



時刻用心
準時配達

2023 永續報告書

Sustainability Report



目錄 TABLE OF CONTENTS

01 永續承諾

1.1 永續策略目標	/ 06
1.2 經營承諾	/ 09
1.3 關於台灣宅配通	/ 11
1.4 企業永續願景	/ 15

02 利害關係人溝通

2.1 利害關係人鑑別及溝通	/ 17
2.2 重大性議題鑑別	/ 20
2.3 對應揭露項目及邊界	/ 22
2.4 重大議題與永續連結	/ 23
2.5 重大議題管理方針	/ 25

03 經濟及治理

3.1 營運策略	/ 30
3.2 風險管理制度	/ 37
3.3 資訊安全管理	/ 49
3.4 客戶隱私	/ 53
3.5 多元化服務	/ 57
3.6 誠信經營	/ 69

04 環境及供應鏈

4.1 企業與環境平衡發展	/ 73
4.2 能源管理	/ 74
4.3 溫室氣體排放	/ 80
4.4 氣候變遷風險管理與因應	/ 91
4.5 供應鏈永續	/ 93

05 幸福職場及社會參與

5.1 人權政策	/ 97
5.2 勞雇關係	/ 98
5.3 市場地位	/ 103
5.4 員工多元化與平等機會	/ 104
5.5 人才培訓與職涯發展	/ 106
5.6 職業健康與安全	/ 116
5.7 事故與安全管理	/ 127
5.8 公益活動花絮	/ 132
5.9 顧客健康與安全	/ 135
5.10 行銷與標示	/ 137

06 總結及附錄

6.1 GRI 指標索引	/ 140
6.2 確信聲明書	/ 145

ABOUT THIS REPORT

關於本報告書

台灣宅配通公司自 2018 年起自發性每年一次定期發行報告書，揭露公司中長期策略、實踐方式與績效達成狀況，讓各利害關係人了解台灣宅配通公司在經濟、環境、社會及治理等面向的具體實績，共同邁向永續未來。

發行概況

首次出版日期	2018 年 12 月發行
上一版本出版日期	2023 年 09 月發行
現行版本出版日期	2024 年 08 月發行
下一版本出版日期	2025 年 08 月發行

報告書範疇與邊界

報告期間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。本報告書於 2024 年 08 月發行中文版本於公司網站，內容涵蓋利害關係人關注的各項重大議題，以及本公司在經濟、環境、社會及治理等面向的具體實績。

本報告書揭露範疇與本公司合併財務報表一致，包含南港總公司、各營業站所(包含台灣本島及離島地區)、各物流中心、各轉運中心。

報告書編撰原則

本報告書內容與架構，主要依據由全球永續性標準理事會(GSSB) 發布之 GRI 2021 準則(GRI Standards) 之依循選項，進行報告書架構及內容呈現依據，並於附錄中附上 GRI 指標索引對照表以供參閱，另亦參酌 SDGs 永續發展目標進行比對揭露。

資料計算基礎

報告書所揭露的統計數據皆來自於自行統計與調查結果，並以一般慣用的數值描述方式呈現，若有相關資料重編於各章節說明。惟有關財務數據係經會計師認證後公開發表的資訊，相關碳、水排放資訊亦經第三方公正單位查證。

報告書保證

內部保證

永續報告書資料及數據來自於策略會議針對永續議題及績效檢討的結果，包括每月公司及事業部經營會議、每季 KPI 審查會議。永續發展推行小組委員實施撰寫，撰寫完成後經由永續發展推行小組審查。另針對溫室氣體盤查(ISO 14064-1)，每年皆進行

內部稽核(並配合外部查證)，確保資料及數據之正確性。本報告書與前次版本無資訊重編之狀況。

外部查證

台灣宅配通公司委託格瑞國際驗證有限公司進行 AA1000:AS V3 進行 Type1 中度保證等級查證，查證聲明附於本報告書附錄。

報告書製作流程

- 1.永續報告書優化課程
- 2.內部高階主管召開會議設立永續發展重點目標
- 3.利害關係人問卷調查
- 4.永續發展推行小組決定重大主題
- 5.相關單位依報導邊界範圍提供內容及數據
- 6.永續發展推行小組將資料彙整及進行編撰
- 7.上傳公司網站及公開資訊觀測站
- 8.取得第三方查證

報告書製作單位

本報告書由本公司永續發展推行小組編製，並公告於公司網站。報告書發行週期：本報告書每年發行一次，於 8 月 30 日前發行，與公司財務報告的報導期間一致，財務報告經資誠聯合會計師事務所保證。

聯絡窗口：胡祥生 特別助理 (alex@e-can.com.tw)、
尤馨慧 專案副理 (c140484@e-can.com.tw)

ESG 網址：https://www.e-can.com.tw/aboutUs_csr.aspx



01

永續承諾

1.1 永續策略目標

永續策略主軸	SDGs	執行成果	目標規劃
為客戶創造良好的經營環境	 16 和平正義與有力的制度	1.由法務室舉辦相關課程，強化遵循法規的觀念。訓練場次共計十場，計201人次。 2.持續精進公司治理評鑑。 3.由人資部針對新進員工進行線上教育訓練宣導，課程內容含括法務、職業安全衛生與員工行為準則等的規範及遵守，計541人次，共計3,246小時。 4.由人資部舉辦永續發展、員工行為準則之課程與人權政策教育訓練宣導，全年共17場次，計2,125人次參加，共計2,130小時。 5.防毒軟體版本並持續以廠商發布之修補程式升級，確保系統安全。 6.升級網路防火牆設備版本，提升網路資安防護力。	1.設置風險管理委員會。 2.針對大型契約客戶進行滿意度調查並於週報或月報檢討。 3.智能客服。 4.提升資安認證至ISO 27001：2022版本，完善利害關係人的隱私安全。 5.加強釣魚垃圾郵件的過濾，提升郵件安全。 6.定期資安宣導，加強全體員工資安意識。

永續策略主軸	SDGs	執行成果	目標規劃
智慧物流 綠色運輸	 	1. 於2023年11月10日取得BSI頒發之「ISO 14604-1:2018溫室氣體盤查標準」認證(2022年)。 2. 於2023年溫室氣體排放量，減少排放1,227.07 tCO₂e/年。 3. 於2023年度用水量減少8,337立方米/年。 4. 於2023年廢棄物總重量減少141公噸/年。 5. 透過汰換71台車輛，可降低碳排放量142 tCO₂e/年。 6. 透過營業場所節電競賽，減少5,161.8度電，約減少排放2.55 tCO₂e/年。 7. 日常作業無紙化系統： (1)派車作業 (2)車輛日點檢 (3)堆高機日點檢 (4)低溫籠車溫度檢查 (5)異常包裹處理 (6)員工出勤核實修正。 8. 手持裝置排單系統：公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。 9. 2022年進行評鑑廠商為116家；2023年進行評鑑廠商為154家，上升比率為32.8%。 10. 在地供應商採購:2023年包材採購比數為730筆，較2022年度減少29筆，向在地企業供應商採購比例達100%。其中，採購品為境外加工金額占比由前一年度3.8%減少至0.4%，總計減少3.3%。	1. 倉儲低溫智慧管控:利用IoT設備，溫度傳感器和濕度傳感器，即時監控倉庫內的環境狀況，並將數據傳輸到中央系統進行分析和管理。 2. 大家電雲端宅安約配系統:提供連鎖門市通路此系統，統倉依約配時段全省發貨至消費者家中安裝，縮短供應鏈流程，精準配送效率。 3. 為達成2050淨零目標，預計於2030年前達成電動機車50%、電動貨車10%。2024年預計購入50~100台電動機車，超前佈署並逐年落實減排與淨零目標。 4. 綠色採購:要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。 5. 強化供應商管理及進行供應商評鑑。 6. 使用QR CODE宅配單取代手寫宅配單。 7. 進入空氣品質維護區車輛，全數取得綠色環保標章。 8. 建構智慧化站所出車數模型。 9. 評估導入「電子化合約」。 10. 手持裝置排單系統:公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。 11. 台北轉運中心(三重廠區)-太陽能板建置，減少碳排放量。 12. 導入電子簽收。

永續策略主軸	SDGs	執行成果	目標規劃
幸福的職場 打造健康		1.公益活動: (1)大嘴鳥一畝田收成白米750公斤捐贈給忠義基金會助弱勢孩童 (2)宅配通公益配送華書基金會品格教育英文書，傳遞教育知識 (3)公益配送東元文教基金會原住民表演票券 (4)大嘴鳥守護海洋 公益淨灘活動 (5)大嘴鳥認養桃園市大溪區一畝田 (6)人安基金會 宅配通協助「寒士就業計劃」 (7)宅配通與忠義基金會合作 助弱勢孩童上學無阻 2.職業安全衛生業務主管，消防、急救、推高機操作證照初複訓人員派訓308人次，對維護職場安全持續加強專業訓練。 3.年度健檢1862人次，醫師臨場面談服務154人次，健康指導與疾病預防提供專業建議 4.持續執行職業安全衛生管理計劃。 5.分析勞動場所意外事故類型規劃制定職安宣導教育內容，以降低工傷事件發生的損失日數。 6.不定期稽查作業現場安全執行狀況。 7.優於勞工健康保護規則的定期實施一般健康檢查頻率，對在職勞工，每年實施巡迴一般健康檢查。 8.採用Framingham risk score計算10年內心血管疾病發病風險，辨識及評估高風險群，並安排15場醫師面談及健康指導。 9.舉辦職場健康促進減重比賽，發與優勝者現金獎勵，藉以激勵員工控制BMI預防心血管疾病。 10.導入人因鑑別系統，透過員工填寫人因鑑別檢核表，辨識出高重複性作業人因風險作業類型，並配合健康中心健檢問卷，並安排與職業醫生面談。員工填寫人因鑑別檢核表之完成度為 100%。 11.2023年共計 38位身心障礙員工，佔員工總人數 1.78%。除身心障礙的員工外，同時雇用 42位原住民員工，佔員工總人數 1.97%。 12.2023年計有29人提出育嬰留職停薪申請，復職率為53.84%，留職率為92.3%。在休假申請部分，全年度共有17人申請產假，19人申請產檢假、30位男性同仁申請陪產假 13.身心障礙及原住民員工數優於法令晉用比例。 14.反貪腐政策和程序的溝通及訓練。 15.企業人才培訓(包含內訓課程、外訓專業證照課程、主管指導、工作現場教導、數位課程、講座)。 16.發展員工專業能力：新進人員輔導與訓練、基層幹部與主管養成培訓、品質提升訓練、快樂工作訓練。	1.公益活動: (1)雪霸國家公園合作移除外來植物活動，並認養汶水遊客中心在地原生種植物，以實際行動保護陸域生態原生植物棲息地的永續環境。 (2)復育桃園大溪濕地活動，移除外來物生種，維護生態環境平衡。 2.外包人員與MSD人員輔導轉任SD人員。 3.出勤聲明及加班全面採無紙化作業。 4.與偏鄉教會合作原住民任用。 5.在職人員留任率提高，其他人員轉任SD留任率提高。 6.全體基層幹部與中高階主管達到100%皆由內部養成與晉升。 7.透過企業內部訓練資源與輔導，提高企業內部員工忠誠度、提高留任意願。 8.職醫臨場服務次數由15提升到17次。 9.外包廠商參與體檢。
			
			

1.2 經營承諾

回顧2023年，我國整體經濟景氣環境受到國際戰爭爆發、各國央行持續升息及全球通膨壓力影響，導致消費者物價持續上漲，台灣全年經濟成長率下修至1.42%，電子購物及郵購業網路銷售金額由2022年增率8.40%降至2023年增率0.86%。依據經濟部統計處資料，2023年便利商店業營業額年增率7.98%，積極推動店配服務，搶食宅配貨源。在面臨經營環境嚴峻挑戰下，宅配通全體同仁優化營運效率，並規劃跨入冷鏈倉儲，以減緩業績因大環境影響所導致之逆風衝擊。

◆2023年度經營結果檢討

營收成長說明

2023年全年營業收入淨額為新台幣4,188,461仟元。宅配通在面對市場成長趨緩與勞動人力短缺等各式挑戰下，持續優化作業流程並提升作業效率。主要研究發展內容包含如下：

- (1).升級AIOT車管中心功能：提升車隊管理系統、擴增經營管理功能，改善經營效率。
- (2).擴大無紙化作業範疇：導入QR code宅配單與電子表單系統，減少耗材使用並同步節省作業步驟，減輕員工作業負荷，同步降低作業成本。

- (3).建置低溫倉儲WMS系統：建構符合宅配通三方業務範疇低溫倉儲系統，用以確保營運有效管控，提供品質保證之低溫倉儲服務。

成本費用控制與本期淨利說明

本期稅前淨利為新台幣115,588仟元，稅後純益為94,496仟元。在營運面，2023年受疫情結束、EC銷售持續下降、台灣基層勞力短缺，且勞力成本與租金持續提高等因素影響。宅配通雖面對嚴峻外在環境挑戰，但持續透過效率提升、成本有效管控，確保財務結構穩健。

再者，整體外部競爭環境正發生質的變化。韓國電商加入台灣EC市場成為強力競爭者。OMO(Online Merge Offline)虛實整合商業模式同步加速EC市場改變。店配市場加入新的競爭者且快速帶動整體店配包裹數量成長(2023年約有5億包裹)。電商業者建置自有車隊，再加上美食配送與都會型機車隊皆投入宅配市場，提升短鏈配送市場規模。以上皆搶食並重新分配原有宅配市場規模與客戶比重。另外低溫倉儲與物流配送等需求仍然強勁。宅配通擁有完整宅配營運架構與倉儲服務know how，具備與主要客戶跨平台合作經驗，並且可提供宅配與倉

儲一站式服務。面對激烈變化環境，宅配通將著重於作業環節智慧化與效率化，為長期發展奠定穩固成長基石。

◆2024年營業計畫概要

依照經濟部主計處預估，2024年經濟成長率為3.35%。民間消費成長率2.88%(2023年為8.41%)。就消費市場而言屬於平穩中前行。近年台灣電子商務經營模式由B2B(business to Business)、B2C(business to Consumer)、C2C(Consumer to Consumer)進入O2O(Online to offline)、D2C (Direct to Consumer，直接面對消費者) 與OMO(Online Merge Offline) 虛實整合商業模式，伴隨營運模式改變也同步刺激市場需求，因此造就市場大B客戶數增加且同步擴大對倉儲的需求。主要客戶出貨模式對宅配而言可優化取件效率並且擴大市場規模達成配送效益。

此外，宅配通將擴大與大型食品品牌業者展開低溫倉儲物流合作，協助品牌業者提供北部1000萬人口區域冷鏈服務系統。2024年宅配通將加速建構北部低溫物流，中期配合品牌業者成長趨勢擴增低溫倉數量，逐步將區域複合式低溫物流中心(RDC)服務範圍擴大至全國。綜合2024年市場局勢，宅配通將改善配達率、強化大B客戶業務；拓展低溫物流市場；導入多溫層車，加強低溫宅配作業品質及效率，進一步擴大營收。

2024年營運重點

近年來全球經濟因不確定因素加劇導致對內需市場產生更為複雜的影響。面對快速變化的市場局勢，宅配通將以「綠色運輸、智慧物流」為主要發展方針，持續穩健前行，並以流程效率化與作業智慧化建構宅配與物流彈性營運模式。未來將持續投資智慧倉儲設備，加速低溫物流佈建。透過整併與簡化各項流程來提升效率，在流程改造下同時讓作業更加智慧化，深植企業競爭力。



1.3 關於台灣宅配通



本公司主要提供汽車路線貨運及宅配等專業物流配送服務，2000年與日本通運技術合作，提供民眾更便利且優質之服務。經十餘年用心經營，在股東與員工的期望

下，本公司已於2012年11月22日完成公開發行，並正式於2013年12月12日成為領先業界掛牌上市的宅配業者(股號 2642)。

◆品牌精神



英文名稱：pelican
中文名稱：鵜鶘、鵜鶘X、
別名：大嘴鳥

本公司之品牌識別為鮮豔醒目之鵜鶘鳥(大嘴鳥)，大嘴鳥態度溫柔親切，是人類的好朋友，它的大嘴可裝載重物，捕魚時迅捷精

準但不失溫柔的動作，代表本公司快速送達、安全且親切的特色。

本公司的企業代表色為白色、藍色及黃色，大量使用於宅配車車廂外觀。

企業色	含義
白色	象徵「服務」
藍色	代表「紀律與正直」
黃色	突顯「活力與熱心」

秉持「時刻用心 準時配達」的理念，「台灣宅配通」往返都市鄉間、穿梭大街小巷，將消費者託付的每一件貨物細心地、安全地、宅配到府，矢志提供最貼心、最便利的宅配服務。



本公司為台灣第一家提供戶對戶的宅配服務公司，透過與日本通運(Nippon Express)的宅配服務技術 Know-how 和宅配經營經驗(B2C、C2C)，並與多家知名企業結成合作夥伴，因應市場未來成長發展，本公司除原有服務模式外，亦會持續精進企業競爭力，擴大專業服務層面，結合關係企業資源，提供更多元化、全方位的專業服務，進而擴展營收目標。

◆公司簡介及全台佈局

台灣宅配通股份有限公司

成立日期：2000 年 07 月 28 日

台灣第一家上市宅配業者

創辦人：東元集團 黃茂雄 會長

董事長：邱純枝 女士

總經理：彭繼曾 先生

資本額：新台幣 9 億 5 千萬元

股東結構：東元電機、台灣伊藤忠、

日本通運

經營項目：宅配服務、

物流服務(家電、生活、重電)

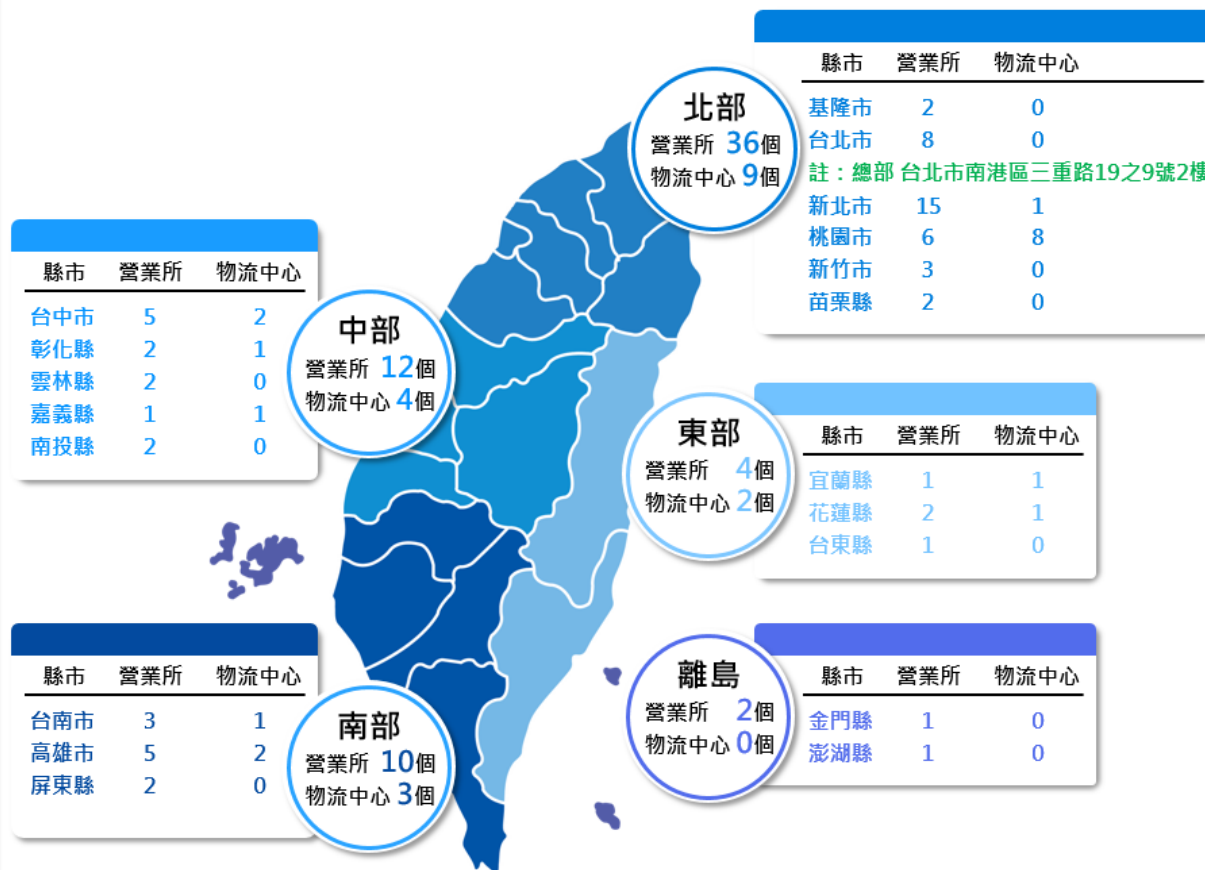
上市日期：2013年12月12日

股票代碼：2642

員工數：2,130人



宅配通官網



◆榮耀肯定暨重要里程碑

本公司於 2000 年 07 月開幕營運，為全國第一家宅配物流業者，與日本通運技術合作領先同業推出許多創新服務。

本公司 2023 年榮耀肯定、重要事蹟如下：

11 月

榮獲進用原住民族績優機關(構) 甲等獎。



12 月

榮獲 1111 人力銀行「2023 幸福企業服務金獎」的肯定



◆參與產業及公協會組織列表

台灣宅配通積極參與與本公司相關協會組織活動及交流，為推動本公司產業永續發展，參與協會組織期間與其他會員進行產業規章制訂並討論，促進企業間之交流。台灣宅配通非但積極參與本國協會組織，更進一步參與國際相關協會，對於永續發展之目標跨足世界各地，為使企業能為社會展現實質影響力，促進社會的進步。

項目	組織名稱	公司代表席位之別	具有決策組織運作權利
1	台灣土耳其經貿協會	會員	無
2	中華民國工商協進會	會員	無
3	新北市汽車貨運商業同業公會	會員	無
4	台灣省汽車路線貨運商業同業公會聯合會	會員	徐慶懿 總經理-常務理事 周政雄 顧問-監事
5	台灣連鎖暨加盟協會	會員	無
6	中華民國物流協會	會員	徐慶懿 總經理-常務理事
7	東亞經濟協會	會員	無
8	未來流通研究所	會員	無
9	台灣冷鏈協會	會員	無

1.4 企業永續願景

宅配通自成立以來，持續善盡社會企業責任義務，疫情期間，主動與善水基金會聯繫公益合作，幫助配桃園地區 40 位獨居長者配送民生物資到住所，亦多次響應參與社福團體及企業公益號召，如忠義基金會、華書基金會、人安基金會、中華育幼協會、人安基金會等。

本公司以追求營收、獲利持續成長，並同時提升營運作業效率、持續導入「數位化」及推動「綠色運輸」為營運主軸。面對瞬息萬變的競爭市場，公司將積極跟隨市場趨勢、創新服務價值，以期維持高服務品質來滿足客戶需求及降低營運成本；同時每年自主實施溫室氣體盤查，並委託資誠聯合會計師事務所進行查證(預計 2024 年 11 月完成第三方查證)。

秉持「時刻用心 準時配達」的經營理念，未來將持續努力擴大營收、落實公司治理。積極參與各項宅配物流創新服務，持續提升營運績效與服務品質，為股東與員工創造最大利益不斷努力。

◆持續評估建置自動化轉運中心

未來將持續規劃具有轉運、物流倉儲等功能之自動化轉運中心，以加速轉運之分理貨作業效率，提升配送品質，降低勞力成本。

◆發展兩岸跨境業務及海外服務

與中國快遞、物流業者合作，持續拓展兩岸跨境業務；物流馬達重電業務亦跨出海外服務。

◆深耕在地多元化客戶經營

與通路合作導入「宅轉店」服務；拓展智能物流櫃合作，推出「宅轉櫃」等服務，提供客戶更多元、彈性化配送服務。

◆掌握產業趨勢，積極擁抱創新營運模式

面對瞬息萬變的競爭市場，公司將積極跟隨市場趨勢、創新服務價值，以期維持高服務品質來滿足客戶需求及降低營運成本。

◆推動節能減碳為環境品質盡一份力

於 2020 年 04 月 16 日正式獲得環保署認證碳標籤與減碳標籤，認證期間為 2018 年 01 月 01 日至 2018 年 12 月 31 日，證書有效期間為 2020 年 04 月 16 日至 2025 年 04 月 15 日。領先同業取得國內首家宅配物流業減碳標籤，本公司主動了解碳排放情形，持續透過智慧行控中心，監控常溫運輸車輛怠速改善，有效管控燃料使用；每年優先汰換老舊車輛、製冷設備等減碳管理策略。

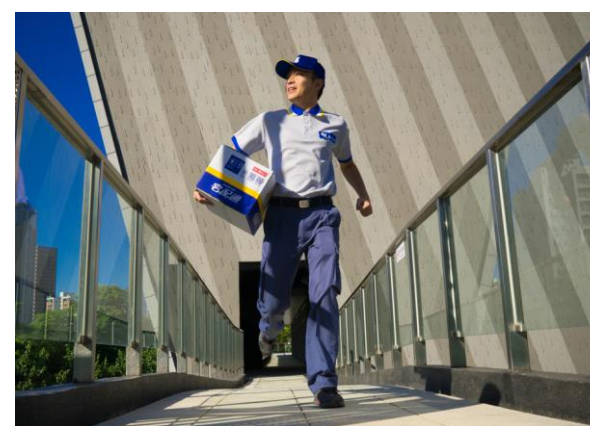
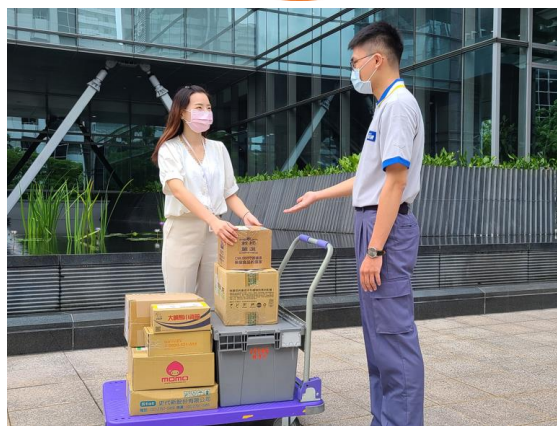
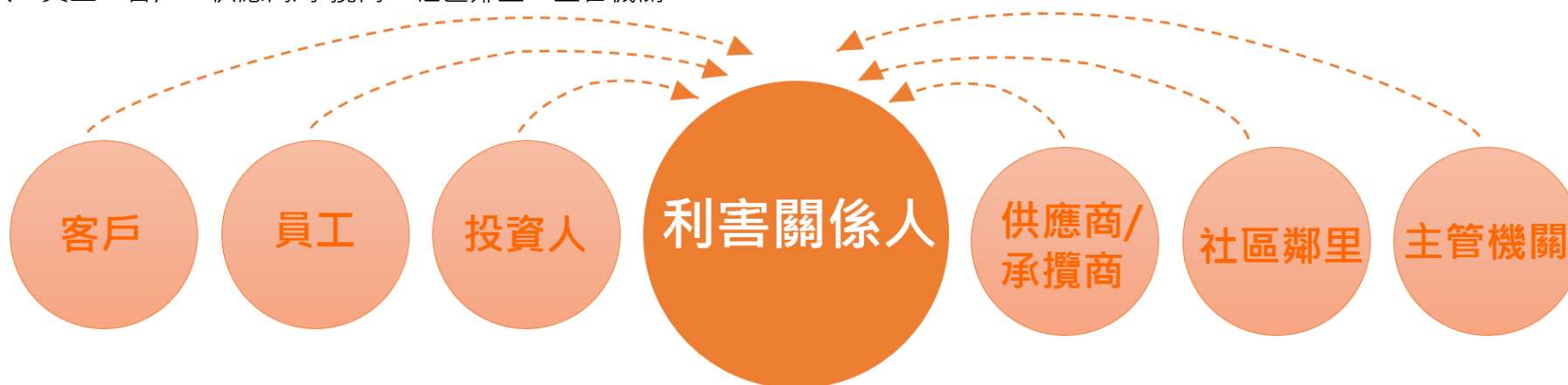
02

利害關係人溝通

2.1 利害關係人鑑別及溝通

◆利害關係人鑑別

利害關係人為影響公司或受公司影響的群體，台灣宅配通由部門專業成員初步篩選例行往來所接觸的利害關係人類型，根據各別利害關係人與公司的互動頻率、影響程度與重要性，經由內部會議討論並參考同業情形，歸納出六大關鍵利害關係人族群，包含：投資人、員工、客戶、供應商/承攬商、社區鄰里、主管機關。



◆利害關係人溝通誠信經營

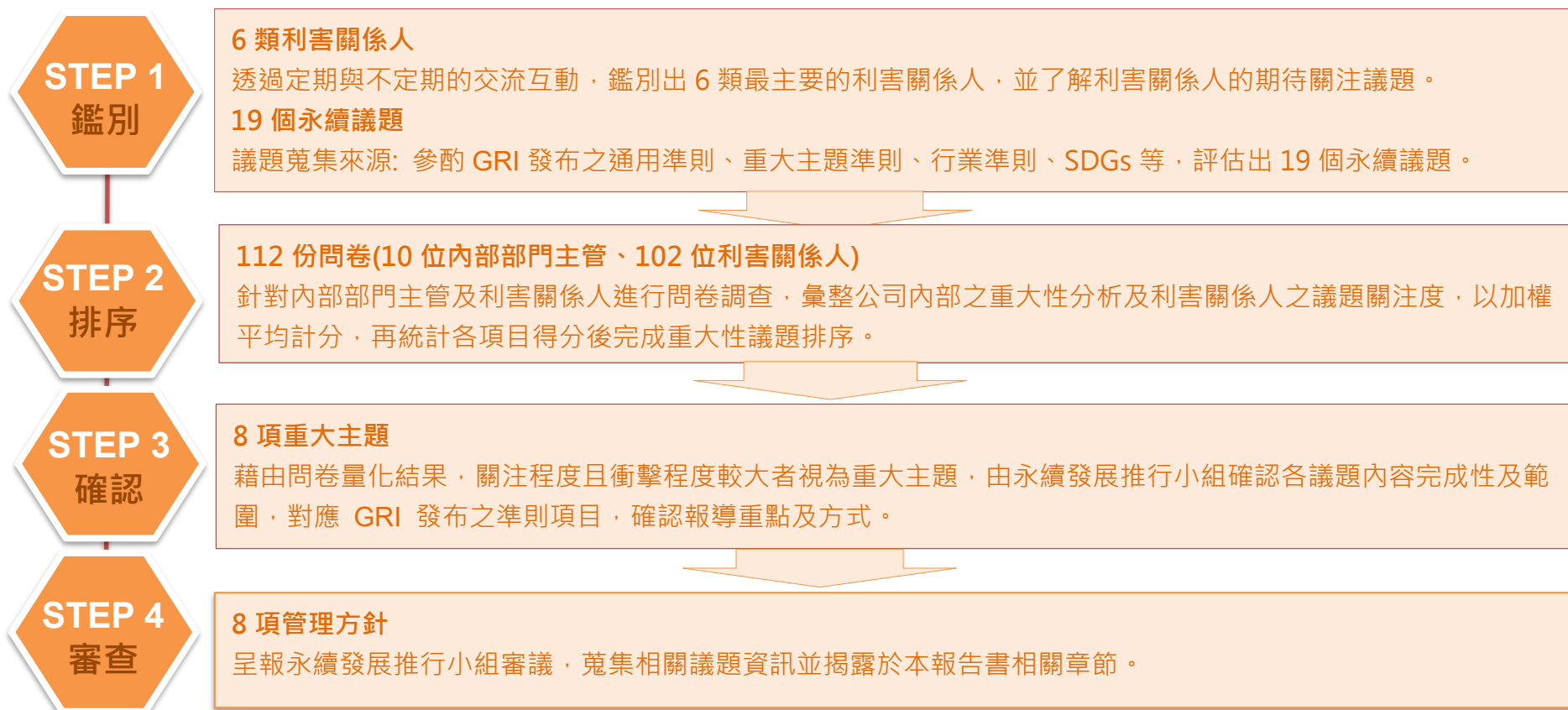
利害關係人	如何被鑑別	議合目的	關注議題	溝通頻率與管道	申訴與意見管道
投資人 	為持有公開發行股票者	維持投資者信心	◆誠信經營 ◆資訊安全	◆上月營業額、關係人交易、財務資料公布於公開資訊觀測站。(每月) ◆財務報告發布於公開資訊觀測站。(每季) ◆召開股東常會，股東可參與投票表決議案，並發行股東會年報。(每年) ◆公司重大訊息發布於公開資訊觀測站。(不定期) ◆受邀(自行)召開至少二次法人說明會。(每年)	連絡窗口：江小姐 連絡電話： 02-6616-5500#216 電子信箱： c240205@e-can.com.tw
員工 	為內部正式或約聘人員	促進勞資和諧	◆勞雇關係 ◆職業健康與安全 ◆教育訓練	◆設置申訴檢舉管道： 1.舞弊及違反從業道德檢舉信箱 2.書面投遞 ◆朝會：1 次/日(每週指定宣導主題) ◆月會：1 次/月 ◆勞資會議：1 次/每季 ◆職工福利委員會：1 次/每季	舞弊及違反從業道德檢舉信箱：hr01@e-can.com.tw 連絡窗口：張小姐 連絡電話： 02-66165500#353 電子信箱： c892302@e-can.com.tw
社區鄰里 	為營運地點主管機構	維持良好的業界及社會關係	◆能源管理 ◆溫室氣體排放	◆企業參與公益活動 / 不定期 ◆公司網站設置溝通信箱 / 不定期 ◆專案合作與拜訪 / 不定期	連絡窗口：李小姐 連絡電話： 02-66165500#263 電子信箱： c960386@e-can.com.tw

利害關係人	如何被鑑別	議合目的	關注議題	溝通頻率與管道	申訴與意見管道
客戶 	為報導期間有採購行為者	維持品牌認同感	◆誠信經營 ◆資訊安全	◆設置客戶服務專線及信箱 ◆不定期舉辦行銷宣傳及行銷活動、 ◆於官網利害關係人專區設置客戶溝通管道與提供客服服務專線 ◆客戶服務品質流程會議追蹤品質相關指標與訪談。(每月) ◆協助客戶改善服務流程相關技術問題。(不定期)	客服專線：02-66181818 連絡窗口：涂先生 連絡電話： 02-6616-5500#297 電子信箱： c901944@e-can.com.tw
供應商/承攬商 	為報導期間有採購行為者	健全供應鏈運作	◆誠信經營 ◆資訊安全 ◆能源管理 ◆溫室氣體排放 ◆供應鏈永續	◆職業安全衛生會：1次。(每季) ◆協力工作安全會議、協力環安衛管理會議、協力廠商安全衛生委員會。(每季) ◆共同作業協議組織、外包管理會議(每年)	連絡窗口：吳先生 連絡電話： 02-66165500#292 電子信箱： c120276@e-can.com.tw
主管機關 	為業務有關之主管單位	維持良好的經濟及治理成績	◆能源管理 ◆溫室氣體排放 ◆職業健康與安全	◆各類政策及法規之研商會、論壇、公聽會、訓練課程、非正式互訪。(不定期) ◆參加主管機關舉辦之座談會、研討會、各項評鑑。(不定期) ◆配合主管機關舉辦投資人相關活動。(不定期)	連絡窗口：吳先生 連絡電話： 02-66165500#382 電子信箱： c990480@e-can.com.tw

2.2 重大性議題鑑別

◆重大性議題鑑別分析程序

宅配通透過各項利害關係人溝通管道，與利害關係人進行交流，從世界趨勢識別出重大議題製成問卷，主動針對各利害關係人代表性人物進行收集及更新關注程度。各議題依外部人士及內部主管兩個面向進行排序分析，藉此識別出不同的意見及修正管理推動方向，制定內部管理制度確保目標達成，重大性識別程序每年進行一次。



◆利害關係人關注議題依重大性排序

宅配通在重大性議題的鑑別上，參考內部員工及 GRI Standards 的重大主題，彙整企業永續相關議題共 19 項，並透過網路問卷分析機制，針對議題對公司的衝擊，以及針對不同利害關係人的關注程度進行調查，回收有效問卷共 112 份，依不同利害關係人填具有效問卷之關注程度(分為高至低)量化為分數(分為 5、4、3、2、1)計算總數，依重大性排序如下：

1.	資訊安全	2.	客戶服務	3.	法規遵循	4.	職業健康與安全
5.	勞雇關係	6.	經濟績效	7.	產品安全與責任	8.	人權政策
9.	訓練與教育	10.	商業道德	11.	能源管理	12.	溫室氣體排放
13.	風險管理	14.	採購實務	15.	供應鏈永續	16.	廢棄物管理
17.	氣候變遷財務影響	18.	水資源管理	19.	當地社區		

◆選定本公司八項重大議題

台灣宅配通在重大性議題的鑑別上，依重大性排序，並進一步由永續發展推行小組選定，彙整出 8 項重大性議題如下：

1.	資訊安全	2.	誠信經營	3.	勞雇關係	4.	職業健康與安全
5.	訓練與教育	6.	能源管理	7.	溫室氣體排放	8.	供應鏈永續

2.3 對應揭露項目及邊界

◆重大性議題對應的準則項目及揭露項目

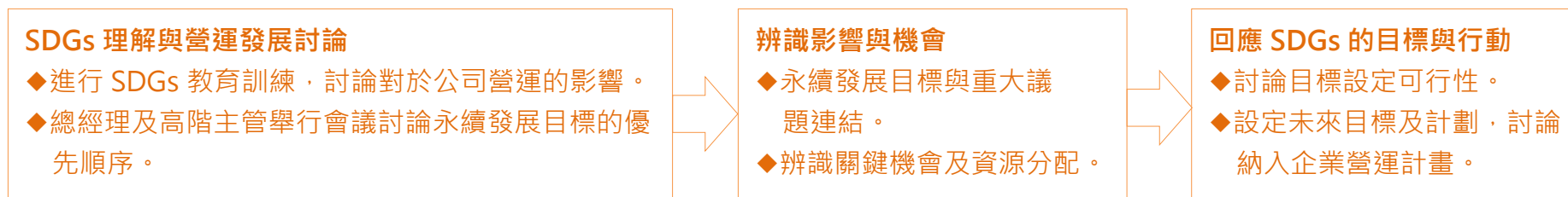
ESG 指標	重大性議題	對應 GRI 準則	邊界	利害關係人
經濟	誠信經營	GRI205	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆投資人 ◆員工 ◆客戶 ◆供應商/承攬商
	資訊安全	自定義	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆投資人 ◆員工 ◆客戶 ◆供應商/承攬商
環境	能源管理	GRI302-1~302-5	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆供應商/承攬商 ◆社區鄉里 ◆員工
	溫室氣體排放	GRI305-1~305-5	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆供應商/承攬商 ◆社區鄉里 ◆員工
	供應鏈永續	GRI308、GRI414	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆供應商/承攬商 ◆社區鄉里 ◆供應商/承攬商

ESG 指標	重大性議題	對應 GRI 準則	邊界	利害關係人
社會	職業健康與安全	GRI403-1~403-10	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆員工 ◆客戶 ◆社區鄉里
	勞雇關係	GRI401-1~401-3	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆員工
	訓練與教育	GRI404-1 ~ 404-3	◆總公司 ◆營業站所(含新增站所) ◆物流中心(含新增物流中心) ◆轉運中心	◆員工 ◆客戶 ◆供應商/承攬商

2.4 重大議題與永續連結

宅配通公司認為身為全球的一份子，永續發展需要從核心價值出發與聯合國永續發展目標結合，進行 SDGs 關聯性辨識，並設定相關目標納入營運計畫。

◆SDGs 鑑別流程



◆重大議題與 SDGs 連結

ESG 構面	永續策略主軸	重大議題	SDGs		
治理面	為客戶創造良好的經營環境	誠信經營		16和平正義與有利的制	加強執行手段，重振永續發展的全球夥伴關係
		資訊安全			
環境面	綠色運輸 智慧物流	能源管理		7可負擔的潔淨能源	確保人人負擔的起、可靠和永續的現代能源 7.3 能源效率提高一倍
		溫室氣體排放		13氣候行動	採取緊急行動應對氣候變遷及其衝擊 13.1 加強對氣候災害的抗災能力和調適能力 13.2 將氣候變遷措施納入政策和規劃 13.3 建立應對氣候變化的知識和能力
		供應鏈永續			
社會面	打造健康幸福的職場	職業健康與安全		3 良好健康和福祉	確保健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉 3.6 減少交通事故傷害和死亡人數
		勞雇關係		5性別平等	在經濟資源都有公平的權利與取得權，實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能 5.1 消除對婦女任何形式的歧視
		訓練與教育		3 良好健康和福祉	確保健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉 3.6 減少交通事故傷害和死亡人數

2.5 重大議題管理方針

重大議題	政策與承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
誠信經營	1. 為建立誠信經營的企業文化與良好的風險控管機制，本公司訂定誠信經營守則、誠信經營作業規定。上述政策承諾適用於公司所有活動與商業關係。 2. 遵守經營所在國與地區的法律和法規，以遵循法規為最低標準。 3. 強化誠信經營理念宣導，並落實在日常工作執行面。 4. 本公司與廠商簽訂重要契約時，內容包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，經查屬實，得隨時終止或解除契約之條款。	1. 本公司為健全誠信經營之管理，由人力資源單位、法務單位負責推動誠信經營政策制定及執行之兼職單位，由稽核單位負責監督，並由稽核小組執行相關查核作業，並定期向董事會報告查核結果。 2. 配合主管機關修訂誠信經營守則。	1. 舞弊及違反從業道德檢舉信箱。 2. 書面投遞 3. 檢舉信箱專線提供內外部人使用。 GRI 指標： GRI205	1. 由法務室舉辦相關課程，強化遵循法規的觀念。訓練場次共計十場，計 201 人次。 2. 由人資部針對新進員工進行線上教育訓練宣導，課程內容含括法務、職業安全衛生與員工行為準則等的規範及遵守，計 541 人次，共計 3,246 小時。 3. 由人資部舉辦永續發展、員工行為準則之課程與人權政策教育訓練宣導，全年共 17 場次，計 2,125 人次參加，共計 2,130 小時。 4. 持續精進公司治理評鑑。	1. 設置風險管理委員會。 2. 針對大型契約客戶進行滿意度調查並於週報或月報檢討。 3. 持續進行與誠信經營相關教育訓練宣導。 4. 持續精進公司治理評鑑。
資訊安全	確保資訊之蒐集、處理、傳送、儲存及流通安全	1. 制定資安政策與執行政程序。 2. 設立內部資安組織與加入外部組織。 3. 強化軟、硬體架構，及確保網路使用安全。 4. 定期進行資產風險盤點、弱點掃描及復原計畫演練。 5. 持續落實系統備份機制。 6. 辦理員工教育訓練，提高資安風險意識。	資訊安全委員會 GRI 指標： 自定義	1. 防毒軟體版本並持續以廠商發布之修補程式升級，確保系統安全 2. 升級網路防火牆設備版本，提升網路資安防護力	1. 提升資安認證至 ISO 27001:2022 版本，完善利害關係人的隱私安全。 2. 加強釣魚垃圾郵件的過濾，提升郵件安全。 3. 定期資安宣導，加強全體員工資安意識。

重大議題	政策與承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
能源管理	本公司積極推動能源減量措施，選用高能源效率及節能設計之設備，降低企業及產品能源消耗。	1.導入節能、減碳、節水、廢棄物資源化措施，以減少營運過程所產生的環境衝擊。 2.持續推進運具電動化及無碳化。 3.持續推進無紙化作業。	各營業站所 GRI 指標： GRI302-1 ~ 302-5	1.於 2023 年度用水量減少 8,337 立方米/年 2.於 2023 年廢棄物總重量減少 141 公噸/年 3.透過營業場所節電競賽，減少 5,161.8 度電，約減少排放 2.55 tCO ₂ e/年 4.日常作業無紙化系統：(1)派車作業 (2)車輛日點檢 (3)堆高機日點檢 (4)低溫籠車溫度檢查 (5)異常包裹處理 (6)員工出勤核實修正。 5.手持裝置排單系統：公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。	1.倉儲低溫智慧管控：利用 IoT 設備，溫度傳感器和濕度傳感器，即時監控倉庫內的環境狀況，並將數據傳輸到中央系統進行分析和處理。 2.使用 QR CODE 宅配單取代手寫宅配單。 3.建構智慧化站所出車數模型。 5.評估導入「電子化合約」。 6.手持裝置排單系統：公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。 7.台北轉運中心(三重廠區)-太陽能板建置，減少碳排放量。 8.導入電子簽收。
溫室氣體排放	溫室氣體減量措施：汰換高齡車輛，積極布局電動車、電動機車。	1.導入 ISO 14001 環境管理系統，並定期由第三方驗證單位進行文件與作業流程檢核。 2.依循 ISO 14064-1 盤查流程，每年定期執行溫室氣體盤查。 3.進行「公路貨運服務碳足跡計算」與第三方查證。	溫室氣體排放盤查 GRI 指標： GRI305-1 ~ 305-5	1.於 2023 年 11 月 10 日取得 BSI 頒發之「ISO 14604-1:2018 溫室氣體盤查標準」認證(2022 年)。 2.於 2023 年溫室氣體排放量，減少排放 1,227.07 tCO ₂ e/年。 3.透過汰換 71 台車輛，可降低碳排放量 142 tCO ₂ e/年。	1.為達成 2050 淨零目標，預計於 2030 年前達成電動機車 50%、電動貨車 10%。2024 年預計購入 50 ~ 100 台電動機車，超前佈署並逐年落實減排與淨零目標。 2.進入空氣品質維護區車輛，全數取得綠色環保標章。

重大議題	政策與承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
供應鏈永續	要求供應商遵循從業道德規範與行為準則要求，符合環保及 ESG 規範。	1. 制訂供應商管理政策:避風險、強韌性、求永續。 2. 建立供應商遴選及評鑑機制。 3. 綠色採購:要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。 4. 採取優先向在地供應商採購。	供應商評鑑 GRI 指標： GRI308、GRI414	1. 2022 年進行評鑑廠商為 116 家；2023 年進行評鑑廠商為 154 家，上升比率為 32.8%。 2. 在地供應商採購:2023 年包材採購比數為 730 筆，較 2022 年度減少 29 筆，向在地企業供應商採購比例達 100%。其中，採購品為境外加工金額占比由前一年度 3.8%減少至 0.4%，總計減少 3.3%。	1. 大家電雲端宅安約配系統:提供連鎖門市通路此系統，統倉依約配時段全省發貨至消費者家中安裝，縮短供應鏈流程，精準配送效率。 2. 綠色採購:要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。 3. 強化供應商管理及進行供應商評鑑。
職業健康與安全	提供安全與健康工作環境，持續更新及履行法規要求事項，消除危害及降低環安衛風險，以預防因工作引起的傷害及有礙健康之事件發生，形塑一個共好的文化。	員工安全： 1. 建立車隊管理系統與營運行控中心，提供即時監控以及影像辨識技術。 2. 建置營運資訊整合系統。 3. 針對交通事故重大案件進行教育訓練。 4. 導入 ADAS，強化系統管理功能。 5. 定期維護保養車輛，保持良好妥善率。 2. 老舊車輛汰舊換新。 職業安全: 1. 每年辦理員工健康檢查，對高風險族群安排職醫諮詢及工作負荷監控。 2. 持續執行健康管理及追蹤。 3. 依現行職安法規要求訂定職業安全衛生政策，訂定合適的員工安全衛生工作守則及職業安全衛生管理計劃。	勞資會議、職業安全衛生管理委員會。 GRI 指標： GRI403-1 ~ 403-10	1. 2023 年車輛道路交通違規次數較 2022 年減少 18 %。 2. 2023 年車輛道路交通違規罰鍰較 2022 年減少 2%。 3. 2023 年車輛事故數較 2022 年減少 5%。 4. 2023 年年度健檢 1862 人次，醫師臨場面談服務 154 人次，健康指導與疾病預防提供專業建議。 5. 分析勞動場所意外事故類型規劃制定職安宣導教育內容，以降低工傷事件發生的損失日數。 6. 不定期稽查作業現場安全執行狀況。 7. 採用 Framingham risk score 計算 10 年內心血管疾病發病風險，辨識及評估高風險群，並安排 15 場醫師面談及健康指導。 8. 舉辦職場健康促進減重比賽，發與優勝者現金獎勵，藉以激勵員工控制 BMI 預防心血管疾病。 9. 導入人因鑑別系統，透過員工填寫人因鑑別檢核表，辨識出高重複性作業人因風險作業類型，員工填寫人因鑑別檢核表之完成度為 100%。	1. 持續降低道路交通事故肇事件數。 2. 持續降低道路交通違規次數。 3. 增加車安教育訓練次數。 4. 當年度發生車故之目標數，須低於當年度車輛數之 10%以下。 5. 職醫臨場服務次數由 15 提升到 17 次。 6. 外包廠商參與體檢。

重大議題	政策與承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
勞雇關係	提供許多工作機會及具有市場競爭力的整體薪酬與福利制度，重視勞雇關係，每位同仁在任用與發展上皆有平等機會。	1.定期召開勞資會議及職工福委會議，並適時於會議中宣達公司營運資訊。 2.建立完善員工申訴機制：官網提供員工申訴信箱及申訴專線，並有完整申訴流程保障員工權益。	勞資會議 GRI 指標： GRI401-1 ~ 401-3	1.身心障礙及原住民員工數優於法令晉用比例:2023 年共計 38 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.78%。除身心障礙的員工外，同時雇用 42 位原住民員工，佔員工總人數 1.97%。 2.2023 年計有 29 人提出育嬰留職停薪申請，復職率為 53.84%，留職率為 92.3%。在休假申請部分，全年度共有 17 人申請產假，19 人申請產檢假、30 位男性同仁申請陪產假。	1.外包人員與 MSD 人員輔導轉任 SD 人員。 2.出勤聲明及加班全面採無紙化作業。 3.與偏鄉教會合作原住民任用。 4.在職人員留任率提高，其他人員轉任 SD 留任率提高。
訓練與教育	依據公司核心價值、組織發展及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才，並適時予以晉升發展的機會，為積極培育主管接班人，每年規劃人才養成訓練制度。	1.提升各級主管及同仁之安全衛生認知與能力及專業技能。 2.聘請臨床心理師辦理教育訓練，提供專業資訊，認識異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防。 3.依據公司核心價值、組織發展及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才，並適時予以晉升發展的機會，為積極培育主管接班人，每年並針對人才規劃人才養成訓練制度。。	滿意度調查 GRI 指標： GRI404-1 ~ 404-3	1.職業安全衛生業務主管，消防、急救、推高機操作證照初複訓人員派訓 308 人次。 2.聘請臨床心理師辦理教育訓練，認識異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防，2023 年共 4 場 101 人次。 3.反貪腐政策和程序的溝通及訓練。 4.企業人才培訓(包含內訓課程、外訓專業證照課程、主管指導、工作現場教導、數位課程、講座)。 5.發展員工專業能力：新進人員輔導與訓練、基層幹部與主管養成培訓、品質提升訓練、快樂工作訓練。	1.全體基層幹部與中高階主管達到 100%皆由內部養成與晉升。 2.透過企業內部訓練資源與輔導，提高企業內部員工忠誠度、提高留任意願。

03

經濟及治理

3.1 營運策略

◆2023 年度經營結果檢討

(一)營收成長說明

2023年全年營業收入淨額為新台幣4,188,461仟元，較2022年減少7%。現金流量比率及現金再投資比率下降：主係本年度獲利下降，致使來自營業活動之淨現金流入下降所致。

(二)成本費用控制與本期淨利說明

本期稅前淨利為新台幣115,588仟元，稅後純益為94,496仟元。在營運面，2023年受疫情結束、EC銷售持續下降、台灣基層勞力短缺，且勞力成本與租金持續提高等因素影響。宅配通雖面對嚴峻外在環境挑戰，但持續透過效率提升、成本有效管控，確保財務結構穩健。

宅配通在面對市場成長趨緩與勞動人力短缺等各式挑戰下，持續優化作業流程並提升作業效率。主要研究發展內容包含如下：

- | |
|---|
| (1)升級AIOT車管中心功能：提升車隊管理系統、擴增經營管理功能，改善經營效率。 |
| (2)擴大無紙化作業範疇：導入QR code宅配單與電子表單系統，減少耗材使用並同步節省作業步驟，減輕員工作業負荷，同步降低作業成本。 |
| (3)建置低溫倉儲WMS系統：建構符合宅配通三方業務範疇低溫倉儲系統，用以確保營運有效管控，提供品質保證之低溫倉儲服務。 |

◆經濟績效

單位：仟元新台幣

年 度 項 目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
員工薪資與福利	1,568,018	1,514,866	1,467,474
支付出資人的款項	200,481	143,201	76,374
支付政府的款項	162,368	148,267	122,459

◆財報績效

單位：仟元新台幣

項 目 \ 年 度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
營業收入	4,466,137	4,509,706	4,188,461
營業成本	(3,713,200)	(3,836,081)	(3,633,035)
營業毛利	752,937	673,625	555,426
營業費用	(468,421)	(469,440)	(448,345)
營業利益	284,516	204,185	107,081
營業外收入及(支出)	11,999	12,022	8,507
稅前淨利	296,515	216,207	115,588
所得稅費用	(56,014)	(39,765)	(21,092)
本期淨利	240,501	176,442	94,496
近三年獲利能力			
毛利率(%)	16.8	14.9	13.3
純益率(%)	5.38	3.91	2.25
稅前純益占實收資本比率(%)	31.06	22.65	12.11
資產報酬率(%)	5.73	4.00	2.46
權益報酬率(%)	10.16	7.13	4.27
每股盈餘(元新臺幣)	2.52	1.85	0.99

◆業務範圍

本公司目前主要以提供宅配、物流、物販等服務為主，計畫於 2024 年度就營運系統上，持續建構智慧化與自動化營運流程，提升運作效率並且降低第一線人員作業負擔。物流業務導入智能化、自動化的冷鏈技術，如溫度監控系統、自動倉儲等，建構低溫物流服務進入冷鏈市場。

▼ 服務項目與產業上、下游之關聯性

服務型態	服務內容	上游	下游
宅配服務	1.主要為包裹配送到府之服務，包括： ✦B2C(企業到個人)配送服務。 ✦C2C(個人到個人)配送服務。 2.除常溫配送服務外，另有提供低溫配送、逆物流(C2B)配送、當日達、智慧寄件、館內物流配送、宅轉店/櫃、到府取件、機場行李宅配、代收貨款、數位簽收、物販等服務。	✦電視購物平台 ✦大型網購平台 ✦各地供應商 ✦全家、萊爾富各地代收通路	✦宅配到府(B2C) ✦配送公司行號、門市(B2B)
倉儲物流服務	1.主要為提供企業客戶完整供應鏈之物流解決方案，服務客戶產業類型包括：電視/網路購物、健康食品、生活用品、藥妝、家電/馬達、3C 產品等。 2.除基本倉儲服務外，亦提供客戶拆櫃、進貨、併箱揀貨、流通加工、退貨逆物流處理、到府安裝、代採購等服務。	✦中/大型網購平台 ✦3C 供應/代理商 ✦家電供應/代理商 ✦生活用品供應商 ✦製造業供應商	✦配送門市/製造商(B2B) ✦宅配到府安裝(B2C)

◆公司發展計畫

長/短期	項目	內容
短期 發展計畫	綠色運輸、智慧物流	近年來全球經濟因不確定因素加劇導致對內需市場產生更為複雜的影響。面對快速變化的市場局勢，宅配通將以「綠色運輸、智慧物流」為主要發展方針，持續穩健前行，並以流程效率化與作業智慧化建構宅配與物流彈性營運模式。未來將持續投資智慧倉儲設備，加速低溫物流佈建。透過整併與簡化各項流程來提升效率，在流程改造下同時讓作業更加智慧化，深植企業競爭力。 宅配通將秉持以往永續經營的企業使命，除了每年自主碳盤查並且通過 PAS 2050 碳足跡認證外，更以 2030 年達成電動機車佔比 50%，電動貨車佔比 10%為目標，為環境永續善盡企業社會責任。宅配通積極落實公司治理，盡最大努力為顧客、股東、員工創造更高價值。
長期 發展計畫	持續建置自動化轉運中心	未來將持續規劃具有轉運、物流倉儲等功能之自動化轉運中心，以加速轉運之分理貨作業效率，提升配送品質，降低勞力成本。
	發展綜合冷鏈物流服務	隨著消費者對生活品質和健康的重視、食安的關注，不但帶動了消費者對生鮮、蔬果等低溫宅配需求，另外也觀察到對保健食品的宅配需求亦同步攀升，逐年成長率達 20%以上，且受到疫情帶動下，疫苗運輸需求、遠距醫療以及未來高齡化商機的發展趨勢下，我們也將積極規劃提供綜合冷鏈物流服務，進入 GDP 認證市場，朝向更高附加價值物流市場邁進。
	深化智慧物流發展	宅配通的營運主軸持續深化以資訊為核心競爭力，規劃導入系統自動安排路順，提升行車效率、簡化出車前人工紙本作業，增加配送時間，更能讓新手司機快速上手，專注於配送服務；透過系統輔助，讓以「車」轉為以「人」為管理重點，達即時提醒駕駛、維護行車安全。

◆市場未來發展

(一)店配市場

2023 年店配市場快速成長，依據經濟部統計處資料，2023 年便利商店業營業額年增率達 7.98%。電子購物及郵購業網路銷售金額由 2022 年增率 8.40%降至 2023 年增率 0.86%。由此可知，店配市場成長動能強勁。宅配通於 2024 年將積極與通路業者進行合作，透過系統整合開啟快速到店業務，滿足不同市場需求並逐步擴大市場利基。

(二)冷鏈物流市場

隨著近年來我國低溫食品市場快速的發展，造就了對於冷鏈低溫物流服務的需求大量攀升，且受疫情因素影響，宅經濟當道，網購生鮮食品的需求更是顯著增加，且低溫倉儲市場規模也快速成長。除了新創企業大舉投入低溫配送市場最後一哩路，各實體通路業者更是積極與外送平台合作，搶食商機。故我國冷鏈物流亦將是物流產業的下一個明日之星。

(三)短鏈市場商機

因應過去疫情隔離政策，人們大幅減少外出用餐、購買生活用品，促使外送需求增加，消費習慣急遽的變化且市場發展快速

，培養了消費者偏好的配送時效從過去的以『天』為單位，縮減至『小時達』，同時帶動生鮮、低溫配送蓬勃發展；在消費習慣改變驅使之下，除了傳統物流業者，電商業者也持續拓展自身車隊、佈設衛星倉等資源，以達到消費者所期望之最快配達時效，可見短鏈配送為未來新興趨勢。

◆組織文化

基於「秉持誠信經營、落實公司治理、善盡社會責任、追求永續經營」的經營理念，持續強化正直誠信之組織文化，期許每一位宅配通同仁能將其內化為信念及行事之依據，能自動自發追求公司治理之提升。

◆行動依據

依據台灣證券交易所每年度推行最新標準之「公司治理評鑑」，依循評鑑所訂定之項目，逐一檢視並改善公司各面向之實務作業，藉以全面精進公司治理之品質。

◆制度規範

藉由追求「公司治理評鑑」之優異成績，並透過主管機關及外部顧問的資訊提供，適當調整公司現有之內部管理機制，以期將最新的公司治理趨勢落實於日常作業程序之中。

★連續四年獲得「公司治理評鑑」排名前 6%~20%企業之優異成績。

★2023 年為排名 51%~65%企業。

◆2024 年願景

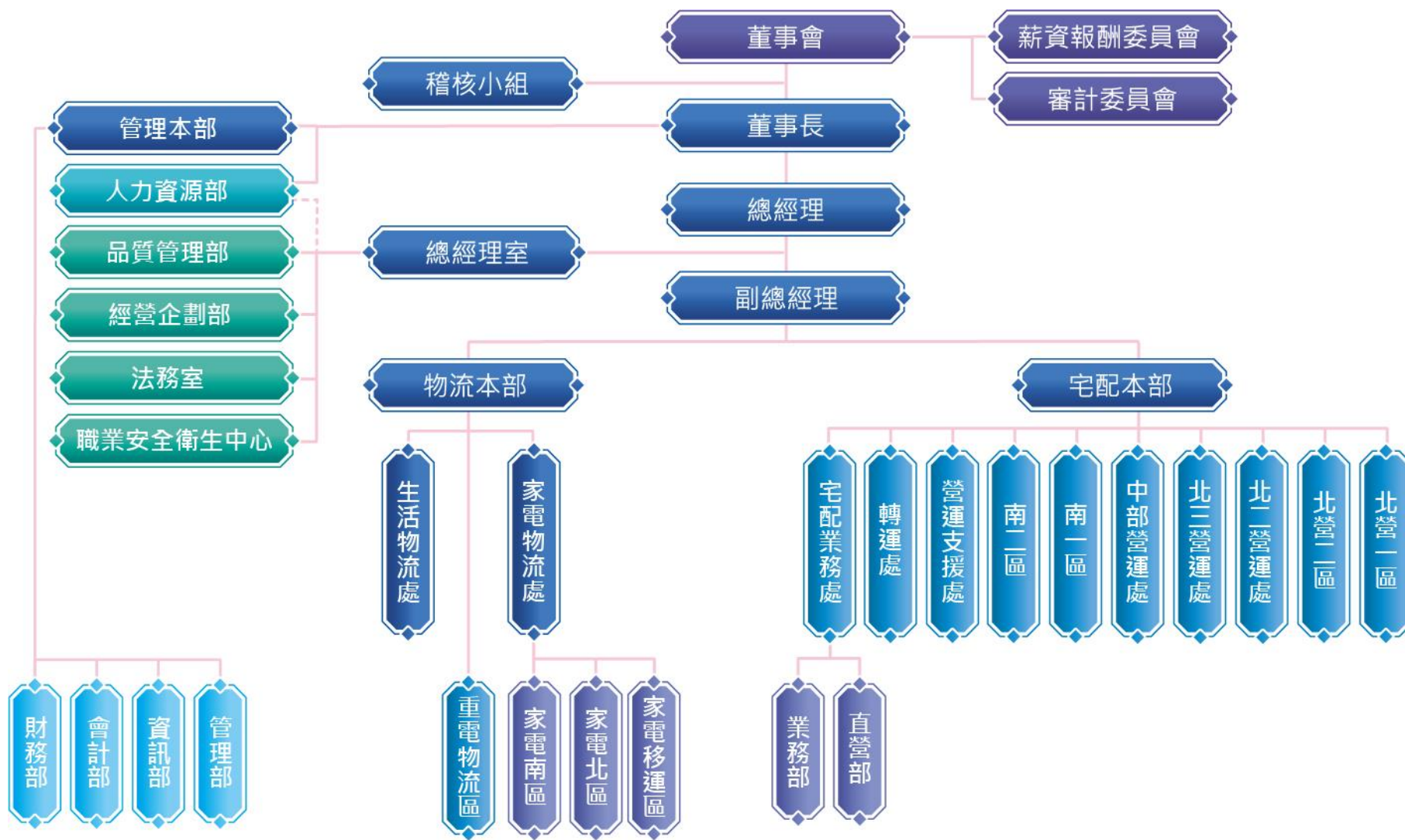
- ✦持續追求「公司治理評鑑」及「企業品牌最高榮譽獎項」之優異成績。
- ✦企業社會責任及企業誠信經營之治理單位定期向董事會報告當年度執行計畫與成果等重大議題，以加強企業營運策略與 ESG 三構面接軌。
- ✦提升資訊透明度：定期揭露審計委員會之年度工作重點及運作情形；以及揭露薪資報酬委員會之討論事由與決議結果，及公司對於成員意見之處理；並且揭露董事會成員及重要管理階層之接班規劃及其運作情形。

◆公司治理架構

台灣宅配通公司以「秉持誠信經營、落實公司治理、善盡社會責任、追求永續經營」為經營理念，期能透過嚴謹的落實企業公民角色，達到企業永續發展的目標。台灣宅配通公司管理階層對實踐企業社會責任具有高度承諾，積極推動公司治理，採行優質、先進之公司治理制度，以達到國際公司之治理水平。



◆台灣宅配通公司組織結構



3.2 風險管理制度

◆風險管理組織架構與職掌

董事會

台灣宅配通董事會為公司最高治理單位，董事會具有高階管理者的選任與提名之職責，並定期召開會議討論有關公司治理、營運發展、永續發展政策及管理方針等。董事會下設立審計委員會、薪資報酬委員會二個功能性委員會，藉以協助董事會履行其監督職責。各委員會之組織章程皆經董事會核准，且定期向董事會報告其活動與決議。

台灣宅配通公司於 2012 年股東會通過修訂「公司章程」與「董事選舉辦法」，獨立董事之選任全面採候選人提名制度，2020 年股東會通過修訂「公司章程」與「董事選舉辦法」董事之選舉全面採候選人提名制度，強化董事提名審查作業之資訊透明度，進而保障股東權益，健全台灣宅配通公司之公司治理。健全及有效率之董事會是優良公司治理之基礎，為持續精進公司治理品質，強化董事會之獨立性與多元性，台灣宅配通公司於 2021 年股東常會進行董事改選，共選任 11 席董事，任期三年。11 席董事成員中，2 席為女性成員，董事長無兼任總經理，董事會成員中僅 1 席董事兼任公司經理人。

	姓名	職務	性別	任期	審計委員會	薪酬委員會	兼任其他董事會
1	邱純枝	董事長	女	3 年			0
2	黃茂雄	董事	男	3 年			0
3	徐慶懿	董事	男	3 年			0
4	郭子義	董事	男	3 年			0
5	彭繼曾	董事	男	3 年			0
6	松井 学	董事	男	3 年			0
7	山本 和俊	董事	男	3 年			0
8	林建元 (2023.6.20 卸任)	董事	男	3 年			0
8	施啓寅 (2023.6.21 新任)	董事	男	3 年			0
9	林宛瑩	獨立董事	女	3 年	召集人	委員	3
10	陳文華	獨立董事	男	3 年	委員	召集人	0
11	連元龍	獨立董事	男	3 年	委員	委員	1

宅配通公司為符合國際公司治理趨勢，於 2013 年 06 月 14 日董事會決議通過訂定本公司「公司治理實務守則」，後續分別於 2017 年 3 月 14 日、2018 年 3 月 7 日修訂並經董事會決議通過；另為落實公司治理及企業社會責任，於 2015 年 11 月 10 日董事會決議通過訂定「永續發展實務守則」，依循落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益、加強企業社會責任資訊揭露等主要原則，具體實踐企業社會責任；另為強化本公司誠信經營之企業文化及永續發展之經營環境，於 2014 年 11 月 07 日董事會決議通過訂定本公司「誠信經營守則」，後續分別於 2017 年 03 月 14 日、2020 年 02 月 26 日修訂並經董事會決議通過，另於 2021 年 02 月 1 日訂定「誠信經營作業規定」，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項。

爰依「公司治理實務守則」其規範，選任董事會成員應注重性別平等，並應普遍具備營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力...等，達到公司治理之理想目標。董事會成員之組成考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂當之多元化方針，包括但不限於以下二大面向之標準：

基本條件與價值	專業知識與技能
性別、年齡、國籍或文化等	專業背景、專業技能及產業經歷等

董事會運作情形

本公司依公司章程規定，董事會議每季至少召開一次，以監督並瞭解營運計畫之執行、財務報表之表達、稽核報告及其追蹤情形。2023 年度董事會共召開 6 次董事會議，全體董事平均親自出席率(不含委託)約達 94%，確實監督並瞭解營運計畫之執行。董事會之重要決議亦即時公布於公開資訊觀測站與公司網站投資人關係專區，且公開提供公司章程、公司治理實務守則、內部稽核設置規範...等重要公司規範以供查詢。

董事會成員皆秉持高度自律之精神，避免利益衝突，並明訂於董事會議事規則。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，應依據法令之要求事先取得核准。

如有影響利害關係人之負面情事發生，則由權責單位至董事會報告及處理辦法。2023 年無相關情事發生。

董事進修情形

2023 年董事進修共 83 小時，平均每位 7.5 小時，課程包括 TCCS 理事會議暨 CEO 講堂、東元面對氣候變遷應採取哪些實際措施、董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會、ESG 投資與企業社會責任、2023 轉型金融與永續揭露研討會、第十四屆臺北公司治理論壇、112 年度第五期公司治理實務研習班、2023 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇、氣候變遷與淨零排放政策對企業經營的風險與機會、受控外國企業 (CFC) & 全球反避稅、AI 應用之法律與稽核，永續發展相關進修時數共 56 小時請參閱年報 P64 董事進修情形。

董事會績效評估執行情形

依本公司『董事會績效評估辦法』規定辦理，自 2015 年度開始實施董事會績效評估。

❖ 2020 年度起新增個別董事成員績效評估。

❖ 2022 年度起新增功能性委員會績效評估。
(包含審計、薪資報酬委員會)

❖ 2023 年起導入每三年一次之外部董事會績效評估。

內部董事會績效自評作業

自 2023 年 11 月起展開，評估結果業已提報第八屆第 16 次董事會(2023/12/18)完成，並據以持續精進。

評估範圍		評估結果
董事會內部自評		2023 年度自評項目 45 項中，達成率為 97.3%。
董事成員自評		2023 年度 11 席董事回覆之自評表彙整結果，23 項自評項目中，平均達成率為 96.6%。
功能性委員會	審計委員會	2023 年度自評項目 22 項中，達成率為 99.1%。
	薪資報酬委員會	2023 年度自評項目 17 項中，達成率為 97.6%。

2023 年外部董事會績效評估作業：

外部董事會績效評估作業自 2023 年 10 月起展開，評估結果業已提報第八屆第 16 次董事會(2023/12/18)完成，並據以持續精進。

評估構面與結果：

評估構面	永續發展
專業職能	董事會成員之組成主要反映股東會結構，成員背景則涵蓋有產業、會計及管理等不同專業領域，能從不同角度提供多元化意見。
決策效能	董事會成員均表示會議中有充分討論機會，對於公司營運之參與及決策效能之發揮均屬充分。
內部控制	董事會透過經營團隊及內部系統進行營運風險的辨識及管理，且對於稽核業務之執行及成效進行充分溝通瞭解，有利於董事會對於企業內部控制的監督。
永續發展	受評企業依產業特性建立環境管理制度；並透過數位化管理及調整薪資結構等作法，強化對勞工權益保障；亦已建立人才培育接班計畫等措施，使董事會可督促受評企業落實永續經營發展。

審計委員會

本公司「審計委員會」於 2013 年 05 月 07 日設立，取代原先監察人之制度，委員會成員由董事會獨立董事(三席)擔任之，並由全體推舉一人為獨立董事擔任召集人及會議主席。運作方式依照本

公司「審計委員會組織規程」辦理。2023 年度共召開 4 次會議，全體委員平均實際出席率(不含委託)達 100%。

薪資報酬委員會

為健全公司董事及經理人之薪資報酬制度，本公司於 2013 年設立「薪資報酬委員會」，委員會成員由董事會決議委任之，總人數不得少於三人，其中應至少包括本公司獨立董事一人，並由全體成員推舉一獨立董事擔任召集人及會議主席。依「薪資報酬委員會組織規程」，每年至少召開 2 次會議，2023 年度共召開 2 次會議，全體薪酬委員平均實際出席率達 100%。

薪資報酬委員會之職權

本委員會應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：

✦ 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

✦ 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

董事酬勞政策

本公司董事酬勞除參考同業通常支給水準外，同時與個人表現、公司經營績效及未來風險相關聯；制定「董事會績效評估辦法」，定期依財務及非財務指標如董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制、企業社會責任等綜合績效指標進行評估。依本公司章程規定，董事酬勞不高於當年度獲利狀況之百分之三(當年度獲利狀況係指當年度稅前利益扣除分派員工酬勞及董事酬勞前之利益)。並依「董事酬勞分配辦法」進行董事績效評核及實際酬勞分配。

經理人薪酬政策

經理人之薪酬與關鍵績效指標(Key Performance Indicators, KPI)考核成果直接連結。各事業部每年依據公司年度發展主軸制定事業部關鍵績效指標，亦涵蓋如人才培育等構面的均衡發展。事業部關鍵績效指標項目由上往下展開，落實到各相關處級、課級單位實施。關鍵績效指標每季考核，考核結果同時充分反映個人與團隊績效，除依據法令已呈報薪酬委員會審議及獲董事會核議通過，相關資訊也適當地於公司年報當中揭露，讓所有利害關係人充分了解董事及經理人薪酬與公司營運績效之連結性。薪酬制度的制定，期能達到制度簡化、公平、合理與激勵性之目的。

永續發展推行小組

本公司雖非法規所強制必須製作永續報告書之企業，但為建立本公司良好之治理制度、健全及強化管理機能並致力於企業社會責任及永續經營之落實，於 2018 年設立「永續發展推行小組」。委員會成員為總經理室、經營企劃部、法務室、稽核小組、職業安全衛生中心、管理部、財會部、行銷企劃部及營運部門等單位主管組成之，並由總經理擔任召集人，負責執行本公司永續發展相關事項，依循計畫執行及處置，並落實永續發展之各項具體措施，小組成員定期舉行會議，每年至少一次向總經理報告。

永續發展推行小組之職責

- 擬定公司永續發展方向的目標。
- 訂定公司永續發展政策或管理方針。
- 掌理市場業界現況追蹤與資訊匯整。
- 公司經營管理相關制度建立與審核事項。
- 永續發展相關公司交辦專案之企劃、推動與執行。
- 編製永續報告書。

內部稽核制度

本公司董事會下轄稽核小組負責內部稽核業務，係依法令規定辦理，務必發揮防弊與興利改善的功能，協助落實公司治理。其主要功能在協助董事會與經理人執行下列事項：

- (1)定期查核內部控制制度的執行效能。
- (2)確認各項作業程序之規定，依照法令遵循制定。
- (3)依據查核結果，提供改善建議並追蹤後續改善方案執行狀況。

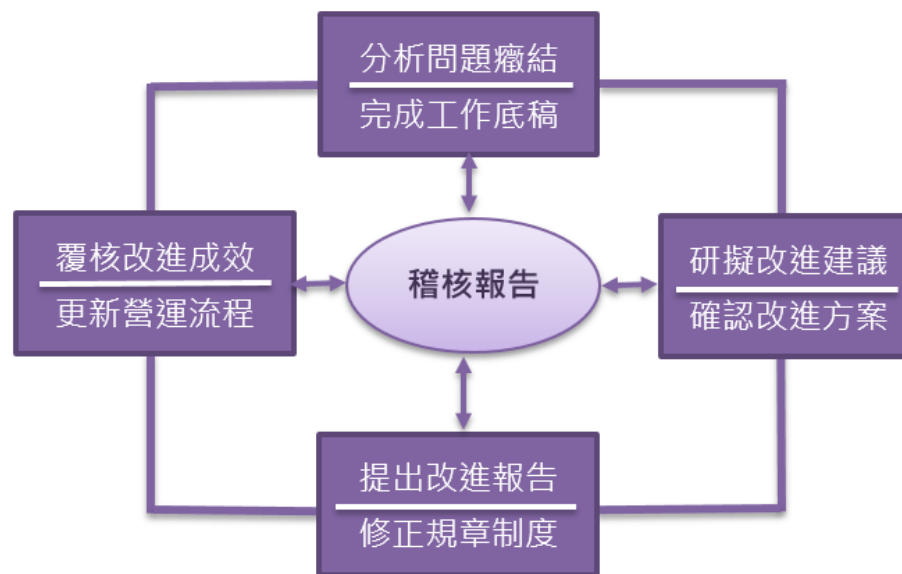
稽核小組目前配置適任的稽核人員，每年度依據風險評估結果與公司營運發展，擬訂稽核計畫，經董事會通過並確實執行，據以評估公司之內部控制制度執行有效性，對於評估所發現之內部控制制度缺失及異常事項，檢附工作底稿及相關資料等作成稽核報告，並於該報告呈核後加以追蹤，至改善為止，除定期呈核稽核業務外，稽核主管須列席董事會報告稽核結論。

稽核小組根據上述方式稽核發現的內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會與總經理評估整體內部控制制度的有效性，及出具內部控制制度聲明書的主要依據。

依據核定之年度稽核計畫，決定稽核目的、稽核對象、相關資料及工作範圍。稽核方式分為下列三類：

- (1)定期性稽核：由稽核人員依所訂之稽核計畫執行。
- (2)臨時性稽核：依公司最高主管或其授權人之指示辦理。
- (3)專業性稽核：有關特殊案件之專案調查。

就上述稽核發現而出具的稽核報告，應有分析問題癥結、研擬改善建議與方案、提出改善進度或報告與修正規章制度，並覆核改進成效的 P-D-C-A 管理作業循環。



內控管理系統

本公司董事會及經理人依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及相關法令規定，建立內部控制制度，以提升經營管理成效與服務品質。

內控管理體系圖示如下：



就上述內部控制制度、ISO 管理系統與管理辦法的三項內控管理系統，乃奠基在本公司企業文化、員工核心價值觀與職業道德上，使這三項管理體系有效運行及持續改善，並符合公司經營理念的要求，進而提升經營管理成效與服務品質，才能達成企業願景與使命。

誠信經營守則

為使本公司之董事、經理人、受僱人或具有實質控制能力者從事商業活動時，嚴守行為規範及道德準則，本公司依據「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」訂定本公司「誠信經營守則」、「誠信經營作業規定」，為公司每位董事到基層員工的行為標準。誠信經營守則適用範圍及於子公司及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。此外，本公司設法務室審查合約以防範簽立合約有違法之虞，並由董事會稽核小組定期查核及持續追蹤改善執行情形。

管理範圍

損害消費者健康與安全、利益迴避、行賄及收賄、非法政治獻金、不當慈善捐贈、不合理款待、侵害營業秘密、侵害智慧財產權、不公平競爭。

配套準則與做法

法令遵循、防範方案、宣導訓練、檢舉制度、內部控制、資訊揭露。

	損害消費者健康與安全	利益衝突	行賄及收賄
	非法政治獻金	不當慈善捐贈	不合理款待
	侵害營業秘密	侵害智慧財產權	不公平競爭
	法令遵循	防範方案	宣導訓練
	檢舉制度	內部控制	資訊揭露

2023 年度本公司不定期透過內外部教育訓練及宣導向全體員工傳達「誠信」之重要性，使員工確實瞭解及遵守相關規範：

- (1)針對新進員工進行線上教育訓練宣導，課程內容含括法務、職業安全衛生與員工行為準則等的規範及遵守，計 541 人次，共計 3,246 小時。
- (2)針對企業社會責任、員工行為準則之課程與人權政策宣導，全年共 17 場次，計 2,125 人次參加，共計 2,130 小時。
- (3)針對誠信經營議題相關之內、外部教育訓練共計 10 場，計 201 人次。

法律遵行違規情形

政治零捐獻	2023 年政治捐款金額為零。
誠信違規事件	2023 年未發生不公平競爭、行賄及收賄、利益衝突、洗錢、內線交易等事件。
侵害營業秘密、智慧財產權事件	2023 年未發生侵害營業秘密、智慧財產權事件等事件。
環安衛違規事件	2023 年發生 41 件違規，罰款 73,100 元。

◆風險管理政策

本公司就企業永續發展重大性原則，進行重要議題之相關風險評估，並依據評估後之風險，訂定相關風險管理政策或策略如下：

環境保護

極端氣候事件為 2023 年全球風險報告中的短期風險之一，颱風與淹水將可能造成營運據點的毀損，並導致營運成本增加，種種跡象都將對宅配通各地營業所與廠區造成影響。此外，由於平均溫度上升也將增加更多能源消耗，亦危害了每位員工的健康。

為了應對這些實體風險，宅配通積極透過汰換老舊貨車、機車、減少塑料膜、推廣綠色運輸與節能競賽等方式來降低對氣候變遷的影響，同時加強災害應變措施，以避免無法配送或停工的情況。

為達成上述目標，公司每年自主實施溫室氣體盤查，2023 年完成溫室氣體盤查清冊，並委託第三方資誠聯合會計師事務所查證(預計 2024 年 11 月完成第三方查證)。同時透過一系列節能、減塑的方式來降低對環境的危害：

- (一)計劃性汰換老舊貨車及機車，採購符合當年環保法規規範之貨車及機車，生財設備及電器用品採購有節能標章及省水標章設備，並規劃引進電動機車及貨車，以達到節能減碳目標。
- (二)本公司購置及使用籠車減少棧板使用，降低塑膠包膜使用量，以物流箱運送小型貨品減少紙箱或塑膠袋等拋棄式包材使用，減少廢棄物對環境衝擊。
- (三)營運策略規劃和決策過程中納入氣候變遷因子並納入整體風險管理政策，積極推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量、推廣綠色運輸服務等，以減緩與調適氣候變遷所帶來之營運衝擊；更為與國際氣候變遷架構接軌，持續精進氣候變遷管理。

(四)本公司減碳工作規劃自 2014 年起排放以 3%以上之溫室氣體減量目標。分析主要溫室氣體排放源，為運輸服務階段之營業場所用電與車輛燃料燃燒。

💧公司溫室氣體排放量：總計減少排放 1,277.07 tCO₂e/年

2022 年	2023 年
22,701.04 tCO ₂ e/年	21,423.97 tCO ₂ e/年

💧公司用水量：總計減少 8,337 立方米/年

2022 年	2023 年
58,667 立方米/年	50,330 立方米/年

💧公司廢棄物總重量：總計減少 141 公噸/年

2022 年	2023 年
702 公噸/年	561 公噸/年

社會

本公司託運服務符合我國政府相關公路運輸法規之要求；並建構客戶服務網路，含語音、電郵、文字客服等多元服務，提升滿意度；於相關配送品質指標則於品質專案會議定期審查，針對缺失檢討

對策與追蹤改善，減少營運風險；同時為提升食品類貨件運載能力，參與食藥署推行食品業者登錄，將所屬轉運中心、營業站所等登錄列管，並定期參與食藥署政令法規訓練研討；並對公司內轉發相關法規與宣導政令，並實施定期稽查，減少風險。

(一)本公司內部網路人資專區提供員工工作規則、考核辦法、員工請假規則等，使員工了解相關勞動法令及基本權利。

(二)本公司為求永續經營及塑造同仁良好之工作環境，自 2007 年起成立職工福利委員會，辦理各項福利措施，使員工得享企業經營利潤，有關本公司福利措施之實施情形如下：

一、公司福利措施：

- ① 員工結婚及喪葬補助
- ② 團體制服
- ③ 員工健康檢查
- ④ 員工酬勞
- ⑤ 年終獎金
- ⑥ 員工退休金：舊制 2%提撥，每月提列於臺灣銀行專戶
- ⑦ 伙食津貼
- ⑧ 勞保、健保、團保、勞退 6%提繳
- ⑨ 員工特惠價購買關係企業產品

二、職工福利措施：

- ① 生日禮品
- ② 婚喪喜慶補助
- ③ 員工團體聯誼餐費補助
- ④ 三節禮品

三、訂定績效考核辦法每年舉辦員工個人績效考核，並連結年度年終獎金之發放、年度調薪、晉升等之評估依據。

(三)本公司系秉持符合法規、改善環境、安全第一，提供優良的工作環境與保護員工身心健康及安全，施行下列保護措施：

- ① 每年提供全體員工身體健康檢查。
- ② 特約職醫與職護從事勞工臨場健康服務，藉以瞭解員工健康狀況，作為工作請調分派及作業環境改善之依據。
- ③ 每半年實施消防演練。
- ④ 提倡無菸職場環境。
- ⑤ 制訂員工遭受不法侵害預防。

力行 5S 運動，並持續進行員工安全衛生訓練、宣導、溝通、諮詢，並將上列保護措施定期於官網(員工在職訓練專區)揭露。促使全員參與改善、關懷環境設施，期許零災害零事故，以建構友善安全與健康之工作環境。

(四)為陶冶員工品德，提高其素質、專業能力及工作效率，除於新進人員報到時先安排職前訓練課程並舉辦各種教育訓練外，並依據不同職能及業務需求進行專業技術訓練，以增進其本職學術技能，俾利任務之達成。

(五)本公司蒐集個人資料為提供宅配服務之業務需要，並僅供本公司及委外廠商處理及利用，本公司蒐集、處理或利用個人資料將遵循個人資料保護法之規定。本公司官網為確保使用者資料傳輸安全得到保護，啟用 Symantec SSL 伺服器數位憑證，安全加密含個人隱私、交易內容及各項機密資料等。

為確保消費者宅配貨件權益，提供消費者申訴專線 02-6618-1818、官網線上客服或網路信箱等管道，讓消費者能透過這些管道提出。

(六)為確保承攬商於本公司工作場所作業期間避免發生職業災害，造成公司員工或承攬商及其勞工之傷害，並遵循相關法令辦理，特制定外包承攬商安全衛生管理辦法，規範承攬商有關安全衛生及環保之管理依據與義務，並鼓勵優良之承攬商遵守相關規

範。其實施範圍含新建、修繕、改建、維護、保養、檢修設備安裝、配送貨品等訂定工程或業務作業合約之承攬商均屬之。

公司治理

透過建立治理組織及落實內部控制機制，確保本公司所有人員及作業確實遵守相關法令規範。

台灣宅配通致力建立完善之風險管理制度，依循既有的管理組織體系及內部控制循環，積極面對與管控營運過程所應考量之風險，使台灣宅配通能夠不斷穩健成長，並持續締造營運佳績，達到企業永續經營，以明確專業分工進行不同層面之風險控管。

董事會轄下設立專職「稽核小組」，協助董事會及管理階層辨識及評估公司之風險，查核並同時確認公司內部控制之制度設計及運作之有效性。稽核小組每年度依據 COSO 內控五要素，並根據過去查核經驗及次年度預算草案與現有組織架構，提出稽核計畫，據以檢視台灣宅配通管理階層，對整體內外部環境風險掌控程度，事業部營運風險的控管，及內控制度設計及執行之有效性，並於完成稽核作業後，出具稽核報告，定期呈報審計委員會及董事會。

◆風險管理權責單位

發生風險事件	風險因應措施	處理單位
老舊車輛效能不足	1.定期將營運車輛送往檢修廠保養 2.老舊車輛汰舊換新	管理部
員工健康安全	1.職業安全教育訓練 2.員工年度健康檢查	職業安全中心
商品配送品質	1.定期舉行品質會議 2.維持客服中心服務品質及改善檢討	品質部
資訊安全	1.資安系統 ISO 認證 2.資安系統設置保護客戶資料	資訊部
內部稽核	1.公司內部制度之查核 2.提出查核之評估報告以及改善建議	稽核小組
法令遵循	1.法令宣導提升員工法學知識 2.訂定內部規章遵循政府法令	法務室
新冠疫情	1.透過各部門協調設立公司防疫小組 2.疫情期間變更司機配送方式避免疫情擴大	防疫小組

3.3 資訊安全管理

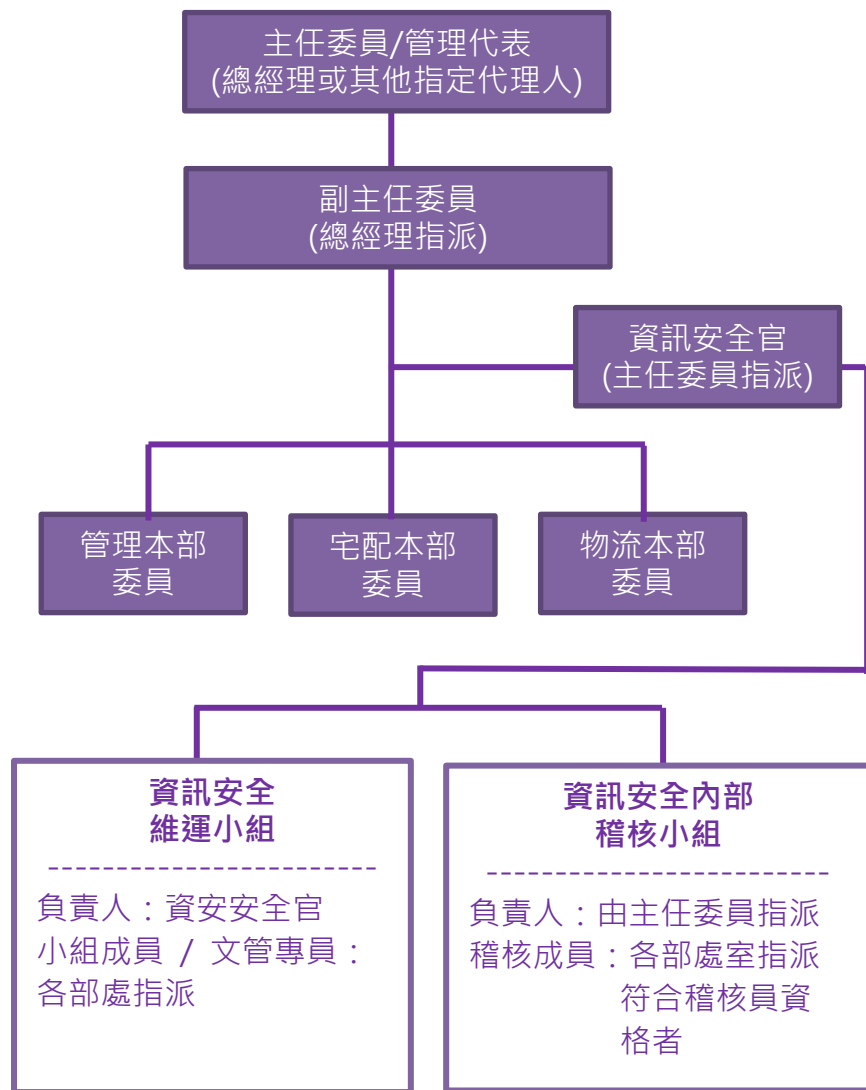
◆重大主題

重大主題	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
資訊安全	確保資訊之蒐集、處理、傳送、儲存及流通安全	1.制定資安政策與執行程序。 2.設立內部資安組織與加入外部組織。 3.強化軟、硬體架構，及確保網路使用安全。 4.定期進行資產風險盤點、弱點掃描及復原計畫演練。 5.持續落實系統備份機制。 6.辦理員工教育訓練，提高資安風險意識。	資訊安全委員會 GRI 指標： 自定義	1.防毒軟體版本並持續以廠商發布之修補程式升級，確保系統安全。 2.升級網路防火牆設備版本，提升網路資安防護力。	1.提升資安認證至 ISO 27001：2022 版本，完善利害關係人的隱私安全。 2.加強釣魚垃圾郵件的過濾，提升郵件安全。 3.定期資安宣導，加強全體員工資安意識。

◆資訊安全治理架構

宅配通公司於 99 年成立資訊安全委員會，負責推動資訊安全作業。並持續遵循 ISO 管理系統之條文規範，定期檢視資訊安全政策及推動落實，將年度執行結果向資訊安全委員會報告。112 年底設置資訊安全長一職，並由總經理指定其代理主任委員。

◆資訊安全組織架構



◆資訊安全政策

本公司資訊安全組織為有效落實資安管理，建立完整的資訊安全管理系統，同時持續通過國際資安管理系統 ISO 認證，從系統面、技術面、程序面降低企業資安威脅，維護本公司重要資訊資產的機密完整及可用性，並落實每年監督及稽核，確保資安規範持續有效，資訊不外洩。

◆資訊安全風險管理

資訊安全維運小組每年針對資訊安全及系統資產，分別就機密性、完整性、可能性、法規遵循性等面向進行風險評估，就高風險項目會建立適當的控管機制與因應措施，並針對核心資訊系統及新設備制定業務演練計畫，每年排定運作演練，管控各項業務風險。

◆具體管理方案

為達資安政策與目標，建立全面性的資安防護，推行的管理事項及具體管理方案如下：

網路安全	導入先進技術執行電腦掃描及系統與軟體更新，強化網路防火牆與網路控管，防止電腦病毒擴散。
------	---

裝置安全	建置全公司掃毒機制，防止內含惡意軟體進公司。依電腦類型建置端點防毒措施，強化惡意軟體行為偵測。
應用程式安全	制定開發流程應用程式安全規則、評估標準及改善目標。持續強化應用程式安全控管機制，並整合於開發流程及平台。
資訊安全	建構資安保護自我檢核機制，定期傳達公司最新資安規定及注意事項。
資料安全保護技術強化	行資訊保護作業，藉由資料分類進行文件機密分級及資料保護。文件及資料加密控管及有效追蹤，郵件進出控管。

◆資通安全管理之資源

資訊安全已為公司營運重要議題，對應資安管理事項及投入之資源方案如下：

專責組織	設有「資訊安全管理委員會」，建置資訊安全及個資保護政策並穩定其運作，維護及持續強化資訊安全。
資安認證	持續通過 ISO27001:2013 資訊安全管理認證，目前最新有效認證效期自 111 年 8 月 18 日至 114 年 8 月 18 日，相關資安稽核無重大缺失。

客戶滿意	無發生重大資安事件，亦無違反客戶資料遺失之投訴案件。
教育訓練	所有新進員工皆完成資訊安全教育訓練課程。每年定期舉辦資訊安全教育訓練及考核。

◆資通安全風險與因應措施

本公司為強化資通安全管理，確保資訊的機密性、完整性與可用性，以及資訊設備與網路系統之可靠性，在公司規章內定有資訊安全政策作為資訊安全風險管理的準則。同時，在依循資訊安全風險管理架構下，建置入侵防禦系統/郵件反垃圾系統/端點防毒系統/資料隱碼保護/加強郵件偵測/社交工程演練等持續作為，逐步完善資訊安全防護，並定期進行資料異地備份系統及災害復原機制演練，以防範不受資安威脅中各式推陳出新的風險和攻擊所影響。

112 年度及截至年報刊印日止，未有重大資訊安全事件所遭受營運或商譽之損失，針對資安事件的通報與處理，本公司有明確訂定「資訊安全事件通報作業及規範」含權責、事件分級、通報程序及處理評估與決策，資訊單位需於目標處理時間內排除及解決資訊安全事件，並在事件處理完畢後進行根因分析及採取矯正措施，且強化資訊技術安全。

Certificate TW15/10790

The management system of

TAIWAN PELICAN EXPRESS CO., LTD.

2F., No.34, Siyuan Rd., Xinzhuang Dist., New Taipei City 24215, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO/IEC 27001:2013

For the following activities

Provision of Pelican delivery service related activities in accordance with the Statement of Applicability version 2.1. The activities include the Pelican System development, operation, maintenance, and network management, the Pelican System customer service supporting process, and the Pelican document storage management process.

This certificate is valid from 18 August 2022 until 18 August 2025 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.

Issue 5. Certified since 14 August 2015.

Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.

Jonathan M. Hall

Authorised by
Jonathan Hall
Global Head - Certification Services

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com



This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on Terms and Conditions (SGS). Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and jurisdictional clauses contained therein. This document is copyright protected and any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful.

Page 1 / 2



Certificate TW15/10790, continued

TAIWAN PELICAN EXPRESS CO., LTD.



ISO/IEC 27001:2013

Issue 5

Sites

TAIWAN PELICAN EXPRESS CO., LTD.
2F., No.34, Siyuan Rd., Xinzhuang Dist., New Taipei City 24215, Taiwan (R.O.C.)

Provision of Pelican delivery service related activities in accordance with the Statement of Applicability version 2.1. The activities include the Pelican System development, operation, maintenance, and network management, the Pelican System customer service supporting process, and the Pelican document storage management process.

TAIWAN PELICAN EXPRESS CO., LTD. Nangang office
2F, Build B, No.19-9, Sanchong Rd., Nangang Dist., Taipei City 11501, Taiwan (R.O.C.)

Pelican System development, operation, maintenance



This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on Terms and Conditions (SGS). Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and jurisdictional clauses contained therein. This document is copyright protected and any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful.

Page 2 / 2



3.4 客戶隱私

◆個人資料保護管理推動小組

設置目的

本公司為落實個人資料檔案之保護及管理，依個人資料保護法訂定「個人資料檔案安全維護實施規定」，並設置「個人資料保護管理推動小組」。

推動小組任務	(1)規劃、訂定、修正與執行計畫。
	(2)就執行之評核進行檢討改進。
	(3)訂定個人資料保護管理政策，將其所蒐集、處理及利用個人資料之依據、特定目的及其他相關保護事項，公告使人員均明確瞭解。
	(4)定期對人員施以基礎認知宣導或專業教育訓練。
個人資料之蒐集處理利用	(1)蒐集、處理或利用個人資料若經當事人書面同意，應取得當事人同意書。
	(2)委外蒐集、處理及利用：委託部門應要求受託人簽署個資保密聲明書。
	(3)委外業務或合作業務廠商或個人，應約定個人資料蒐集、處理及利用，並簽訂保密協議書。

個人資料檔案安全維護實施

個人資料保管人或個人資料接觸人應盡善良管理人之注意義務，保管人應妥善為保存維護個人資料、處理個人資料保護事項之協調聯繫、損害之預防及危機處理應變與通知。保管人及個人資料接觸人應簽署個資保管切結書。

設備管理

(1)重要個人資料應置有適當之資料保管設備，以防止資料滅失或遭竊取。
(2)儲存個人資料之相關電磁紀錄物或相關媒體資料，非經同意不得攜帶外出或拷貝複製。
(3)建置個人資料有關電腦設備，資料保有單位應定期保養維護，於保養維護或更新設備時，應注意資料之備份及相關安全措施。
(4)儲存個人資料之電腦設備如需轉售、報廢或不使用時，應檢視該設備所儲存之個人資料是否確實刪除。

事故發生之通報及應變措施

如有個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等事故發生者，所持有該資料之保管人應立即通報，並應採取下列機制：

(1).查明事故之狀況並依個資法第十二條規定以適當方式通知當事人，並告知已採取之因應措施。

(2).自事故發生或知悉時起七十二小時內填具個人資料侵害事故通報與紀錄表通報該主管機關，副知交通部公路總局。

❖ 2023 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

◆隱私權政策

蒐集客戶資料之使用目的

- 一、貨件收受與配送。
- 二、倉儲業務服務。
- 三、電子商務相關之服務。
- 四、產品銷售服務。
- 五、客戶資料管理及相關服務。
- 六、資訊與資料庫管理。
- 七、人事業務。
- 八、行銷及經營企劃相關分析。
- 九、其他本公司依法得經營之業務

客戶資料之蒐集範圍

依照客戶與本公司之間的具體關係，本公司將直接或間接經由業務合作對象取得以下資料：

- 一、寄件人：取得寄件人的姓名、地址、電話等託運所需資料。
- 二、收件人：從寄件人處取得收件人的姓名、電話、地址、代收貨款金額等資料。
- 三、契約客戶：取得契約客戶的姓名、地址、電話、國民身分證影本、電子信箱及存摺封面影本等及前項收件人之個人資料。
- 四、公司會員：取得會員的姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話、地址及電子信箱等資料。
- 五、應徵者及外包人員：將從人力銀行或人力派遣公司取得應徵者及外包人員的履歷等相關資訊，該資訊可能包括：

(1)基本資料：包括姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話、地址及電子信箱及親屬等資料。

(2)教育、技術或其他專業：包括學歷、資格或技術、專長等資料。

(3)工作經歷：包括現行工作情形、以前工作經驗等資料。

六、除上述情形外，本公司如基於蒐集目的必要範圍內蒐集其他資料時，會另行告知蒐集內容。

客戶有提供個人資料與否及範圍的選擇性。若客戶選擇拒絕提供該項個人資料或是提供不完整或是錯誤之資料時，將有可能無法提供客戶完善的服務。

客戶資料之處理及利用範圍

- 一、除經客戶事先同意外，本公司僅會將自客戶取得的個人資料，使用在與客戶有關而提供的服務上。除了將貨件託運至國外的情形外，本公司只會在台灣地區內處理或利用客戶的個人資料。
- 二、為提供完善的服務，本公司若有必要再委託予第三方(包含國內外業務合作對象或是其他運送人)之情形時，而本公司需將客戶個人資料揭露予第三方者，該個人資料收受方，必需是有能力提供適當保護措施者。本公司亦將會對該個人資料收受方不定時進行查核及監督。

客戶資料之儲存方式及期間

- 一、本公司訂有嚴格的個人資料安全維護規定，本公司取得的個人資料將受嚴密、安全的保存。同時，任何人因業務相關，有

必要進行資料之取得與使用時，亦必需依安全維護規定為之。而與業務無關之任何人，均不得亦無法取得資料。

- 二、除法令另有規定外，應徵資料應於面試後如確認不予錄用立即刪除、託運資料書面保存一年，掃描檔保留 400 天，失效合約書除有特別原因外保存一年。保存期間屆滿後將依法停止處理、利用或刪除。

客戶資料查詢、變更及刪除等之方式

- 一、客戶留存於本公司自己之個人資料，得依法向本公司以書面或電子文件請求行使查詢、補充、更正、閱覽、製給複製本；請求停止蒐集、處理或利用；請求刪除等權利。惟前述權利，若因不符合法律規定或第二項之申請程序者，則不在此限。
- 二、若客戶就註冊資料向本公司請求答覆、查詢、閱覽或製給複製本時，本公司得酌收必要成本費用。而前述之申請，應填具申請文件，本公司得向客戶請求提出可資確認之身分證明文件，若委託他人代為申請者，並應出具委任書，且提供本人及代理人之身分證明文件。
- 三、若客戶個人資料有變更，客戶可自行於本公司網頁進行更正。

四、如果客戶不願意將個人資料提供予本公司或本公司之業務合作對象繼續使用，可致電本公司客服中心，本公司將停止使用客戶的個人資料。

資料安全及保護方法

一、本公司保有客戶個人資料檔案者，皆採行適當之安全措施，防止客戶個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

二、對於客戶的個人資料，本公司以 Secure Sockets Layer(SSL) 機制進行加密傳輸，並加裝防火牆防止不法入侵。

個人資料的揭露

除事先經過客戶的同意及下列情形外，本公司絕不會將客戶個人資料揭露予任何人。

一、執行業務所需

基於本公司為完成業務服務及達成前述蒐集及使用目的之需求，本公司會將部份工作委由外部服務提供者辦理，例如國內外之其他運送業者、業務合作對象、會計師、律師和其他專業顧問、客戶服務等。

二、履行法定義務

在以下必要的情況下，本公司有可能會將客戶的個人資料揭露予第三人：

(1).司法單位或其他主管機關經合法正式的程序要求時。

(2).其他依法辦理之事項。

諮詢事項

若客戶對於本公司隱私權政策或是對於個人資料蒐集、利用或處理有任何疑問。或者欲向本公司要求查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理或利用、刪除等事宜。

若有上述需求，請於上班時間與本公司客服中心聯絡。

服務時間	週一至週日 08：30～19：00
服務電話	(02)6618-1818
聯絡電子信箱	service@e-can.com.tw

3.5 多元化服務

本公司主要提供汽車路線貨運及宅配等專業物流配送服務，2000年與日本通運技術合作，提供民眾更便利且優質之服務。經廿餘年用心經營，在股東與員工的期望下，本公司已於 2012 年 11 月 22 日完成公開發行，並正式於 2013 年 12 月 12 日成為領先業界掛牌上市的宅配業者(股號 2642)。

◆業務範圍

台灣宅配通主要業務範圍為提供全國宅配及倉儲物流服務。

◆客戶肯定

本公司為最早投入電視購物體系的宅配業者，首創結合便利商店 24 小時 C2C 宅配，提供客戶專業的宅配物流服務，並且成功扮演電視購物與電子商務產業興起的幕後推手，受到業者與民眾的專業肯定。

◆宅配代收點

因國內宅配業者以便利超商作為代收機構較具競爭力，因此本公司自 2000 年起便與全家、萊爾富等便利商店合作，針對通路服務不斷推出新產品，例如「大嘴鳥小資箱」、「超值袋」以及「當日宅配」等服務，使消費者體會宅配服務所強調的便利性。

本公司在全省設置 60 間營業所，並同時開發新的宅配代收點，目前合作對象有便利商店業者全家與萊爾富、食品業者摩斯漢堡與義美食品、量販及零售業者家樂福以及其他知名業者如鞋全家福等，全省擁有超過 11,100 間宅配代收點。

2021 年代收點服務合作再進化，與 i 郵箱智能櫃合作，新增無人櫃台智慧收件服務，消費者不需等待，可就近在 i 郵箱智能櫃裡即可取得貨件；2021 年與 SOGO 合作，開創百貨公司智能寄物櫃服務，以提供消費者彈性化服務；另在 2021 年及 2023 年新增全家便利超商及 OK 便利店宅轉店服務，消費者如不方便收貨，將可轉寄放在附近全家便利商店或 OK 便利店，消費者可靈活運用收件時間，未來將再增加萊爾富等超商，提供給消費者更多元化的服務。



◆服務內容

本公司秉持著東元集團一貫的穩健踏實，與日本物流業翹楚「日本通運」(Nippon Express)技術合作，於2000年領先業界導入宅配服務，為台灣的宅配產業開啟序幕，且傳承了豐富的宅配物流服務技術與相關經驗，主要提供汽車路線貨運及宅配等專業物流配送服務。因宅配物流產業於國內日漸成熟，本公司著重於資訊系統及配送流程之改善。

展望2024年多種不確定因素影響下，本公司將以「綠色運輸、智慧物流」為主要發展方針，持續穩健前行，並以流程效率化與作業智慧化建構宅配與物流彈性營運模式。

未來將持續投資智慧倉儲設備，加速低溫物流佈建。透過整併與簡化各項流程來提升效率，在流程改造下同時讓作業更加智慧化，深植企業競爭力。

宅配通主要業務範圍為提供全國宅配及倉儲物流服務，分別說明如下：

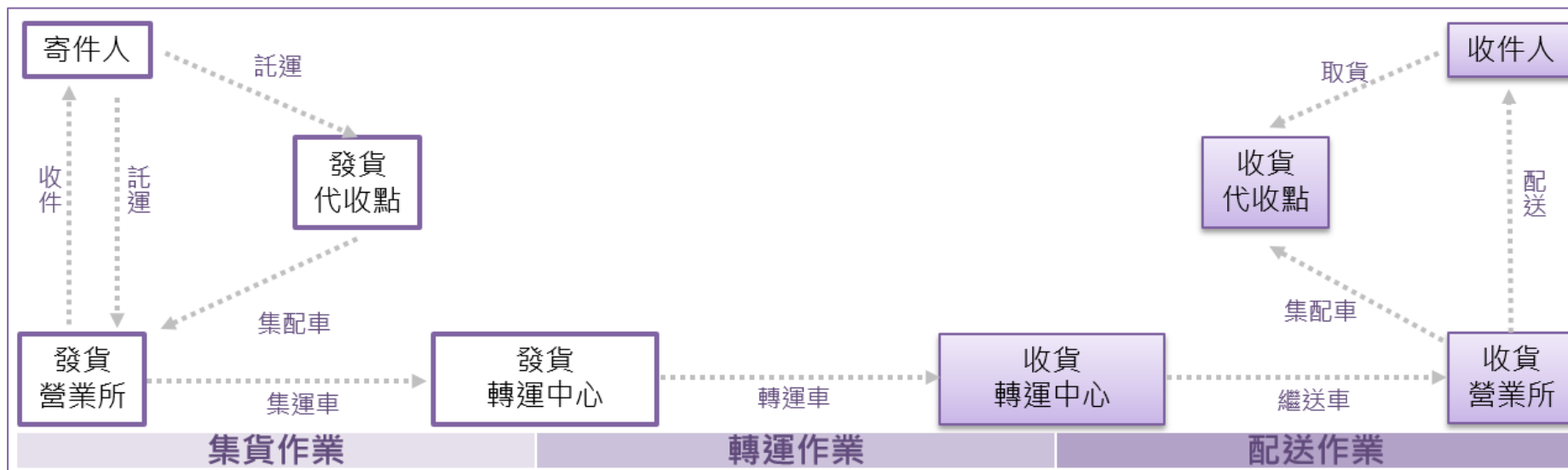
宅配服務	倉儲物流服務
1.主要為包裹配送到府之服務，包括 B2C(企業到個人)與 C2C(個人到個人)配送服務。 2.服務項目包含：常溫、低溫送、逆物流(C2B)、當日達配送服務；機場行李到府收件、宅配到府、寄存行李、打包行李、行李包膜、包材販售、航空公司行李後送及智慧寄物櫃等服務；館內物流收送服務；智慧寄件、宅轉店/櫃、代收貨款、數位簽收、物販等服務。	1.主要為提供企業客戶完整供應鏈之物流解決方案，服務客戶產業類型包括：電視/網路購物、健康食品、生活用品、藥妝、家電/馬達、3C 產品等。 2.服務項目包含：倉儲理貨(進貨卸櫃、揀貨分類、流通加工、倉儲保管、退貨逆物流處理等服務)、運輸配送(長途移運、短途配送、宅配到府安裝、B2B 專車配送服務)、代採購等服務；其他客製化流程、客服、貨物追蹤等加值服務。

產業上、中、下游之關聯性

服務型態	上游	下游
宅配服務	◆ 電視購物平台、大型網購平台 ◆ 各地供應商、全家、萊爾富、各地代收通路	◆ 宅配到府(B2C) ◆ 配送公司行號、門市(B2B)
倉儲物流服務	◆ 中/大型網購平台 ◆ 3C 供應/代理商 ◆ 家電供應/代理商 ◆ 生活用品供應商 ◆ 製造業供應商	◆ 配送門市/製造商(B2B) ◆ 宅配到府安裝(B2C)

一、宅配服務

本公司主係提供企業及個人戶宅配運輸服務、客製化物流服務，主要運輸服務流程說明如下圖：



1.低溫宅配技術

本公司採用「全溫層物流系統」提供低溫宅配服務，其特殊蓄冷保鮮技術花費之建置成本、電費及油料費較傳統冷凍櫃設備大幅降低，提供消費者更專業的低溫宅配服務，配送全程依各類生鮮食品(漁貨海鮮、蔬菜水果、名產美食)選擇適當「冷凍、冷藏」低溫溫層進行宅配服務。

2.宅配資訊管理系統

在每輛車上安裝行車紀錄器，對宅配工程師之駕駛行為進行控管，且安裝 GPS 導航記錄器，記錄宅配工程師每日的行駛路線。管理階層透過車輛行控中心資訊分析可達到降低油料費及節能減碳的目的。

3.電子數據交換系統

不同企業間的作業程序、管理規格等均不相同，本公司與契約客戶透過電子數據交換系統(Electronic Data Interchange, EDI)，能以電子自動化的方式傳送標準化格式的資料以進行商業交易，以此減少人工成本、降低錯誤率並縮短作業時間，並可大幅提升整體經營績效。

透過虛擬通路進行消費行為，「資訊安全」為業者及消費者首要考量之一，本公司自 2010 年 08 月 09 日取得「ISO/IEC 27001：2005 – ISMS」資訊安全管理系統驗證以來，至今每年皆合於

ISO/IEC 27001 驗證標準，至 2021 年證書為 ISO/IEC 27001：2013 版本。在客戶端、物流中心、客服中心、及宅配簽單的保管與銷毀等作業皆通過嚴謹的檢驗，為業界中唯一通過完整宅配流程檢驗的業者。為有效管理貨件流向，本公司也已完成貨件全面條碼化，除能全面提升內部管理，杜絕流程漏洞，更能提供客戶正確與即時的貨況訊息，提升客戶之滿意度。

4.線上查件系統

本公司建置簽收單影印掃描及網頁查詢系統，提供保存之完整性及查詢之便利性，當完成物品配送後，會將簽單進行掃描，以便簡易追蹤包裹。透過宅配單號於官網查詢貨件位置，全程掌握貨品運送進度。

5.電話語音派遣系統

本公司自行開發資訊連結系統「電腦語音派遣系統 IVR」(Interactive Voice Response)，並將各代收點資料建檔，代收據點只要撥打 0800 電話並輸入其代收點編號即可通知營業處前往收件，此舉有效降低代收據點作業成本。

6.帳務管理系統

宅配通為國內宅配業者中率先推出並且首度取得貨到刷卡專利認證宅配業者。本公司提供契約客戶對消費者代收貨款服務，該項匯款業務委由合作銀行業者代為辦理，且每週皆附上每筆代收

貨款之明細及代收之日期，便於使用代收貨款之商家對帳。2013 年 03 月通過「非現金貨到付款方法與系統」專利認證；為提供顧客更便利宅配服務，配合網購與電視購物蓬勃發展，除一般宅配物流外，金流導入讓顧客在購物時可選擇將貨款直接支付給宅配人員，對於消費者而言付款更加便利，另外還擁有預防個資外洩等優點。

7.網路預約到府取件

本公司於 2012 年推出網路預約服務，消費者只需在家中完成線上預約取件作業，即會有專人到府取貨並現場完成繳費動作，提升消費者寄件的便利性。2023 年疫情期間仍為客戶提供便利服務。

8.車隊管理系統與營運行控中心之建置

2014 年已建立車隊管理系統與營運行控中心，2015 年建置營運資訊整合系統，營運行控中心依據系統整合產生之相關報表即時與全國各地司機連線；全國各地主管亦可透過營運資訊整合系統掌握相關動態，達到即時行動管理無時差之境界。2020 年透過打造的獨家 AIoT 行控中心，所有駕駛員在上路後，AI 將針對全路線與駕駛行為進行學習與控管，有效掌握各貨車即時狀態，判別駕駛員是否有違規、怠速等行為，以減少違規風險事件。

9.自動化排單系統

2023 年建立自動排單系統，簡化第一線作業人員理貨排單作業，並提升 20%理貨效率。以往人工排單方式因人而異，不同操作者有不同排單邏輯，因此較難以系統化方式達成管理上複製擴散效果。透過自動排單系統，SD 完成理貨動作後，系統同步完成路順安排且保留手動調整彈性。以智慧化系統簡化作業流程，減輕第一線作業人員工作負荷。

10.機場行李宅配智能化自助印單系統

2017 年 1 月推出機場行李宅配 APP 線上填單服務，消費者預先線上填單後，回國於桃園機場宅配通自助列印機台即可列印宅配單，並直接至宅配通服務台交寄行李，對於一次交寄多件的旅客能有效節省排隊及手寫填資料的時間。2022 年疫情期間仍提供客戶便利服務。

11.無人化智慧型置物櫃

本公司於 2016 年桃園國際機場公共空間設置無人化智慧型置物櫃，方便旅客至機場周邊購物或洽公時暫存行李時。特別考量機場維安問題，將存放置物櫃門中間設計成透明窗口，以便確認櫃內存放物品是否為危險商品。2022 年疫情嚴峻期間仍提供客戶便利服務。

二、獨家進駐桃園國際機場及臺北101大樓

本公司於 2011 年獨家進駐桃園國際機場，國際能見度大增，並於第一、第二航廈設置四個服務櫃台，除提供本國民眾與國際旅客行李宅配服務之外，針對旅客需求亦提供行李寄存、行李打包之服務。另於 2022 年起進駐臺北 101 大樓，獨家承攬 101 商場與辦公大樓館內物流業務。

2018年11月更是獨家進駐松山機場，推出「機場行李宅配」服務，完成北部國際機場行李配送服務的佈局。

2019年12月於桃園機場捷運新北產業園區A3站承接桃園機場預辦登機行李陸運。

2020年疫情期間雖使機場營業站所衝擊甚大，然本公司仍堅持最高服務品質，提供客戶便利的行李宅配服務。

2021-2022年受疫情衝擊下機場旅客逐漸減少，仍維持現有服務品質，提供客戶便捷的服務。

2023年成功爭取桃園機場、松山機場、台北101館內物流新一期服務合約。

◆機場宅配通服務據點及 101 館內物流

桃園國際機場	松山國際機場	101 館內物流
		
第一航廈、第二航廈出/入境大廳 第一航廈1樓 入境大廳南側 09:00~17:00 第一航廈1樓 出境大廳北側 24小時 第二航廈1樓 入境大廳南側 24小時 第二航廈3樓 出境大廳南側 06:00~23:00	第一航廈入境大廳 第一航廈 1 樓 入境大廳 05:00~22:00	獨家承攬 101 商場與辦公大樓館內物流業務 B2 理貨中心 08:00-18:30

三、物流倉儲管理系統

本公司與第三方開發倉儲管理系統(Warehouse Management System, WMS)並改善現場作業環境，將全省倉儲運作的資訊化處理集中於台北，並採用 IDC (Internet Data Center)委外機房方式管理，以集中式網絡管理架構管理全台之倉儲作業，有效提供家電類與電視購物、電商、生活用品類型客戶之倉儲及運輸作業。

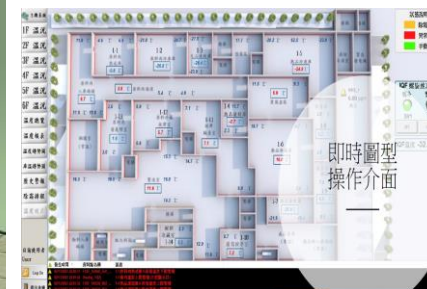


設立倉儲低溫智慧管控

◎物聯網(IoT)技術：利用 IoT 設備，溫度傳感器和濕度傳感器，即時監控倉庫內的環境狀況，並將數據傳輸到中央系統進行分析和管理。

◎能源監控：根據即時數據，以調整冷凍系統以保持最佳溫度和濕度，確保產品在最佳條件下存儲。

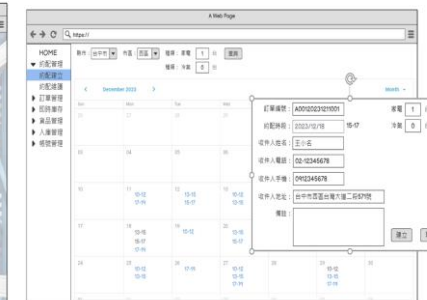
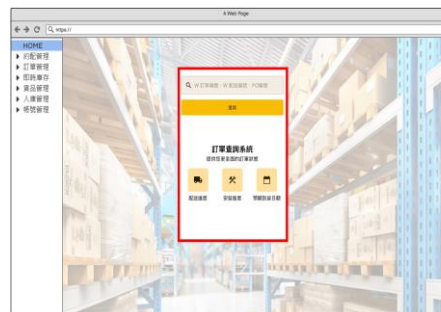
◎利用手機或電腦迅速掌握狀況，可遠端檢查系統大幅增加管理效率，亦可提供所需報表，精準判斷系統效率，進而安排維護保養。



建立大家電雲端宅安約配系統

◎深化專業分工，提供連鎖門市通路大家電雲端宅配安裝系統，約配系統化、透明化，提升服務品質，使客戶專注於銷售，便利的雲端安裝預約管理系統。

◎連鎖門市販售，統倉依約配時段全省發貨至消費者家中安裝，縮短供應鏈流程，精準配送效率。



四、自動分揀系統與智能服務

2017 年建置的桃園轉運中心的自動理貨系統，不僅能因應大量的電子商務與跨境電商的宅配業務需求，同時讓北部轉運中心能倍增理貨效益，亦可有效協助營業站所分理貨物，縮短 SD 晨間理貨時效，同時提升配送效率。結合大園物流中心，透過垂直輸送機，物流倉儲揀出貨物直達轉運中心分理貨，提供客戶完整倉配一體化的服務。

在不斷流程精進下，至 2021 年於理貨效率提升 2%、繼送準時率進步 2%。桃園轉運中心自動化，不僅成功支持宅配整體件數成長，更有效減少勞務理貨人力、降低貨故成本、改善品質，更改善了站所的繼送服務，對於營業站所也同步實施小組分理貨作業，讓站所能更快的出車、以爭取更多配送時間。而內部作業面，也透過作業自動化系統建置，降低第一線人員作業負荷。因此在營收成長的帶動下以及內部管控得宜這兩大因素下，並持續以數據驅動營運績效，展現正面改善循環成效，近年來業績持續成長，交出亮眼的成績單。



五、物流及轉運部門績效提升及環保效能

(一)績效改善

1、物流營收年平均成長 -5.3%。

年 度	2019	2020	2021	2022	2023
物流營收(k 元)	902,192	1,000,071	1,228,802	1,320,343	1,250,592

2、倉儲使用率提升：

年 度	2019	2020	2021	2022	2023
實際月平均材積數(才)	3,002,942	3,296,256	4,140,793	4,410,975	4,077,699
可儲放材積數(才)	3,666,403	3,803,124	4,653,274	4,725,975	4,673,793
倉儲使用率(%)	81.9	86.7	89.0	93.1	87.2
材積儲放用平均改善(才)	55,153	293,314	844,537	270,182	-284,952

(二)生活物流資訊化提升理貨效能

透過新 WMS 無紙化揀貨系統的投入，全生活物流工作效率由 2022 年之 67.6 件/時，降低至 2023 年 61.7 件/時，不僅增進工作效率，同時節省工時。2023 年增加 10,190 工時。新 WMS 無紙化揀貨系統的投入，不僅讓員工工作內容變得較為標準化與輕鬆，同時降低時數，不需再像以往加班，可縮短工時準時回家，增進員工工作滿意與幸福感。

年 度	2019	2020	2021	2022	2023
理貨件數(件)	5,796,417	8,272,409	9,772,290	8,983,480	7,240,191
理貨工時(時)	99,096	137,487	149,756	132,932	117,326
生活理貨效率(件/時)	58.8	60.2	65.3	67.6	61.7
工時節省(時)	43,672	3,938	12,659	4,736	-10,190

(三)轉運自動化提升效能

透過自動化管理貨設施的投入，全轉運工作效率由 2018 年 64.3 件/時，提升至 2023 年 68.4 件/時，提升工作效率，同時節省工時。2023 年節省 31,242 工時。自動化管理貨設備投入，不僅讓員工工作內容變得較為標準化與輕鬆，同時降低時數，不需再像以往加班，可縮短工時準時回家，增進員工工作滿意與幸福感。

年 度	2018	2019	2020	2021	2022	2023
理貨件數(件)	31,699,546	35,518,799	37,825,282	40,048,017	38,931,669	33,620,604
理貨工時(時)	492,941	516,440	537,307	568,057	550,660	563,435
轉運理貨效率(件/時)	64.3	68.8	70.4	70.5	70.7	68.4
工時節省(時)	自 2018 年起算	36,130	50,972	54,774	54,809	31,342

註：節省工時以 2018 年為基礎

(四)轉運調度即時化提升效能

透過最新車輛調度系統設計，利用大型轉運中心的有效車隊集結，再加上大型貨櫃車輛的最適化調度，每一轉運車次的籠車裝載數量，由 2018 年的 14.71 籠，提升至 2020 年的 14.74 籠。有效車次派車與裝載，可同步下降外派車次，2019 年有效下降 158 車次，2020 年有效下降 245 車次，2021 年有效下降 351 車次，2022 年增加台北轉運中心併點車趟次，有效下降 437 車次，2023 年有效下降 127 車次，不僅增進車隊效率，同時有效降低車隊移動數，降低車隊在外碳排量，推動企業社會責任。

年 度	2018	2019	2020	2021	2022	2023
車趟次(車次)	107,682	116,004	120,187	129,181	128,422	119,387
裝載籠車數(籠)	1,584,470	1,708,630	1,771,556	1,905,420	1,895,509	1,758,047
每車次籠車數(籠車/車次)	14.71	14.73	14.74	14.75	14.76	14.73
車趟次節省(車次)	自 2018 年起算	158	245	351	437	127
註：節省車趟次以 2018 年為基礎						

(五)轉運低溫節能系統提昇環保效能

桃園轉運中心全棟建築採真空絕熱庫板設計，透過填充芯材與真空保護表層貼合而成，可避免對流的熱量傳遞，熱傳導係數低，降溫速度快，保溫效果佳，可有效節電 5~15%。同時設計低溫理貨中心，所有低溫貨件移動，全數採蓄冷低溫籠車方式。這套蓄冷系統不僅可以解決不同溫層分開配送的模式，只要一般常溫貨車，就能同時運送各種溫層的食品，提高配送的效率。最重要的是不用電力供應，不像一般貨車的溫度調節是利用柴油發電控制，一年下來可以省下 25%油料消耗與 10%的電費。

年度	2018	2019	2020	2021	2022	2023
低溫蓄冷籠車數(籠)	72,422	73,381	81,357	85,510	74,526	62,073
油耗節省(公升)	95,183	96,443	106,926	112,384	97,948	81,582
註：節省油耗以 2018 年為基礎						

(六)轉運派車系統無紙化

開發二代大車派遣系統 APP，走向環保無紙化、派車資訊即時化，推展資訊、行動、智能物流、優化分析資料及提供轉運中心/站所人員即時追蹤派車狀態，全年節省工時 2,376 小時，提升效率。派車單紙本費用每年省下 336,000 元，平均每年減少排碳量 8.64 公噸，進而達到節能減碳。

年度	工時節省(時)	紙本節省(張)	紙張成本(未稅)	減少排碳量(公噸)
2022	2,376	480,000	336,000	8.64
2023	2,376	480,000	336,000	8.64

註：一張 A4 紙排碳量為 18 公克



派單作業

勾選筆數: 0 Status(狀態「配送完成」及「ALL」的按鈕需在下方輸入至少一個查詢條件後才可顯示資料)

3

尚未安排

13

運輸中

24962

完成

1781

派單作廢

26759

ALL

搜尋

匯出Excel

欄位調整

新增

作廢

交換車

到站

結帳單位

計價

結案

☐	作業日期	運輸...	結...	承運廠商	派車...	中繼...	派車單號	發車代碼	到站代碼	中...	車次名稱	司機姓名	車牌號碼
	2023-07-												
▶	2023-07-31	集貨		LD	尚未...	運輸中	0359575	SSA	300	否	松山機場(外島空運...	吳水明	KLK5171
▶	2023-07-31	集貨	桃轉	華碩	運輸中	運輸中	0359584	301	300	是	桃園桃轉集貨	李岳霖	KLJ8359
▶	2023-07-31	集貨	中轉	富聚	運輸中	運輸中	0359567	900	400	否	澎湖中轉集貨	謝政憲	537KN
▶	2023-07-31	集貨	中轉	大陸	運輸中	運輸中	0359568	900	400	否	澎湖中轉集貨	張金水	KLK5591
▶	2023-07-31	集貨	桃轉	LD	運輸中	運輸中	0359569	TS6	300	否	竹南倉桃轉集貨	王超民	KLK5183
▶	2023-07-31	集貨	高轉	亞盈(龍裕)	運輸中	運輸中	0359570	920	700	否	金門高轉集貨	陳郁瑄	KLK6723
▶	2023-07-31	集貨	高轉	LD	運輸中	運輸中	0359571	920	700	否	金門高轉集貨	方俊智	033Q6
▶	2023-07-31	集貨	桃轉	華碩	運輸中	運輸中	0359573	431	300	否	公館前進站桃轉集貨	蕭碩儒	KLK2358

(七)轉運籠車管理系統無紙化

開發 RFID 籠車管理系統，走向環保無紙化、籠車追蹤即時化，提供轉運中心即時追蹤籠車狀態，全年節省工時 2,376 小時，提升效率。籠車登記紙本費用每年省下 13,104 元，平均每年減少排碳量 0.91 公噸，進而達到節能減碳。

年 度	工時節省(時)	紙本節省(張)	紙張成本(未稅)	減少排碳量(公噸)
2023	2,376	50,400	13,104	0.91

註：一張 A4 紙排碳量為 18 公克



資材管理系統

系統報表

資材狀態報表

資材新建

資材匯入

系統報表

資材流向追蹤報表

資材存量報表

資材滯留報表

資材狀態報表

壽命報表

維修報廢報表

維修報廢明細報表

維修零件統計報表

登錄據點

資材條碼

資材狀態

資材類型

-全部據點-

請輸入資材條碼

全部

常溫

清除

確認

匯出

全部 8771 筆

資材條碼	所在位置	資材狀態	滯留時間	系統感應時間	啟用日期	維修次數	報廢日期	系統資訊	備註	修改備註
12345678	松山營業所	報廢	501	2022-12-31 23:59:59	2023-01-10	0	2022-12-31	已報廢		修改
1268120210501	北投營業所	正常	6	2024-05-10 03:56:46	2021-07-19	0				修改
1268120210502	桃園轉運中心	閒置	104	2024-02-02 03:53:14	2021-07-19	0		於桃園轉運中心閒置三十天以上		修改
1268120210503	中和營業所	正常	5	2024-05-11 04:33:01	2021-07-29	3				修改
1268120210504	北二處	正常	6	2024-05-10 00:23:16	2021-07-17	3	2023-06-05			修改

3.6 誠信經營

◆重大主題

重大主題	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
誠信經營	- 為建立誠信經營的企業文化與良好的風險控管機制，本公司訂定誠信經營守則、誠信經營作業規定。上述政策承諾適用於公司所有活動與商業關係。 - 遵守經營所在國與地區的法律和法規，以遵循法規為最低標準。 - 強化誠信經營理念宣導，並落實在日常工作執行面。 - 本公司與廠商簽訂重要契約時，內容包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，經查屬實，得隨時終止或解除契約之條款。	- 本公司為健全誠信經營之管理，由人力資源單位、法務單位負責推動誠信經營政策制定及執行之兼職單位，由稽核單位負責監督，並由稽核小組執行相關查核作業，並定期向董事會報告查核結果。 - 配合主管機關修訂誠信經營守則。 - 定期進行誠信經營事項宣導。	- 舞弊及違反從業道德檢舉信箱。 - 書面投遞。 - 檢舉信箱專線提供內外部人使用。 GRI 指標： GRI205	- 由法務室舉辦相關課程，強化遵循法規的觀念。訓練場次共計十場，計 201 人次。 - 由人資部針對新進員工進行線上教育訓練宣導，課程內容含括法務、職業安全衛生與員工行為準則等的規範及遵守，計 541 人次，共計 3,246 小時。 - 由人資部舉辦永續發展、員工行為準則之課程與人權政策教育訓練宣導，全年共 17 場次，計 2,125 人次參加，共計 2,130 小時。 - 持續精進公司治理評鑑。	- 設置風險管理委員會。 - 針對大型契約客戶進行滿意度調查並於週報或月報檢討。 - 持續進行與誠信經營相關教育訓練宣導。 - 持續精進公司治理評鑑。

◆誠信經營政策

誠信經營是企業永續經營發展基礎，為了落實公司治理、強化風險管理，宅配通除了遵循相關法令之外，亦訂定內部規章與守則，確保「企業誠信經營」之落實。宅配通以持續而積極的態度推動落實企業誠信經營，制定內部規章，致力於維繫公平商業行為、明訂內部同仁與外部往來須遵守之規範，並建立檢舉制度，確保誠信經營政策之落實。

誠信經營內部規章

本公司本於廉潔、透明及負責之誠信經營理念，強化誠信經營之企業文化及永續發展之經營環境，爰參考金管會發布之「上市上櫃公司誠信經營守則」範本內容，於 103 年 11 月 07 日董事會決議通過訂定本公司「誠信經營守則」；並於 106 年 03 月 14 日董事會決議通過修訂本公司「誠信經營守則」；另於 109 年 02 月 26 日董事會決議通過第二次修訂本公司「誠信經營守則」；另為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依本公司誠信經營守則，於 110 年 02 月 1 日訂定「誠信經營作業規定」，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項；並訂有「員工行為準則」做為細部作業規範。

◆落實誠信經營

推動企業誠信經營單位

本公司為健全誠信經營之管理，由人力資源單位、法務單位負責推動誠信經營政策制定及執行之兼職單位，由稽核單位負責監督，並由稽核小組執行相關查核作業，並定期(一年一次)向董事會報告查核結果。

工作執掌	1.制定並修訂公司檢舉管道。
	2.制定並修訂公司誠信經營守則。
	3.對於查獲之不誠信行為招開人評會研議後續處置。
	4.對於不誠信行為進行調查及後續法律訴追。
工作計畫	1.配合主管機關修訂誠信經營守則。
	2.定期進行誠信經營事項宣導。
	3.檢討並修正公司檢舉管道。
	4.研擬強化公司防範不誠信行為之措施。

契約中明定誠信行為條款

本公司與他人簽訂重要契約時，內容包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，經查屬實，得隨時終止或解除契約之條款。

◆檢舉制度

為落實執行誠信經營守則之規定，本公司鼓勵舉報任何非法或違反誠信經營守則之行為，提供內、外部檢舉管道，使本公司所制定之誠信經營守則得以落實執行，並確保檢舉人及相對人之合法權益。2023 年未有員工違反誠信經營守則事件發生。

檢舉管道如下：

(1)舞弊及違反從業道德檢舉信箱：hr01@e-can.com.tw(本電子信箱會將信件轉寄給人資部、稽核小組及法務室主管)。司法單位或其他主管機關經合法正式的程序要求時。

(2)書面投遞：同仁可將申訴文件郵寄或傳送至人力資源部主管。

本公司受理檢舉案件後由人資部、法務室或稽核主管進行其調查作業，並將調查後結果呈報總經理其後續處理情形，過程中相關人需以保密方式進行，調查人員不得洩漏通報人之姓名或其他足以識別其身分之相關資料等，依保密原則調查後，如本公司員工違反規定時，依相關法令及本公司員工工作規則議處，若違反涉及情節重大時，得以召開人事評議會決議處份。被陳報或檢舉者，不得對前項陳報檢舉人有任何報復或威脅之行為。如有遭受報復、威脅或騷擾時，應即時向人資單位呈報，本公司將立即處置。

◆誠信經營宣導及教育訓練

為陶冶員工品德，提高其素質、專業能力及工作效率，除於新進人員報到時先安排職前訓練課程並舉辦各種教育訓練外，並依據不同職能及業務需求進行專業技術訓練，以增進其本職學術技能，俾利任務之達成。

於 2013 年不定期透過內外部教育訓練及宣導向全體員工傳達「誠信」之重要性，使員工確實瞭解及遵守相關規範：

(1)針對新進員工進行線上教育訓練宣導，課程內容含括法務、職業安全衛生與員工行為準則等的規範及遵守，計 541 人次，共計 3,246 小時。

(2)針對企業社會責任、員工行為準則之課程與人權政策宣導，全年共 17 場次，計 2,125 人次參加，共計 2,130 小時。

(3)另針對誠信經營議題相關之內、外部教育訓練共計十場，計 201 人次。提升誠信及自律觀念，另就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度，無外帳或保留秘密帳戶，並隨時檢討，俾確保制度之設計及執行持續有效。

04

環境及供應鏈

4.1 企業與環境平衡發展

◆ 永續經營理念

台灣宅配通為國內主要物流業者之一，協助電商發展與品牌商之商品配送服務，提供服務的同時，也致力於關注環境保護議題，積極落實企業社會責任與提倡綠色物流，相信以長遠來看，在導入節能減碳的新思維後，能在不降低速度、成本、服務品質情況下，從設備的採購到服務的提供，必然可於過程中有效的降低對地球的傷害。

同時貫徹經營理念之一「友善」：面對同事、客戶、供應商、協力廠商及環境，皆能秉持友善的態度，互動並善盡社會責任。根據 IPCC 的第六次氣候變遷評估報告顯示 2011-2020 年全球地表溫度比 1850-1900 年高 1.09℃，離臨界點 1.5℃ 不遠。目前大氣中二氧化碳濃度也至少是 200 萬年來最高。因應強烈飆升的溫室氣體而導致的全球暖化與氣候變遷，而運輸業的溫室氣體排放量的排名為產業中第二，台灣宅配通秉持「企業與環境平衡發展」理念，響應綠色行動、建構低碳環境，運用組織與制度的力量，掌握溫室氣體的排放數據，全力推動節能減碳，善盡「企業社會責任」，用行動愛護地球。

因應氣候變遷因應法，2050 淨零排放目標，台灣宅配通領先同業，自 2015 年起，積極投身環境議題，長期推動節能減碳計畫，自我檢視碳排狀況。

重點說明

👉 2022 年盤查準則更新至 ISO 14064-1:2018，故**基準年由**

2017 年更新至 2022 年

👉 2022 年溫室氣體排放量新增統計**組織採購貨物之上游碳足跡**

▲ 環境面年度里程碑

▼ 營收成長率 (單位:k 元)

年份	2021	2022	2023
營收淨額	4,466,136	4,509,706	4,188,461

▼ 單位營收排放量=溫室氣體排放量/(營收淨額/1000)

年份	2022	2023	成長率
溫室氣體排放量(tCO ₂ e)	22,701.043	21423.977	↓ 5.6%
溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/百萬元)	5.033	5.115	↑ 1.6%
移動源溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	12190.132	11374.458	↓ 6.7%
冷媒數量(個)	1,934	1847	↓ 4.5%
冷媒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	1486.80	1447.44	↓ 2.6%

4.2 能源管理

◆能源管理-重大主題

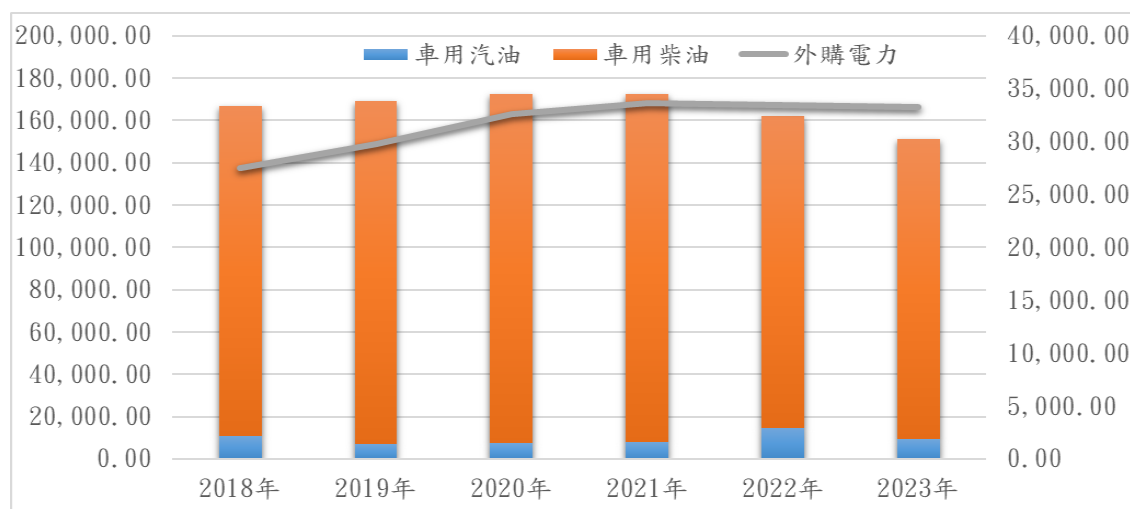
重大主題	SDGs	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
能源管理	7可負擔的潔淨能源  13氣候行動  權責單位： 管理部	本公司積極推動能源減量措施，選用高能源效率及節能設計之設備，降低企業及產品能源消耗。	1.導入節能、減碳、節水、廢棄物資源化措施，以減少營運過程所產生的環境衝擊。 2.持續推進運具電動化及無碳化。 3.持續推進無紙化作業。	各營業站所 GRI 指標： GRI302-1 ~ 302-5	1.於 2023 年度用水量減少 8,337 立方米/年 2.於 2023 年廢棄物總重量減少 141 公噸/年 3.透過營業場所節電競賽，減少 5,161.8 度電，約減少排放 2.55 tCO2e/年 4.日常作業無紙化系統： (1)派車作業 (2)車輛日點檢 (3)堆高機日點檢 (4)低溫籠車溫度檢查 (5)異常包裹處理 (6)員工出勤核實修正。 5.手持裝置排單系統： 公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。	1.倉儲低溫智慧管控:利用 IoT 設備，溫度傳感器和濕度傳感器，即時監控倉庫內的環境狀況，並將數據傳輸到中央系統進行分析和管理。 2.使用 QR CODE 宅配單取代手寫宅配單。 3.建構智慧化站所出車數模型。 4.評估導入「電子化合約」。 2.手持裝置排單系統:公司提倡「不撕單」作業，導入系統作為輔助，刷單後所有送件地址自動排序。 3.台北轉運中心(三重廠區)-太陽能板建置，減少碳排放量。 4.導入電子簽收。

◆能源消耗用量

宅配通提供公路貨物運輸與配送服務，溫室氣體排放量主要來自車輛移動使用之柴、汽油，與辦公室、倉儲外購電力，因此，公司相關減碳措施也將重點放在車輛設備管控與電力節約上，透過車輛的汰換降低油耗與進行站所節電比賽，來減少能源消耗的產生。2023 年能源消耗用量如下表所示，2023 年柴油約使用 9,379.01 千兆焦耳(GJ)，汽油使用量約 141,733.99 千兆焦耳(GJ)，全公司場址總計外購電力約 33,300.74 千兆焦耳(GJ)。

▼ 能源消耗用量

能源	單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
車用汽油	千兆焦耳	10,713.78	7,036.34	7,701.42	7,767.34	14,576.06	99,379.01
車用柴油	千兆焦耳	156,306.68	162,308.53	164,688.10	164,688.10	147,527.64	141,733.99
外購電力	千兆焦耳	27,505.06	29,781.30	32,579.91	33,600.71	33,440.55	33,300.74



◆管理方針

為落實企業社會責任，宅配通長期推動節能減碳計畫，為響應政府所提倡的空氣污染防制法，宅配通每年皆投入鉅額資金進行車輛汰舊換新計畫，汰換老舊宅配車輛，降低空污與車故風險，並透過行控中心持續追蹤與管控全省宅配車配送怠速即時狀況，減少污染源並節省能源，以符合政府環保政策。

(一)建立合適之環境管理制度

計劃性汰換老舊貨車及機車，採購符合當年環保法規規範之貨車及機車，生財設備及電器用品採購有節能標章及省水標章設備，達到節能減碳目標。

(二)提升資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料

本公司購置及使用籠車減少棧板使用，降低塑膠包膜使用量，以物流箱運送小型貨品減少紙箱或塑膠袋等拋棄式包材使用，減少廢棄物對環境衝擊。

(三)評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並採取氣候相關議題之因應措施

營運策略規劃和決策過程中納入氣候變遷因子並納入整體風險管理政策，積極推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量、推廣綠色運輸服務等，以減緩與調適氣候變遷所帶來之營運衝擊。

◆具體措施

(一)運輸車輛汰舊更新與車輛調度

優先汰換齡超過 15 年之車輛，採購符合 5 期環保法規柴油車輛，新車較 15 年舊車輛節省油耗節省 12%，每車每年減少 2 噸碳排放。本公司於 2023 年共計汰換 71 台車輛，可降低碳排放量 142 噸/年。

為達成 2050 淨零目標，宅配通預計於 2030 年前達成電動機車 50%、電動貨車 10%。113 年預計購入 50~100 台電動機車，超前佈署並逐年落實減排與淨零目標。

(二)車輛怠速監控

持續透過車輛監控系統，常溫運輸車輛怠速超時即由行控中心專人通知駕駛檢視車輛狀態，車輛怠速未熄火之統計並納入營業所績效考核。

(三)營業場所節電

依季節核配營業所每月用電量，並納入營業所績效考核；新增或搬遷之營業所依據照明需求改用 LED 燈泡與照度，逐步降低照明用電。

(四)淘汰耗能輪胎

車輛保養維修時，依據實際需求，評估改用輪胎經濟部能源局「節能輪胎標誌」降低滾動阻力逐步淘汰耗能輪胎。

(五)提高裝載率

因應勞工工時調整，安排有效運輸車次並提升籠車容量 5%，透過提高運輸車輛裝載率，降低單位貨運服務之溫室氣體排放。

(六)優化集配運輸路線

評估轉運中心最適位置，優化集貨站與轉運中心之運輸路線。

(七)導入數位化作業

日常作業無紙化系統

無紙化除了響應「環保」外，亦可協助工作流程自動化，減少人為的錯誤，除了能準確地接收到即時資訊，也能大幅提升作業效率，「無紙化辦公」是公司所追求的理想目標。目前導入的項目有：

(1) 派車作業	(2) 車輛日點檢
(3) 堆高機日點檢	(4) 低溫籠車溫度檢查
(5) 異常包裹處理	(6) 員工出勤核實修正

無紙化作業項目	節省時間(H/年)、金額(k 元/年)
(1)派車作業	
營業站所開單	736H
轉運中心開單	1,286H
轉運內勤打單(建檔)	1,460H
轉運核算運費	392H
派車單購置	243k 元
(2)車輛日點檢-車檢紀錄簿購置	244k 元
(3)堆高機日點檢	節省 A4 影印紙
(4)低溫籠車溫度檢查	3,750H
(5)異常包裹處理	4,035H
(6)員工出勤核實修正	節省 A4 影印紙
合計	11,659H/年、487k 元/年

2024 年下半年評估導入「電子化合約」，可將制式外包商承攬合約書、契約客戶宅配服務合約由紙本轉成雲端電子化，將資料儲存於雲端系統中，降低辦公室的儲存空間，流程自動化，可避免在傳遞過程中出錯；亦可減少印製之墨水、碳粉匣、紙

張、郵資，以及影印機與傳真機維護等列印相關費用；利用存取權限及加密技術，確保機敏資料僅限授權人使用與存取，在傳輸和儲存的過程中也能保障資料的安全性。

電子簽收系統

為提升簽單調閱速度，公司導入手持裝置之電子簽收系統，SD 送達包裹、收件人於手持裝置簽收後，同仁將可進入後台系統調閱簽收資料，不用再等 SD 回站繳回簽單，轉送資料處理課掃描、歸檔簽單；亦能因應未來包裹僅存配送聯，無簽收聯之情況。

QR 單取代傳統手寫單

在追求 ESG 低碳轉型的過程中，減少紙張使用是一個重要的環節。透過系統制定客製化表單輸入功能，將傳統紙張作業數位化，從而減少紙張的消耗並實現可持續的營運模式。

本公司自 2022 年起推動 QR code 宅配單，不僅提高工作效率，亦節約資源和成本，說明如下：

- (1)提高工作效率：QR code 宅配單實現快速和方便的存取，減少了資料的搜尋和整理時間，並透過系統表單持續改良，使數據的輸入和處理更加順暢，提高工作效率。

(2)節約資源和成本：減少紙張使用可以節約大量的森林資源和能源，減少碳排放和環境影響，從而實現 ESG 低碳轉型目標，降低營運開支。

為縮短 SD 取件作業時間，公司將傳統手寫宅配單轉成 QR 單，寄件人掃描 QR code，即可進入平台填寫單據，系統將客資做電子化保護及儲存；SD 取件時，不必再向過往作業，須於手持裝置輸入特定資訊，僅需刷單及列印配送需要的單據即可，使每人每天可節省 30~50 分鐘不等之作業時間。

本公司自 2022 年推動 QR code 宅配單，節省印刷紙張所需的成本並減少碳排放如下：



(1)2022 年採購 1,400,000 份，減少使用 A4 紙張 3,047,699 張，節省碳排 18,614kg。2023 年採購 5,010,000 份，減少使用 A4 紙張 10,906,409 張，節省碳排 66,929kg。

(2)2022 年採購 1,400,000 份，降低採購成本 59%。2023 年採購 5,010,000 份，降低採購成本 70%。

	2022 年	2023 年
採購數量(份)	1,400,000	5,010,000
減碳(kg)	18,614	66,929
成本節省%	59%	70%

手持裝置排單系統

為提升 SD 晨間理貨速度、提早出車，公司提倡「不撕單」作業，導入手持裝置排單系統作為輔助，模擬 SD 紙本排單行為，刷單後，所有送件地址就先依路名及號碼大小自動排序；人工排單則採先分區、後排序機制，讓 SD 可以快速排單，使每人每天可節省 20~40 分鐘不等之作業時間。

(八)太陽能板建置

公司將於 2024 年 6 月啟用位於新北市三重區神農街之新設台北轉運中心，並評估導入太陽能建置，預計設置量 303kWp，預估首年發電量 325,454 度，可減少 165,656 公斤碳排放量。

4.3 溫室氣體排放

◆重大主題管理方針：溫室氣體排放減量

衝擊邊界	投資人、員工、客戶
政策	氣體減量措施:運輸車輛汰舊更新、營業場所節電。
承諾	汰換高齡車輛、營業場節電，積極布局電動車、電動機車。
實際的與潛在的衝擊	更加嚴格的環保法規與溫室氣體排放的管制措施(碳稅、碳費等...)
正面的衝擊	採購電動運輸工具可大幅減少溫室氣體排放，提高在投資人與客戶心中的良好企業形象。
負面的衝擊	老舊車輛將產生更多能源的消耗，導致油料成本增加。
相關衝擊所採取的行動	汰換齡超過 15 年之車輛，採購電動車、電動機車以及符合 5 期環保法規柴油車輛，並舉辦站所節電競賽。
利害關係人議和	(1)定期接露公司溫室氣體盤查結果於公司網站。 (2)定期舉辦股東會報告減量結果與目標。

追蹤所採取支行動有效性的資訊

2023 年目標	達成情況	2024 年目標
(1)進行自主實施溫室氣體盤查並完成溫室氣體盤查清冊，且委託第三方查證公司進行查證。 (2)運輸車輛汰舊更新。 (3)營業場所節電競賽。	(1)由 BSI 協助 2023 年查驗 2022 年溫室氣體排放量，並取得 ISO 14064-1：2018 溫室氣體查驗證明書。 (2)2023 年共計汰換 71 台車輛，可降低碳排放量 142 噸/年。 (3)2023 年共減少 5,161.8 度電，約減少碳排 2.55(公噸 CO2e/年)	(1)採購 5 輛電動貨車。並依業務成長採購電動機車。 (2)強化 AIOT 系統功能，加強怠速與駕駛行為管理。 (3)建構智慧化站所出車數模型，提升車輛使用效率。

◆管理方針

本公司經營理念之一「友善」：面對同事、客戶、供應商、協力廠商及環境，皆能秉持友善的態度，進行互動並善盡社會責任，鑒於「產品與服務之碳足跡」計算已逐漸成為政府及企業界達成減碳目標、碳資訊揭露，及提升企業國際貿易競爭力之重要工具。

本公司透過與交通部及環保署合作，協助國內主管機關建立屬於運輸業者之碳管理工作。包括：

(1)2015-2016 年配合交通部運輸研究所建立「公路貨運服務碳足跡產品類別規則」訂定我國公路貨運業溫室氣體排放量計算之統一基準，並於 2017 年取得我國首件公路貨運服務碳標籤。

(2)2018 年配合行政院環境保護署建置運輸業溫室氣體盤查登錄之政策規劃，完成本公司溫室氣體盤查登錄並取得第三方查證聲明書。

(3)2020 年取得宅配物流「產品減碳標籤」，更透過環保駕駛系統監控宅配車輛，有效管控燃料使用，且積極汰舊換新及製冷設備投入，減碳策略改善多溫層車輛的保溫效能，提升宅配通企業形象。受疫情影響，全國電商同期增加約 200 萬個包材，台灣宅配通配送之餘提倡綠色環保，大嘴鳥小資箱包材改用環保油墨且減少 30%印刷面積，紙箱亦符合歐盟包材 PPW 規範具環保回收 RESY 認證，持續維持每三年 3%以上之溫室氣體減

量的目標，對環境善盡企業責任。2018 年常溫運輸碳排放量相較於 2014 年已減少 0.182g CO₂e/每公斤-每公里，減碳比例達 18.18%。

(4)2020 年配合行政院環境保護署推動運輸業溫室氣體減量，以 AMS-III.BC 方法學為基礎，完成本土化法學-「貨運車隊導入節能措施之減量方法」之申請。

(5)2021 年向行政院環境保護署提出「台灣宅配通車隊能源效率提升措施專案計畫」溫室氣體抵換專案註冊申請，欲藉由導入環保駕駛系統及 A 級節能輪胎產生的節油效益，取得溫室氣體減量額度，為碳中和做好碳資產管理規劃。

本公司自 2015 年起積極投入環境議題，落實企業社會責任；與交通部運研所及環保署攜手導入溫室氣體管理機制作為國內綠色物流先行者。領先同業於 2016 年取得國際級「PAS 2050 認證」，完成運輸服務碳足跡，2017 年進一步成為國內首家環保署公路貨運服務「產品碳足跡」認證之宅配業者；2018 年與 2019 年連續依據 ISO 14064-1 掌握溫室氣體排放量，2020 年再度取得「產品碳足跡」認證，並同時獲得「產品減碳標籤」，證明台灣宅配通為綠色環保減碳不遺餘力，希冀各界共同重視，積極朝向環保家園努力。

本公司溫室氣體管理策略，將持續進行溫室氣體盤查工作並透過碳標籤揭露本公司溫室氣體管理成效。為因應國內相關法規「溫室氣體減量及管理法」第 16 條規定「經中央主管機關公告之排放源，應每年進行排放量盤查，並於規定期限前登錄於中央主管機關指定之資訊平台所開立之排放源帳戶，其排放量清冊以及相關資料應每三年內經查驗機構查證。」預計於 2024 年 11 月取得 2023 年第三方查證聲明書。

本公司配合政府各項計畫、準則，並藉由內部針對車輛、耗材進行有效管控，持續在碳管理及永續發展上做充足的管理規劃。



產品碳足跡查證聲明

事業聯絡資訊 公司名稱：台灣宅配通股份有限公司 聯絡電話：02-6616-5500 通訊地址：臺灣新北市中和區國通路 288 號	查驗機構聯絡資訊 公司名稱：香港商英國標準協會太平洋有限公司 台灣分公司 聯絡電話：02-26560333 通訊地址：台北市內湖區基湖路 39 號 5 樓
--	--

證書號碼：PCFV 155

查證結果摘要

英國標準協會行政院環境保護署現行規定執行查證程序，查證結果發現未違反實質性門檻，符合行政院環境保護署認可之合理保證等級。

查證準則：行政院環境保護署發布之產品與服務碳足跡查證指引、產品與服務碳足跡計算指引、公路貨運服務產品類別規則第一版（文件編號：16-007；有效期：2019 年 09 月 14 日）。

查證範圍：涵蓋台灣宅配通股份有限公司設於臺灣台北市南港區三重路 19-9 號 2 樓之所在地。

碳足跡數據盤查期間：自民國 103 年 01 月 01 日至民國 103 年 12 月 31 日

產品名稱：公路貨運服務
功能單位：每噸-每公里
宣告單位：每公升-每公里常溫運輸
服務地址：臺灣台北市南港區三重路 19-9 號 2 樓
查證數據：每公升每公里常溫運輸服務 1.39 公克二氧化碳當量
查證意見：依據查證者所執行之查證過程與程序，有充分證據顯示受查證組織之碳足跡主張係根據協議之查證準則規範的溫室氣體評估與報告予以準備，並公正地呈現溫室氣體數據及相關資訊。
保留限制：無

bsi.

查證機構簽章：

查證聲明書有效期間
中華民國 105 年 11 月 24 日至 107 年 11 月 23 日

查證作業實施日期
 第一階段審查：中華民國 105 年 01 月 18-19 日
 第二階段審查：中華民國 105 年 02 月 02 日
 追查審查：中華民國 105 年 09 月 23 日

本案主導查證員：

查證人員簽章：

保密性聲明
 此報告及附件可能包含受查證組織之機密資訊，除作為行政院環境保護署相關認證申請之證明文件外，未經受查證組織書面同意，其他個人、團體或公司禁止自行複製或發行。
利益衝突迴避聲明
 (一) 茲保證此報告及附件內容完全依照行政院環境保護署及有關機關相關規範，秉持公正、誠實之原則進行查證作業，如有違反，就政府機關所受損失願負連帶賠償責任之外，並接受主管機關依法所為之行政處分及刑事處罰。
 (二) 吾人瞭解如自身受政府機關委任從事公務，亦屬於刑法上之公務員，並瞭解刑法上貪污罪、公務員登載不實與偽造罪條例之相關規定，如有違反，亦為刑法及貪污治罪條例之適用對象，應受最嚴厲之法律制裁。
 (三) 保證本公司與受查證單位並無財務投資之關係，且符合主管機關對利益衝突迴避之要求，如有違反前述事實情事查證實施時，此報告及附件內容應接受主管機關判定為無效之處分。

負責人簽章：

職稱：總經理

1 / 1



產品碳足跡標籤證書

Certificate for the Use of Product Carbon-Footprint Label

證書編號: 2014940001
Certificate No. 2014940001

茲據 台灣宅配通股份有限公司

申請使用碳足跡標籤，經核相符，特予證明並錄錄明事項如下：

This is to certify the following product from Taiwan Peline Express Co., Ltd. complies with Carbon Footprint Label requirements and is licensed to use the Carbon Footprint Label.

- 一、產品名稱及型號：台灣宅配通公路貨運服務/常溫運輸
Product & Model Number Road Transport Services of Freight by Taiwan Peline Express / Road Transport Services of Normal Temperature Freight
- 二、標籤使用地址：新北市中和區國道288號
Holder's Address No. 288, Yuanlong Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 233, Taiwan (R.O.C.)
- 三、生產廠或服務場所名稱及地址：
台北轉運中心/新北市新莊區思源路34號1樓
台中轉運中心/臺中市南屯區工業區23路26號
高雄轉運中心/高雄市中區民生路107號
Name & Address of Manufacturer or Service Place Taipei Transshipment Hub / No. 34, Siyuan Rd., Songshan Dist., New Taipei City 242, Taiwan (R.O.C.)
Taichung Transshipment Hub / No. 26, Gongye Rd., Nantun Dist., Taichung City 408, Taiwan (R.O.C.)
Kaohsiung Transshipment Hub / No. 107, Fongren Rd., Nanzun Dist., Kaohsiung City 814, Taiwan (R.O.C.)
- 四、產品碳足跡數據及計算單位：0.6 kg CO₂e
Product Carbon Footprint Data & Measuring Unit

五、宣 告 單 位：每公斤公斤(常溫運輸)
Declared Unit: kg/kg Road Transport Services of Normal Temperature Freight

六、生命週期各階段碳足跡佔比：運輸階段 7.19%
Preparation of Carbon Footprint for Each Phase of LCC Transport Phase: 7.19%

七、計算碳足跡採用產品類別規則：運輸服務 2.0版
Product Category Rule Transport Services 2.0 (Version 2.0)

八、有 效 期 限：中華民國 109 年 04 月 16 日 起
中華民國 109 年 04 月 15 日 止
Valid Date: 04/16/2020
04/15/2020

行政院環境保護署署長

Minister Chang, Tzi-Chia

Environmental Protection Administration, Executive Yuan, R.O.C., Taiwan

中華民國 109 年 04 月 15 日
Date Issued: 04/15/2020



產品碳足跡減量標籤證書

Certificate for the Use of Product Carbon-Footprint Reduction Label

證書編號: K2014940002
Certificate No. K2014940002

茲據 台灣宅配通股份有限公司

申請使用碳足跡減量標籤，經核相符，特予證明並錄錄明事項如下：

This is to certify the following product from Taiwan Peline Express Co., Ltd. complies with Carbon Footprint Reduction Label requirements and is licensed to use the Carbon Footprint Reduction Label.

- 一、產品名稱及型號：台灣宅配通公路貨運服務/常溫運輸
Product & Model Number Road Transport Services of Freight by Taiwan Peline Express / Road Transport Services of Normal Temperature Freight
- 二、標籤使用地址：新北市中和區國道288號
Holder's Address No. 288, Yuanlong Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 233, Taiwan (R.O.C.)
- 三、生產廠或服務場所名稱及地址：
台北轉運中心/新北市新莊區思源路34號1樓
台中轉運中心/臺中市南屯區工業區23路26號
高雄轉運中心/高雄市中區民生路107號
Name & Address of Manufacturer or Service Place Taipei Transshipment Hub / No. 34, Siyuan Rd., Songshan Dist., New Taipei City 242, Taiwan (R.O.C.)
Taichung Transshipment Hub / No. 26, Gongye Rd., Nantun Dist., Taichung City 408, Taiwan (R.O.C.)
Kaohsiung Transshipment Hub / No. 107, Fongren Rd., Nanzun Dist., Kaohsiung City 814, Taiwan (R.O.C.)
- 四、產品碳足跡減量數據：0.99 kg CO₂e
Reduction of Product Carbon-Footprint

五、減量計算及計算單位：0.18 kg CO₂e/kg
Reduction Carbon Footprint & Measuring Unit

六、減 量 佔 比：75.19%
Preparation of Carbon Reduction

七、有 效 期 限：中華民國 109 年 04 月 16 日 起
中華民國 109 年 04 月 15 日 止
Valid Date: 04/16/2020
04/15/2020

行政院環境保護署署長

Minister Chang, Tzi-Chia

Environmental Protection Administration, Executive Yuan, R.O.C., Taiwan

中華民國 109 年 04 月 15 日
Date Issued: 04/15/2020

盤查基準年：2023 年

排放源類別一至類別六		排放當量 (公噸 CO ₂ e/年)	類別總量 (公噸 CO ₂ e/年)	類別一&二占類別一 &二占比	各項排放源占總量占比
類別一	固定燃料燃燒源	0.3554	13037.5803	0.002%	0.002%
	移動燃燒源	11374.4900		64.845%	53.348%
	逸散排放源	1662.7349		9.479%	7.799%
類別二	外購電力	4503.4765	4503.4765	25.674%	21.122%
類別三	無重大間接溫室氣體排放				
組織採購的貨物 類別四	電力上游開採及輸配碳足跡	887.0208	3780.1091		4.160%
	柴油上游開採及輸配碳足跡	2719.4969			12.755%
	車用汽油上游開採及輸配碳足跡	173.5914			0.814%
類別五	無重大間接溫室氣體排放				
類別六	無重大間接溫室氣體排放				
一至六類排放量總計		21321.1659	公噸 CO ₂ e/年	註：本公司無臭氧破壞物質(ODS)、氮氧化物(SOX)，及其它顯著的氣體排放。	
二至六類排放量總計		8283.5856	公噸 CO ₂ e/年		
生物源排放當量		0	公噸 CO ₂ e/年		

本會計師對第一段所述 貴公司溫室氣體聲明所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查、對量化方法與報導政策是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

1. 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量化及報導相關之控制環境及資訊系統之瞭解，但並未評估特定控制作業之設計，取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其執行有效性。
2. 已評估 貴公司建立估計方法之適當性及一致性。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計。
3. 已實地訪查四個據點，以評估排放源之完整性、資料蒐集方法、排放源資料及該等據點所適用之攸關假設。對於執行實地訪查據點之選擇，已考量該等據點之排放對總排放之貢獻、排放源性質，以及前期所選擇之據點。所執行程序不包含測試該等據點用以蒐集及彙整設施資料之資訊系統或控制。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司溫室氣體聲明在所有重大方面，是否依照國際標準組織所發布之 ISO 14064-1:2018 編製，表示合理確信之意見。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司西元 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日溫室氣體聲明在所有重大方面有未依照國際標準組織所發布之 ISO 14064-1:2018 編製之情事。

其他事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何溫室氣體聲明之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 趙永潔

西元 2024 年 9 月 26 日

會計師有限確信報告

資會綜字第 24004404 號

台灣宅配通股份有限公司 公鑒：

本會計師受託執行台灣宅配通股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）民國 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日溫室氣體聲明之有限確信案件，該溫室氣體聲明包含溫室氣體盤查報告及解釋性附註。

管理階層對溫室氣體聲明之責任

貴公司之責任係依照國際標準組織所發布之 ISO 14064-1:2018（請參見溫室氣體聲明第二章 報告邊界 P.13）編製溫室氣體聲明，且設計、付諸實行及維持與溫室氣體聲明編製有關之內部控制，以確保溫室氣體聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

溫室氣體之量化受先天不確定性之影響，此主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同氣體之排放。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及事務所已遵循會計師職業道德規範有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司溫室氣體聲明是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依確信準則 3410 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用國際標準組織所發布之 ISO 14064-1:2018 編製溫室氣體聲明之妥適性、評估溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估溫室氣體聲明之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

◆盤查範疇

台灣宅配通自 2018 年起開始導入溫室氣體盤查制度，盤查作業係參照 ISO 14064-1：2006 與行政院環保署「溫室氣體排放量盤查登錄管理辦法」等規定事項，自願性執行溫室氣體盤查作業程序，藉由盤查結果掌握溫室氣體排放量，瞭解本公司溫室氣體之來源與特性，進而尋找溫室氣體之減量機會及檢視減量成效，以符合政府、客戶、國際投資機構對碳揭露之要求，提供消費者高品質服務的同時也能關心環境，盡力保持低碳運輸。於 2022 年更新參照準則為 ISO 14064-1：2018。



▲ ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證

2023 年為公司盤查溫室氣體的第 8 年，針對全公司組織邊界含總公司、全國各地營業所、物流中心、轉運中心等共 82 個據點，進行溫室氣體排放量盤查外部查證作業，並透過第三方查證單位資誠聯合會計師事務所查證，確保盤查數據準確性，預計於 2024 年 11 月完成第三方查證。

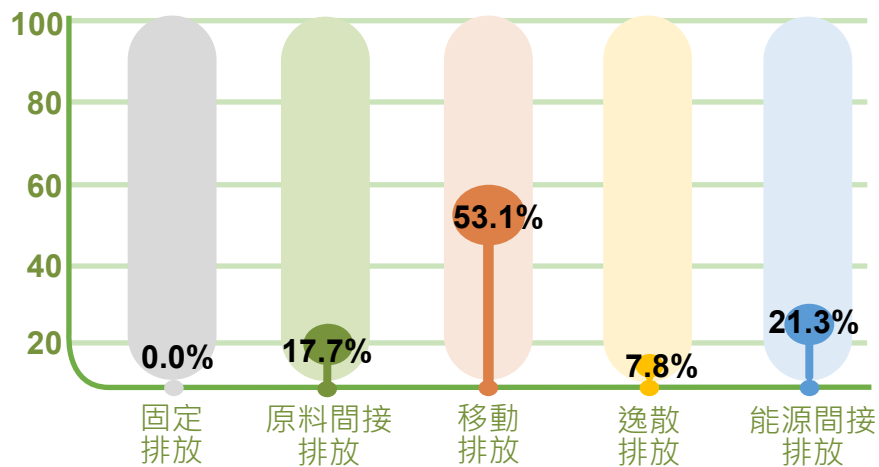
盤查結果顯示 2023 年公司溫室氣體排放量總計為 21,423.98 tCO₂e/年，其中，移動排放源排放量占 53.09%，為主要排放源，其次為外購電力(能源間接排放源)與電力、油料上游碳足跡(原料間接排放)，各占 21.37%、17.71%，移動排放源與外購電力之排放量合計達總排放量約 74.47%，因此，持續性改善營業車輛能源使用效率與替換節電產品為本公司目前達成溫室氣體減量目標之主要執行方向，同時也可藉此降低長期之營運成本。

台灣宅配通溫室氣體盤查於 2022 年更改盤查準則，採用 ISO 14064-1：2018 計算類別一、類別二及類別四組織採購貨物之碳足跡，公司其他間接溫室氣體排放源(類別三)主要來自員工通勤與廢棄物處理等，不納入排放量計算，類別五及類別六無重大排放亦不計算。各範疇排放源所對應活動與設備如下表所示，直接溫室氣體排放主要以類別一排放為主，2023 年排放量為 13,051.55 tCO₂e/年，類別一排放量占組織內總排放量 60.92%。

能源間接溫室氣體排放源(類別二)主要為公司各服務站、物流倉、碼頭倉儲、辦公室、營業所、轉運中心等外購電力，根據盤查結果，2023 年類別二溫室氣體排放量為 4,578.87 tCO₂e/年，占總排放量 21.37%。組織使用產品的間接溫室氣體排放(類別四)主要為公司使用電力、柴油及車用汽油等上游開採及輸配碳足跡等排放，2023 年類別四溫室氣體排放量為 3,793.55 tCO₂e/年，占總排放量 17.70%。

排放當量計算相關係數&GWP 值來源:環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版、112 年電力排放係數、產品碳足跡資訊網；GWP 值來源為 IPCC 第六次發布之 GWP 值。

▼ 2023 年溫室氣體排放源占比

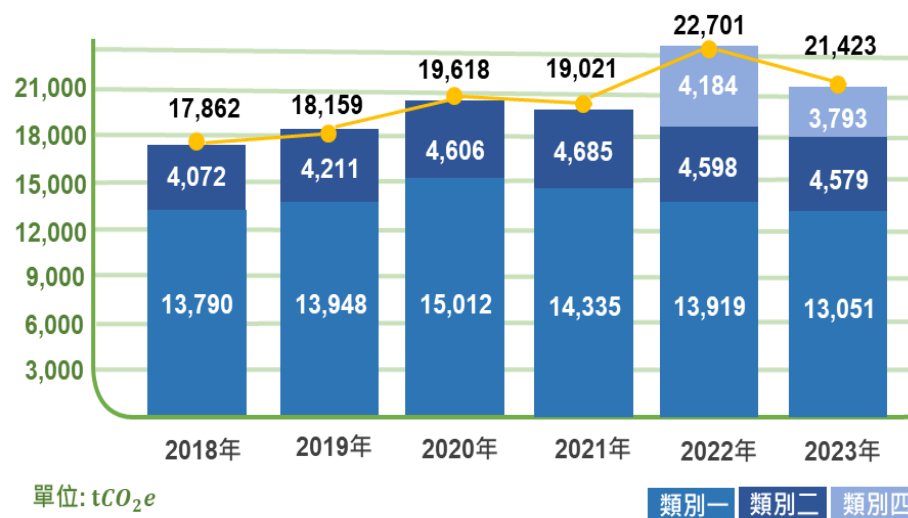


▼ 各範疇排放源對應活動/設備及排放量

範疇界定	排放源	對應活動或設備	排放當量 (tCO ₂ e/年)	占比 (%)
類別一	固定源	發電機用油	2.0102	0%
	移動源	◆營運車輛用油 ◆堆高機用油 ◆緊急發電機用油	11,374.46	53.09%
	逸散源	◆辦公室冷媒逸散 ◆車輛冷媒逸散 ◆人員排放 (化糞池)	1,675.08	7.82%
類別二	能源間接	各場址外購電力	4,578.87	21.37%
類別四	原料間接	電力、柴油、車用汽油上游開採及輸配碳足跡	3,793.55	17.71%

2023 年度溫室氣體總排放量為 21,423.98 tCO₂e/年，與 2022 年相比減少了 1,277.07 tCO₂e/年，屬於類別一的排放量為 13,051.55 tCO₂e/年，相較同期減少 867.46 tCO₂e/年；而類別二的排放量為 4,578.87 tCO₂e/年，相較同期減少 19.20 tCO₂e/年，類別四的排放量為 3,793.55 tCO₂e/年；相較同期減少 390.41 tCO₂e/年。

▼ 歷年全公司溫室氣體總排放量



◆單位營收溫室氣體排放強度

台灣宅配通溫室氣體排放以能源消耗為最大宗，包含營業車輛用油及各營業所之外購電力，其皆以營運為目的，每年公司營運擴大，勢必會增購車輛、增設營業所等，也將導致溫室氣體排放量增加，若單以每年溫室氣體排放總量評論減量成效，將有失精確，而公司營運規模最終將反應至公司營業收入，因此，應檢視每單位溫室氣體排放強度，作為碳排放減量之量化指標。

因更換參照準則，2023 年排放較前一年減少 1,277 tCO₂e/年，減少比例為 5.63%；以溫室氣體排放強度來看，2023 年排放量為 5.115 公噸二氧化碳當量/百萬元，較 2022 年增加 0.08 公噸二氧化碳當量/百萬元，增幅約 1.61%。



▼ 單位營收溫室氣體排放強度

	單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
營收淨額	仟元	3,360,947	3,712,520	3,983,309	4,466,136	4,509,706	4,188,461
溫室氣體排放量	tCO ₂ e	17,862.10	18,159.21	19,618.02	19,020.73	22,701.04	21,423.98
溫室氣體排放強度	tCO ₂ e/百萬元	5.315	4.891	4.925	4.258	5.033	5.115
減量比例	百分比	-12.5%	-8.0%	0.7%	-13.5%	18.2%	1.6%

◆逸散源排放量

台灣宅配通溫室氣體逸散源對應活動包含辦公室冷媒逸散、車輛冷媒逸散及廢汙水處理(化糞池)，其占總排放量約 7.8%。冷媒相關設備採排放係數法，以「初始填充量×逸散率=逸散量」計算，冷媒逸散率參考 IPCC 2021 建議值。冷媒相關設備之逸散率類別與其 2023 年溫室氣體排放量如下表所示。

▼ 冷媒相關設備之逸散率類別與排放當量

設備項目	逸散率類別	排放當量(tCO ₂ e/年)
車輛前座空調	移動式空氣清淨機	119.913
低溫車後車廂	交通用冷凍、冷藏設備	510.304
辦公室冷氣機	住宅及商業建築冷氣機	42.118
冷凍櫃、冷凍冷藏櫃、組合式冷凍庫	工業冷凍、冷藏裝備，包括食品加工及冷藏	310.022
凍結機	中、大型冷凍、冷藏設備	465.017
辦公室電冰箱、辦公室飲水機	家用冷凍、冷藏設備	0.062

宅配通車輛皆裝有車輛監控系統，可即時監控車輛與駕駛員行為，降低怠速未熄火之頻率與時間，進而減少車輛燃油之浪費與溫室氣體之排放，其成效顯著；2023 年車輛前座空調冷媒逸散之溫室氣體排放量為 119.913 tCO₂e/年，較前一年度減少排放 9.32 tCO₂e/年，減幅約為 7.2%。

▼ 歷年冷媒逸散之溫室氣體排放當量

能源	單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
車輛前座空調冷媒	tCO ₂ e	125.840	107.536	103.961	121.407	129.232	119.913
低溫車後車廂冷媒	tCO ₂ e	363.569	348.274	346.705	412.594	539.500	510.304
辦公室設備冷媒	tCO ₂ e	520.439	520.792	536.500	591.683	987.825	42.118

廢汙水處理(化糞池)之溫室氣體排放量以全年度員工出勤總工時估算，活動數據來自出勤系統資料。2023 年員工總工時共計 5,119,581 人時，溫室氣體排放量為 227.64 tCO₂e/年，較前一年度排放減少 14.13 tCO₂e/年，減幅約 5.8%。

▼ 歷年員工出勤總工時與廢汙水溫室氣體排放當量

能源	單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
總工時	人時	5,461,346	5,596,039	5,771,093	5,731,307	5,437,231	5,119,581
排放當量	tCO ₂ e	217.60	222.97	229.95	228.37	241.77	227.64

4.4 氣候變遷風險管理與因應

近年來極端氣候愈漸頻繁，本公司除了鑑別營運風險外，並參考國際金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)發布之 TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)氣候相關財務資訊揭露建議書及臺灣證券交易所制訂上市公司編製與申報永續報告書作業辦法，依「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」四項揭露核心建立風險架構，藉此了解台灣宅配通於氣候變遷風險上之衝擊，進而提出因應措施。

◆氣候變遷管理架構

類別	揭露內容	執行摘要
治理	管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	永續發展推行小組：由總經理擔任召集人，負責執行本公司永續發展相關事項，依循計畫執行及處置，並落實永續發展之各項具體措施，小組成員定期舉行會議，每年至少一次向總經理報告。
策略	鑑別風險與機會。 評估潛在財務衝擊。	依照風險與機會項目，依公司發生可能性、衝擊性鑑別重大項目。
風險管理	1.公司在氣候相關風險的鑑別和評估流程。 2.公司在氣候相關風險的管理流程。 3.氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在公司的整體風險管理制度。	相關單位鑑別氣候風險之於組織的影響，研擬因應措施並採取策略回應。
指標和目標	1.揭露公司依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。 2.描述公司在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	2018 年起自主盤查溫室氣體相關數據，2022 年取得 ISO 14064-1：2018 查驗聲明書。

◆氣候變遷風險與機會及其因應策略

類型	關鍵因子	影響時點	風險	機會	財務影響	策略回應
實體風險	◆降雨氣候極端變化 ◆颱風極端天氣嚴重程度提高 ◆平均氣溫上升	短期	◆業務受影響導致營收下降 ◆財物損失	提升天災抵禦之營運韌性	◆營收 ◆營運成本 ◆營業費用	◆即時反饋當前營運狀態，加速現場營運反應速度。
轉型風險	◆油電運具 ◆節能減碳	中期	◆低碳運輸的設備投入 ◆高能源效率及節能設計之設備投入與綠色採購	差異化提升競爭力	◆資本支出 ◆營運成本	◆購入電動機車。 ◆綠色採購：要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。
	◆溫室氣體排放管制	長期	◆碳排總量	差異化提升競爭力	◆營運成本	◆推動節能減碳措施，自主進行溫室氣體盤查作業。 ◆設立每年度節電目標。 ◆降低溫室氣體排放強度。 ◆自 2014 年起排放以 3%以上之溫室氣體減量目標。

4.5 供應鏈永續

◆重大主題

重大主題	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
供應鏈永續	要求供應商遵循從業道德規範與行為準則要求，符合環保及ESG 規範。	1.制訂供應商管理政策: 避風險、強韌性、求永續。 2.建立供應商遴選及評鑑機制。 3.綠色採購:要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。 4.採取優先向在地供應商採購。	供應商評鑑 GRI 指標： GRI308、 GRI414	1.2022 年進行評鑑廠商為 116 家；2023 年進行評鑑廠商為 154 家，上升比率為 32.8%。 2.在地供應商採購:2023 年包材採購比數為 730 筆，較 2022 年度減少 29 筆，向在地企業供應商採購比例達 100%。其中，採購品為境外加工金額占比由前一年度 3.8%減少至 0.4%，總計減少 3.3%。	1.大家電雲端宅安約配系統:提供連鎖門市通路此系統，統倉依約配時段全省發貨至消費者家中安裝，縮短供應鏈流程，精準配送效率。 2.綠色採購:要求供應商產品符合環保規範，優先採購符合「環保標章」之產品。 3.強化供應商管理及進行供應商評鑑。

◆供應商管理政策

避風險

隨著全球經濟變化快速，法規要求不斷增加，只能透過供應商風險管理整合到法律遵循及採購流程中，才能避免產生高額的成本。在供應產品的品質、價格、交期等容易受到影響，則也會影響至企業的成本及營運。

強韌性

在全球化經濟環境發展下，供應鏈韌性是企業應對短期衝擊的盾牌，更可以讓企業長期、永續發展。地緣政治的不確定性和企業的社會責任，也促使企業不斷優化供應鏈。透過供應商多元化、風險管理，以及整合 ESG 等策略，能夠保護公司供應鏈免受當前和未來的風險影響，並在不斷變化的市場環境中保持競爭力。

求永續

考慮供應商管理時，永續性是一個至關重要的因素。供應商管理的重要性以及如何以數據進行相關步驟：

- (1)提升決策效能：企業應該從整個供應鏈系統中找出潛在風險，並利用分析方法解決問題，以優化效率。
- (2)減少成本浪費：透明掌握供應鏈資訊，減少供應鏈流程中的不確定性，例如避免缺料或庫存效期過短等情況。
- (3)實現 ESG 永續：供應鏈的每個流程都涉及能源耗用、人力移動等項目，有效減碳將有助於 ESG 的環境面管理。

◆供應商遴選及評鑑機制

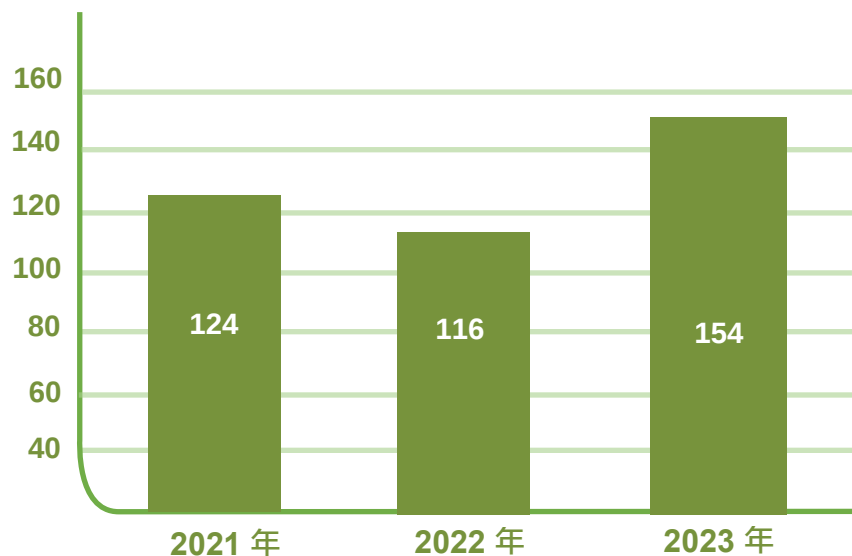
隨著自然資源日漸拮据，各產業對企業永續發展議題逐漸重視，本公司著重到在供應鏈的管理上應融入更多永續概念的精神，逐步把環境、社會與勞工實務等標準與相關議題加入供應商遴選機

制中，以帶動整體供應鏈向上的發展。為維持供應物料品質無虞，公司針對供應商之遴選均做書面審查，檢視供應商基本資料，經核准後始得供應商品，並不定時進行抽檢複核納入規範管理。在供應商評鑑方面，台灣宅配通大型採購之供應商每 2 年進行供應商評鑑，依據廠商資格、經營管理、品管能力及生產技術項目進行評核，針對取得企業社會責任報告書之供應商，於評分方面額外加計評分，並要求合格供應商需秉持誠信經營提供完善的存貨供應機制，以確保各項採購支出能達到最大效益，並有效防止供應鍊中斷之情事發生。

本公司評鑑合格的供應商需要具備下列條件：

1.資格認證	合格的供應商通常需要具備一些認證，例如 ISO 認證，以證明其品質管制體系符合國際標準。
2.技術能力	供應商需要具備足夠的技術能力，能夠按照規定的品質標準生產產品。
3.交貨準時性	供應商需要能夠按時交付產品，以確保生產計畫的順利進行。
4.合法資質	供應商必須具備合法的工廠登記證和公司營業執照。
5.環境和可持續性	供應商的環境影響和可持續性發展。因此，供應商需要提供相關的聲明和資料。

2022 年進行評鑑廠商為 116 家；2023 年進行評鑑廠商為 154 家，上升比率為 32.8%。



◆綠色採購

綠色採購及綠色消費為企業推動永續發展所不可或缺之核心價值。選購「低污染、省能資源、可回收」的環保產品，除創造綠色消費市場之商機，擴展綠色商品市場外，並藉此將綠色採購及綠色觀念導入公司既有管考制度，達到節能、減碳及營運成本降

低之目的。要求供應商產品符合環保規範，以完整架構綠色採購制度，優先採購符合「環保標章」之產品。

◆在地供應商的採購

在地供應商採購不僅能減少原物料之運輸過程、降低溫室氣體排放，同時也能增進當地經濟與提高就業機會，因此，台灣宅配通在包材採購策略上，在不影響品質及縮短供應時間考量下，採向在地供應商採購為原則。2023 年，台灣宅配通包材採購比數為 730 筆，較 2022 年度減少 29 筆，向在地企業供應商採購比例達 100%。其中，採購品為境外加工金額占比由前一年度 3.8%減少至 0.4%，總計減少 3.3%。

▼ 包材採購

項 目	2021 年	2022 年	2023 年
總採購筆數	870	701	730
在地供應商採購比例	100.0%	100.0%	100.0%
採購品項境外加工金額比例	0.0%	3.8%	0.4%

備註：

- 1.在地化採購係指向台灣本地設籍之供應商進行採購。
- 2.境外加工金額係指供應商在境外設廠加工訂製品之金額。

05

幸福職場及社會參與

5.1 人權政策

台灣宅配通尊重、支持並依循包含《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《國際勞工組織公約》勞動標準等，以及相關國際所公認之人權規範與原則。同時，致力確保公司內外，不論是宅配通各級單位員工、合作夥伴或是客戶均能獲得有尊嚴、平等的對待，杜絕侵犯人權之行為，並且致力維持或改善人權相關之個人權益。

◆人權政策宣言

① 公平不歧視、不霸凌、不騷擾	② 營造良好的勞資關係	③ 禁用童工	④ 禁止強迫及強制勞動
⑤ 工時規範依循當地法令規定	⑥ 符合基本薪資	⑦ 提供安全、衛生與健康的工作環境	

◆具體管理方案

完善員工申訴機制	官網及內部網站公告有員工申訴信箱及申訴專線，並規劃有周全、保密的申訴流程，依法、秉公處理員工申訴案件，保障員工權益。
開設相關課程	每年定期開辦職場霸凌、不法侵害、暴力防治、性騷擾防治、行為準則等宣導課程，以2022年為例，本公司共計開辦宣導講座35個梯次。
禁用童工	禁止雇用十五歲以上未滿十六歲之童工。針對未滿十八歲的受僱者，不得讓其從事可能會危及健康或安全的工作。
保障身心障礙者	本公司保障促進、保護和確保所有身心障礙人士充分和平等的享有一切人權和基本自由，並促進對身心障礙人士固有尊嚴和尊重。以2022年為例，依法應足額晉用22位身心障礙人員，宅配通身心障礙同仁達39位，優於法令進用比例，並針對職務再設計，讓身心障礙同仁也能工作無礙，以行動落實身心障礙者的人權保障。
職業安全人身保護	(1)全體員工應享有人身安全之保護權益，宅配通設有專職單位「職業安全衛生中心」，並定期開辦職業安全衛生教育訓練。 (2)在員工訓練部分，公司提供相關法規遵循課程及宣導，並提供完整職業安全訓練課程(包括：安全衛生業務管理員、防火管理人、堆高機操作、起重機操作、急救人員等)，訓練課程內容於職業安全衛生章節具有詳加介紹。

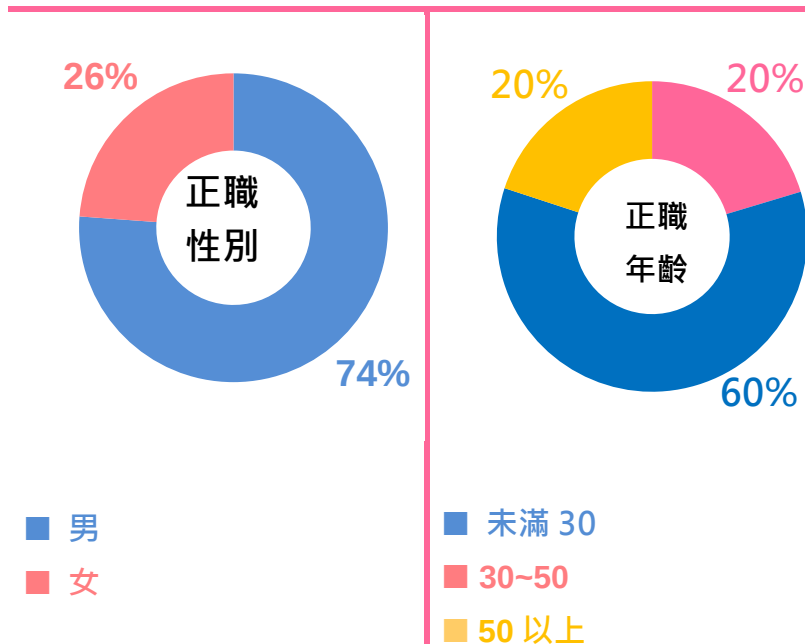
5.2 勞雇關係

◆管理方針

重大主題	SDGs	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
勞雇關係	5性別平等 	提供許多工作機會及具有市場競爭力的整體薪酬與福利制度，重視勞雇關係，每位同仁在任用與發展上皆有平等機會。	1.定期召開勞資會議及職工福委會議，並適時於會議中宣達公司營運資訊。 2.建立完善員工申訴機制：官網提供員工申訴信箱及申訴專線，並有完整申訴流程保障員工權益。	勞資會議 GRI 指標： GRI401-1 ~ 401-3	1.身心障礙及原住民員工數優於法令僱用比例:2023 年共計 38 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.78%。除身心障礙的員工外，同時雇用 42 位原住民員工，佔員工總人數 1.97%。 2.2023 年計有 29 人提出育嬰留職停薪申請，復職率為 53.84%，留職率為 92.3%。在休假申請部分，全年度共有 17 人申請產假，19 人申請產檢假、30 位男性同仁申請陪產假。	1.外包人員與 MSD 人員輔導轉任 SD 人員。 2.出勤聲明及加班全面採無紙化作業。 3.與偏鄉教會合作原住民任用。 4.在職人員留任率提高，其他人員轉任 SD 留任率提高。
	權責單位： 人資部					

◆員工人力結構

為滿足全台消費者及各企業需求，宅配通於全台各地(包含離島)廣設宅配營業所及倉儲物流中心，同時提供在地民眾許多就業機會。截至 2023 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 2,130 人，台灣宅配通對於人才聘僱遵守國際勞工人權政策及政府法規，禁止聘僱童工、無性別及年齡歧視，且聘僱多於法規人數的身心障礙者。2023 年共計 38 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.78%。除身心障礙的員工外，同時雇用 42 位原住民員工，佔員工總人數 1.97%。



2023 全年度新進及離職員工結構 (2023 年 12 月 31 日在職人數)

員工分析		2021 年		2022 年		2023 年	
員工總數		2180		2163		2130	
勞雇類型		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	1611	52	1555	61	1529	53
	女	504	13	528	19	535	13
區域	台灣	2113	65	2081	80	2063	66
	海外	2	0	2	0	1	0
年齡	< 30	471	35	469	29	420	24
	30~50	1302	25	1291	43	1232	32
	> 50	342	5	323	8	412	10
勞雇合約		固定	非固定	固定	非固定	固定	非固定
性別	男	0	1663	0	1616	0	1582
	女	0	517	0	547	0	548

◆勘誤：2022 年永續報告書中，2022 年勞雇合約男女人數誤植為男性 1663 人、女性 517 人，更正為男性 1616 人，女性 547 人。

◆員工新進與離職分析

員工新進與離職分析			2021 年		2022 年		2023 年	
			總數	比例	總數	比例	總數	比例
新進員工	當年度新進員工總數		1390	-	1333	-	751	-
	年齡	< 30	663	47.70%	592	44.41%	308	41.01%
		30~50	634	45.61%	632	47.41%	354	47.14%
		> 50	93	6.69%	109	8.18%	89	11.85%
	性別	男	1105	79.50%	991	74.34%	537	71.50%
		女	285	20.50%	342	25.66%	214	28.50%
	學歷	研究所	15	1.08%	13	0.98%	17	2.26%
		大專院校	487	35.04%	519	38.93%	294	39.15%
		高中以下	888	63.88%	801	60.09%	440	58.59%
	地區	台灣地區	1389	99.93%	1333	100.00%	751	100.00%
		海外地區	1	0.07%	0	0.00%	0	0.00%
離職員工	當年度離職員工總數		1402	-	1344	-	790	-
	年齡	< 30	620	44.22%	545	40.55%	295	37.34%
		30~50	666	47.51%	677	50.37%	403	51.01%
		> 50	116	8.27%	122	9.08%	92	11.65%
	性別	男	1150	82.03%	1029	76.56%	574	72.66%
		女	252	17.97%	315	23.44%	216	27.34%
	學歷	研究所	15	1.07%	14	1.04%	13	1.65%
		大專院校	490	34.95%	502	37.35%	288	36.45%
		高中以下	897	63.98%	828	61.61%	489	61.90%
	地區	台灣地區	1402	100.00%	1344	100.00%	790	100.00%
		海外地區	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

◆新進比率（當年度該類別之新進員工總數 / 當年度之新進員工總數） ◆離職比率（當年度該類別之離職員工總數 / 當年度之離職員工總數）

◆2023 年起，新進與離職人數分析，年資未達 1 個月人員將不納入統計。

◆員工照顧與工作生活平衡

(一)幸福職場計畫

提供員工申訴機制及溝通管道：

宅配通公司於內部網頁設置人資專區之規定，調查過程需以保密方式進行及受指派調查人員不得洩漏通報人之姓名或其他足以識別其身分之相關資料等保密原則。另設置勞資會議機制與定期召開會議，讓勞資雙方相互溝通意見，協商解決問題。

(二)員工幸福感

(1)健康照護

(A)每年依據前一年度健康檢查結果，由專責單位針對三高、有健康疑慮等同仁進行健康管理及持續追蹤，管控覆蓋率達 100%。

(B)員工因傷(病)住院，除勞保、團保給付外，公司另提供住院醫療補助金，以協助員工安心養病康復。

(2)家庭及生活照護

(A)免費團體保險：公司全體皆享有免費團保，投保內容包含壽險、住院醫療、癌症、重大疾病、意外、職業傷害等

全面性保障，同仁眷屬亦可享有團保優惠，2022 年同仁眷屬投保人數為 1,349 人。

(B)彈性出勤時間：員工視個人家庭狀況，可彈性一小時規劃其上班時間與下班時間，達到工作與家庭兼顧。

(C)急難救助金：同仁家庭遭遇天災、急難事故，公司明訂辦法主動提供員工家庭急難慰問金，以協助員工家庭度過難關。

(3)其他福利事項

(A)每年全額補助績優員工赴日參訪暨海外旅遊，觀摩日本同業宅配技術與當地職人進行經驗交流，課後安排日本觀光行程。

(B)公司提供有婚喪喜慶相關費用補助、生日禮金、員工聚餐補助款、三節禮品、五一勞動節及冬至佳節免費提供甜湯或點心。

(三)每年公司提撥退休金義務情形

本公司依據勞動基準法之規定訂定員工退休辦法，每月按薪資總額提撥退休金準備金至台灣銀行勞工退休準備金專戶。勞工退休金條例自 2005 年 07 月 01 日起施行，本公司依據員工選擇新制退休金條例，按月提繳員工每月工資之 6%退休金至勞保局員工個人專戶。

(四)育嬰假

為響應政府推行育嬰留職停薪政策，台灣宅配通依「性別工作平等法」規定，同仁只要工作滿半年，可依需要在小孩滿 3 歲以前申請最多 2 年的育嬰留職停薪，公司亦會協助辦理勞健保續保及相關津貼的申請。同仁在育嬰留職停薪期滿後，公司會安排回任原單位原職務任職或輔導任新職。2023 年計有 29 人提出育嬰留職停薪申請，復職率為 53.84%，留職率為 92.3%。在休假申請部分，全年度共有 17 人申請產假，19 人申請產檢假、30 位男性同仁申請陪產假。

此外，公司設有「職業安全衛生中心」，專職護理師亦會於女性同仁工懷孕期間關懷其身心狀態並提供專業諮詢。

2020-2023 年育嬰留職停薪申請及復職率統計表

No.	項 目	2021 年			2022 年			2023 年		
		♀	♂	小計	♀	♂	小計	♀	♂	小計
A	具有育嬰假申請資格人數	20	30	50	18	27	45	17	30	47
B	實際申請育嬰留停人數	11	9	20	14	16	30	12	17	29
C	育嬰留停應復職人數	11	9	20	8	14	22	11	15	26
D	育嬰留停實際復職人數	5	4	9	7	6	13	6	8	14
E	前一年度育嬰復職人數	3	3	6	5	4	9	7	6	13
F	前一年度育嬰復職持續工作一年人數	3	2	5	5	3	8	7	5	12
G	復職率	45.45%	44.44%	45.00%	87.5%	42.85%	59.09%	54.54%	53.33%	53.84%
H	留職率	100%	66.67%	83.33%	100%	75%	88.88%	100%	83%	92.30%

■單位：人

■說明：◆具有育嬰假申請資格人數(A)：3 年內(2021 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日)請過產假 (女) 或陪產假 (男) 的人數

◆復職率 (G) 公式為：D/C x 100%

◆留職率 (H) 公式為：F/E x 100%

5.3 市場地位

◆薪資福利

台灣宅配通薪資相較於同業市場水準，位於中間值，新進員工起薪男女同工同酬，無性別之差異，且亦高於政府最低基本薪資規定，每年度台灣宅配通將視個人績效貢獻，做為調薪、變動獎金、分紅...等多項獎酬的評估依據，且公司規劃完整的職等、職級制度，無論男性或女性員工皆適用且無分別；每年台灣宅配通皆進行績效考核，考核之目的除了視工作成果外，同時輔導員工在職學能上的精進；經理級以上主管的獎酬，更直接連動組織經營績效，並於每季調整。各項獎酬方式除獎勵同仁工作上的辛勞付出外，亦肯定同仁堅守崗位，與公司共同努力達成營運目標。

◆雇用當地居民為高階管理階層比例

公司以處長職以上主管為「高階管理階層」，依公司組織版圖：苗栗以北為北部，苗栗以南至嘉義以北為中部，嘉義以南含花東為南部，共分為四個處兩個區，並以營業據點區分。

北部分為：營一區、營二區、北二營運處、北三營運處、中部營運處、南部營運處，共六位處長負責當地區域管理，且 100%皆為當地區域主管，無外部調派駐點主管。

2023 年雇用當地居民為高階管理階層比例表：

重要營運據點	高階管理階層人數	僱用當地高階管理階層人數	比例
營一區	1	1	100%
營二區	1	1	100%
北二營運處	1	1	100%
北三營運處	1	1	100%
中部營運處	1	1	100%
南部營運處	1	1	100%



5.4 員工多元化與平等機會

宅配通公司在招募任用、薪酬設計、績效管理與訓練發展等政策與制度上，實踐多元與共融，不因性別、宗教、種族、國籍或政治傾向而有不公平對待，致力於讓同仁在合適的職位上發揮所長，與公司同步成長，創造雙贏。

◆行動計畫

一、人才招募

校園招募、海外招募、持續聘用身心障礙者、原住民。

二、落實人才發展

- ① 建立多元與完整的人員發展架構。
- ② 規畫員工的學習發展，致力營造多元、平等、持續且內容豐富的學習環境。

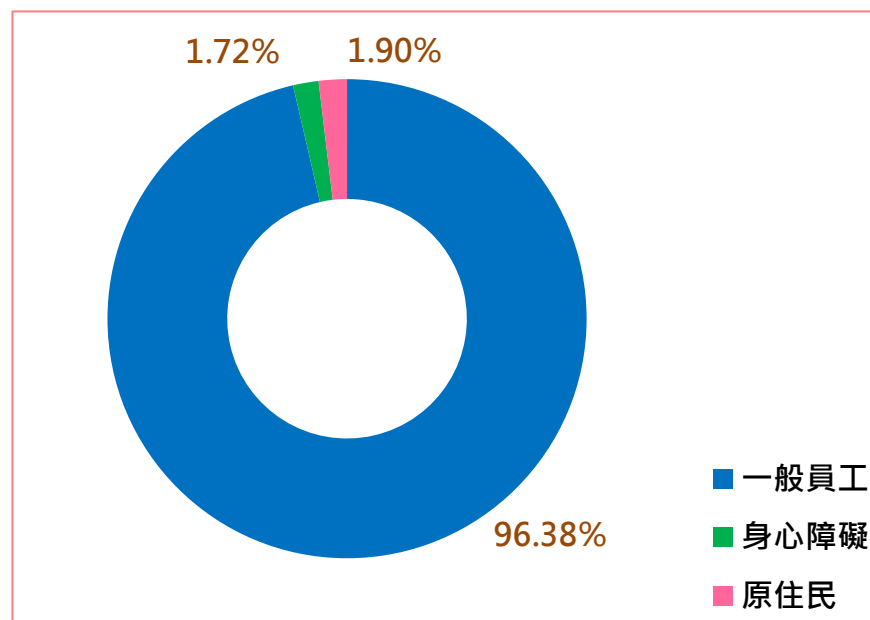
◆未來目標

1. 身心障礙及原住民員工數持續優於法令晉用比例。
2. 針對管理職主管、正職員工，提供不同訓練課程。

◆多元任用比例

多元員工	一般員工	法定應聘 身心障礙人 數(註一)	實際聘僱 身心障礙員 工數	原住民 員工數
人數	2130	21	38	42

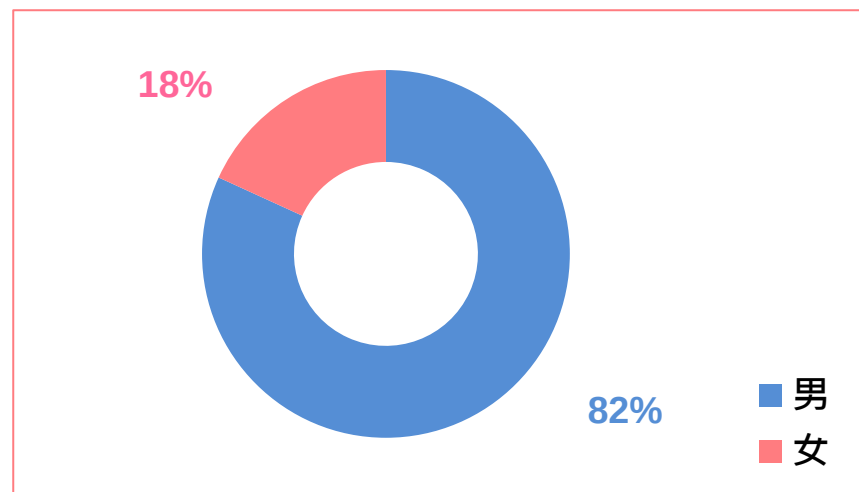
註一：身心障礙者權益保障法規定，民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一。



◆董事會多元化指標比例

董事多元化指標		2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別	男	9	81.82%	9	81.82%	9	81.82%
	女	2	18.18%	2	18.18%	2	18.18%
年齡	81~90	1	9%	1	9%	1	9%
	61~70	4	36%	5	45%	4	36%
	51~60	5	45%	4	36%	5	45%
	31~40	1	9%	1	9%	1	9%
學歷	博士	4	36.36%	4	36.36%	4	36.36%
	研究所	4	36.36%	5	45.45%	5	45.45%
	大專院校	3	27.27%	2	18.18%	2	18.18%

◆董事會性別比例



5.5 人才培訓與職涯發展

◆管理方針

重大主題	SDGs	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
訓練與教育	3良好健康和福祉 	依據公司核心價值、組織發展及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才，並適時予以晉升發展的機會，為積極培育主管接班人，每年規劃人才養成訓練制度。	1.提升各級主管及同仁之安全衛生認知與能力及專業技能。 2.聘請臨床心理師辦理教育訓練，提供專業資訊，認識異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防。 3.依據公司核心價值、組織發展及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才，並適時予以晉升發展的機會，為積極培育主管接班人，每年並針對人才規劃人才養成訓練制度。	滿意度調查 GRI 指標： GRI404-1 ~ 404-3	1.職業安全衛生業務主管，消防、急救、推高機操作證照初複訓人員派訓 308 人次。 2.聘請臨床心理師辦理教育訓練，認識異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防，2023 年共 4 場 101 人次。 3.反貪腐政策和程序的溝通及訓練。 4.企業人才培訓(包含內訓課程、外訓專業證照課程、主管指導、工作現場教導、數位課程、講座)。 5.發展員工專業能力： ◆新進人員輔導與訓練 ◆基層幹部與主管養成培訓 ◆品質提升訓練 ◆快樂工作訓練	1.全體基層幹部與中高階主管達到 100%皆由內部養成與晉升。 2.透過企業內部訓練資源與輔導，提高企業內部員工忠誠度、提高留任意願。
	權責單位： 職安中心 人資部					

◆反貪腐政策和程序的溝通及訓練

為降低企業的貪腐風險，宅配通公司除了於「董事會議事規則」訂有利益迴避規定外，秉持著誠信經營理念，配合「誠信經營守則」、「員工行為準則」、「公司治理實務守則」、適當的薪酬制度及各項健全的內部控制制度與作業辦法等規範，並輔以內部稽核作業，確實進行控管。

公司不定期透過內外部教育訓練及宣導向全體員工傳達「誠信」之重要性，使員工確實瞭解及遵守相關規範。為使同仁均具備反貪腐之法令觀念，並力求誠信經營之企業文化得以廣泛宣導及持續教化，公司將員工行為準則與各種業務之相關規定及法治觀念，納入新進員工教育訓練課程內容以及各階層主管培訓課程中。此外，為加強同仁的法遵與安全意識，更於新人到職半年後依其職務內容安排各種法規課程，再次提醒與宣導。

2023 年度參與公司內部員工行為準則宣導，教室上課及線上課程方式參加人數為 2,125 人，舉辦人權政策宣導，共計 1,742 人參加，舉辦誠信經營守則相關議題宣導共計 2,125 人參加。此外，與誠信經營議題相關之外部教育訓練(含公司治理、法規遵行、會計制度及內部控制等相關課程)，共計 5 人次參加。

宣導主題	宣導對象	參加人	宣導方式
人權政策宣導	單位主管/幹部/內勤	1,742	線上課程
誠信經營守則	單位主管/幹部/內勤	1,742	線上課程
員工行為準則	單位主管/幹部/內勤	1,742	線上課程
員工行為準則	儲備主管/幹部培訓	45	教室上課
員工行為準則	新進人員	541	線上課程
員工行為準則	在職人員	248	教室上課

◆企業人才培訓

員工是企業永續發展最重要的資產，宅配通對人員的培訓相當重視，為因應公司未來發展策略與擴展需求、培育員工符合未來企業發展之所需、並提升企業與員工的整體競爭力，我們致力於建置多元永續性的教育訓練機制，規劃各階層訓練與專業領域課程，在同仁職涯發展的各個階段提供其所需的訓練資源，確保同仁取得晉升或職涯發展所需職能，善盡對於員工的企業責任。

公司提供多元的學習與成長管道，包括：內訓課程、外訓專業證照課程、主管指導、工作現場教導、數位課程、講座、在職進修等。2023 年教育訓練總共投入 864 仟元，平均每人訓練費用 406 元。宅配通公司的人才培訓包含完整新進人員訓練、儲備管理人才培訓、管理階層訓練、專業領域課程、通識課程、職業安全以及各種證照課程。公司每年檢視策略目標、業務狀況，多管道收集訓練需

求，據以規畫訓練計畫、辦理訓練課程。因為重視訓練品質與學習成效，我們在課前進行需求了解與對焦、課後進行成效檢核及課程改善檢討；學員對於課程的滿意度自 2020 年的 92.07%至 2023 年的 93.43%，逐年提升。

◆推行數位課程，為落實企業永續發展盡心力

因應西元 2050 年淨零碳排目標，接軌國際綠色趨勢，公司積極推行數位學習並規劃學習平台的建置，為企業碳中和節能減碳努力。

◆數位學習推行成果

🖥️響應全球節能減碳趨勢，新進人員訓練全面轉為線上課程

🖥️儲備幹部/主管培訓採混合式學習方式

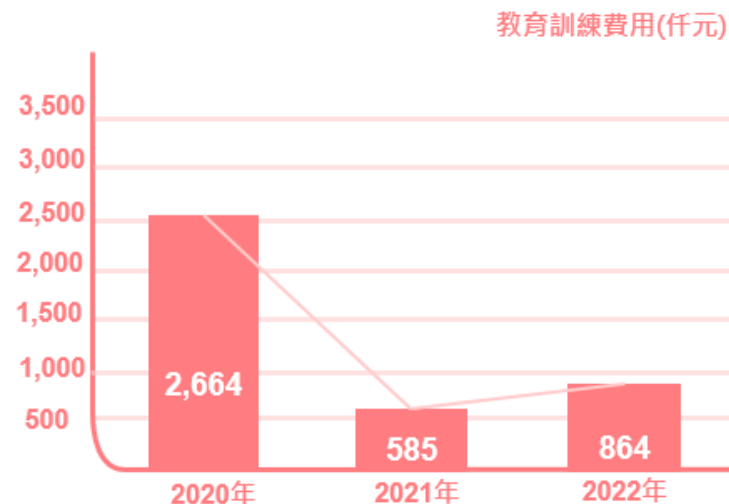
🖥️學員培訓無紙化，線上課程不印製講義減少紙張浪費

🖥️訓練 e 化，減少中、南部區域同仁北上往返出差搭乘交通工具

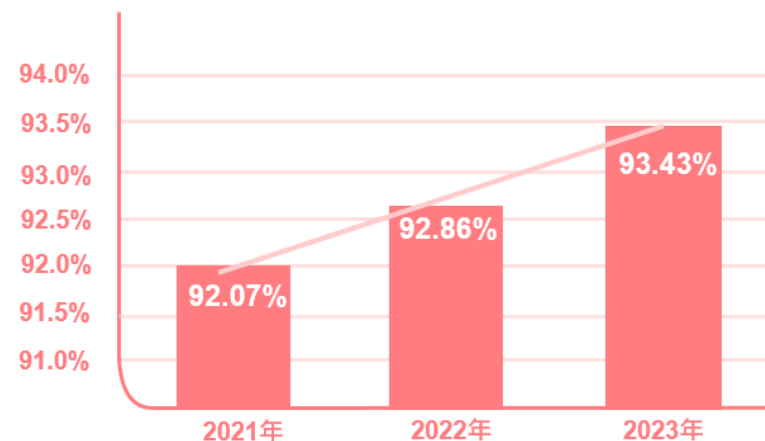
🖥️課後滿意度調查全面使用線上問卷，無紙張使用

🖥️推行數位學習課程

▼ 2020~2023 年 教育訓練費用



▼ 2020~2023 年 課後滿意度逐年提升



◆發展員工專業能力



全年度教育訓練執行

- ★ 平均每人訓練時數 **8.49** 小時
- ★ 全年度平均滿意度 **93.43%**
- ★ 訓練時數較 **2022** 年增加 **1.07%**



品質提升訓練

- ★ 品質提升訓練累計 **314** 人參訓，滿意度 **94.16%**

2023 年 教育訓練 執行成果



新進人員訓練

- ★ 全面以線上方式進行，課後施測檢核學習成果
- ★ 新進人員訓練累計 **541** 人參訓並通過課後測驗

快樂工作訓練

- 共開辦 **2** 梯次，計 **37** 位同仁參加，滿意度 **93.88%**



基層幹部與主管養成培訓

- 基層幹部與主管養成培訓共開辦 **2** 梯次，計 **45** 位主管參加，滿意度 **93.0%**。

因應宅配運輸與倉儲物流產業市場的快速變化及內部經營之發展策略，公司每年持續發展員工各項專業能力，並規劃多元的學習方式，以期滿足企業發展所需人才，提升企業競爭力。

(一)新進人員輔導與訓練

公司為善盡員工的培育與照顧輔導，在員工新進聘用後即安排幹部協助，使之能夠快速融入工作環境並消弭入職的徬徨感，更藉著現場與線上教育訓練的安排，協助新進同仁了解企業、強化對公司的認同、快速掌握從事各項業務標準流程與必須遵循的規範、提升個人生涯發展所需之知識及技能。公司透過有系統的規劃，提昇新進同仁學習成效，使其在工作上更能發揮所長，做為能力養成與職涯發展的基石。

自 2020 年起，新進人員訓練全面以線上方式進行，上完課後並施以測驗檢核學習成果。2023 年共計 541 人參加新人線上課程並通過課後測驗。

■ 新人到職協助 ■

安排幹部進行工作說明、了解環境，協助適應。

■ 新人工作現場教育訓練 ■

安排指導員於工作現場進行各項作業流程教導、設備使用示範、隨車師徒見習之崗位實務訓練。

■ 新人線上課程 ■

包括「組織制度介紹」、「產業及產品知識」、「各項作業流程」、「車輛安全」、「職業安全」、「法規知識」等。

(二)基層幹部與主管養成培訓

宅配物流產業每年高速的成長，組織需相對進行策略性擴張，企業內部需要更多的管理人才因應。宅配通從創業至今人才養成從不間斷，獨有的內部養成訓練，提供企業內部源源不絕的高素質管理人才，且人才發展結合企業策略走向，不斷提升企業競爭力。

宅配產業屬勞力密集性高的產業，管理問題就顯得極其重要。儲備專員培訓方案，是為由基層人員晉升為幹部所規劃的。為期三個月的培訓方案包含多元的學習方式，協助學員從單一職能建構其多面向職能基礎，避免同仁在進行管理工作時因陌生而感到手足無措，並教導其如何運用企業內部資源解決工作中所遇到的困難。人員透過訓練及內部晉升，相對忠誠度及任職穩定度皆有提升。2023 年儲備專員培訓內容包括：法令規章、職業安全、各項作業說明與實務操作、團隊課程等，共計 31 人參訓。



儲備經理培訓方案為期五個月，透過多元豐富的課程設計，結合實體與線上學習、主題與活動學習、優異單位標竿學習以及實習學習，打造實力堅強的管理團隊；參訓學員必須通過各階段評核、測驗以及期末簡報，方能領取結訓證書，同仁結訓後也將優先獲得晉升資格保障。



▲ 教室講師授課



▲ 結訓合影



▲ 實務操作說明



▲ 實務操作



▲ 主題式活動學習--小組戰術討論



▲ 主題式活動學習--人體手足球



▲ 優良單位觀摩學習



▲ 主題式活動學習-溝通與衝突管理



▲ 參觀物流中心



▲ 課堂演練



▲ 儲備經理結訓合影



▲ 教室授課

(三)品質提升訓練

宅配通公司對於對品質的追求與提升一直不遺餘力。隨著網路科技的發達及受新冠疫情的影響，網路購物的比例快速攀升，為提升內勤客服人員的服務品質、降低貨故的發生率、提高顧客滿意度，公司針對內勤客服人員、專員、一線宅配同仁等不同對象共舉辦 11 個梯次與品質提升相關課程，累計參加人數 314 人。

(四)快樂工作訓練

為加深管理團隊共識、凝聚工作夥伴向心力，公司定期針對資深同仁舉辦 2 梯次快樂工作訓練。透過專業課程學習及優質活動設計，不僅提升營運目標的達成效能，更讓同仁發自內心熱愛工作、樂於團隊合作。透過小組討論，探尋、分享工作現場溫馨動人的正向故事；藉由顧客服務大賽，同心協力使用管子傳遞不同樣貌的球體，象徵宅配服務的運輸與圓滿；大家一起站起來的活動，建立團隊共識，使團隊夥伴拉近距離、更加熟識彼此、發掘團隊潛力。透過專業講師的帶領與活動參與，團隊共識更加凝聚，同儕情誼也增進於無形。2023 年快樂工作訓練共計 37 位同仁參加，滿意度達 93.88%。



▲ 教室授課



▲ 小組討論及經驗分享



▲ 工作中正向故事分享



▲ 活動-大家一起站起來



▲ 活動-顧客服務競賽



▲ 活動-同心圓

◆教育訓練概況

時數/費用	2021 年			2022 年			2023 年		
	女	男	合計	女	男	合計	女	男	合計
總訓練時數	2,095.0	10,011.5	12,106.5	5,776.0	11,412.0	17,188.0	4,071.5	14,014.5	18,086.0
總受訓人數	252	875	1,127	479	1,168	1,647	641	1,915	2,556
每人平均訓練時數	4.05	6.02	5.55	10.56	7.06	7.95	7.43	8.86	8.49
主管職平均訓練時數	36.30	29.85	31.02	23.82	19.58	20.42	18.15	23.51	22.39
非主管職平均訓練時數	2.28	4.15	3.70	9.79	6.04	7.00	6.79	7.69	7.45
全年教育訓練費用(元)	2,664,380			585,843			864,191		

公司每年持續開辦各類型訓練課程，2023 年度受訓人數為 2,556 人，每人平均訓練時數為 8.49 小時。其中，女性員工每人受訓平均時數為 7.43 小時，男性員工為 8.86 小時。若以員工類別來看，管理職每人接受訓練平均時數為 22.39 小時，一般人員為 7.45 小時。

◆教育訓練成果

透過宅配通所建構的系統化管理人才養成訓練制度，宅配單位全台五十多個據點全體基層幹部與中高階主管**達到100%皆由內部養成與晉升**，2023年度共128人晉升，其中24人晉升主管職。不同於一般公司由外部找尋管理人才，宅配通能打造出更符合企業及產業需求的管理人才，同仁透過企業內部訓練資源與輔導順利發展出一條屬於自己職涯的成功路徑，企業內部員工忠誠度、留任意願相對提高許多，有助於企業的永續經營與發展。

台灣宅配通訓練課程並非僵化的制式內容，每年針對營運目標與企業未來發展走向針對課程內容進行策略性調整，讓訓練成效能完整表現在企業營運績效上，促使宅配通更具競爭力更有發展性，在營運實績上我們達到了預期的訓練目標，協助企業內部同仁職涯順利發展也一併促使企業整體業績逐步攀升，人才發展與培育絕不是企業成本的浪費，而是企業攀上高峰與永續經營的投資。

▼ 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

人數/比例	2023 年		
	女	男	合計
員工總人數	548	1,582	2,130
定期接受績效評核人數	447	1,336	1,783
主管職定期接受績效考核人數	31	116	147
非主管定期接受績效考核人數	416	1,220	1,636
定期接受績效考核比例	81.57%	84.45%	83.71%



5.6 職業健康與安全

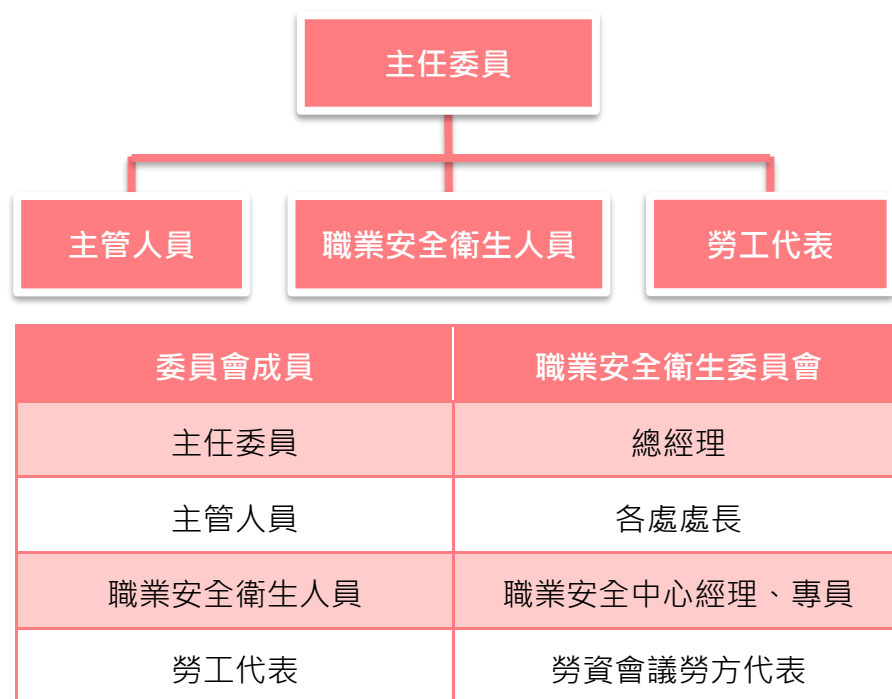
◆管理方針

重大主題	SDGs	政策或承諾	管理措施	申訴溝通機制	執行成果	目標規劃
職業健康與安全	3良好健康和福祉 	提供安全與健康工作環境，持續更新及履行法規要求事項，消除危害及降低環安衛風險，以預防因工作引起的傷害及有礙健康之事件發生，形塑一個共好的文化。	員工安全： 1.建立車隊管理系統與營運行控中心，提供即時監控以及影像辨識技術。 2.建置營運資訊整合系統。 3.針對交通事故重大案件進行教育訓練。 4.導入 ADAS，強化系統管理功能。 5.定期維護保養車輛，保持良好妥善率。 2.老舊車輛汰舊換新。 員工健康： 1.每年辦理員工健康檢查，對高風險族群安排職醫諮詢及工作負荷監控。 2.持續執行健康管理及追蹤。 3.依現行職安法規要求訂定職業安全衛生政策，訂定合適的員工安全衛生工作守則及職業安全衛生管理計劃。	勞資會議、職業安全衛生管理委員會 GRI 指標： GRI403-1 ~ 403-10	1.2023 年車輛道路交通違規次數較 2022 年減少 18 %。 2.2023 年車輛道路交通違規罰鍰較 2022 年減少 2%。 3.2023 年車輛事故數較 2022 年減少 5%。 4.2023 年年度健檢 1862 人次，醫師臨場面談服務 154 人次，健康指導與疾病預防提供專業建議。 5.分析勞動場所意外事故類型規劃制定職安宣導教育內容，以降低工傷事件發生的損失日數。 6.不定期稽查作業現場安全執行狀況。 7.採用 Framingham risk score 計算 10 年內心血管疾病發病風險，辨識及評估高風險群，並安排 15 場醫師面談及健康指導。 8.舉辦職場健康促進減重比賽，發與優勝者現金獎勵，藉以激勵員工控制 BMI 預防心血管疾病。 9.導入人因鑑別系統，透過員工填寫人因鑑別檢核表，辨識出高重複性作業人因風險作業類型，員工填寫人因鑑別檢核表之完成度為 100%。	1.持續降低道路交通事故肇事件數。 2.持續降低道路交通違規次數。 3.增加車安教育訓練次數。 4.當年度發生車故之目標數，須低於當年度車輛數之 10%以下。 5.職醫臨場服務次數由 15 提升到 17 次。 6.外包廠商參與體檢。
	權責單位： 管理部 職安中心					

◆職業安全衛生管理委員

本公司秉持職安衛政策核心價值理念之一「尊重生命」，為落實全面安全衛生管理工作，本公司已訂定「員工安全衛生工作守則」，並依法設置「公司級職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員；各級委員會委員由職業安全衛生人員、主管人員、勞工代表組成，其中勞工代占委員總人數 1/3 以上。

▼圖 2023 年安全衛生委員會組織



◆職業安全衛生管理計畫

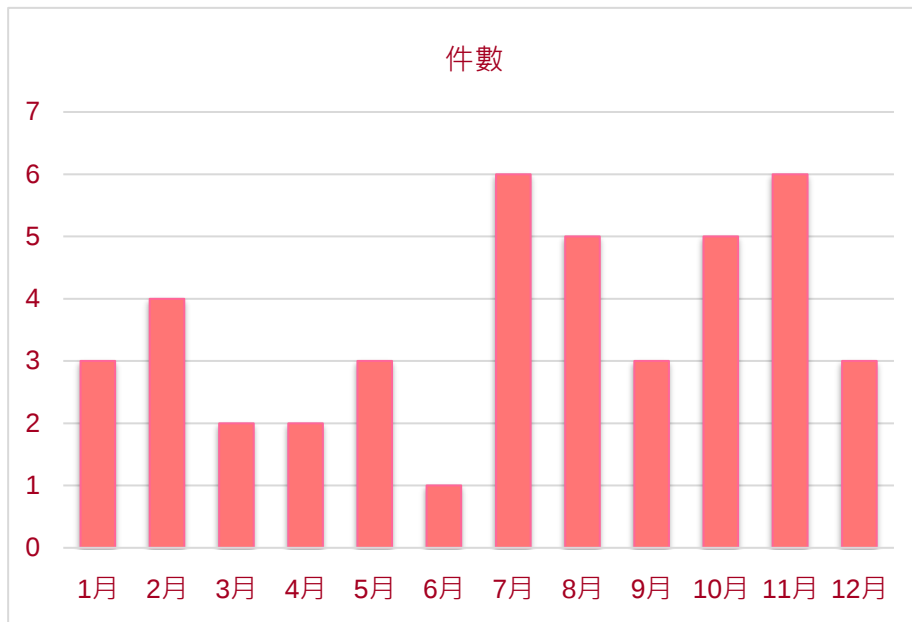
本公司在職業安全衛生管理方面，除依規設置「職業安全衛生委員會」，並承諾致力增進員工安全、消弭風險、強化溝通機制以提昇職安衛成效。透過每年訂定「職業安全衛生管理計畫」，並訂定「員工安全衛生工作守則」，提升安全意識與安全參與：

(1)職業安全衛生巡檢

每季分站進行職業安全衛生巡檢，針對各項作業進行危害告知與風險評估，並就缺失予以記錄及要求改善與提出預防控制措施，確保員工在工作場所的職場安全。

(2)事故通報機制

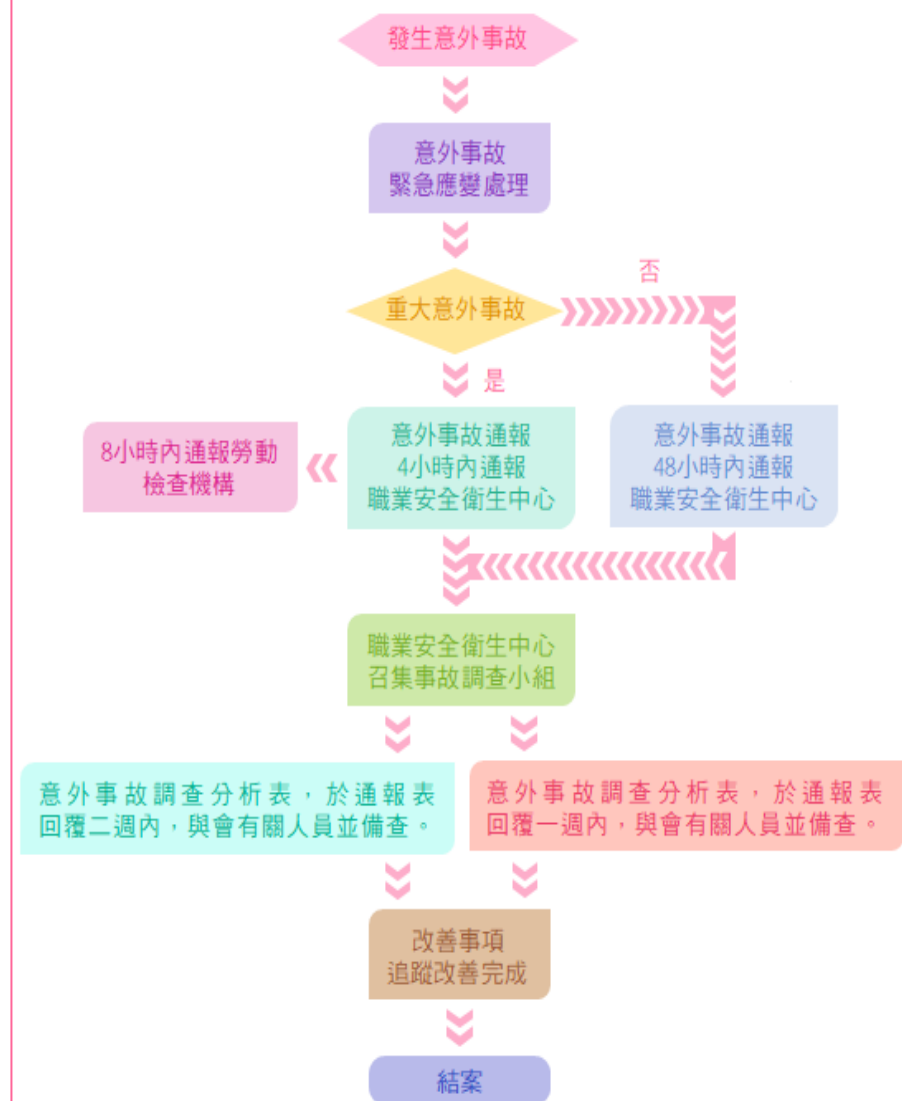
為落實職業安全衛生管控，強化職業傷害的預防，並針對本公司員工發生意外事故之緊急處理及後續之調查方式，以詳實及系統化的記錄與追蹤管理降低意外事故之損失，訂定有「員工意外事故處理辦法」，並依職業安全衛生法的相關規定，每月定期上網申報職業災害統計分析。同時建立完整的職業災害通報機制，除通報各相關主管外，並啟動事故調查、分析事故原因及改善外，定期宣導有關安全衛生事項，亦追蹤受職業災害者的復原狀況進行配工、復工評估，以防止類似情形再發生。



▲ 2023 年意勞動場所職災件數統計

事故程度		合計
勞動場所意外事故輕度傷害		3
勞動場所意外事故中度傷害		40
勞動場所意外事故重度傷害		0
總計		43

台灣宅配通(股)員工意外事故調查處理程序流程圖



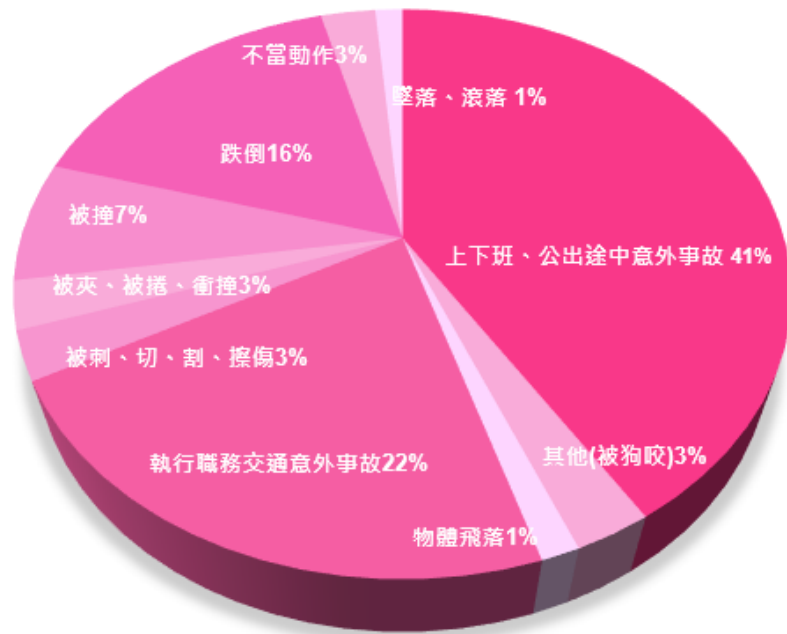
▼ 近三年職業病統計

年 度	2021 年	2022 年	2023 年
職業病成案件數	0	0	0
職業病類型	-	-	-
職業病的死亡數量與比例 (與所有員工比)	0 (COVID-19)為專案 類型職業病故排除	0	0

▼ 2023 年意外事故類型

事故類型	合計
上下班、公出途中意外事故	30
其他(被狗咬)	2
物體飛落	1
執行職務交通意外事故	16
被夾、被捲、衝撞	2
被刺、切、割、擦傷	2
被撞	5
跌倒	12
不當動作	2
墜落、滾落	1

2023年意外事故類型



(3)教育訓練

2023 年持續辦理「職業安全衛生業務主管訓練」、「防火管理人訓練」、「急救人員在職訓練」、「荷重在一公噸以上之堆高機操作人員在職教育訓練」等各類安全衛生教育訓練，提升各級主管及同仁之安全衛生認知與能力及專業技能。訓練課程、辦理梯次及參加人員統計如下：

▼ 2023 年各類職業證照訓練梯次(場次)及參加人數

序號	課程名程	梯次(場次)	參加人數
1	職業安全衛生業務主管在職教育訓練 (初訓)	15	24
2	職業安全衛生業務主管在職教育訓練 (複訓)	24	60
3	防火管理人員訓練 (初訓)	6	9
4	防火管理人員訓練 (複訓)	11	20
5	急救人員在職訓練 (初訓)	11	14
6	急救人員在職訓練 (複訓)	15	34
7	荷重在一公噸以上之堆高機操作人員教育訓練 (初訓)	15	23
8	荷重在一公噸以上之堆高機操作人員在職教育訓練 (複訓)	47	118
9	起重機操作人員在職教育訓練 (複訓)	2	4
10	吊掛人員(複訓)	2	2
總計		148	308

◆健康促進與關懷

一、健康檢查及管理

本公司優於勞工健康保護規則的定期實施一般健康檢查頻率，對在職勞工，每年實施巡迴一般健康檢查，依異常工作負荷促發疾病預防指引：採用 Framingham risk score 計算 10 年內心血管疾病發病風險，辨識及評估高風險群，安排醫師面談及健康指導，從預防角度推動職場健康管理，採取促進勞工身心健康之相關措施，為勞工打造更為友善及健康之職場環境，確保勞動者之權益。

(1)員工巡迴一般健康檢查

統計表			
年份	2021 年	2022 年	2023 年
場次	49 場	49 場	50 場
人數	1,898 人	1,779 人	1,862 人

▼ 2022 年員工巡迴一般健檢



(2) 10 年內心血管疾病發病風險

年份	統計表		
	2021 年	2022 年	2023 年
低度危險(<10%)	1,744 人	1,513 人	1,551 人
中度危險(10-20%)	173 人	231 人	304 人
高度危險(>20%)	24 人	36 人	49 人
極高風險(>30%)	0 人	3 人	5 人

(3) 採用 Framingham risk score 計算 10 年內心血管疾病發病風險

步驟一

低密度脂蛋白	女	男	總膽固醇	女	男
<100	-2	-3	<160	-2	-3
100-129	0	0	160-199	0	0
130-159	0	0	200-239	1	1
160-190	2	1	240-279	1	2
≥200	2	2	≥280	3	3

OR

步驟二

高密度脂蛋白	低密度脂蛋白		總膽固醇	
	女	男	女	男
≥60	-2	-1	-3	-2
50-59	0	0	0	0
45-49	1	0	1	0
35-44	2	1	2	1
≤35	5	2	5	2

步驟三

年齡	女	男	年齡	女	男
30-34	-9	-1	55-59	7	4
35-39	-4	0	60-64	8	5
40-44	0	1	65-69	8	6
45-49	3	2	70-74	8	7
50-54	6	3			

步驟四

收縮壓/舒張壓	女	男
<120/80	-3	0
120-129/80-84	0	0
130-139/85-89	0	1
140-159/90-99	2	2
≥160 / ≥100	3	3

步驟五

糖尿病	女	男
無	0	0
有	4	2

步驟六

吸菸	女	男
無	0	0
有	2	2

步驟七

請將步驟一至步驟六之個別分數相加後，得到一總分，對應步驟八的發生率。

步驟八

總分	女發生率		總分	女發生率	
	低密度脂蛋白	總膽固醇		低密度脂蛋白	總膽固醇
≤-2	1%	1%	8	8%	7%
-1	2%	2%	9	9%	8%
0	2%	2%	10	11%	10%
1	2%	2%	11	13%	11%
2	3%	3%	12	15%	13%
3	3%	3%	13	17%	15%
4	4%	4%	14	20%	18%
5	5%	4%	15	24%	20%
6	6%	5%	16	27%	24%
7	7%	6%	≥17	≥32%	≥27%

總分	男發生率		總分	男發生率	
	低密度脂蛋白	總膽固醇		低密度脂蛋白	總膽固醇
≤-3	1%	2%	6	11%	10%
-2	2%	2%	7	14%	13%
-1	2%	2%	8	18%	16%
0	3%	3%	9	22%	20%
1	4%	3%	10	27%	25%
2	4%	4%	11	33%	31%
3	6%	5%	12	40%	37%
4	7%	7%	13	47%	45%
5	9%	8%	≥14	≥56%	≥53%

(4) 臨場服務

統計表			
年份	2021 年	2022 年	2023 年
場次	10 場	15 場	15 場
人數	58 人	90 人	154 人



二、健康促進及教育訓練

勞工之健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施之策劃及實施，本公司聘請外部講師：臨床心理師辦理教育訓練，提供專業資訊，以認識異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防，降低相關案例之發生；辦理減重比賽，促進勞工健康，為勞工打造安全及健康之職場環境，確保勞動者之權益。

(1) 認識異常工作負荷與預防員工過勞講座

年份	2023 年
場次	4 場
人數	101 人



(2)給主管的高情商溝通法則-職場情緒的處理與溝通講座

統計表			
年份	2021 年	2022 年	2023 年
個人賽人數	80 人	33 場	54 場
團體賽人數	45 人	21 人	33 人



(3)減重比賽

年份	2023 年
場次	4 場
人數	131 人

▼ 2023 年減重比賽頒獎



(4)禁菸、禁檳榔宣導標語：

職安中心發放禁菸、禁檳榔宣導標語，提供各單位張貼辦公室場區，宣導單位同仁。



三、女性勞工母性健康保護

本公司對於女性勞工從事有母性健康危害之虞之工作所採取之措施，包括危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施；女性勞工妊娠之日起至分娩後一年之期間，職業安全衛生人員會同勞工健康服務醫護人員進行母性健康保護分級管理，依分級由勞工健康服務醫師提供勞工個人面談指導，並採取危害預防措施。

母性健康保護人數統計表

年份	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
人數	8人	16人	19人	12人	23人

妊娠及分娩後未滿一年之勞工健康情形自我評估表

附表一、母性健康保護工作場所環境及作業危害評估表 (建議由職業安全衛生人員會同勞工健康服務醫護人員填寫)			
危害類型		評估結果	評估結果
一 物理性危害			四 人因性危害
1 工作性質須經常上下階梯或梯架	無	1 工作性質為處理一定重量以上之重物處理作業	無
2 工作性質須搬抬物件上下階梯或梯架	無	2 工作性質須經常提舉或移動(推拉)大型重物或物件	無
3 工作場所可能有墮落物品掉落或移動性物品造成衝擊碰撞	無	3 搬抬物件之作業姿勢具困難度或經常反覆不正常或不自然的姿勢	無
4 暴露於有害輻射散布場所之工作	無	4 工作姿勢經常為重複性之動作	無
5 暴露於噪音作業環境(TWA≥85dB)	無	5 工作姿勢會受空間不足而影響(活動或伸展空間狹小)	無
6 暴露於會引發不適之環境溫度(熱或冷)	無	6 工作台之設計不符合人體力學，易造成肌肉骨骼不適症狀	無
7 暴露於高溫作業之環境	無	7 其他：	
8 暴露於極大溫差地區之作業環境	無	五 工作壓力	
9 暴露於全身振動或局部振動之作業	無	1 工作性質須輪班或夜間工作	無
10 暴露於異常氣壓之工作	無	2 工作性質須經常加班或出差	無
11 作業場所為地下坑道或空間狹小	無	3 工作性質為獨自作業	無
12 工作場所之地板、通道、樓梯或合階有安全防護措施	無	4 工作性質較無法彈性調整工作時間或安排休假	無
13 其他：		5 工作性質易受暴力攻擊	無
二 化學性危害		6 工作性質屬工作負荷較大或常伴隨精神緊張	無
1 暴露於依國家標準CNS 15030分類屬生殖毒性物質第一級之作業環境：(請敘明物質)	無	7 其他：	
2 暴露於依國家標準CNS 15030分類屬生殖細胞致突變性物質第一級之作業環境：(請敘明物質)	無	六 其他	
3 暴露於鉛及其化合物散布場所之作業環境	無	1 工作中須長時間站立	無
4 暴露於製造或處置抗細胞分裂及具細胞毒性藥物之作業環境	無	2 工作中須長時間靜坐	無
5 暴露於對哺乳功能有不良影響致危害嬰兒健康之作業環境：(請敘明物質)	無	3 工作需頻繁變換不同姿勢，如經常由低位變換至高位之姿勢	無
6 其他：		4 工作中須穿戴個人防護具或防護衣或制服	無
三 生物性危害		5 工作性質須經常駕駛車輛或騎乘機車外出	無
1 暴露於感染可形成之工作環境	無	6 作業場所對於如廁、進食、飲水或休憩之地點便利性不足	無
2 暴露於感染德國麻疹之作業環境	無	7 工作場所未設置哺乳室或友善度不足	無
3 暴露於具有致病或致死之微生物：如B型肝炎或水痘、C型肝炎或人類免疫缺陷之病毒或肺結核等	無	8 其他：	
4 其他：			
評估結果(風險等級)：			
第1級管理			
評估人員簽名及日期：			
1	職業安全衛生人員：	5	勞工代表：
2	勞工健康服務醫師：	6	受評估單位主管簽名：
3	勞工健康服務護理人員：	7	評估日期：2023/6/20 10:02
4	人資部門人員：		

附表二、妊娠及分娩後未滿一年之勞工健康情形自我評估表 (勞工本人填寫，可參閱孕婦健康手冊)				
基本資料		填寫內容	婦產科相關病史	
1 員工編號			免役狀況(曾接受疫苗注射或具有抗體)：	
2 姓名			1 B型肝炎	否
3 年齡			2 水痘	否
4 單位/部門名稱			3 MMR(麻疹-腮腺炎-德國麻疹)	否
5 職務			生產史	
6 目前班別			1 懷孕次數(僅可填數字)	
7 妊娠週數			2 生產次數(僅可填數字)	
8 預產期(YYYY/MM/DD)			3 流產次數(僅可填數字)	
9 本次妊娠有無多胎情形	否		生產方式	
10 分娩日期			1 自然產(僅可填數字)	
11 是否哺乳	否		2 剖腹產(僅可填數字)	
			3 併發症(僅可填數字)	
過去疾病史			過去懷孕病史	
1 氣喘	否		1 先天性子宮異常	否
2 高血壓	否		2 子宮肌瘤	否
3 糖尿病	否		3 子宮頸手術病史	否
4 心血管病	否		4 曾有第2孕期(14週)以上之流產	否
5 蠶豆症	否		5 早產(懷孕未滿37週之生產)史	否
6 腎臟或泌尿系統疾病	否		6 其他	
7 其他			妊娠及分娩後風險因子評估	
家族病史			1 未進行規律產檢	否
1 氣喘	否		2 抽菸	否
2 高血壓	否		3 喝酒	否
3 糖尿病	否		4 藥物，請敘明：	否
4 心血管病	否		5 年齡(未滿18歲或大於40歲)	否
5 蠶豆症	否		6 生活環境因素(例如熱、空氣污染)	否
6 腎臟或泌尿系統疾病	否		7 孕前體重未滿45公斤、身高未滿150公分	否
7 其他			8 焦慮症	否
自覺症狀			9 憂鬱症	否
1 出血	否		10 睡眠、失眠	否
2 腹痛	否		11 睡眠、需使用藥物	否
3 惡寒	否		12 其他	
4 其他症狀				
備註： 勞工代表：_____ 受評估單位主管簽名：_____				
請於面談時將此表單及孕婦健康手冊交予勞工健康服務醫師或護理人員，謝謝！				

5.7 事故與安全管理

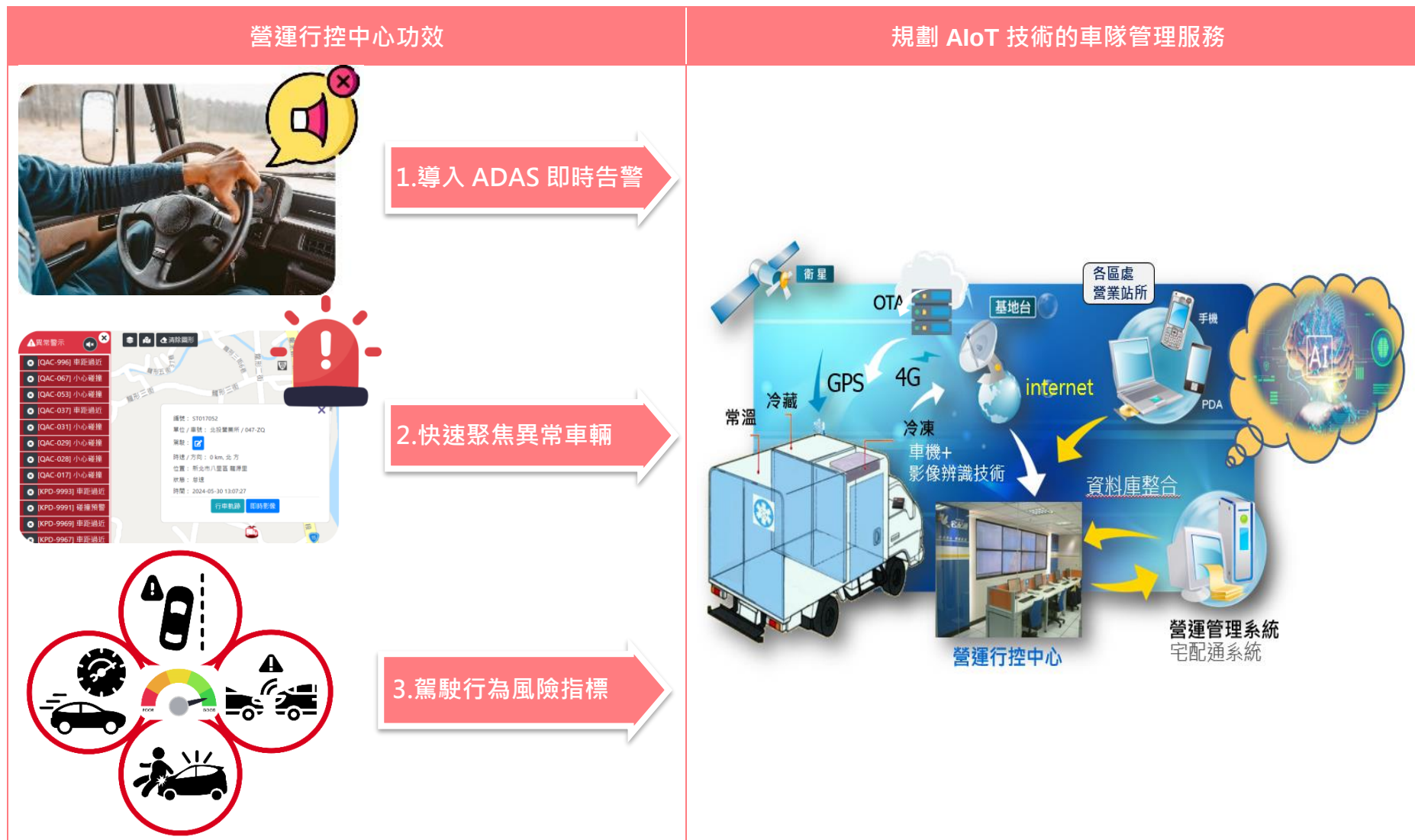
撰寫意義及原因	行動計畫	未來目標
1. 為確保宅配通公司車輛於執行業務行駛過程中之駕駛人員及車輛安全，本公司每年針對發生交通事故肇事件數、賠償金額進行統計，另針對造成交通違規案件次數及罰鍰進行統計，檢視其發生主要原因並進行重點管理。 2. 透過本公司營運行控中心所建立車隊管理系統，並依據系統整合產生之相關報表輔以影像辨識技術，即時掌握相關動態，得以即時行動管理、即時監控，確保司機行車及用路人安全。 3. 遵守「交通安全」規則：知法、守法、信法。 4. 培養優良「駕駛道德」：謙、忍、讓。 5. 使用日點檢 APP 執行車輛檢查確認車輛安全狀態。	◆ 2014 年建立車隊管理系統與營運行控中心。 ◆ 2015 年建置營運資訊整合系統。 ◆ 2020 年引進行控中心二代系統，提供即時監控以及影像辨識技術，確保司機行車及用路人安全。 ◆ 針對交通事故重大案件進行教育訓練。 ◆ 導入 ADAS，強化系統管理功能。	1. 持續降低道路交通事故肇事件數。 2. 持續降低道路交通違規次數。 3. 增加車安教育訓練次數。 4. 當年度發生車故之目標數，須低於當年度車輛數之 10% 以下。

◆ 管理成效

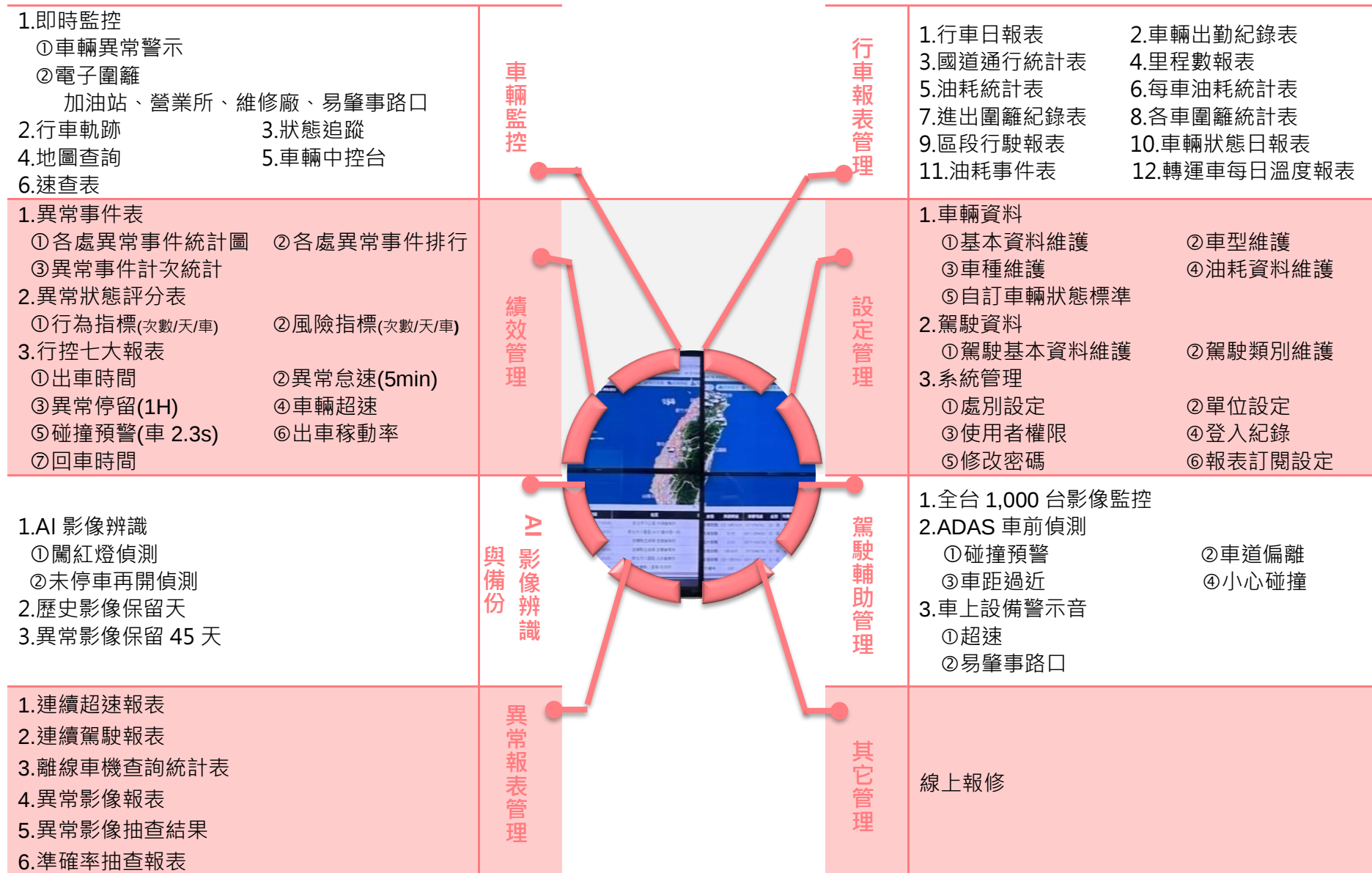
2023 年與 2022 年之差異	
車輛道路交通違規次數	減少 18 %
車輛道路交通違規罰鍰	減少 2 %
車輛事故數	減少 5 %
車輛事故賠償金額	增加 14 %

◆行控中心效能

一、規劃整合 AIoT 技術的車隊管理服務



二、車隊管理功能



三、數據分析

GPS 定位回傳之訊號進入系統後配合圖資道路速限精準判別車輛是否超速，再由系統同步發出告警至管理平台與車機端語音提醒駕駛；系統也利用回傳之訊號比對地圖圍籬，可判斷車輛於何時進出營業所、維修廠、加油站等，這些數據可用來作許多運用，例如：比對各所出回車時間掌握實際情形或是加油站圍籬進出紀錄與加油卡上傳數據...等，可輔住加強管理端作業，提升管理效率。

四、行車影像即時監控、影像雲端調閱

主要功能在於透過影像主動辨識駕駛行為，協助車隊管理行控中心能夠即時掌握駕駛員情況，精準判別駕駛員是否有違規、違停等情事，並且可以在多種硬體平台實現，透過 4G/5G 的聯網功能以軟體 OTA 的方式，實現全時全域之彈性運行及動態佈建各樣的管理功能。

(1)商業智慧系統整合：

將全台物流車即時資訊統整於行控中心彙整呈現，不只能即時掌控各地狀況與營運目標，將龐大資訊化為一目了然的圖表訊息，也可使本公司得以達到資產動向、人員、能源與營運目標達成方面的管理，有效進行成本控管、降低作業誤差，進而針對弱項進行改善。

(2)AI 判讀即時呈現：

AIoT 透過 AI 與硬體(車上機)連結，將即時影像偵測與行為判讀傳送至行控中心，管理者可直接掌握目前各站點狀況，同時亦有判讀影片協助了解當下情形，除了對違規情形提醒，在行

車糾紛發生時，行控中心更可在事件發生時第一時間協助保護駕駛安全。更進一步導入 AI，於車上端以 ADAS 偵測進行即時影像辨識，辨識類型有車道偏離警示、行人、腳踏車、汽車之碰撞警示，預判車前可能發生潛在危機時，主動發出告警語音提醒駕駛注意路況並將該事件回傳至系統紀錄進行駕駛行為分析，於系統端，透過車上影像回傳，進行闖紅燈及未停車再開違規辨識，可結合行車歷程紀錄進行違規事件分析管理，並擷取違規影像片段保存，方便管理者進行查核。

透過數據分析駕駛之行車習慣及行車路線，針對違規駕駛透過教育訓練與宣導提醒駕駛避免違規，以期許減少交通事故確保所有用路人以及司機自身的安全。



未停車再開偵測



ADAS-車道偏離



ADAS-碰撞警示



超速警示



5.8 公益活動花絮

台灣宅配通秉持「取之於社會，用於社會」之理念，深知公益活動時常因缺乏物流支援而有障礙，因此整合各界資源，建置「公益宅配」合作平台，在公益的最後一哩路上號召相同信念之夥伴共同為台灣這塊土地盡一份心力。

本公司針對檔期活動、新服務推出及異業合作等不同主題發佈新聞議題，配合公司規劃，以追求適度的媒體曝光與知名度。

另外，本公司每年不定期規劃、參與公益活動以求企業社會責任的實踐，與社會大眾進行具有正面效益之互動與對話。

本公司多年來透過全省綿密據點、完善配送體系與時刻用心、準時配達的信念，我們持續以宅配專業透過傳遞關懷的影響力，將愛與溫暖傳遞到社會上的每個角落。茲將本公司之 2023 年公益活動條列如下：

捐贈大嘴鳥一畝田收成白米 750 公斤



大嘴鳥一畝田收成的 750 公斤白米共 25 袋，捐贈「忠義基金會」收容失依兒少家園，以企業幫助弱勢孩童三餐溫飽，並快樂的學習成長。

15 袋白米捐：台北市忠義育幼院、心棧家園共 2 處；10 袋白米捐：桃園市桃馨園，與忠義一起關懷照顧無父母或被家暴孩童三餐溫飽。

宅配通傳遞品格教育，傳遞愛



台灣宅配通始終帶著回饋社會的心，連續五年與華書基金會攜手合作「英文品格多元教學」傳遞愛。2023 年寒暑假開學前夕將 1700 本英文多元品格教材公益宅配至三所小學，給孩童建立品格觀念，不僅讓孩童們獲得更多的書籍知識，亦讓品格教育能永續深耕、持續成長茁壯，台灣宅配通期許學童英文品格教育永續深耕！

公益配送原住民表演票券



宅配通支持東元科技文教基金會舉辦《驚嘆樂舞—臺灣原住民樂舞饗宴》公益贊助宅配 500 份票券。

「驚嘆樂舞」是由 8 個原住民傳習團隊共同演繹排灣族、阿美族、布農族、賽德克族、鄒族、噶瑪蘭等六個族群的傳統樂舞與祭儀，追古溯源精彩絕無。此外，增加部落孩童學習的機會，在課業、體能外還學習到才藝方面的演出。

大嘴鳥守護海洋 公益淨灘活動



宅配通用心秉持 ESG 永續經營的理念，2023 年 06 月以實際行動參與海洋保育，號召員工參與守護海洋公益淨灘活動，於新北市淡水區洲子灣海水浴場的海岸，以身體力行、捲起衣袖守護美麗海岸，撿拾近 40 公斤的垃圾，希冀能讓後代擁有無毒潔淨的海洋生態環境，也希望台灣淨土達到「零負擔」，積極朝向友善環保家園齊心努力！

同時關懷弱勢團體能有自立工作的機會，特向喜憨烘焙坊場購買點心餐盒，盡力回饋社會，並注入正向能量。

大嘴鳥一畝田



台灣宅配通企業認養 0.25 公頃一畝田，將認養基金受惠辛苦的農民王連寶先生，為台灣土地與稻農盡一份心力，並用愛心種下秧苗，讓台灣人吃到優良的台灣米，表達對土地的關懷並對環境的永續經營。後續亦將收成契作製作成米磚義賣。2023 年規劃將收割後的稻米捐贈予需求米的社福單位。

宅配通協助「寒士就業計劃」



2023 年 08 月台灣宅配通不忘支持人安基金會舉辦「寒士慶中秋」活動，連續五年將義賣的愛心月餅禮盒，公益宅配到認購者家中，月餅禮盒贊助由知名糕餅業者「薑泰食品」，結合電商「生活市集」平台公益販售/，並且透過台灣宅配通公益宅配贊助運費，一起攜手合作將「月圓人安」愛心月餅禮盒成功義賣與用愛公益宅配，也將義賣所得也將全數支持「寒士慶中秋」活動，發揮人飢己飢、人溺己溺的精神，以行動送愛心助寒士順利就業，重返社會曙光。

宅配通助弱勢孩童上學無阻



台灣宅配通長期關懷弱勢族群，與忠義基金會攜手合作的公益宅配邁入第九年，以實際行動付諸公益。將全球人壽義賣活動的石虎米、藍鵲茶，以最迅速的公益宅配送達民眾手中，省下萬元運費幫助弱勢兒童快樂返校就學，將愛心資源溫暖弱勢兒盡一份心力，用心投入公益不遺餘力，暖心關懷社會每一處角落！

預計 2024 年與雪霸國家公園合作，以實際行動參與保育臺灣生態環境，認養汶水遊客中心在地原生種植物，避免被外來種植物侵略。以實際行動保護陸域生態原生植物棲息地的永續環境。與台灣濕地復育協會合作共同為居民打一田濕地復育活動，移除外來物生種，維護生態環境平衡。

5.9 顧客健康與安全

◆品質政策

本公司的經營理念為「時刻用心 準時配達」，為確保品質目標與服務承諾之達成，進行有效的品質管理以提昇整體服務品質。茲將本公司準時、安全、正確、親切等四項品質承諾說明如下：

一、準時

1-1、今日寄件，隔日送達

本公司提供週一~週六台灣本島17:00前寄件隔日送達之服務，週日及國定補假期間台灣本島14:00前寄件隔日送達之服務，並為客戶提供三段彈性送達時段(13:00前、14:00~18:00及不指定時間)，提供客戶最便捷的宅配服務。

1-2、當日送達

本公司於北北基地區當地宅配業務，在運能效率的最佳利用下，只要於基隆市、台北市以及新北市三地互寄之貨件，民眾在上午11點前至全家、萊爾富便利商店皆可享受到當日送達之宅配服務。

1-3、全年無休，天天配送到府、多次再配送服務

本公司宅配服務除保證全年無休宅配服務(業界唯一)，SD人員於貨件送達前對客戶進行電聯作業，如遇到客戶無法收件時，本公司提供再配送服務，於收件人希望配達時段再行配送，務必將貨件送到客戶手中。

二、安全

2-1、客戶個資管理保密嚴謹

本公司對客戶寄貨資料的取得、處理、交換、電腦系統運作與使用權限的管理，均已符合國際標準，並已通過ISO27001資訊安全管理驗證。在客戶端、物流中心、客服中心、及宅配簽單的保管與銷毀等作業皆通過嚴謹的檢驗，為業界中通過完整宅配流程檢驗的業者，客戶對於自身的資訊安全可絕對放心。

2-1-1、資訊安全管理/個資隱私保護機制

- A.為善盡客戶資料保護管理責任，台灣宅配通依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」以及主管機關相關法令規定，制訂「台灣宅配通隱私權政策」規範，供台灣宅配通公司一致性遵循。
- B.台灣宅配通非常重視及關切客戶資料保護，於台灣宅配通網站網站設有「資安政策與隱私權保護聲明」專區，公告客戶資料

保密措施，在符合法令及授權範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，善盡客戶資料保密之責。

C.在日常營運管理中，台灣宅配通已建立以「計畫-執行-檢查-行動」為基礎之個人資料保護管理體系，落實執行個人資料保護管理措施。本公司 2023 年並未有經證實與侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料有關的投訴。

D.在資訊安全方面，台灣宅配通公司已通過資訊安全國際標準 ISO/IEC 27001 驗證，對於客戶資料之存取、處理、傳輸、保存以及人員與設備之安全，均已完整管控，對於相關應用系統開發設計與維護、資料庫、網路、個人電腦、儲存媒體等各層面均有採取相關安全維護措施與管控，防止客戶資料遭竊取、竄改、損毀、滅失或洩漏，以保障客戶資料之安全。

E.為持續培育與提升同仁對於個人資料保護管理之專業知識及能力，台灣宅配通定期對同仁辦理個人資料保護管理教育訓練，並搭配相關法令宣導等方式，持續投入資源，將個人資料保護意識及觀念深植於企業文化及同仁日常作業中。台灣宅配通將持續以追求完善為目標，落實對客戶資料之保護，善盡企業社會責任之使命。

2-2、運送服務，顧客安心

為提供最高規格的服務品質及保障客戶權益，除提供希望送達時段外，簽約契約客戶貨件以貨物成本價值為賠償依據，並於約定賠償限度內理賠，讓客戶能安心託運貨品。

三、正確

3-1、即時查詢系統

每完成一次配送流程後(取件完成、出站、轉運作業、到站、配送中、貨件送達)，SD 人員都將宅配單進行掃描紀錄目前貨件歷程，當貨件配送完成後隨即透過無線傳輸設備即時回覆配送訊息，客戶可透過宅配單號於官網查詢貨件配送進度。

3-2、宅配資訊管控

本公司在每輛車上皆安裝行車紀錄器，對駕駛行為進行控管，且安裝 GPS 導航記錄器，計算出路線的最佳化，讓 SD 人員能正確抵達宅配地點並且在指定時段內完成配送。

3-3、低溫監控系統

本公司目標打造一全程低溫監控系統，確保運送過程中，各作業環節之低溫環境皆能符合法規標準，致力提供高品質低溫配送服務，使客戶及消費者能收到安全無虞之貨品。

四、親切

4-1、全年無休的宅配服務

本公司設有客戶服務專線 02-6618-1818，提供全年無休的專人諮詢服務，快速解答客戶所有的宅配問題，以最專業的態度協助客戶查件需求，傾聽客戶意見，提供所有客戶更快更好的宅配服務。

4-2、深耕在地化服務

宅配通也持續深耕在地多元化客戶經營，並與通路合作導入「宅轉店」服務；拓展智能物流櫃合作，推出「宅轉櫃」等服務，提供客戶更多元、彈性化配送服務。

本公司亦善用物流專業，透過與社福機構與各大基金會合作，將各式物資配送到所需之處。企業社會責任相關活動亦同步透過訊息稿發布於官方網站。宅配通長期與合作夥伴，例如金石堂網路書店、忠義基金會、人安基金會、華書基金會、東元文教基金會、中華育幼協會、Bravo 廣播電台等相關單位合作，透過相關機構共同協力，募集相關資源後再由宅配通送至需要資源的地方，也關懷台灣土地與稻農，連續兩年用愛心種下秧苗，以實際行動扶植在地小農，表達對土地的關懷並對環境的永續經營。

5.10 行銷與標示

隨著消費型態的改變，電商儼然已成為消費主要戰場，本公司銷售優質商品、進行負責任的商品揭露，希冀與消費者共同擬定永續消費框架。本公司販售的商品含括食衣住行育樂各方面，堅持提供穩定且高品質的商品與服務，以完善的品質檢驗程序，防止不合格之商品送到消費者手上；若有消費者訴求商品品質問題，本公司亦將執行商品回收檢查並針對商品進行複查，積極回應消費者訴求。

商品檢驗與異常管理與預防作為永續消費的平台，本公司嚴肅看待商品安全，慎選供應商並透過合約制約，要求所有供應商提供的商品須符合法規及標示，並設有訂購檢驗、稽核機制等。除此之外，本公司關注消費者隱性需求，持續投入資源，加強檢驗品質、成分、來源、中文標示是否符合法令規範，更針對各類商品設有相對應的安全檢測，肩負起消費者安心生活的責任。

產品標示是消費者直接了解產品的管道，例如產品成份及營養資訊等。若產品資訊不實，將會傷害消費者對本公司之信任。關於產品標示，我們秉持資訊透明及不渲染的方式，進行包裝標示及廣告宣傳製作物的用語審核。本公司所有產品均避免使用誇大文字。本公司倘若產品不符合規定，皆須修正後再重新送審。

本公司供應商評選資格，商品須符合消費者保護法、食品安全衛生管理法、商品標示法等相關法令規定衛生安全及品質標準，依法為完整標示，必要時於供貨前須提供公證機關檢驗合格報告。本公司 2023 年並無發生未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件、未遵循行銷傳播相關法規的事件及違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件

◆檢驗項目

項目	內 容
成分	符合法令及是否會危害人體
來源	來源的合法性
標示	資訊透明化
品質	功能性、安全性測試



◆參考法源

項目	法 源
一般商品	商品標示法
包裝食品、 糧食	食品安全衛生管理法、市售包裝食品營養 宣稱規範、糧食管理法等



06

總結及附錄

6.1 GRI 內容索引表 (依循 GRI 準則)

使用聲明：台灣宅配通已參考 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。

使用的 GRI 1：基礎 2021

適用的 GRI 行業準則：不適用

GRI 2 / 一般揭露 2021		
揭露項目	章節	頁碼
2-1 組織詳細資訊	1.3 關於台灣宅配通	11-12
2-2 組織永續報導中包含的實體	1.3 關於台灣宅配通	11-12
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3-4
2-4 資訊重編	關於本報告書	4
2-5 外部保證/確信	關於本報告書證書	4 145-146
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	3.1 營運策略	32
2-7 員工	5.2 勞雇關係	99-100
2-8 非員工的工作者	5.2 勞雇關係	99

2-9 治理結構及組成	3.1 營運策略 3.2 風險管理制度	35-40
2-10 最高治理單位的提名與遴選	3.2 風險管理制度	37-40
2-11 最高治理單位的主席	3.2 風險管理制度	37
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	3.2 風險管理制度	41
2-13 衝擊管理的負責人	3.2 風險管理制度	41
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	3.2 風險管理制度	41
2-15 利益衝突	3.2 風險管理制度	38
2-16 溝通關鍵重大事件	3.2 風險管理制度	38
2-17 最高治理單位的群體智識	3.2 風險管理制度	38-39
2-18 最高治理單位的績效評估	3.2 風險管理制度	39
2-19 薪酬政策	3.2 風險管理制度	40
2-20 薪酬決定流程	3.2 風險管理制度	40
2-21 年度總薪酬比率		保密規定限制
2-22 永續發展策略的聲明	1.1 永續策略目標	6-8
2-23 政策承諾	1.1 永續策略目標 1.2 經營承諾	6-10

2-24 納入政策承諾	1.1 永續策略目標 1.2 經營承諾	6-10
2-25 補救負面衝擊的程序	2.1 利害關係人鑑別及溝通	18-19
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.1 利害關係人鑑別及溝通	18-19
2-27 法規遵循	3.2 風險管理制度	43-44
2-28 公協會的會員資格	1.3 關於台灣宅配通	14
2-29 利害關係人議合方針	2.1 利害關係人鑑別及溝通	17
2-30 團體協約		不適用

GRI 3 / 重大主題 2021		
揭露項目	章節	頁碼
3-1 決定重大主題的流程	2.2 重大性議題鑑別	20
3-2 重大主題列表	2.2 重大性議題鑑別	21
3-3 重大主題管理	2.5 重大議題管理方針	25-28

	重大主題	揭露項目	章節	頁碼
1	誠信經營	GRI 205 反貪腐	3.6 誠信經營	69
2	資訊安全	自定重大主題	3.3 資訊安全管理	49
3	能源管理	GRI 302 能源 2016	4.2 能源管理	74
4	溫室氣體排放	GRI 305 排放 2016	4.3 溫室氣體排放	80
5	供應鏈永續	GRI 308 供應商環境評估 GRI 414 供應商社會評估	4.5 供應鏈永續	93
6	職業健康與安全	GRI 403 職業安全衛生 2018	5.6 職業健康與安全	116
7	勞雇關係	GRI 401 勞雇關係 2016	5.2 勞雇關係	98
8	教育訓練	GRI 404 訓練與教育 2016	5.5 人才培育與職涯發展	106

(標註★號為重大議題；未標註者則為其他自願揭露議題)

GRI 200 經濟主題揭露

GRI 201：經濟績效 2016		
揭露項目	章節	頁碼
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	3.1 營運策略	30-31
201-2 氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	4.4 氣候變遷風險管理與因應	92
201-3 定義福利計劃義務與其他退休計劃	5.2 勞雇關係	101
201-4 取自政府之財務補助	3.1 營運策略	30
GRI 202：市場地位 2016		
202-2 雇用當地居民為高階管理階層比例	5.3 市場地位	103
GRI 204：採購實務 2016		
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.5 供應鏈永續	95
GRI 205：反貪腐 2016★		
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.5 人才培訓與職涯發展	107

GRI 300 環境主題揭露

GRI 302：能源 2016★		
揭露項目	章節	頁碼
302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 能源管理	75
302-4 減少能源消耗	4.2 能源管理	75
302-5 降低產品和服務的能源需求	4.1 企業與環境平衡發展	73
GRI 305：排放 2016★		
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	4.3 溫室氣體排放	80-90
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	4.3 溫室氣體排放	80-90
305-3 其他間接(範疇三)溫室氣體排放	4.3 溫室氣體排放	80-90
305-4 溫室氣體排放強度	4.1 企業與環境平衡發展	73
305-5 溫室氣體排放減量	4.3 溫室氣體排放	80-90
GRI 308：供應商環境評估 2016★		
308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.5 供應鏈永續	94
308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.5 供應鏈永續	95

GRI 400 社會主題揭露

GRI 401：勞雇關係 2016★		
揭露項目	章節	頁碼
401-1 新進員工和離職員工	5.2 勞雇關係	99
401-2 提供給全職員工的福利 (不包含臨時或兼職員工)	5.2 勞雇關係	101
401-3 育嬰假	5.2 勞雇關係	102
GRI 403：職業安全衛生 2018★		
403-1 職業安全衛生管理系統	5.6 職業健康與安全	117
403-2 危害辨識、風險評估及 事故調查	5.6 職業健康與安全	117-118
403-3 職業健康服務	5.6 職業健康與安全	121-125
403-4 有關職業安全衛生之工 作者參與、諮商與溝通	5.6 職業健康與安全	123-124
403-5 有關職業安全衛生之工 作者訓練	5.6 職業健康與安全	120
403-6 工作者健康促進	5.6 職業健康與安全	121-125
403-7 預防和減輕與業務關係 直接相關聯之職業安全 衛生的衝擊	5.6 職業健康與安全	117-119

403-9 職業傷害	5.6 職業健康與安全	118-119
403-10 職業病	5.6 職業健康與安全	119
GRI 404：訓練與教育 2016★		
404-1 每名員工每年接受訓練 的平均時數	5.5 人才培訓與職涯 發展	114
404-2 提升員工職能及過渡協 助方案	5.5 人才培訓與職涯 發展	109-114
404-3 定期接受績效及職業發 展檢核的員工百分比	5.5 人才培訓與職涯 發展	115
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016		
405-1 治理單位與員工的多元 化	5.4 員工多元化與平 等機會	104-105
GRI 413：當地社區 2016		
413-1 經當地社區溝通、衝擊 評估和發展計劃營運活 動	5.8 公益活動花絮	132-134
GRI 414：供應商社會評估 2016★		
414-1 使用社會標準篩選之新 供應商	4.5 供應鏈永續	93-95

GRI 416：顧客健康與安全 2016		
416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	5.9 顧客健康與安全	135-137
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	5.10 行銷與標示	138
GRI 417：行銷與標示 2016		
417-1 產品和服務資訊與標示的要求	5.10 行銷與標示	137-138
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	5.10 行銷與標示	138
417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.10 行銷與標示	138
GRI 418：客戶隱私 2016		
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.4 客戶隱私	54



確信聲明書-中文版本



格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

台灣宅配通股份有限公司 2023 年永續報告書之獨立保證意見聲明書

聲明書編號: 2412001

台灣宅配通股份有限公司(以下簡稱台灣宅配通)與格瑞國際驗證有限公司(以下簡稱格瑞驗證)為相互獨立的公司及組織,格瑞驗證除了針對該公司 2023 年永續報告書進行評估和查證外,與台灣宅配通並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書(以下簡稱聲明書)的目的,僅作為對下列有關台灣宅配通之永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此聲明書的任何人,格瑞驗證並不負有或承擔任何相關法律或其他之責任。

本聲明書係基於台灣宅配通提供予格瑞驗證之相關資訊所作查證之結論,因此審查範圍乃基於並局限在這些提供的資訊內容之內,格瑞驗證認為這些信息內容都是完整且準確的。對於這份聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將全部由台灣宅配通回覆。

保證範圍

台灣宅配通與格瑞驗證協議的查證範圍包括:

1. 整份永續報告書內容及台灣宅配通在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日的所有營運績效。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估台灣宅配通遵循 AA1000 當責性原則標準(2018)的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。
3. 本聲明書以中文作成,並翻譯成英文以供參考。

意見聲明

我們總結台灣宅配通之永續報告書內容,對於台灣宅配通的相關運作與績效則提供一個公平的觀點。我們相信有關台灣宅配通 2023 年的經濟、環境、社會及公司治理等特定績效指標是被正確無誤地展現。報告書所揭露的績效指標展現了台灣宅配通對鑑別及滿足利害關係人的期望與努力。

我們的查證工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行,以及規劃和執行這部分的工作,以獲得必要的資訊數據及說明。我們認為台灣宅配通所提供的證據足夠以表明其依據 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體相關於台灣宅配通之公司政策的議題,進行高階管理的審查,以確認本報告中聲明書的合適性;
- 與台灣宅配通之主管討論有關利害關係人參與的方式,且並未直接接觸外部利害關係人;
- 訪談與永續報告書編制及資訊提供有關的職員;
- 在抽樣基礎上稽核台灣宅配通之績效數據;
- 審查報告中所作宣告的支持性證據;
- 針對台灣宅配通之報告及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中描述有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則的流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性、衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳

第一頁(共二頁)



格瑞國際驗證有限公司
GREAT International Certification Co., Ltd.

細審查結果如下:

包容性

台灣宅配通已建立與主要利害關係人合作的過程,包含投資人、員工、客戶、供應商/承攬商、社區鄰里、主管機關等,於 2023 年展開一系列利害關係人活動,涉及經濟、環境和社會等一系列重大主題。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了台灣宅配通的包容性議題。

重大性

報告書已載明台灣宅配通所關注經濟、環境和社會面等主題,並鑑別出 8 項重大主題包括誠信經營、資訊安全、能源管理、溫室氣體排放、供應鏈永續、職業健康與安全、勞雇關係、訓練與教育等。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了台灣宅配通的重大性議題。

回應性

台灣宅配通執行來自利害關係人的要求與看法之回應。實行方法包括檢舉信箱、設立資訊安全委員會、導入節能/減碳/節水/廢棄物資源化措施、定期執行溫室氣體盤查、供應商評鑑、勞資會議、職工福委會、建立員工申訴信箱/專線、滿意度調查等眾多的內部和外部利害關係人的溝通機制,作為提供進一步回應利害關係人的機會,並能對利害關係人所關切議題及時回應。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了台灣宅配通的回應性議題。

衝擊性

台灣宅配通已鑑別,並以平衡且有效之量測及揭露方式公正地展現其衝擊。台灣宅配通已建立監督、量測、評估及管理衝擊之流程,有助於組織內實現更有效之決策與成果管理。就我們的專業意見而言,本報告涵蓋了台灣宅配通的衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

台灣宅配通提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告與相關資料,基於審查的結果,我們確認報告書參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被揭露、部分揭露或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了台灣宅配通的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄,我們的查證與本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

本聲明書的意見聲明供台灣宅配通使用。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的聲明書。

能力與獨立性

格瑞驗證為由各管理系統領域的專家組成。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS v3、ISO 9001、ISO 14001 與 ISO 45001 之一系列永續發展、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。

基於保證團隊之查證行為,並由

格瑞國際驗證有限公司(中華民國,台灣)於 2024 年 12 月 23 日簽署發行

簽證 陳文樸 總經理



AA1000
Licensed Report
000-250/V3-5706B

第二頁(共二頁)

確信聲明書-英文版本



Independent Assurance Statement Based on 2023 Sustainability Report of Taiwan Pelican Express Co., Ltd.

Statement No.: 2412001

Taiwan Pelican Express Co., Ltd. (hereinafter referred to as Taiwan Pelican) and GREAT International Certification Co., Ltd. (hereinafter referred to as GREAT) are independent companies and organizations. Except for the evaluation and verification of the company's 2023 sustainability report, GREAT has no financial relationship with Taiwan Pelican.

The purpose of this independent assurance statement (hereinafter referred to as the Statement) is only to serve as the conclusion of guaranteeing the relevant matters within the scope defined in the following relevant Taiwan Pelican's Sustainability Report, and not for other purposes. Except for the Statement for fact verification, GREAT does not bear any relevant legal or other responsibilities for the use of other purposes, or anyone who reads this Statement.

This Statement is based on the conclusions made by the relevant information verification provided by Taiwan Pelican to GREAT. Therefore, the scope of the review is based on and limited to the content of the information provided. GREAT believes that the information content is complete, accurate and precise. Any questions about the content of this Statement or related matters will be answered by Taiwan Pelican.

The Scope of Assurance

The verification scope of Taiwan Pelican and GREAT agreement includes:

- The contents of the entire sustainability report and all operating performance of Taiwan Pelican from January 1, 2023 to December 31, 2023;
- According to the type 1 of AA1000 Assurance Standard v3, evaluate the nature and degree of Taiwan Pelican's compliance with the AA1000 Accountability Principles (2018), excluding the verification of the reliability of the information/data disclosed in the report.
- This Statement is made in Chinese and translated into English for reference.

Verification Opinion

We summarize the content of Taiwan Pelican's sustainability report, and provide a fair standpoint of Taiwan Pelican's related operations and performance. We believe that the specific performance indicators of Taiwan Pelican in 2023, such as economy, environment, society and corporate governance, are presented correctly. The performance indicators disclosed in the report demonstrate Taiwan Pelican's expectations and efforts to identify and satisfy stakeholders.

Our verification work is carried out by a group of teams with verification capabilities according to the AA1000 Assurance Standard v3, as well as the planning and execution of this part of the work to obtain the necessary information data and instructions. We believe that the evidence provided by Taiwan Pelican is sufficient to show that its reporting method and self-declaration in accordance with the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 appendix are in line with the GRI Sustainability Reporting Guidelines.

Verification method

To gather the evidence relevant to the conclusions, we performed the following:

- To conduct a senior management review of issues from external parties related to Taiwan Pelican's corporate policies to confirm the appropriateness of the Statement in this report;
- To discuss with the managers of Taiwan Pelican about the way of stakeholder participations, and have no direct contact with external stakeholders;
- To interview with employees related to the preparation of the sustainability report and information provision;
- To audit the performance data of Taiwan Pelican on a sampling basis;
- To evidence supporting the claims made in the review report;
- To Review the management process of the principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact described in the company report and its related AA1000 Accountability Principles (2018).

Conclusion

The results of a detailed review of the AA1000 Accountability Principles (2018) including inclusivity, materiality, responsiveness, impact and GRI sustainability reporting standards are as follows:

- Inclusivity

Page 1 of 2



Taiwan Pelican has established a process of cooperation with major stakeholders, including investors, employees, customers, suppliers/contractors community neighborhood, competent authority, etc., and will launch a series of stakeholder activities in 2023, involving economy, environment, society and a series of major themes. In terms of our professional opinion, this report covers the inclusivity issues of Taiwan Pelican.

- Materiality

The report has stated that Taiwan Pelican focuses on economy, environment, society topics, and identified 8 major topics including integrity management, information security, energy management, greenhouse gas emission, supply chain sustainability, occupational health and safety, labor-employer relationship, training and education, and, etc. In terms of our professional opinion, this report appropriately covers the materiality issues of Taiwan Pelican.

- Responsiveness

Taiwan Pelican responds to requests and opinions from stakeholders. Implementation methods include report mailbox, establish an information security committee, introduce energy saving/carbon reduction/water saving/waste recycling measures, conduct regular greenhouse gas inventories, supplier evaluation, labor-management meeting, employee welfare committee meeting, establish employee grievance mailbox/hotline, satisfaction survey, and those numerous internal and external stakeholder communication mechanisms, as an opportunity to provide further responses to stakeholders, and to promptly respond to stakeholder concerns. In terms of our professional opinion, this report covers the responsiveness issues of Taiwan Pelican.

- Impact

Taiwan Pelican has identified and fairly demonstrated its impact with balanced and effective measurement and disclosure. Taiwan Pelican has established a process for monitoring, measuring, evaluating and managing impacts, which helps to achieve more effective decision-making and results management within the organization. In terms of our professional opinion, this report covers the impact issues of Taiwan Pelican.

- GRI Guidelines

Taiwan Pelican provides the self-declaration of compliance with the GRI Sustainability Reporting Standards and relevant information. Based on the results of the review, we confirm that the report refers to the social responsibility and sustainability of the GRI Sustainability Reporting Standards. Relevant disclosure items for developments have been disclosed, partially disclosed, or omitted. In terms of our professional opinion, this self-declaration covers Taiwan Pelican's social responsibility and sustainability themes.

Assurance level

According to the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 Appendix, we have verified that this Statement is a moderate level of assurance, as described in the scope and methods of this Statement.

Responsibility

The responsibility of the sustainability report, as stated in this Statement, is owned by the person in charge of Taiwan Pelican. The responsibility of GREAT is solely to provide professional opinions based on the scope and methods described, and to provide a Statement for the stakeholders.

Ability and Independence

GREAT is composed of experts in various management system fields. The verification team is composed of members with professional background, who have received training in a series of sustainable development, environmental and social management standards such as AA1000 AS v3, ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001, and are qualified as lead auditors.

On behalf of the assurance team DEC. 23, 2024

GREAT International Certification Co., Ltd.

Taiwan, Republic of China

Signed by General Manager W. J. Chen



AA1000
Licensed Report
000-250/V3-5706B

Page 2 of 2