

2017



Corporate Social Responsibility Report

悠遊卡股份有限公司 企業社會責任報告書



悠質生活 遊你延伸

報告書主軸

悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司）創立至今近二十年，憑藉多年來服務大眾的經驗，以及不斷超越突破的技術創新，致力提供給持卡大眾值得信賴且便利的服務，實現「無現悠遊一日生活圈」概念。因此今年，我們將 CSR 報告書主軸定調為「悠質生活 遊你延伸」，期待未來給予大眾更「悠」質的生活，「遊」每個人盡情延伸生活的無限可能。

目錄

永續焦點

| | |
|-------------|----|
| 無現金社會的永續樂章 | 04 |
| 願景與價值 | 05 |
| 2017年關鍵亮點績效 | 06 |
| 利害關係人議合 | 08 |

1 悠質生活 遊你延伸

| | |
|-------------|----|
| 1-1 悠遊生態圈 | 13 |
| 1-2 企業價值的延伸 | 14 |
| 1-3 公司治理與績效 | 16 |

3 延伸信任 關懷社會

| | |
|---------------|----|
| 3-1 多元包容的公益精神 | 34 |
| 3-2 弱勢關懷 | 36 |
| 3-3 在地藝文 | 44 |
| 3-4 自然生態 | 52 |
| 3-5 其他 | 53 |

2 無現生活 悠遊無限

| | |
|-------------|----|
| 2-1 悠遊卡生命週期 | 18 |
| 2-2 悠質服務 | 22 |
| 2-3 安心與信賴 | 25 |
| 2-4 悠遊無現生活 | 30 |

4 悠質人才 創造價值

| | |
|------------|----|
| 4-1 幸福職場 | 55 |
| 4-2 人力資本培育 | 58 |

| | |
|-------|----|
| 關於報告書 | 60 |
|-------|----|

永續焦點

無現金社會的永續樂章

「嗶、嗶、嗶」每天早上在捷運站內都能聽到這此起彼落的悅耳之聲，從清晨到夜晚，悠遊卡串連起千萬民眾的日常便利生活，也為台灣譜出一首「無現金社會」的樂章。交通是城市正常運作的命脈，如同人類的血液，順暢且便利的交通能造就人類優質的生活、提升生命價值。悠遊卡公司 18 年來從交通運輸服務，延伸到百貨超商、餐飲電影、觀光停車、醫診藥妝、日用規費等，期許讓民眾在生活的任何環節都能享受便利的無現金生活，亦是悠遊卡公司的宗旨及對台灣社會的承諾。

為努力完成台灣各地城市的數位永續藍圖，悠遊卡公司以聯合國永續發展目標（SDGs）為重要的參考依據，一方面提供便利且多元的服務，一方面建立「安全與信任」的使用環境，致力實現數位社會、無現金社會的目標。在歐盟提出 GDPR（歐盟通用資料保護規範）後，全球對個人資料管理的重視及嚴格程度到達歷年最高峰。悠遊卡公司相信，唯有最小化利用個人資料，避免以個資發展其他商業用途，才能在提供優質服務之餘，降低民眾對個資使用的疑慮，增加持卡人對悠遊卡的使用信心，並可專注於本業，極大化我們的服務品質，提供民眾最便利及充滿信任的生活環境。

「便利、安全、信任、公益」是悠遊卡的永續經營理念及核心價值。面對近年多卡競爭，悠遊卡公司致力改造企業文化、以創新的多元服務來增強競爭力，例如：推出電信悠遊卡讓手機變身悠遊卡；悠遊卡連結金融帳戶自動加值提升服務；並推出結合線上及線下的支付模式「數位付」。面對競爭，我們的永續策略是提供最好的服務及更多的選擇，讓持卡人及消費者「滿意」，使持卡人對悠遊卡的服務價值與社會價值產生有別其他競爭者的差異化認同感。

為讓台灣響起「無現金社會」的美麗樂章，我們相信社會的進步絕對是關鍵條件之一。悠遊卡公司聚焦「弱勢關懷」、「在地藝文」、「自然生態」三面向，致力於照顧到社會各個層面的需求，達到多元包容的目標。悠遊卡承諾未來每年皆以部分盈餘，運用在社會公益、扶助弱勢，期望能拋磚引玉，帶動更多企業將盈餘回饋到社會最需要的角落，為台灣成為一個更進步及更便利的公民社會而努力。



悠遊卡股份有限公司董事長 林向愷

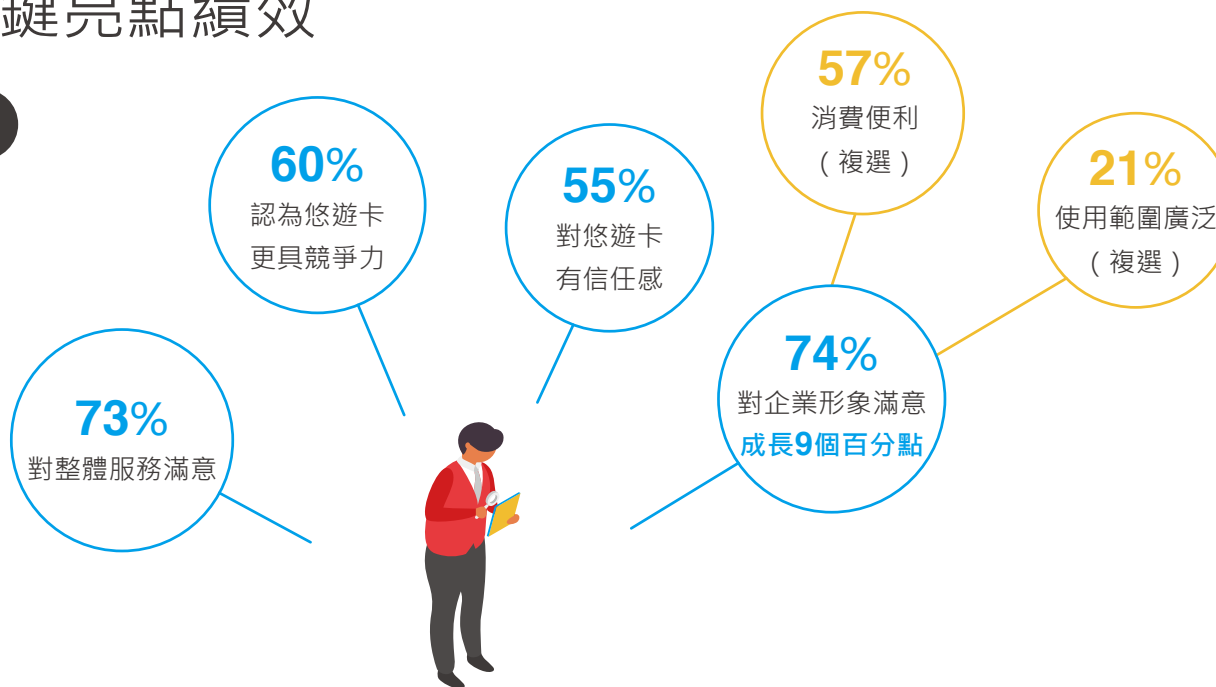
願景與價值

悠遊卡公司創立至今近二十年，始終居於電子票證市場的領導者地位。我們秉持四大核心價值，以實現「無現生活 悠遊無限」做為企業願景。我們持續優化服務，期待帶給大眾暢行無阻的便利生活，並確保在個資安全至上的時代，持卡人個資與交易資訊皆被嚴密妥善地保護。同時，也因為悠遊卡主要的收入來自於廣大的持卡大眾，我們十分重視社會不同面向的公益活動，致力擴大關懷的層面，悠遊卡公司持續努力成為一個肩負社會責任且值得信賴的良善企業。



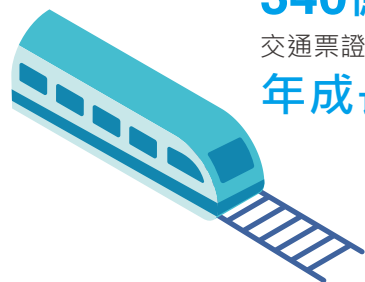
2017 年關鍵亮點績效

10月民調結果



交易金額

詳見 2-2 節



340億元

交通票證

年成長約3%



278億元

小額消費

年成長約6%

發卡量

詳見 2-1 節



2017年累計發卡量

7,306萬張

2017年發卡數

793萬張

客服指標

詳見 2-3 節



應答率
97.6%

客服解決率
96.8%

20秒內接聽達成率
91.6%

最小化
個資蒐集

最大化
保護持卡人交易資料

贊助金額

詳見 3-1 節

累計贊助金額

3,084萬元 (占稅前淨利16%)

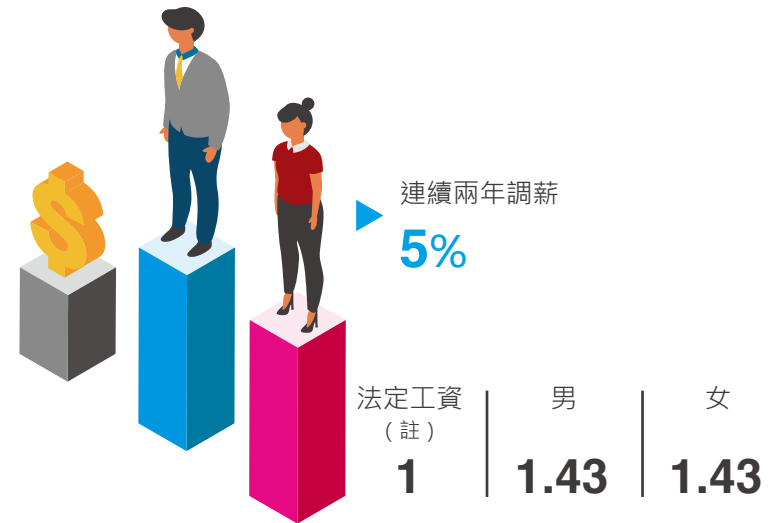
台灣企業平均贊助金額的

23倍



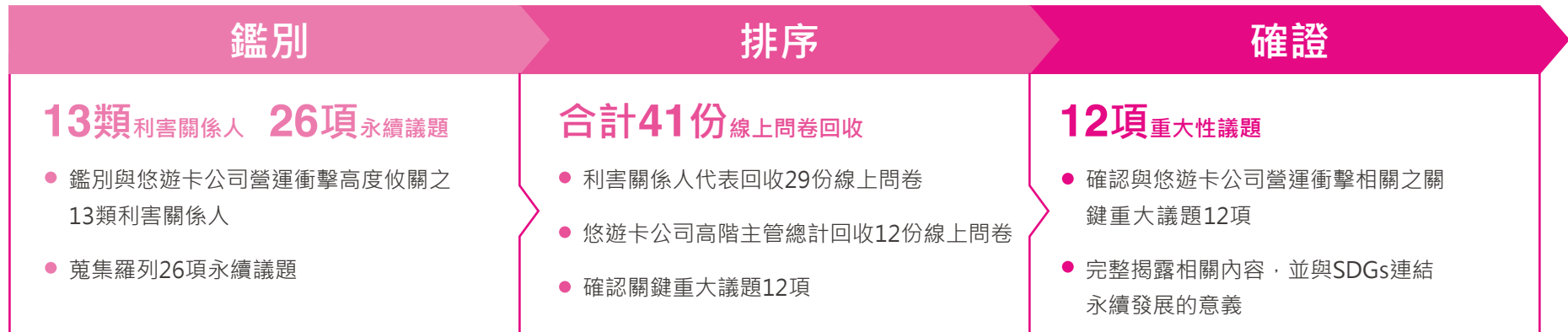
最低薪資與法定基本工資比率

詳見 4-1 節

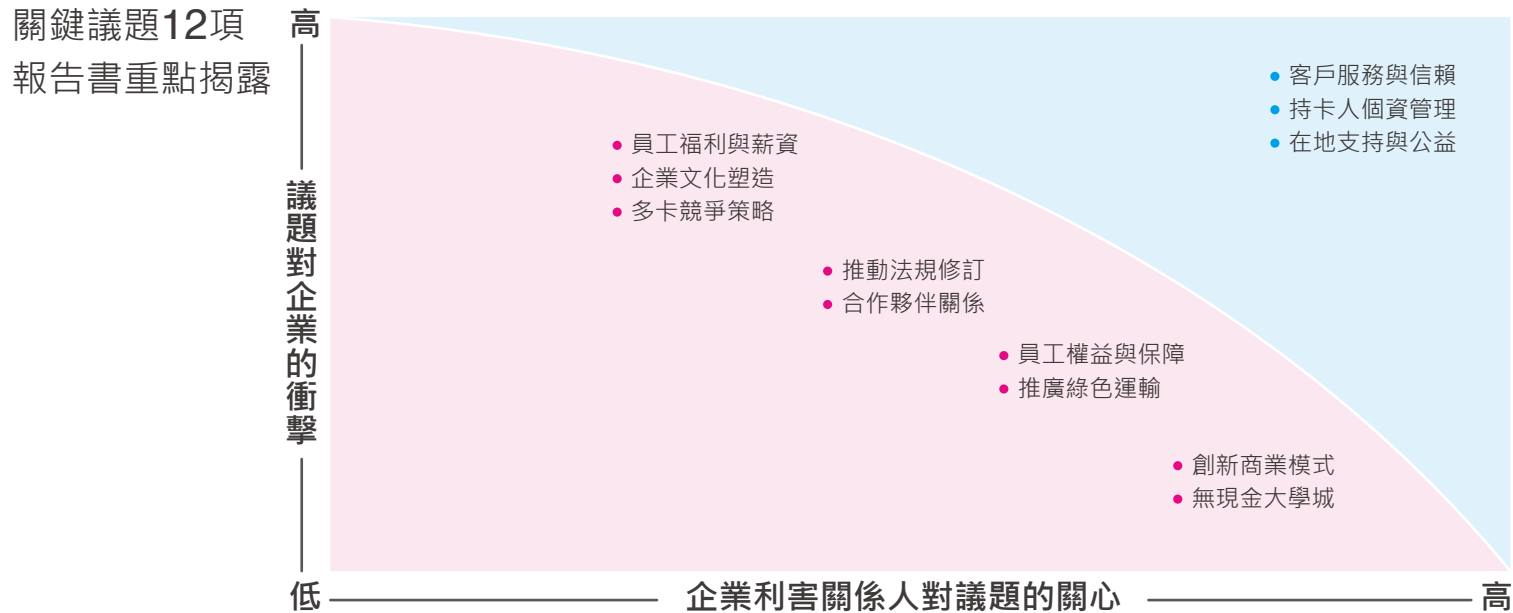


註：法定基本工資以 2017 年實施之每月 21,009 元計算

利害關係人議合



重大性矩陣



| 5個 SDGs長期目標 | 4大 永續面向 | 12項 重大性議題 | 對照GRI準則主題 | 重大性議題與SDGs對悠遊卡公司的重要性 |
|---|------------|--|-----------------------|--|
| 11 永續城市  | 社會參與 | <ul style="list-style-type: none"> ● 推動法規修訂 ● 無現金大學城 ● 推廣綠色運輸 | 悠遊卡公司企業議題 | 做為台灣市佔率第一的電子票證，悠遊卡公司從成立以來，開創許多創新的商業模式，並同步與主管機關溝通討論，推動相關法規的修訂。悠遊卡亦自詡為城市中不可或缺的、最微型的基礎建設，帶給大眾便利且值得信賴的服務，提升生活品質並促進永續城市的發展。 |
| | 治理與經濟 | <ul style="list-style-type: none"> ● 多卡競爭策略 | | |
| 12 責任消費 與生產  | 客戶與服務 | <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務與信賴 ● 持卡人個資管理 | 418：客戶隱私 | 面對多卡競爭的市場，對內，悠遊卡公司進行組織文化整體改造；對外，為建立持卡大眾安心且值得信賴的品牌形象，悠遊卡公司關懷多元面向的社會公益活動，並保障資訊安全。期待透過前述做法，負起社會責任，以永續的商業模式提供服務。 |
| | 治理與經濟 | <ul style="list-style-type: none"> ● 企業文化塑造 | 悠遊卡公司企業議題 | |
| | 社會參與 | <ul style="list-style-type: none"> ● 在地支持與公益 | 413：當地社區 | |
| 17 全球夥伴  | 治理與經濟 | <ul style="list-style-type: none"> ● 合作夥伴關係 | 悠遊卡公司企業議題 | 悠遊卡公司做為票卡的發行廠商，積極藉由多邊合作，將本土電信業者、銀行等合作夥伴納入經營策略中，整合資源以開拓更多創新服務的可能性。期許未來可以援引此合作經驗，促進更多利害關係團體的合作。 |
| 9 工業、創新 基礎建設  | 治理與經濟 | <ul style="list-style-type: none"> ● 創新商業模式 | 悠遊卡公司企業議題 | 悠遊卡公司長期持續服務社會各面向持卡大眾，以創新的產品服務，提供大眾更可靠且更永續的便利生活，實踐悠遊卡的社會價值。 |
| 8 就業與 經濟成長  | 員工 | <ul style="list-style-type: none"> ● 員工福利與薪資 | 401：勞雇關係 | 員工是悠遊卡公司重要的人力資本，為使員工有良好的、受保障的工作環境，悠遊卡公司承諾給予員工一個幸福的職場。 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ● 員工權益與保障 | 402：勞/資關係 412：人權評估 | |

利害關係人溝通

持卡大眾



交通 / 消費通路業者



客戶



監管機關



公益團體



關注議題

- 持卡人個資管理
- 客戶服務與信賴
- 在地支持與公益
- 推廣綠色運輸

- 創新商業模式
- 客戶服務與信賴
- 合作夥伴關係

- 在地支持與公益
- 無現金大學城
- 持卡人個資管理

- 持卡人個資管理
- 員工權益與保障
- 推動法規修訂
- 推廣綠色運輸

- 合作夥伴關係
- 在地支持與公益

溝通形式 ▶ 溝通頻率

電子郵件
24小時客服專線 ▶ 每日頻繁往來

客服中心 ▶ 每日頻繁往來

機關來函
1999台北市民當家熱線 ▶ 平均半個月1次

官網顧客服務 ▶ 不定期

LINE官方帳號推播 ▶ 每月平均7次

臉書粉絲專頁貼文 ▶ 每周平均3次

電子郵件
電話 ▶ 每日頻繁往來

會議 ▶ 視情況
平均1~2周1次

實地拜訪 ▶ 視情況
平均1~2周1次

電子郵件
電話 ▶ 頻繁往來

會議 ▶ 不定期

電子郵件
電話 ▶ 每周平均3~5次

實地拜訪 ▶ 每月平均1~3次

會議 ▶ 每月平均1~3次

台北市
議會報告 ▶ 每年2次

電子郵件
電話 ▶ 如遇活動
每日頻繁往來

會議 ▶ 如遇活動
1~2次

合作夥伴



媒體



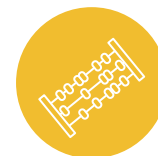
供應商



技術合作業者



官股 / 民股投資人



員工



關注議題

- 合作夥伴關係
- 推動法規修訂

- 多卡競爭策略
- 推動法規修訂
- 創新商業模式
- 在地支持與公益

- 合作夥伴關係
- 創新商業模式
- 無現金大學城

- 合作夥伴關係
- 推動法規修訂
- 多卡競爭策略

- 推動法規修訂
- 客戶服務與信賴

- 員工福利與薪資
- 員工權益與保障
- 企業文化塑造

溝通形式 ▶ 溝通頻率

電子郵件 ▶ 不定期
電話 ▶ 不定期

電子郵件 ▶ 頻繁往來
電話 ▶ 頻繁往來
記者會 ▶ 每月平均1~2次
新聞稿 ▶ 每月平均10次

電子郵件 ▶ 不定期
電話 ▶ 不定期

電子郵件 ▶ 每日頻繁往來
電話 ▶ 每日頻繁往來
會議 ▶ 每周平均2次

董事會 (含代行股東會) ▶ 每季1次
悠遊卡營業報告書 ▶ 每年1次

「我有話要說」電子信箱 ▶ 不定期
勞資會議 ▶ 每3個月1次
擴大主管會議 ▶ 每月2次

1-1 悠遊生態圈

2017 年為電子票證市場的「多卡競爭元年」，為因應迅速變動的市場競爭，悠遊卡公司採行在小額消費市場提供「差異化」的競爭策略，提升使用者體驗，給予持卡大眾更好用、更便利、更安全的服務。悠遊卡公司的長期發展目標是，結合我們「無現生活 悠遊無限」的願景，創造悠遊「一日生活圈」，並提供多元的支付選擇，使悠遊卡無論在使用場域或支付選擇方面，都能最大化地滿足持卡人的各種需求。以此思維，悠遊卡公司致力成為台灣第一的「全方位本土支付工具」，開創屬於台灣民眾的「悠遊生態圈」。我們希望未來，台灣的民眾只要有悠遊卡在手，就能盡情享受無現金的「悠」質生活，並延伸探索生活的無限可能。



午

電信悠遊卡
商圈消費·生活暢通無阻



晚

- 自實體卡片支付擴展至網路虛擬交易
- 整合線上、線下消費



1-2 企業價值的延伸

悠遊卡的發行，從最初僅通行於大台北地區的捷運與公車，持續擴大至台灣各地、各式交通運輸工具，包含台鐵、高鐵、客運、渡輪、公車客運、高雄捷運、桃園機場捷運等等，對台灣大眾運輸的便利性產生重大貢獻。除此之外，悠遊卡也可應用於小額消費領域，如餐廳小吃、休閒娛樂、超商超市等等，近年更擴展至醫院及商圈，更加貼近民眾的生活。以感應式的電子票證取代現金的使用後，不僅大幅減少持卡人交易時間，也降低因現金交易產生的病菌傳播率，全方位提升國人生活品質。因此，悠遊卡自詡為最不可或缺也是最微型的城市基礎建設，以我們最自豪的便利服務，為整體社會經濟層面創造正面的價值與影響力。同時，我們推陳出新的各種支付服務，包括電信悠遊（聯名）卡及數位付等，也為政府法規的修訂及推動，提供來自產業界的專業見識與洞察。悠遊卡公司不以營利為唯一目標，更希望將我們的企業價值延伸向外，與社會共融共好地發展。

重大里程碑

公司成立



2000

推出悠遊聯名卡

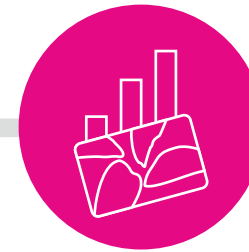
自動充值服務讓消費者更便利



2006

突破1,000 萬張

累計發卡量



2007

[歡迎您至官網進一步了解悠遊卡公司歷年大事紀](#)



由線下服務延伸至線上

推出數位付、申請電子支付執照
為持卡大眾帶來更加便利優質的生活



2018

多卡競爭元年

以差異化的多元支付端點做為策略重點
推廣無現金的悠遊支付生態圈



2017

累計發卡量突破6,000萬張

首家獲金管會核准辦理
「帳戶連結自動充值悠遊卡服務」

推出電信悠遊卡

正式走上行動支付，讓手機變身悠遊卡



2016

推出小額消費服務

台灣第一家電子票證公司取得「電子票證
發行機構營業執照」



2010

1-3 公司治理與績效

董監事名冊

悠遊卡公司以董事會為最高治理單位，負責業務經營及策略管理，設有 21 席董事，另設有 4 席監察人，負責監督公司業務之執行與查核公司會計表冊。

| 職稱 | 姓名 | 性別 | 現任職務 |
|-----|-----|----|--------------------------|
| 董事 | 林向愷 | 男 | 悠遊卡股份有限公司董事長 |
| 董事 | 張勝雄 | 男 | 淡江大學運輸管理學系教授 |
| 董事 | 翟本喬 | 男 | 和沛科技股份有限公司董事長 |
| 董事 | 黃以孟 | 男 | 台北富邦商業銀行副總 |
| 董事 | 王興尉 | 男 | 欣欣客運股份有限公司董事長 |
| 董事 | 龍貺雲 | 男 | 中興大業巴士股份有限公司顧問 |
| 董事 | 李博仁 | 男 | 三重汽車客運股份有限公司董事長 |
| 董事 | 李博文 | 男 | 首都客運股份有限公司董事長 |
| 董事 | 李婷娜 | 女 | 大都會汽車客運股份有限公司董事 |
| 董事 | 蘇亮 | 男 | 神通資訊科技股份有限公司董事長 |
| 董事 | 楊俊偉 | 男 | 國泰世華商業銀行資深副總 |
| 董事 | 尚瑞強 | 男 | 台新金融控股股份有限公司個金執行長 |
| 董事 | 林榮華 | 男 | 玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總 |
| 董事 | 翁建仁 | 男 | 富邦產物保險股份有限公司獨立董事 |
| 董事 | 陳威仲 | 男 | 台灣經濟研究院副研究員 |
| 董事 | 蔡士傑 | 男 | 華威國際集團合夥人兼營運長 |
| 董事 | 郭榮芳 | 男 | 台興電子企業股份有限公司獨立董事暨薪酬委員會委員 |
| 董事 | 黃世鑫 | 男 | 兆豐產物保險股份有限公司獨立董事 |
| 董事 | 陳翔中 | 男 | 三商電腦股份有限公司董事長 |
| 董事 | 陳春夏 | 男 | 怡都投資有限公司執行長 |
| 董事 | 王塗發 | 男 | 點鑽整合行銷股份有限公司董事長 |
| 監察人 | 魏憶龍 | 男 | 大成台灣律師事務所律師 |
| 監察人 | 林國良 | 男 | 財金資訊股份有限公司總經理 |
| 監察人 | 黃奕炳 | 男 | 大南汽車股份有限公司董事長 |
| 監察人 | 李素珠 | 女 | 國泰世華商業銀行副總 |

註：資料以 2017 年 12 月 31 日為基準

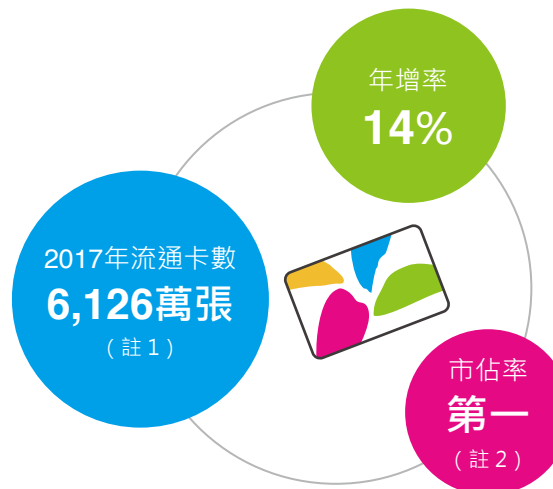
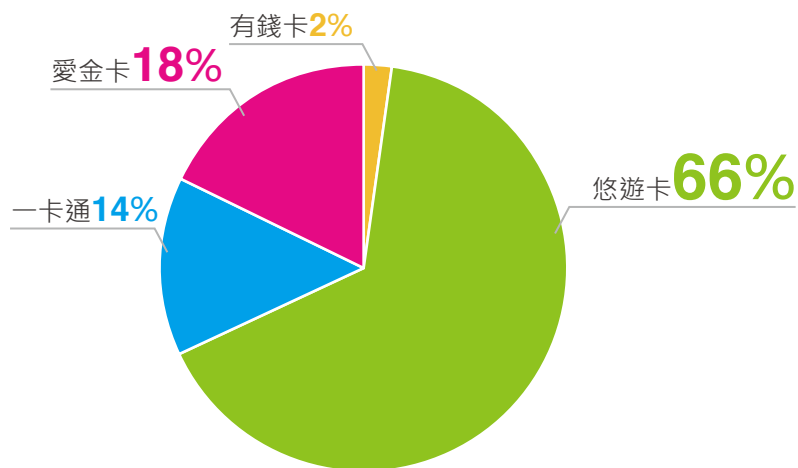
營運成果

三年財務績效簡表

單位：仟元

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------|-----------|-----------|-----------|
| 營業收入 | 1,771,824 | 1,785,124 | 1,607,488 |
| 營業成本及費用 | 1,510,025 | 1,591,790 | 1,467,439 |
| 營業外淨收入 | 53,917 | 49,777 | 51,258 |
| 所得稅 | 53,778 | 45,460 | 29,433 |
| 稅後淨利 | 261,938 | 197,651 | 161,874 |

四大電子票證流通卡數市佔率



註1：流通卡數為累計已發行但尚未申請停用之卡數

註2：市佔率為各家電子票證公司流通卡數於四大電子票證公司流通卡數總和之佔比



2-1 悠遊卡生命週期

新卡採購

- 需符合悠遊卡公司品質驗證標準
- 主要票卡供應商均已通過環境管理系統 ISO 140001 驗證
- 票卡供應商每半年1次實地稽核，稽核項目包含事故之預防、通報及應變機制，以及設備與網路的安全管理

新卡品質檢驗

- 品質驗證實驗室 ▼
確保票卡於各種交易情境功能的正確性、完整性，並確保帳務處理的正確性



品質驗證實驗室 ▼

年度抽測卡 **126,937張**
合格率**91%**

在地採購比例連續三年達**99%**

共稽核15家票卡供應商，合格率100%

卡片銷售

- **消費卡** ▶ **196萬張**
根據時下潮流，發行具紀念性以及造型化的悠遊卡
- **業務卡** ▶ **173萬張**
與企業、縣市政府及學校合作，發行企業會員卡、縣市民卡、社福卡及學生證悠遊卡
- **公益捐贈卡** ▶ **2萬張**
與公益組織合作發行，強化悠遊卡公司公益形象



2017年發卡數量
達793萬張

2017年累計發卡量
7,306萬張

退卡檢驗分析

- 針對客戶退卡檢驗分析，提供結果給客服人員進行問題排除，並可溯源至前端提供票卡的供應商



退卡分析結果

54% 仍為正常可使用之卡片

32% 為票卡電子電路問題，改善方式為加強前端新卡品質檢驗之抽測，避免票卡電子感應的問題再發生

票卡報廢或再製

- **報廢** ▼
透過退卡程序執行報廢註記作業，並由財會人員或會計師派員監毀
- **再製** ▼
外觀與功能保存情形良好之退卡，經再製後做為觀光用途的悠遊套票卡



2017年再製卡數量

145,200張

促進資源重複循環再利用

2017年十大熱賣卡



| | | | | | |
|---|----------|--------|---|--------------------------|-------|
| 1 | 北港媽祖悠遊卡 | 23,000 | 4 | HELLO KITTY 木質御守悠遊卡-心願成就 | 9,890 |
| 2 | 傳說對決-傳說卡 | 15,000 | 5 | 財神爺悠遊卡-財運亨通 | 9,600 |
| 2 | 傳說對決-對決卡 | 15,000 | 5 | 2017台北捷運路網圖悠遊卡-白 | 9,600 |
| 3 | 戴資穎全英公開賽 | 10,000 | 5 | 航海王悠遊卡-軍裝大集合 | 9,600 |
| 3 | 虎爺悠遊卡套卡 | 10,000 | 5 | 馬來貘5週年紀念悠遊卡 | 9,600 |



公益悠遊卡

悠遊卡公司長期關注社會公益的議題，以「公益」為企業的四大核心價值之一，並於 2017 年首度發行公益悠遊卡，與台灣世界展望會共同發行「終止兒童受暴公益認同悠遊卡」，2017 年共發行 2 萬張。

更多有關與台灣世界展望會合作的公益支持活動累計發卡量，[詳見 3-2 節](#)



企業會員卡

推出企業會員悠遊卡是悠遊卡公司的重點業務之一。義美食品自食安風暴後被譽為「台灣食品界最後的良心」，擁有 50 萬忠實會員。2017 年 5 月合作發行「義美食尚會員卡」，期望能與一樣重視社會公益的義美合作，同時也強化悠遊卡持卡人的品牌黏著度。

更多有關與義美食品的公益合作，[詳見 3-4 節與 3-5 節](#)

縣市民卡/社福卡

各地方政府如台北市、桃園市及外島的金門縣及連江縣等，全台計 16 縣市，皆與悠遊卡公司合作發行縣市民卡 / 社福卡。截至 2017 年底累計發卡數共 308 萬張，其中以桃園市民卡 95 萬張為佔比第一；外島以金門縣民卡 9 萬張為第一。

配合 2018 年台中世界花卉博覽會，台中市政府也將發行專屬台中市民使用的「台中花博卡」，不僅可做為花博入場的電子票卡，也結合台中上千家的特約商店優惠，提供多元的便民方案。

更多有關「縣市民卡行動支付」的便利服務，[詳見 2-4 節](#)



2-2 悠質服務

擴大使用範圍

新增

25個商圈

包含基隆廟口商圈、金山老街以及離島的金門商圈等



商圈消費



傳統市場



娛樂藝文

全台第一個-台北市士東市場

在2018年1月成為可使用悠遊卡付費的傳統市場，
未來仍將持續推廣，將更多傳統市場納入無現金支付的使用範圍

8間 博物館 **7大** 育樂場所 **近40間** 觀光工廠

可使用悠遊卡感應入場或消費，包含台北國立故宮博物院、宜蘭蘭陽博物館、台中麗寶樂園、墾丁南灣海水浴場以及金門陳金福號貢糖觀光工廠等，其他如台北101觀景台、宜蘭綠色博覽會以及一年超過20場展覽活動門票，皆可使用悠遊卡感應入場

無現

悠遊

生活

無限



便捷交通



公益捐款



醫療保健

新增
300個
公共停車場
可使用悠遊卡

新增
2,000餘輛
台灣大車隊
可使用悠遊卡

2018年2月
高雄輕軌
開放使用悠遊卡

小額公益捐款機

- 2016年推出後，獲大眾一致好評，詳見3-2節
- 公益捐款機經常性設置點：北市府喜憨兒ENJOY台北餐廳
- 截至2017年已建置香油錢捐款機的廟宇達10間，包含北港朝天宮等

可使用悠遊卡批價或自助繳費

6家
醫學中心
新增台北馬偕、淡水馬偕、
馬偕兒童醫院、台北長庚、
三軍總醫院

6家
區域醫院
新增桃園天晟醫院、
壠新醫院、羅東博愛醫院

8家
地區醫院
新增蕙生醫院等

28家
藥局

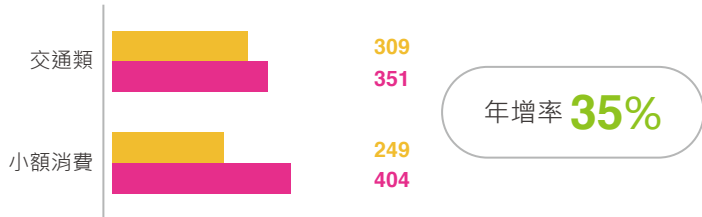
18家
診所

面對未來多卡競爭的市場，悠遊卡公司將採取差異化策略，拓展更多元的通路，全方位地提供持卡人一日生活所需的種種服務，包含食、衣、住、行、育、樂各面向，延伸生活的無限可能性，落實「無限生活 悠遊無限」的願景。[歡迎您至官網查詢更多資訊](#)



多元使用場域

通路品牌數 單位：個數 ● 2016 ● 2017



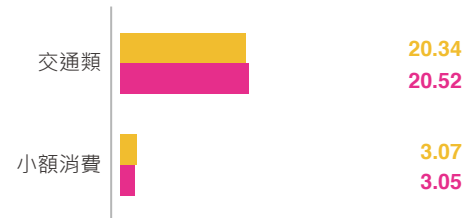
支付點設備數 (註1) 單位：個數



支付點 (註2) 單位：個數

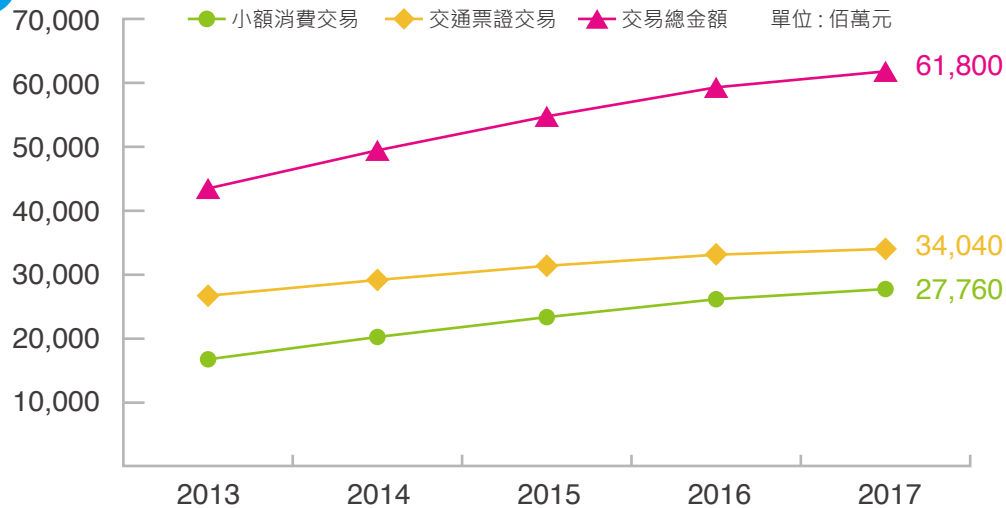


使用次數 單位：億次



註1：指扣款機器設備
 註2：可使用悠遊卡支付之據點

歷年交易金額



交易總金額年成長 **4%**

交通票證年成長 **3%**

小額消費年成長 **6%**

2-3 安心與信賴

優質的客戶服務

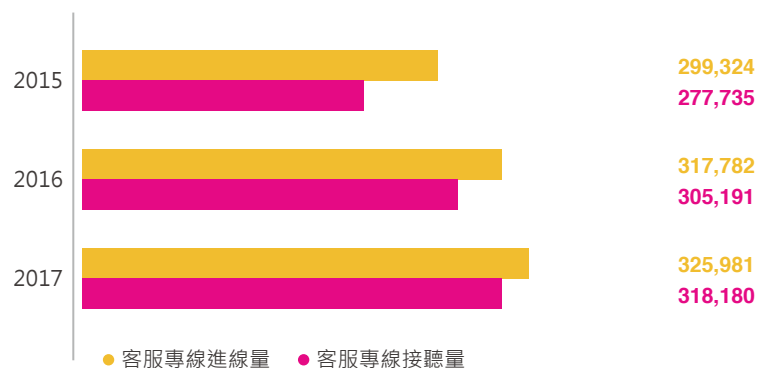


持卡大眾是悠遊卡公司最重要的利害關係人，提供令人安心且值得信賴的服務，是悠遊卡公司發揮「信任」核心價值的關鍵所在。悠遊卡公司依《金融消費者保護法》及主管機關金融監督管理委員會的規定，制定《悠遊卡消費者爭議處理規範》處理客戶申訴案件，以維護持卡人的權益。悠遊卡公司主動提供 6 大客服管道，力求第一時間解決持卡人使用問題，提供持卡人優質的客服體驗。我們同時也藉由客服管道得到的意見回饋，虛心檢討並持續改善，進而提升我們的服務品質。



三年度客服專線統計表

單位：案件數



97.6% 應答率 (註1)

96.8% 客服解決率 (註2)

91.6% 20 秒內接聽達成率

註1：客服專線應答率為總接聽通數佔總進線量通數之百分比

註2：客服解決率為專人接聽解決通數佔總接聽通數之百分比

10月民調結果

6.8分

對相關手續
都非常清楚

6.8分

對悠遊卡
很有信任感

73%

對整體服務
感到滿意

客服專線主要進線項目



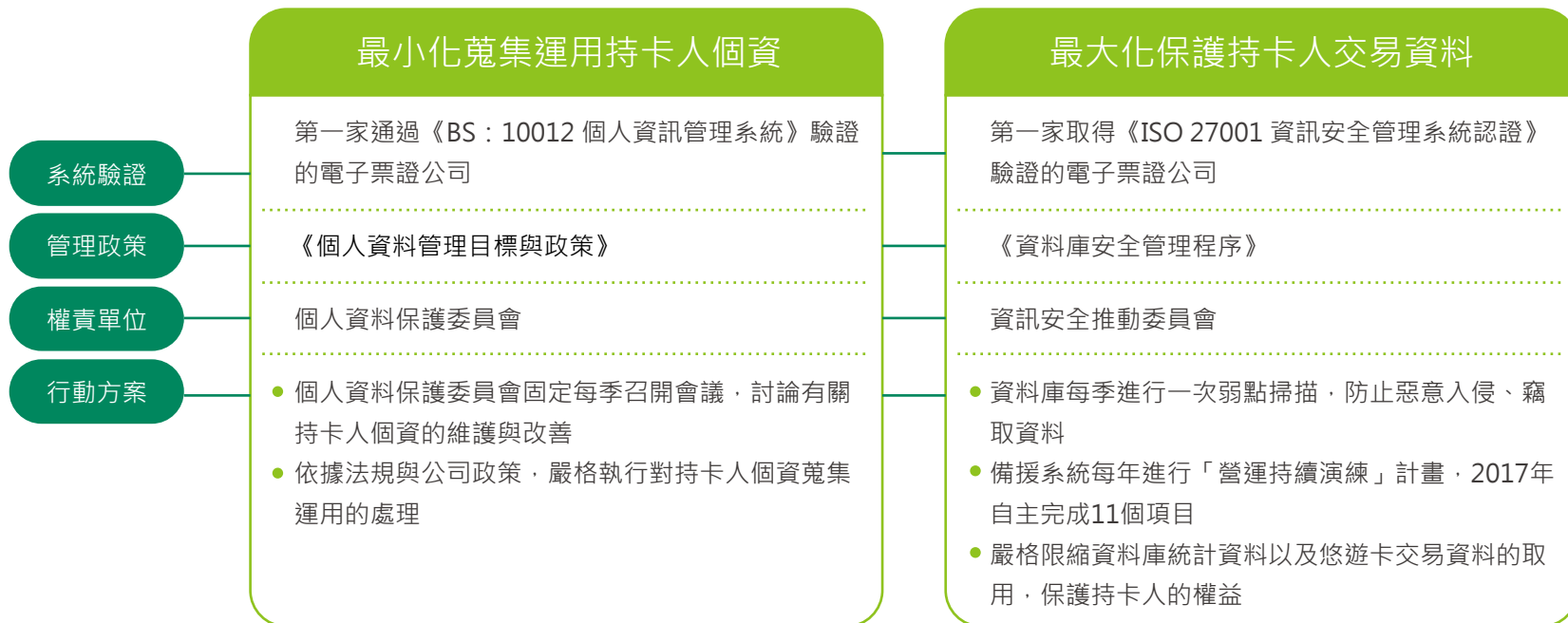
未來，悠遊卡公司將提升掛失及退費作業的便利性，以及透過智能自動化的流程，強化服務品質，以降低相關問題重複地出現。



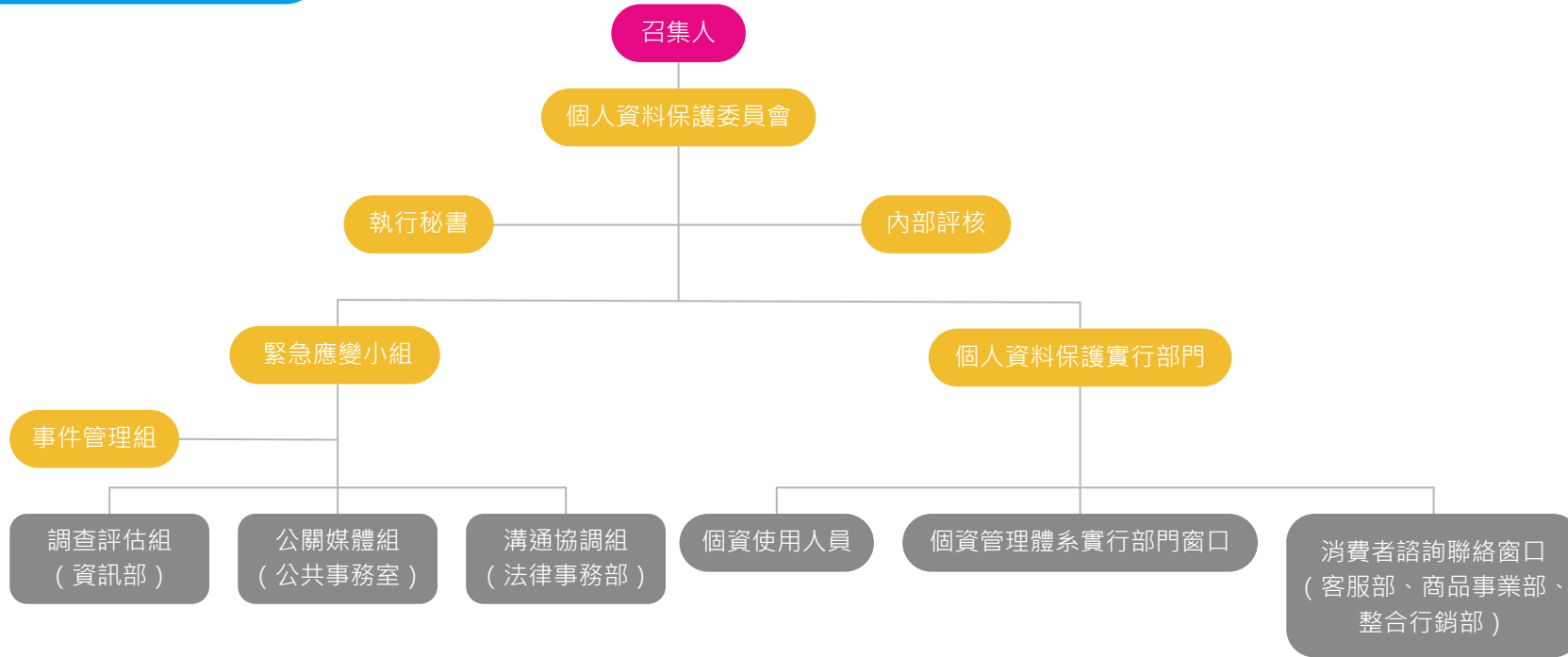
最小化個資蒐集與最大化資料保護

藉由客服案件的處理、記名卡的審核以及後台交易資料的接收，悠遊卡公司因此掌握大量的持卡人個人資訊與交易資料。我們秉持著最小化蒐集運用持卡人個資，並且最大化地保護持卡人交易資料。對外不提供做商業用途，對內也不用於消費者個人行為分析，避免侵害持卡人權益，彰顯悠遊卡公司致力提供持卡人安全的使用場域的核心價值。

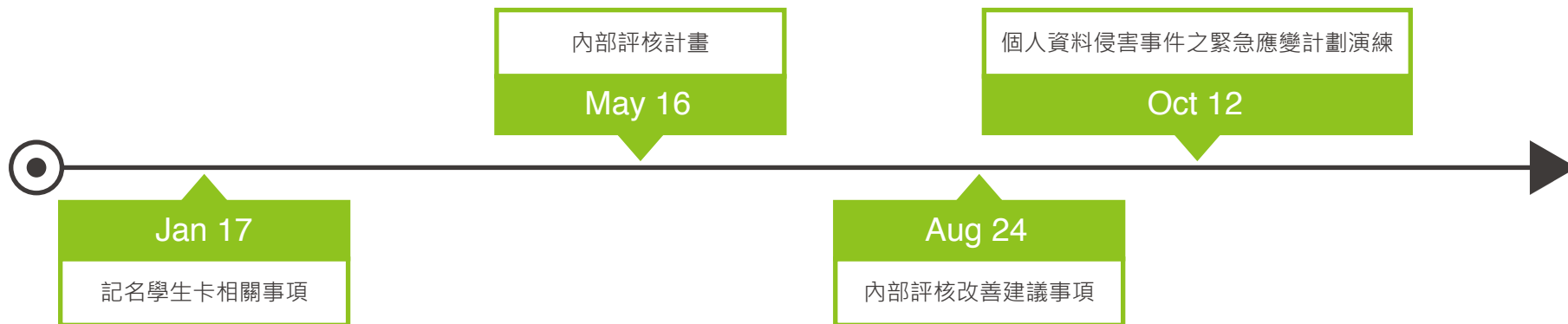
管理方針



個人資料保護委員會



2017年個人資料保護委員會-會議統計表



社群媒體多元互動

為我們的臉書粉絲專頁按個讚吧
還可以跟小編近距離泡茶聊天喔



截至2017年底
粉絲人數

達17萬人

訂閱我們的官方YouTube頻道
欣賞更多豐富有趣的影音作品



[《悠遊卡為台灣選手
加油 - 世大運篇》](#)

累積觀看次數

達71萬次

加入我們的LINE官方帳號
優惠好康等著你



自2017年7月成立
會員人數

達298萬人

除了傳統的客服管道，我們也積極透過多元的社群媒體平台，以豐富的圖文及影音內容，主動分享小額消費的優惠訊息，讓我們的優質服務更加貼近持卡人的生活。

2-4 悠遊無現生活

便利的行動支付

首度推出電信悠遊卡

截至2018年3月

583,935張

電信悠遊卡發行量

發行行動縣市民卡/電信悠遊聯名卡

持續強化行動支付功能，實現「便利」的核心價值

開辦帳戶連結自動加值悠遊卡服務

合作銀行12家，不限卡種皆能使用
深受持卡人歡迎

2016

- 悠遊卡公司與四大電信公司合作推出「電信悠遊卡」，讓手機搖身一變成為悠遊卡。

2017

- 2017年9月，與金門縣政府合作，首度發行「行動縣民卡」，使縣民卡可與手機結合，促進金門縣實現行動智慧城的計畫。此外，金門鄉親還可從離島一路「嗶」到本島，享受悠遊無阻的暢行生活。此外，2018年1月開始，累計發行已突破百萬張的桃園市民卡，亦可升級為「行動市民卡」，讓桃園市民也正式迎向行動支付的便利時代。
- 2017年11月，再與合作夥伴台北富邦銀行及台哥大共同推出「電信悠遊聯名卡」，讓電信悠遊卡也可以有自動加值的功能。

2018

- 3月正式開辦「帳戶連結自動加值悠遊卡」功能，與12家銀行合作，不限卡種都可以透過銀行帳戶連結，享受自動加值的便利。繼廣受大眾歡迎的悠遊聯名卡、電信悠遊卡後推出的此項新服務，將可更廣泛地服務持卡人，包括學生、以及無信用卡的族群。

嶄新的數位付服務

悠遊卡公司推出的全新線上支付工具「數位付」(DGPAY)，於2017年12月正式獲得金管會核准。在符合現行《電子票證發行管理條例》法規下，悠遊卡公司將電子票證的應用延伸至網路交易，成為台灣第一家可進行線上交易的電子票證公司，為台灣電子票證發展史上寫下新的一頁。悠遊卡公司期許未來數位付可以帶給持卡人在食、衣、住、行、育、樂等各方面，更豐富且便利的服務。此外，申請數位付服務僅需經記名認證的程序，對於廣大的學生族群以及沒有信用卡的民眾，數位付提供了一個更簡便的線上支付工具，也讓悠遊卡公司的服務可以照顧到社會各個族群，深入大眾的生活，實現「無現生活」的願景。

| 動機 | 說明 | 效益價值 |
|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 滿足現有線上支付工具的限制 | 僅特定銀行信用卡或帳戶持有者能進行線上交易 | 受惠族群包含無信用卡、學生族群等，數位付為其提供了簡易的支付工具 |
| 未來市場發展的契機 | 電子商務市場的發展潛力 2017年交易金額成長率為7.4% | 目標成為台灣第一的「全方位本土支付工具」 |
| 既有持卡族群的服務延伸 | 實現線上線下、虛實整合的支付情境 | 自線下服務拓展至廣泛的線上使用範疇 |

現行悠遊卡 VS 數位付



| | |
|--------|---------------|
| 卡片錢包 | 雲端錢包 |
| 不強制記名 | 記名審核 |
| 不限連線交易 | 連線交易 |
| 僅線下交易 | 可進行線上 線下交易 |



無現金大學城

為推動實現悠遊卡公司「無現金生活」的願景，我們除了拓展多元的使用場域，並同時提升支付工具的便利性，如行動支付以及數位付之外，更推動「無現金大學城」，以較封閉場域的大學城做為「無現金生活」的示範點，將校內的多種支付及租借系統全部無現金化，以學生證悠遊卡做為支付工具。悠遊卡公司於2017年4月與嘉義國立中正大學簽訂合作協議，第一階段已發行學生證悠遊卡5,000張，並於校內多處設施及商家建置悠遊卡扣款設備，截至2017年底交易次數已達9,195次，交易金額達59萬元。未來國立中正大學校內約2萬名的師生全體，都能在無現金大學城裡享受「悠」質生活，每日從起床到睡前，都能體驗以悠遊卡輕鬆支付的簡便生活。

2017年完成項目

校內設施



包含圖書館、體育館、車輛管理中心等

服務提供



費用繳交、影印、列印、申請成績單、繳納停車費等多用途

校內商家



已有21家商店正式啟用悠遊卡小額扣款設備

- ▶ 發行學生證悠遊卡

5,000張

- ▶ 截至2017年底校內設施與商家

交易次數

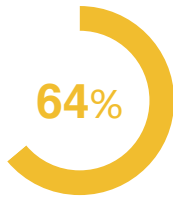
交易金額

達12,107次 達80.7萬元

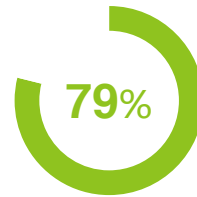
2018年規劃

- 第二階段佈建校內所有付費設備
- 擴及校外商圈納入無現金支付場域
- 建置無人商店
- 預計再發行悠遊學生證6,000張
- 擴大行動支付的應用，推廣電信悠遊學生證

國立中正大學2018年3月校內滿意度問卷調查



師生近半年來於
校內使用過悠遊卡



師生表示生活便利性
獲得改善

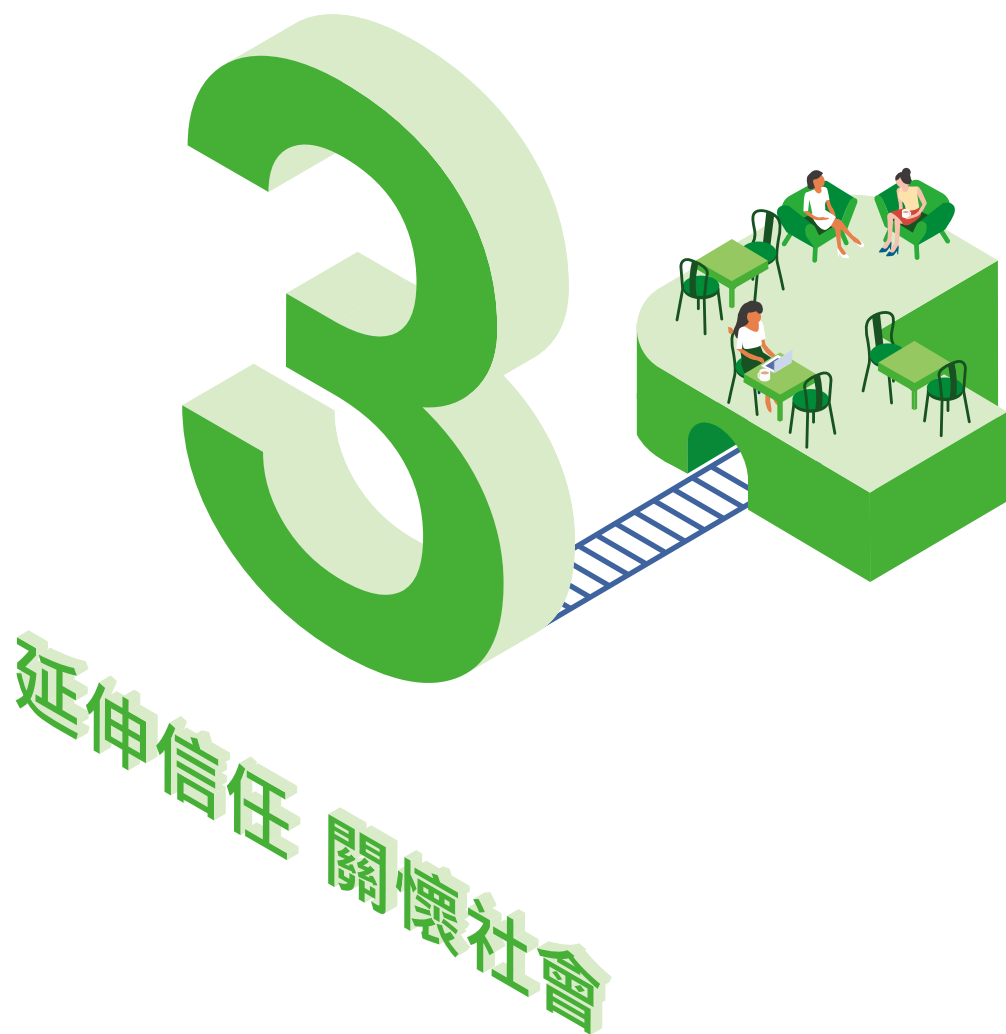


師生對悠遊卡的便利性
表示滿意

國立東華大學2018年規劃

國立中正大學「無現金大學城」的成功例子，已吸引國內許多大專院校注意，陸續已有多所大專院校表達與悠遊卡公司合作的意願。因此，繼國立中正大學之後，悠遊卡公司已與花蓮國立東華大學合作，不僅要將國立東華大學打造成「無現金大學城」，2018年1月共同簽署合作協議，更宣布進一步推動國立東華大學成為全台第一所「行動支付應用大學」。

- 規劃發行
 - ✓ 學生證悠遊卡11,000張
 - ✓ 教職員證悠遊卡1,000張
 - ✓ 電信悠遊卡優惠方案
- 校內設施啟用悠遊卡小額扣款設備
 - ✓ 自動販賣機、自助洗烘衣設備、宿舍冷氣、夜間照明設備、停車場收費、註冊組列印
- 校內26家商店啟用悠遊卡小額扣款設備
- 行動應用支付的建置
- 建置無人商店
- 擴及校外商圈納入無現金場域



延伸信任 關懷社會

3-1 多元包容的公益精神

悠遊卡公司以交通票證起家，至今雖然已擴大支付範圍至多元的小額消費場域，但來自大眾使用的交通票證收入仍佔悠遊卡公司營收的一半以上，使悠遊卡公司除了有四成公股之下，於本質上具有強烈的公共性，更以公益為企業的核心價值之一。悠遊卡的持卡人從少到老、不分男女老幼，遍布社會不同的領域及族群，悠遊卡服務的持卡大眾無所不在，因此我們以「多元包容」的精神，發展出三大公益主軸：「弱勢關懷」、「在地藝文」、「自然生態」，投入大量資源於扶持弱勢；支持在地藝文、教育、體育；及維護自然生態等，向社會上不同且多元的族群傳遞關懷，延伸我們的社會影響力。

此外，2017年底我們訂定悠遊卡公司的《公益贊助要點》，規範公益專案的審核，並定期於官網公告，彰顯我們對資訊揭露公開透明的重視。[歡迎您至悠遊卡公司官網進一步查詢「悠遊卡歷年贊助明細」。](#)



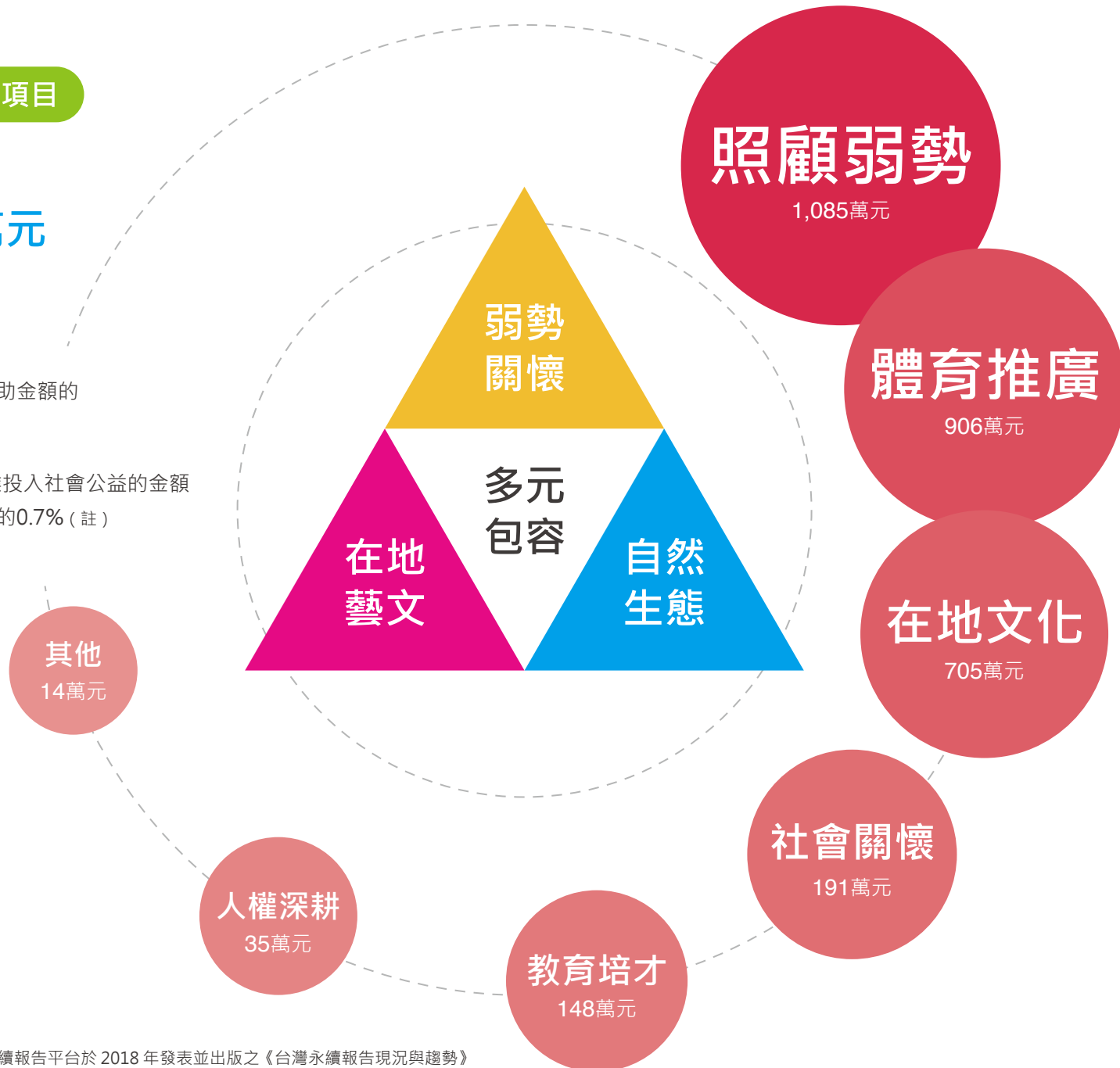
2017年贊助項目

▶ 累計贊助金額
3,084萬元

▶ 占稅前淨利
16%

▶ 台灣企業平均贊助金額的
23倍

2017年台灣企業投入社會公益的金額
平均占稅前淨利的0.7% (註)



註：資料來源 CSRRone 永續報告平台於 2018 年發表並出版之《台灣永續報告現況與趨勢》

3-2 弱勢關懷

公益送暖 一路相伴

財團法人伊甸基金會



2017 年初悠遊卡公司與伊甸基金會合作，凡單筆捐款 600 元即能獲得限量發行的「永不放棄」悠遊卡，支持伊甸基金會「長者服務計畫」。

此外，悠遊卡公司更結合通路業者頂好超市，凡持悠遊卡或悠遊聯名卡於頂好超市單筆消費滿 300 元，悠遊卡公司及頂好超市將共同捐出 10 元，支持伊甸基金會的「弱勢兒童服務計畫」。

財團法人喜憨兒社會福利基金會

喜憨兒基金會「送愛到部落」邁入第 9 年，以喜憨兒烘焙坊製作的餐盒，配送到全各地的偏鄉小學給學童享用。不僅讓製作餐盒的喜憨兒更有成就感，也能讓偏鄉學童感受到更多的愛與關懷。悠遊卡公司亦捐贈 4,500 張「愛的旅程」公益悠遊卡做為捐款紀念品，期望藉此活動為全台 200 所山地原民小學及偏鄉小學募得 20,000 份愛心餐盒製作經費，一起響應送愛行動。

除了捐贈悠遊卡之外，為幫助喜憨兒兒童的成長，悠遊卡公司也攜手四海遊龍食品股份有限公司（四海遊龍），於其三個營業門市設置悠遊卡小額捐款機，呼籲民眾可於消費同時順手做愛心。



台灣公益廣告協會



為了強化反毒教育的宣導，台灣公益廣告協會理事長，同時也是義美食品的總經理高志明，力邀導演吳念真及劉吉雄，以「毒字這條路」為系列主題拍攝三部反毒微电影，悠遊卡公司為了表示支持，也贊助 100 萬元協助拍製與宣導。

而台灣酒駕防制社會關懷協會更於 2017 年度的活動中，加入反毒倡議，發起「反毒·不酒駕 熊讚！社團與企業防酒駕宣言簽署行動」，邀集共計 46 家社團與企業包含悠遊卡公司共同參與簽署，董事長林向愷表示，未來要將反毒列入悠遊卡公司重要的公益活動項目，使社會大眾更加了解毒品對社會的危害。

終止兒童受暴

台灣世界展望會於 2017 年 3 月開始，展開一系列「終止兒童受暴 你我挺身做到」的倡議行動，期望終止兒童受到不當的暴力對待，讓孩子都能有健康快樂的童年生活。悠遊卡公司響應台灣世界展望會的行動，合作發行「終止兒童受暴公益認同悠遊卡」共 20,000 張，悠遊卡公司提撥本卡販售所得 60%，以及利用本卡進行小額消費金額的 0.5%，捐助台灣世界展望會《終止兒童受暴》行動，表示響應及支持的決心，也能呼籲民眾一同重視兒童權益的議題。



「終止兒童受暴公益認同悠遊卡」
發行20,000張



贊助《終止兒童受暴》行動金額
達95萬元



匯集資源投入關懷社會弱勢



串聯正面積極的力量延伸信任

鐵馬送愛

根據最新的數據統計，台灣的老年人口已高達 14%，且不用再 8 年的時間，台灣的老年人口比例將達 20%，進入「超高齡社會」。屆時，台灣人口每 5 人就有 1 人是高齡人士。而台灣是高度城市化的國家，可想而知屆時，鄉村的老年人口比例將不斷攀升，缺乏陪伴的銀髮族，該如何是好？有鑑於此，成大、交大與政大等 9 所大學學生串連組成「愛 now 青年志工服務團」，並發起「鐵馬送愛，銀髮服務環島行活動」，藉由單車環島走進 10 餘所養老院，用親身的陪伴，關懷需要溫暖與親情呵護的銀髮族長輩。其中，**團長召集人邱雅達同學**曾參與悠遊卡公司 2017 年暑期實習生計畫，其充滿關懷包容的心胸，與悠遊卡公司公益發展的主軸相契合。因此 2017 年，悠遊卡公司贊助「鐵馬送愛 2.0」活動 10 萬元的金額，鼓勵青年學子勇往各地送愛。

悠遊卡公司公益贊助
10萬元



造訪全台養老院
14所

鐵馬送愛2.0參與團員
40位



服務銀髮族長輩
超過**600位**





團長邱雅達同學的回饋贈言

鐵馬送愛 2.0 的旅程結束，16 天的環島服務中，鐵馬送愛的團隊在各界的支持幫助下帶領了 40 位團員與 8 所大專院校的社團一同到全台 14 所的養老院所服務了超過 600 位的銀髮族長輩。

很感謝悠遊卡公司此次大力支持鐵馬送愛的活動，讓我們能帶著滿滿的熱情與愛心送愛送暖給各地的阿公阿嬤們，活動的過程中看著阿公阿嬤的笑臉、聽著他們與我們迫不及待的分享生命中的故事，甚至還帶我們去看他們的收藏，就把我們當作他們的孫子一樣，相信這短暫的時光一定也在他們心中留下了難以忘懷的回憶，在過年的前夕心頭充滿溫暖。而這個活動除了服務阿公阿嬤外也讓我們團員們，甚至是更多看到這個活動的朋友反思到自己身邊的家人，更懂得多花一點點的時間去關心身旁的家人去陪伴他們。

悠遊卡公司在社會參與上面的付出一直以來都是有目共睹的，公司願意相信我們，給我們這個機會將溫暖傳遞全台令我們十分感動，活動期間團隊也充分的感受到悠遊卡公司對於企業社會責任的認真，不單單是贊助此活動，更是親力親為地參與我們每一個細節，還蒞臨我們出發與分享會的現場，並不時地給予指導與鼓勵，使活動更加的成熟。

相信此次的團隊們都會成為一顆顆的種子，將陪伴的心延續下去，在未來也能有更強大的力量動員更多青少年一同加入服務的行列，帶著更多的溫暖與關懷踏遍台灣的角落，當然最重要的也是回歸基本，陪伴從自身做起，關懷身邊的家人。

[詳見 4-2 節](#) 了解更多有關悠遊卡公司暑期實習生計畫

結合通路行銷與公益募款

為深化悠遊卡公司與小額消費通路業者的合作關係，並同時深耕品牌公益形象，2017年我們與環球購物中心合作，於板橋店、南港店及左營店設置悠遊卡小額捐款機，取代傳統的零錢與發票箱。再結合通路業者舉辦的行銷活動，號召參與的民眾輕鬆地以悠遊卡捐款，協助中華社會福利聯合勸募協會、財團法人心路社會福利基金會、財團法人陽光社會福利基金會及台灣世界展望會等公益團體募款。

| 活動內容 | 捐贈單位 | 活動期間(天) | 捐款金額(元) | 捐款人次 |
|---------------|---------|---------|---------|-------|
| 水豚君 公益花燈特展 | 聯合勸募 | 32 | 2,950 | 59 |
| 鐵路兒童音樂節 | 心路基金會 | 4 | 6,250 | 125 |
| 搭台鐵 嗶悠遊做公益 | 陽光基金會 | 99 | 60,000 | 1,200 |
| 聖誕揪暖心 悠遊隨手嗶愛心 | 台灣世界展望會 | 35 | 18,250 | 365 |

觸及達 **1,749** 人次



捐款金額達 **87,450** 元



南洋野餐趣 珍愛新寶貝

財團法人台北市賽珍珠基金會自成立以來，秉持著美國諾貝爾文學獎及普立茲小說獎得主賽珍珠女士 (Pearl S. Buck) 之創會宗旨：「幫助世界各地未被妥善照顧、亟待救援的兒童」。在台灣，根據統計資料顯示，新移民子女已逾 35 萬名，且近 10 年來，就讀國中、小學生的新住民學生人數已自 2.2% 成長至 10.6%。然而因為文化語言的差異，以及經濟上的弱勢，大部分新住民子女較難獲得完善的學習資源。有感於此，財團法人台北市賽珍珠基金會依據近 50 年來服務跨國婚姻家庭子女的經驗，於 2017 年舉辦「2017 南洋野餐去~珍愛新寶貝」活動，同時悠遊卡公司亦為主辦單位之一，呼籲各界一同加入關愛新住民子女的行列，更加豐富台灣社會的多元色彩。本次活動藉由野餐、園遊會等互動方式，以南洋風格為主，讓新住民子女透過寓教於樂的方式，了解父親或母親原生國家的文化背景。參與的一般民眾，也能進一步關注新住民子女在台學習與成長相關的議題。悠遊卡公司期許以企業的影響力，串聯來自社會各界的資源及愛心，共同為新住民改善現階段經濟上的弱勢，為新住民子女打造安心成長的環境。

710位 參與人數

6位 政府代表

10萬元

悠遊卡公司贊助金額

13,004人

財團法人台北市賽珍珠基金會
臉書粉絲專頁觸及人數

23個

合作夥伴 (包含協辦、
協力、媒體等)



雲林縣古坑鄉華山國民小學弦樂團學習計畫

位於雲林縣古坑鄉偏遠山區的華山國小，學區內弱勢家庭居多，教育資源未若城市學校豐足。然而近年，在校長以「音樂治校」的理念帶領下，全校師生都開始學拉小提琴，以優雅的弦樂奏出新的生命樂章。對偏鄉學童的教育支持是悠遊卡公司長年來深耕的公益範疇，為支持華山小學的學童能夠持續學習音樂，發展小校特色，2017年我們贊助華山國小學童兩天一夜的體驗學習之旅，邀請學童於環球購物中心板橋店，進行聖誕音樂會的演出。藉由現場觀賞民眾給予的喝采與鼓勵，學童們建立了滿滿的自信與成就感。演出之餘，悠遊卡公司規劃許多寓教於樂的活動，帶領學童們遊覽新北歡樂耶誕城、誠品書店及台北兒童新樂園，並提供含儲值金的悠遊卡，讓孩童體驗無現金消費的便利性，提升對悠遊卡的認同感。

聖誕音樂會演出
觸及**5,800**人次



臉書粉絲專頁活動貼文
觸及**21**萬人次



贊助華山國小弦樂團
62萬元



結合通路業者
強化**合作關係**



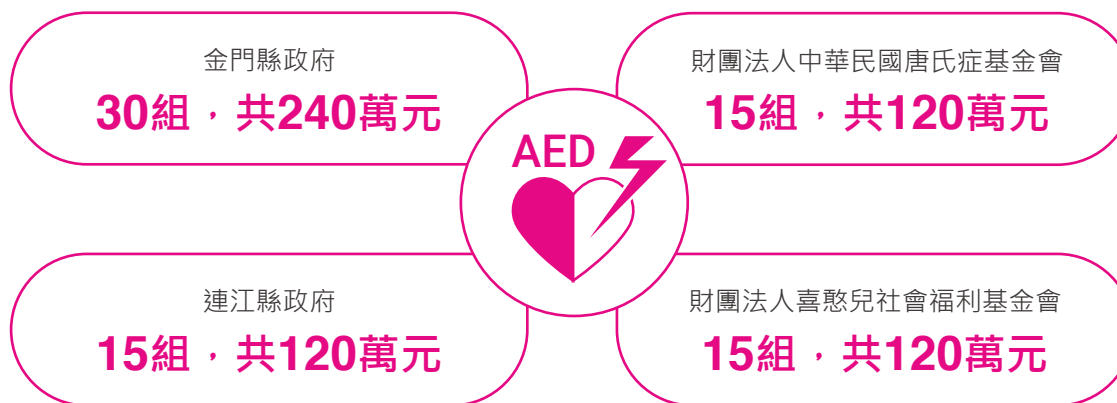
捐贈自動體外心臟電擊去顫器



悠遊卡公司除了提供便利的支付工具，也重視企業社會責任，尤其優先協助偏鄉地區及弱勢族群。

悠遊卡公司有感於台灣城鄉醫療資源分配不均，為使離島居民或旅客有緊急需求時，可以有即時安全的急救設備，因此分別捐贈 30 組及 15 組的 AED 設備，提供離島的金門與連江縣政府，裝置於人潮聚集處，如鄉公所、活動中心、長照中心及公共托育中心等。悠遊卡公司以具體行動挹注離島緊急醫療設備資源，善盡企業社會責任。同時，悠遊卡公司也感謝金門縣政府與我們合作發行金門縣民悠遊卡，更持續推動「行動縣市民卡」，致力打造金門縣為「行動智慧城」。此外，連江縣政府更是早在 10 年前就與悠遊卡公司合作發行縣民卡，共同推廣無現金的便利生活。

唐氏症基金會及喜憨兒社會福利基金會是悠遊卡公司長期合作的公益團體，其長年來對台灣弱勢族群的照護及關懷，悠遊卡公司深表認同與支持，因此悠遊卡公司各捐贈 AED 設備 15 組，分別設立在唐氏症基金會全台各地的庇護商店與服務據點等，以及喜憨兒基金會全台各地的庇護工場、餐廳及烘焙工作坊等，對於因突發性心律不整而導致心跳停止的個案給予 AED 急救，於危急時刻挽救性命。我們希望藉由悠遊卡公司的公益活動，號召更多民眾與企業加入愛心行列，匯集更多更廣的資源回饋社會。



3-3 在地藝文

支持本土藝文活動

藝術可以帶給人們心靈的平靜，點綴人們的生活並豐富想像力。「財團法人蔡瑞月基金會」長年來致力於培育本土舞者，呼應悠遊卡公司對本土藝術工作者的支持與肯定，我們全力支持2017年「第十二屆蔡瑞月國際舞蹈節」的舉辦，一同傳承蔡瑞月女士的精神意涵——藝術結合生活，藉由強而有力的肢體表演，展現舞蹈中蘊含的人文關懷理念。

蔡瑞月國際舞蹈節
1,500人次參與

企業官網與粉絲專頁點擊
近15萬人次



活動展演結合公益 KKBOX LIVE鄭秀文音樂會

為創造悠遊卡多元使用情境，同時結合演唱會現場小額捐款體驗，與 KKBOX 跨業合作發行「鄭秀文音樂會限量紀念悠遊卡」，觀眾持演唱會紀念悠遊卡嘩進場，嘩卡同時，捐款 50 元給南投仁愛鄉親愛國小的「親愛愛樂」青少年樂團，公益所得提供予「親愛愛樂」樂團作為前往奧地利維也納參加國際青少年音樂競賽的旅費。

公益所得合計
捐出**62,500元**



吸引台港約**20家電視**
與網路媒體採訪曝光

嘩卡進場共計
950人



直播收看為**21萬人次**
瀏覽數約**15萬人次**



戴資穎-世界球后悠遊卡

發行暨公益捐贈記者會



支持本土體育好手

• 世界球后 台灣之光

自進入羽壇到成為世界球后，戴資穎一直是悠遊卡公司長期贊助支持的台灣羽球好手。於 2016 年贏得「香港羽球超級賽」女單冠軍後，戴資穎一舉躍上世界羽球女單排名第一，成為台灣羽球史上首位「世界球后」。挾帶球后之姿，戴資穎接連拿下「世界羽聯超級系列賽」、「全英羽球頂級超級賽」、「馬來西亞羽球頂級超級賽」、「新加坡羽球超級賽」與「亞洲羽球錦標賽」等 6 連冠。悠遊卡公司先後發行「戴資穎-世界球后紀念卡」與「戴資穎 6 連冠紀念悠遊卡」套組，為世界球后忠實記錄 2016 年到 2017 年各場經典賽事精彩畫面，與其傲人的運動生涯紀錄。悠遊卡公司有感戴資穎積極為台灣爭光的決心，為推動台灣羽球運動的發展，更以「戴資穎全英公開賽冠軍紀念悠遊卡」之票卡販售所得，贊助價值 160 萬元的羽球用品，贈送 11 所偏鄉學校的 232 名小球員，藉此鼓勵培育更多的羽球好手。



• 與戴資穎悠遊高雄 看見高雄的改變

悠遊卡公司也特別邀請出身於高雄的戴資穎，以其親身經歷悠遊卡為高雄帶來的改變拍攝一部影片。在影片中，可以看到悠遊卡不僅能用在搭乘高雄捷運，也能應用於各個小額消費通路。此外，許多旅遊景點的門票也都可以使用悠遊卡，輕鬆一「嗶」就可入場。



[歡迎您與戴資穎一同悠遊高雄的改變](#)

• 謝謝妳留下來 悠遊卡世大運代言人

戴資穎曾說：「我今天的目標，不是只要在台灣打到前一前二，我是想要在國際上，讓台灣被世界看見」。做為悠遊卡公司 2017 年台北世界大學運動會的代言人，戴資穎為了將羽球金牌留在台灣，不惜放棄重要的國際賽事，堅持留在台灣參加世大運，身體力行支持台灣舉辦世大運。最後，戴資穎也不負眾望在世大運女子羽球個人賽中摘下金牌。悠遊卡公司也依賽前承諾以贊助金回饋戴資穎優異的表現，並為其發行限量 10,000 張「戴資穎 2017 臺北世大運金牌紀念悠遊卡」，提撥票卡販售所得的 50%，捐贈給財團法人喜憨兒社會福利基金會及財團法人創世社會福利基金會高雄分會。希望在慶祝台灣之光躍升國際舞台的同時，也能同時回饋社會弱勢。

更多有關世大運的內容，[詳見 3-3 節 - 在地藝文：推廣 2017 年台北世界大學運動會](#)

「戴資穎台北世大運金牌紀念悠遊卡」販售所得

公益捐贈50萬元



獎勵戴資穎榮獲世大運羽球女單冠軍

贊助85萬元



推廣2017年台北世界大學運動會

• 偏鄉學子體驗學習之旅 台東家扶森巴鼓隊

2017年台北世大運，悠遊卡公司邀請30位來台東家扶森巴鼓隊的小朋友，代表悠遊卡公司參與世大運聖火傳遞及開幕進場表演，用活力四色森巴節奏展現台灣的生命力與勇往直前、努力不懈的精神，讓全世界看見屬於台灣人獨有的熱情。表演活動之餘，我們也安排小朋友參訪台北木柵動物園等多個景點，為孩子們的這個夏天留下深刻的回憶故事。

台東家扶森巴鼓隊台北世大運
體驗學習之旅活動贊助

約77萬元



YouTube頻道開幕表演影片
觀看約140萬人次



開幕表演電視直播
每分鐘平均收視55萬人次
觸及140萬人次



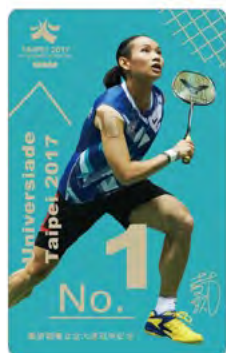
臉書粉絲專頁開幕表演影片
觀看約2萬人次





• 合作夥伴 共創悠遊智慧

2017 年台北世大運是讓世界看見台灣的好時機。因此悠遊卡公司攜手台灣科技業大廠聯發科及宏碁，打造賽會專屬智慧運動手錶「Acer Leap Ware」，內建悠遊卡儲值及消費功能，同時可偵測人體的即時心律，並追蹤個人運動情形和熱量消耗等功能，以智慧運動手錶贈送給每一位來台參賽的選手，讓選手們親身體驗台灣科技產品軟、硬體設計水準及服務整合的實力。



• 支持本土 台灣之光戴資穎

2017 年台北世大運比賽期間，戴資穎選手不負眾望奪下女單球后寶座，悠遊卡公司更限量發行 10,000 張「戴資穎台北世大運金牌紀念悠遊卡」，以紀念其優異的表現。

更多有關悠遊卡公司對本土羽球好手戴資穎的支持，[詳見 3-3 節 - 在地藝文：支持本土體育好手](#)

• 搖滾世大運 I Am Here 為台灣加油

配合台北市政府的「搖滾世大運」活動，以搖滾音樂為世大運集結人氣，悠遊卡公司大力贊助樂器 500 套與 1,500 張紀念悠遊卡，與約 1,500 名熱愛音樂的樂手們，一同為台灣選手加油，響應這場運動盛典。並於活動結束後，該 500 套樂器全數捐贈給教育部樂器銀行、偏鄉學校、學校社團等。



[歡迎至 Youtube 欣賞搖滾世大運原創歌曲《I am Here》](#)

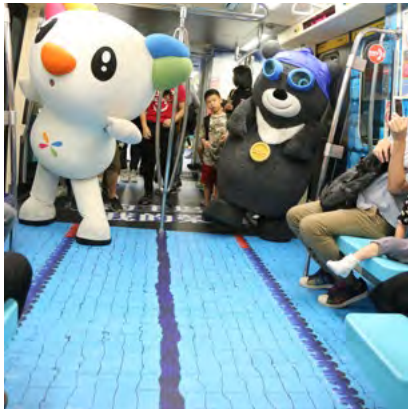


• 感謝無名英雄 世大運專屬志工卡

為了感謝熱情奉獻的 20,000 名世大運志工，由於他們的熱忱及貼心的服務，使來自世界各地參賽選手對台北都能有賓至如歸之感，悠遊卡公司特別打造了「志工悠遊卡」，給予志工們專屬的尊榮，以感謝世大運志工們的辛勤付出。

贊助世大運志工專屬悠遊卡
達20,000張

贊助金額
達53萬元



• 北捷世大運彩繪列車 讓您身歷其境

為了給予台北民眾親臨世大運賽事現場的感受，悠遊卡公司與台北市政府觀光傳播局合作，以 6 項體育賽事如田徑、游泳、足球等，將北捷車廂打造為「世大運賽事現場」，成為熱門打卡景點，並吸引 CNN 等諸多國外及國內各大媒體報導，也讓民眾對於世大運的到來更加引頸期待。

• 彩繪列車贊助金額
達200萬元

• 國內電視網路媒體露出 **達20家** 國外媒體露出 **達10家**

• 世大運、台北旅遊網
及悠遊卡公司等官方臉書粉絲專頁
共觸及約68萬粉絲數

• 悠遊卡公司吉祥物彩繪列車快閃活動，
世大運及悠遊卡公司臉書粉絲專頁
累積按讚數達1,822次

• 台北市政府及悠遊卡公司LINE官方帳號
共觸及約74萬好友數

• 彩繪列車活動期間松山新店線旅客
觸及約88萬人次



2017年台北世大運期間，悠遊卡各項贊助、行銷及廣告費用
合計約1,712萬元

暑期實習生參與聖火傳遞

世界大學運動會是專供大學生運動員參加的體育競賽，台灣不僅有許多優秀的青年選手參與各項精彩的賽事，更有在悠遊卡公司參與暑期實習的大學生們，一同響應賽事開幕前的聖火傳遞任務，為同儕青年們加油，共同為台灣爭取榮耀。

[詳見 4-2 節了解更多有關悠遊卡公司暑期實習生計畫](#)

董事長不斷強調「你們是實習生，不是工讀生。」就如同這句話，悠遊卡是真的將我們當作公司的一份子，不僅由總經理親自對我們說明部門資訊，連我們的帶領人都是高階主管，這些舉動都顯示公司對實習生的看重。

兩個月的實習期間有一次輪調，我十分幸運地抽到不同公司。在點鑽（註），帶領人Tarrie讓我們以各自擅長的領域發揮，我利用所學提出了app及網頁的動線規劃與改善，恰逢二代app準備開發，所以讓我有機會和前輩們分享想法。第二次抽籤到了悠遊卡品牌經營科，剛好碰到世大運舉辦，公共活動與品牌經營有十分大的關聯，所以為此開了很多會議，主管也讓我們一同參與。實作的學習效果遠遠大於理論，這就是實習的可貴之處吧！

註：點鑽整合行銷股份有限公司為悠遊卡公司關係企業

林同學



3-4 自然生態

對抗空污 推廣綠色運輸

台北捷運

活動期間：2017 年 4 月 ~2017 年 12 月

每周五上午 6~9 點持悠遊卡搭乘台北捷運、台北市與新北市聯營公車或於台北市與新北市租借 YouBike 者（不含 0 元交易），搭乘 1 次即贈送 2 點 UUPON 點數。

- 總贈送點數達 **2,178萬點**
- 活動期間周五總運量較去年同期增加 **27萬人次**
- 活動期間周五使用次數較周一~周日高 **19%**



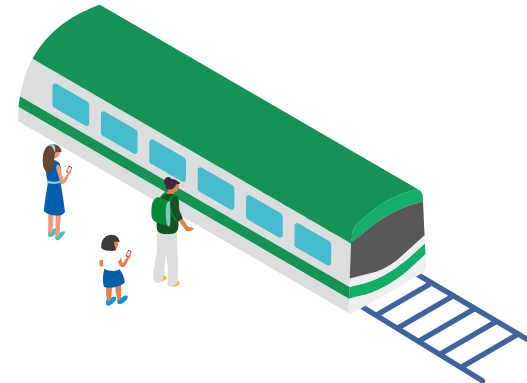
高雄捷運

活動期間：2017 年 7 月 ~2017 年 8 月

持悠遊卡搭乘高雄捷運滿 5 次，即贈送 UUPON 點數 50 點。且 7 月及 8 月各搭滿 5 次，加碼再贈送 UUPON 點數 50 點。

| 總贈送點數達 | 與去年同期相較 | 交易筆數 | 交易金額 |
|--------|---------|------------|------------|
| | 7月成長 | 25% | 26% |
| | 8月成長 | 22% | 21% |

60萬點



做為致力於永續發展的企業，悠遊卡公司全力支持節能減碳行動，也鼓勵民眾使用便利的大眾運輸工具，減少個人交通的碳排放，一同解決台灣空氣污染問題，也為減緩地球暖化付出貢獻！

為部落點燈



展望未來，悠遊卡公司預計於 2018 年，攜手義美食品，共同贊助台南市社區大學研究發展學會「為部落點燈」的計畫，替屏東縣瑪家鄉「舊筏灣部落」緊急避災中心及屏東縣霧台鄉「舊好茶部落」建置太陽能發電系統，及擴增花蓮縣太魯閣族大同部落每一戶的獨立電力系統，為長年來因處於偏遠山區、台電公司無法建設供電設備的「黑暗」部落，點上一盞光明的亮燈。截至 2018 年 3 月底，悠遊卡公司已贊助 40 萬元，表達我們對偏遠部落的關懷精神，同時，於發展原住民部落基礎建設時，選擇對環境友善的太陽能發電，顯示對我們綠色能源的支持與肯定。

3-5 其他

義美 悠遊 攜手顧食安

悠遊卡公司自認為台灣電子票證市場最具代表性的標竿企業，我們重視對社會責任的落實，致力於發展企業的永續政策與目標，以建立值得信賴的企業形象。秉持對自我要求的信念，我們在選擇合作的通路商與合作夥伴時，也考量其社會形象及企業經營理念，對良善企業賦予高度的重視，透過這樣的篩選機制，也能為我們廣大的持卡大眾做把關。

歷經食安風暴後，消費者見證了義美食品對食品安全的重視，成為台灣良心企業的典範之一，恰恰符合悠遊卡公司選擇合作夥伴的要素。因此悠遊卡公司於 2017 年 5 月，與義美食品合作發行「義美食尚會員卡」，兼具義美會員的優惠回饋與悠遊卡的便利性。我們希望讓持卡人不僅吃得安心，也「嗶」得開心。同時為了對台灣食安盡一份心力，2017/11/9~12/31 期間，於義美門市持卡消費扣款滿 300 元，悠遊卡公司與義美食品將合捐 6 元予消基會「食安基金」，攜手做公益，守護台灣食品安全。



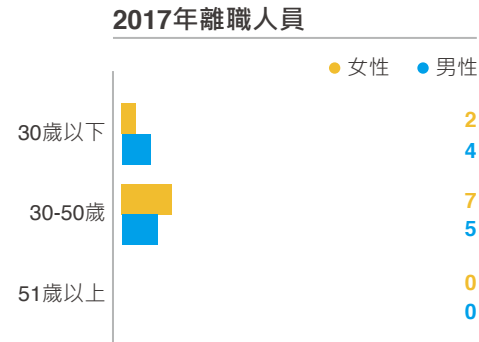
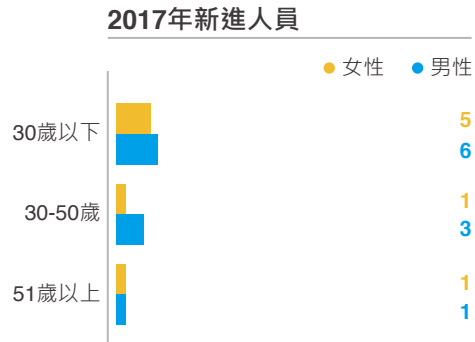
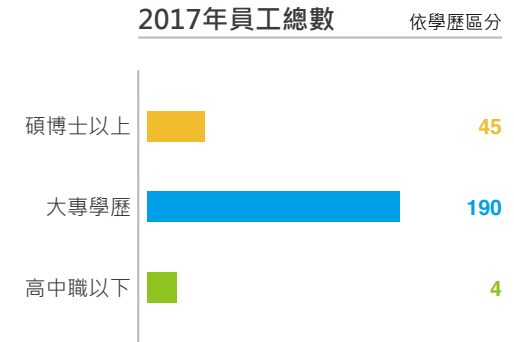
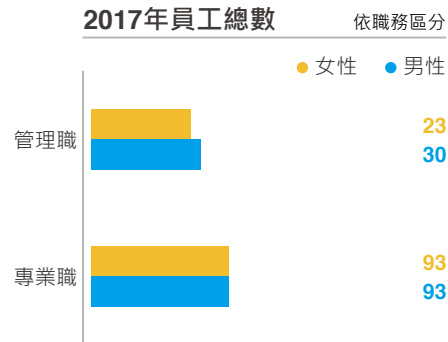
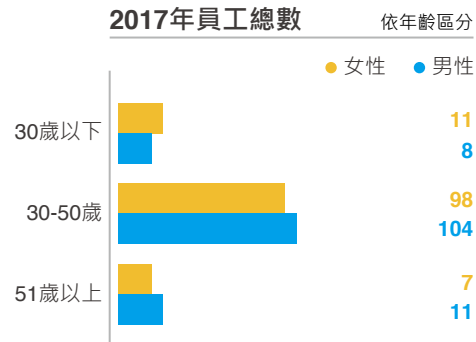
累計捐贈 **20,874 元**



悠質人才 創造價值



4-1 幸福職場



高競爭力的薪資與福利

悠遊卡公司明訂有高於法令的新進員工敘薪標準，以具競爭力的薪酬吸引優秀人才留任，以彰顯悠遊卡公司人力資本的價值。董事長林向愷更認為，公司若有獲利，不僅要回饋支持我們的股東，更要以實質的方式回饋給為公司盡心盡力的員工身上。因此，悠遊卡公司已連續兩年調薪 5%，做為悠遊卡公司對員工所付出的肯定。

2017年最低薪資與法定基本工資比率



法定工資 (註)

1



男

1.43



女

1.43

▶ 連續兩年調薪比例5%

註：法定基本工資以 2017 年實施之每月 21,009 元計算

職工福利委員會

悠遊卡公司設有職工福利委員會，並依法提撥職工福利金。職工福利委員會設有委員 10 人，每 3 個月召開會議，統籌各項與員工相關的福利及補助事宜，包含規劃多樣化的員工團購活動、員工旅遊方案等，給予員工更優質的職場生活，促進跨部門間員工的情誼交流。

福利項目

- 員工旅遊補助
- 婚喪喜慶禮金
- 員工團購優惠
- 住院慰問金
- 社團活動補助
- 災害救助金
- 生育禮金

員工福利項目

悠遊卡公司對員工的關懷，不僅提供優質的健康檢查及健檢補助，更爭取健診醫療單位提供員工親友眷屬以和悠遊卡公司員工同等的優惠價格，自費進行健檢。



豐富多元的教育訓練



節金獎勵



員工健康檢查

員工



參與人數 **219** 人
參與率 **92.41%** (註)

員工眷屬



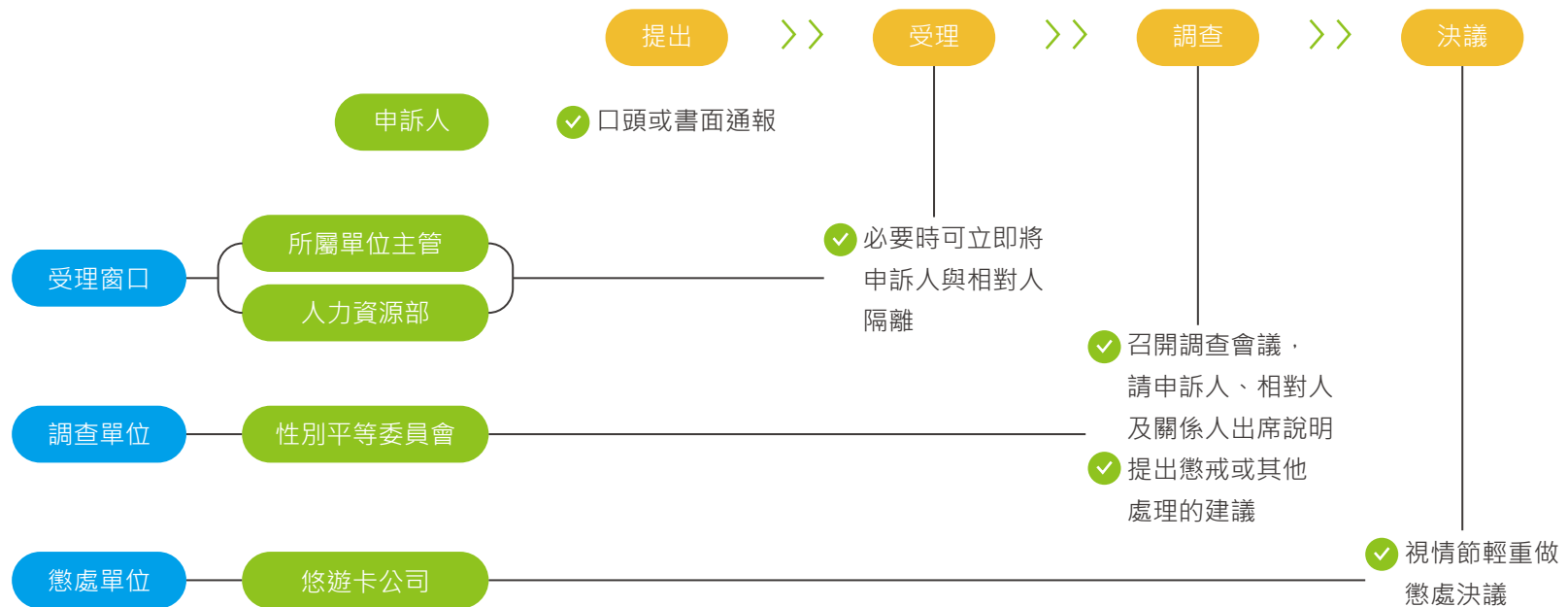
自費參與 **50 人以上**

註：以員工參與人數除以 2017 年 12 月底在職總人數

守護性別平等

給予員工安全、平等且相互尊重的職場環境，是悠遊卡公司的責任之一。因此，悠遊卡公司由內部 2 名主管與外聘 3 名專家學者，共同組成了「性別平等委員會」，實施有關職場性別平等的政策規劃及宣導，制定性騷擾防治教育訓練課程，並負責調查及處理性騷擾申訴的案件。2018 年，我們將更加著重在加強性騷擾防治的宣導，並規劃員工全體的訓練課程，具體落實對性別平等與性騷擾防治的守護關懷。

性騷擾申訴流程



註：2017 年悠遊卡公司性別平等委員會受理 1 件申訴案，相關調查與懲處皆已依上述程序處理完畢。

4-2 人力資本培育

員工教育訓練

在快速變化的時代中，企業人才養成的關鍵要素，便是協助員工持續累積知識，精進員工的專業技能。悠遊卡公司不僅協助員工持續精研其專業領域知識，對於與持卡人息息相關的個資保護以及洗錢防制等法令遵循課程，亦投入教育訓練資源，讓員工能充分掌握與產業相關的法令規範。2017 年我們舉辦以「Team Building」為主軸的「全員教育訓練營」，培養員工團隊合作的能力，並凝聚對企業的向心力。未來，2018 年悠遊卡公司會持續進行「人員發展意願及組織氣候調查」，了解員工對教育訓練及職務輪調的需求，也能傾聽員工的心聲，促進員工對企業文化的認同。

2017年員工教育訓練課程表

| 教育訓練內容 | 出席人次(人) | 課程總人時(小時) |
|-------------|---------|-----------|
| 法令遵循課程 | | |
| ● 洗錢防制 | 548 | 867 |
| ● 個資保護 | | |
| 專業訓練：財務會計 | 28 | 131 |
| 專業訓練：稽核 | 6 | 250 |
| 專業訓練：人資 | 13 | 129 |
| 專業訓練：資訊 | 130 | 781 |
| 專業訓練：行銷業務 | 77 | 851 |
| 通識課程 | 86 | 375 |
| 全員教育訓練營 | 198 | 1,584 |
| 總計 | 1,086 | 4,966 |
| 平均每人受訓時數(註) | | 20.77 |

註：以 2017 年 12 月底在職人數計算



未來人才培育的推手

悠遊卡公司於 2017 年開辦第三屆「暑期菁英實習計劃」，提供大專校院青年學子到企業學習實務的機會，認識企業組織的環境及業務運作。我們希望藉由企業實習，幫助大學生在進入職場之前，有機會了解如何將自身所學與企業實務相結合，或藉此更深入地探索自己的興趣與所長。同時，藉由青年學子的參與，悠遊卡公司也能吸收年輕世代的思維與其豐富的創意，運用於既有的服務，改善服務或商品，開創新的商機。悠遊卡公司預計 2018 年將進一步規劃研習期間達 6~12 個月的「研究生研習計劃」，促進在學的碩、博士生實務研究能力及經驗累積，實現全面的人才培育目標。

• 企業實習導師 (mentor) 制度 - 石同學

我實習的第一個月待在整合行銷部，時常跟著輔導員參與各個行銷專案討論會議，學會觀察會議如何開場、與會者發言討論的流程等，試著讓自己實際參與其中。第二個月在技術群實習，我跟隨主管們觀察各種不同機台的用途與品質驗測的流程，並接受輔導員每天給我的科技新知，讓即使非本科系、常常聽不懂技術類專有名詞的我，也能夠持續學習成長。在輔導員的帶領制度下，我們即使是第一次接觸該領域的知識，也能更快速地進入狀況，並在汲取知識、了解市場現況後，依據自身經驗整理統合想法，使創新誕生。若要推薦實習的選擇給學弟妹，悠遊卡公司會是我的首推，因為學生的思想與抱負得以除去領域與階級的屏蔽，在此與各方人士交流，碰撞出新的可能。

• 人才資本的重視 - 邱同學

在悠遊卡公司的實習相較於其他實習而言可說是完全不同的經歷，悠遊卡公司的實習重點在於人才的培育，並不是單純招募實習生來補充公司的人力缺口，而是讓我們真的能夠深入一個公司的體系去了解大公司高層的各種決策面、方向規劃面、人際互動面等等的事情，讓我們有這個機會直接跟在主管的身邊去學習，並且隨時有想法都可以與各單位主管們討論，主管們也很樂意幫助我們跟我們分析我們的想法中的可行不可行之處，在短短的兩個月中快速的拓展我的視野，實習的過程中也有機會站在全公司所有長官面前做報告，這是一個很多人一生都可能沒有機會做到的事情，而公司卻讓我們做了，長官們當下也把我們當成公司的一份子對我們的提案提出相關問題，更讓我們提早與社會接軌，很感謝有這次的實習機會，讓我的人生中有了不一樣的改變。



關於報告書

悠遊卡公司自願性出版了第 2 本企業社會責任報告書 (Corporate Social Responsibility Report, CSR Report) · 呈現我們在治理與經濟、員工關懷、社會參與及客戶服務等面向 · 與各界利害關係人互動的成果 · 以及悠遊卡公司的亮眼表現。並透過公開透明的資訊揭露 · 回應各界利害關係人對悠遊卡公司永續議題的關注。

報告書撰寫原則

悠遊卡公司 2017 年 CSR 報告書參考全球永續性報告協會 (Global Report Initiative, 簡稱 GRI) 於 2016 年發佈的 GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項進行撰寫 · 並連結聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) · 揭露悠遊卡公司永續議題與 SDGs 的關聯性。

報告書範疇與邊界

2017 年 CSR 報告書揭露的範疇與邊界 · 以悠遊卡公司台灣地區的營運活動為主。數據的引用與邊界的界定與 2016 年 CSR 報告書相同。報告書中揭露之財務數據亦經會計師查核後簽證公開。

資料期間及發行日期

2017 年 CSR 報告書揭露的資料期間為 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日 · 涵蓋治理與經濟、員工關懷、社會參與及客戶服務等面向的營運概況與績效成果。為求完整且即時性的表達 · 部分資訊涵蓋至 2018 年第 1 季的結果。

聯絡資訊

若您對本報告書內容有進一步指教與建議 · 歡迎您回饋相關意見給悠遊卡公司。

聯絡人：公共事務室

地址：115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓

電話：(02) 2652-9988

公司網址：<https://www.easycard.com.tw/>



115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓
TEL: (02)2652 9988 FAX: (02)2652 9999

本刊物印刷採用環保大豆油墨以及 FSC™ 認證環保紙張，悠遊卡公司與您一起關懷地球，盡可能降低對環境的傷害。

