

2018 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











# EASY



# CARD

## Contents 目錄

### 永續焦點

智慧、韌性且永續的城市生活領航者 悠遊卡投資控股股份有限公司董事長 吳嘉沅	05
凝聚共識 擴大悠遊生活圈 悠遊卡股份有限公司董事長 陳亭如	16
2018 年關鍵亮點績效	07
利害關係人議合	08

### 01 悠質生活 遊你延伸

1-1 悠遊生態圈	14
1-2 企業願景與價值	15
1-3 公司治理與績效	17

### 02 無現生活 悠遊無限

2-1 悠遊卡生命週期	20
2-2 悠質服務	24
2-3 安心與信賴	26
2-4 悠遊無現生活	32

### 03 延伸信任 關懷社會

3-1 多元包容的公益精神	36
3-2 弱勢關懷	37
3-3 在地藝文	48
3-4 環保生態	52

" 導入 LBG 社會投資評估模式 "

### 04 優質人才 攜手悠遊

4-1 幸福職場	54
4-2 人力資本培育	60

### 關於報告書

報告書撰寫原則	62
報告書範疇與邊界	62
資料期間及發行日期	62
聯絡資訊	62

## 報告書主軸

悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司），具有服務大眾多年的豐富經驗，以及不斷超越突破的技術創新，致力提供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。悠遊卡公司將 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。呼應我們的 CSR 主軸，2018 年 CSR 報告書中我們首次導入了 London Benchmarking Group ( LBG ) 社會投資評估模式，衡量與家扶基金會合作之「無窮世代計畫」延伸的社會影響力，並做為我們未來管理社會公益的評估架構，發展更具有悠遊卡公司 CSR 主軸特色的社會參與專案。



## 永續焦點

### 智慧、韌性且永續的城市生活領航者

悠遊卡自千禧年之初發行以來，已然是不同世代的人所共享的時代標記。悠遊卡與我們每個人一同經歷了各個捷運線的開通，前往人生旅程中的每一個站點與回憶。悠遊卡記錄著與每一位持卡人共同分享的景致，搭載著彼此的生活回憶。因此悠遊卡公司是市民的公司，也是每一位持卡人的公司。我們承擔了來自無數持卡人的囑託與期待。對此，悠遊卡公司深感榮幸，同時也會持續努力和所有利害關係人互相提攜成長，並且一同開展永續之路。

為了支援悠遊卡公司永續且多元的發展策略，並為因應《電子票證發行管理條例》的施行，悠遊卡投資控股股份有限公司（下稱悠遊卡投控公司）成立。悠遊卡投控公司依循悠遊卡公司發展方向，尋找策略投資夥伴，整合周邊各轉投資公司的資源，構成「悠遊卡生態系」，共同拓展悠遊卡無現金支付環境的多元性。隨著市場跟生態從一卡到多卡，再到多元支付領域的改變，悠遊卡公司將也不再只是單純的支付公司，而是往前一步思考到消費、生活型態。我們希望悠遊卡可以有更高的創新與近用性。因此預計於 2019 年底，悠遊卡電子支付功能將上線，讓大眾看到悠遊卡嶄新的一面。而在交通與小額消費通路的品牌數與支付點方面，悠遊卡公司每年都不斷地成長，不遺落台灣任何一個角落。讓不論是生活優渥或者偏鄉弱勢的持卡人，都能擁有立足點的平等，給予持卡人更高的行動力，追求美好便利的無現金生活。

悠遊卡公司期許自己能全方位照護關懷我們觸及到的每一位持卡人。我們深切地明白，悠遊卡不僅有深度的觸及性，也有其廣泛的普及性，這是我們的競爭優勢與核心能力所在，也同時讓我們具備回饋社會各個族群的公益性。悠遊卡公司 3 大公益主軸分別為「弱勢關懷」、「在地藝文」及「環保生態」。2018 年我們導入了 London Benchmarking Group (LBG) 社會投資評估模式，評估悠遊卡公司參與家扶基金會之「無窮世代計畫」。以「投入」、「產出」及「影響力」3 大框架，評估我們對貧困兒少帶來的影響力。我們深知即便有時孩童們的行為無法即時改變，但是被關懷、被在乎、被扶助的感受卻是我們可以無條件給予的。只要受扶助孩童的感受有所改變時，未來的某個時刻改變就能成真。悠遊卡公司相信，藉由系統化的社會投資評估模式會是我們產生更多正向社會價值的動能，我們也將持續參考 LBG 的評估模式，做為未來其他社會公益專案的評估依據之一。

檢視聯合國 17 項永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)，我們擇定特定目標全力以赴，回應國際社會與台灣議題。對於悠遊卡公司未來的定位，我們自許成為「智慧、韌性且永續的城市生活領航者」，以普世價值溝通的共同語言 SDGs 帶領悠遊卡公司與世界接軌。

悠遊卡投資控股股份有限公司 董事長

吳嘉況



## 凝聚共識 擴大悠遊生活圈

「紅、橘、綠、藍」，是大眾對於悠遊卡的色彩印象，調和了記憶交織的城市生活風貌。這 4 個顏色也同時蘊含著悠遊卡公司的 4 大核心價值。自我加入悠遊卡公司以來，始終相信這 4 個鮮明的色彩，不僅能描繪人與人之間的緊密而深刻的聯繫，也是擘劃悠遊卡公司帶領台灣邁向「無現金社會」不可或缺的色彩。

做為台灣電子票證領域的領導者與先驅者，我們始終堅持「便利、安全、信任、公益」的 4 大核心價值，持續追求卓越與出眾的表現。每一年我們都有亮眼的成果，期待與各界利害關係人溝通說明。在 2018 年底，悠遊卡累積發卡數量達 8,216 萬張，依舊居於市佔率第一的地位。交通票證與小額消費整體而言，2018 年創造高達 632 億元的總交易金額，相較 2017 年成長 2%。除了營運績效方面的突破，在支付可及性方面，為了讓悠遊卡可以從交通「嗶」進生活，我們大力配合雙北市「1,280 雙北公共運輸定期票」政策，積極串連捷運、公車等交通運輸系統，發展「沿線經濟」，與全台灣各地商圈與微型商店、零售連鎖通路、無人化設備及醫療診所機構等實體、非實體通路，希望能擴大悠遊卡生活圈，並展現我們打造永續智慧城市的決心。

因應數位科技的潮流趨勢與支付市場的多元性，悠遊卡公司以長年深耕交通票證市場與拓展小額消費通路為基礎，預計於 2019 年底推出電子支付的嶄新服務，將以「開放參與」、「多元載具」及「平台聯盟」3 大特色，打破線下與線上交易的既有藩籬，並建置實體延伸至虛擬交易的整體支付環境，以擴大服務範圍、優化持卡大眾使用體驗及滿足差異化需求為策略，進一步實踐便利且友善消費模式的目標。未來我們相信，以至少 7,000 萬張流通卡數和 68,000 個支付點的硬實力，與不斷創新、不畏懼挑戰以及永續的企業 DNA，這項具備悠遊卡公司特色及優勢的電子支付，可以為悠遊卡公司創造另一個事業的高峰，也能夠讓持卡大眾的支付不受任何限制，盡情延伸到生活的每一個面向。

時代變化的腳步越來越快，在瞬息萬變的市場中有效透明的主動溝通，將會是帶領我們成為永續標竿企業的重要方向。在這個過程中，強化且凝聚內部共識，突破既有的業務發展模式，我相信將能使悠遊卡公司循序漸進地邁向創新與轉型之路，持續創造多元、多彩的生活樣貌。同時，因服務對象為社會各面向的持卡大眾，而具有多元廣泛利害關係人的悠遊卡公司，也會攜手各界利害關係人的永續能量，拓展更多的悠遊卡生活影響力。

悠遊卡股份有限公司 董事長

陳亭妤



# 2018 年關鍵亮點績效



治理與經濟



**340 億元**  
交通票證交易金額  
**292 億元**  
小額消費交易金額

更多內容，請詳 1-3 節



**2%**  
年成長率合計



**8,216 萬張**  
截至 2018 年底累計發卡量



**1,251 萬張**  
2018 年發卡量

更多內容，請詳 2-1 節

## 2018 年 7 月民調結果



客戶服務



**63%**  
認為悠遊卡比  
其他電子票證更具競爭力



**76%**  
對「整體服務」感到滿意

更多內容，請詳 2-3 節



**7.2 分**  
同意對悠遊卡有信任感



**74%**  
對「企業形象」感到滿意



**91.2%**  
客服專線整體滿意度



**100%**  
持卡人個資與交易  
資料保護，無任何侵  
犯隱私事件

更多內容，請詳 2-3 節



社會參與



**1,282 萬元**  
2018 年公益贊助金額

更多內容，請詳 3-1 節



**7.92%**  
2018 年公益贊助金額  
占 2017 年稅前淨利比例



導入 London Benchmarking Group ( LBG )  
社會投資評估模式，評估與家扶基金會合作之  
「無窮世代計畫」



員工關懷



**1.36 : 1**  
女性與男性最低薪資與  
法定基本工資比率

更多內容，請詳 4-1 節



**5%**  
連續 3 年調薪比例



**100%**  
育嬰留停員工復職率與留任率

# 利害關係人議合

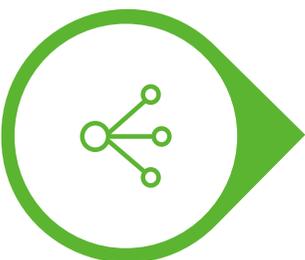
## 重大議題分析流程



### 鑑別

**13 類** | **4 大** | **26 項**  
利害關係人 | 永續面向 | 永續議題

- 鑑別與悠遊卡公司營運衝擊高度攸關之 **13 類** 利害關係人
- 彙整 **4 大** 永續面向：治理與經濟、客戶服務、員工關懷與社會參與
- **4 大** 永續面向中，合計蒐集 **26 項** 悠遊卡公司的永續議題



### 排序

**5 項** | **6 項**  
高度重大議題 | 中度重大議題

- 重大議題分析問卷：利害關係人與高階主管分別回填 **23 份** 與 **12 份** 線上問卷
- 分析結果排序出高度重大議題 **5 項**，中度重大議題 **6 項**，共 **11 項** 關鍵重大議題



### 確證

**11 項**  
關鍵重大議題

- 確認悠遊卡公司營運衝擊相關之 **11 項** 關鍵重大議題
- 完整揭露相關內容，並與 **SDGs** 連結永續發展的意義

## 重大議題分析矩陣



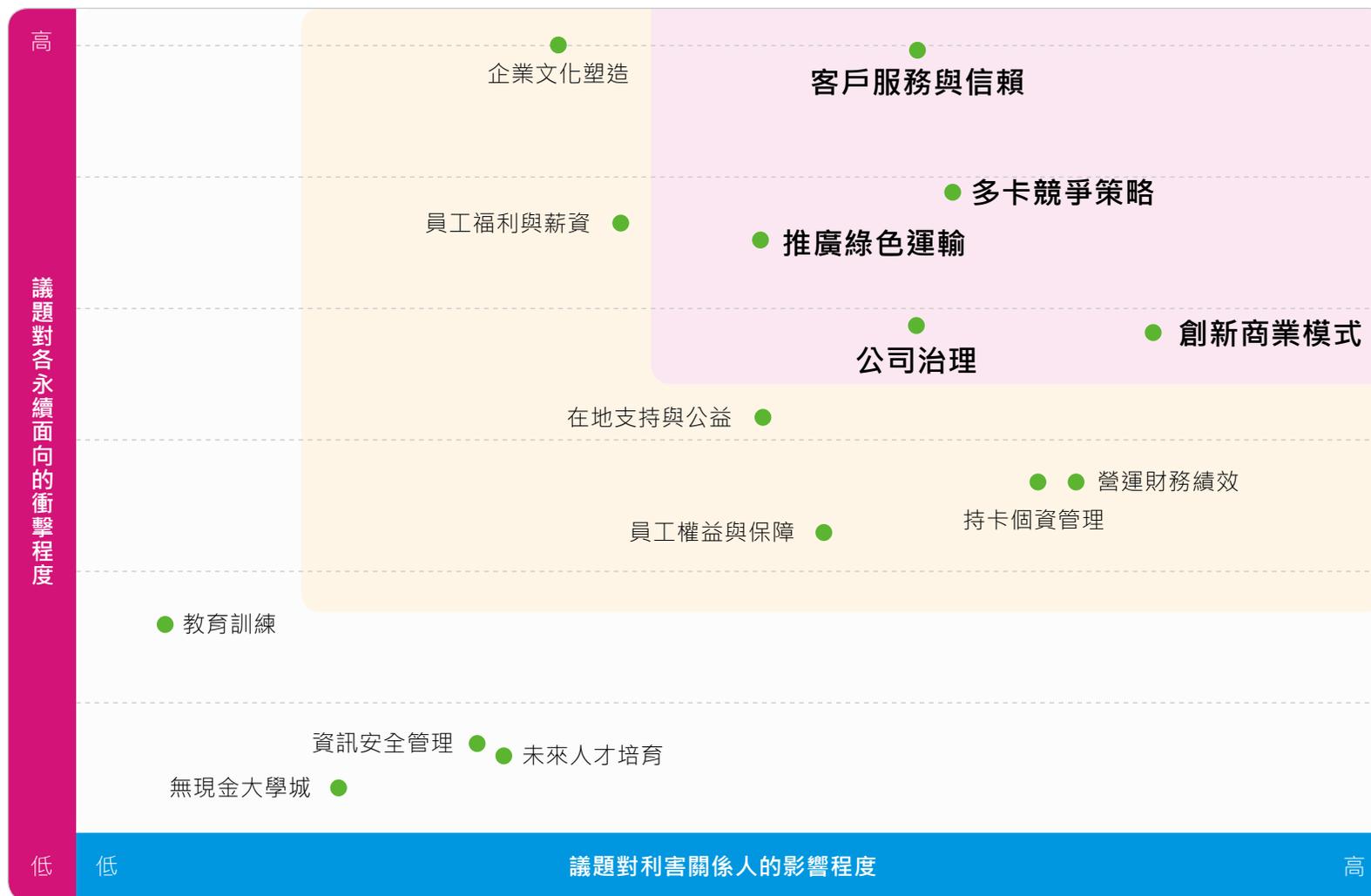
### 高度重大議題

1. 客戶服務與信賴
2. 推廣綠色運輸
3. 多卡競爭策略
4. 公司治理
5. 創新商業模式



### 中度重大議題

1. 企業文化塑造
2. 員工福利與薪資
3. 在地支持與公益
4. 員工權益與保障
5. 持卡人個資管理
6. 營運財務績效



## 重大議題與 SDGs 關聯性

悠遊卡公司以 CSR 主軸為永續核心，並從利害關係人關切的永續面向、重大議題以及我們的永續行動為出發點，鑑別出悠遊卡公司優先關注的 6 項 SDGs，分別為目標 5、目標 8、目標 9、目標 11、目標 12 以及目標 17，並將 6 項 SDGs 與重大議題進行初步整合，未來也將持續回應全球關注的永續發展目標。



### 治理與經濟



- 多卡競爭策略
- 企業文化塑造
- 營運財務績效
- 公司治理
- 創新商業模式



### 客戶服務



- 客戶服務與信賴
- 持卡人個資管理



### 員工關懷



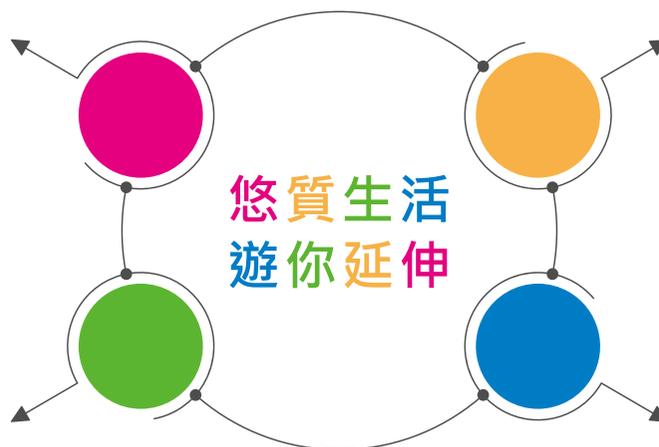
- 員工福利與薪資
- 員工權益與保障



### 社會參與



- 推廣綠色運輸
- 在地支持與公益



## 重大議題說明

永續面向	悠遊卡公司重大議題	對照 GRI 準則主題	重大議題對悠遊卡公司的重要性
 <b>治理與經濟</b>	多卡競爭策略	悠遊卡公司企業議題	面對多卡競爭市場，悠遊卡公司於內部強調多元、開放的企業文化，凝聚員工向心力。並以差異化的行銷策略、創新的服務因應市場的競爭，帶給大眾可靠且永續的優質生活
	企業文化塑造	悠遊卡公司企業議題	
	創新商業模式	悠遊卡公司企業議題	
	營運財務績效	<b>201</b> ：經濟績效	穩定的營運財務績效，以及良好的公司治理，不僅是回應投資人與監管機關的期許，也是奠定悠遊卡公司永續經營的重要基石
	公司治理	<b>102-18~102-39</b> ：治理	
 <b>客戶與服務</b>	客戶服務與信賴	悠遊卡公司企業議題	持卡大眾一直是悠遊卡公司最重要的利害關係人之一，給予持卡大眾安心便利的服務，並保障其資訊安全，我們才能成為值得持卡大眾信賴的永續企業
	持卡人個資管理	<b>418</b> ：客戶隱私	
 <b>社會參與</b>	推廣綠色運輸	悠遊卡公司企業議題	悠遊卡是現代人城市生活中最不可或缺、最微型的基礎建設，悠遊卡公司也積極響應政府政策，推廣搭乘大眾運輸工具，降低個人的交通碳排放，實踐智慧永續城市的願景
	在地支持與公益	<b>413</b> ：當地社區	悠遊卡公司服務的持卡大眾遍布社會各個面向，因此我們以多元包容的社會公益策略，延伸我們的社會影響力到台灣的每一個角落
 <b>員工關懷</b>	員工福利與薪資	<b>401</b> ：勞雇關係	悠遊卡公司不僅與電子票證業者競爭，更加入了電子支付市場的競爭中。我們提供完善的福利、薪資及權益保障方案，吸引關鍵人才的加入以及優秀員工的留任
	員工權益與保障	<b>412</b> ：人權評估	

## 與利害關係人溝通

利害關係人類別	溝通形式與頻率	關注議題
 <p><b>01</b> 持卡大眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子郵件 / 24 小時客服專線：每日頻繁往來</li> <li>• 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 7 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 7 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>• 多卡競爭策略</li> <li>• 客戶服務與信賴</li> <li>• 推廣綠色運輸</li> <li>• 持卡人個資管理</li> </ul>
 <p><b>02</b> 交通通路業者： 北捷與客運業者等</p> <p><b>03</b> 消費通路業者： 餐飲與零售業者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子郵件 / 電話：每日頻繁往來</li> <li>• 會議：視情況，平均 1~2 周 1 次</li> <li>• 實地拜訪：視情況，平均 1~2 周 1 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶服務與信賴</li> <li>• 推廣綠色運輸</li> <li>• 創新商業模式</li> </ul>
 <p><b>04</b> 客戶：發卡客戶，如縣市政府、各級學校、企業等，以及電信業者</p>	<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>• 客戶服務與信賴</li> <li>• 創新商業模式</li> </ul>
 <p><b>05</b> 監管機關</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子郵件 / 電話：每周平均 3~5 次</li> <li>• 實地拜訪：每月平均 1~3 次</li> <li>• 會議：每月平均 1~3 次</li> <li>• 台北市議會報告：每年 2 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多卡競爭策略</li> <li>• 客戶服務與信賴</li> <li>• 推廣綠色運輸</li> <li>• 持卡人個資管理</li> <li>• 公司治理</li> </ul>
 <p><b>06</b> 公益團體</p>	<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>• 公司治理</li> <li>• 企業文化塑造</li> <li>• 在地支持與公益</li> </ul>

	利害關係人類別	溝通形式與頻率	關注議題
	<p><b>07</b> 合作夥伴：共同發卡銀行以及電信業者</p>	<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>● 多卡競爭策略</li> </ul>
	<p><b>08</b> 媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子郵件 / 電話：頻繁往來</li> <li>● 記者會：每 2~3 個月 1 次</li> <li>● 新聞稿：每月平均 10 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多卡競爭策略</li> <li>● 客戶服務與信賴</li> </ul>
	<p><b>09</b> 供應商</p>	<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>● 客戶服務與信賴</li> <li>● 公司治理</li> </ul>
	<p><b>10</b> 技術合作業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子郵件 / 電話：每日頻繁往來</li> <li>● 會議：每周平均 2 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多卡競爭策略</li> <li>● 推廣綠色運輸</li> <li>● 企業文化塑造</li> </ul>
	<p><b>11</b> 官股投資人： 北市府與台北大眾捷運公司</p> <p><b>12</b> 民股投資人： 客運業者與銀行業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會（含代行股東會）：每季 1 次</li> <li>● 悠遊卡營業報告書：每年 1 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶服務與信賴</li> <li>● 持卡人個資管理</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 營運財務績效</li> </ul>
	<p><b>13</b> 員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「我有話要說」電子信箱：不定期</li> <li>● 勞資會議：每 3 個月 1 次</li> <li>● 主管雙週會：每個月 2 次</li> <li>● 主管週會：每周 1 次</li> <li>● 申訴信箱：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多卡競爭策略</li> <li>● 客戶服務與信賴</li> <li>● 員工福利與薪資</li> <li>● 員工權益與保障</li> </ul>

# 01 悠質生活 遊你延伸

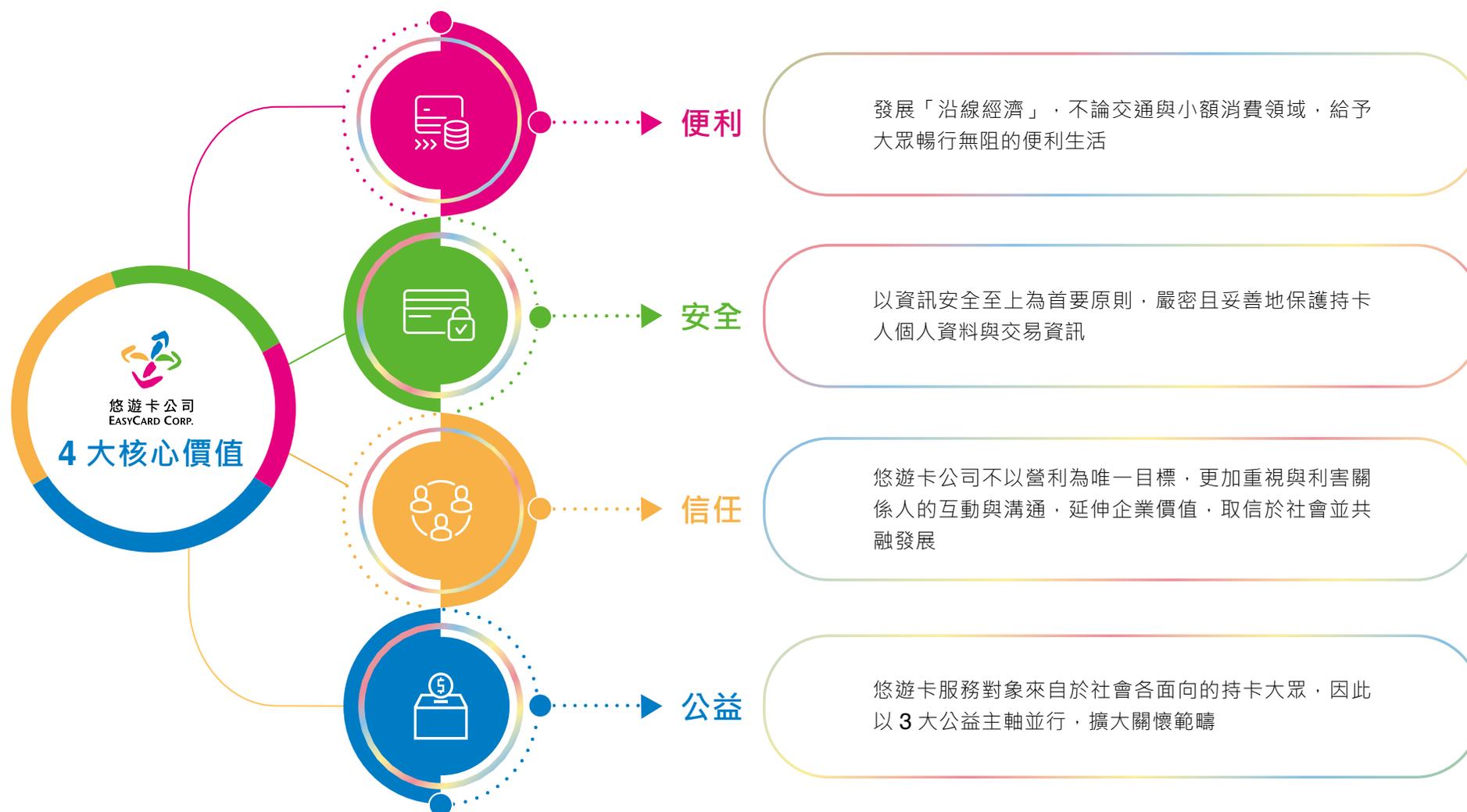
## 1-1 悠遊生態圈

2018 年聯合國定期舉行的「永續發展高階政治論壇」，以「邁向永續與韌性社會的轉型之道」為主題，檢視 6 項 SDGs 的進展與未來計畫，其中聚焦在目標 11：「永續城市」，也是悠遊卡公司關注的 SDGs 之一。根據統計，到 2030 年時，將有 700 多個城市的人口超過 100 萬。因此，建設更智慧、永續的城市是所有國家政府首要關注的任務。在台灣，隨著行動支付成為時代趨勢，加之政府政策引導以及行動網路普及，「智慧城市」的概念與日俱進地付諸實行。而其中，悠遊卡串聯每一位持卡人一天 24 小時食、衣、住、行、育、樂各面向的生活所需，是大眾最不可或缺的，也是最微型的城市基礎建設。我們除了持續深耕交通票證市場，並拓展小額消費通路管道之外，2019 年預計將以嶄新的「電子支付」服務持卡大眾。期待未來持卡人可以靈活運用實體卡片或者電子支付，暢遊交通運輸、實體消費以及網路購物，不受任何支付工具、支付場域的限制，使用悠遊卡滿足各種差異化的需求，實踐永續且智慧的城市生活。



## 1-2 企業願景與價值

悠遊卡公司是台灣成立的第一家電子票證公司，服務大眾近 20 年的歷程中，首創多項服務如：悠遊聯名卡、電信悠遊卡及帳戶連結自動加值悠遊卡等，累積發卡量為市場第一，更是穩居市佔率第一的龍頭企業。悠遊卡公司坐擁多項台灣第一的殊榮，我們以 4 大核心價值：「便利」、「安全」、「信任」與「公益」，實現「無現生活悠遊無限」的企業願景，也是我們對持卡大眾的承諾。



## 近況與未來目標

悠遊卡公司於 2000 年正式成立，旨在推行大眾使用感應式電子票證的悠遊卡。悠遊卡取代現金之後，不僅降低持卡人交易的時間，根據消費者文教基金會做過的實驗結果發現，鈔票上的總生菌數平均在 10 萬到 100 萬之間。使用悠遊卡，也能降低因使用現金導致的病菌傳播，提升持卡人的生活品質。2006 年率先推出「悠遊聯名卡」，讓持卡人透過信用卡自動加值卡內餘額，省去等待儲值的時間，更進一步地優化持卡人的使用體驗。隨後於 2010 年，逐步拓展可使用悠遊卡的消費通路場域，更加貼近持卡人的生活。回顧過去近 2 年的成就與肯定，都是支持我們前行不懈的永續動力，能夠立足當下並放眼未來。

2016  
|  
2017

### 回顧過去

- 首創推出電信悠遊（聯名）卡，讓手機變身悠遊卡，累計至 2018 年底發行量達 87.7 萬張
- 首度發行行動縣市民卡，累計至 2018 年底，以桃園市的發行數量為最多
- 採取差異化競爭策略，滲透持卡人的日常，因應多卡競爭的挑戰。增加通路品牌與支付點數，逐年皆有成長的亮眼表現

2018

### 立足當下

- 推動「電子支付」服務持卡大眾，建置實體延伸至虛擬交易的整體支付環境
- 累計發卡量達 8,216 萬張，平均每人擁有約 3.5 張悠遊卡



2019

### 放眼未來

- 開展電子支付應用據點 5,000 個
- 交易金額目標 662.5 億元，成長 5%
- 提升悠遊卡於小額消費類的活躍率
  - ◆ 年交易卡數：1,250 萬張
  - ◆ 平均每年交易 100 次以上卡數：85 萬張



## 1-3 公司治理與績效

董事會為悠遊卡公司最高治理單位，設有 20 席董事決議重大業務事項，另設有 4 席監察人，監督業務之執行與審核公司會計表冊。每年度董事會亦定期審閱本公司企業社會責任報告書，追蹤執行成效與永續目標。

### 董監事名冊

職稱	姓名	性別	現任職務	職稱	姓名	性別	現任職務
董事	陳亭如		悠遊卡股份有限公司董事長	董事	林榮華		玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總
董事	周鐘麒		裕隆汽車製造股份有限公司獨立董事	董事	李紹唐		緯創軟體股份有限公司董事
董事	翟本喬		和沛科技股份有限公司董事長	董事	鍾慧諭		逢甲大學智慧運輸與物流創新中心副主任
董事	陳弘儒		台北富邦商業銀行資深副總	董事	余啟民		東吳大學法律學系副教授
董事	王興尉		欣欣客運股份有限公司董事長	董事	李佳憲		台北市政府公民參與委員會開放資料組召集委員
董事	龍貺雲		中興大業巴士股份有限公司顧問	董事	林坤正		悠遊卡投資控股股份有限公司董事
董事	李博仁		三重汽車客運股份有限公司董事長	董事	林陵三		財團法人中華顧問工程司董事長
董事	李博文		首都客運股份有限公司董事長	董事	林蕙君		中國信託商業銀行資深副總
董事	李婷娜		大都會汽車客運股份有限公司董事	監察人	蔡寶得		群錄系統股份有限公司顧問
董事	蘇亮		神通資訊科技股份有限公司董事長	監察人	陳詩蘋		財金資訊股份有限公司經理
董事	鄭有欽		國泰世華商業銀行副總	監察人	高天忠		大南汽車股份有限公司總經理
董事	周偉萱		台新金融控股股份有限公司個金副執行長	監察人	李素珠		國泰世華商業銀行副總

註：資料以 2019 年 7 月 31 日為基準。

## 營運成果

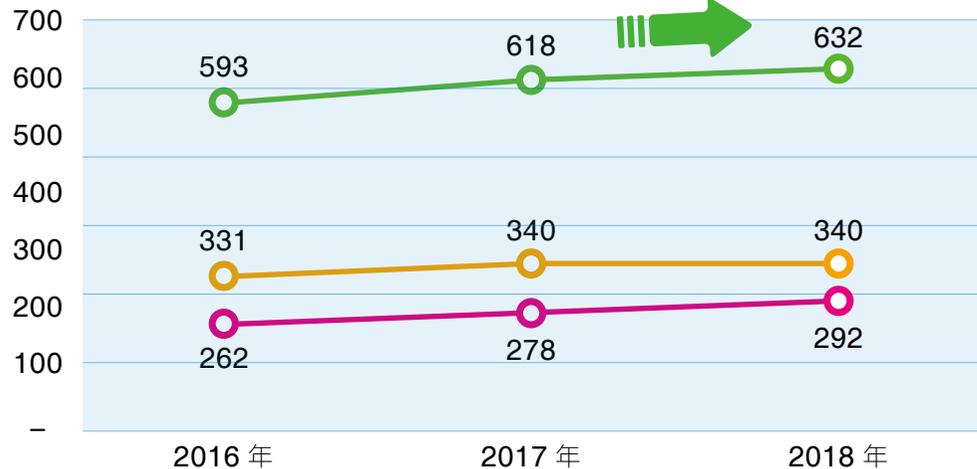
### 3 年度財務績效簡表



☛ 悠遊卡公司定期將年度營業報告書暨財務報告公告於網站上，歡迎您至悠遊卡公司官網了解更進一步的財務資訊。

### 3 年度悠遊卡交易金額

單位：億元

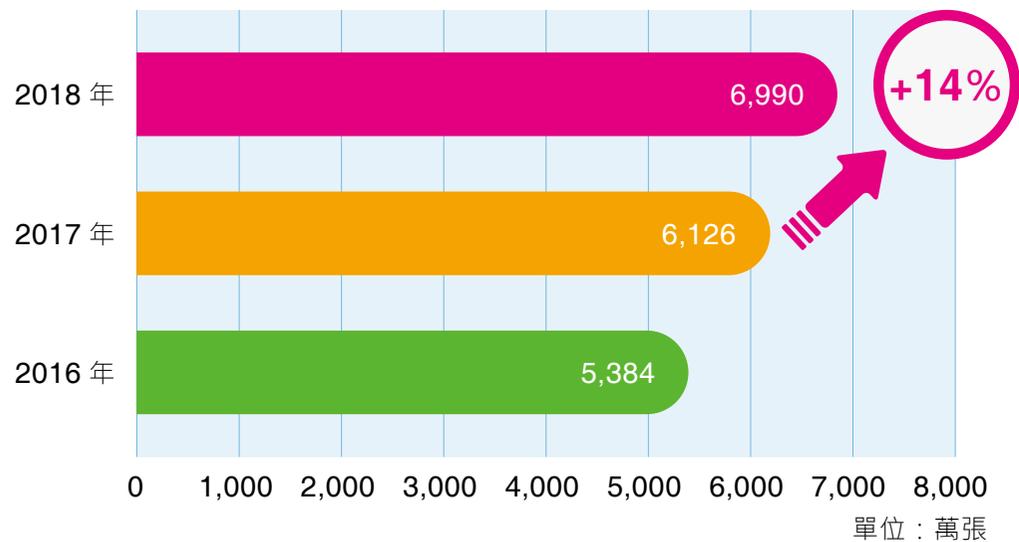


○ 2018 交易總金額年成長 2%

● 合計  
● 交通類  
● 小額消費



3 年度流通卡數



○ 2018 流通卡數年成長 14%



○ 市佔率維持 第1



# 02 無現生活 悠遊無限

## 2-1 悠遊卡生命週期

悠遊卡公司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，都能將對於環境與社會的友善程度考量在內。

### 01 新卡採購

#### 我們的作為

- 新卡皆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「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

#### 我們的成果

- ◆ 連續 3 年度在地採購比例皆達 99%
- ◆ 2018 年共稽核 13 家票卡供應商及銀行，合格率 100%

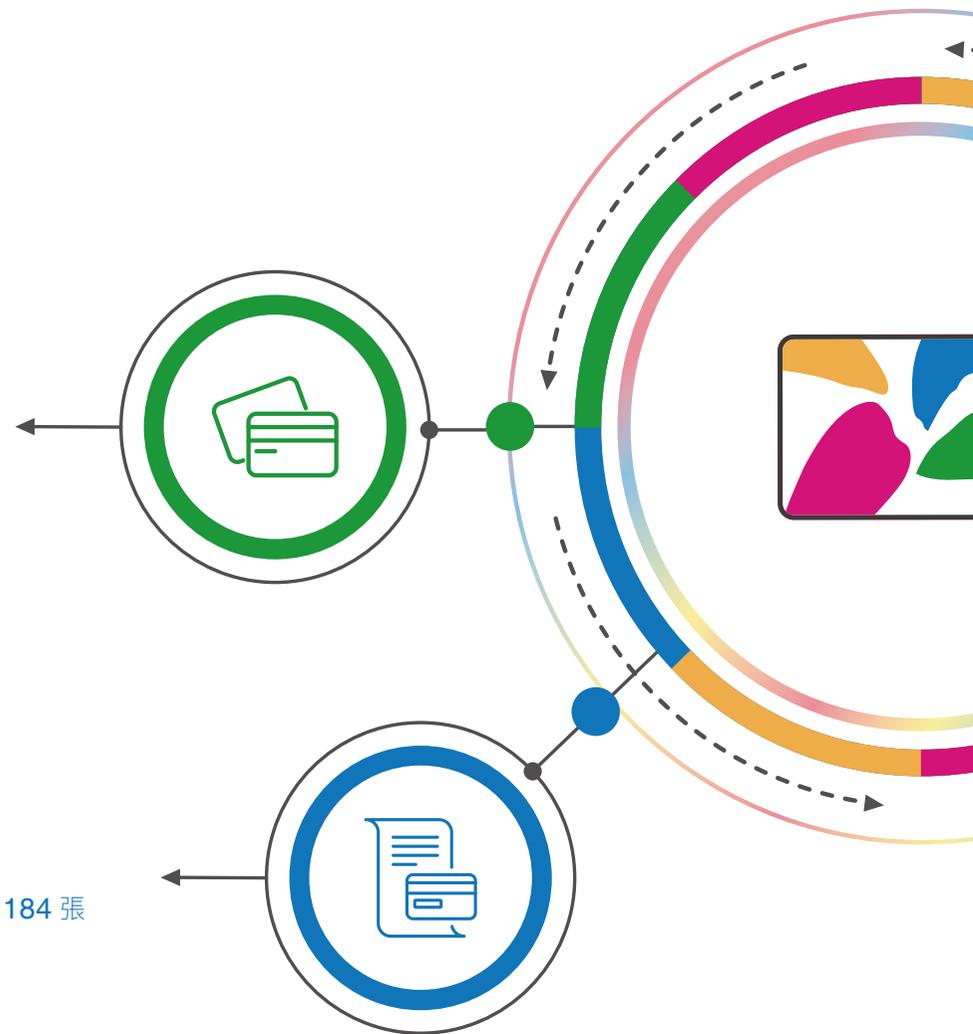
### 02 新卡品質檢驗

#### 我們的作為

- 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

#### 我們的成果

- ◆ 年度抽測卡片數量 169,184 張
- ◆ 合格率 87.1%



## 05 票卡報廢或再製

### 我們的作為

- 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

### 我們的成果

- ◆ 2018 年再製卡數量約 11 萬張，有效降低環境衝擊，實現永續價值

## 04 退卡檢驗分析

### 我們的作為

- 針對客戶退卡進行檢驗分析，提供結果給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

### 我們的成果

- ◆ 退卡分析結果：
  - ◆ 29% 仍為正常可使用之卡片
  - ◆ 63% 為票卡電子電路問題
- 改善措施：
  - ① 加強新卡品質檢驗
  - ② 進一步分析卡片使用年限，發現 88% 的票卡可至少使用 2~5 年以上

## 03 卡片銷售

### 我們的作為

- 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
  - ☛ 2018 年度十大熱賣卡介紹，請見第 22 頁
- 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
  - ☛ 有關縣市民卡介紹，請見第 23 頁
- 公益悠遊卡：與公益團體合作發行，提撥卡片販售以及小額消費的一定比例，捐贈給我們關懷的對象
  - ☛ 有關公益悠遊卡介紹，請見 3-2 節

### 我們的成果

- ◆ 2018 年發卡數量達 1,251 萬張，年增率 53%
- ◆ 截至 2018 年底累計發卡量達 8,216 萬張
- ◆ 2018 年消費卡發行量約 185 萬張
- ◆ 2018 年業務卡發行量達 114 萬張
- ◆ 2018 年公益捐贈卡發行量約 4 萬張

2018 年十大熱賣卡



**NO.1**  
HELLO KITTY  
台灣風情悠遊卡  
發行 38,000 張



**NO.2**  
HELLO KITTY  
台北捷運路網圖悠遊卡  
發行 30,000 張



**NO.3**  
台灣風情 - 愛台灣悠遊卡  
發行 12,000 張



**NO.4**  
戴資穎全英公開賽  
2 連冠悠遊卡  
發行 10,000 張



**NO.5**  
雙捷運路網圖悠遊卡  
發行 11,100 張

更多卡片介紹請見 3-3 節



**NO.6**  
HELLO KITTY  
好朋友悠遊卡  
發行 10,000 張



**NO.7**  
蛋黃哥 5th 漫遊宇宙  
紀念悠遊卡  
發行 10,000 張



**NO.8**  
雙星仙子海底世界悠遊卡  
發行 10,000 張



**NO.9**  
烘爐地福德正神悠遊卡  
發行 10,000 張



**NO.10**  
金牌台灣啤酒  
3D 造型悠遊卡  
發行 9,600 張

首款與土地公廟合作發行的福德正神悠遊卡，經由烘爐地 - 南山福德宮的福德正神過爐加持，內含已加值於卡片內的 1 元發財金，祝福持卡人平安又發財

更多卡片介紹請見 3-2 節



更多歷年發行卡片歡迎至悠遊典藏館網站查詢

## 縣市民卡

悠遊卡公司與全台合計 17 縣市合作發行縣市民卡。截至 2018 年底累計發卡數共達 328 萬張。2019 年我們以 4 大重點方向深入各地縣市商圈，讓更多的民眾可以享受到無現金生活的便利性。



## 未來推廣

- 悠遊卡公司也積極爭取新北市、新竹市及宜蘭縣商圈推廣合作計畫，增加各縣市商圈與微型店面的支付點



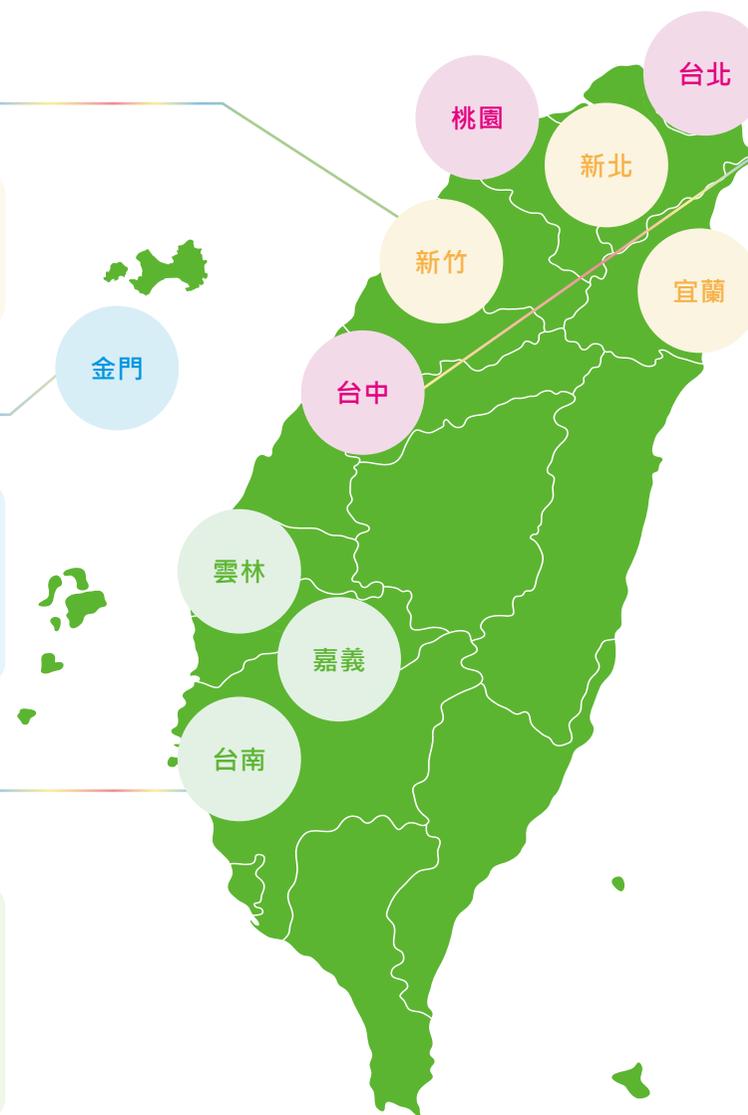
## 均衡發展

- 外島發行量以金門縣民卡 9 萬張為第一，悠遊卡公司更進一步與金門縣政府合作，發行行動縣民卡，使離島與本島的無現金智慧生活發展步調一致



## 響應政策

- 悠遊卡公司響應推動雲林、嘉義、台南為「無現金城市」的政策，並配合經濟部工業局的「雲嘉南無現金大學城」計畫，目標在雲嘉南地區拓增 300 個支付點



## 深耕拓展

- 縣市民卡發行量前 3 大城市包含台北市、桃園市及台中市，悠遊卡公司將持續深耕其商圈與微型店面，拓展更多通路品牌與支付點
- 2018 年悠遊卡公司與台中市政府合作，配合「2018 年台中世界花卉博覽會」（下稱台中花博），推出結合悠遊卡功能的「台中花博卡」。在花博期間民眾可享有台中市 3,300 家（含分店）特約商店的優惠。待台中花博結束後，花博卡將直接轉為市民卡使用。截至 2019 年第 1 季，悠遊卡於台中地區已有高達 85% 的市佔率。我們也在 2019 年初，邀請家扶基金會所扶助的約 200 名孩童前往台中花博園區，體驗學習台中花博展示的人文與生態之美。



更多有關體驗學習之旅的介紹請見 3-2 節

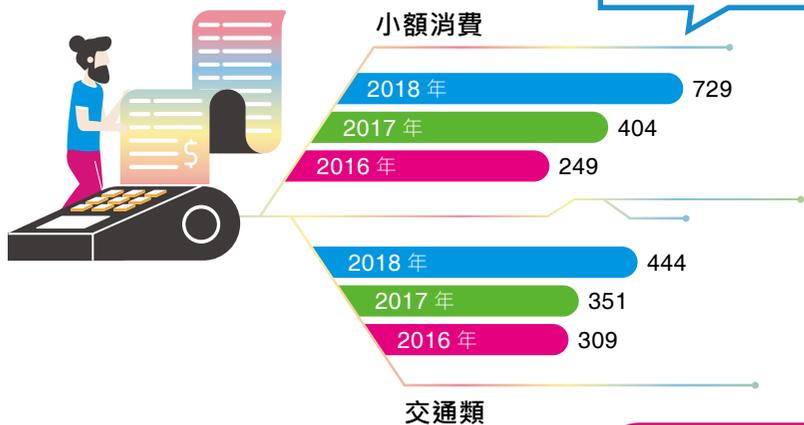
## 2-2 悠質服務

### 多元使用場域

#### 通路品牌數

單位：個數

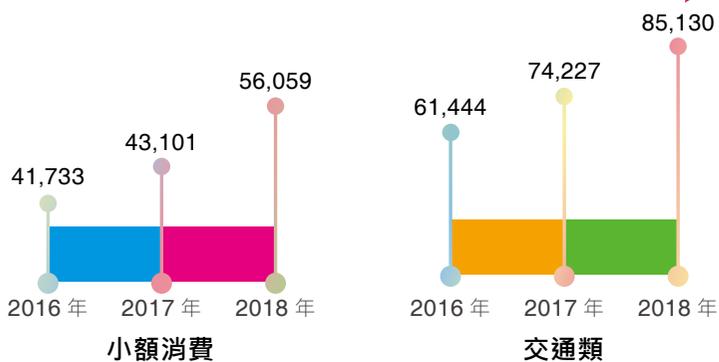
**+418** 個品牌通路  
**55%** 年成長率



#### 支付點設備數 (註 2)

單位：個數

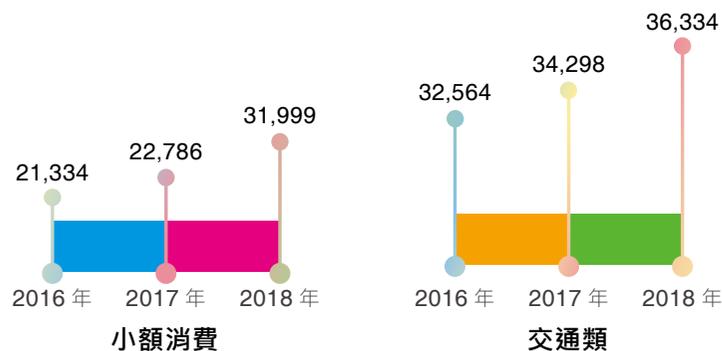
**+23,861** 支付點設備數  
**20%** 年成長率



#### 支付點數 (註 1)

單位：個數

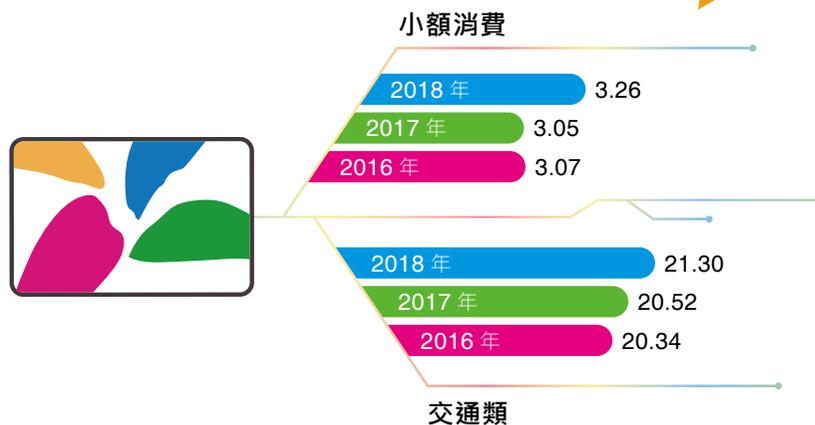
**+11,259** 個支付點  
**20%** 年成長率



#### 悠遊卡年度使用總次數

單位：億次

**+1 億次** 使用次數  
**4%** 年成長率



註 1：可使用悠遊卡支付之據點。註 2：指扣款機器設備。

## 多元通路 悠遊無限

在多卡競爭市場的激烈浪潮中，悠遊卡公司除了鞏固交通方面的發展基礎，也持續擴增小額消費通路商家數與支付點。2018年我們以「悠遊週」概念與各通路夥伴合作，串聯持卡人一週生活所需，讓民眾日日都可享受通路的優惠，打造持卡大眾可以暢遊無阻的「悠遊卡生態圈」。

### 「擘」卡樂悠遊 — 商圈與微型商店

2018年全台商圈與微型商店共計新增**2,832**處支付點：

- 台北市 - 萬華艋舺商圈、土東市場及西湖市場二樓美食街等
- 桃園市 - 中平、中原、六和、楊梅四維、中壢觀光夜市及大溪老街等，共**11**個商圈、**130**家商店
- 台中市 - 搭配2018年台中花博，結合周邊店家包括逢甲、電子街、繼光街、東海藝術及一中街等商圈，共計有超過**2,000**家商店合作推出專屬優惠

👉 更多台中花博的介紹請見3-4節

### 「擘」卡暢通行 — 交通運輸

2018年交通類通路新增**1,084**處支付點，包含停車場、公共自行車及交通行政規費等：

- 響應「1,280 雙北公共運輸定期票」政策，民眾可持卡搭乘大眾運輸工具暢遊雙北
- 可使用悠遊卡支付的計程車數量，台中地區新增**2,500**輛，全台共計已有**4,500**輛
- YouBike 在新北、桃園、臺中、苗栗均陸續增設站點，全台總計超過**2,000**個站點
- 高雄輕軌 - 2018年高雄輕軌全線與公共腳踏車 City Bike，分別在2月及11月開放啟用悠遊卡支付

### 「擘」卡輕生活 — 其他

2018年開放啟用悠遊卡之場域：

- 全台超過**500**家合作彩券行
- 台北市**63**所高中、國中及國小合作社陸續裝設悠遊卡機
- 台北市市政大樓**B2**攤商全面裝設悠遊卡機
- 桃園市新增**4**間運動中心啟用悠遊卡扣款
- 自2016年以來與許多公益團體合作，設置小額公益捐款機，鼓勵民眾隨手一「擘」進行小額捐款
- 👉 更多公益捐款詳情請見3-2節
- 於大甲鎮瀾宮、北港朝天宮等全台多間寺廟設置香油錢捐款機



### 「擘」卡購便利 — 連鎖店家與無人化設備

2018年連鎖店家與無人化設備的新增支付點：

- 中小型連鎖店家新增**2,841**處，包含圖書文具、生活百貨等
- 無人化設備新增**1,673**台，包含自動販賣機、物流櫃、自助列印機及充電/換油站等

### 「擘」卡守健康 — 醫療保健

2018年增設**489**處醫療保健悠遊卡支付點：

- 衛生局轄下**12**間衛生所已增加裝設悠遊卡機
- 台中市**19**家急救責任醫院、衛生所及將近**500**家地區診所均已裝設悠遊卡機



👉 歡迎您至我們的 YouTube 頻道，透過影片體驗悠遊卡實現無現金的便利生活



👉 歡迎您至我們的官網查詢更多關於悠遊卡通路使用範圍

## 2-3 安心與信賴

### 優質的客戶服務

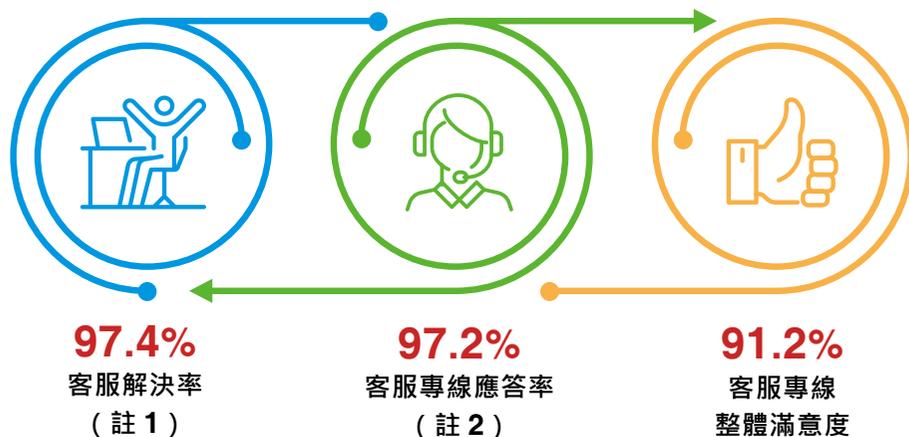
悠遊卡公司遵循《金融消費者保護法》，以及主管機關金融監督管理委員會的規定，制定《悠遊卡消費者爭議處理規範》妥善處理持卡人申訴案件。除了基本的法規遵循之外，我們進一步設置 6 大客服管道，希望有效了解並即時解決持卡民眾的使用問題，也虛心接納來自持卡人的意見回饋，做為持續改善服務品質的依據，鞏固悠遊卡公司「安心」與「信任」的核心價值。



## 即時解決客戶需求

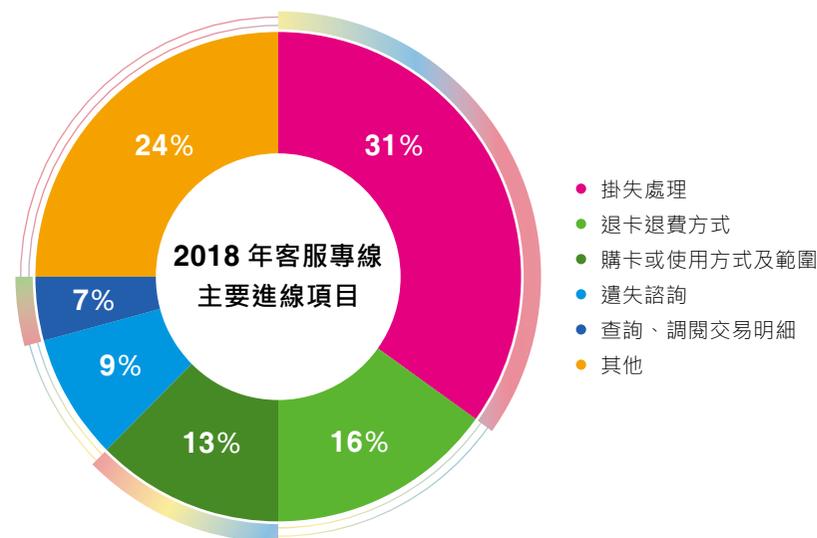
### 3 年度客服專線統計表

案件數量 ( 件 )



註 1: 客服解決率為專人接聽解決通數佔總接聽通數之百分比。

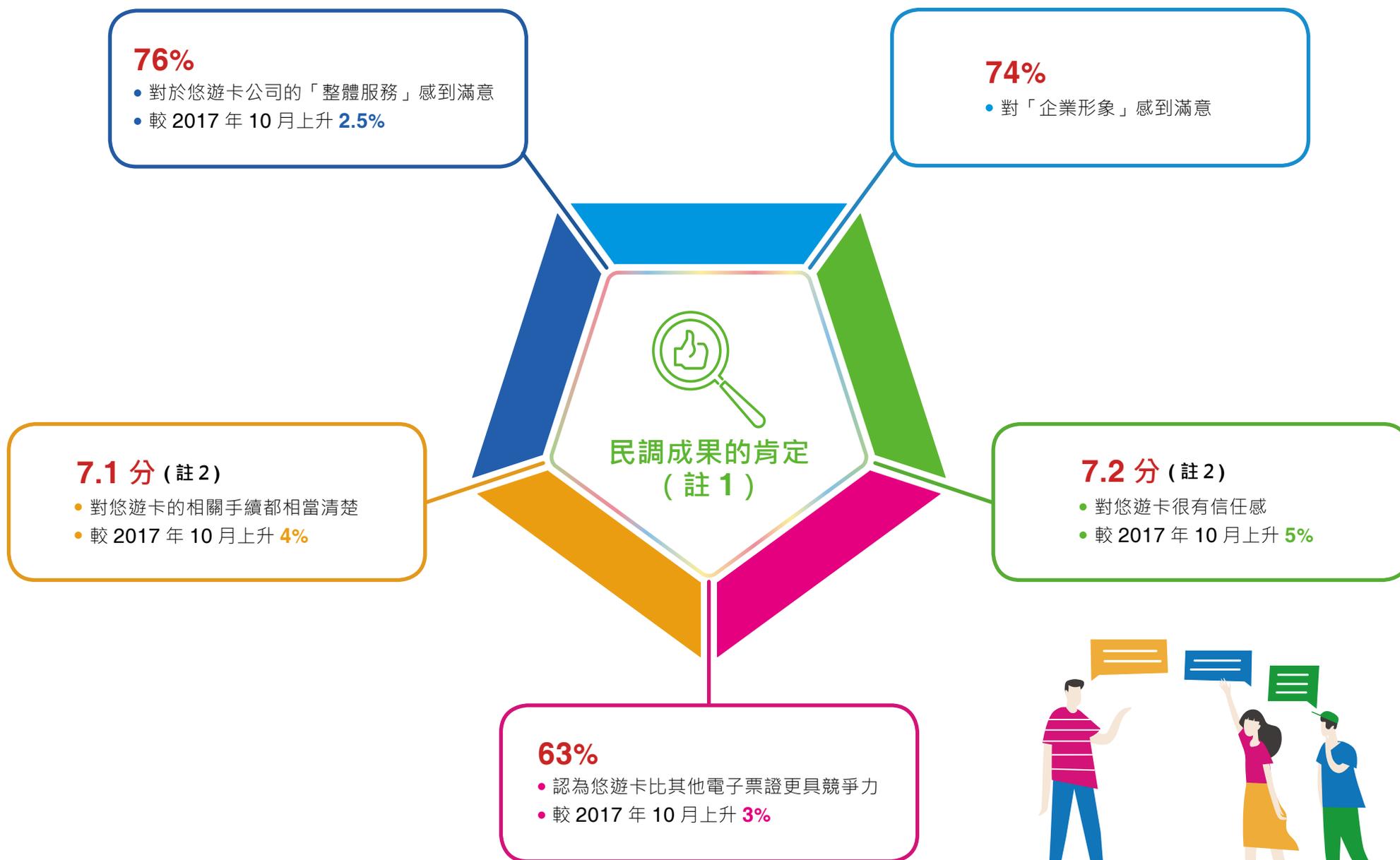
註 2: 客服專線應答率為總接聽通數佔總進線量通數之百分比。



- 針對客服專線進線項目，我們的改善作法：  
掛失處理：優化語音掛失服務，方便民眾快速完成掛失程序。
- 退卡退費方式：新增台新銀行全台約 100 餘家分行據點，提供便利的退費通知單兌領服務。
- 查詢、調閱交易明細：官網開放無記名卡可查詢交易明細，查詢區間由 3 個月擴大為 1 年。
- 其他：提供多元儲值管道，自 2018 年 4 月起，全台 400 多家台灣大哥大直營門市，均提供悠遊卡儲值服務。同時開通悠遊卡繳納台灣大哥大電信帳單業務，提高持卡人使用便利性。

### 未來計畫：智能客服系統

為了更加滿足持卡人對於即時快速的客服回應需求，悠遊卡公司預計於 2020 年建置完成智能客服系統。我們將以長期累積的客服知識題庫為基礎，於社群軟體如 LINE、臉書及 Easywallet APP 建置文字智能機器人入口，提供 24 小時即時文字客服，提升客服效率及品質。



註 1：資料來源為 2018 年 7 月民調結果，有效樣本數為 1,068 份。

註 2：滿分 10 分表示非常同意，5 分表示普通，依此類推。

## 社群媒體多元互動

在數位化時代，我們不僅透過實體通路與客戶溝通，更藉由社群媒體平台，讓持卡人掌握第一手活動消息，即時獲得小額消費優惠資訊，並將平台作為反映意見之管道，拉近悠遊卡公司與持卡人的距離，提升溝通效率。

加入我們的 LINE 官方帳號，掌握即時優惠，還有不定期抽獎活動與限定好康



**304 萬人**

累積至 2018 年底 LINE 會員人數

最 IN 好康、新卡資訊、消費優惠都在臉書粉絲專頁



**18 萬人**

累積至 2018 年底粉絲人數

訂閱我們的官方 Youtube 頻道，欣賞有趣豐富的動畫及名人合作影片



**2 萬次**

《夏日暉悠遊 暢飲最有料》  
影片觀看次數

## 最小化個資蒐集與最大化資料保護

有鑑於社會大眾對個人資料保護意識抬頭，我們秉持謹慎處理的態度，致力提供持卡人安全的使用場域。悠遊卡公司遵循《個人資料保護法》，蒐集最少的必要個人資料，連年通過《BS 10012：個人資訊管理系統》驗證，透過嚴格控管持卡人個人資料，落實悠遊卡公司保護隱私的承諾，以達到最大化保護持卡人交易資料之目的。



歡迎您至官網了解更多關於悠遊卡公司隱私權說明與個資保護政策



## 個人資料

# 持卡人個資管理的 管理方針



## 交易資料

### 承諾

最小化蒐集運用持卡人個資

### 管理政策

《個人資料管理目標與政策》

### 權責單位

個人資料保護委員會

### 管理系統驗證

第一家通過《BS : 10012 個人資訊管理系統》驗證的電子票證公司

### 行動方案

- 個人資料保護委員會固定每季召開會議，採用 PDCA ( Plan-Do-Check-Action ) 方法，執行有關個人資料保護的規畫、推動與督導
- 2018 年「個人資料侵害事件之緊急應變計劃演練」，以「外部網路入侵」為主題，劃分遇到個資侵害事件時之負責部門，協調各單位緊急應變作業程序
- 2018 年共 11 位內部員工取得個人資料主導稽核員資格，實施「個人資料內部評核計畫」，處理 7 項內部評核改善建議事項，內部評核改善建議完成率達 100%

註：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。



### 承諾

最大化保護持卡人交易資料

### 管理政策

《資料庫安全管理程序》

### 權責單位

資訊安全推動委員會

### 管理系統驗證

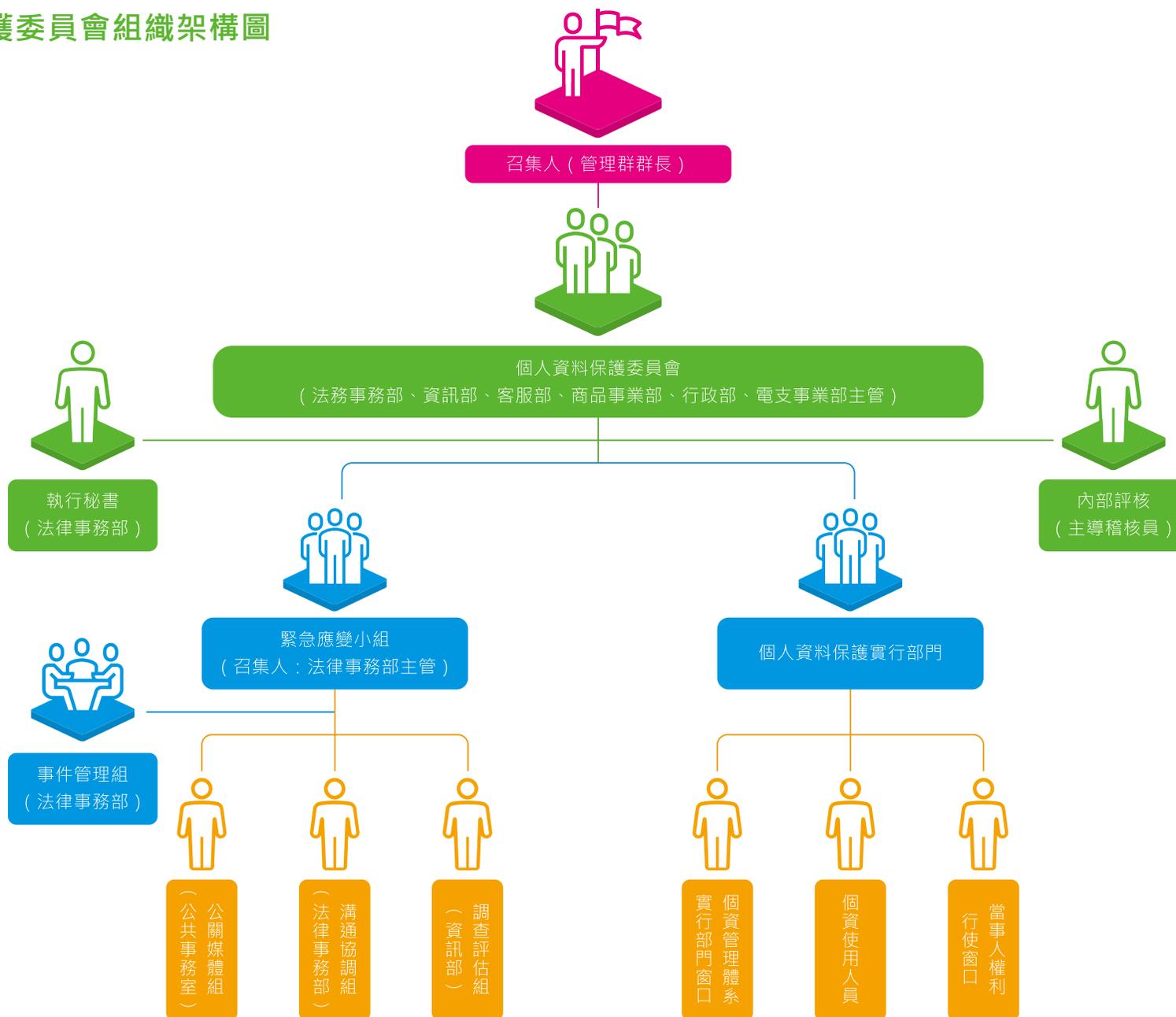
第一家取得《ISO 27001 資訊安全管理系統認證》驗證的電子票證公司

### 行動方案

- 資料庫每季進行 1 次弱點掃描，防止惡意入侵、竊取資料
- 備援系統每年進行「營運持續演練」計畫。2018 年自主完成 13 個項目；2019 年已規劃 11 項計畫、超過 100 個項目進行演練
- 嚴格限縮資料庫統計資料以及悠遊卡交易資料的取用



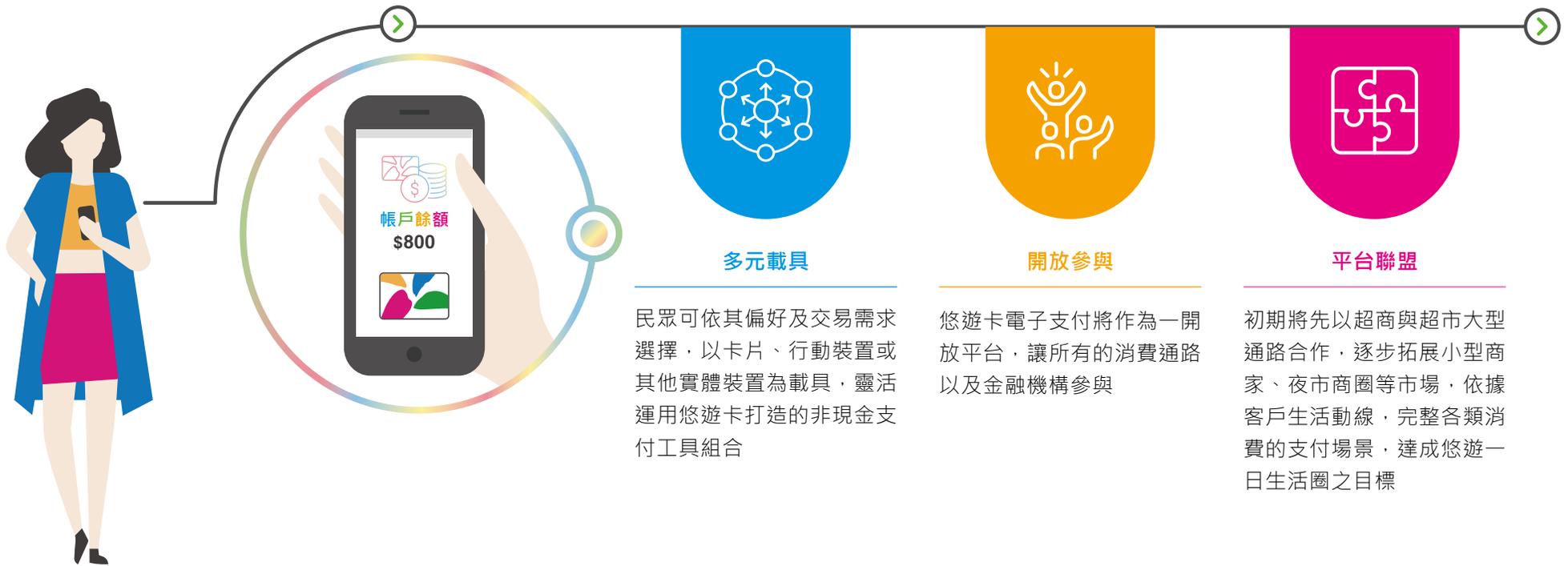
## 個人資料保護委員會組織架構圖



## 2-4 悠遊無現生活

### 虛實連結 多元支付

悠遊卡是台灣目前流通率最廣的非現金支付工具，截至 2019 年第 1 季活躍卡數已突破 2,000 萬張；然而，在政策推動與行動支付發展下，台灣民眾對於新型態支付工具接受度已日漸提升。悠遊卡公司體認到「實體卡片虛擬化」的趨勢，致力推動電子支付服務，積極拓展支付環境的多元性，以滿足用戶在不同場景中的支付需求與選擇。2018 年我們向金融監督管理委員會提出申請兼營電子支付業務，並於 2019 年 2 月取得核准，預計第 4 季上線。未來將與銀行密切合作，並搭配縣市民卡、學生卡等公共服務，串聯線下與線上的悠遊卡支付範圍，期待以 632 億元的支付市場、7,000 萬張廣大流通卡數及 68,000 個支付點作為基礎，建立「平台式悠遊帳戶」，創造具備悠遊卡特色及優勢的電子支付產品。未來電子支付平台將具備以下 3 大特色，將現行悠遊卡電子票證的線下使用場景，藉由電子支付拓展至線上通路，結合客戶交通動線，打造貫穿交通運輸、實體商店與網路交易的便利數位支付工具。



## 穩定根基 展望未來：2019 電子支付經營策略

- 01** 悠遊卡電子支付帳戶運用雲端錢包的概念，前期目標為新增連結信用卡及金融帳戶自動加值的服務，並推出「模擬手機悠遊卡」，結合「1,280 雙北公共運輸定期票」的綠色運輸政策，讓民眾可以直接在手機上購買 1,280 定期票。
- 02** 以持卡人需求為出發點，悠遊卡公司訂立 4 大項發展項目，透過多元支付連結多元生活，進而創造多元價值，打造生活動線經濟圈。



## 無現金大學城

為達成「無現金社會」的目標，悠遊卡公司自 2017 年開始推動「無現金大學城」，將便利支付服務帶入校園。國立中正大學為全台首個「無現金大學城」模範試點，實施 2 年來廣獲師生好評。截至 2019 年第一季悠遊卡公司已完成推動國立中正大學、國立東華大學及南華大學等 3 所校園，另有 5 所校園正在執行整合中。



## 國立東華大學 - 全台第一所「行動支付應用大學」

2018年1月悠遊卡公司與東華大學宣佈合作，並於11月將校內各項現金支付據點已全部改為悠遊卡支付系統，並推行教職員與學生專屬之電信悠遊卡，透過更換具備悠遊卡功能的SIM卡並完成升級，師生僅需持智慧手機感應即可完成門禁、身分認證、繳費、購物、宿舍冷氣、洗衣設備付費等各項服務。

### 校內可使用悠遊卡支付之設備

36 台夜間照明設備

35 台自動販賣機

註冊組 6 台列印設備

2,130 間宿舍冷氣

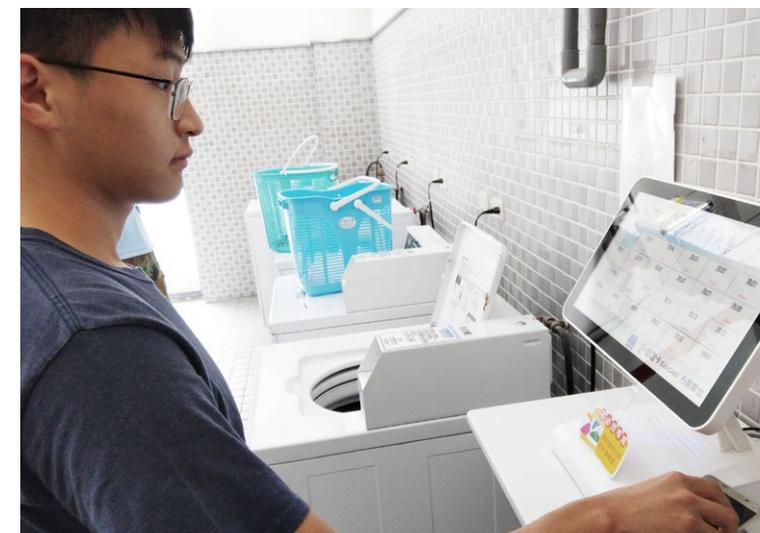
209 台自助洗烘衣機

收費停車場

宿舍門禁

圖書館

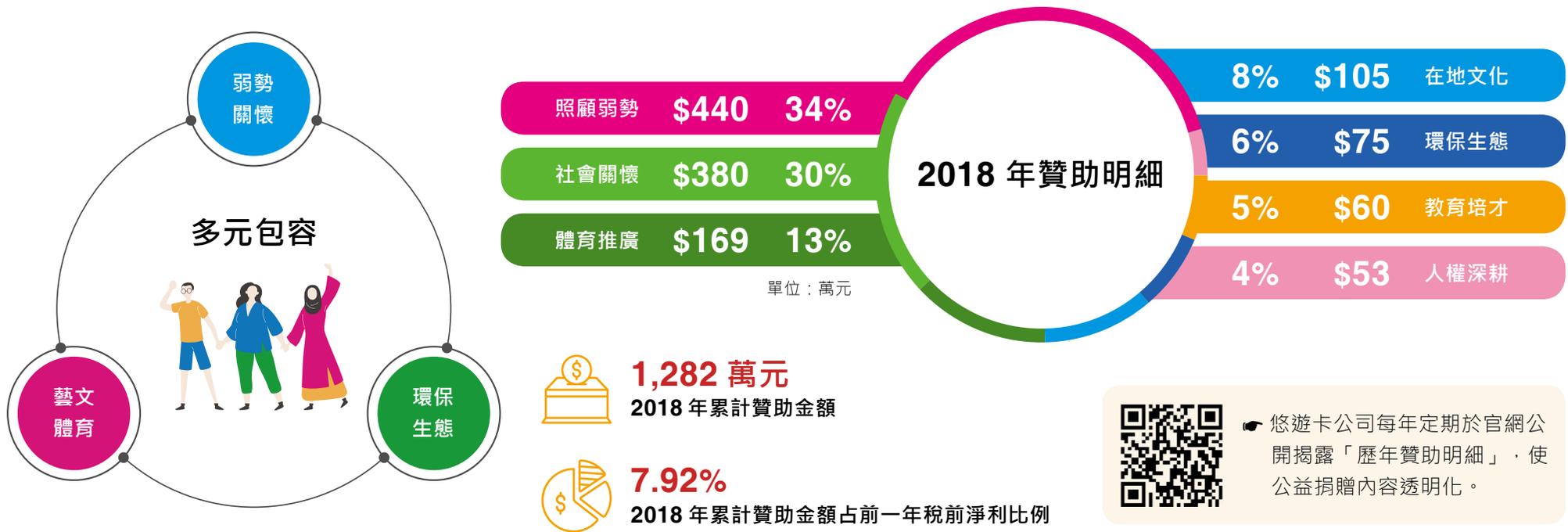
運動中心



# 03 延伸信任 關懷社會

## 3-1 多元包容的公益精神

隨著每年悠遊卡發卡量、通路品牌及支付點的穩定成長，悠遊卡已然與持卡大眾的日常生活存在密不可分的關係，為持卡人串聯生活中的每一片風景。因此我們藉由與不同企業、政府及公益團體等不同利害關係人的合作，擴大影響力範疇。秉持多元包容的公益精神，以「弱勢關懷」、「在地藝文」及「環保生態」做為我們的3大公益贊助主軸，延伸關懷到社會每個角落。不論性別、不論年齡層、不論社會經濟地位、不論宗教信仰、不論種族等，由此3大公益贊助主軸開展的各項公益專案，我們致力於全方位、面面俱到地照顧關懷所有的持卡人，徹底實踐悠遊卡公司「公益」的核心價值精神，延伸我們的社會影響力，與各界利害關係人充分地互動與溝通。



## 3-2 弱勢關懷

### | LBG 社會投資評估模式

悠遊卡公司自 2013 年起，全力支持台灣兒童暨家庭扶助基金會（下稱家扶基金會）的「無窮世代計畫」，呼籲大眾關注貧困兒少面臨的貧窮議題，並匯聚社會大眾愛心，讓每個弱勢孩子都能脫離貧窮枷鎖自力更生，綻放屬於自己的生命光芒，創造充滿無限希望的未來。悠遊卡公司為了衡量自 2013 年至 2019 年第 1 季期間，我們對於《無窮世代計畫》所投入的資源、實際產出，以及關注的目標對象產生的改變與影響，我們與家扶基金會合作，參考「London Benchmarking Group (LBG) 社會投資評估模式」，有效衡量我們的社會影響力，也做為未來社會公益專案的參考依據。

### LBG 社會投資評估架構





## 我們的投入

- 緣起與動機：實踐悠遊卡公司「公益」核心價值，挹注資源與愛心，與長期公益合作夥伴家扶基金會，共同協助貧困兒少脫貧自立，打造無貧窮的世代
- 現金捐贈金額 **924 萬**：包含公益拍賣、獎助學金、學習文化之旅等活動贊助
- 員工總投入時數 **790 小時**，高層主管亦曾親臨現場與孩童互動
- 歷年合作贈卡共 **23,000 張**
  - ◆ 2013 悠遊 885 公益合作，贈卡 1,000 套 ( 2,000 張 )
  - ◆ 2015 悠遊助學金專案，贈卡 3,000 張
  - ◆ 2016 南故宮學習之旅專案，贈卡 2,000 套 ( 4,000 張 )
  - ◆ 2017 夢想公益悠遊卡 - 故宮南院，贈卡 2,000 套 ( 4,000 張 )
  - ◆ 2018 家扶認同悠遊卡共發行 20,000 張，其中悠遊卡公司贈卡 10,000 張



## 產出的效益

社會效益：衡量對於無窮世代計畫所關注的貧困兒少產生的效益

- 歷年文化體驗學習之旅共舉辦 **4 場次**，參與的家扶孩童合計共 **420 人數**
  - ◆ 2016 台北 101 學習之旅 100 人
  - ◆ 2016 故宮南院活動 90 人
  - ◆ 2017 台東家扶森巴鼓隊參與台北世大運體驗學習之旅 30 人
  - ◆ 2019 悠遊夢想台中花博體驗學習之旅 200 人
- 吉野家一日小小店長體驗活動，家扶基金會參與孩童共 **13 人**

**商業效益：**透過此專案的參與合作，我們明確觸及到的利害關係人分別有媒體、持卡大眾、通路業者與其他合作夥伴，並藉此觸及更多潛在的扶貧認同者

- 媒體披露總數達 **204 則**
- 歷年發卡共觸及至少 **23,000 名持卡人**，關懷弱勢孩童的貧困議題
- 攜手通路業者吉野家發起為期 **2 個月**的「愛心相對捐」活動，加入公益合作行列，一同助貧做愛心
- 悠遊助學金專案合作銀行共達 **15 家**
- **4 家**線上平台上架家扶認同悠遊卡募款計畫
- 多達 **16 名**藝人推廣家扶認同悠遊卡
- **12 次**的企業設攤活動，義賣家扶認同悠遊卡

**借力使力：**整合合作夥伴資源，發揮 **1 加 1 大於 2** 的效益

- 悠遊卡公司因無償捐贈悠遊卡，捐贈所放棄的售卡收入約為 **345 萬元**（註）
- 現金捐贈共計約 **995 萬元**：
  - ◆ 悠遊助學金與合作銀行共同捐贈 **520 萬元**
  - ◆ 透過 **UUPON** 點數捐款的等值金額 **95,930 元**
  - ◆ 來自吉野家「愛心相對捐」活動捐贈金額 **3,860 元**
  - ◆ 來自家扶認同悠遊卡消費的捐贈金額達 **465 萬元**；民眾認捐卡片金額約為 **463 萬元**；悠遊卡消費 **3%** 捐款金額為 **18,585 元**
- 人力資源：
  - ◆ 歷年參與相關專案的家扶基金會志工約 **57 人次**

註：以總贈卡數量 **23,000 張**與每張特製卡 **150 元**售價計算。



## 帶來的影響力

對社會的影響力：悠遊卡公司希望藉由參與家扶基金會的無窮世代計畫，能夠為經濟地位處於弱勢的孩子們，改善貧困的環境，也不因貧窮而侷限自身的發展，而能綻放屬於自己的光芒。

- 畫家黃雅玲是家扶自立青年的代表之一。她自小就對繪畫深感興趣，畫著卡通漫畫長大。大學時更就讀台中師院美術學系。因為將一堂繪本課的作品拿去參賽後獲得獎項肯定，自此奠定了對插畫與繪本創作的熱情。在家扶基金會長年的支持下，黃雅玲得以持續發展興趣與所長，並前往英國劍橋藝術學院取得了童書繪本插畫學系碩士。作品還曾獲得2016年義大利波隆納國際兒童書獎插畫獎。2017年悠遊卡公司邀請插畫家黃雅玲，將插畫作品製作成特製悠遊卡發表銷售，給予黃雅玲嶄露頭角的機會，在大眾面前正式發布自己獨一無二的作品。不僅減輕當時剛學成歸國的黃雅玲經濟方面的負擔，也建立了她更多信心，堅持實踐自己的夢想。



由自立青年黃雅玲親手繪製的特製悠遊卡



### 黃雅玲的回饋贈言

“不但是作品的曝光度比以前更廣泛，  
更是對自己的自信心打了一針強心針”

「因為是第一次以非書本形式以外的方式發表作品，同時也是我從研究所學成歸國後第一個相較其他雜誌頁插圖很正式的邀請合作，所以獨具意義，加上不但是作品的曝光度比以前更廣泛，更是對自己的自信心打了一針強心針。發卡收益的收入對當時以接案生活的我有很大的幫助，悠遊卡公司所支付的價格在插畫接案的行情來看是很優渥的，包括後來和悠遊卡公司合作的狗年新年賀卡，都對我的收入有不小幫助。」



- 悠遊卡公司自 2016 年開始與家扶基金會志工、社工等人合作，希望藉由文化體驗學習之旅，實際帶領孩童走訪文化歷史景點，拓展孩子們的視野，更給予孩童表現自己才能，進而建立自信與成就感，可以成就屬於自己的亮眼未來。悠遊卡公司深信，弱勢孩子不僅需要物質上的幫助，更需要有更多的文化刺激，讓他們藉由文化體驗也能開始寬廣的視野。

### 2017 世大運學習之旅，台東森巴鼓隊成員的參與回饋

“我看見了，很有自信的自己”



「這次的活動我學到了團結合作默契，大家都還蠻配合的。我們動作也越變越快，變得很流暢很熟，感覺很有成就感。節奏和動作都打得不錯，做得不錯比較流暢了，達到我們自己想要的感覺。我看見了，很有自信的自己。因為大家的默契，所以讓我覺得我很有自信在這個場上打，也是要經過很多的磨煉，才能打到這種大舞臺的。這次的表演讓我覺得很感動，有史以來最大的舞臺，真的沒想到會到那麼大的舞臺去表演，真的很有成就感，跟著鼓隊挑戰每一次的舞臺，真的很開心也很感動！」

### 社工的回饋贈言

“在面臨不如意時，想起這次活動經驗，能帶給自己力量”

「透過表演活動，成員將這份心情帶回到學校、家庭、個人，在面臨不如意時，想起這次活動經驗，能帶給自己力量，讓每個人的生命經驗烙下美好的回憶，一輩子珍藏的紀念。」

### 台東森巴鼓隊成員的社區民眾、家長回饋贈言

“學習認真、不畏困難，即便面臨許多困境都能一一克服”

「鼓隊的孩子，是一支會讓人感到『溫暖』的鼓隊。外表活力四射，內在溫柔貼心，對於實現夢想擁有堅毅不拔的精神，每次演出總是以嚴謹的心態準備，呈現最高水準的內容。每次練習，學習認真、不畏困難，即便面臨許多困境都能一一克服，值得嘉許。」

**對悠遊卡公司的商業影響力：參與無窮世代計畫不僅對於我們所關注的貧困兒少議題有所助益，悠遊卡公司在利害關係人議合、商業契機以及企業信譽方面，也同時有良性的影響與改變。**

- 利害關係人議合：**透過公益悠遊卡的發行，向大眾傳達悠遊卡公司弱勢關懷的理念，讓持卡人對於悠遊卡公司的感受不僅在於便利性，也能對於我們的公益性有更深的認同。此外，持卡人透過小額消費為家扶基金會的兒童們付出愛心，也能累積持卡人對家扶基金會的關懷及忠誠度，也有助於我們的公益團體與悠遊卡公司發展穩定深厚的長期合作關係
- 新的商業契機：**透過公益悠遊卡的消費捐贈模式，持卡人為了捐款扶貧，消費時使用公益悠遊卡的動機因此大幅提升，帶動持卡交易金額的提升
- 提升企業聲望與信譽：**由於家扶基金會有諸多具有愛心的捐款人 / 認養人，受扶助的兒童及家庭也遍佈全台灣。悠遊卡公司藉由與家扶基金會的合作，也能有效提升悠遊卡公司的公益形象及知名度，讓更多的人認識到悠遊卡公司

## 台灣世界展望會挺身守護受暴兒童

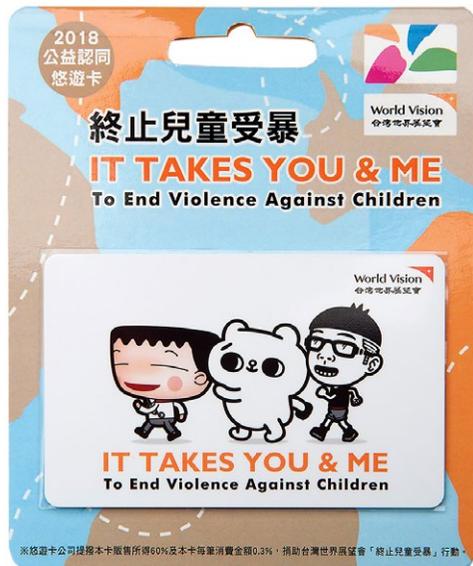
台灣世界展望會「終止兒童受暴 你我挺身做到」的 5 年全球行動，於 2018 年進入到第 2 年的執行階段。期盼集合各界力量守護兒童免於暴力威脅。悠遊卡公司今年再次響應台灣世界展望會的行動，合作發行「終止兒童受暴公益認同悠遊卡」共 20,000 張，並將 60% 的卡片販售所得，以及後續使用卡片消費金額手續費的 0.3%，捐助給台灣世界展望會。希望串聯民眾的力量，讓更多人正視孩童受暴的問題，協助兒童免於暴力、不再恐懼。

終止兒童受暴公益認同悠遊卡發行量

**20,000 張**

截至 2018 年底合計贊助金額

**166 萬元**



公益認同悠遊卡卡面邀請 3 位知名插畫家「我是馬克」、「Duncan」與「SECOND」聯名創作，為受暴兒童發聲。2018 年款以 Q 版兒童造型創作，呼籲大家以孩子的眼光看世界，關懷、同理兒童受暴問題。



## 與喜憨兒基金會一同送愛到部落

喜憨兒基金會「送愛到部落 - 長期餐盒募集」計畫於 2018 年邁入第 10 年，串連心智障礙者工作培力與偏鄉學童的物資需求，將憨兒親自製作的美味烘焙品送進偏鄉，讓心智障礙者於工作過程中實踐自我價值，亦將溫暖和希望傳遞至超過 8 萬名偏鄉孩童的手中。2018 年悠遊卡公司再度支持喜憨兒基金會的計畫，除了贊助 15 台「自動體外心臟電擊去顫器」AED 設備，保障憨兒安全的工作環境。我們也贊助 4,500 張「愛的旅程」公益悠遊卡，提供給喜憨兒基金會募款使用，並呼籲民眾一同匯集「憨愛力量」，讓愛延伸給更多弱勢孩童。



## 用不倒的愛支持唐氏症基金會

為了讓社會大眾更加關注唐氏症議題，並給予唐氏症寶寶更多的關懷和實質幫助，悠遊卡公司贊助 30 萬元，支持唐氏症基金會於 2018 年「世界唐氏症日」前夕舉行的「微笑力量·不倒的愛 - 20 週年感恩秀」。該紀念活動邀請多位名人陪同 14 位唐氏症寶寶走上伸展台，悠遊卡公司不僅肯定唐氏症寶寶的努力，更希望更多人看到唐寶寶的努力與自信，期盼大眾像悠遊卡公司一樣，幫助唐氏症寶寶走得更久更長。此外，關心唐寶寶生命安全的悠遊卡公司也特別捐贈 15 台「自動體外心臟電擊去顫器」AED，設置在唐氏症基金會全國各庇護商店與服務據點，守護孩子的工作權以及寶貴生命，並同時捐贈 4 台公益捐款機及 3 台消費扣款機，鼓勵民眾「欸」悠遊卡小額捐款，支持唐氏症寶寶與心智障礙者。

15 台 AED 設備  
4 台公益捐款機  
3 台消費扣款機  
公益捐贈



30 萬元  
唐氏症基金會 20 週年  
感恩有您活動贊助費用



## 關懷弱勢婦女及兒童的勵馨基金會

勵馨基金會長年致力於預防與消弭性侵害、性剝削及家庭暴力對婦女與兒少的傷害，2018年發行30周年紀念專書「暗室裡的光 勵馨走過三十年」，紀錄勵馨30年來各個據點成長的足跡。悠遊卡公司關注性別平權與兒少議題，為表達對勵馨基金會的支持，不僅贊助100萬元協助印製專書，更將專書分送給全國共5,300所的公、私立各級圖書館，以及全國矯正機關，讓更多人看見勵馨基金會多年來的努力成果。我們也特別贊助發行6,000張特製悠遊卡做為募款贈品，邀請大眾加入創造婦女及兒少友善環境。

更多悠遊卡公司支持性別平等內容請見3-3節。



## 「安妮與阿嬤相遇 - 看見女孩的力量」安妮特展

荷蘭「安妮之家」記錄了二戰期間遭到納粹德國迫害的猶太女孩 - 安妮·法蘭克 15 年生命的歷程，她的日記裡不僅展現出樂觀態度，更曾寫道：「我相信，在下一個世紀，生育是女人義務這種觀念會改變，取而代之的是對所有女人的尊敬與讚賞，女人挑起重擔，沒有怨尤，也不會大放厥詞。」顯示她對女性地位低落與性別歧視的省思。2018 年夏天，荷蘭「安妮之家」首度來台，與「婦女救援基金會」跨國合作，推出「安妮與阿嬤相遇 - 看見女孩的力量」特展。為支持此項極具教育意義的展覽，同時呼籲社會重視性別平等，悠遊卡公司特別製作「安妮特展紀念版悠遊卡」，讓民眾來看展的同時也能做公益。悠遊卡公司也響應婦女救援基金會的青少年人權教育方案，邀請偏鄉學生有機會親自參與和安妮跨越時空的對話，特別贊助宜蘭吳沙國中、苗栗西湖國中、台中和平國中、台中東新國中及南投宏仁國中 5 個班級共 169 位學生觀展。過程中，學生們也參與「與安妮一起學習」工作坊，了解種族與性別的歧視、偏見和仇恨可能導致的後果，學習以正面且樂觀的態度，思考如何發揮自己的力量協助他人，不再讓類似的事件在當代社會重演。

更多悠遊卡公司支持性別平等內容請見 3-3 節。



## 公益送暖到花蓮

花蓮縣於 2018 年 2 月 6 日發生芮氏規模 6.2 級的強震，災情嚴重造成多人死傷罹難。為援助花蓮受災居民，悠遊卡公司發起「嗶悠遊卡搭捷運 送愛到花蓮」活動，2 月 9 日搭乘台北捷運的每一人次，悠遊卡公司便捐款 1 元做為賑災金。希望能凝聚搭乘大眾交通運輸工具的民眾力量，實踐在地關懷，將溫暖送給花蓮的同胞。悠遊卡公司合計捐出約 210 萬元，做為花蓮受災戶安置重建家園的經費。



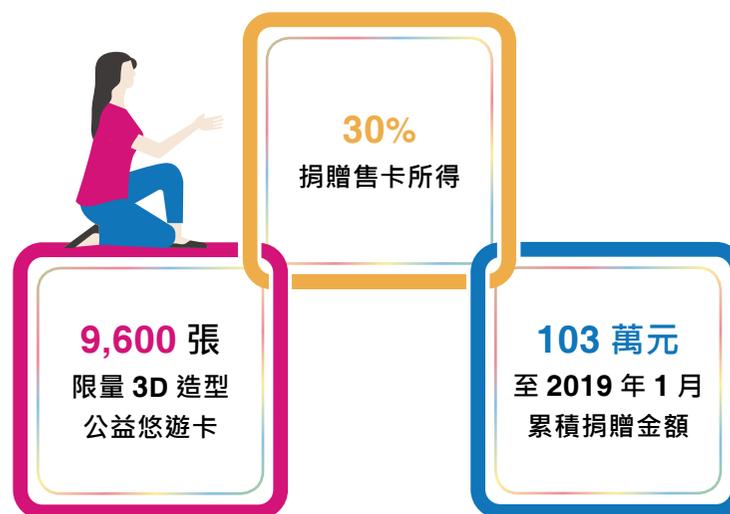
**2,108,312 人次**  
當日北捷搭乘人數



**2,108,312 元**  
捐助受災戶重建家園

## 嗶卡防酒駕

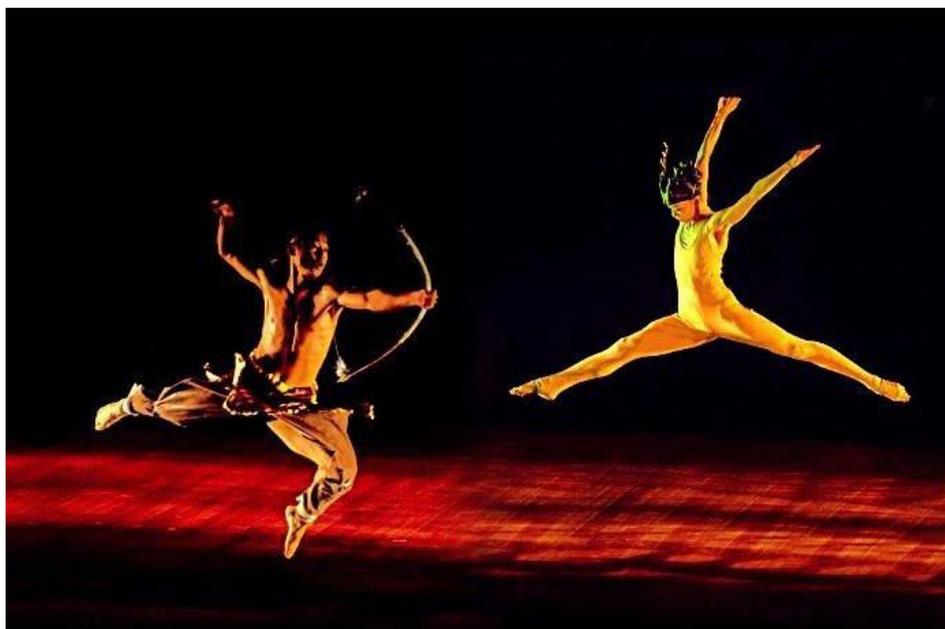
悠遊卡公司長期關注並以行動支持酒駕防制，時任悠遊卡公司總經理的陳亭如亦相當認同「零酒駕」為重要的社會理念與目標，2018 年我們與台灣菸酒公司合作推出限量 9,600 份「金牌台灣啤酒」造型公益悠遊卡，推廣「喝酒不開車，回家嗶悠遊」的理念，並將 30% 卡片販售所得捐給「台灣酒駕防制社會關懷協會」以及「台灣外傷醫學會」，讓酒駕受害人及其家庭獲得急難救助與妥善照顧。另外，悠遊卡公司作為企業表率，連續 3 年響應「酒駕防制宣言簽署行動」，呼籲民眾飲酒後多搭乘大眾運輸，提升社會交通安全同時守護個人財務安全，期盼台灣成為零酒駕社會。



## 3-3 在地藝文

### 以舞蹈和音樂推廣校園反毒

蕭靜文舞蹈團為台灣第一個高舉反毒旗幟前進校園的舞團，成立 16 年來融合舞蹈、音樂、戲劇在全台 400 所校園巡迴演出，教導孩童拒絕毒品誘惑。2018 年悠遊卡公司與蕭靜文舞蹈團共同推動「《紅草莓向毒品 Say NO》校園拒毒巡演工程」活動，贊助 3,000 張「紅草莓悠遊卡」，並特別將學生的創作印製成卡片封面。此外，我們也贊助蕭靜文舞蹈團於全台 10 所高中、國中及國小的校園巡迴演出費用。期盼藉此拋磚引玉，號召企業支持蕭靜文舞蹈團，喚起大眾對校園反毒問題的重視。



3,000 張

贊助「紅草莓悠遊卡」

10 所

高中、國中及國小  
學校巡迴演出費用



100 萬元

共計贊助金額



## 國際教育創新運動 - 全球孩童創意行動挑戰

Design For Change Challenge (DFC 挑戰) 是自 2009 年發起的教育創新運動，邀請孩子們用 DFC 的 4 步驟：感受、想像、實踐及分享，解決生活周遭的大小問題。全球已有超過 65 個國家、200 萬名孩童參與，以創新思維解決 1 萬 8 千多個問題。2018 年「DFC 台灣」共有 37 個國家的孩子們，齊聚台灣參加全球年會。悠遊卡公司做為合作推動單位，響應教育創新活動，特別贊助 3,000 張客製悠遊卡，同時會場也以悠遊卡作為入場，在活動共 4 個場次中發放的悠遊卡圖樣各不相同，拼接在一起則會形成另一張完整的圖樣，象徵 DFC 全球年會主題 Together We Can 的精神。



## 支持本土體育好手 - 戴資穎

「讓台灣被世界看見，我覺得是件很美好的事情。」2017年在世大運奪下羽球女子單打金牌的戴資穎留下這句感人的發言，也讓許多人獲得勇氣與動力朝向夢想前進。在羽球路上堅持不懈的戴資穎，2016年成為台灣史上第一位羽球「世界球后」，不僅讓台灣躍上世界體育舞台，更帶動民眾支持運動賽事的風潮。悠遊卡公司長期支持台灣羽球好手戴資穎，曾發行「戴資穎全英公開賽冠軍紀念悠遊卡」、「戴資穎2017台北世大運金牌紀念悠遊卡」及「戴資穎六連冠紀念悠遊卡」。2018年，為慶祝戴資穎於年初成功衛冕全英公開賽女單冠軍，發行「戴資穎2018全英公開賽2連霸紀念悠遊卡」。延續這股氣勢，戴資穎於後續的亞錦賽中再度衛冕女單冠軍，成為10年來首位衛冕成功的女子選手。我們也發行「戴資穎2018亞錦賽2連冠紀念悠遊卡」，與球迷一同分享喜悅，見證榮耀的時刻。悠遊卡公司持續支持體壇盛事，於2019年「第49屆全國大專校院運動會」發行限量「小戴紀念版悠遊卡」，協助主辦單位中正大學為活動賽事的募款計畫，並力挺戴資穎前進2020東京奧運，持續在羽壇發光發熱。

10,000 張

3月發行限量「戴資穎2018全英公開賽2連霸紀念悠遊卡」

紀念版悠遊卡與戴資穎運動員訓練金合計贊助金額

130 萬元

10,000 張

5月發行限量「戴資穎2018亞錦賽2連冠紀念悠遊卡」



## 消弭性別歧視偏見 倡議性別平權價值

英國女演員艾瑪·華森 (Emma Watson) 於 2014 年出任聯合國婦女署全球親善大使，並以「HeForShe」性別平權為題，發起全球倡議運動。她曾說：「我相信男人以及女人都應該能自由地表達脆弱；男人以及女人都應該能自由地顯現堅強，不受限於他們的性別。我們應該開始將『性別』視為一道流動的光譜，而不是 2 個對立的性別理想定型。」聯合國隨後也於 2015 年底議定 17 項永續發展目標 (SDGs)，悠遊卡公司也積極回應其中的目標 5：性別平等。2018 年我們不僅贊助支持關注弱勢女性議題的勵馨基金會與安妮特展活動，更支持華文地區第 1 家女性主義專業書店 - 「女書店」，發行限量「女書之友」認同悠遊卡，肯定女書店對於婦女與性別議題的關注與努力。同時，我們也響應「台灣女性影像學會」對於女性賦權的重視，贊助「第 25 屆台灣國際女性影展」，讓女性影像故事從地方邁向國際。我們希望透過與不同合作夥伴對於性別平權的倡議，讓大眾可以用更多元的思維以及不同的視角，共同發揚性別平權的價值。

關於勵馨基金會與安妮特展贊助內容請見 3-2 節。

3,000 張

贊助限量「女書之友」認同悠遊卡



2,000 張

贊助限量悠遊卡  
作為第 25 屆台灣國際女性影展周邊商品



## 3-4 環保生態

### 對抗空污 推廣綠色運輸

為實踐永續城市的目標理念，悠遊卡公司全力支持節能減碳行動，與縣市政府共同提倡搭乘大眾交通運輸工具的效益，鼓勵大眾以實際行動改善台灣空氣污染問題。以「1,280 雙北公共運輸定期票」政策為例，悠遊卡公司董事長陳亭如指出，儘管月票減少悠遊卡的收益，卻帶來廣泛效益，不只提升捷運、公車運量，也降低月票族的交通移動成本，擴大民眾活動範圍，進而帶動區域經濟發展。

- 於年終聖誕、跨年及春節等節慶，南來北往人潮移動頻繁之際推出回饋活動，加強民眾對抗空氣污染的意識，並深化南部消費者對悠遊卡好感度與認同感
- 每月搭乘高雄捷運滿 5 次送 UUPON 點數 50 點。單筆現金加值滿 300 元送悠遊卡限量 L 型資料夾

限量 150 萬  
UUPON 點，  
實際贈出約  
100 萬點，贈  
點率約 70%



#### 高雄捷運年終慶暨春節活動

範圍：高雄捷運  
活動期間：2017-12-1~2018-2-28

2017  
12月

- 台北市、新北市共同推出「1,280 雙北公共運輸定期票」，30 天內無限次搭乘雙北捷運、公車，並享有 YouBike 前 30 分鐘免費
- 希望吸引汽、機車族改搭公共運輸，減少交通壅塞並提升空氣品質

截至 2019 年第 1 季  
積極使用者 30 萬人



#### 1,280 雙北公共運輸定期票

範圍：雙北大眾運輸、YouBike  
活動期間：2018 年 4 月至今

2018  
4月

- 由點鑽整合行銷公司、悠遊卡公司及玉山銀行共同贊助推出「2018 年綠運輸集點活動」，鼓勵民眾外出通勤、出遊、購物搭乘綠運輸
- 每日不限時段，持綁定 UUPON 會員帳戶的悠遊卡或悠遊聯名卡，搭乘全台大眾運輸工具，每搭乘 5 次就送 1 點

自 2017 年「綠運集點」活動上線，UUPON 會員合計  
累積點數破億  
年交通點數發行增加率  
超過 160%



#### 2018 年綠運輸集點活動

範圍：全台大眾運輸  
活動期間：2018-01-01~2018-12-31

2018  
1月

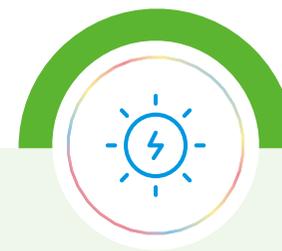
## 為部落點燈

2018 年悠遊卡公司攜手義美食品，共同贊助由台南社區大學「台灣公民自主發電行動團隊」發起的「2018 送電到部落」計畫，團隊耗費一年時間，完成裝設與升級 4 個原住民部落的電力供電系統，包含屏東瑪家鄉「舊筏灣部落」、屏東霧台鄉「舊好茶部落」、南投縣仁愛鄉「瑞岩部落」及花蓮縣秀林鄉「大同大禮部落」，並採用對環境友善的太陽能發電，讓這些原本因電力匱乏的「黑暗部落」蛻變為「綠能部落」。悠遊卡公司與義美公司各贊助 75 萬元協助推廣能源轉型，更展現出我們對部落關懷及生態永續的重視。



**4 個原住民部落**

完成太陽能電力系統升級



**150 萬元**

與義美公司共同贊助金額



# 04 優質人才 攜手悠遊

## 4-1 幸福職場

### 人力資源概況

悠遊卡公司對外承諾提供優質服務，對內致力打造優質的職場環境。截至 2018 年共有 241 位員工在職，其中男性與女性分別有 120 與 121 位，性別比例平衡。除了持續留住優秀員工，我們也積極招募人才，因應持續擴展中的業務。

#### 2018 年人力結構概況

項目	分類	男		女		小計與比例	
		人數	占比	人數	占比	人數	占全體員工比例
 年齡	30 歲以下	7	35%	13	65%	20	8%
	31-50 歲	104	51%	101	49%	205	85%
	51 歲以上	9	56%	7	44%	16	7%
 學歷	碩博士以上	24	55%	20	45%	44	18%
	大專學歷	94	49%	99	51%	193	80%
	高中職以下	2	50%	2	50%	4	2%
 職務	管理職	29	55%	24	45%	53	22%
	專業職	91	48%	97	52%	188	78%
合計		120	50%	121	50%	241	100%

#### 2018 年度新進與離職同仁統計表

類別	新進同仁		離職同仁	
	人數	比例	人數	比例
男	8	3%	9	4%
女	14	6%	9	4%
合計	22	9%	18	7%
30 歲以下	10	4%	4	2%
31-50 歲	12	5%	12	5%
51 歲以上	-	-	2	1%
合計	22	9%	18	7%

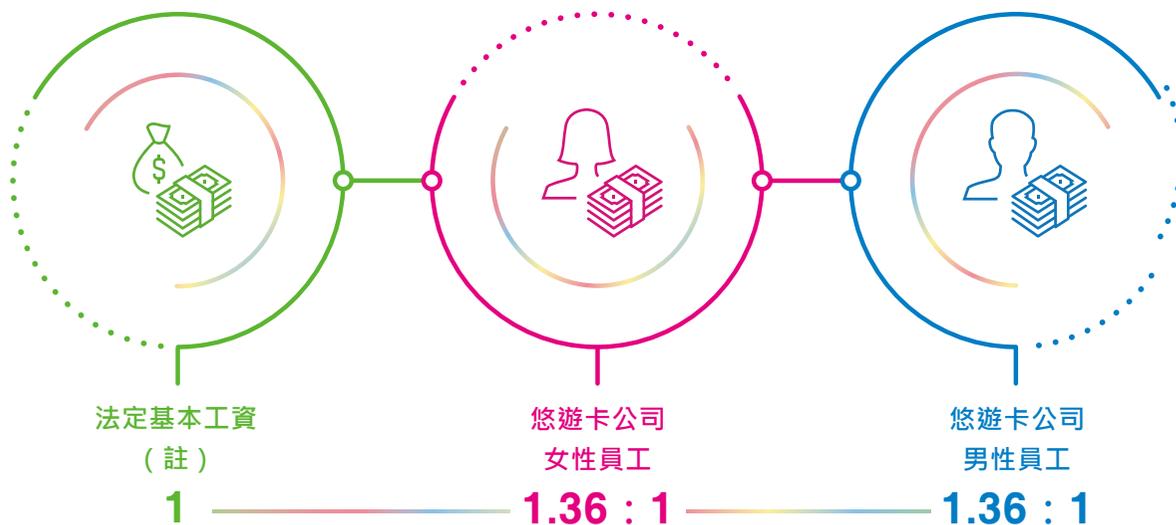
註 1：新進比例 = 全年新進總人員數 / 2018 年 12 月 31 日在職同仁總數 241 人。

註 2：離職比例 = 全年離職總人員數 / 2018 年 12 月 31 日在職同仁總數 241 人。

## 薪資與福利

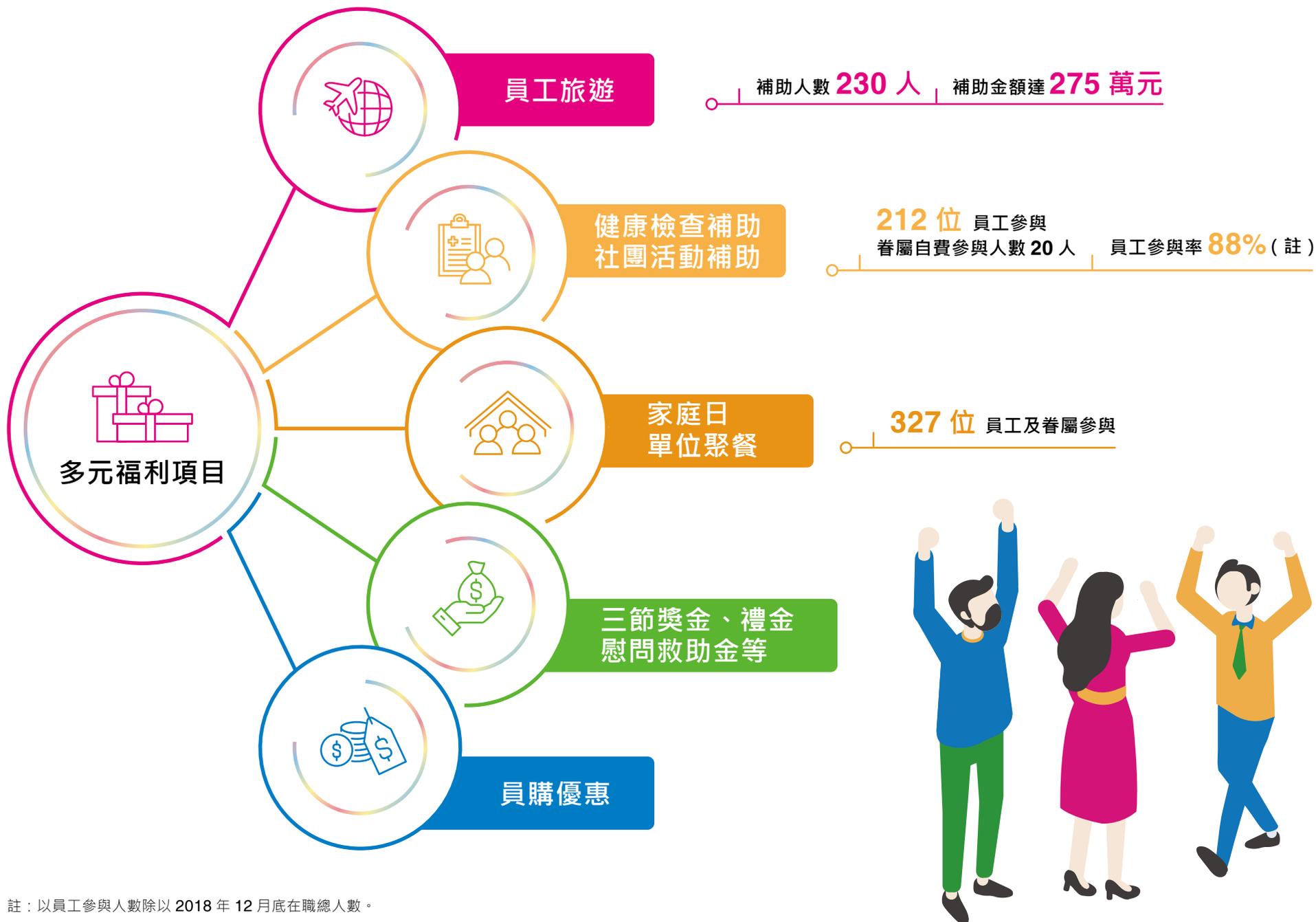
員工是悠遊卡公司重要的利害關係人之一。為展現我們對優秀人才的重視，且極力促進性別平等，悠遊卡公司不分性別，提供之最低薪資金額都優於法定基本工資標準。此外，悠遊卡公司已連續 3 年度每年皆調薪 5%，以實質回饋肯定員工的付出。員工福利方面，悠遊卡公司除提供多元的福利制度與各項獎勵補助外，並設有「職工福利委員會」，依法提撥職工福利金。職工福利委員會委員為 10 人，每月固定召開會議，以規劃辦理各項福利及旅遊等相關補助事宜。為促進工作與家庭平衡、注重同仁身心健康，悠遊卡公司每年定期辦理家庭日、全員健康檢查，並提供臨場健康服務諮詢等，建立快樂友善健康的職場環境。

### 2018 年悠遊卡公司最低薪資與法定基本工資比率



註：法定基本工資以 2018 年實施之每月 22,000 元計算





## 家庭日集錦

2018 年家庭日活動特別邀請員工及眷屬前往宜蘭體驗「農村採蔥趣及採茶趣」活動。當日也邀請公益團體前往表演，讓悠遊卡公司員工更加感受到企業多元包容與關懷社會的信念。



農村採蔥趣及採茶趣



員工與眷屬大合照



公益團體表演

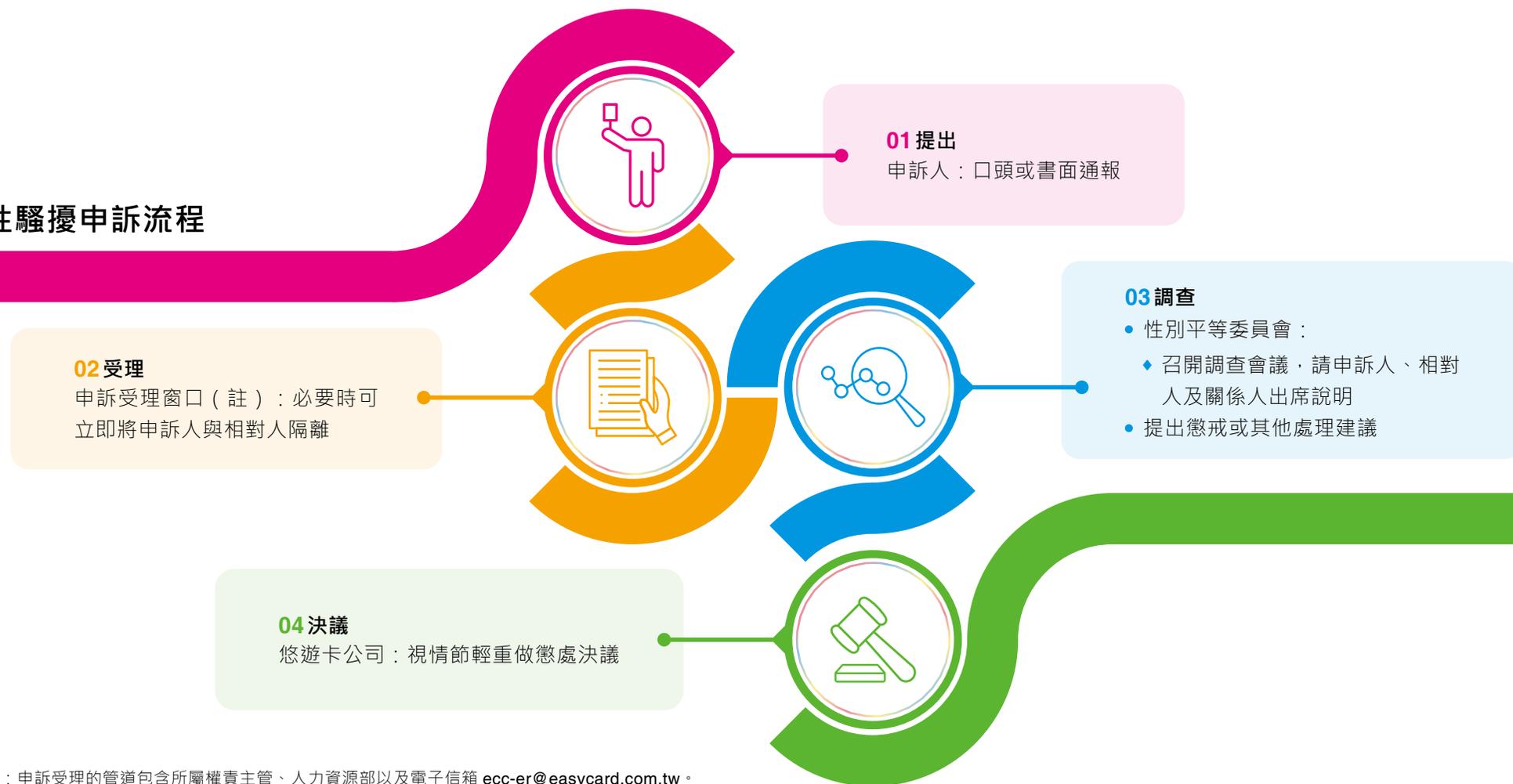


萬聖節搞鬼走秀趴

## 守護性別平等

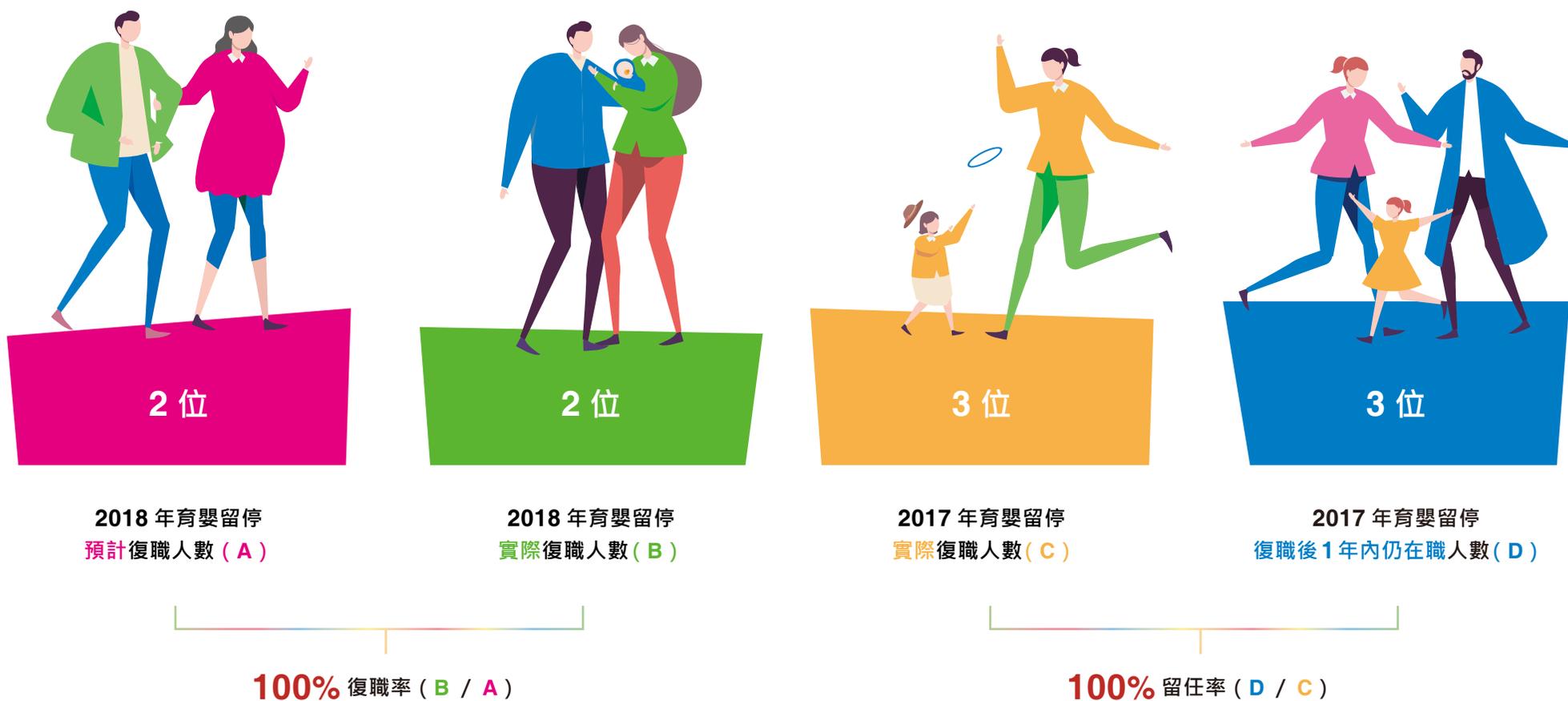
為了實踐 17 項 SDG 中的目標 5：性別平等，悠遊卡公司不僅保障敘薪無性別差異，並設有「性別平等委員會」，讓員工擁有安全、平等且相互包容的職場環境。性別平等委員會由內部 3 名主管與外聘 2 名專家學者共同組成，並有超過半數的女性成員。性別平等委員會規劃並宣導職場性別平等相關政策，制定性騷擾防治教育訓練課程，並負責調查及處理性騷擾申訴的案件。2018 年悠遊卡公司性別平等委員會未接獲員工提出申訴案件，未來將持續致力維護性別平等的工作環境。

### 性騷擾申訴流程



## 育嬰留職停薪措施

悠遊卡公司保障員工育兒權益，育嬰留職停薪處理方式均依照《勞動基準法》相關規定辦理，打造工作與家庭生活平衡的企業文化。



註：2018 與 2017 年提出育嬰留職停薪申請者皆為女性員工。

## 4-2 人力資本培育

### 員工教育訓練

悠遊卡公司對於員工的教育訓練規劃，注重其工作所需，訂定法令遵循、專業訓練、主管訓練及通識訓練等 4 大領域課程。其中我們特別規劃法令遵循系列課程，目的是響應反貪腐、反洗錢的政策宣導，並強化內部同仁個資保護與資訊安全等議題的關注，以因應歐盟《一般資料保護規範》(GDPR) 的要求，及時掌握國內、外法令變化的脈動與法規知識。



2018 年員工教育訓練課程表

	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	318	357
	個資保護	237	296
	資訊安全	51	51
專業訓練	資訊	151	782
	人資	5	61
	財務	4	117
	稽核	8	163
	其他	11	196
主管訓練	-	53	636
通識訓練	-	95	337
總計	-	933	2,996

### 未來人才培育的推手

悠遊卡公司「暑期菁英實習計劃」於 2018 年邁入第 4 屆，每屆招募約 10 名大學生進入悠遊卡公司實習。藉由這個機會，實習生能夠透過部門輪調及專題研究，深度了解企業實務運作，以及電子票證與電子支付產業趨勢動態，不僅提早體驗職場生活，也能摸索出未來的職涯發展方向。此外，2018 年度我們規劃了第 1 屆「研究生研習計劃」，招募在學的碩、博士生，由專責企業導師引導悠遊卡公司研究生，針對特定的研習主題進行專案研習，促進學生的實務研究能力，也能讓悠遊卡公司從研究生提出的創新觀點，發現改善業務、提升服務品質、洞察新商機的可能，形成正面雙向的交流。

## 2018 年暑期實習同學回饋贈言

### 范又懿

「2 個月的實習，我覺得收穫最大的是一開始的教育訓練、每週的週會，以及部門間的實習，一開始的教育訓練讓我們很快地彼此熟稔，調整我們的心態去迎接這份實習，不管是團隊合作的小遊戲、還是時間管理的重要性，我想我們在教育訓練中都收穫豐碩。

在這 2 個月中，我學習到很多，除了悠遊卡公司實際的運作外，還有電子票證的產業及未來趨勢，也學習到職場上的應對進退及正式書信上撰寫小細節的注意事項，更多的是與人相處溝通間所獲得的，他人的經驗及看法。2 個月的時間不長，收穫卻是滿滿的，希望我們提出的意見及想法有帶給公司一些新的想法，也希望這麼棒的實習計畫能夠一直持續下去，謝謝這兩個月的相遇！」



### 李世威

「這 2 個月以來真的受益良多，了解許多事、學到了許多做事的方法、發現了許多思考的方式、也認識了很多人。這次的實習經驗是我第一次與其他差不多年齡的實習生一起實習，跟以前自己面對諸多前輩的經驗真的截然不同，要學著與他人合作，一起討論、一起發想、一起努力、一起前進、一起克服、一起成功。因此，這樣的經驗才顯得難能可貴，雖然跟本來想像中，可以學到市場分析之類硬技術的想像不同，但也是非常值得，也讓我毫不後悔當初來悠遊卡公司的決定。在此感謝所有對我們熱心指導、幫助、包容我們實習生的眾多主管們，也感謝其他實習生對我的包容與配合，感謝命運給我機會遇見這麼多很棒的人。」



歡迎您至 YouTube 頻道觀賞  
2018 暑期實習生心得短片



## 關於報告書

悠遊卡公司已連續 3 年自願性編製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 4 大永續面向，與利害關係人互動的成果。並透過公開透明的資訊揭露，回應利害關係人對悠遊卡公司重大議題的關注。

## 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。數據的引用與邊界的界定與 2017 年 CSR 報告書相同。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。

## 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

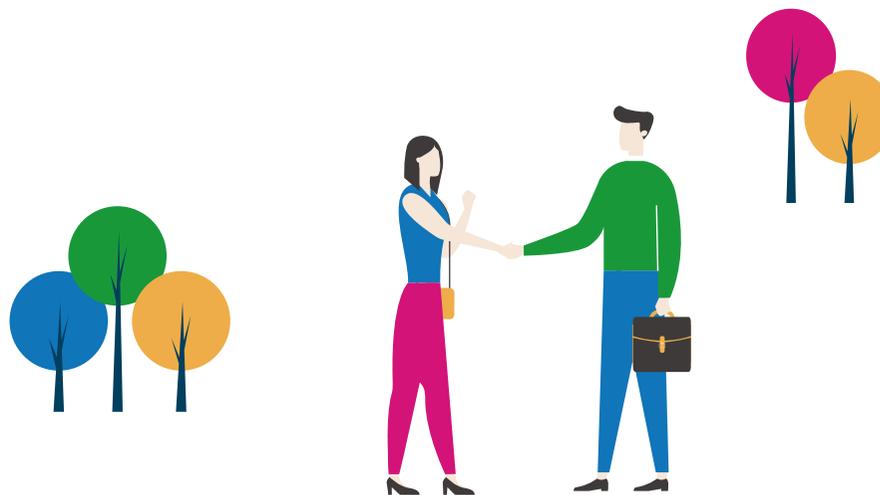
<https://www.easycard.com.tw/>

## 報告書撰寫原則

悠遊卡公司 2018 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，簡稱 SDGs )，揭露悠遊卡公司重大議題與 SDGs 的關聯性。

## 資料期間及發行日期

本報告書資料期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 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 4 大永續面向的永續作為與績效。為求完整且即時性的表達，部分資訊涵蓋至 2019 年的結果，皆已於相對應段落中進行說明。本報告書於 2019 年 9 月發行，前一版報告書則是於 2018 年 10 月發行。

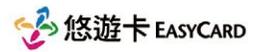






2018

悠質生活 遊你延伸



---

本報告書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，降低對環境的衝擊。

