





報告書主軸 ▷▷▷▷ 無現生活 悠遊無限

悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司），長年以來以創新的思維與突破的技術，致力於提供持卡大眾富含信賴且便利的安全服務，企圖為持卡大眾創造無現金生活圈，實現「無現生活 盡在悠遊」的核心概念。悠遊卡公司以「無現生活 悠遊無限」作為近年永續報告書主軸，自 2020 年悠遊付上線，2021 年悠遊付獲得 IDC 全方位體驗創新獎，2022 年適逢悠遊卡 20 週年，更推出超級悠遊卡，一步步以創新打造綠色生活的無限可能，期待未來結合卡、付提供大眾美好生活。



## 關於報告書

悠遊卡公司已連續 7 年自願編製企業永續報告書 (Sustainability Report)，呈現悠遊卡公司在治理與經濟、環境友善、客戶服務、社會參與及員工關懷等 5 大永續面向的推動與提升，透過公開透明的資訊揭露，回應利害關係人關注議題的成果。

## 報告書撰寫原則

悠遊卡公司 2022 年永續報告書參考全球永續性報告協會 (Global Report Initiative, 簡稱 GRI) 於 2021 年發佈的 GRI 準則 (GRI Standards) 撰寫，並連結聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，揭露悠遊卡公司重大議題與 SDGs 的關聯性。另參考永續會計準則委員會之行業準則 (SASB) 回應消費金融產業類別與軟體 IT 產業之永續相關議題。

## 報告書範疇與邊界

本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。報告書中揭露之財務數據是經會計師查核簽證。除特別註明外，皆以新台幣金額表示。悠遊卡永續報告書揭露治理與經濟、客戶服務、員工關懷、環境永續及社會參與等 5 大永續面向的作為與績效，並持續關注減碳作為設立特輯揭露。為求報告之完整性與即時性，本報告書資料期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分資訊若涵蓋 2023 年結果，皆已於相對應段落中進行說明。本報告書於 2023 年 9 月發行，前一版報告書於 2022 年 8 月發行，預計以一年為周期出版永續報告。

## 聯絡資訊

您對本報告書內容有進一步指教與建議，歡迎您將相關意見回饋給悠遊卡公司。

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/>

## 報告書撰寫流程

悠遊卡公司發行永續報告書除按國際相關準則撰寫，以公共事務室作為主責與推動部門，經最高治理單位確認後，才能公開出版與揭露於官網永續專區，提供利害關係人參閱與了解悠遊卡公司每一年度永續進展，一同與民衆、政府、企業打造美好生活的永續環境。



## 永續焦點 4

董事長的話	4
2022 年關鍵亮點績效	5
利害關係人議合	7

## 悠遊卡 20 週年特輯：加「植」你的美好生活 13

### CH1 悠質生活 遊你延伸 18

1-1 悠遊生態圈	19
1-2 企業願景與價值	20
1-3 公司治理與營運績效	22
1-3-1 悠遊卡公司治理成果	22
1-3-2 風險管理措施	30
1-3-3 營運績效成果	33

### CH2 一卡一付 悠遊無現 34

2-1 重大議題管理方針：永續創新營運模式	35
2-2 創新悠遊 邁向未來	36
2-2-1 「SuperCard 超級悠遊卡」：迎向智慧支付新時代	36
2-2-2 擘進琉球：開創台灣跨境支付重大里程碑	38
2-3 便利生活 起自悠遊	39
2-4 智慧支付 無現體驗	41
2-5 多元卡片 關懷無限	43

### CH3 安心信賴 源自悠遊 46

3-1 重大議題管理方針：安心悠遊的數位保障	47
3-2 悠遊卡生命週期	48
3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	51
3-4 安心便利的客戶服務	54

## CH4 綠色悠遊 暢遊無限 56

4-1 重大議題管理方針：暢遊綠色服務、落實綠色營運	57
4-2 企業減碳的好夥伴：「企業員工通勤碳排統計」服務	58
4-3 落實綠色營運	60

### CH5 優質人才 攜手悠遊 62

5-1 重大議題管理方針：幸福職場與人力資本培育	63
5-2 幸福職場	64
5-3 人力資本培育	67

### CH6 延伸信任 關懷社會 69

6-1 重大議題管理方針：在地支持與公益	70
6-2 多面向關懷 公益無邊界	71
6-3 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延	72

## 附錄 77

GRI 對照表	77
SASB 對照表	79



## 董事長的話

### 以公共服務為使命 發揮核心能力 創造社會永續價值

悠遊卡股份有限公司 董事長

林志盈

悠遊卡發行 20 週年，在台灣的儲值卡中，發行量、流通量及交易金額皆為市佔第一，日交易筆數超過 700 萬筆，日交易金額超過新台幣 1.8 億元，全台 8 成的儲值卡交易都是使用悠遊卡。過去，我們用卡片取代了現鈔，在科技不斷突破下，使用手機支付的習慣正在逐漸養成中，無論是將卡片放在手機裡用 NFC 感應，或是電子支付使用 QR Code，悠遊卡公司都與時俱進，隨著科技進步，和消費者一起成長。

回顧過去到現在，從交通業務開始，悠遊卡公司的基石就是公共服務，我們秉持著「便利、安全、信任、公益」的核心價值，持續開拓小額消費、推出電子支付「悠遊付」，但仍不忘悠遊卡公司公共服務的使命，更不忘我們以交通起步的初心。隨著全球氣候變遷、減碳議題受到重視，我們最重要的交通運具業務所提供的大量數據，可以做為交通工具碳排放量盤查的基礎。我們發揮數據力研發出盤查碳足跡的模型，正在取得國際認證，期許提供交通運具碳足跡盤查服務，成為政府、企業在減碳工程中重要的一片拼圖。更希望消費者能透過掌握自身的碳足跡，體認到小小的「嗶」一聲，就可為改變環境生態做出貢獻，未來個人日常減碳，也可以成為國內碳費制度不可缺的一環。

在公共服務方面，悠遊卡公司長期配合政府各項交通、社福政策，提供各種服務。在推出悠遊付後，我們從交通相關的無現金支付，延伸至繳納行政規費、稅費、學雜費等，到以悠遊付領取政府補助款，讓民眾能更便利地進行生活上的各種支付。另外，更希望將悠遊卡打造成連結政府及社會不同資源的數位平台，例如：和縣市政府合作提供弱勢學童在暑假或假日期間，以學生證悠遊卡作為餐食券，讓學童們可以在全台的超商領取餐食，學童不會因放假餓肚子，又可簡化政府部門作業成本。未來也希望能和其他團體或企業合作，以敬老卡／愛心卡做為平台，以更便利的方式，為社會弱勢者提供送餐、醫療等服務。我們期望以悠遊卡做為社會資源的兌換平台，將政府、企業、社會的資源串聯起，為弱勢族群提供服務，共建和諧、關懷、共融的社會。

我們的永續願景是透過悠遊卡的核心能力，致力讓悠遊付成為悠遊卡持卡人的數位服務平台，持續提供卡／付合一的新功能及服務，讓民眾享受線上線下整合、多元便利的無現悠遊支付生活圈。

悠遊卡公司更將秉持一貫的堅持，從交通業務出發，長期耕耘、穩健經營，陪伴民眾生活中的每趟旅程，便利、安全、值得信賴，更透過我們的服務，一起自然而然養成自「綠」好習慣，為社會環境的永續盡一份心力。



# 2022 年關鍵亮點績效

## 治理與經濟

整體總交易金額

**563** 億元

交通票證交易金額

**279** 億元

小額消費交易金額

**238** 億元

悠遊付消費交易金額

**44** 億元

註：金額數字為四捨五入至億元

➔ 更多內容，請詳 [1-3-3 營運績效成果](#)

截至 2022 年底累計發卡量

**1.38** 億張

2022 年發卡量

**721** 萬張

2022 年電子票證流通卡市佔率

**No.1 | 62.74%**

2022 悠遊付累計會員數

**205** 萬

支付點數成長

**9%**

➔ 更多內容，請詳 [1-3-3 營運績效成果](#)

## 環境友善

2022 年悠遊卡員工持卡總減碳量

**30,421** 公斤



2022 年悠遊卡員工月平均減碳量 (註)

**18.4** 公斤

2022 年廢棄卡片數量

**1.57** 公噸

2022 年再製卡片數量

**5.64** 萬張

註：減碳量係指使用大眾運具碳排放相較於使用汽車所減少的碳排放。

## 客戶服務

客服專線整體滿意度

**93.3%**

用戶個資與交易資料保護，無任何侵犯隱私事件

**100%**

➔ 更多內容，請詳 [3-4 安心便利的客戶服務](#)

## 員工關懷

2022 年悠遊卡公司

最低薪資與法定基本工資比率

**1.21:1**

育嬰留停員工復職率

**100%**

員工旅遊補助金額

**2,915,000** 元

➔ 更多內容，請詳 [5-2 幸福職場](#)

## 社會參與

2022 年公益贊助金額

**1,744,831** 元

因無償捐贈卡片所放棄的售卡收入 (註)

**2,206,000** 元

註：公益贊助金額包含卡片贊助與經費贊助。

註：以 2022 年贈特製卡 14,590 張，每張特製卡 150 元售價計算，贈裁型卡 50 張，每張裁型卡以 350 元售價計算。

➔ 更多內容，請詳 [多面向關懷 公益無邊界](#)

## 2022 年特殊榮耀

於 2022 年，悠遊卡公司榮獲「台灣企業永續獎 銅獎」（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA）的殊榮，該獎項由財團法人台灣永續能源研究基金會所主辦，並被譽為台灣企業永續界的奧斯卡。此項表彰突顯出悠遊卡公司在企業永續以及透明性方面的創新進展和努力。

悠遊卡在台灣所覆蓋的交通運具應用範疇最廣，種類最為多元。基於此，悠遊卡公司於 2021 年下半年啟動交通運具碳排數據研究專案。這一前瞻性的專案旨在為台灣各式交通運具提供碳排放的計算，為企業和政府部門提供一個實證基礎，以更具效益地推動交通運具的減碳工作，共同迎向淨零排放的目標。而在 2021 年度的企業報告書中特地設置了以減碳為主題的特輯，進一步展現公司在永續發展的三大支柱—公司治理、社會共榮、以及環境保護上的實際作為。透過永續報告書和官方網站的永續發展專區，悠遊卡公司與其利害關係人建立了一個透明且有效的溝通橋樑。

財團法人台灣永續能源研究基金會  
TCSA 台灣企業永續獎 銅獎



臺北市政府勞動局  
臺北市職場性別平等認證 銅質獎

台北市勞動局為鼓勵企業打造性別平等的勞動環境，以 8 項指標推動「職場性別平等認證」，三年來已超過 29 間企業獲獎，2022 年度共有 12 家間企業獲得認證，這是悠遊卡公司第二次獲獎。

悠遊卡公司致力於社會多元共融平等，於職場上響應 SDGs 目標 5：性別平等。除在兩性員工最低薪資平等且皆優於法定基本工資標準，並推動性別平等機制、組織決策性別平等、工作與家庭平衡、友善孕育措施等相關作為，獲台北市政府勞動局肯定，期盼成為同仁認同的幸福職場。



衛生福利部國民健康署  
健康職場認證健康啟動標章

「健康職場認證健康啟動標章」為衛生福利部國民健康署頒發的認證，用於肯定和表揚在職場中實施健康促進和保護措施的組織或公司。

悠遊卡公司為提升員工工作與家庭生活平衡、促進員工身心靈健康，每年補助員工旅遊、親子日活動、健康檢查，以實踐健康職場的理念，帶給員工有溫度的幸福職場環境。因此，於 2022 年度榮獲衛生福利部國民健康署頒發的健康職場認證健康啟動標章。

# 利害關係人議合

## 利害關係人鑑別

悠遊卡公司以重大性為原則，期許完整回應各界利害關係人對永續各面向議題的期待與需求，並重視與利害關係人的溝通與議和。我們參考 AA 1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES) 五大原則：依賴性 (Dependency)、責任性 (Responsibility)、關注度 (Tension)、影響力 (Influence)、多元觀點 (Diverse Perspective)，一共鑑別出本公司共 10 類別利害關係人。



持卡大眾



政府及主管機關



交通／消費通路業者



投資人



員工



公益團體



發卡客戶



合作夥伴



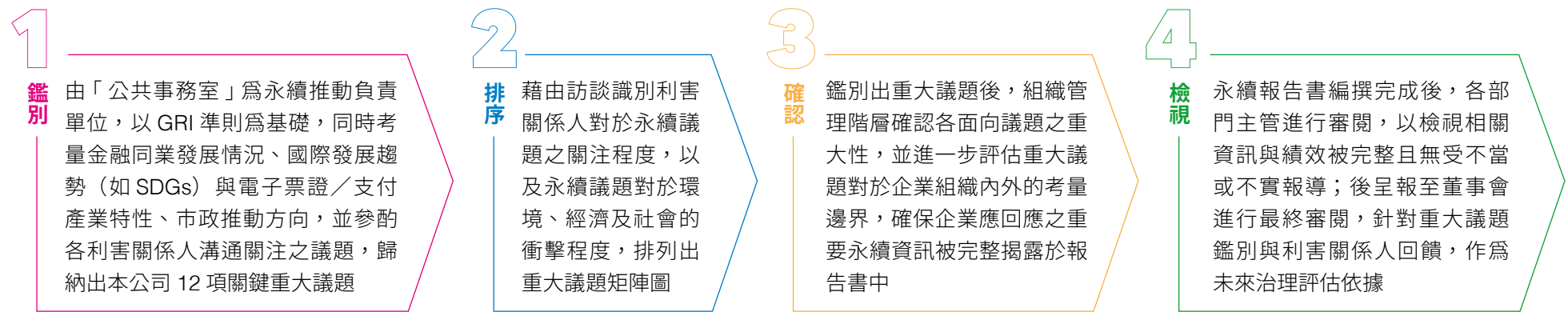
媒體



供應商／技術合作業者

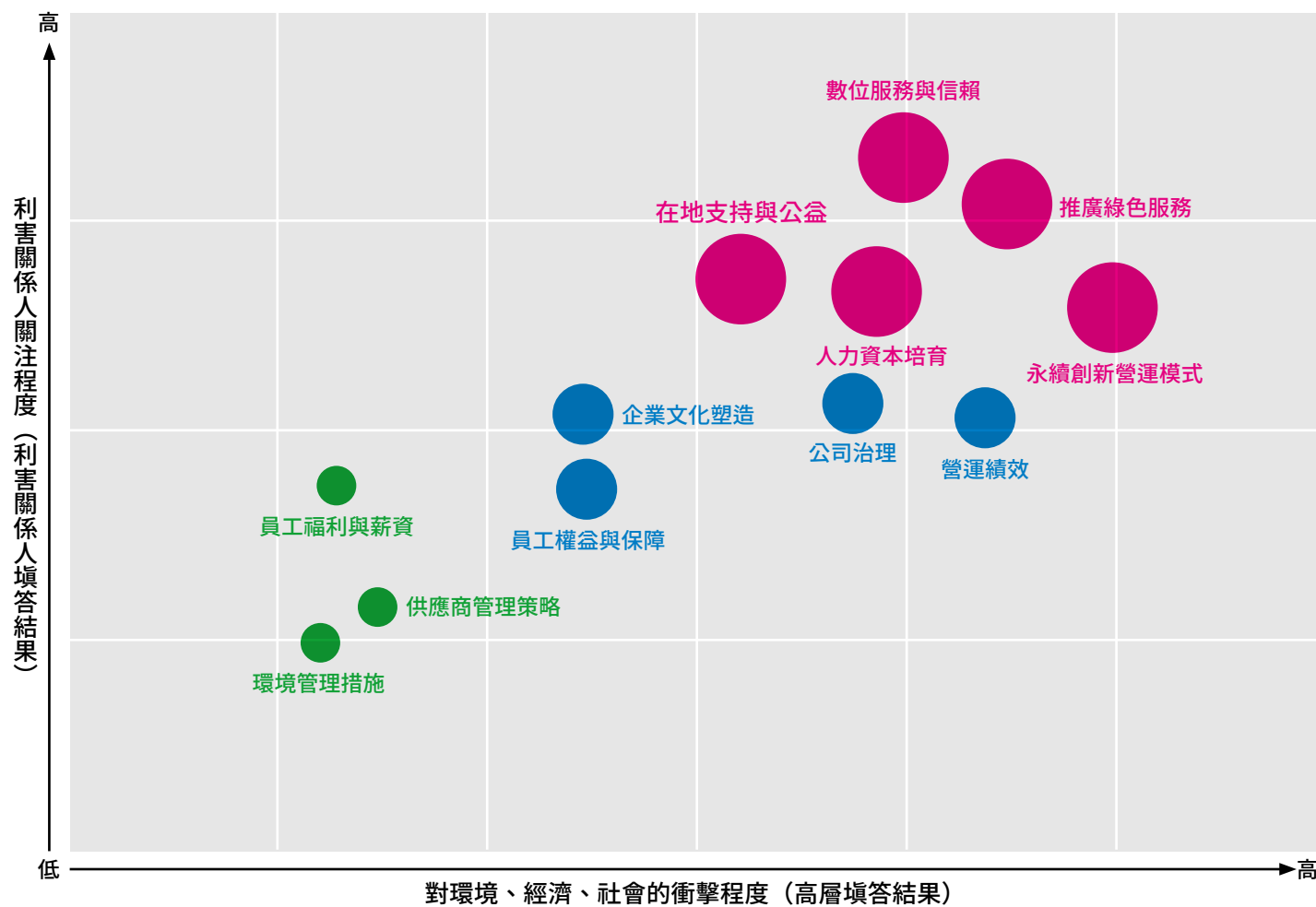
## 重大議題鑑別流程

作為民眾與政府、交通與消費商家間的橋樑，悠遊卡公司串聯民眾的生活大小事，悠遊卡已成為為大眾生活裡不可或缺的元素。悠遊卡公司在營運推廣與新功能開發上，持續透過各類管道與不同利害關係人溝通，了解並鑑別其所關注的議題，傾聽不同族群的聲音，滿足大眾的期待與需求。





## 2022 年重大性主題矩陣圖



5

## 高度重大議題

- ① 數位服務與信賴
- ② 推廣綠色服務
- ③ 永續創新營運模式
- ④ 人力資本培育
- ⑤ 在地支持與公益

4

## 中度重大議題

- ① 企業文化塑造
- ② 公司治理
- ③ 營運績效
- ④ 員工權益與保障

3

## 一般議題

註：各重大議題的涵義請見下頁重大議題說明。

## 重大議題與 SDGs 的連結

悠遊卡公司一直致力於兼顧營運盈利，同時實現社會共好，並持續提供便民服務。自 2017 年起，悠遊卡公司已將企業的重大主題與聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）連結 5 大永續面向的重大主題，其中包括目標 4- 優質教育、目標 5- 性別平等、目標 8- 就業與經濟成長、目標 9- 工業、創新基礎設施、目標 10- 減少不平等、目標 11- 永續城市、目標 12- 責任消費與生產、目標 13- 氣候行動、目標 17- 全球夥伴。悠遊卡公司承諾未來將持續投入永續實踐，與利害關係人攜手合作，實現永續共榮的目標。

永續面向	與 SDGs 連結	悠遊卡公司重大議題	重大議題對悠遊卡公司的重要性
治理與經濟		永續創新營運模式 <span>企業特定議題</span>	扭轉傳統既定通勤工具印象，我們期待將悠遊卡融入持卡大眾生活不同階段，不斷思考大眾生活所需，提供便利且有趣的服務，加值民衆的生活
		企業文化塑造 <span>企業特定議題</span>	著重開放且包容的多元溝通企業文化，是悠遊卡公司凝聚員工向心力的基石。我們鼓勵同仁提出創意想法，致力帶給大眾便利、可靠且永續的優質生活
		公司治理 <span>GRI 102 一般揭露</span>	良好的公司治理，提供持卡大眾與各利害關係人穩定且值得信賴的服務
		營運績效 <span>GRI 201 經濟績效</span>	穩健的營運績效不僅是回應投資人與監管機關的期許，也是悠遊卡公司永續經營的重要根本
		供應商管理策略 <span>GRI 204 採購實務</span>	串聯政府推動、商家營運與社會大眾的生活大小事，悠遊卡公司制定嚴謹供應商管理策略，以期提供各利害關係人優質且值得信賴的服務
環境友善		推廣綠色服務 <span>企業特定議題</span>	悠遊卡公司身為協助推動政府淨零政策的重要媒介，長年視推廣搭乘大眾運輸為使命，促進使用者降低個人的交通碳排放。近年我們更積極拓展通路，創造智慧無現金的永續城市生活圈
		環境管理措施 <span>GRI 302 能源</span>	深感氣候變遷對於我們居住地區所帶來的影響，將環境管理措施納入整體營運考量，響應台灣淨零排放之願景

永續面向	與 SDGs 連結	悠遊卡公司重大議題	重大議題對悠遊卡公司的重要性
客戶服務		數位服務與信賴 <span>GRI 418 客戶隱私</span>	因應數位轉型與大數據趨勢，悠遊卡利用清算技術持續為持卡大眾提供創新便利的服務。在拓展服務的同時，悠遊卡公司嚴格確保每位持卡者個人資料受到妥善保護，致力提供持卡大眾安全與信賴的服務體驗
員工關懷		人力資本培育 <span>GRI 404 訓練與教育</span> 員工權益與保障 <span>GRI 202 市場地位</span> 員工福利與薪資 <span>GRI 401 勞雇關係</span>	悠遊卡公司視培育人才為使命，注重員工的整體知能職能培育，提供完善的福利、具競爭性之薪資及權益保障方案，吸引關鍵人才的加入同時，確保優秀員工的留任
社會參與		在地支持與公益 <span>GRI 413 當地社區</span>	我們所服務的持卡大眾由社會各面向族群組成，因此我們希望能夠透過多元包容的在地支持方針，將取之於社會的力量，回饋給社會，期許悠遊卡所創造的社會影響力，加值台灣的每一個角落

## 高度重大議題與衝擊邊界

面向	重大議題	管理方針 (對應章節)	衝擊邊界及涉入程度 (註)									
			持卡 大眾	政府及 主管機關	交通 / 消費 通路業者	投資人	員工	公益 團體	發卡 客戶	合作 夥伴	媒體	供應商 / 技術 合作業者
客戶服務	數位服務與信賴	<a href="#">CH3 安心信賴 源自悠遊</a>	◎		◎	◎	●		◎	◎		◎
環境友善	推廣綠色服務	<a href="#">CH4 綠色悠遊 暢遊無限</a>	◎	●	◎		●		◎	◎		◎
治理與經濟	永續創新營運模式	<a href="#">CH2 一卡一付 悠遊無限</a>	◎	●	◎	●	●		◎	◎	○	◎
員工關懷	人力資本培育	<a href="#">CH5 優質人才 攜手悠遊</a>					●					
社會參與	在地支持與公益	<a href="#">CH6 延伸信任 關懷社會</a>						○	●	○		

註：涉入的衝擊程度為思考此議題是否對悠遊卡公司該類別利害關係人造成：●直接衝擊、與其他單位共同促成 ○間接衝擊或透過其 ◎商業關係與此衝擊有直接關聯



## 悠遊卡公司與利害關係人的溝通

利害關係人類別	溝通形式與頻率	關注之重大議題	組織回應
<p>1  <b>持卡大眾</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24小時客服專線／智能客服平台／客服中心：每日頻繁往來</li> <li>機關來函／1999 台北市民當家熱線：每月平均 20 件</li> <li>官網顧客服務：不定期</li> <li>LINE 官方帳號推播：每月平均 6 次</li> <li>臉書粉絲專頁貼文：每月平均 27 篇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續創新營運模式</li> <li>推廣綠色服務</li> <li>數位服務與信賴</li> <li>在地支持與公益</li> </ul>	<p>從產品諮詢、活動諮詢，到掛失服務與退卡退費問題，悠遊卡公司 24 小時客服回應，並透過臉書粉絲專頁持續與持卡大眾溝通優惠或相關功能等資訊。</p>
<p>2  <b>政府及主管機關</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子郵件／電話：每周平均 5~10 次</li> <li>實地拜訪／會議：不定期</li> <li>台北市議會報告：每年 2 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續創新營運模式</li> <li>公司治理</li> <li>營運績效</li> <li>推廣綠色服務</li> <li>環境管理措</li> <li>員工權益與保障</li> <li>在地支持與公益</li> </ul>	<p>回應政府及主管機關，悠遊卡公司身為臺北市政府持股一定比例之公股民營企業，亦背負起 2050 淨零排放願景，以及無現金城市等政策，提供產品與服務給企業與個人，以達到政策目標。</p>
<p>3  <b>交通／消費通路業者</b>                      交通：北捷與客運業者                      消費：餐飲與零售業者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電電子郵件／電話：不定期</li> <li>會議／實地拜訪：視情況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續創新營運模式</li> <li>數位服務與信賴</li> </ul>	<p>悠遊卡公司積極與通路洽談業務與異業合作、系統討論，2022 年度通路品牌數增加 7%。</p>
<p>4  <b>投資人</b>                      官股：北市府與台北大眾捷運公司                      民股：客運業者與銀行業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董董事會、功能性委員會：每季至少 1 次</li> <li>股東會（常會）：每年 1 次</li> <li>投資人聯絡窗口及服務信箱：不定期</li> <li>悠遊卡營業報告書：每年 1 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續創新營運模式</li> <li>公司治理</li> <li>營運績效</li> </ul>	<p>悠遊卡公司回應投資人，穩健經營，2022 年度整體交易量增加 7%，悠遊付交易金額亦較去年增加近 1.6 倍。</p>

利害關係人類別	溝通形式與頻率	關注之重大議題	組織回應
<b>5</b>  <b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 「我有話要說」電子信箱／申訴信箱：不定期</li> <li>▪ 勞資會議：每3個月1次</li> <li>▪ 主管週會：每月3次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 永續創新營運模式</li> <li>▪ 公司治理</li> <li>▪ 人力資本培育</li> <li>▪ 員工福利與薪資</li> <li>▪ 企業文化塑造</li> <li>▪ 營運績效</li> <li>▪ 員工權益與保障</li> </ul>	與員工溝通協調，從勞工福利籌畫與勞資會議運作等，持續透過內部溝通與討論，精進內部營運，打造友善職場環境。
<b>6</b>  <b>公益團體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件／電話：如遇活動，每日頻繁往來</li> <li>▪ 會議：1~2次／每次活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在地支持與公益</li> </ul>	悠遊卡公司成立之初，「公益」便納入為公司營運發展的四大核心價值之一，近年除合作捐款外，更透過發行公益悠遊卡、無償捐贈卡片等方式，以卡片作為串聯社會愛心的媒介，回饋社會、幫助更多的族群。
<b>7</b>  <b>發卡客戶</b> 如縣市政府、各級學校、企業等，以及電信業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件／電話：頻繁往來</li> <li>▪ 會議：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 推廣綠色服務</li> <li>▪ 數位服務與信賴</li> </ul>	回應發卡客戶多樣化需求，悠遊卡公司提供企業訂製卡、縣市民卡、學生證等，業務卡發行數量逐年增加，以創新服務累積客戶，未來更希望結合交通綠色數據為客戶帶來永續價值。
<b>8</b>  <b>合作夥伴</b> 共同發卡銀行以及電信業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件／電話：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 推廣綠色服務</li> </ul>	悠遊卡公司與合作夥伴攜手發行悠遊聯名卡、悠遊debit卡、悠遊金融卡、電信悠遊卡等產品，為推廣數位支付，共同創造更多服務的可能性。
<b>9</b>  <b>媒體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件／電話：經常往來</li> <li>▪ 記者會：平均2~3個月1次</li> <li>▪ 新聞稿：每月平均15次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 永續創新營運模式</li> <li>▪ 企業文化塑造</li> <li>▪ 數位服務與信賴</li> </ul>	悠遊卡公司與媒體保持良善關係，從產品新訊、公益倡議、政策宣傳等，即時與媒體分享並確保資訊的正確性，提升品牌形象，增加各界信賴。
<b>10</b>  <b>供應商／技術合作業者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 電子郵件／電話：不定期</li> <li>▪ 會議：每周平均2次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 供應商管理策略</li> </ul>	悠遊卡公司的供應商管理策略，以「評等制度」、「現場稽核」進行控管，2022年稽核率達100%，落實管理溝通，確保產品品質，使供應商有依循之流程辦法。

## 加「植」你的美好生活

2022年是悠遊卡發行20週年，20年來悠遊卡總共發行了1.38億張，流通卡也多達1.1億張。悠遊卡最初作為台北市公共運輸的交通電票，20年來在交通運具上，已經橫跨捷運、公車客運、台鐵、高鐵、停車場等各種交通大眾運具及場所，在地域上更已遍佈全台灣。從交通電票，悠遊卡又進一步擴展應用到各種小額消費場所，包括超商、超市、速食店、飲料店、百貨等，更在2022年推出「超級悠遊卡」，突破每筆消費1,500元、每天3,000元的上限。悠遊卡的便利不只是無現金的支付工具，還可以做為門禁卡、企業卡、圖書館借書卡等等用途，已經成為台灣民眾不可或許的一張卡。

做為台灣大眾運輸工具的主要支付，我們期許自己能為台灣綠色運輸、永續發展、友善地球盡一份心力。疫情期間，民眾減少搭乘大眾運輸工具，在疫情趨緩後，仍未見回復疫情前水準。因此，悠遊卡公司特別利用悠遊卡強大的交通數據後台，和專家學者們共同研擬出不同大眾運具的碳排放，幫助民眾了解搭乘大眾運具所能減少的碳排放量，以鼓勵民眾身體力行減碳、實踐永續環境的願景。

在這重要的20週年里程碑，我們推出「加植你的美好生活」展覽，和台北市民分享如何眾志成城，大家一起加入減碳的行列。另外，我們還在EasyWallet APP上推出「我的減碳存摺」功能和「減碳大富翁」遊戲。「我的減碳存摺」上，每一位持卡人都可以查看自己使用悠遊卡的減碳量，「減碳大富翁」遊戲更是深得年輕朋友喜歡，加入減碳行列，可以有趣又得到各種優惠回饋。藉由這些活動，悠遊卡鼓勵大家多搭乘大眾運具，養成綠色生活習慣。展望未來，悠遊卡會繼續走在綠色與永續的道路，服務全台民眾。



### 加「植」你的美好生活展

悠遊卡公司於在台北捷運信義線大安森林公園站B1穿堂層舉辦「加『植』你的美好生活」展，展場中矗立一棵高達4公尺的「永續之樹」，代表所有參與者的減碳成果。民眾可以拿出自己的悠遊卡與永續之樹進行互動，嗶卡就可以在螢幕上看到屬於自己的「未來植物」，「未來植物」還會化為光球冉冉升起，融入巨大的「永續之樹」，象徵每個人、每次使用悠遊卡都是在為環境永續「加植」。

展覽呈現許多名人養成的「未來植物」，和「個人永續之樹」互動體驗，也展出悠遊卡20年來的里程碑與點點滴滴，透過造型悠遊卡和綠能材質卡片的展示，呈現悠遊卡的過去、現在和未來。

#### 永續之樹嗶卡數據

累計減碳量

**128,900** kg

嗶卡數

**1,723** 張

嗶卡次數大挑戰

**45,927** 次



▲「加植你的美好生活」展





▲ 個人永續之樹互動體驗—以悠遊卡與永續之樹互動了解減碳行動



## 我的減碳存摺 + 減碳大富翁

日常使用悠遊卡就是支持減碳環保的行動，悠遊卡記錄著您搭乘大眾運輸所節省的碳排放，只要綁定悠遊卡在 EasyWallet APP，就可以查看自己的減碳紀錄。

在 20 週年活動期間，悠遊卡更推出「減碳大富翁」線上遊戲，每張悠遊卡都能獲得一棵未來植物幼苗，累計節省的碳排放與超商消費，即可擲骰子前進，獲得養成植物能源或現金回饋券，最後將綠色足跡將轉化為獨一無二的「未來植物」，實踐減碳生活，還可以和朋友分享！

為期一個月活動，期間超過 50 萬人次瀏覽減碳大富翁網頁，亦有超過 4 萬名悠遊付會員參與減碳大富翁遊戲，悠遊卡嗶越多，減碳越多，與公眾一起養成綠色生活好習慣。

「我的減碳存摺」在活動結束後，仍有 143,726 人使用，可以天天查看自己的減碳紀錄。

### 減碳大富翁活動參與數據

悠遊付參與會員數

43,529 人

悠遊付新會員

3,583 人

2022 年 8 月新會員成長

19.8%

「我的減碳存摺」登錄人數

143,726 人

註：2022/8/1-2022/12/31



看更多悠遊 20





## 悠遊卡與我的故事：伴你同行 承載著記憶與感動

為了紀念悠遊卡 20 週年這一重要的里程碑，我們特別邀請使用 20 年的卡友們來和大家分享他／她和悠遊卡的故事。在我們收集的過程中，許多熱情的卡友和我們分享了他和悠遊卡特殊的緣份、難忘的回憶，每一個故事、每一刻回憶，都深藏著卡友們生命旅程中的感動，讓我們深感驚喜與感恩。一張小小卡片承載著無數人的情感，讓我們深感榮幸，感謝卡友們，讓悠遊卡伴你同行。

### 把思念儲存，讓回憶收藏 ～ Chang Lawrence

三十年前，我的家鄉沒有高樓，狹小彎曲的道路會讓你產生錯覺，霎那以為置身某個鄉間小路，左鄰右舍的關心是每天必備的問候。

「你的豬公撲滿還有錢吧！沒有的話回頭爸媽再幫你付錢」這是我小時候最常聽見的話，爸媽忙於工作，我的童年幾乎沒有一家人聚在一起吃飯的回憶。張媽媽的麵店成了我飢腸轆轆時的避風港，縱使不夠錢，張媽媽總是熱情地給我一碗陽春麵加一顆滷蛋，常常是我一天中的第一餐。

#### 小小撲滿 一碗陽春麵，數不盡的思念

「阿誠，這個豬公撲滿給你，你上一個應該已經裝滿了吧！」終於這天爸爸工作結束回家了，一如往常地買了一個撲滿給我。

對只有七歲的我來說，能吃到一碗陽春麵就是最奢侈的享受，所以我為了有一天能夠不再賒帳，我就告訴自己錢一定要存下來。

畢業後到市區工作，路邊攤的小吃已不容易見到了，但超商到處都有，要填飽肚子並不難。大多數店面都有悠遊卡小額付款的功能，有了悠遊卡在身邊，我再也沒有發生付不出錢的尷尬情形了。

#### 兒子的小豬撲滿：悠遊卡！

後來，我也有了自己的家庭。兒子 7 歲時，我給了他一張悠遊卡，教他如何儲值和使用。當你肚子餓的時候，你還有悠遊卡，它就是你的小豬撲滿。

如今我兒子已經 18 歲了，手上有幾十張有儲值的悠遊卡，都是他從小到大的自己的「儲蓄」，一張卡都有近萬塊，看到他能利用悠遊卡學習好好運用金錢，就是我這個當爸的最大的成就。



## 唯一悠遊卡 我的幸運御守！ ～王小姐

### 偶然的一個舉動，帶來獨一無二的故事

我原本都是用一般悠遊卡。一次偶然機會，看到大學朋友在悠遊卡貼上自己喜歡的動漫角色圖案，就是所謂的卡貼。一時興起也把自己最喜歡的遊戲《A3!》裡的「佐久間咲也」和「向坂棕」貼到我的悠遊卡上。

天天帶著卡片上自己喜歡的人物，心情也好起來。只是當時，我也沒想到這張獨一無二的卡片竟帶來獨一無二的故事，在我的生活中扮演起「幸運御守」的角色！

### 像迴力鏢，不斷遺失不斷回來

我是個很冒失的人，隨身攜帶的卡片遺失無數次。像是不小心丟在學校、掉在捷運上，還曾掉在美術用品店，但靠著上面卡貼的獨特人物，讓老闆印象深刻，知道主人肯定很珍惜他，特別保管，等我回去。

在人生低潮換新工作時，偶然間拿出悠遊卡，一位同事看到上面的人物，開心的聊起來，原來他也是《A3!》資深玩家。就這樣，我在新環境裡結交了知音，也克服了陌生。

### 這張卡彷彿像幸運符

冒失的我仍然不停掉東掉西，但非常神奇地只要身上帶著那張幸運悠遊卡，遺失的東西都會找回來！反之，如果與那張卡分開，竟會發生一些意外，曾經差點發生車禍……

雖然聽起來有點驚悚，但這張悠遊卡彷彿有種力量，帶我走出挫折，守護者我，就像我的專屬幸運御守，讓我勇敢向前。



## 掉一張悠遊卡，卻找到老婆！ ～黃先生

因為悠遊卡，串起了一段姻緣。

因從小在桃園長大 大學也在台中讀書  
從未到過台北的我 因為當兵來到了台北  
也才知道什麼是悠遊卡  
當兵通勤、工作上處處都因為有它而便利  
但未曾想過  
連我的愛情也是因它而萌芽？

那天，如往常一樣是個平凡的日子  
一上捷運的我就習慣性開始補眠  
正當捷運鈴聲響起，我準備匆忙下車的時候  
我左看右看，東翻西找  
就是找不到那張陪伴我許久的悠遊卡

於是乎我只好急忙衝到淡水終點站服務台  
正好  
服務台前有一位小姐正拿著撿到的悠遊卡  
…………… (以下省略 10,000 字)

當初那個女孩  
現在正在我身邊睡著了  
沒錯，你沒猜錯，她，就是我老婆！

她不只撿到我悠遊卡  
還撿走我的心。





## 一個人是簡單的興趣，一群人就變成滿滿的回憶！

～經營 9 年累積 3.2 萬粉絲的「中臺灣卡訊」創辦人 丘先生

### 這張你也有嗎？來看悠遊卡蒐集近 5,000 張的收藏家！

悠遊卡都是品質最好最用心的！每次新出悠遊卡我都會買，如果遇到特別喜歡的主題，也會多買幾張，九年下來，總共蒐集的悠遊卡約有 4、5 千張。當初開始蒐集悠遊卡是因為多元化圖案讓人愛不釋手，而逐漸著迷。我喜歡的卡種類非常多，但如果要挑一張最喜歡的卡，一定是非交通類電子票卡莫屬，像嘉義市電動公車造型悠遊卡，款式多達五種，這種通常要親自去嘉義搭車拍照分享或留言來參加粉專抽獎才有機會獲得，難度超高，是卡迷心目中的夢幻逸品～

另外，我也超喜歡添好運的蒸籠 3D 造型悠遊卡，打開蒸籠還附有三顆擬真小籠包，不但超級可愛，而且製作相當用心！相較其他品牌，在卡迷心中悠遊卡就是第一品牌，質感超好。

### 蒐集悠遊卡成快樂泉源 陪伴悠遊卡度過下一個 20 年

中臺灣卡訊粉絲人數有三萬多人，粉專初期僅介紹中部地區交通票卡，隨著資訊分享領域的擴大，漸漸茁壯到各類主題票卡均全方位涉獵。平常會分享最新的悠遊卡販售資訊，也會開箱介紹自己新入手的各類卡片，來擴大與卡迷的交流互動。

其實成立粉專之初純粹只是想把蒐集到的集卡資訊透過網路提供給卡迷參考，後來隨著越來越多人加入，結識不少志同道合的卡友，深深讓我覺得把集卡資訊分享給大家的過程真的很幸福。

最後，想和所有喜愛蒐集悠遊卡的粉絲們說：蒐集悠遊卡就是我最大的快樂泉源，未來也會陪悠遊卡度過下一個二十年！把興趣大聲說出來吧，下一個萬人粉專經營者就是你！

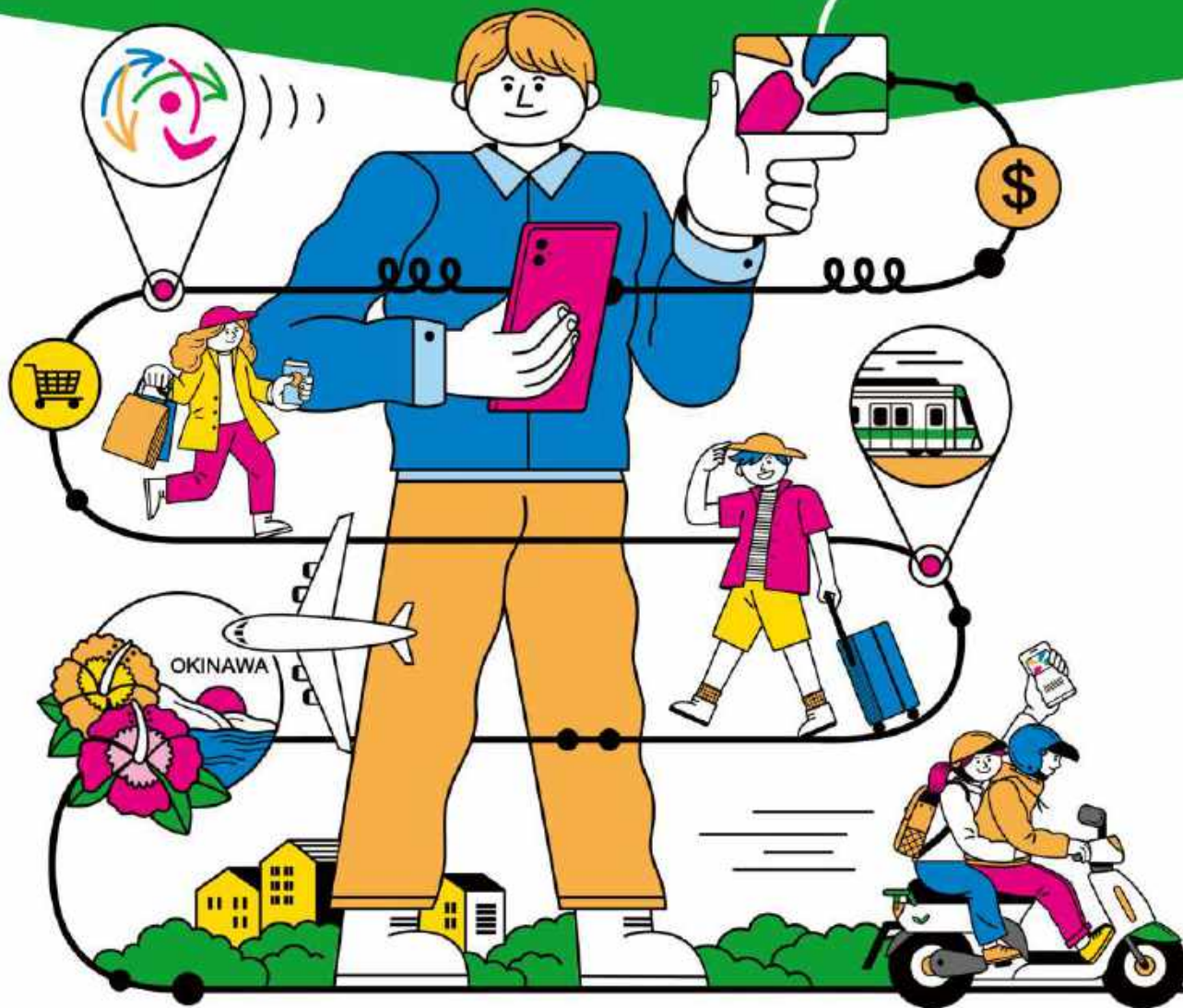


以上內容皆經過故事主角的允許分享。  
更多感人小故事，請見悠遊卡官網



# CH1

## 悠質生活 遊你延伸



### 本章相關的重大議題

- 公司治理
- 營運績效
- 企業文化塑造

### 利害關係人

- 員工
- 持卡大眾
- 投資人
- 政府及主管機關

### 亮點績效

- 推出 **SuperCard 超級悠遊卡與悠遊付「悠遊卡 加值機」功能同上線**
- 悠遊卡 **跨境支付上路** 進琉球
- 悠遊付會員突破 **205 萬**
- 悠遊卡公司獲得 **TCSA 台灣企業永續獎 銅獎**

## 1-1 悠遊生態圈

悠遊卡公司走過兩個十年的創新之路，不斷精進提供多元功能及各種服務。不僅悠遊卡深植於各種交通及消費通路，於 2019 年正式申請兼營電子支付業務，2020 年推出「悠遊付」，進軍電子支付市場，邁入「一卡一付」生態圈。經過努力，悠遊付會員數在 2022 年突破 200 萬大關。我們的創新策略也帶來了新一代產品「SuperCard 超級悠遊卡」，透過和手機 EasyWallet 的結合，進一步強化卡和付的整合功能。而悠遊卡更是首次跨出國境，拓展至日本沖繩，讓台灣民衆能在沖繩進行無縫接軌的消費體驗，同時省卻找零的煩惱。

悠遊卡公司從最初的電子票證服務，逐步擴展到小額消費，再到線上電子支付，我們已成功地串聯消費者的交通和消費，整合線上和線下的支付生態圈，為台灣創造無現金支付的新未來。主要營業收入來源於五大項目：悠遊卡應用服務、商品銷售、悠遊聯名卡權利金、電子支付交易，以及其他業務。我們的核心顧客群不僅包括台灣居民，還涵蓋了持有居留證的外籍人士及來台的外國觀光客。

我們始終堅守「便利」、「安全」、「信任」和「公益」四大核心價值。目標是為所有持卡人打造一個全天候的無現金生活圈，讓他們在任何時間、任何場所、線下或線上，都可以便利地使用悠遊卡／付進行支付。

### 悠遊卡公司 簡介

成立時間／

**2000**年**3**月

員工總人數／ 總部／

**296**人 **台灣台北市**

(統計至 2022.12.31)

產業類別／

**電子支付業**

營運據點／

總部 **台灣，悠遊卡股份有限公司**

直營客服中心 **台灣，台北市政府  
轉運站 1F、總公司**

與上年度相比之重大改變／

**6月24日正式公開發行。**

**12月正式申請興櫃，**

**並於 2023/1/3 登錄興櫃**

2022 年底銷售淨額／

營收 **1,656,302,097** 元

2022 年資本總額／

總資產 **12,968,552,088** 元

其中負債 **11,987,506,444** 元

股東權益 **981,045,644** 元

### 悠遊卡公司 2022 年度組織營運狀況

淨銷售額

**672,824** 千元

權益報酬率

**6.30%**

每股盈餘

**0.86** 元／股

稅前淨利

**72,011** 千元

稅後淨利

**60,323** 千元

總資產

**12,968,552** 千元

總負債

**11,987,506** 千元



## 1-2 企業願景與價值

自創立至今，悠遊卡公司不斷跨足創新的領域，致力於成為台灣數位支付的引領者。作為台灣首家專營電子票證公司，我們由最早的電子化交通票卡，跨足至多元通路消費場域，逐步兼營電子支付，並以數據為核心能力，開展創新應用，全力推動公司數位轉型。在 2022 年，成功通過董事會決議申請登錄興櫃，這是悠遊卡公司經營策略的重要里程碑。

同時，悠遊卡公司也在 2022 年首度跨出國境，將悠遊卡推廣至沖繩。2022 年，悠遊付持續擴大支付場域，強化卡付功能整合，透過串聯線上線下支付、交通運具和消費商家，打造便利的一卡一付悠遊生活圈，提升品牌的信任感與黏著度，為無現金社會的實現奠定了重要基石。我們深信，未來的發展將緊扣四大核心價值：便利、安全、信任和公益。這些價值不僅體現在我們的產品和服務中，更貫穿於我們對待每一位利害關係人的態度。

在全球氣候變化造成極端氣候逐漸頻仍，淨零碳排是全球政府及企業致力的目標。基於此，悠遊卡公司以提供廣大交通服務的基礎下，責無旁貸推動減碳。以我們強大的數據力，除了提供政府施政參考，也推出企業員工交通旅程的碳足跡及減碳量服務，善盡企業社會責任。這是悠遊卡公司跨入綠色公益領域的重大一步。

在過去 20 年，我們始終秉持著便利、安全、信任和公益的核心價值，不斷為台灣民衆提供便利的支付工具、安全的支付環境以及深受信賴的服務。我們相信，透過我們的核心價值和持續的努力，我們將為社會帶來更多的價值，並在永續發展的道路上邁出堅實的步伐。

### 4 大核心價值

**便利** ▶ 發展多元渠道，串接大眾生活各個節點，打造「一卡一付 無現生活」

**信任** ▶ 提供安心且值得信賴的服務，不遺漏任何利害關係人的意見，持續對話傳遞組織共好願景

**安全** ▶ 嚴格控管持卡人與悠遊付使用者個資及交易資訊，保障所有利害關係人的資訊安全

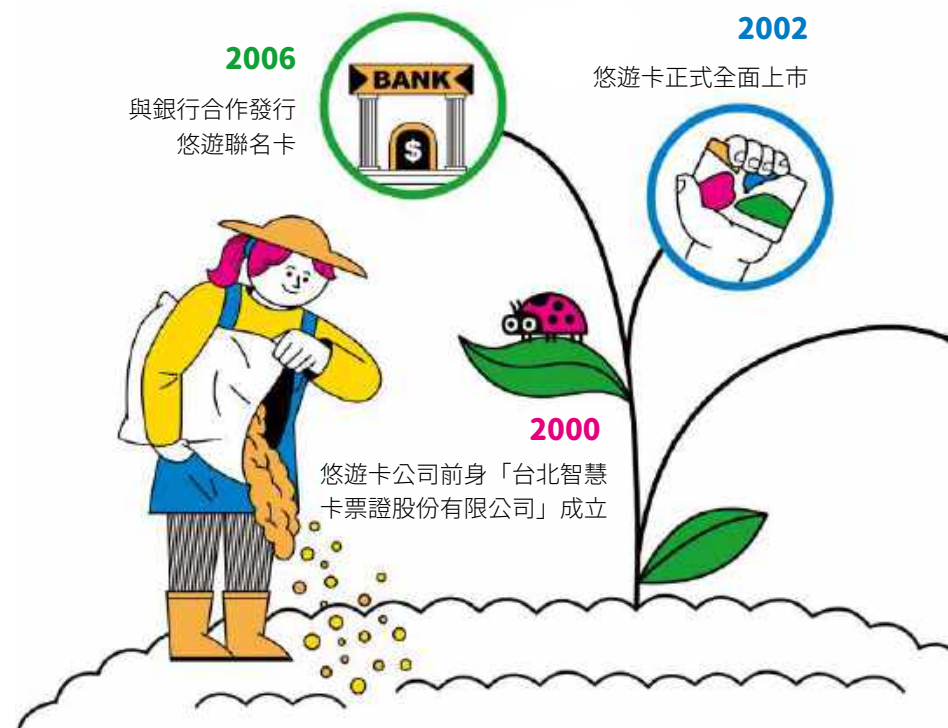
**公益** ▶ 發揮在地關懷的精神與力量，共創美好社會

### 悠遊卡 logo 介紹

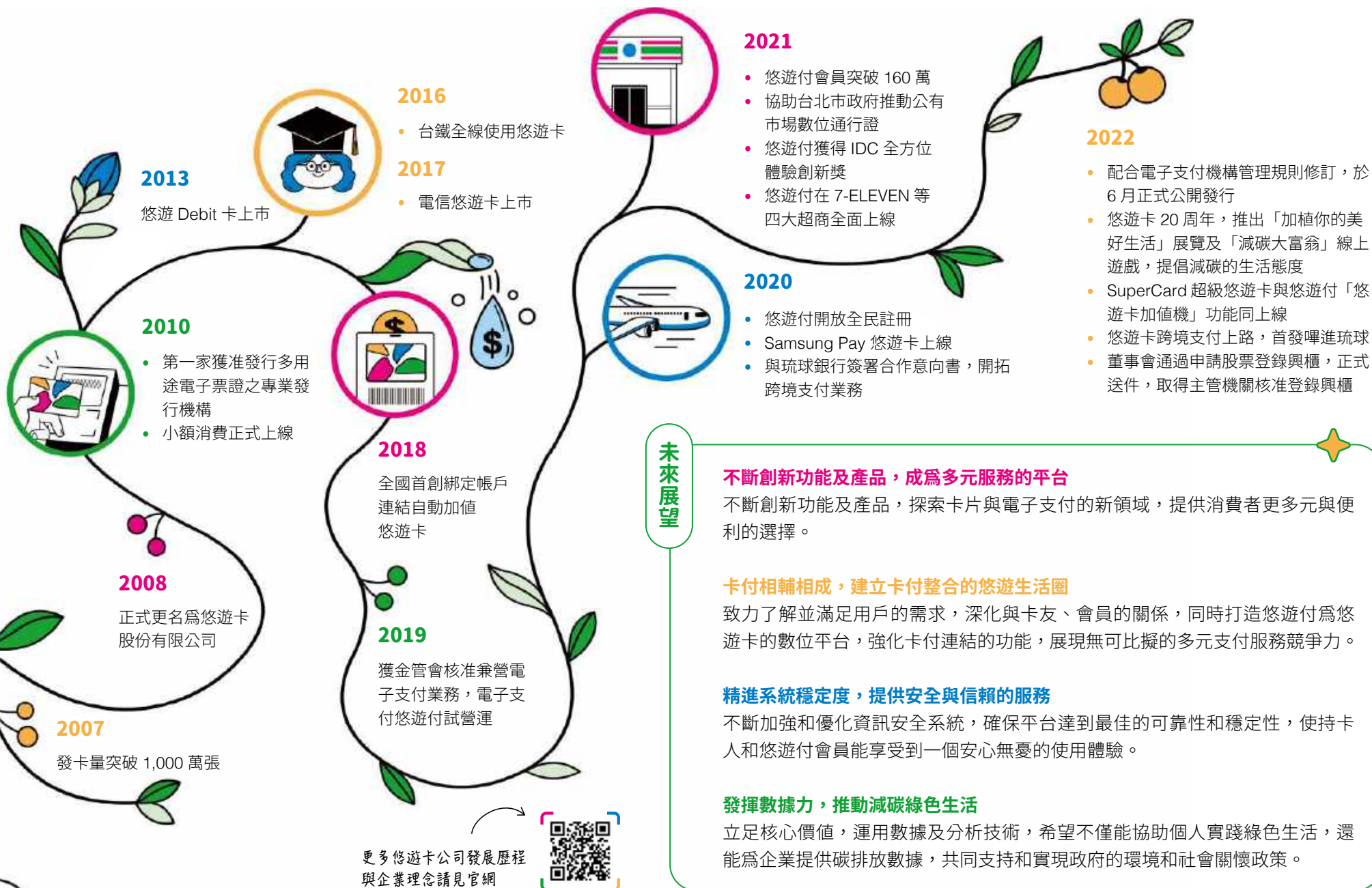


- ▶ **紅色** 代表熱情積極的進取心
- ▶ **黃色** 代表發光與發熱的高效率
- ▶ **藍色** 代表科技和四通八達的領域
- ▶ **綠色** 代表生生不息的永續理念

註：此一標誌於 2003 年榮獲第廿屆美國最佳企業識別標誌大獎 ACI Award (20th American Corporate Identity Award of Excellence 2003)







## 1-3 公司治理與營運績效

### 1-3-1 悠遊卡公司治理成果

#### 重大里程碑：登錄興櫃

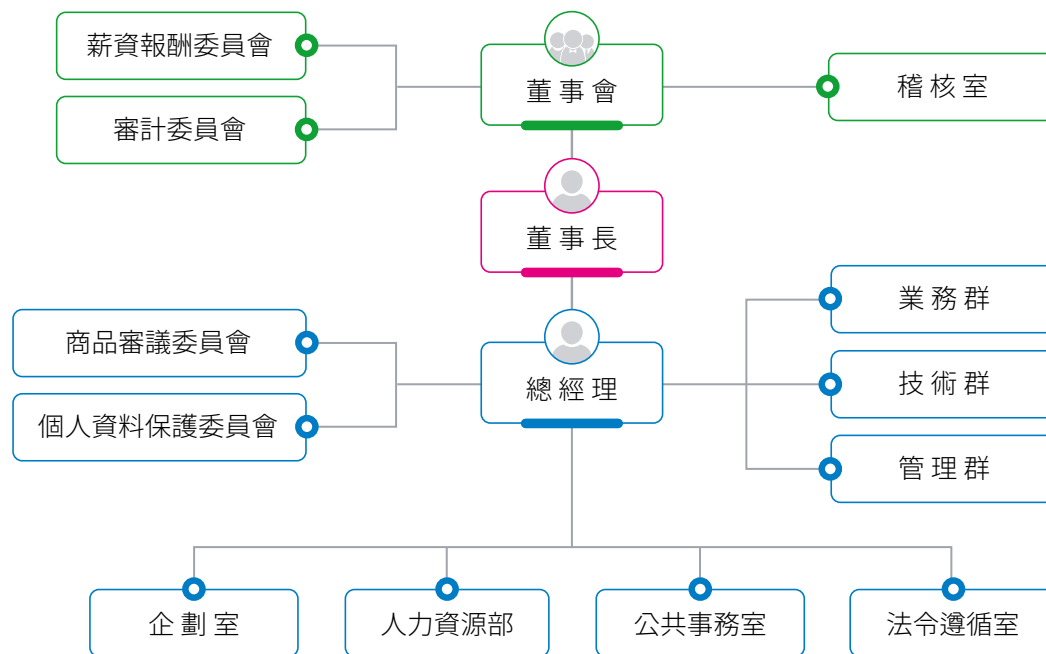
於 2022 年 6 月 24 日，悠遊卡公司根據《電子支付機構管理條例》的規範，正式成為公開發行公司。鑑於其他電子支付業者也考慮走向興櫃或上市櫃的發展，悠遊卡公司在公開發行後，董事會決定開始啟動興櫃及上市櫃之評估作業。董事會考量悠遊卡公司未來面對電支同業競爭及產業發展趨勢，公司有需為擴大營運規模做準備，對於提升多元籌資能力及策略合作優勢應有所因應，決議推動興櫃申請。

為符合申請上市櫃有關集團企業對申請公司持股不可超過七成之規範（悠遊卡投控公司原持有百分之百持有悠遊卡公司股份）不得持有悠遊卡公司七成之股權，且保障悠遊卡投控公司原股東之權益，悠遊卡投控公司於 2022 年 11 月召開股東會決議辦理實物減資，以悠遊卡投控公司持有悠遊卡公司之 40% 股份抵充減資股款予悠遊卡投控公司原股東。辦理完成後，悠遊卡投控公司對悠遊卡公司持股比例為 57.86%。臺北市政府及所屬對悠遊卡公司綜合持股達 38.43%，與過去間接持股比例相當。

悠遊卡公司於 2022 年 12 月正式送件申請登錄興櫃邁入資本市場，此無疑是公司發展之重大里程碑，證明悠遊卡公司 20 多年來經營卓越，得到資本市場的肯定，也將經營成果與社會大眾共享。

#### 公司治理架構

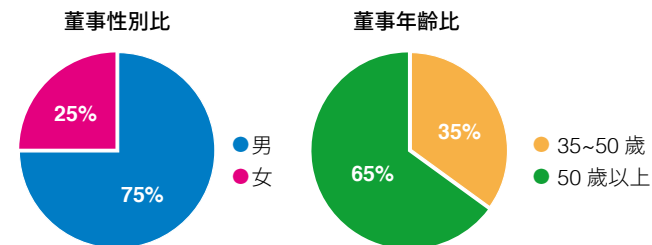
2022 年 12 月悠遊卡公司向櫃買中心遞件申請股票登錄興櫃，為確保悠遊卡公司之利害關係人權益得到充分保障，我們制訂嚴謹的公司治理架構，設置審計委員會及薪酬委員會，另設有稽核室直接向董事會報告公司營運風險相關事務。因應數位轉型與創新商品為悠遊卡公司近年發展重點，持卡人個資保護向來為我們所重視的事務，悠遊卡公司總經理底下特別設立「商品審議委員會」與「個人資料保護委員會」，定期檢視兩大事務經營策略之規劃與執行，確保我們能夠良好發揮我們的核心本業，為持卡大眾與其他利害關係人創造更多價值。



▲圖 1-1 悠遊卡公司治理架構

## 董事會組成與運作

董事會為悠遊卡公司最高治理單位，依照《悠遊卡股份有限公司章程》遴選董事會，現運行之董事會共設立 21 席董事，由具有財金、法律、軟體系統、數據應用、交通運具、通訊支付等專業背景之董事組成，藉由各領域專業之董事，期能促進悠遊卡公司的多元發展。因應 2022 年悠遊卡公司興櫃，推動公司治理，健全企業經營體質，落實專業人員及經營者責任，2023 年董事會改組後，引進獨立董事 5 席與審計委員會。董事會作為悠遊卡最高永續負責單位，每年度定期審閱本公司永續報告書，追蹤永續事務執行成效與目標。2022 年度悠遊卡公司共召開 9 次董事會議，會議內容涵蓋經濟、環境及社會各面向議題。



\* 註：董事會成員數據以 2022 年董事會名單呈現。

▲ 圖 1-2 悠遊卡公司董事會多元治理狀況

職稱	姓名	性別／年齡	現任職務	專業背景
董事長	陳亭如	♀ 41~50 歲	悠遊卡投資控股股份有限公司 董事長 暨 悠遊卡股份有限公司 董事長	<ul style="list-style-type: none"> <li>加拿大蒙特婁麥基爾大學公共會計研究學位</li> <li>悠遊卡（股）公司董事長及總經理</li> <li>悠遊卡投資控股（股）公司總經理</li> <li>永豐商業銀行（股）公司零售業務副總經理</li> <li>永豐商業銀行（股）公司電子金融處處長／兼任永豐銀行發言人</li> <li>悠遊卡投資控股（股）公司董事長</li> </ul>
獨立董事	陳松興	♂ 61~70 歲	東華大學 兼任副教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>南美以美大學法學博士</li> <li>東華大學兼任副教授</li> <li>永豐銀行資深副總</li> <li>僑銀國際租賃公司董事長兼總經理</li> <li>兆豐金控副總經理</li> <li>復華金控資深副總經理兼法金事業群、風險管理事業群執行長</li> <li>復華財務顧問（股）公司總經理</li> <li>中華信評公司總經理／執行長</li> <li>中華民國證券暨期貨市場發展基金會總經理</li> <li>台北金融研究發展基金會諮詢顧問</li> </ul>

職稱	姓名	性別／年齡	現任職務	專業背景
獨立董事	羅子亮	♂ 41~50 歲	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣大學電機研究所碩士</li> <li>研華科技商務開發總監</li> <li>Pchome Online Inc 副總經理</li> <li>長佳智能平台產品事業處執行長</li> <li>Xpike Innovation Inc. 執行長兼共同創辦人</li> <li>IPEVO Inc. (愛比科技) 營運長</li> <li>ZOOM Video Communications Inc, 亞太區執行副總裁</li> </ul>
獨立董事	黃于珊	♀ 41~50 歲	長慧法律事務所 主持律師	<ul style="list-style-type: none"> <li>美國華盛頓大學智慧財產研究所</li> <li>交通大學科技法律研究所</li> <li>輔大圖書資訊與資訊管理雙學位</li> <li>行政院環境保護署公害糾紛裁決委員會委員</li> <li>台北市政府市政顧問</li> <li>台北市消費爭議調解委員會委員</li> <li>台北市都市更新及爭議處理審議會委員</li> <li>台灣人體生物資料庫學會理事</li> <li>婦女新知協會常務理事</li> <li>長慧法律事務所主持律師</li> </ul>
獨立董事	羅孝賢	♂ 61~70 歲	淡江大學運輸管理學系 教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣大學土木工程系博士</li> <li>交通大學交通運輸研究所碩士</li> <li>臺北市交通局局長</li> </ul>
獨立董事	李浩傑	♂ 51~60 歲	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣大學商學研究所會計組碩士</li> <li>中興大學財稅系</li> <li>富邦金融控股(股)公司副總經理、資深副總經理</li> </ul>
董事	陶韻智	♂ 41~50 歲	威靈頓管理顧問有限公司 董事長 口袋證券股份有限公司 董事長	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣大學環境工程學研究所</li> <li>連加網路商業(股)公司台灣總經理</li> <li>富智康集團獨立董事</li> <li>德豐管理顧問有限公司合夥人</li> <li>關中(股)公司獨立董事</li> <li>環球購物中心(股)公司董事</li> <li>無為教育科技(股)公司董事</li> <li>一飲(股)份有限公司監察人</li> </ul>



職稱	姓名	性別／年齡	現任職務	專業背景
董事	鍾慧諭	♀ 51~60 歲	台北大眾捷運（股）公司 監察人	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣大學土木工程碩士</li> <li>台北大眾捷運（股）公司監察人</li> <li>台中捷運（股）公司董事</li> <li>大都會汽車客運（股）公司董事</li> <li>智行（股）公司董事長</li> <li>捷邦（股）公司董事</li> </ul>
董事	余啟民	♂ 51~60 歲	東吳大學法律學系 專任副教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>美國南美以美大學法學博士</li> <li>東吳大學法學院英美研究中心主任</li> <li>科技暨智慧財產權法律研究中心主任</li> <li>東吳大學法律學系專任副教授</li> <li>鈺寶及陞達科技（股）公司獨立董事</li> <li>英屬開曼群島商聯德控股（股）公司獨立董事</li> </ul>
董事	江威娜	♀ 61~70 歲	盛大資訊（股）公司 董事長	<ul style="list-style-type: none"> <li>東吳大學商用數學系、臺灣大學管理學院 EMBA</li> <li>永豐商業銀行董事及總經理</li> <li>萬事達卡國際組織資深副總裁暨中國區總經理副總裁暨台灣區總經理</li> <li>台北金融教育發展協會理事長</li> <li>通匯（香港）投資諮詢公司獨立董事</li> </ul>
董事	范大維	♂ 61~70 歲	欣欣客運（股）公司 董事長	<ul style="list-style-type: none"> <li>戰爭學院 95 班</li> <li>空軍司令部副參謀長</li> <li>空軍司令部參謀長</li> <li>空軍防空暨飛彈指揮部指揮官</li> <li>空軍司令部副司令</li> </ul>
董事	龍貺雲	♂ 61~70 歲	中興大業巴士（股）公司 顧問 悠遊卡投資控股（股）公司 監察人 龍叻國際行銷（股）公司 監察人 卡通（股）公司 董事長及總經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>新埔工專電子工程科</li> <li>悠遊卡投資控股（股）公司董事</li> </ul>

職稱	姓名	性別／年齡	現任職務	專業背景
董事	洪滄浪	♂ 71~80 歲	首都客運（股）公司 顧問	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中原大學水利系學士</li> <li>• 悠遊卡（股）公司特助、董事</li> <li>• 大都會汽車客運（股）公司總經理、董事</li> </ul>
董事	李婷娜	♀ 31~40 歲	大都會汽車客運（股）公司 三重汽車客運（股）公司 統聯汽車客運（股）公司及台中汽車客運（股）公司 董事 首都客運集團 董事長特助	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國紐約大學史登商學院經濟和行銷學碩士</li> <li>• 鑽石管理科技諮詢公司助理顧問</li> </ul>
董事	蘇亮	♂ 61~70 歲	神通資訊科技（股）公司 董事長 悠遊卡投資控股（股）公司 監察人 毛寶（股）公司 獨立董事 神通電腦（股）公司 總經理 遠通電收（股）公司 董事 神通光通信（股）公司 董事 台灣世曦工程顧問（股）公司 董事 遠創智慧（股）公司 董事 聯訊陸創業投資（股）公司 董事 神達投資控股（股）公司 董事 聯訊參創業投資（股）公司 董事 和利投資（股）公司 董事長 聯訊捌創業投資（股）公司 董事 精聯電子（股）公司 獨立董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通大學計算與控制系學士</li> <li>• 台北市電腦公會常務理事</li> <li>• 全球智慧城市聯盟籌備諮詢會主任委員</li> </ul>
董事	郭清泓	♂ 41~50 歲	北富銀創業投資（股）公司 總經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通大學工業管理碩士</li> <li>• 台北富邦商業銀行企業金融中心協理</li> </ul>
董事	洪大慶	♂ 51~60 歲	國泰金控（股）公司財務處副 總經理 國泰人壽（股）公司會計部及投資會計部 副總經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政治大學經營管理研究所</li> <li>• 國泰人壽（股）公司會計部協理</li> <li>• 國泰金控（股）公司會計部經理</li> <li>• 國泰證券（股）公司財務會計部協理</li> </ul>
董事	黃文涼	♂ 51~60 歲	玉山創業投資（股）公司 總經理 玉山創業投資（股）公司 董事 磐石醫藥生技（股）公司 董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中興大學農業經濟所</li> <li>• 玉山銀行法人金融事業處總經理室襄理</li> </ul>

職稱	姓名	性別／年齡	現任職務	專業背景
董事	陳翔中	♂ 51~60 歲	台北三商電腦（股）公司 董事長 三商投資控股（股）公司 董事長 合科技（股）公司 董事長 三商資訊（股）公司 董事 商林投資（股）公司 董事 商宏投資（股）公司 董事 南京三商電腦軟件開發有限公司 董事長 果核數位（股）公司 監察人 三商美邦保險代理人（股）公司 董事長 洋正投資（股）公司 董事 華新麗華（股）公司 獨立董事 東元電機（股）公司 獨立董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>美國普渡大學工業工程系</li> <li>悠遊卡投資控股（股）公司董事</li> </ul>
董事	許英傑	♂ 41~50 歲	群策法律事務所 主持律師 悅城科技（股）公司 獨立董事 立弘生化科技（股）公司 獨立董事 羅麗芬控股（股）公司 獨立董事 財團法人彰化縣公益頻道基金會 董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>國立台北大學法律系</li> <li>中華民國全國總工會第五屆及第六屆法律顧問</li> <li>臺灣彰化地方法院調解委員</li> <li>中華民國全國商業總會顧問</li> </ul>

註：資料以 2022 年 12 月 31 日為基準

## 董事獨立性與利益衝突管理情況

本公司董事無兼任公司經理人，且董事間無超過半數之席次有二親等以內之親屬關係，全體董事符合證券交易法第 26 條之 3 規定第 3 項及第 4 項規定。2023 年登錄興櫃後，設有 5 位獨立董事。所有外部董事皆符合獨立性情形。本公司訂定「獨立董事之職責範疇規則」，明確訂定「獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司或董事會不得妨礙、拒絕或規避獨立董事職行職務」及「獨立董事職行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理」，確保獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。

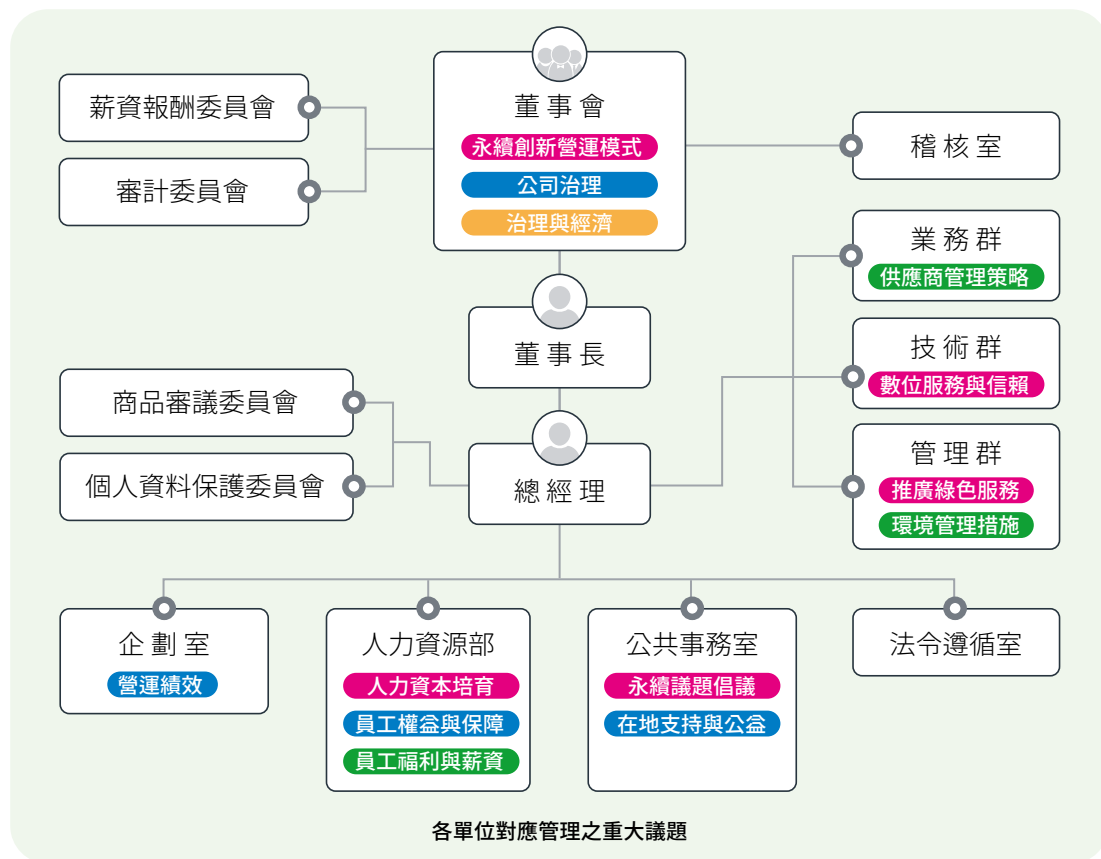
根據董事會議事規範及審計委員會組織規程，董事或委員對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當下說明其利害關係之重要內容，討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事或委員行使其表決權。

更多董事會治理、薪酬  
決定流程、結構資訊  
請參考悠遊卡年報



## 永續管理與推動

本公司建立多元暢通的溝通管道及議合結果反饋管道，包含發佈報告書及新聞稿、舉辦股東會、與櫃後舉辦法說會、[官網](#)及臉書粉絲專頁貼文、公益活動等方式，對利害關係人關切議題進行蒐集、分析與溝通。透過多元化的溝通管道瞭解利害關係人關注的議題，納入日常工作中，做為管理方針與執行計畫的重要參考；利害關係人辨識結果與溝通情形並彙整於該年度永續報告書中，於次年度的董事會中報告。



## 公協會參與

悠遊卡公司為提升營業水準，接軌國際趨勢，每年派遣同仁參與產業、公學會舉辦之論壇與研討會，與國內外相關組織共同探討產業發展趨勢及新創應用等作為與技術。不僅促進同業間的交流，加速與政府間的良好對話，與國外同業進行交流創新作為及國際趨勢，期盼能促進健全的綠色交通與產業環境的健全發展。

公協會名稱	悠遊卡角色	投入資源
無店面零售商業同業公會	會員	定期繳納會費， 每年 2 萬元
中華智慧運輸協會	會員	定期繳納會費， 每年 1 萬元
台北市交通安全促進會	會員	定期繳納會費， 每年 1 萬元
東亞智能卡組織 (GLOPAS)	會員	-
中華民國資訊安全學會 (CCISA)	團體會員	定期繳納會費， 每年 5 千元



## 誠信經營原則

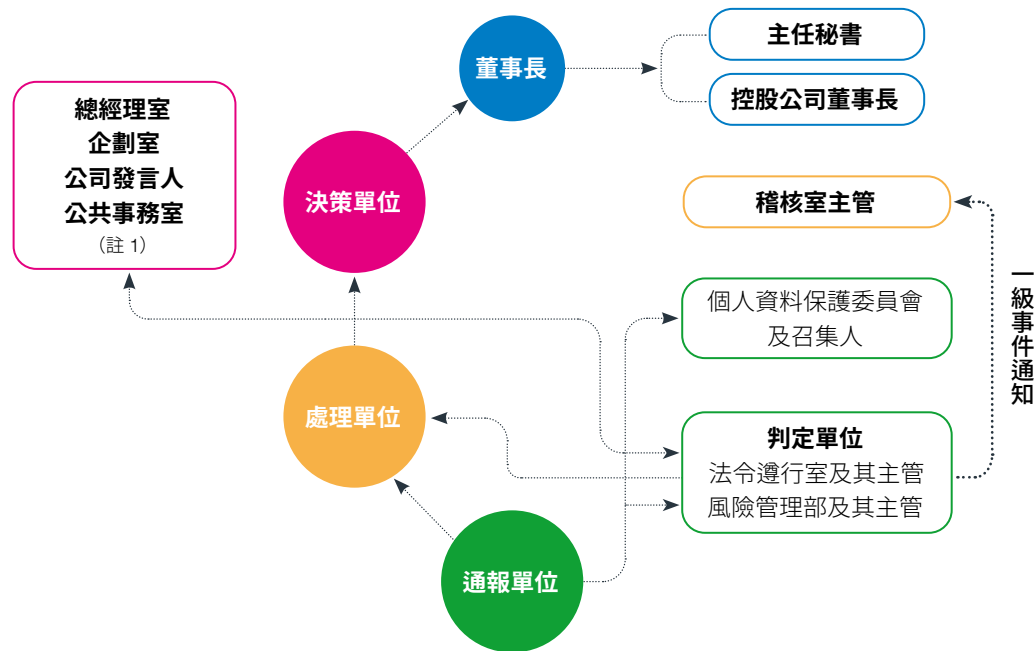
悠遊卡公司訂有董事及經理人行為準則及員工行為規範，明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與高階管理階層積極落實經營政策之承諾。秉持著「專業」與「專職」兩大標準，制定《員工行為規範》，明確規範員工應遵守的行為準則，包含餽贈的接收、隱私權、智慧財產權、保護、以及資訊安全管理相關措施。對於違反以上準則者，則透過《獎懲管理辦法》設定相關違反措施的懲罰機制，杜絕不法與不實行為之發生。

為創造合法正當的職場環境，本公司已制定「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理程序」，鼓勵內、外部人員舉報弊案事件，如：侵占公款、包庇犯罪、收賄、洩密等。為避免檢舉人遭到不公平對待、報復或威脅，針對檢舉人之身分予以保密，並確保檢舉人及相對人之合法權益。



## 負面影響補救流程

悠遊卡公司接收外部負面影響之管道包含新聞媒體、客服、email 等，由發生單位或事件權責單位或接收訊息部門作為通報單位，向上提供處理單位，包含總經理室主管、權責功能部門所屬督導群長、事件處理所屬部門主管，面對負面影響之決策單位最高召集人為公司總經理，業務群、技術群及管理群群長為會議成員。以此流程對組織負面影響進行相關審查、溝通及改進。



註 1：發生戒備等級一級，或二、三級事件可能涉及媒體報導足以影響本公司信譽，處理單位應通知總經理室主管（企劃室主管）、公司發言人及公共事務室。

註 2：有督導群長單位通報所屬群長；無督導群長單位通報總經理室主管（企劃室主管）

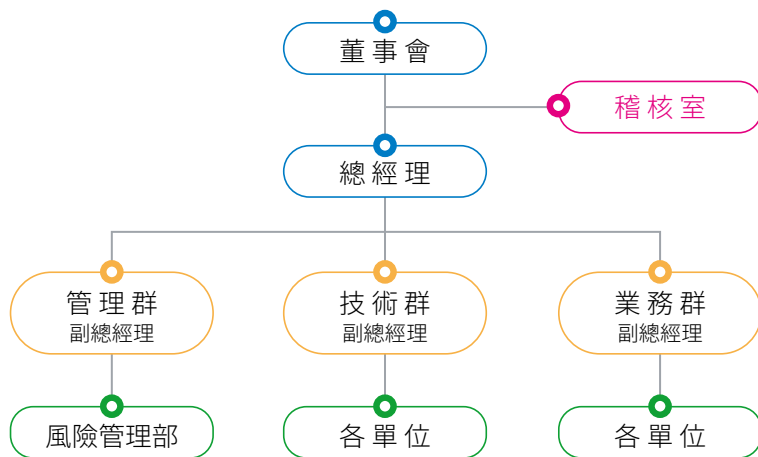
## 1-3-2 風險管理措施

### 風險管理政策與管理機制

風險預防與管理為企業穩健經營與永續發展之基石，本公司建立雙向管理的風險管理機制，透過「由上而下策略規劃」與「由下而上風險報告」，以全方位盤點建立公司整體無偏差觀點、風險管理政策與目標。後依目標、風險重大性與部門業務性質，規劃控制、監控措施與執行頻率，經各部門落實執行後，透過自行查核作業與監控措施執行，確認風險控管效度與概況，風險管理部每年或於發現重大風險事件時，彙整風險管理相關資訊向高階管理階層及董事會報告，以採取應變與適時調整措施，持續改善風險控制效度。此外，依循金管會訂頒之《[專營電子支付機構內部控制及稽核制度實施辦法](#)》，並為建立全公司各類風險管理及執行依據。

### 風險管理組織架構

董事會為本公司風險管理之最高決策單位，負責核定全公司的風險管理政策、架構以及建立全公司的風險管理文化，並審議全公司風險管理執行狀況與風險承擔情形，對整體風險管理負有最終責任。風險管理部則為悠遊卡公司專責風險控管單位，就董事會核定之風險管理決策及交付事項，監督及追蹤後續執行情形。



▲圖 1-3 悠遊卡公司風險管理治理架構

### 內部稽核

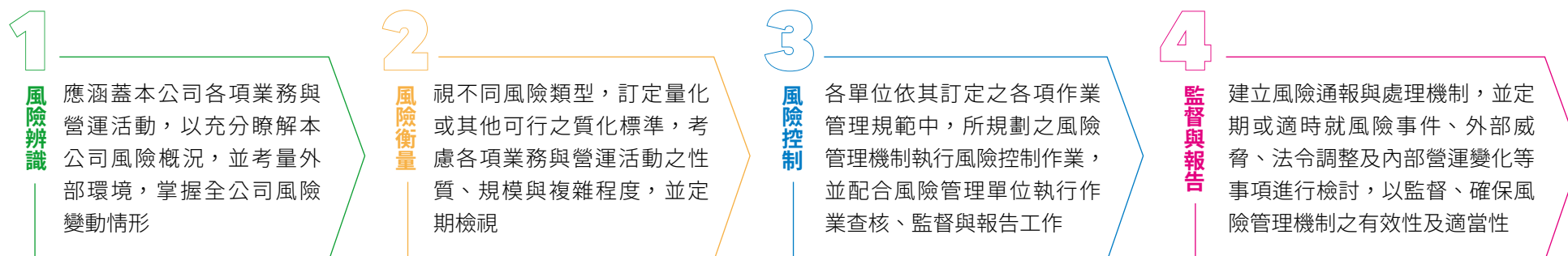
悠遊卡公司設有獨立稽核室，對全公司風險相關作業舉辦每年至少一次之查核，將稽查項目與改善建議詳列於稽核報告中，並持續追蹤以確保內部控制制度及作業之遵循。



▲圖 1-4 風險管理單位職責說明

### 強化風險管理 深植風險意識

我們深知悠遊卡公司的營運與民衆的生活息息相關，因此對待風險管理更加謹慎，期許能將所有風險因子納入考量，提供便利且安心的服務、維持良好的營運量能。針對可能潛在風險，我們制定嚴謹風險辨識流程，在每個營運環節中皆考量風險元素，識別相關風險機會，並制定因應措施。



▲ 圖 1-5 風險辨識與因應流程

## ▼ 風險項目列表

風險項目	風險敘述	風險因應措施	風險相關機會
財務風險	公司在各項財務活動中，由於內外部環境及各種難以預料或無法控制的因素，使公司在一定時期、一定範圍內所獲取的最終財務成果與預期的經營目標發生偏離，從而形成公司蒙受經濟損失或喪失更大收益可能之風險。	由業管與財務相關單位依據法規及市場變化，制定相應程序，並採取適當因應措施，如信用額度限額管理、調整等。	穩健的財務狀況是本公司對投資人與監管機關期許的回應，也是本公司永續經營的基礎。透過良善的財務風險控管，可確保本公司永續經營的根本。
信用風險	因使用者等交易對象出現有違交易誠信原則之行為，導致公司產生損失風險之情事者，包括但不限於使用者提出帳款爭議者、使用者否認交易者、特約機構未履行提供商品或服務致付款方向本公司求償之虞者、委託儲值機構倒閉者等。		
市場風險	因市場風險因子如利率、匯率、證券價格、商品價格及其波動性、交互的相關性及市場流動性等改變而可能產生損失風險，尤其是對本公司信託資產價值造成減損者。		
流動性風險	因無法將資產變現或取得足夠資金，以供使用者退還餘額或提領款項之情事者，而導致可能之損失風險。		
作業風險	起因於本公司內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成損失之風險，包括法律風險。		
信譽風險	由於如媒體（公衆）之外部負面評價，導致使用者異常及普遍的終止或中斷契約關係，所產生之損失風險。		
		本公司訂有個人資料保護與資訊安全管理政策，已導入個人資料管理制度與資訊安全管理制度，分別設置個資與資安之任務組織，採行PDCA管理循環推動制度之運行，以因應個資與資安相關風險。	隨電子化支付推展，個人資料保護與資訊安全議題逐漸受到消費者的重視。「安全、信任」是本公司的核心價值及策略，透過嚴謹的個資與資安控管機制，提供民衆安全、便利與值得信賴的電子支付服務。

## TCFD 氣候相關財務風險鑑別與管理

悠遊卡公司成立初衷即是配合政府推廣搭乘大眾運輸，讓民衆透過悠遊卡落實綠色低碳生活，近年來我們更透過再生材料再製卡片，以及卡片碳足跡計算等創新運用，協助政府朝向淨零目標邁進。為鑑別氣候變遷對悠遊卡公司經營之風險與機會，我們參照國際金融穩定委員會所發布的《TCFD 氣候相關財務揭露指引》（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）框架進行氣候風險評估與訊息揭露，透過此框架協助我們檢視營運過程中可能遭遇之氣候相關風險，落實健全氣候治理、發展氣候因應策略與執行目標設定。

在氣候變遷相關風險下，悠遊卡公司身為臺北市府持股一定比例之公股民營企業，亦背負起協助政府推動無現金城市與淨零城市之任務。目前悠遊卡公司由總經理進行氣候相關專案統籌，並直接向董事長報告，由董事長擔任治理單位最高層級負責人。因悠遊卡為電子票證／支付公司，未有相關實體營運項目，因此氣候相關風險之評估以轉型風險為主。針對各轉型風險我們辨別了可能之財務衝擊，並發展相關因應策略／機會：

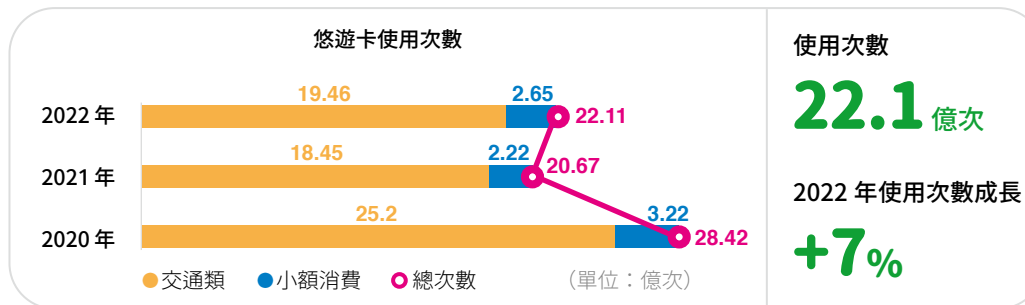
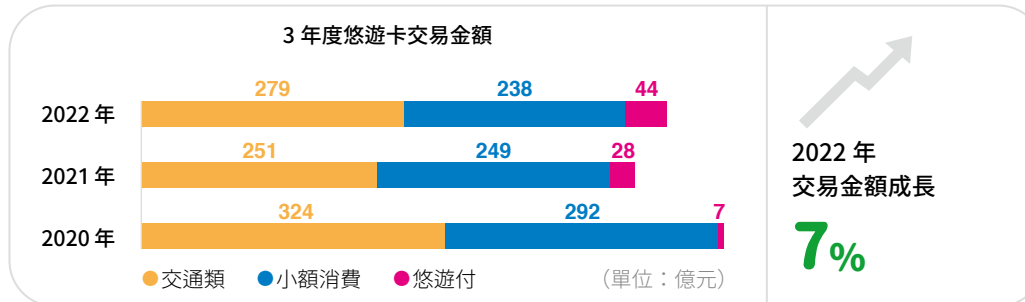
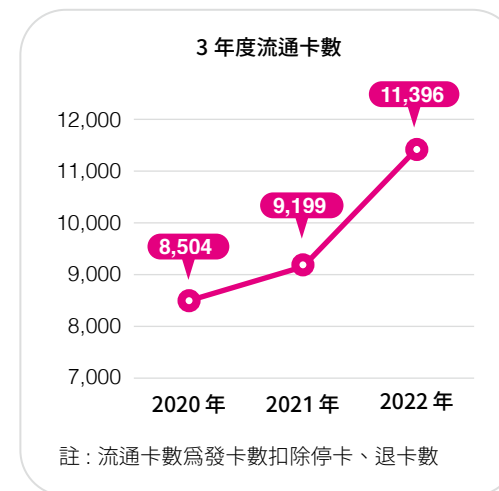
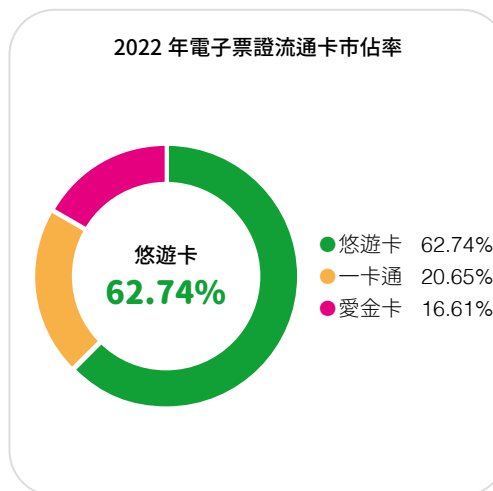
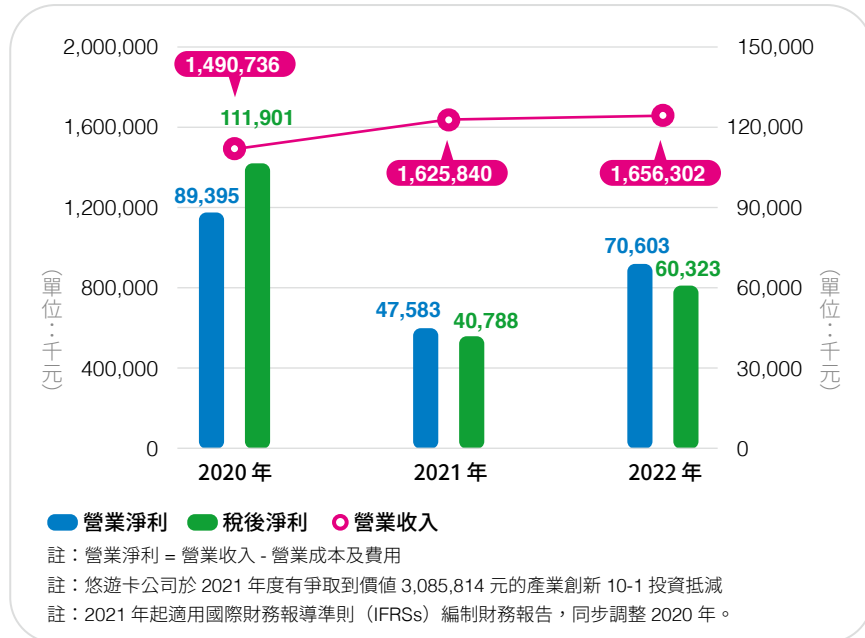
面向	風險敘述	對悠遊卡公司之潛在財務影響	因應策略／機會辨識
政策與法規	強化排放量報導義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加營運成本：如需符合未來政策使用合規材料之開發成本、導入相關碳排放管理系統之成本</li> <li>政策變化導致現有資產沖銷和提前報廢</li> </ul>	<p>針對現有碳排熱點進行盤查，以達未來風險控管之成效。</p> <p>推出卡片碳足跡計算系統，辨識悠遊卡／付使用者減碳數據，利用視覺化喚起「減碳」的重要性，開創更多減碳商機。</p> <p>➔ 更多內容，請詳 <a href="#">4-2 企業減碳的好夥伴：「企業員工通勤碳排統計」服務</a>。</p> <p>與外部研發單位合作，利用廢棄保特瓶等材料，再製成永續材質卡片，將廢棄物轉化成資源，打造綠色供應鏈。</p>
	現有產品和服務的要求及監管		
技術	以低碳商品替代現有產品和服務 低碳技術轉型的成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品和服務需求量下降</li> <li>新型和替代型技術研發支出</li> <li>技術開發的資本投資</li> <li>採用／建置新型實務運作和流程的成本</li> </ul>	<p>因應數位轉型與無現金支付趨勢，悠遊卡公司投入多項資源並於 2020 年即推出電子支付產品「悠遊付」，以一卡一付型態回應各族群需求，取得市場先機。</p>
名譽	消費者偏好轉變	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品／服務需求量下降</li> </ul>	<p>悠遊卡仍為市占率第一之電子票證，近年因應數位轉型與電子支付需求推出「悠遊付」、擔任市府便民服務載具、異業合作推出造型悠遊卡等，卡付之使用量有增無減。</p>



### 1-3-3 營運績效成果

自 2021 年起，受疫情衝擊，悠遊卡公司兩大重要業務：交通及小額消費支付服務，都受到相當幅度的影響，導致悠遊卡公司連續兩年獲利下滑。悠遊卡公司除了持續推出造型悠遊卡屢創銷售佳績，也配合政府各種補助政策如敬老卡補助金等，深耕無現金市場。

隨著 2022 年下半年疫情趨緩，民衆出門頻率和消費意願逐漸恢復，悠遊卡公司也積極活絡市場，2022 年度整體交易金額增加 7%，交通類支付較於去年提升 11.2%，悠遊付交易金額亦持續成長，較去年增加近 1.6 倍。疫情影響使交通和消費市場受到挑戰，受疫情影響，外國觀光客尚未回流，但悠遊卡公司不斷創新推出各種深受消費者歡迎的收藏型造型卡，成功推出新產品「SuperCard 超級悠遊卡」，並且首度將悠遊卡跨出國境，與日本琉球銀行的合作，讓悠遊卡嗶進沖繩，成為台灣首張跨境支付儲值卡。



# CH2

## 一卡一付 悠遊無現



### 本章相關的重大議題

- 永續創新營運模式

### 利害關係人

- 政府及主管機關
- 投資人
- 員工
- 供應商／技術合作業者

### 亮點績效

#### 悠遊卡

- 截至 2022 年底累計發卡量 **1.38 億張**
- 2022 年發卡量 **721 萬張**
- 2022 年電子票證流通卡市佔率 **No.1/ 62.74%**
- 2022 年 新增 112,106 個支付點，累計支付點達 **25 萬個**，較 2021 年支付點成長 **9%**

#### 悠遊付

- 累計會員數 **205 萬**
- 2022 年 新增 37,982 個支付點，累計支付點已達 **13.1 萬個**，較 2021 年成長 **64%**
- 榮獲 IDC 未來企業大獎「**全方位體驗創新獎**」

## 2-1 重大議題管理方針：永續創新營運模式

### 聯合國發展目標



### 管理承諾

以責任生產與消費的態度，在管理自身營運的同時，藉由與利害關係人的溝通與互動，持續開創悠遊卡/付的創新功能，提供更多元貼心的服務，完善便利的悠遊生活圈，是我們對用戶不變的承諾。

### 權責單位

董事長、總經理領軍，悠遊卡公司許多部門皆參與創新商品、服務之研發

### 投入資源

- 商品業務部
- 電票應用部
- 電支業務部
- 技術群各部門

### 目標

#### 短期目標 (2023 年)

##### 悠遊卡

- 通路佈點策略：針對重點品類連鎖通路、交通與人流密集商圈等合作，並深耕商圈及在地市場，拓展商圈與市場布局。
- 卡付行銷整合：以高客單價及低單價高頻次為主要策略，精準常態化的行銷活動，增強使用悠遊卡的黏著度。
- 商品銷售布局策略：擴展銷售通路，並持續開發多元化商品，提升商品銷售力道。

##### 悠遊付

- 金融商品服務合作：提供會員購買保險、基金、證券、信用貸款等金融商品，並擴大生活繳費功能，增加繳費項目及深度。
- 平台生態圈建構：打造親子、生活繳費、哩程經濟、電子商務四個面向的生態圈，深化支付服務創新應用，提供多元化的功能與合作。

##### ESG 數據服務

- ESG 減碳數據服務：與金融機構合作，計算持卡人搭乘大眾綠色運具的碳排放，推動 ESG 永續金融服務。
- 大數據協助政策評估：擁有大眾交通大數據，協助政府進行深度分析，透過各類產品進行數據應用，提升政策效率與品質。

#### 中期目標 (2024-2025 年)

##### 悠遊卡

- 持續推動超級悠遊卡功能
- 延續雲林縣餐食券，持續推廣並導入餐食券於其他縣市。
- 延續 TPASS 通勤月票成功經驗，推動於其他縣市導入應用。

##### 悠遊付

發行電支帳戶附隨卡、跨境支付應用，拓展悠遊付 APP 平台提供更多便利服務。

#### 長期目標 (2025 年 ~)

一卡一付並結合各策略平台，建構完善的悠遊生活圈。

### 管理成效的考評機制

- 產品銷售量、創新產品數量
- 規模市占提升

### 2022 年的考評結果

##### 悠遊卡

- 11 月正式推出超級悠遊卡
- 悠遊卡正式跨境沖繩，佈點 2,000 多家店家

##### 悠遊付

EasyWallet 推出個人碳盤查及減碳數據查詢



### 我們的行動

##### 悠遊卡

- 推出超級悠遊卡，安全升級，更結合手機增值，為民衆打造便利生活。
- 悠遊卡跨境沖繩，於餐飲、購物、交通等積極布點。

##### 悠遊付

EasyWallet 讓民衆不僅線上完成多項政府規費繳納以外，更可以將發票得獎金入帳悠遊付錢包、以及查詢悠遊卡使用者的碳排數據。

## 2-2 創新悠遊 邁向未來

### 2-2-1 「SuperCard 超級悠遊卡」：迎向智慧支付新時代

悠遊卡發行了 20 年，帶給消費者無數的便利與優質體驗，更成為現代生活中不可或缺的便利支付工具，至今發行超過 1.38 億張。隨著科技的進步與市場需求的變化，為了滿足消費者更多需求，提供更好的體驗，悠遊卡公司於 2022 年隆重推出了二代悠遊卡：「SuperCard 超級悠遊卡」。

「SuperCard 超級悠遊卡」不僅延續了悠遊卡的優質基因，還在多方面做了升級和優化，突破原有單筆 1,500 元的消費上限，還與悠遊付錢包連結，可以用手機悠遊付 APP 直接靠卡進行加值。「SuperCard 超級悠遊卡」的登場，象徵著悠遊卡使用進入多元支付、虛實整合的新時代。

#### 全新的「SuperCard 超級悠遊卡」在功能上的幾大亮點：

##### 靈活的付款體驗： 突破消費金額上限

相比第一代悠遊卡，「SuperCard 超級悠遊卡」的最大特點是突破現有的消費上限，付款更有彈性。單筆消費上限從 1,500 元大幅提升到 10,000 元，也不受每日消費最高消費 3,000 元的限制，可將更多的消費場景納入其應用範圍。這不只提供了持卡人更自由的消費空間，也擴大消費的場域。隨著這樣的進展，我們期待消費者能夠體驗到更全面、更自由的支付。

##### 賦予安全新 定義：強化的晶片技術

「SuperCard 超級悠遊卡」主打強大的晶片安全技術，符合 CC EAL4 國際標準，提升交易的安全度。

##### 實時查詢：隨時掌握卡片動態

掌握餘額是每一位悠遊卡持卡人的需求，「SuperCard 超級悠遊卡」提供了隨時隨地查詢的便利性。當持卡人外出時不知道餘額，不需要特別到捷運站或超商查詢，在悠遊付 APP 內即可輕鬆查詢。無論使用何種手機作業系統，除了查詢餘額，還能在手機 APP 上輕鬆完成交易明細查詢、購買或續購定期票及自動加值等功能。

##### 加值再進化：手機就是你的加值機

「SuperCard 超級悠遊卡」結合了悠遊付 APP，讓消費者隨時、隨地，在手機上就可以為悠遊卡輕鬆加值，不用到捷運站或便利商店加值，甚至在捷運上發現餘額不足，也可以立即加值，再也不必煩惱餘額不足、找不到加值機了。而且，只要是超級悠遊卡，不用綁定、不用記名，都可以直接在手機 APP 上加值，爸媽可以為小孩或爺爺奶奶的悠遊卡加值，省時又省力。





## EasyWallet APP「悠遊卡加值機」便利服務

EasyWallet 悠遊付 APP「悠遊卡加值機」功能於 2022 年下半年，配合「SuperCard 超級悠遊卡」發行正式推出。使用 EasyWallet 悠遊付 APP「悠遊卡加值機」，消費者可以隨時隨地、即時為「SuperCard 超級悠遊卡」加值、記名、查詢卡片餘額交易紀錄、並且購買交通定期票。

EasyWallet 悠遊付 APP「悠遊卡加值機」功能可同時支援 iPhone 與 Android 系統手機。除了「SuperCard 超級悠遊卡」，加值功能也適用於：臺北市數位學生證、敬老、愛心及愛心陪伴悠遊卡；桃園市、新竹市、嘉義市、金門縣等縣市民卡；國立彰化師範大學、中國醫藥大學、國立台中科技大學學生證悠遊卡等晶片悠遊卡。

### 「悠遊卡加值機」功能：

只要使用超級悠遊卡，就可以在悠遊付 APP 內，開啟「悠遊卡加值機」，將卡片靠近手機，使用以下功能：



## 2-2-2 嚶進琉球：開創台灣跨境支付重大里程碑



隨著科技的進步，台灣的支付方式也在不斷地演進，而悠遊卡作為臺灣的領先支付工具，始終領先創新變革。2022年悠遊卡公司宣布與日本琉球銀行的攜手合作，悠遊卡成為台灣首張可在國外使用的儲值卡，為用戶帶來了前所未有的跨境支付體驗。

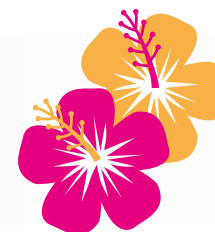


### 旅行最佳夥伴：台幣扣款、減少匯兌風險、節省手續費

台灣的消費者前往日本沖繩旅行時，無需再進行繁雜的外幣兌換，直接以悠遊卡於沖繩進行消費，所有交易均直接以即時匯率換算台幣扣款，大幅減少匯兌風險，節省手續費，為旅客帶來前所未有的便利。

### 嶄新體驗：小額消費，省去找零錢的麻煩

悠遊卡在沖繩的使用體驗，與在台灣的便利度沒有差異。消費者可以在店家的交易設備上直接確認日幣換算新台幣的金額，記帳和比價都更加方便。使用悠遊卡進行小額消費，不僅減少現金交易，更可避免旅途中處理零錢硬幣的困擾。



### 超過 2,000 個消費熱點

悠遊卡在沖繩的使用範圍遍及各種場所。從知名水族館內商店、旅途中必經的休息站，到眾多美食場所，消費者都可以輕鬆使用悠遊卡進行支付。不僅如此，沖繩當地部份計程車和巴士等大眾交通運輸工具也支援悠遊卡支付。

### 未來展望

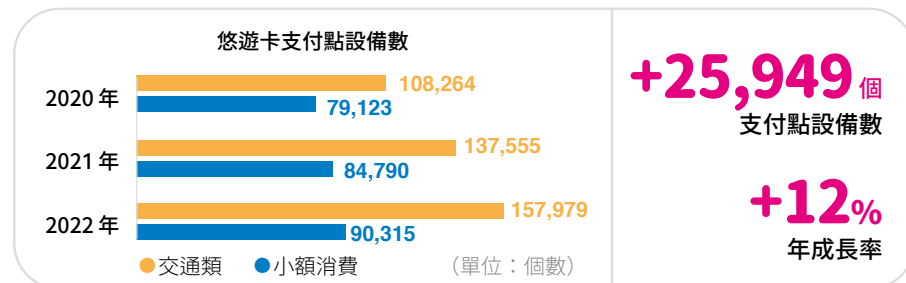
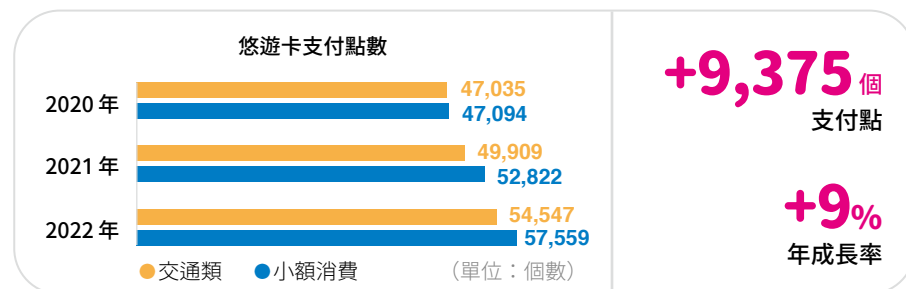
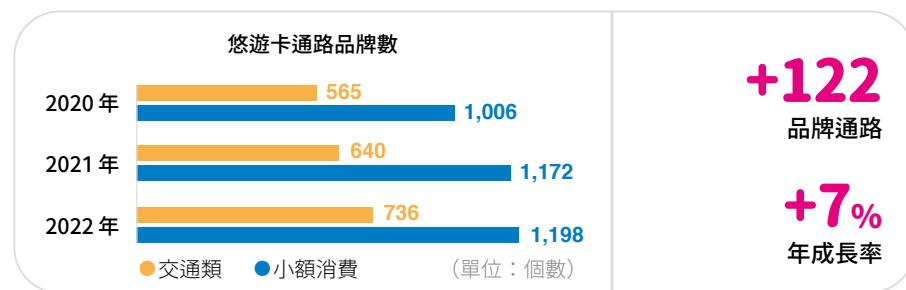
跨境沖繩是悠遊卡邁向國際的第一步，藉此取得更多的經驗，為未來進軍日本本土或國際鋪路，希望能提供台灣消費者出國時，更便利的支付體驗。



## 2-3 便利生活 起自悠遊

### 隨手 Easy 哩 隨處享生活

悠遊卡是台灣民衆最常使用的儲值卡，無論是用來搭乘各種交通運輸工具，輕鬆穿梭於大街小巷。還是在超商、超市購物，飲料店買飲料，都是消費者最便利的小額消費支付。悠遊卡將打造旅程經濟，在交通運具路線積極佈點，讓悠遊卡成爲民衆生活中不可或缺之支付工具。



2022 年悠遊卡增加之使用範圍如下：

#### 「哩」卡樂悠遊—商圈與微型商店

持續配合北市府及各地節慶活動推出悠遊卡服務，共計新增 **3,019 處** 商圈微店支付點：

- 持續拓展連鎖餐飲業與生活百貨等場域，2022 年新增支付點如可不可熟成紅茶、繼光香香雞、得恩堂眼鏡等。
- 加強協助雙北傳統市場無現金交易，包含南門市場、台北漁市、士東市場、大慶夜市、大龍市場與成功市場等

#### 「哩」卡暢通行—交通運輸

2022 年交通類通路新增 **4,372 處** 支付點，包含停車場、公共自行車與其他交通等：

- 可使用悠遊卡支付的計程車數量新增 **683 輛**，包括和泰移動 yoxi 與共享車隊皆已加入
- \* 停車場支付點新增 **2,462 處**

#### 「哩」卡購便利—連鎖商店與無人化設施

- 中小型連鎖店家新增 **3,019 處** 支付點，包含圖書文具、生活百貨等
- 無人化設備新增 **16 處** 支付點，包含自動販賣機、物流櫃、自助列印機等

#### 「哩」卡守健康—醫療保險

- 於 **13 處** 醫院與診所設立悠遊卡支付點，拓展悠遊卡應用於繳納醫療費，包含臺北市動物保護處、臺北市松山區診所、奇美醫療財團法人奇美醫院等醫療院所。

#### 「哩」卡繳規費—生活繳費

- 於 **16 縣市** 政府下轄機關、**9 處縣市** 立圖書館設立悠遊卡支付點
- 於 **32 處** 大專院校校區設立使用站點

## 悠遊付多元支付場域

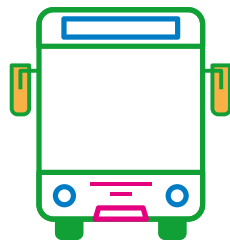
### 策略聯盟・深化場域經營

深耕各類重點場域，例如超市超商、生活百貨、餐廳速食等，同時也與地方縣市轄內商圈、市場、特殊節慶展覽，並持續擴大交通場域的使用如：停車場、計程車、臺鐵售票窗口等合作，提供民衆更完整的多元消費場域。



### 擴大悠遊付嗶乘車與交通 QR Code 服務範圍

悠遊付「嗶乘車」功能推出邁入第三年，自 1280 定期票及記名學生票等功能上線後，使用人數持續穩定上升，總累計搭乘趟次為逾 982 萬次，成功帶動悠遊付 APP 與雙北大眾運輸的使用率與用戶黏著度。同時，「嗶乘車」亦持續拓展與全臺各縣市交通合作應用，目前全臺 YouBike、臺中市區 17 家公車、高雄市區 8 家公車、新竹客運、桃園客運、南投客運、彰化客運、員林客運、國光客運全省路線及臺中捷運皆可使用嗶乘車服務。另外，配合中央政府試辦「交通乘車碼」政策，悠遊付於「臺灣好行」等重點路線提供乘車 QR Code 支付服務。



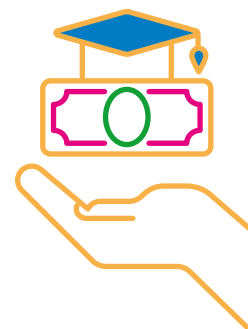
### 持續開發線上支付場域

悠遊付打造多元全方位的線上支付場域，提供不同會員族群所需，除與各大電子商務平台合作，並發展新型態支付場域，如建構保險專區、旅遊專區、親子／家庭服務及線上愛心捐款，合作對象包含保誠人壽、訂房平台、博客來、KKBOX、慈濟及心路基金會等。



### 打造全方位生活繳費生態圈

爲了建立全方位的生活繳費生態圈，積極經營親子／家庭關係，悠遊付與臺灣銀行合作，提供全臺超過 2,000 所各級學校使用悠遊付線上繳納學雜費。





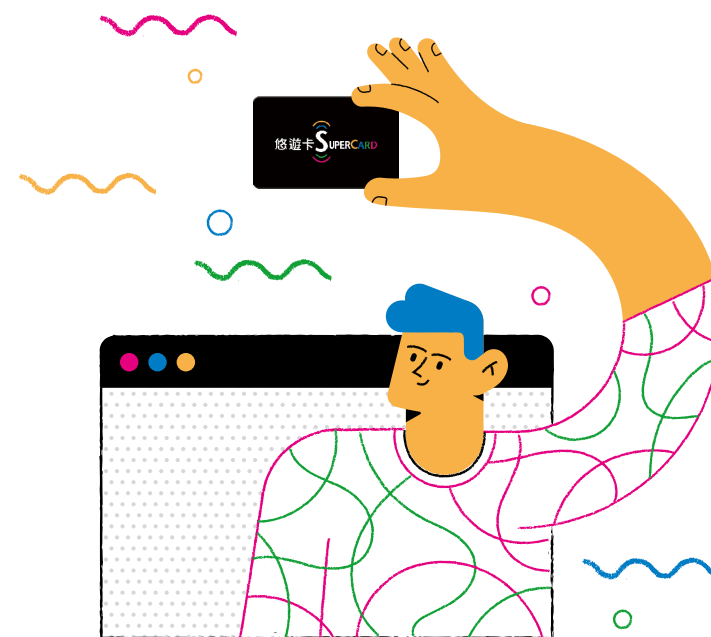
## 2-4 智慧支付 無現體驗

隨著無現金支付環境的加速發展，悠遊卡公司於 2020 年推出了電子支付服務—悠遊付。這不僅是悠遊卡公司跨入電子支付里程碑，更結合悠遊卡在交通運具及消費實體通路上的優勢，建構一個線上線下、虛擬實體整合的無現金支付生態系統，為民衆提供更多元、便利的支付環境。至 2022 年底，悠遊付的會員數已超過 205 萬，在電子支付市場上排名第 4 名，證明了悠遊付在市場中日益成長的影響力。

在 2022 年，悠遊付強化了與悠遊卡的連結，在推出超級悠遊卡的同時，悠遊付 APP 也同步推出「悠遊卡加值機」功能，為超級悠遊卡提供在 APP 查詢餘額、加值、購買月票等功能，為持卡人提供隨時、隨地皆可加值的便利服務。這也是加強卡付功能整合的重要一步，悠遊卡公司持續以創新功能回應客戶的需求，提供更好的服務。

悠遊付目標在建構四大平台生態圈，以親子關係、生活繳費、哩程經濟及電子商務四大面向，打造平台生態圈，持續深化支付的創新服務。同時，悠遊付持續與各大產業夥伴合作，從超市、生活百貨到線上電商，擴大服務範圍。交通領域的合作也不斷拓展，並進一步與地方政府合作，使民衆在繳納政府款項或領取補助時更加便捷。同時，積極進入電子商務領域，與各大電商平台建立合作關係，如旅遊、保險、親子和家庭服務等，使悠遊付的支付服務更為多元，滿足各種用戶的需求。

悠遊卡公司正朝著實現一卡一付的整合策略邁進，不斷創新和擴展其服務，希望能為民衆打造一個線上線下、虛擬實體整合的多元「無現金生活」，加值民衆的美好生活。



### 悠遊付 2022 年營運成果(註 1)

交易金額	帳戶間轉移金額	交易筆數	會員排名數	會員人數	Apple Store 評分
44 億元	11.1 億元	1,500 萬	No.4	205 萬	4.7 / 5.0 分
支付點	帳戶間轉移金額	哩乘車趟次	台北市服務項目	平均月活躍用戶數(註 2)	Google Store 評分
13.1 萬個	29 家電商	337 萬餘次	59 項	97.4 萬人	4.2 / 5.0 分

註 1：統計資料至 2022 年 12 月 31 日止 | 註 2：指當月最後一天往回推算 30 天內的不重複使用者數

## 四大平台生態圈

## 親子關係

- 建立家庭成員關係
- 簡化交通費及零用金等各種轉帳過程
- 掌控家庭財務支出
- 探索更多親子應用場景



## 生活繳費

- 建立自動繳費機制
- 擴大繳費選項與領域
- 利用繳費數據推動商業機會



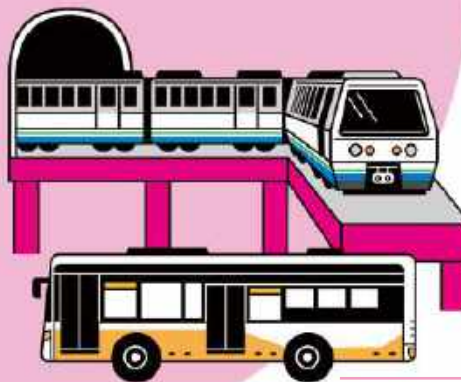
## 電子商務

- 針對不同群組深化市場策略
- 靈活調整商業模式以符合市場趨勢
- 建立健全的風險管理系統，確保交易安全



## 哩程經濟

- 緊密連結交通旅程的實體生活場景與消費
- 透過減碳活動增強用戶黏著度
- 以線下驅動線上服務需求



▷▷▷▷ 歡迎您至悠遊付官網了解更多功能與好康優惠 <https://easywallet.easycard.com.tw>

立即下載悠遊付  
體驗生活美好悠遊感受

Apple Store



Google Store



## 2-5 多元卡片 關懷無限

在發行多種卡片的過程中，悠遊卡公司不僅追求便利性，更注重與核心價值結合。我們致力於為持卡人創造一個便捷的使用環境，同時確保個人的資料受到可靠和安全的保護。透過這些措施，我們期望持卡人能放心地享受各種補助和優惠，同時體現悠遊卡在公共服務上的承諾。配合各縣市政府，我們與各縣市政府合作發行各種不同需求的卡片，如優待卡、敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、縣市民卡和社福卡等，並配合不同的政府社福政策，提供各類卡片不同的公益服務。另外，2022年起更積極與各縣市政府研擬，將弱勢學童暑期營養午餐的餐食券放在學生證悠遊卡中，讓弱勢學生可以學生證悠遊卡在各超商領取，不僅學童領餐更便利，更節省行政作業成本。



### 敬老卡

為了照顧年過 65 歲的公民，悠遊卡配合各縣市政府發行敬老卡，並搭配推出不同的優惠措施。例如，台北市政府響應無現金生活，每月提供市民 480 點的交通補助。在 2022 年第四季，配合台北市政府發放敬老／愛心儲值金 660 元的政策，持有敬老卡或愛心卡的市民除了享受靠卡即可便利入帳外，悠遊卡公司還與 8 大連鎖通路共同推出專屬優惠，讓長輩敬老金價值擴大。隨著人口逐漸老化，悠遊卡公司會持續關心並服務長輩需求，並鼓勵他們持續無現金的便利生活方式。

### 愛心卡

身心障礙市民朋友，在台北市每月可獲得 480 點的補助。我們對卡片進行了設計調整，如卡片的截角和點字貼紙，使他們能更迅速地辨識和使用，進一步提升了其生活便利性。

### 愛心陪伴卡

提供持有愛心卡者之必要陪伴人申請使用，若緊接在愛心卡之後使用即享有半價優待，鼓勵愛心陪伴能夠持續。

### 縣市民卡 — 社福卡

悠遊卡公司整合了市民的日常需求，推出了不僅能搭乘大眾運輸、借閱圖書，還具有小額扣款功能的縣市民卡。目前，新北市、基隆市、桃園市、新竹市、花蓮縣、南投縣、苗栗縣連江縣和金門縣都已經發行此市民卡／社福卡，且使用人數正逐步上升。

### 學生證悠遊卡 — 數位學生證

學生證悠遊卡／數位學生證是許多民衆人生的第一張卡片，一路陪伴同學從小學、國中、高中，甚至到大學，深具感情。在一些高中或大學裡，學生證悠遊卡更是同學們用來支付冷氣、公共洗衣機、餐廳等消費的最佳支付工具。

## 永續創新營運模式發展

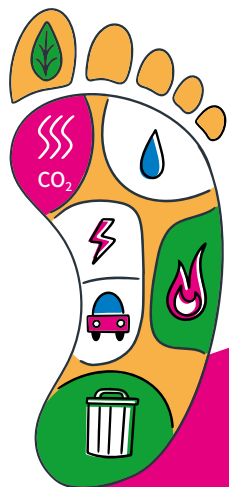
悠遊卡公司汲取成功經驗，致力於提升卡片的附加價值，推出 40 檔造型悠遊卡，其中主推復古風更喚起大眾與本土品牌間的情感連結，增添持卡大眾的生活點滴，亦帶動台灣品牌翻轉與再造。

2021



悠遊卡跨出國境，首發前進琉球跨境支付，提升國人的悠遊卡體驗。同時，推出 SuperCard 超級悠遊卡，能隨時隨地以悠遊付錢包在手機 APP 上幫卡片加值，成功整合卡／付功能，為多元支付再創新體驗。

2022



未來



持續發展悠遊卡與悠遊付的功能連結，以更多元的整合應用，為持卡大眾加值美好生活；推動交通通勤碳足跡之數據統計，為企業／組織提供員工通勤碳足跡統計服務，落實企業永續承諾；秉持公共服務的核心價值，研發多元兌換平台，為政府政策提供更多便利的數位服務。



## 2022 年前十大熱賣卡片

發行約 5.5 萬張 /

No.1



不二馬胖虎悠遊卡—招財虎

No.2



美少女戰士造型悠遊卡—月光權杖 (愛心版)

No.3



動感超人公仔造型悠遊卡

No.4



北海鱈魚香絲 3D 造型悠遊卡

No.5



HELLO KITTY 達摩造型悠遊卡 (和風限定版)

No.6



小美冰淇淋 3D 造型悠遊卡

No.7



大台北捷運路網圖悠遊卡

No.8



HELLO KITTY 搖搖籤筒造型悠遊卡 (虎來運轉)

No.9



全家 Let's Café 悠遊卡

No.10



sou.sou 悠遊卡—數字遊戲

更多歷年發行卡片歡迎至悠遊典藏館網站查詢  
<https://www.easycard.com.tw/museum?page=1>



# CH3

安心信賴 源自悠遊



## 本章相關的重大議題

- 數位服務與信賴
- 供應商管理策略

## 利害關係人

- 持卡大眾
- 員工

## 亮點績效

- 第一家取得《PCI DSS 4.0 合規》驗證的電子支付公司
- 2022 年，資訊洩露數量為 0，沒有任何資訊或客戶隱私被洩露



## 3-1 重大議題管理方針：安心悠遊的數位保障

在數位時代的浪潮中，悠遊卡公司以資料應用為核心，不斷運用創新科技，擴大多元服務通路，致力於為持卡人帶來更多元的生活體驗。近年來，我們積極地與更多商家攜手合作，打造無現金支付的安心生活環境。面對複雜多變的服務通路，我們對待每一筆資料都必須謹慎，不僅優化使用者個資保護措施，也積極強化資訊安全措施，確保用戶的悠遊卡資訊始終得到完善的保障。

悠遊卡公司以資安戰情中心全面監控資料運用狀況，確保用戶的個人資料和交易資訊都受到嚴格的監管，杜絕任何二次使用或洩漏風險。透過個人資料管理制度和資料庫安全管理程序等措施，我們不斷加強資安維護及個資保護，將資料洩露的風險降到最低。悠遊卡深信，在我們的努力下，用戶可以與悠遊卡共同打造安心信任的使用環境。

### 聯合國發展目標



### 管理政策

- 個人資料  
《個人資料管理目標與政策》
- 交易資料  
《資料庫安全管理程序》

### 管理承諾

- 個人資料  
最小化蒐集運用使用者個資
- 交易資料  
最大化保護使用者交易資料

### 權責單位

- 個人資料  
個人資料保護委員會
- 交易資料  
資訊安全推動委員會

### 投入資源

- 個人資料  
建立資安防護設施如網路防火牆、網路入侵偵測設備、資料庫防火牆，敏感資料的使用機制，以及建立各單位自我評核機制與組織內部評核計畫
- 交易資料  
安排資料庫管理之責任人員，確保資料庫之新增、異動及刪除程序皆受到安全的保護

### 目標

- 短期目標 (2023 年)**
  - 完成資料庫升級作業
  - 持續作業系統汰換與升級
  - 協同各專案之資料庫建置規劃
  - 強化資料庫維運管理與稽核監控
  - 人員培訓及專業能力提升
- 中期目標 (2024~2025 年)**
  - 制度優化、提升人員專業能力，逐漸減少顧問服務，轉由內部人員自主維護
- 長期目標 (2026 年~)**
  - 委員會有專責人員運作，減少兼任，並增加外部委員

### 管理成效的考評機制



- 個人資料  
個人資料內部評核、bsi. 外部稽核
- 交易資料  
  - 資料庫每季進行 1 次弱點掃描與每半年 1 次滲透測試，防止惡意入侵、竊取資料

### 2022 年的考評結果

- 個人資料  
  - 內部評核找出 2 項改善事項，改善率 100%
  - 外部稽核 0 不符合事項，順利通過續審
- 交易資料  
  - 2022 年「營運持續演練」計畫共 15 次，演練項目 196 個

### 我們的行動

- 個人資料  
  - 2013 年取得《BS: 10012 個人資訊管理系統》認證
- 交易資料  
  - 第一家取得《ISO 27001 資訊安全管理系統認證》驗證的電子票證公司
  - 第一家取得《PCI DSS 4.0 合規》驗證的電子支付公司



## 3-2 悠遊卡生命週期

悠遊卡公司將環境與社會的友善融入產品概念，採用產品生命週期思維，從採購、品質檢測、銷售、退卡機制，到最末端的報廢與再製，執行嚴格把關，確保悠遊卡於整個產品生命週期過程發揮最大效益。

### 1 新卡採購

#### 作為

- 新卡皆需符合悠遊卡公司品質驗證標準
- **100%** 主要票卡供應商均已通過「ISO 14001：環境管理系統」驗證
- 執行供應商實地稽核，確保完善的事故預防、通報、應變機制與資訊安全等管理流程
- 新卡採購流程：需求單位⇒採購詢比議價⇒下單⇒製作⇒交貨⇒驗收⇒付款

#### 成果

- 連續 3 年度在地採購、實地稽核比例皆達 **100%**
- 2022 年共稽核 **14 家** 票卡供應商及銀行，合格率 **100%**



### 2 新卡品質檢驗

#### 作為

- 品質驗證實驗室：確保票卡交易功能的正確性與完整性，以及帳務處理的正確性

#### 成果

- 年度抽測卡片數量 **134,763 張**
- 合格率 **82.7%**







### 3 卡片銷售

#### 作為

- 消費卡：發行具紀念性以及造型化的悠遊卡，展現悠遊卡公司獨特創意，以及電信悠遊卡與 Samsung Pay 悠遊卡
- 業務卡：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
- 制式版面：以悠遊卡公司企業識別或企業公仔為主題發行之卡面，採常年方式銷售

#### 成果

- 2022 年發卡數量達 **721 萬張**，截至 2022 年底累計發卡量達 **1.38 億張**
- 消費卡發行量約 **257 萬張**
- 業務卡發行量達 **231 萬張**
- 制式版面約 **46 萬張**

### 4 退卡檢驗分析

#### 作為

針對客戶退卡進行檢驗分析，交由客服人員進行問題排除，並溯源至前端提供票卡供應商，排除類似情形再次發生

#### 成果

- |          |  |
|----------|--|
| 年度退卡分析結果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 94% 為仍正常可使用之卡片</li> <li>• 5.2% 為票卡電子電路問題</li> </ul> |
| 改善措施     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續強化新卡品質檢驗</li> </ul>                               |

### 5 票卡報廢或再製

#### 作為

- 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：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

#### 成果

- 2022 年度共有約 **5.6 萬張**悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值。

## 供應商管理策略

悠遊卡的供應商主要為新卡採購時的供應廠商，我們重視供應商之品質，以「評等制度」、「現場稽核」進行控管，規定採購人員應每年對供應商之交貨品質、交期與配合度進行評估，將供應商劃分為 ABC 三個等級，確認合作之供應商品質，至 2022 年底為止，悠遊卡重要供應商出貨狀況良好，三年度未有重大變動。

為確保供應商之作業安全，我們更執行供應商實地稽核，確保供應商制定完善的事務預防、資訊安全管理措施，以及人員管理與教育訓練。對於產品的品質，悠遊卡公司也進行嚴厲控管，規定新卡皆需符合悠遊卡公司品質驗證標準，新出廠的卡片皆須經由安全控管科的同仁依據《合格製卡廠商驗證作業程序》辦理驗收作業，確保票卡的生產維持於一定的品質上。



註：重要供應商定義為最近二年度任一年度中會占進貨總額百分之十以上之供應商。

## 悠遊循環：票卡回收再利用

悠遊卡是一張感應式晶片卡，悠遊卡利用切割磁力線原理，以無線感應傳輸的方式完成交易，故不會有消磁的問題。而當悠遊卡遇到毀損導致無法使用，或是使用時顯示「到期」等情況，為避免使用效果不佳，則建議持卡人將卡體後送至本公司辦理退卡退費（僅提供記名卡客戶）並換購新卡使用。另詳細處理方式可參考 QR Code 連結至[官網](#)以獲得最合適的資訊。

悠遊卡公司收到後會依照《票卡報廢處理程序》，將卡片分為「報廢」與「再製」處理，報廢卡片會交由專人監毀；而功能與保存良好之退卡，則會再製成做為觀光用途之悠遊套票卡，以延續其產品生命並減少廢棄物產生。

	2020 年	2021 年	2022 年
總發卡數量 (張)	915,212	9,342,819	9,854,974
卡片再利用 (張)	209,733	250,425	56,443
卡片廢棄 (公噸)	2.25	0.80	1.57

▲表 3-1 悠遊卡廢棄卡片數量

票卡回收再利用



## 3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施

### 個人資料管理目標

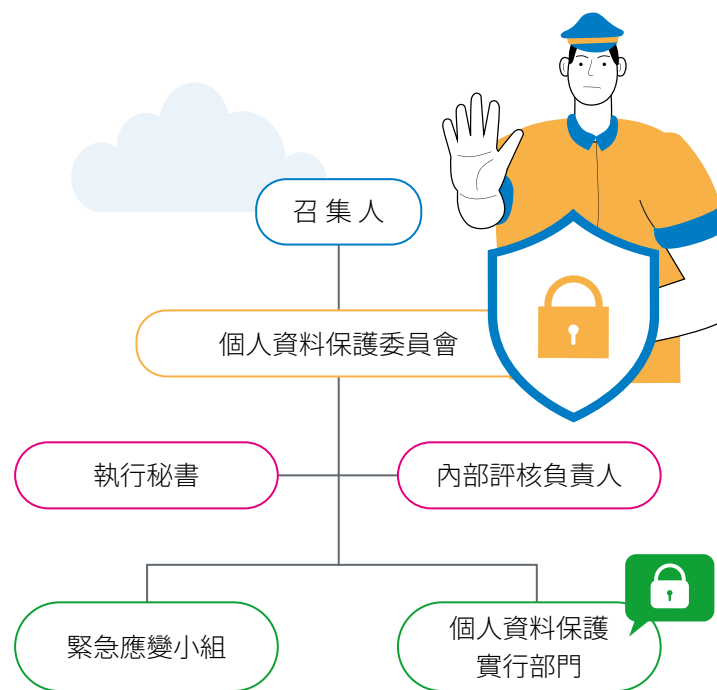
悠遊卡公司深知客戶資料的重要性，因此我們不僅制定了嚴格的「個人資料管理目標與策略」來保障使用者的資料，更投入大量資源建立資安防護設施，如導入網路防火牆、資料庫防護、以及更加嚴謹的敏感資料使用規定。我們也建立了一套自我評核及內部評核機制，確保資訊安全管理的透明化和有效性。建立專責資料保護單位，例如個人資料保護委員會，採用 PDCA 方法學來規劃和推進公司的資料管理策略。爲了不斷完善，我們定期進行評核，包括文件審查、人員訪談和實地檢查，以確認我們的資訊安全管理是否達到國際標準 BS 10012：2017，並隨時根據評估結果作出調整。

	內部評核改善建議事項數量	2
	內部評核改善建議事項，已改善完成數	2
	內部評核改善建議完成率 (已改善完成數／內部評核改善建議事項數量)	100%

▲表 3-2 內部評核改善績效

### 個人資料保護委員會權責

爲確保個人資料的嚴格保護，悠遊卡公司的個人資料保護委員會在管理群副總的召集下，每年都會定期舉行資料管理審查會議，深入評估個資保護的實務作業有效性。此委員會集結了法律事務部、法令遵循室以及其他營運部門的主管，共同參與並規劃資料保護策略，並做成會議紀錄向管理階層進行回報。委員會的主要責任範圍涵蓋訂定和修訂資料保護的政策和目標，明確規範各單位在資料管理中的責任，以及審核自我評估報告。此外，該委員會也指派專人負責個資的內部評核，制定及執行稽核計畫和改進方案，以期確保資料的安全策略能夠完全落實。同時，我們也支持員工進修相關的認證課程，以加強資訊安全的專業能力。截至 2022 年底，已有 17 位員工成功獲得 BS 10012 個資管理系統主導稽核員的認證。



▲圖 3-1 個人資料保護委員會架構

取得 BS 10012 個資管理系統  
主導稽核員認證

17 位員工

受裁罰事件數

0 件

內部評核計畫改善率

100%

資訊洩漏數量

0 件

## 個人資料使用原則

悠遊卡公司在處理個人資料時，始終秉持誠實和信用的原則。在蒐集資料前，我們會明確告知用戶相關的內容和用途。為了確保用戶的權益，我們不會銷售、租借或與第三方分享用戶資料。若有特定目的外利用，我們會嚴格遵守「個人資料管理制度」和「資料索取管理辦法」，確保相關外部機構或人士索取本公司相關資料作業符合法令規範，保障使用者資料安全。重要的是，到 2022 年為止，悠遊卡公司並未涉及任何詐欺訴訟、消費者的投訴賠償或因其產品和服務造成的損失事件。



### 蒐集

蒐集個資必須合法且得到當事人的同意，並由業務部門確保資料的正確性與齊全性。

### 使用

根據合約的約定使用資料，一旦發現錯誤，必須立刻核實並迅速修正。

### 保留

認真地承擔保護和管理的責任，為各種資料設定保存期限並標明其使用方式。

### 銷毀

制定統一的資料銷毀程序，記錄已消除的資料，並確保所刪除的個資不可恢復。



▲表 3-3 因應資料生命週期中潛在風險之管理方針

## 個資侵害演練

為預防資訊安全威脅，悠遊卡公司每年都進行針對個資侵害的模擬演練，提前部署措施和方法，磨練因應資訊中斷的速度。這些演練不只助於我們預測可能的服務中斷，也幫助我們於實際發生資訊安全事件時，更迅速地反應。參與演練的全體人員會按照既定的 SOP 進行，確保大家在面對突發的個資侵害情況時，能迅速做出決策並採取適當的應對措施。在 2022 年，我們達成了資訊洩露數量為 0 的成績，沒有任何資訊或客戶隱私被洩露的情形。



### 接獲通報

確認通報來源、通報對象及資訊正確性



### 緊急應變決策

緊急應變小組召集人判斷並進行決策



### 個案紀錄

事件管理組個資侵害事件紀錄



### 事件後回應

調查評估組 & 溝通協調組 & 公關媒體組接獲個資侵害事件訊息後回應



▲圖 3-2 個資侵害應變流程



## 資料庫管理程序

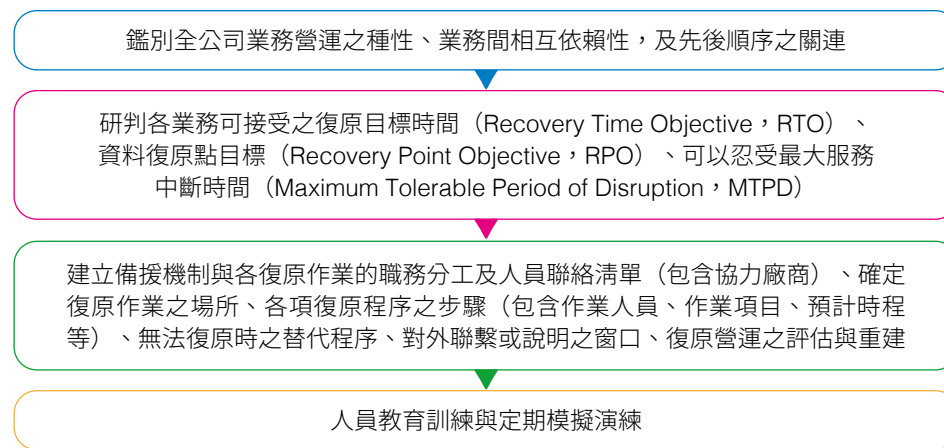
悠遊卡公司建立了一套完整的「資料庫安全管理程序」，監控、維護及運作資料庫的各項流程。我們清楚界定資料庫管理的責任人員和其權限，讓資料的增加、變更或刪除過程都在嚴格的安全監管下進行。為了進一步鞏固資訊安全，除了設定資料的存取權限外，我們對於敏感資料更加強保護，如透過資料加密和遮蔽技術。同時，我們亦積極探索和識別可能的資料庫安全風險，從資訊的安全漏洞、內部的監管風險，到第三方網路使用的風險，都有系統性地進行評估。面對這些風險，我們已擬定應對策略，以確保資料的安全無虞。



▲圖 3-3 資料庫之資安風險與管理措施

## 資安問題與回應

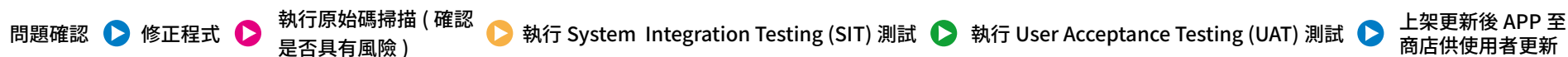
針對潛在的資訊安全威脅，悠遊卡公司建立了事前應對系統。這包括了同地和異地的備援機制，以及定期進行資料備份和整機備份，並且進行定期的還原演練，旨在預期或未預期的事件發生時，最大程度地減少營運受到的衝擊。針對減少資安風險的措施，悠遊卡公司實行的營運持續計畫如下所述：



▲圖 3-4 資訊安全持續營運計畫

## 服務中斷危機資訊漏洞演練

隨著悠遊付 APP 的使用者不斷增加，為確保提供大眾最佳的使用體驗，我們已針對可能影響服務的因素進行了深入分析。透過全面的預防演練，我們致力於減少任何可能的系統干擾，並已確立了迅速回應的措施流程，確保服務的暢順運作。



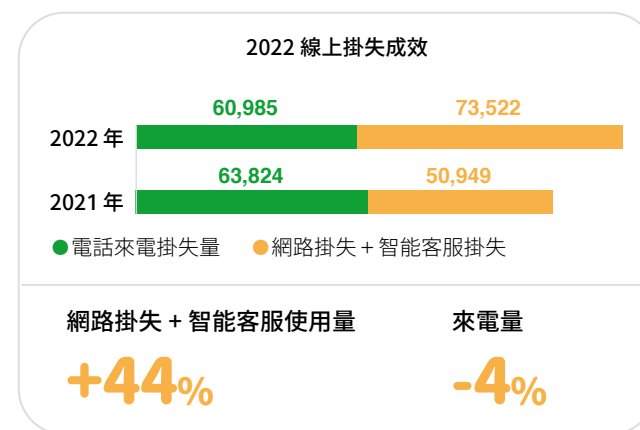
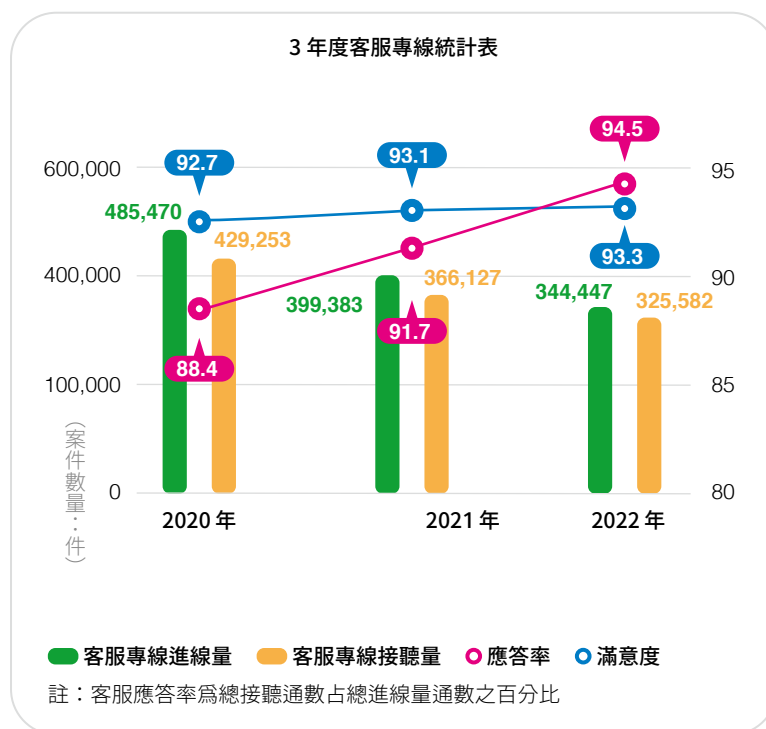
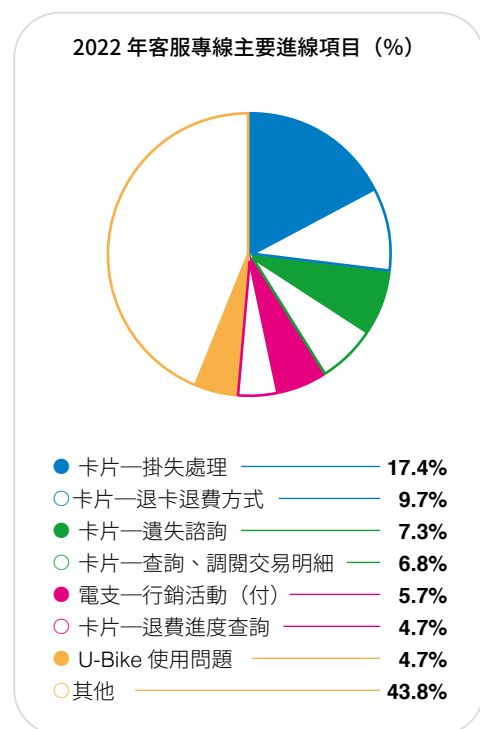
▲圖 3-5 悠遊付問題處理程序

## 3-4 安心便利的客戶服務

悠遊卡公司秉持著不斷完善與前進的精神，努力打造最佳使用體驗給我們的使用者。透過從客服專線到智能客服「嗶寶」的全方位服務，我們致力深化與大家的連結。為確保每位用戶能安心便利地使用，我們依循主管機關規範，制訂「悠遊卡消費者爭議處理規範」，確保消費者權益受到最好的保障。我們的目標是持續完善智能客服，為使用悠遊卡／付的朋友們創造更優質的使用體驗。

### 即時便利的客戶服務

悠遊卡公司根據歷年客服專線的統計資料和客戶反饋，「掛失處理」是客戶最經常且迫切需要解決的項目。因此自 2020 年開始，我們在推出了線上掛失的功能，除了與銀行合作發行的悠遊聯名卡之外，大部分卡片都可以進行自助掛失，這樣不僅方便了客戶，也讓我們在一年內節省了高達 255 萬元的人力成本。另外，考慮到悠遊付用戶不斷增加，特別是習慣使用智能系統的年輕族群，我們推出了智能客服「嗶寶」。智能客服「嗶寶」提供一個新的溝通管道，以面對用戶的各種詢問，成為我們服務中不可或缺的一環。



### 2022 年線上掛失服務成效

線上掛失卡數

約 **7.2** 萬張

節省人工作業成本 (註)

約 **255** 萬元

註：節省成本計算方式以網路掛失卡數 x 電話掛失委外每通費用成本計算

## 智能助手「嗶寶」：提升客戶互動體驗

悠遊卡公司一直致力於提供卓越的服務品質，2021年8月，我們隆重推出智能客服小幫手「嗶寶」。透過即時文字對話，用戶可以隨時隨地使用手機與「嗶寶」進行情境式對話，不再只限於前往客服中心或撥打專線。「嗶寶」上線後，我們的客服團隊與「嗶寶」一同協作，不斷優化「嗶寶」的服務，確保高準確性的同時，也縮短了回覆時間，使互動變得更加貼近用戶的需求。無論是卡片問題或悠遊付相關疑難雜症，「嗶寶」都是用戶的貼心助手。



## 即時溝通零時差

我們注重與各族群的互動溝通，透過多元社群媒體管道即時推播最新活動消息、優惠資訊與拍攝功能教學影片，拉近我們與持卡人／悠遊付會員之間的距離。

歡迎至本公司官網  
了解更多顧客服務內容



累積至 2022 年底 LINE 會員人數

457 萬人



累積至 2022 年底粉絲人數

25.7 萬人



# CH4

## 綠色悠遊 暢遊無限



### 本章相關的重大議題

- 綠色服務
- 綠色營運管理

### 利害關係人

- 持卡大眾
- 政府及主管機關
- 交通／消費通路業者
- 員工
- 發卡客戶

### 亮點績效

- 1280 定期票購買人次每月 24 萬次
- 在悠遊付 APP 中推出「我的減碳存摺」讓每位持卡人都可以查詢自己的減碳紀錄
- 推出悠遊卡「交通運具碳排數據」服務，更為企業打造「企業員工通勤碳排統計服務」，為企業進行員工通勤碳盤查



## 4-1 重大議題管理方針：暢遊綠色服務、落實綠色營運

### 聯合國發展目標



### 管理政策與承諾

#### 暢遊綠色服務

悠遊卡以核心能力—便捷的支付系統，長期與各方合作推廣綠色運具，鼓勵持卡人從日常生活中開始盤查並力行減碳；而為降低營運對環境的衝擊，票卡之廢棄則依照《票卡報廢處理程序》處理

#### 落實綠色營運

依照《南港軟體工業園區一般事業廢棄物清理辦法》與內部環境相關管理制度

### 權責單位

#### 暢遊綠色服務

行政部門、數據部門

#### 落實綠色營運

行政部門

### 投入資源

#### 暢遊綠色服務

投入數據部門人力研發悠遊卡交通運具碳排放盤查方法

#### 落實綠色營運

投入行政部門人力實行營運相關節能減碳

### 年度行動與評核機制

#### 暢遊綠色服務

- 建立與推動「交通運具碳排數據」專案，率先執行悠遊卡公司內部綠色運具碳足跡盤查
- 統計廢棄票卡之廢棄與回收再利用數量

#### 落實綠色營運

定期開展與宣導節能減碳，盤點能源消耗量與公文線上簽核率，提升設備能效與強化節能管理

### 評核成果

#### 暢遊綠色服務

- 透過專案盤點出年度節省了 30,422 公斤之二氧化碳當量，平均每月減少可減少 2,535 公斤
- 年度回收再利用之廢棄票卡達 56,443 張

#### 落實綠色營運

- EasyWallet 推出個人碳盤查及減碳數據查詢
- 年度捐贈回收 53 台報廢電腦，歷年累積達減碳 10.764 公噸 - 二氧化碳當量

### 未來目標

#### 暢遊綠色服務

- 持續向持卡人推廣永續綠色生活概念與綠色運具的使用
- 推廣「交通運具碳排數據」專案，為企業組織進行「企業員工通勤碳排統計」服務
- 延伸「交通運具碳排數據」專案運用之範疇

#### 落實綠色營運

- 進行內部能源、溫室氣體盤點
- 繼續推動並加強節能減碳政策



### 串聯每一哩路：綠色悠遊由你延伸

自 2018 年起，臺北市政府推出 1280 定期票方案，讓民眾享受無限次數搭乘捷運、雙北市公車、Youbike 前 30 分鐘免費騎乘。悠遊卡公司秉持著為民眾創造「美好生活，自在悠遊」的精神，與共享機車業者合作，推動共享運具做為捷運的延伸。民眾購買 1280 定期票之後，可透過悠遊付 APP，以加購價方式購買共享機車業者之優惠方案，享受更多綠色運具的便利性。

藉由共享單車、共享機車、公車與捷運等大眾交通運具，悠遊卡公司以核心能力串聯城市中的綠色悠遊旅程，減少交通碳排放，達到綠色運輸的成效，響應政府綠色城市運輸發展政策。未來將配合中央政府推出全台 TPASS 通勤月票專案，於 2023 年 7 月上路，將影響力擴大至全臺各縣市。

## 4-2 企業減碳的好夥伴：「企業員工通勤碳排統計」服務

隨著全球對碳排放的重視日增，擁有全台交通數據優勢的悠遊卡公司，於 2022 年投入內部人力與外部資源合作，研發「交通運具碳排數據」專案，期待能幫助持卡人、企業等多元利害關係人計算減碳成效，成為碳盤查的得力助手。在「交通運具碳排數據」模型研發完成後，更據以推出「企業員工通勤碳排統計」的服務，為企業解決員工通勤碳排的盤查議題。

近年來為因應金管會永續發展路徑圖與對齊 2050 淨零目標，企業陸續開始以組織為範疇來做溫室氣體盤查，其中 ISO 14064-1 類別 3~6 皆為企業在盤查專案中最棘手的項目。悠遊卡公司於 2021 年開始，結合逢甲大學大數據中心與運輸專家學者群推動「交通運具碳排數據」研究專案，計算各不同交通運具的排放係數，據以比較持卡人搭乘大眾運輸工具與自行開車之減碳量，數據更透過第三方認證，以期幫助企業及政府了解搭乘大眾運輸工具所產生之效益。

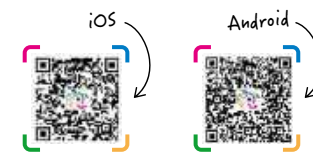


▲圖 4-1 悠遊卡公司交通碳排放量計算模型

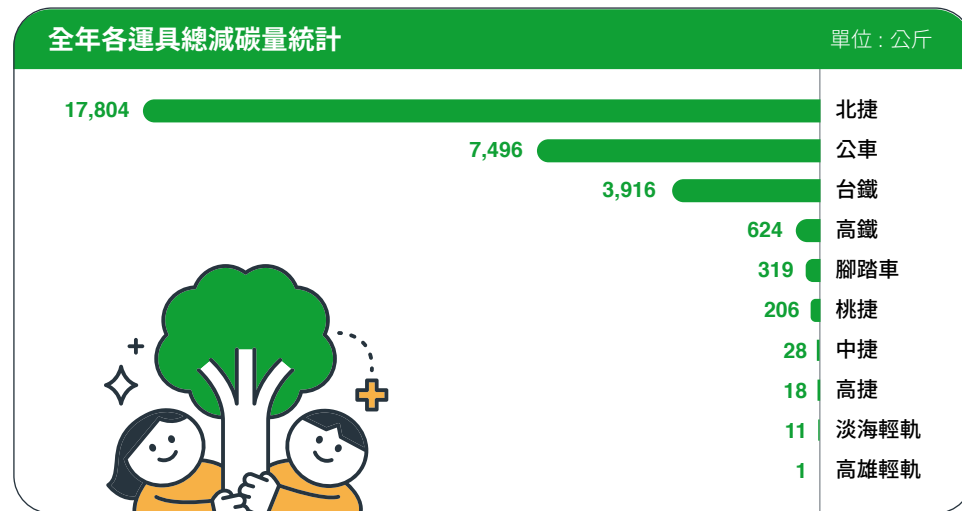
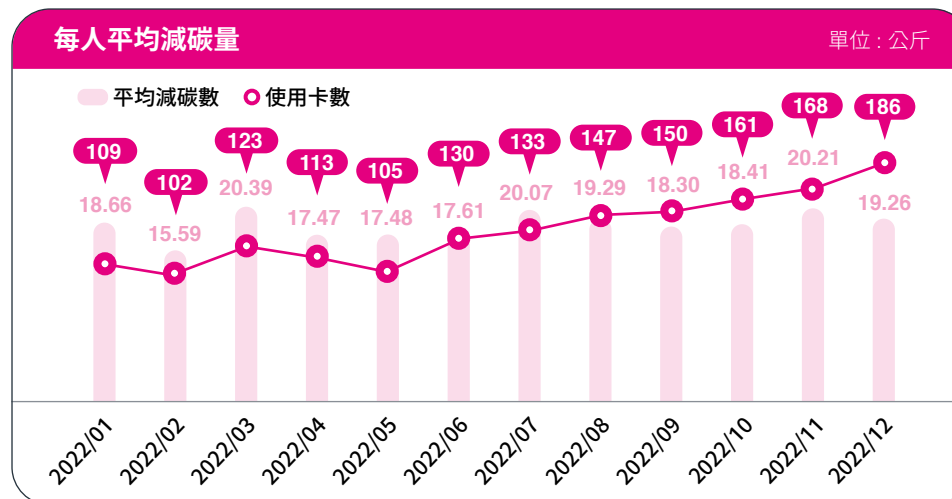
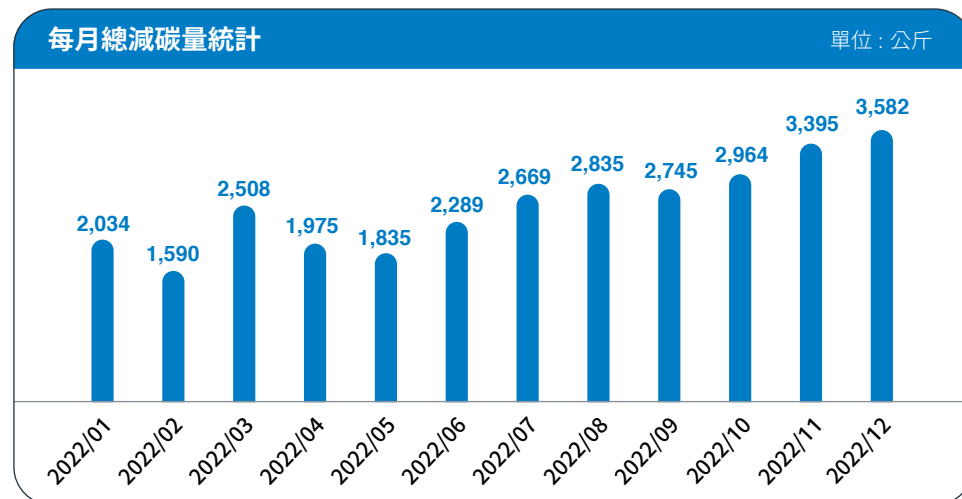
在這個專案的基礎上，本公司推出「企業員工通勤碳排統計」之服務，為企業提供員工的通勤碳排放盤查，並計算與汽車比較的減碳量。此舉為許多企業進行員工通勤的碳排放盤查，並製作年度報告。以悠遊卡公司自身為範例，彙整公司全體員工、排碳量、減碳趨勢等數據資訊，得出 2022 年悠遊卡公司之內部員工，如全年上班搭乘大眾交通運輸工具比較開車通勤，其碳排放量節省了 30,422 公斤之二氧化碳當量，平均每月可減少 2,535 公斤。企業可藉數據化的追蹤與比較所帶來的效益。



▲表 4-1 「交通運具碳排數據」研究專案之預期服務模式



## 2022 年悠遊卡公司員工通勤減碳量統計



### 各月份減碳量明細表

單位：公斤 (註：數字四捨五入)

日期年 / 月	運具總距離	總減碳量	使用卡數	每卡平均距離	每卡 / 人平均減碳量
2022/01	34,992	2,034	109	321	19
2022/02	27,303	1,590	102	268	16
2022/03	42,988	2,508	123	349	20
2022/04	33,797	1,975	113	299	17
2022/05	31,336	1,835	105	298	17
2022/06	39,079	2,289	130	301	18
2022/07	45,561	2,669	133	343	20
2022/08	48,369	2,835	147	329	19
2022/09	46,823	2,745	150	312	18
2022/10	50,914	2,964	161	316	18
2022/11	58,302	3,395	168	347	20
2022/12	61,691	3,582	186	332	19

註：減碳量係指與汽車相較減少的碳排量

## 4-3 落實綠色營運

近年來隨著全球暖化，氣候變遷的加劇，環境永續的重要性已經不可忽略。悠遊卡公司長年來配合政府的公衆運輸政策，透過核心能力推動永續城市，積極對抗全球暖化。然而我們也深知任何使用的能、資源，皆會對環境帶來衝擊，因此悠遊卡透過內部各項節能管理措施，如「執行強化節能管理」、「智慧化資訊機房」、「提升設備能效」、「落實節能措施及宣導等工作」、「友善土地發展」、「堪用設備捐贈再利用」等，以能降低內部營運對環境的衝擊，最大化對外的正面環境效益。

### 電力節約

提升設備效率、減少使用



### 用油節約

公務車定期保養與  
挑選省油車種



### 庶務節約

符合 RoHs 歐盟無毒證明  
與 PEFC 雨林認證



### E 化作業

線上簽核與節省紙本列印





## 能源管理



悠遊卡公司位於南港軟體工業區內，營運能源主要為電力，來源為台灣電力公司，其主要用途為辦公室與機房用電。2022 年悠遊卡公司持續建置各種節能措施與宣導活動，建制長久且有效節能的環境友善職場。設備上選用省電環保標章產品，並採用高效率燈具及電器設備以節約能源；空調系統定期保養；公共區照明採用感應開關、事務機設備也有省電休眠裝置；公務車選用時挑選油電或省油之車種並定期維修保養，對於公司同仁，則宣導隨手關燈、空調、邀請同仁共同落實節能減碳行動。

	能源使用量	能源消耗密集度
2020 年	193,206,600	697,496.8
2021 年	202,562,280	723,436.7
2022 年	221,770,800	749,225.7

註 1：揭露單位為「萬焦耳」；「能源消耗密集度」計算方式 = 年度能源使用量 / 員工總人數

註 2：本公司尚未使用再生能源

▲表 4-2 悠遊卡公司近三年能源使用情形

## 廢棄物管理



廢棄物處置皆同樣也依照園區內《南港軟體工業園區一般事業廢棄物清理辦法》，合併公司內部提倡之執行垃圾分類及減量。在消耗品的採購，為顧及營運環境衝擊，事務機碳粉符合 RoHs 歐盟無毒證明，辦公室採用 PEFC 雨林認證影印紙張；使用上也盡量採用雙面列印或反面重複利用，或是使用公文線上簽核系統以減少紙本公文列印。近年來更透過參與華碩文教基金會之「再生電腦數位培育計畫」，將公司內堪用設備捐贈再利用，2022 年捐贈公司內部廢棄之 53 台桌上型電腦，歷年來所累計之減碳績效達 10.764 t-eCO<sub>2</sub>（公噸 - 二氧化碳當量）。

	LCD 螢幕	筆記型電腦	桌上型電腦	其他（磁帶機、伺服器 etc）
2020 年	32	4	21	52
2021 年	0	0	0	0
2022 年	0	0	53	49
歷年累計數量	58	30	148	198

註：計數單位為「台」

▲表 4-3 悠遊卡公司近年堪用設備捐贈再利用

### 預估環境效益：

歷年累積回收量可減少 10.764 t-eCO<sub>2</sub>（公噸 - 二氧化碳當量），換算約少砍伐 896.985 顆樹木



# CH5

## 優質人才 攜手悠遊



### 本章相關的重大議題

- 員工權益與保障
- 員工福利與薪資
- 人力資本培育

### 利害關係人

- 員工

### 亮點績效

- 2022 年員工育嬰留停復職率、留任率為 **100%**
- 連續 2 年獲得「**台北市職場性別平等指標**」



## 5-1 重大議題管理方針：幸福職場與人才培育

### 聯合國發展目標



### 管理政策與承諾

#### 幸福職場

對持卡大眾，我們承諾提供優質且便利的安心服務；對內部員工，我們亦延伸對持卡大眾的關懷，透過《員工行為規範》與《性別平等委員會組織章程》，致力於打造一個安全優質的幸福職場

#### 人力資本培育

因應國內外法律議題、產業脈動並公司發展重心規劃與執行，悠遊卡公司依照《悠遊卡公司教育訓練管理辦法》提供相應之教育訓練資源，以增進同仁之知識與技能，進而提供優質且專業的服務

### 權責單位

#### 幸福職場

人力資源部、福委會

#### 人力資本培育

人力資源部、個人資料保護委員會、安全控管部

### 投入資源

#### 幸福職場

- 員工團險總補助金額 760,000 元
- 員工旅遊總補助金額 2,915,000 元
- 健康檢查總補助金額 399,000 元

#### 人力資本培育

- 舉辦教育訓練場次 29 場
- 教育訓練費用總支出 148 萬

### 年度行動與評核機制

#### 幸福職場

勞資會議、性別平等委員會、職工福利委員會運作

#### 人力資本培育

同仁教育訓練參與人次、平均教育訓練時數

### 評核成果

#### 幸福職場

2022 年獲得「台北市職場性別平等指標」

#### 人力資本培育

同仁平均教育訓練時數 8.7 小時

### 未來目標

#### 幸福職場

照顧同仁身心兼顧，打造同仁安心工作的環境

#### 人力資本培育

建立新人教育訓練回訓機制、培養內部講師、持續強調同仁職能多元化發展



## 5-2 幸福職場

### 多元共榮

人力資本為穩健營運的根基，也是悠遊卡公司最重視的資產。截至 2022 年底，本公司共有 296 位員工在職，其中男性與女性分別有 155 與 141 位，新進率與離職率分別為 17.23% 與 12.86%，未來將積極招募多元化的人才，以因應與時俱進之創新業務。

▼表 5-1 2022 年人力結構概況

項目	分類	♂		♀		小計與比例	
		人數	該分類佔比	人數	該分類佔比	人數	在全體員工佔比
勞雇類型	全職	154	52.38%	140	47.62%	294	99.32%
	兼職	1	50.00%	1	50.00%	2	0.68%
年齡	30 歲以下	12	54.55%	10	45.45%	22	7.43%
	31-50 歲	124	51.03%	119	48.97%	243	82.09%
	51 歲以上	19	61.29%	12	38.71%	31	10.47%
職級	高階主管 (群級以上主管)	7	70.00%	3	30.00%	10	3.38%
	中階主管 (部級主管)	17	58.62%	12	41.38%	29	9.80%
	基層主管 (科級主管)	14	45.16%	17	54.84%	31	10.47%
	一般人員	117	51.77%	109	48.23%	226	76.35%
多元族群	非本國籍	0	0%	1	100%	1	0.34%
	原住民	1	50%	1	50%	2	0.68%
	身心障礙	1	50%	1	50%	2	0.68%
合計		155	52.36%	141	47.64%	296	100.00%



▼表 5-2 2022 年新進與離職同仁統計表 (不含退休比例)

項目	分類	新進同仁		離職同仁	
		人數	比例	人數	比例
性別	男	23	7.77%	15	5.36%
	女	28	9.46%	21	7.50%
年齡	30 歲以下	9	3.04%	6	2.14%
	30~50 歲	41	13.85%	26	9.29%
	50 歲以上	1	0.34%	4	1.43%
合計		51	17.23%	36	12.86%

註 1：新進比例 = 新進總人員數 / 2022 年底在職同仁總數 296 人

註 2：離職比例 = 離職總人員數 / 2022 年底在職同仁總數 296 人



## 權益福利

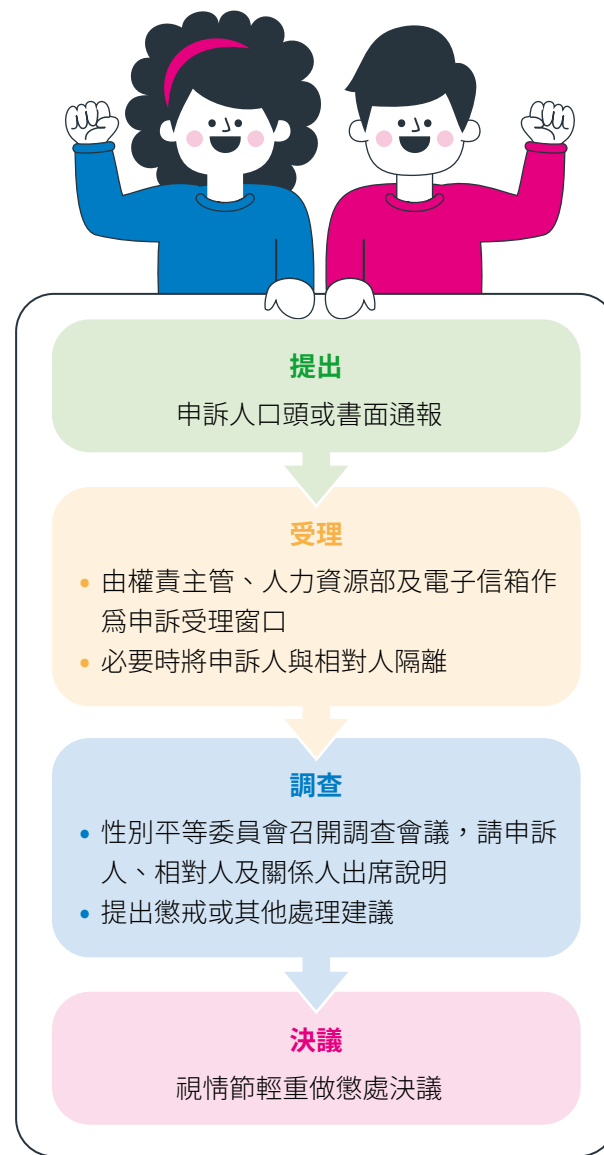
悠遊卡公司之《員工行為規範》中載明公司之人權政策，並定期宣達予員工知悉。人權相關條文包含以下3項：

《員工行為規範》之人權相關條文	悠遊卡公司之回應措施
1 職缺招募機會公平、公正、公開	積極招募多元族群員工，非本國籍、原住民與身心障礙者佔 1.7%
2 不因種族、省籍、性別、婚姻狀態等因素而在招募、任用、薪資、晉升及福利上有所差異	本公司之男女薪資無顯著差距，相關管理辦法規定中皆無性別差異之考量
3 嚴禁在工作場所對同仁有言語或行為舉止上的性騷擾甚至性侵害之侵犯行為	成立「性別平等委員會」

此外，本公司除了定期的勞資會議，利用提出報告與提案討論的方式，創造出勞資互利雙贏的願景之外，於 105 年 4 月 7 日制訂「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，並依《性別平等委員會組織章程》設置「性別平等委員會」，負責調查及處理工作場所性騷擾申訴之案件，協助本公司實施關於工作場所性別平等政策之規劃、宣導與性騷擾教育訓練之課程規劃與授課等事宜。2021、2022 年悠遊卡公司兩度獲得「台北市職場性別平等指標」。今年度有 1 件申訴案件提出，該性平事件於申訴人提出後，本公司立即啟動上述辦法相關機制，召開性平委員會進行調查、通知相關人員到場說明後，性平委員會決議建議公司予以懲戒及相關處置。公司則依其建議予以懲戒及相關處置。



▲ 圖 5-1 「性別平等委員會」之組成



▲ 圖 5-2 性騷擾申訴流程

為提升同仁工作與家庭生活平衡、促進同仁身心靈之健康，悠遊卡公司提供員工多項福利與獎勵補助，每年更針對員工旅遊、親子日／家庭日活動、健康檢查進行補助等，並開放員工眷屬參與，同時亦依法提撥職工福利金設置「職工福利委員會」，2022 年擴增為 15 人的編制，每年開會約 3-4 次，會議針對如何最大化運用職工福利金打造幸福職場環境做討論，期許帶給員工有溫度的幸福職場環境。

▼表 5-3 悠遊卡公司福利項目

項目	每位員工補助金額	2022 年總補助金額
婚喪喜慶禮金	結婚禮金 6,200 元 生育禮金 3,600 元 喪葬奠儀 3,500~21,000 元	119,900 元
員工團險	含人壽、醫療、意外、癌症等保險類別	760,000 元
補助	員工旅遊補助 11,000 元 社團活動補助 500 元 (每次) 健康檢查 1,500 元	2,915,000 元 8,500 元 399,000 元
活動	家庭日 因疫情停辦	

優於勞基法之特休假、產假、喪假、家庭照顧假	每位員工享有天數
特別休假	依年資及職務不同優給 1~7 天
喪假	優給 1~2 天
產假	優給 4 天
陪產假	優給 2 天
家庭照顧假	優給 14 天 (無薪)

而當同仁遇到家庭與工作兩難的情況，我們也依照《勞動基準法》相關規定制定員工育嬰留職停薪辦法，鼓勵有育兒需求的員工多加利用。我們亦提供優於法令之假別如產假、陪產假、家庭照顧假等，希望能夠促進同仁工作與家庭生活平衡，孩童成長的珍貴回憶。2022 年申請育嬰留停措施之員工共有 6 人，復職率更高達 100%。

▼表 5-4 2022 年育嬰留職停薪概況

分類	男性	女性	總人數
2022 年育嬰留停申請人數	1	4	5
2022 年育嬰留停預計復職人數 (A)	0	6	6
2022 年育嬰留停實際復職人數 (B)	0	6	6
復職率 (B / A)	0.00%	100.00%	100.00%
2021 年育嬰留停實際復職人數 (C)	2	5	7
2021 年育嬰留停復職後 1 年內仍在職人數 (D)	2	4	6
留任率 (D / C)	100.00%	80.00%	85.71%



## 5-3 人力資本培育

### 人才培育與發展

悠遊卡公司重視人力資本之培育，配合公司永續經營之目的並依照《悠遊卡公司教育訓練管理辦法》預備相應之教育訓練資源，各單位亦可視單位規劃與職務需求，申請額外工作相關之專業培訓。針對每一位新進的同仁，在新人訓練階段都會接受法遵與系統之教學基礎課程，並現正規劃「季回訓計畫」。希望除了促進新進同仁相互交流、建立跨部門溝通認知，也讓同仁更深入了解悠遊卡公司的企業文化與服務產品。2022年教育訓練平均每人訓練時數約為 8.7 小時，期待藉由提升同仁多元之知識與技能，進而提供優質且專業的服務。

▼表 5-5 近 3 年各職級同仁平均教育訓練時數

員工類別	2020 年		2021 年		2022 年	
	男	女	男	女	男	女
高階主管平均訓練時數（群級（含）以上主管）	10	10	6	3	12	14
中階主管平均訓練時數（部級（含）主管）	11	12	8	10	13	14
基礎主管平均訓練時數（科級（含）主管）	11	13	9	6	5	6
一般員工平均訓練時數	8	7	5	5	7	5

▼表 5-6 近 3 年教育訓練總時數與平均時數

訓練類別	2020 年	2021 年	2022 年
內訓總時數	1,934	1,363	2,050
內訓平均時數	6.98	4.87	6.93
外訓總時數	989	836	524
外訓平均時數	3.57	2.99	1.77
總時數	2,923	2,199	2,574
總平均時數	10.55	7.85	8.70

另外，公司亦提供同仁多方位的學習機會，基本教育訓練內容包含「法令遵循」、「專業訓練」、「主管訓練」與「通識訓練」等課程，強化同仁對於個資安全保護、客戶服務與洗錢防制等相關領域知識。為因應悠遊卡公司數位轉型之營運策略，與外部單位合作新專案開發，公司同仁亦需全程參與，也藉此補足該議題知識學習。悠遊卡公司透過員工多元的專業背景，促成不同專案的合作可能。

▼表 5-7 2022 年員工內部教育訓練課程表

教育訓練內容		出席人次	課程總人時
法令遵循 課程	洗錢防制	288	288
	個資保護	295	295
	資訊安全	277	277
	公平待客	79	237
專業訓練	資訊	課程 資訊安全（技術群）	9小時 89 801
	行銷	課程 如何透過 Martech 做好在數位時代下的客戶管理	2小時 44 88
	數據分析	課程 數據治理	3小時 102 588
		課程 Storytelling 與敏捷式商業價值洞察	3小時 94 588
	其他	課程 如何參與政府採購及爭議處理	6小時 26 156
	通識訓練	課程 外食族吃出健康有訣竅	2小時 9 25
課程 公文系統創簽教學		1小時 7 25	
總計		1,310	2,755
平均每人受訓時數（註）			9.31

註：以 2022 年 12 月底在職人數計算

同時，公司亦定期檢視內部人力資源差距，除制定相關教育訓練課程外，悠遊卡公司亦鼓勵同仁們跨領域、跨部門之學習，讓人才能夠更彈性運用，以強化內部職務代理制度，並督促各部室主管落實接班人培育制度。

## 未來人才

對外，悠遊卡公司亦連續九年提供年輕學子「暑期菁英實習計劃」。實習計畫每屆招募約 8-10 名大學生（無限定科系）加入，藉由二個月密集實習與部門輪調，提供年輕學子觀察企業內部實際運作之機會。透過問題導向之專題研究，邀請學生於實習期間針對悠遊卡公司之營運業務、服務或內部機制等面向發掘問題，或者針對產業趨勢及競業關係等議題，進行專題研究，於實習結束前於公司主管會議中報告，當場由公司主管提出建議或評語。透過此實習計畫不僅能夠幫助學生學習產業發展及企業運作，及探索個人志趣，我們更可從與學生的互動中，吸取年輕族群之新觀念與意見反饋，優化我們的產品服務，促進良善的雙向交流。



◀ 實習生進行專題報告

### 2022 年暑期實習同學回饋贈言

希望自己能記住在悠遊卡實習的點滴和學習的一切，  
帶著這份動力繼續下去

最後想和悠遊卡說的話是，謝謝您讓我成為了實習生，以及帶給我的這兩個月的回憶，離開實習後，希望自己能記住在悠遊卡實習的點滴和學習的一切，帶著這份動力繼續下去。

～林同學



「機會是留給有多準備一點的人」我很常錯失我很想挑戰卻又不敢爭取的機會，有時即使爭取到了，但我好像又覺得自己沒準備好給自己很大的壓力。透過這次的實習我學習到了非常多的東西，從行銷社群經營到專業的規劃技能、團隊合作等等的能力，謝謝悠遊卡公司給我這次的機會來實習，遇到了很多主管和同事們正式體驗了兩個月的職場生活，也更認識了自己～

～林同學

非常感謝悠遊卡公司給予我這次實習機會，任何一次與主管的座談，經營社群行銷的要點，參與公司的大小活動，皆是非常特別的一次經驗，也是我人生的一個轉捩點。悠遊卡公司是一間十分溫暖的公司，有很願意照顧實習生的正職，還有熱於與我們分享經驗的主管，以及總是給予我們許多建議的整合行銷部以及公關事務室。我想，在實習結束之後，我會將在公司所學習之事物銘記在心，在大學期間能夠有一次這樣美好的實習機會，我感到十分珍惜！

～江同學



# CH6

## 延伸信任 關懷社會



### 本章相關的重大議題

- 在地支持與公益

### 利害關係人

- 員工
- 公益團體
- 發卡客戶

### 亮點績效

- 2022 年度共與 **31** 家組織合作
- 2022 年總公益贊助金額 **1,744,831 元**
- 2022 年共計捐贈特別訂製悠遊卡 **14,640 張**
- 2022 年平均每張悠遊卡創造約 **1,520 元** 愛心善款
- 2022 年公益團體藉由捐贈卡片募得超過 **2,224 萬元**

## 6-1 重大議題管理方針：在地支持與公益

### 聯合國發展目標



### 管理政策

自 2017 年制訂「公益贊助要點」秉持著回饋社會的精神，積極落實社會公益。贊助金額以上一年稅後淨利 8% 為上限，並定期揭露公益贊助項目及金額

### 管理承諾

悠遊卡公司有一半營收來自公共運輸，更有近 4 成公股，回饋社會大眾是我們責無旁貸的使命。悠遊卡公司的公益贊助以照顧弱勢、社會關懷、在地藝文體育、環保生態為主軸，贊助項目包括慈善公益、老人服務、兒少福利、偏鄉醫療與教育、女性扶助、青年成長、體育賽事、在地藝文等

### 投入資源

2022 年公益贊助金額 1,744,831 元，佔 2021 年稅後盈餘 45,082,619 元之 3.8%

### 權責單位

公共事務室

### 目標

悠遊卡長期關心社會的弱勢與在地族群，我們將持續以悠遊卡之核心能力與資源，將來自社會的力量回饋予需要幫助的族群

### 我們的行動

- 積極與外部公益團體合作，2022 年度共與 31 家組織合作
- 針對關懷弱勢、體育活動、在地發展、扶助偏鄉等不同議題，執行相對應公益投入專案

### 管理成效的考評機制



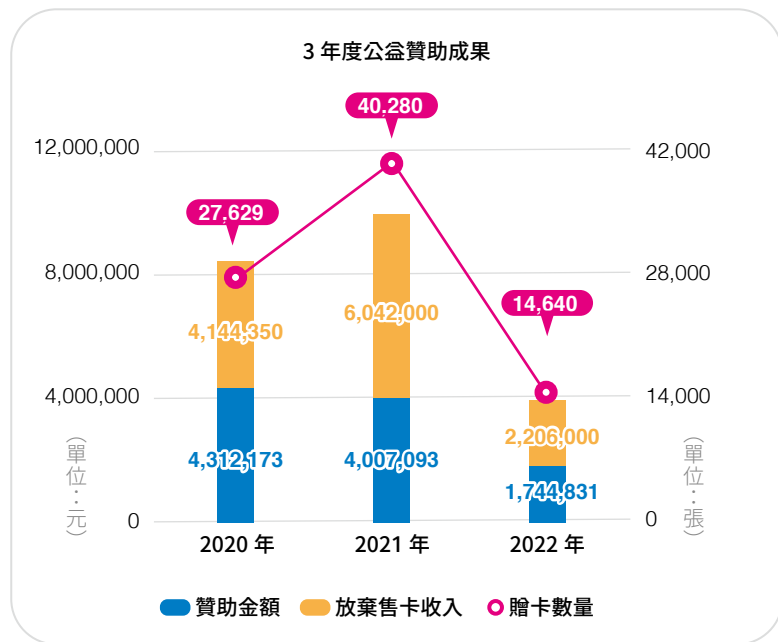
針對捐贈出的公益特製悠遊卡，計算所創造的社會正面效益

### 2022 年的考評結果

2022 年共計捐贈出 14,640 張特別訂製悠遊卡，協助合作單位共募得 22,245,319 元，平均每張悠遊卡創造約 1,520 元的愛心善款

## 6-2 多面向關懷 公益無邊界

自悠遊卡公司成立之初，便將「公益」的使命納入公司營運發展的核心價值，落實「取之社會，用之於社會」，在地消費、在地回饋的精神。除了贊助捐款外，我們更將核心產品—卡片做為串聯社會愛心的媒介，透過發行特製的公益悠遊卡，為公益團體的募款、為公益活動增加價值，串聯了民衆的愛心與回饋，讓一張小卡片發光發亮，為捐款人帶來溫暖，為弱勢者帶來希望。2022年，我們與台灣各地政府組織、NPO、NGO、學術、藝文單位等31家組織合作，累計贊助1,744,831元，其中捐贈卡片14,640張，累計因無償捐贈卡片所放棄的收入達2,206,000元。



註：無償放棄售卡收入每張特製卡以150元售價計算，裁型卡以350元售價計算。

### 小小悠遊卡扶助弱勢 放大價值

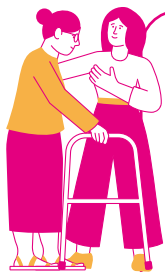
除了直接贊助社會福利之外，在陪伴每個人生活的同時，悠遊卡也運用自身核心產品—悠遊卡，協助公益暨社福團體向社會大眾募款，放大小小的悠遊卡的價值。2022年我們與14家社福團體合作，共計捐贈出14,640張特製悠遊卡，總計募得22,245,319元。每張特製悠遊卡平均創造約1,520元的愛心善款。一張悠遊卡因為承載著愛心，價值與意義倍增，更讓捐款人在天天使用時，感受到付出的喜悅。「嗶」一聲除了帶每個人走向目的地，也讓愛心不停歇，形成正循環。



註：以2022年悠遊卡公司捐贈卡片之對象團體使用卡片募得金額計算

## 6-3 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延

悠遊卡走遍全台，悠遊卡的公益腳步也遍佈全台，期許能在各個面向付出關懷，帶來長遠的效益。2022年悠遊卡公司的公益回饋主軸分為「弱勢照護」、「青年運動」、「環境生態」及「偏鄉關懷」四大面向，希望將愛心傳遞到社會的各個需要溫暖的角落。



### 弱勢照護

#### 心路社會福利基金會 支持障礙者走到戶外

障礙朋友往往由於場地、是自身能力或心理狀態而無法走到戶外參加休閒活動。悠遊卡透過插畫家「麵包樹 Bread Tree」設計的特製悠遊卡，贊助因疫情改為線上的「好天天齊步走」一線上健走活動，並超額達成募款目標。

我們的投入與贊助活動成果：

2022年贊助特製悠遊卡 **2,000** 張

總參與人次 **2,191** 人

募款總金額達 **162** 萬元



#### 中華育幼機構兒童關懷協會 扶持失家兒成長

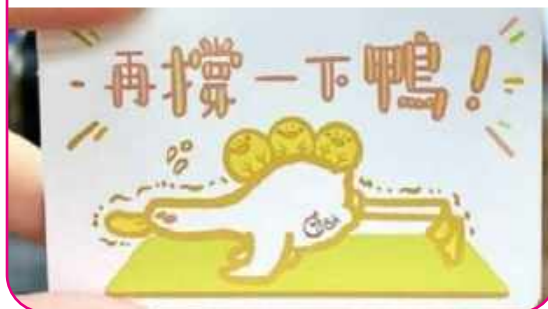
悠遊卡公司長期關心失家兒，2022年贊助1,000張「再撐一下鴨」特製悠遊卡，協助CCSA募集善款，幫助失家兒可以「再撐一下」。

我們的投入與贊助活動成果：

2022年贊助特製悠遊卡 **1,000** 張

共服務 **5,376** 人次

募款總金額達 **767** 萬元



#### 家扶基金會 嗶悠遊 我加菜 送愛到家扶

悠遊卡公司長期與家扶基金會合作，今年已邁入第9年。於2022年支持家扶基金會「無窮世代」計畫，共同辦理「嗶悠遊 我加菜 送愛到家扶」活動，邀請社會大眾使用悠遊卡或悠遊付消費，隨手嗶公益、一起幫助貧困兒少與家庭好好生活。

我們的投入與贊助活動成果：

2022年捐贈總金額 **40** 萬元





### 喜樂家族社會福利基金會 5291 (我愛 JOY) 一塊健走趣

「5291 (我愛 JOY) 一塊健走趣~陪身心障礙家庭多走一哩路」活動讓身心障礙家庭與團體一起走出來，彼此相互認識交流。悠遊卡公司贊助悠遊卡作為完賽禮，鼓勵障礙者出門活動，與喜樂家族的「堅持不把孩子藏起來」的精神相輔相成。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助悠遊卡 **250** 張

活動參與人次 **1,200** 人



### 大中華婦幼關懷成長協會 陪伴偏鄉學童成長

「希望工程—英語遠距教學課程」結合課業英語輔導及品格教育，提供孩子翻轉人生機會。悠遊卡公司協助協會籌募資金，強化偏鄉學生教學資源及豐富活動課程。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **1,000** 張

受惠學童人數 **364** 人

募款總金額達 **96** 萬元



### 愛 now 青年志工服務團 鐵馬送愛 6.0

「鐵馬送愛」抱持陪伴為核心，用十四天的時間騎行環台，造訪各地安養中心，期望讓院所的長者都能感受到被珍愛和關心。我們期待這活動能激發人間情感，讓年輕人的活力不只溫暖長輩，還能影響他們周遭的親友。悠遊卡為了支持此活動，捐贈特製悠遊卡、並且提供活動資金，也參與協助養護中心。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **500** 張

贊助活動經費 **10** 萬元

服務 **4** 間養護中心



### 臻佶祥社會服務協會 2023 南機場愛心募款餐會

為回應南機場社區中的高齡及弱勢族群需求，里長方荷生結合政府與非營利組織資源，打造特色的社區照護體系並推動社福改革。

透過愛心廚房為獨居老人和身心障礙者提供共餐和外送餐點。亦成立「幸福食物銀行」，妥善運用公眾捐獻的物資，進一步支援社區內的弱勢家戶。悠遊卡長期關懷長者與社會弱勢，贊助協會愛心募款餐會，期許能發揮更多社會關懷影響力。

我們的投入與贊助活動成果：

捐贈總金額 **8 萬元**



### 青年運動

### 台灣溜溜球協會 2022 台灣溜溜球大賽

悠遊卡公司持續關注與推動體育活動發展，於 2022 年贊助溜溜球大賽，鼓勵青年發展興趣專長，並達到品牌宣傳的綜效。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助金額 **5 萬元**

現場與直播觀看 **600 人次**



### 中華文化教育暨體育交流促進會 2022 興富發登峰造極青年籃球邀請賽

悠遊卡公司關心青年發展，贊助特製悠遊卡。期盼鼓勵每一位參與的選手挑戰自我，用意志客服極限，展現出運動家拼搏與永不放棄的精神。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **600 張**

參與球隊 **30 支**

現場觀眾人次達 **9,000 人**





## 偏鄉關懷

 喜憨兒基金會  
送愛到部落

台灣約有 8 萬多名偏鄉學童因地域與交通的限制，生活資源相對缺乏，加上父母多需遠地就業，在生活及飲食照顧往往力有未逮。作為長期公益好朋友的悠遊卡公司不僅捐贈特製悠遊卡做為捐款紀念品，更持續開通悠遊付做為捐款管道，讓我們成為彼此守護的夥伴，讓愛同行在充滿希望的每一天。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **5,000** 張

募款總金額達 **11,587,000** 元


 優席夫生命之樹  
為母語學校募款

悠遊卡公司與阿美族藝術家優席夫攜手合作，推出「優席夫生命樹」限量悠遊卡，提撥販售所得每張 50 元及每筆消費金額 0.3%，響應「Pinanaman 全美語河邊教室」公益勸募。為母語學校募集款項，並贊助限量悠遊卡予南島魯瑪社、社團法人台灣遠距智慧之愛公益聯盟。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助悠遊卡 **2,200** 張

贊助金額共計 **282,300** 元


 夢想基地—導演的豆花店  
兒童影像紀錄學習營

悠遊卡公司深知偏鄉青少年在多元學習資源上的匱乏，為支持及鼓勵他們探索及紀錄在地文化，支持了「導演的豆花店」。該專案由何明瑞導演帶領，融合飲食、影像和教學，旨在培養學員的影像紀錄技巧，將每一個鮮活的在地故事，透過動態畫面生動地呈現出來。而「用畫面說故事」不僅是教學的核心，也是導演與齊柏林導演之間深沉的約定和情感寄託。為進一步支持這個意義非凡的計畫，悠遊卡公司贊助了偏鄉學童交通費，更提供了造型悠遊卡，讓學習的旅程更加完整。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助偏鄉學童交通費 **5** 萬元

贊助學員造型悠遊卡 **20** 張





### 遠離祖靈的孩子 紀錄片 偏鄉巡迴放映

悠遊卡公司關注偏鄉發展，透過贊助喚起大眾對於都市原住民議題的關注，激發台灣人對自有文化的追尋與認同，同時更期盼關心並幫助迷失的青少年。



我們的投入與贊助活動成果：

贊助總金額 **15** 萬元

活動參與人次 **1,396** 位



### 環境生態

### 中華亞洲環境生態護育交流協會 2022 世界動物日

每年 10 月 4 日是「世界動物日 World Animal Day」(WAD)，使命是「提高動物在人們心中的地位，減少傷害動物的行為」，當中更包含水資源相互形成網絡循環式的關係。活動寓教於樂，集結了全國二十多個動保、生態護育組織在每個攤位，其準備的遊戲，讓來訪的大小朋友能從遊戲中了解如何保護動物、如何與動物互動，以及如何保護樹木和水資源。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **1,000** 張

活動參與人次 **350** 人



### 台灣千里步道協會 第四屆亞洲步道大會

亞洲步道大會首次在台灣舉辦，吸引步道相關組織成員及愛好者參與盛會。悠遊卡公司響應此次活動，提供特製的紀念悠遊卡。這些卡片既是參與者在台灣的便捷交通工具，又成為了他們珍貴的回憶收藏。這張充滿藝術感的紀念卡，不僅讓參與者隨時回想起大會的點滴，還彰顯了台灣的熱情好客和完善的交通體系，將各位參與者的美好的體驗繼續延續。

我們的投入與贊助活動成果：

2022 年贊助特製悠遊卡 **500** 張

近 **300** 位國內外步道相關組織成員及愛好者參與





# 附錄 GRI 對照表

GRI 2：一般揭露 2021					
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
組織及報導作法	2-1	組織細節	關於報告書	<a href="#">35</a>	
	2-2	組織永續報導包含的實體	報告書範疇與邊界	<a href="#">2</a>	
	2-3	報導時間、頻率與聯絡人	報告書範疇與邊界、聯絡資訊	<a href="#">2</a>	
活動與工作者	2-6.1	活動、價值鏈與其他商業關係	3-2 悠遊卡生命週期	<a href="#">48</a>	
	2-7	員工	5-3 人力資本培育	<a href="#">67</a>	
治理	2-9	治理結構與組成	1-3-1 悠遊卡公司 治理成果	<a href="#">22</a>	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選		<a href="#">22</a>	
	2-11	最高治理單位的主席		<a href="#">22</a>	
	2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色		<a href="#">22</a>	
	2-13	任命管理衝擊的責任		<a href="#">22</a>	
	2-14	最高治理單位在永續報導的角色		<a href="#">22</a>	
	2-15	利益衝突		<a href="#">22</a>	
	2-16	溝通重要關鍵議題		<a href="#">22</a>	
治理	2-17	最高治理單位的群體智識		<a href="#">22</a>	
	2-19	薪酬政策			請參考悠遊卡年報
	2-20	薪酬決定的流程			

GRI 2：一般揭露 2021					
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
策略、政策與作法	2-22	永續發展策略宣稱	永續焦點—董事長的話	<a href="#">4</a>	
	2-23	政策承諾		<a href="#">4</a>	
	2-24	融入政策承諾		<a href="#">4</a>	
	2-25	補救負面影響程序	1-3-1 悠遊卡公司 治理成果	<a href="#">22</a>	
	2-26	尋求建議與顧慮的機制		<a href="#">22</a>	
	2-27	法律規範遵循		<a href="#">22</a>	
	2-28	公協會的會員資格		<a href="#">22</a>	
	2-29	利害關係人議合途徑	利害關係人議合	<a href="#">7</a>	

GRI 3：管理方針 2021					
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
管理方針	3-1	重大主題決定程序	利害關係人議合	<a href="#">47</a>	
	3-2	重大主題表列		<a href="#">48</a>	
	3-3	重大主題管理		<a href="#">51</a>	

GRI 200：特定主題揭露—經濟					
揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1-3-3 營運績效成果	<a href="#">33</a>	

## GRI 200：特定主題揭露－經濟

揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	1-3-2 風險管理措施	<a href="#">30</a>	TCFD 氣候相關財務風險鑑別與管理
採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3-2 悠遊卡生命週期	<a href="#">48</a>	

## GRI 300：特定主題揭露－環境

揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
物料	301-2	使用的可再生物料	1-3-2 風險管理措施	<a href="#">30</a>	
	301-3	回收的產品及其包材	4-1 重大議題管理方針：暢遊綠色服務、落實綠色營運	<a href="#">57</a>	
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4-3 落實綠色營運	<a href="#">60</a>	
	302-3	能源密集度		<a href="#">60</a>	
	302-4	減少能源消耗		<a href="#">60</a>	
	302-5	降低產品和服務的能源需求		<a href="#">60</a>	
	305-5	溫室氣體排放減量	4-2 企業減碳的好夥伴：「企業員工通勤碳排統計」服務	<a href="#">58</a>	
廢棄物 (2020)	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	4-3 落實綠色營運	<a href="#">60</a>	

## GRI 300：特定主題揭露－環境

揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
廢棄物 (2020)	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	4-3 落實綠色營運	<a href="#">60</a>	
	306-3	廢棄物的產生		<a href="#">60</a>	
	306-4	廢棄物的處置移轉		<a href="#">60</a>	
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3-2 悠遊卡生命週期	<a href="#">48</a>	

## GRI 400：特定主題揭露－社會

揭露項目	編號	揭露指標	揭露章節	頁次	備註
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5-2 幸福職場	<a href="#">64</a>	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利		<a href="#">64</a>	
	401-3	育嬰假		<a href="#">64</a>	
	403-3	職業健康服務		<a href="#">64</a>	
	403-6	工作者健康促進		<a href="#">64</a>	
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5-3 人力資本培育	<a href="#">67</a>	
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	5-2 幸福職場	<a href="#">64</a>	
不歧視	406-1	歧視事件以及組織所採取的改善行動		<a href="#">64</a>	
當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	6-1 重大議題管理方針：在地支持與公益	<a href="#">70</a>	

# 附錄 SASB 對照表

## Industry: Consumer Finance

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
<b>Topic: Customer Privacy</b>				
FN-CF-220a.1	Number of account holders whose information is used for secondary purposes	2022 年資訊洩漏數量為 0 件	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
FN-CF-220a.2	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy	在 2022 年無任何因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的裁罰	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
<b>Topic: Data Security</b>				
FN-CF-230a.1	(1) Number of data breaches (2) percentage involving personally identifiable information (PII) (3) number of account holders affected	2022 年資訊洩露數量為 0 件	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
FN-CF-230a.2	Card-related fraud losses from (1) card-not present fraud and (2) card-present and other fraud	悠遊卡需在實體店面使用；悠遊付則需有手機、帳號、密碼，故本公司不適用此指標。	-	
FN-CF-230a.3	Description of approach to identifying and addressing data security risks	悠遊卡公司針對潛在的資訊安全威脅建立了事前應對系統，包括備援機制、定期整機備份等	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
<b>Topic: Selling Practices</b>				
FN-CF-270a.1	Percentage of total remuneration for covered employees that is variable and linked to the amount of products and services sold	悠遊卡公司不適用	-	
FN-CF-270a.2	Approval rate for (1) credit and (2) pre-paid products for applicants with FICO scores above and below 660	悠遊卡公司不適用	-	
FN-CF-270a.3	(1) Average fees from add-on products, (2) average APR, (3) average age of accounts, (4) average number of trade lines, and (5) average annual fees for pre-paid products, (6) for customers with FICO scores above and below 660	悠遊卡公司不適用	-	

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
FN-CF-270a.4	(1) Number of complaints filed with the Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), (2) percentage with monetary or nonmonetary relief, (3) percentage disputed by consumer, (4) percentage that resulted in investigation by the CFPB	到 2022 年為止，悠遊卡公司並未涉及任何消費者的投訴賠償。	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
FN-CF-270a.5	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with selling and servicing of products	2022 無因產品銷售和服務相關的法律訴訟事件	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>

## Industry: Software IT Services

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
<b>Topic: Environmental Footprint of Hardware Infrastructure</b>				
TC-SI-130a.1	(1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable	(1) 總能源消耗量：221,770,800 萬焦耳 (2) 電網電力比例：100% (3) 可再生能源比例：0%	4-3 落實綠色營運	<a href="#">60</a>
TC-SI-130a.2	(1) Total water withdrawn, (2) total water consumed, percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	(1) 不適用 (2) 總用水量：17559 度	-	
TC-SI-130a.3	Discussion of the integration of environmental considerations into strategic planning for data center needs	悠遊卡公司未建立數據中心，不適用	-	
<b>Topic: Data Privacy &amp; Freedom of Expression</b>				
TC-SI-220a.1	Description of policies and practices relating to behavioral advertising and user privacy	悠遊卡公司制定「個人資料管理目標與策略」保障使用者的資料，更投入大量資源建立資安防護設施，如導入網路防火牆、資料庫防護、以及更加嚴謹的敏感資料使用規定。	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>
TC-SI-220a.2	Number of users whose information is used for secondary purposes	悠遊卡蒐集資料前，會明確告知用戶相關的內容和用途。為了確保用戶的權益，我們不會銷售、租借或與第三方分享用戶資料。	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	<a href="#">51</a>



Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
TC-SI-220a.3	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with user privacy	在 2022 年因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的訴訟事件為 0	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	51
<b>Topic: Data Security</b>				
TC-SI-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of users affected	(1) 資訊洩漏數量：0 (2) 個人資訊受影響的比例：0 (3) 被影響的用戶人數：0	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	51
TC-SI-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	悠遊卡公司建立了一套完整的「資料庫安全管理程序」，監控、維護及運作資料庫的各項流程，清楚界定資料庫管理的責任人員和其權限，讓資料的增加、變更或刪除過程都在嚴格的安全監管下進行。	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	51
<b>Topic: Recruiting &amp; Managing a Global, Diverse &amp; Skilled Workforce</b>				
TC-SI-330a.1	Percentage of employees that are (1) foreign nationals and (2) located offshore	悠遊卡公司由於服務範疇以台灣為主，非本國籍員工人數為 1 人，佔全體員工數 0.34%	5-2 幸福職場	64
TC-SI-330a.2	Employee engagement as a percentage	不適用		
TC-SI-330a.3	Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) management, (2) technical staff, and (3) all other employees	人力資源結構比例請見 2022 年人力結構概況表	5-2 幸福職場	64
<b>Topic: Intellectual Property Protection &amp; Competitive Behavior</b>				
TC-SI-520a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anticompetitive behavior regulations	2022 年因反競爭法規導致的法律訴訟總費用為 0	-	
<b>Topic: Managing Systemic Risks from Technology Disruptions</b>				
TC-SI-550a.1	Number of (1) performance issues and (2) service disruptions; (3) total customer downtime	本公司目前未提供雲端服務，故不適用	-	
TC-SI-550a.2	Description of business continuity risks related to disruptions of operations	悠遊付 APP 的使用者不斷增加，為確保提供大眾最佳的使用體驗，悠遊卡已針對可能影響服務的因素進行了深入分析。透過全面的預防演練，致力於減少任何可能的系統干擾，確保服務的暢順運作。	3-3 強化資安防護網 保障用戶個資安全：資安防護措施	51



無現生活 悠遊無限

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。