

2021

悠遊卡股份有限公司 永續報告書

Sustainability
Report

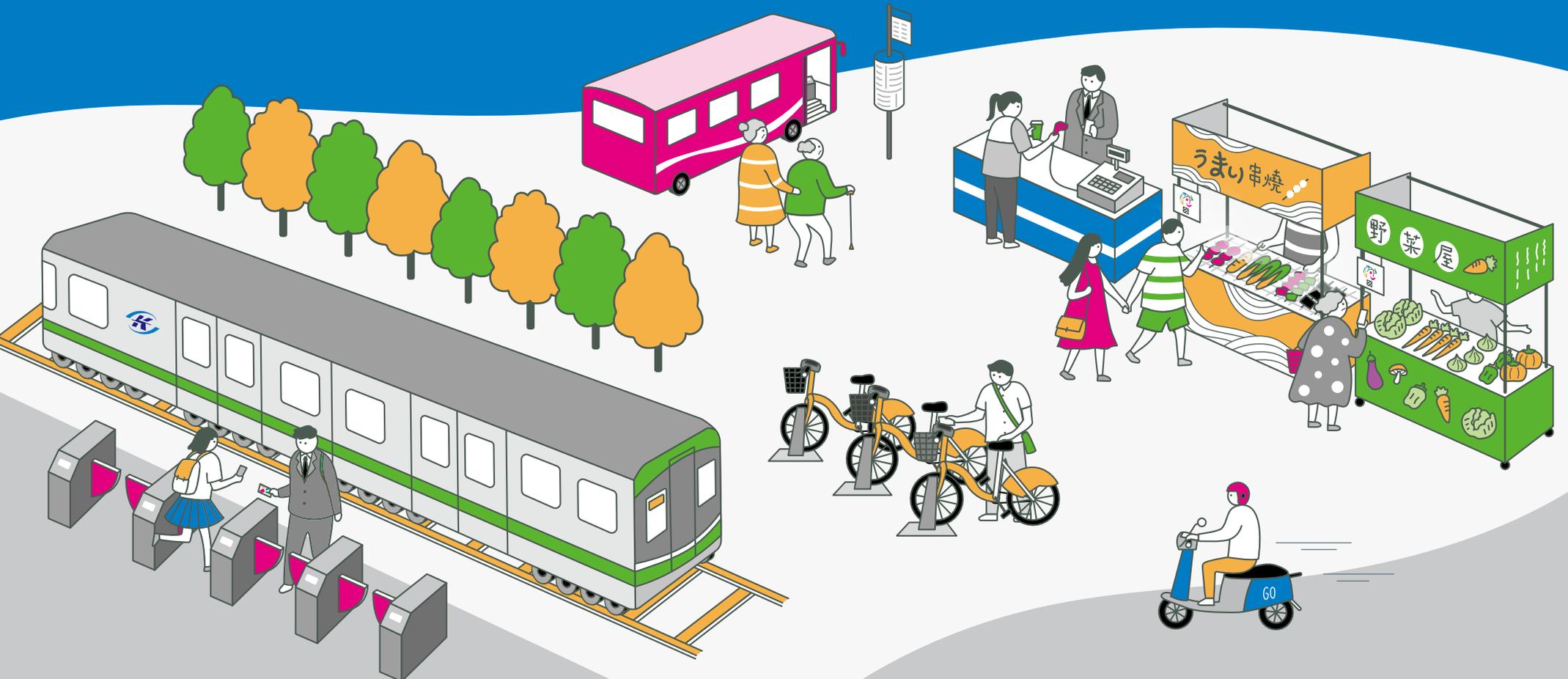


無現生活

悠遊無限

報告書主軸 ▶▶ 無現金生活 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「無現金生活 盡在悠遊」的核心概念。自 2020 年悠遊付上線後，悠遊卡公司以「無現金生活 悠遊無限」作為近年永續報告書主軸，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 6 年自願編製社會企業責任報告書 (CSR Report)，自今年 (2021 年) 起依循金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」之推動更名為企業永續報告書 (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 2021 年永續報告書依循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)，符合核心選項編撰，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。另首次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之永續相關議題。

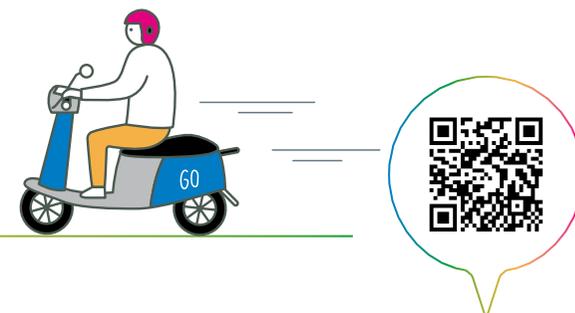
聯絡資訊

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 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。過去悠遊卡永續報告書揭露治理與經濟、客戶服務、員工關懷及社會參與等 4 大永續面向的作為與績效，因應悠遊卡公司近年關注環境永續相關議題，於 2021 年報告書納入「環境友善」面向議題揭露。為求報告之完整性與即時性，本報告書資料期間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分資訊若涵蓋 2022 年結果，皆已於相對應段落中進行說明。本報告書於 2022 年 8 月發行，前一版報告書於 2021 年 12 月發行，預計以一年為周期出版永續報告。



悠遊卡公司官網

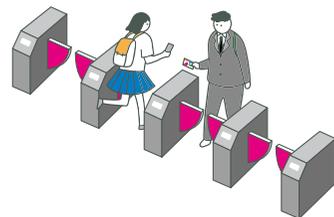
永續焦點 4

董事長的話	4
總經理的話	5
2021 年關鍵亮點績效	6
利害關係人議合	8
2021 年因應 COVID-19 作為	14

減碳特輯 『一卡在手 減碳悠遊』 17

CH1 悠質生活 遊你延伸 20

1-1 悠遊生態圈	21
1-2 企業願景與價值	22
1-3 公司治理與營運績效	24
1-3-1 悠遊卡公司治理成果	24
1-3-2 風險管理措施	27
1-3-3 營運績效成果	31



CH2 一卡在手 悠遊無現 32

2-1 重大議題管理方針：永續創新營運模式	33
2-2 悠遊卡生命週期	34
2-3 創意無限 悠遊無現	37
2-4 便利生活 起自悠遊	38

CH3 安心信賴 源自悠遊 39

3-1 一卡一付 無現生活更進一步	40
3-2 多元卡片 關懷無限	43
3-3 安心便利的客戶服務	44
3-4 強化資安防護網 保障用戶個資安全	46
3-4-1 重大議題管理方針：數位服務與信賴	46
3-4-2 資安防護措施	47

CH4 綠色悠遊 暢遊無限 50

4-1 綠色運輸：銜接最後一哩路	51
4-1-1 重大議題管理方針：推廣綠色運輸	51
4-1-2 串接每一哩路 綠色悠遊由你延伸	52
4-2 綠色營運管理	53

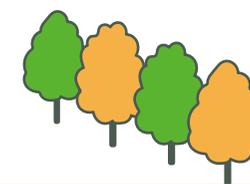


CH5 優質人才 攜手悠遊 55

5-1 人力資本培育	56
5-1-1 重大議題管理方針：人力資本培育	56
5-1-2 人才培育與發展	57
5-2 幸福職場	59

CH6 延伸信任 關懷社會 63

6-1 重大議題管理方針：在地支持與公益	64
6-2 多面向關懷 公益無邊界	65
6-3 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延	66



附錄 69

GRI 對照表	69
SASB 對照表	72

永續焦點

董事長的話

悠遊卡投資控股股份有限公司／悠遊卡股份有限公司 董事長

陳亭妤

數位、創新、數據加「植」 開啓下一個悠遊 20！

2021 年疫情仍未停歇，反而帶來更大的衝擊。5 月情勢急速嚴峻，社會全面進入三級警戒，公共運輸量大大幅下滑，場所關閉、限制內用、在家上班上課等防疫措施，改變了民衆的生活模式，更強烈衝擊著整體社會的運作。大環境的不安定，相信對任何人而言皆是充滿挑戰的一年，對悠遊卡公司亦是如此。

雖面臨嚴峻困難情況，悠遊卡公司同仁仍發揮靈活創新、不畏挑戰之企業精神，以悠遊卡無現金支付與數據應用之優勢，協助台北市政府強化防疫措施，包括推廣實聯制乘車、無現金充值、製作疫情熱點圖等。疫情無情地製造危機，卻也創造了新轉機。後疫情時代電子支付的發展加速化，透過「一卡一付」，用悠遊卡、悠遊付串接線上線下，將數位場景深入社區協助攤商店家，並配合中央政策推出振興券優惠方案等，成功打進後疫情數位支付生活。此外，汲取去年造型悠遊卡的成功案例，我們於 2021 年推出 40 檔造型悠遊卡，主推復古懷舊造型卡，於疫情期間以不同形式另類充值民衆美好生活。

面對悠遊卡發行 20 週年，我們與台灣攜手完成電子票證的經典年代；數位與數據轉型，讓公司開啟與消費者洞悉的新紀元，我們將把第一個數據應用，投注在悠遊卡公司與每位客戶共同打造的碳節約成果。透過每一位客戶因搭乘公共運具的碳節約貢獻，悠遊卡公司將一起努力，鼓勵後疫情回歸綠色運輸的日常，由充值到加「植」，創造我們與客戶下一個更永續、更減碳的 20 年。



總經理的話

悠遊卡股份有限公司 總經理

邱昱凱



加值民眾悠遊美好生活 一同打造永續新環境

這 20 年來，悠遊卡陪伴所有的卡友完成了 300 億趟的旅程、囉了 30 億次小額交易、累積發行 1.3 億張卡片、守護 300 萬名兒童長大、接送 1300 萬位學生每日上下學、一起與 370 萬位長者在城市中好好變老。悠遊卡攜手 2300 多個消費品牌，合力建立起超過 15 萬個刷卡支付點，20 年沉默而忠實的陪伴，與台灣民眾在旅程中共築許多美好記憶。

2020 年 3 月，悠遊卡秉持與持卡人能有更全面、更方便、更有趣的支付體驗，推出了數位支付 - 悠遊付，短短兩年間累積了近 200 萬的深度會員。悠遊卡公司以降低無現金支付的進入門檻為己任，透過一卡一付的全面服務，服務從未成年人到長者的各年齡層使用者，在台灣各角落建構不同的支付場景，從傳統市場到商圈夜市、從校園到各通勤節點，悠遊卡、悠遊付已然落實了支付平權的發生。

在台灣的品牌轉型上，我們攜手台灣傳統零售品牌，推出以台灣民眾不同階段生活經驗為主的造型悠遊卡。除了讓民眾回味過去的美好時光，也協助台灣傳統產業以不同角度審視自家品牌累積的價值，重新打造形象，打開品牌轉型的契機。在服務數位弱勢的族群上，我們以便捷為出發點，簡化了學生換證退款的流程、推出親子零用金功能，更攜手各地方政府提供民眾電子繳納稅費的服務。另外，為了幫助年長者將振興券綁定悠遊卡，我們提供相關獎勵，並深入各鄰里，以同理心，與長者分享無現金工具的使用方式。我們期待，讓不同年齡層、不同族群的民眾自悠遊卡中感受到普惠的數位服務。

作為公共政策的重要推手，悠遊卡在疫情期間發揮重要優勢。在疫情延燒時，率先進入疫情蔓延的批發市場，透過「市場數位通行證」，輔助攤商防疫，以維持市場運作及攤商生計。並以通勤足跡製作疫情熱點圖等，協助防堵疫情的擴散。在數位支付的推廣上，配合振興計畫，一般民眾於 2021 年振興券的綁定成效亮眼，相較前一年的三倍券，足足增加了 86%。

悠遊卡公司以加值民眾美好生活為己任，長期關注環境永續及氣候變遷議題。作為台灣服務綠色運具的重要平台，悠遊卡發揮對交通減碳的潛力以及影響力，於 2021 年啟動「一卡在手 減碳悠遊」計畫，透過與逢甲大學大數據中心及運輸專家學者合作，依據卡片搭乘綠色運輸工具的記錄，計算出每個人在點與點間移動的碳足跡，以及使用綠色運輸時所貢獻的減碳數據。這些減碳數據不僅可提供企業、個人參考，同時經由遊戲機制與目標導向，激發民眾更踴躍參與各項節能減碳鼓勵措施的動力，以期將低碳運輸的概念深植於大眾心中。

從電子票證到電子支付，有賴於所有消費者持續加值、持續使用、持續共享、持續減碳，才得以讓每一棵乘載悠遊體驗的小樹，成為成就我們美好生活的大樹。我們也期許透過自身營運優勢及使命，一同與民眾、政府、企業打造美好生活的永續環境。

2021 年關鍵亮點績效

治理與經濟

整體總交易金額

525 億元

交通票證交易金額

251 億元

小額消費交易金額

246 億元

悠遊付消費交易金額

28 億元

註：金額數字為四捨五入至億元

⊕ 更多內容，請詳[營運績效成果](#)

截至 2021 年底累計發卡量

1.26 億張

交通票證交易金額

934 萬張

2021 年電子票證流通卡市佔率

No.1 | 62.41%

支付點數成長

9%

悠遊付累計會員數

160 萬

環境友善

2021 年悠遊卡員工持卡總減碳量

40,647 公噸

2021 年悠遊卡員工月平均減碳量

19 公斤

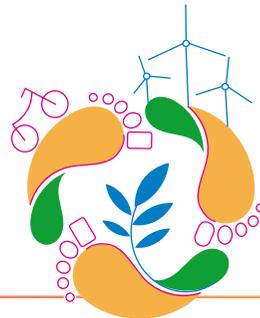
⊕ 更多減碳內容，請詳[「減碳特輯」](#)

2021 年廢棄卡片數量

0.8 公噸 

較前一年減少廢棄卡片數量

-64.45%



客戶服務

2021 年 8 月民調結果

同意對悠遊卡有信任感

90.8%

對「整體服務」感到滿意

84.8%

對「企業形象」感到滿意

84.9%

客服專線整體滿意度

93.1%

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[安心便利的客戶服務](#)

社會參與

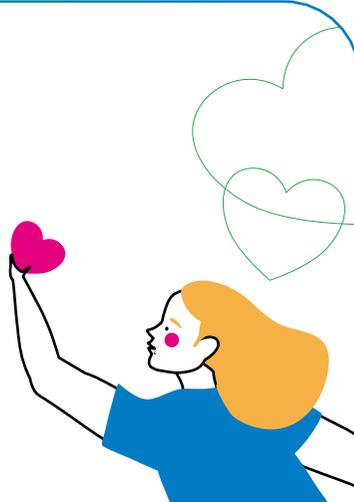
2021 年公益贊助金額

4,007,093 元

因無償捐贈卡片所放棄的售卡收入 (註)

6,042,000 元

➔ 更多內容，請詳[多面向關懷](#) [公益無邊界](#)



員工關懷

2021 年悠遊卡公司最低薪資與法定基本工資比率

1.19:1

員工旅遊補助金額

2,946,799 元

育嬰留停員工復職率

100%

➔ 更多內容，請詳[幸福職場](#)

2021 年特殊榮耀

悠遊卡公司在 2020 年開放全民註冊電子支付產品「悠遊付」，在既有電子票證的基礎上，推展電子支付業務，成為同時兼具「一卡、一付」的業者，也是唯一可透過 NFC 感應通過交通閘門的電子支付。悠遊卡公司此舉數位轉型備受肯定，於 2021 年 IDC (國際數據資訊) 舉辦的「未來企業大獎台灣頒獎典禮」中，悠遊付在眾多金融同業中脫穎而出，拿下全方位體驗創新獎 (Best in Future of Customers and Consumers)，也是電子支付業者唯一獲獎者。

過去 20 年，悠遊卡攜手與全台交通及消費通路業者共同打造電子票證的經典，2020 年創新突破電子票證既有印象推出悠遊付，上線第二年底悠遊付使用會員數已達將近 150 萬人。未來，我們將持續推廣一卡一付整合功能，讓 6 ~ 90 歲廣泛持卡大眾都能加入無現金支付的時代腳步，不讓任何族群因為數位落差而無法跟上。

未來悠遊卡更致力於在通路的推廣與新功能的開發上植入科技脈動的 DNA，透過自身建立的公共運輸、小額消費支付網，為台灣民眾形塑悠遊無現金生活圈。



IDC (國際數據資訊)
「未來企業大獎台灣頒獎典禮」— 全方位體驗創新獎
(Best in Future of Customers and Consumers)

利害關係人議合

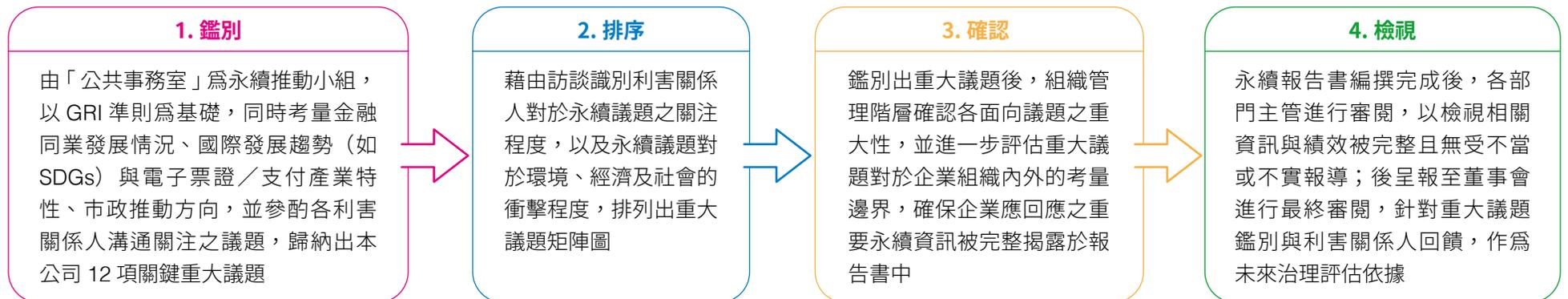
利害關係人鑑別

悠遊卡公司重視與利害關係人的互動與溝通，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。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。

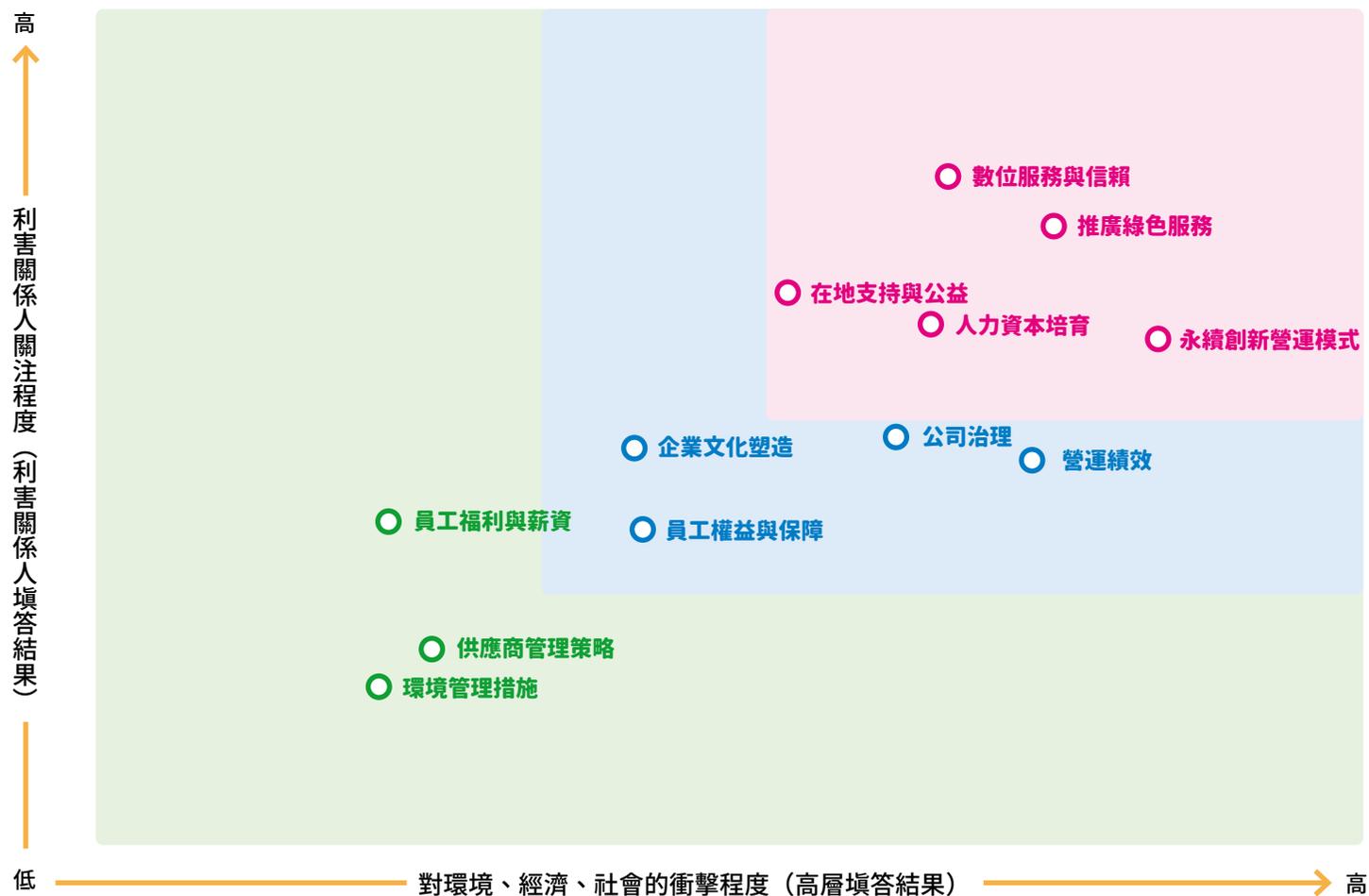


重大議題鑑別流程

悠遊卡擔任民衆與政府、交通與消費商家間的橋樑，串聯民衆的生活大小事，為許多民衆生活裡不可或缺的元素之一。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。



2021 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：2021 年由於新增環境友善的永續面向，加上悠遊卡公司在 2020 年 3 月推出悠遊付正式跨足電子支付市場，故重大議題邊界隨著永續面向邊界與業務性質有所調整，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

如何在兼顧營運獲利同時達到社會共好、持續提供便民服務一直以來是悠遊卡公司永續營運宗旨。自 2017 年起，悠遊卡公司將企業重大議題結合聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，從 5 大永續面向的重大議題出發，連結悠遊卡公司應優先關注的 SDGs 目標，分別為目標 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。未來悠遊卡公司承諾將持續投入永續實踐，攜手利害關係人共同實踐永續共榮。

永續面向

與 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

永續創新營運模式 企業特定議題

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 企業特定議題

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

治理與經濟



公司治理 GRI 102 一般揭露

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 GRI 201 經濟績效

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 GRI 204 採購實務

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

永續面向

與 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

客戶服務



數位服務與信賴 [GRI 418 客戶隱私](#)

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

環境友善



推廣綠色服務 [企業特定議題](#)

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 [GRI 302 能源](#)

深感氣候變遷對於我們居住地區所帶來的影響，也為響應台灣淨零排放之願景，自 2021 年起我們也將環境管理措施納入整體營運考量

員工關懷



人力資本培育 [GRI 404 訓練與教育](#)

員工權益與保障 [GRI 202 市場地位](#)

員工福利與薪資 [GRI 401 勞雇關係](#)

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 [GRI 413 當地社區](#)

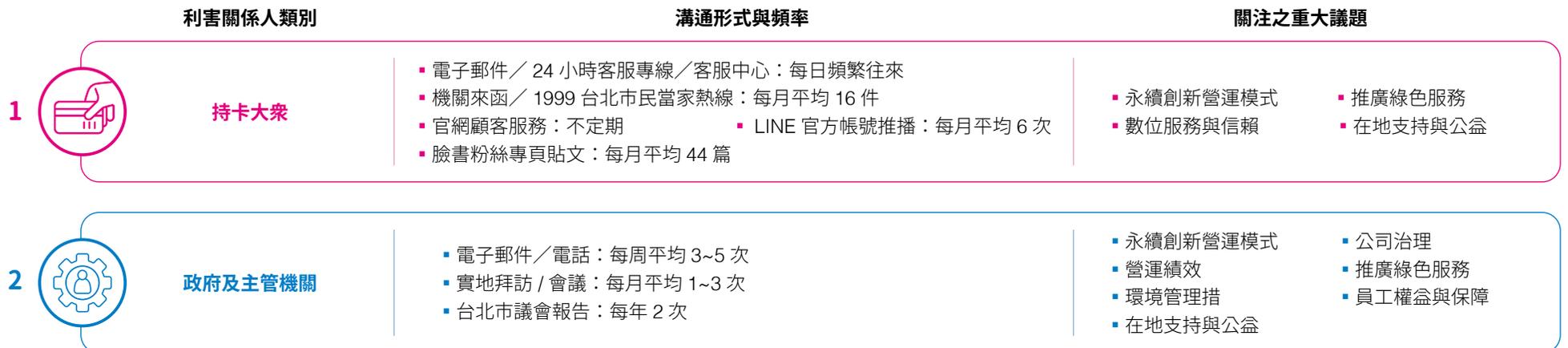
我們所服務的持卡大眾由社會各面向族群組成，因此我們希望能夠透過多元包容的在地支持方針，將取之於社會的力量，回饋給社會，期許悠遊卡所創造的社會影響力，加值台灣的每一個角落

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	CH3 安心信賴 源自悠遊	◎		◎	◎	●		◎	◎		◎
環境友善	推廣綠色服務	CH4 綠色悠遊 暢遊無限	◎	●	◎		●		◎	◎		◎
治理與經濟	永續創新營運模式	CH2 一卡在手 悠遊無限	◎	●	◎	●	●		◎	◎	○	◎
員工關懷	人力資本培育	CH5 優質人才 攜手悠遊					●					
社會參與	在地支持與公益	CH6 延伸信任 關懷社會					○	●	○			

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



3	 <p>交通 / 消費通路業者 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"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 永續創新營運模式 ▪ 數位服務與信賴
4	 <p>投資人 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"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 永續創新營運模式 ▪ 公司治理 ▪ 營運績效
5	 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「我有話要說」電子信箱 / 申訴信箱：不定期 ▪ 主管雙週會：每個月 2 次 ▪ 勞資會議：每 3 個月 1 次 ▪ 主管週會：每周 1 次 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 永續創新營運模式 ▪ 營運績效 ▪ 員工福利與薪資 ▪ 企業文化塑造 ▪ 人力資本培育 ▪ 公司治理 ▪ 員工權益與保障
6	 <p>公益團體</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 在地支持與公益
7	 <p>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"> ▪ 電子郵件／電話：頻繁往來 ▪ 會議：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 推廣綠色服務 ▪ 數位服務與信賴
8	 <p>合作夥伴 共同發卡銀行以及電信業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 電子郵件／電話：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 推廣綠色服務
9	 <p>媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 永續創新營運模式 ▪ 數位服務與信賴 ▪ 企業文化塑造
10	 <p>供應商／技術合作業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 電子郵件／電話：不定期 ▪ 會議：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 供應商管理策略

2021 年因應 COVID-19 作為

在 2021 年疫情期間，國內經濟與民生消費遭受重大衝擊，悠遊卡公司配合指揮中心推動悠遊卡記名、商店實聯制工具、餐飲業外帶外送、「市場數位通行證」等措施，協助政府在疫情最嚴峻時落實防疫措施，也協助商家及會員搶救業績並落實防疫。於三級警戒解除後，悠遊卡公司推出各項鼓勵綁定五倍券活動、地方夜市 / 傳統市場 / 商圈振興活動、以最便民的方式發放敬老愛心儲值金，提供悠遊卡的力量，帶給需要幫忙的社會暖心的支持，與各處的夥伴們共同度過疫情。

悠遊卡確診地圖 顯示分佈密度守護你我

悠遊卡於台北疫情爆發時，利用悠遊卡記名的特性，提供台北市政府確診者資料比對，依確診者記名悠遊卡時留下的地址建立防疫地圖，具體呈現確診者的分布狀況。隨著疫情發展，悠遊卡的數據協助觀察疫情擴散狀況，供市府疫調中心制定防堵計畫，在政府防疫措施中扮演重要角色。

攜手市政 建立市場數位通行證

在疫情高峰時，台北市幾個批發市場出現確診及群聚感染，因市場人員全台流動，引發可能擴大疫情的疑慮。再加上，市場不僅是許多攤商、菜農維持生計的所在，更是民衆重要民生供應的來源，為確保市場運作正常民衆食物供應無虞，並防堵疫情擴散，除了在市場進行全員普篩，更必須有一套安全、便利的進出入管制。悠遊卡公司憑藉多年製作數位學生證、公司識別證、市民卡等經驗，在極短的時間內，協助北農、環南市場等重要的批發市場，建立全員的市場數位通行機制。透過與台北市資訊局串接「全國性預防接種資訊管理系統 (NIIS)」，讓檢測人員可以快速地透過便利的實體票卡，取得工作人員的疫苗接種紀錄，加速市場來往者的通關與檢測。此舉在短時間內穩定了市場的運作，讓大台北地區乃至於北台灣的蔬果供應維持正常。



沒有手機也能掃碼實聯制 輕鬆落實防疫

疫情期間，為配合政府在各商家場所實施實聯制，悠遊卡公司在悠遊付 APP 上開發「商店簡訊實聯制」，商家或所屬店員可透過悠遊付掃描訪客之各式身分證明，如悠遊付實聯制 QR code、台北通 QR 身分碼、Pi 拍錢包付款碼、身分證條碼等，讓沒有手機掃碼的民眾，也可以輕鬆便利地在商家完成實聯登記。



振興券加碼優惠 推動無現金生活

有鑑於嚴峻的疫情導致民眾的消費信心下降，繼 2020 年的三倍券之後，政府為了鼓勵民眾消費，在 2021 年推出振興五倍券的政策。悠遊卡積極配合政府振興政策，以無現金的優勢，鼓勵民眾以悠遊卡、悠遊付綁定，讓民眾可以零接觸的安心消費，更加速了無現金的支付環境。悠遊卡公司持續透過各項獎勵方案如現金加碼以及振興禮包現金回饋券，邀請更多民眾加入無現金支付的行列。在 2021 年，悠遊卡的綁定數量單就一般卡而言，綁定五倍券者較前年度的三倍券增加 86%

提升全民數位能力 帶動長輩無現金生活

在推動疫情相關措施時，我們也帶著對各個角落的關懷，將數位平權的概念推廣至不同族群中，對於帶動長輩使用無現金支付頗具成效。去年有近 20 萬敬老卡綁定振興三倍券，效果持續到今年上半年，敬老卡消費金額為疫情前的三倍，提升台北市的長輩們使用無現金交易的習慣。另外，在今年疫情期間，悠遊卡公司協助臺北市政府發放「敬老愛心儲值金」，讓敬老卡和愛心卡持卡人可以簡單透過悠遊卡領取儲金。藉由此計畫，除了響應政府無現金政策以外，更幫助長者培養無現金支付的習慣。截至 2022 年 1 月總計共 46.1 萬名臺北市長者以悠遊卡領取儲金，數位使用高達八成以上，並貢獻近 7 億元的交易量，未來我們將持續為敬老族群帶來更多貼心服務。

悠遊卡綁定振興五倍券人數

8.5 萬

佔總體電子票券綁定量

8 成以上

悠遊付綁定振興券人數

2.4 萬

敬老愛心儲值金綁定悠遊卡人數

46.1 萬

首創線上紅包 傳遞心意無距離

往年在新年期間，許多首長會到宮廟拜年祈福，2021年因疫情的影響，許多重要活動紛紛取消，然而在嚴峻的疫情下，帶來吉祥的祝福更加不能少。為此悠遊卡首創推出線上發放紅包的功能，與台北市政府合作利用悠遊付發放紅包，此舉不僅避免排隊產生的群聚風險，更重要的是，將過年的喜氣與祝福傳遞給所有人，讓身處各地的民眾，甚至是在海外的台灣同胞，都能共同感受到過年的喜慶氣氛，與來自台北市政府的無「現」心意，市長線上紅包得到民眾的熱烈歡迎，總共發出 20.6 萬份。悠遊卡公司更為響應公益，捐出同額的公益捐款協助防疫。在悠遊卡推出線上紅包之後，帶動台灣線上紅包的風潮，亦有支付業者與縣市首長合作發放線上紅包。

此外，於三級警戒期間，台北市政府啟動線上防疫捐款專戶，悠遊卡公司不僅提供悠遊付做為民眾線上捐款，為鼓勵民眾捐款，承諾加碼民眾以悠遊付捐款者，悠遊卡公司再加碼捐款作為防疫用途。

悠遊卡捐贈協助防疫總金額

300,000元

營運不中斷 為持卡大眾持續提供暖心服務

悠遊卡為許多通勤族、小資族的生活必備品之一，深知自身的營運與民眾的生活息息相關，因此自 2020 年疫情初期爆發期間，悠遊卡公司便立即發布防疫措施公告，確保同仁能夠在健康安全的环境為民眾持續不斷提供服務。此外更特別訂定「悠遊卡股份有限公司防疫工作及業務因應措施」營運不中斷策略，模擬疫情爆發可能發生情況，降低任何將會導致營運中斷之因素發生可能性。台灣在 2021 年 5 月經歷嚴重疫情影響，全台發布三級警戒造成運輸量大減、商場餐廳關閉，悠遊卡公司亦制定相關因應策略，與同仁攜手度過難關。





減 碳 特 輯

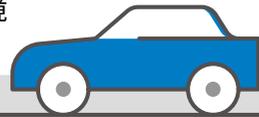
一卡在手 減碳悠遊

隨著氣候變遷不斷加劇，氣候的衝擊更加顯著，至 2021 年底，包含台灣在內全球已經有 135 個國家和地區宣示淨零排放的承諾。台灣各企業 / 組織紛紛著手進行組織內外的碳排放量計算，然而面對組織以外的碳排放計算，由於邊界計算與資料蒐集不易，僅有少數企業完成。組織外的碳排盤查中又以交通運具的碳排最難計算，目前交通運具在這方面所做的很有限，不同運具結合起來計算更是挑戰。面對這個非常困難但重要的議題，悠遊卡公司認為，悠遊卡在全台的交通運具使用上範圍最廣最多元，而且使用市佔率達九成，責無旁貸應該有所作為，因此毅然決定於 2021 年下半年起，推動交通運具碳排數據研究專案，試圖為台灣各種交通運具進行碳排計算，以為企業及政府奠定推動交通運具減碳的基礎，為淨零政策盡一份心力。



台灣企業碳盤查

範疇三盤查困境

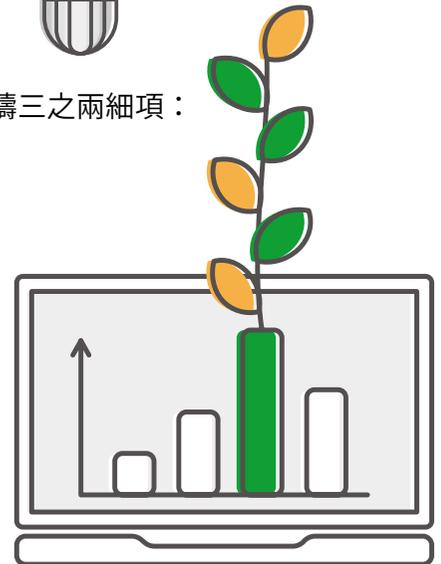


悠遊卡碳足跡計算

提供盤查機制，計算範疇三之兩細項：

類別 6 商務旅行

類別 7 員工通勤





首先，由於高鐵已有公布碳足跡標籤認證，我們藉由官方網站取得之碳排放量，以及使用悠遊卡搭乘高鐵之卡數，推算出單一悠遊卡搭乘高鐵之碳排放量，以及相較於使用汽車運具減少之碳排放量。

相較於高鐵，其他綠色運具如公車、火車、捷運等，由於未有碳足跡標籤，計算方法難度較高，且由於每個運具的碳排係數不一，尚未有公允的標準，因此悠遊卡公司綜合數據應用部、通路服務部以及技術群等跨部門人力，深入計算各綠色運具的碳排放量。經過與逢甲大學大數據中心、運輸專家學者等多方討論後，歷時長達半年以上，最終利用持卡人交通距離的里程數，以及公開資訊推算出碳係數，計算出旅程碳足跡及使用大眾交通運輸工具的減碳數據。



註 1：範疇三計算的基本概念：「營運數據 × 排放係數 = 排放量」，適用於「運輸延噸公里 × 延噸公里碳排放量」

註 2：各里程距離數據來源如下：

高鐵、台北捷運、淡海輕軌、高雄輕軌：官方公布資料

台灣鐵路、高雄捷運、桃園捷運、台中捷運：公共運輸整合資訊流通服務平台

市區 / 公路客運：依票價做距離推估計算（公路總局一級路面票價推估）

運用整合搭乘綠色運具的里程數以及碳足跡數據，我們得以計算出單一使用者以及組織的卡使用排碳量、減排量。以悠遊卡公司為例，利用儀錶板彙整公司員工數量、排碳量、減碳趨勢等數據資訊，得出 2021 年悠遊卡公司之內部員工，全年度搭乘綠色運具相較於使用自用汽車共減少 40,647 公斤碳排放量，月平均減少之減碳量達 19 公斤。



▲圖 碳排放儀錶板 - 以悠遊卡公司為例



藉由計算大眾熟悉的悠遊卡之碳排量、減碳量，我們發揮了自身的核心能力，降低減碳門檻，希望每一位持卡人都能感同身受，從小小一張悠遊卡體會到，個人在減碳作為上也可盡一份心力：每個人每天的生活，一點一滴，都可以對地球造成良性的影響。悠遊卡公司期望透過推出個別悠遊卡的碳排計算，將「淨零減排」融入民眾生活中，提升民眾減碳意識。未來我們更期盼持續擴大使用者，包含企業、政府、學校等各種組織，藉由這些數據進行碳資產的盤點，協助組織更加便利地計算溫室氣體排放，鼓勵更多組織加入碳盤查的腳步，與政府共同實現 2050 淨零排放的願景。

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

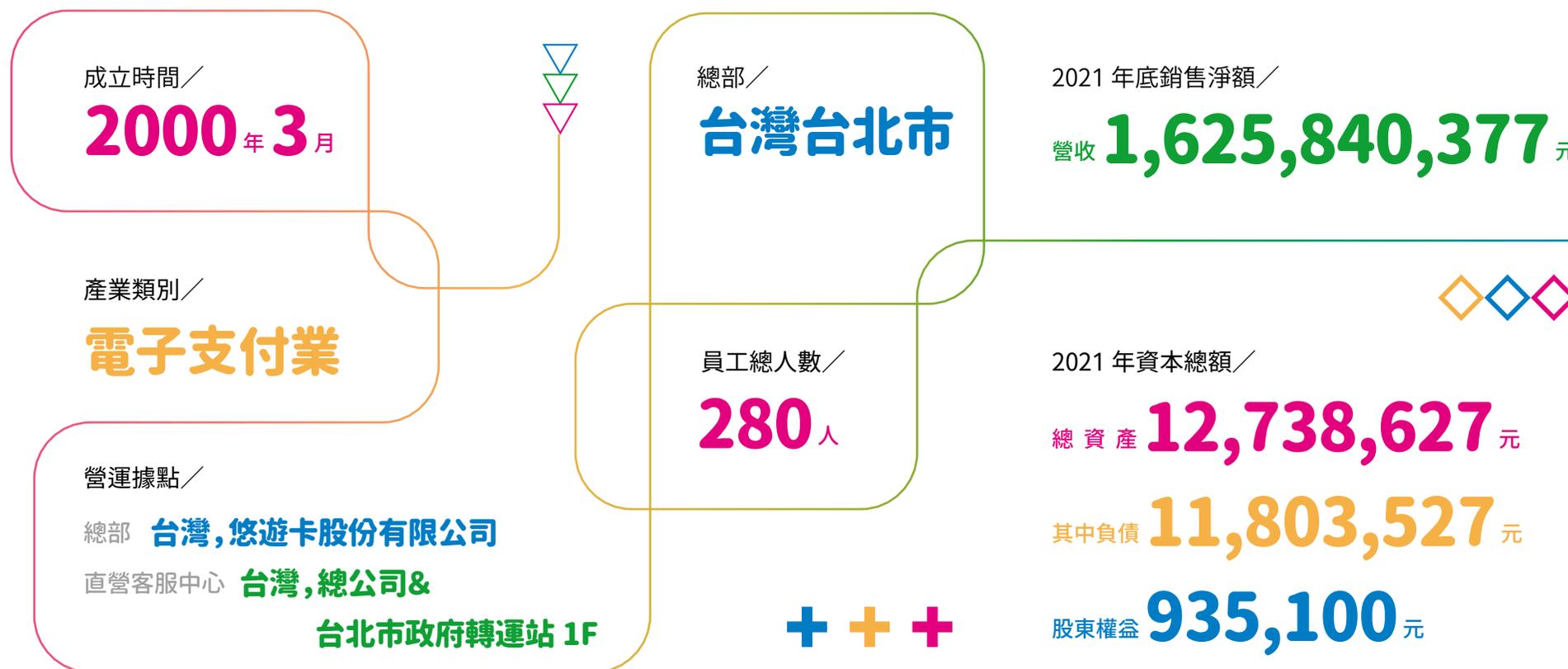
- ✦ 員工
- ✦ 持卡大眾
- ✦ 投資人
- ✦ 政府及主管機關

亮點績效

- ✦ 悠遊付會員突破 **140 萬**
- ✦ 協助台北市政府推動**公有市場數位通行證**
- ✦ 悠遊付獲得 **IDC 全方位體驗創新獎**
- ✦ 悠遊付在 7-ELEVEN 等**四大超商全面上線**

1-1 悠遊生態圈

悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司／本公司）前身台北智慧卡票證公司成立於 2000 年 3 月，2008 年正式更名為悠遊卡股份有限公司，屬悠遊卡投資控股公司百分之百持股之子公司。悠遊卡公司為台灣首家電子票證公司，20 餘年來悠遊卡與全台交通及消費通路打造電子票證的經典，於 2019 年獲金融監督管理委員會核准兼營電子支付業務後，在 2020 年 3 月推出悠遊付正式跨足電子支付市場。悠遊卡公司主要經營業務包括悠遊卡（儲值卡）與悠遊付（電子支付），隨著企業發展數位轉型及多元化經營策略，營業收入來源之項目主要區分為（1）悠遊卡應用服務收入、（2）銷貨收入（如企業卡、造型商品卡）、（3）悠遊聯名卡權利金收入、（4）電支收入及（5）其他營業收入五大項，服務對象主要為台灣居民、領有居留證之外國人士、及來台觀光之外國觀光客等。在 20 餘年的服務歷程中，悠遊卡公司始終秉持著「便利」、「安全」、「信任」與「公益」四大核心價值，致力於為持卡大眾打造從早到晚、無時無刻都能使用悠遊卡／付的無現金悠遊生活圈。



1-2 企業願景與價值

悠遊卡公司歷經 20 年發展後，於 2020 年迎來嶄新起點。作為台灣第一家專營電子票證公司，並於 2020 年起兼營電子支付，我們以數據為核心能力，展開不同創新應用，推動公司數位轉型發展策略。悠遊卡公司串連起支付與交通運具及消費商家，建構便利的一日悠遊生活圈，實踐一卡一付的悠遊生活。2021 年悠遊付全面擴大支付場域規模，強化悠遊卡特約機構的使用識別，提升持卡人對品牌的信任感與黏著度，為打造無現金社會的願景奠定重要基石。未來，我們仍會堅守我們的四大核心價值－便利、安全、信任及公益，主動聆聽更多利害關係人的聲音，致力於結合生活體驗，提供客製化在地服務，拓展多元的支付環境，讓每一位利害關係人都能一同見證與參與數位服務的革新。同時，悠遊卡公司始終堅信永續行動能共創更光明的未來，持續推廣綠色行動與在地社會回饋，發揮本業的影響力，實踐無現金社會，回應對大眾許下的「無現生活，悠遊無限」幸福生活承諾。

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」的便利生活

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

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

公益

發揮在地互動的精神與力量，共創美好社會

悠遊卡 logo 介紹



藍色 代表科技和四通八達的領域

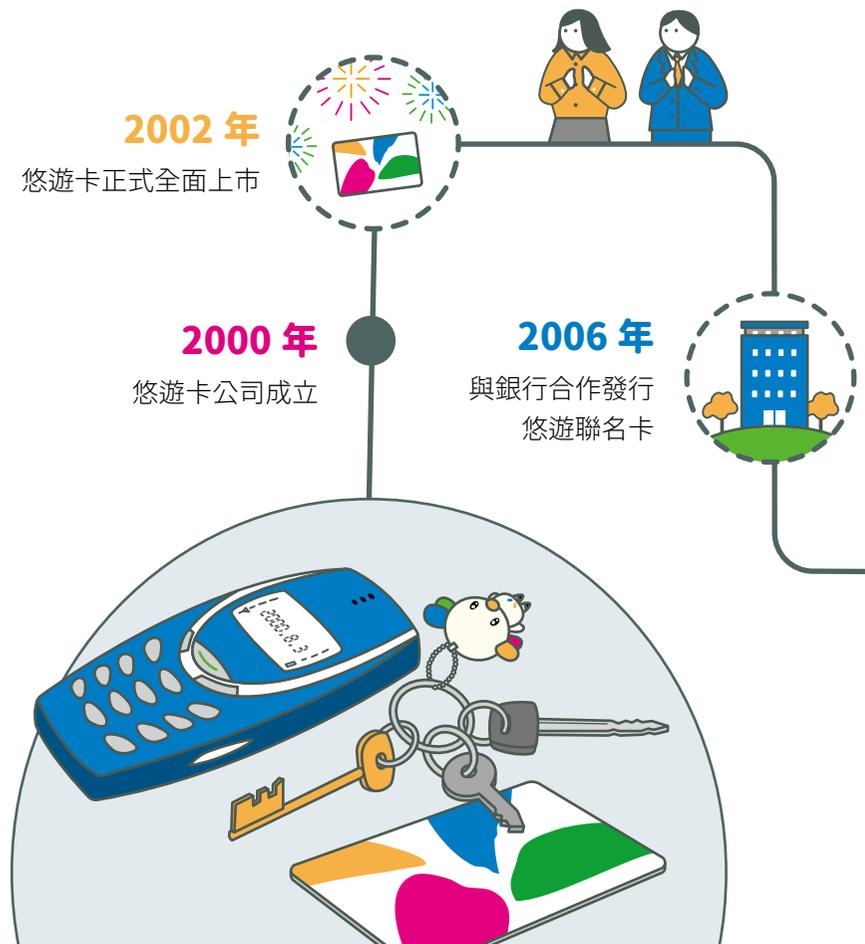
綠色 代表生生不息的永續理念

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

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)

歷年重大里程碑



2013年

悠遊 Debit 卡上市



2010年

- 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



2008年

正式更名為悠遊卡股份有限公司

2007年

發卡量突破 1,000 萬張

2017年

- 電信悠遊卡上市
- 進入大學校園，打造「無現金大學城」



2018年

全國首創綁定帳戶連結自動充值悠遊卡



2019年

獲得金管會「電子支付執照」，電子支付產品悠遊付試營運



2021年

- 悠遊付會員突破 160 萬大關
- 協助台北市政府推動公有市場數位通行證
- 悠遊付獲得 IDC 全方位體驗創新獎
- 悠遊付在 7-ELEVEN 等四大超商全面上線

2020年

- 悠遊付開放全民註冊
- Samsung Pay 悠遊卡上線
- 與琉球銀行簽署合作意向書，開拓跨境支付業務

未來展望

- **以科技突破經營框架**
產品服務不侷限於交通，可應用於多元場景，開拓電子支付各種可能性。
- **客群互動多元化**
主動挖掘客戶需求，加深既有會員黏著度，同時帶入新會員，持續穩健提升市場排名與多元支付競爭力。
- **提升數位服務品質**
強化資安系統以提高平台可靠度，讓持卡人／悠遊付會員有更安心的使用體驗。
- **拓展永續影響力**
發揮核心價值精神，把握每次與利害關係人溝通機會，作為優化產品與服務的養分，朝向實踐數位平權，深入社會每一角落。

更多悠遊卡公司發展歷程
與企業理念請見官網

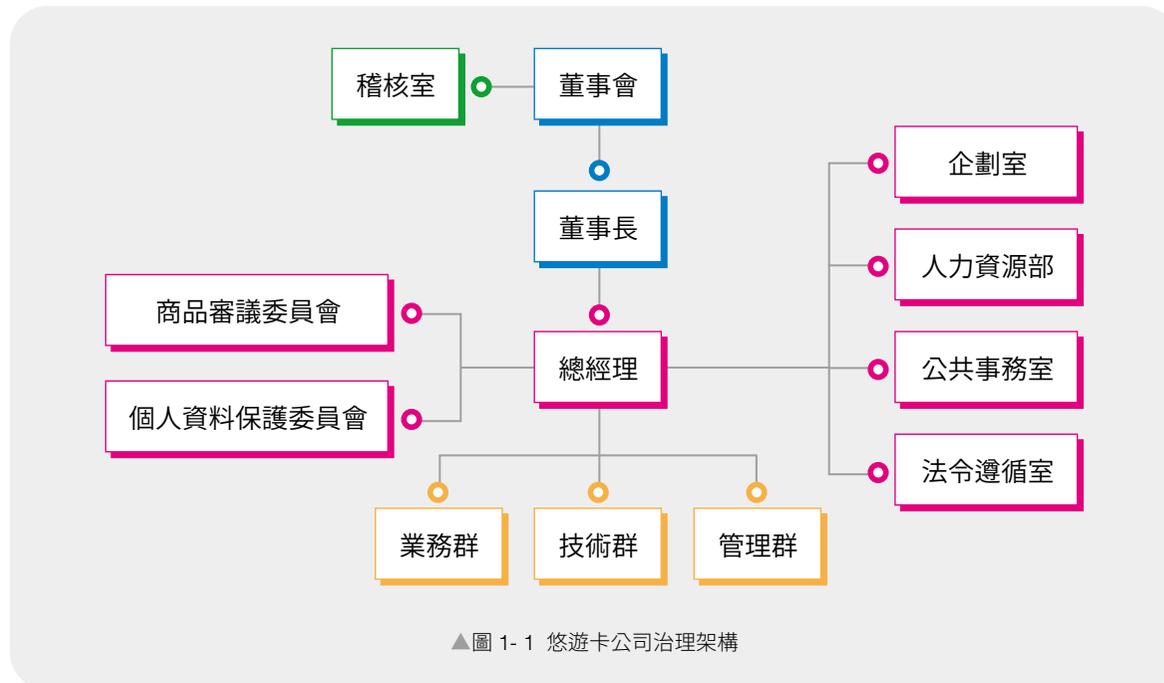


1-3 公司治理與營運績效

1-3-1 悠遊卡公司治理成果

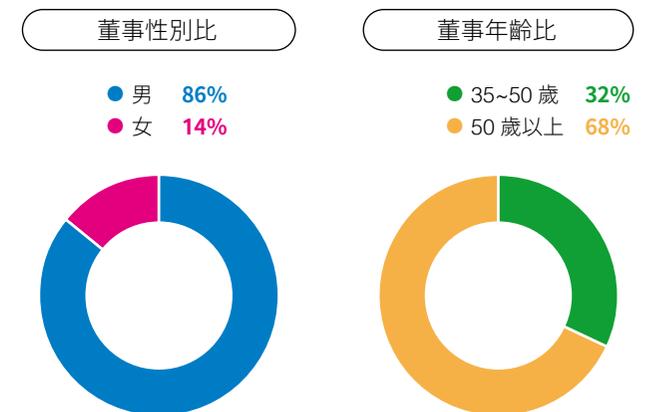
公司治理架構

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，以董事、監察人雙軌制並行運作，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 / 悠遊付會員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。



董事會組成與運作

董事會為悠遊卡公司最高治理單位，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、交通運具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。除董事共同決議重大業務事項外，另設 4 席監察人監督業務之執行與審核公司會計表冊，評估、檢視與監督企業內現存或潛在之風險。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。2021 年度悠遊卡公司共召開 4 次董事會議，會議內容涵蓋經濟、環境及社會各面向議題，平均出席率皆達 88%。



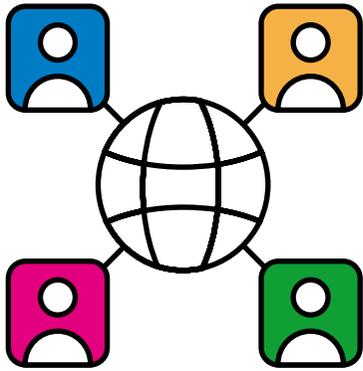
職稱	姓名	性別	現任職務
董事	陳亭如	♀	悠遊卡投資控股股份有限公司董事長暨 悠遊卡股份有限公司 董事長
董事	陶韻智	♂	富智康集團 獨立董事
董事	李紹唐	♂	四維創新材料股份有限公司 董事
董事	陳志惟	♂	思愛普軟體系統股份有限公司 台灣總經理
董事	林坤正	♂	王道商業銀行股份有限公司 董事
董事	翟本喬	♂	亞灣國際股份有限公司 董事長
董事	鍾慧諭	女	臺北大眾捷運股份有限公司 監察人
董事	余啟民	♂	東吳大學法律學系 專任副教授
董事	李佳憲	♂	敏捷賦能資本及明鑄管理顧問公司 董事長
董事	李博文	♂	首都客運股份有限公司 董事長
董事	龍脫雲	♂	中興大業巴士股份有限公司 顧問
董事	王興尉	♂	欣欣客運股份有限公司 董事長

職稱	姓名	性別	現任職務
董事	洪滄浪	♂	首都客運集團 顧問
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	周永暉	♂	財團法人中華顧問工程司 董事長
董事	周郭傑	♂	台北富邦銀行 資深副總
董事	林榮華	♂	玉山金控 資深副總
董事	鄭有欽	♂	國泰世華商業銀行 資深副總
董事	黃天麟	♂	台新銀行股份有限公司數位金融處 處長
董事	徐鋒志	♂	中國信託商業銀行股份有限公司經營策略處 處長
監察人	廖述健	♂	國泰世華信用卡暨支付金融部 協理
監察人	高天忠	♂	悠遊卡股份有限公司 監察人
監察人	蔡寶得	♂	悠遊卡股份有限公司 監察人
監察人	陳詩蘋	♀	財金資訊股份有限公司 協理

註：資料以 2021 年 12 月 31 日為基準。

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
無店面零售商業同業公會	會員
中華智慧運輸協會	會員
台北市交通安全促進會	會員
東亞智能卡組織 (GLOPAS)	會員
亞太智慧卡協會 (APSCA)	會員
中華民國資訊安全學會 (CCISA)	會員

誠信經營原則

悠遊卡公司秉持著「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，我們遵循悠遊卡母公司投資控股之「檢舉制度暨揭弊者保護辦法」，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。為避免舉報者遭到不公平對待、報復或威脅，我們建立舉報人保護措施，規範調查人員應遵循保護原則，將舉報人之身分予以保密。此外，公司亦設有員工意見信箱，員工可透過此信箱表達任何想法，亦可透過信箱呈報不法資訊。

0 件
2021 年違反誠信經營事件
舉報件數

「我有話要說」員工信箱：
GMMail@easycard.com.tw

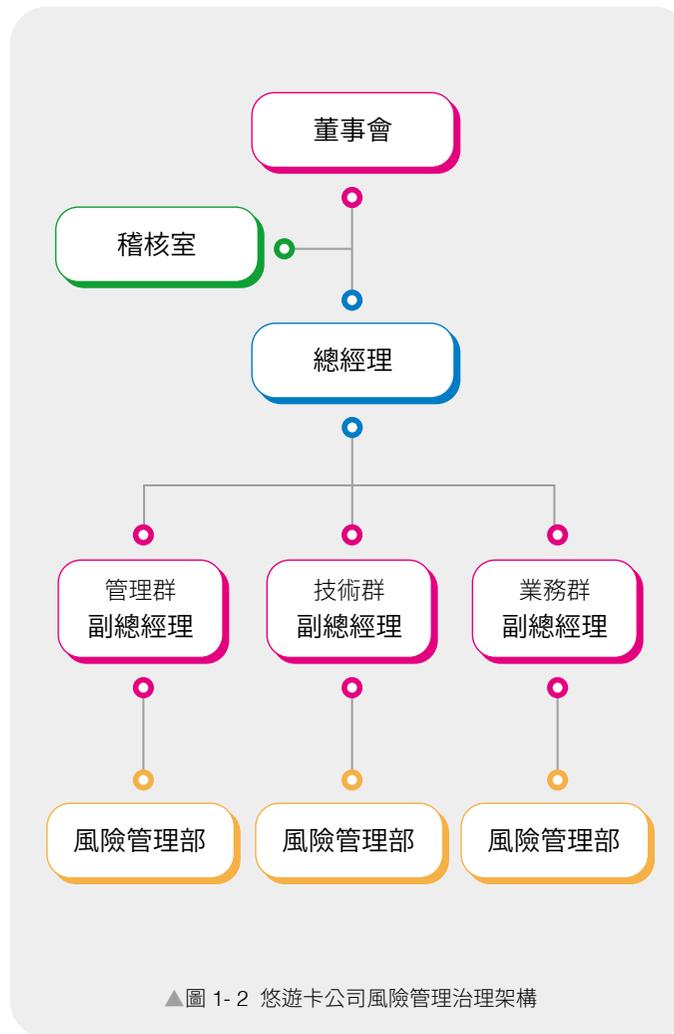
內、外部檢舉信件寄送地址：
台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓
「悠遊卡投資控股股份有限公司監察人」收



1-3-2 風險管理措施

風險管理政策與管理機制

為確保悠遊卡公司穩健經營與永續發展，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，以利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，悠遊卡公司制定嚴謹之「風險管理政策」，確保本公司辦理各項業務應有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，將可能產生的風險控制在可承受之程度內，以達成交易安全與業務成長之目標。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。

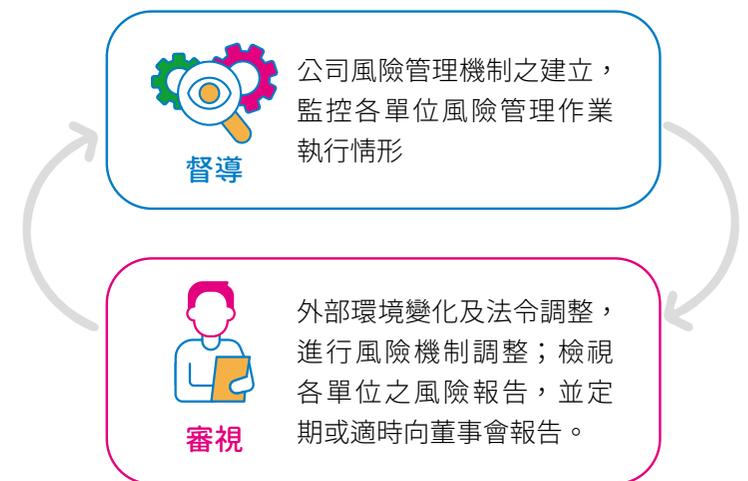


風險管理組織架構

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獨立之專責風險控管單位，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。

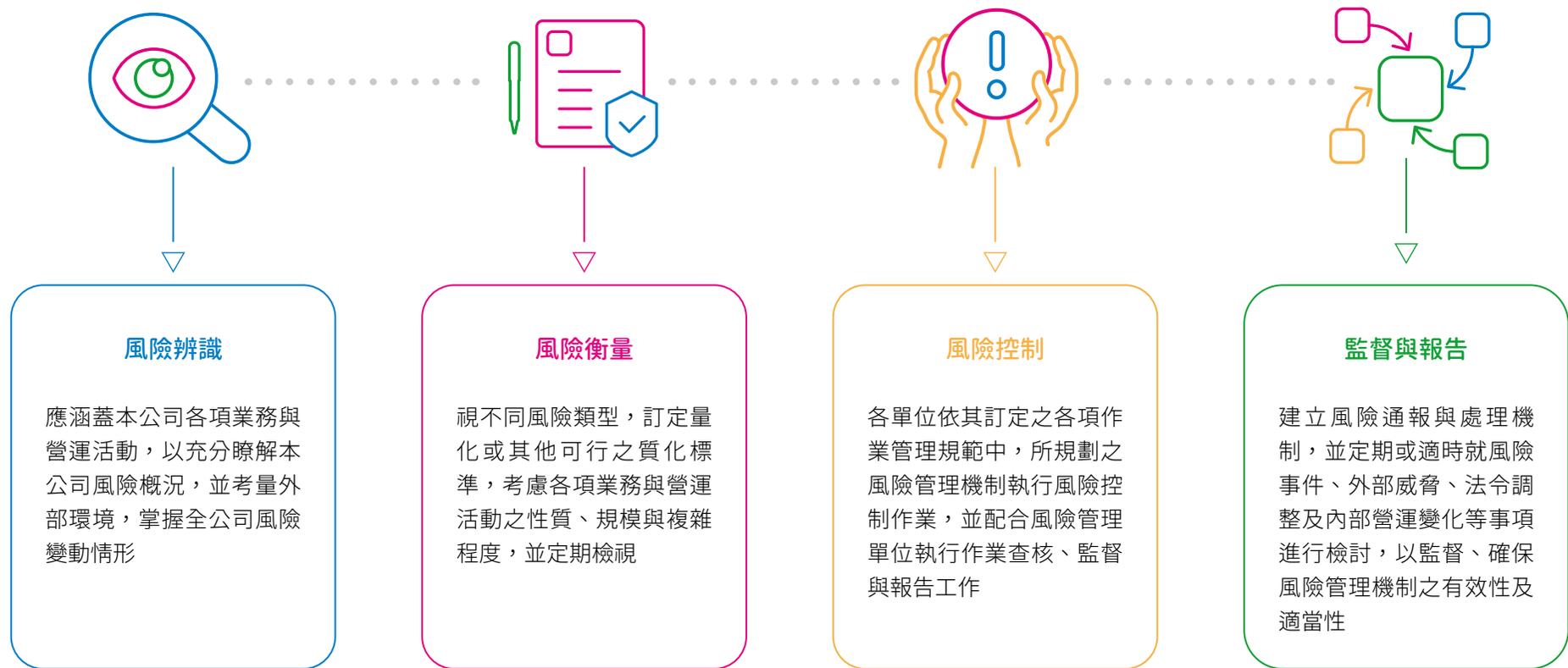
內部稽核

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。



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 1-3 風險管理單位職責說明

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。		
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爲，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。	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。
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、個資與資訊安全風險。	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
信譽風險	由於如媒體（公眾）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。		
洗錢防制及打擊資恐風險	因無法辨識使用者而間接協助不法份子、恐怖分子將不法所得存入相關金融帳戶，協助其提款、匯款、轉帳、付款、交付、轉讓等行爲之風險。	本公司依法訂有防制洗錢及打擊資恐政策與管理程序，透過員工教育訓練與資訊系統監控機制，有效落實防制洗錢及打擊資恐制度。	落實防制洗錢及打擊資恐相關規範，有利於遵循治理、業務推展及永續經營，亦得提升消費者的信任度與企業聲譽。

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，讓民眾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，協助政府推動淨零政策。為有效達到從內而外的氣候變遷管理，我們於今年度的報告書中，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，期許透過此框架協助我們仔細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，提早應對氣候變遷潛在衝擊。

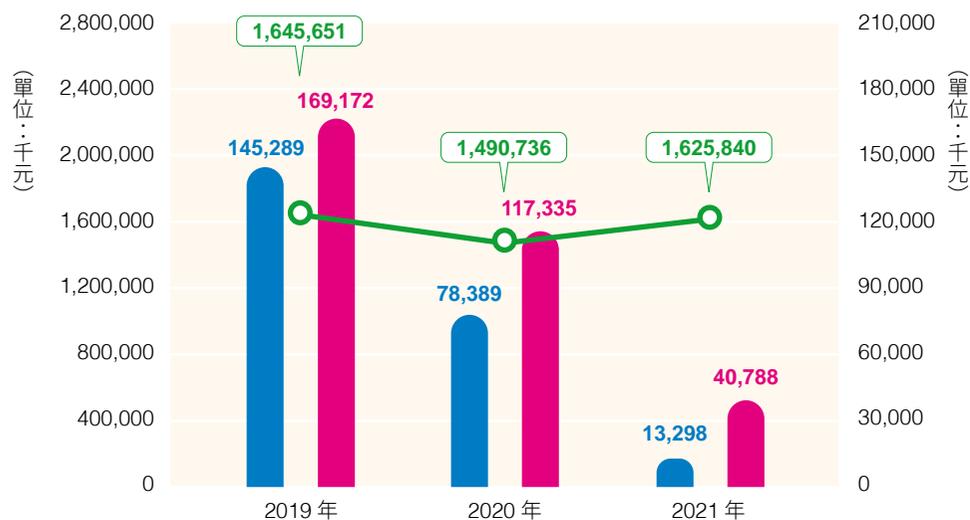
在氣候變遷相關風險下，悠遊卡公司身為臺北市政府持股一定比例之公股民營企業，亦背負起協助政府推動無現金城市與淨零城市之任務。目前悠遊卡公司由總經理進行氣候相關專案統籌，並直接與董事長報告，由董事長擔任治理單位最高層級負責人。因悠遊卡為電子票證／支付公司，未有相關實體營運項目，因此氣候相關風險之評估以轉型風險為主。針對各轉型風險我們辨別了可能之財務衝擊，並發展相關因應策略／機會：

▼表 1-1 悠遊卡公司轉型風險與因應策略

氣候相關風險		對悠遊卡公司之潛在財務影響	因應策略 / 機會辨識
面向	風險敘述		
政策與法規	強化排放量報導義務	<ul style="list-style-type: none"> 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 政策變化導致現有資產沖銷和提前報廢 	針對目前現有碳排熱點進行盤查，以達未來風險控管之成效 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。 ↻ 更多內容，請詳減碳特輯。
	現有產品和服務的要求及監管		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。
技術	以低碳商品替代現有產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 產品和服務需求量下降 新型和替代型技術研發支出 技術開發的資本投資 採用／建置新型實務運作和流程的成本 	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
	低碳技術轉型的成本		
名譽	消費者偏好轉變	<ul style="list-style-type: none"> 商品／服務需求量下降 	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

1-3-3 營運績效成果

穩健的營運績效不僅是回應投資人與主管機關的期許，也是悠遊卡公司永續經營的基礎。由於多數股東從事公共服務相關事業、公股持股比例約 40%，悠遊卡公司所肩負的任務不同於一般營利事業，除協助台北市政府實踐「無現金城市」的政策願景外，亦同時兼顧創造社會價值、提升市民福祉、專業化經營等面向。2021 年 5 月受新冠病毒疫情影響，台灣社會全面進入三級警戒，學童停課、在家上班、購物分流與減少外出等因素嚴重衝擊交通運量，嚴峻時期交通運具的運量僅剩下疫情前的 25%；此外，疫情衝擊下也造成實體零售通路消費銳減，悠遊卡的交通、消費扣款交易皆受影響。2021 年下旬疫情逐漸趨緩，配合政府推出之五倍券振興方案措施，悠遊卡公司以高額加碼回饋響應，刺激市民消費、協助活絡市場。雖整體交易量未能完全恢復過往水準，但於疫情期間悠遊卡公司仍未停下推廣無現金城市的腳步，更抓緊後疫情時代的無現金支付趨勢，持續協助店家交易無現金化。悠遊卡交易金額 2021 年突破 28 億元，較去年相比成長整整 3 倍之多，顯示悠遊卡之電子支付布局穩健步上軌道。

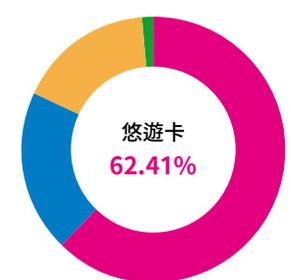


註：營業淨利 = 營業收入 - 營業成本及費用

● 營業淨利 ● 稅後淨利 ● 營業收入

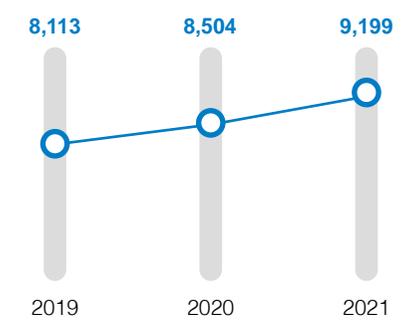
2021 年電子票證流通卡市占率

- 一卡通 19.61%
- 愛金卡 16.77%
- 有錢卡 1.22%



3 年度流通卡數 (註)

註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數



+8.2%
2021 流通卡數

(單位：萬張)

3 年度悠遊卡交易金額

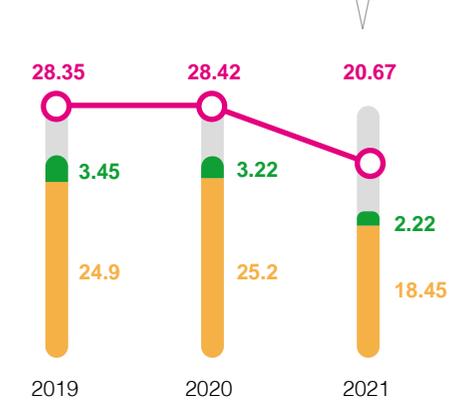
- 交通類
- 小額消費
- 悠遊付



(單位：億元)

悠遊卡使用次數

- 交通類
- 小額消費

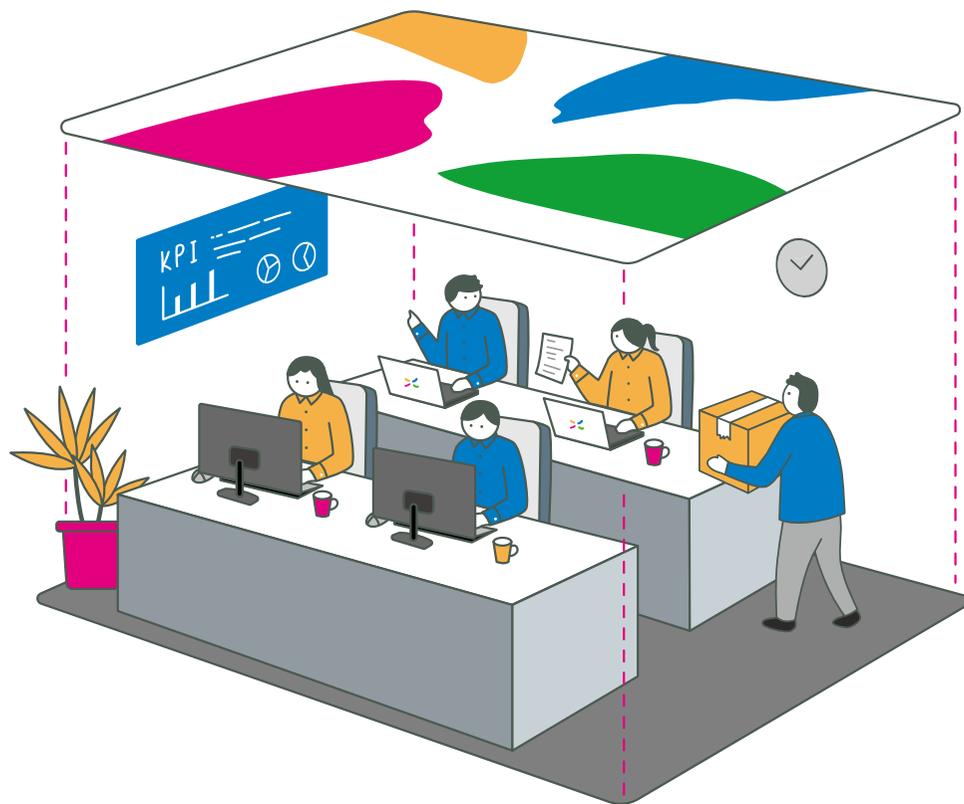


20.67 億次
使用次數

(單位：億次)

CH2

一卡在手 悠遊無現



本章相關的重大議題

- ✦ 永續創新營運模式
- ✦ 供應商管理措施

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

- ✦ 截至 2021 年底累計發卡量 **1.26 億張**
- ✦ 2021 年發卡量 **934 萬張**
- ✦ 2021 年電子票證流通卡市佔率 **No.1/ 62.41%**
- ✦ 2021 年新增 28,581 個特約商店，累計特約商店達 222,860 個，較 2020 年特約商店量**成長 23%**

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
- 電子支付部
- 技術群各部門

目標

短期目標 (2022 年)：

悠遊卡

- 持續推出造型悠遊卡、增加悠遊卡販售量
- 推出新一代悠遊卡，突破消費金額上限，以 APP 加值悠遊卡
- 悠遊卡跨境使用

悠遊付

- 開發親子綁定功能
- 透過悠遊付數位平台，提供更多元服務如購買基金等

中期目標 (2023-2025 年)：

悠遊卡

- 持續提供更多便利功能，讓悠遊卡更緊密融入民衆生活

悠遊付

- 擴展悠遊付合作業者至不同領域、在 APP 平台提供更多便利的功能

長期目標 (2026~ 年)：

- 一卡一付並結合各策略平台，建構完善的悠遊生活圈。

我們的行動

悠遊卡

- 推出造型悠遊卡，增加收藏價值，突破疫情的銷售困境，持續研發新服務，擴展悠遊卡功能

悠遊付

- 藉由悠遊付打破實體消費限制，並推展至廣泛使用場域，讓民衆不僅線上完成多項政府規費繳納以外，更可於平台上完成多樣化的金融服務

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

2021 年的考評結果

悠遊卡

- 2021 年造型悠遊卡販售量約 160 萬張
- 悠遊卡交易量第 1 名，市占比率 73%

悠遊付

- 悠遊付會員數達前 3 名
- 悠遊付於 2021 年獲得 IDC「未來企業大獎台灣頒獎典禮」- 全方位體驗創新獎

➔ 關於悠遊付的永續創新營運模式，請詳 [3-1 一卡一付 無現生活更進一步](#)

2-2 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極大效益。

1 新卡採購

作為

- 新卡皆需符合悠遊卡公司品質驗證標準
- 92.9% 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，確保完善的事務預防、通報、應變機制與資訊安全等管理流程

成果

- 連續 3 年度**在地採購、實地稽核**比例皆達 **100%**
- 2021 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 **115,608** 張
- 合格率 **77.2%**

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
- 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
- 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的比例，捐贈給我們關懷的對象
- 行動悠遊卡：為電信悠遊卡與 Samsung Pay 悠遊卡

成果

- 2021 年發卡數量達 **934** 萬張，年增率 **8%**，截至 2021 年底累計發卡量達 **1.25** 億張
- 消費卡發行量約 **238** 萬張
- 業務卡發行量達 **230** 萬張
- 制式版面約 **33** 萬張
- 公益悠遊卡約 **4.028** 萬張
- 行動悠遊卡約 **9** 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：
- 17% 為仍正常可使用之卡片
 - 76% 為票卡電子電路問題

改善措施：

1. 加強新卡品質檢驗
2. 提供 20 年悠遊卡卡片展期服務

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

- 票卡報廢數量相較上一年度降低 36%，有效降低環境衝擊，實現永續價值

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 2021 年底為止，悠遊卡重要供應商出貨狀況良好，兩年度未有重大變動。

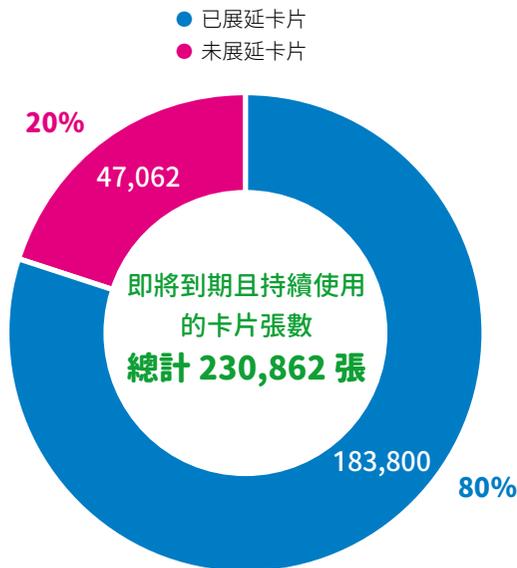
註：重要供應商定義為最近二年度任一年度中會占進貨總額百分之十以上之供應商。

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故預防、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。

20 年悠遊卡展期, 延續美好生活記憶

2002 年我們正式開始發行悠遊卡，當時根據卡片的物理特性將有效期限設定為 20 年，自 2021 年 10 月，第一波卡片即將到期，我們調查發現仍有相當數量即將到期的有效卡片，消費者仍然在正常使用中。秉持便民服務的精神，也希望能延長卡片使用時間減少耗費資源，我們在第一波卡片到期前一年就開始規劃如何讓持卡人在使用的過程中「無痛」展期，透過提早部署，消費者只要在北捷以及四大超商等民衆最常使用的場域，靠卡加值即可自動完成展期 5 年，因此只要民衆持續使用，就能免去額外辦理手續的時間。

直至 2021 年底，展期成功的悠遊卡數量將近 8 成，累積超過 **18 萬** 餘張，持續延續民衆美好生活記憶。



▲圖 2-1 展延卡片成效

註：至 2021 年底前到期且持續使用的張數，持續使用係指 6 個月內有使用卡片者。



▲圖 2-2 卡片展延說明



便利展期

至四大超商、北捷櫃台皆可展期



自動展期

持續加值使用，卡片將自動展期



無痛展期

持續使用，餘額不消失

2-3 創意無限 悠遊無現

永續創新營運模式發展

2020

受疫情影響，外國觀光客數銳減，悠遊卡公司面對前所未有的衝擊，為力求創新以突破困境，與國內外各品牌聯名合作，推出收藏型的造型卡片，創造購買潮。在執行團隊與廠商等力量下發行多款 3D 造型悠遊卡，打破大眾對悠遊卡卡片的既定印象，成功開啟新的溝通管道。

2021

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。

未來

歷時兩年發展與推廣，造型悠遊卡為悠遊卡公司開拓創新永續營運模式，未來持續將悠遊卡融入不同階段的生活經驗，加值持卡大眾美好生活。

2021 年前十大熱賣卡片

更多歷年發行卡片歡迎至
悠遊典藏館網站查詢



HELLO KITTY 達摩造型悠遊卡

- 粉紫限定款
發行約 6 萬張



養樂多造型悠遊卡

發行約 5 萬張



寶可夢高級球造型悠遊卡

發行約 4 萬張



HELLO KITTY 糖果造型卡

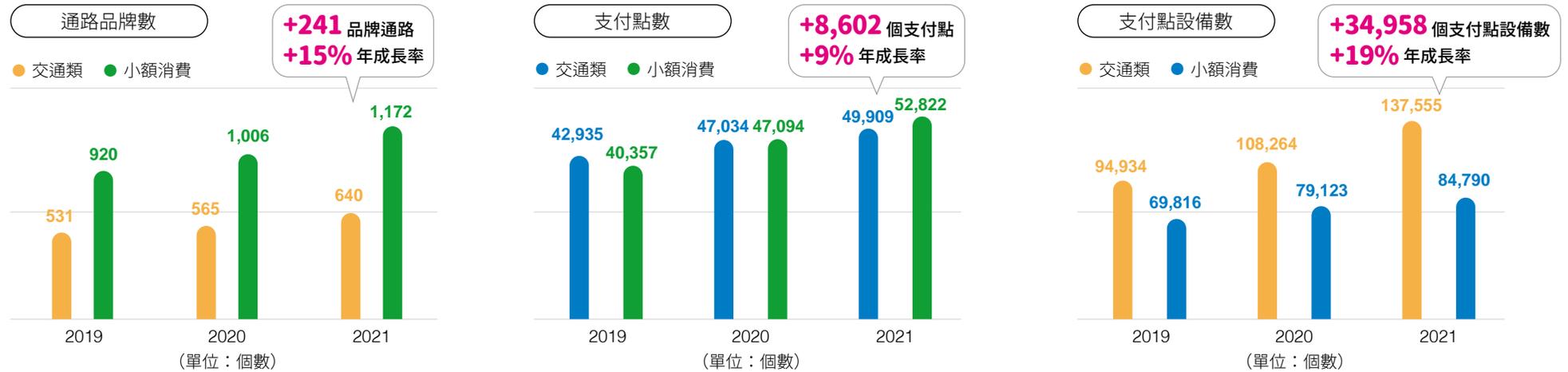
發行約 4 萬張



美少女戰士造型悠遊卡

- 月光權杖 (少女版)
發行約 3 萬張

2-4 便利生活 起自悠遊



隨手 Easy 哩 隨處享生活

為實現政府提倡「無現金城市」的願景，悠遊卡公司積極擴大支付的場域，與金融機構合作發行悠遊聯名卡與金融卡，連接持卡人生活的每一節點。未來悠遊卡也將持續擴大在交通、消費及生活等應用，致力創造便捷體驗。2021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 **1,560 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，並加強悠遊卡在各特約機構的使用識別，已上線業者包含翰林茶棧、福園號、麻古茶坊、創盛號、燦坤與寶島眼鏡等
- 除拓展雙北市場，亦加強協助傳統商圈無現金交易，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」卡購便利 — 連鎖商店與無人化設施

- 中小型連鎖店家新增 **3,270 處** 支付點，包含圖書文具、生活百貨等
- 無人化設備新增 **143 處** 支付點，包含自動販賣機、物流櫃、自助列印機等

「哩」卡暢通行 — 交通運輸

2021年交通類通路新增 **3,595 處** 支付點，包含停車場、公共自行車與其他交通等：

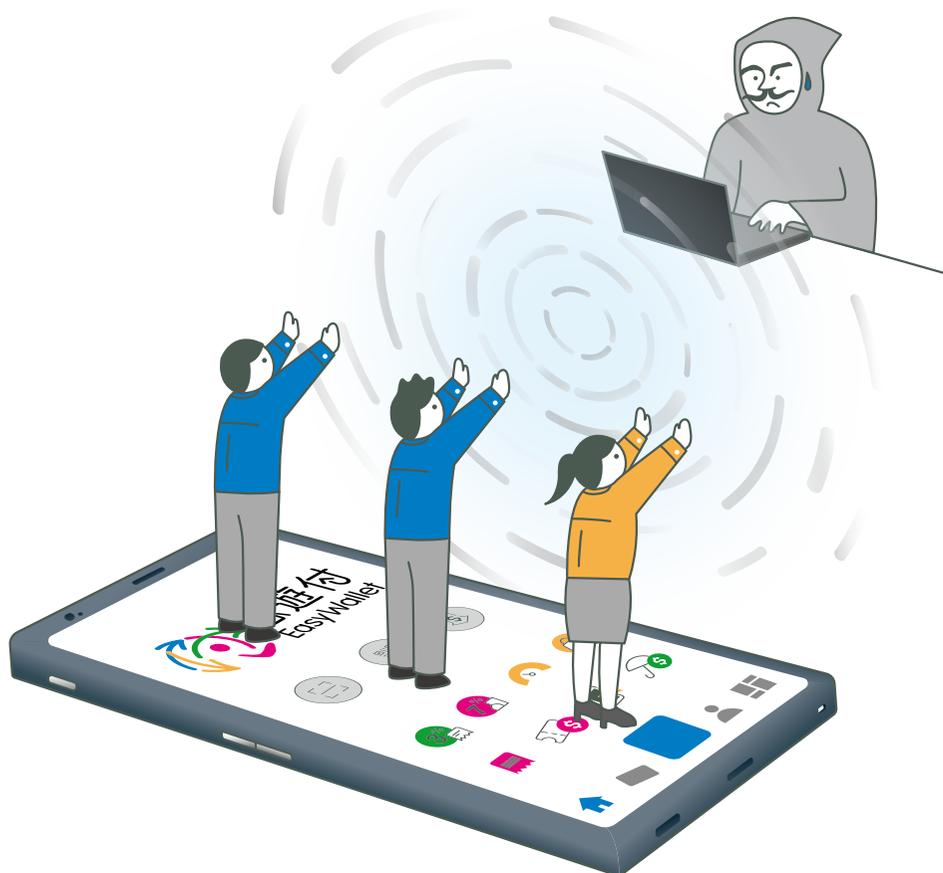
- 可使用悠遊卡支付的計程車數量新增 **963 輛**，包括和泰移動 yoxi 與共享車隊皆已加入
- 停車場支付點新增 **1041 處**
- 2021年5月新增悠遊付綁定 YouBike 2.0 服務
- 彰化地區新增智慧單車 Moovo

「哩」卡守健康 — 醫療保險

- 於 **12 處** 醫院與診所增設悠遊卡支付點，拓展悠遊付應用於繳納醫療費，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。

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

利害關係人

- + 持卡大眾
- + 員工

亮點績效

- + 悠遊付累計會員數 **147 萬**
- + 2021 年新增支付點 52,093 個，累計支付點已達 91,439 個，較 2020 年**成長 20%**。
- + 榮獲 IDC 未來企業大獎「**全方位體驗創新獎**」

3-1 一卡一付 無現生活更進一步

悠遊付創新功能介紹

悠遊卡公司創立 20 餘年，秉持著為民衆創立便利生活圈的理念，以悠遊卡結合多元通路，從食、衣、住、行、育、樂各面向著手，為民衆開創全方位的無現金體驗。近年來因應無現金支付環境的蓬勃發展，悠遊卡在 2020 年推出電子支付 - 悠遊付。希望從悠遊卡延伸至虛擬線上交易，擴展無現金支付的場域。整合了悠遊卡的實體線下通路與優勢，悠遊付得以更加擴大無現金支付的使用場域，累積至 2021 年 12 月，悠遊付累積會員數已達 147 萬，排名電子支付市場第三。未來，我們將持續透過「一卡一付」的全方位整合，實現「無現生活」的願景。

悠遊卡公司在 2021 年，以「政府」「金融」「商務」為三大發展策略面向。透過配合市府政策，以悠遊付繳納行政規費、稅款等生活繳費，創造便利的市民服務；擴大悠遊付之金融服務功能，包含綁定銀行帳戶、基金申購等金融功能；擴展合作店家、線上平台之商務功能，包含感應支付、跨境支付、會員點數平台。在通路的推廣，則重點鎖定政府、學校機關、交通運輸、大型百貨、超商超市、連鎖量販、夜市/市場/商圈等關鍵場域，並與高單價場域、線上通路合作，突破以往票卡無法觸及之範疇，讓民衆的生活更加便利。

悠遊付四大創新功能

政府規費最佳幫手

與地方政府服務進行串連，民衆利用悠遊付 APP 即可便利繳納與領取各種政府款項，包含領取台北市政府撥付的員工交通補助、委員會出席費用；繳納台北、新北、桃園與屏東等 15 縣市地方稅；9 月開始新北市也可繳納市立學校學雜費，讓例行事務線上化。

金融合作最多拍檔

高達 16 家可綁定銀行，全銀行信用卡皆可綁定，便利加值無煩惱；利用悠遊付也可繳納富邦產險、保誠人壽保險費用，創新數位投保讓投保更加便利。

多元平台交易夥伴

除透過 Android 手機之 NFC 功能，輕鬆搭乘各式交通運具的「嗶乘車」以外，新增共享運具 Goshare, Wemo, iRent 延伸綠色交通範圍；同時可用於線上電商支付、外送平台訂餐，亦能線上進行愛心捐款，包括揪安心捐款、動物緊急救援協會皆為悠遊付的合作夥伴。

多元通路服務加值

綁定 7 大停車場業者車牌，出入自動扣款；一鍵繳納台哥大預付卡。使用悠遊付消費還可累積各合作通路會員點數，享便利的同時更有優惠加值。



卡、付相輔相成 建構完整悠遊生態圈

隨著悠遊付的推出，彌補了卡片有消費上限、無法在線上交易，以及許多攤商受環境限制布機不易等不足，卡、付相整合建構完整的悠遊生態圈。過去悠遊卡扣款機在夜市、傳統市場等消費場所受限於網路、環境等，悠遊付以 QRcode 支付輕易完成；時下相當普及的線上電子商務，悠遊付也可輕鬆支付；提高單筆交易金額讓悠遊付的使用範圍跨出小額消費，走向單價高的餐廳、百貨、旅館等，將我們的服務延伸到各行各業。在實體卡片支付的基礎下，加上虛擬電子支付，「一卡一付」加乘擴大應用，如同悠遊卡公司的兩隻翅膀，帶動悠遊卡公司在支付領域的發展，也提供民衆完整的悠遊生態圈，加值民衆的無現美好生活。



- 悠遊付**哩乘車**共計 **2.58 萬處支付點**，延續北部聯營 **14 家**公車業者、台北捷運與 Youbike 1.0、2.0，持續新增擴點中
- 悠遊付**深入商圈與微型商店佈點**，包含夜市與傳統市場如南門市場、寧夏夜市、天母商圈、公館商圈等約計 **1,994 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，新增通路包含瑞穗天合國際觀光飯店、美麗華、秀泰百貨、晶華國際酒店集團等高消費場域；大型連鎖品牌如燦坤、鼎王麻辣鍋、添好運等，**不再受悠遊卡小額消費單日 1,500 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
- 串聯悠遊付與台北市市民服務，可線上繳納 59 項規費；同時攜手新北市、桃園市、台南市等 9 大縣市政府合作提供民衆繳地方稅、規費等服務，110 年悠遊付繳納地方稅 **4.64 億元**、地方費 **1.09 億元**。
- 推出**悠遊付親子綁定及費用繳納功能**，解決父母需親自跑銀行或超商排隊繳費之困擾，提出悠遊付綁定之服務，提供父母便利的繳費管道，110 年悠遊付繳納學雜費約 2.7 億元



悠遊付創新功能— 悠遊付親子綁定及費用繳納

過去繳納學雜費、代收代付費用以紙本四聯單、三聯單為主，由學童帶回給家長，而後家長須帶著繳費單至超商繳費，常見繳費單遺失的狀況頻繁發生。為讓家長便利繳費，悠遊付透過主動通知、線上簡單繳費的方式，提供便利的繳費流程，減少家長的負擔。



悠遊付 2021 年營運成果 (註 1)



註 1：統計資料至 2021 年 3 月 31 日止 註 2：指 APP 開啟活躍會員

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，悠遊付全國首創以電子支付「收」取指定政府補助服務，讓台北市政府的福利補助金以及發票中獎獎金可以輕鬆入帳，智慧整合各項金流支出，串聯更便民的智慧服務。

歡迎您至悠遊付官網
了解更多功能
與好康優惠



立即下載悠遊付
體驗生活美好悠遊感受



Apple Store Google Store



- 透過**悠遊付可直接領取 4 項補助款**，包含台北市政府補助早期療育補助、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、臺北市生育獎勵金。2021 年發放逾 **1 萬筆**、領取補助津貼逾 **4,920 萬元**。
- 悠遊付新增綁定發票領獎功能，經設定後，悠遊付可以**綁定中獎發票的領獎帳戶**，作為民眾收付合一的電子錢包。
- 悠遊付與神腦生活合作於**全台 45 家門市設置 iPhone 手機回收機台**，提供民眾將舊 iPhone 回收，並可選擇將回收金撥入悠遊付帳戶，達到環保又能回饋民眾的雙重目標。

3-2 多元卡片 關懷無限

發行各類卡別的同時，悠遊卡公司期許能夠將我們的關懷結合核心價值，提供各持卡人「便利」的使用環境、嚴密值得「信任」的個資保護措施，讓持卡人得以「安全」的方式領取補助與優惠，將「公益」實踐在每一次政府回饋補助中。配合政府便民服務，悠遊卡配合推出優待卡、敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、縣市民卡與社福卡等多種卡片，豐富國人生活所需。

敬老卡



提供各縣市年滿 65 歲之民衆申請使用，各縣市亦提供相關優惠。於台北市除響應市政府無現金政策每月補助 480 點供市民朋友搭乘車，2021 年悠遊卡公司協助臺北市政府發放「敬老愛心儲值金」回饋計畫，並協助社會局整理相關名單。截至 2022 年 1 月總計共 46.1 萬名臺北市長者以悠遊卡領取儲值金，數位化使用達八成以上，金額達 6.92 億元。另外，去年發放振興三倍券，在悠遊卡公司的優惠鼓勵下，20 萬敬老卡綁定，除帶動整體銀髮經濟，也大幅提升長者使用無現金支付的比率。因應人口的老化趨勢，悠遊卡公司將持續服務敬老族群，並期望讓長者在在在疫情減緩後，持續無現金使用之習慣。

愛心卡



於台北市享有每月 480 點補助，並因應身心障礙市民朋友之特殊需求而調整卡片形貌，使用卡片截角與點字貼紙，來提供身障朋友快速識別的方法，生活應用更便利。

縣市民卡 社福卡



整合市民日常生活應用，可搭乘大眾交通工具、借書證、小額扣款功能等之電子票證，已發行的縣市包含桃園市、新竹市、連江縣、金門縣，近 3 年使用市民卡／社福卡的人數持續增加。

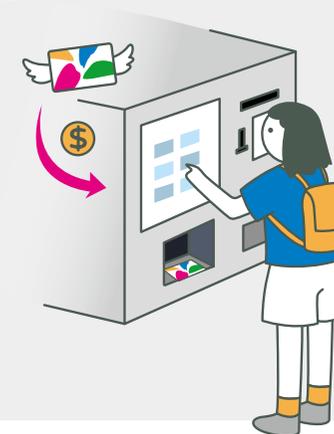
學生卡



悠遊卡作為學生族群的第一張卡片，可用於冷氣、公共洗衣機、餐廳付費，無現金生活從校園展開。若配合悠遊付親子平台功能，更可加乘親子間的互動連結。詳細功能請見 [3-1 一卡一付 無現金生活更進一步](#)。

學生卡創新便民功能— 學生卡遺失舊卡餘額轉移

悠遊卡的主要客群之一為學生，而學生同時也為票卡遺失的主要對象。為提升學生領取退費之便利性及時效性，悠遊卡公司與教育局合作在各校安裝讀卡機，學生若遺失舊卡，教育局只要在補發新卡時將新卡及舊卡卡號對照表上傳予悠遊卡公司，學生於領取新卡同時，將新卡於讀卡機靠卡即可轉移舊卡餘額至新卡。此過程節省過去的掛失辦理、郵寄退費單、領取退費等繁複的功能。



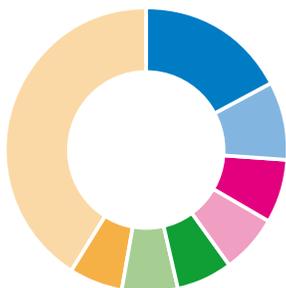
3-3 安心便利的客戶服務

持卡人的使用體驗一直是悠遊卡公司所重視、也是不斷精進的重點方向。透過客服專線、客服信箱、悠遊付 APP 留言諮詢，以及 2021 年新上線的智能客服小幫手「嗶寶」等管道，我們始終找尋更多機會加強與民衆的溝通連結。為提供客戶更便利且值得信賴的安全服務，我們依循主管機關規定，制訂「悠遊卡消費者爭議處理規範」保障消費者權益。未來我們承諾將持續深化智能客服服務內容，導引悠遊卡／付使用者更好的服務體驗。

即時便利的客戶服務

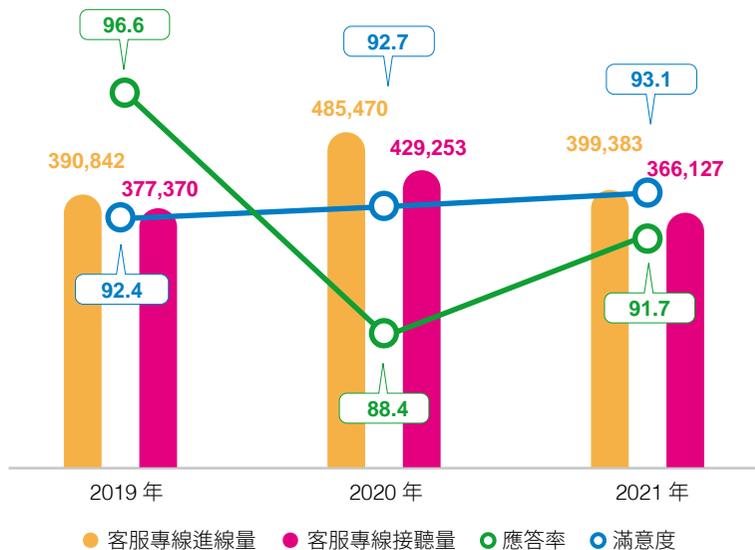
透過客戶反饋及歷年客服專線統計資料中，我們發覺「掛失處理」是客戶最常使用、也是最急迫需要立即處理的項目。自 2020 年起，悠遊卡公司提供客戶線上掛失的服務，除與銀行合作發行的悠遊聯名卡外，民衆可透過官網進行自助掛失作業，幫助客戶能更快速、有效率地解決卡片遺失的困擾，線上掛失一年節省 180 萬元人力成本。2021 年 8 月，為因應悠遊付開通後新增的使用者族群，智能客服「嗶寶」上線，提供習慣使用智能系統即時溝通的年輕族群另一溝通選擇，有效協助疏通不定期活動的詢問需求。

2021 年客服專線主要進線項目 (%)



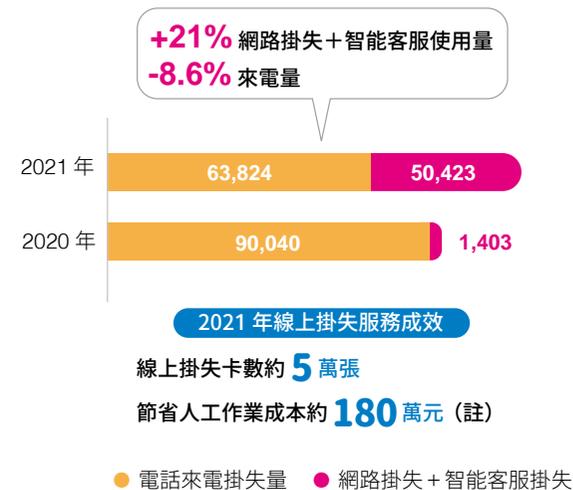
- 掛失處理 17.40%
- 退卡退費方式 8.90%
- 遺失諮詢 7.20%
- 行銷活動 (付) 6.60%
- 查詢、調閱交易明細 6.50%
- 振興回饋查詢及領取方式 (卡) 6.40%
- 購卡或使用方式及範圍 (卡) 5.90%
- 其他 41.10%

3 年度客服專線統計表



註：客服應答率為總接聽通數占總進線量通數之百分比

2021 年線上掛失成效



註：節省成本計算方式以網路掛失卡數 × 電話掛失委外每通費用成本計算

智能客服嗶寶

悠遊卡公司向來期望帶給客戶高品質的體驗，2021年8月客服小幫手「嗶寶」正式上線，使用者可在線上展開即時文字對答服務，快速建立情境式對話，讓大眾除親臨悠遊卡客服中心、致電24小時客服專線之外，擁有一個更便利的選擇，隨時隨地手機拿起即可獲得解答。悠遊卡公司為幫助持卡人/悠遊付會員解決遭遇到的疑難雜症，帶領身經百戰的客服團隊，持續優化「嗶寶」諮詢服務，以保持高準確率的同時也能縮短回應時間，使對話流程的互動更加人性化，目前嗶寶已累積將近300題常見問題。



嗶寶可以協助什麼?
解決悠遊卡常見問題如卡片掛失、退卡方式說明、退費進度查詢、悠遊卡交易查詢、票卡效期查詢、記名申請，若不確定問題時，也可以直接用文字輸入，嗶寶轉接至真人文字客服

嗶寶是誰?
上線時間 2021.08.11
日平均進入平台數 (統計至 2021.12.31 止) 895 / 次
總進入平台數 (統計至 2021.12.31 止) 128,047 / 次
滿意度調查 轉真人服務滿意度 4.8 分 (滿分 5 分)

哪邊可以找到嗶寶?
嗶寶匯集全方位服務渠道，民衆可以從悠遊卡公司官網、LINE 官方帳號、臉書粉絲頁 Messenger、悠遊付 APP 找到客服小幫手嗶寶，點下去便幫你導引到智能客服頁面處理問題。

PLUS 嗶寶
即時關心服務：呼應時事防疫宣導、隨時查詢票卡有效期、優惠活動分享。



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。

<p>悠遊卡公司官方網站</p> <p>歡迎至本公司官網 了解更多 顧客服務內容</p> 	<p>LINE 官方帳號</p> <p>455 萬人 累積至 2021 年底 LINE 會員人數</p> 	<p>Facebook 粉絲專頁</p> <p>24.5 萬人 累積至 2021 年底 粉絲人數</p> 	<p>YouTube 官方頻道</p> <p>19,958 次 « 悠遊付優惠券 ~ 驚喜隨手領 » 影片觀看次數</p> 
---	--	--	---

3-4 強化資安防護網 保障用戶個資安全

3-4-1 重大議題管理方針：數位服務與信賴

悠遊卡公司是一家以資料應用為基礎，持續透過創新科技的開發，拓展多元通路，為持卡大眾提供多樣服務的公司。近年來因應疫情的延燒，我們積極開發通路，聯合更多商家攤販，為持卡大眾打造無現金支付且安全的生活圈。面對日趨多元複雜化的通路，我們謹慎運用每一筆經手的資料，強化使用者的個資保護以及資訊安全防護措施，以確保悠遊卡的資訊安全受到完善的保護。我們建立資安戰情中心與個人資料保護委員會，全面監控資料使用狀況，保證客戶的個人資料以及交易資料皆受到嚴格的管控，避免客戶資料受到二次使用或洩漏。透過「個人資料管理目標與政策」、「資料庫安全管理程序」等政策，我們持續強化資安維護，將資料洩露之風險降至最低。

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
最小化蒐集運用持卡人 / 悠遊付會員個資
交易資料
最大化保護持卡人 / 悠遊付會員交易資料

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，以及建立自我平和機制與內部評核計畫
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

我們的行動

個人資料
第一家通過「BS：10012 個人資訊管理系統」驗證的電子票證公司
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

目標

短期目標（2022 年）：

- 持續系統汰換資料庫升級作業
- 協同各專案之資料庫建置規劃
- 確實監控資料庫狀態及帳號權限管理
- 新進人員培訓及專業能力提升

中期目標（2023-2025 年）：

- 完成汰換主機暨資料庫升級作業
- 強化資料庫維運管理及稽核監控
- 落實營運持續演練及資料庫備援切換演練
- 改善資料異常篩選及異動作業
- 人員培訓及加強專案能

長期目標（2026~ 年）：

- 持續強化人員專案能力培訓
- 整合各資料庫監控作業

管理成效的考評機制

個人資料
進行個人資料內部評核計畫
交易資料
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

2021 年的考評結果

個人資料
• 共找出 14 項內部改善事項，改善率 100%
• 自評次數 2 次，法遵自評次數 2 次
• 進行個資演練次數 1 次
交易資料
• 2021 年進行人資系統、電子表單與電子公文系統進行演練
• 2021 年「營運持續演練」計畫共 14 次，演練項目 193 個

3-4-2 資安防護措施

個人資料管理目標

為確保客戶的個人資料受到最大的維護以及最少的運用，悠遊卡公司秉持對於誠信守法以及對於客戶資料的重視，制定《個人資料管理目標與政策》，透過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，以及建立自我評核機制與內部評核計畫，推動資訊安全的有效管理。資料保護單位如個人資料保護委員會，則以 PDCA 的方法學，負責規劃與推動本公司之個人資料管理體系。透過定期執行個人資料內部評核計畫，以文件評核、人員訪談與實地勘查等管理方法，更好地檢視資安管理是否符合 BS 10012：2017 國際標準，並針對相關缺失即時做出修正改善。

個人資料保護委員會權責

個人資料保護委員會以管理群副總為召集人，每年至少一次召開資料管理審查會議，檢視個人資料保護實務作業之有效性。委員會成員包含法律事務部、系統管理部等各營運部門主管，負責與規劃個人資料管理之體系，並向董事長或召集人報告。委員會之權責包含制訂及修訂個人資料管理目標與政策、決定個資管理之角色與職責、核定個資管理單位或人員所提出之自我評估報告。除此之外，委員會亦任命個資保護內部評核負責人，負責個資稽核計畫與改善計畫，並進行不定期的評核作業，確保個資安全受政策受到落實。為培育資訊安全保障相關人力，我們也鼓勵員工進行個資的認證課程，截計至 2021 年共有 19 位員工取得 BS 10012 個資管理系統主導稽核員的認證。

0 件
受裁罰事件數

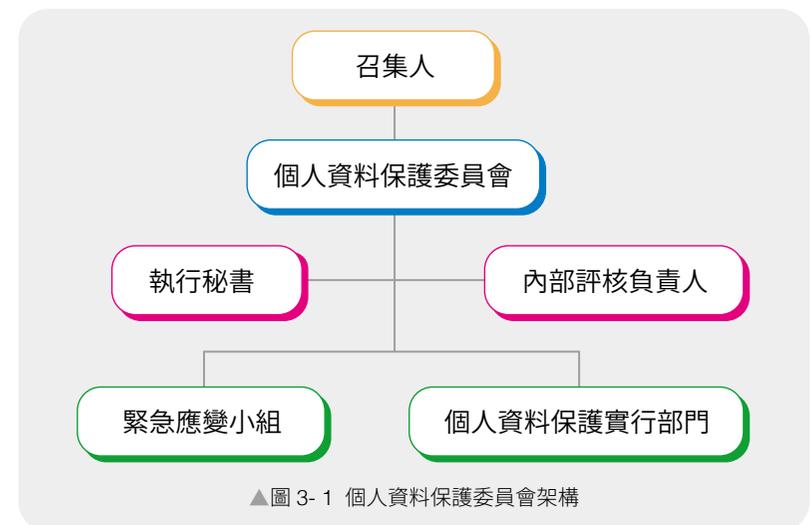
100%
內部評核計畫改善率

0 件
資訊洩漏數量

19 位員工
取得 BS 10012
個資管理系統
主導稽核員認證

▼表 3-1 內部評核改善績效

內部評核改善建議事項數量	14
內部評核改善建議事項，已改善完成數	14
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%



個人資料使用原則

對於個人資料，悠遊卡公司蒐集前明確告知蒐集資料的內容與用途，並依誠實及信用方法為之，未有用戶資料的販售、租借、分享於第三方等二次使用事件，以確保個人資料 / 檔案於蒐集、處理及利用皆尊重當事人之權益。若有臨時性或突發性之非例行性業務，遵循《個人資料檔案蒐集、處理與利用作業規範》與《外部索資辦法》，對於資料的額外蒐集須為合法、與當事人經過契約，並依據相關規範盡告知之義務。在 2021 年，悠遊卡公司並未有任何詐欺訴訟、消費者投訴之賠償案件，以及因產品或服務而損失之案件發生。

▼表 3-2 因應資料生命週期中潛在風險之管理方針

資料蒐集階段	管理方針
蒐集	個資蒐集須經合法，經當事人同意，業務部門應確保資料建檔之正確性與完整性。
使用	資料之使用依照合約簽訂之內容，若使用個人資料時發現資料錯誤，應立即進行確認並即時更正。
保留	善盡保護及管理責任，並訂定各類資料保存年限，且標記使用機制。
銷毀	建立一致性資料銷毀方式，紀錄消除之資料，並確保個人資料檔案不可再復原。

個資侵害演練

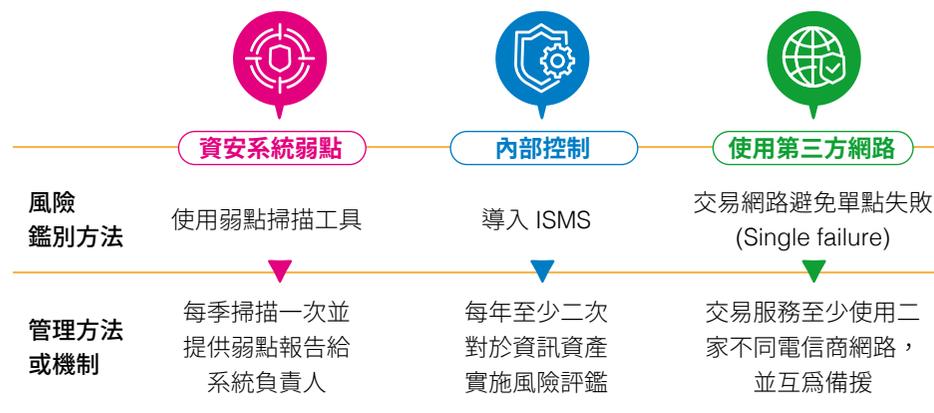
面對外界可能的資訊安全問題，悠遊卡公司設置事前因應措施與演練辦法，每年進行一次個資侵害演練。透過事前演練與辨別可能的服務中斷可能性，使我們得以在遭遇資訊安全危害時更快速的因應資訊中斷事件。演練過程中相關人員皆須參與演練與會議，並按照制定之 SOP 進行演練，以確保同仁針對個資侵害事件發生時能妥適應變相關突發狀況，並進行有效討論並提出適當因應措施。在 2021 年資訊洩露數量為 0 件，未有資訊洩露或客戶隱私洩露事件發生。



▲圖 3-2 個資侵害因應流程

資料庫管理程序

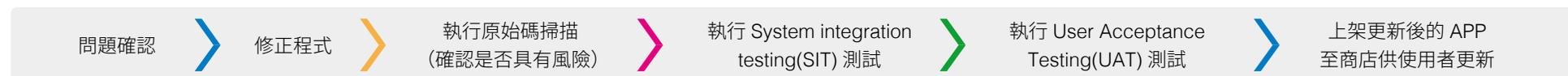
悠遊卡公司建置「資料庫安全管理程序」，維持資料庫之運作、維護以及監控程序。明定資料庫管理之責任人員，以及取得資料之相關權限與辦法，確保資料庫之新增、異動及刪除程序皆受到安全的保護。我們不只針對資料設置權限存取機制，對於敏感資料採取資料加密或遮碼機制，更進一步進行潛在的風險管理。我們辨別出可能之資料庫之資安相關風險，包含資訊安全弱點、內部控制風險、以及第三方網路的使用風險，針對每一項風險，制定相關回應機制如下：



▲圖 3-3 資料庫之資安風險與管理措施

服務中斷危機資訊漏洞演練

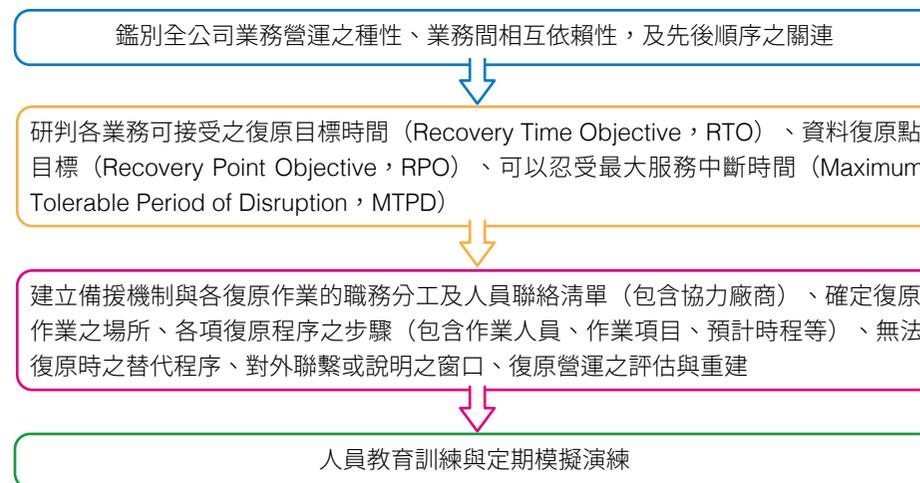
悠遊付為大眾帶來便利的生活，隨著 APP 的使用人數逐漸升高，為提供客戶最好的服務體驗，我們廣泛考量可能造成服務中斷之因子，以最大限度的演練，減少系統受到干擾的可能性，並制定下方流程即時進行相關回應措施。在 2021 年，悠遊付由於版本更換造成服務中斷次數共 1 次，總共時長共 18 分鐘，透過以下標準化流程，我們快速檢測故障後排除問題。



▲圖 3-5 悠遊付問題處理程序

資安問題與回應

面對外界可能的資訊安全問題，悠遊卡公司建置事前因應系統，包含建立同地備援與異地備援機制，與定時實施資料備份或整機備份，並定期執行還原演練，以期在因為可預期或不可預期的事故發生時，能將營運衝擊降至最小。面對資安風險之減輕機制，悠遊卡之營運持續計畫如下：



▲圖 3-4 資訊安全持續營運計畫

CH4

綠色悠遊 暢遊無限



本章相關的重大議題

- + 推廣綠色服務
- + 環境管理措施

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

- + 近三年 1,280 定期票方案購買人數超過 **960 萬次**
- + 2021 年廢棄卡片數量為 0.8 公噸，相較前一年減少 **64.45%**

4-1 綠色運輸：銜接最後一哩路

4-1-1 重大議題管理方針：推廣綠色服務

聯合國發展目標



管理承諾

悠遊卡長期推廣綠色運具，以核心能力推動各項節能減碳管理措施，期望能降低內部營運對環境的衝擊

權責單位

行政部門

投入資源

- 進行能源、溫室氣體盤查
- 結合數據部門人力，進行悠遊卡內部員工使用綠色運具之碳盤查

目標

短期目標 (2022 年)：

- 持續推行節能減碳措施
- 擴大綠色運具碳足跡盤查運用範疇，將減碳意識推廣至大眾生活

中期目標 (2023-2025 年)：

- 增強節能減碳效益
- 推廣碳足跡盤查至更多運用範疇，鼓勵更多企業運用

長期目標 (2026~ 年)：

- 增強節能減碳效益
- 持續推廣綠色運具碳足跡盤查，增加使用的組織 / 人數

我們的行動

- 每年定期推行多項節能減碳措施，包含設備節能與推動各項節能減碳宣導
- 啟動悠遊卡碳足跡計算，期待協助多元利害關係人計算減碳成效

管理成效的考評機制

- 年度節能減碳成效
- 廢棄票卡減量

2021 年的考評結果

- 相較 2019 年下降將近 5 萬度的能源使用量
- 廢棄票卡相較 2020 年度，有效減少約六成使用量

4-1-2 串接每一哩路 綠色悠遊由你延伸

悠遊卡公司長期以核心能力支持政府綠色城市運輸發展政策，透過推動共享單車、公車、捷運的使用，減少交通對於環境的碳排放，達到綠色運輸的成效。北市政府自 2018 年起推出 1,280 定期票方案，讓民衆享受無限次數搭乘捷運、雙北市公車，以及 Youbike 前 30 分鐘免費騎乘。2020 年我們結合「嗶乘車」功能，民衆可以直接用悠遊付在手機購買 1,280 定期票，藉由 NFC 的創新便民服務，民衆更可以直接用手機「嗶乘車」感應搭乘。

超過 960 萬人
於近三年購買 1280 定期票

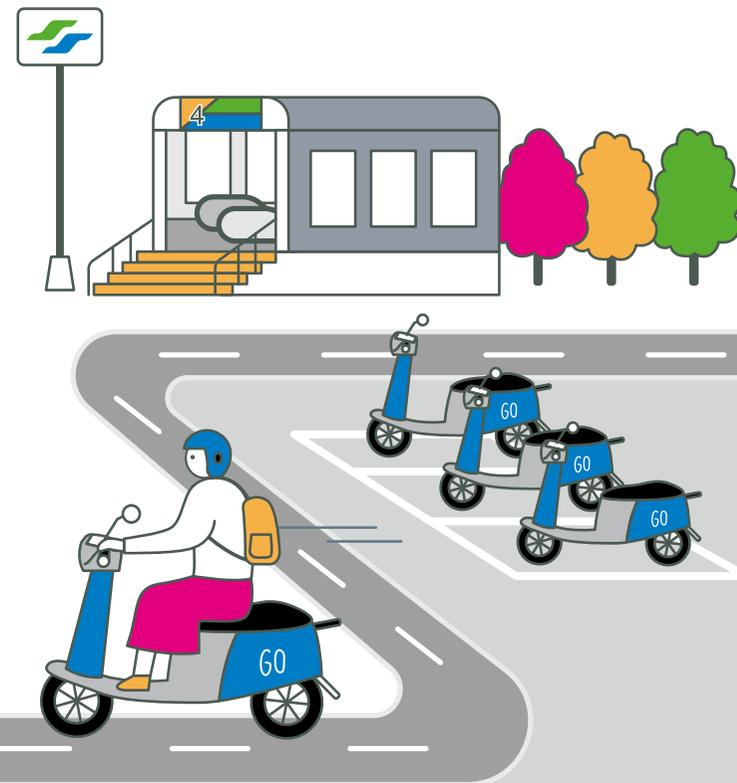
550 萬
2021 年嗶乘車使用人數

結合共享單車與公車優惠，低碳運輸「遊」你選擇

Youbike 自 2012 年以來，使用人數已經超過 1 億人，不僅是大眾通勤、接駁的重要選擇，同時也是市民休閒的好伙伴。悠遊卡公司與 Youbike 長期合作，2021 年 Youbike 2.0 正式上線，為鼓勵民衆之使用，我們與市府推出獎勵方案，只要搭乘捷運前後轉乘公車或 Youbike，即可享有轉乘優惠，讓消費者享有多元的綠色運具選擇。

結合共享運具與 1280 定期票優惠，串接最後一哩路

悠遊卡公司秉持著為民衆創造「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。民衆購買 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。悠遊卡公司滿足民衆多點位移動之需求，串接起民衆回家、通勤或工作的最後一哩路。



4-2 綠色營運管理

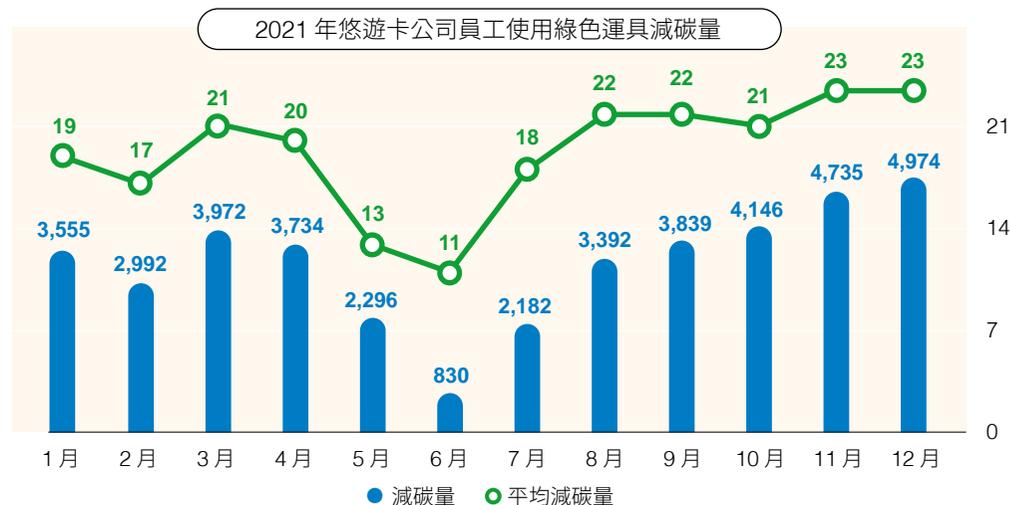
近年來隨著全球暖化，氣候變遷的加劇，環境永續的重要性已經不可忽略。悠遊卡公司長年來配合政府的公衆運輸政策，透過核心能力推動永續城市，積極對抗全球暖化。然而我們也深知任何使用的能、資源，皆會對環境帶來衝擊，因此悠遊卡透過各項節能管理措施，期望能降低內部營運對環境的衝擊，最大化對外的正面環境效益。環境面相關的數據，以 2019 年為基準年。

溫室氣體管理



為協助政府全力加速構築智慧永續城市的腳步，悠遊卡公司發揮長年深耕於交通票證市場的優勢，於 2021 年啟動悠遊卡碳足跡計算，利用大數據的串聯，協助悠遊卡的用戶檢視自身的減碳量。對外，我們計算出 2021 年使用各運輸工具的總體碳排放，以及相較使用汽車的減碳量，得出各綠色運具的減排趨勢；對內，我們計算出悠遊卡員工持有悠遊卡搭乘大眾運輸工具所減少的碳排放量，悠遊卡員工於 2021 年全年度搭乘綠色運具相較於使用自用汽車共減少 **40,647** 公斤碳排放量，月平均減少之減碳量達 **19** 公斤，我們期待自悠遊卡公司著手，將「低碳減排」的理念持續擴散至各使用者的心中。

➔ [關於碳足跡計算方式詳細說明，請詳減碳特輯。](#)



▼表 4-1 悠遊卡公司年用水量

	2019 年	2020 年	2021 年
推估全台據點用水量 (度)	13,980	13,838	16,563
人均用水量 (度/人)	54.40	49.96	59.15

水資源管理



本公司依據台北自來水公司的帳單推估全台據點用水量，在 2021 年的水資源使用量為 16,563 度，使用過之生活污水均交由園區統籌處理。2021 年因擴增辦公空間，導致用水量增加，有鑑於此，我們將積極推動「用水減量」措施，包含將辦公室及公共區域洗手檯的水龍頭，汰換為低出水量的設備以及感應式水龍頭，期待透過各項措施，在創造舒適的職場空間的同時，逐步達到節水的效果。

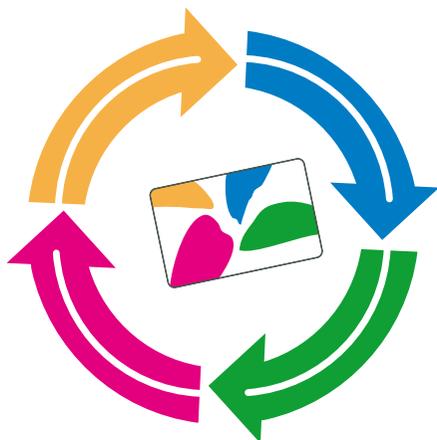
廢棄物管理



本公司之一般廢棄物處置，遵照南港軟體園區廢棄物處理方式運行，確保廢棄物清除、處理之運輸、貯存符合主管機關或執行機關之規定。除一般事業廢棄物以外，悠遊卡重視廢棄卡片的處理，我們制訂《票卡報廢處理程序》，進行相關廢棄卡片之報廢作業。對於外觀與功能保存情形良好之退卡，將再製為其他用途的票卡，減少對環境的衝擊。近三年來卡片處理成效顯著，廢棄卡片的總量大幅遞減。

▼表 4-2 悠遊卡廢棄卡片數量

	2019年	2020年	2021年
廢棄卡片數 (單位:公噸)	6.11	2.55	0.8



能源管理



本公司營運之能源計算來自台灣電力公司電費單，電力來源為台灣電力公司，其主要用途為職場用電。2020年因應三級警戒政府防疫政策，悠遊卡公司實施居家辦公，整體能源用量下降。2021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。在辦公設備的選擇上，我們選用省電環保標章產品，如高效率燈具、電器設備，在公共區域亦採用有省電休眠的裝置。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，落實低碳節能。2021年能源使用總量為562,673公噸，相較未受疫情影響的2019年下降將近5萬度的能源使用量。



設備節能

- 智慧化資訊機房
- 提升設備效能
- 優先選購省電環保標章



節能減碳宣導

- 隨手關燈
- 隨手關空調

▼表 4-3 悠遊卡公司 2021 年能源使用情形

	2019年	2020年	2021年
內部能源使用量 (單位:萬焦耳)	221,769,360	193,206,600	202,562,280
內部能源消耗密集度 (單位:萬焦耳)	862,915.8	697,496.8	723,436.7

註：本公司今年度尚未採用再生能源。

CH5

優質人才 攜手悠遊

本章相關的重大議題

- ✦ 人力資本培育
- ✦ 員工福利與薪資
- ✦ 員工權益與保障

利害關係人

- ✦ 員工

亮點績效

- ✦ 2021 年員工提出性騷擾申訴案件 **0 件**
- ✦ 2021 年員工育嬰留停復職率、留任率為 **100%**
- ✦ 2021 年員工總體認同度分數高達 **94.6%**



5-1 人力資本培育

5-1-1 重大議題管理方針：人力資本培育

聯合國發展目標



管理政策

悠遊卡公司因應防制洗錢及打擊資恐、個人資料保護、公平待客、資訊安全等規範要求，我們持續辦理法令遵循相關訓練，並訂有《悠遊卡公司教育訓練管理辦法》，持續依公司發展重心規劃與執行相關教育訓練。

管理承諾

因應國內外法律議題、產業脈動，提供教育訓練資源，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

人力資源部、個人資料保護委員會、安全控管部

投入資源

- 年度教育訓練費用總支出為：77 萬
- 舉辦教育訓練場次：29

目標

短期目標（2022 年）：

- 建立新人教育訓練回訓機制，協助新進同仁更好融入公司企業文化
- 培養內部講師，培育同仁多項職能發展

中期目標（2023-2025 年）：

- 因應悠遊卡公司數位轉型策略，擴展數據分析及應用之知識、技能培育

長期目標（2026~ 年）：

- 發展關鍵人才制度，強調同仁多元化發展

我們的行動

每年度皆辦理防制洗錢及打擊資恐、個人資料保護、公平待客、資訊安全等課程，強化同仁對相關議題的了解與重視

管理成效的考評機制

- 邀請第三方單位進行個人資料保護及資訊安全驗證
- 教育訓練參與人數

2021 年的考評結果

- 個人資料管理系統 BS 10012:2017（個資委員會）
- 資訊安全管理系統 ISO/IEC 27001:2013（安全控管部）
- 人均參與教育訓練時數：6.15

5-1-2 人才培育與發展

員工教育訓練

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，定期檢視人力資源差距，並透過一系列教育訓練，提升員工職能。悠遊卡公司訂定法令遵循、專業訓練、主管訓練與通識訓練等教育課程，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。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。此外，為讓人才能夠更彈性運用，我們強化職務代理制度，並督促各部室主管落實接班人培育制度。

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。因應悠遊卡公司數位轉型之營運策略，在聘請外部單位協助開發相關專案時，悠遊卡公司同仁除補足該相關議題知識學習外，亦全程參與專案開發，擔任協調內外部資源之角色。藉由此項制度，悠遊卡公司員工擁有多方位的學習機會，也透過員工多元的專業背景，促成不同專案的合作可能。

近 3 年教育訓練總時數與平均時數

訓練類別	2019 年	2020 年	2021 年
內訓總時數	1713	1312	1054
內訓平均總時數	6.67	4.74	3.76
外訓總時數	283	67	68
外訓平均總時數	1.10	0.24	0.24
總時數	1996	1379	1122
總平均時數	7.77	4.98	4.01

註：內部訓練為依法令規定、實務需求、員工關懷等面向舉辦，外部訓練則為依單位主管規劃或同仁主動申請接受工作相關專業訓練。

近 3 年各職級同仁平均教育訓練時數

員工類別		2019 年	2020 年	2021 年
高階主管平均訓練時數 (群級(含)以上主管)	♂	19	10	6
	♀	23	10	3
中階主管平均訓練時數 (部級(含)主管)	♂	26	11	8
	♀	28	12	10
基礎主管平均訓練時數 (科級(含)主管)	♂	18	11	9
	♀	28	13	6
一般員工平均訓練時數	♂	11	8	5
	♀	15	7	5

2021 年員工內部教育訓練課程表

教育訓練內容	出席人數	課程總人時	
法令遵循課程	洗錢防制	422	399
	個資保護	279	286
	資訊安全	280	342
	公平待客	108	300
	急救人員	4	60
專業訓練	資訊	12	253
	行銷	74	128
	數據分析	24	194
	稽核	8	31
其他	5	92	
主管訓練	57	57	
通識訓練	N/A	N/A	
總計	1273	1273	
平均每人受訓時數 (註)		7.8	

註：以 2021 年 12 月底在職人數計算。

新進同仁教育訓練

針對悠遊卡公司每一位新進的員工，在新人訓練階段都會接受法遵與系統之教學基礎課程，因應疫情發展此相關必要課程轉為線上進行，2021年受訓之新進員工為36位，平均每人受訓時數為1.5小時。除此之外，為了讓員工更深入了解悠遊卡公司的企業文化與服務產品，我們正在規劃「季回訓計畫」，希望建立跨部門溝通認知，促進新進同仁相互交流。

未來人才培育的推手

悠遊卡公司「暑期菁英實習計畫」舉辦至今已邁入第八個年頭，一直是年輕學子暑期實習的熱門選擇。悠遊卡公司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。今年在招募實習生期間，正值疫情嚴峻的三級警戒，我們評估疫情及居家辦公的困難，最後仍然堅持維持實習計畫不間斷，減少實習生人數，並以居家及分流的方式，盡力提供最好的學習及工作環境。此外，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。

2021年暑期實習同學回饋贈言

這種處事經驗一般課堂是接觸不到的，
有種視野變得更加開闊的感覺。

在多次主管會談中，主管分享了許多決策、管理、專案規劃等等的細節，主管們也很樂意回答我們的問題，讓我們可以對悠遊卡公司有著透徹的了解。這種處事經驗及方法一般課堂是接觸不到，因此有種視野變得更加開闊的感覺。也十分感謝在最終專題研究報告時，主管不只認真給予回饋，甚至採納了我們的意見，讓我感到相當驚喜和欣慰。

～王同學（通路業務部）、金同學（商品業務部）

在商品業務部的練習與實作中，對悠遊卡公司最重要的發卡業務有了更深入的理解。政府的標案規則、和競爭者之間的差異、我們的定價結構、和經銷商的關係、卡片品質的測試及管理等等，所有的細節悠遊卡公司都不吝與我們實習生分享。此外，部門的大家給予我們的回饋與幫助也都非常有意義，十分感謝！

～林同學（商品業務部）



加入並認識了悠遊卡公司後，我打從心底的喜歡它。我喜歡公司同仁團結一致的向心力，對造型悠遊卡的喜歡、轉帳付款都用悠遊付的堅持，還有遇上危機時大家在辦公室的討論與支持聲。我也喜歡公司主管對實習生的無私分享，感謝他們耐心的回答我所有的問題，也在專案計畫上給予我們莫大的支持與鼓勵。

～李同學（整合行銷部）

5-2 幸福職場

人力資源概況

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。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，致力於打造一個安全優質的幸福職場。截至 2021 年底，本公司共有 280 位員工在職，其中男性與女性分別有 149 與 131 位，職場性別比例平衡。除優質人才的留任措施，我們也廣泛招募人才，以因應不斷創新的業務。

2021 年人力結構概況

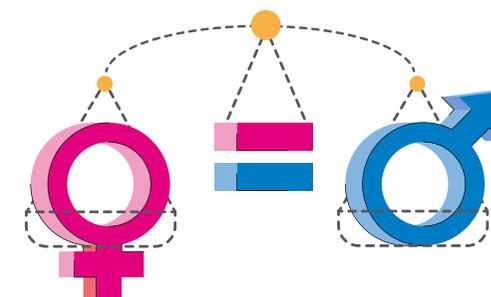
項目	分類	男		女		小計與比例	
		人數	在該分類之占比	人數	在該分類之占比	人數	在該分類之占比
勞雇類型	全職	149	53%	131	47%	280	100%
	兼職	0	0	0	0	0	0
年齡	30 歲以下	12	63%	7	37%	19	7%
	31-50 歲	117	52%	109	48%	226	80%
	51 歲以上	20	57%	15	43%	35	13%
職級	高階主管 (群級以上主管)	7	78%	2	22%	9	3%
	中階主管 (部級主管)	12	55%	10	45%	22	8%
	基層主管 (科級主管)	16	50%	16	50%	32	11%
	一般人員	114	53%	103	47%	217	78%
勤務類別	內勤	139	52%	126	48%	265	95%
	外勤	10	67%	5	33%	15	5%
多元族群	原住民	0	0	1	100%	1	0.40%
	身心障礙	1	100%	0	0	1	0.40%
合計		149	53%	131	47%	280	100%

2021 年度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	15	5.40%	10	3.60%
	女	21	7.50%	21	7.50%
	合計	36	12.90%	31	11.10%
職級	30 歲以下	8	2.90%	6	2.10%
	30~50 歲	28	10%	18	6.40%
	50 歲以上	0	0%	7	2.50%
	合計	36	12.90%	31	11.10%

註 1：新進比例 = 新進總人員數 / 2021 年底在職同仁總數 280 人

註 2：離職比例 = 離職總人員數 / 2021 年底在職同仁總數 280 人



職場人權維護與性別平等落實

悠遊卡公司包容各族群的需求，更致力於促進社會多元共融平等。於「員工行為規範」中，我們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：(1) 職缺招募機會公平、公正、公開。(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。(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。

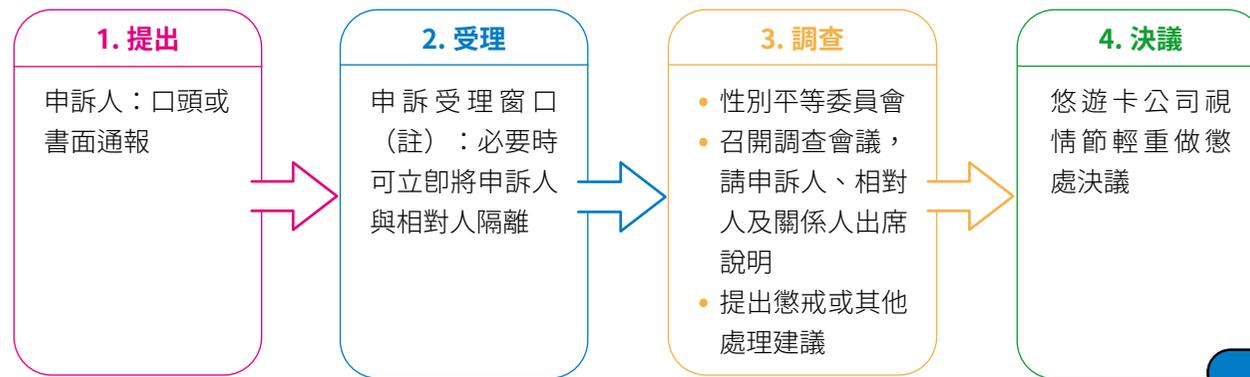
針對促進職場兩性平等，悠遊卡公司響應 SDGs 中的目標 5：性別平等，提供兩性員工之最低薪資平等且皆優於法定基本工資標準。此外，本公司訂定「性別平等委員會組織章程」並設置「性別平等委員會」，負責調查及處理工作場所性騷擾申訴之案件，協助本公司實施關於工作場所性別平等政策之規劃、宣導與性騷擾教育訓練之課程規劃與授課等事宜。常設委員為三到七人，女性委員應占委員總數二分之一以上。此外，設置主任委員一名，由委員互為推選之列為會議主席。悠遊卡公司推動性別平等成效良好，2021 年未發生違反性別平等事件。

2021 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	1.19 : 1
男性員工	1.19 : 1

註：法定基本工資以 2021 年 1 月 1 日實施之每月 24,000 元計算

0 件
2021 年員工提出
性騷擾申訴案件



註：申訴受理的管道包含所屬權責主管、人力資源部及電子信箱 ecc-er@easycard.com.tw

▲圖 5-1 性騷擾申訴流程



育嬰留職停薪措施

孩童成長的珍貴回憶，悠遊卡公司希望與員工一同守護。我們保障員工的育兒權益，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。此外，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。2021年申請育嬰留停措施之員工共有12人，其中女性員工10位，更首次有2位男性員工申請。

2021年育嬰留職停薪概況

	男性	女性	總人數
2021年育嬰留停申請人數	2	10	12
2021年育嬰留停預計復職人數(A)	2	5	7
2021年育嬰留停實際復職人數(B)	2	5	7
復職率(B/A)	100%	100%	100%
2020年育嬰留停實際復職人數(C)	0	2	2
2020年育嬰留停復職後1年內仍在職人數(D)	0	2	2
留任率(D/C)	-	100%	100%

註：2020年以前提出育嬰留職停薪申請者皆為女性員工，因此2020年男性留任率為0。

多元福利促進幸福職場

悠遊卡公司提供員工多項福利與獎勵補助，亦依法提撥職工福利金設置「職工福利委員會」，由9位委員會成員每月固定召開3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。為提升同仁工作與家庭生活平衡、促進同仁身心靈之健康，悠遊卡公司每年針對員工旅遊、親子日活動、健康檢查進行補助等，並開放員工眷屬參加，期許帶給員工有溫度的幸福職場環境。



員工旅遊補助

平均每位員工補助約11,000元，共補助268位，總補助金額2,946,799元



健康檢查

每年補助員工1500元進行健康檢查，眷屬亦享有優惠折扣(註)



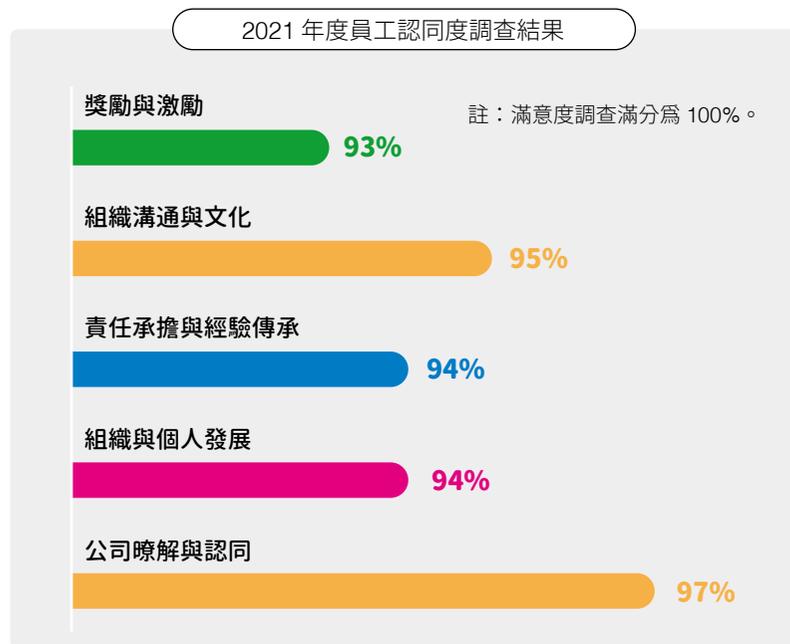
其他福利項目

福利項目	每位員工補助金額	2021年總補助金額	優於法令之假別	每位員工享有天數
社團活動補助	500元	15,500元	特別休假	依年資及職務不同優給1~7天
婚喪喜慶禮金	<ul style="list-style-type: none"> 結婚禮金 8,200元 生育禮金 5,600元 喪葬奠儀 5,500-23,000元 	187,400元	喪假	優給1~2天
住院慰問金	2,000元	8,000元	產假	優給4天
人壽保險	員工團險含人壽、醫療、意外、癌症等保險類別	700,000元	陪產假	優給2天
生日禮金	1,000元	280,000元	家庭照顧假	優給14天(無薪)

註：2021年因疫情關係，未舉辦家庭日活動與員工巡迴健檢。

員工認同度調查

悠遊卡公司重視員工的聲音，並期望透過定期的問卷去檢視與內部同仁之溝通成果。本公司之認同度調查由人力資源部設計電子問卷，針對 5 大面向「公司瞭解與認同、組織與個人發展、責任承擔與經驗傳承、組織溝通與文化、獎酬與激勵」設計子題目，以瞭解同仁的心聲。勾選「同意 + 非常同意」的人數 / 填答人數，即為該項题目的認同程度。2021 年度於 1 月份進行調查，發放問卷對象為部級（含）以下主管與同仁，施測人數為 270 人，填答人數 266 人。在五大面向的分數皆高於 90%，總體員工認同度分數高達 94.6%。



▲圖 5-2 悠遊卡公司員工認同度調查結果

▼表 5-1 悠遊卡公司員工認同度調查面向



獎酬與激勵

▶ 工作中是否持續獲得肯定，績效是否得到相對應之獎勵



組織溝通與文化

▶ 組織內部溝通是否順暢公開透明



責任承擔與經驗傳承

▶ 針對職務分工是否合理及落實職務代理制度



組織與個人發展

▶ 同仁是否認同公司之發展潛能，並對於自身發展機會擁有同樣感受



公司瞭解與認同

▶ 同仁是否對身為組織一員感到驕傲，並且了解公司營運方針與目標

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

- ✦ 2021 年度共與 **41 家** 組織合作
- ✦ 2021 年公益贊助金額 **4,007,093 元**
- ✦ 2021 年公益團體藉由捐贈卡片募得 **2,400 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

於 2017 年制訂「公益贊助要點」秉持在地精神回饋社會，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

取之於社會，用之於社會，悠遊卡公司的營收一半來自公共運輸，又有近 4 成公股，回饋社會是我們責無旁貸的使命。以弱勢關懷、在地藝文體育、環保生態為主軸，贊助包括照顧弱勢、在地關懷、偏鄉教育、女性扶助、青年成長等議題之主題

權責單位

公共事務室

投入資源

2021 年公益贊助金額 4,007,093 元，佔 2021 年稅後純益 40,788,000 元之 9.82%

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，2021 年度共與 41 家組織合作
- 針對照顧弱勢、在地關懷、偏鄉教育、女性扶助、青年成長等議題之主題

管理成效的考評機制

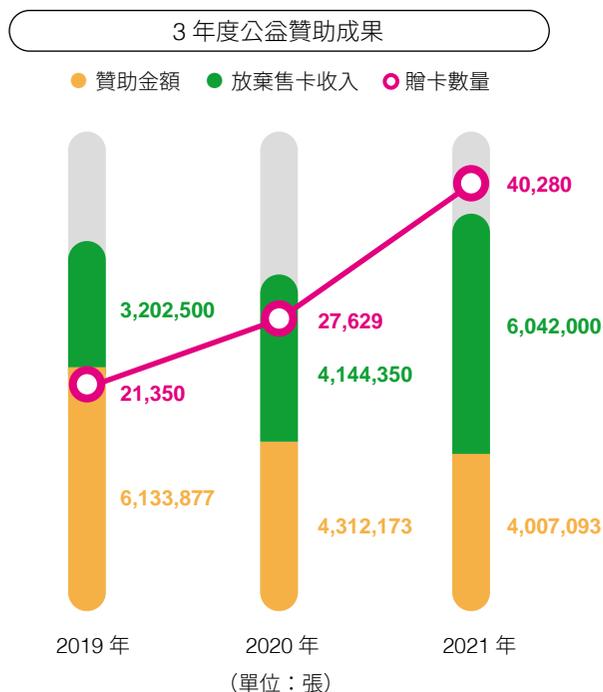
針對捐贈出的公益特製悠遊卡，計算所創造的社會正面效益

2021 年的考評結果

2021 年共計捐贈出 12,700 張特別訂製悠遊卡，協助合作單位共募得 24,625,529 元，平均每張悠遊卡創造約 2,000 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，「公益」便納入為公司營運發展的四大核心價值之一。在發展核心產品的同時，我們期許能夠結合在地支持與公益投入，為社會挹注正向能量。近年我們提升捐贈卡片的比例，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，將從社會得到的支持力量，回饋社會、幫助更多的族群。2021年，我們與台灣各地政府組織、NPO、NGO、學術藝文單位等 41 家組織合作，累計贊助 4,007,093 元，捐贈卡片達 40,280 張，因無償捐贈卡片所放棄的收入達 6,042,000 元。
註：無償放棄售卡收入以每張特製卡 150 元售價計算。



一張悠遊卡 創造更多價值 扶助弱勢

除了直接贊助社福團體，我們更運用自身的核心產品—悠遊卡協助他們募款，將小小悠遊卡發揮更大的能量。2021 年我們與 5 家社福團體合作，共計捐贈出 **12,700 張** 特製悠遊卡，協助合作的社福團體募款，總共募得 **24,625,529 元**。每張特製悠遊卡平均創造約 **2,000 元** 的愛心善款。一張小小的悠遊卡因乘載捐款人的愛心，而擁有倍增的價值與意義，同時，捐款人也在天天使用悠遊卡的同時，感受到付出的喜悅。透過合作單位搭起的橋樑，讓我們投入的資源激起正向漣漪，愛心綿綿不絕。



註：以 2021 年悠遊卡公司捐贈卡片之對象團體使用卡片所募得金額計算

6-3 耕耘社會各角落 讓關懷精神蔓延

悠遊卡公司秉持著將從社會得到的支持力量投入社會的理念，利用悠遊卡的能量，將愛心傳遞到社會的各個需要溫暖的角落。我們長期關注特定族群，期待悠遊卡的資源投入，能夠為相關族群帶來實質且長遠的效益，因此將公益回饋分為「照顧弱勢」「在地關懷」「女性議題」「扶助偏鄉」四大面向。



台北市行無礙資源推廣協會 購置行動障礙者輔助器材

悠遊卡公司為鼓勵身心障礙者，幫助基金會購置 10 台手動輪椅，鼓勵身心障礙者克服生活中的障礙，建立自信，進而活出自我。

我們的投入與贊助活動成果：

2021 年贊助金額 **10** 萬元

預計服務人數 **1,000** 人



陽光社會福利基金會 支持燒傷及顏損孩子身心發展

燒傷顏損孩子因顛顏畸形、胎記、燒傷等先天疾病或後天意外，造成外表損傷與印記。悠遊卡公司希望透過這個計畫提供生理、心理的支持，也透過就學宣導、醫療交通補助，來支持這些學童。

我們的投入與贊助活動成果：

捐款贈悠遊卡專案募得 **185** 萬元

430 位燒傷及顏面損傷孩子受到幫助



唐氏症基金會 「2021 世界唐氏症日活動」

2021 年唐氏症基金會舉辦「嘿～小唐我在這 2.0 We'll Be There」展覽，展現唐氏症寶寶們的成果與努力。悠遊卡公司透過支持活動，期待大家共同正視唐氏症者的需要與權益，並提供必要的支持和協助。

我們的投入與贊助活動成果：

活動贊助 **50,000** 元



基督教救助協會 路跑公益活動募資學童學習資金

弱勢的關懷是我們的公益重點之一，在 2021 年我們參與基督教救助協會所推動的「1919 陪讀計畫」，透過公益路跑，為貧困、單親、隔代教養、身心障礙和外籍配偶等經濟弱勢家庭的孩子募資，以設立課後陪讀班，提供免費課輔、品格教育、營養晚餐，並延伸到對家庭的關懷。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助公益悠遊卡 **3,500** 張

捐款贈悠遊卡專案募得 **172** 萬元





在地關懷

銀髮族協會 2021 寒冬送暖活動

悠遊卡公司舉辦寒冬送暖關懷獨居中低老人愛心活動，邀請 1,000 位設籍松山、信義區內，年滿 65 歲以上獨居、中低收入戶者參加，為獨居老人帶來寒冬中溫暖的關心。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助金額 **50,000** 元

參與人數 **1,000** 人

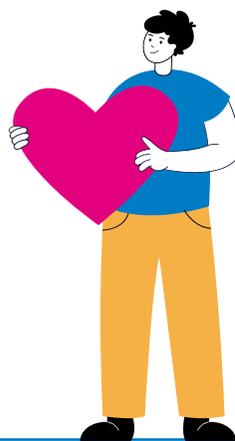


「歲末慈善贈白米」活動 歡喜做愛心公益會

我們關心在地的低收入戶居民，在寒冬中透過「歲末慈善贈白米」活動，提供飲食補助，關懷位於士林、北投的低收入戶。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助金額 **50,000** 元



女性議題

乳癌防治基金會 2021 乳癌防治婦女健康講座 促進女性乳癌防治意識

乳癌一直是導致女性最高死亡率的疾病之一，為了喚起一般民衆及病友對於乳癌的防治與治療，乳癌防治基金會透過系列講座以及服務計畫，提供相關資源。另外，基金會更積極投入病友的聯誼成長團體，以病友相互交流、舉辦各種活動，協助病友們協力共同度過難關。

我們的投入與贊助活動成果：

婦女健康講座宣傳 **11** 場次，觸及人數 **12,573** 人

並有服務 **28** 場次，服務 **556** 人



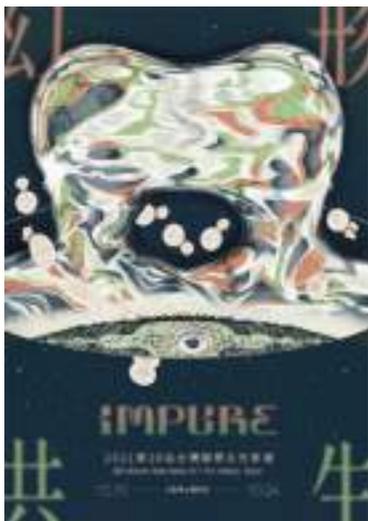


台灣女性影像學會 推廣「台灣國際女性影展」

悠遊卡公司為推廣女導演及女性視角為主的影像創作，響應台灣國際女性影展，拓展女性創作視野，期待喚起女性平權以及鼓勵多元的人文藝術視野。

我們的投入與贊助活動成果：

提供女影聯名款悠遊卡 **1,500** 張
作為套票禮



谷若思全人關懷協會 2021 年點亮星光計畫案 點亮孩童眼底星光

悠遊卡關注學童的學習發展，而偏鄉學童的學習更是悠遊卡長期關注的對象，對於花蓮、台東學童們，悠遊卡公司透過谷若思協會，提供學童課後功課輔導以及營養照顧，更透過各項比賽輔導學童們的身心靈。

我們的投入與贊助活動成果：

2021 年本公司贊助金額達 **25** 萬元
贊助 **Equalearning (EQL) 遠距學習設備**
贊助 **學童繪畫、劍術比賽**



喜憨兒基金會送愛到部落 雙倍公益行動

悠遊卡公司長期關注喜憨兒的生活狀況，連續 5 年支持全台憨兒家庭與偏鄉學童。透過喜憨兒基金會訓練憨兒們製作餐盒，為喜憨兒提供穩定的工作訓練機會，精美的餐盒進而被送到偏鄉，讓偏鄉的學童得以溫飽，創造雙倍的感動。

我們的投入與贊助活動成果：

贊助公益悠遊卡 **5,000** 張
募得約 **\$1,727** 萬元



附錄 GRI 對照表

GRI 102：一般揭露 2016					
揭露項目	描述	參考章節	頁次	備註	
組織概況	102-1	組織名稱	1-1 悠遊生態圈	2	
	102-2	活動、品牌、產品與服務		21	
	102-3	總部位置		21	
	102-4	營運據點		21	
	102-5	所有權與法律形式		21	
	102-6	提供服務的市場		21	
	102-7	組織規模		21	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	5-1-2 人才培育與發展	57	
	102-9	供應鏈	2-2 悠遊卡生命週期	34	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變		34	
	102-11	預警原則或方針	1-3-2 風險管理措施	27	
	102-12	外部倡議	-	-	2021 年本公司未參加外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	1-3-1 悠遊卡公司治理成果	26	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	4	
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準和行為規範	1-3-1 悠遊卡公司治理成果	26	

GRI 102：一般揭露 2016					
揭露項目	描述	參考章節	頁次	備註	
治理	102-18	治理結構	1-3-1 悠遊卡公司治理成果	24	
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	1-3 董事會組成與運作	24	
利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通	8	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人		8	
	102-43	與利害關係人溝通的方針		12	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項		12	
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書	2	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界		2	
	102-47	重大主題表列	利害關係人溝通	10	
	102-48	資訊重編	-	-	2021 年報告書未有資訊重編
	102-49	報導改變	利害關係人議合	9	
	102-50	報導期間	關於報告書	2	
102-51	上一次報告書的日期	2			

GRI 102：一般揭露 2016				
揭露項目	描述	參考章節	頁次	備註
報導 實務	102-52	報導週期	關於報告書	2
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	2
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	2
	102-55	GRI 內容索引	GRI 對照表	69
	102-56	外部保證 / 確信	-	-

GRI 103：管理方針 2016				
揭露項目	描述	參考章節	頁次	備註
管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	12

GRI 200：特定主題揭露 - 經濟 2016				
揭露項目	描述	參考章節	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	31
	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	30

GRI 300：特定主題揭露 - 環境 2016				
揭露項目	描述	參考章節	頁次	備註
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4-2 綠色營運管理	54

GRI 400：特定主題揭露 - 社會 2016				
揭露項目	描述	參考章節	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 - 人力資源概況	59
	401-3	育嬰假	5-2 幸福職場 - 嬰留職停措施	61

高度重大議題：人力資本培育

訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5-1-2 人才培育與發展	57
管理方針	103-2	管理方針及其要素	5-1-1 重大議題管理方針	56
	103-3	管理方針的評估		56
不歧視	406-1	歧視事件以及組織所採取的改善行動	5-2 幸福職場 - 職場人權維護與性別平等落實	60

高度重大議題：在地支持與公益

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	6-2 多面向關懷 公益無邊界	65
管理方針	103-2	管理方針及其要素	6-1 重大議題管理方針	64
	103-3	管理方針的評估		64

GRI 400：特定主題揭露 - 社會 2016					
揭露項目		描述	參考章節	頁次	備註
行銷與標示	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	-	-	2021年未有因產品銷售或服務相關的法律訴訟而造成的金錢損失
高度重大議題：數位服務與信賴					
社會經濟法規遵循	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	-	-	2021年證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴與罰款為0
管理方針	103-2	管理方針及其要素	3-4-1 重大議題管理方針	46	
	103-3	管理方針的評估		46	

悠遊卡公司特定與產業議題					
揭露項目		描述	參考章節	頁次	備註
高度重大議題：永續創新營運模式					
管理方針	103-2	管理方針及其要素	2-1 重大議題管理方針：永續創新營運模式	33	
	103-3	管理方針的評估		33	
高度重大議題：推廣綠色服務					
管理方針	103-2	管理方針及其要素	4-1-1 重大議題管理方針：推廣綠色服務	51	
	103-3	管理方針的評估		51	

附錄 SASB 對照表

Industry: Consumer Finance

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Customer Privacy				
FN-CF-220a.1	Number of account holders whose information is used for secondary purposes	2021 年用戶資料的販售、租借、分享於第三方等二次使用事件為 0	3-4-2 資安防護措施	48
FN-CF-220a.2	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy	在 2021 年因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的事件為 0	3-4-2 資安防護措施	48
Topic: Data Security				
FN-CF-230a.1	(1) Number of data breaches (2) percentage involving personally identifiable information (PII) (3) number of account holders affected	2021 年資訊洩露數量為 0 件	3-4-2 資安防護措施	48
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	悠遊卡公司建置「資料庫安全管理程序」，維持資料庫之運作、維護以及監控程序	3-4-2 資安防護措施	48
Topic: Selling Practices				
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, 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	共有 50 件消費者申訴案件，案件皆未成立且未受罰賠償	-	-
FN-CF-270a.5	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with selling and servicing of products	2021 因產品銷售和服務相關的法律訴訟事件為 0	-	-

Industry: Software IT Services

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Environmental Footprint of Hardware Infrastructure				
TC-SI-130a.1	(1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable	(1) 總能源消耗量：202,562,280 萬焦耳 (2) 電網電力比例：100% (3) 可再生能源比例：0%	4-2 綠色營運管理	54
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) 總取水量：16,563 度 (2) 不適用	4-2 綠色營運管理	53
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	-	-
Topic: Data Privacy & Freedom of Expression				
TC-SI-220a.1	Description of policies and practices relating to behavioral advertising and user privacy	悠遊卡公司秉持對於誠信守法以及對於客戶資料的重視，制定《個人資料管理目標與政策》，確保客戶的個人資料受到最大的維護以及最少的運用	3-4-2 資安防護措施	47
TC-SI-220a.2	Number of users whose information is used for secondary purposes	2021 年用戶資料的販售、租借、分享於第三方等二次使用事件為 0	3-4-2 資安防護措施	47

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 2021 年因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的事件為 0	3-4-2 資安防護措施	48
Topic: Data Security				
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	3-4-2 資安防護措施	48
TC-SI-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	悠遊卡公司建置「資料庫安全管理程序」，辨別出可能之資料庫之資安相關風險，包含資訊安全弱點、內部控制風險、以及第三方網路的使用風險	3-4-2 資安防護措施	49
Topic: Recruiting & Managing a Global, Diverse & Skilled Workforce				
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，外籍員工數量與位於海外的員工比例皆為 0	-	-
TC-SI-330a.2	Employee engagement as a percentage	悠遊卡公司針對 5 大面向「公司瞭解與認同、組織與個人發展、責任承擔與經驗傳承、組織溝通與文化、獎酬與激勵」詢問員工的認同程度，2021 年五大面向分數平均高於 94.6%	5-2 幸福職場	62
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 2021 年人力結構概況表	5-2 幸福職場	59
Topic: Intellectual Property Protection & Competitive Behavior				
TC-SI-520a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anticompetitive behavior regulations	2021 年因反競爭法規導致的法律訴訟總費用為 0	-	-

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Managing Systemic Risks from Technology Disruptions				
TC-SI-550a.1	Number of (1) performance issues and (2) service disruptions; (3) total customer downtime	(1)產品性能問題數量 :0 (2)服務中斷次數 :2021 年悠遊付的服務中斷 次數共 1 次 (3)總客戶服停機時間 : 悠遊付服務中斷總共 時長共 18 分鐘	3-4-2 資安防護措施	49
TC-SI-550a.2	Description of business continuity risks related to disruptions of operations	悠遊付由於版本更換造成服務中斷，透過標 準化流程，我們快速排除問題並重新上架， 未產生相應資安風險	3-4-2 資安防護措施	49

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。