



互盛

# 2022年ESG執行成果報告



永續委員會



360°  
辦公樂活趣  
陪伴您辦公生活每一天

# 永續亮點績效

---

Environmental 環境保護  
Social 社會責任  
Governance 公司治理



## 環境保護 Environment

21 CO<sub>2</sub>e

執行5大節能方案

60%

電子發票使用率

12.2 CO<sub>2</sub>e

線上客服減少碳排放量

54%

導入節能高效的AIoT應用

7場

線上+線下倡議行動

## 社會責任 Social



21.5%

女性同仁比例

1 : 1

男女基本薪資比例

0件

職災事故

99.3%

顧客滿意度

1千人次

關懷弱勢團體

70位

同仁志工服務

## 公司治理 Governance



32億元

銷售淨額

0件

申訴與檢舉事件

100%

營運據點為低度貪腐風險

42小時

公司治理進修課程

1,601人

社交工程演練人數



A scenic landscape of rolling green hills under a clear sky. A winding road curves through the fields, and a few trees are scattered across the terrain. The overall tone is bright and natural, representing environmental protection.

# 環境保護

## Environment

---

- 減少能源消耗
- 降低產品和服務的能源需
- 七個SDGs倡議的行動績效

7



13



## 減少能源消耗

### 計劃：2項油料節能及3項電力節能措施

- 成效：**
- 2021年比2020年用電度數減少 11,045度，2022年比2021年用電度數減少 37,930度、相當於 **減少 28.1公噸二氧化碳(CO<sub>2</sub>e)排放。**
  - 2022年透過數位轉型、流程精進，攜手顧客一起實踐環保：
    - 數位服務「遠端遙修」：透過數位工具，進行遠端維修，線上即時除問題4197件，較去年同期成長222%；估 **減少4.2公噸CO<sub>2</sub>e排放。**
    - 線上客服中心「二線完修」：透過客服二線完修12237件，減少實體服務耗能；估 **減少約 12.2公噸CO<sub>2</sub>e排放。**
  - 企業辦公室用電節能狀況：2022年實際用電量為 502,248度，比2021年減少 7%，較2020年減少 9%。辦公室用電節能實施方法如下：
    - 辦公室設備節能：總部與全台分公司，全面汰換選用LED節能照明燈具。
    - 電腦設定自動定時關機：自行開發電腦自動定時關機程式，減少電力浪費。
    - 訂定並實施企業招牌用電管理計劃。

7

可負擔的  
潔淨能源

## 降低產品和服務的能源需求

**計劃：**導入節能的先進物聯網服務，實現更具能源效率的AIoT應用

- 成效：**
1. 引進並整合原廠@Remote物聯網設備管理系統於顧客服務流程中，如：影印機印量回報、耗材存量提醒、設備預警系統...等，串聯互盛客服中心系統，即時監測機況、即時派送耗材或派工到場維修，預防設備因異常待修而停工，精準維護設備、大幅減少無謂耗能。
  2. 引進原廠 Advanced Remote Mobile System (ARMS) 技術平台，協助工程師透過行動工具，掌握顧客設備機況與歷程，快速排除問題癥結、確保設備準確完成維修，避免重複報修的發生，降低人力資源損耗。



7

可負擔的  
潔淨能源

11

永續城市  
與社區

13

氣候行動



14

保育海洋生態



## 七個SDGs倡議的行動績效

**計劃1：響應2022年3月26日「Earth Hour 關燈一小時」活動。**

**成效：** 臉書社群觸及875人、曝光947人次、官網活動頁共657人次瀏覽。

**計劃2：響應2022年4月22日世界地球日活動。**

**成效：** 臉書社群「12星座愛地球排行」貼文，觸及587人、曝光671人次。

**計劃3：響應RE-THINK 2022年7-8月環島淨灘活動。**

**成效：** 由同仁自主發起加入RE-THINK全台串聯淨灘行列，分別參與新北金山磺港、桃園新街溪口、台中西勢海堤、屏東進海宮旁海岸，總計 48位同仁與親友共享盛舉，淨灘成果總計 3858.7公斤。



7

可負擔的  
潔淨能源

11

永續城市  
與社區

13

氣候行動



14

保育海洋生態



## 七個SDGs倡議的行動績效

### 計劃4：臉書社群倡議「環境保護行動」。

**成效：** 2022年6月於臉書社群發起「生活減碳好點子」分享活動，觸及1,751人、曝光 2,296人次。

### 計劃5：企業內部倡議「低碳永續便當」。

**成效：** 會議提供無肉便當、並倡議全員實踐，累計705人次 **減少0.5公噸CO2e排放。**

### 計劃6：協助顧客打造ESG綠色辦公室。

**成效：** 提供綠色採購解決方案，協助顧客以最低耗能、最高效率達成綠色辦公目標：

1. 挑選具備環保節能標章之LED節能平板燈具。
2. 引進具備綠色設計、環保節能標章與節電功能之影印機輸出設備。
3. 提供影印機印量管理系統與綠色節能報告，協助顧客控管耗材成本。



7

可負擔的  
潔淨能源

11

永續城市  
與社區

13

氣候行動



14

保育海洋生態



## 七個SDGs倡議的行動績效

### 計劃7：企業內部倡議「親近地球Family Day」。

**成效：** 倡議同仁攜家人朋友，於互盛家庭日以愛地球的方式親近大自然，累計164人次參與，並於旅程中施行：淨山、淨灘、搭乘大眾運輸工具...等減碳行動。



## 社會責任 Social

---

- 打造幸福職場
- 供應鏈共好
- 顧客滿意/服務
- 社會關懷



3

良好健康  
和福祉

4

優質教育



5

性別平等



## 打造幸福職場

### 計劃：打造幸福職場專案

**成效：**打造一個能帶給同仁幸福生活的友善職場，讓同仁能發揮長才、持續進步、找到工作與生活的熱忱與平衡。

1. 就業機會多元豐富：符合職能者以女性為優先，提高女性任用比率；統計至2022年底，**女性同仁佔約 21.5%**，內含主管職 1 位、主任職8位，一般職同仁75位。
2. 職場平等多元：重視同工同酬價值展現，同仁薪資不因性別產生差距，2022年度女性對男性 **基本薪資比率為 女：男 = 1：1**。
3. 多元培訓管道：使用數位學習平台提供多元課程，供同仁自主線上學習商品特點、銷售技巧、市場趨勢、行銷策略...等各面向具深與廣度的知識。
4. 提供 **同仁定期健康檢查及旅遊補助**：每人每年提撥一萬元福利金，供企業同仁 2年一次健康檢查或旅遊補助，關心同仁身體、心靈健康之平衡發展。
5. 勞工安全衛生在職教育訓練：2022年透過數位平台執行多場「職業安全與衛生教育」線上講座，透過數位課程推播與進度檢核，同時降低職業傷害。

11

永續城市  
與社區

12

負責任的  
消費與生產

17

夥伴關係



## 供應鏈共好

### 計劃：永續供應鏈供應商的管理與評鑑

- 成效：**
1. 持續對供應商進行年度評鑑及不定期稽核，由評鑑小組進行書面或實地評鑑。依 4 大要項評選欲實地稽核之廠商，供應商需符合詢價配合度、交期配合度、交貨品質及售後服務各項配合情況等稽核篩選標準之供應商，由各單位組成稽核小組實地稽核。每季評核1次。
  2. 2023年將全面要求供應商簽署反腐倡廉承諾書，經評估核准後，符合標準始可納為合格供應商。

12 負責任的  
消費與生產

17 夥伴關係



## 顧客滿意/服務

### 計劃：「買的安心、用的放心」顧客滿意度調查專案

**成效：**針對顧客的意見，定期檢視、分析並提出適當的改善計畫，建構一個完整的顧客需求回應處理程序。**2022年互盛顧客滿意度為 99.3%**，連續 6年維持 98.0% 以上，並彙整分析顧客回饋及檢視服務數據，適時調整、反饋及優化服務流程。

目標：顧客滿意度均分 > 98.9%

#### 目標：顧客滿意度均分 > 98.9%

年份	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
回覆數量	215家	3167家	3764家	3006家	2305家	2308家
回收率	17%	9%	7%	6%	5%	5%
顧客滿意度	<b>98.0%</b>	<b>98.3%</b>	<b>98.8%</b>	<b>99.2%</b>	<b>99.6%</b>	<b>99.3%</b>



2 消除飢餓



10 減少不平等



17 夥伴關係



## 社會關懷

### 計劃：同仁志工溫暖隨行專案

**成效：**秉持回饋社會的經營理念，鼓勵同仁積極參與公益活動，自2015年至今，持續發起「溫暖隨行」活動，鼓勵同仁就近參與在地化公益服務，協助有需求的社會福利機構，身體力行傳遞溫暖與正能量。

1. 2015年至2021年，累計共執行90場、共1,516位志工投入5,690人時，關懷共21,900人次。
2. 2022年，累計服務6家社福機構，共70位志工投入25人時，服務關懷弱勢超過 1,000人次。







## 強化治理結構

### 計劃：強化治理結構專案

- 成效：**
- 2022年5月正式推動氣候相關風險與機會治理(TCFD):
    - 董事會為本公司氣候相關風險治理最高指導單位。
    - 永續委員會下設環境永續工作執行小組負責相關工作之執行。
    - 公司治理主管負責召集相關單位，每年盤點與確認氣候變遷風險議題對組織內部和外部方面的潛在影響，並每年定期召開會議，擇定優先倡議相關議題，以實際行動履行，並定期向董事會報告執行成果。
  - 2022年11月設置公司治理主管。
  - 2022年11月制定「風險管理作業程序」，各管理單位定期對風險事項予以評估及檢討，定期向董事會報告。經營管理的過程中，對可能發生的風險進行預防與控管，並制定相關預警措施。
  - 2022年11月成立誠信經營委員會，由3名獨立董事擔任，提倡誠信經營及道德從業行為，並落實平衡各利害關係人的利益。

9

產業創新  
與基礎建設

16

和平正義與  
有力的制度

## 治理團隊持續精進

### 計劃：1. 治理團隊持續精進專案      2. 反貪腐政策和程序的溝通及訓練

**1成效：** 為即時掌握全球風險趨勢、增進風險應變能力，董事會積極參與進修，2021年及2022年總計進修時數42小時/年，平均每人進修6小時/年。

**2成效：**

1. 2021年起根據「誠信經營作業程序及行為指南」以電子郵件通知公告全體同仁，並揭露於內部同仁網站。
2. 舉辦營業秘密、智慧財產權、資訊安全、防範內線交易等誠信相關教育訓練，2021年度6場、2022年度8場面授課程，並將相關簡報資料以電子郵件提供同仁參閱。
3. 2021年及2022年在經濟、環境與社會類別主題，皆無因未遵守法令而受到重大之金錢罰鍰或其他非金錢上之處罰。

9

產業創新  
與基礎建設

16

和平正義與  
有力的制度

## 資訊安全治理制度

### 計劃：建立資訊安全治理制度

**成效：** 由永續委員會成立專責小組，負責審視資安治理政策、監督資安管理運作情形，建構出全方位的資安防護機制，確保資安實務作業之有效性。主要成效為：

1. 升級域控主機、更新無線系統、更新居家辦公遠端連線設備及增加防火牆URL過濾的項目。
2. 增加郵件稽核功能，加強郵件往來追蹤記錄及信件遺失尋回功能。
3. 協助軟體類服務都納入資安原始碼檢測的範圍，並提供資安合規的證書，讓顧客對產品更有信心。
4. 強化主機上的安全管理，計劃增強主機上的防毒安全措施。
5. 重要系統的資料庫皆會每日進行完整備份。確保當資料庫發生異常時，可還原到指定的時間點，確保資料的一致、完整性。
6. 更重視資料備份的妥善和完整，將原本封存在磁帶的備份作業陸續轉移到雲端空間保存，主要可防止因磁帶損壞而造成資料的損失，同時可減少碳排放量。
  - 1) 落實資訊安2022年9月完成社交工程演練：受測人數1601人，未通過59人，不合格率3.7%，符合目標。
  - 2) 2022年9月年度完成資訊作業查核：受查單位7個，查核18項作業，盤查結果正常。
7. 全管理作業