



# 傳·誠

2019 Corporate  
Sustainability Report  
頤德事業群企業永續報告

# CONTENTS

## 目錄

序	關於報告書	4
01	大觀頤德	
1.1	頤德的永續宣言 ( 董事長觀點 )	6
1.2	利害關係人議合與溝通	8
1.3	重大議題分析流程	10
1.4	重大議題說明	14
1.5	擘劃永續藍圖 頤德的發展目標	16
02	以人為本 翻轉文化	
2.1	頤德的永續治理	20
2.1.1	企業文化	20
2.1.2	公司治理	21
2.2	風險管理 迎向機會	22
2.3	頤德的經營成果	23
2.3.1	財務績效	23
2.3.2	能資源管理	24
03	創新路上 頤德人的熱誠引領前行	
3.1	頤德人的舞台	28
3.1.1	同仁概況	28
3.1.2	最佳職場環境	30
3.1.3	同仁回饋贈言	33
3.2	頤德的薪酬福利	34
3.2.1	薪資概況	34
3.2.2	福利制度	36
3.3	人才資本培育	38
3.3.1	教育訓練	38
3.3.2	職涯發展與規畫	41
3.3.3	實習生培育計畫	42
3.4	展望未來	43

04	溝通力 x 誠信力 x 創意力 = 頤德力	
4.1	洞察商機 無限續航	48
4.1.1	客戶分布與市場概況	48
4.1.2	產業趨勢掌握	49
4.1.3	專業的服務品質	50
4.1.4	溝通順暢與透明度	54
4.1.5	新聞議題掌握程度	57
05	種下信任 以誠灌溉 綻放社會共好	
5.1	與合作夥伴互利成長	60
5.2	建立互助互信的價值鏈	61
5.2.1	供應商回饋贈言	61
5.3	與人為善 坐而言不如起而行	62
5.3.1	共創永續價值	62
5.4	展望未來：致力永續發展	66
5.4.1	永續年度盛會：臺灣永續現況與趨勢分析發表會	66
附一	GRI 準則索引表	68
附二	獨立第三方保證意見聲明書	72

# 序

## 關於報告書

歡迎所有關心頤德的利害關係人閱讀 2019 頤德事業群企業永續報告 (Corporate Sustainability Report)，此為頤德第 9 本發行出版之永續報告。

### 報告架構

本報告採用全球永續性報告協會之 GRI 準則 2016 年版本進行編撰。同時參照聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 等國際趨勢指標。

### 報導期間與範疇

GRI 102-45、102-50~52

報告資訊揭露期間以 2018 年度為主 (2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日)，包含財務、人力資源、環境、社會公益、專案績效等數據。部分專案因執行期間涵蓋 2019 年初，故部分內容揭露至 2019 年。資訊揭露範圍以頤德事業群 (頤德國際股份有限公司及致德國際股份有限公司) 為揭露核心，若有涉及其他區域的資料，將於報告中標註說明。前一版報告發行日期為 2018 年 12 月，本報告於 2019 年 8 月出版，報告發行週期為每年 1 次。

### 撰寫原則

GRI 102-54

本報告書是依循 GRI 準則：核心選項進行編製，遵循 GRI 準則 101 基礎的 4 大報告內容與 6 大品質原則 (Reporting Principles)。參考 GRI G4 媒體業 (Media) 行業揭露及 GRI G4 會展籌辦單位 (Event Organizers) 行業揭露。並參照 AA1000 當責性標準 (2018 年版) 的重大性、包容性、回應性及衝擊性 4 大原則進行撰寫。

### 管理方式

本報告相關資料由頤德事業群各負責部門提供，並由永續報告編撰小組彙整資料，編撰完成後經高層審閱出版。財務數據皆經由獨立第三方會計師財務簽證後揭露，環境相關數據之計算基準與單位，來自於政府公開資訊；社會及專案相關績效則由頤德各負責部門及合作夥伴提供。

### 第三方查證

GRI 102-56

為加強績效的可比較性和報告實質性，本報告公布的所有資訊，皆經英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 依照 AA1000 保證標準 (2008 年版) 及其 2018 年附錄第一查證類型進行查證。BSI 之獨立第三方保證意見聲明書詳如附錄二。

### 回饋管道

GRI 102-53

頤德事業群企業永續報告由 CSR 部門及報告編撰小組負責管理，誠摯歡迎您與我們聯繫，提供您寶貴的建議與指教，聯絡資訊如下：

頤德事業群：頤德國際股份有限公司 / 致德國際股份有限公司 CSR 部門

地址：台北市大安區信義路三段 178 號 5 樓

諮詢專線：886-2-2704-3024#131

回饋信箱：service@csrone.com.tw

頤德事業群官網：<http://www.veda.com.tw/>

頤德事業群 CSR 網站：<https://www.veda.com.tw/CSR>

下載頤德事業群 2019 企業永續報告：<https://www.veda.com.tw/CSR/reports>

頤德永續溝通品牌「CSRone 永續報告平台」：<https://www.csronereporting.com/>

「CSRone 永續觀點」粉絲專頁：<https://www.facebook.com/CSRoneReporting/>

### 報告主軸

永續報告的主軸，是和利害關係人溝通互動的核心內容。清楚、明確的主軸能幫助利害關係人在閱讀報告的過程中，更快速掌握報告傳遞的關鍵價值。頤德事業群邁入第 26 個年頭，報告書主軸延續去年的概念，訂定為「傳·誠」，希望傳遞頤德始終保持人與人之間誠信的價值，以及持續創新、成長的精神。

### 設計概念

整體視覺設計亦是報告重要溝通環節。2019 頤德事業群永續報告透過兩隻相迎的手，傳遞人與人之間緊密連結的關係。中間則藉由地球，表達惕勵每一位頤德人時時創新、代代傳承，共創永續美好的地球村，表達頤德的中心思想—「傳·誠」。

## 1.1 頤德的永續宣言 ( 董事長觀點 )

GRI 102-14



董事長 蔡明勳

## 多面向的永續思維

人類追求經濟發展的目的是為了生存以及生活的便利、舒適與豐盛等累積起來的經濟幸福感。然而今日大多數社會成員都在享受充足的物質與科技帶來的便利性之餘，逐漸落入追逐數字陷阱，而在日常的掙扎中淡忘了如何擁抱幸福生活。從國家層面講求的 GDP 成長，到個人的所得增長，幾乎都被一種理所當然的氛圍所籠罩。眾人除了求溫飽之餘，還想要填補對未來的不確定感所衍生的恐懼，於是各種未雨綢繆的儲備、儲蓄等措施因應而生，但這對準備充足的人而言，幸福臨近了嗎？還是都只在助長數字的提升。

但在講求年年都要增長的前提下，絕大多數人、組織或國家都忽略了，地球環境的承載是否已過度負荷，以及自己是否幸福的生活著？當然如何在幸福生活與環境永續之間取得均衡，通常都是在明日過後的倖存者才有機會檢視及意願突破過去的盲點。

一個國家的政府機關在面對這類問題時，通常在公務員的安定工作考量以及選舉產生的機關首長與特任的官員所盤算下，大都不太願意碰觸這類不見即刻成效的議題，於是將近一個世紀下來，這個地球已呈現或瀕臨難以負荷的窘境。

至於負責生產各式貨品與服務的企業，也都是在求生存與增長的驅動下，不斷用數字在鞭策相關人員，於是讓這些想求溫飽與追求幸福的工作者，都在自覺順理成章的氛圍下剝奪自己的幸福，同時也讓我們賴以生存的唯一星球進入發燒與中毒狀態。

此外，每位進入社會運作體系的個人，也都甘願扮演著龐大運作體系下的螺絲釘，只求這輩子的幸福可以到來，卻都忘記了目前所追求的幸福彩虹過程，正逐步剝奪了後代子孫的生存環境。這跟人類以外的其他物種所遵循的演化法則，幾乎背道而馳。

相信人類社會的各層，都不願意讓極端逆境氣候、已受污染的陽光（因大氣層過多微粒子而讓陽光照射到地面時產生扭曲）、空氣（濃度遠超過健康身體的負荷）、水（海洋中的塑膠微粒以及被微粒入侵的自來水），無限上綱地惡化下去，而讓未來世代需戴著防毒面具過日子，甚至要存百千萬美金等待移民外星系。

人類為何會面臨這樣的窘境呢？因為大多數人會認為：這不是我單獨該擔的責任，也不是少數人能扭轉的！若都是如此心態，那就會有商人要發外星移民財了，也就是想賺大量的美金到火星或他星花費了。

多數人的無奈可以因少數人的覺醒而獲得支點，那就是這社會各領域需要更多的先行者，在永續的面向身體力行，作為社會的標竿。

周易繫辭：「同聲相應，同氣相求」只要凝聚出永續的群體，彼此交換心得、資源及作法，讓永續的理念更加穩固，接著就會展現「雲從龍，風從虎」開始在社會各層面醞釀出風起雲湧的效應，就像台灣所推行的垃圾不落地，大眾都會遵循的，這就是「聖人作而萬物睹」，只要在各領域有更多人願意以身作則，這樣的人就是在實踐聖人的作為，自然就會有各方的人們敬而效之。逐漸形成一股逆轉的力量，讓人類不再生活在恐懼與不知所向的氛圍中。藉此期待有更多的社會成員能造就自己成為「聖之時者」。

以上就是頤德事業群以一中小企業的規模啟動 CSR、並持續向前邁進的支撐緣由，藉此呼籲所有國內企業能一起來推動此一喚醒社會各階層的覺醒運動，讓台灣社會在永續的領域奮力而起，加速改善過去的思維與運作模式，步上既能環境、人性與經濟永續發展又能兼顧未來的康莊大道，進而成為多數國家的典範。

## 1.2 利害關係人議合與溝通

GRI 102-40、102-42~44

我們參考 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, SES)，透過依賴程度、關注程度、影響力、責任及多元觀點 5 大原則，建立利害關係人議合的管理流程。此外，我們更進一步依據全球永續趨勢及企業營運發展目標，檢視頤德事業群在治理、經濟、環境及社會等面向的議題，藉由不同溝通管道蒐集利害關係人的意見，並進行回應。



## 利害關係人溝通管道

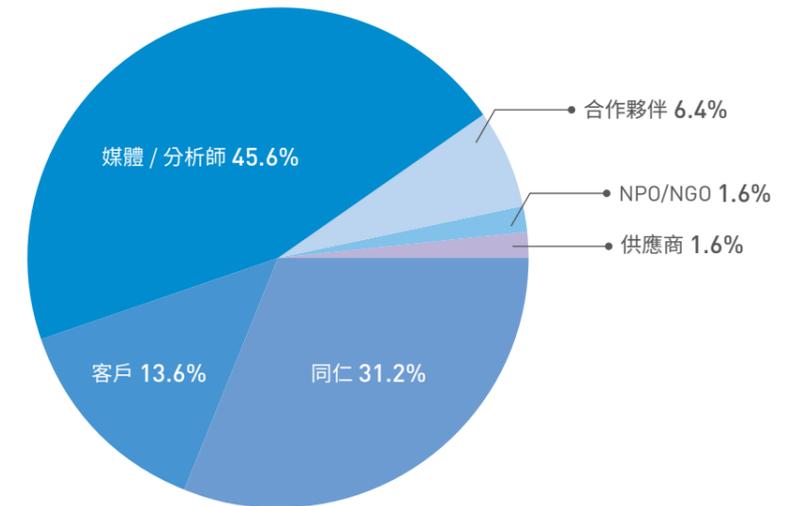
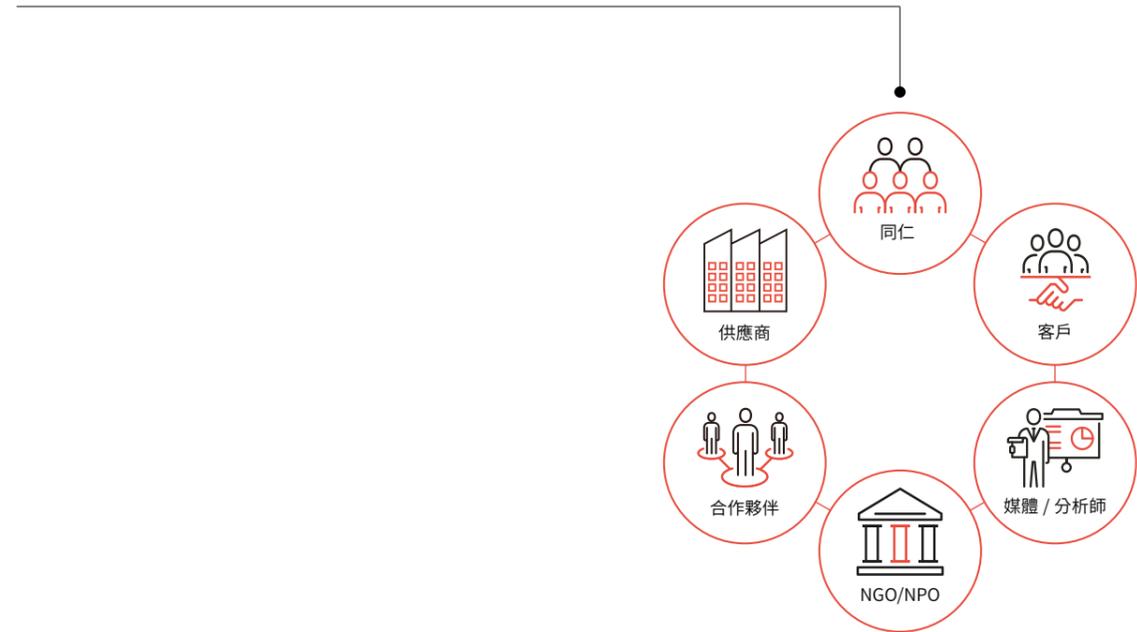
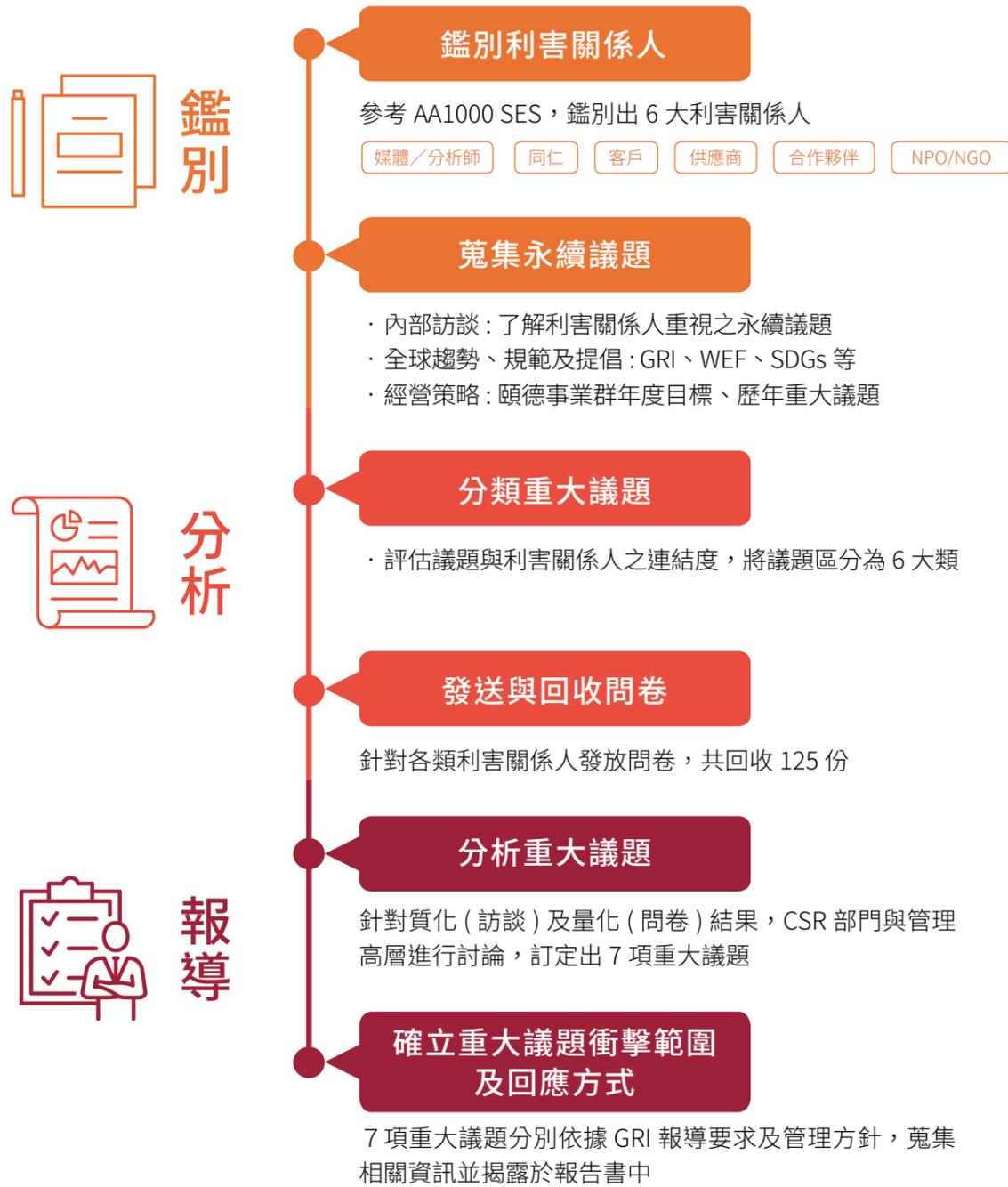
利害關係人	對頤德重要性與意義	議合方法	關注議題	議合結果及因應之道
客戶	提供優質與高滿意度的服務，是頤德對客戶最基本的責任。透過彼此的合作，與客戶創造相互成長的夥伴與信任關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>專案會議 (不定期)</li> <li>檢討會議 (不定期)</li> <li>依據客戶建立的 LINE 群 (每日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業的服務品質*</li> <li>產業趨勢掌握*</li> <li>資訊安全與客戶隱私保護</li> <li>新興媒體與社群媒體掌握</li> <li>媒體關係維護</li> <li>市場拓展</li> </ul>	第四章
同仁	每位同仁都是頤德最珍貴的夥伴，頤德提供一個幸福共享的友善職場，讓擁有「頤德 DNA」的同仁皆能在自己的崗位上發揮所長	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管業務會議 (每月)</li> <li>年度 Kick-off 會議 (每年)</li> <li>每月慶生會 (不定期)</li> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>Skype 通訊溝通 (每日)</li> <li>頤德一家 LINE 群 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司薪資制度*</li> <li>職涯升遷與規劃</li> <li>公司理念一致</li> <li>公司福利制度</li> </ul>	第二章 第三章
媒體 / 分析師	適時、適地、適人提供清楚且合宜的資訊，為客戶爭取最有效地正面披露，搭建客戶與媒體 / 分析師間溝通互動的橋樑是我們工作核心	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>傳真 (不定期)</li> <li>媒體餐敘 (不定期)</li> <li>依照客戶建立的媒體 LINE 群 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞議題掌握程度*</li> <li>產業趨勢掌握*</li> </ul>	第四章
合作夥伴	頤德多數專業服務需透過合作夥伴相互合作、連結，才得以發揮最大成效，因此與各領域合作夥伴共同發展更優質及永續的服務，是我們重要且不斷持續精進的價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>專案會議 (不定期)</li> <li>檢討會議 (不定期)</li> <li>依照各專案建立的 LINE 群 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業的服務品質*</li> <li>專案合作經驗</li> </ul>	第四章 第五章
NGO/NPO	促進社會共好，是頤德不斷實踐的永續價值，因此搭起 NGO/NPO 與企業間的橋梁，並推展社會公益計畫發揮加乘的社會影響力，是我們做為居中媒合角色的重要任務	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>專案會議 (不定期)</li> <li>檢討會議 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作夥伴關係維護</li> </ul>	第五章
供應商	頤德與供應商維繫穩定的夥伴關係，共創雙贏	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話與電子郵件 (每日)</li> <li>專案會議 (不定期)</li> <li>檢討會議 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通順暢與透明度*</li> <li>付款交期</li> <li>商業合作互利</li> </ul>	第四章 第五章

備註：以 \* 標註為本報告書之重大議題。

### 1.3 重大議題分析流程

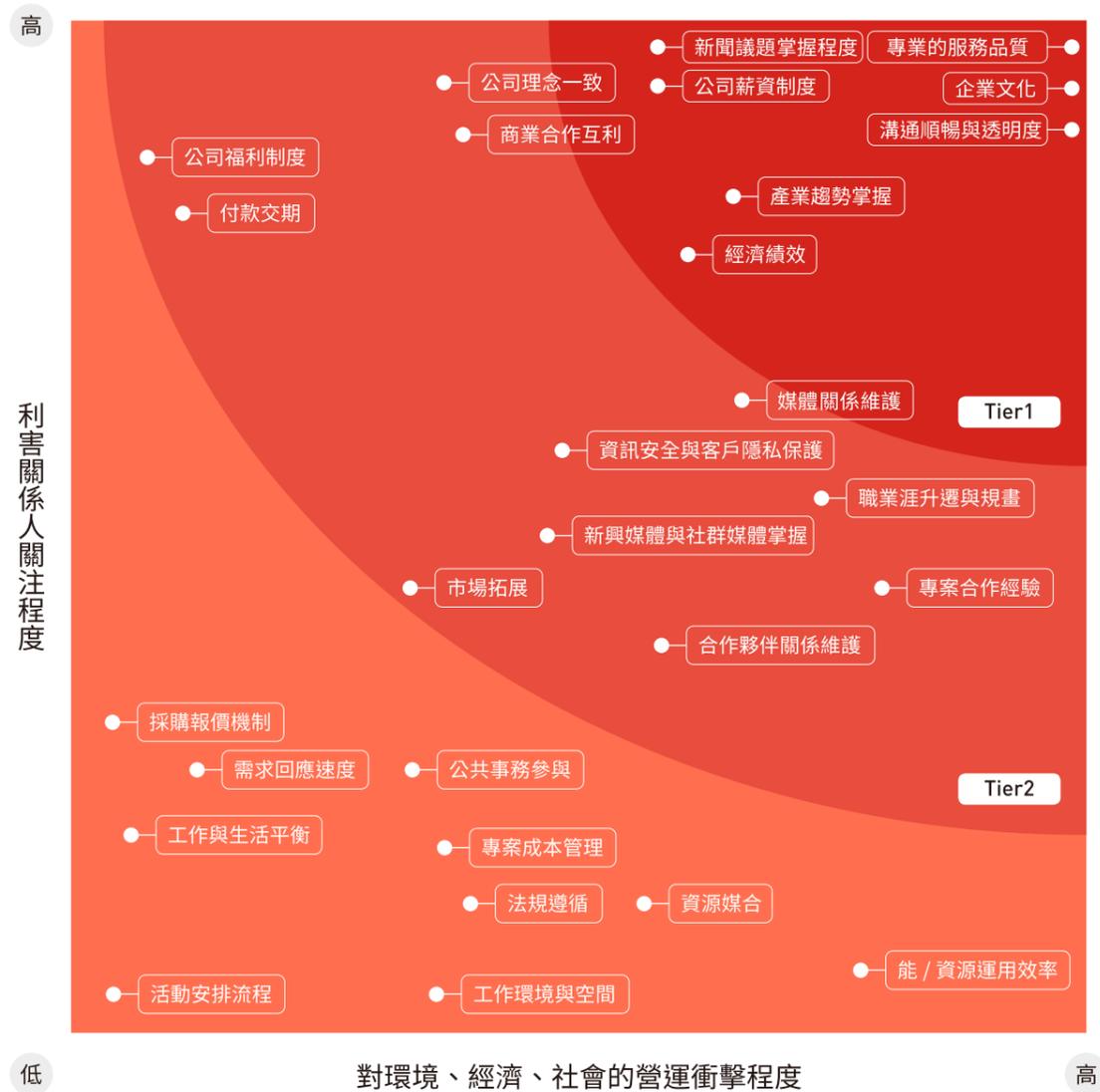
GRI 103-1、102-46

頤德事業群參考 AA1000 SES 鑑別 6 大利害關係人，並參考全球永續趨勢、頤德的經營策略及內部訪談的結果擬定重大議題。每 2 年進行一次重大議題分析。遵循鑑別、分析、報導的流程，與利害關係人進行互動，並持續管理頤德的重大議題。



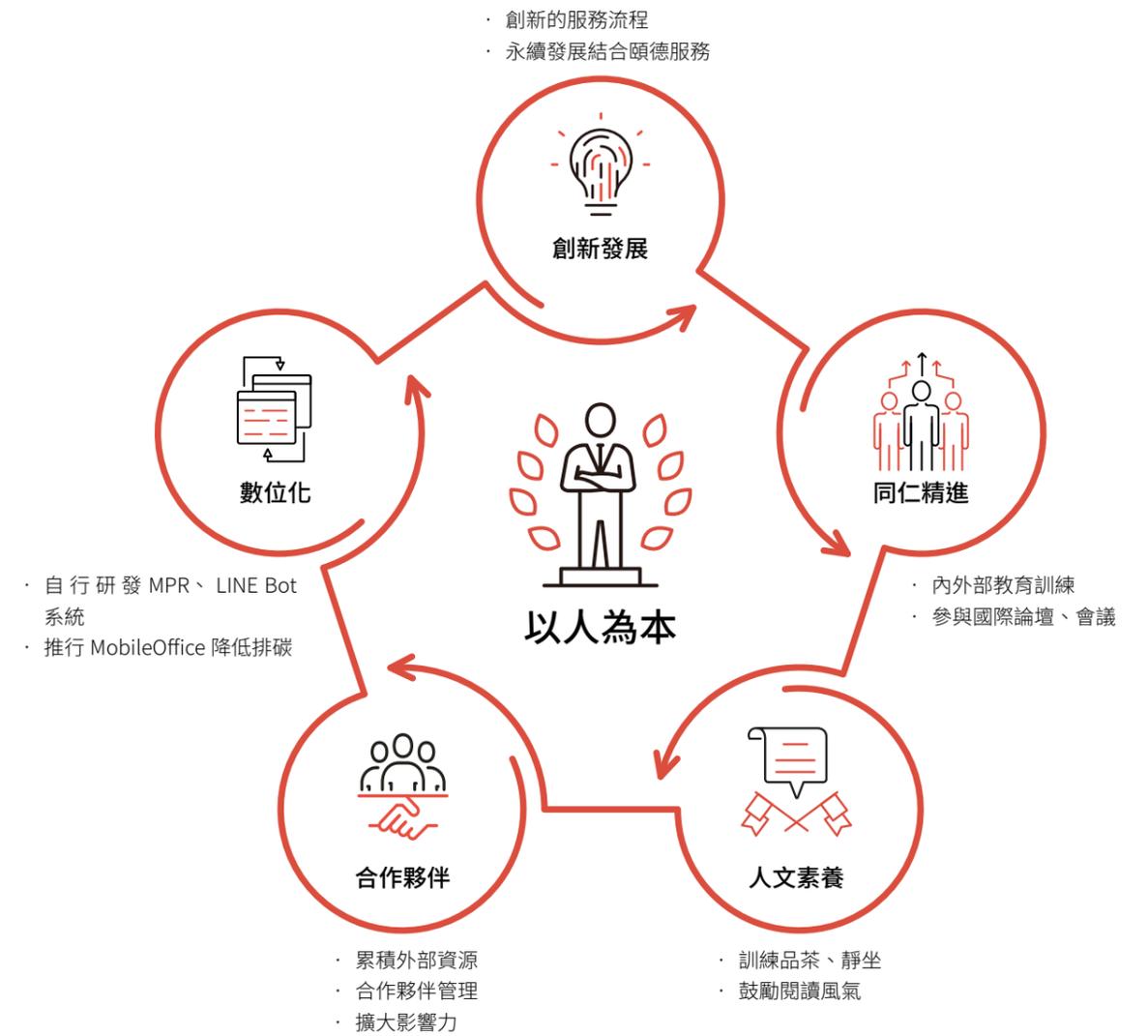
## 2018 頤德事業群重大議題矩陣

重大議題矩陣中，落在 Tier1 之 7 項議題為本報告的重大議題，頤德訂有管理方針並於各章節進行回應。落在 Tier2 以下之 21 項議題，我們將持續追蹤關注其衝擊程度，並於本報告中適度回應相關內容。



## 頤德事業群價值鏈

頤德事業群以「專業 x 國際 x 人文 x 永續 x 創新」為發展方向，自許為公關服務業的溝通專家。豐富的知識涵養與溝通技巧是頤德的核心價值。與傳統製造業不同，我們的價值鏈以「人」為中心，在每一個階段創造不同的價值。



## 1.4 重大議題說明

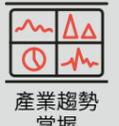
GRI 102-46、102-44、103-1

經重大議題分析及頤德事業群經營高層評估討論，我們界定出重大議題的衝擊範圍，並依據 GRI 準則主題與管理方針 (Management Approach) 進行資料蒐集，於本報告書說明頤德事業群如何管理與 7 項重大議題相關之經濟、社會及環境衝擊。並對接聯合國永續發展目標 (SDGs)，強化頤德事業群各專案的永續內涵。

備註 1：以符號表示組織對於重大議題的涉入程度，▲表示直接產生衝擊；●表示促成衝擊；■表示藉由商業關係造成衝擊。

備註 2：2018 年重大主題的邊界改以「頤德事業群的價值鏈」表達，取代前一年度「組織內、外部」的呈現方式。

備註 3：經報告編撰小組內部討論、衡量公開產業特性，並參照 GRI G4 媒體及會議籌辦單位行業揭露，調整「專業的服務品質」、「溝通順暢與透明度」、「新聞議題掌握程度」3 項議題之重大主題，分別對照至 GRI G4 M2、GRI G4 M3、GRI G4 M6 及 GRI G4 M7。

重大議題	對頤德永續發展的重要性和意義	對應 GRI 揭露項目	頤德事業群價值鏈					主要回應章節
			創意發展	同仁精進	人文素養	合作夥伴	數位創新	
 專業的服務品質	 持續創造服務品質升級，並運用科技加強效率，是輔助頤德事業群永續發展的重要推動力	GRI G4 M2 GRI G4 M3	▲	▲	▲	▲	▲	第四章
 企業文化	 每位同仁都是家人，讓每位頤德人對公司企業文化有深切的認同感是我們的使命；讓同仁藉此凝聚向心力，更是我們持續努力的目標	企業議題	▲	▲	▲	■	▲	第二章
 溝通順暢與透明度	 與利害關係人互動需要保持彼此的彈性與默契，因此順暢的溝通與透明度是合作的先決要件	GRI G4 M6	▲	▲	▲	■	▲	第四章
 新聞議題掌握程度	 新聞資訊更新速度極快，如何精準掌握並即時傳遞，是頤德需要持續精進的重要課題	GRI G4 M7	●	▲	▲	■	▲	第四章
 公司薪資制度	 提供合理的薪資及福利是企業的責任，也是公司對同仁價值貢獻肯定的一部分，唯有合理的薪酬福利，才能吸引並留住好的人才	GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係		▲	▲			第三章
 產業趨勢掌握	 掌握產業脈絡，動態調整商業與溝通策略，是頤德內部需要傳達給同仁與增值客戶的必要智慧資本	企業議題	▲	▲	▲	▲	▲	第四章
 經濟績效	 持續展現經營與治理績效，是頤德永續發展在財務資本上的基礎，幫助我們創新服務上的投入發展	GRI 201：經濟績效	▲	▲	▲	■	▲	第二章

## 1.5 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標

GRI 102-40、102-47、103-2

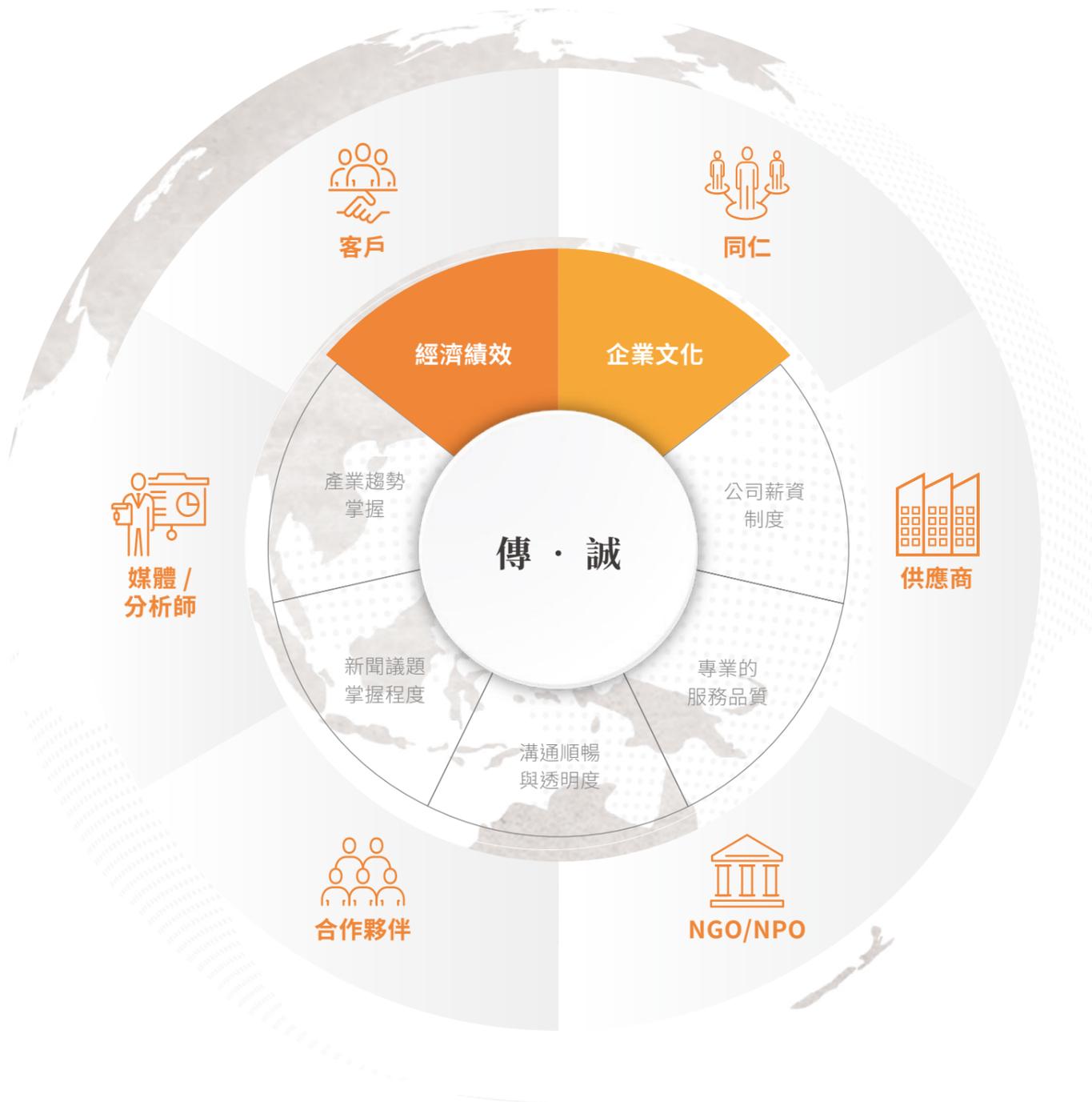
頤德事業群著重與利害關係人溝通及交流，故藉由多元管道與不同的利害關係人互動。並分析、瞭解利害關係人關注之議題與需求，做為頤德事業群實踐企業社會責任的根基。

2018 年頤德共鑑別出 6 大利害關係人，以及 7 項重大議題，藉由高層主管共同擬定管理方式及組織目標，訂立各面向之短、中、長期目標。

2018 年重大議題	利害關係人	公司願景	2018 年重點績效	短期目標 (2019 年目標)	中、長期目標 (3~5 年)
 專業的服務品質	客戶、合作夥伴	以永續為考量，及時、精確回應客戶需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成率 100% 善用科技工具，創建 10 個以上與客戶互動的群組</li> <li>達成率 100% 新人培訓達 55 人次，更加快速地掌握公關人的必備技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% 以上之專案於 Office 365 上執行</li> <li>辦理 12 場在職同仁教育訓練</li> <li>新進同仁接受教育訓練比例達 90% 以上</li> <li>各組主管每半年與主要客戶會面 1 次</li> <li>客戶委託之新專案媒體出席率達 75% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續規劃全公司或專案組別之教育訓練，系統化制定公關專業、客戶關係維護等系列課程、安排固定師資授課，強化同仁專業能力</li> <li>作業移至雲端並持續檢討各項工作流程，改善標準作業程序</li> <li>提供創新服務方案</li> <li>優化專案管理系統，使其得以應對日新月異的工作需求</li> </ul>
 企業文化	全體利害關係人	和諧、共好、豐盛、永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成率 100% 舉辦 3 場讀書會</li> <li>達成率 100% 提供 50 種以上書刊、雜誌供同仁借閱瀏覽</li> <li>品茶人文素養分享舉辦約 30 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>品茶人文素養分享達 40 次</li> <li>舉辦 3 場讀書會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培養誠信有禮並具文化素養的頤德同仁</li> <li>頤德與全體同仁持續往和諧、共好、豐盛、永續的方向邁進</li> </ul>
 溝通順暢與透明度	客戶、供應商	互相尊重與三贏 (客戶、供應商及公司)	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期合作前 20 大供應商，推行供應商於專案管理系統進行報價、請款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% 以上客戶服務使用 Line 群組互動</li> <li>前 20 大供應商中，自行到專案管理系統進行報價與請款的比例達 70%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用社群科技，達成溝通透明</li> <li>藉由雲端協作平台，增加溝通效率</li> <li>優化系統化平台，讓所有供應商直接於系統上獲取最新的合作資訊，並在系統上完成報價、採購與請款程序</li> </ul>
 新聞議題掌握程度	媒體/分析師	了解媒體動態與產業趨勢，並提出具創意議題之建議與規劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成率 100% 各專案結束後，須於 1 週內與客戶進行專案檢討會議，並包含進行新聞披露的比較與議題分析，確認媒體議題焦點的掌握度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依各專案客戶需求，監測輿情，設定與客戶及競品相關之監測關鍵字 / 詞達 100 組以上</li> <li>針對長約客戶，在獲知負面議題事件後，須在 1 小時內回報客戶並依 SOP 溝通後續處理方式</li> <li>重大訊息揭露、公關活動、或危機事件結束後，須於 7 日內提供輿情資訊完整彙報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續規劃全公司或專案組別內部之教育訓練，強化同仁專業能力</li> <li>定期製作輿情整理報告，彙整新聞議題掌握之成果</li> <li>客戶委託專案之主要目標：達成率達 80% 以上</li> <li>客戶委託專案之主要目標：達成率達 90% 以上</li> <li>新客戶委託專案之主要目標：媒體出席率達 80% 以上</li> </ul>
 公司薪資制度	同仁	創造同仁能安身立命的制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>提撥營業淨利 40% 做為同仁績效獎金發放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提撥營業淨利 40% 做為同仁績效獎金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善的薪酬、績效獎金與租屋津貼</li> <li>讓頤德同仁生活安穩、精神有所寄託，達到安身立命之願景</li> </ul>
 產業趨勢掌握	客戶、媒體/分析師	靈活運用策略因應全球產業翻轉之趨勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成率 100% 依客戶需求，根據產業趨勢相關分析及統計調查，撰寫新聞稿與相關文章，並包含產業發展相關建議，增加媒體報導之機會</li> <li>達成率 100% 完成 9 位同仁晉升前產業趨勢訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監測輿情，設定與整體產業趨勢相關之監測關鍵字 / 詞達 50 組以上</li> <li>根據所蒐集之產業趨勢相關分析及統計調查，撰寫並發布新聞稿與相關文章達 300 篇以上</li> <li>100% 完成同仁晉升前產業趨勢訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續規劃全公司或專案組別內部之教育訓練，強化同仁專業能力</li> <li>追蹤書籍購置、活動參與等補助運用情形，鼓勵同仁分享見聞所得</li> <li>持續鼓勵同仁參加年度重要的產業活動，透過觀察參展廠商展示的內容，洞悉產業發展趨勢</li> <li>邀請媒體、分析師及業界專家分享產業趨勢</li> <li>每年年終及隔年年初閱讀各項年度產業趨勢整理與預測的趨勢文章</li> <li>中期目標：每 2 年增加 20% 的產業領域，且達成目標產業佔營收比例 90% 以上</li> <li>長期目標：達成目標產業佔營收比例 95% 以上</li> </ul>
 經濟績效	全體利害關係人	追求績效合理化取代績效極大化方能永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成率 100% 2018 年純益率達 9.45%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>衡量各組業績目標達成率，純益率穩定成長 5.5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略化整合內、外部資源，專業分工</li> <li>財務透明化，管控專案費用，制定專案成本管理機制</li> <li>舉辦專案財務相關教育訓練</li> <li>積極拓展關聯市場業務，並以績效合理化取代績效極大化，穩健邁向永續發展</li> </ul>

# 02

## 以人為本 翻轉文化



### 頤德的永續願景

GRI 103-2

以「傳·承育·才」為根本，傳承以人為本的理念。將同仁視為夥伴及家人，以「誠」相待，並重視文化素養及內涵培養。同時，訂立相關業務目標，追求經濟績效穩健成長，持續將誠信的力量向外發散，為社會注入更多美好的力量。

重大議題	企業文化	經濟績效	
權責單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營管理階層／各組主管／人資部門</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各組主管／財務部門</li> <li>各組績效與獎勵機制將有直接相關，盈餘回歸各組依照個人績效做合理分配</li> </ul>	
人力或資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力：經營管理階層／各組總監／人資部門共 9 人</li> <li>資源：品茶會、書籍及靜坐補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據各組專案之規模大小，提供適當的專業人力</li> <li>依照專案型態，以跨組共作的方式，發揮彈性多元服務的綜效</li> </ul>	
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化薰陶：每週舉辦品茶會，藉由品茶打開感官覺知，透過文化薰陶，增進對外在事物的感受及敏銳度</li> <li>知識拓展：於書報間提供可自由取閱之報紙、雜誌及週刊。另有每月書籍補助費用，協助同仁靜心及增長知識</li> <li>定心靜坐：鼓勵同仁學習靜坐，讓心智空間得以擴張，並將所學之知識沉澱、吸收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化專業能力：強化頤德的服務品質與專業依照職級、工作需要及發展方向，規劃相對應的訓練課程</li> <li>職涯規劃：為增進同仁個人發展與向心力，人資主管及直屬主管將定期訪談同仁，推薦合適的職涯發展規劃與訓練建議。針對中高階經理人，建議與鼓勵參與外部專業課程，吸收即時的產業資訊與國際新知</li> <li>經驗傳承：為提高跨組交流與經驗分享，頤德鼓勵各組與同業／同儕於工作之餘進行交流。在重要會議上，分享各組在策略規劃、執行過程、專案衡量等面向的相關經驗。以多元經驗傳承的方式，應對快速變化的市場，保持產業領先地位</li> <li>跨組共做：藉由跨組共做提高服務的附加價值</li> <li>人才培育：調整薪資結構、打造適性的教育訓練計畫，並強化內部人員的專業知識與穩定性</li> <li>夥伴合作：強化外部連結，建構與外部專業夥伴的合作模式</li> </ul>	
溝通方式及管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>同仁皆可與經營階層及人資部門面對面進行溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以每月 1 次的業務會議評估績效與財務概況</li> <li>於每月 1 次的業務會議進行討論，並以 Open Door Policy 與高階主管直接溝通業務規劃</li> </ul>	
評估方式或結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司活動參與程度及支持度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統性管理量化數字：透過專案管理系統控管績效</li> <li>藉由質化回饋：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行</li> </ul>	
2018 年重點績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>(達成率 100%) 舉辦 3 場讀書會</li> <li>(達成率 100%) 提供 50 種以上書刊、雜誌供同仁借閱瀏覽</li> <li>品茶人文素養分享舉辦約 30 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(達成率 100%) 2018 年純益率達 9.45%</li> </ul>	
永續目標	短期 2019 目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>品茶人文素養分享達 40 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>衡量各組業績目標達成率，純益率穩定成長 5.5%</li> </ul>
	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>培養誠信有禮並具文化素養的頤德同仁</li> <li>頤德與全體同仁持續往和諧、共好、豐盛、永續的方向邁進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略化整合內、外部資源，專業分工</li> <li>財務透明化，管控專案費用，制定專案成本管理機制</li> <li>舉辦專案財務相關教育訓練</li> <li>積極拓展關聯市場業務，並以績效合理化取代績效極大化，穩健邁向永續發展</li> </ul>

## 2.1 頤德的永續治理

GRI 102-16

頤德事業群自 2013 年成立 [CSRone Reporting 永續報告平台](#)，成為國內第一個整合國際企業永續發展、CSR 趨勢以及活動媒合之媒體平台，並提供國內外組織永續發展的顧問服務。自此，頤德深耕於「企業永續」領域，提供公共關係 (Public Relations, PR)、數位行銷、視覺溝通與企業永續，以及跨區域國際活動等專案籌辦與專業服務。我們亦將聯合國永續發展目標 (SDGs) 視為企業營運發展之核心，內化 17 項永續發展目標，加速「頤德產業服務升級」的力度，提升頤德的產業競爭力。

### 2.1.1 企業文化

企業文化涵蓋了企業經營之核心價值與信念，彰顯了企業最為獨特之處，如同個體與靈魂密不可分的關係。在人類古老文字之梵文中，「VEDA」意指「純淨的知識」與「永恆的智慧」。頤德秉持「VEDA」的美好意涵，建立誠心經營、以人為本的企業文化。



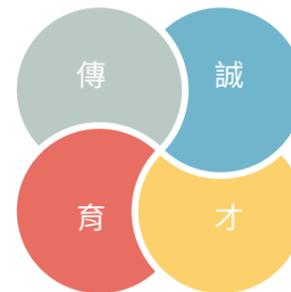
頤德提供開放式的辦公空間，讓同仁在彈性的工作環境中一同開創思維

頤德打造舒適且開放的辦公空間，讓同仁在友善、互助且附有歸屬感的環境下工作，搭配行之有年的「行動辦公室 (Mobile Office)」作業方式，讓公關、企劃人才在彈性的工作環境中，激盪出開創的思維。因應產業現況從「製造密集」走向「創意與行銷密集」的新知識經濟時代。



藉由每週品茶會培養同仁默契，並交流、分享知識

「以人為本」是頤德永續發展的重要基石，亦是企業文化的核心。我們透過策略性規劃，提供同仁順暢的回饋管道。頤德發展企業文化的各項計畫皆以人為主體，不分階級地參與頤德文化創新的過程。每年舉辦「Kick-Off Meeting」討論年度營運方向，並藉由每月的「慶生活動」及「讀書會」分享新知、互相砥礪；而每週的「分享茶會」，則能陶冶性情，培養默契。期待能觸發同仁對於工作的創新熱情，發揮每一位同仁的潛能。



2018 年我們延續上一年度「傳·誠育·才」的主軸。重視「傳承」經營面的視野、思維，以及管理面的技能及經驗。希望所有同仁皆能從永續的角度出發，出自本心的「誠」。突破低迷的市場環境氛圍，並期待與客戶或協力廠商一起在永續的路上成長。

### 2.1.2 公司治理

GRI 102-1~102-7、102-18、202-2

良好的公司治理是企業永續發展的基石，頤德事業群以董事會為最高治理單位，落實經營者責任、保障股東權益，並兼顧利害關係人的利益。管理階層應提供有效、透明、誠信的監督與管理機制，激勵企業善用資源、提升工作效率，並提升競爭力。為企業與社會創造永續價值。「頤崇天德」是頤德成立至今一路以來的堅持，確切地落實、執行各項公司治理機制、提升資訊透明度，展現頤德企業永續經營之精神。

企業名稱	頤德國際股份有限公司 (Veda International Corporation)		
企業地址	台灣·台北市大安區信義路三段 178 號 5 樓		
產業類別	公關行銷顧問		
成立日期	1993 年成立	董事長	蔡明勳
資本額	新台幣 1,200 萬元	總經理	嚴德芬
主要服務內容	公共關係、永續服務、數位行銷、企業訓練		
服務市場	台灣為主，亦包含中國、美國		
2018 年底正職同仁總人數	50 人		
2018 年底收入淨額	新台幣 158,899,544 元		

備註：頤德國際股份有限公司未公開發行。註 2：頤德事業群所有高階管理者皆為本國籍人士。

頤德事業群組織架構



## 2.2 風險管理 迎向機會

GRI 102-11

頤德永續報告編撰小組成員是由跨部門的同仁所組成，因此兼具專業的危機管理與永續思維。小組成員每年定期討論頤德的風險管理流程。以鑑別、評估、回應、檢討的方式，針對五大「財務風險」、「業務風險」、「法規風險」、「氣候風險」及「資安風險」，設定管理機制，降低風險或危機事件發生時對頤德的衝擊。

風險類別	衝擊影響	管理機制與方式
 財務風險	攸關頤德事業群營運永續性，若出現財務資金缺口，將導致內部經營中斷，影響價值鏈的營運狀況	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 衡量各組業績目標達成率，隨時檢視營運績效，絕不負債經營</li> <li>· 合理的管控專案費用，制定專案成本管理機制</li> <li>· 專案財務教育訓練</li> <li>· 財務透明化，與往來銀行保持良好互動</li> <li>· 秉持「不漏開一張發票」的原則，並與國稅局維持友好互動</li> </ul>
 業務風險	影響頤德事業群的財務狀況，客戶服務品質與同仁素質	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續拓展相關聯市場業務</li> <li>· 每月不定期召開業務會議，檢視經營績效，強化各組間的合作，協助各專案順利執行</li> <li>· 透過專案系統化及財務公開透明化，塑造誠信的企業文化</li> <li>· 每份合約簽署均經董事長審核，讓公司業務風險最小化</li> </ul>
 法規風險	法規遵循與否將影響頤德營運狀況及服務品質，頤德以優於法規的原則強化公司內部制度，降低相關風險影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 致力遵循法規，嚴格執行「個人資料保護法」，維護利害關係人隱私</li> <li>· 運行 MPR(Mobile Public Relation) 新專案管理系統<sup>1</sup>，以多種身份辨認，權限分級控管，確保資訊安全</li> <li>· 每日固定搜尋管理 CSR 相關政策及資訊，提升因應的即時度</li> </ul>
 氣候風險	全球環保意識升溫，客戶對於頤德所提供之專案服務，也會要求符合嚴謹的環保標準，而極端氣候也會提升營運中斷的風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 確認頤德服務客戶之各專案符合國際環境保護趨勢</li> <li>· 發揮專業的溝通能力，並向合作夥伴、客戶宣導，以嚴謹的態度面對氣候變遷所帶來的衝擊</li> </ul>
 資安風險	資訊爆炸時代，資安風險成為現今企業面臨的威脅之一。透過加強公司對於個資與資訊安全之管理，降低企業資安風險疑慮	<p>因應歐盟個資法 General Data Protection Regulation (GDPR)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 加強宣導同仁在執行業務對合作夥伴、客戶個資保護</li> <li>· 建立內部專案資料庫的權限控管</li> </ul> <p>面對駭客勒索病毒攻擊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 聘用專業人員維護頤德事業群網路使用的安全</li> <li>· 加強對於頤德網路防火牆之監測</li> <li>· 透過定期宣導，要求公司同仁皆使用正版之軟體，並避免點擊來路不明之連結</li> </ul>

備註：MPR(Mobile Public Relation) 專案管理系統為頤德事業群首創，累積公關產業多年經驗所建置之系統。協助同仁快速聯繫媒體並進行專案管理。

### 內部稽核制度

**財務面向：**我們以獨有的 MPR 專案管理系統運行財務會計流程，透過層層覆核的管理流程，由會計人員、各級主管及企業高層審核。並輔以線上簽核系統進行文件簽核，確保財務資訊無重大不實或錯誤。

**業務面向：**專案規劃與執行過程中，透過執行人員與管理人員把關服務品質。服務提供後，各組主管每半年皆會與主要客戶進行面對面溝通，持續優化服務品質。

## 2.3 頤德的經營成果

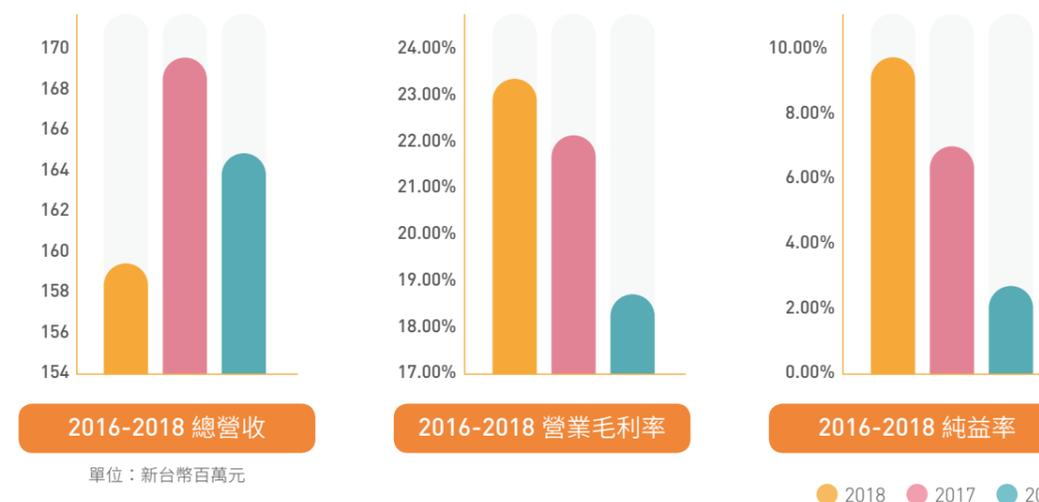
成立 26 年以來，頤德始終自我期許為「負責任的永續企業」，並發揮傳播溝通核心職能，努力朝向為「達成社會正向影響力而溝通」(Communicate for social impacts) 之目標。頤德近三年毛利率持續成長，在 2018 年總營收達新台幣 158,899,544 元，營業毛利率達 23.16%，較去年增加了 1.39%。在近年來品牌溝通服務業持續低迷的情況下，頤德能夠連續三年成長，實屬難能可貴。

### 2.3.1 財務績效

GRI 201-1

保持營運獲利的成長，是持續帶動企業永續發展的主要引擎。近年來，頤德除了持續專注於自身公關與行銷產業的發展之外，更投入大量心力深耕「永續創新」之企業社會責任領域，以強化體質並提升長期競爭力，展現頤德「價值導向」的豐碩成果。

項目 / 年份	2018 年	2017 年	2016 年
年營業收入總額	158,899,544	168,600,647	163,556,680
年營業成本	122,016,672	131,803,263	132,876,342
營業毛利	36,774,502	36,682,281	30,630,097
營業毛利率	23.16%	21.77%	18.73%
純益率	9.45%	6.04%	2.24%



### 2.3.2 能資源管理

GRI 302-1、302-3、303-1



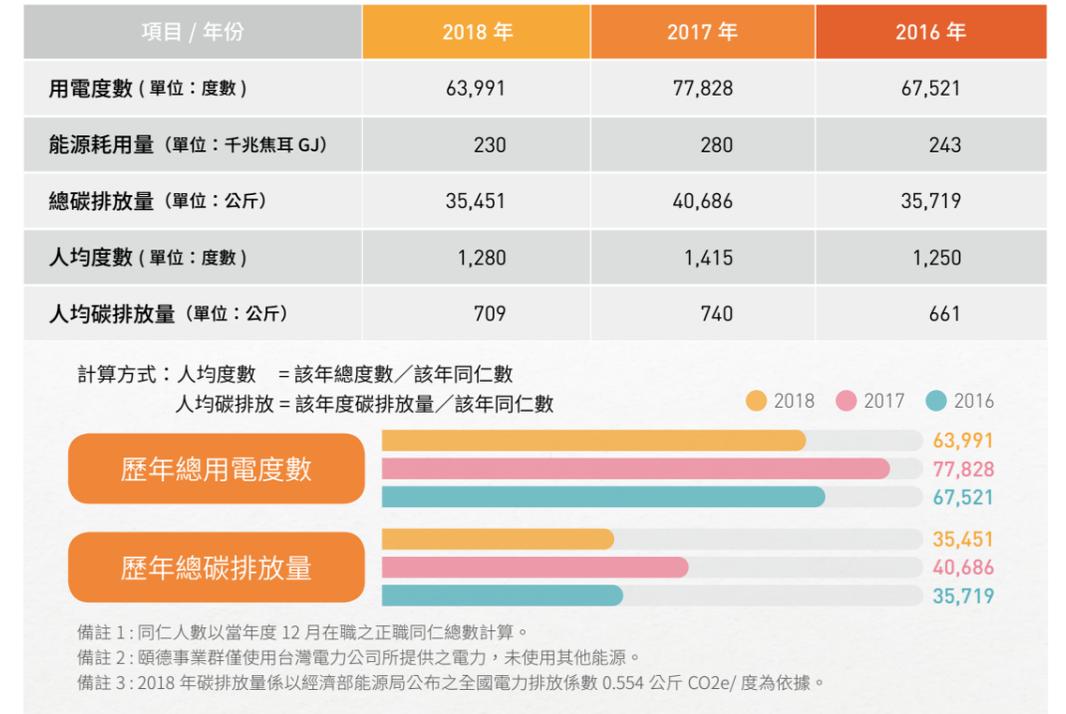
企業的永續經營，須建立在永續長存的條件之上。過度的碳排放所造成之氣候變遷，以及不斷發生的極端氣候災變，更是當前國際社會和台灣須共同面臨、承擔並解決的議題。頤德認為，企業永續除了需要依靠內部公司治理之外，更須降低對環境與社會的外部成本。

因此，除了透過 CSRone Reporting 永續報告平台向近萬名讀者，大量宣導友善環境之資訊以外，頤德更希望運用核心之「溝通力」，向企業與社會傳遞節能減碳、提高能資源運用的重要性。

為了以身作則，以及更有效地保護環境、減少能資源浪費，頤德透過「自然資源運用及效能管理」及「提倡綠色交通」之兩大行動策略方針，降低自身產業對環境所造成之衝擊，展現頤德之企業價值。頤德主要耗用能源之管理方式詳如下表：

自然資源運用及效能管理			提倡綠色交通
冷氣空調管理維護	照明使用	行政無紙化	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 空調定溫於 26 度，並加強宣導隨手關門，避免冷氣外洩</li> <li>· 定期派員清洗空調，提升、增加空調功率</li> <li>· 安裝空氣熱交換系統後，提升空調能源使用效率</li> <li>· 加裝遮陽板與布簾，降低室內溫度的同時，也減少空調運轉所耗費之電力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 宣導同仁座位盡量集中，減少需使用能源的辦公空間</li> <li>· 透過辦公室之開放空間設計，引入自然光，減低照明電力負荷</li> <li>· 每日中午皆進行關燈午休時間，提供同仁舒適的休息空間，也降低非必要照明使用時間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 電子化內務審核，僅有必要文件保存紙本留存</li> <li>· 積極宣導文件使用雙面列印，並將無法使用的紙張妥善分類回收</li> <li>· 採用雲端共編與電子郵件系統進行專案管理與溝通，降低紙張使用數量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 減少人員因差勤而產生之能源耗用</li> <li>· 積極實施「行動辦公室」，減少同仁上下班所產生之碳排放量</li> <li>· 善用科技，提倡以電話會議方式與客戶進行溝通</li> <li>· 為提倡搭乘大眾運輸系統，公司提供悠遊卡，以降低溫室氣體對環境的衝擊</li> </ul>

### 歷年用電與碳排放量



### 歷年用水量



### 2018 年用紙量

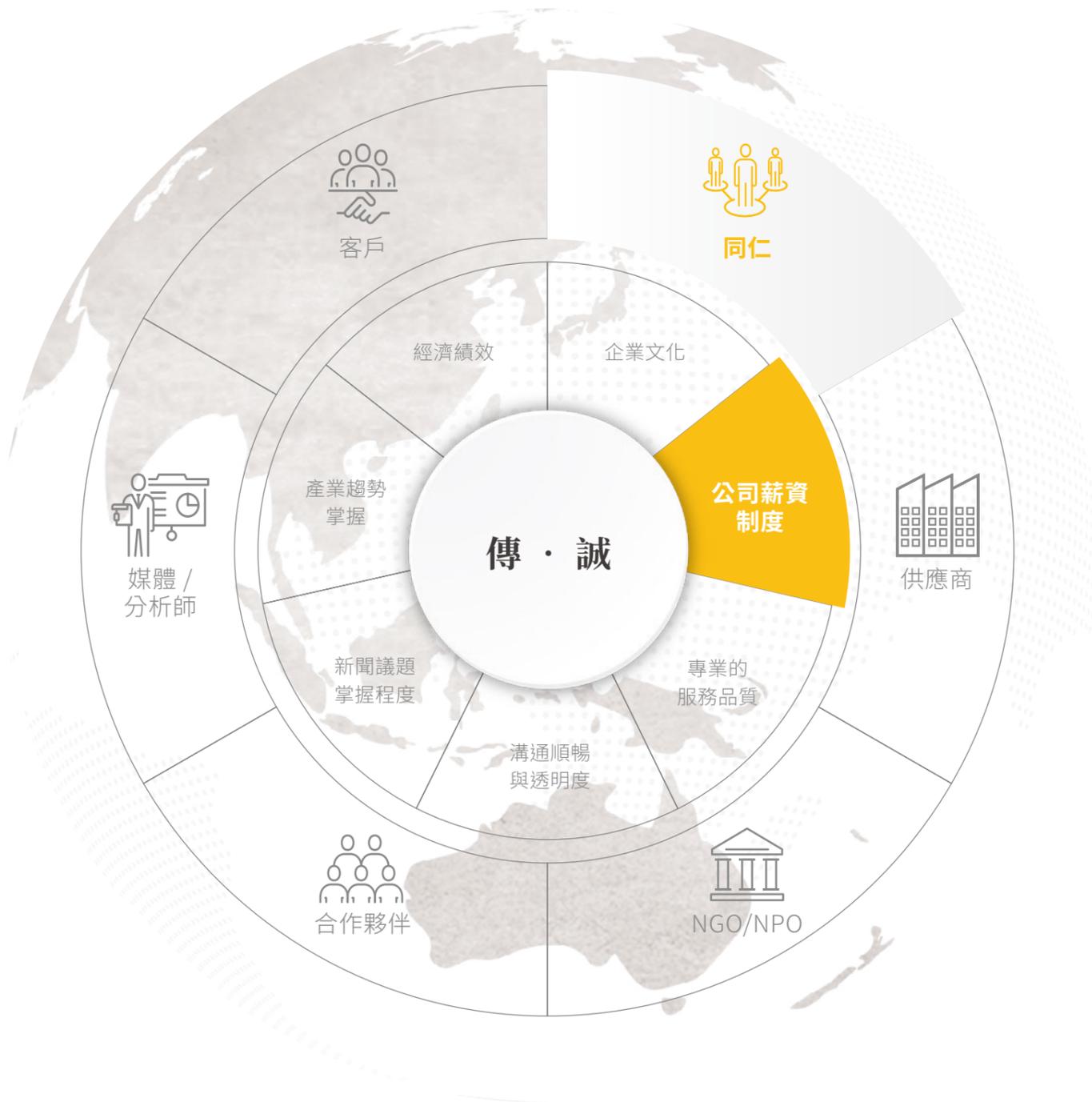
用紙量 (單位：張)	60,000
人均用紙量 (單位：張)	1,200

計算方式：人均用紙 = 該年度用紙量 / 該年同仁數

備註 1：同仁人數以當年度 12 月在職之正職同仁總數計算。  
備註 2：2018 年以前之用紙量數據為估算數，不具比較基礎，故並未在此列出。

# 03

## 創新路上 頤德人的熱誠引領前行



### 頤德的永續願景

GRI 103-2

頤德以「創造同仁能安身立命的制度」為承諾，並以重視公正、平等的敘薪制度實踐企業社會責任。另一方面，主管透過「個人表現諮詢暨評鑑表」(PPCE) 與同仁討論工作目標，作為評核績效表現及薪資調整之依據。

重大議題	公司薪資制度	
權責單位	• 經營管理階層 / 人資部門	
人力或資源	• 經營管理階層 / 各組主管 / 人資部門	
行動方案	• 提撥營業淨利 40% 並依據各組績效及個人表現做為個人績效發放 • 戶籍非台北市之正職同仁在職滿一年可申請每月 3,000 元租屋津貼	
溝通方式及管道	• 同仁可隨時以任何方式向人資及單位主管溝通。	
評估方式或結果	• 依「個人表現諮詢暨評鑑表」(PPCE) 為同仁薪資調整之依據 • 內部認證系統做為同仁晉升標準評核依據	
2018 年重點績效	• 提撥營業淨利 40% 並依據各組績效及個人表現做為個人績效發放	
永續目標	短期 2019 目標	• 持續提撥營業淨利 40% 做為同仁績效獎金
	中、長期	• 完善的薪酬、績效獎金與租屋津貼 • 讓頤德同仁生活安穩、精神有所寄託，達到安身立命之願景

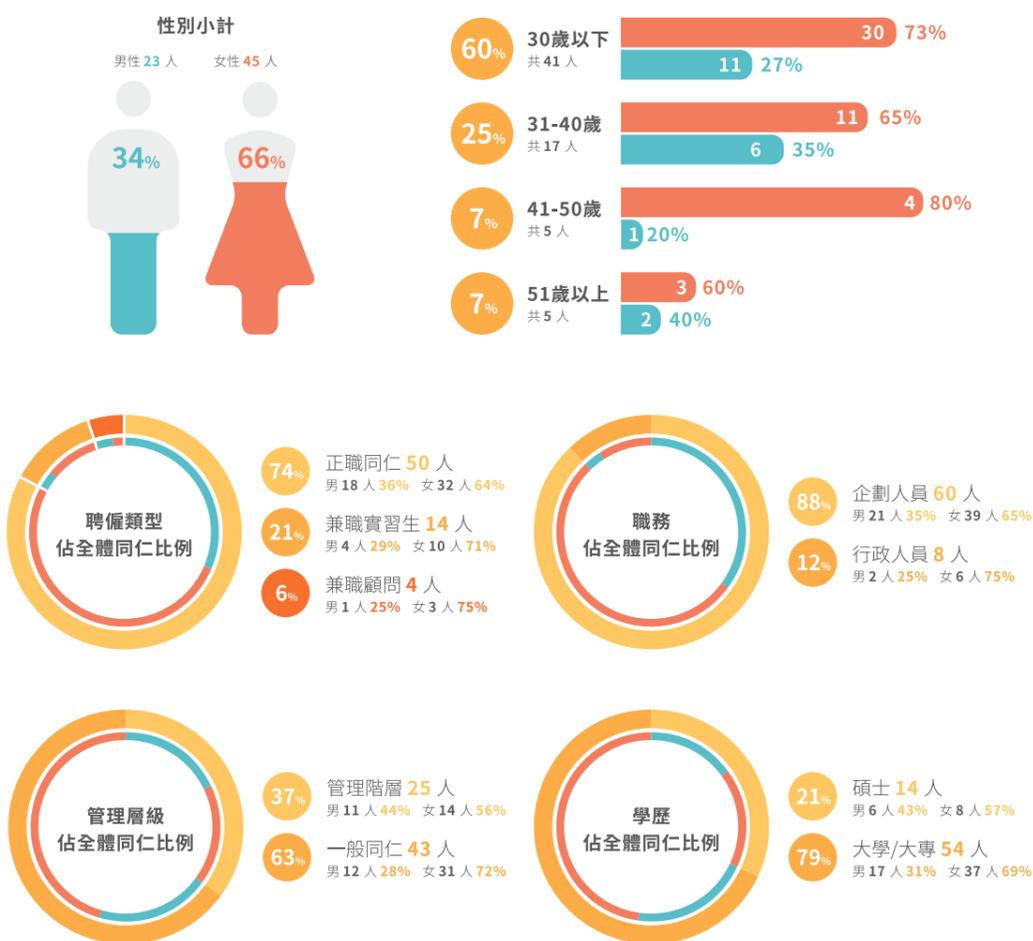
## 3.1 頤德人的舞台

## 3.1.1 同仁概況

## 頤德人概況及組成

在頤德，大家都是一起打拚的「同仁夥伴」，「人才」是頤德最重要的資產。為持續提供客戶專業的服務與高效的產出，截至 2018 年底共有 50 位正職同仁任職於頤德，另外還有實習生 14 位，為頤德注入年輕創意的活力；更有 4 位專業的顧問群，強化頤德人的多元陣容。

頤德同仁結構表

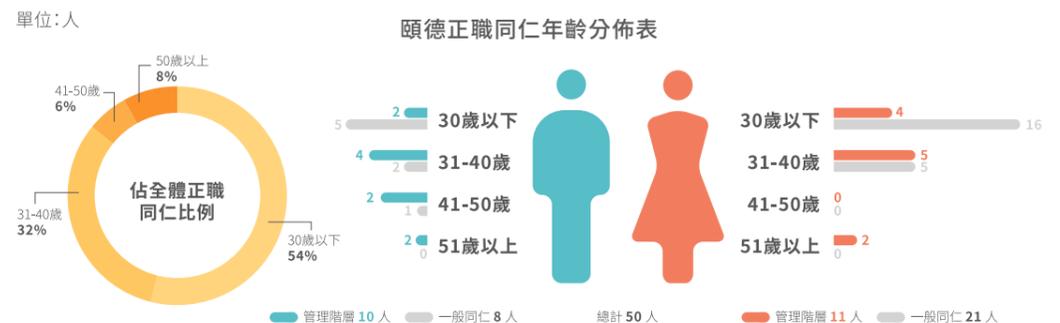


備註 1: 上表以 2018 年 12 月數據計算。

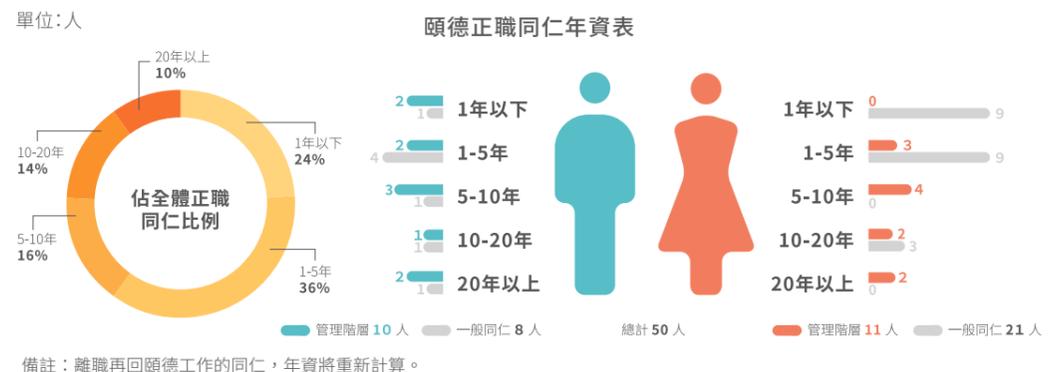
備註 2: 管理階層包含董事長、總經理、總監、經理、副理。

備註 3: 實習生及顧問為兼職同仁，其餘正職同仁皆為全職。

出生於 1980 年到 2000 年的「千禧世代」，已逐漸成為社會勞動力的中堅，更即將成為影響世界最重要的力量。千禧世代關注社會議題，同時也重視企業的文化是否符合其價值觀。根據德勤商務法律事務所 (Deloitte) 在 2016 年「全球千禧世代」的調查指出，平均每 10 位千禧世代的工作者，有 6 位認同選擇現在的工作是因為使命感所驅動。在頤德的正職同仁中，有約 86% 屬於千禧世代，其中約 30% 任職管理階層，反映了頤德能夠獲得年輕世代的認同，頤德亦重視給予新世代年輕人發展的舞台。



觀察近 3 年的頤德正職同仁年資表可發現，年資 5 年以上的同仁比率皆維持在約 30~40% 的水準。此數據顯示頤德同仁在經驗傳承上，擁有穩定、堅實的金字塔結構。由見識、能力與專業知識豐富的同仁，傳遞頤德「以人為本」、「誠信」的價值與力量，並帶領年輕同仁面對外界持續變動的挑戰，能有更進一步的創新作為。



## 社會新鮮人到職概況

**0% 男性社會新鮮人佔比**  
社會新鮮人到職人數 0 / 總到職人數 4



**20% 女性社會新鮮人佔比**  
社會新鮮人到職人數 3 / 總到職人數 15



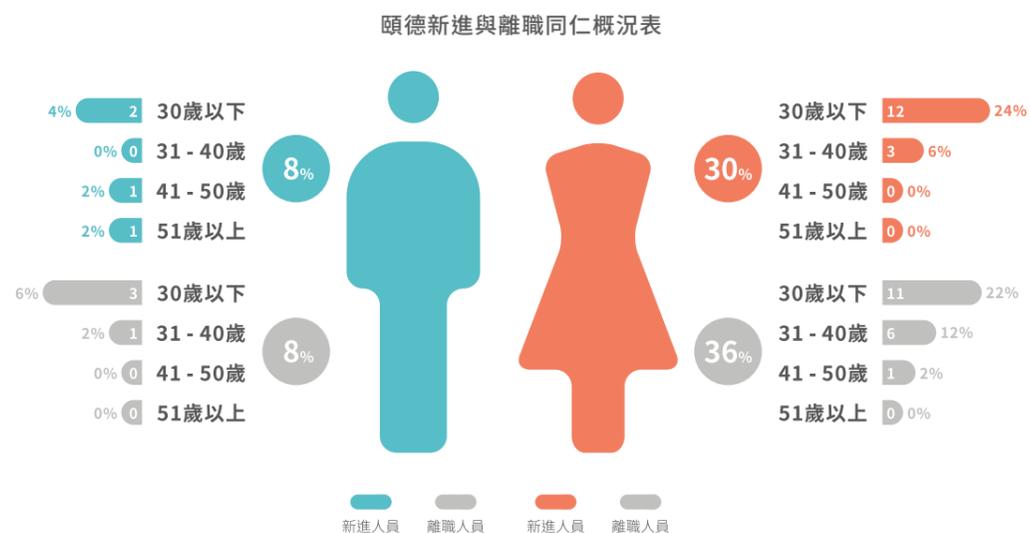
重視「惜才、育才、留才」的頤德事業群，更對零職場經驗的社會新鮮人抱持開放的胸襟，不僅歡迎有夢想、熱血，且富有使命感的新鮮人加入，更鼓勵新鮮人在頤德培養更多專業技能。

備註: 社會新鮮人是指進入頤德前工作經驗在 1 年以下的新鮮人。

## 人才吸引與留任

頤德對於人才的招募選用秉持「公開、公平」原則，降低面試者對工作期待的落差與資訊不對稱的情形。所有同仁任聘均須經過筆試及嚴謹的面試程序，經由部門主管與人資主管初步肯定其專業能力、英文能力、溝通表達能力、與正向積極的人格特質後，再由總經理與董事長親自面試，期望延攬認同頤德理念的夥伴。

儘管公關產業人才流動率普遍偏高，但頤德始終以「適才適任」的態度原則面對人員異動。而對於同仁離職後留下的工作空缺，也會儘快補上團隊所需的人力，以免同仁工作負荷過度、身心疲勞。因此在 2018 年，新進與離職的同仁數相去不遠。



### 3.1.2 最佳職場環境

#### 高度透明的溝通管道

頤德創立至今，嚴格遵守台灣《勞動基準法》制定相關人事規章，並尊重每位「頤德人」。不因個人性別、國籍、年齡、宗教信仰、種族等外在因素，對其任聘、考核、升遷有任何影響。堅持「零歧視」是對個人基本的尊重。

同仁是頤德企業永續經營過程中最重要的利害關係人之一。因此，頤德重視與同仁之間順暢的溝通管道，以維護同仁權益，凝聚向心力，並營造最佳的職場環境。

#### 公關產業負面議題

低薪、長工時、高壓力一直是公關產業給外界的負面形象，外加上中央政府近幾年持續修改勞動法規，對產業造成相當大的影響。面對負面的產業衝擊，頤德採用彈性工時、合理的加班及補休制度來因應。讓同仁們在大型公關活動、記者會後可以得到適當的休息。

## 頤德同仁內部溝通管道

### 同仁申訴處理制度

- 同仁以口頭申訴，並應由各部門受理人員作成紀錄，立即呈報處理
- 同仁如有權益受損，或有其他意見時，得以正式書面格式依《同仁申訴處理制度》提出申訴事項
- 由各專案總監立即查明處理或呈報處理
- 將結果或處理情形函覆申訴人，進行後續協調與改善

**溝通方式**  
同仁意見信箱: Appeal@veda.com.tw

### 性騷擾防治措施及處理要點

- 申訴人得由口頭或書面方式提出
- 性騷擾調查委員會應以不公開的調查方式進行，保障申訴人與申訴相對人隱私
- 調查委員應有半數以上出席始得開會，並應秉持客觀、公正及專業的原則，如有必要得邀請相關學識經驗的外部專家協助
- 調查委員應於申訴提出起 2 個月內結案，做成懲處或其他處理的決議

**溝通方式**  
申訴受理部門: 人資部門  
申訴專線: 2704-3024#162  
同仁意見信箱: Appeal@veda.com.tw

備註: 2018 年皆未有申訴事件發生。

#### 透明開放原則

除了以明文制度保障同仁權益外，頤德無論在物質面或精神面，都貫徹「透明開放原則 (Open Door Policy)」。在物質上，辦公室內部不論會議室、總經理或董事長辦公室，都強調以透明、一目瞭然的隔間設計，表露頤德「開闊通透」的企業文化氛圍。

精神上，總經理及董事長辦公室隨時敞開的門，也歡迎同仁主動積極地分享創新的想法及建議。頤德始終以高度的包容性及誠信力回應同仁的意見與需求，並形成頤德的治理政策。

#### 高彈性的行動辦公室制度

頤德實施「行動辦公室 (Mobile Office, 下稱 MO)」制度，讓同仁可在辦公室以外的地點執行工作、處理業務。不但可給予同仁彈性，減少上下班通勤的花費與時間，培養自律能力及團隊信任感，更可增加辦公室空間的彈性與效率，可配合不同專案業務、衍生的公關媒體活動、外部客戶會議、或是 CSR 課程舉辦等。降低成本、也減少交通造成的碳排放。以 2018 年同仁申請次數統計，平均每月有 58% 的同仁申請 MO。



### 團隊力量 合作成長

由當年度新進同仁一起規劃籌辦每年初舉行的尾牙聚會，是頤德行之有年的傳統，讓新進同仁藉由規劃過程更熟悉不同團隊成員。回首 2018 年、展望 2019 年，頤德年度主題定調為「五星連『豬』(珠)」，呼應農曆豬年，期許新的業務年度各項專案都能有個好彩頭，也趁這樣的大團圓，感謝辛苦了一年的同仁。藉著尾牙，董事長也宣布了兩名資深同仁晉升的好消息，優秀資深同仁與大家分享心路歷程，讓台下夥伴感受喜悅、及更多對未來的期待。



「五星連『豬』 福佑頤德」  
尾牙大團圓



### 3.1.3 同仁回饋贈言

2018 年 8 月，頤德延攬人資經歷豐富的同仁加入團隊，希望藉由其經歷及專業為頤德同仁提供更貼近需求的服務。



#### 人力資源部 甘廣蔓

我很清楚地記得，在面試時我就對於「行動辦公室」政策有些質疑，「是真的嗎？」「執行很久嗎？」「那麼身為人資我要怎麼控管？」董事長笑咪咪的看著我「我們相信同仁、所有政策以信任同仁為出發點。」我似懂又懷疑的點點頭，董事長說：「不懂對嗎？沒關係，進來妳就懂了。」於是，我加入了頤德。

這幾個月來，我一步一步在驗證頤德對員工的承諾：頤德以人為本，重視每一個人，於是準備了種種健康飲品、有機咖啡豆，還有不定期的中醫看診；每周的品茶課，董事長帶頭教你怎麼品茶，每次品嚐茶裡的各種滋味，很奇妙的，心也跟著沉靜並且愉悅；頤德鼓勵溝通，開放式的辦公室、透明玻璃無隔閡，當然偶而會有工作上的爭辯，但出了會議室大家又是嘻嘻哈哈的好夥伴；頤德講究「誠」字，不講虛偽的客套話，不玩勾心鬥角，從上到下你都可以感受到打從心裡的誠意；行動辦公室的政策是玩真的，用 Line 打卡也是真的，我不做抓賊的人資，而是關心同仁是否健康、是否太累的人資。

即便在外面擁有十餘年工作經驗的我，也深深地被頤德的特別給震撼了。何其有幸，能在一個把同仁當作家人的公司裡擔任人資的角色，我看到的到公司對於同仁的用心，感動之餘期許自己將會成為協助與陪伴大家一起成長的 HR。

歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享



## 3.2 頤德的薪酬福利

### 3.2.1 薪資概況

GRI 405-2

頤德各職級正職同仁依其所屬部門、職務屬性不同予以敘薪及考核，提供優於法令之薪資。頤德同仁的年薪由本薪 13 個月加上年中與年終績效獎金構成。其中，年中與年終績效獎金則綜合同仁個人表現與各組績效成果發放。各職級同仁彼此相互合作，透過領導、溝通與對話，傳承各自經驗，提升整體專業知能，為客戶創造更多價值。頤德女性與男性同仁之平均薪資無太大差異，同職級之同仁會因業務性質、職等、起薪、年資等因素的不同，在個人薪資上有所調整。其中，行政人員因職等及年資的因素，性別薪資比例差距較其他職級大。



備註 1: 上表以 2018 年 12 月數據計算。  
備註 2: 平均薪資比較以月薪為基準，不含年中與年終獎金。

頤德的薪酬制度重視「公正、平等」，所有的正職同仁皆享有合理的薪酬福利。秉持「同工同酬」的精神，不因性別而有所偏見。我們每年透過行政院主計總處公布之台灣基本工資水準統計資料，同步檢視同仁的薪酬制度，以確保同仁薪酬具有競爭力。依據行政院主計總處數據統計，2018 年台灣男女平均薪資差距為 14%，而頤德 2018 年女性對男性正職同仁平均薪資比例為 1:1.12，男女薪資水平相當。



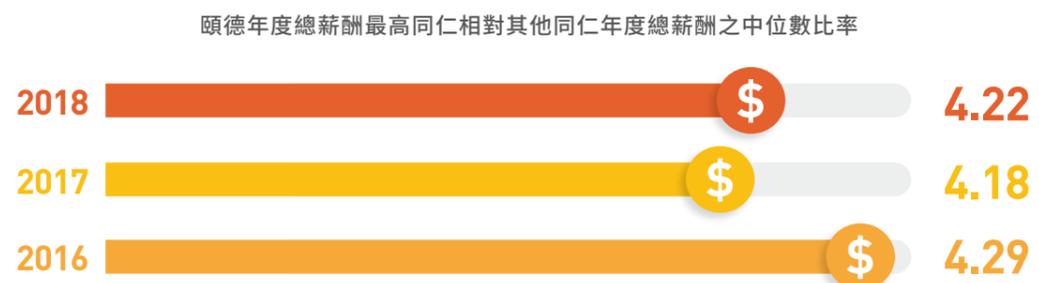
備註: 上表以 2018 年 12 月數據計算。

為了更積極留任優秀人才，頤德提供具市場競爭力的薪資與福利，除起薪高於法定基本工資外，當基本工資調升時，我們亦同步檢視薪資水準，並適時做出調整，創造更有競爭力的職場環境。以 2018 年新進之基層同仁起薪來看，女男起薪比例約為 1:0.96，顯示起薪未因性別而有所差異，均以能力及經驗論薪。基層人員起薪亦高於法定基本工資。



備註 1: 基層同仁包含專員、專案企劃及行政人員。  
備註 2: 2018 年台灣法定基本工資為每月 22,000 元。

「薪酬比」一直是各界關注企業是否上肥下瘦、基層同仁是否獲得合理報酬的重要指標，亦是公司治理的重要議題。相較於前兩年，頤德「薪酬最高同仁年薪比」大致維持穩定的趨勢。



頤德有各種評核工具提供主管彈性使用，針對一般工作表現主管可使用「個人表現諮詢暨評鑑表」(PPCE, Personal Performance Consultation and Evaluation) 與同仁進行面談，藉由此評量表讓同仁知道自己表現與主管期望是否一致。

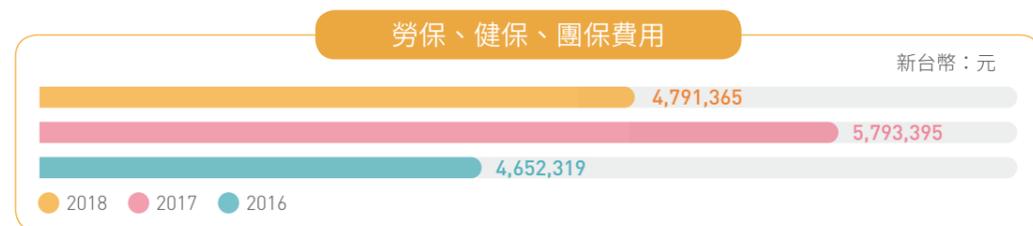
主管認為同仁已達晉升資格向公司提出申請，則會開啟「內部認證系統」經由公平客觀的表現符合度評定並加上其他主管評核意見，進行一系列的晉升考核面談；年度時由主管提供該年度同仁表現、活動參與及企業認同各方面評分，做為績效獎金發放依據之一。

### 3.2.2 福利制度

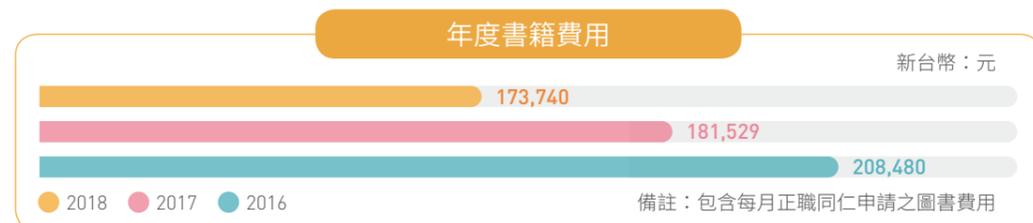
GRI 201-3、401-2

頤德提供多元化且具競爭力的福利制度以激勵同仁，促使同仁與頤德一同長期發展，累積專業知識，走向更美好的未來。頤德於法定標準外，更提供許多符合同仁需求的福利制度，如團體保險、書籍費用補助、租屋津貼等。

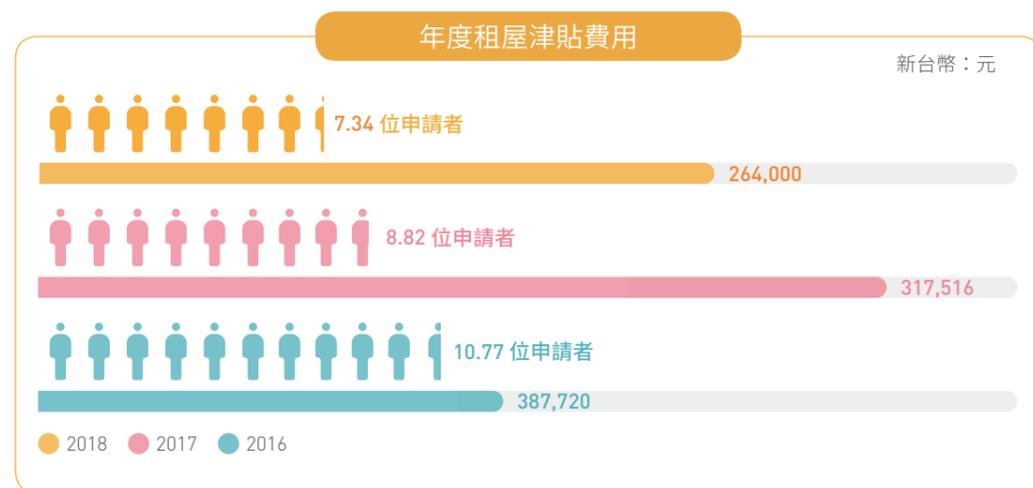
頤德除了遵守《勞動基準法》，提供同仁勞保、健保等基礎保障之外，亦為同仁投保團體保險，保障同仁外出洽公或籌辦活動時的安全。我們提供多重的工作安全保障，使同仁們更能專注於自身專業，提供客戶更為優質的服務。



頤德固定訂閱中、外文報紙 15 種及雜誌 50 種，供同仁自由取閱。此外，為養成頤德良好之企業文化，鼓勵同仁汲取新知、傳承知識，正職同仁每月更可申請 300 元的書籍購買費，培養自我學習的能力。



頤德為體恤同仁在外居住負擔，並讓同仁能夠安身立命，因此提供戶籍設在台北市以外之同仁，於任職滿一年後申請每月 3,000 元的租屋津貼制度。



備註：金額與人數並非整數，係因申請津貼期間不滿一月者，依日數比例計算。

頤德另設有額外獎勵制度，鼓勵同仁在工作中不斷創新，突破自我。其中，2018 年行車安全獎金共有 7 位同仁獲獎。

獎金項目	適用對象	說明	發放準則
 專案創意獎	各組專案人員	專案人員在業務執行上，包含提案、活動流程等有具備創意之表現，並有具體成果（如提案經客戶認同且完全採用、工作流程改善提升工作表現效率、專案期間表現獲客戶具體讚賞等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>一季發放一次</li> <li>由總監評估後提名</li> <li>以集點方式計算，一個專案一點，一點獎勵金 600 元</li> </ul>
 貢獻獎	全體同仁	包含專案人員、行政人員等，凡針對與公司有關之營運與制度等提出正面具體建議並且採用	<ul style="list-style-type: none"> <li>一季發放一次</li> <li>由直屬主管、相關改革小組召集人提名</li> <li>依照建議內容與影響層面規模等裁定獎金，金額 1,000-3,600 元</li> </ul>
 行車安全獎金	承接汽車產業長約合作客戶之專案人員	為提高同仁在平時車輛管理上的謹慎細心度，透過獎金給予同仁鼓勵與肯定，同時降低車輛管理人為疏失與風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>小組獎金：半年發放一次，以團隊為單位</li> <li>凡連續三個月小組同仁在日常車輛處理上均零失誤，可獲得小組獎金 15,000 元，獎金由小組成員依工作執行比例進行分配</li> </ul>

#### 行車安全獎金介紹

身為汽車品牌之公關公司，經常需要安排「媒體試駕」。同仁們除了需具備汽車駕照外，以細心謹慎的原則管理車輛更是重要。頤德鼓勵同仁參與安全駕駛訓練課程，並提供課程費用補助，提升同仁安全駕駛的技巧。並以獎勵取代處罰，希望同仁們時時留意行車安全。行車安全獎金不僅能提升客戶對於頤德的信任感，也能降低同仁工作上的風險，進而減低流動率。

頤德依《勞工退休金條例》，每月按 6% 的勞工退休金提繳率及行政院核定的月提繳工資分級表，提撥儲存於該同仁在勞動部勞工保險局設立的勞工退休金個人專戶。另外，依據《勞動基準法》，每月按同仁薪資總額 2% 提撥退休金至勞工退休準備金之台灣銀行專戶。



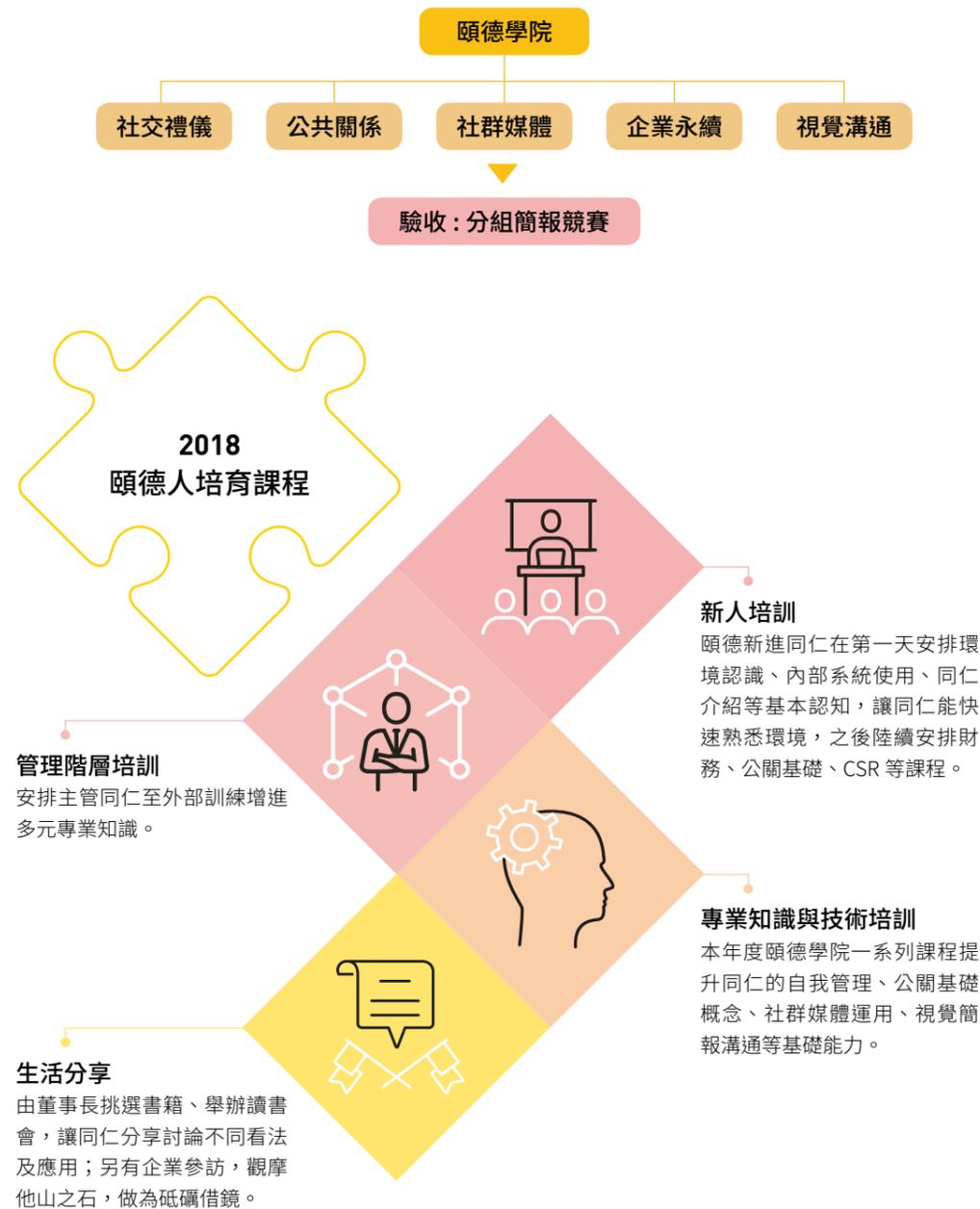
備註：上表數據只包括 2018 年 12 月在職正職同仁，不含工讀生。

## 3.3 人才資本培育

### 3.3.1 教育訓練

GRI 404-1

我們相信培育課程、教育訓練是與同仁溝通的絕佳機會。藉由悉心規劃的教育課程，可促使同仁與公司策略、營運目標一同成長，傳承良好企業文化，建立企業永續經營之根基。除了新進人員基本訓練、管理階級外部專業訓練之外，頤德在 2018 年開設「頤德學院」課程，針對非管理職的專案同仁舉辦一系列以「職場禮儀、公關基礎、社群媒體、企業永續及視覺溝通」為主題共 10 堂，並以分組簡報競賽驗收成果。



2018 年 頤德同仁培訓主題統計表

類別	日期	主講人	主題	分享重點	出席人次	時數
新人培訓	全年度	人資部門	新人培訓	環境認識 公司規定 系統操作	19	1
	7/20 12/25	內部講師	財務課程	財務流程請款注意事項	14	7
	12/10	內部講師	公關概念介紹	公關基礎概念	6	3
	12/10	內部講師	文件準備及製作要領	簡報文件製作要領	6	3
	12/11	內部講師	基礎新聞稿寫作	新聞稿基礎概念	10	2.5
頤德學院	7/4	內部講師	職場與社交禮儀	職場應對禮儀	19	2
	7/18	內部講師	時間管理	工作效率管理	22	2
	7/25	內部講師	公關基礎 (一)	公關基礎概念	16	2
	8/3	內部講師	公關基礎 (二)	公關基礎概念	17	2
	8/8	內部講師	社群媒體經營與行銷 (一)	社群媒體行銷簡介	18	2
	8/22	內部講師	社群媒體經營與行銷 (二)	社群行銷案例分享	18	2
	8/29	內部講師	企業永續經營 (一)	企業永續經營概念	15	2
	9/5	內部講師	企業永續經營 (二)	企業永續經營概念	17	2
	9/12	內部講師	視覺溝通	視覺溝通使用概念	15	2
	9/26	內部講師	簡報設計	簡報設計要領	15	2
	10/24	內部講師	小組演練：簡報競賽	提案簡報練習與講評	18	2
	管理階層培訓	10/18	外部訓練	主管關鍵管理能力大躍進	主管人員須具備能力	1
10/25		外部訓練	打造高認同度的組織文化	專案管理	2	3
11/9		外部訓練	卓越接班策略實務	團隊成員管理	1	3
11/20		外部訓練	職能導向的行為事例面談	招募面談技巧	1	6
12/8 12/15		外部訓練	非財會人員學會財務報表閱讀與分析	財務報表閱讀與分析	1	12
生活分享	1/10	外部講師	Cheers 年度議題分享	媒體經營	27	2
	4/20	外部講師	網紅經營與生態	社群媒體動態	30	2
	5/16	內部講師	SEO 與 GA 規劃	社群行銷知識	25	2
	9/10 10/1 12/28	內部講師	讀書會	讀書分享與討論應用	20	2
	11/28	外部參訪	冠呈能源參訪	綠屋頂參觀與業務交流	10	2.5
總計					363	74

2018年 頤德人各項培育內容統計表						
培訓內容	辦理方式		依性別分類		依職級分類	
	自辦訓練	委外訓練	男性 (參與人時)	女性 (參與人時)	管理職級 (參與人時)	一般職級 (參與人時)
	參與人次	參與人次				
新人培訓	55	0	23	155	20.5	157.5
頤德學院	190	0	72	308	48	332
管理階層訓練	0	6	15	15	27	3
專業知識	0	82	52	112	70	94
生活分享	30	0	18	47	23.5	41.5
平均人時	16.3		10	19.9	9	21.7

備註：平均人時=(全年度課程\*參與人數)÷2018年12月正職在職人數。

### 同仁培訓紀實



恭喜分組簡報優勝組



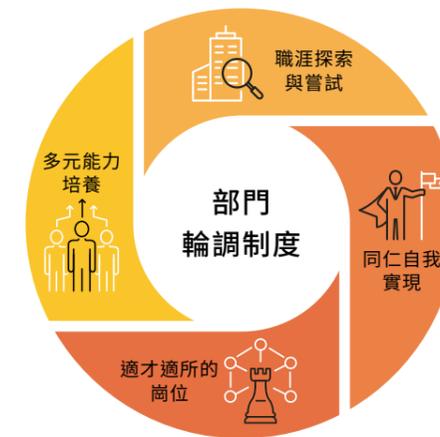
頤德學院上課實況



### 3.3.2 職涯發展與規畫

#### 全方位人才培育－內部認證制度

頤德為協同仁成為具備全方位技能的專業顧問，於2016年起正式推動「內部認證制度」。該項制度主要期許同仁除了在專案實務經驗中，累積專業知識與技能之外，亦可藉由系列培訓課程進一步深入了解公關、數位行銷等多元領域知識。期許頤德人在每個職級與階段，皆具備充足的知識與掌握多項職能，成為新一代的「斜槓青年」。此項制度為更貼近同仁工作實際狀況，將於2019年下半年再度改版。2018年共有9位同仁順利通過內部認證達到晉升條件。



**組別轉調制度－創造同仁與公司的雙贏**  
 多元育才、創造雙贏。頤德提供「組別轉調制度」，鼓勵同仁累積不同產業知識，並培養個人多方面的專業能力。任職達一年後，同仁可主動向公司提出轉調申請，至不同產業客戶組別挑戰新領域；同一組別任職滿三年，則由人資部門主動向同仁及主管提出職位規劃討論，了解同仁對職涯的想法與期待，並做進一步安排。2018年共有5名同仁提出申請，並順利轉調至有興趣的新領域組別。

### 3.3.3 實習生培育計畫

#### 企業導師制度與實習生計畫

除了一般同仁的培訓之外，頤德亦重視未來人才之培育，以促進頤德人力及智慧資本的累積。2016年，我們開展實習計畫，兼顧基礎概念及實際應用，包含基礎課程、參與專案規劃與執行，並以企業導師（Mentor）制度，一對一關心每位實習生學習狀況，也幫助其了解公關產業與企業社會責任諮詢的特性，啟發實習生的職涯發展與創意潛能。另一方面，頤德也透過Mentor制度，提供年輕專案執行人員機會，累積領導與管理的經驗。



歡迎您至頤德官網，瀏覽更多同仁的經驗分享

### 2018 實習生

國立台北大學社會工作學系 黃寬廷

「耐心陪伴，用心指導我的頤德」

CSRone 是個由充滿青春活力、富有專業知識的夥伴們所組成的大家庭，在工作、生活上大家都會互相照顧，當彼此的依靠。很榮幸能加入這個團隊，也感謝 CSRone 給懵懂無知的少年一個成長的機會，在這裡我能自由的表達意見與觀點，並將想法結合專業付諸實現。實習的過程中，透過新聞蒐集、文章翻譯等任務打下基礎，並逐步接觸專案業務及組織經營規劃等工作。CSRone 系統性地規劃實習生計畫，每一位同仁都耐心地與實習生進行溝通，傳授 CSR 領域的知識與自身絕活。我非常推薦對於 CSR / 永續發展有興趣的學生成為 CSRone 的一員，一起為永續目標努力，擴散善的力量。

### 3.4 展望未來

#### 頤德經營者的育才觀點

「育才」指的是培育不同背景訓練、不同氣質天賦的人才。過去的育才方式，講求強加知識與技能於人，但往往流於形式、事倍功半。而頤德認為的「才」需有發掘他人所長、修去自己所短的能力，才能創造出前瞻、合作與精確的團隊。

頤德的育才計畫廣義而言分為三個階段循環。首先，我們從強化同仁的知識密度著手，透過厚實之知識管理的基底，在管理自身、執行工作、與人溝通時，快速掌握重點所在，亦避免陷入自身過去所習慣的陷阱。其次，頤德提供人才諸多機會，藉由工作經驗的堆疊，以及錯誤的調整與修正，培養策略思維、擬定策略規劃。最後，富含知識及經驗的同仁會擔任起「傳、育」之重要角色，將自身經驗傳給其餘同仁，並向新進者學習新的知識、技能與工具，藉此達到不斷成長、精進的循環育才功效。

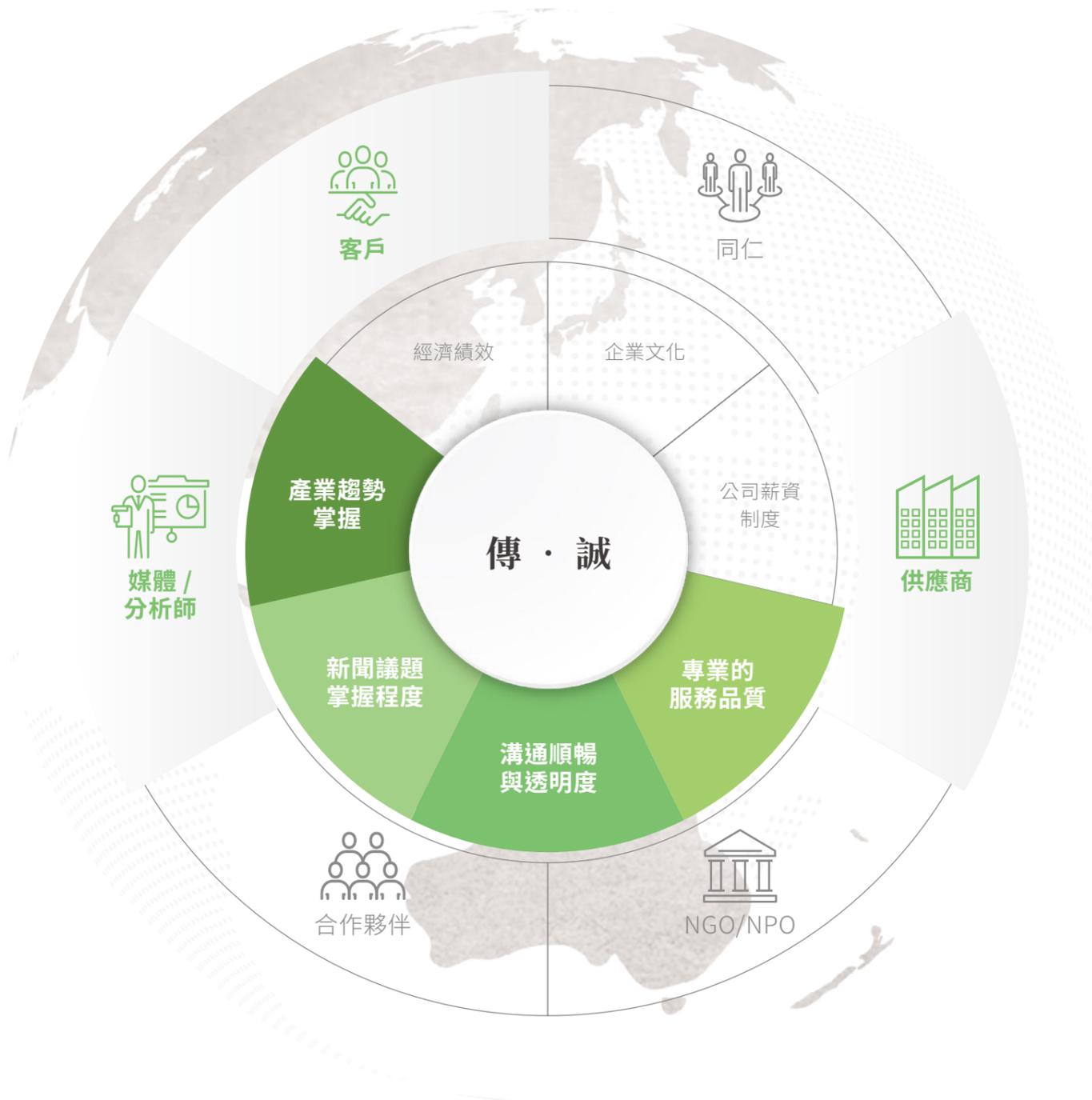
每個階段的執行細節，在頤德事業群內部皆有相對應的制度與作法。走過四分之一世紀，頤德始終堅持「傳·誠 育·才」的企業核心價值與營運主軸，我們過去如此、現在如此、未來也然如此。

### 傳·誠 育·才 03 擔當「傳、育」的循環



# 04

## 溝通力 x 誠信力 x 創意力 = 頤德力



### 精益求精

GRI 102-11

Digital Transformation 數位化轉型是近幾年企業討論的熱門議題，但對於頤德事業群而言，數位化轉型已是現在進行式，頤德事業群一直善用資訊科技來進行營運的創新與轉型。

為提供同仁兼顧彈性與效率的現代化工作環境，頤德事業群率先同業推動行動辦公，並導入 Microsoft Skype for Business 視訊協同溝通方案，同仁不管是在哪裡，只要透過網際網路及筆電/手機，就不會漏接任何一通重要的來電，同時可與同仁及客戶進行遠端的視訊會議。接著，為將所有的營運作業雲端化，在 2015 年導入了公司自行開發的公關營運系統 MPR(Mobile PR)，並將系統架在通過國際安全認證的 Microsoft Azure 雲端平台上，同仁除了可在線上存取包括專案、客戶、廠商、媒體記者的連絡資訊外，專案進度、費用報支、人力工時、加班申請及所有的費用報支與廠商的請款作業均可直接透過 MPR 系統進行線上的申請與核准，大幅降低同仁紙張作業的時間及人力成本。

因應行動化的趨勢發展，頤德事業群再度領先業界，以 LINE Bot 結合 MPR 系統，讓同仁可以直接在 LINE 的介面直接查詢 MPR 的相關資訊並進行媒體活動的通知，並以 App 掃描 QR Code 完成媒體記者的活動報到。營運流程雲端化與行動化後，文件作業協同化及雲端化，是頤德事業群數位轉型的最後一哩，目前已經完成部分組別先行導入及評估 Office 365 及 Teams 雲端辦公室及協同作業平台對於作業帶來的效益，將於 2018 年中開始將所有的文件作業全面移轉到雲端平台上，並預計於 2019 年三月底前完成，全面上線後除了提升整體的作業效率外，預估一年平均可節省至少每人 15 萬元的人力與時間成本。



副總經理 鄧文勤

## 頤德的永續願景

GRI 103-2

在時代快速的變遷中，結合人文關懷與科技力量，充分掌握媒體輿情與產業趨勢，秉持誠信的基礎，以完整健全的機制，與企業客戶及媒體進行即時、順暢、透明、有效的溝通，提供優質、專業的服務。

重大議題	專業的服務品質	溝通順暢與透明度
權責單位	• 經營管理階層／各組主管／人資部門	• 全體員工
人力或資源	• 人力：各專案視規模與需求，由該組總監提出財務規畫及人力需求，並與總經理及人資討論檢視後，核定適當專業人力 • 資源：MPR、Microsoft Office 365 等專案管理與協同作業工具	• 人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力 • 資源：MPR、Linebot 等專案溝通工具
行動方案	• 建置完善的專案管理系統，並訓練同仁能適當、充分地利用 • 依不同任務性質分別建構標準作業程序 • 導入頤德學習護照：人資與個別同仁討論工作情況，針對其需要，規劃專業學習課程與相關安排，以提升專業知識、增進服務品質	<b>對內</b> • 舉辦定期 / 不定期內訓，落實專業能力經驗傳承 • 召開例行與臨時性內部會議，快速溝通工作內容與計畫 <b>對外</b> • 以專案管理工具與平台，讓客戶充分掌握工作目前最新進度 • 召開例行與臨時性工作會議，快速溝通工作內容與計畫
溝通方式及管道	• 溝通流程：客戶提出需改善之事項予頤德該組總監 → 總監回報總經理 → 內部討論解決對策 → 執行改善計劃 → 問題排除 • 溝通管道：當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等	• 當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等
評估方式或結果	• 系統性管理量化數字：透過專案管理系統控管績效，比較前後期的績效與平均值 • 藉由質化回饋：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行	• 透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行
2018 年重點績效	• (達成率 100%) 善用科技工具，創建 10 個以上與客戶互動的群組 • (達成率 100%) 新人培訓達 55 人次，更加快速地掌握關人的必備技能	• (達成率 100%) 供應商於雲端進行報價、銷帳，專案進度更透明
永續目標	短期 2019 目標	• 80% 以上之專案於 Office 365 上執行 • 辦理 12 場在職同仁教育訓練 • 新進同仁接受教育訓練比例達 90% 以上 • 各組主管每半年與主要客戶會面 1 次 • 客戶委託之新專案媒體出席率達 75% 以上
	中、長期	• 持續規劃全公司或專案組別內部之教育訓練，系統化制定公關專業、客戶關係維護等系列課程、安排固定師資授課，強化同仁專業能力 • 作業移至雲端並持續檢討各項工作流程，改善標準作業程序 • 提供創新服務方案 • 優化專案管理系統，使其得以應對日新月異的工作需求

## 頤德的永續願景

GRI 103-2

在公司對外的營運上，充分掌握媒體輿情與產業趨勢，秉持誠信的基礎，以完整健全的機制，與企業客戶及媒體進行即時、順暢、透明、有效的溝通，提供優質、專業的服務。

重大議題	產業趨勢掌握	新聞議題掌握程度
權責單位	• 專案部門／人資部門／資訊部門	• 專案部門／人資部門
人力或資源	• 人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力 • 資源：媒體與社群披露監測工具	• 人力：各專案視規模與需求，投入適當專業人力 • 資源：媒體與社群披露監測工具
行動方案	• 舉辦定期 / 不定期內訓，強化同仁本職學能 • 由公司訂閱書籍報刊，並補助同仁個人書籍購置、研討會等活動參與 • 在專案工作中推動異業合作，拓展不同產業之視野觀點 • 鼓勵同仁參訪年度重要的產業活動如 COMPUTEX，透過觀察參展廠商展示的內容，洞悉產業發展趨勢 • 邀請媒體、分析師及業界專家分享產業趨勢	• 舉辦定期 / 不定期內訓，強化同仁本職學能 • 善用媒體與社群監測工具，掌握最新輿情 • 要求新進同仁，每天摘錄當天 1-3 則重要新聞，並由主管進行檢視，訓練對於新聞議題的掌握 • 每月定期進行當月新聞議題分析討論會議，解析並掌握當月重要新聞 • 積極聯繫、頻繁接觸客戶與媒體，在溝通過程中瞭解其興趣及需求所在
溝通方式及管道	• 當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等	• 當面會議、即時通訊軟體、專案工作溝通平台、信件、電話等
評估方式或結果	• 透過客戶、主管及資深同仁對於新聞稿的意見回饋，了解同仁對於產業趨勢的掌握程度，並根據同仁的狀態給予精進建議 • 透過與同晉升前的產業趨勢訪談，進一步了解同仁對於客戶及產業趨勢掌握的狀態，並適時給予精進建議	• 系統性管理量化數字：多方比對各媒體監測工具結果，並以人工瀏覽方式確認輿情的掌握有無遺漏 • 藉由質化回饋：透過客戶、同仁的意見回饋，快速且精準的調整、修正並執行 • 藉由專案結案報告及月報，透過議題分析訓練同仁對於議題的掌握度及訊息精確傳達的程度，並依據結果給予精進建議
2018 年重點績效	• (達成率 100%) 依客戶需求，根據產業趨勢相關分析及統計調查，撰寫新聞稿與相關文章，並包含產業發展相關建議，增加媒體報導之機會 • (達成率 100%) 完成 9 位同仁晉升前產業趨勢訪談	• (達成率 100%) 各專案結束後，須於 1 週內與客戶進行專案檢討會議，並包含進行新聞披露的比較與議題分析，確認媒體議題焦點的掌握度
永續目標	短期 2019 目標	• 依各專案客戶需求，監測輿情，設定與客戶及競品相關之監測關鍵字 / 詞達 100 組以上 • 針對長約客戶，在獲知負面議題事件後，須在 1 小時內回報客戶並依 SOP 溝通後續處理方式 • 重大訊息揭露、公關活動、或危機事件結束後，須於 7 日內提供輿情資訊完整彙報
	中、長期	• 持續規劃全公司或專案組別內部之教育訓練，強化同仁專業能力 • 追蹤書籍購置、活動參與等補助運用情形，鼓勵同仁分享見聞所得 • 持續鼓勵同仁參加年度重要的產業活動，透過觀察參展廠商展示的內容，洞悉產業發展趨勢 • 邀請媒體、分析師及業界專家分享產業趨勢 • 每年年終及隔年年初閱讀各項年度產業趨勢整理與預測的趨勢文章 • 中期目標：每 2 年增加 20% 的產業領域，且達成目標產業佔營收比例 90% 以上 • 長期目標：達成目標產業佔營收比例 95% 以上

### 4.1 洞察商機 無限續航

頤德事業群的客戶多為長期合作客戶，客戶服務也較廣，因此頤德同仁培養出「全方位思考」的客戶服務模式。我們不僅從長期永續的層面進行專案擘劃，更透過持續溝通、研究與多層面思考，洞察客戶顯性與隱性需求，協助客戶擬定更適切的專案目標，以求服務能達最大綜效。

頤德事業群四大服務項目			
公共關係	數位行銷	永續服務	視覺溝通
<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體溝通策略</li> <li>媒體關係經營管理</li> <li>媒體與市場行銷活動</li> <li>品牌溝通策略</li> <li>議題管理</li> <li>危機管理與處理</li> <li>國際會議 / 展覽籌辦</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社群媒體經營管理</li> <li>網路危機 / 議題管理</li> <li>社群趨勢分析</li> <li>社群媒體溝通課程與研討會</li> <li>數位廣告規劃與執行</li> <li>虛實整合規劃與執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR 報告書製作</li> <li>利害關係人議合</li> <li>重大性議題分析</li> <li>CSR 策略與溝通</li> <li>CSR 活動企劃執行</li> <li>CSR 資產盤點</li> <li>CSRone 永續報告平台經營運作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覺溝通策略</li> <li>資訊架構搜集撰寫</li> <li>故事腳本撰寫</li> <li>Infographic 製作</li> <li>品牌動畫</li> <li>簡報設計</li> <li>報告書設計</li> <li>互動資訊遊戲設計</li> <li>影片後製</li> </ul>

#### 4.1.1 客戶分布與市場概況



2018 年頤德事業群客戶

國內 18 家，國外 16 家

##### 國內企業 / 組織

- 台塑關係企業 (共 4 家公司)
- 國泰金融控股公司
- 國泰建設股份有限公司
- 悠遊卡股份有限公司
- 昇恒昌股份有限公司
- 天仁茶業股份有限公司
- 來思比科技股份有限公司
- 宇瞻科技股份有限公司
- 互動資通股份有限公司
- 科科農場股份有限公司 (KKFARM)
- 長庚醫療財團法人
- 台達電子文教基金會
- 神腦文教基金會
- 財團法人車輛研究測試中心 (ARTC)
- 中華奧林匹克委員會

##### 國外企業 / 組織

- 台灣微軟股份有限公司 (Microsoft)
- 優力國際安全認證有限公司 (UL)
- 台灣康寧顯示玻璃股份有限公司
- 香港商雅虎資訊股份有限公司 (Yahoo! 奇摩)
- 台灣資士股份有限公司
- 台灣戴姆勒商車亞洲股份有限公司
- 台灣本田股份有限公司 (Honda Taiwan)
- 3M 台灣明尼蘇達礦業製造股份有限公司
- 趨勢科技股份有限公司
- 台灣連線有限公司 (LINE Taiwan)
- 哥本哈根基礎建設基金
- 關島觀光局
- 台灣新思科技股份有限公司 Synopsys
- Neutron Therapeutics
- 義大利經貿辦事處 IETCPO
- 香港商台北當代藝術博覽會有限公司

#### 4.1.2 產業趨勢掌握

##### 媒體關係管理 - MPR 專管系統

對於公共關係領域而言，其最重要的便是產業趨勢發展，以及媒體 / 記者關係之掌握。為此，頤德獨步業界首創「MPR 專案管理系統」，將媒體 / 記者資訊建檔、工作規劃，透過該系統進行有效管理。

針對媒體管理，MPR (Mobile Public Relation) 系統詳實記錄各媒體的類別 (如：報紙、雜誌、網路、研調機構、部落客、外媒等)、發行量、截稿時程，並可將媒體提供 Sales Kit 等附件上傳留存，且受公司資訊安全保護，更提供公司各組同仁友善的資源共享空間，為客戶媒合專訪、廣告等企劃時提供更多資源提供更完整的公關服務。

針對記者管理，MPR 可詳細記錄記者資料，包含：聯繫方式、採訪路線、在職情況、出席活動次數、特殊備註等，同時也可根據不同的專案屬性，匯入相對應的媒體名單，並透過匯出報表查看活動邀約、當日出席等情況，同時透過 MPR 發送媒體 LINE Bot 訊息、簡訊，以達更智慧、自動化管理，並即時回饋客戶所需資訊。



備註 1: 其他媒體包含部落客、分析師等。

備註 2: 部分媒體具複合性質，故總數並非各類別數字之總和。

##### 拓展產業視野 - 異業合作

頤德國際在服務客戶過程中，除深入了解客戶所處產業之最新趨勢、市場脈動外，亦積極協助開拓、媒合異業合作之機會。在原有基礎上，以更宏觀、更創新的經營思維，從不同領域汲取經驗。不僅提升了對客戶的服務品質，更提升了頤德自身的視野廣度與市場敏銳度。

##### 案例 1: smart X but. 快閃

協助客戶「台灣賓士」，將旗下都會時尚品牌 smart 結合人氣打卡手作甜點，在北中南打造聯名快閃店。利用不同產業品牌、但目標族群接近的特性，有效延伸市場接觸面。



### 案例 2：iRobot x 流浪動物之家

協助客戶 iRobot 與流浪動物之家合作，強化掃地機器人為寵物家庭設計的面向，建立「iRobot = 領養者好幫手」之消費者印象，以此特色溝通寵物族群、並宣達「以領養代替購買」之正面理念，除提升銷售績效，更樹立正面品牌形象。



### 4.1.3 專業的服務品質

GRI M2、M3

#### 嚴謹的專案管理機制

頤德國際各工作團隊，分別依照客戶的需求與特性，制訂各項不同工作之標準作業流程 (Standard Operating Procedures, SOP)，以管理每日、每週、每雙週、每月、每季、每半年之例行工作，以及不定期發生的臨時工作與危機處理。

頤德國際採用多項專案管理工具，藉由科技的輔助，使專案管理的每個環節皆更精準、有效率。

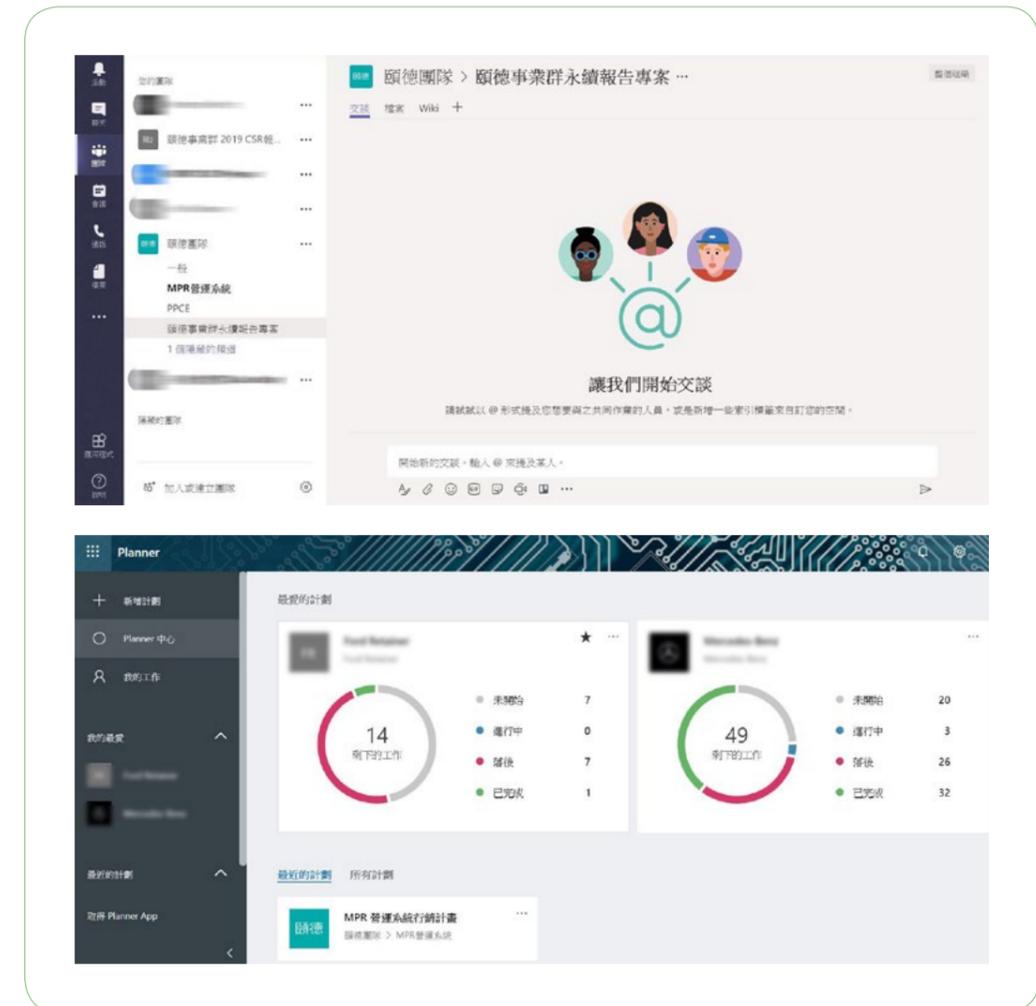
#### MPR 公關營運系統

由頤德於 2015 年自行研發，開公關產業之先河，此項系統整合專案進度掌握、媒體邀請與聯絡、及財務作業與管理，可以全數在雲端上完成。

專案管理		專案工時管理		基本資料管理		費用報支作業				
進行中專案										
專案代號	Search for...	公司專案	確定	取消						
所屬公司	專案代號	專案名稱	活動日期	狀態	預算	核可	請款	入帳	結帳	
頤德國際	TD190131		2019-01-31	🟡	✓	✓	✓	✓	🗑️	
頤德國際	MD190415		2019-04-01	🟡	✓	✓	✓	✓	🗑️	
頤德國際	FD190408		2019-04-01	🟡	✓	✓	✓	15	🗑️	
頤德國際	MD190509		2019-05-01	🟡	✓	✓	✓	1	🗑️	
頤德國際	HR190518		2019-05-31	🟡	✓	✓	✓	17	🗑️	
頤德國際	MD190610		2019-06-01	🟢	✓	✓	✓	3	🗑️	
待辦工作 (7 天以內)										
所屬公司	專案代號	專案名稱	工作項目	工作描述	預計完成日	實際完成日	完成狀態	負責單位	負責成員	工作備註
頤德國際	MD190608	微軟 AI 人才培訓課程	課程公報	發送新聞稿	2019-03-01		100%	頤德	伊迪 (陳潔君)	關於 AI 人才培訓課程，編寫新聞稿，3/1 發布，3/24 發布新聞稿
頤德國際	MD190608	微軟 AI 人才培訓課程	媒體邀請	媒體邀請 (Bank of China)	2019-03-02		100%	頤德	Amey (陳潔君)	2/21 內部聯繫媒體及分行，3/24 內部新聞稿
頤德國際	MD190608	微軟 AI 人才培訓課程	媒體邀請	媒體邀請 (人脈)	2019-03-06		100%	頤德	Amey (陳潔君)	3/15 內部新聞稿
頤德國際	MD190608	微軟 AI 人才培訓課程	媒體邀請	提供 Necessary Report 表	2019-03-13		100%	頤德	Amey (陳潔君)	3/13 提供 Microsoft Dynamics 架構，3/14 提供新聞稿內容

### Microsoft Office 365 協作系統

頤德導入微軟提供的全方位雲端辦公管理系統。由於微軟係頤德重要且長期合作之客戶，因此頤德在 Microsoft 系統的整合與應用程度上，遠較一般公司為高。各個專案團隊，皆使用 Outlook 管理郵件、行程、聯絡人；使用 Microsoft Office 365 的 Teams 作為可遠端聯繫與檔案共編的溝通與協作平台；並採用 Planner 作為工作分配與進度掌握之專案管理工具。



### 創意創新服務

公共關係產業是個與媒體環境息息相關的領域，然而近年來，網路與社群生態的急速變化，讓媒體環境也面臨轉型劇變。在變動的大環境中，頤德始終視服務如逆水行舟，不進則退。唯有不斷發揮創意、積極創新，才有可能陪伴客戶迎接全新的挑戰、提供最優質的服務。

一方面督促同仁積極接觸產業中最新的趨勢脈動，另一方面也鼓勵在專案中打破框架、跳出窠臼，集合眾人之力與想法激盪，以全新思維解決問題。

### 案例 1：Surface Book 2 & Surface Studio 上市發表會

微軟兩台新裝置首度在台曝光，頤德團隊大膽採用預告方式，僅先公開其中一款。現場再搭配隱藏式背板與升降設計，在活動將近尾聲時驚喜揭幕第二台裝置，讓客戶與現場記者驚艷、成功創造話題。另外，呼應 Surface Studio 為專業創作者而生的產品定位，邀請知名動畫導演紀柏舟現場使用 Surface Studio 製作動畫影格、轉檔，藉由需要高運算效能的使用情境，成功帶出該產品特性，並以紀柏舟導演自身知名度創造跨線聲量。



### 案例 2：iRobot 新年元宵社群操作 (客戶回饋贈言)



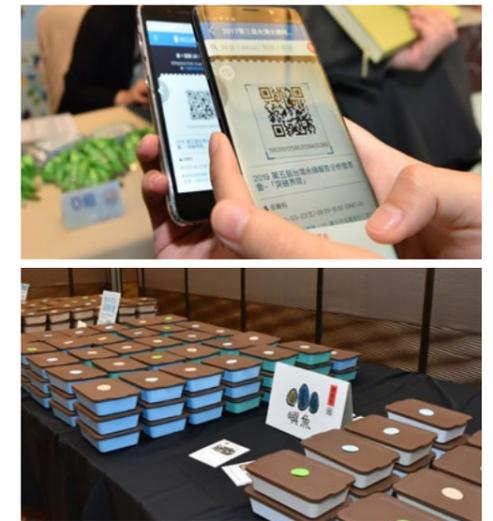
#### 來思比科技股份有限公司

行銷主任 / 林子宥

跟 VEDA 合作超過 3 年，一直以來 VEDA 的社群行銷團隊在各個專案服務都展現超越業界水準的專業度。2018 年 iRobot 沒有推出新機，媒體的操作相對來說困難度提高。淡季品牌本就不全力投入操作 PR，但 VEDA 的社群行銷團隊想出以狗年作為切角，花了非常多時間用 Roomba 掃地機器人在暗室中拍下「犬」字的照片。主動以這個有趣的照片向媒體於元宵節狗年溝通品牌特色。即便品牌沒有規劃這項露出，但 VEDA 考量了 iRobot 年度聲量的延續，主動提出這個無償的服務，如同多年的朋友一般，挺身為朋友兩肋插刀。非常謝謝團隊為品牌思量，因此也強化了雙方的夥伴合作關係。

### 案例 3：2019 第五屆台灣永續報告分析發表會

2019 年 3 月 CSRone 永續報告平台在台北盛大舉辦「第五屆台灣永續報告分析發表會」，聚集荷蘭、日本、新加坡、香港等國際重量級永續領袖。我們在活動策劃及執行上秉持環保永續的理念，串聯供應商們將無塑、無廢的概念導入大型活動中。當天吸引近 300 位永續專家參與，但最後產出的垃圾量居然不到 5 公升。導入永續的概念不僅能減少活動產生的廢棄物，更能達到環境教育的目的。



### 案例 4：Mercedes-Benz Future Talks

全球趨勢快速變遷下，汽車工業也面臨轉型的嚴苛考驗。頤德於 2018 年協助客戶 Mercedes-Benz，在台灣舉辦一系列極具前瞻性的專家論壇—Future Talks。根據「未來娛樂與行銷」、「未來共享經濟」、「未來移動」、「未來能源」、「未來住宅」、與「未來金融」等六大面向，邀請「產、官、學、媒」各領域的專家賢達，進行一連串兼具深度與廣度的對話。這是國內首度有汽車品牌，對於人類未來生活與科技間的關係，進行如此創意前瞻、質量俱精的研討。



## 資安與客戶隱私

頤德一向深知，客戶基於信任所提供的重要機密訊息，一旦外洩，影響的不僅只是頤德的聲譽，也將嚴重影響到服務客戶的營運。因此，除了建置公司的資訊安全系統外，更將資訊安全及隱私權保護相關規定加入頤德國際的員工守則以及供應商及合作夥伴的合作契約。

因應歐盟 GDPR 自 2018 年 5 月正式實施，頤德除了進行內部同仁的法規宣導外，更在第一時間盤點既有客戶及合作夥伴是否有包括歐盟 GDPR 所規範的對象。同時為降低公司機密文件外洩風險，檔案伺服器更新增權限控管機制，根據服務客戶進行控管，只有服務該客戶的團隊有權存取該客戶過往的相關資料及案例，藉此降低資訊外洩風險。

此外，配合公司文件作業協同化及雲端化的新政策，要求同仁將專案文件逐步移轉到 Microsoft Office 365 and Teams 上，除了能夠更即時與客戶進行專案溝通外，也能夠更有效率的與客戶及同仁進行共同編輯協作。藉由更加安全的保護機制，不僅確保專案文件與機密資訊的安全，也可杜絕非專案相關的同仁及客戶存取專案相關的資訊，進一步提升機密資訊與個人資訊與隱私權的保護。

### 4.1.4 溝通順暢與透明度

GRI M6

頤德創立 26 年來，以公共關係經營起家，深諳任何關係的建立與維持，皆以溝通為本。無論對外、或對內，皆秉持誠懇、積極的態度，確保溝通管道順暢透明。而順應時代潮流，溝通的效率更可以善用網路與科技的輔助來強化。

## 社群操作

### 影音平台

案例：為增加 Yahoo TV 自製風向系列影音節目《鄉民大會》、《彭博士觀風向》的知名度，並提升媒體與閱聽眾對品牌優質影音內容的聲量與了解，不定期提供花絮稿與影音內容，藉由貼近社群和網友的語言撰寫預告或花絮，並提供給網路媒體與社群編輯，強化品牌在社群上的聲量。

### 關鍵意見領袖 (Key Opinion Leader, KOL)

與新聞主播、網路紅人等公眾意見領袖合作。藉由其高度親和力或公信力之形象，同時善用其原有之網路聲量與多媒體素材之製作能力，有效溝通產品體驗分享，使合作內容皆能受到粉絲的信賴及喜愛。

案例：體育主播一侯以理以影片方式，溝通結合外出運動與 iRobot 掃地機器人優勢的特色



### 線上線下串聯 (Online to Offline, O2O)

在 Online 部分，經營網路媒體與社群，同時在 Offline 以實際的活動接觸人群，兩者串聯，擴散理念或商品的宣傳效益。

案例：神腦科技文教基金會 愛心農場計畫，結合網路社群影音、文章，與好攤位市集、愛心小農場等體驗活動



### 人工智慧提升工作效率

頤德率先於公關產業導入人工智慧 (Artificial Intelligence, AI)，在即時通訊軟體 LINE 上，推出 Line bot 管理介面，串連現有 MPR 公關營運系統，提升同仁行動辦公效率並協助客戶更快掌握媒體活動出席回覆狀況。

例如：同仁在外能以手機快速查詢記者及廠商聯繫方式、媒體出席確認、及客戶報價單查詢；而媒體可以直接透過頤德 Line bot 回覆是否出席媒體活動，亦能快速得知最新的活動邀約資訊。此外，媒體出席活動只需要掃 QR Code 即可完成報到，Line bot 可同時彙整出席名單。

專案管理工具 LINE Bot，在手機上結合通訊軟體，處理工作更即時、也更方便



### 客戶回饋贈言



### 財團法人車輛研究測試中心

ARTC 公共業務課主任 / 蘇倍慶

財團法人車輛研究測試中心與頤德合作專案已有 9 年，頤德穩健扎實的脚步、洞察產業的脈動，以及對於目標的使命必達與當責，是 ARTC 信賴頤德的專業、予以嘉許的特點。一直以來的並肩努力與成長，頤德團隊不僅是重要的合作夥伴，亦建立起深厚的情誼。頤德以人為本的企業理念，充分反映在對於利害關係人的溝通基礎上，站在客戶的立場努力滿足期望。此外，頤德在專案執行層面上也以保護環境作為最高準則，對外推廣健康飲食、努力為社會和地球盡一份心力，也讓人感到印象深刻。

### 4.1.5 新聞議題掌握程度

GRI M7

#### 輿情監測工具

訂閱每日新聞速報、潤利艾克曼公司的新聞披露監測報告、OPview 的社群議題監測報告等。除了即時掌握消費者與媒體對於客戶產品與活動，有何正反面回饋、哪些危機需要處理外，亦可讓公司同仁更加掌握產業知識、市場趨勢、競品動態。每個月亦會製作趨勢報告，詳細列出當月客戶與競爭者在數種重要標準值的比較結果，了解何種議題更獲台灣媒體注意，以及競爭對手之重要公關策略。

#### 媒體溝通

在日常媒體關係維持、或活動通知聯繫時，利用機會與媒體交流溝通，了解不同性質之媒體感興趣的題材。掌握目前媒體興趣、新聞價值的變化。並將所獲得資訊，與團隊、全公司同仁交流，甚或據此設計內部教育訓練，將內容系統化為媒體企劃提案 (media pitch) 的專業指導原則。

#### 公司資源

同仁可透過公司訂閱的雜誌刊物、以及每月補助的書籍費購買書刊，吸收新知與資訊；亦或者由公司指派 / 補助，不定期參與國內外論壇、會議、工作坊，增進專業知識的學習，並與專業人士結納交流。

#### 媒體 / 分析師回饋贈言

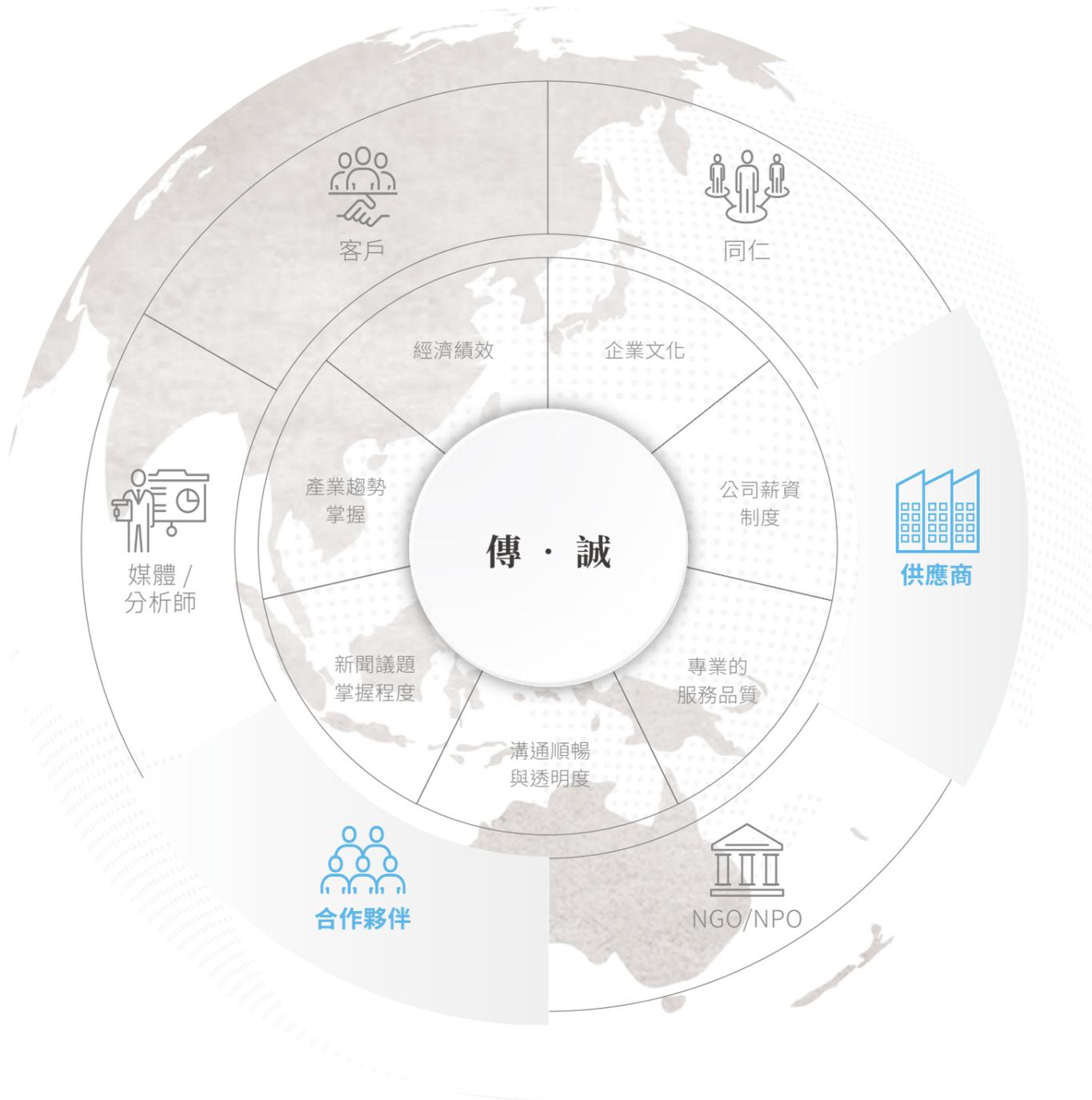


### 民視體育主播 王人瑞

從事新聞採訪工作超過廿載的我，深知每一次完美報導的背後都要留些餘裕應付突發狀況，通常那關鍵 20% 的彈性是得仰賴事前花費 80% 的紮實準備換來。在這次跟頤德合作的過程中，我也再次見證這個歷史法則。行程前，頤德和我不下多次以電子郵件和電話溝通細節，幫我安排好每一個精彩的採訪行程，時間、地點、人物，都在妥善的規劃之中，我和攝影同事只要人到就好，立即就能開始採訪並全心充分體驗，以帶給觀眾最切身的忠實報導。謝謝頤德的協助與安排，讓我從採訪工作中愛上一個島嶼，不禁覺得，讓專業來，真的不一樣。

# 05

## 種下信任 以誠灌溉 綻放社會共好



### 總經理觀點

GRI 102-14



總經理 嚴德芬

自 1993 年成立，頤德已越過 1/4 個世紀。目睹也親身經歷了不少產業的盛衰與職場世代的變遷，誠信、認真地面對挑戰，不斷的專業精進，一直是我們不變的目標。而市場行銷與產業溝通服務最需要的就是優質的人才以及培育這些人才不斷精進的機制，特別是在面對市場的風險與客戶需求的變化，維持企業的活力於正向發展是我們最大的挑戰，也是最大的動力。

這些年跨界跨領域的重要性如所謂的「斜槓」時時浮出檯面，成為眾人追求與仰慕的理想。不論是行銷溝通或 CSR 永續諮詢服務，所涵蓋的內容包山包海，所需要的能力也必須跨界又跨領域。因此，不斷的學習與創新是必然的。公司領航人的任務就是要創造一個能多面向學習成長的環境；在同仁忙於專案之時，仍能有心有力氣，向新的領域挺進。因此，僅是課程，工作坊似乎是不足的；跨組的交流，異質人才的加入，心靈文化的接觸是另類的嘗試。接下來就是世代交替與適才適用，這點看似容易，卻也考驗管理者的智慧與勇氣。

在 CSR 的業務和商業模式上，2018 – 2019 年，團隊也努力加速發展 CSRone Reporting 新的商業模式和服務，例如：成為建置 CSR 報告書或 ISO 驗證所需求的重大性分析的關鍵工具，也因此成為 GRI Certified Software and Tools Program 的夥伴。為切實掌握全球脈動，CSRone 也積極與國際活動接軌，其中包括參加香港中文大學的 CSR 論壇與工作坊，新加坡 CSR Asia Summit，GivingTuesday 在 Dominican Santo Domingo 全球峰會等。

今年我們更落實全員共同製作撰寫此報告書，希望在這過程中，大家對公司更了解，對 CSR 更有感，為未來的創新與成長鋪下更堅實的基礎。

### 5.1 與合作夥伴互利成長

頤德事業群以「CSR／永續顧問」以及「CSRone Reporting 永續報告平台」開展永續之路，結合線上／線下資源，提供教育訓練課程、CSR 專案規劃等服務。創造社會共好需要諸多夥伴一同努力，因此合作夥伴是頤德達成永續目標不可或缺的利害關係人，更是重要的社會資本。

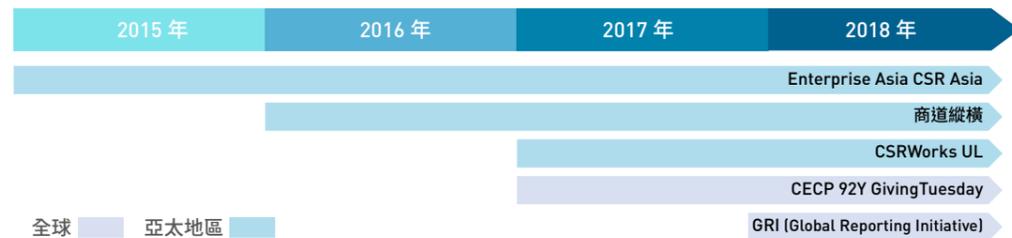


歡迎掃描 QRcode  
進入 CSRone Reporting  
永續報告平台

「CSRone Reporting 永續報告平台」定期提供永續相關新聞、知識與活動資訊，CSR／永續工作者及普羅大眾都能在平台上獲取最新的永續資訊。而合作夥伴們亦能在平台上相互交流，共創永續價值，建立和諧信任的關係，激盪創意好點子。

頤德事業群不僅透過「CSRone Reporting 永續報告平台」與台灣本地的合作夥伴交流，近年來更透過各式論壇、會議、交流活動與倡議，密切與來自亞太地區及全球的永續發展組織互動。期望整合各面向的資源，增加台灣永續量能。整合各年度新增加的國際永續合作夥伴之資源(如下表)，頤德正展現了永續前進歷程中，豐沛的創意與合作影響力。

永續領域之國際合作夥伴



2018年 CSRone Reporting 永續報告平台取得 GRI (Global Reporting Initiative) 的認證，永續工作者能透過 CSRone 取得最新的永續資訊以及使用 GRI 的方法。

合作夥伴經營藍圖



### 5.2 建立互助互信的價值鏈

GRI 102-9

公關服務、溝通顧問業是最為重視溝通產業的生態鏈。因此在每一項專案活動中，都需要整合諸多訊息。頤德事業群致力於尋找優良的供應商，並整合供應鏈各式專業能力，精準的與目標群體互動，提升專案效率，提供客戶優質的專業服務。

依照業務類型，頤德事業群主要的供應商可分為下列四大類：



頤德建立獨有的 MPR 專案管理系統，協同仁在規劃專案時，找到最合適的供應商，讓專案能事半功倍地進行。同仁能在 MPR 專案管理系統上進行廠商評核，以「整體滿意度」、「交付時程」、「價格」、「配合度」及「態度」五個面向為評分指標，作為專案執行人員選擇廠商的參考依據。節省專案人員重新尋找及挑選供應商的成本，並篩選出不合適的供應商。供應商歷次的合作紀錄皆會註明在系統上，優良供應商將成為專案執行人員的首選，並持續與供應商經營信任的夥伴關係。截至 2018 年，頤德事業群登載於 MPR 管理系統的供應商達 922 家，供應商類別包含企業(設計公司、設備廠商等)及個人兩類。

#### 5.2.1 供應商回饋贈言



#### 源做視覺整合設計有限公司

總經理 / 林政緯

從一開始合作『社會企業永續經營』設計開始接觸，清楚台灣企業對於社會的回饋與貢獻，並將繁雜的內容圖文設計由繁化簡的敘述內容。印象最深刻的案件是頤德事業群的 CSR 報告書，從自我期許與目標、內文編輯、設計呈現，每個階段不外乎是更了解自我企業的方針與實踐過程，取之於社會回饋於社會方能永續的經營的概念。

## 5.3 與人為善 坐而言不如起而行

頤德期許能在營運的過程中，持續創造正面社會影響力。因此我們除了支持 NGO / NPO 等公益團體外，更長期深耕 CSR 領域。頤德在提供永續服務的過程中，看見企業以核心競爭力做為永續發展的根基，逐漸將販售產品之營利方式，轉為解決社會或環境問題的商業模式，成為帶動台灣社會正向發展的助力。而頤德也用行動支持這些在地且務實的商家與社會企業，並扮演橋樑的角色，媒合各組織間的資源，結合不同型態企業的強項，共創社會共好與共融。



### 5.3.1 共創永續價值

GRI 102-12、102-13、EO1、EO4

多年來我們以實際行動支持不同類型的非營利組織，希望透過公關與永續服務的企業優勢，協助非營利組織與企業共好。

#### 採購社企商品 傳遞永續理念

頤德長期訂購「生態綠—公平貿易咖啡豆」與「鮮乳坊—鮮奶」供同仁自由享用，讓同仁享受高品質產品的同時，為公司日常營運增添幾分價值與溫度，並向同仁傳遞永續的產品理念。



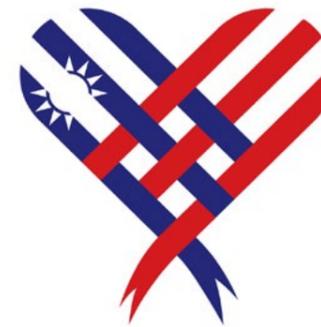
### #GivingTuesday：用創意回饋社會

自美國興起的 #GivingTuesday 是一個全球性的倡議活動。其為了平衡「美國感恩節」(Thanksgiving Day) 前後，民眾大量購買消費品，導致資源浪費、生態浩劫的習慣，於每年感恩節後的星期二，會號召全球總動員，一同致力於回饋社會、創造「給予」的價值。

目前 #GivingTuesday 在全球已超過 40 個國家設立正式的倡議機構，更有約 150 個國家共襄盛舉，在全球進行相關宣傳，鼓勵在地社群，以當義工、捐贈、募款等具有創意的方式，參與回饋社會的運動。

自 2017 年 11 月，CSRone Reporting 永續報告平台成為 # GivingTuesday 在台灣的正式倡議組織，致力於傳遞 #GivingTuesday 的理念，並發揮社會影響力。於 2018 年 10 月在 #GivingTuesday Taiwan 官方臉書上舉行倡議活動，邀請台灣民眾響應 #GivingTuesday，並票選出屬於台灣的 Logo，依此代表台灣往後在國際參與 #GivingTuesday 的相關倡議。

👉 想看更多關於 GivingTuesday Taiwan 的最新消息請點我



GivingTuesday Taiwan logo



台灣民眾自主於臉書響應 #GivingTuesday



CSRone 與 #GivingTuesday Taiwan Logo 創作者 (右三) 合影

## # 「Inspiring the Future」台灣賓士星夢想計畫

台灣賓士為頤德事業群長期服務的客戶，亦致力於 CSR 發展。台灣賓士「星夢想」CSR 計畫分為「社會公益」與「環境保護」二大面向，發展出【Mercedes-Benz 揮桿行善國際高爾夫球賽】、【星夢想·伊甸象圈工程計畫】、【星夢想·星天賦計畫】、【星夢想·生態復育計畫】與【勞倫斯體育公益計畫】。

### 客戶回饋贈言



### 台灣賓士公關部

協理 / 陳允若

台灣賓士是個相當重視企業社會責任並適時回饋該土地人們的企業，我們的企業社會責任計畫有五大範疇：員工發展、幸福職場、合規與誠信、社會參與及環境保護，多年來在慈善公益與環境保護等面向傳達我們的信念，積極與利害關係人共同計劃與參與專案。儘管落實回饋社會的理想過程時而艱辛，但台灣賓士依然秉持信念深耕台灣，希望能夠翻轉青少年的未來，並為台灣環境保育盡一份心力。感謝頤德團隊在合作過程中的協助，透過你們的支持與投入專案的熱情，一步步實踐台灣賓士對企業社會責任的願景，讓我們一起讓台灣未來更美好！

### 回應社會議題 響應公益捐助

頤德事業群重視議題背後所彰顯的價值，因此我們透過公益捐助，長期支持社會福利、環境保護及學術研究等議題。頤德更連續 6 年捐助「財團法人台北市賽珍珠基金會」，至今成功協助 7 個新移民家庭適應文化差異，讓新移民子女能健康、快樂的成長。

在企業永續發展層面，「財團法人台灣永續能源研究基金會」更是頤德推動 CSR 不可或缺的永續夥伴，我們透過密切交流、凝聚不同產業的力量，提升民眾對於永續議題的認知與關注。

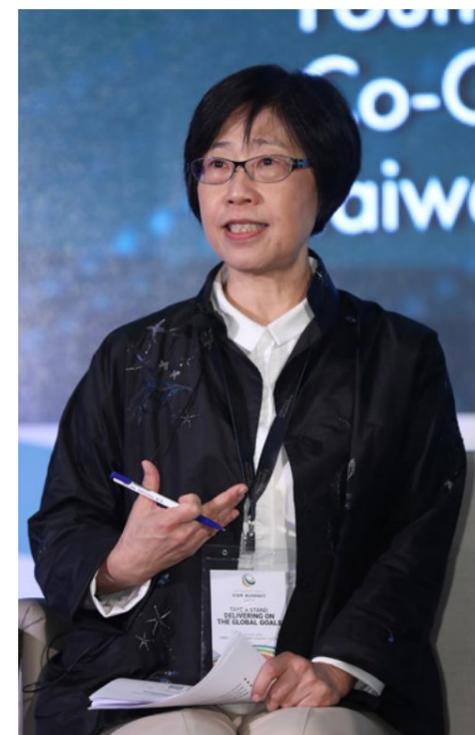
2018 年 頤德事業群贊助 / 捐款名單 (單位：新台幣元)	
組織名稱	金額
財團法人台北市賽珍珠基金會	90,000
財團法人台灣永續能源研究基金會	50,000
社團法人中華基督教救助協會	171,360
財團法人中華民國消費者文教基金會	100,000
財團法人器官捐贈移植登錄中心	20,000
社團法人瑪赫西維德教育學會	38,750
財團法人臺灣大學學術發展基金會	60,000
國際國防通信電子協會中華民國總會	28,665
贊助 / 捐款總金額	558,775

### 多元公協會參與

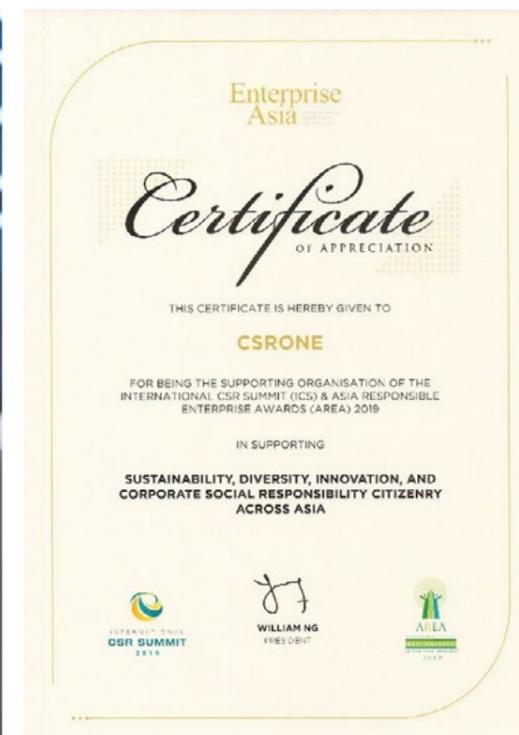
頤德事業群是台灣的中堅企業，資源雖不能與大型企業比擬，但仍依據業務狀況投入相關議題，善盡企業公民的責任。並擔任公協會中的要職，希望藉由參與公協會為相關議題發聲。此外，隨時了解市場趨勢與動向，亦是企業永續經營關鍵，頤德保持著「彈性、靈活」的心態，持續吸收市場資訊，創造企業競爭力。

代表人	公協會名稱	現任角色
蔡明勳 董事長	財團法人台北市賽珍珠基金會	董事
嚴德芬 總經理	TMCA 台灣行銷傳播專業認證協會	現任監事
	ECCT 歐洲在台商務協會	Co-chair of CSR committee CSR 委員會共同主席
	財團法人張老師基金會輔導委員會	諮詢委員
	CCS 台灣企業永續研訓中心	諮詢委員
	Asia Sustainability Reporting Awards	CSR 大學講堂講師
	國立故宮博物院	評審
		英文導覽志工

CSRone Reporting 永續報告平台 嚴德芬創辦人，參與「亞洲企業商會」(Enterprise Asia) 於台灣舉辦之「2019 國際企業社會責任峰會 (ICS)」，並擔任與談人分享利害關係人溝通的重要性，以及台灣企業的永續發展現況。



嚴德芬總經理



ICS 高峰會感謝函

## 5.4 展望未來：致力永續發展

永續的價值需要被衡量與管理，有效運用有限的資源。CSRone Reporting 永續報告平台憑藉著對永續的熱情，長期投入研究調查，希望能為台灣永續發展不斷開創新的格局。

### 5.4.1 永續年度盛會：臺灣永續現況與趨勢分析發表會



CSRone Reporting 永續報告平台自 2015 年起，已連續 5 年舉辦「臺灣永續現況與趨勢分析發表會」。這場國際 CSR 論壇盛會由國內領導智庫 CSRone Reporting 永續報告平台、資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)、政治大學信義書院及台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 共同主辦。

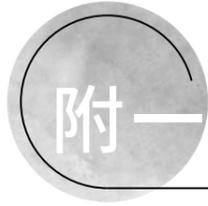
2019 年出席的國外貴賓包含：全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 執行長 Timothy Mohin、道瓊永續指數 (DJSI) ESG 標準分析部門首長 Edoardo Gai、新加坡 CSRWorks 董事總經理 Rajesh Chhabara、日本精工愛普生集團經營企劃室課長增澤孝介、UL 環境與永續部環境與永續部業務總監 Grant French 等。



2019 年吸引超過 300 位 CSR 相關工作者及 140 家以上企業，研究團隊亦同時發布《2019 臺灣暨亞洲永續報告現況與趨勢》針對台灣及亞洲地區共 606 本永續報告書進行分析研究，並獲得多項關鍵發現。



全球永續意識升溫，許多議題尚待處理。頤德事業群未來將持續致力於永續發展，透過專業服務與永續智庫的角色，拓展台灣對於永續發展的視野。



# GRI 準則索引表

GRI 102-55

下表係參考 GRI 準則：2016 版本對應本報告書之內容。如同外部查證聲明書所示，相關資訊已經檢核，以符合 GRI 準則 對於外部檢核列表之要求。

GRI 102：一般揭露 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
102-1	組織名稱	2.1.2 公司治理	21
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1.2 公司治理	21
102-3	總部位置	2.1.2 公司治理	21
102-4	營運據點	2.1.2 公司治理	21
102-5	所有權與法律形式	2.1.2 公司治理	21
102-6	提供服務的市場	2.1.2 公司治理	21
102-7	組織規模	2.1.2 公司治理 3.1.1 同仁概況	21 28
102-8	同仁與其他工作者的資訊	3.1.1 同仁概況	28
102-9	供應鏈	5.2 建立互助互信的價值鏈	61
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●本報告揭露期間無重大改變	N/A
102-11	預警原則或方針	4. 溝通力 x 誠信力 x 創意力 = 頤德力 2.2 風險管理 迎向機會	44 22
102-12	外部倡議	5.3.1 共創永續價值	62
102-13	公協會的會員資格	5.3.1 共創永續價值	62
102-14	決策者的聲明	1.1 頤德的永續宣言 (董事長觀點) 5. 種下信任 以誠灌溉 綻放社會共好	06 58
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.1 頤德的永續治理	20
102-18	治理結構	2.1.2 公司治理	21
102-40	利害關係人團體	1.2 利害關係人議合與溝通 1.5 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標	08 16
102-41	團體協約	●頤德事業群未設立工會及團體協約。同仁們皆可透過定期會議及社群軟體與頤德高層互動，其他內部溝通管道請見 3.1.2 最佳職場環境	30
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.2 利害關係人議合與溝通	08
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.2 利害關係人議合與溝通	08
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 利害關係人議合與溝通 1.4 重大議題說明	08 14

GRI 102：一般揭露 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
102-45	合併財務報表中所包含的實體	序 關於報告書	04
102-46	界定報告書內容與主題邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
102-47	重大主題表列	1.5 擘劃永續藍圖 頤德的發展目標	16
102-48	資訊重編	●本報告無資訊重編之行為	N/A
102-49	報導改變	●本報告之重大主題與主題邊界與前一年度一致	N/A
102-50	報導期間	序 關於報告書	04
102-51	上一次報告書的日期	序 關於報告書	04
102-52	報導週期	序 關於報告書	04
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	序 關於報告書	04
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	序 關於報告書	04
102-55	GRI 內容索引	附錄一 GRI 準則索引表	68
102-56	外部保證 / 確信	序 關於報告書	04

GRI 103：管理方針 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14

GRI 200：特定主題揭露—經濟主題 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：經濟績效</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	2. 以人為本 翻轉文化	18
103-3	管理方針的評估	2. 以人為本 翻轉文化	18
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.3.1 財務績效	23
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	3.2.2 福利制度	36
201-4	取自政府之財務補助	●頤德事業群 2018 年未取自政府之財務補助	N/A

GRI 200：特定主題揭露－經濟主題 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：公司薪資制度</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	2. 以人為本 翻轉文化	18
103-3	管理方針的評估	2. 以人為本 翻轉文化	18
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	2.1.2 公司治理	21

GRI 300：特定主題揭露－環境主題 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
302-1	組織內部的能源消耗量	2.3.2 能資源管理	24
302-3	能源密集度	2.3.2 能資源管理	24
303-1	依來源劃分的取水量	2.3.2 能資源管理	24
307-1	違反環保法規	●頤德事業群 2018 年未有違反環保法規之情事	N/A

GRI 400：特定主題揭露－社會主題 (2016)			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：公司薪資制度</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	3. 創新路上 頤德人的熱誠引領前行	26
103-3	管理方針的評估	3. 創新路上 頤德人的熱誠引領前行	26
401-1	新進員工和離職員工	3.1.1 同仁概況	28
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.2.2 福利制度	36
401-3	育嬰假	● 2018 年有 1 名男性、2 名女性同仁符合育嬰留停資格，但皆未申請育嬰留停，故未計算復職率。2017 年復職之同仁持續於頤德就職，故留任率為 100%	N/A
402-1	關於營運變化的最短預告期	●頤德事業群定期於每月會議中評估營運狀況，並依據勞動基準法之規範進行預告	N/A
404-1	每名同仁每年接受訓練的平均時數	3.3.1 教育訓練	38
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	3.2.1 薪資概況	34

GRI 行業別揭露 - 媒體			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：專業的服務品質</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	4.1.3 專業的服務品質	50
103-3	管理方針的評估	4.1.3 專業的服務品質	50
M2	內容創作 (Content Creation)	4.1.3 專業的服務品質	50
M3	內容創作 (Content Creation)	4.1.3 專業的服務品質	50

GRI 行業別揭露 - 媒體			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：溝通順暢與透明度</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	4.1.4 溝通順暢與透明度	54
103-3	管理方針的評估	4.1.4 溝通順暢與透明度	54
M6	閱聽眾互動 (Audience Interaction)	4.1.4 溝通順暢與透明度	54

GRI 行業別揭露 - 媒體			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
<b>重大議題：新聞議題掌握程度</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大議題分析流程 1.4 重大議題說明	10 14
103-2	管理方針及其要素	4.1.5 新聞議題掌握程度	57
103-3	管理方針的評估	4.1.5 新聞議題掌握程度	57
M7	媒體素養 (Media Literacy)	4.1.5 新聞議題掌握程度	57

GRI 行業別揭露 - 會議籌辦單位			
GRI 準則	揭露項目標題	對照章節 (●：備註)	頁碼
E01	總覽 (Overall)	5.3.1 共創永續價值	62
E04	當地社區 (Local Communities)	5.3.1 共創永續價值	62

## 獨立保證意見聲明書

## 2019 頤德國際企業永續報告

英國標準協會與頤德國際股份有限公司(簡稱頤德國際)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2019 頤德國際企業永續報告進行評估和查證外，與頤德國際並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列 2019 頤德國際企業永續報告所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查頤德國際提供之相關資訊所作之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由頤德國際一併回覆。

## 查證範圍

頤德國際與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與 2019 頤德國際企業永續報告揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估頤德國際遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

## 意見聲明

我們總結 2019 頤德國際企業永續報告內容，對於頤德國際之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、頤德國際所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關頤德國際 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了頤德國際對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就頤德國際所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

## 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於頤德國際政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 10 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

## 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

## 包容性

2018 年度報告書反映出頤德國際已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了頤德國際之包容性議題。

## 重大性

頤德國際公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了頤德國際之重大性議題。

## 回應性

頤德國際執行來自利害關係人的期待與看法之回應。頤德國際已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了頤德國際之回應性議題。

## 衝擊性

頤德國際已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。頤德國際已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了頤德國際之衝擊性議題。

## GRI 永續性報導準則

頤德國際提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了頤德國際的社會責任與永續性主題。

## 保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

## 責任

這份企業永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為頤德國際負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

## 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
Managing Director BSI Taiwan  
2019-07-20



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



如果您對本報告書有任何問題、建議與指教，歡迎您經由下列管道與我們聯繫  
頤德官網：[www.veda.com.tw](http://www.veda.com.tw)  
頤德永續溝通品牌「CSRone永續報告平台」：[www.csrone.com](http://www.csrone.com)

地址：台北市大安區信義路三段178號5樓  
TEL：+886-2-2704-3024 #131  
FAX：+886-2-270903692  
E-mail：[service@csrone.com](mailto:service@csrone.com)

CSRone  
永續報告平台

