



悠遊卡公司
EASYCARD CORP.

2019 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



悠質生活 遊你延伸



悠質生活 遊你延伸

報告書主軸

悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司），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」的概念。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。

目錄 Contents

永續焦點

匯集智慧創新 航向永續城市 悠遊卡投資控股股份有限公司董事長 吳嘉沅	1
無現自在 打造不受限的悠遊生活圈 悠遊卡股份有限公司董事長 陳亭如	2
2019 年關鍵亮點績效	3
利害關係人議合	4
特定行動—Covid-19 防疫因應措施	8

CH1 悠質生活 遊你延伸

1-1 悠遊生態圈	9
1-2 企業願景與價值	10
1-3 公司治理與績效	11

CH2 無現生活 悠遊無限

2-1 悠遊卡生命週期	13
2-2 悠質服務	15
2-3 安心與信賴	17
2-4 一卡一付 無現生活更進一步	21

CH3 延伸信任 關懷社會

3-1 多元包容 公益無限	25
3-2 弱勢關懷 讓愛蔓延	27
3-3 在地藝文 活力滿載	33
3-4 環保生態 守護未來	35

CH4 優質人才 攜手悠遊

4-1 幸福職場	37
4-2 人力資本培育	41

關於報告書

報告書撰寫原則	44
報告書範疇與邊界	44
資料期間及發行日期	44
聯絡資訊	44



永續焦點



匯集智慧創新 航向永續城市

悠遊卡自 2002 年發行至今，在將近 20 年的歲月裡與廣大持卡大眾共同經歷了台灣各個捷運線的開通，見證時代演進的脈絡。悠遊卡投資控股股份有限公司（下稱悠遊卡投控公司）於 2009 年成立，透過整合周邊各轉投資公司的資源，10 年來建構出「悠遊卡生態系」，偕同悠遊卡公司共同拓展悠遊卡無現金支付環境的多元性。

在多卡通政策與多元支付的發展浪潮下，悠遊卡公司秉持創新的精神，將悠遊卡支付服務範圍延伸至台灣每個角落，並在多卡競爭中維持業務成長。為滿足數位時代下消費者的多元需求，我們經過 10 個月的努力，2019 年底正式推出電子支付產品「悠遊付」，期許透過「一卡一付」的整合方案，讓消費者能自在運用於在各種型態的支付環境，體現無現金智慧城市的生活樣態。

悠遊卡為許多持卡人生活裡不可或缺的元素之一，悠遊卡公司不僅致力提升客戶服務品質與範圍，也期許深入社會每個角落，主動關心與給予協助，同時匯集持卡人的愛心，將我們的關懷連結成台灣最美麗的風景。2019 年，我們持續在「弱勢關懷」、「在地藝文」與「環保生態」三大公益主軸中挹注心力，呼應聯合國永續發展目標（SDGs），並評估公益專案的投入與產生的社會效益。未來，悠遊卡公司將竭盡所能成為智慧城市的推動引擎，強化在地永續連結，讓台灣的智慧創新躍向國際。

悠遊卡投資控股股份有限公司 董事長

吳嘉汎



無現自在 打造不受限的悠遊生活圈



悠遊卡公司做為台灣電子票證領域的領導者，以「便利、安全、信任、公益」的 4 大核心價值，拓展使用場域並持續提升消費者使用便利性。為協助台北市政府達成「無現金城市」的政策願景，我們自 2017 年起積極推動無現金大學城，目前已深入 10 多所台灣大專院校，提升師生消費支付的便利性。截至 2019 年底，悠遊卡累計發卡量已突破 9,200 萬張，通路店數較前一年度成長 24.76%，帶動台灣無現金消費持續成長。

在持續深化既有電子票證業務的同時，我們也不忘創新發展，提升成長動能。2019 年我們與三星公司合作研發「Samsung Pay 悠遊卡」，將悠遊卡整合至 Samsung 手機中，並於 2020 年 3 月正式上線。此外，2020 年 2 月，我們與沖繩當地最大銀行琉球銀行簽署合作意向書，推展電子票證的跨境使用，將悠遊卡服務推向國際。透過多方共同合作，悠遊卡公司希望為不同需求的民眾帶來更便利的生活體驗，實踐悠遊生活圈的願景。

隨著多元支付市場加速發展，悠遊卡公司奠基於電子票證營運的基礎與優勢，積極邁向數位轉型，力求成為最有實體通路影響力的數位公司。為此，我們於 2019 年底推出新產品「悠遊付」，藉由一卡一付的相互加乘，讓悠遊卡功能變得完善，發揮更深更廣的影響力。我們深信，隨著進入電子支付領域，將能突破實體卡片與線下消費模式限制，增進支付的便利與多元性。未來，悠遊卡公司將持續聆聽社會不同族群的聲音，滿足消費者的需求與期待，致力提升社會福祉，朝向永續標竿企業邁進。

悠遊卡股份有限公司 董事長

陳亭妤



2019 年關鍵亮點績效



348 億元
交通票證交易金額



3%
年成長率
合計



9,200 萬張
截至 2019 年底累計發卡量



1,077 萬張
2019 年發卡量



305 億元
小額消費交易金額



24.76%
通路店數成長



14%
稅後淨利較 2018 年成長

☞ 更多內容，請詳 1-3 節

☞ 更多內容，請詳 2-1 節



70%
認為悠遊卡比其他電
子票證更具競爭力



90.7%
同意對悠遊卡
有信任感



86.8%
對「整體服務」
感到滿意



87.2%
對「企業形象」
感到滿意



92.4%
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



6,133,877 元
2019 年公益贊助金額



3,202,500 元
因無償捐贈卡片所放棄的
售卡收入



1.3 : 1
女性與男性最低薪資與法定基本工資比率



5%
連續 4 年調薪比例



100%
育嬰留停員工復職率

☞ 更多內容，請詳 4-1 節

利害關係人議合

重大議題分析

2018 年悠遊卡公司依據重大議題分析流程，合計蒐集 4 大永續面向——治理與經濟、客戶服務、員工關懷與社會參與之 26 項議題，並從中鑑別出 11 項關鍵重大議題。2019 年我們持續將這些議題作為揭露核心，期許讓利害關係人了解悠遊卡公司對議題的長期深耕。



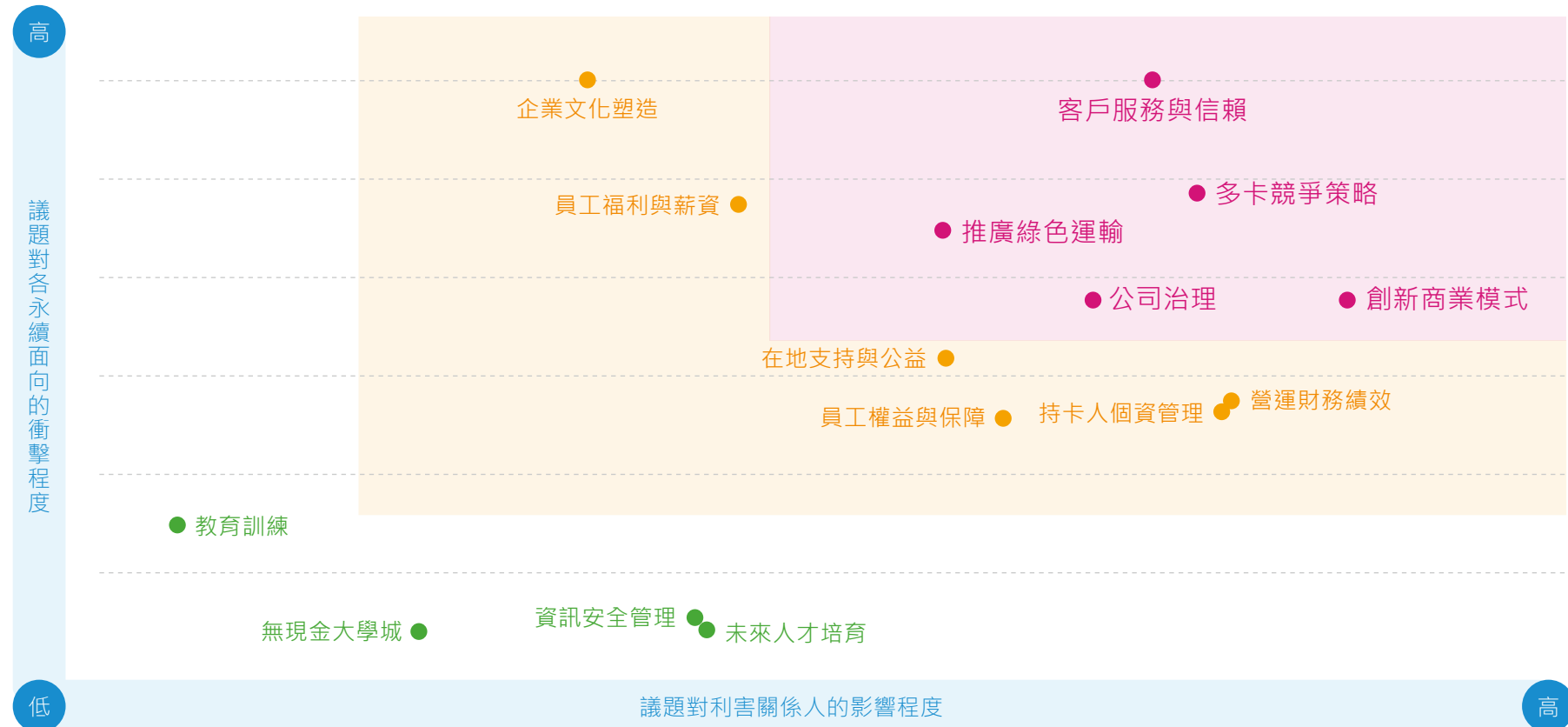
中度
重大議題

- 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



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



利害關係人溝通

利害關係人類別



- 持卡大眾



- 交通通路業者：北捷與客運業者等
- 消費通路業者：餐飲與零售業者等



- 客戶：發卡客戶如縣市政府、各級學校、企業等，以及電信業者



- 監管機關



- 公益團體

溝通形式與頻率

- 電子郵件 / 24 小時客服專線 / 客服中心：每日頻繁往來
- 機關來函 / 1999 台北市民當家熱線：每月平均 10 件
- 官網顧客服務：不定期
- LINE 官方帳號推播：每月平均 6 次
- 臉書粉絲專頁貼文：每月平均 27 篇

- 電子郵件 / 電話：每日頻繁往來
- 會議 / 實地拜訪：視情況，平均 1~2 周 1 次

- 電子郵件 / 電話：頻繁往來
- 會議：不定期

- 電子郵件 / 電話：每周平均 3~5 次
- 實地拜訪 / 會議：每月平均 1~3 次
- 台北市議會報告：每年 2 次

- 電子郵件 / 電話：如遇活動，每日頻繁往來
- 會議：1~2 次 / 每次活動

關注議題

- 多卡競爭策略
- 客戶服務與信賴
- 推廣綠色運輸
- 持卡人個資管理

- 客戶服務與信賴
- 推廣綠色運輸
- 創新商業模式

- 客戶服務與信賴
- 創新商業模式

- 多卡競爭策略
- 客戶服務與信賴
- 推廣綠色運輸
- 持卡人個資管理
- 公司治理

- 公司治理
- 企業文化塑造
- 在地支持與公益

利害關係人類別



● 合作夥伴：共同發卡銀行以及電信業者



● 媒體



● 供應商



● 技術合作業者



● 官股投資人：北市府與台北大眾捷運公司
● 民股投資人：客運業者與銀行業者



● 員工

溝通形式與頻率

● 電子郵件 / 電話：不定期

● 電子郵件 / 電話：經常往來
● 記者會：平均 2~3 個月 1 次
● 新聞稿：每月平均 10 次

● 電子郵件 / 電話：不定期

● 電子郵件 / 電話：每日頻繁往來
● 會議：每周平均 2 次

● 董事會（含代行股東會）：每季 1 次
● 悠遊卡營業報告書：每年 1 次

● 「我有話要說」電子信箱 / 申訴信箱：不定期
● 勞資會議：每 3 個月 1 次
● 主管雙週會：每個月 2 次
● 主管週會：每周 1 次

關注議題

● 多卡競爭策略

● 多卡競爭策略
● 客戶服務與信賴

● 客戶服務與信賴
● 公司治理




● 多卡競爭策略
● 推廣綠色運輸
● 企業文化塑造

● 客戶服務與信賴
● 持卡人個資管理
● 公司治理
● 營運財務績效

● 多卡競爭策略
● 客戶服務與信賴
● 員工福利與薪資
● 員工權益與保障

重大議題與 SDGs 連結

自 2017 年起，悠遊卡公司將聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 與重大議題進行連結，從 4 大永續面向的重大議題出發，鑑別出優先關注的 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。未來我們也將持續投入永續作為，與社會一同邁向永續共榮。

永續面向	悠遊卡公司重大議題	對照 GRI 準則	重大議題對悠遊卡公司的重要性	
治理與經濟 	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。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			
	創新商業模式			
	營運財務績效			201：經濟績效
	公司治理			102-18 ~ 102-39：治理
客戶服務 	客戶服務與信賴	悠遊卡公司企業議題	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	418：客戶隱私		
社會參與 	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	413：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，延伸社會影響力到台灣的每一個角落	
員工關懷 	員工福利與薪資	401：勞雇關係	我們提供完善的福利、薪資及權益保障方案，並持續進行人力資本培育，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	412：人權評估		

特定行動— Covid-19 防疫因應措施

2019 年底至 2020 年初發生新型冠狀病毒 (Covid-19) 疫情，對全球經濟造成顯著衝擊。有鑑於此，悠遊卡公司於 2020 年 3 月訂立「悠遊卡股份有限公司因應嚴重特殊傳染性肺炎防疫應變計畫」，作為即時因應與處理之依據，確保全體同仁之健康安全，降低可能風險。

因應重點與影響評估



1 資訊安全

確保資安防護機制，
例如：遠端辦公使用專線網路、SSL VPN 連線



2 異地辦公

各單位依業務規劃進行異地辦公人員安排，以遠端桌面模式進行電腦操作



3 業務因應

評估疫情影響下業務上的可能衝擊與損失，擬定持續營運不中斷規劃



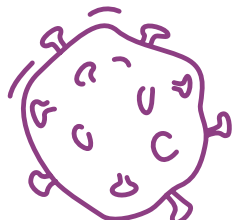
4 辦公環境

備有口罩、藥用消毒酒精及額（耳）溫槍等防疫物資，加強消毒清潔並落實辦公室進出體溫測量



5 人員管理

針對同仁與外賓全面落實量測額溫、會議時配戴口罩，並進行旅遊史與出國行程調查

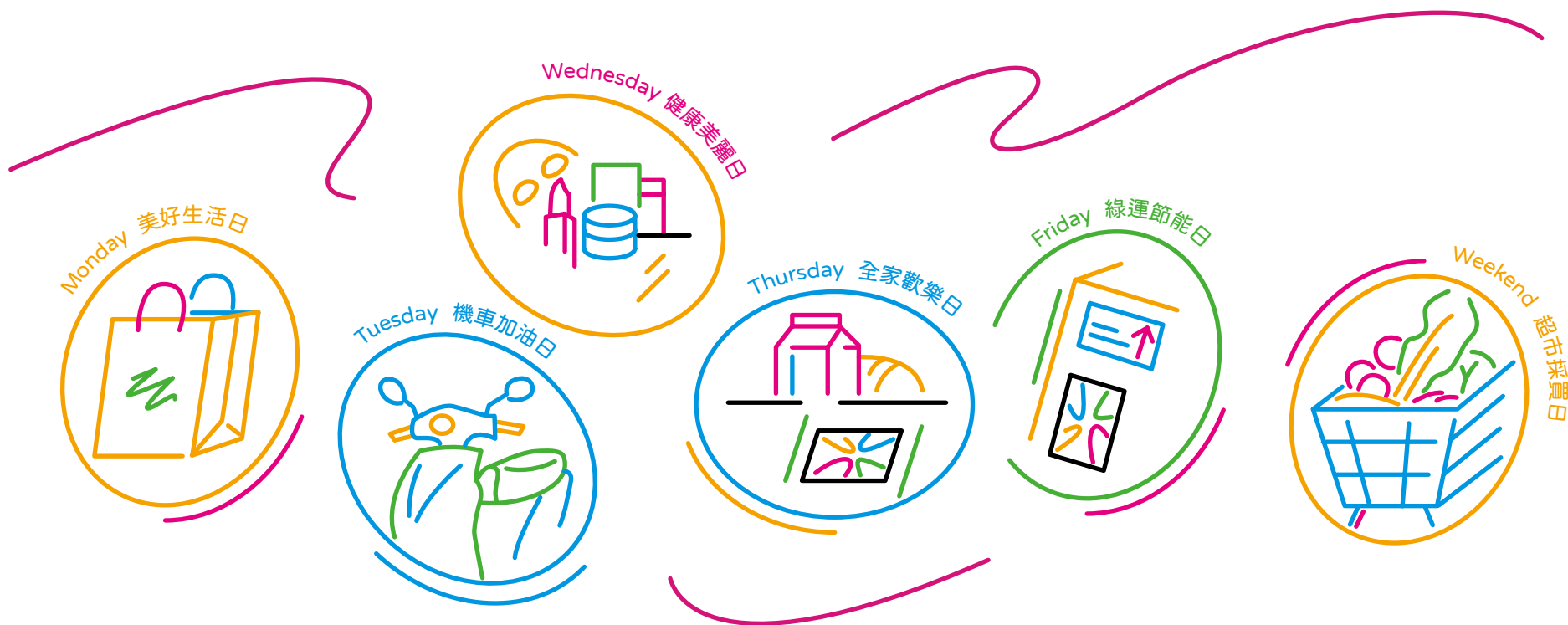


CH1 悠質生活 遊你延伸



1-1 悠遊生態圈

悠遊卡公司自 2000 年成立至今將邁入 20 年，從初創時的電子化交通票證系統，持續擴展業務範圍與票證可使用場域，至今已延伸至持卡大眾生活中多元消費領域，為持卡大眾創建輕鬆便利的悠遊生態圈。2019 年我們以「悠遊週」作為概念，推出每日活動優惠，滿足持卡人一週生活最初到最終所需，年度新增交易金額 3.74 億元。在多元支付的發展浪潮下，悠遊卡公司以電子票證經營基礎，不僅持續拓展無現金生活圈，更進一步朝智慧城市轉型邁進，2019 年底正式推出電子支付產品「悠遊付」，期盼串聯多元支付工具，讓持卡大眾享受無現金消費的悠遊生活。



1-2 企業願景與價值

悠遊卡公司身為台灣電子票證業龍頭，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。2010 年初，我們成為全國第一家獲准發行多用途電子票證之專業發行機構，多年來透過差異化競爭策略，我們在多卡競爭的市場中保持穩定成長；2019 年底，為提升競爭力與服務範疇，我們秉持創新、勇於突破的精神，正式進入電子支付市場，體現虛實整合的「無現生活」。下一個十年，悠遊卡公司將持續為持卡人打造更優質便利的美好生活體驗。

歷年成果與未來目標



更多悠遊卡公司發展歷程與企業理念請見官網



註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數

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

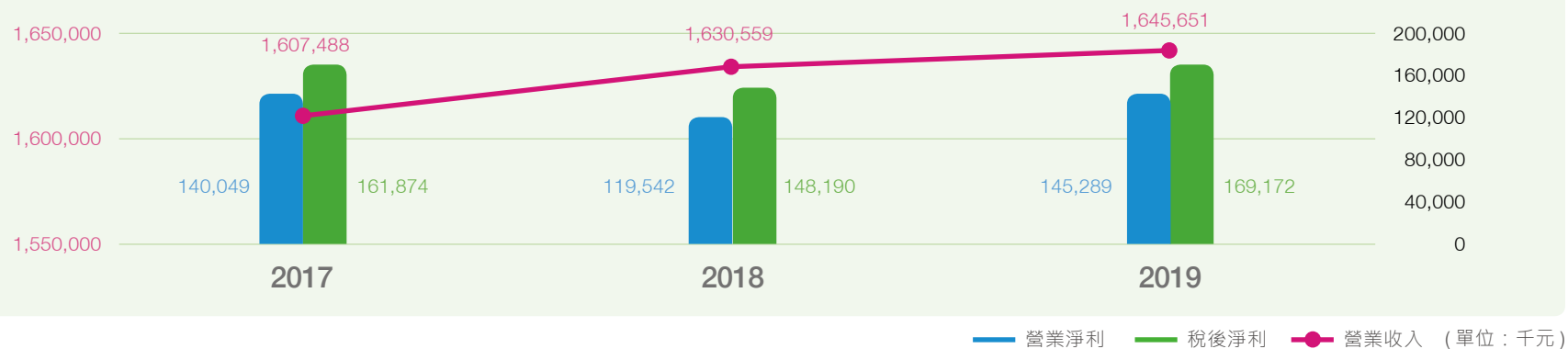
職稱	姓名	性別	現任職務
董事	陳亭如	♀	悠遊卡股份有限公司董事長
董事	周鐘麒	♂	裕隆汽車製造股份有限公司獨立董事
董事	翟本喬	♂	和沛科技股份有限公司董事長
董事	陳弘儒	♂	台北富邦商業銀行資深副總
董事	王興尉	♂	欣欣客運股份有限公司董事長
董事	龍貺雲	♂	中興大業巴士股份有限公司顧問
董事	李博仁	♂	城嶽建設開發股份有限公司董事長
董事	李博文	♂	首都客運股份有限公司董事長
董事	李婷娜	♀	大都會汽車客運股份有限公司董事
董事	蘇亮	♂	神通資訊科技股份有限公司董事長
董事	鄭有欽	♂	國泰世華商業銀行副總
董事	周偉萱	♂	台新金融控股股份有限公司個金副執行長

職稱	姓名	性別	現任職務
董事	林榮華	♂	玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總
董事	李紹唐	♂	緯創軟體股份有限公司董事
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	余啟民	♂	東吳大學法律學系副教授
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	林坤正	♂	悠遊卡投資控股股份有限公司董事
董事	林陵三	♂	財團法人中華顧問工程司董事長
董事	林蕙君	♀	中國信託商業銀行資深副總
監察人	蔡寶得	♂	群錄系統股份有限公司顧問
監察人	陳詩蘋	♀	財金資訊股份有限公司經理
監察人	高天忠	♂	大南汽車股份有限公司總經理
監察人	李素珠	♀	國泰世華商業銀行副總

註：資料以 2019 年 12 月 31 日為基準。

營運成果

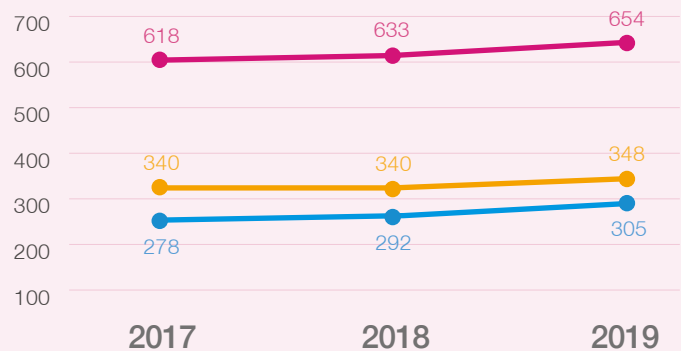
3 年度財務績效



3 年度悠遊卡交易金額

2019 交易總金額年成長

3%

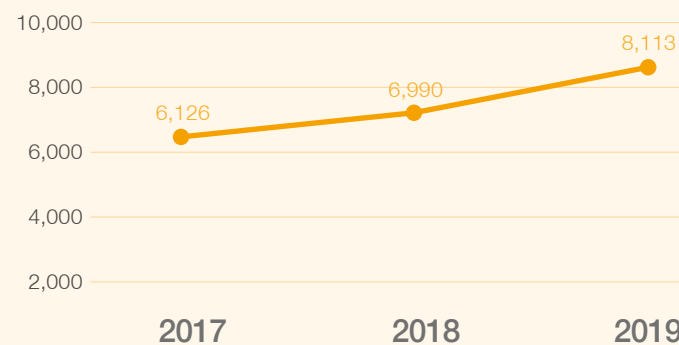


— 交通類 — 小額消費 — 合計 (單位：億元)

3 年度流通卡數 (註)

2019 流通卡數年成長

16%

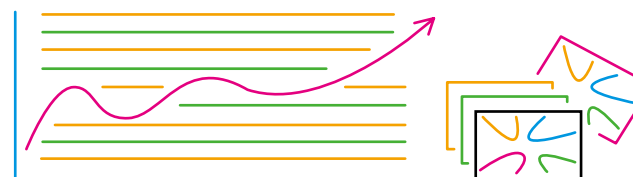


註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數

(單位：萬張)



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

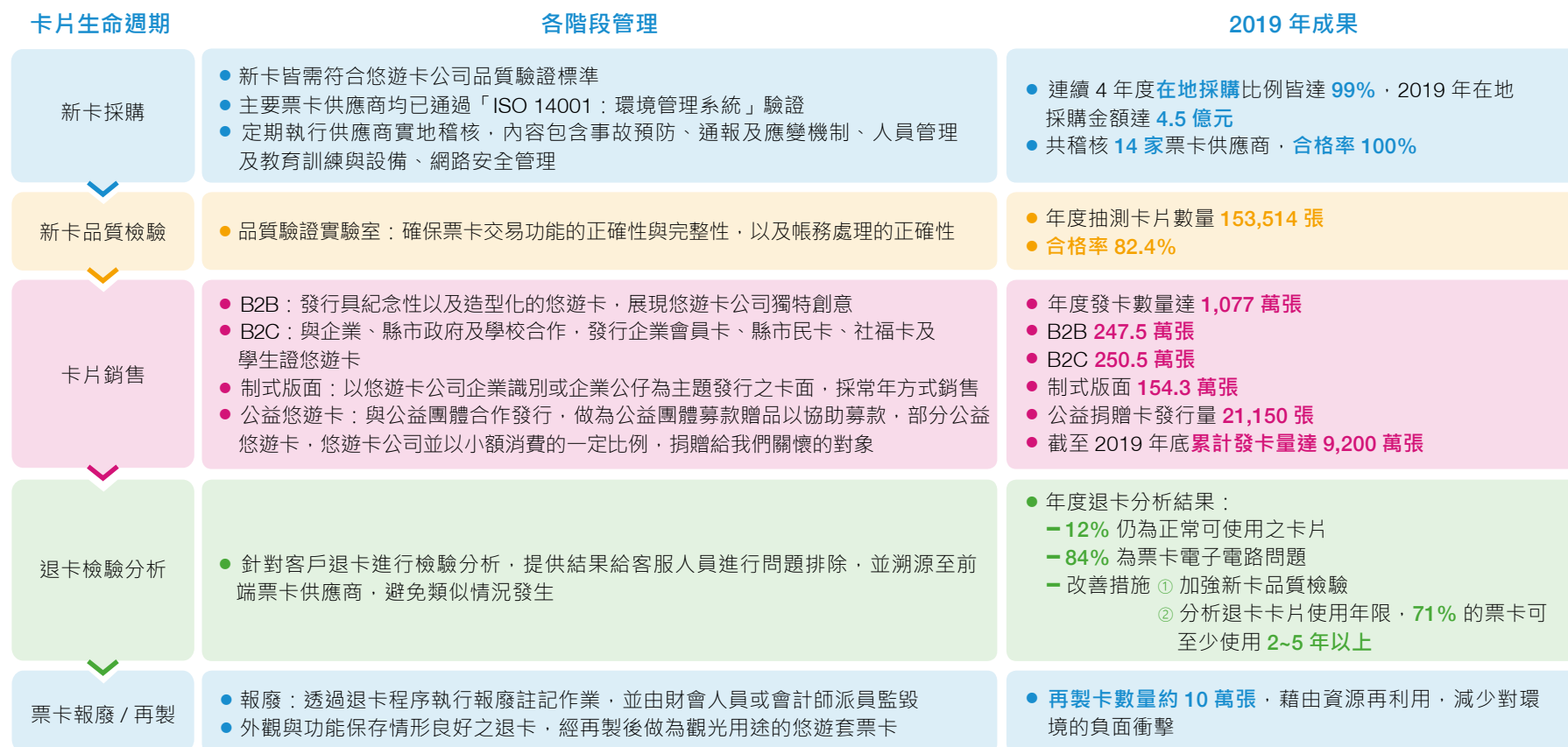


CH2 無現生活 悠遊無限



2-1 悠遊卡生命週期

悠遊卡公司採用產品生命週期思維，從卡片的採購、品質檢測、銷售、退卡機制，到最末端的報廢與再製，皆嚴謹把關並落實供應商管理，兼顧品質以及最小化卡片生命週期中對於環境與社會的衝擊程度。



2019 年前三大熱賣卡片

No.1
精靈寶可夢造型悠遊卡 - 3D 發光寶貝球



發行 **14,000 張**

No.2
Hello Kitty 金運達摩 - 3D 造型悠遊卡



發行 **7,600 張**

No.3
迪士尼 3D 造型悠遊卡 - 米奇 90TH 限量款



發行 **7,600 張**

縣市民卡 / 社福卡

持卡大眾是悠遊卡公司最重視的利害關係人之一，為強化悠遊卡與全台各縣市的在地連結性，截至 2019 年底，我們已與全台 17 個縣市合作，累計發行 397 萬張縣市民卡 / 社福卡。透過結合地方小額消費、圖書借閱等多種功能，更貼近各縣市當地生活，讓民眾一卡在手便能使用便民福利措施與享有專屬優惠。為順應行動化趨勢，自 2017 年起我們也積極推行行動悠遊縣（市）民卡，目前金門縣、連江縣、桃園市等縣市居民皆可進行申請。

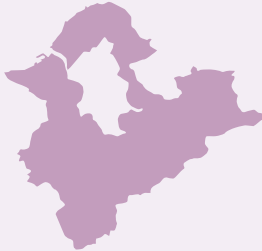
截至 2019 年底縣市民卡發行數前三大縣市

1



台北市 **130 萬張**

2



新北市 **120 萬張**

3



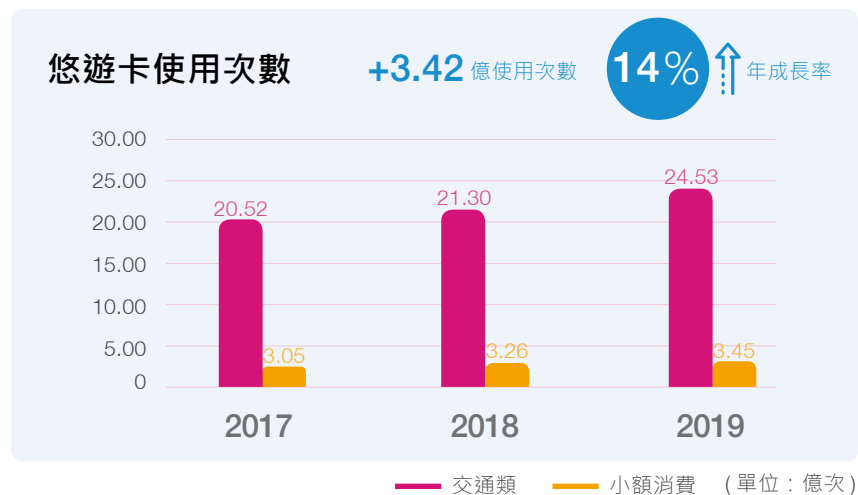
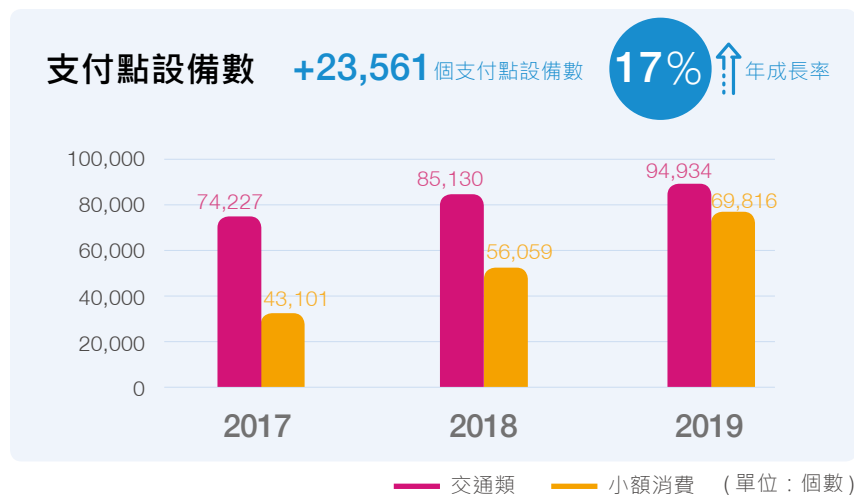
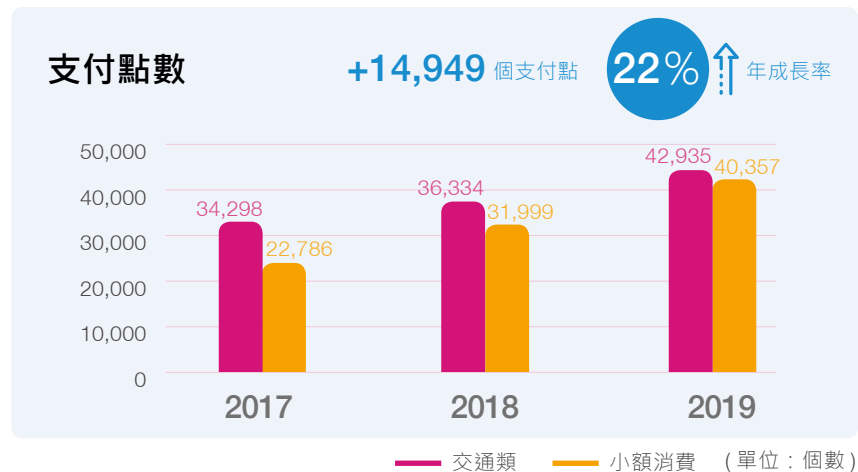
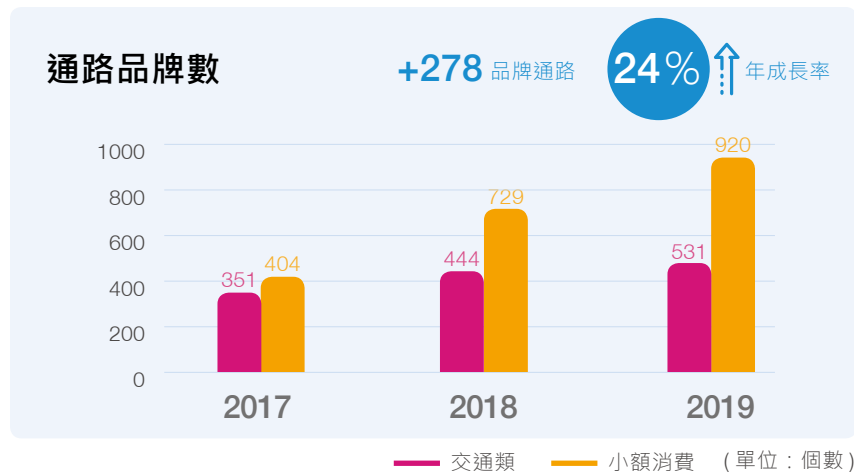
桃園市 **100 萬張**



更多歷年發行卡片歡迎至
悠遊典藏館網站查詢

2-2 悠質服務

便利生活 起自悠遊



註：支付點數指可使用悠遊卡支付之據點；支付點設備數指扣款機器設備。

自在隨手囉 生活不費力

為持續發展悠遊生態圈，悠遊卡公司除鞏固交通方面優勢，也積極拓展小額消費商家管道，持續擴大悠遊卡使用範圍，2019 年支付點數共新增 14,959 個，年成長率 33%。為擴大服務範圍、提供消費者多元的支付工具，2019 年底我們推出電子支付產品「悠遊付」，除提供掃碼支付、轉帳繳費等功能，更可以管理多張悠遊卡，為悠遊卡增值，讓民眾「一卡一付」搭配，在多元場域中享受無現金的便利。

☞更多悠遊付介紹歡迎至 2-4 節查看



「囉」卡樂悠遊—商圈與微型商店



2019 年全台商圈與微型商店共計新增 **3,209 處** 支付點，合計 **4,126 台** 設備：

- 全台至 2020 年第一季已有超過 **200 家** 商圈微店加入悠遊支付的行列
- 陸續導入連鎖速食餐飲業與連鎖手搖飲店。已完成上線業者包含麥當勞、SUBWAY、康青龍、茶湯會等
- 雙北市場拓展 —
 - 台北市—幸安、中崙市場美食街、大龍市場
 - 新北市—樂華夜市、安和 / 樹林 / 八德興仁花園夜市、淡水中正美食廣場、菁桐老街商圈等



「囉」卡暢通行—交通運輸



2019 年交通類通路新增 **6,452 處** 支付點，包含停車場、公共自行車及其他交通等：

- 可使用悠遊卡支付的計程車數量，全台共計已有 **5,345 輛**
- 停車場支付點新增 457 場共 **725 台** 設備
- 台南路邊停車格新增 **2,000 格** 可使用悠遊卡付費
- YouBike 公共自行車站擴增 142 場共 **2,887 個** 車柱
- 2019 年 12 月個別與 WeMo Scooter 和 iRent 兩家智慧共享機車服務業者合作，民眾於指定期間持 1280 公共運輸定期票，即可獲得特定回饋。

☞更多 1280 定期票合作內容歡迎至 3-4 節查看



「囉」卡守健康—醫療保健



- 於 **90 處** 醫院與診所增設悠遊卡支付點，包含長庚醫院全台 7 處院區、台北馬偕紀念醫院等，共計新增 **150 台** 設備



「囉」卡購便利—連鎖店家與無人化設備



2019 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 **3,281 處**，包含圖書文具、生活百貨等
- 無人化設備新增 **2,060 台**，包含自動販賣機、物流櫃、自助列印機及充電 / 換油站等



「囉」卡輕生活—其他



- 擴大台北市敬老愛心卡應用，自 2019 年 3 月起社福卡點數可折抵計程車車資 **每趟 50 元**。
- 桃園愛心敬老車隊之計程車隊，2019 年 6 月起台灣大車隊加入約 **1,300 輛**
- **北一女、大安高工、南港高中與南湖高中** 熟食部直接可用悠遊卡學生證支付
- **大理高中、大安國中和金華國中等**，導入智慧支付自動販賣機



☞更多關於悠遊卡
通路使用範圍歡迎
至官網查詢

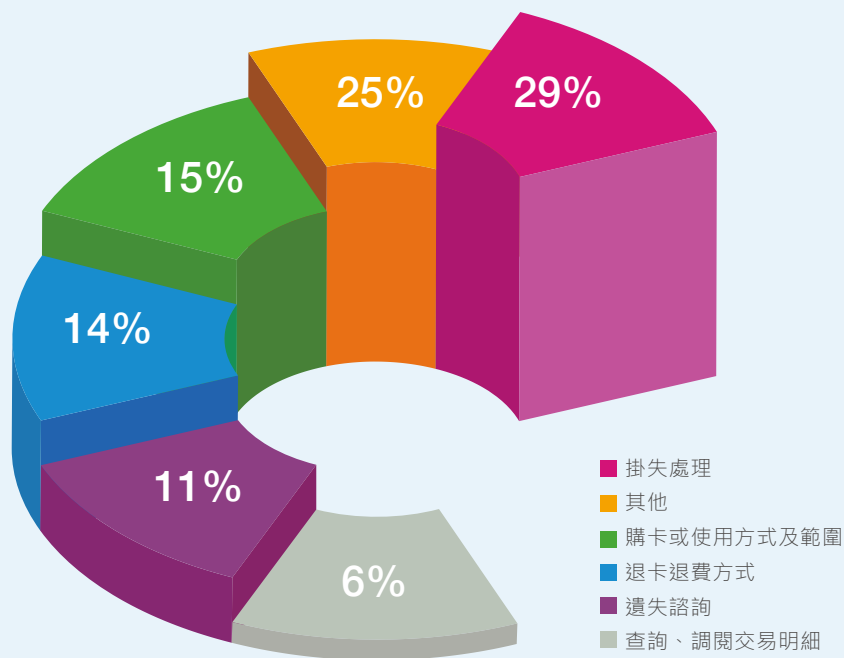


2-3 安心與信賴

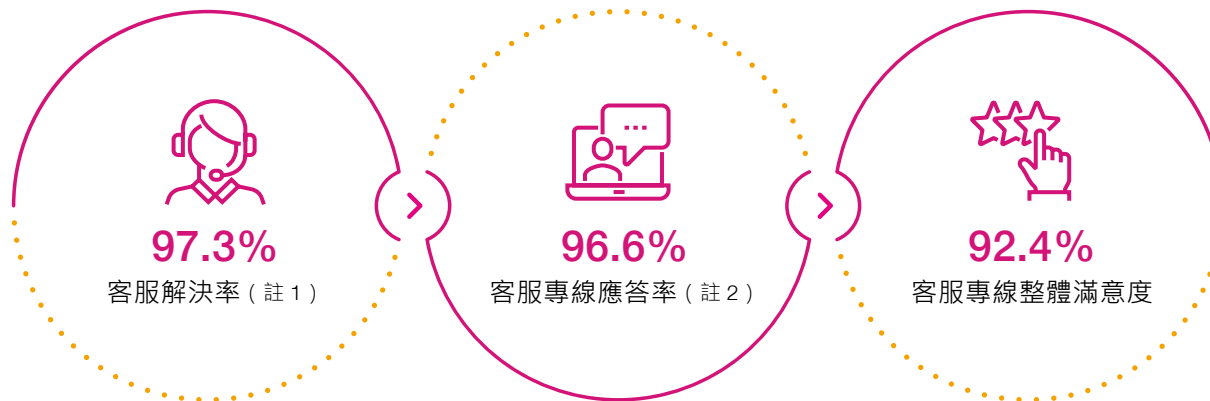
優質的客戶服務

「安心」與「信任」是悠遊卡公司對客戶的承諾，也是我們的核心價值。我們遵循主管機關與法規之規定，依據《悠遊卡消費者爭議處理規範》，妥善處理持卡人申訴案件。此外，我們提供電子郵件、24 小時客服專線、客服中心、官網顧客服務、社群媒體與 Easy Wallet App 等 6 大客服管道，了解並即時解決持卡民眾的使用問題。針對常見問題，例如掛失與退卡退費處理等，我們不僅於各服務據點提供民眾詢問，更將相關流程說明置於網站，讓民眾更便利快速地了解資訊。2019 年客服專線整體滿意度以及民意調查關鍵指標，皆較 2018 年提升，未來悠遊卡公司將持續優化線上與線下的客戶服務，讓民眾不論持卡或是使用電子支付服務皆能便利又安心。

2019 年客服專線主要進線項目



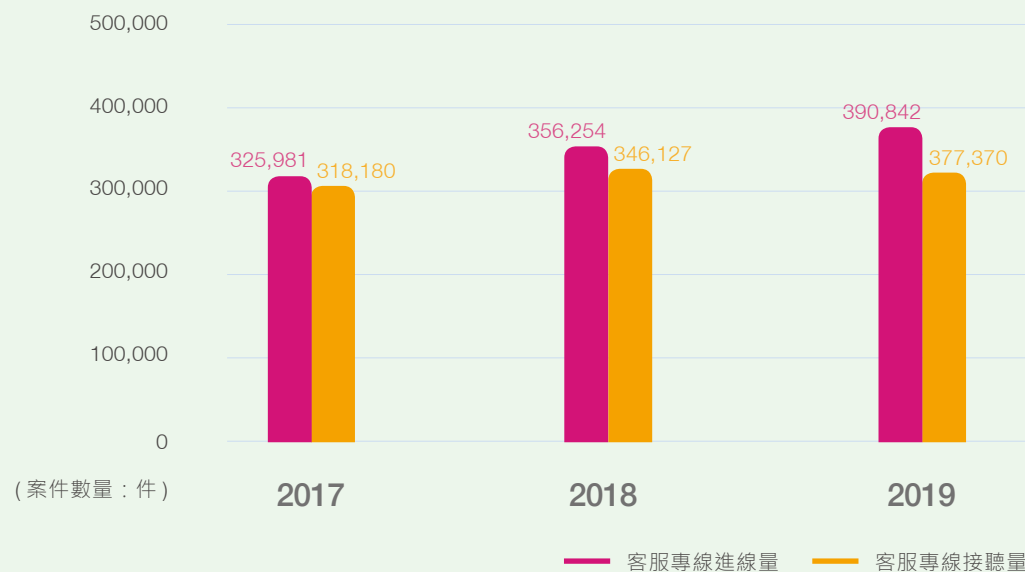
即時解決客戶需求 >



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。

3 年度客服專線統計表



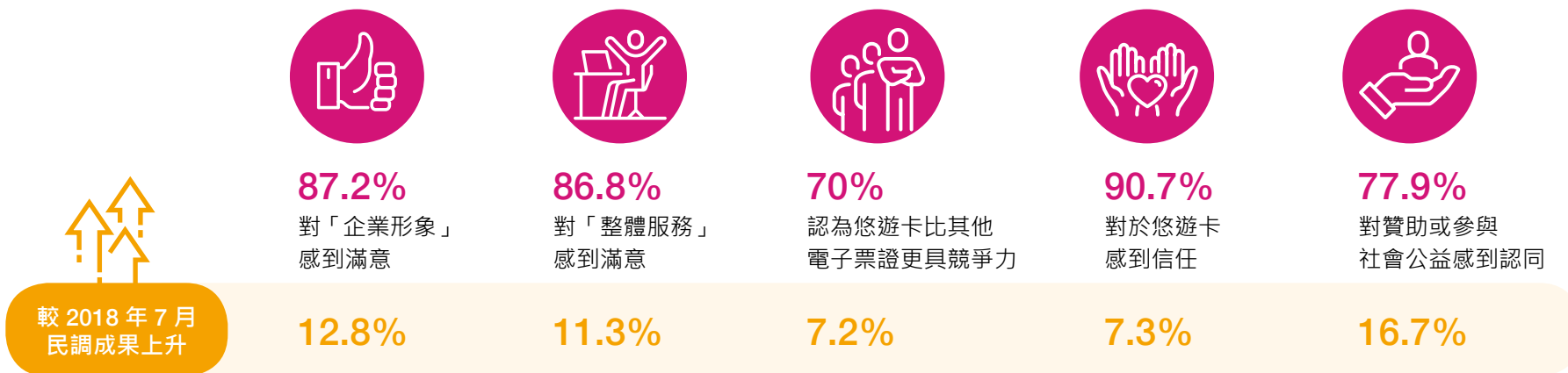
智能客服系統

為提升客戶服務品質，增加與年輕族群接觸之管道，我們規劃建構「智能客服系統」，提供線上即時文字對答服務，2020 年進行前期規畫、招商、系統建置與測試，預計 2021 年第 2 季前完成系統建置與上線。



歡迎至本公司官網了解更多顧客服務內容

民調成果的肯定 (註)



註：資料來源為 2019 年 8 月民調結果，有效樣本數為 1,068 份。

即時溝通零時差

我們透過多元社群媒體平台，分享第一手活動消息及優惠資訊，以貼近大眾生活的方式，進行即時的溝通。

LINE 官方帳號



378 萬人
累積至 2019 年底 LINE 會員人數

Facebook 粉絲專頁



20.5 萬人
累積至 2019 年底粉絲人數

YouTube



讓悠遊卡加值您的美好生活
歡迎前往 YouTube 頻道觀賞影片

強化資安維護 落實洗錢防制

為保障持卡人個資安全與權益，同時因應悠遊卡公司業務範圍的拓展，2019 年我們持續強化資安維護及提供安全使用環境，除了進行電子票證系統健檢與優化，更透過建立資安戰情中心，全面監控告警資料，並通過 PCI-DSS 支付卡產業資料安全標準認證，符合國際支付卡產業為保障持卡人資料安全所共同建置的全球統一規範。2019 年無發生持卡人個資侵害之事件。此外，配合政府防洗錢防制政策，我們持續進行系統化防制作業，包含客戶審查及風險評估。2020 年配合電子支付業務上線，也導入洗錢防制及打擊資恐系統化作業。

個資管理方針

	個人資料	交易資料
 承諾	<ul style="list-style-type: none"> ● 最小化蒐集運用持卡人個資 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最大化保護持卡人交易資料
 管理政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 《個人資料管理目標與政策》 	<ul style="list-style-type: none"> ● 《資料庫安全管理程序》
 權責單位	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人資料保護委員會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全推動委員會
 管理系統驗證	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一家通過《BS：10012 個人資訊管理系統》驗證的電子票證公司 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行「個人資料侵害事件之緊急應變計劃演練」，建立及考核同仁之應變觀念、知識與技能 ● 2019 年共 9 名員工取得個資主導稽核員資格，針對 10 項內部評核改善建議事項，以填寫矯正與預防措施處理單定期追蹤，內部評核改善建議完成率達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。2019 年自主完成 16 個計畫，共計 120 個演練項目，2020 年規劃 18 個計畫，並新增電子支付系統演練項目

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。



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

2-4 一卡一付 無現生活更進一步

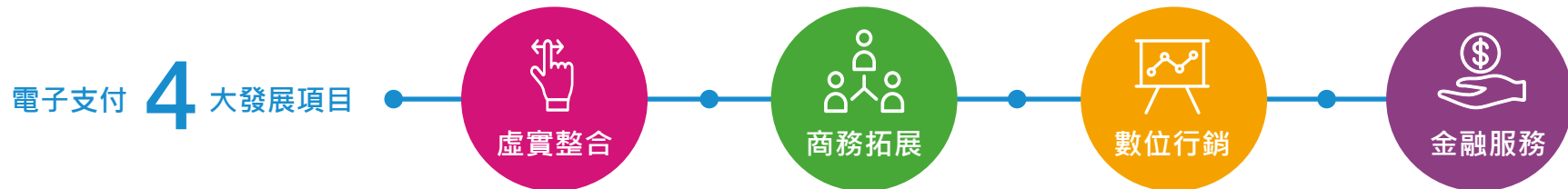
「生活是選擇，悠遊是方式」，在最細微也是最不可或缺的日常消費中，悠遊卡公司所提供的不再僅是替代現金的支付工具，而是悠遊的生活方式。為了聆聽消費者最真實的想法，提前蒐集並改善潛在問題，我們特別在「悠遊付」正式上線前，招募 1000 位「悠遊先鋒」進行 3 個月測試，近 7 成的參與者對悠遊付的使用體驗感到滿意。透過「悠遊卡」與「悠遊付」一卡一付相互搭配，提供民眾多元便利的支付型態。



乘載多元服務 邁向智慧城市

悠遊卡公司肩負持卡人的期待，透過悠遊付，希望滿足既有持卡人未被滿足的需求，提供多元便利的生活方式，並漸漸轉變消費者的支付習慣。為擴大「悠遊付」服務範圍，我們也積極與商家及金融服務機構洽談合作，讓不同需求的消費者都能切身感受一卡一付的輕鬆便利；同時，我們規劃整合台北市政府各局處的服務於悠遊付 APP 中，並預計 2020 年底開通上線，作為智慧城市政策推動的引擎。

悠遊付 EasyWallet 4 大優勢



目標計畫

- 擴大悠遊付可使用範圍、積極拓展合作商家
- 增加金融機構合作家數，提供投資理財等各種金融服務
- 串聯台北市政府各局處服務，透過電子化系統縮減行政流程，線上即時解決民眾需求



歡迎您至悠遊付
官網了解更多功
能與好康優惠



歡迎前往 YouTube
頻道觀看悠遊付宣
傳影片

2020 年業務發展：悠遊自在 Pay 支付不受限

Samsung pay 悠遊卡

依據資策會產業情報研究所 (MIC) 2019 下半年大調查，台灣行動支付用戶已達六成。有鑑於消費者對行動支付的依賴度與偏好度的上升趨勢，悠遊卡公司積極發展電子票證行動化，2019 年，我們與三星公司合作，整合卡片至 Samsung 手機，並於 2020 年 3 月正式推出 Samsung Pay 悠遊卡，讓民眾一嘍速 Pay，告別匆忙找卡的生活。

跨境支付

2020 年 2 月，悠遊卡公司與沖繩當地最大銀行—琉球銀行，簽署合作意向書，成為悠遊卡公司邁向國際的一大突破。未來在取得主管機關許可後，民眾持記名悠遊卡、悠遊聯名卡、悠遊 Debit 卡，便能在琉球銀行於日本境內的特約商店直接扣款支付及自動加值。未來，我們將尋求與亞洲鄰近國家洽談合作，讓「悠遊付」也能跨境使用。



更多 Samsung pay 悠遊卡介紹歡迎您至官網查看



無現金大學城

為推動台灣邁向「無現金社會」，金管會計畫在 2020 年讓「非現金支出」比重提升到 52%，希望 2025 年前達到行動支付普及率 90% 的目標。悠遊卡公司協助並配合政府達成政策願景，自 2017 年起推動「無現金大學城」，增設悠遊卡支付點於校園內商店街、停車場、宿舍等處。截至 2019 年底，我們已在國立東華大學、國立中正大學、南華大學、國立彰化師範大學、弘光科技大學、淡江大學、朝陽科技大學以及國立成功大學等全台 8 所校園推動。2020 年，我們也在 7 所校園推動建置系統中，並預計將悠遊付導入國立東華大學、弘光科技大學及淡江大學等 3 所校園。未來，我們將持續導入悠遊卡與悠遊付的支付服務於校園，提升校園無現金消費的便利性。

弘光科技大學

- 2019 年交易次數 20,017 次，交易金額共計 1,175,646 元
- 截至 2019 年底學生證共發行 25,420 張；2020 年預計再發行 6,130 張
- 於實習餐廳、健身房、圖書館等處共裝設 7 台悠遊卡扣款設備
- 導入悠遊付線上繳納學雜費，預計 2020 年 9 月上線

國立彰化師範大學

- 2019 年交易 12,564 筆，交易金額共計 649,429 元
- 截至 2019 年底學生證共發行 23,750 張；2020 年預計再發行 3,250 張
- 於圖書館、停車場等處共裝設 11 台悠遊卡扣款設備

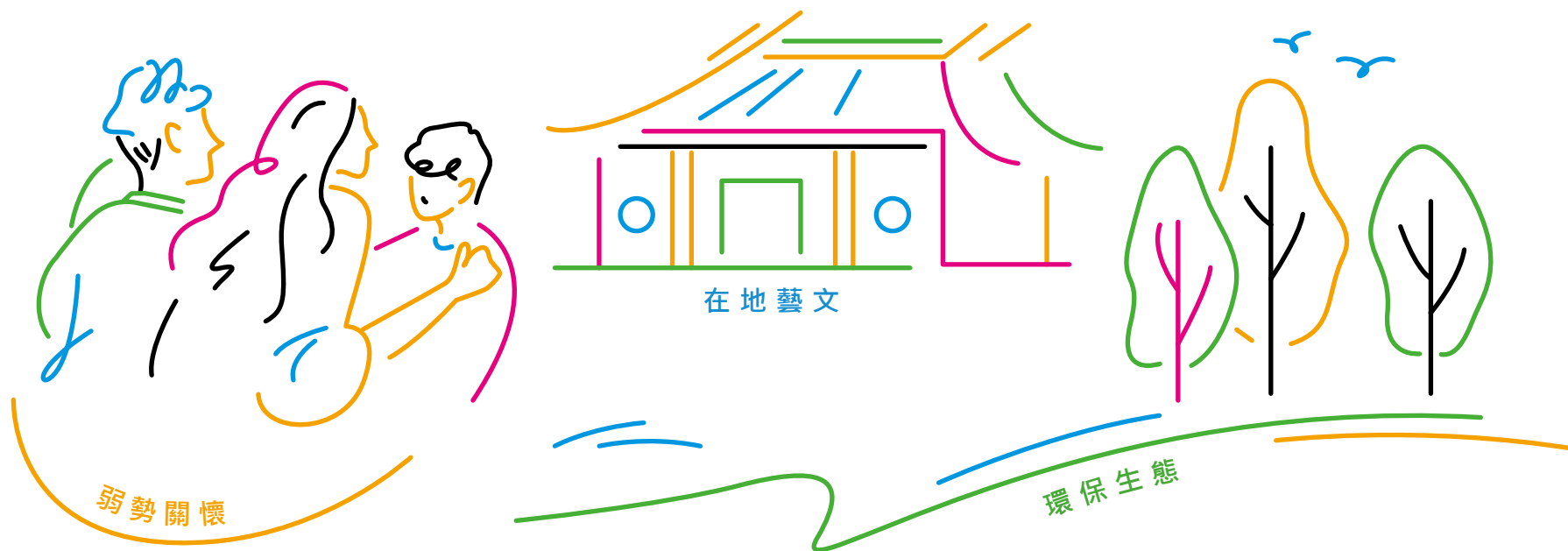


CH3 延伸信任 關懷社會

3-1 多元包容 公益無限



悠遊卡作為便利安全的生活支付工具，不分性別、年齡、地區與種族，日以繼夜地陪伴著的每一位持卡人。悠遊卡公司致力提供民眾多元與便利的生活方式，並將多元而不受限制的概念延伸至我們的公益投入。我們秉持「多元包容」的精神，以「弱勢關懷」、「在地藝文」及「環保生態」3大贊助主軸，不遺餘力地推廣公益活動。2018年，悠遊卡公司特別重視社會投資的效益評估，我們看見過去投入的資源對社會產生的效益，而受助學童與合作單位的回饋，更彰顯出公益專案長期投入與陪伴的意義與重要性。2019年，我們也將延續重視投入資源產生的社會效益的理念，評估投入與活動成果，以期善盡我們的企業社會責任，讓悠遊卡公司持續透過社會關懷，帶動正向的無限循環。



2019 年公益贊助

自悠遊卡公司成立之初，我們便將核心產品結合公益投入。透過發行公益悠遊卡、捐贈卡片、合作小額捐款等方式，讓卡片作為串連媒介，匯集來自各處的關愛，傳遞至有需要幫助的地方或單位。2019 年度，我們與 NPO、NGO、地方藝文組織、學校等 44 家組織合作，累積贊助 6,133,877 元，捐贈卡片共達 21,350 張，因無償捐贈卡片所放棄的售卡收入 3,202,500 元（註）。

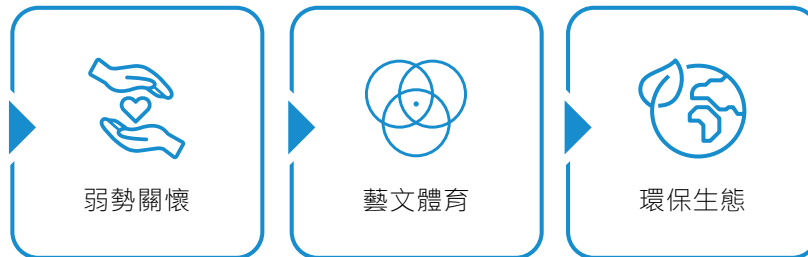


6,133,877 元
2019 年累計贊助金額



3,202,500 元
無償捐贈卡片所放棄的售卡收入（註）

3 大
主軸



呼應 3 項
SDGs 目標



7 大
贊助
類別



悠遊卡公司每年定期於官網公開揭露「歷年贊助明細」，使公益捐贈內容透明化

註：以 2019 年贈卡總數 21,350 張與每張特製卡 150 元售價計算

3-2 弱勢關懷 讓愛蔓延

家扶基金會 | 為孩童點亮無限希望

悠遊卡公司支持家扶基金會邁入第 7 年，2019 年我們延續推廣為「無窮世代計畫」所發行之家扶認同悠遊卡，為弱勢兒少籌募教育補助經費。此外，我們也贊助家扶基金會 1,133,070 元，提供家扶學童參觀台中花博、參加「家扶 70 周年一心無限音樂會」才藝培訓的機會，讓孩童在多元嘗試與藝文接觸中陶冶身心，探索未來無限可能。



2019 年投入

- 2019 年現金捐款合計 **1,212,368 元**
 - 花博學習之旅捐款 883,070 元
 - 心無限音樂會捐款 250,000 元
 - 無窮世代計畫捐款 59,268 元
 - 悠遊卡公司家庭日邀請表演捐贈 20,000 元

社會效益：對家扶兒少產生的效益

- 直接幫助孩童共 9,420 人次

商業效益：因活動觸及到的利害關係人

- 媒體披露總數 107 則
- 家扶電子報發布 2 次，發行量約 40 多萬則

借力使力：整合合作夥伴資源 發揮 1 加 1 大於 2 的效益

- 截至 2019 年底民眾認捐卡片總募得金額：12,302,317 元
- 合作單位吉野家捐款 29,205 元
- 心無限音樂會前置期工作小組、才藝隊社工與老師投入共約 50 人



對社會的影響力

● 來自參與心無限音樂會培訓家扶孩童的回饋

阿宗：「希望觀眾們不要覺得我們跟別人不一樣，不管是一般家庭或是弱勢小孩都能站上這個大舞台，只要看自己準備好了沒有？憑著一份毅力堅持下去，相信自己可以成為讓觀眾們難忘！希望讓在座的每個人看見我們大家發光發熱的樣子。」

● 來自長期合作夥伴—家扶基金會的回饋

「感謝悠遊卡公司本年度繼續透過花博之旅、音樂會贊助以及協助募款，持續幫助家扶孩子透過參訪、才藝學習等方式拓展視野，從中獲得寶貴知識與美好回憶！」

唐氏症基金會 | 「唐」心階力 讓愛陪伴

根據唐氏症基金會調查，台灣平均每 1,263 名新生兒中就有一位唐氏兒。唐氏症基金會於 2019 年 3 月舉辦「唐氏症基金會公益登高賽」，讓唐寶寶攜手親友登階，同時響應世界唐氏症日，促進社會對於唐氏症的理解與關注。悠遊卡公司與唐氏症基金會合作邁入第 5 年，2019 年我們贊助 10 萬元，協助公益登高賽籌措唐氏症者及心智障礙者的全生涯服務計畫經費，讓唐氏症寶寶能夠受到完善照顧，在溫暖的關愛中安心成長。



2019 年投入

- 捐贈金額 100,000 元



社會效益：對計畫協助的唐氏寶寶帶來的效益

- 直接幫助唐氏孩童：接受早期療育服務孩童共 14,697 人次

商業效益：透過此專案接觸到媒體、持卡大眾等利害關係人

- 現場活動近 1,000 人次參與
- 廣宣觸及約 11,968,078 人次

借力使力：整合作業夥伴資源 發揮 1 加 1 大於 2 的效益

- 登高賽參與志工 224 人



對社會的影響力

● 來自受助唐氏寶寶家長的回饋

「我的女兒是唐寶寶，經過融合教學的安排，在老師專業的教導下，以及家人耐心的陪伴下，學會靠自己的雙腳穩穩地邁向未來的路。很開心有唐氏症基金會對於我們的幫助，更感謝每年 321 世界唐氏綜合症日，企業及愛心團體的幫忙，讓社會大眾更了解此染色體異常疾病，呼籲早期療育的重要性。」

● 來自長期合作夥伴—唐氏症基金會的回饋

「唐氏症基金會深耕弱勢服務 22 年，秉持著「堅持做對的服務」的理念，將服務輸送到有需求的唐氏症及心智障礙者家庭，讓他們在溫暖的環境中學習、訓練、成長、安養及照護為本會持續向前邁進的目標，謝謝一路上悠遊卡公司的支持與陪伴，才能讓服務得以進行，推動各項有益於心智障礙者的計畫。」

喜憨兒基金會 | 從心出發 讓愛 Go Far

喜憨兒基金會「送愛到部落 - 長期餐盒募集」計畫邁入第 11 年，截至 2020 年 4 月，已將超過 71 萬份的喜憨兒愛心餐盒送往 800 所偏鄉小學。悠遊卡公司自 2017 年起連續 3 年皆透過捐贈公益悠遊卡，協助喜憨兒基金會募集來自台灣各個角落的關愛。2019 年我們提供 4,500 張「憨愛 Go Far」公益悠遊卡予喜憨兒基金會做募款使用，期能為全台 200 所山地原民小學及偏鄉小學，募得 20,000 份愛心餐盒製作經費，讓關愛延續地更廣更遠。



2019 年投入

- 捐贈「憨愛 Go Far」公益悠遊卡 4,500 張



社會效益：對「送愛到部落 - 長期餐盒募集」計畫受助學童的效益

- 節慶與學期性餐盒配送，2019 年直接受益偏鄉學童共 120,116 人次

商業效益：透過此專案接觸到媒體、持卡大眾等利害關係人

- 媒體露出 50 篇，共計約 350,000 次點擊
- 廣宣觸及約 570,000 人次

借力使力：整合合作夥伴資源 發揮 1 加 1 大於 2 的效益

- 參與包裝與出隊志工共約 240 人次
- 2019 年 3 月至 2019 年 12 月計畫總募款金額 20,000,000 元

對社會的影響力

● 來自偏鄉學校老師的回饋

「感謝這些善心人士的愛，讓偏鄉孩子們、能吃到香濃甜甜的點心，點滴存在孩子們心中，讓孩子懷著感恩的心，期待在未來也能盡一份心力回饋社會。」

● 來自長期合作夥伴—喜憨兒基金會的回饋

「謝謝悠遊卡公司連續 3 年支持送愛計畫，透過公益悠遊卡的贊助，幫助憨兒習得更堅實的工作技能，偏鄉學童也能在關懷與挹注中，圓滿每個愛的日常，一份幫助，兩份成長，將善的種子深根遠播，為公益行動加值獻愛。」

關懷婦女權益 為平權發聲 為正義挺身

5 性別平等



- 呼應聯合國永續發展目標 SDGs 目標 5：性別平等，悠遊卡公司多年以來與關懷婦女之社福組織合作，贊助辦理相關公益活動，與合作單位共同向社會倡導兩性平等。
- 目標 5 細項目標連結：5.1 / 5.2 / 5.c.

現代婦女基金會「518 用愛守護」行動



根據衛福部統計，2018 年有 96,693 人遭受家暴傷害，平均每天有 232 人受暴、32 個孩子受虐。長期關懷婦女權益的現代婦女基金會，於 2019 年發起「518 用愛守護」行動，呼籲大眾捐款支持受暴婦幼扶助計畫，幫助受害者遠離家暴傷害。

我們的投入與贊助活動成果：

- 捐贈 **1000 張**「安心步公益悠遊卡」
- 贈出 **950 組**卡片（含卡套）；活動總計募得金額 **515,584 元**
- 專案總募款額 **2,540,174 元**，協助受暴婦幼共計 **770 人**



勵馨基金會「第四屆世界婦女庇護安置大會」



世界婦女庇護安置大會 (4WCWS) 自 2008 年首度舉辦，旨在團結婦女庇護運動，終結暴力侵害，並加強和動員全球與區域庇護所的網絡連結。2019 年第四屆世界婦女庇護安置大會，由勵馨社會福利事業基金會取得主辦權，不僅是台灣社福界第一次主辦全球會議，更讓台灣多年為女性賦權、為暴力受害者伸張正義的努力被世界看見。

我們的投入與贊助活動成果：

- 贊助金額 **200,000 元**
- 捐贈 **2,000 張**特製悠遊卡
- 共計 **1,212 位**來自 81 國的貴賓、專家學者及婦幼庇護相關單位工作人員參與



貼近社會關懷 拉進彼此距離

鐵馬送愛 3.0 | 單車傳愛

由「愛 now 青年志工服務團」主辦的鐵馬送愛服務計畫，結合「單車環島」、「陪伴長者」及「喚醒大眾意識」三個面向，團員組成包含全台各大專院校的大學生，在寒假期間前往全台安養機構關懷與陪伴長者。悠遊卡公司 2019 年再次支持第 3 屆計畫，希望增進跨世代的陪伴與情感連結，傳遞正能量給台灣的銀髮長者。



我們的投入與 贊助活動成果

- 捐贈 100,000 元
- 捐贈 500 張悠遊卡供團隊使用
- 前往 14 家安養機構服務，共計協助 800 位銀髮族長輩
- 全台活動舉辦共 20 場次，總計 50 位志工，共約 1000 人次參與



來自主辦單位「愛 now 青年志工服務團」團員 潘同學的回饋

到院服務表演後，發送悠遊卡給院所和合作社團，期許這些特製的悠遊卡，能乘載著悠遊卡公司對銀髮服務的支持，鐵馬送愛陪伴的理念，分散到全台灣的院所及各大學，讓更多人一起來參與！

年終送暖，買便當送便當 | 關懷獨居老人

台灣於 2018 年正式邁入高齡社會，長期照顧已成為刻不容緩的社會議題。根據衛福部統計，約每 4 名獨居長輩就有 1 人是中低收入戶。有感於偏鄉獨居長輩的生活困境，悠遊卡公司與 85 度 C 攜手做公益，推出「年終送暖，買便當送便當，關懷偏鄉獨居老人」活動。在 2018 年 12 月 30 日到 2019 年 2 月 4 日期間，每售出一個 85 度 C 推出的台灣懷舊便當造型蛋糕，就捐出 50 元給老五老基金會和華山基金會，作為送餐服務經費，期許號召更多人關注長照議題，關懷獨居老人。



我們的投入與贊助活動成果

- 捐贈 200,000 元，贊助 85 度 C 宣傳公益短片活動



👉 年終送暖 買便當送便當 關懷偏鄉獨居老人公益宣傳短片

2019 第一屆芥助網「鄰舍節」| 讓愛走入街坊

財團法人基督教芥菜種會長期照顧弱勢族群，在台服務近 70 年，有感於鄰里社會日漸冷漠的藩籬，於 2019 年 11 月至 12 月舉辦芥助網「鄰舍節」活動，透過食物共享、手作市集、藝文表演，在參與活動的過程中打開街坊居民的心牆，重建鄰里關係。



我們的投入與贊助活動成果

- 捐贈 300 張悠遊卡
- 全台活動舉辦共 67 場次，1000 人次參與



來自主辦單位「財團法人基督教芥菜種會」的回饋

這次活動讓鄰舍間彼此互動關係有顯著提昇，更多民眾願意走出戶外來參與社區活動，也讓更多民眾注意到企業為社會盡的一份心力。

3-3 在地藝文 活力滿載



- 呼應 SDGs 目標 12：負責任的消費與生產，悠遊卡公司致力打造悠遊生態圈，我們重視在地經濟發展以及藝文的傳承，透過贊助與客製化設計悠遊卡面，展現藝文活動主軸特色，協助促進地方文化的宣揚與傳承。
- 目標 12 細項目標連結：12.8 / 12.b.

大稻埕藝術節 | 以「狂騷」精神展現台灣文化

每年 10 月舉辦的大稻埕國際藝術節，為大稻埕街區帶來蓬勃的活力，2019 年第五屆藝術節首次邀請「思劇場」、「卅原創藝術」和「地衣荒物」3 個在地街區單位共同策展，帶來在地理念的創新獨特的表演。為協助推廣地方藝文，悠遊卡公司除了贊助 10 萬元，更與主辦單位合作推出兩款「狂騷悠遊卡」，串連了 61 家大稻埕在地店家，讓大眾持卡消費即可享有專屬優惠。



我們的投入與贊助活動成果

- 贊助金額 **100,000 元**
- 提供兩款特製版悠遊卡 **2,000 張**
- 邀請泰國、越南、奧地利、日本、韓國、香港等地創作者，總計超過 **20 場** 講座和工作坊



來自主辦單位的回饋

「誠摯感謝悠遊卡股份有限公司鼎力支持 2019 年第五屆大稻埕國際藝術節，讓從人人手中生長出來的在地藝術節繼續茁壯。」

台北兒童藝術節 | 打開孩童無邊際的想像力

每年7月到8月初舉辦的「2019 台北兒童藝術節」邁入20週年，以「你好不一樣！」(Different in Between) 為主題，設計多元展演活動，讓大小朋友學習尊重與包容，發掘並肯定自己與他人的獨一無二。悠遊卡公司特別贊助兩款共3000張悠遊卡，並邀請200位台灣世界展望會的孩童觀賞表演，讓民眾度過深富趣味又感動的夏天，沉浸於藝術的無限美好。



我們的投入與贊助活動成果

- 提供 **3000** 張特製悠遊卡
- 活動共計舉辦 **200** 場次
- 活動與網路參與合計 **418,576** 人次



來自主辦單位的回饋

「謝謝悠遊卡公司一直以來對於臺北表演藝術中心的支持，今年第20屆臺北兒童藝術節，透過悠遊卡公司的贊助，更開啟了與台灣世界展望會 World Vision Taiwan 的合作，讓200位大小朋友一同參與《阿勇的黑白人生》，**享受異國音樂與臺灣在地文化的結合與創作，透過表演藝術拓展眼界與想像力！**」

3-4 環保生態 守護未來



- 呼應 SDGs 目標 11：永續城市，悠遊卡與民眾生活緊密相連，我們透過多元合作，規劃悠遊卡優惠方案與回饋機制，藉此鼓勵更多民眾搭乘公共運輸，替代自有汽機車，共同守護地球的健康。
- 目標 11 細項目標連結：11.2

全台綠運日 悠遊集點趣

2019 年，我們呼應悠遊週的概念，並搭配台北市政府自 2017 年起推動之「週五綠色運輸日」活動，與 UUPON 聯手將優惠方案擴及全台。民眾只要綁定 UUPON 會員帳號的悠遊卡，搭乘全台的大眾運輸工具，並符合活動規定，每日皆可獲得 UUPON 點數，累積換悠遊卡儲值金。

活動期間：2019 年 1 月至 12 月底
 共計贈出逾 **2,300 萬點**

- 週五—「週五綠運日」，累計贈出 11,883,868 點
- 週六至週四—「交通消費多一點」，累計贈出 11,752,758 點



UUPON 108.01/17-12/31

全台綠運日 悠遊集點趣

綠運輸·賺紅利·換現金

週五	搭大眾運輸 1 次	賺 1 點
週六至週四	搭大眾運輸 1 次 + 小額消費 1 次	賺 1 點

UUPON 40 點即可換 10 元悠遊卡儲值金

悠遊卡適用大眾運輸運具

悠遊卡小額消費適用範圍

*活動詳情請見 UUPON 官網，更多優惠與回饋請參考悠遊卡官網

通勤轉乘享優惠

悠遊卡公司自 2018 年 4 月起，與雙北市政府共同推行 1280 公共運輸定期票政策，提供優惠便利的交通新選擇。

2019 年 1280 定期票售卡次數達 **3,512,047 次**，續購率達 **77%**。

2019 年底，我們與共享機車業者 WeMo Scooter 以及 iRent 合作，提供 1280 定期票持卡人限定優惠。希望藉由將公共運輸連結至共享交通領域，提升交通的便利性，更鼓勵民眾多搭乘公共運輸，進一步減少使用汽機車對空氣與環境的汙染。



活動期間：2019 年 12 月起至 2020 年 6 月底

- 透過 WeMo app 領取 50 元騎乘金
- 透過 iRent App 獲得 30 分鐘免費時數序號



CH4 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，對內致力打造幸福職場環境。截至 2019 年共有 257 位員工在職，其中男性與女性分別有 130 與 127 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。



2019 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	9	42.9%	12	57.1%	21	8.2%
	30-51 歲	107	49.8%	108	50.2%	215	83.7%
	51 歲以上	14	66.7%	7	33.3%	21	8.2%
學歷	碩博士以上	26	53.1%	23	46.9%	49	19.1%
	大專學歷	103	50.0%	103	50.0%	206	80.2%
	高中職以下	1	50.0%	1	50.0%	2	0.8%
職務	管理職	30	55.6%	24	44.4%	54	21.0%
	專業職	100	49.3%	103	50.7%	203	79.0%
合計		130	50.6%	127	49.4%	257	100.0%

2019 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
性別	男	16	6.2%	6	2.3%
	女	14	5.4%	8	3.1%
	合計	30	11.7%	14	5.4%
年齡	30 歲以下	11	4.3%	4	1.6%
	30~50 歲	18	7.0%	9	3.5%
	50 歲以上	1	0.4%	1	0.4%
	合計	30	11.7%	14	5.4%

註 1：新進比例 = 全年新進總人員數 / 2019 年 12 月 31 日在職同仁總數 257 人。

註 2：離職比例 = 全年離職總人員數 / 2019 年 12 月 31 日在職同仁總數 257 人。

優於法定的薪資與多元福利

悠遊卡公司重視職場性別平等與優秀人才留任，提供之最低薪資金額皆優於法定基本工資標準，並已連續 4 年調薪 5%。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，我們設有「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 3 個月固定召開會議。此外，為促進工作與家庭平衡、關懷同仁身心健康，悠遊卡公司每年辦理家庭日、健康檢查等，並開放員工眷屬參加，帶給員工有溫度的幸福職場環境。

2019 年悠遊卡公司最低薪資與法定基本工資比率

法定基本工資 (註)	1
女性員工	1.3 : 1
男性員工	1.3 : 1



5%

連續 4 年調薪比例

註：法定基本工資以 2019 年實施之每月 23,100 元計算



員工補助旅遊

每位員工補助 11,000 元
共補助 **117** 位
總補助金額 **1,287,000** 元



逗陣來上班親子日

67 位同仁及眷屬子女參加



健康檢查

239 位員工參與
眷屬自費參與人數 24 人
員工參與率 **93%** (註)



家庭日

365 位員工及眷屬參與

其他福利項目

- 員工購買優惠
- 社團活動補助
- 單位聚餐
- 婚喪喜慶禮金
- 住院慰問金、災後救助金
- 優於法令之假別，包含特休、喪假

註：以員工參與人數除以 2019 年 12 月底在職總人數。

家庭日

每年家庭日讓員工及眷屬自在享受親子時光，2019年我們邀請家扶基金會「新北市家庭扶助中心三重太鼓隊」前來表演，讓員工一同感受悠遊卡公司關懷社會的公益精神



逗陣來上班親子日

為體恤員工上班辛勞，2019年10月5日補班日我們特別舉辦「逗陣來上班親子日」活動，規劃親子互動體驗，讓同仁在工作之餘也能享受天倫之樂

保障職場性別平等

職場多元共融，已成為企業趨勢與未來之必要，悠遊卡公司響應 SDGs 中的目標 5：性別平等，設有「性別平等委員會」，由內部 2 名主管與外聘 3 名專家學者組成，有超過半數的女性委員，負責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，以及處理性騷擾申訴的案件。當員工需申訴時，可向權責主管、人力資源部或是寄信至 ecc-er@easycard.com.tw 通報，經性別平等委員會調查後，將視情節輕重進行懲處決議。2019 年，悠遊卡公司未接獲員工提出申訴案件，另舉辦內部教育訓練「拒當小紅帽 - 談職場性別尊重」，共 264 位員工參加。未來我們將持續致力維護性別平等的工作環境。



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，讓員工安心兼顧職場工作與家庭生活。

2019 年育嬰留職停薪概況					
2019 年 育嬰留停 預計復職人數 (A)	2019 年 育嬰留停 實際復職人數 (B)	復職率 (B / A)	2018 年 育嬰留停 實際復職人數 (C)	2018 年 育嬰留停復職後 1 年內仍在職人數 (D)	留任率 (D / C)
1	1	100%	2	1	50%

註：2019 與 2018 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

悠遊卡公司重視員工之訓練規劃，依據其工作所需，訂定法令遵循、專業訓練、主管訓練、通識訓練及團隊訓練 5 大領域教育課程。為強化同仁對個資保護與資訊安全等議題的意識，並因應歐盟《一般資料保護規範》(GDPR) 的要求，我們持續辦理法令遵循系列課程，2019 年我們也新增「性別平等」與「急救人員」相關訓練內容，因應國內外法律議題之脈動，增進同仁知識技能，提供優質且專業的服務。



2019 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	328	347
	個資保護	249	311
	資訊安全	254	254
	性別平等	250	313
	急救人員	5	90
專業訓練	資訊	250	1,178
	行銷	98	365
	稽核	11	158
	其他	156	561
主管訓練		182	386
通識訓練		306	960
團隊訓練		208	416
總計		2,297	5,339
平均每人受訓時數 (註)			20.77

註：以 2019 年 12 月底在職人數計算。

未來人才培育的推手

悠遊卡公司「暑期菁英實習計劃」於 2019 年邁入第 5 屆，每屆招募約 10 名大學生進入悠遊卡公司實習。透過部門輪調及專題研究，使實習生能深度了解企業實務運作，以及行動支付產業趨勢，不僅提早體驗職場生活，也能探索個人職涯發展。此外，為提供青年學習機會，增進與年輕族群的互動，2019 年悠遊卡投控公司參與由 B 型企業協會推動的「Business for Good 創新影響力商業模式計畫」。帶領臺北大學的學生團隊，了解悠遊卡業務內容、相互交流，一同思考創新商業模式。在計畫之成果發表會，學生團隊提出之「悠遊送愛心」方案，更獲得最佳團隊精神獎的殊榮。

「Business for Good 創新影響力商業模式計畫」台北大學學生團隊回饋贈言



國立臺北大學會計系
陳同學

透過這次的競賽，我們了解到企業社會責任，為何把企業擺在第一，透過企業的力量，就像開在快速道路上，讓影響力向外擴及，在持續成長獲利的同時，帶領利害關係人一起向前，一同為環境為社會盡一份心，讓影響力向外擴及。謝謝我們的企業夥伴悠遊卡公司，總能適時的給予我們意見與支持，讓我們在商業模式發想時，能夠結合實際企業營運上的實務與經驗，讓我們的提案不是天馬行空，而是能夠貼地飛行的。



臺北大學學生 (左二、右二與右三) 與悠遊卡公司同仁獲獎合影

2019 年暑期實習同學回饋贈言

現在我面對手裡的悠遊卡已經無法當成簡單的悠遊卡了，他是一個集成諸多想法的結晶。



李同學
安全控管部

在這次的實習中，我了解到這其中包含的東西真的是方方面面，從商品、通路、行銷更或是後台的安全控管。現在我面對手裡的一張悠遊卡已經無法當成一張簡單的悠遊卡了，他是一個集成諸多想法的結晶。



郭同學
商品事業部

很開心能有這次機會加入悠遊卡暑期實習計畫，在這裡短短兩個月學到的卻比我過去三年還多更多，像是企業的運作、與客戶間的應對等等。而這些實務經驗也比教科書上冷冰冰的知識更讓我受用，未來在職場上，希望我能善加運用這些經驗。



關於報告書

悠遊卡公司已連續 4 年自願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。

報告書撰寫原則

悠遊卡公司 2019 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。

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 2018 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。

資料期間及發行日期

本報告書資料期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 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 大永續面向的作為與績效。為求完整且即時性的表達，部分資訊涵蓋至 2020 年的結果，皆已於相對應段落中進行說明。本報告書於 2020 年 9 月發行，前一版報告書於 2019 年 9 月發行。

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



悠遊卡公司官網





悠質生活 遊你延伸



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。