

CSR

企業社會責任報告

頤德精神	2
頤德 CSR 報告書的意義	3
來自 CSR 機構與客戶的建言	4
第一章 經營文化 頤崇天德	5
願景	5
任務	5
頤德簡介	6
頤德大事紀	7
2011 年及 2012 年上半年光榮事蹟	8
頤德組織架構	9
文化導向之公司治理	9
頤德 CSR 服務團隊	11
頤德 CSR 整體目標與未來承諾	12
利害關係人與關心議題及其溝通機制	13
企業之風險管理	15
因應個人資料保護法之具體作為	15
第二章 以人為本的員工管理	16
頤德管理特色	16
工作與生活平衡之文化	21
管理政策與保險	22
人力資源管理	24
第三章 融入 CSR 精神的客戶服務	25
3M	25
福特六和汽車	26
愛普生科技	27
AMD 美商超微半導體	28
CSR 報告書服務	28
第四章 社會關懷 幫助小農與健康推廣	29
水花園有機農夫市集	29
參與花谷計畫	30
關係企業 - 致德國際	30
第五章 工作與生活中的環境保護	31
飲食文化	31
減少耗能	32
降低運輸衝擊	33
第六章 關於報告書	34
範疇	34
報告書撰寫原則及綱領	34
報告書發行	34
意見回饋	34
聯絡方式	34
全球永續性報告指標 GRI 3.1 對照表	35



頤德精神

企業的營運就是修練的道場，維護『人』的品質就是企業營運的核心，而核心的關鍵在於關懷與照應，所以頤德的經營以維護人與人、人與天地的親善為優先。企業也維繫著眾多家庭經濟層面的生計。越多的企業堅持走在健康、永續經營的途徑上，社會整體的幸福指數就會越高。

人與人之間「以人為本」的關懷是社會永續的主軸；透過人心與大自然的互動之關係營造環境永續，頤德期待以內部創業扶持有志創業的同仁延續環境及社會永續達，並貫徹頤德永續經營的精神。

而強化組織內部的幸福感，更能讓我們的工作團隊在面對外部壓力與競爭時，較不容易被世俗的價值觀所衝垮，同仁的身心均衡，顧客、伙伴廠商的滿足及股東的滿意度，是頤德經營者出自內心的實踐，亦為企業永續經營所必須維護的基本價值。

秉持著這樣的理念，頤德身體力行擔負起企業公民的角色，並將此承諾融入客戶服務上，願能協助台灣企業建立完整之公司治理、環境保護、與同仁社區互動之通盤策略，以站穩腳步，提昇產業競爭力。

頤德國際董事長

蔡明毅



頤德 CSR 報告書的意義

這是頤德第一本正式發行的 CSR 報告書！通常一家四十多人的小企業似乎離製作 CSR 報告書有些遙遠的。但是，如同 2007 年當頤德決定將 CSR 正式融入企業，成為我們的營業項目與企業文化時的初衷 - 如果我們自己不親身經歷，如何能提供專業貼切的服務呢？所以 2009 年我們完成了第一本內部 CSR 報告書，2011 年也獲得了經濟部與經理人合辦的中小企業 CSR 獎。因此，理當持續這優良的傳統！

CSR 報告書有兩項最重要的精神 - 透明化 (transparency) 與當責性 (accountability)，許多公司在撰寫報告書時，最猶豫痛苦的是要揭露的內容與程度，以及對未來的承諾和確切達成承諾的步驟與方法。自己不走過，很難體會箇中滋味。何況，CSR 報告書是審視公司風險與創造未來商機的一個好途徑。因此，在百忙中，頤德同仁們還是戮力共同完成 2011 - 2012 上半年頤德 CSR 報告書。

頤德在製作這本報告書時，幾乎動員了所有的同仁。在忙碌的工作中，大多數的同仁會把所有的精力放在業務上，但是在製作的過程中，大家能騰出時間與心力去整理基本的問題與思考遠程的計畫絕對是對公司的永續發展具有關鍵性的意義。對於資深同仁是一種審視與鼓勵，對新進同仁是一種學習，尤其是對企業文化的了解；而對公司的管理階層更是一種反省與挑戰 - 溫故可知新，見微能知著。

溝通是公關這門行業的核心能力，而 CSR 報告書是一家企業因 CSR 作為、承諾與期許，與其利害關係人的溝通平台。身為 CSR 相關服務的提供者，應該建立更高的道德標準，所以頤德很早就將 CSR 的精神融入日常業務與工作中，CSR 報告書之製作只是整合實踐 CSR 的結果，但如何使內容詳實完整，與我們企業精神相合，甚至設計大方美麗，可讀性高還需要投入更精緻的專業能力！

最後，懇請讀到這本報告書的利害關係人及朋友們提出對頤德的建議與指正，加持我們朝向永續快樂經營更上層樓的努力與理想！

頤德國際總經理

嚴德芬

來自 CSR 機構與客戶的建言



企業永續發展協會秘書長建言

CSR 的領域非常廣泛，需要許多不同領域、不同型態的企業與機構參與，才能達到社會永續發展的目標。頤德國際以行銷溝通的角度切入 CSR 和永續的領域是非常值得受到肯定與鼓勵的。頤德在這方面不僅成為溝通產業的典範，也為自己開拓了新的商機，提供 CSR 相關服務，協助其他不同領域的企業找到他們的 CSR 價值。這些年，許多 CSR 相關的活動，都能見到頤德的積極參與；更特別的是頤德在提供 CSR 服務之際，身體力行也撰寫自己的 CSR 報告書，運用報告書架構來檢視企業本身在 CSR 上的努力是否還有需要改進的地方。身為企業永續發展協會的秘書長，我期待在永續與 CSR 的領域中，能有更多像頤德這樣的企業，致力於發展自己的 CSR 價值，而頤德運用他們的溝通專長，透過報告書的呈現，持續和利害關係人做互動，發揮溝通產業的專長以擴展企業的競爭力，是非常值得鼓勵的。

企業永續發展協會秘書長 黃正忠



3M 台灣子公司客戶建言

我們對於頤德在企業社會責任領域的耕耘和熱情感到敬佩！也期待藉由頤德持續的投入串起更多各界社會資源，為環境以及下一代盡份心力。

3M 台灣子公司策略長 吳漢明



趨勢客戶建言

趨勢科技在台灣與頤德國際已合作多年，趨勢科技肯定頤德在公關專業、客戶服務熱忱以及溝通能力等各方面的表現，也認同頤德在 CSR 領域的長期耕耘。因應國際 CSR 趨勢，趨勢科技計畫撰寫 CSR 報告書之際，便借重頤德在 CSR 領域的專業及溝通能力，幫助趨勢科技從全球龐大多元且繁雜的資訊中，系統化的統整與分析，於 2012 年六月完成初步的趨勢亞太區 CSR 報告書。在合作的過程中，頤德協助我們更為清楚 CSR 的基本概念以及蒐集資料的種類與方式，也展現頤德在 CSR 領域上的紮實功夫和對 CSR 的熱情，趨勢科技未來計畫與頤德持續合作完成趨勢更完整的亞太區 CSR 報告書。

趨勢科技亞太區資深公關經理 江婷



愛普生客戶建言

因為職務關係，結識不少公關顧問公司，包括頤德國際。與許多公關顧問公司不同之處在於頤德十分投入和積極發展 CSR 相關業務，甚至將 CSR 推動列為其公司志業，誠屬可貴。

台灣愛普生科技於 2011 年啟動綠領菁英培訓計劃，即是委由頤德國際執行，不僅在企劃過程挹注了寶貴的意見，也協助異業的 CSR 資訊整合。整個合作過程中，我清楚感受到頤德團隊的公關執行力與 CSR 專業表現，更可貴的是經營者的 CSR 理念也落實到團隊行動上。做為共同推動 CSR 的合作伙伴，我衷心期許並鼓勵頤德能夠在 CSR 專業的培訓以及 CSR 服務的範疇上繼續精進，幫助企業在 CSR 的溝通和發展上更能達到國際認同，開創一項向上向善的新競爭力。

台灣愛普生科技股份有限公司
品牌暨企業事務部協理 王玲珉

頤德國際大門接待處上方的四個大字 - 頤崇天德 是頤德最好的企業文化與工作精神的象徵。「頤」是中華文化的生活智慧—易經—中的一卦，與言語溝通有密切的關聯，又兼具滋養的涵義，故取其義為名；希望能以真善美為根本，為客戶與夥伴達成完美溝通的專業知識服務。頤德國際的英文名稱為 Veda International；Veda 在人類現存古老的文字梵文中，指的是「純淨的知識」與「永恆的智慧」。十九年來，頤德國際秉持著真誠的服務態度，與客戶與夥伴們共同建立專業的知識服務系統，希望將有益於身心，並有助於工作與生活的訊息與市場和目標族群間作最有效的互動溝通與關係的建立。

頤德相信企業若能持續與利害關係人維持良性的溝通，累積「信任資產」便能與社會一同向上提昇，永續健全經營。秉持著這樣的信念，頤德也建立了同心企業社會網 (www.csrone.com.tw)，提供國內外有關 CSR 的各方訊息。同心，取自同心協力之意，企業若能與所有利害關係人同心，其力必可斷金。同心，亦蘊含了「童心」反璞歸真的概念，一個崇敬自然智慧，落實於生活中的真善美社會將指日可待。

願景

開創人本素養的專業溝通服務，為產業開啟無限活力與生機

任務

- 提供產業高附加價值的服務
- 實現公司與同仁之永續成長
- 為社會帶來正面積極影響力
- 為溝通服務業建立產業標竿

頤德簡介

頤德國際成立於 1993 年，提供蘊含人文素養的專業服務，期許為傳播溝通產業建立新的標竿，尋得新的契機。我們的服務對象包括政府、非營利組織、國際與本土企業，橫跨資訊通訊、汽車、金融、消費性等產業（相關服務訊息公布於 www.veda.com.tw）。不論是透過新的服務或是服務流程的改進，頤德國際希望將創新植入日常作業中，提供更有效率的附加價值服務。因此除了公關行銷的諮詢、顧問服務以及跨區國際活動的籌辦外，於 2007 年成立 CSR 部門，發展專業 CSR 顧問業務。

公司名稱 頤德國際股份有限公司
成立日期 1993 年 8 月 20 日
公司地址 台北市大安區信義路三段 178 號 5 樓
資本總額 新台幣 500 萬
員工人數 43 人 (截至 2012/6/30)

主要業務

- 公共關係
 - 媒體溝通策略、媒體調查、媒體關係管理、媒體利害關係人溝通與活動，含客戶、校園、同仁、夥伴、社區等
- 危機 / 議題管理
 - 危機管理訓練課程
 - 危機監控及決策處理
 - 危機管理應對方針建立
- 市場行銷宣傳
 - 產品上市行銷活動
 - 顧客行銷活動
 - 產業合作夥伴行銷活動
- 網路知識行銷
 - 社群媒體行銷經營管理
 - 網路危機 / 議題管理
- CSR 企業社會責任專業服務
 - CSR 報告書製作
 - 利害關係人媒合
 - CSR 策略與溝通
 - CSR 活動專案企劃執行

頤德大事紀

1993	頤德國際成立，落實頤崇天德於工作中
1996	以運動行銷與公關為業務主軸，成功為職籃宏國籃球隊建立品牌與聲勢
1997	正式跨入科技產業公關服務領域，服務惠普科技與台灣微軟
1998	承辦 The 2 nd APEC Technomart 廣宣及 APEC 會員經濟體招商參展，擔任 APEC focal point，至今仍是 APEC 在台舉辦最大規模的活動
1999	導入產業 BPR(Business Process Re-engineering)，進行商業流程改造並啟動專案管理系統建置
2000	成立知識管理部門，提供 ePR 服務 承辦 WCIT2000 世界資訊大會，此活動至今仍為台灣科技與國際活動空前之里程碑 開拓汽車產業媒體暨公關服務 與帛琉政府簽約，成為帛琉觀光局駐華辦事處 跨足觀光產業，整合科技與消費公關運作，涵括電玩遊戲、入口網站等
2001	成立關係企業致德國際股份有限公司、與 e21 於香港成立關係企業 - Atma International Corp.
2003	擴充辦公室空間，工作同仁邁向 40 人 成立 ELC 活動與後勤支援部門，加強專案運作，提供完整服務
2004	跨入半導體產業公關服務 導入生活文化學習課程，涵括身心靈修練課程、半日遊等
2005	協助規劃舉辦 MSN Messenger 支援前線活動，配合馬英九市長網路新都議題 服務團隊擴展，跨入醫藥、電信等產業
2006	搬遷至敦化南路二段 協助台北市政府榮獲全球 ICF 2006 年度國際智慧城市：Intelligent Community of the Year 協助籌辦 Foxconn 富士康於 Computex 人人英雄專案，成功整合台北市政府、世展會、Computex 與參展科技大廠、藝術家幾米等
2007	為台灣微軟規劃舉辦 Windows Vista 中文版暨 Office 2007 中文版上市系列活動 跨入房屋產業公關服務 協助舉辦 Adobe Creative · Suite 3 中文版上市發表會，超過 1,200 參與者 啟動文化本位、人文創新的內部學習，開辦管理分享學苑與孔子學苑 開展 CSR (Corporate Social Responsibility) 新業務模式 成為 GRI 全球永續性報告倡議組織會員 - 為台灣首位會員
2008	協助台灣 ICT 產業於 WCIT2008 在馬來西亞吉隆坡獲得 Best Booth 最佳形象 協助桃園縣榮獲 ICF 2009 年度國際智慧城市創新獎 協助 UL 於日本與馬來西亞舉辦 UL 兩岸科技研討會 獲經濟部商業司輔導，開發 CSR KM 平台
2010	獲美國關島觀光局委任，為關島觀光局台灣代表 開始整合世界各地公關資源，建立全球服務網 為 Computex 在總代理之 6Connex 平台上籌辦執行第一次線上虛擬展
2011	搬遷至信義路三段現址 獲經濟部中小企業 CSR 優選企業獎
2012	完成全球服務網與歐洲 Oxygen Network, 日本 Chungai, 亞太 Ruderfinn, 中國 e21 等全球服務網絡 為企業撰寫完整之 CSR 報告書 (e.g. 聯華電子、趨勢科技)

2011 年及 2012 年上半年光榮事蹟

2011 台灣中小企業優良 CSR 評選優選企業



Microsoft Asia Newshound Awards 2012: Best Agency Partner March 2012



2012 第一屆華文公關獎
企業社會責任公關獎 金獎 “3M
2010&2011 水系列企劃”



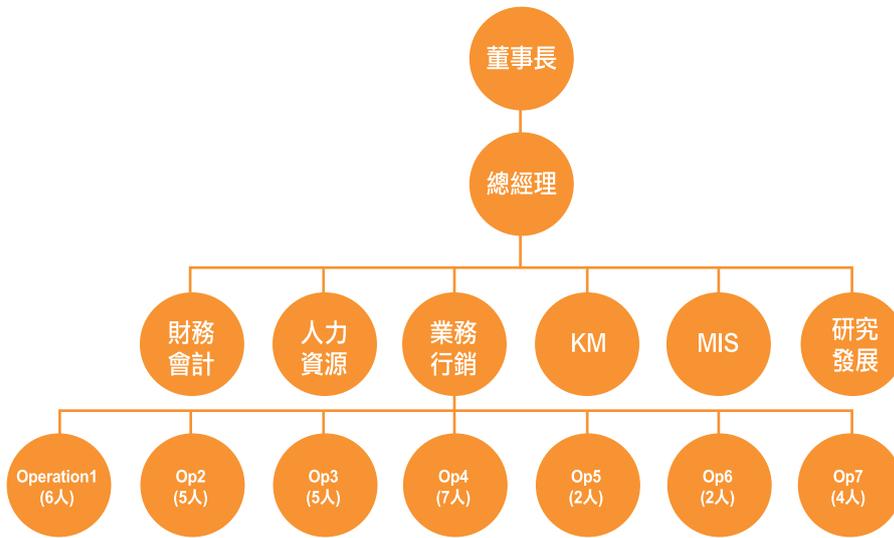
2012 傑出公關獎內部溝通獎



協助新北市入選智慧城市 2012 Smart 21



頤德組織架構



文化導向之公司治理

頤德不僅恪守政府所訂定的各項法律規範，所有頤德同仁皆被要求在執行任何專案活動或處理相關業務的同時，務必符合社會與職場倫理道德的期待。也因此，為了真正落實「頤崇天德」的經營理念，頤德國際不涉入任何與菸酒、賭博相關產業之公關活動。雖然頤德鼓勵同仁履行投票的公民責任，但頤德不從事政治選舉公關或是政治捐獻等行動。

公司治理三大原則

- 遵守會計原則：
 - 公司每月都會跟同仁公布營運狀況，分享營運方向及市場趨勢
 - 堅守不漏開發票原則、一套帳原則、內部同仁高比例利潤分享
 - 年度帳務由持有會計師簽證之會計師事務所協助查證
- 行為誠信：
 - 與供應商和客戶皆確實帳務管理
 - 財務資訊透明公開，架設專案管理系統，公司財務資訊透明化
- 重視股東權益：
 - 全數盈餘分配，強調股東權益的最大責任。除法定保留盈餘外，紅利全額發放，定期股東會議公開公司財務狀況

頤德之經營績效

	2011	2010	2009	2008
年營業收入	84,513,103	88,611,619	74,826,323	96,725,362
年營業成本	70,244,930	74,682,028	61,021,154	78,566,364
年總薪資成本	21,187,266	21,664,453	24,363,072	25,793,184
所得稅	321,971	361,582	334,896	519,409
營業毛利率	16.41%	15.58%	17.55%	18.76%
營業利益率 (營業淨利率 %)	1.37%	1.89%	0.81%	1.37%
獲利金額 (所得金額)	1,893,948	2,126,955	1,379,585	2,117,636

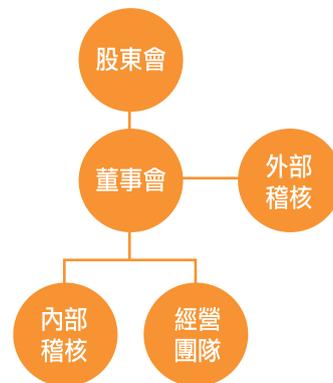
單位：新台幣

公司治理架構

頤德國際設有董事會，董事會設置 3 名董事和 1 名監察人。董事會於每月召開一次，以監督公司遵循相關法規營運及確保財務透明；此外，各董事也會藉由董事會聽取經營團隊的業務報告，發揮營運督導管理之責以保障股東權益。股東會每年舉辦一次。

董事會成員

職稱	姓名	性別	目前兼任職務
董事長	蔡明勳	男	董事長
董事	蔡明晃	男	無
董事	嚴德芬	女	頤德總經理
監察人	蔡燦耀	男	無



頤德業務性質和範圍

頤德從上到下秉持著濃厚的 CSR 企業文化，以真誠的服務態度與客戶及夥伴們共同建立專業的知識溝通管道，與市場和目標族群做最有效的互動，服務對象包括政府、非營利組織、國際與本土企業，橫跨資訊通訊、汽車、金融、消費性等產業 (相關服務訊息公布於 <http://www.veda.com.tw>)。並於 2007 年成立專責 CSR 部門，提供客戶最新之 CSR 知識與國際趨勢，並運用在客戶的 CSR 服務需求上，包含：公開講座、工作坊、組織內訓、利害關係人媒合與 CSR 溝通企劃等。

我們的客戶

電機資訊產業



科技產業及其他



汽車產業



政府與非政府部門



頤德 CSR 服務團隊

頤德認知到企業社會責任絕對不只是公關策略和企業“漂綠”的口號，而是需要徹底執行於企業的營運當中，發揮關心與回應利害關係人的精神，讓企業和這片土地與後代子孫能夠共生共存共美，達到永續經營的目標。

頤德有感於在公關顧問業也絕對不能落於人後，而 CSR 文化也正符合頤德所有高階經理人與董事長之企業經營理念，故於 2007 年創立企業社會責任部門（CSR 團隊），除負責蒐集國內外 CSR 國際趨勢資訊以及對內扮演協調公司各部門推展 CSR 的角色，對外依照客戶的需求提供許多 CSR 服務之業務，幫助企業認知、規劃及實行 CSR 專案或任務。由董事長擔任 CSR 團隊最高決策首長、總經理為 CSR 專案執行總指揮及各部門最高主管擔任諮詢委員，其他專職之 CSR 團隊成員負責統籌及執行相關 CSR 活動專案，並定期召開 CSR 會議，分享 CSR 新知。

此外，頤德在 2007 年 9 月份加入 GRI（Global Reporting Initiative；全球報告倡議組織），成為當時 450 個來自世界各國的會員當中，第一位台灣會員，也是少數傳播溝通產業的代表。並於 2011 年及 2012 年上半年幫助客戶完成企業在實行 CSR 上的里程碑。

頤德同心企業社會責任網

為貫徹 CSR 的溝通理念與展現推廣 CSR 的決心，頤德成立「同心社會責任網」，網站內容除了 CSR 的基本概念，也會不定期更新資訊，將國內外之重大新聞及 CSR 相關獎項訊息放置部落格中，增加與民眾交流的機會，增加 CSR 影響力。頤德於 2012 年上半年，更新其網站資訊，加入「CSR 百科全書」，讓初步踏入 CSR 領域的新鮮人有一定程度的認知及觀念。而未來頤德也承諾會不斷地更新及新增 CSR 百科全書之名詞解釋，增加網頁的豐富性與完整性，使越來越多人加入 CSR 的行列。自 2009 年 7 月至 2012 年 6 月底止，共有 32,020 人次訪客、瀏覽頁數共 45,698，其中瀏覽人數為 28,105 人 (ID 不重複)。同心企業社會責任網連結：<http://www.csrone.com.tw/index.php>



同心企業社會責任網站的建立是頤德對 CSR 發展的承諾與決心

頤德 CSR 整體目標與未來承諾

頤德自 2007 年以前就意識到實行企業社會責任絕對不只是大企業才需要負的責任，根據《2011 年中小企業白皮書》資料顯示，2010 年台灣中小企業家數有 124 萬 8 千家，占全體企業家數的 97.68%；在就業人數方面，2010 年中小企業的就業人數有 819 萬 1 千人，占全國就業人數的 78.06%。可見中小企業對社會責任的影響力是深且廣的。

頤德 CSR 業務之短中長期規劃



頤德永續經營承諾如下

■ 企業外部承諾

- 承諾持續推廣 CSR 業務，為企業客戶量身訂做並融入客戶最適合的 CSR 整體規劃，以及符合客戶的 CSR 活動，增加 CSR 之企業知名度並提昇客戶對 CSR 的認知與參與。
- 承諾與推動 CSR 的非營利組織密切合作，使頤德能夠在商業實務與 CSR 理論知識之間做結合，與國際 CSR 潮流接軌。
- 強化公關產業與 CSR 的連結，檢視對頤德利害關係人的重要議題，運用頤德最擅長之溝通專業，負起對利害關係人之責任。

■ 企業內部承諾

- 承諾培養所有高階主管及全體同仁的 CSR 之專業知識，使在執行專案時，融入 CSR 之 DNA，為頤德也為客戶建立系統性之 CSR 服務，達到雙贏的目的。
- 運用對內之溝通方式，承諾減少在營運上對環境的衝擊，落實在同仁之工作與生活當中。
- 持續承諾幫助同仁解決工作上與生活上之困難，達到工作與生活平衡之目標。

利害關係人與關心議題及其溝通機制

利害關係人	關心議題	溝通方式
同仁	同仁福利 薪酬與獎勵制度 工作與生活平衡 人才培育	<ul style="list-style-type: none"> · 同仁會議 · 主管會議 · Email
客戶	客戶服務品質 專案執行成果 活動執行成本	<ul style="list-style-type: none"> · 電話 · Email · 專案會議 · 專案提案 · 檢討會議
媒體	新聞內容	<ul style="list-style-type: none"> · 電話 · Email · 傳真 · 新聞稿 · 媒體餐敘 · 記者會 · 發布新聞稿 · Media pitch
夥伴	契約內容 合作方式	<ul style="list-style-type: none"> · 電話 · 長期合作 · Email · 會議
股東	財務表現	<ul style="list-style-type: none"> · 財務報告 · 月會議
社區	營運對社區的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> · 社區活動 · 相關新聞
非營利組織	企業名譽 CSR 執行成果	<ul style="list-style-type: none"> · 不定期餐敘 · 會議討論 · 座談會 · 加入外部協會： 台北市公關業經營人協會 台灣公關業經營人協會 TMCA 台灣行銷傳播專業認證協會
政府	遵守法律 推動 CSR 行銷	<ul style="list-style-type: none"> · 政府部門亦為頤德客戶
環境	節能減碳 生物多樣性 氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> · 參與或響應環保活動 · 為客戶舉辦環保相關活動

頤德對主要利害關係人的話

同仁

頤德努力提供優質的工作環境，並與同仁公平分享業績成果。期待同仁們在用功學習之際，能整合知識與經驗，提供專業誠信的加值服務，成為業界典範。

客戶

以誠信認真的態度，提供客戶專業高效能的服務與到位的解決方案。公關是知識服務與創新創意的產業，與時俱進非常重要，希望能與每一位客戶長長久久，成為共同成長與進步的夥伴。

媒體

身為公關公司，媒體是頤德服務的對象之一。適時、適地與適人地提供清楚合宜的訊息給媒體，為客戶爭取在媒體上最貼切的披露與溝通是我們的主要工作項目。因此，與媒體的良好互動與關係是必然的；更感謝他們多年來，對頤德的協助、合作與指正。

夥伴

頤德的業務泰半必須與夥伴們共同合作才能順利完成。他們包括：平面設計師、活動硬體供應商、印刷公司、寫手、活動主持人、翻譯、攝影 / 錄影師等。頤德為客戶把關要求夥伴提供最佳品質的服務與合理的價格；但也為夥伴們做好有效的溝通，不讓他們做白工，收不到應有的尊重與報酬。也與他們切磋，發展更優質的產品與服務。

NPO / NGO

產業方面，頤德是台灣公關協會（PRA）的成員。總經理嚴德芬也曾任公關協會理事長（2010），任內曾籌辦過公關獎，並與學術界（輔仁大學與世新大學）完成公關價值指標的研究合作，以為產業遵循標準。目前仍為 PRA(2012) 為常務理事。

因服務的產業，也會協助客戶與許多產業機構合作，例如：台北市電腦公會、貿協、工研院、資策會等等。在 CSR 方面，頤德是 GRI 台灣第一家會員，也積極參與相關機構（如：永續發展協會、產基會、永續能源發展協會等）的活動。

因為幫客戶規劃與籌辦 CSR 活動，需與許多相關 NPO/NGO 合作，例如：世展會、聯勸、兒福、自行車協會等。

政府

政府單位亦是我們的客戶，如台北市政府、新北市政府、桃園縣府等。

因頤德的客戶們與政府關係密切，故也因服務客戶與政府單位有互動，例如經濟部、環保署、衛生署等。

環境

頤德目前辦公室的地點選擇和內部設計即是對環境維護的考量之一：

室內外綠色植物 - 改善空氣品質、視覺更舒服、增加美感

提供過綠能量飲水

確認空調系統順利運作與定期清潔

3.8 米挑高，光線充足明亮

在捷運站旁，方便通勤，節能減碳

行動辦公室，實踐 CSR 理念

企業之風險管理

現代企業大多奉行資本主義，有時『利』就會凌駕於『人』之上，因而扭曲了環境、社會永續的精神，這是頤德營運上最大的風險。風險的起因有許多種，但以人為風險為最主要因素，頤德的文化以關懷為出發點，我們不預設風險的必然發生，但觀察到有異常時，不論是財務或業務都會加以檢討改善。

透過理念的傳導及實踐，讓更多同仁親身體會在時代變遷中每一位同仁對環境永續及社會永續的責任。並帶領同仁體驗自然與均衡的生活，生活面從柴米油鹽醬醋茶等生活細節逐步撿拾回來，自然則透過『茶』與旅遊、參訪讓同仁重新連結維護大自然的覺知。運用淺移默化的力量達到控管無形風險之目標。

財務風險

財物面的風險議題在營運槓桿較大的公司需要做很多的補強。但是頤德並不走負債經營的路，所以我們除了每兩週進行財務監測之外，不另外有其他措施的建置。如果有需求也會在能力範圍內跟往來銀行商量因應機制，例如 2008 年的金融海嘯其間頤德與玉山銀行申請動撥額度以應不時之需。

業務風險

因頤德之產業屬性及組織結構之因素，針對業務量的起伏，我們透過每月定期業務會議進行檢討，逐月針對起伏較大的團隊進行補強。

反貪腐

我們堅持不漏開任何一筆發票，這就在組織上形成一道良性循環，基於財務的公開、透明，同仁做起事也不必掩掩藏藏，從專案管理系統均看得到每個人的收支，財務透明化也就形成了公司的組織氛圍，形成反貪腐之文化。

因應個人資料保護法之具體作為

近年來，因個人資料外洩嚴重，導致發生許多社會問題，個人資料保護的議題也逐漸在發酵中，政府意識到此議題的重要性，也訂定了個人資料保護法，預計在 2012 年下半年具體實施。頤德身為公關產業，無論是在與客戶的接觸，或是在活動的執行，皆會接觸大量的個人基本資料，對於個人資料的保護我們頤德責無旁貸，為因應個人資料法的實施，頤德於 2012 年上半年召開因應個人資料保護法會議，參與人員為總經理、各組總監、資訊長及相關人員。透過會議的討論，頤德具體的提供幾項措施，讓客戶安心、民眾放心。

1、將就個資法相關內容、辦法和控管，做兩波內部教育訓練。

(1) 第一波主管

(2) 第二波全體同仁

2、各專案小組於執行活動中，若有接觸到個資，需自行主動管控相關個資內容。

3、專案報告上，如有個資相關資料，需另外建立專屬檔案和專屬流程，並於專案結案後刪除相關文件與檔案。

4、針對個資法擬定相關規劃、設計、控管等書面辦法。

5、有牽涉到個資相關活動，要跟公司預先做報備。

註：2011 年至 2012 年上半年無個人資料外流之情形或糾紛。

經營者對同仁的一段話

頤德努力提供優質的工作環境，並與同仁公平分享業績成果。期待同仁們在用功學習之際，能整合知識與經驗，提供專業誠信的加值服務，成為業界典範。

頤德國際 嚴德芬

“同仁”為頤德生存之重要元素，同仁們在專業領域上以及與客戶溝通的技巧，更是頤德最重視的員工發展議題之一。同仁亦是企業最大的資產，為提供同仁良好的工作環境及職能發展，頤德制定了許多相關政策，不僅保護同仁的權益，也透過教育訓練制度，提昇頤德整體服務競爭力，成為公關產業之 CSR 服務的佼佼者。

頤德管理特色

頤德因以特殊的企業文化履行企業社會責任，因此，對內也孕育出頤德專有之管理文化特色。

以人為本的管理特色



行動辦公室 (Mobile Office)

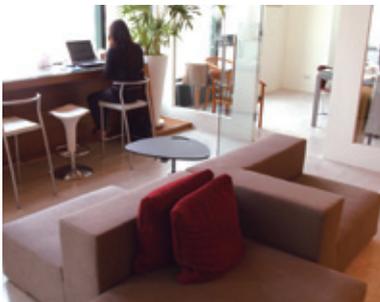
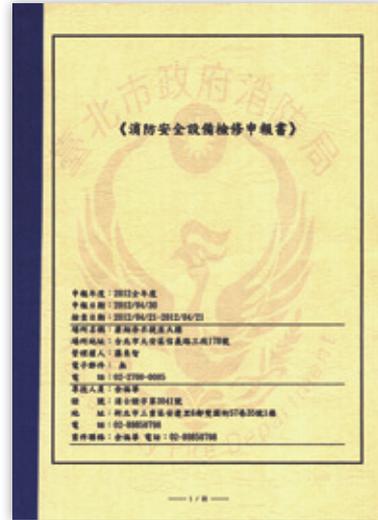
頤德自從 2011 年四月份公司地點搬至信義路三段，即實施 Mobile Office 之措施，因業務性質多以信息文件做溝通，同仁一週有兩天的時間可在家或任何地方自行上班，依照個人心情的不同而有不同的上班地點，如家裡、咖啡廳、圖書館、飯店或戶外等有網路使用之場所，提供同仁在工作環境及工作心境上不一樣的選擇，增加工作效能與彈性，又能達到公司節能減碳之效益及減少通勤的時間。

優良之工作環境

頤德除採行動辦公室的制度，在實體工作環境上也為同仁打造一個專屬於頤德的工作空間，讓同仁在公司上班也如在家或在咖啡廳一樣舒適且安全。

頤德工作環境之空間設計摒除了一般印象中傳統的框框設計，不將同仁框在屬於自己的一個小天地，隔絕與其他人互動的機會。取代的是寬廣及採光良好的空間與舒適的設備。

在公共安全方面，除每年例行性之消防安全檢查外，鑒於台灣是一高危險地震帶國家，每年發生之大小地震不計其數，頤德為保障同仁之生命財產安全，特別租用裝有隔震器之大樓辦公室，提高建築耐震能力，使我們的同仁在安全無慮的環境工作。



同仁分享



彈性的上班時間與空間，不但可規避上下班時間的擁擠人潮，也能讓同仁自行選擇最舒適的工作環境。強大的團隊工作伴隨著熱鬧的工作氣氛，時而認真專注的趕著工作進度，時而幽默風趣的忙裡偷閒，源源不斷的大笑聲經常從腦力激盪的會議室中傳出，在這裡，工作可以非常有趣。中央區的吧檯上經常都有切好的新鮮水果和現打的有機豆漿，讓大家在工作忙碌之餘能隨時補充養分及水分，老闆用心良苦的宣導健康的飲食並開發有益健康的好東西與大家分享。給同仁最好的，讓同仁給客戶最好的，希望能讓客戶給社會大眾最好的，這就是頤德~

知識管理部門專員 郭宜霖

定期經驗分享與教育訓練

頤德重視同仁之教育訓練，針對服務上之所需，舉辦教育訓練，主管階級亦會分享服務過程中的經驗，使同仁未來在服務客戶時，能夠事半功倍，甚至超越客戶的需求。除了公關項目的一般訓練外，頤德也會定時為同仁帶來最新的 CSR 知識，對於高階主管也會安排一系列 CSR 課題，使之融入在執行企業專案中，更進一步的吸引出客戶的 CSR 業務需求。

日期	主題	分享重點	人數
2011/3/10	How to prepare a good presentation?	1. The thought process 2. The preparation process 3. Feedback from the day's presentation	11
2011/3/24	危機管理（全球人壽課程）	1. 上市櫃公司發言人 Do's & Dont's 2. 原能會於日本核能危機的發言問題 3. Veda 可提供之危機溝通與發言人訓練服務	11
2011/4/14	A PITCH to REACH Story	1. From Request to "Y-E-S!!" 2. How much is TOO MUCH? 3. Why Not Veda?	18
2011/4/28	如何設計危機管理情境演練	1. 平時如戰時，氛圍營造 2. 突破高層心防，直擊問題中心 3. 貫穿課程，圓滿收場	11
2011/5/12	CSR 可以這樣玩 ~ 3M 真水	1. 客戶總是貪心 2. 公關煞費苦心 3. 只要有心，人人都可以很水	10
2011/5/26	PR BACK TO BASIC PRESS CONFERENCE	1. WHY PRESS CONFERENCE 2. KSF OF PRESS CONFERENCE 3. CASE STUDY	7
2011/6/9	大頭來了我們頭也大	1. 沒有議題怎麼辦 2. 電視節目自己做 3. 從小地方成就大任務	10
2011/6/23	玩關島、玩行銷	1. 關島燒滾滾，是誰點的火 2. 案例放大鏡 3. 寫真書的危機處理	17
2011/7/14	當你的活動是場“不能說的秘密”	1. 能做 vs 該做 2. 該不該說... 3. 快樂，於是我快樂	11
2011/8/11	Google+ ...marketing?	1. Google+ 的優勢 2. Google+ 成功案例分享 3. Google+ 對社交媒體的影響	22
2011/9/1	Hinet 光世代危機處理	1. 記者會的事前準備 2. 公關記者會的現場操作 3. 回應處理及建議	13
2011/9/22	磨戒三部曲	1. 賽。部落客不來 2. 翻滾吧！NPO 3. 那些年，我們一起催的政府	9
2011/9/29	CSR 知識分享	1. 什麼是 CSR? CSR 對企業的重要性 2. CSR 與 PR 的關係 3. 精彩案例分享	12

日期	主題	分享重點	人數
2011/10/6	大陸活動經驗分享～ 一個訓練心臟跟血壓的地方	1. 關係…？ 2. 領導的一句話！ 3. 一切沒有問題的？ 4. 誰是好人？	11
2011/10/13	認識 CSR	1. 台灣媒體 (天下、遠見) 如何評選 CSR 2. 國外專業 CSR Communication (Green Communication) 的公司如何運作 3. 什麼是 Green Wash	11
2011/10/27	行走江湖，憑什麼 Hold 得住	1. 四輪公關與二輪公關 2. 台灣 汽車線媒體特性是什麼？ 3. 公關操作	12
2011/11/17	如何讓你的活動有票房？	1. Adobe 告別代表作 2. STORY 3. ADAA 頒獎典禮後的記者會	16
2011/12/8	公關三問	1. 為什麼辦活動的重點不是在其本身？ 2. 為什麼報價單要訂條款？ 3. 為什麼報導出來，客戶仍不滿意？	10
2012/1/5	The New Business Battleground	1. What is Conversion Rate? 2. Which Got More signups? 3. Test Your Assumptions	10
2012/6/7	動人的簡報技巧	1. 簡報時面臨的問題及常犯錯誤 2. 簡報的目的與簡報者 3. 如何製作簡報	21

總時數 因每堂課大約 1.5 小時，因此 2011 年至 2012 年 6 月，訓練總時數大約為 30 小時。

註：因公關服務性質之關係，需不定時與客戶做接觸以及開會，課程參與人數為當天無外務之全體同仁。

另外，每星期四是頤德免費英語訓練課程，邀請外語老師至頤德對同仁做英語教學，採自願式學習，因此，每星期四至少有一名以上的頤德同仁參與學習。

除了以上內部教育訓練外，頤德訂定「外部教育訓練課程補助辦法」，凡有同仁提出並經過總監以上主管推薦，皆可申請外部教育訓練補助。

健康之飲食文化

■ 蔬食推廣

素食不僅能清除體內毒素，也可減少二氧化碳的排放，保護我們的環境。頤德從上到下，有非常多人實行素食文化，上從董事長、總經理，下至一般專案人員，都有許多人響應此公司文化，頤德除了平常之鼓勵行為外，也具體的補貼吃素的同仁午餐費用，並於 2012 年 6 月份開始實施。

■ 健康食物購買折扣

頤德除了對內推廣健康食物上，對外也成立了頤德之關係企業「致德國際」，專門代理健康生活用品及健康米，同仁購買此產品皆有優惠折扣。



■ 烤地瓜文化

為推廣少油少鹽之飲食習慣，頤德在冬天會在辦公室內運用傳統的窯子烤最天然有機的地瓜給各位同仁享用，儼然已成為頤德的企業文化之一。當客戶或貴賓進入頤德的同時，迎面而來的是烤地瓜的香味，使客戶對我們的企業文化感到興趣，添增頤德和其他公司的差異性。

同仁分享



剛來頤德時，有一天董事長對我說：「來幫忙烤地瓜吧！」當下半信半疑的前去幫忙搬這個窯子，經過董事長的教導，從升火到處理地瓜，最後烤出非常香的地瓜，都讓我驚奇不已，辦公室裡也能烤地瓜，前來的客人都被香氣所吸引，每個人都露出驚訝的表情！公司的文化來自於高層的態度，頤德就是有那麼與眾不同的地方，每個人都在快樂的氣氛中工作，效率自然會提高。

頤德 CSR 部門專員 陳厚儒

尊重同仁工作權益與意見

頤德對同仁採取適才適所之管理方式，對於較不適應的同仁不會採取解雇的方法，而是使之與其它的團隊做溝通，做內部調整或是以教育的方式，提昇新進同仁的能力。2011 年及 2012 年上半年非自願離職人數為 0 人。承諾未來繼續朝這方向努力，並培養更多的溝通及 CSR 人才。

另外，主管級以上同仁皆會不定時了解所屬之同仁的工作狀況，給予適時的幫助；而公關產業同時也是創意產業，對於同仁的意見及創意，頤德都相當重視，許多專案之主軸概念都是由許多同仁的集思廣益而產生出來的。

同仁分享



一個公關行銷專案的產生，很大部分都是由腦力激盪，及各種形式的討論而出，在這樣的前提之下，公司文化對員工意見的採納度高低，就特別容易被凸顯。從不論是工作相關的專案討論，到關於公司規章體制、主管管理方式；小到公司環境布置，大到氛圍形塑，頤德都對員工的意見表現了高度的接納，這也讓員工在其中感受到對個人的尊重。

在工作權益的部分，各中、高階主管也都會主動悉心提醒員工注意自己應該的福利，讓員工之權益得到保障。還記得剛進公司之初，在每天埋首於專案工作之時，主管還主動提醒我可以申請公司在外租屋所提供之租屋補助，讓我在所有心神因工作專案而耗盡時，感到了很大的激勵，也願意對工作投入更多的熱誠。

資深專員 林先軫

茶文化

我們的董事長蔡明勳先生對於儒學、靈學及茶道皆非常專精，並在外開班授課。當然，也將這股清流影響公司內部同仁，除每個禮拜一中午利用吃飯時間，讓同仁自由參加茶道課程一小時，更會不定期帶領同仁們前往茶道館，感受茶道高深精妙之氣息，提供同仁一個沉澱心靈之旅。



以茶待客的頤德之道

同仁分享



加入頤德跟著董事長學習茶道雖有幾年，但仍深覺茶海無涯、始終是以入門者來仰看這大千世界。如董事長提過，學當茶人其實是為了學習怎麼懂得生活，的確，藉由茶課的體悟開始更試著打開感官並留心生活裡的微小事物，或許那就是向內求，是很多問題的答案也是安定與幸福的來源。

頤德資深專案經理 陳權恩

工作與生活平衡之文化

頤德不僅注重同仁之專業能力與服務態度，亦關心同仁及同仁眷屬的身心健康，除每年定期之同仁旅遊及同仁聚餐外，更會不定期舉辦頤德半日閒之活動，邀請同仁及其眷屬參加半日的戶外活動，紓解工作壓力，提昇生活品質。

服務一年以上同仁可免費參加年度同仁旅遊，並且公司也會補助一半費用於要參與的同仁直系親屬。未來承諾持續增添多種休閒項目於同仁，達到優質的工作與生活品質之目標。

同仁分享



在員工旅遊，我們探訪重建中的原住民部落、探究他們如何在現代文明的商業經營與傳統部落意識中找到新的生存模式；在繁忙的工作中，忙裡偷閒個半日辦“校外教學”，到貓空聞香品茗、或到故宮欣賞難得一見的展覽、甚至特別選擇一家充滿藝文氣息的特色餐廳，全公司同仁一起小聚一番！

我們總在和時間賽跑，在忙碌繁雜的工作中爭取一絲絲喘息空間，頤德的文化是要同仁偶爾停下腳步、靜下心來看看自己是否僅僅“瞎忙”，在這當中，我們學習到提高工作精準度與維持生活品質的微妙平衡～

頤德總監 李惠真

2011 年同仁活動

日期	項目	金額	參與人數
2/8	開工聚餐	新台幣 4,350 元	37 人
7/1	同仁聚餐	新台幣 23,000 元	33 人
9/2	花博半日閒	新台幣 3,640 元	40 人 (同仁及眷屬)
	2011 年度同仁旅遊	新台幣 429,288 元	34 名同仁 + 5 名眷屬
	2011 年尾牙	新台幣 54,939 元	全體同仁



福山植物園之旅



董事長的身體力行

慶生會

每月皆會舉辦慶生會 (食材皆為素食)，當月壽星將接受大家的祝福，並同時介紹新同事與相關人事。



頤德慶生會

管理政策與保險

薪資

優渥的薪資福利以及公司的永續性是找尋人才和留住人才的主要因素。頤德整體薪資高於營運場所在地之最低薪資，薪資的制定不受性別之影響，同時藉由績效考核，對於專案有相當責任及貢獻之同仁，根據營運績效表現與投入專案的人力工時和績效分配獎金。

頤德男女平均薪資比例 (新台幣)

男：女
40487:45666
(因女性主管較多，所以在平均薪資上女性高於男性)

員工保險

為確保同仁在職場上的安全，員工保險是頤德對同仁的長期承諾，保險金額依職位的高低而有所不同，而年資六年以上的同仁父母也可參加團保等福利，2011年同仁之保障內容如下

項目	同仁現行計畫內容					半年繳費率
意外險	董事長 總經理 1,000 萬	副總 800 萬	經理 500 萬	同仁 350 萬	特定人員 200 萬	4 萬
意外醫療險	1,000 萬	800 萬	500 萬	350 萬	200 萬	4 萬
意外醫療險						
每日病房膳食費	2,000					1,168/ 人
醫療雜費	80,000					
每次事故最高給付天數	365 天					
手術津貼	1,000					
癌症醫療險						
每日住院津貼	2,000					150/ 人
出院療養津貼	2,000					
手術津貼	60,000					
門診治療津貼	2,000					
放射線治療津貼	2,000					
職業災害險	給付勞基法與勞保之差額，但醫療除外					勞保薪資 76.2 萬 實際薪資 92.3 萬

項目	父母現行計畫內容		半年繳費率
安心健康險			
每日病房膳食費	2,000		4,500/ 人
醫療雜費	80,000		
每次事故最高給付天數	365 天		
手術津貼	1,000		

年度同仁保險費用

	2011 年	2010 年	2009 年	2008 年
總花費金額	506,840	210,738	315,821	296,667

單位：新台幣

年度同仁父母加入團保之頤德花費金額

	2011 年	2010 年	2009 年	2008 年
申請人數	6 人	5 人	10 人	9 人
總花費金額	54,000	29,200	58,400	52,560

單位：新台幣

線上加保旅平險

另外，因考量公司服務性質與同仁安全，頤德加入“美商安達產物旅行平安保險”線上系統，達到即時性和便利性的目的。



頤德線上加保旅平險系統

- 1.簡化投保行政作業流程 - 讓同仁可以線上即時投保，且能即時取得投保確認資訊
- 2.海外緊急救援服務 - 可提供同仁全球海外緊急救援服務，並另提供醫療費用代墊及醫療院所諮詢服務
- 3.可為公司活動直接投保，也可讓同仁自行為個人需求投保
- 4.另有配合之公共意外險單位，讓同仁可以為舉辦的活動增加保障

性騷擾防治措施

頤德女性同仁佔同仁總數超過 6 成，為建構頤德之同仁友善工作場所，保障婦女權益，依據性騷擾防治法規定，制定性騷擾防治及處理要點。

員工福利政策

員工福利乃同仁對公司之向心力與公司認同的主要來源之一，也是企業對同仁的永續承諾。頤德除遵守政府之相關規定外，並依同仁之需求與業務性質，提供多項福利予同仁，期望同仁與頤德共同為企業永續發展做努力。

■ 圖書費補助

為鼓勵同仁養成讀書的好習慣，增加專業與生活知識，每月給予正式同仁每人新台幣 300 元之購買書籍費用，並定時訂閱各種相關報章雜誌，提供同仁最新訊息、增廣見聞。

年度書籍費用 (包含每月同仁申請之購書費用)

	2011 年	2010 年	2009 年	2008 年
年度書籍費用統計	263,928	277,075	343,414	433,815

單位：新台幣

■ 租屋津貼

頤德位於台北市內，為降低外縣市同仁之經濟壓力，頤德提供租屋津貼，年資滿一年以上，戶籍地在新北市與台北市之外，並在外租屋之同仁，公司予以補助新台幣 3,000 元。

總申請金額

	2011 年	2012 年至 6 月
申請人次 (每月一人為一人次)	84.5 人 (其中一人在月中離職， 所以計算為 0.5 人)	49 人
申請總金額	新台幣 253,500 元	新台幣 147,000 元

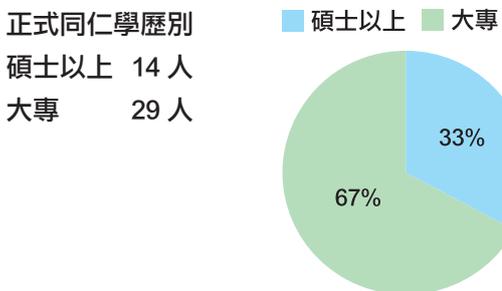
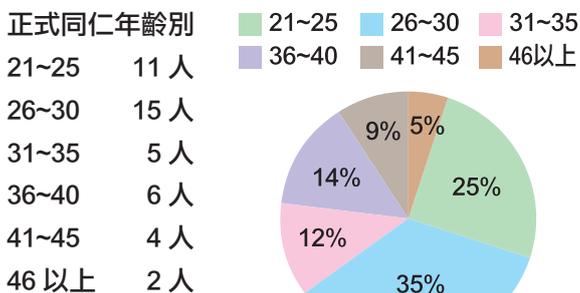
■ 差假

為體恤同仁工作中的不時之需以及遵守法律規章，公司依照同仁不同的需求提供差假，包含事假、病假、年假、婚假、產假及陪產假、喪假和公假，相關請假規定請見頤德人事規章。另外，任職滿一年者，得申請育嬰留職停薪，2011 年及 2012 年上半年申請人數為 0 人。

人力資源管理

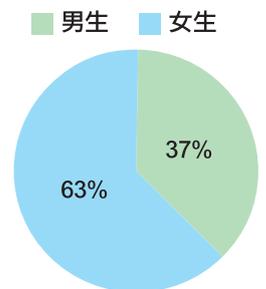
至 2012 年 6 月止，頤德正式同仁人數為 43 人，期間視專案活動內容之大小，不定期聘請計時工讀生，其費用由專案成本中扣除。

頤德人力特色為高學歷導向，給予客戶最專業的服務與態度，並歡迎社會新鮮人成為我們的夥伴，培養公關專業及 CSR 人才，可從我們的人力資源統計看出。



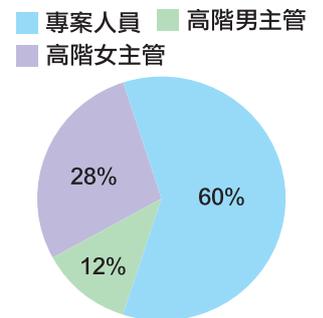
正式同仁男女別

男生	16 人
女生	27 人



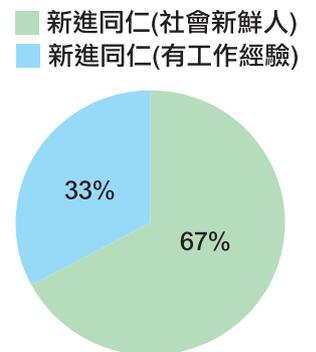
正式同仁職級別

專案人員	26 人
高階男主管	5 人
高階女主管	12 人



新進同仁比例

新進同仁 (社會新鮮人)	8 人
新進同仁 (有工作經驗)	4 人



2011 年及 2012 年上半年離職人數

年 / 月	2011/1	2011/8	2011/10	2011/11	2012/4	2012/5	2012/6
離職人數	1(女)	1(女)	1(男)	1(男)	4(女)	3(女)	4(女)

經營者對客戶的一段話

以誠信認真的態度，提供客戶專業高效能的服務與到位的解決方案。公關是知識服務與創新創意的產業，與時俱進非常重要，希望能與每一位客戶長長久久，成為共同成長與進步的夥伴。

頤德國際 嚴德芬

公關產業為知識產業與創意產業，我們致力於提供客戶最新之資訊以及國際訊息，並融入在客戶專案中。因此，企業社會責任 (CSR) 為頤德最主要的創新業務，藉著不斷的蒐集 CSR 國際趨勢，與 CSR 相關之專業人士和非營利組織的溝通，增進頤德在客戶 CSR 需求中的競爭力，也幫助企業完成許多 CSR 的里程碑。

3M

頤德長期 (2010 年至今) 為 3M 公司規劃 CSR 專案，試圖運用知識管理之方法，蒐集國內外 CSR 相關資訊及未來趨勢，為客戶量身打造他們所屬的 CSR 價值與社會影響力。這也是頤德的價值所在。

頤德於 2010 年運用本身的專業分析能力以及各種資源的蒐集，幫助 3M 公司分析出以「水」議題為主軸的活動，不僅符合 CSR 之重要議題，也與國際潮流接軌，而水議題近年來也有越來越重要的趨向，證明頤德在這方面的分析專業能力以及對 CSR 的知識與熱情，皆是業界發展最完整及最深入之公司。

水議題之規劃過程



專案執行績效

	2011 年	2012 年
專案項目	3M 愛水大臺南 永續新古都 百年水學堂	水極限運動
參與單位	全台南共 100 間學校 (根據台南市教育局 舉辦的省水競賽前 100 名之國小)	荒野保護協會 台北自來水事業處
參與人數	約 300 名大臺南學童	425 名民眾
參與人數	未來持續為客戶 3M 規劃水議題相關之整體計畫與活動，增加社會正面的 影響力。	



福特六和汽車

福特之安全節能駕駛 (Driving Skills for Life DSFL) 從 2009 年開始已有 4 年之久，也因為客戶對頤德的長期信任與服務滿意度佳，福特持續與頤德合作，從活動剛開始之範圍侷限於新竹安駕中心，一直擴展成為全台的活動，帶給民眾安全節能駕駛的知識與好習慣，不僅保護自己和家人，也保護用路人的生命財產安全。

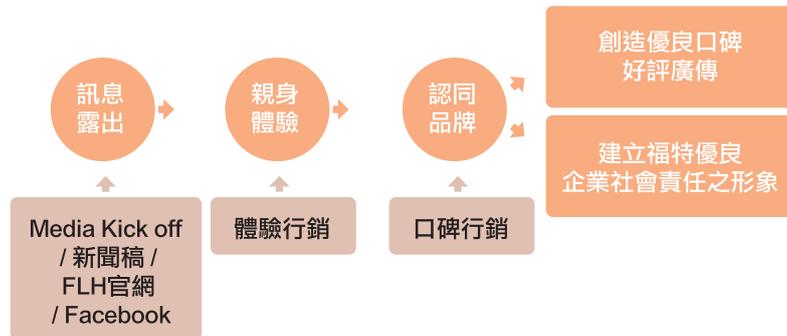
活動目標

- 藉由《安全節能駕駛體驗營》專業講師面授安全與節能駕駛技巧，讓大眾透過親身體驗學習正確的安全與節能駕駛技巧，進而傳遞給親友。

創造正面的媒體披露，提昇大眾對於安全節能駕駛議題的關注度。

活動詳細資訊連結：<http://www.forddsfl.tw/>

活動策略



活動績效

期間	2011/4/9~2011/5/29	2011/11/27~2012/3/3
梯次數	13 梯次	14 梯次
參與人數	371 人	954 人
參與人數	約 300 名大臺南學童	425 名民眾
未來目標	提昇客戶服務滿意度，並運用媒體增加其社會影響力，達到交通駕駛安全之目的。	



DSFL 高雄場

參與民眾分享



DSFL 教練示範教學

愛普生科技

鑒於國家競爭力已從以往的軍備競賽至太空競賽，進而發展到未來之綠色競賽，因而綠色經濟成為未來最受矚目的新興產業。為推廣綠領人才的發展，頤德為 Epson 所規劃的一系列綠領菁英培訓營課程已有兩年的時間，從 2011 年至 2012 年，吸引許多大專院校學生來參與成為綠領人才的機會，增加台灣企業未來的綠色競爭力。

課程目標

Epson 綠領菁英培訓計劃，除為實踐 Epson CSR 理念與發揮企業核心價值外，也希望為企業培育出優秀綠領人才，協助企業推動 CSR，發揮影響力，善盡企業社會責任並達到永續目標。

- 第一屆綠領菁英培訓研習營課程目標：讓學子們了解「綠領人才」應具備的條件，並對環境與永續概念有具體的認知。
- 第二屆綠領菁英培訓研習營課程目標：因應環境變化與節能需求，在 CSR 之經濟、社會、環境三面向中，以企業節能與企業競爭力為主要學習目標。

最後，通過考試選出成績優秀的學生參與面試，獲得參加日本 CSR 企業參訪之機會。

課程內容

2011 年	2012 年
綠領人才基礎概念	全球碳足跡現況與溫室氣體盤查
企業案例分享	企業綠色管理
綠色生活體驗	綠色商品與設計
綠領職場趨勢	綠色溝通與行銷
	提案競賽：公共空間能源檢測與改善規劃

師資

在師資部分，永續發展協會黃正忠秘書長以及政大 AMBA 黃秉德博士皆為培訓營之長期合作師資，除包含多位企業界擁有綠色管理實戰經驗之講師外，於 2012 年 6 月更與政府部門「經濟部推動綠色貿易專案辦公室」合作，邀請胡偉杰行銷總監作為我們的優秀講師，並給予綠領證書之認證。未來更會期望持續與政府部門繼續合作，尋找更多業界優秀講師，給予學生最專業且實務的課程內容。

頤德嚴德芬總經理於此活動擔任評審之角色，負責對學生之團體競賽評分及日本參訪學生面試之責。

參與人數

此培訓營之學生篩選規則為從眾多報名學生當中，從初審階段篩選最優秀之學生 50 名，方能參與此活動。

2011 年	2012 年	2013 年
47 人	47 人	預計 50 人

註：50 名學生當中，皆有 3 位缺席，固實際參與學生為 47 人。



Epson 綠領菁英一班合影



Epson 綠領菁英二班合影

- 2011 年參與日本 CSR 企業參訪人數：12 人
- 預計 2012 年 9 月中前往日本參訪人數：10 人
- 學生日本參訪 CSR 企業之心得連結：

<http://www.epson.com.tw/epson/event/green/pageshow.asp?IDno=12>

AMD 美商超微半導體

頤德於 2010 年開始幫助 AMD 規劃 CSR 贊助活動，AMD 贊助中華民國自行車騎士協會舉辦環花東國際自行車大賽 (Green IT)，倡導綠色節能的概念，並號召眾多 IT 相關產業之企業一同參與此項有意義的活動，影響力遍及 IT 企業之同仁、夥伴、媒體工作者、一般大眾及政府組織。

另一方面，頤德運用社群媒體之專業能力，幫助 AMD 經營「AMD Green」Facebook 粉絲頁，傳遞相關節能等環境保護的訊息及推廣自行車活動，藉由此活動喚起民眾對節能減碳的意識，並強化 IT 夥伴的聯繫，帶動國內 IT 產業之單車運動的綠活風潮。



AMD 贊助環花東國際自行車大賽



頤德幫助經營 AMD Green Facebook

CSR 報告書服務

CSR 報告書能夠幫助企業整理過往實踐 CSR 的歷程和紀錄，並且檢視在未來還有哪些可以努力的地方，達到企業永續發展之目的。頤德於 2011 年開始發展幫助企業撰寫企業公民報告書以及企業社會責任報告書之業務，亦幫助客戶撰寫 CSR 相關獎項之文件資料，因為客戶相信，頤德所擁有的 CSR 知識能夠幫助他們在資料的撰寫上更完整更深入的表現出一家公司的 CSR 作為。2012 年的 CSR 報告書服務之客戶：聯華電子、趨勢科技。

另外，頤德在為企業撰寫資料的過程中，也會透過各種溝通方式，讓客戶了解到 CSR 的重要性，並增加客戶在實踐 CSR 理念上的一些思考方向。致力於幫助與影響更多企業一起為台灣 CSR 發展努力。

經營者對小農的一句話

小農已在環境、健康上覺醒而斷然拋棄與農藥、化肥為伍的慣行農法，他們感受到社會被集體誤導才挺身而出：照顧大地、培育健康食材、關懷人類。我們有幸能局部參與有機農事，從都市上班族的角度做些分工互補的工作，讓更多都市人可以取得健康食材，同時也認識到台灣在糧食上自給率只有 32% 的困境，如果頤德同仁能用閒暇建立起實作及環境均衡知識體系，即可幫助更多人跳脫時下無處不在的環境與價值觀之陷阱。所以在 2012 至 2013，頤德同仁將有更多機會扮演假日農夫的實作及宣導工作。

頤德國際董事長 蔡明勳

幫助社會，要從“心”出發，身體力行，進一步影響社會大眾，讓這個社會更美好更健康更乾淨。因此，頤德秉持著「頤崇天德」的優良企業文化與「身體力行」的最高指導原則，致力於幫助小農，推廣健康和天然的食物，不僅可以讓小農的生活過得更好，也可以讓社會大眾了解到種植健康食物的意義，促進身體和心靈的健康，並喚醒這個社會對於小農的重視！

另一方面，頤德為實踐健康生活的理念，於 2001 年成立致德國際股份有限公司，希望以社會企業的理念來經營，並成立 LIFESAVER 網站，提供大眾以社會企業為理念的產品。

水花園有機農夫市集

水花園有機農夫市集是以幫助台灣在地有機農友為出發點，協助小農避免中間商的剝削，且為小農尋找合適地點，透過各種方式找尋能夠讓小農有一個推銷健康農產品的地方。在協助的過程中發現，小農的農產品往往有好的品質，但是苦無銷售管道，加上中間商的剝削，始終無法把品質較優的農產品銷售出去，增加社會大眾吃到噴灑農藥或是基因改造的農產品的機會。

由頤德董事長蔡明勳先生發起，號召同仁在假日前往購買台北圓環能量市集之農產品，支持小農。從 2011 年 11 月中開始，每周六的時間，同仁（約 8~9 人）依自己的時間安排前往能量市集，除了購買農產品外，也扮演推銷之角色。自 2012 年 7 月起，則由林柏虎總監以台北市文化探索協會身份，在台北自來水園區成立水花園有機農夫市集，並在假日協助水花園有機農夫市集管理與推廣志工服務，以及 CSR 林芳璟顧問共同計畫為市集規劃英語夏令營，舉辦學習蔬果英語名稱與購物相關的對話，在未來希望會有成果呈現。

此一計畫在未來還有很長的路要走，但是相信我們只要堅持下去，一定可以幫助更多小農以及讓社會大眾吃到更多的健康食物。

合作夥伴贈言



大稻埕文化志業創立於 2011 年，以推廣台灣在地飲食文化與有機產業為其經營目標，招集各地有機農友前來台北組成有機市集，讓有機農友有一個直接獲利、避免剝削的管道。

過去幾個月裡，頤德成為大稻埕重要的合作夥伴。所以在營運的過程中，給予很多行政管理及國際策略的支持，大稻埕可以加速運作，也讓合作的農友與其他夥伴在這種合作模式中受益。

除了行政與策略的支援，頤德的同仁也為大稻埕提供更多協助，例如大稻埕的財務管理也是借重頤德的經驗進行的，甚至頤德的員工也每星期固定去大稻埕的有機市集擔任志工、幫忙搭設帳棚、販售農產、撤攤。因為頤德的幫助，大稻埕文化志業獲益良多，希望兩者可以在將來繼續合作，以達到推廣台灣的飲食文化與有機農業的目標。

大稻埕執行長 張殿文

參與花谷計畫

花谷計畫為「讀人會」LifeNEXT(頤德總監林柏虎為讀人會發起人之一) 第一個家庭糧倉實踐計劃，地點在花蓮鳳林鎮進行，目的為推廣並支持當地農民從慣行農法順利轉為使用自然農法種植對健康無害的有機稻米，在種植的過程中不使用農藥或化學肥料，亦經 SGS 檢驗確認無農藥殘留。花谷計畫召集了一百個家庭參加，與有心致力於自然農法之小農合作，每個家庭繳交三千元，在稻米收成時會分到收成，也能幫助小農維持他們最好的健康稻米的品質。頤德有五位同仁(包含董事長、總經理、三位總監以及一位經理) 參與花谷計畫，例用假日或是運用公司彈性上班的方式，參與自然農法稻米的耕種，或以費用支持此計畫，並將此一理念推廣出去，目前為花谷計畫發展階段，需要更多人的參與和支持，而頤德在未來也將持續扮演推廣的角色，藉由此計畫，一方面能讓小農能夠在無經濟憂慮的情況下種出最健康的稻米，另一方面，推廣給國人健康的稻米種植文化以及家庭糧倉的概念，使更多人能夠吃到最健康且無農藥疑慮的稻米。



員工分享



一斤白米值多少錢？長久以來，市場機制讓“糧食”成了“商品”，農民被迫採取更低耕作的成本賣出糧商要求的價格，消費者則買到了低成本但不健康的“商品”。而在自然環境變化過程中，我們也希望能夠讓更多家庭擁有更直接和安全的糧食來源，為此，我們發起家庭糧倉計劃，鼓勵更多的家庭共組支持團體，共同支持屬於自己認同與信任的農戶和土地，透過實地參與體驗和互動交流，也讓農戶種出給自己人吃的糧食，給支持自己和土地的朋友，形成一個相互支持的社群關係，也讓每個家庭擁有屬於自己的糧倉。

資深總監 林柏虎

關係企業 - 致德國際

致德國際的創立目的是為了提供顧客一個充滿健康商品的生活品質，資本額為新台幣 500 萬元。本著社會企業的理念，致德國際致力於尋找最健康最天然的商品提供給客戶。



有機生態米帶給民眾健康的飲食習慣



英國進口之 Lifesaver 救命水壺



LIFESAVER 救命水壺網站

Lifesaver 救命水壺

Lifesaver 救命水壺為致德進口之最高科技過濾水壺，能夠過濾 99.99% 的病毒及細菌，其功能在網站 (<http://www.lifesaver.com.tw/>) 皆有介紹。特別的是，此救命水壺的發明是發明者 Michael Pritchard 有感於因於 2005 年卡翠納颶風造成紐奧良大淹水導致無水可用之窘境，意識到在發生天災過後，往往不是無水可用，而是沒有“乾淨的水”可用，為了解決世界共同的水問題而發明。致德認為此一發明對台灣民眾來說也是非常重要且需要的，花了一年多的時間與英國總公司溝通，終於獲得台灣代理權，將此一救命水壺提供給需要的民眾，相信在未來能夠幫助保護民眾生命財產安全。

經營者對環境的一段話

頤德目前辦公室所在即是對環境維護的考量之一：

- 室內外綠色植物 - 改善空氣品質、視覺更舒服、增加美感
- 確認空調系統順利運作與定期清潔
- 3.8 米挑高，光線充足明亮
- 在捷運站旁，方便通勤，節能減碳
- 行動辦公室，實踐 CSR 理念

頤德國際 嚴德芬

頤德為公關產業，整體對環境之衝擊較無製造業直接且備受關注，但是頤德還是致力於在生活中及工作中找尋能夠降低環境衝擊之因子，實踐頤德之企業文化，對環境盡最大的責任，藉此達到經濟面及社會面的永續發展，也讓地球環境的破壞能夠因為頤德而有一些改善。

頤德為降低環境影響因子，針對幾個面向具體實行及宣導

飲食文化

- 蔬食文化
- 非石化類洗劑
- 餐具的重複使用

減少耗能

- 節約用電
- 列印習慣
- 使空調順利運轉
- 綠色植物

降低運輸衝擊

- 公司地點之思考
- 電話會議取代
長途旅程會議

飲食文化

蔬食文化

頤德鼓勵同仁食用蔬食，一方面能夠加強同仁的體內環保，另一方面，少用肉食也能夠減少二氧化碳的排放，降低溫室效應的衝擊。頤德除了在同仁本身聚會時皆選用素食餐廳，平時也提供素食中餐補助，董事長也不定時會提供新鮮的水果，於下午時間讓同仁享用，使同仁之健康無慮，以及養成保護環境的習慣。

非石化類洗劑

頤德鼓勵同仁選購對環境友善的產品，而頤德關係企業致德所代理之商品，皆為此類商品，其中又以非石化類洗劑有益於環境保護，為最重要之鼓勵購買品。公司內部所有清潔用品皆使用非石化類洗劑之產品。

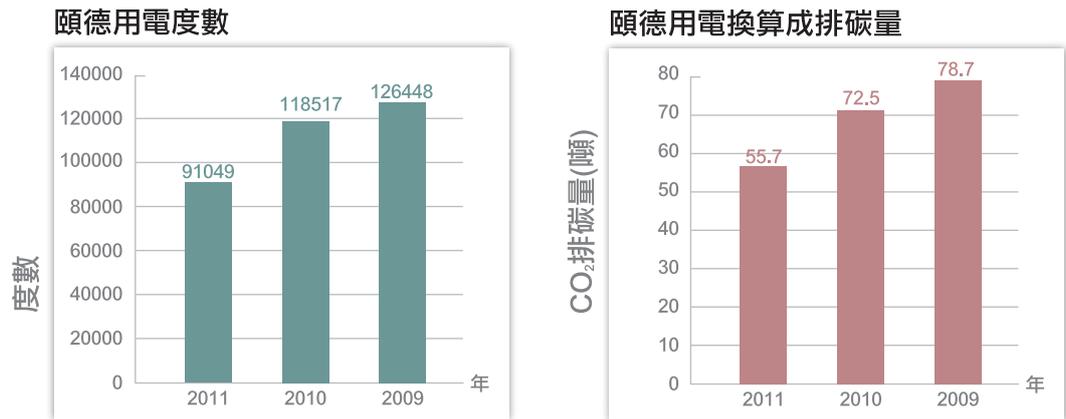
減少使用拋棄式餐具

頤德每位同仁皆有自己的一套餐具，避免使用免洗餐具以及紙杯等破壞環境的器具，公司也備有許多可重複使用的餐具提供給客人使用，倡導環保從生活做起的概念。

減少耗能

節約用電

減少溫室氣體排放已是國際間的共識與趨勢，碳排放揭露更是國際間減少碳排放的首要工作。用電是頤德碳排量的主要來源，除了統計歷年用電的排碳量並揭露外，從統計數字更可看出繼 2011 年 4 月頤德實施行動辦公室 (Mobile Office) 以及更換辦公室場所後，碳排量大量下降，證明此措施能夠明顯降低排碳量又可維持我們的工作品質。



註：頤德用電量資訊以電費為主，再以台灣電力公司於 2008 年 10 月公布用電電價表換算成電費使用度數，再應用度數換算成碳排量。

頤德承諾於 2012 年制定一套資料搜集機制，能夠準確的蒐集頤德在業務執行過程中所耗費的碳排量，除電量外，再增加運輸所耗費的碳排量，例如將計程車費用申報單上填上里程數等方式，進一步的制定減少碳排之措施，成果將於下一本 CSR 報告書呈現。

列印習慣

根據環境與發展基金會的統計資料指出，製造一公噸的紙張（約相當於五千份報紙）須消耗二十棵高八公尺、樹徑十六公分的原木，用紙量的多寡不僅影響著全球大樹被砍伐的速度，處理廢紙也影響著全球碳排量。頤德鼓勵同仁施行雙面列印的措施，以及將單面列印過的紙運用在較不重要的文件列印中，並將無法再使用的紙類確實做分類回收。目前每位同仁都已養成這個好習慣，也將持續保持並教育給新進同仁，成為頤德的節約文化之一。頤德也鼓勵同仁多使用電子信件取代紙張信件，降低紙張與信封的使用量。

空調的順利運轉

空調是夏季耗電量最大的因素，所以空調的控制是非常重要的環境保護方法。頤德除將空調溫度控制在 25 度以上外，更落實定時清理空調的習慣，如果空調過久未清理，則會損耗電能及功率，增加用電量。頤德有固定安排清理人員，定時清理，降低耗電量。



白鶴芋與大天使能夠吸收二氧化碳

綠色植物

環保署表示，在通風不良的辦公室或教室之二氧化碳濃度常高於 600 ppm，所以頤德為預防此種情況及降低空氣中的二氧化碳量，我們擺放了許多能夠吸收二氧化碳排放的植物（例如白鶴芋及大天使），並定期擦拭葉片（因空氣落塵會影響空氣淨化之效果），運用植物的天然習性來降低空氣中之二氧化碳濃度，實現保護環境從日常生活中做起的頤德文化。

降低運輸衝擊

傳統會議的發生皆須雙方約定時間及地點，搭乘交通運輸工具前往，不僅增加交通上的排碳量，也增加企業的時間成本。頤德在這方面亦有減少環境衝擊之考量。

公司地點之思考

頤德位於信義路三段，不僅鄰近捷運木柵線大安站，未來在大樓門口前面也將完成捷運信義線大安站出口，除為了同仁上下班方便外，也減少同仁需要轉乘其他交通工具的情形，降低多餘的運輸搭乘所排放的二氧化碳量。

電話會議取代長途旅程會議

頤德有許多客戶為外商企業或是公司地點為台北市之外，如以傳統的會議做法，勢必要花費很多交通上的成本與碳排量，因此，頤德將一些非必要當面會談之會議以電話會議取代，減少交通所造成的環境汙染。電話會議已成為頤德主要開會之方式。

本報告書為頤德國際正式發行的第一本企業社會責任報告書，本年度無重大變革，頤德秉持著頤從天德之精神，揭露公司 CSR 相關議題，並從中發現許多努力的空間，藉由 CSR 報告書的撰寫，檢討其 CSR 績效，透過從上而下之企業文化，以及從下而上的意見交流，期望能成為中小企業實行 CSR 之佼佼者。未來持續揭露相關訊息，提高與利害關係人間的溝通價值。

範疇

本報告書揭露的資料涵蓋頤德 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日間在公司治理、同仁管理、客戶服務、環境保護及社會關懷各項績效數據，並揭露 2012 年上半年至 6 月底止各項頤德之 CSR 重大事件。本報告書內容涵蓋頤德在台灣營業之資訊。頤德主動採用 G3.1 報告綱領，並自我宣告報告符合 GRI B 級應用水準。

報告書撰寫原則及綱領

本報告書主要參考頤德於 2011 年在企業社會責任面向的相關作為，並依據頤德關切的主要利害關係人及相關議題訂定報告書之架構及內容，並遵循全球永續報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之 GRI G3.1 準則編寫，依循 AA1000 保證標準及原則之要求，針對企業社會責任相關資訊進行鑑別、執行與揭露。本報告書之財務數據採用頤德會計部門之年度財務資料，其餘 CSR 相關資料數據說明，請參閱相關章節。

報告書發行

現行版本：2012 年 8 月發行

下一發行版本：預定 2014 年 8 月發行

為響應環保，本報告書無紙本化，以電子版本公告於公司網頁，列印前請先考慮我們的環境。

意見回饋

若您對本報告書之內容有任何疑問或建議，歡迎您隨時和我們聯繫，我們會常樂意接受和您的交流與指教。

聯絡方式

頤德國際股份有限公司企業社會責任部門

地址：台北市信義路三段 178 號 5 樓

電話：+886-2-2704-3024

傳真：+886-2-2709-3692

e-mail：Tino.Chen@veda.com.tw

Corporate Website：http://www.veda.com.tw/

CSRone Website：http://www.csrone.com.tw/

全球永續性報告指標 GRI 3.1 對照表

GRI 指標	章節索引	頁碼	揭露情形	註解
1. 策略與分析				
1.1	頤德精神、頤德 CSR 報告書的意義	2, 3	●	
1.2	企業之風險管理	15	●	
2. 公司概况				
2.1	頤德簡介	6	●	
2.2	頤德簡介	6	●	
2.3	頤德組織架構	9	●	
2.4	頤德簡介	6	●	
2.5	頤德簡介	6	●	
2.6	頤德簡介	6	●	
2.7	頤德簡介	6	●	
2.8	頤德簡介	6	●	
2.9	關於報告書	34	●	
2.10	2011 年及 2012 年上半年光榮事蹟	8	●	
3. 報告參數				
3.1	關於報告書	34	●	
3.2	關於報告書	34	●	
3.3	關於報告書	34	●	
3.4	關於報告書	34	●	
3.5	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
3.6	關於報告書、各章節	34	●	
3.7	關於報告書、各章節	34	●	
3.8	關於報告書、各章節	34	●	
3.9	關於報告書、減少耗能	33, 32	●	
3.10	關於報告書	34	●	
3.11	關於報告書	34	●	無重大差異
3.12	全球永續性報告指標 GRI 3.1 對照表	35	●	
3.13			●	此報告書無外部認證
4. 公司治理、承諾及參與				
4.1	文化導向之公司治理	9	●	
4.2	文化導向之公司治理	9	●	
4.3	文化導向之公司治理	9	●	
4.4	利害關係人與關心議題及其溝通機制	18	●	
4.5			●	無評估相關連性
4.6	文化導向之公司治理	9	●	無此項程序
4.7	文化導向之公司治理	9	●	
4.8	經營文化 - 頤崇天德	7	●	
4.9	文化導向之公司治理	9	●	
4.10			●	無評估公司治理單位對經濟、環境與社會之績效流程
4.11	企業之風險管理	21	●	
4.12			●	頤德雖無直接參與，但皆將 CSR 相關原則融入服務中
4.13	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
4.14	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
4.15	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
4.16	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
4.17	利害關係人與關心議題及其溝通機制	13	●	
績效指標				
環境績效指標				
EN1			○	
EN2			○	
EN3	減少耗能	32	●	
EN4	減少耗能	32	●	
EN5	減少耗能	32	●	
EN6			○	
EN9			●	無影響
EN10			●	無循環或再利用水機制
EN11			○	
EN12			●	無重大影響

六關於報告書

EN13			●	無影響
EN15			○	
EN16	減少耗能	32	●	
EN18	減少耗能	32	●	
EN19			○	
EN20			○	
EN21			○	
EN22			○	
EN23			●	無重大洩漏
EN24			○	
EN25			○	
EN26	工作與生活中的環境保護	31	●	
EN27			○	
EN28			●	無違反重大環保法令
EN29			○	
EN30	工作與生活中的環境保護	31	●	

勞動行為與合理工作績效指標

LA1	人力資源管理	24	●	
LA2	人力資源管理	24	●	
LA3	以人為本的員工管理	16	●	
LA4			●	無工會
LA6			●	無此委員會
LA7			●	報告期間無工殤及職業病發生
LA9			●	無工會
LA10	願德管理特色	16	●	無因性別的不同而有不同受訓時數
LA11	願德管理特色	16	●	
LA12			●	總監及經理級以上皆會定期考評每位員工之績效，納入分紅考量
LA13	人力資源管理	24	●	
LA14	管理政策與保險	22	●	
LA15			●	報告期間無人請產假

人權績效指標

HR1			○	
HR2			○	
HR4			●	無歧視案件
HR6			●	無此風險
HR7			●	無此風險
HR8			●	大樓保全人員的聘合法保全公司(國興保全)，接受相關訓練合格後方可外派
HR9			●	無相關個案
HR10			●	無接受人權審查及評估
HR11			●	無申訴案件

社會績效指標

SO2			●	未分析
SO5			●	願德對公共事務採取中立態度，不參與遊說及相關活動
SO6			●	無政治捐獻
SO7			●	無此行動
SO8			●	無違反法律法規
SO9			●	無重大影响
SO10			●	無重大影响

經濟績效指標

EC1	願德之經營績效	9	●	
EC2			●	無此風險
EC3	願德管理特色	16	●	
EC4			●	無重大財政補貼
EC5	管理政策與保險	22	●	
EC7	人力資源管理	24	●	
EC9			●	未針對間接的經濟衝擊做評估

產品責任績效指標

PR1			○	
PR2			○	
PR3			○	
PR4			○	
PR5			●	客戶滿意度皆與客戶當面溝通，無此類調查
PR6	願德 CSR 整體目標與未來承諾	12	●	
PR7			●	無違反市場行銷事件
PR8			●	無違反
PR9			●	無違反

● 已揭露或部分揭露 ○ 不適用

