聚焦在重要但不緊急的風險事件，識別未來可能的風險與提早因應，為了更積極進行長線治理，2022 年華碩將風險治理架構進行強化：

	強化重點	強化目的
1	獨立董事加入 BCM 委員會，過半數成員由獨立董事擔任，且由郭瑞祥獨立董事擔任主席，並建立 BCM 委員會規程	<ul style="list-style-type: none"> 平衡內外部利害關係人意見，提高風險包容性 明定人數、任期、議事規則等，使委員會運作更具監督力
2	成立專責 BCM 辦公室，並由吳澤欣擔任風險管理最高主管	<ul style="list-style-type: none"> 專職單位推動與執行風險管理，彰顯其管理職責 非執行長或董事長兼任風險管理最高主管，指派專責主管擔任，確實負責導入風險等相關機制

華碩風險管理組織，由董事會、BCM 委員會、BCM 辦公室以及各任務小組所組成，各任務小組每季與執行長與營運長以及每年與 BCM 委員會呈報風險管理執行進度，至少每年一次由 BCM 委員會向董事會呈報風險管理審查情形。

- 2022 年 7 月於董事會呈報，通過風險管理政策與目標、管理範疇、組織架構及審查 2021 年度之運作情形
- 2023 年 1 月於董事會呈報，通過 BCM 委員會加入獨立董事、委員會主席和成員名單，以及組織規程

風險管理組織架構



風險管理工具

為使 BCM 決策流程更優化，結合 ISO 22301 營運持續管理系統國際標準與相關工具，發展出一套適合華碩的 BCM 管理工具，以配合實務需求與公司發展，並回應國際社會對華碩的期待。風險決策流程分為風險辨識、風險改善與衝擊減緩三大階段。

風險評估流程



風險議題鑑別結果

面向	風險議題	風險描述	成果績效
穩定組織運作	產業人才競爭	面臨少子化以及全球人才競爭之挑戰，須優化內部人才發展機制，避免人才流失	<ul style="list-style-type: none"> 成立人才發展委員會，建立人才討論及決策平台 檢視內外競爭性，分析薪資競爭力，調整薪酬架構
	危害風險	辦公據點曾出現規模 5.7 有感地震、雨勢大導致地下層或低樓層淹水問題，以及曾發生心肌梗塞、企圖輕生事件	<ul style="list-style-type: none"> 建立應變人力名單與分棟辦公機制 建置全公司緊急通報平台 舉辦 8 場不同情境之緊急應變訓練暨演練
數位安全	企業資訊環境維運風險	疫情增加對數位系統的依賴，遠端工作、勒索軟體等加劇企業資訊環境的維運風險	<ul style="list-style-type: none"> 提升資安意識及演練，較 2021 年度減少 67 % 資安事件比率 建置風險監控儀表板，提升風險偵測與防禦速度 實施 14 場演練及審查
	外部關鍵服務營運風險	關鍵基礎設施合規要求與新興科技應用多元等情境，已提高外部關鍵服務營運風險	<ul style="list-style-type: none"> 透過「高科技資安聯盟」及跨產業間的「台灣資安主管聯盟」，積極參與公私部門聯防 實施 8 場演練及審查
永續發展	產品課徵碳稅	歐盟將實行碳邊境稅以達成淨零排放，華碩須及早因應避免潛在衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 繪製供應商減碳路徑，協輔推動減碳 建立產品能耗管理平台，2022 年度產品能源效優於 ENERGY STAR® 標準達 34.3%
	綠色產品競爭力	綠色產品對焦國際環保標章，產品綠色競爭力不足將影響國際綠色市場競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 規劃 BU 綠色產品專案導入計劃，2022 年綠色產品占營業額 14.9%，較 2020 年 (8.6%) 成長 73% 設立環保標章產品與 ENERGY STAR® 產品年度目標
創新發展	外部破壞式創新	若未關注創新技術發展，將失去目前的產業領先優勢，衝擊華碩既有事業的營收	<ul style="list-style-type: none"> 關注創新技術發展，提前意識潛在威脅，及早因應突破後的改變 檢視 94 家新創企業，列入潛在觀察、合作意願探詢及展開合作 策略投資找出投資標的 舉辦企業內部創業活動，共計 19 個提案
	內部創新案例不足	<ul style="list-style-type: none"> 內部創新案例不足，可能代表創意能量外流、人才外流 組織思維僵化，無創新創意思考 	<ul style="list-style-type: none"> 透過產學合作，轉換為實際商業化商品 策略合作，提升商品競爭力，維持市場領導地位 策略投資，找出有效益的投資標的 舉辦創業研討與活動，將創意創業想法留在企業內部
穩定供應鏈	供應鏈中斷	地緣政治、疫情與自然災害等因素，需增加供應鏈的彈性以降低風險	<ul style="list-style-type: none"> 製造網絡多元化，分散生產製造基地 建置供應商風險偵測平台，透過吹哨機制即時預警

00 關於報告書

01 永續管理

02 ESG 焦點案例

03 重大性議題鑑別

04 永續 2025 目標

05 循環經濟

06 氣候行動

07 責任製造

08 價值創造

09 社會

10 樂活職場

11 企業治理

誠信經營

客戶滿意度

風險管理

資訊安全管理

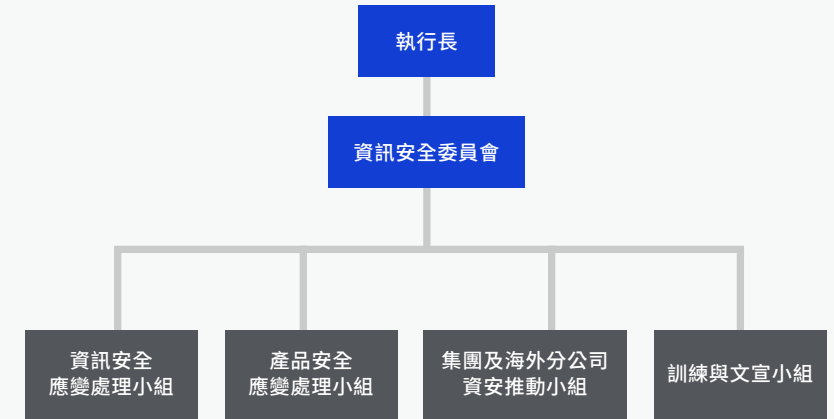
附錄

資訊安全管理

資訊安全管理組織願景

烏俄戰爭爆發之後造成全球網路駭客攻擊事件激增，駭客攻擊手法層出不窮，其全球供應鏈亦受影響，華碩面臨許多外部挑戰，也為資安管理及產品安全管理帶來前所未有的衝擊。

華碩於 2020 年 5 月成立資訊安全委員會並由副董事長及共同執行長監督管理，2021 年 9 月指派集團資安長及成立資安專責單位，除了持續推動 ISO/IEC 27001 ISMS (Information Security Management System) 管理系統符合國際標準程序之外，也因應歐盟 GDPR (General Data Protection Regulation) 法規，確保在個人資料之蒐集、處理及利用符合法規框架要求，同時整合內部現有資源進行跨部門、跨功能之溝通、資源、持續以「建構數位韌性，提升品牌信任；追求卓越，安全同行」作為組織資安願景，成為我們集團子公司、供應商、供應鏈合作夥伴之強力奧援。



四大行動主軸與方針



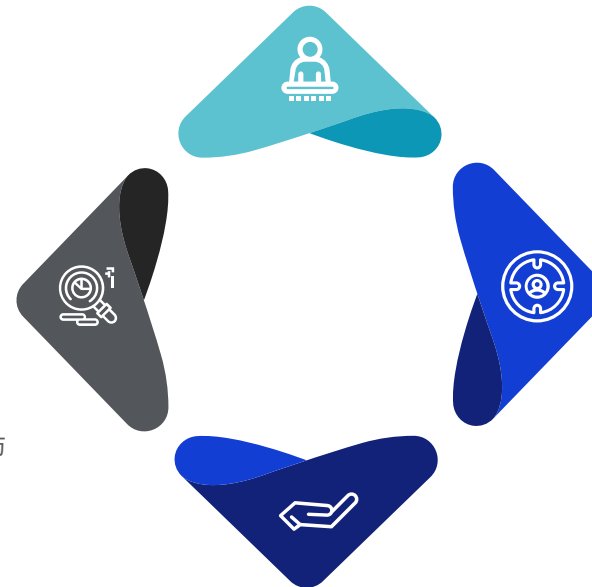
資安推動

- 資安政策、目標推廣
- 國際資安標準導入與通過驗證
- 內化資安意識，塑造企業資安文化
- 強化供應鏈資安管理
- 培育資安專業人才



數位韌性

- 參與及主導「高科技資安聯盟」、
「台灣資安主管聯盟」，提升產業資安聯防
- 持續盤點及鑑別數位資產風險
- 業務營運持續計畫暨演練
- 開發及強化產品安全



資安治理

- 對齊組織經營發展戰略
- 支持組織業務，創造價值
- 資安組織-資安委員會
- 制定資安政策與管理辦法
- 維持資安管理有效性



資安風險管理

- 持續關注內外部安全風險議題
- 有效識別威脅來源，分析對組織曝險的可能性及影響
- 依風險評鑑做出適當決策
- 資安防護攻防演練
- 強化組織內外部資安風險偵測與防禦能量

2022年資訊安全管理成果

資安治理

透過資安月例會，針對企業資訊安全、產品安全、全球資安威脅、供應鏈安全，等議題進行分享與討論，邀請 7 大關鍵供應商最佳資安實務經驗分享。並與集團內重要 11 間子公司資安聯防，提升集團資安防護能力。

- 截至 2022 年召開至少 30 次資安月例會，超過 60 小時會議時數，超過 192 項議程討論及交流。
- 與子公司合作聯防，盤點整體資安現況、交流資安新知並建立集團資安通訊網。
- 2022 年順利通過 ISO 27001 定期外部稽核複查作業，維持 ISMS 管理系統運作的有效性。

資安推動

執行資安事故調查與改善防護暨回應演練作業，評估集團的資安防禦程度。並參照行政院國家資通安全會報標準做為演練目標，執行社交工程演練，防範商業電子郵件詐騙。推動全球在職與新進員工資安通識訓練，完成 18 種語言課程版本。不定期加強宣導集團資訊安全十大守則，對於違反規定的員工進行正式郵件提醒並要求改善，及提報部門最高主管做為員工個人工作績效評估依據之項目。

- 每年定期進行社交工程演練，2022 年度共計執行 8 次，全體員工平均的違規比率皆低於目標值
- 每年定期進行全球員工資安通識課程訓練，完成率達 100%

數位韌性

2021 年成立「高科技資安聯盟」，透過聯盟定期交流，共同提升防禦能力。2022 年成立跨產業「台灣資安主管聯盟」，提升國內產業資安韌性，強化產品安全開發，相關 Open Source 檢測機制導入至研發單位，制定政策公告實施，並針對研發團隊舉辦 Open Source SSDLC & License 教育訓練。

自 2019 年開始，已執行超過 12 次以上業務營運持續計畫暨演練及搭配不同業務流程與情境，皆符合內部制定之 RTO、RPO、MTPD 要求，並確保能於事前之日常完整預備、事中應變處置與事後的重建能力。

- 「高科技資安聯盟」籌辦 3 場大型聯盟雙月會，探討 13 項議題，情資威脅趨勢交流。
- 共舉辦 4 場 Open Source SSDLC & License 教育訓練，種子學員共計 591 人次。
- 與產品安全相關通報事件平均縮短 20% 處理時效，並逐步建立與整合各研發團隊軟體自動化檢測機制。

風險管理

關注各項數位安全風險，協助公司內部相關單位導入並實施 BCM 風險評鑑、風險管理、危機處理計畫及掌握各項演練實施狀況。提升維運與監控團隊資安事件回應與處理速度。

- 開立 4 場 BCM 季會，盤點 111 項風險，產出 26 項風險計畫與 13 項危機處理架構，建置 7 頁面風險監控儀表板，系統性地追蹤監控各項資訊及績效，提升風險偵測與防禦速度

111 年度及截至華碩年報刊印日止，因重大資通安全事件所遭受之損失、可能影響及因應措施：無。



華碩資安長共同發起與推動「台灣資安主管聯盟」

於 2022 年 4 月 28 日成立，聯盟召集人暨首任會長由華碩資訊安全長 (CISO) 擔任，由 14 家上市櫃企業資安長共同發起，結合資安法律、四大會計師管顧、資安技術及資安學界等共同合作推動。為因應金管會資安重大政策對產業之資安要求，以提供產業資安主管服務為主軸，並規劃法規交流及建言、人才培訓與媒合及推廣服務等相關推動工作，期望協助產業符合法規政策，促進企業永續經營。

因應金管會資安重大政策，包括資安長的能力及如何挑選、資安專責人員之需才孔亟及如何快速培訓、如何建立企業資安防護網及如何符合法規規範等，都成為公司治理的重點。



個人資料保護委員會

為持續推動全球消費者與華碩員工個人資料的保護管理，華碩於 2021 年成立「個人資料保護委員會」（下稱個資委員會）。對內以「General Personal Data Protection Policy」作為華碩產品及服務（如：華碩的電腦、軟體、官方網站、客戶支援服務等）蒐集、處理、利用個人資料之指引。對外亦於官網公佈「隱私權保護政策」以讓一般大眾及消費者知悉華碩對其個人資料的保護及管理。

為確保落實公司政策，個資委員會目前運作以每雙週定期會議執行並檢視年度工作，並透過不定期臨時會議機動調整執行方式及處理個資相關事件，累積至 2022 年底已召開 296 次定期會議。

個資委員會於2022年主要推動成果

個資法法令法規遵循管理作業

盤點資料：持續檢視公司蒐集處理利用的資訊項目性質，以確認法規遵循範圍。

改善流程：因應產品或服務的更新，個資委員會分別與相關部門說明討論為遵循個資法法令規定所應調整改善的流程。

檢視隱私權政策：因應各國法令規定不同，必要時調整各國隱私權政策。

處理當事人及主管機關的請求及詢問：

個資委員會為處理當事人及主管機關的請求及詢問之統一窗口。華碩依法應於法定期間回覆當事人的請求，個資委員會會偕同相關部門處理並回覆當事人完成此法定義務。對主管機關的詢問亦會依照相同處理模式以降低法律風險。

年度內部稽核

配合公司內部查核作業，將涉及個人資料管理之業務執掌部門列入稽核範圍，藉由單位內部自評、單位檢核合作廠商的作為、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或合作廠商導正，以確保落實公司政策及相關管理辦法。

個資委員會之2023年主要規劃

- 持續改善當事人向華碩提出個人資料相關需求之介面，及內部處理流程。
- 因應亞太、美洲等其他國家新法，檢視並改善公司法規遵循程度。
- 增加海外稽核及協助相關部門執行合作廠商查核。

定期教育訓練：

- 政策教育訓練：2022 年對海內外同事完成 8 場教育訓練。
- 實體及線上課程：每年舉辦個資教育宣導課程供全體員工修習
- 不定期課程：依據各單位業務需求，提供個資重點宣導課程。