

2020

Corporate Social
Responsibility Report

悠遊卡股份有限公司
企業社會責任報告書

無現生活

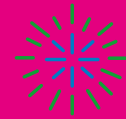
悠遊無限





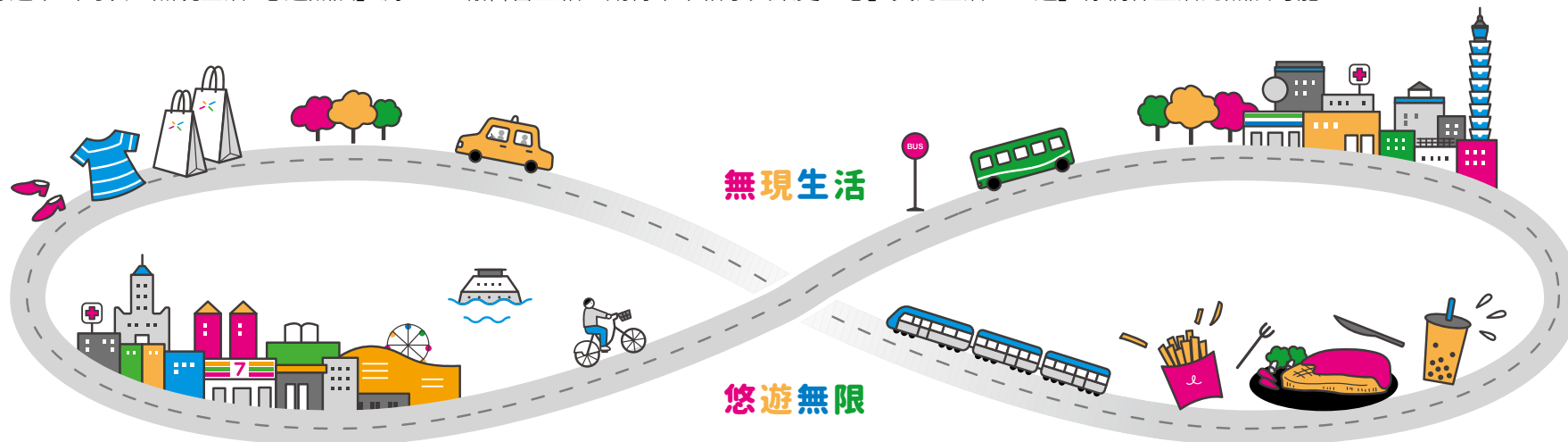
無現生活

悠遊無限



報告書主軸

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，實現「無現生活 盡在悠遊」的概念。悠遊卡公司以「無現生活 悠遊無限」為 CSR 報告書主軸，期待未來給予大眾更「悠」質的生活，「遊」你徜徉生活的無限可能。



關於報告書

悠遊卡公司已連續 5 年自願編製企業社會責任報告書（CSR Report），呈現悠遊卡公司在治理與經濟、員工關懷、社會參與及客戶服務等 4 大永續面向，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 2020 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）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。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。本報告書資料期間為 2020 年 1 月 1 日至 2020 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。為求報告之完整性與即時性，部分資訊涵蓋至 2021 年結果，皆已於相對應段落中進行說明。本報告書於 2021 年 12 月發行，前一版報告書於 2020 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，歡迎您將相關意見回饋給悠遊卡公司。

聯絡人 | 公共事務室
電話 | 02-2652-9988

地址 | 115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓
公司網址 | <https://www.easycard.com.tw/>



悠遊卡公司官網

目錄 Contents

永續焦點	5	CH4 安心信賴 源自悠遊	19
防疫心生活 開創智慧永續新城市	5	4-1 優質便利的客戶服務	19
無現自在 悠遊生活由你掌握	5	4-2 強化資安防護網 保障持卡人個資安全	20
重大議題與 SDGs 連結	6	CH5 延伸信任 關懷社會	21
2020 年關鍵亮點績效	7	5-1 多面向關懷 公益無邊界	21
CH1 悠質生活 遊你延伸	10	5-2 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延	22
1-1 企業願景與價值	10	5-3 多元共融 攜手社會共榮	23
1-2 2020 年受疫情衝擊 調整商品策略以維持績效	12	CH6 優質人才 攜手悠遊	24
CH2 一卡在手 悠遊無限	13	6-1 落實性別平等與多元福利	24
2-1 悠遊卡營運成果	13	6-2 人力資本培育	25
2-2 悠質服務	15	董監事名冊	27
CH3 一卡一付 無現生活更進一步	16		
3-1 悠遊付 串接生活每一哩路	16		
3-2 悠質生活 遊你自在 Pay	18		





無現生活

悠遊無限



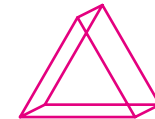
永續焦點

防疫新生活 開創智慧永續新城市

悠遊卡投資控股股份有限公司董事長 **吳嘉況**



2020 年在新冠肺炎疫情衝擊之下，全球經濟、產業、供應鏈，都受到極大的波及，同時也考驗各企業的應變及治理能力。面對全國抗疫的挑戰，悠遊卡公司及相關企業，均全力配合政府各項強而有力的政策，振興補助、多元零接觸支付等，為大眾提供更便利的生活體驗，充分穩定社會情緒並帶給大眾信心和定力，共同渡過難關。我們沒有因疫情停下腳步，仍然持續挹注心力在支持弱勢兒童的夢想、扶植地方藝文新生，以及促進台灣友善土地發展。隨著疫情後的經濟復甦，我們除了加快營運步伐，繼續朝向無現智慧城市目標前進，更要秉持為社會與自然環境永續共榮精神，持續為台灣做出貢獻。



無現自在 悠遊生活由你掌握

悠遊卡股份有限公司董事長 **陳舒琪**

在全球經濟發展因疫情按下「暫停鍵」時，悠遊卡公司的營運不免也受到影響。然而悠遊卡仍在 2020 年正式突破 1 億張發卡量，電子支付業務「悠遊付」亦於 3 月正式上線，於開放註冊首日即突破 1 萬名申請，支付點新增數、電商合作新增數等績效指標達成率皆為 100%，並在近一年的時間內締造近 100 萬名的會員數。零接觸支付降低疫情對大眾生活的影響，讓持卡大眾用得方便、也用得安心。此外，我們響應政府振興補助，提供北市敬老／愛心票卡持有者加碼優惠，成功讓高達 4 成銀髮族愛上刷卡消費。悠遊卡公司致力於發展適合台灣所有客群的服務，不放棄任何一個族群，「一卡一付」交互搭配，不分數位落差都能跟上無現金支付的腳步。這 20 年來我們與持卡大眾創造了電子票證的經典；未來，我們更要與卡友用一卡一付開創台灣無現金支付的新時代。

重大議題與 SDGs 連結

悠遊卡公司自 2017 年起，以聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）為核心基礎，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，並發展出 4 大永續面向積極回應相關之重大議題。未來悠遊卡公司也將持續投入永續作為，與眾利害關係人攜手實踐永續共榮。

永續面向

SDG 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



多卡競爭策略 企業議題
 企業文化塑造 企業議題
 創新商業模式 企業議題

營運財務績效 GRI 201 經濟績效
 公司治理 GRI 102-18 治理結構

多元、開放的企業文化，是悠遊卡公司凝聚員工向心力的基石。我們以市占最高的電子票證發卡量之優勢，於 2020 年推出實體與數位整合「悠遊付」電子支付業務，因應多卡以及支付市場競爭，致力帶給大眾可靠且永續的優質生活

穩健的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，也是悠遊卡公司永續經營的重要根本

客戶服務



客戶服務與信賴 企業議題
 持卡人個資管理 GRI 418 客戶隱私

提供持卡大眾安心且便利服務的同時，保障持卡人個人資料安全，我們才能成為值得持卡大眾信賴的永續企業

社會參與



推廣綠色運輸 企業議題

在地支持與公益 GRI 413 當地社區

悠遊卡公司歷來積極響應政府政策，推廣搭乘大眾運輸工具，降低個人的交通碳排放。悠遊付功能中更有「嗶乘車」，實踐智慧永續城市的願景

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 GRI 401 勞雇關係
 員工權益與保障 GRI 412 人權評估

悠遊卡公司提供完善的福利、具競爭性之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

2020 年關鍵亮點績效


治理與經濟

整體總交易金額	交通票證交易金額
624 億元	324 億元
悠遊付消費交易金額	小額消費交易金額
7 億元	292 億元

註 1：受疫情影響整體經濟活動下滑，交通載客人數下降，下半年綁定振興券，小額消費逐漸回升
 註 2：金額數字為四捨五入至億元

⇒ 更多內容，請詳營運成果

截至 2020 年底累計發卡量

1.16 億張 

2020 年發卡量 支付點數成長

915 萬張 **13%**

2020 年電子票證流通卡市佔率

No.1

⇒ 更多內容，請詳營運成果

客戶服務面向

2020 年 8 月民調結果

70% 認為悠遊卡比其他電子票證更具競爭力	83.9% 對「整體服務」感到滿意
89.8% 同意對悠遊卡有信任感	85.3% 對「企業形象」感到滿意

持卡人個資與交易資料保護，無任何侵犯隱私事件

100%

客服專線整體滿意度 **92.7%**

⇒ 更多內容，請詳優質便利的客戶服務



社會參與

2020 年公益贊助金額

4,312,173 元

因無償捐贈卡片所放棄的售卡收入

4,144,350 元

⇒ 更多內容，請詳多面向關懷 公益無邊界

員工關懷面向

2020 年悠遊卡公司最低薪資與法定基本工資比率

1.26:1

員工旅遊補助金額

2,648,990 元

育嬰留停員工復職率

100% 

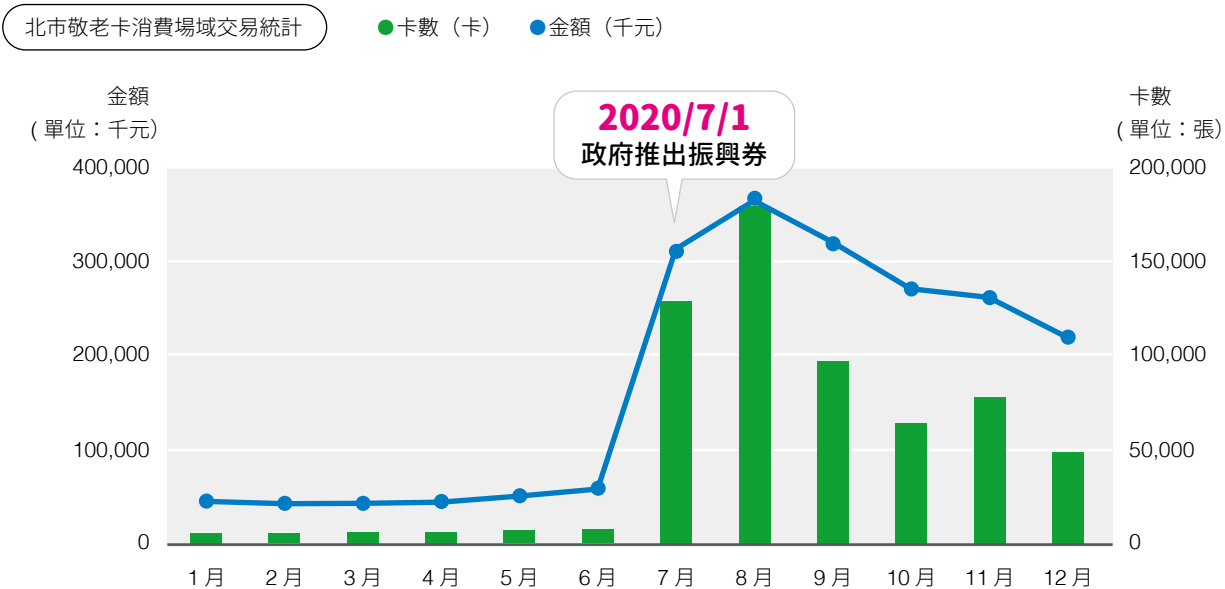
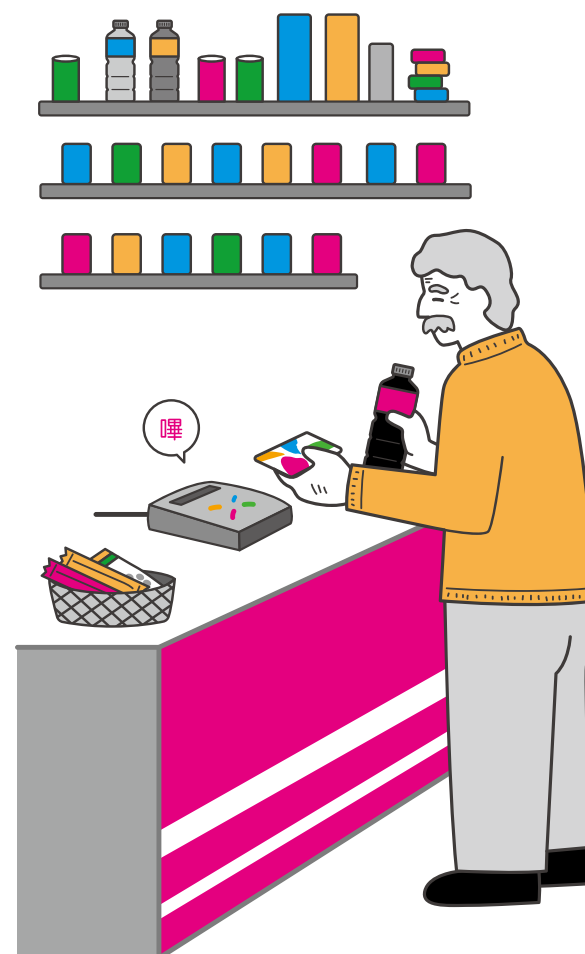
⇒ 更多內容，請詳落實性別平等與多元福利

2020 年 COVID-19 因應作為

2020 年初爆發新型冠狀病毒 (COVID-19) 疫情，對全球經濟活動造成明顯衝擊，更威脅到國人安全與健康。在國門關閉、全民警戒的時期，悠遊卡公司積極配合政府各項防疫政策，並全力支持振興補助、延伸關懷至隔離民衆家戶等，在提供持卡大衆優質健康的服務之餘，悠遊卡公司亦希望能帶給社會暖心支持，與大衆共同渡過難關。

振興悠遊 加值美好生活

為配合政府振興消費券政策，悠遊卡公司推出「振興選悠遊 台北享好康」活動，與台北市政府合作提供北市年長者／愛心票券持有者加碼優惠 1,000 元；另推動台北市高中職以下學生以數位學生證綁定振興三倍券，同時領取台北市政府 500 元加碼金，若是使用悠遊付綁定數位學生證，可額外再加贈 500 元，共計 1,000 元回饋加值。截至優惠領取日 2021 年 3 月 31 日止，共計 **253,473 件** 綁定，佔振興消費電子票證綁定 **98%**，總振興金額達 8.5 億元。票卡綁定振興族群中，敬老卡佔比約 **20 萬餘張**。7~12 月振興期間交易金額貢獻 **15.2 億元**，每月平均消費 **2.53 億元**，比前一年同期增長 **6 倍** 之多，顯示悠遊振興方案有效帶動年長者使用悠遊卡進行小額消費，潛移默化改變年長者消費習慣，引領北市長輩往無現金智慧城市更邁進一步。





居家悠遊防疫包

悠遊卡公司一向以與持卡大眾互動、達到社會共融為營運初心，在疫情爆發期間，除嚴格堅守防疫規則外，也希望能夠為維護社會健康安全盡一份心力。於疫情期間，悠遊卡公司捐贈台北市政府 2,000 份居家悠遊包，陪伴檢疫及隔離者安心度過隔離期，減緩其未能出門之不便。



因應疫情防疫措施

悠遊卡公司於 2020 年 1 月 30 日接到主管機關通知後，立即頒布防疫措施公告，以確保悠遊卡公司同仁健康安全。後更於 2020 年 3 月訂立「悠遊卡股份有限公司防疫工作及業務因應措施」，作為即時因應與處理之依據，降低可能潛在風險，擬定營運不中斷策略。

資訊安全



異地辦公同仁比照現行資安防護機制，確保使用專線網路、SSL VPN 連線，資安防護無漏洞

異地辦公



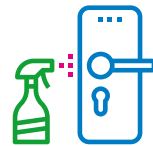
各單位依業務別列冊規劃異地辦公人員，以遠端桌面模式進行電腦操作

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計畫

辦公環境



備有充足口罩、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

人員管理



針對同仁與外賓全面落實監測體溫，減少會議與強制配戴口罩，並進行同仁旅遊史與出國行程調查

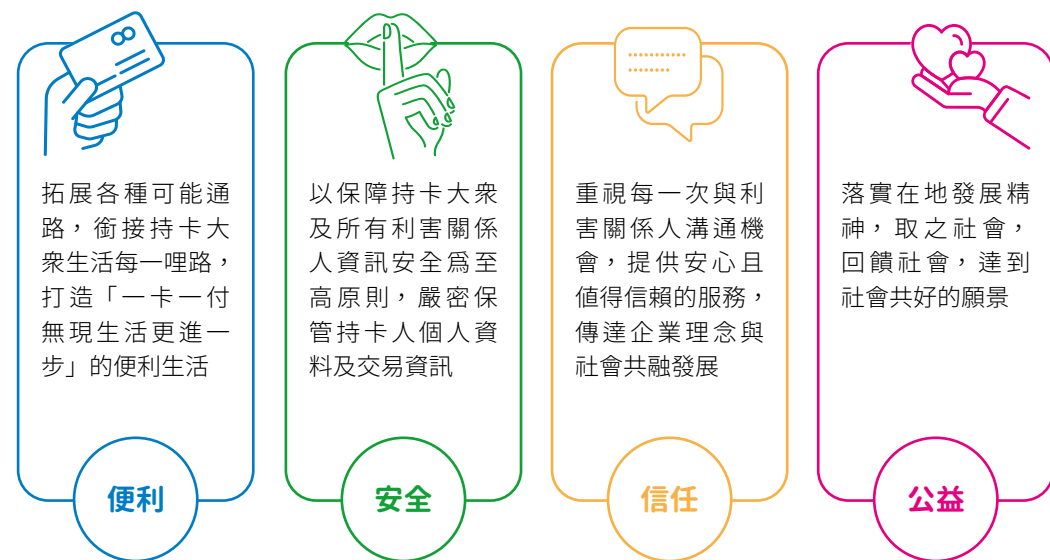


CH1 悠質生活 遊你延伸

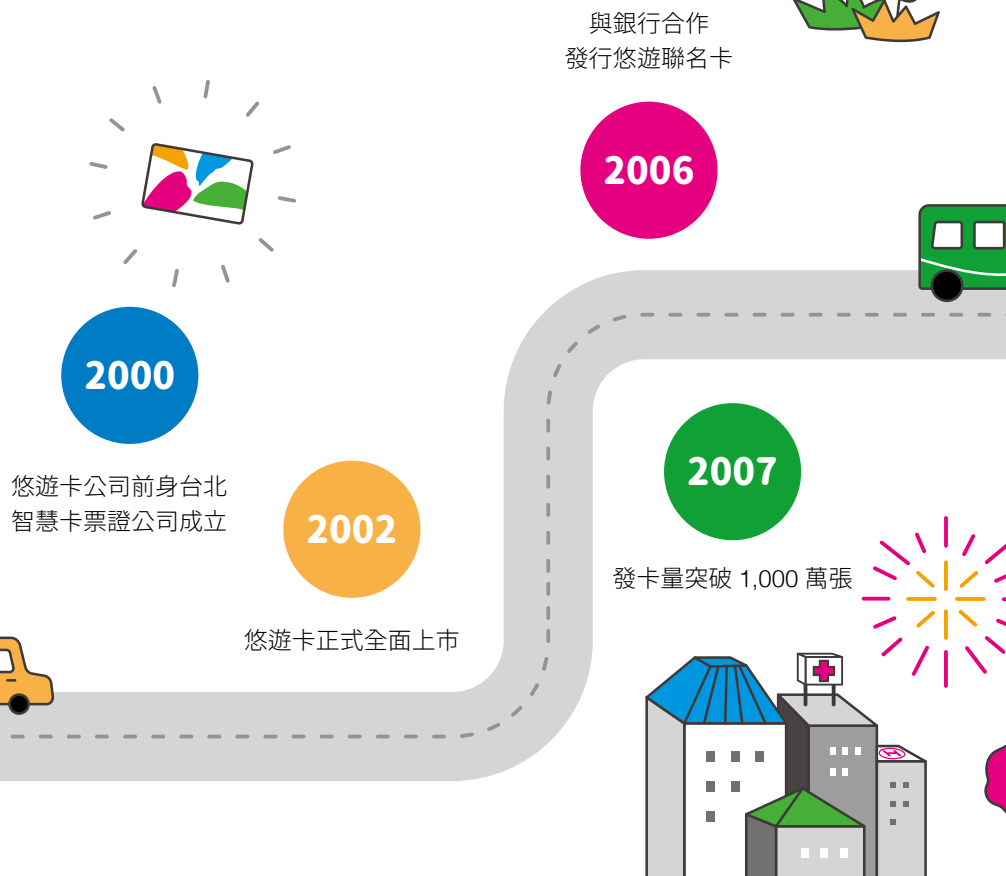
1-1 企業願景與價值

悠遊卡公司為台灣第一家電子票證公司，從電子化交通票卡，穩定耕耘將業務範圍拓展至多元通路消費場域。在 20 年的服務歷程中，悠遊卡公司始終堅持著「便利」、「安全」、「信任」與「公益」四大核心價值，實踐「無現生活 悠遊無限」的企業願景。2020 年為悠遊卡公司成立 20 周年，在樹立新的里程碑之際，悠遊卡公司推出「悠遊付」正式進入電子支付市場。悠遊付為國內唯一可以使用在交通載具的電子支付，藉由虛實整合「一卡一付」的相輔概念，我們邀請持卡大眾與我們共同邁向無現金城市的關鍵一哩路。時逢疫情爆發，悠遊付的推出不僅降低現金交易潛在的病菌傳播率，更大幅減少持卡人交易時間，降低民衆接觸風險，全方位加值國人生活品質，也為後疫情時代提前部署。悠遊卡公司許下承諾，下一個 20 年，我們將持續為持卡人打造更優質便利的無現金生活體驗。

4 大核心價值



歷年重大里程碑與未來展望





2008

正式更名為
悠遊卡股份有限公司

2013

- 悠遊 Debit 卡上市
- 發卡量突破 4,000 萬張

2017

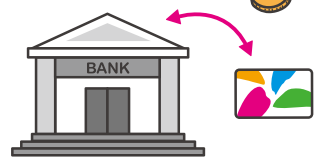
推廣無現金悠遊支付生態圈，打造「無現金大學城」

2019

- 獲得金管會「電子支付執照」
- 電子支付產品悠遊付試營運，開放 1,000 名「悠遊先鋒」體驗
- 與共享機車業者合作，完美銜接大眾運輸每一哩路

2016

- 推出「帳戶連結自動加值」發卡量突破 6,000 萬張
- 與四大電信合作推出「NFC 電信悠遊卡」



2020

- 悠遊付開放全民註冊
- Samsung Pay 悠遊卡正式上線
- 與琉球銀行簽署合作意向書，開拓跨境支付業務
- 發卡量突破 1 億張

未來展望

- **擴大場域規模**
悠遊卡深入生活小額支付市場，並與品牌進行造型悠遊卡跨界聯名；悠遊付則朝高單價場域、線上通路布局，打造全方位無現金城市
- **整合客群經營**
橫跨悠遊卡、付數據整合，帶來更具吸引力的忠誠回饋
- **平台策略聯盟**
以交通、商務、金融、政府四大面向打造無斷點跨平台服務
- **提升營運效能**
建置橫跨卡付之整合性數據平台，強化資安系統與資訊建設

2010

- 第一家獲准發行多用途電子票證之專業發行機構
- 小額消費正式上線

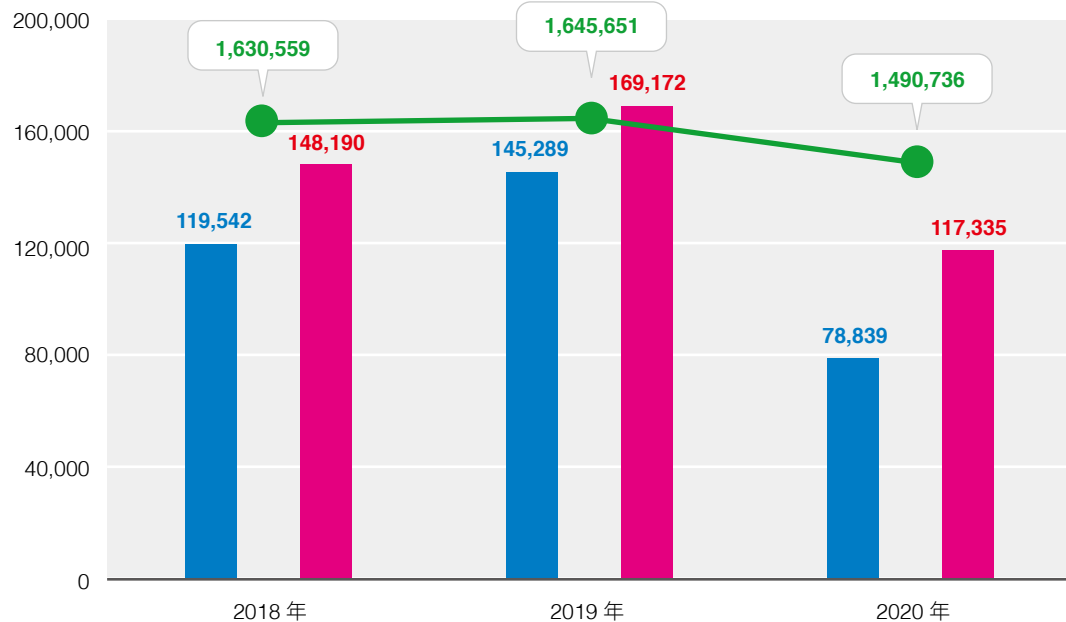


更多悠遊卡公司發展歷程與企業理念
請見官網

1-2 2020 年受疫情衝擊 調整商品策略以維持績效

受新型冠狀病毒（COVID-19）疫情影響，世界各國採取強烈邊境管制，台灣亦於 2020 年 3 月開始嚴格控管入境旅客。據主計處統計，因來台外國旅客銳減、國人防疫意識強烈與人流控管，包含餐飲、住宿、大眾運輸與國人國內消費等都大幅減少，民間消費更出現自金融海嘯以來首次衰退。悠遊卡公司在疫情的衝擊下，整體交通運具扣款交易不如預期，加上觀光客減少，卡片商品銷售量大幅下滑；同時，民間消費緊縮、商家使用率降低，小額消費亦受影響。因應疫情衝擊，悠遊卡公司調整卡片發行策略，以收藏為導向，與各品牌及智財 IP 共同推出各種特色造型悠遊卡，增加新聞聲量與討論度，帶動銷售業績。下半年配合政策推行振興券綁定悠遊卡回饋優惠，小額消費逐漸回升，強化營運收入。新上線之電支悠遊付則積極拓展通路，下半年除與大型電商通路如 PChome 等合作外，更推動各種行政規費及地方稅收繳納、領取補助款，在方便市民生活同時，亦不斷開拓電子支付應用新可能。

(單位：千元)



註：營業淨利 = 營業收入 - 營業成本及費用

● 營業淨利 ● 稅後淨利 ● 營業收入

(單位：千元)

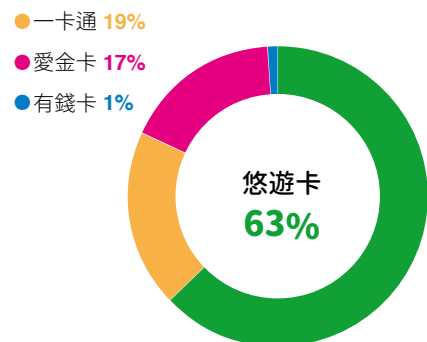


悠遊卡公司定期將年度營業報告書暨財務報告公告於網站上，歡迎您至悠遊卡公司官網了解更進一步的財務資訊

CH2 一卡在手 悠遊無現

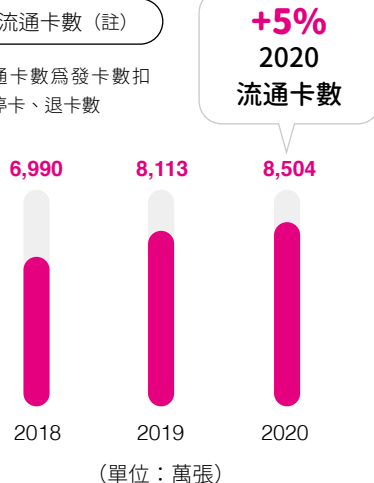
2-1 悠遊卡營運成果

2020 年電子票證流通卡市佔率

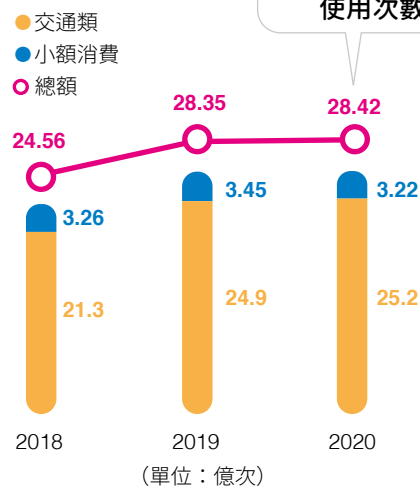


3 年度流通卡數 (註)

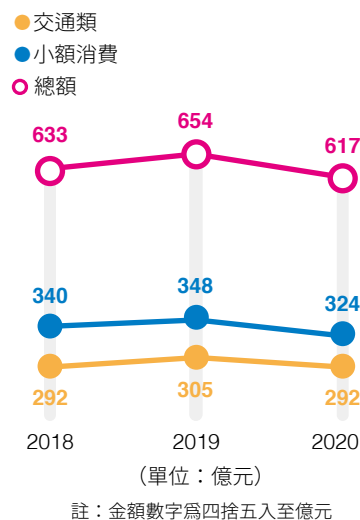
註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數



悠遊卡使用次數



3 年度悠遊卡交易金額



縣市民卡 / 社福卡

「便利」為悠遊卡公司提供給持卡人最貼心的服務，我們長期積極拓展通路可能，整合線上線下強化悠遊卡與地方居民的生活連結，截至 2020 年底，悠遊卡公司已與全台 **17 個縣市** 合作，累計發行 **438 萬張** 縣市民卡 / 社福卡。結合夜市商圈小額支付、圖書借閱、規費繳納等多種功能，讓民衆體驗「一卡在手 悠遊無限」，福利措施與「市民限定」專屬優惠。2020 年悠遊付電子錢包上線後，配合政府智慧城市願景，整合縣市民規費繳納服務，串聯民衆生活大小事。

⇒ 更多悠遊付便民服務，請詳 [一卡一付 無現生活更進一步](#)

截至 2020 年底

縣市民卡發行數前 3 大城市



註：縣市民卡包含社福卡、敬老卡及愛心卡

2020 年前五大熱賣卡片



No.1 PlayStation DUALSHOCK 4 無線控制器 3D 造型悠遊卡

發行 **48 萬** 餘張

因受疫情影響，2020 年交通載客人數大幅下降，整體交通運具扣款交易不如預期。為突破疫情困境，悠遊卡公司創新發展多角化策略，強化營運收入。2020 年度推出多款造型悠遊卡，屢屢創造高銷售量，其中又以取得台灣索尼互動娛樂公司獨家授權推出的 DUALSHOCK®4 無線控制器 (DS4) 造型悠遊卡最為突出，上市即造成民衆搶購旋風，預購當日 28,000 個瞬間「秒殺」。悠遊卡公司在取得授權夥伴同意後，改採「限時不限量」模式開放預購，在 3 天內締造預購總數突破 48 萬張的驚人佳績，更創下悠遊卡史上單一零售款式的銷售紀錄。



更多歷年發行卡片歡迎至悠遊卡典藏館網站查詢

No.2



精靈寶可夢 3D 造型卡—發光寶貝球

發行 **5 萬** 餘張

No.3



森永牛奶糖 3D 造型悠遊卡

發行 **5 萬** 餘張

No.4



王子麵 50 週年紀念 3D 造型悠遊卡

發行 **4 萬** 餘張

No.5



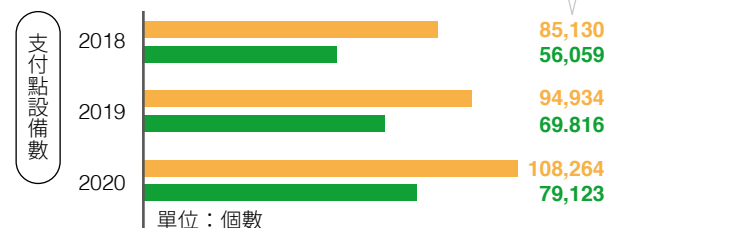
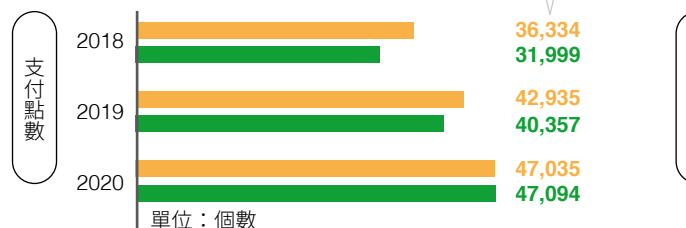
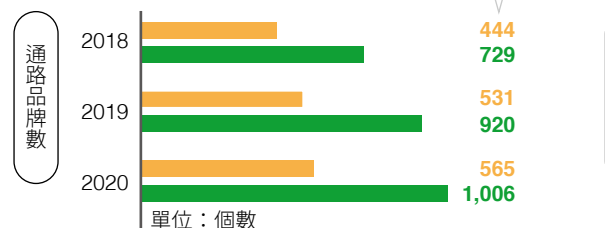
味王味精 3D 造型悠遊卡

發行 **3 萬** 餘張

2-2 悠質服務

便利生活 起自悠遊

● 交通類 ● 小額消費



隨手 Easy 哩 隨處享生活

響應政府提倡的無現金「防疫新生活」，悠遊卡公司持續拓展悠遊生態圈，積極擴大支付的覆蓋率，並與品牌通路合作發行悠遊會員卡，串聯起你我的生活點滴。未來悠遊卡也將持續擴大在交通、消費及生活等應用，致力提供持卡大眾最便利的電子票證服務。

「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 **2,076 處** 商圈微店支付點：

- 陸續導入連鎖餐飲業、連鎖藥妝藥局與百貨遊憩場域，已上線業者包含摩斯漢堡、珍煮丹、大樹連鎖藥局、台灣菸酒、京站百貨、Xpark 水族館等
- 雙北市場持續拓展，包含環南／大直／泰山市場、台北後站／大稻埕商圈、台北地下街等

「哩」卡暢通行

交通運輸

- 2020 年交通類通路新增 **9,874 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 **3,045 輛**
- 2020 年新北市捷運環狀線使用悠遊卡約 **297.6 萬筆**
- 臺中捷運綠線 - 完成票證系統驗證測試，已啟動試營運作業

「哩」卡購便利

連鎖商店與無人化設施

- 中小型連鎖店家新增 **4,802 處** 支付點，包含圖書文具、生活百貨等
- 無人化設備新增 **280 處** 支付點，包含自動販賣機、物流櫃、自助列印機及充電／換油站

「哩」卡守健康

醫療保險

- 於 **32 處** 醫院與診所增設悠遊卡支付點，更開通悠遊付繳納醫療費



CH3 一卡一付 無限生活更近一步

3-1 悠遊付 串接生活每一哩路

悠遊卡公司自成立至今 20 年，我們的願景始終是持續提供提供民衆全方位的支付環境，從食、衣、住、行、育、樂各面向，都可以享受悠遊卡公司提供的便利無現金支付體驗，為民衆打造一個無現金悠遊生活圈。隨著金融科技的蓬勃發展，電子支付逐漸成為無現金社會的重要一環。悠遊卡公司於 2018 年向金管會提出申請，於 2019 年取得兼營電子支付之許可，正式跨足電子支付領域。經歷 10 個月的密集籌備與 1,000 位「悠遊先鋒」參與試營運，不斷優化後於 2020 年 3 月 23 日「悠遊付」正式開放全民申辦。悠遊卡公司自此開啟轉型之路，從實體線下消費延伸至虛擬線上交易，虛實整合下佈建了便利且完整的多元支付環境，具體實踐「一卡一付 無限生活更進一步」的願景。

悠遊付除可以在線上電商平台使用外，在線下實體通路亦打破悠遊卡的小額消費上限，讓我們的服務通路延伸至百貨公司、星級飯店餐飲等高消費場域。除此之外，延續悠遊卡長期在交通運具的便利優勢，悠遊付更是全台唯一可以 NFC 感應使用在公共運輸運具電子支付，並整合定期票、共享運具等，勾勒出「無限生活 悠遊無限」的全方位無現金生態圈。

悠遊付四大創新功能

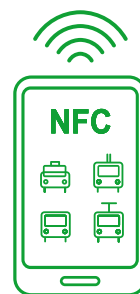
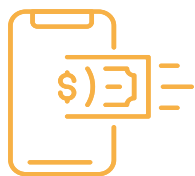
自在隨心智慧整合支付

QR Code 掃碼支付、收款、線上付款及轉帳等功能；與北市府配合收付補助款，領取補貼更有感



自動充值超省心

可同時管理 20 張悠遊卡，輕鬆設定自動充值悠遊卡，卡付合一延伸悠遊付使用場域



自在移動不費力

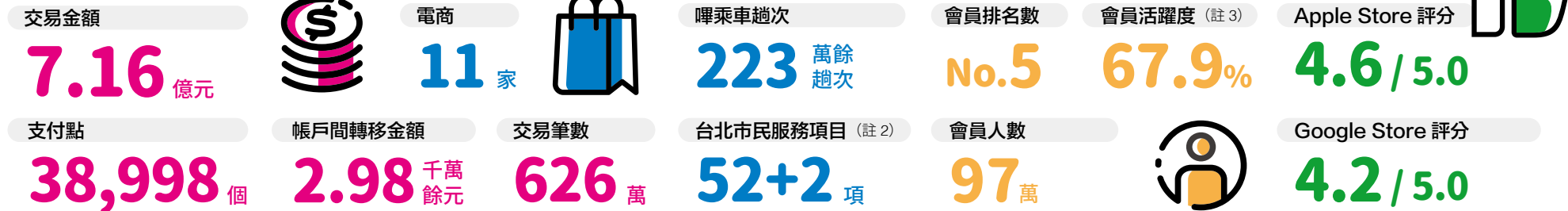
一鍵購買 1,280 定期票，NFC 功能手機各式交通運具輕鬆嚟，無現悠遊無限制

自主理財更獨立

綁定銀行帳戶或信用卡，突破悠遊卡單日交易金額上限，更能掌握消費動向



悠遊付上線周年營運成果 (註1)



註1：統計資料至 2021 年 3 月 31 日止

註2：台北市民服務包含繳納 52 項費用與代收 2 項補助款

註3：指 APP 開啟活躍會員

卡、付相輔相成 建構完整悠遊生態圈

隨著悠遊付的推出，悠遊卡公司持續擴張悠遊生態圈，串聯起你我的生活點滴。悠遊付以實體卡片的 10 萬個支付點為基礎，將「一卡一付」相互加乘概念擴大應用，加值民衆的無現美好生活。

- 悠遊付暉乘車共計 28,424 處支付點，可使用於北部聯營 14 家公車業者、台北捷運與 Youbike 1.0、2.0、台灣大車隊計程車與嘟嘟房停車場，持續新增擴點中
- 悠遊付深入商圈夜市佈點，包含南門市場、寧夏夜市、天母商圈、公館商圈等約計 1,714 處支付點攤商可用手機掃碼 QR code 完成支付
- 突破悠遊卡消費金額限制，進入大型連鎖品牌如 ATT 百貨、環球購物中心、燦坤等，不再受小額消費單日 1,000 元限制
- 深入大專院校，包含國立清華大學、國立中央大學、國立陽明大學、元智大學等校園學生餐廳及商店街支援悠遊付；淡江大學提供學雜費線上悠遊付繳費服務

市政便民好幫手 不只「付」還可以「收」

在台北市政府智慧城市的願景中，悠遊付扮演重要的角色，除了可繳納各種水電規費、稅款、學雜費等，還可以用來領取台北市政府的福利補助金，智慧整合各項金流，串聯更便民的智慧服務。

- 透過悠遊付可直接領取台北市政府早期療育補助、未滿兩歲兒童托育準公共服務費用、臺北市友善托育 / 協力照顧補助等 4 項補助款
- 2020 年透過悠遊付繳納地價稅 3.03 億元，回饋市民金額逾 1,400 萬元
- 搭配年節話題，推出市長紅包、宮廟結緣發財金等，讓科技也可以很貼近民衆生活，實踐在地精神

立即下載悠遊付體驗生活美好悠遊感受



歡迎您至悠遊付官網
了解更多功能與好康優惠



3-2 悠質生活 遊你自在 Pay

Samsung Pay 悠遊卡

2020 年是為悠遊卡公司推動行動支付的關鍵年，除發行悠遊付外，我們與三星電子公司合作推出的 Samsung Pay 也於 2020 年 3 月正式上線，將手機化身悠遊卡，以 Samsung 手機為載具下載虛擬悠遊卡，免滑開手機螢幕、免開啟 APP、免解鎖直接可以 NFC 感應消費。在人手一機的時代，輕鬆嗶進出交通運具、用手機付款，暢遊在無現金城市中，悠遊付是消費支付的最佳選擇。上線後一年發行量已超過 17 萬張、交易金額逾 3.5 億元，每卡平均年消費為整體悠遊卡平均的 1.7 倍^(註)。Samsung Pay 悠遊卡提供了使用者更便利的支付工具，帶動更多的消費，輕鬆嗶出生活新態度。

註：統計資料為自 2020 年 3 月上市後發行一年之成績。



無現金大學城

為實現校園智慧多元應用，悠遊卡公司推動無現金大學城已邁入第三年，合作校園感應場域包含：行政收費單位、校園內商店街、停車費繳納、自助洗衣、販賣機、宿舍冷氣使用與門禁管制等，皆由悠遊卡感應取代，整合多項智慧科技應用，串聯學生的精采校園生活。因應現代學子只帶手機出門的習慣，悠遊付的導入更加速了無現金校園的發展，目前國立清華大學、國立中央大學、國立陽明大學、元智大學、弘光科技大學及元培醫事科技大學等校園內餐廳及商店街已開通悠遊付服務；並於淡江大學提供學雜費線上繳費服務，校園內 POS 繳費機及 Kiosk 事務機，打造線上及線下皆為無現金校園樣態。

淡江大學

- 2020 年交易次數 **10,744 次**，交易金額共計 **787,135 元**
- 截至 2020 年底學生證共發行 **12,500 張**，2021 年預計再發行 **7,500 張**
- 於游泳館、行政大樓、Kiosk 事務機、POS 繳費機、儲值機等處共裝設 **13 台**悠遊卡扣款設備

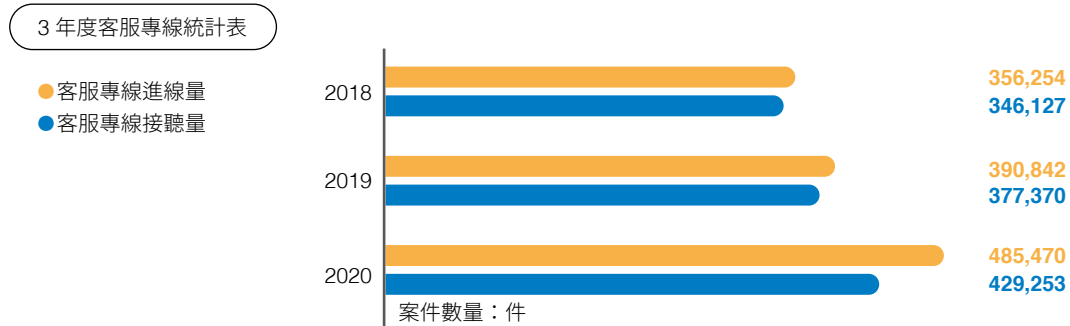
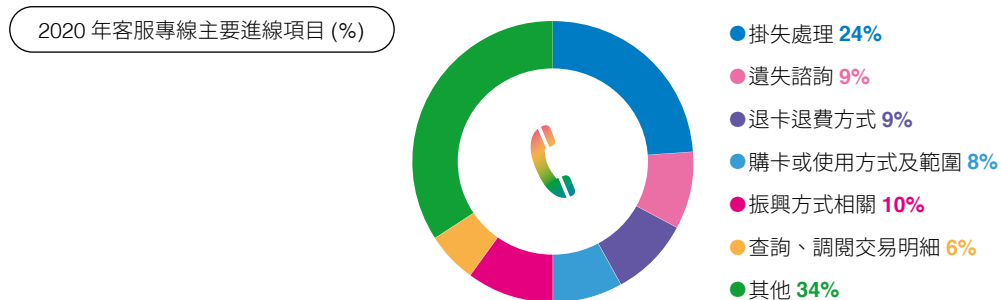


CH4 安心信賴 源自悠遊

悠遊卡公司致力於提供持卡大眾「安心」與「信任」的服務體驗，隨著數位化時代來臨，提供顧客優質服務之餘，我們不斷創新思考如何將另外兩大核心價值「便利」與「公益」融入悠遊卡的服務體驗中，落實「無現生活 悠遊無限」的願景。

4-1 優質便利的客戶服務

為確保持卡人權益受到妥善保障，悠遊卡公司依循主管機關規定，制定並嚴格遵守《悠遊卡消費者爭議處理規範》。在溝通渠道方面，除既有的服務如 24 小時客服專線、電子信箱、客服中心等，我們新增悠遊付 App 留言諮詢功能，方便持卡民衆在彈指之間及時解決使用問題；在網路服務方面，新增網路掛失服務，提供便利快速掛失方式，迅速解除民衆的不安。智能客服系統亦於 2021 年 9 月上線，提供線上即時對答服務，增加與年輕族群互動之管道，隨時解決持卡民衆的疑難雜症。



即時溝通零時差

透過多元社群媒體管道，我們即時推播最新活動消息及優惠資訊，拉近悠遊卡公司與持卡大眾的距離。

悠遊卡公司官方網站

歡迎至本公司官網
了解更多顧客服務內容

Facebook 粉絲專頁

22.6 萬人
累積至 2020 年底粉絲人數

YouTube 官方頻道

3.6 萬次
《一卡一付 無現生活更進一步》
影片觀看次數

LINE 官方帳號

450 萬人
累積至 2020 年底
LINE 會員人數

4-2 強化資安防護網 保障持卡人個資安全

因應悠遊卡公司電子支付業務範圍的拓展與 COVID-19 疫情爆發，我們重新檢視資安維護程序，在 2020 年間前後進行 4 次《資料庫安全管理程序》條文修訂，全盤考量將同仁及持卡人資料安全。除資料庫及作業系統演練計畫外，悠遊卡公司更於 2020 年進行人資系統、電子表單與電子公文系統進行演練，確保內部資料網安全無虞。隨著個人資料保護意識抬頭，我們也在 2020 年度進行 4 次個資查核計畫，嚴格要求同仁遵守索資辦法，在提供外部資料時欄位去識別化，或簽署保密切結書，並遵守悠遊卡公司資訊安全管理程序 (ISMS)、個人資料管理目標與政策 (PIMS) 相關規定，管理交付資料，相關規定詳見如下：

個資管理方針

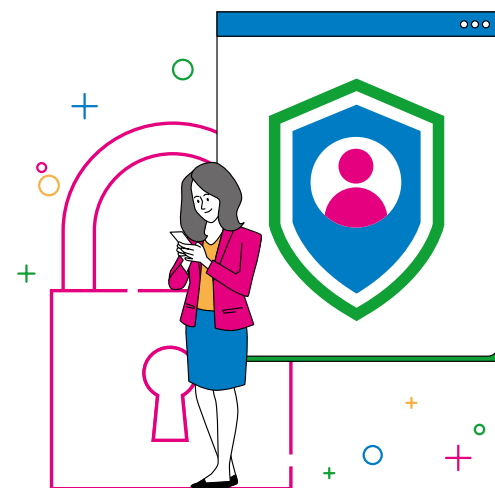


- 承諾
- 管理政策
- 權責單位
- 管理系統驗證
- 行動方案

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	進行 4 次「個人資料查核計畫」，分別為 2 次個資自評與 2 次個資法遵自評，加強全公司同仁對於個資保護的意識

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	<ul style="list-style-type: none"> • 資料庫每季進行 1 次弱點掃描與滲透測試，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。2020 年自主完成 27 個計畫，共計 154 個演練項目，其中更因應電子支付系統上線，新增 3 項電子支付演練項目

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



CH5 延伸信任 關懷社會

5-1 多面向關懷 公益無邊界

悠遊卡公司期許將從社會得到的支持力量，去幫助更廣泛的社會大眾。2020年我們與來自台灣各地政府組織、NPO、NGO、藝文單位與學校等 54 家組織合作，累計贊助 4,312,173 元，捐贈卡片共達 27,629 張，因無償捐贈卡片所放棄的售卡收入 4,144,350 元。

2020 年公益贊助



2020 年累計贊助金額

4,312,173 元



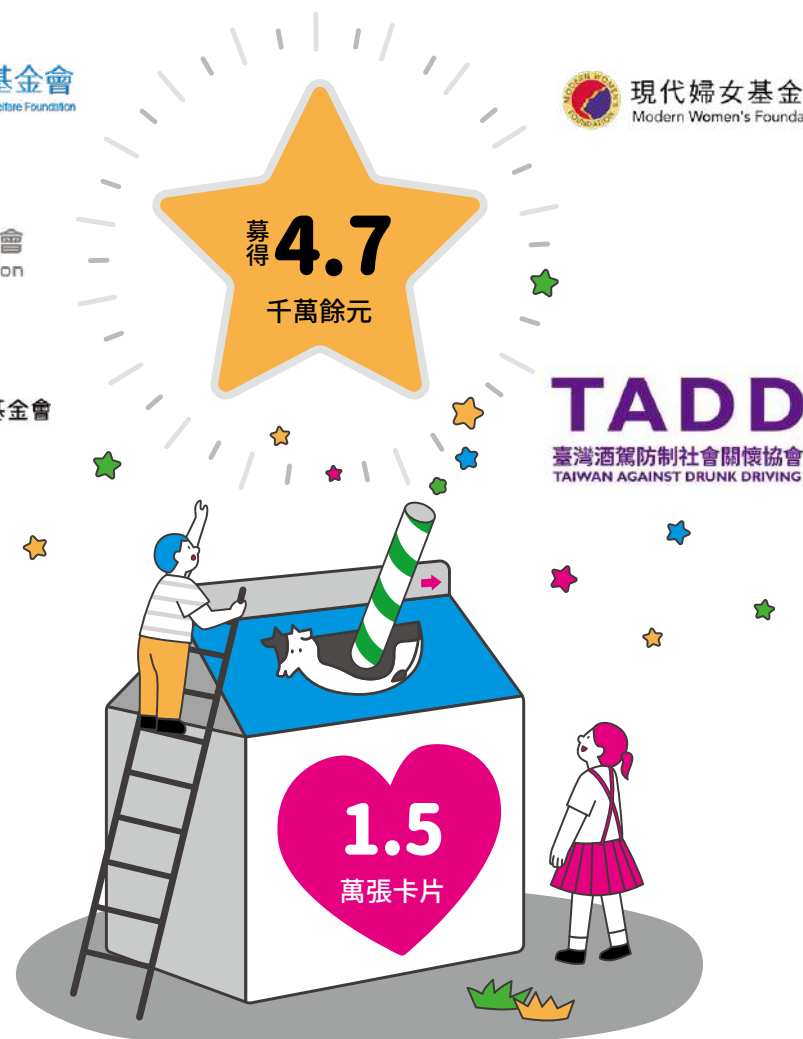
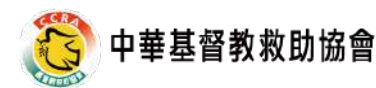
無償捐贈卡片所放棄的售卡收入 (註)

4,144,350 元

註：以 2020 年贈卡總數 27,629 張與每張特製卡 150 元售價計算

一張悠遊卡 幫助弱勢創造更多價值

悠遊卡是我們的核心理產品，在投入社會公益時，我們也期許小小的悠遊卡，不僅流通在所有人手上，還能發揮最大的效益，串連起許多人的愛心，讓社會的溫暖關懷傳遞出去。2020年我們與 7 家公益團體合作，共計捐贈出 **15,500 張** 特別訂製的悠遊卡，提供給愛心捐款的民衆，協助合作單位共募得 **47,262,229 元**，每一張我們捐贈的悠遊卡平均創造 **3,000 元** 以上的愛心善款。透過合作單位的回饋，我們看見投入的資源對社會產生的正面效益，帶動社會良善的循環，讓我們小小的悠遊卡發揮出最大的效益，幫助社會上更多的弱勢族群。



註：以 2020 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

5-2 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延

谷若思協會 點亮孩童眼底星光

孩童的學習發展一直是悠遊卡公司致力投入公益的動力之一，谷若思關懷協會自 2012 年起執行星光教室計畫，已累計補助超過 300 個學習方案，2020-2021 年谷若思擴大星光，將原先補助晚餐計畫擴增為三大學習課程，善加利用孩童課後時光，教導孩童生活技能與人生態度，學習團隊合作精神。為縮小城鄉差距，我們更協助谷若思添購遠距教學設備，期盼璀璨星光點亮每位孩童希望。

我們的投入與贊助活動成果：

捐贈 **500,000 元**

贊助 **100 位** 星光教室學童晚餐及牛奶補充

贊助 **Equalearning (EQL)** 遠距教學設備



柑願認購計畫 促進台灣友善土地發展



「柑願」計畫緣起於南投蜂農，以契約式耕作模式生產有機黑皮柳丁（無農藥使用）。在鼓勵農民轉型無害環境之耕作方式同時，保障農民固定收入，促進台灣友善土地永續發展。悠遊卡公司為「柑願」計畫 2020 年契作企業，期待未來將永續城市理念延伸，協助台灣在地小農轉型，一同守護地球的健康。

我們的投入與贊助活動成果：

認購金額 **144,000 元**，
總計 **300 箱** 黑皮柳丁



家扶心無限 夢想永無限

悠遊卡公司長期與家扶基金會配合，今年已邁入第 8 年。2020 年恰逢家扶基金會成立 70 周年，悠遊卡公司贊助家扶基金會舉辦「心無限音樂會」，鼓勵弱勢兒少勇敢編制夢想，打破貧窮疆界。受疫情影響，音樂會延期至 2021 年舉辦。對家扶孩童而言此次籌備音樂會的經驗難能可貴，他們在壓力中獲得成長，也更專注練習，從小舞台邁向大舞台過程，我們希望能夠陪伴孩童探索成長機會。

我們的投入與贊助活動成果：

心無限音樂會贊助金額：**250,000 元**

無窮世代計畫捐款金額：**25,795 元**

幫助 **200 位** 家扶孩子為期 **12 個月** 的才藝學習與專業培訓



來自參與心無限音樂會
培訓家扶兒少的回饋：

有這個機會可以站到大舞台，當然會很开心，但其實更多的感受是「珍惜」，特別珍惜這個機會，更想對自己說除了要保持珍惜的心態，也要好好準備表演不負觀眾。

5-3 多元共融 攜手社會共榮

新北心家電

節能送暖，關懷能源貧戶

悠遊卡公司配合新北市政府節電扶貧計畫，幫助能源貧戶（能源支出佔收入的 10% 以上）免費汰換耗能設備、配置全新節能家電，擴大節約能源效益，加值弱勢族群的美好生活。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助金額 **100,000 元**

幫助 276 弱勢家戶，16 社福機構，
共計 **1,554 人**受惠

全年節電 **68,554 度**，瓦斯 346 公斤；
可支付一家四口 755 天餐費、584 個貧困孩童學雜費



清寒基金會

隨手捐，幫助學子安心求學

隨著數位時代進步，隨手捐款方式更多元。悠遊卡公司與清寒學生基金會合作，新增悠遊付捐款管道，期待能透過更便利的方式小額捐款，動動手指即能簡單傳遞愛心，讓暖心善意在社會中循環，幫助清寒學生成長茁壯。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助金額 **500,000 元**
與基金會共同認助 **1,843 位**學生



來自認助學生賀同學的感謝回饋：

悠遊卡公司的叔叔阿姨：謝謝你們讓我們家可以過得更好，謝謝你們讓我更有讀書的動力！



CH6 優質人才 攜手悠遊

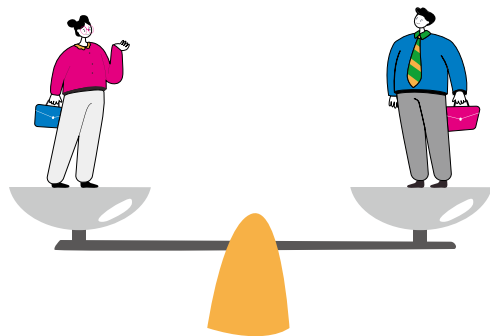
6-1 落實性別平等與多元福利

人力資本為悠遊卡公司最重要資產，我們致力於落實職場性別平等與優秀人才留任，提供兩性員工之最低薪資皆優於法定基本工資標準。在保障職場多元共融方面，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」，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，積極阻斷性騷擾案件之發生。2020 年，悠遊卡公司未接獲員工提出任何申訴案件，未來我們也將持續致力維護性別平等的工作環境。

員工福利方面，悠遊卡公司除提供多元福利與各項獎勵補助外，亦設有「職工福利委員會」，共有 10 位委員會成員，每月固定召開 2-3 次會議，以員工福祉為核心，探討如何運用職工福利金打造幸福職場環境。除此之外，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員工補助旅遊、親子日活動、健康檢查等，開放員工眷屬參加，期許帶給員工有溫度的幸福職場環境。

2020 年悠遊卡公司最低薪資與法定基本工資比率

女性員工 **1.26:1** 男性員工 **1.26:1**



註：法定基本工資以 2020 年實施之每月 23,800 元計算



員工旅遊補助

每位員工補助 **11,000 元**，
共補助 **240 位**，
總補助金額 **2,648,990 元**



家庭日

172 位員工及
387 位眷屬參與



健康檢查

250 位員工參與，
眷屬自費參與人數 **74 人**，
員工參與率 **90%** (註)



註：以員工參與人數除以 2020 年 12 月底在職總人數

育嬰留職停薪措施

復職率 **100%**
留任率 **100%**



註：2020 與 2019 年提出育嬰留職停薪申請者皆為女性員工，育嬰留職停薪處理方式均依照《勞動基準法》相關規定辦理。

其他福利項目



社團活動補助



婚喪喜慶禮金



住院慰問金

優於法令之假別，
包含特休加給、喪假、產假、陪產假、
家庭照顧假



6-2 人力資本培育

員工教育訓練

悠遊卡公司視培育員工為使命，注重員工的訓練規劃，並依據各員工工作所需，訂定法令遵循、專業訓練、主管訓練、通識訓練等教育課程。為因應個資保護與資訊安全等議題的意識崛起，並回應歐盟《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，強化同仁增進資訊安全知識，提供顧客安全、優質且專業的服務。



2020 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	378	440
	個資保護	274	274
	資訊安全	265	265
	性別平等	82	246
	急救人員	3	30
專業訓練	資訊	192	787
	行銷	6	31
	稽核	57	126
	其他	25	252
主管訓練		142	321
通識訓練		78	207
總計		1,502	2,979
平均每人受訓時數 (註)			10.75

註：以 2020 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 2020 年正式邁入第七年，每屆招募約 10 名大學生加入，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及行動支付的產業趨勢。長達兩個多月的暑期實習不僅能夠讓學生一窺企業運作模式，更可以幫助學生探索個人志向發展；悠遊卡公司也從與年輕學子互動過程中，聆聽學生提出的嶄新觀點，進而提升悠遊卡產品服務，洞察新商機，形成正面的雙向交流。

2020 年暑期實習同學回饋贈言

實習結束後我們都有個感想：
悠遊卡公司真的太厲害了！



在通路部的工作，我們剛好搭上了悠遊付的上線浪潮，從認識商家及消費者，到後來實際的開通至成功上線，並教導商家如何使用，每一段過程都讓我獲益良多。這兩個月裡，不論是在自己的心態、與人應對及團隊的合作都有很多的改變與提升。悠遊卡實習，讓我有機會接觸不同的地方的人，了解社會百態；每週的主管週會讓我們可以跟高階主管互動、提問，進而更認識自己並調整自己的方向。實習結束後的我們都有個感想：悠遊卡公司真的是太厲害了！

～許同學（通路事業部）

很幸運在這兩個月的實習生活裡，我被分配到正在推廣的悠遊付團隊。在隨同團隊參加不同的推廣說明會時，我看到了大家努力認真討論各種合作與應用的可能，並站在使用者的角度思考如何能夠更優化我們的悠遊卡服務。在提出我的想法時，主管不僅有針對我不足的地方提出正面反饋，對於我的努力也給予相對應的肯定。自己在這兩個月裡過得很充實，學習到許多與一般課堂上不一樣的知識技能，間接地提升了軟硬實力。

～吳同學（電支業務部）



董監事名冊

董事會為悠遊卡公司最高治理單位，設有 21 席董事決議重大業務事項，及 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。

職稱	姓名	性別	現任職務
董事	吳嘉沅	♂	悠遊卡投資控股股份有限公司董事長
董事	陳亭如	♀	悠遊卡股份有限公司董事長
董事	李紹唐	♂	緯創軟體股份有限公司董事
董事	陳志惟	♂	台灣思科系統股份有限公司資深副總裁
董事	林坤正	♂	悠遊卡投資控股股份有限公司董事
董事	翟本喬	♂	美斯潔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	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	李博文	♂	首都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	王興尉	♂	欣欣客運股份有限公司董事長
董事	洪滄浪	♂	首都客運集團顧問

職稱	姓名	性別	現任職務
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	林陵三	♂	財團法人中華顧問工程司董事長
董事	陳弘儒	♂	台北富邦商業銀行資深副總
董事	林榮華	♂	玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總
董事	鄭有欽	♂	國泰世華商業銀行資深副總
董事	黃天麟	♂	台新國際商業銀行股份有限公司支付金融處副總經理
董事	林蕙君	♀	中國信託商業銀行資深副總
監察人	李素珠	♀	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
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協理

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。



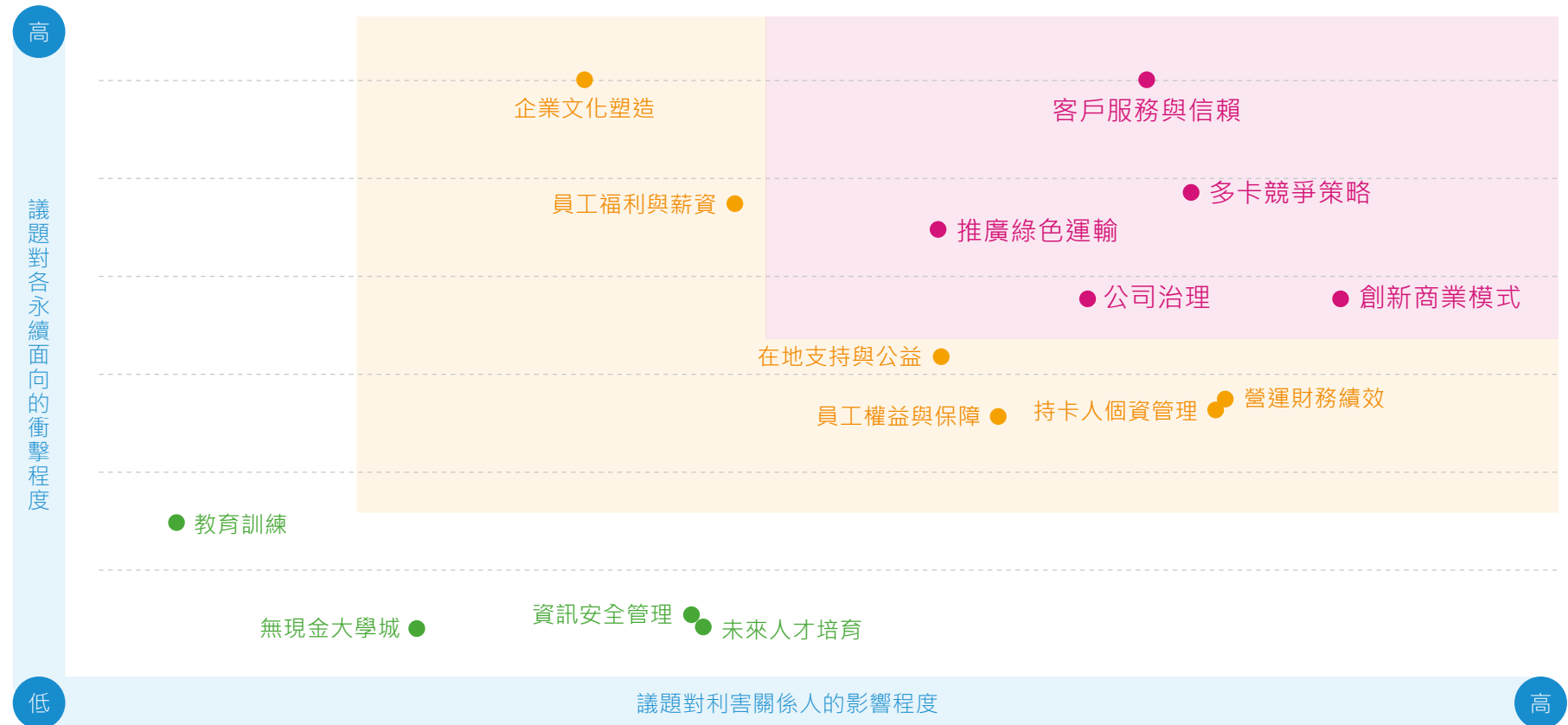
中度
重大議題

- 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



無現生活 悠遊無限



悠遊卡公司
EASYCARD CORP.

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。