



# 2024 永續報告書

---

SUSTAINABILITY REPORT



目錄 OVERVIEW

0.1經營者聲明 3

0.2關於本報告書 4

1.0 關於永欣生技 5

1.1盡責治理 6

1.2ESG永續發展策略 14

1.3永續風險管理 18

1.4服務品質與客戶滿意 22

1.5永續夥伴 26

2.0 利害關係人議合 27

2.1利害關係人共融 28

2.2重大議題與衝擊 34

3.0 友善職場 35

3.1 員工概況 37

3.2 適才適任 40

3.3 健康職場 42

4.0 永續環境 45

4.1環境管理政策 46

4.2能資源管理 47

4.3污染防治 49

4.4氣候變遷管理 51

5.0 附錄 53

5.1GRI Standards揭露項目對照表 53

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

經營者聲明

致關心永欣生技永續經營的朋友：

對永欣生技而言，企業永續發展涵蓋健全的公司治理、兼顧利害關係人的均衡利益、保護地球環境、以及對社會熱忱奉獻。永欣生技自成立以來，持續在企業永續發展各方面投注心力，期能成為永續經營的企業，藉由2023年度永續報告書，向所有關注我們的利害關係人報告公司永續經營的進程與績效。

人力資源是公司永續的根本，打造一個和諧穩定的職場環境是我們持續努力的方向。我們十分關注同仁的身心健康、職場環境及生涯發展規劃，各項職業安全衛生法規的遵循，以及提供安全健康的環境與流程，是我們在工作上的最高準則。同時也提供各種多元教育訓練課程與人才培育機制，以具競爭力的薪酬水準、人才發展規劃及各項工作生活平衡措施，積極留任人才。在同仁的健康照護上，除定期的健康檢查外，我們也定期舉辦相關的健康與安全講座，鼓勵同仁重視休閒與運動。公司管理階層與員工之間溝通管道順暢，亦可透過內部信箱讓員工表達對公司的建議，並定期舉辦勞資會議，藉以瞭解同仁們的期望，作為公司及各單位改善之參考，讓同仁能無後顧之憂，安心的在公司發揮長才。

在環境永續方面，我們落實綠色服務，綠色採購，從業務端客戶需求、採購及服務提供等全流程以滿足綠色服務需求，善盡環保責任，期能成為產業的典範。響應政府節能減碳措施，建立持續精進的節能方案，以期透過節能減碳，減少能源耗用及節能使用對環境之衝擊。

在社會關懷方面，永欣生技秉持「取諸社會、用諸社會」之宗旨，運用有限資源發揮最大力量，積極扶助弱勢族群，增加社會的無形安定力量；並積極響應弱勢捐助、社區回饋，更鼓勵所有廠商夥伴及公司員工與親友共同參與，以實際的行動為社會公益盡一己之心力。

在全球區域景氣及氣候變遷影響日趨劇烈的年代，我們深知，唯有落實企業永續發展，才能累積公司營運能量，減緩經營風險，與所有利害關係人共享永續價值。針對公司未來發展，永欣生技除持續強化客戶合作關係外，亦將持續**致力提升研發、行銷競爭力**，以充分掌握市場發展趨勢，為所有股東創造最大利潤，透過這份報告書發行，讓所有利害關係人更了解我們的用心與努力，以獲取更多關係人士的認同，懇請各位先進給予我們指導與建議，感謝您對永欣生技的支持與肯定。



贈經裡 卓雲珍 Jean Cho

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

關於本報告書

報告書編撰原則

本報告書內容係依據利害關係人關注的議題及雙鍵在報告期間之相關重大主題進行分析所擬定，並依循全球永續性報告組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 發佈的準則 (GRI Standards: 2021) 編制，詳細內容可參閱本報告書附錄中的 GRI Standards 揭露項目對照表。

報導期間與範疇邊界

本報告書係永欣生技發行的第一本永續發展報告書，資料期間為2023年1月1日至2023年12月31日，報告書有關經濟面的財務經營績效，係依循國際財務報告準則 (IFRS) 編制，其範圍涵蓋永欣生技及合併財報的各轉投資事業。環境面及社會面的各項績效指標，揭露範圍以永欣生技總公司為主。

– 報告書發行說明

報告書品質保證

本報告書資料及數據經由各部門同仁蒐集與彙整，先經由各部門主管審查，再提交至企業永續發展委員會確認，待完成改善及資料數據完備後，由總經理核定後發行。本永續報告書未經外部獨立第三方查證，計畫於2025年起經第三方查證。

聯絡方式

報告書內容如有任何疏誤更正或資料更新，請以公司網站公告之電子檔案內容為準。如對內容有任何意見、建議或諮詢，歡迎利用以下聯絡資訊與我們聯絡。

聯絡窗口：

永續發展窗口：CareNet ESG Team

地址：台北市信義區忠孝東路五段410號6樓之1

電話：+886- 2-8780 3236

電子郵件：esg@carenet.com.tw

公司網站：https://carenet.com.tw/

出版週期：每年一次

本版本：2025年7月發行

下一版本：預計於2026年8月發行

為響應環保無紙化，善盡企業公民責任，本報告書以繁體中文版本公告於公司網頁

(<https://carenet.com.tw/%e9%97%9c%e6%96%bc/>)，供各讀者參閱。



# 01 關於永欣生技

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

關於永欣生技

創辦者有感於全球生物科技市場的新藥物、新醫材蓬勃發展，加上高齡化人口高照護需求的時代來臨，越來越多民眾對於照護需求已不限於診斷與治療，永欣生技於2011年成立，憑藉豐富的醫藥市場經驗打造具前瞻性的服務團隊，協助藥廠導入病患支持計畫或臨床試驗，藉由計畫所提供部份的無償藥品，協助病患使用合適的藥品延緩疾病惡化，或是藉由計畫減輕治療上的經濟負擔。

各大國際藥廠與台灣生技廠商過去對於永欣長期的支持，迄今我們至少服務1,000,000人次的患者，透過合作關係和策略性的營運模式持續成長，我們將繼續提供全方位及高品質的服務，為醫療產業展露更多價值，將是我們的使命。

公司名稱	永欣生技股份有限公司
總部所在位置	台北市信義區忠孝東路五段410號6樓之1
2024年底資本額（單位：新台幣仟元）	6,000
2024當年度營收（單位：新台幣億元）	3.05
員工總人數	163人
營運據點總數	所在國家：台灣
	營運據點數量：台灣(1)
	台北市信義區忠孝東路五段410號6樓之1
主要產品/服務說明	臨床試驗及病患支援活動人力服務。  協助臨床試驗服務包含Phase I ~ Phase IV之試驗、上市後藥品研究(PMS)及醫師發起的臨床試驗(IIT/IIR)。  專業人員協助執行健保藥物申請、產品衛教、醫療儀器地方巡迴檢測活動...等。

1.1盡責治理

完善的公司治理包含健全的董事會、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值；構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

1.1.1治理實務

股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，董事會為最高治理機關，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，擘劃公司的經營政策與檢視財務績效，並確保公司營運遵守各種法令。

永欣生技重視公司治理，追求永續成長及誠信經營，持續強化公司治理架構，秉持資訊透明化，搭配有效的內部控制制度，保障利害關係人權益。永欣生技依照公開發行公司建立內部控制制度處理準則，衡酌公司整體之營運活動，設計內部控制制度並確實執行，隨時檢討以因應內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行持續有效；透過完善的管理機制來提升營運之績效，達到永續經營的目標。

同時，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責公司資訊之對外揭露，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。

展望未來，強化董事會運作、提升資訊透明度以及於公司治理架構逐步融入永續治理策略，是永欣生技持續努力的目標。

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

1.1.2董事會

董事會擘畫公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。永欣生技公司章程載明董事選舉採候選人提名制度，透過定期改選方式，用人唯才為原則；同時依據公司治理實務守則規定，董事會成員除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，亦宜考量成員多元化方針，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能兩大面向之標準，並應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。永欣生技董事同時具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動。

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，同時確保獨立董事執行業務時能保持獨立性，董事間秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

永欣生技考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，未來公司治理主管亦將規劃增加董事進修與企業永續經營相關之課程。永欣生技公司相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。



目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

1.1.3倫理誠信

永欣生技以法遵為本，誠信至上構築企業核心價值，本諸法遵精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由管理部或種子教師向其宣導公司的誠信內規，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，永欣生技公司以人事為誠信經營政策推動專責單位，制訂「反賄賂與反貪污準則」內規，並由董事會決議通過；於公司官網設置對應的聯絡窗口讓利害關係人反映意見，同仁若對公司的誠信內規有疑問時除可自行上官網查詢外，亦可透過電子郵件、電話等多元管道向管理部諮詢。

同時，本公司建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網利害關係人專區、人事信箱提出檢舉，由總經理指派專責人員展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；惟倘若匿名檢舉人已檢附相關具體事證，專責人員亦可進行後續調查；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，本公司承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

於商業互動方面，公司同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後永欣與交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守永欣之誠信經營政策納入雙方契約條款當中，於契約中儘可能訂立包含但不限於任一方知悉有人員違反他方禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查；一方如因此而受有損害時，得向他方請求契約金額若干百分比損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方保有得隨時無條件終止或解除契約之權利。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，管理部門未來逐步規劃向在職同仁進行誠信訓練；高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時該部門應就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果。

具體成果

- 反賄賂與反貪污準則課程
  - 當年度未接獲任何違反賄賂與貪污有關紀錄。
- \*當年度全體新進人員參與率100%。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1.1.4法規遵循

法規遵循為企業經營之根本，永欣生技於新進同仁報到時即向人員宣導本公司誠信內規之外。因法規種類浩繁，各部門透過與政府機關互動或是媒體報導得知法規修正動態，各自對部門同仁進行內、外部訓練，確保公司營運符合各項法規：



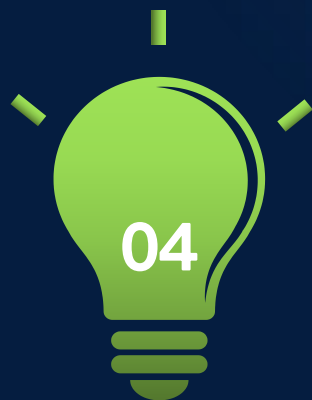
重大主題  
法規遵循



對公司的重要性  
法規遵循是企業責任的基線。  
唯有落實法規遵循，才能使  
企業穩健成長與永續經營。



政策承諾  
零違反



短期目標  
ESG相關法遵年度  
訓練比率達90%。



中長期目標  
(1)ESG相關法遵年  
度訓練比率100%。  
(2)零違法事件。



當年度投入資源與具體成果  
(1)完成法規鑑別管理制度  
建置。  
(2)內外部申訴並無違反  
ESG法規事件發生。  
(3)並無任何來自於主管機  
關判定之違法事件。



負責部門申訴機制  
負責部門：管理部  
申訴機制：電話或  
者Email反應



評估機制與成果  
評估機制：高階審查  
會議  
成果：2024年度零違  
法事件



目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1.1.4法規遵循

- 公司治理面而言，，為促使董事會能積極參與公司重要議案決策，未來永欣生技亦持續依循公司治理實務守則，致力提升公司同仁之法遵意識。
- 人員管理方面，我們制訂相關誠信內規，透過內部會議宣導公司以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實自我審查、建立檢舉管道，以及對檢舉人的保護機制，構築完善的法遵防火牆；由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須確保相關的業務行為遵循法令與公司政策、內規，透過年度審查會議檢視遵循情形，制訂同仁執行業務應遵循的指引，要求公司所有同仁不論其職位、職級及所在地均應遵守「誠信經營行為守則」、「員工工作守則」，內容包含工作環境準則、機會均等、保密條款、禁止兼職及利益衝突之迴避、禁止饋贈收受禮物與遵守商場禮儀。透過尊重員工與客戶、檢舉保護與豁免等措施，提升企業形象，確保公司永續經營與發展。為預防公司違反公平競爭行為、反托拉斯法規而遭受處罰，我們特別訂定相關行為守則，以作為公司管理階層及從業人員從事商業行為時之依循，降低違法風險。上述措施皆為了以誠信、公平的原則參與產業競爭，營造遵守法規的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。
- 人員培訓方面，為提升同仁從業道德與法規遵循認知，我們根據法令並設定內規，由人事及其他權責部門合作，針對不同部門、職級的同仁定期進行業務管理時涉及之法規培訓。諸如：同仁因業務職掌不同而給予對應之訓練內容，包含：新人訓練、實體課程、跨單位宣導及外部訓練，並透過公司內部網頁提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。
- 職業安全衛生方面，永欣生技遵循環境保護及職業安全衛生法規，建立管理制度，確保本公司在產品服務提供過程中，均符合環境保護、職業安全的要求。

綜整2024年度整體法遵實務方面，永欣生技並無發生涉及公司治理、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶隱私、行銷標示與產品責任等違法事件。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1.1.5資訊安全

隨著資訊時代的高度發展，公司享用便利性的同時，也伴隨著不可預知的安全風險，嚴重者癱瘓公司資訊網路，營運中斷，造成公司及利害關係人重大損害。本公司資訊安全最高主管為資訊主管，統籌公司資訊安全措施之規劃及推動。



重大主題  
資訊安全



對公司的重要性  
資安事件之發生，易造成公司營運中斷及資訊外洩，高度資訊化時代，資訊安全是不可避免之議題。



政策承諾  
資安即企安



短期目標  
辦理資訊安全教育訓練，推廣員工資訊安全之意識與強化其對相關責任之認知。



中長期目標  
(1)保護公司業務活動資訊，避免未經授權的存取與修改，確保其正確完整。  
(2)確保公司關鍵核心系統維持一定水準的系統可用性。



當年度投入資源與具體成果  
(1)完成資料庫的盤點與備份，並最少每年還原資料庫至測試區，確保災難還原的可執行性。  
(2)執行弱點掃描及緊急事故應變



負責部門申訴機制  
負責部門：  
資訊部  
申訴機制：  
電話或者Email反應



評估機制與成果  
評估機制：定期進行資訊安全相關文件審查（如：訓練紀錄、災難備援測試報告、弱點掃描報告）  
成果：2024年度零重大資安事件



目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

資安政策

- 遵循資訊安全相關法令，及對本公司資訊資產提供適當的保護措施，以確保其機密性、完整性，可用性，以作為公司資訊安全管理與運作之最高指導方針。
- 定期評估各種可能之危害或造成對本公司資訊資產之影響，訂定重要資訊資產及關鍵性業務之緊急應變對策及復原計劃，以確保本公司業務能持續運作。
- 宣導同仁落實資訊安全防護工作，建立相關業務之資訊安全的責任、觀念與行為規範。
- 使用或連結本公司資訊環境之往來廠商、客戶或相關業務資訊接觸之第三方人員，共同遵循本公司資安政策相關規定。

資安管理機制與方案

- 使用者權限管理：使用者需按照安全等級區分給予不同之使用權限。
- 作業系統使用權限安全管理：依公司規定安裝作業系統，並加入公司網域，進行集中管理。作業系統定時安全更新，並於公司內之主機及電腦，安裝防毒軟體，並每日自動下載、更新掃描引擎及病毒碼。使用者帳號之密碼定期更新設定措施。
- 應用軟體安全管理：除安裝資訊作業所需的應用軟體以及工具軟體、套裝軟體外，如需安裝其他特殊軟體須另行申請經核准後始得安裝。
- 於防火牆設定禁用軟體、網址之隔絕過濾機制，阻絕通行，以避免影響 網路品質及安全。
- 網路通訊安全管理：外部VPN(遠端)存取及內部存取(檔案傳輸(FTP)、即時傳訊(MSN)、特殊連線(HTTPS)等網路應用)均須經資訊單位審查與權限主管核准使得使用。
- 應用系統安全管理：資訊單位須限定只能由授權的處理人員才可執行原始程式碼之存取更新；依業務之需求而設定使用者不同之程式執行權限。
- 備援管理：設有系統災難復原、資料庫之備份管理相關措施。
- 資產管理：針對機房設備及個人電腦進行資產編號管理並定期盤點。
- 以線上訓練方式，宣導使用者設定及操作作業系統之安全機制；以及現行病毒(木馬、後門、蠕蟲...等)來源途徑、感染方式，增加使用者防護知識

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

1.2ESG永續發展策略

永欣生技於2023年成立「永續委員會」。為本公司永續發展與永續經營之主要工作決策與推動單位，委員會由總經理、及相關部門最高階主管及其他被指定之成員所組成，其組織成員包括主任委員，執行秘書，並設立三個工作小組，包括公司治理小組、環境永續小組及社會共榮小組。



永續委員會功能

- 企業永續發展工作目標與策略之訂定
- 企業永續發展工作之推動與督導
- 企業永續發展工作成果之檢討
- 處理其他與企業永續發展有關之事宜
- 永續報告書審查



主任委員職責

- 永續發展政策之擬訂
- 督導永續委員會之委員執行各項政策及永續報告書之編制
- 每年向董事會報告永續發展業務執行情形



永續委員會組織圖

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄



目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals,SDGs）是聯合國在2015年發布的一項計畫，提出17項永續發展目標及169個細項目標，作為2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

永欣生技將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、創造健康友善的職場環境來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩能源耗用及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高福利等面向一起努力，展望未來，永欣生技能持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。

1.4 確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源都有公平的權利與取得權。

- 提供優於法令且具有市場競爭力的薪資條件及完備的福利措施，讓員工得以尊嚴地工作，提升個人與家庭的經濟生活水準。
- 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。

1 消除貧窮



4 優質教育



4.5 消除教育落差，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。

4.7 提倡永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平非暴力。

- 安排業務屬性不同的員工進行職能訓練，確保每位同仁可接受職業訓練的機會。
- 規劃永續發展、職場性平、勞動人權的課程，鼓勵同仁參與。

5.1 消除對婦女任何形式的歧視。

5.4 透過社會保護政策承認及重視婦女家庭照護。

- 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。
- 提供同仁不分男女皆可申請育嬰留停假別的權利。

5 性別平等





目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals,SDGs）是聯合國在2015年發布的一項計畫，提出17項永續發展目標及169個細項目標，作為2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

永欣生技將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、創造健康友善的職場環境來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩能源耗用及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高福利等面向一起努力，展望未來，永欣生技能持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。

8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。  
8.7 禁用童工、消除受壓迫的勞工。  
8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。

- 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。
- 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。
- 尊重勞動權益，包含禁用童工及禁止任何形式的職場歧視。
- 母性員工依法適當調整職務內容，減輕工作負荷，實質保障母性員工。
- 落實職業安全衛生管理，有效提升員工職場安全。

8 體面工作和經濟增長



10 減少不平等



10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、宗教、經濟或其他身份地位。  
10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的實務作法。

- 公司的招募、考核及升遷機制，不以員工生理或心理差異當作考量標準。
- 設有員工檢舉管道，並有完善的檢舉流程保護檢舉人。

16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。  
16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。

- 強化公司治理，透過內控確保從業人員符合公司各項規範，並建置檢舉流程及檢舉管道。
- 透過利害關係人溝通，瞭解其對公司的要求與期望，並定期向董事會報告。

16 和平正義與健全制度



目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

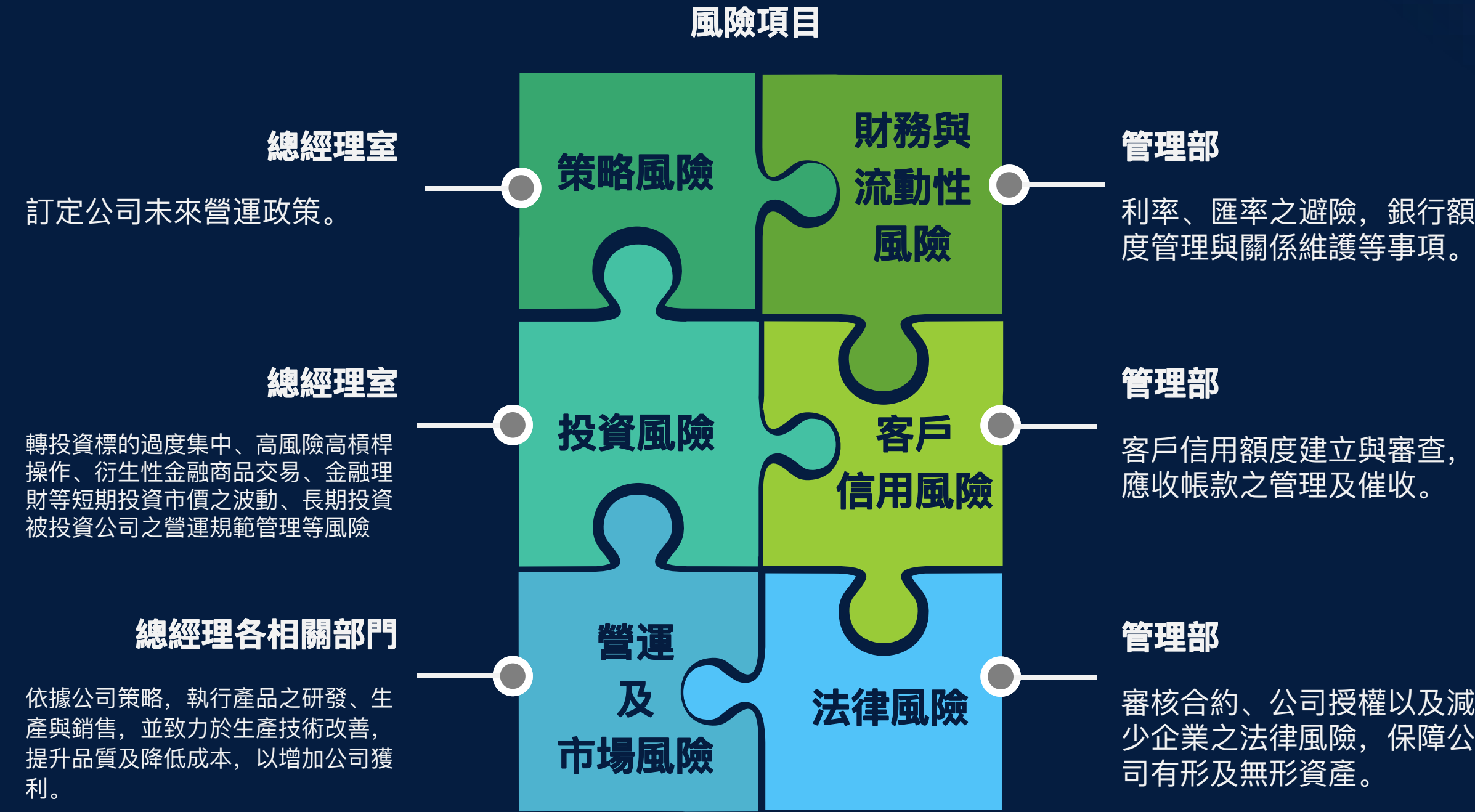
友善職場

永續環境

附錄

1.3永續風險管理

面對日新月異的經營環境，我們透過內部隸屬總經理的風險管理小組負責風險管理相關經營規劃活動的展開，風險管理範疇涵蓋公司治理、環境及社會面。風險小組成員以各權責部門為核心，展開相關風險評鑑作業，以風險發生機率及對公司衝擊程度評估，再針對特定高風險項目進行風險回應，確保公司達到永續經營之目的。



永欣生技風險管理架構

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1.3永續風險管理

面對日新月異的經營環境，我們透過內部隸屬總經理的風險管理小組負責風險管理相關經營規劃活動的展開，風險管理範疇涵蓋公司治理、環境及社會面。風險小組成員以各權責部門為核心，展開相關風險評鑑作業，以風險發生機率及對公司衝擊程度評估，再針對特定高風險項目進行風險回應，確保公司達到永續經營之目的。





2024年度永欣生技之風險項目及因應策略

目錄

經營者聲明

關於本報告書

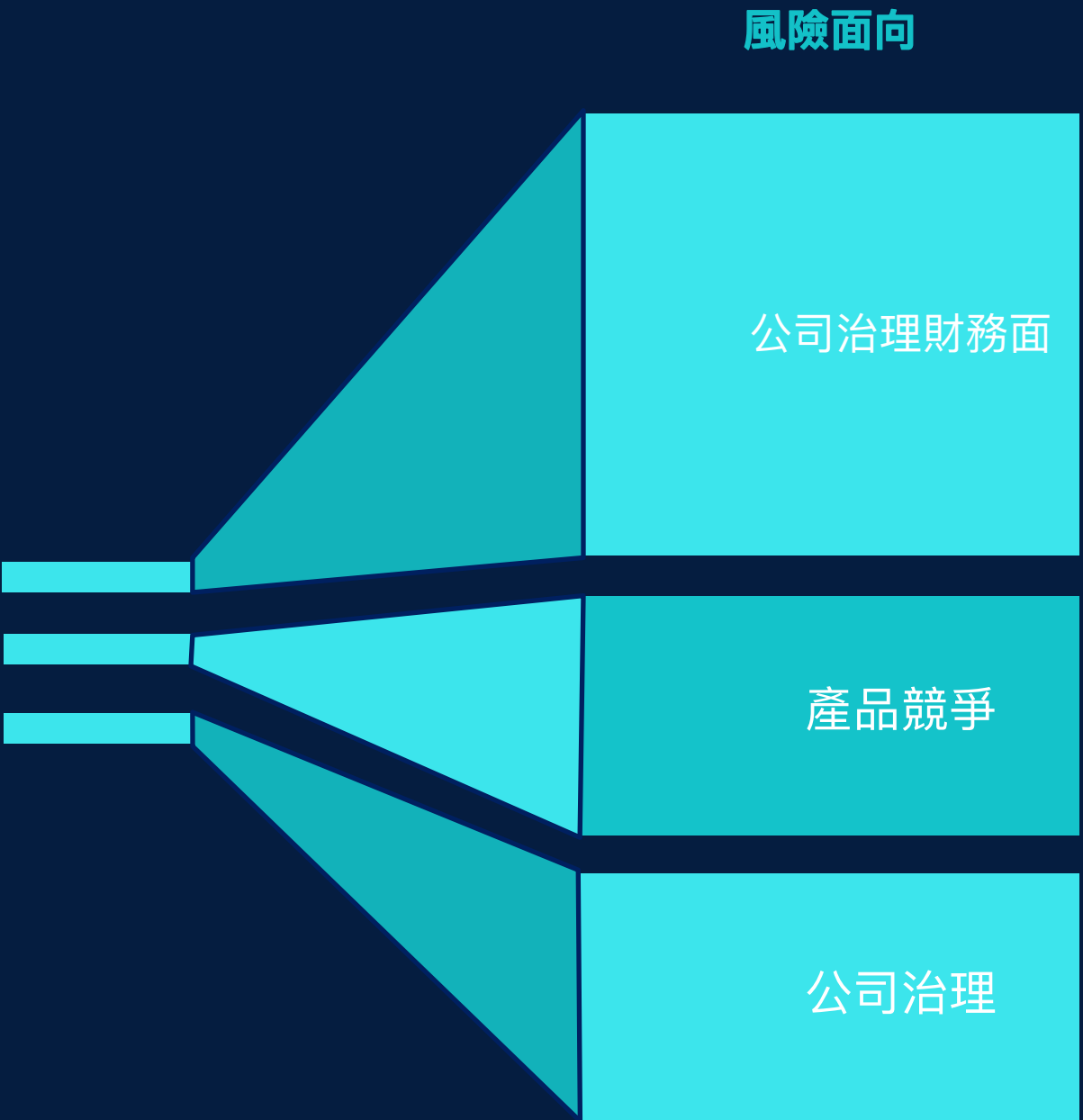
關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄



利率變動

- 公司財務結構一向健全，資金運用保守穩健，設有專職人員隨時掌握金融資訊，並以保守穩健之立場運用財務工具降低利率變動之風險。

信用風險

- 設有專職人員負責交易相對方之授信額度之定、授信核准及其他監控程序以確保逾期應收款項之回收已採取適當行動，並逐一覆核應收款項之可回收金額以確保無法回收之應收款項已提列適當減損損失。

市場競爭

- 保持與客戶之間密切聯繫，隨時了解並滿足客戶最新需求，亦定期與研發技術人員拜訪客戶，以掌握客戶產品之未來趨勢予以先開發新產品應對。
- 研發技術的創新，專利的取得，確保屬於全球領導族群。

新型傳染病

- 成立專案小組。
- 持續監控疫期資訊，因應政府法規及時調整。
- 落實職務代理人機制。
- 落實新型傳染病因應防疫措施機制。

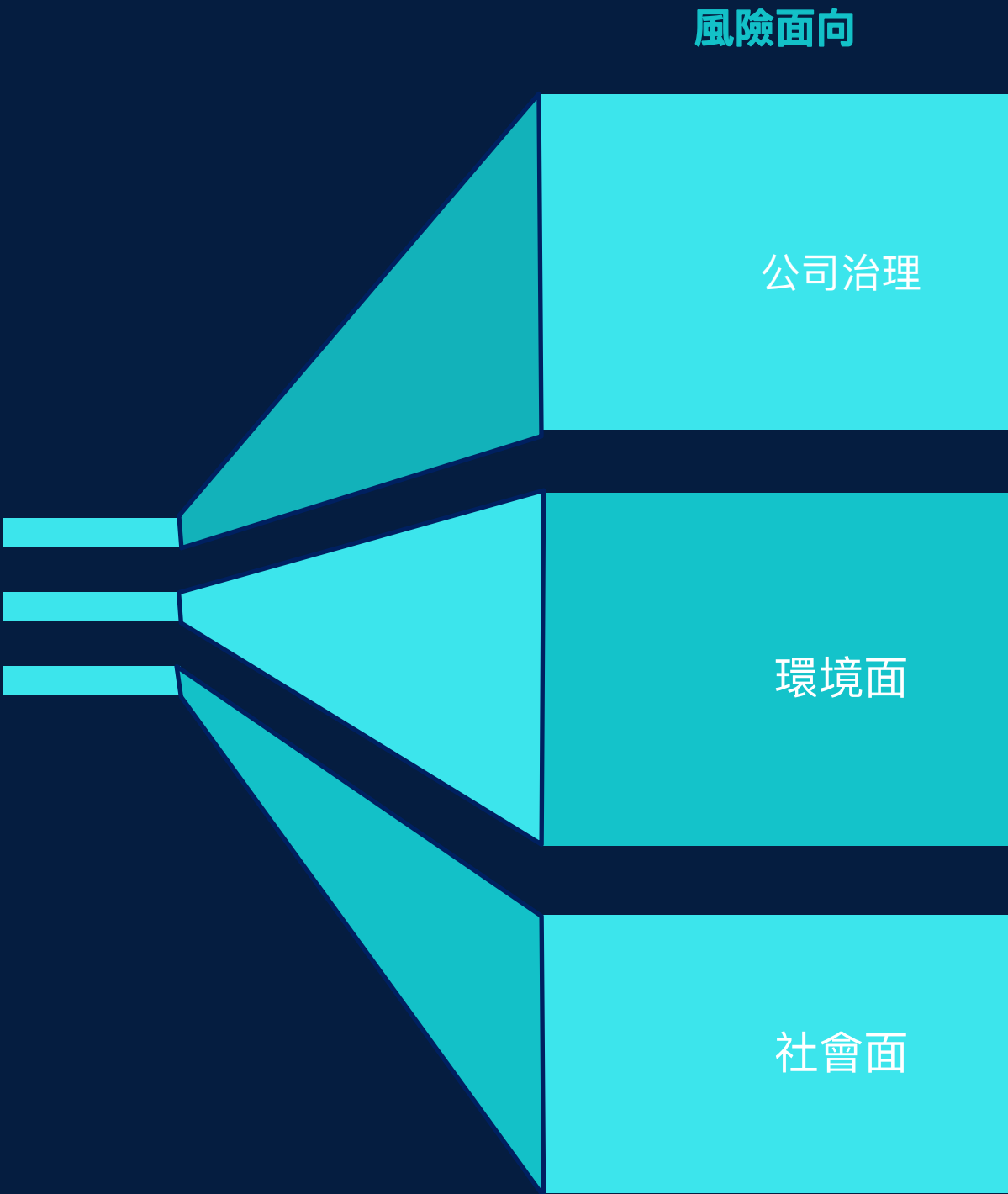
2024年度永欣生技之風險項目及因應策略

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄



因應策略

資安風險

- 對於檔案安全及設備安全進行管理，系統應定期實施整體備份，且定期執行重整作業，以節省磁碟機使用空間並增加系統運作效能。
- 設備安全應對於門禁、機房進行管制，並對器材及機房設備維修管理，且機房安全措施予以定期檢查。
- 設定權限管理，落實資安內控循環。
- 落實異地備援機制。
- 定期委外實施資訊安全查核。

氣候變遷風險

- 限水、輪流供水之缺水議題是我們在水資源管理上的因應事項，日常推行節水措施。
- 對於風災影響，於颱風警報發布時，成立防颱總部，確實掌握颱風動向及廠內現況，發布廠內颱風預報，使人員有效瞭解颱風狀況並採取防颱措施，力求風災影響最小化，引發水災時，由防颱總部協調人力進行狀況應變及排除，並於水退後進行後續復原工作。
- 響應政府節能政策，計畫於2025年度導入GHG Protocol溫室氣體盤查。
- 符合政府法規及客戶需求

職業災害風險

- 員工為重要資產，保障工作環境安全，避免因職災損工造成潛在成本與風險。持續落實職業安全衛生管理制度，達成員工互護，工作安心，推行無災害工時紀錄。

勞動力不足風險

- 加強人員留任：提升員工薪酬福利，注重員工關懷，致力於降低員工離職率。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1.4服務品質與客戶滿意

永欣自2011年成立以來，95%以上的客戶來自國際知名藥廠或生技公司，我們深入瞭解廠商的需求，專案完成率接近100%，至少完成1,000,000人次的患者支持計畫或臨床試驗。目前，我們正積極參與人工智慧（AI）、遠程醫療、數位健康、醫療設備和醫藥行銷平台等領域，以目前的科技與未來趨勢，讓民眾能夠透過多元化的管道，使每日的照護生活更精彩。



重大主題

客戶服務



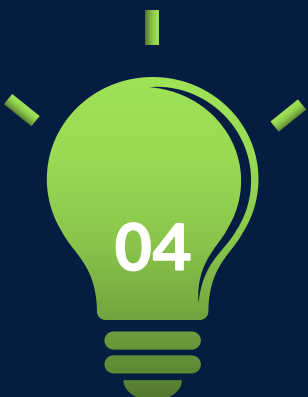
對公司的重要性

良好的客戶關係是公司營運的基礎，提供多樣化的溝通管道，及隱私保障，能與客戶建立長久之關係



政策承諾

提供客戶最優質的服務



短期目標

滿意度調查維持85分以上



中長期目標

- 1.每年進行客戶滿意度調查
- 2.每年0客戶隱私外洩事件



當年度投入資源與具體成果

完成客戶滿意度調查



目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

1.4服務品質與客戶滿意

- **專業知識與經驗：**永欣生技透過專業的團隊，為客戶提供最新的行業知識和實踐經驗，幫助他們在產品開發、臨床試驗、法規申請等方面取得成功。
- **加速產品開發：**永欣生技協助客戶識別和避免潛在的風險，優化研發流程，從而縮短產品上市時間，節省成本。
- **法規合規性：**本公司提供的法規諮詢服務，確保客戶的產品和操作符合當地和國際的法律規範，避免因合規性問題導致的延誤或處罰。
- **風險管理：**本公司協助客戶評估包括技術風險、商業風險和法規風險。通過識別和評估這些風險，提供風險緩解策略，降低企業面臨的風險。
- **資源與聯繫網絡：**本公司具備廣泛的產業聯繫網絡，可以為客戶介紹潛在的合作夥伴、投資者或其他資源，幫助他們拓展業務和融資。
- **人才培訓：**永欣生技除了提供專案諮詢，還提供持續的支持和員工培訓，確保客戶服務永續。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

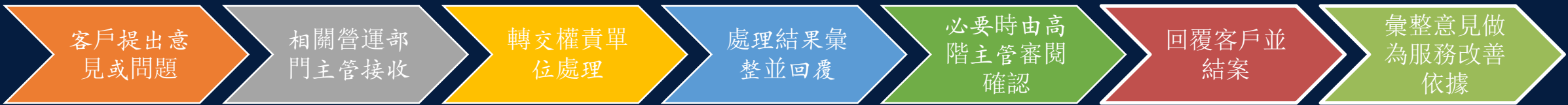
1.4服務品質與客戶滿意

良好的客戶關係是公司營運的基礎，永欣重視客戶權益與意見反饋。基本上，客戶可透過電子郵件方式聯繫各營運部門之相關主管，即時反映所遇問題。針對不同服務範疇，亦視實際需求設有免付費客服專線，協助處理客戶反映事項並提升服務效率。透過即時且有效的溝通機制，持續強化客戶信賴與合作關係，穩固永續互動之基礎。

我們的實績



客戶意見處理流程

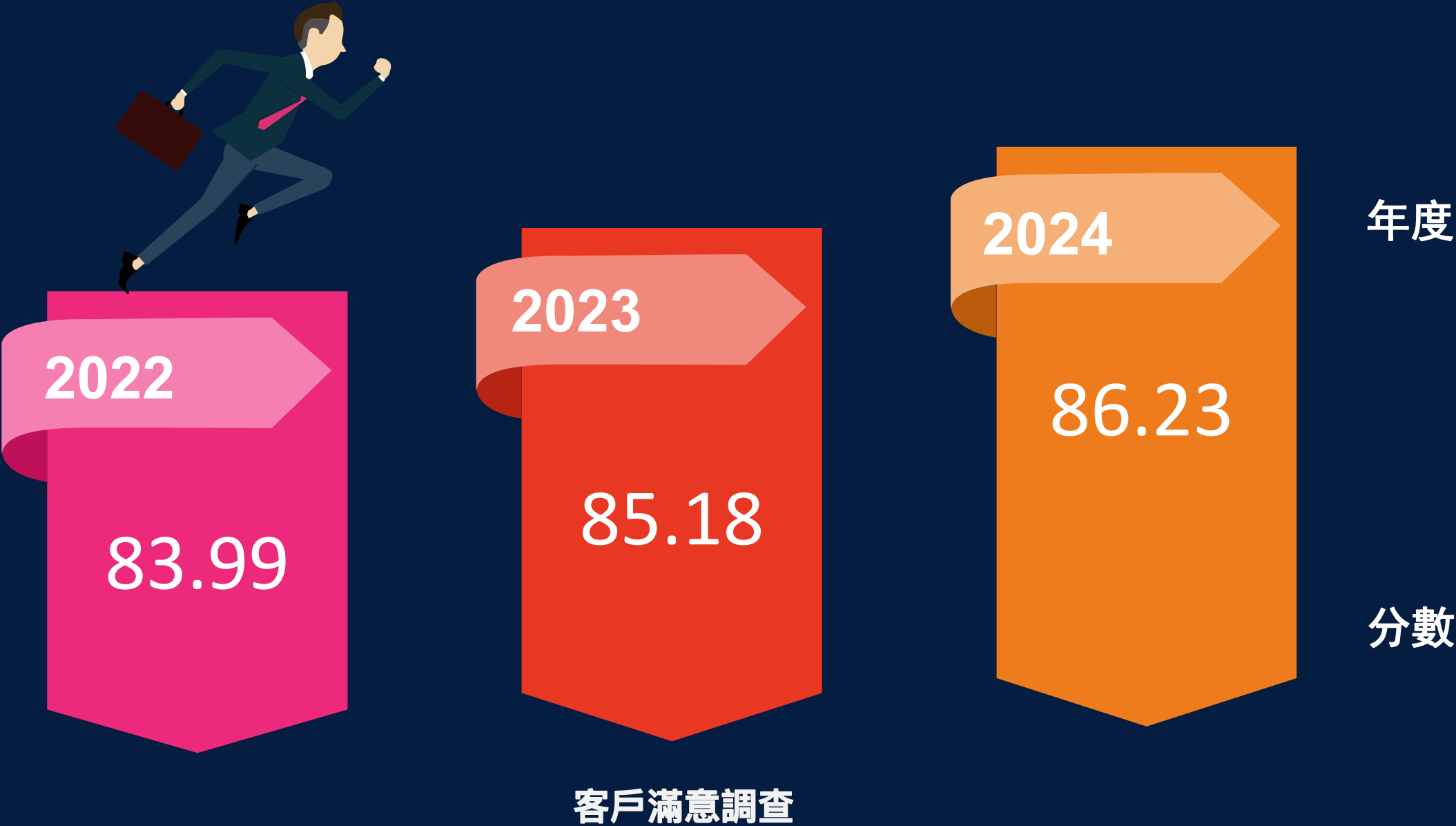


1.4服務品質與客戶滿意

客戶滿意調查

每年列出需要進行滿意度調查的客戶，調查項目包含服務專業度、整體服務滿意度及建議改善事項，調查完成後在主管會議上針對客戶反應的結果進行分析，並訂出改善措施及改善期程，再由管理部門追蹤改善狀況，完成改善方案。

2024年滿意度調查出爐後，主管會議上討論服務滿意度問卷後，依不同客戶情境訂出改善措施及改善期程並執行。





目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

客戶隱私

永欣生技在提供各項服務過程中，可能接觸到包含民眾個人資料在內之機密資訊，因此我們將保護資訊安全與客戶隱私視為全體員工共同責任。除了資訊團隊負責維護伺服器及系統安全、持續監控運作風險外，所有執行業務與服務工作的同仁皆需嚴格遵守公司資訊與個資保護規範。

本公司定期辦理資訊安全與個資保護教育訓練與測驗，強化全員對客戶資料保密義務與處理規範之認知與遵循。  
2024年度並無接獲任何與客戶隱私事件相關投訴或者經確認違反客戶隱私事件。

1.5 永續夥伴

永欣生技承諾向客戶提供符合相關法令法規和高品質且安全之產品與服務，並落實零職災、環境保護與污染預防的工作，善盡企業的永續發展責任。公司採購原物料、耗材以符合相關法令法規及環保、安全之要求，並以在地化採購為主。為達到此一目標，我們建立供應商稽核評鑑管理規範，透過品質管理系統、環境管理及職業衛生安全管理制度要求，依循PDCA持續改善達成企業永續。

本公司合作之供應商，均須經過供應商評鑑審查合格後，始正式成為合格供應商，審查過程間之溝通往返，除了解供應商製程能力，供應品質及交期穩定度，也促使本公司與供應商間合作理念緊密連結。考量供應鏈永續，我們將於2024年度落實供應商永續評鑑，以確保供應商符合永欣生技永續發展政策，一起邁向永續發展。

人員管理

- 招募時對應試者各項資料及背景進行初步審查。
- 員工之聘雇契約明訂保密與個資義務
- 員工簽署《個人資料使用同意與切結書》，以確保其在執行業務過程中恪守資訊保密義務與合法使用原則。
- 定期辦理資訊安全與個資保護相關教育訓練。

系統存取管制

- 無論為電子系統或紙本資料，公司均依據作業職責與需求原則，進行分級授權與存取管理。
- 系統將提供使用者帳號、權限、群組管理及操作記錄查詢等管理功能
- 權限管理作業之異動應予紀錄，可提供查詢列印以為稽核控管之用。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

供應鏈整合及分散風險因應

永欣生技一直視供應商為策略合作夥伴，堅信與供應商夥伴互相扶持，共同成長。永欣生技主要生產營運據點為台灣，為促進當地產業聚落，提供區域性經濟發展，優先選擇當地供應商合作。本公司之供應商皆為合作多年的供應商，供貨來源穩定，考量原料品質、價格與配合情行使得供應商會有所變動，因此亦無因進貨集中少數供應商而有斷料之集中性風險。

降低原物料運輸對環境造成的衝擊

隨著科技的不斷進步、工業產值提升，造成的環境危害也日益增加，也喚起全球對於環保的議題亦顯重視。2015年聯合國氣候變化大會(COP21)，會議的目標是達成具有約束力的措施，解決氣候變化問題，遏制全球氣溫上升。被視為「拯救地球最後、最佳的機會」誓言將改善目前氣候變遷日益惡化的現象，把全球平均氣溫升幅控制在工業化前水平以上低於1.5℃之內。該會議被視為史上面對全球暖化最具代表性的一場國際協議，永欣生技亦秉持該原則在選擇供應商時，也會對於供應商所在的地理位置納入考量，除了對供貨週期與及時性、運輸成本的考量，也降低原物料長距離運輸對環境可能造成的衝擊與傷害。近年來，永欣生技響應政府節能政策，我們透過綠色採購取得環保標籤之原物料，以減少環境衝擊。



## 02 利害關係人議合

2.1 利害關係人共融

2.2 重大議題與衝擊





目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

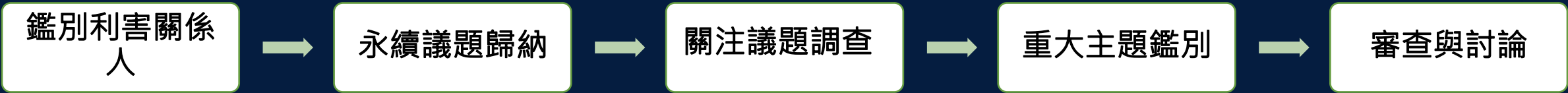
永續環境

附錄

調查方法與流程

本報告書編製過程針對利害關係人關注主題實施重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關切的議題，並衡量對公司的影響，作為編製報告的參考基礎。希望透過資訊的揭露，跟利害關係人進行有效溝通，傳達本公司致力於企業經營、環境保護以及社會共榮上的各項努力。

2024年永欣生技利害關係人關注議題鑑別程序如下所示：



2024年永欣利害關係人議題經濟、環境及人群衝擊鑑別程序

說明

由本公司ESG委員會透過與各部門主管內部討論，並參考同業之利害關係人群體，依循AA1000 SES的五大原則，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注張力等特性，鑑別出主要關係人有：員工、客戶、供應商/承攬商/外包商、主管機關4類利害關係人。

議題的蒐集考量永續性的脈絡，主要係以永續性報告書協會(Global Reporting Initiative,GRI)所出版的GRI Standards指引為基礎，並參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，考量標竿學習、公司營運與產業特性等，共歸納出25項議題，包含公司治理、環境、社會相關議題，作為問卷設計內容。

為瞭解利害關係人對於永續議題的衝擊程度，永欣生技以線上問卷發放的方式，進行利害關係人議題衝擊度調查，並由高階主管對於公司永續經營之重大影響調查，作為排序之參考。本年度共計回收69份，其中關注度問卷回收59份，衝擊度問卷(ESG委員會委員)回收10份。

透過問卷分析，將各主題之關注得分與管理階層對永續經營之衝擊得分進行矩陣分析，經由永續報告書編輯小組討論與外部顧問建議後，2024年共鑑別出5個重大主題，進行揭露其相關管理作為。

經鑑別後之重大主題、回應章節與邊界分析，本公司將持續加強管理並將相關資訊揭露於永續報告書中，將每年持續檢討重大主題是否有需要調整之必要。

項目	鑑別利害關係人	ESG議題歸納	關注議題調查	重大主題鑑別	審查與討論
順序	01	02	03	04	05
成果	4大類利害關係人	25項永續發展主題	回收問卷69份	5個重大主題	首年永續報告書

利害關係人溝通

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境












附錄

客戶



主要利害關係人對公司的意義

客戶為永欣生技重要的經營夥伴，我們傾聽客戶需要、提供專業服務並掌握產業趨勢，以成就客戶目標且共同成長。

關注議題		溝通管道/回應平台		(溝通頻率)
	供應鏈永續	➡	永續報告書	(每年)
	法規遵循	➡	永續報告書	(每年)
	職業安全衛生	➡	永續報告書	(每年)
	產品責任	➡	合約	(新服務需求)
	客戶服務	➡	滿意度調查	(每年)
	技術創新	➡	新產品發表	(不定期)
	營運風險管理	➡	官網	(不定期)
	節能減碳	➡	永續報告書	(每年)
	能源管理	➡	永續報告書	(每年)
	溫室氣體排放	➡	永續報告書	(每年)
	客戶隱私	➡	保密協定	(不定期)

利害關係人溝通

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境













附錄

主管機關



主要利害關係人對公司的意義

除遵循政府機關相關規範、主動積極配合政策施行，藉由透明的雙向溝通取得政府的信任、支持及合作。

關注議題	溝通管道/回應平台	(溝通頻率)
 法規遵循	→ 官網	(每月)
 職業安全衛生	→ 職災月報表申報	(每月)
 節能減碳	→ 永續報告書	(每年)
 水資源管理	→ 永續報告書	(每年)
 能源管理	→ 永續報告書	(每年)
 倫理誠信	→ 官網	(不定期)
 勞雇關係	→ 永續報告書	(每年)
 溫室氣體排放	→ 永續報告書	(每年)
 產品責任	→ 永續報告書	(每年)
 市場地位	→ 永續報告書	(每年)
 資訊安全	→ 永續報告書	(每年)
 氣候變遷因應	→ 永續報告書	(每年)



利害關係人溝通

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合

友善職場  
永續環境





附錄

股東／投資人



主要利害關係人對公司的意義

為本公司出資投資人及股東，應公平取得公司重大資訊，秉持誠信與永續經營，資訊公開透明，維護股東/投資人權益。





關注議題		溝通管道/回應平台	(溝通頻率)
	法規遵循	➡ 官網	(不定期)
	經濟績效	➡ 財報	(每年)
	營運風險管理	➡ 永續報告書	(每年)
	倫理誠信	➡ 永續報告書	(每年)

外包商  
承攬商  
供應商



主要利害關係人對公司的意義

永欣生技期與合作夥伴建立永續夥伴關係，持續提供滿足利害關係人需求的服務，共同落實企業永續發展。

關注議題		溝通管道/回應平台	(溝通頻率)
	供應鏈永續	➡ 供應商評鑑	(每年)
	法規遵循	➡ 永續報告書	(每年)
	供應商社會評估	➡ 供應商評鑑	(每年)
	供應商環境評估	➡ 供應商評鑑	(每年)

利害關係人溝通

目錄






經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

員工



關注議題		溝通管道/回應平台		(溝通頻率)
	職業安全衛生	➡	健康檢查	(每年)
	勞雇關係	➡	勞資會議	(每季)
	訓練與教育	➡	教育訓練	(不定期)
	員工多元化與平等	➡	勞資會議	(每季)
	人權評估	➡	教育訓練	(不定期)

主要利害關係人對公司的意義

員工是永欣生技永續發展最重要的夥伴，我們致力於打造多元、平等、健康的工作環境，期與員工共同成長與發展。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

1	[能源管理]	11	[人權評估]	21	[法規遵循]
2	[溫室氣體排放]	12	[產品責任]	22	[經濟績效]
3	[節能減碳]	13	[社會參與]	23	[營運風險管理]
4	[水資源管理]	14	[技術創新]	24	[資訊安全]
5	[供應商環境評估]	15	[客戶服務]	25	[市場地位]
6	[綠色採購]	16	[客戶隱私]		
7	[勞雇關係]	17	[供應商社會評估]		
8	[職業安全衛生]	18	[倫理誠信]		
9	[訓練與教育]	19	[供應鏈永續]		
10	[員工多元化與平等]	20	[氣候變遷因應]		



重大主題與永欣生技價值鏈關係

目錄

經營者聲明

關於本報告書






關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

重大性主題	對營運的重要性	GRI準則	重大主題價值鏈衝擊邊界					管理方針揭露章節	SDGs永續目標
			永欣生技	客戶	政府機關	供應商	股東/投資人		
法規遵循	法規遵循是企業責任的基線。唯有落實法規遵循，才能使企業穩健成長與永續經營。	GRI 2-27	●	●	●	●	●	1.1.5	<div>16 和平、正義與健全的司法</div> 
客戶服務	以高標準產品品質，創新的研發能力，提供消費者更多元、便利的產品，並聆聽顧客回饋，持續以循環式的品質管理提升顧客滿意度	----	●	●		●		3.2	<div>17 促進目標實現的夥伴關係</div> 
資訊安全	資安事件之發生，易造成公司營運中斷及資訊外洩，高度資訊化時代，資訊安全是不可避免之議題。	-----	●	●	●			1.1.6	<div>9 產業、創新和基礎設施</div> 
訓練與教育	對同仁進行教育訓練，可讓同仁提升自我職能、發揮所長，在職場上更具競爭力，也為公司帶來營收成長的果實。	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3	●					4.2	<div>4 優質教育</div> 
勞雇關係	人才是我們最重要的資產，也是成長的動力來源。為了實踐社會責任並減少人權風險，提供員工友善的工作場所，我們重視員工福利，提供員工溝通及申訴管道，並積極優化良善的工作環境。	GRI 401-1 GRI 401-2	●		●			4.1	<div>8 體面工作和經濟增長</div> 

## 03 友善職場

3.1 員工概況

3.2 適才適任

3.3 健康職場



友善職場

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合

友善職場  
永續環境

附錄



重大主題

勞雇關係、訓練與教育



對公司的重要性

員工是公司最重要的資產、共創價值的夥伴，故公司向來重視勞資關係，並注重員工權益和整體利益，提供員工與公司共同成長的環境。



政策承諾

- 1.勞雇關係：遵循勞動法規相關規範，使員工於公司安心任職。
- 2.訓練與教育：建立角色人才職涯發展計畫，使人才得以發展與發揮。



短期目標

- 1.勞雇關係：保障員工權利。
- 2.訓練與教育：強化技術人才與中階主管培育計畫。



中長期目標

- 1.勞雇關係：增加公司認同感與企業幸福感，打造健康幸福職場，員工零申訴。
- 2.訓練與教育：
  - (1)人才培養計畫，使公司人才充足。
  - (2)完成各職務角色學習地圖。



當年度投入資源與具體成果

- 1.勞雇關係：持續完成辦公室硬體建置；Covid疫情雖已減緩，但為節省人員通勤時間，依職務彈性居家上班；另依據節慶舉辦節慶活動，增進同事情誼。



負責部門申訴機制

管理部設置申訴專線、意見反應電子信箱



評估機制與成果

員工平均訓練時數



3.1 員工概況

生技顧問領域是以知識經濟為導向的領域，我們深知與財富的創造不再是藉由以往技術、資本為導向，而是員工能夠積極創新或運用知識產生新的知識，因此，能留住人才並且與員工共同成長才是企業成功的關鍵。永欣生技除了完善的優厚的薪酬福利制度，更有完整的人才培育計畫，並且透過與員工密切的溝通，保持勞資雙方良好關係，以留住高知識人才，使企業能夠維持強大的競爭力。

3.1.1員工統計

永欣生技聘用的人才以台灣當地為主，截至2024年底為止員工總人數163人，男性員工7人，佔全體員工4.29%；女性員工156人，佔全體員工95.71%。高階主管5位皆為女性，且為台灣當地聘僱。員工類型表

員工類型表

統計/年度		2022年		2023年		2024年	
員工總數		150		131		131	
勞雇合約		非固定	固定	非固定	固定	非固定	固定
性別	男	0	6	0	6	0	7
	女	38	106	40	85	34	122
地區	台灣	38	112	40	91	35	128
勞雇類型		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	2	4	2	4	2	5
	女	91	53	74	51	70	86
地區	台灣	93	57	78	55	72	91

註1：勞雇合約分為非固定期限員工（正職）與固定期限員工。

註2：勞雇類型分為全職員工（一週工時達法定工時）及兼職員工（一週工時未達法定工時，僅為部分工時，如工讀生、大四實習生）。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

為招募並留育人才，永欣生技透過人力銀行、學校招募，目前員工及治理成員主要結構如下表。

員工及治理成員主要結構表

多元化統計/年度				2022年		2023年		2024年	
				人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事	性別	男		3	100%	3	100%	3	100%
		女		0	0	0	0	0	0
	年齡	未滿50		2	66.67%	2	66.67%	2	66.67%
		50～60		1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%
		60以上		0	0	0	0	0	0
	學歷	研究所		2	66.67%	2	66.67%	2	66.67%
		大專院校		1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%
		其他		0	0	0	0	0	0
員工	直接	性別	男	4	2.67%	4	3.05%	5	3.07%
			女	130	86.67%	109	83.21%	138	84.66%
		年齡	未滿30	7	4.67%	4	3.05%	7	4.29%
			30以上 未滿50	116	77.33%	97	74.05%	116	71.17%
			50以上	11	7.33%	12	9.16%	20	12.27%
		學歷	研究所	12	8.00%	7	5.34%	10	6.13%
			大專院校	118	78.67%	104	79.39%	131	80.37%
			其他	4	2.67%	2	1.53%		1.23%
		性別	男	2	1.33%	2	1.53%		1.23%
			女	14	9.33%	16	12.21%	18	11.04%
	間接	年齡	未滿30	0	0.00%	0	0.00%		
			30以上 未滿50	16	10.67%	17	12.98%	16	9.82%
			50以上	0	0.00%	1	0.76%	4	2.45%
		學歷	研究所	1	0.67%	3	2.29%	2	1.23%
			大專院校	15	10.00%	15	11.45%	18	11.04%
			其他	0	0.00%	0	0.00%		

永欣生技承諾不因員工的性別、種族、國籍、政治傾向、出身背景等因素給予員工不同的待遇，員工可透過向主管、HR信箱、勞資會議、主管回饋或提出權益相關意見；永欣生技致力於建立友善職場，並持續以員工公平、歧視申訴零為目標，2023年度並無因歧視或不平等待遇而接獲員工申訴事件。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

為留住人才，人資除透過離職訪談了解離職原因並分析後改善，也定期關心員工工作適應情況及身心健康，確保員工工作及生活保持平衡，創建友善的職場環境，讓離職率維持在健康的水平，保持公司競爭力。

員工新進與離職分析

年度		2022年		2023年		2024年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工總數		150	-	131	-	163	-
新進員工							
年齡	未滿30	13	8.67%	2	1.53%	10	6.14%
	30以上 未滿50	60	40.00%	49	37.40%	55	33.74%
	50以上	10	6.67%	10	7.63%	11	6.75%
性別	男	3	2.00%	1	0.76%	3	1.84%
	女	80	53.33%	60	45.80%	73	44.79%
學歷	研究所	5	3.33%	3	2.29%	4	2.46%
	大專院校	77	51.33%	58	44.27%	72	44.17%
	高中以下	1	0.67%	0	0.00%	0	0.00%
離職員工							
年齡	未滿30	10	6.67%	6	4.58%	6	3.68%
	30以上 未滿50	47	31.33%	62	47.33%	35	21.48%
	50以上	10	6.67%	13	9.92%	4	2.45%
性別	男	2	1.33%	1	0.76%	2	1.23%
	女	65	43.33%	80	61.07%	43	26.38%
學歷	研究所	4	2.67%	7	5.34%	12	1.23%
	大專院校	62	41.33%	72	54.96%	43	26.38%
	高中以下	1	0.67%	2	1.53%	0	0%

註1：新進率=（當年度該類別之新進員工總數 / 當年度員工總數）\*100%

註2：離職率=（當年度該類別之離職員工總數 / 當年度員工總數）\*100%



3.2 適才適任

永欣生技遵守勞動法規，除保障員工權益，訂定各類薪資、福利、休假、退休等辦法，更提供優厚的薪酬、津貼制度，並提供完善教育訓練制度、考核機制，以招募與留任公司所需人才，而舒適的工作環境、趣味的員工活動，能調節員工工作的辛苦，讓員工能樂活於工作。

3.2.1 薪酬福利

永欣生技提供優於法規所訂的最低薪資，起薪標準取決於年資、職責及專業知識技能、個人績效表現，每年亦根據個人績效進行薪資調整；並承諾不因性別、宗教、種族、國籍、黨派而有差別對待。

定期績效及職涯發展檢視的員工百分比				
2023年績效考核的員工		檢視人數	員工總數	百分比
性別	男	0	6	0.00%
	女	54	125	43.20%
員工類別	直接	43	118	36.44%
	間接	11	13	84.62%

註：新人未滿三個月與兼職人員不納入績效考核。

除依法提供之勞健保、休假及退休制度外，永欣生技給予員工各種津貼、補助、獎金績優員工持股等獎勵，優渥的福利能讓員工生活無憂，更鼓勵員工努力達成績效取得更多獎勵。福委會每年規劃討論及執行各項福利及活動，使員工能平衡工作與生活。

公司會提供聚餐補助及不定期在各節慶舉辦活動等，以慰勞員工的辛苦付出與貢獻，善盡照顧員工之責任。

- 免費健康檢查  
每年依法提供符合資格同事免費的員工健康檢查，由管理部負責規劃與特約院所合作進行健康檢查，確保員工身心健康安全。  
母嬰關懷：  
公司內部設置舒適的哺乳室專供有需求的媽媽們使用；有三歲以下幼兒的爸爸、媽媽需要時亦可依法安心申請育嬰留職停薪。
- 退休制度  
依勞動基準法及勞工退休金條例規定提存退休金，根據新制退休金規定按月提撥6%至員工個人退休金帳戶，員工亦可選擇自願提繳所得6%範圍內之金額至專戶；符合法定退休條件員工，得自行提出退休申請，完善的退休制度，讓員工不必再擔憂退休後生活問題。



### 3.2.2 人才培育

永欣生技投入大量資源培育企業所需人才，制訂完善的員工訓練計劃，能針對員工本身職能及未來目標規劃課程，專業的課程及師資能協助員工順利成長，更鼓勵員工自主報名參加相關訓練課程。

每年由管理部規劃員工訓練計畫，向各單位蒐集資料統整訓練方向，再根據專業需求開設相關之課程，安排員工受訓上課並根據員工績效評估課程成效；依據主管之管理職能亦開辦相關管理課程，包含員工溝通、問題解決等相關課程，確保主管管理知識增長，達成提升整體員工素質能力。

知識累積需要不斷成長學習，為提升員工專業知識及能力，永欣生技根據各類員工職責安排不同之教育訓練，分為新人課程、專業職能課程、管理課程三大類。

各部門主管每年度也會根據員工績效及學習狀況排定教育訓練計畫，並定期監督其執行有效性。

		員工訓練平均時數		
統計/年度		2022年	2023年	2024年
每名員工受訓平均時數		4	2	5
員工依性別受訓平均時數	女	4	2	5
	男	4	2	5
員工依類別受訓平均時數	直接	4	2	5
	間接	4	2	5

### 3.2.3 勞資溝通

勞資溝通是員工與公司互相了解、達到勞資和諧的重要方式，永欣生技尊重員工意見，透過多樣化的申訴及溝通管道，加強與員工之間的溝通，並定期召開勞資會議保障員工權益，更透過員工訪談了解員工意見，以確信員工受到良好的待遇，創建友善的職場環境。

#### 勞資會議

- 每季舉辦，2024年共舉辦4次

#### 溝通及申訴管道

- 設置員工意見箱、申訴專線、意見反應電子信箱等多樣的溝通管道，員工能在安全保密的情況下表達對公司的意見。
- 公司收到員工的意見，由人事根據問題性質聯繫相關單位處理，並回覆員工處理狀況。

#### 新人關懷

- 新進員工到職第一個月由直屬主管定期關懷訪談，並帶領新進員工熟悉公司，協助新進員工迅速融入永欣生技大家庭。

#### 主管實地訪查

- 每年透過直屬主管實地訪查，藉此可與員工面對面了解工作情形及接受員工的意見並反應給公司。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

3.3健康職場

對公司的重要性	
讓員工樂在工作， 以追求幸福為企業經營的目標，使全體員工、客戶、承包商、供應商以工作者安全為重的前提下共同保護工作者安全，降低職災風險與公司共同成長。	
政策/承諾	短期目標
風險管理法規遵循健康職場	<ul style="list-style-type: none"><li>零重大職業傷害事件</li><li>導入ISO 45001職業安全衛生管理系統</li></ul>
評估機制	中長期目標
<ul style="list-style-type: none"><li>年度職業安全衛生績效檢討會議</li><li>永續發展會議安全衛生績效檢討</li></ul>	零職災事件
負責部門	溝通機制
管理	<ul style="list-style-type: none"><li>每年度永續報告書</li><li>主管機關職災申報</li></ul>

我們建立多元化勞工溝通管道，並建立職業安全衛生管理制度落實職業安全衛生管理。我們承諾向客戶提供符合相關法令法規和標準的高品質且安全之產品與服務以及做好防止職災、透過健康促進，邁向友善職場，善盡企業的社會責任。

長久以來，我們秉持致力於員工照護、員工健康與安全，善盡企業社會責任並追求企業永續經營，我們始終如一堅信員工的安全健康是企業的無價財產！

2024年度管理績效

- 2024年度持續維持零災害
- 2024年度新人職業安全衛生訓練參與率100%。



目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

3.3.1危害辨識、風險評估及事故調查

依據職業安全衛生法規定之作業標準，定期鑑別危害與風險評估以及依風險高低訂定不同的作業程序因應，亦規劃年度安衛相關教育訓練，如安排火災滅火演練與緊急疏散演練，教導員工認識公司安衛設施與其使用方法，使員工能於災害發生前，本能直覺性判斷可能發生之影響，並適時使用滅火器與提前引導員工適當疏散，預防重大事故之傷害。本公司的危害主要來自於異常工作負荷及人因工程，具體因應如下：

- 為維護公司同仁健康福祉，預防因長時間工作與許多疾病的罹病風險，本公司針對全體員工訂有『異常工作負荷促發疾病預防計畫』，以保障同仁安全與健康。
- 為維護公司同仁健康福祉，預防人因性危害及避免重複性肌肉骨骼傷病並予以改善，保障同仁安全與健康，我們建立『人因性危害防止計畫』並據以實施。
- 為保障公司同仁於執行職務過程中因他人行為遭受身體或精神不法侵害之危害，建立『執行職務遭受不法侵害預防計畫』以預防，確保工作者工作安全與身心健康。2024年度未發現或者接獲申訴有關不法侵害經確認成案之案件。

在職業事故調查流程方面，本公司建立事故調查流程，由事故發生單位通報人力資源處後，進行相關事故調查，調查發生經過事實，分析直接原因、間接原因及基本原因，執行善後處理及擬訂防止再發生對策，完成調查後，由事故發生單位及相關單位主管會簽。排除上下班通勤交通事件外，2024年度零職災事件。

3.3.2職業健康服務及健康促進

隨著社會與經濟之變遷，國際勞工組織(ILO)及世界衛生組織(WHO)提倡勞工職場安全及健康服務是基本權利，永欣生技依循ILO及WHO意旨並依循法令規定，積極於健康議題之策劃、推動、執行，其內容涵蓋三大面向：健康服務、健康教育、健康工作環境。我們透過健康管理公司特約職護人員到場提供服務，包括疾病防治宣導、健康保健宣導、衛生專題演講、員工預防保健諮詢。基於保護員工健康的立場，著力於健康風險評估、健康管理、健康促進及工作環境危害評估及建議等服務，且提供員工衛教觀念，期許在工作期間不致因健康問題而影響工作且能落實職場勞工之健康照護。

永欣生技為落實勞工健康服務制度及身心健康保護措施，欲提升勞工職場健康相關知能，永欣生技以關懷角度出發，積極規劃並宣導推動正確的健康知識，期許建構一個健康友善且樂活的職場環境，我們希望員工培養正向積極的健康概念、維持健康的身心靈，能將職場健康融入日常生活中，取得樂活的家庭與工作生活。

◎健康管理

公司依法實施一般體格檢查，針對檢查結果進行異常分級管理，提供員工個人健康指導並加強疾病相關衛生教育宣導、複檢追蹤等健康管理措施，並持續管理員工健康。

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

3.3.3工作者參與、諮詢及溝通

永欣生技由管理部負責職業安全衛生相關事項、決議職災事故調查結果、研議作業環境監測之結果、並建議健康管理及健康促之提案以及考核現場安全衛生管理績效，以預防職業災害之發生，保障員工安全與健康的工作環境。

3.3.4預防和減輕職業安全衛生的衝擊

針對法定傳染性疾病，安排緊急應變團隊成立防疫會議，制定「法定傳染性疾病之防疫措施」，公告全體員工依循其規範。每日進行防疫問卷調查。

- 公司內部人員辦公採分流制。
- 職護設置，進行高風險人員之控管。
- 直屬主管進行人力調度、支援。



04

# 永續環境



## 4.1環境管理政策

隨著環保意識的抬頭，環境保護與節能減碳已成為業界共識，亦是企業在追求永續發展的基本要素。基於關懷地球，保護環境，本公司全體同仁深切體認，地球資源有限及永續經營發展的重要。永欣生技為有效管理營運範疇各項活動對於環境產生之衝擊，積極推動各項環境保護措施，亦制訂環境政策，貫徹實施，以達節約能源、預防及降低環境污染、減少溫室氣體排放之目標。



遵循法規



節能減碳



污染預防



環境永續

### 我們的做法：

- 室內空調溫度設定在26°C之最適溫度，並考量日曬及熱負荷不同，適當裝設窗簾及隔熱紙。
- 空調設備定期清潔保養，維持空調設備高效率運轉狀態。
- 落實廢棄物分類、減量與資源回收工作。
- 加強員工教育訓練，強化緊急應變能力。
- 依法實施作業環境檢測，提供員工安全舒適的工作環境。
- 內部會議鼓勵同仁自帶水壺或馬克杯。
- 下班停止工作時，隨手關閉電腦及螢幕開關。
- 選用符合節能標章之冷氣機、電冰箱等電器產品，多功能事務機使用環保標章的碳粉匣，低溫，減少夾紙。
- 同仁自備餐具、杯具，減少一次性餐具、杯具使用。
- 將水龍頭出水量調小，有效節約用水。
- 會議結束後隨手關閉會議室的電燈、空調及投影機開關。
- 辦公室使用 LED 節能減碳燈管，燈泡。

4.2能資源管理

全球暖化日趨嚴重，能源與氣候變遷已是全球共同面臨的首要議題，永欣生技為了有效利用能源，除建立節能績效指標並提出可執行之節能方案，藉由驗證節能方案績效以有效降低能耗。本公司為辦公  
司營運活動，能源來源為大樓柴油發電機及外購電力。

能源耗用量			
項目	2022年	2023年	2024年
柴油量(公升)	13.89	13	13.25
柴油量(GJ)	0.488	0.457	0.466
用電量 (度)	16,493	17,569	14,766
用電量(GJ)	59.375	63.248	53.158
總量(GJ)	59.863	63.705	53.624

註:參照溫室氣體排放係數管理表6.0.4版，每度電為3,600KJ，1GJ=1\*焦耳。每公升柴油熱值為8,400Kcal。

能源密集度			
項目	2022年	2023年	2024年
營業收入(百萬)	225	253	305
能源密集度(GJ/百萬)	0.266	0.252	0.176

目錄

經營者聲明

關於本報告書

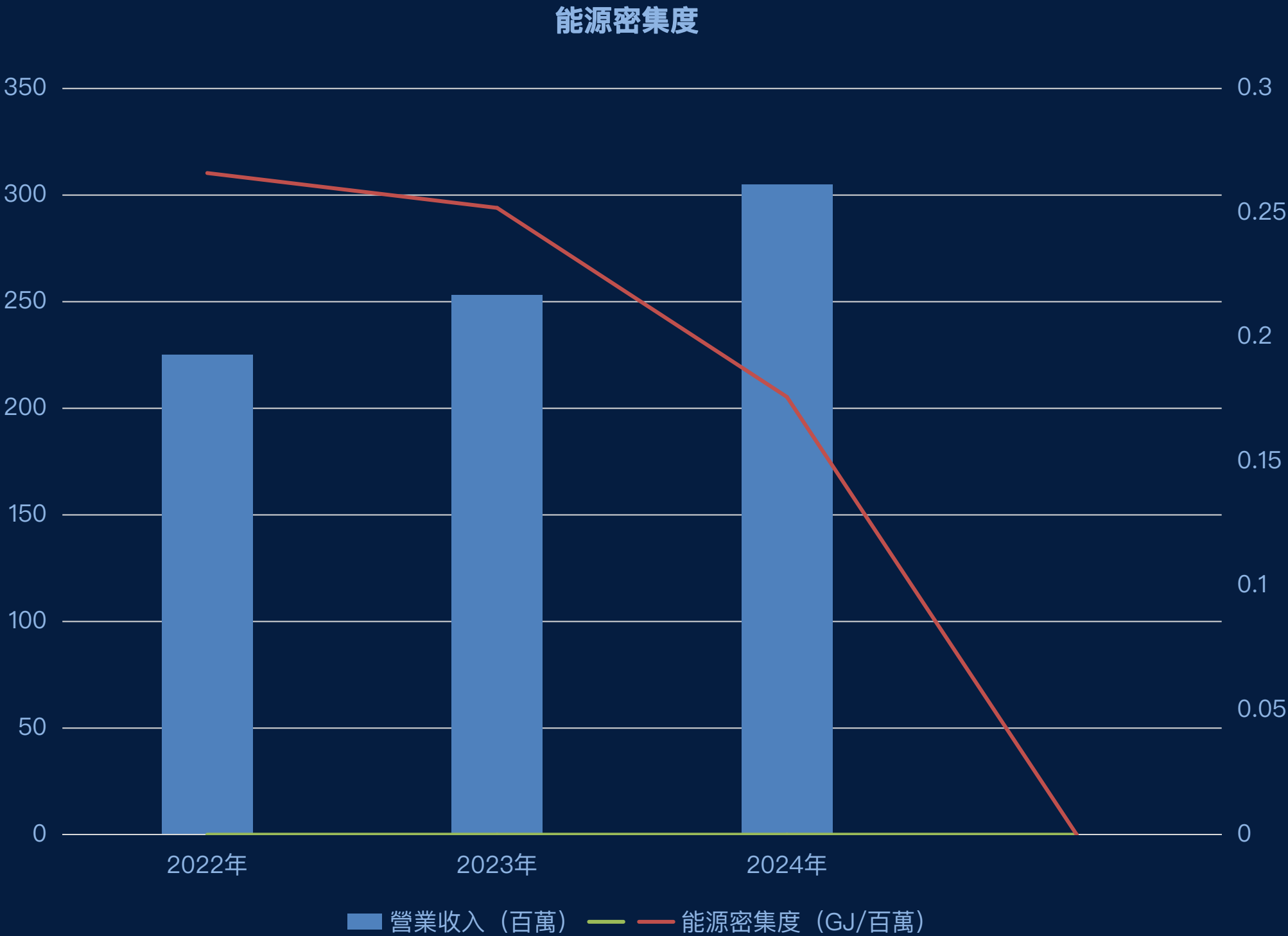
關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄





### 4.3污染防治

永欣生技營運活動屬低度汙染之辦公室作業，為響應環保，節能減碳，愛護地球，確實做到垃圾分類與資源回收、節約用水並落實事業廢棄物管理。

以廢棄物總量減廢為管理策略，並以回收再利用為目標取代過去末端處置模式，將廢棄物轉化成可再利用資源。

- 廢棄物管理

永欣生技於營運過程所產生的廢棄物，皆依法妥善處理，並在產生廢棄物源頭確實做好回收分類，對於廢棄物的處理模式為收集、分類、減量及回收，主要辦法是以回收取代掩埋及焚化，降低環境衝擊，並有效管理以提高資源再利用的價值。本公司營運活動無產生有害事業廢棄物，公司產出一般事業廢棄物皆委託符合規定的廠商清除處理，存放營運範圍內廢棄物並符合存放規定定期清理。

本公司位於非生態保育之相關區域，營運據點為辦公大樓，取用水均來自自來水公司，取水量用於生活用水，並無服務過程用水及服務廢水產出，本年度並無發生因本公司營運取水而受顯著影響的水源。為因應氣候變遷與水資源日趨減少的狀況，我們持續針對員工宣導「節約用水」之觀念，裝設節水設施，以達省水的目的。

4.3污染防治

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

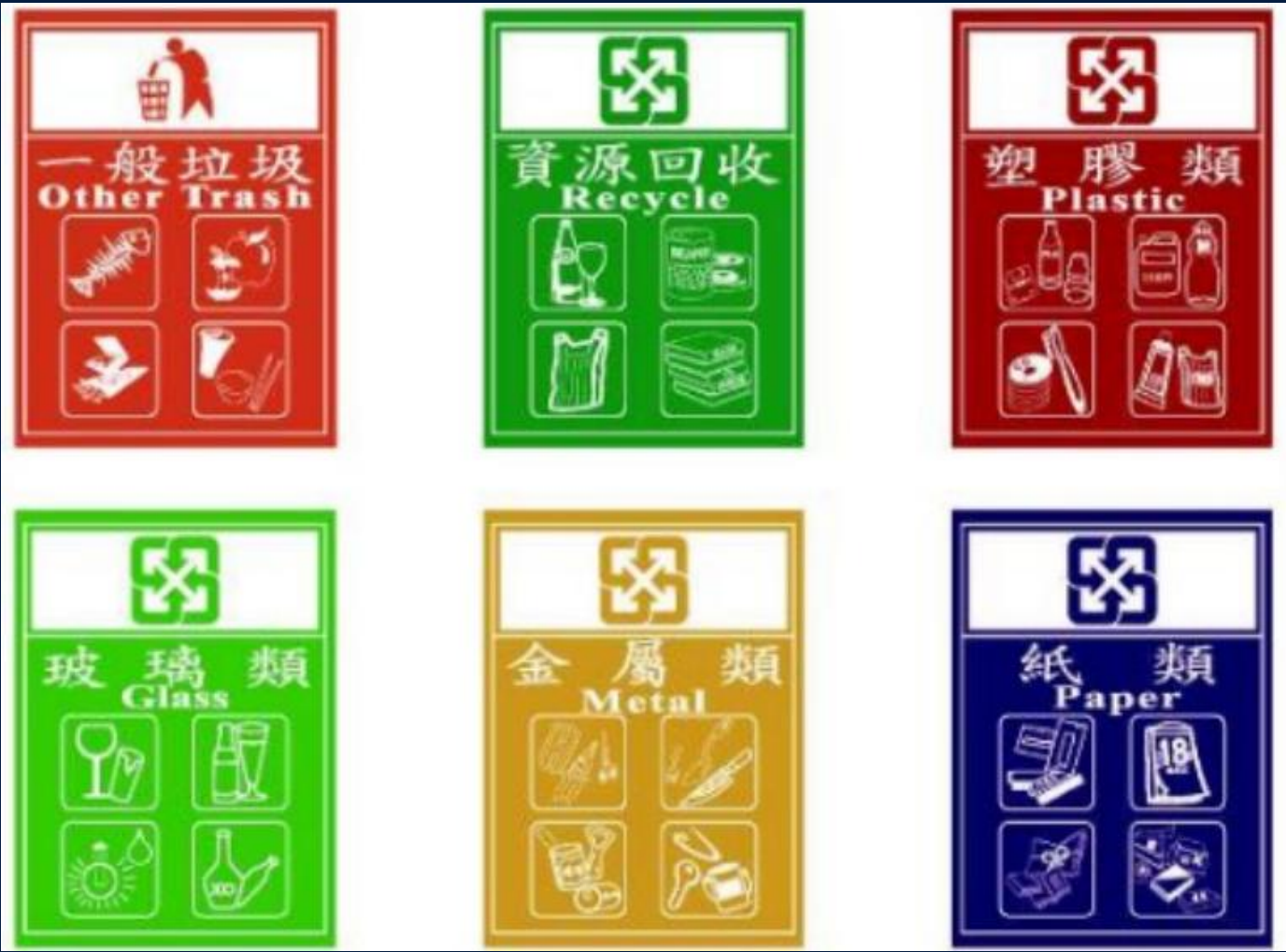
利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

生活廢棄物分類



水資源耗用量			
項目	2022年	2023年	2024年
取水量(ML)	0.23	0.222	0.241
取水密集度(ML/百萬 營收)	0.0010	0.0009	0.0008

註：ML為百萬公升，一度水為1000公升。因為皆為辦公室用水，故取水量同排水量，耗水量為0。

## 4.4氣候變遷管理

近年來極端氣候愈漸頻繁，顯示全球暖化帶來的危機已迫在眉睫，因此全球各國政府日趨重視氣候變遷議題，並透過各國家區域法規之制修訂，加強敦促企業必須將氣候變遷議題納入公司營運管理。永欣生技除了鑑別氣候變遷帶來的營運風險外，並參考國際金融穩定委員會(Financial Stability Board, (FSB)發布之TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) 氣候相關財務資訊揭露建議書，依「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」四項揭露核心納入營運管理，並於永續報告書揭露其治理績效，期望利害關係人藉此了解永欣生技於氣候變遷相關風險與機會之衝擊，及相關因應措施。

### 氣候變遷相關風險與機會揭露架構





## 溫室氣體排放

溫室氣體排放是造成氣候變遷的主要因子，永欣生技身為世界的一份子，兼顧永續環境責任，希望藉由溫室氣體盤查結果採取相關政策來減少溫室氣體排放，並每年檢討及持續改善。本公司溫室氣體盤查，因屬辦公室營運屬性，大量業務活動，故範疇一將發電機柴油耗用納入，範疇二則為間接排放（電力），範疇三其他排放不列入盤查，本公司計畫自2025年起依循GHG Protocol實施盤查。

類別	排放源	2022	2023	2024
範疇1(公噸CO2e)	柴油	0.036	0.034	0.035
範疇2(公噸CO2e)	電力	8.164	8.679	6.999
範疇1+範疇2排放量		8.2	8.713	7.034
排放強度(公噸CO2e/百萬營收)	排放強度	0.036	0.034	0.023

註:電力排碳係數2022年度為0.495KgCO2e/度，2023年度為0.494 KgCO2e/度，2024年度為0.474 KgCO2e/度。依據環境部溫室氣體排放系數管理表6.0.4版，柴油排放係數為2.6060 KgCO2/L



# 05 附錄

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

5.1 GRI永續性報導準則對照表					
使用聲明	永欣生技顧問股份有限公司已參考GRI 準則報導2024 年1月1日至12月31日期間的內容				
使用的GRI 1	GRI 1: 基礎 2021				
適用的GRI行業準則	尚無GRI行業準則				
註	於主題前標示*者為重大主題				
主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略/備註
GRI 2: 一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	1.0關於永欣生技	5	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.2關於本報告書	4	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	0.2關於本報告書	4	
	2-4	資訊重編	0.2關於本報告書	4	
	2-5	外部保證/確信	0.2關於本報告書	4	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.0關於永欣生技	5	
	2-7	員工	3.1員工概況	37	
	2-8	非員工的工作者	3.1員工概況	37	
治理	2-9	治理結構及組成	1.1盡責治理	7	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1盡責治理	7	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1盡責治理	7	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1盡責治理 1.2ESG永續發展策略 1.3永續風險管理	7 14 8	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.1盡責治理 1.2ESG永續發展策略 1.3永續風險管理	7 14 8	



附錄

目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

治理	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2ESG永續發展策略	14	
	2-15	利益衝突	1.1盡責治理	7	
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.1盡責治理	7	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1盡責治理	7	
	2-18	最高治理單位的績效評估	省略揭露		本公司非屬上市櫃公司，尚不揭露
	2-19	薪酬政策	省略揭露		本公司非屬上市櫃公司，尚不揭露
	2-20	薪酬決定流程	省略揭露		本公司非屬上市櫃公司，尚不揭露
	2-21	年度總薪酬比例	省略揭露	--	最高年度總薪酬為公司機密資訊，基於保密原則不予揭露
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	0.1經營者聲明	3	
	2-23	政策承諾	1.1盡責治理 1.2ESG永續發展策略 1.4服務品質與客戶滿意	7 14 22	
	2-24	納入政策承諾	1.1盡責治理 1.2ESG永續發展策略 1.4服務品質與客戶滿意	7 14 22	
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3永續風險管理	18	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1盡責治理	14	
	2-27	*法規遵循	1.1.5法規遵循	10	

附錄

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

策略、政策與實務	2-28	公協會的會員資格	--		
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	2.1利害關係人共融	27	
	2-30	團體協約	3.2適才適任	40	
GRI 3：重大主題 2021					
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	2.2重大主題與衝擊	34	
	3-2	重大主題列表	2.2重大主題與衝擊	34	
*法規遵循					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.5法規遵循	10	
*服務創新與責任					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4服務品質與客戶滿意	22	
*資訊安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.6資訊安全	12	
經濟面					
經濟績效					
GRI 201：經濟績效 2016	201-2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	4.4氣候變遷管理	51	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.2適才適任	40	

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

環境面					
能源管理					
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2能資源管理	47	
	302-3	能源密集度	4.2能資源管理	47	
溫室氣體排放					
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.4氣候變遷管理	51	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.4氣候變遷管理	51	
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.4氣候變遷管理	51	
社會面					
*勞雇關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.0友善職場	36	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	3.1員工概況	37	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.2適才適任	40	
	401-3	育嬰假	3.2適才適任	40	
職業健康與安全					
GRI 403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.3健康職場	42	



目錄

經營者聲明  
關於本報告書

關於永欣生技  
利害關係人議合  
友善職場  
永續環境

附錄

職業健康與安全					
GRI 403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.3健康職場	42	
	403-3	職業健康服務	3.3健康職場	42	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.3健康職場	42	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.3健康職場	42	
	403-6	工作者健康促進	3.3健康職場	42	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.3健康職場	42	
*訓練與教育					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.0友善職場	36	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2適才適任	40	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.2適才適任	40	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2適才適任	40	
員工多元化與平等機會					
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	3.1員工概況	37	

目錄

經營者聲明

關於本報告書

關於永欣生技

利害關係人議合

友善職場

永續環境

附錄

*客戶服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4服務品質與客戶滿意	22	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.4服務品質與客戶滿意	22	

# THANK YOU

CONNECT WITH US.

 +886- 2-8780 3236

 [esg@carenet.com.tw](mailto:esg@carenet.com.tw)

