

2023

悠遊卡股份有限公司
永續報告書

Sustainability
Report





編輯原則

《2023年悠遊卡公司永續報告書》是我們發行的第8本中文版報告書。本報告可同時於悠遊卡公司官方網站 (<https://www.easycard.com.tw/sustainableReport>) 查閱及下載，供廣大利害關係人及預期使用者參閱，期望各界能持續不吝給予我們指教及建議，讓悠遊卡公司在永續的道路上不斷精進，對永續領域做出實質貢獻。

組織邊界

本報告書組織邊界，係以悠遊卡公司台灣地區據點之營運活動資訊為主。報導期間為2023年1月1日至12月31日，部分永續議題績效及數據，為提醒、回顧或即時呈現永續成果，會回溯至2022年，或延伸至2024年第一季相關績效。若有涉及其它邊界範圍或資訊重編之議題，會於該章節、內文及表格中進行備註說明。

參照揭露準則 / 指引 / 框架

《2023年悠遊卡公司永續報告書》依循或參照之國際永續準則 / 框架包括：

- 全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI準則 (2021 年版)
- 氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 指引
- 聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
- 永續會計準則委員會之行業準則 (SASB)：消費金融產業、軟體IT產業標準。

聯絡資訊

若您對本報告書內容有進一步指教與建議，歡迎您將相關意見回饋給悠遊卡公司。

聯絡人：公共事務室 地址：115 台北市南港區園區街3-1號13樓 電話：(02) 2652-9988 公司網址：<https://www.easycard.com.tw/>

編輯審查機制

本報告書所揭露之數據及資料，係由「公共事務室」擔任秘書單位，協調各部門成員分工進行編撰、校閱及修訂，經各權責部門最高主管審核。報告書內容定稿經內部審查作業後，提報董事會通過後發行。

- 財務數據：由會計師事務所依國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 進行查核及簽證
- 各項管理系統驗證，每年皆進行內部稽核 (必要配合外部查證)，確保數據及資訊之正確性。

報告發行週期

- 上一版本：2023年12月
- 現行版本：2024年9月
- 下一版本：預定2025年9月



董事長的話	3
-------	---

2023年ESG 重點績效	4
---------------	---

CH1 永續悠遊，責任治理 5

1-1認識悠遊卡公司	6
------------	---

1-1-1 企業願景與核心價值	7
-----------------	---

1-1-2 重要里程碑	8
-------------	---

1-1-3 產品與服務	9
-------------	---

1-1-4 不斷創新產品與服務	10
-----------------	----

1-1-5 悠遊付生態圈	13
--------------	----

1-2公司治理	15
---------	----

1-2-1 誠信經營	20
------------	----

1-2-2 財務績效	21
------------	----

1-2-3 風險管理	22
------------	----

1-3永續管理	25
---------	----

1-3-1 重大主題鑑別與管理	25
-----------------	----

1-3-2 利害關係人議合	30
---------------	----

CH2 智慧悠遊，永續創新 33

2-1 科技創新，驅動美好生活	35
-----------------	----

2-2 社會創新，推動共融社會	36
-----------------	----

2-3 綠色創新，擁抱低碳未來	39
-----------------	----

CH3 數位悠遊，安心信賴 41

3-1 全面資安防護	42
------------	----

3-2 捍衛客戶隱私	45
------------	----

3-3 主動打擊詐騙	47
------------	----

3-4 完善客服機制	48
------------	----

3-5 智慧優質服務	50
------------	----

CH4 綠色悠遊，減碳先鋒 51

4-1 永續營運，節能減碳	52
---------------	----

4-2 綠色輸運，低碳生活	57
---------------	----

CH5 幸福悠遊，卓越人才 61

5-1 人力結構	62
----------	----

5-2 幸福職場	64
----------	----

5-3 人才培育	67
----------	----

CH6 責任悠遊，公益關懷 69

6-1 公益無邊界	70
-----------	----

6-2 悠遊愛無限	76
-----------	----

附錄 77

GRI 索引表	77
---------	----

SASB 對照表	79
----------	----

董事長的話

悠遊卡公司不斷創新服務，更在綠色運輸、減碳等領域，成為臺灣推動ESG不可或缺的一份子。

悠遊卡公司是一個支付服務公司，從交通票卡跨入小額消費領域，完成一張悠遊卡交通、消費行遍全台的便利性。2020年開始，悠遊卡公司進入電子支付市場，建構了一個線下線上、虛實整合的多元支付生態圈。從交通票證到提供多元支付服務，悠遊卡公司隨著時代演進，不斷順應潮流、挑戰自己、創新服務，更堅持公共服務的初衷。

近年來，極端氣候議題受到國際重視，各國政府及企業都積極推動減碳。悠遊卡公司擁有全台8成以上的交通運具覆蓋率，每月近2億筆交通支付交易。以龐大的交通數據為基礎，悠遊卡自行開發出交通運具碳排放計算模型，不僅獲得國際認證公司BSI查核通過，更開始為十幾家台灣企業、發卡銀行或會員平台提供交通碳排放量及減碳的統計服務。

2023年台北市政府更率先與悠遊卡合作推出「我的減碳存摺、月月抽機票」活動，鼓勵民眾使用大眾運具，減碳又可抽獎。3個月的活動期間累計有9.7萬會員參與，總減碳量達4,451公噸，相當於11.5座大安森林公園年吸附量。由於成效良好，2024年此活動更擴大為基北北桃四市全民參與的減碳活動。

交通運輸是悠遊卡的核心能力，2023年政府推出「TPASS行政院通勤月票」，悠遊卡公司投入人力物力，在短短半年間推出包括「基北北桃都會通」等跨16個縣市不同區域及範圍共18款定期票。這是悠遊卡公司同仁的努力，以及強大的作業能力始能完成的。定期票的推出，大幅提高民眾公共運具使用率，是行動減碳的最佳實踐。

在公共服務及社福政策上，悠遊卡一向扮演重要的角色，包括和雲林縣政府推出「幸福飽胃站」計畫，在假期間以學生證悠遊卡提供弱勢學童兌換營養午餐，取代過去紙本的兌換券，以無紙化節省人力及行政作業成本。和桃園市政府推出「一生好運卡」，桃園市的孕媽們可領取存有補助金的卡片，輕鬆搭乘計程車。這些都是悠遊卡應用在公共服務上最好的典範，讓政府節省行政作業成本，民眾則能便利地享受政府所提供的各項福利。

便利、安全、信任及公益是悠遊卡公司的核心價值，20多年來我們秉持這個價值，以及取之於社會、用之於社會的理念，期待悠遊卡公司不僅是一個不斷創新的優質公司，更是台灣在綠色運輸、減碳等領域上，推動ESG不可或許的一份子。



悠遊卡股份有限公司 董事長

A handwritten signature in blue ink, appearing to read '林志盈' (Lin Zhiying).

2023年ESG 重點績效

永續悠遊。責任治理

累計發卡量

1.52 億張

整體總交易金額

680 億元

電子票證流通卡市佔率

63 % (NO.1)

悠遊付累計會員數

271 萬

獎項

IT Matters Award 產品專案獎

支付點數成長

23.5 %

註：金額數字為四捨五入至億元。

註：整體總交易金額為交通 + 小額消費 + 悠遊付。

綠色悠遊。減碳先鋒

TPASS通勤月票，基北北桃生活圈使用次數

超過 **2.4** 億次

我的減碳存摺，可查詢減碳量之持卡人

每一位持卡人

電子票證溫室氣體盤查管理系統

通過BSI查驗

員工通勤總減碳量

76,725 公斤

員工通勤月平均減碳量

31.13 公斤

再製卡片數量

4.7 萬張

註：減碳量係指使用大眾運具碳排放相較於使用汽車所減少的碳排放。

數位悠遊。安心信賴

ISO 27001、BS 10012、PCI DSS管理系統

100 % 通過驗證

個資隱私洩漏

0 件

客服專線整體滿意度

91.8 %

智能客服平台滿意度

4.7 分 (滿分5分)

線上掛失節省人工作業成本

430 萬

註：減碳量係指使用大眾運具碳排放相較於使用汽車所減少的碳排放。

幸福悠遊。卓越人才

最低薪資與法定基本工資比率

1.26:1

育嬰留停員工復職率

33 %

員工旅遊補助金額

3,168,000 元

台北市職場性別平等指標

連續 **3** 年

責任悠遊。公益關懷

公益贊助

3,761,723 元

捐贈特別訂製悠遊卡

25,550 張

無償捐贈卡片放棄之售卡收入

5,758,042 元

與社福團體合作

47 家

公益團體藉由捐贈卡片募款

>1,786 萬元

平均每張悠遊卡創造的愛心善款

712 元

註：公益贊助金額包含卡片贊助與經費贊助。

註：以2023年贈特製卡17,050張，每張特製卡150元售價計算，贈裁型卡8,500張，每張裁型卡以350元售價計算。
。更多內容，請詳責任悠遊，公益關懷。

CH1 永續悠遊，責任治理



悠遊卡股份有限公司（以下簡稱悠遊卡公司），長年以來以創新的思維與突破的技術，致力於提供持卡大眾富含信賴且便利的安全服務，企圖為持卡大眾創造無現金生活圈，實現「無現生活 盡在悠遊」的核心概念。

認識悠遊卡公司

公司治理

永續管理

1-1 認識悠遊卡公司

悠遊卡公司成立於2000年3月，目前最大股東為悠遊卡投資控股公司。我們從最初的電子票證服務，逐步擴展到小額消費，再到線上電子支付，已成功地串聯用戶的交通和消費，整合線上和線下支付，為台灣開創無現金支付的展新格局。

悠遊卡公司走過21年的創新之路，不斷精進提供多元功能及各種服務。不僅悠遊卡深植於各種交通及消費通路，於2019年正式申請兼營電子支付業務，2020年推出「悠遊付」，進軍電子支付市場，打造「一卡一付」支付生態圈。經過努力，悠遊付會員數在2023年突破271萬大關。

我們始終堅守「便利」、「安全」、「信任」和「公益」四大核心價值。目標是為所有民眾打造一個全天候的無現金生活圈，在任何時間、任何場所、線下或線上，都可以便利地使用悠遊卡 / 悠遊付進行支付。

產業類別

電子支付業

成立時間

2000年3月

總部

台北市南港區園區街3-1號13樓

員工總人數

302人

主要股東

- 悠遊卡投資控股公司 (持股比例 **57.86%**)
- 台北市政府、台北大眾捷運公司、12家台北地區公車業者、國泰世華銀行、台新銀行、中國信託銀行、台北富邦銀行、神通電腦、三商電腦、財團法人中華顧問工程司等
- 公股綜合持股比例約佔 **38.43%**

營運現況

- 電子票證流通卡市占率 **NO.1**
- 累計發卡量 **1.52** 億張
- 悠遊付會員數 **271** 萬人
- 通路品牌數成長 **5%**

交易金額

- 悠遊卡：**601.2** 億元
- 悠遊卡交通票證：**343** 億元
- 悠遊卡小額消費：**258** 億元
- 悠遊付代理收付實質交易金額：**82.5** 億元

1-1-1 企業願景與核心價值

悠遊卡公司在陪伴每個人日常生活的同時，也對這塊土地許下永續發展的承諾，以數位轉型與創新思維「加值你的美好生活」，更推動綠色運輸、投入公益活動，期許透過自身營運優勢及使命，一同與民眾、政府、企業打造美好生活的永續環境。

我們始終秉持4大核心價值，不斷為台灣民眾提供便利的支付工具、安全的支付環境以及深受信賴的服務，為社會帶來更多的價值，並在永續發展的道路上邁出堅實的步伐。

4 大核心價值

便利 發展多元渠道，串接大眾生活各個節點，打造「一卡一付 無現生活」

安全 嚴格控管持卡人與悠遊付使用者個資及交易資訊，保障所有利害關係人的資訊安全

信任 提供安心且值得信賴的服務，不遺漏任何利害關係人的意見，持續對話傳遞組織共好願景

公益 發揮在地關懷的精神與力量，共創美好社會

4 大未來展望

不斷創新功能及產品，成為多元服務的平台

不斷創新功能及產品，探索卡片與電子支付的新領域，提供用戶更多元與便利的選擇。

卡付相輔相成，建立卡付整合的悠遊生活圈

致力了解並滿足用戶的需求，深化與悠遊卡卡友與悠遊付會員的關係，同時打造悠遊付為悠遊卡的數位平台，強化卡付連結的功能，展現無可比擬的多元支付服務競爭力。

精進系統穩定度，提供安全與信賴的服務

不斷加強和優化資訊安全系統，確保平台達到最佳的可靠性和穩定性，使持卡人和悠遊付會員能享受到一個安心無憂的使用體驗。

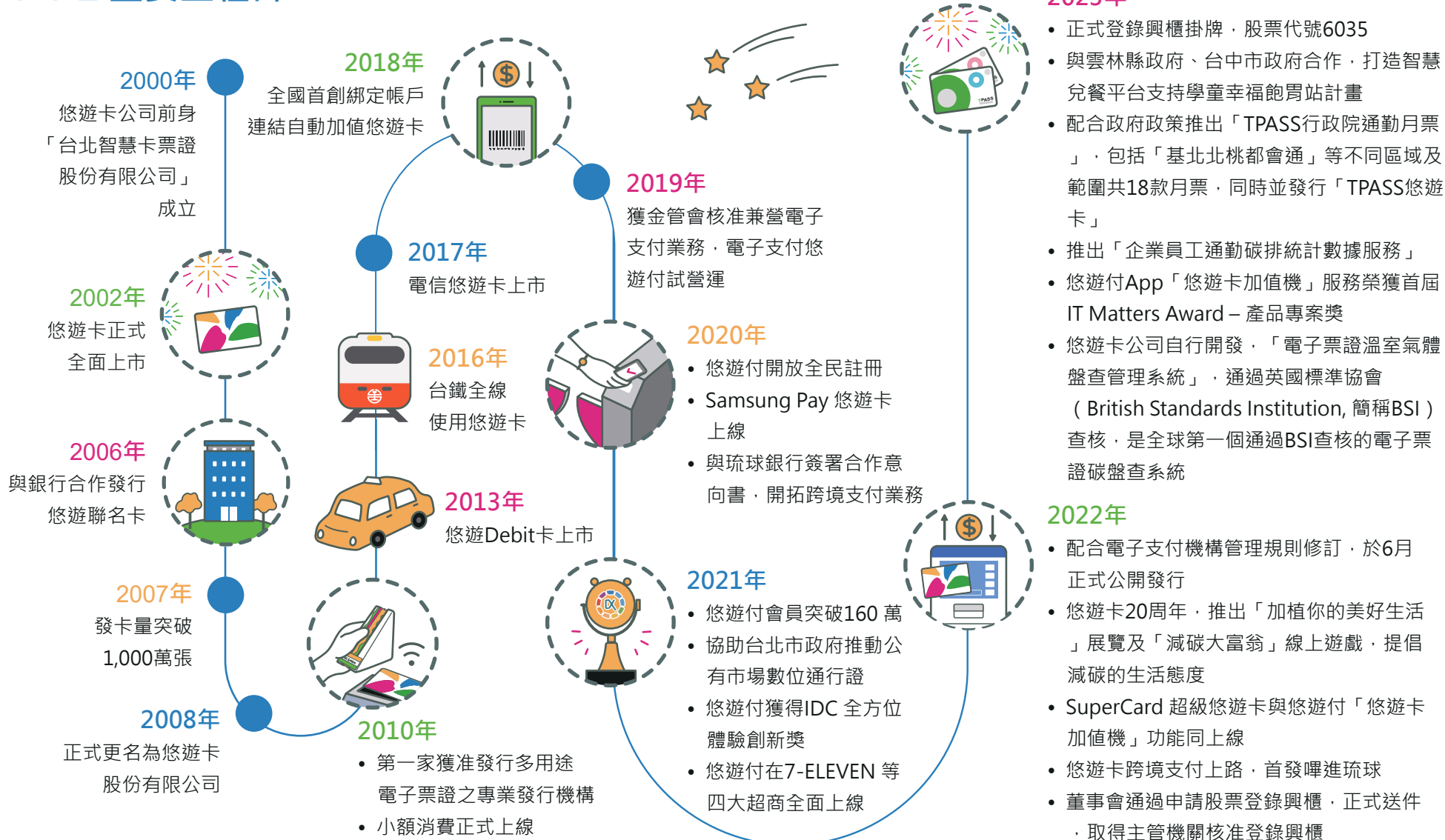
發揮數據力，推動減碳綠色生活

立足核心價值，運用數據及分析技術，希望不僅能協助個人實踐綠色生活，還能为企業提供碳排放數據，共同支持和實現政府的環境和社會關懷政策。

一日悠遊生活 無現生活 悠遊無限

悠遊卡公司期盼有一天，台灣民眾從眼睛睜開到晚上睡覺隨時都能使用悠遊卡、悠遊付：房間的門禁卡、買早餐、坐捷運、上班打卡、上學點名、到便利商店買咖啡、騎公共自行車、自動販賣機買飲料零食、吃中餐、到圖書館借書、晚上上餐廳、看電影、到超市買菜；假日坐高鐵、到動物園、觀光景點入場券。一張小小的悠遊卡就能暢行無阻，加上悠遊付線上線下整合消費、繳交各種生活費用及規稅費，享受便利、美好的無現金生活。

1-1-2 重要里程碑



1-1-3 產品與服務

悠遊卡，是一張整合捷運系統、公車、停車場、特約機構等付費方式的非接觸式多功能電子票證。除全國性大眾交通運具外，包括超商、超市、速食、飲料店、加油站等，都可以使用悠遊卡支付扣款，便利暢行。悠遊付則為以QR Code掃碼支付或線上支付的電子支付。

悠遊卡

一般用途的電子票證，可用於大眾運輸、便利商店、小額消費等多種場合。

悠遊聯名卡

與各大銀行或品牌合作推出的聯名卡，結合信用卡或儲值卡功能，在悠遊卡餘額不足時可以自動加值。

超級悠遊卡 SuperCard

「SuperCard 超級悠遊卡」於2022年上市，卡片晶片安全強度升級、單筆消費上限也調高至1萬元，足以因應更多現金消費場域。

悠遊付 EasyWallet App

電子支付服務，支援手機掃碼支付，實體商店及線上電商皆可使用。另有悠遊卡相關功能如餘額查詢、交易紀錄、快速儲值、優惠查詢等功能，為悠遊卡的數位服務平台。

悠遊付App

內建於悠遊付App的「嗶乘車」，可持Android手機以NFC感應進出捷運，是唯一可以進出交通運具的電子支付。

悠遊卡加值機

悠遊付App內的「悠遊卡加值機」同時支援iOS和Android系統，將「SuperCard 超級悠遊卡」置於手機背面NFC感應區，即可直接以悠遊付錢包為卡片加值、查詢卡片餘額與交易紀錄、記名卡片以及購買交通套票。卡片加值及購買定期票不受時間地點限制，大大增加便利性，此項服務榮獲2023年榮獲首屆IT Matters Award – 產品專案獎。

自動加值服務

悠遊付會員使用悠遊付App可綁定悠遊卡，在悠遊卡餘額不足時，以悠遊付錢包自動加值。另外，使用「悠遊聯名卡」亦可在餘額不足時自動加值。

悠遊卡購卡機

在捷運站設置自助購卡機方便民眾快速購買或儲值悠遊卡。

悠遊卡客服中心

提供卡片遺失掛失、餘額查詢、退卡服務等一站式服務的實體服務中心。民眾亦可透過客服電話、官網及悠遊付App上的智能客服「嗶寶」進行各種諮詢服務。

悠遊卡企業方案

為企業客戶製作員工識別證，結合員工證、門禁卡、考勤卡、會員卡等多卡合一功能，協助推動e化應用。

悠遊卡線上商城

悠遊shop線上購物平台，提供悠遊卡相關產品與週邊商品的購買管道。

悠遊卡優惠活動

不定期與各大商店通路合作，推出專屬優惠活動，鼓勵用戶使用悠遊卡 / 悠遊付。

1-1-4 不斷創新產品與服務

「SuperCard 超級悠遊卡」自動加值服務帶動悠遊付會員

SuperCard 超級悠遊卡除單筆消費金額上限放寬、卡片晶片安全強度升級外，尚有可隨時隨地在手機悠遊付App加值的便利性，成為2023年度重點商品。2023年整年度銷售超過40萬張卡，其中悠遊卡公司為推廣全台定期票而發行之「TPASS悠遊卡」即為SuperCard超級悠遊卡，並陸續與各縣市政府洽談市民卡、社福卡與數位學生證以SuperCard超級悠遊卡規格發行。SuperCard超級悠遊卡搭配手機悠遊付App內的「悠遊卡加值機」，隨時隨地為卡片加值的便利功能，成功帶動悠遊卡友成為悠遊付會員，使用此功能加值的金額持續提升。

亮點商品

2023年推出眾多古早味悠遊卡，包含77乳加造型悠遊卡、正露丸悠遊卡、可果美番茄醬悠遊卡、津津蘆薈汁造型悠遊卡、飛燕煉乳造型悠遊卡與黑金剛造型悠遊卡等，也推出相當受歡迎的「寶可夢系列悠遊卡」、超人氣中職樂天桃猿啦啦隊的「樂天女孩髮香包悠遊卡」等。除造型討喜、廣受好評的授權商品外，悠遊卡公司也將日常生活中的靈感轉換為獨一無二的悠遊卡，並帶來溫馨感人的一段故事。

巨大版經典LOGO造型悠遊卡

發行巨大版經典LOGO造型悠遊卡的靈感，來自悠遊卡公司注意到一則來自公車司機遺失一張大悠遊卡的網路新聞。這位公車司機是悠遊卡鐵粉，收藏相當多的悠遊卡，包含許多特殊造型的悠遊卡，布置在公車駕駛座上，成為與乘客互動的話題。有一天其中一張大悠遊卡遺失了，他心中覺得十分不捨。悠遊卡公司看到了這則新聞覺得很感動，便著手設計製作比一般悠遊卡大四倍，又充滿趣味的巨大版經典LOGO造型悠遊卡。

悠遊卡員工特別帶這張巨大版的經典LOGO悠遊卡到台中，送給這位悠遊卡鐵粉司機。大悠遊卡「失而復得」，公車司機驚喜萬分，馬上把巨大悠遊卡放在公車駕駛座上留念。



北一女中120th綠制服造型悠遊卡

為了歡慶北一女120週年校慶，悠遊卡公司與北一女合作推出紀念版「北一女中120th綠制服造型悠遊卡」，不僅使用布質仿真，相當有質感，嗶卡時還會唱出一句北一女校歌「為我女界增光耀」，讓校友們回憶無限，具收藏價值，更引發話題。同時，悠遊卡公司也捐贈卡片販售所得10%，共71萬7,522元，支持該校學生社團環保公益活動的圓夢基金，為北一女120週年校慶增添佳話。



2023年前十大熱賣卡片

No.1

台灣味手繪風系列悠遊卡

發行約10萬張



No.6

美樂蒂&酷洛米友誼筆記系列悠遊卡

發行約5萬張



No.2

台灣風情系列悠遊卡

發行約10萬張



No.3

寶可夢驚喜包悠遊卡

發行約8.5萬張



No.4

寶可夢悠遊卡系列

發行約8萬張



No.5

樂天女孩髮香包悠遊卡

發行約5萬張



No.7

數碼寶貝系列悠遊卡

發行約5萬張



No.8

HELLO KITTY招財達摩3D造型悠遊卡

發行約3萬張



No.9

SUPERCARD悠遊卡LOGO線條款

發行約3萬張



No.10

北一女中120th綠制服造型悠遊卡

發行約2萬張



1-1-5 悠遊付生態圈

悠遊卡公司自成立以來，一直致力於提供便利的支付解決方案，不僅限於交通支付，更結合小額消費支付，涵蓋多方面的日常生活需求。

隨著無現金支付環境的加速發展，悠遊卡公司跨入電子支付里程碑，於2020年推出電子支付服務－悠遊付。推出3年歷經疫情艱難，不斷開拓會員，截至2023年底，悠遊付會員數已超過271萬，證明了悠遊付在市場中日益成長的影響力。

悠遊付建構無現金支付生態系統，強化與悠遊卡的連結，為民眾提供更多元、便利的支付環境。悠遊付透過構建四大平台生態圈，持續創新支付的多元服務，並連結悠遊卡，為用戶提供全方位的生活便利，邁向一卡一付的多元支付生態圈。

親子關係生態圈

建立家庭成員關係，簡化交通費及零用金等各種轉帳過程，掌控家庭財務支出，探索更多親子應用場景

- 1.簡化轉帳過程：家庭成員可在手機使用悠遊付綁定家人悠遊卡並為其充值，輕鬆進行交通費或零用金轉帳，減少現金交易，安全又便利。
- 2.掌控家庭財務：通過悠遊付綁定家人悠遊卡，可透過交易記錄，更好地掌控和監控家庭財務支出。
- 3.親子應用場景：經由親子關係的確認，父母繳交子女學雜費更為便利又安全。

電子商務生態圈

針對不同群組深化市場策略，靈活調整商業模式以符合市場趨勢，建立健全的風險管理系統，確保交易安全

- 1.市場策略深化：針對不同用戶群體，提供針對性的市場推廣和優惠方案，以吸引更多用戶使用悠遊付。
- 2.商業模式調整：以廣大卡友的優勢，以卡帶付，以各種靈活的行銷策略將卡友轉為悠遊付會員，維持競爭優勢。
- 3.風險管理系統：建立健全的風險管理系統，確保電子交易的安全性和可靠性，保護用戶權益。

生活繳費生態圈

建立常用繳費機制，擴大繳費選項與領域，利用繳費數據推動商業機會

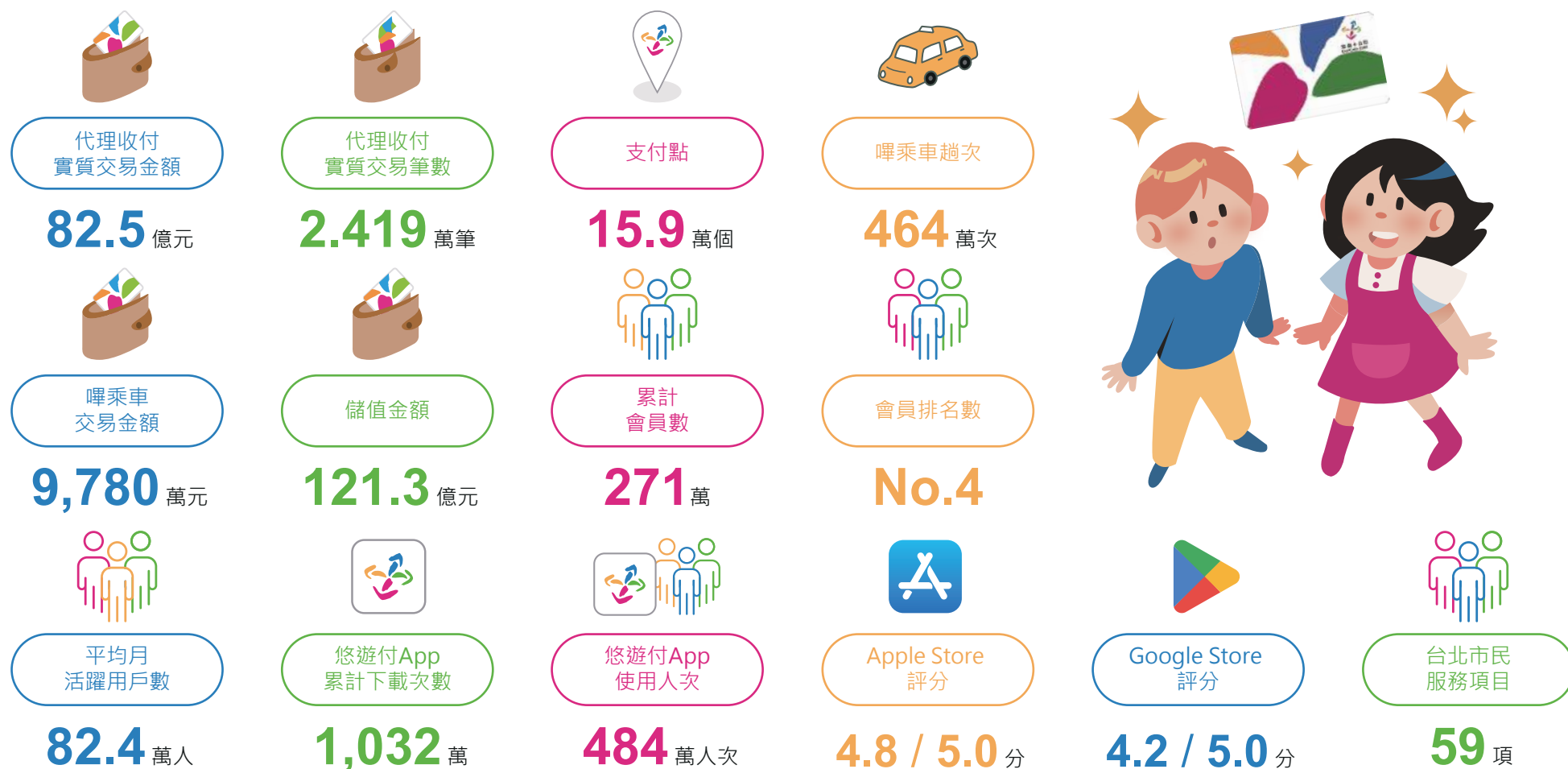
- 1.建立常用繳費機制：建立常用繳費機制，讓用戶輕鬆設定，減少手動操作的麻煩。
- 2.繳費選項擴大：不斷擴大可以使用悠遊付繳費的領域，涵蓋水電瓦斯費、學雜費、電信費，以及政府規費、稅費、汽燃費、國宅租金維管費等。
- 3.數據驅動商機：利用繳費數據，分析用戶行為，推動相關商業機會，提升用戶滿意度。

哩程經濟生態圈

緊密連結交通旅程的實體生活場景與消費，並透過減碳活動增強用戶忠誠度，運用交通與消費數據的整合，發揮強大數據力，提供更精準的消費行為分析。

- 1.交通與生活連結：推動交通運具週邊商圈的悠遊付佈點，以本公司的強項—交通支付為基礎，推出運具附近消費據點的會員優惠，以促進消費者旅程中的消費，創造卡付串聯的效益。
- 2.減碳活動：推動減碳活動，如低碳旅運，以環保理念吸引用戶參與，增強用戶忠誠度。
- 3.線下驅動線上：透過線下實體店面的活動和優惠促銷，驅動線上服務需求，形成良性循環，提升用戶活躍度。

悠遊付2023年營運成果



註：

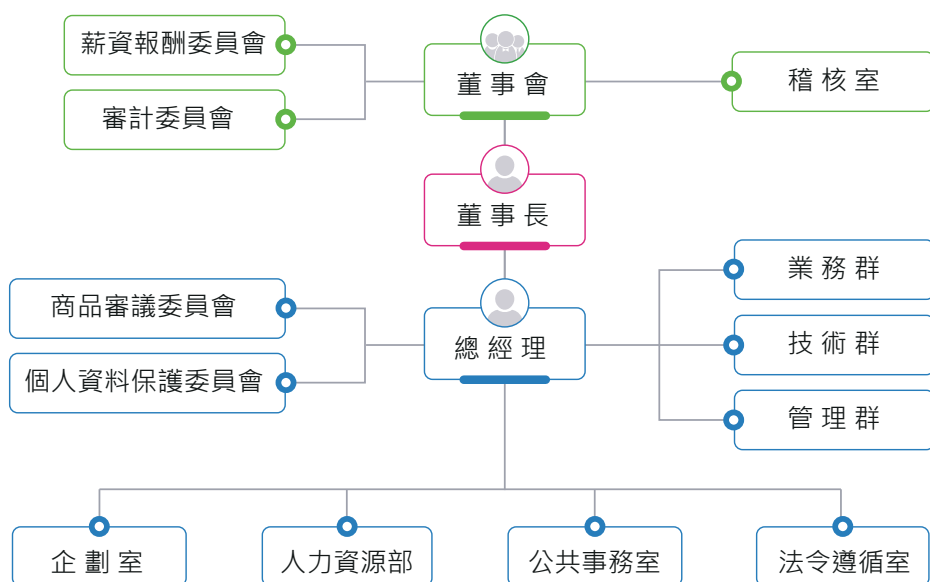
- 統計資料：2023年1月1日至2023年12月31日止。
- 平均月活躍用戶數：指當月最後一天往前推算30天內的不重複使用者數。

1-2 公司治理

董事會為悠遊卡公司最高治理單位，現運行之董事會共設立21席董事，由具有財金、法律、軟體系統、交通運具、通訊支付、數據應用等專業背景之董事組成，藉由各領域專業之董事，期能促進悠遊卡公司的多元發展。

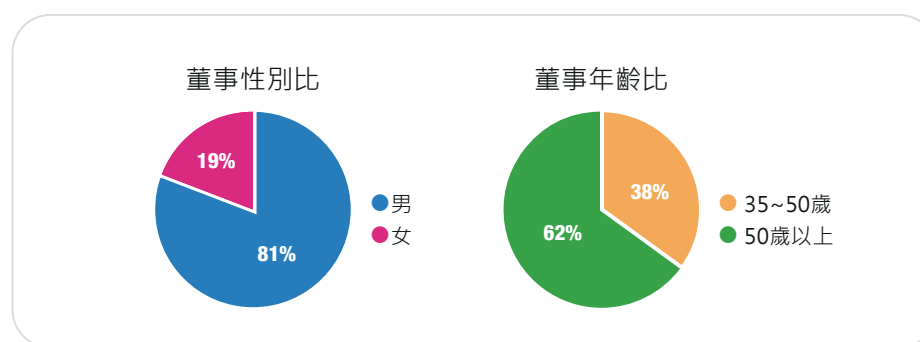
因應悠遊卡公司登錄興櫃，為落實公司治理，健全企業經營體質，2023年悠遊卡公司董事會進行了改組，新增了5名獨立董事及成立審計委員會，健全公司治理架構。董事會作為悠遊卡最高永續負責單位，董事會每年定期審閱公司永續報告書，追蹤並評估永續事務的執行效果與目標，確保公司在經濟、環境及社會等各方面的持續進步。2023年度，公司共召開了7次董事會會議，討論的議題涵蓋了經濟、環境及社會各個面向。

悠遊卡治理架構



註：資料以2023年12月31日為基準

董事會架構



為避免利益衝突，公司董事不得兼任經理人，且董事之間無超過半數的席次有二親等以內的親屬關係，完全符合證券交易法的相關規定。此外，公司制定了「獨立董事之職責範疇規則」，明確獨立董事的職責與權利，確保其能夠充分履行職責，增強董事會運作及公司經營績效。

董事會名單

職稱	姓名	性別年齡	現任職務	專業/永續相關背景說明
董事長	林志盈	男 / 65	悠遊卡股份有限公司董事長 悠遊卡投資控股股份有限公司董事	專業資格與經驗於交通、電票領域，經歷臺中捷運股份有限公司董事長、群信行動數位科技公司董事長、悠遊卡公司(股)公司總經理、臺北市政府交通局局長、鼎華科技公司總經理、臺中市政府交通局局長、鼎漢國際工程顧問公司總經理
董事	陳榮明	男 / 64	臺北市政府交通局副局长	專業資格與經驗於交通領域，經歷臺北市政府交通局主任秘書、臺北市公共運輸處處長
董事	陳淑娟	女 / 55	悠遊卡投資控股股份有限公司董事長 國票金融控股(股)公司獨立董事 協易機械工業(股)公司獨立董事 富智康集團有限公司(香港)獨立非執行董事	專業資格與經驗於金融領域，經歷美國紐約梅隆銀行臺灣區總經理暨董事總經理、德國商業銀行台北辦事處首席代表暨台灣負責人、國票金融控股公司獨立董事、國際票券(股)公司獨立董事、協易機械工業(股)公司獨立董事等
董事	鄒開蓮	女 / 58	台達電子股份有限公司獨立董事 中磊電子股份有限公司獨立董事 基富通證券股份有限公司董事 富恩投資股份有限公司董事長 香港電視娛樂有限公司董事	專業資格與經驗於電子業及電商平台支付領域，經歷Verizon Media 國際事業董事總經理、台灣世界展望會董事長、Yahoo亞太區資深副總裁暨董事總經理，任職台達電子(股)公司獨立董事、中磊電子(股)公司獨立董事等
董事	李耀中	男 / 47	理律法律事務所合夥人 台灣醋酸化學股份有限公司監察人 中美和石油化學股份有限公司監察人	專業資格與經驗於法律領域，經歷中美和文教基金會董事、台北律師公會第25屆文書主任等，任職理律法律事務所合夥律師
董事	吳詣泓	男 / 45	威朋大數據股份有限公司董事長/執行長 吳敵有限公司董事	專業資格與經驗於企管、大數據領域，任職Vpon威朋創辦人暨執行長
董事	范大維	男 / 62	欣欣客運股份有限公司董事長 大南汽車股份有限公司董事	專業資格與經驗於國防戰略領域，經歷空軍司令部副參謀長、空軍司令部參謀長

職稱	姓名	性別年齡	現任職務	專業/永續相關背景說明
董事	龍貺雲	男 / 63	悠遊卡投資控股股份有限公司監察人 卡通股份有限公司董事長/總經理 中興大業巴士股份有限公司顧問 龍觀國際行銷股份有限公司監察人	專業資格與經驗於交通領域，經歷悠遊卡投資控(股)限公司董事，任職中興大業巴士(股)公司顧問
董事	洪滄浪	男 / 73	首都客運(股)公司顧問	專業資格與經驗於交通領域，經歷大都會汽車客運(股)公司總經理、悠遊卡(股)公司特助
董事	李婷娜	女 / 41	首都客運集團執行董事 大都會汽車客運股份有限公司董事 台中汽車客運股份有限公司董事 首都客運股份有限公司董事 三重汽車客運(股)公司董事 統聯汽車客運(股)公司董事	專業資格與經驗於交通領域，經歷鑽石管理科技諮詢公司助理顧問
董事	郭清泓	男 / 43	北富銀創業投資股份有限公司總經理	專業資格與經驗於金融領域，經歷台北富邦銀行企業金融中心協理
董事	洪大慶	男 / 57	國泰金融控股股份有限公司副總經理 國泰綜合證券股份有限公司監察人	專業資格與經驗於金融領域，經歷國泰人壽(股)公司會計部協理、國泰金控(股)公司會計部經理、國泰證券(股)公司財務會計部協理
董事	黃文涼	男 / 54	玉山創業投資股份有限公司總經理 玉山創業投資股份有限公司董事 磐石醫藥生技股份有限公司董事	專業資格與經驗於金融領域，經歷玉山銀行法人金融事業處總經理室襄理

職稱	姓名	性別年齡	現任職務	專業/永續相關背景說明
董事	陳翔中	男 / 56	三商電腦股份有限公司董事長 三商投資控股股份有限公司董事 華合科技股份有限公司董事長 三商資訊股份有限公司董事 商林投資股份有限公司董事 果核數位股份有限公司監察人 南京三商電腦軟件開發有限公司董事長 三商美邦保險代理人股份有限公司董事長 洋正投資股份有限公司董事 東元電機股份有限公司 獨立董事 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司獨立董事	專業資格與經驗於資訊科技領域，經歷悠遊卡投資控股(股)公司董事，任職三商電腦(股)公司董事長
董事	蘇亮	男 / 72	神通電腦股份有限公司副董事長/總經理 神通資訊科技股份有限公司董事長/總經理 悠遊卡投資控股股份有限公司監察人 遠通電收股份有限公司董事 神通光通信股份有限公司董事 台灣世曦工程顧問股份有限公司董事 遠創智慧股份有限公司董事 毛寶股份有限公司獨立董事 神通(上海)企業管理諮詢有限公司董事 聯訊陸創業投資股份有限公司 董事 神達投資控股股份有限公司董事 聯訊參創業投資股份有限公司董事 和利投資股份有限公司董事長 聯捷貳投資股份有限公司監察人 精聯電子股份有限公司獨立董事 肇源股份有限公司董事長 神耀科技股份有限公司董事長 聯訊玖創業投資(股)公司董事	專業資格與經驗於設備科技領域，經歷台北市電腦公會常務理事、全球智慧城市聯盟籌備諮詢會主任委員

職稱	姓名	性別年齡	現任職務	專業/永續相關背景說明
董事	許英傑	男 / 47	群策法律事務所主持律師 悅城科技股份有限公司獨立董事 立弘羅麗芬控股股份有限公司獨立董事 生化科技股份有限公司獨立董事 六魚文創股份有限公司監察人 麗崴風光能源股份有限公司董事 台灣百和工業股份有限公司獨立董事	專業資格與經驗於法律領域，經歷中華民國全國總工會第五屆及第六屆法律顧問
獨立董事	李浩傑	男 / 57	悠遊卡股份有限公司獨立董事	專業資格與經驗於金融領域，經歷富邦金融控股(股)公司副總經理及資深副總經理
獨立董事	羅孝賢	男 / 64	淡江大學運輸管理學系教授	專業資格與經驗於交通領域，經歷交通局局長，台北大眾捷運(股)公司常務董事，悠遊卡投資控股(股)公司暨悠遊卡(股)有限公司董事
獨立董事	吳柏宏	男 / 46	沛然律師事務所律師 友訊科技股份有限公司董事	專業資格與經驗於法律領域，經歷沛然律師事務所律師、鼎禎國際律師事務所主持律師理
獨立董事	鄭漪茜	女 / 40	尚諺群佳聯合會計師事務所會計師	專業資格與經驗於財務會計領域，經歷尚諺群佳聯合會計師事務所會計師
獨立董事	沈昇勳	男 / 31	洽吧智能股份有限公司董事/技術長	專業資格與經驗於電機、數位行銷領域，經歷臺北表演藝術中心/技術暨行銷顧問，任職洽吧智能(股)公司/合夥人暨技術長

註：資料以2023年12月31日為基準

ESG智識提升：專業培訓助力永續經營

面對日益嚴峻的極端氣候挑戰，ESG（環境、社會及公司治理）已成為企業必須正視的重點議題。悠遊卡公司與台灣管理學會合作，開設ESG課程，提升內部人員對ESG永續經營的意識，強化未來推動ESG議題的基礎。

悠遊卡公司展現推動ESG的決心，2023年規劃為期三個月的ESG管理師培訓計劃。培訓邀集董事及內部重要幹部參與，內容涵蓋：ESG內涵、淨零管理、ESG評估指標、國際ESG規範、永續供應鏈管理、社會公平與勞工平等、企業資安、企業倫理與永續政策、公司治理與永續會計、內控與舞弊防治，以及永續報告書撰寫實務等。培訓過程中，董事及法人董事指派代表人參與率達32%，員工占64%。期望透過ESG種子管理師之培育，為集團各部門推動ESG方案厚植堅實基礎。



1-2-1 誠信經營

悠遊卡公司視誠信經營為企業經營之核心基礎，為贏得社會大眾信任，透過官方網站和定期發布相關財務及營業報告，主動向大眾揭露經營狀況、財務報表及重要業務發展資訊，讓投資者和用戶能夠更清楚地了解公司的發展動態及未來方向，建立透明與誠信之基石。

我們訂有《董事及經理人行為準則》及《員工行為規範》，明示誠信經營的政策和作法，以及董事會與高階管理階層積極落實經營政策的承諾。公司秉持「專業」與「專職」兩大標準，制定了明確規範員工應遵守的行為準則，包含餽贈的接收、隱私權、智慧財產權保護及資訊安全管理相關措施。對於違反以上準則者，公司透過《獎懲管理辦法》設定了相關懲罰機制，杜絕不法與不實行為的發生。

檢舉機制，合法保護

為建構合法正當的職場環境，悠遊卡公司制定了「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理程序」，鼓勵內、外部人員舉報弊案事件，如侵占公款、包庇犯罪、收賄、洩密等。為避免檢舉人遭到不公平對待、報復或威脅，公司針對檢舉人的身分予以保密，並確保檢舉人及相對人的合法權益。

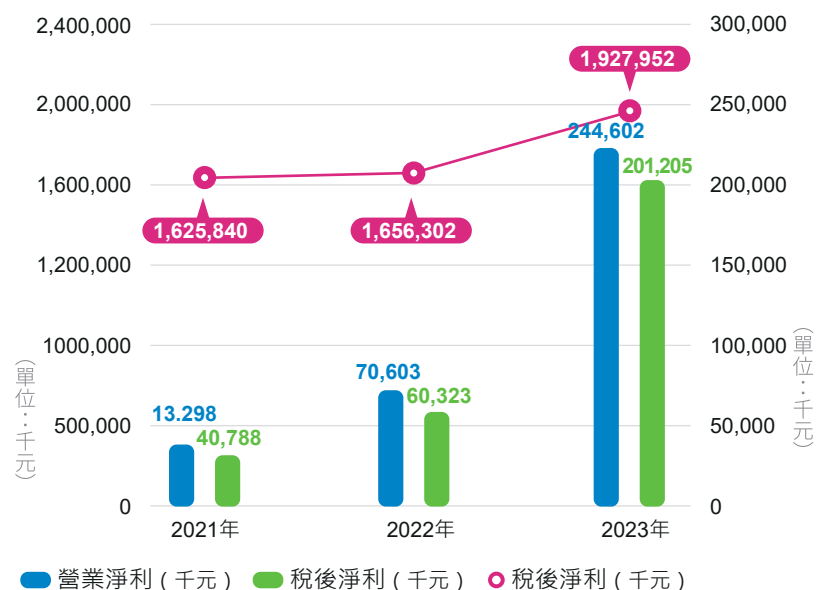
此外，公司設有法律事務部及法令遵循室及亦可透過前述單位與外部法律顧問進行諮詢，提供公司員工專業的法律意見。2023年，悠遊卡公司並未收到任何違反誠信經營事件的舉報，顯示公司在誠信經營上的卓越成效。

舉報管道

- 檢舉信箱：Whistleblowing@easycard.com.tw

1-2-2 財務績效

2021年因受疫情衝擊，悠遊卡公司兩大重要業務：交通及小額消費支付服務，都受到相當幅度的影響，導致悠遊卡公司連續兩年獲利下滑。悠遊卡公司除了持續推出造型悠遊卡屢創銷售佳績，也配合政府各種補助政策如敬老卡補助金等，深耕無現金市場。隨著2022年下半年疫情趨緩，民眾出門頻率和消費意願逐漸恢復，悠遊卡公司也積極活絡市場，2023年度整體交易金額增加17%，交通類支付較前一年提升18.6%，小額消費較前一年提升7.8%，悠遊付交易金額亦持續成長，較前一年增加近44.3%。

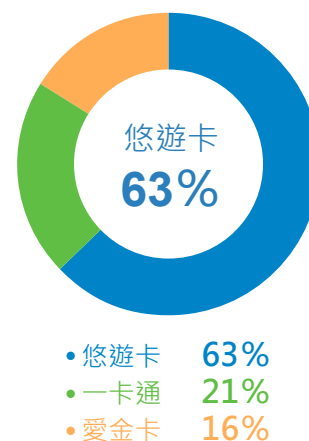


註：營業淨利=營業收入-營業成本及費用。

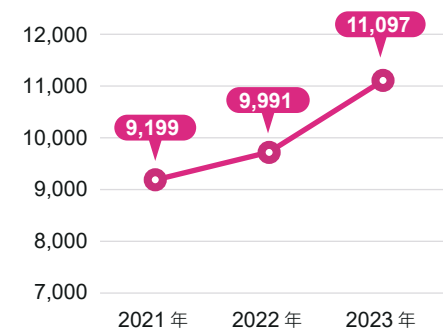
註：悠遊卡公司於2021年度有爭取到價值3,085,814元的產業創新10-1投資抵減。

註：2021年起適用國際財務報導準則 (IFRSs) 編制財務報告。

2023年電子票證流通卡市占率



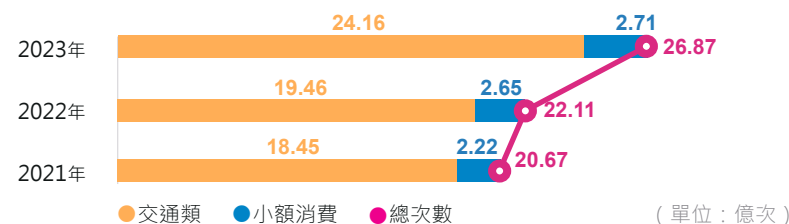
流通卡數



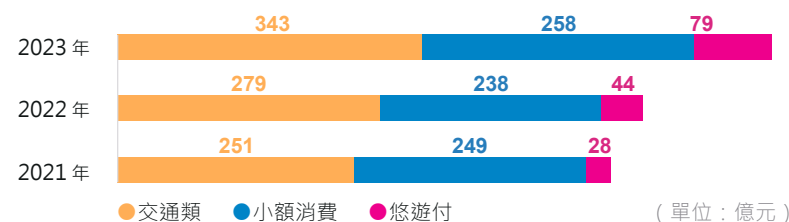
註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數
(單位：萬張)。

註：數據來源：金管會

悠遊卡使用次數



悠遊卡及悠遊付交易金額



1-2-3 風險管理

風險管理是企業穩健經營與永續發展的基石，對悠遊卡公司而言，更是維持日常營運與服務品質的隱形護盾。對此，我們建立了雙向管理的風險管理機制，透過「由上而下的策略規劃」與「由下而上的風險報告」，全方位盤點公司整體風險，並制定無偏差的風險管理政策與目標。

風險管理架構

我們依循金管會訂頒的《專營電子支付機構內部控制及稽核制度實施辦法》建立全公司各類風險管理及執行依據，確認每一個環節的風險都能被有效管理。而為確保風險管理機制有效運行，我們以董事會為悠遊卡公司風險管理之最高決策單位，負責核定全公司的風險管理政策、架構以及建立公司的風險管理文化，並審議公司的風險管理執行狀況與風險承擔情形，對整體風險管理負有最終責任。

董事會	核定全公司風險管理政策、架構及建立風險管理文化	核定公司風險管理政策、架構，建立風險管理文化，審議風險管理執行狀況與風險承擔情形，對整體風險管理負有最終責任。
風險管理部	監督及追蹤董事會核定的風險管理決策及交付事項的執行情況	根據風險目標和重要性及各部門業務性質，制定詳細的控制、監控措施與執行頻率，並每年或在發現重大風險事件時彙整風險管理相關資訊，向高階管理階層及董事會報告。
各部門	落實風險管理執行	透過自行查核和監控措施，確認風險控管的效度與概況。
稽核室	對全公司內控相關作業舉辦每年至少一次之查核	將稽查項目與改善建議詳列於稽核報告中，並持續追蹤以確保內部控制制度及作業之遵循。

強化風險管理 深植風險意識

我們深知悠遊卡公司的營運與民眾的生活息息相關，因此對待風險管理更加謹慎，期許能將所有風險因子納入考量，提供便利且安心的服務、維持良好的營運量能。針對可能潛在風險，我們制定嚴謹風險辨識流程，在每個營運環節中皆考量風險元素，識別相關風險機會，並制定因應措施。

風險辨識與因應流程

1 風險辨識

應涵蓋各項業務與營運活動，以充分瞭解本公司風險概況，並考量外部環境，掌握全公司風險變動情形

2 風險衡量

視不同風險類型，訂定量化或其他可行之質化標準，考慮各項業務與營運活動之性質、規模與複雜程度，並定期檢視

3 風險控制

各單位依其訂定之各項作業管理規範中，所規劃之風險管理機制執行風險控制作業，並配合風險管理單位執行作業查核、監督與報告工作

4 監督與報告

建立風險通報與處理機制，並定期或適時就風險事件、外部威脅、法令調整及內部營運變化等事項進行檢討，以監督、確保風險管理機制之有效性及適當性

悠遊卡公司風險列表

風險項目	GRI重大主題	永續承諾
財務風險	公司在各項財務活動中，由於內外部環境及各種難以預料或無法控制的因素，使公司在一定時期、一定範圍內所獲取的最終財務成果與預期的經營目標發生偏離，從而形成公司蒙受經濟損失或喪失更大收益可能之風險。	由業管與財務相關單位依據法規及市場變化，制定相應程序，並採取適當因應措施，如信用額度限額管理、調整等。
信用風險	因使用者等交易對象出現有違交易誠信原則之行為，導致公司產生損失風險之情事者，包括但不限於使用者提出帳款爭議者、使用者否認交易者、特約機構未履行提供商品或服務致付款方向本公司求償之虞者、委託儲值機構倒閉者等。	
市場風險	因市場風險因子如利率、匯率、證券價格、商品價格及其波動性、交互的相關性及市場流動性等改變而可能產生損失風險，尤其是對本公司信託資產價值造成減損者。	
流動性風險	因無法將資產變現或取得足夠資金，以供使用者退還餘額或提領款項之情事者，而導致可能之損失風險。	
作業風險	起因於內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成損失之風險，包括法律風險。	訂有個人資料保護與資訊安全管理政策，已導入個人資料管理制度與資訊安全管理制度，分別設置個資與資安之任務組織，採行PDCA管理循環推動制度之運行，以因應個資與資安相關風險。
信譽風險	由於如媒體（公眾）之外部負面評價，導致使用者異常及普遍的終止或中斷契約關係，所產生之損失風險。	

氣候相關財務資訊 (TCFD)

悠遊卡公司成立的初衷為配合政府推廣大眾運輸，讓民眾透過悠遊卡實踐綠色低碳生活。近年來，我們回收可再利用的卡片重製，並發展企業通勤碳足跡計算等創新應用，協助政府朝向淨零目標邁進。

為鑑別氣候變遷對悠遊卡公司經營可能帶來的風險與機會，我們參照國際金融穩定委員會所發布的《氣候相關財務揭露指引》(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 框架，來檢視營運過程中可能遭遇的氣候相關風險，進行相關風險機會之評估與揭露，及後續氣候因應策略與執行目標之設定。

悠遊卡公司作為臺北市政府持股比例一定的公股民營企業，肩負協助政府推動無現金城市與淨零城市的任務。目前，悠遊卡公司的氣候相關專案由總經理進行統籌，並直接向董事長報告，由董事長擔任治理單位最高層級負責人。公司定期召開氣候治理會議，審視並更新相關策略與目標，確保公司的營運符合氣候治理的最新要求。

悠遊卡公司氣候風險與機會

風險項目	GRI重大主題	永續承諾	檢核追蹤機制	風險項目	GRI重大主題
政策與法規變動風險	碳排放相關費用增加，導致營運成本上升	積極參與政策諮詢，提前調整營運策略	新政策支持綠色金融產品	增加綠色金融產品收入	開發符合新政策的綠色產品服務，積極推廣使用
市場風險	消費者需求轉向綠色產品，現有產品競爭力下降	開發更多綠色產品與服務，加強合作	綠色支付方案需求增加	提高市場佔有率	推出再生材料製作的卡片產品
技術風險	需要投資新的綠色技術，增加研發成本	加強研發投入，提升技術創新能力	先進技術創新	減少長期運營成本	採用節能技術或再生能源，提升系統運營效率
法律風險	未能遵守政策法規，可能面臨罰款	關注法律制定走向，並定期審查合規情況，強化內部稽核作業	強化企業法遵管理	減少法律糾紛和罰款	加強法遵稽核及員工培訓
聲譽風險	未能有效回應氣候變遷議題，導致企業聲譽受損	積極公開氣候相關資訊，加強ESG活動	提升品牌價值	吸引更多環保意識高的消費者	進行環保宣傳，提升企業形象

1-3 永續管理

1-3-1 重大主題鑑別與管理

悠遊卡公司作為民眾與政府、交通與消費商家間的橋樑，串聯民眾的生活大小事，悠遊卡已成為為大眾生活裡不可或缺的元素。悠遊卡公司在營運推廣與新功能開發上，持續透過多元管道與不同利害關係人溝通，積極鑑別、了解及回應其所關注的議題，傾聽不同族群的聲音，滿足大眾的期待與需求。

重大主題鑑別流程

1 鑑別

直接或間接依賴悠遊卡公司由「公共事務室」為永續推動秘書單位，以GRI準則為基礎，同時考量金融同業發展情況、國際永續發展議題（如UN SDGs）與電子票證/支付產業特性、市政推動方向，並參酌各利害關係人回饋及關注之議題，鑑別出4項關鍵重大永續議題（並對應至GRI主題）

2 排序

藉由焦點訪談識別利害關係人對於永續議題之關注程度，以及永續議題對於悠遊卡公司營運業務，及對環境、經濟及人群（雙重重大性）的衝擊程度，排列出2023年重大議題矩陣圖

3 確認

直接或間接依賴悠遊卡公司鑑別出重大議題後，由管理階層確認各議題之重大性，並進一步評估重大議題對於組織內外的衝擊邊界，確保我們回應之重要永續資訊，都能被完整揭露於報告書中

4 檢視

直接或間接依賴悠遊卡公司《永續報告書》編製完成後，由各部門主管先進行審閱，檢視相關資訊與績效之完整性，且無不當或不實資訊揭露後，呈報至董事會進行最終核准，並根據重大議題鑑別與利害關係人之回饋，作為未來永續治理評估之依據

重大議題與UN SDGs之連結

我們致力於兼顧營運盈利，實現社會共好，並持續提供便民服務。自2017年起，悠遊卡公司已將重大主題與聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）連結，承諾未來將持續投入永續實踐，與利害關係人攜手合作，實現永續共榮之願景。

年度重大主題說明

衝擊類型	ESG面向	悠遊卡重大議題	對應之GRI主題	雙重重大性原則		衝擊來源	衝擊標的
實際正面	S	安心信賴	客戶隱私	對營運及業務的衝擊	對社會、環境及人群的衝擊	營運活動 產品服務 商業關係	所有持卡者、合作夥伴
				建置完善資訊安全及個資管理機制，並定期進行稽核及演練。嚴謹保護客戶隱私可提升客戶信任度，進而增加持卡者數量，強化悠遊卡公司品牌形象。完善的資訊安全措施能降低潛在的法律風險和罰款，確保營運可持續性。	設置專責資安單位及管理代表，嚴格控管任何疑似個資外洩之情事發生，極力降低客戶個資外洩風險，有助於維護社會穩定，促進數位安全及隱私權保護。提高整體社會對數位支付工具的信賴，促進科技的普及與應用，推動智慧城市的發展。		
		卓越人才	勞雇關係	提供完善生育及福利機制，良好的勞雇關係有助於提高員工士氣和生產力，降低離職率，吸引人才加入。優質的勞雇關係能促進員工對公司的忠誠度和工作滿意度，提升技術創新力和競爭力。	提升工作環境和員工福利有助促進社會和諧，提升公司社會責任形象。保障勞工權益，提供公平就業機會，可為社會創造穩定工作環境，促進家庭幸福和社會的長遠發展。	營運活動 產品服務 商業關係	員工

衝擊類型	ESG面向	悠遊卡重大議題	對應之GRI主題	雙重重大性原則		衝擊來源	衝擊標的
潛在正面	S	公益關懷	公共政策	對營運及業務的衝擊 訂定完善利害關係人議合及公共政策，積極參與公共政策有助於建立良好政府關係，提升公司在公共政策制定之影響力，減少政策風險，確保業務運營的穩定性和持續性。	對社會、環境及人群的衝擊 積極參與產業公、協會與公共政策相關組織，有助促進永續發展。積極參與公共政策有助推動更廣泛的社會進步和環境保護作為，進而造福全社會。	營運活動 產品服務 商業關係	政府及主管機關、投資人
	G	責任治理	經濟績效	提高經濟績效有助於資金流動及投資，提升公司永續成長及市場地位。穩健的財務表現可提升企業抗風險能力，支持創新與研發，持續開發創新產品與服務。	企業經濟績效的提升不僅能帶動相關產業鏈的發展，還能藉由納稅和社會捐贈，支持公共服務和基礎設施建設，改善社會大眾生活品質，創造更多就業機會，提升整體社會經濟福祉。	營運活動 產品服務 商業關係	投資人、員工、所有持卡者

重大主題管理程序

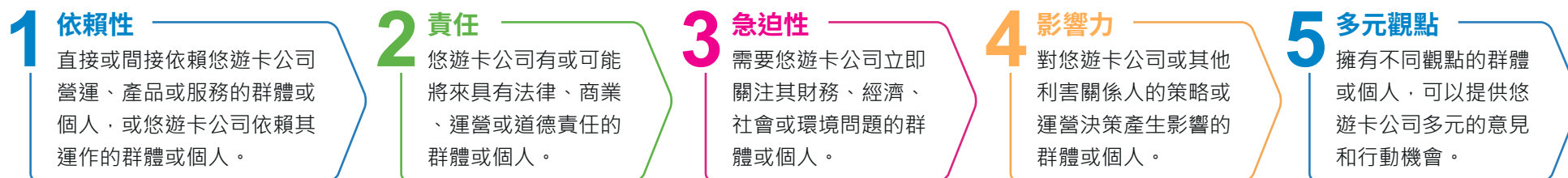
永續面向	GRI重大主題	永續承諾	檢核追蹤機制	永續目標	2023年進度說明	對應章節	連結之 UN SDGs
G	經濟績效	身為臺北市政府持股企業，承諾積極應對氣候財務風險，專注於提升財務與營運績效。我們推動綠色低碳生活，協助政府發展大眾運輸，同時回收卡片再製及進行卡片碳足跡計算等創新措施，支持實現淨零。持續投資數位和技術創新，提升交易效率和安全性，增強公司的市場競爭力及財務穩定性。	- 主責單位：財務暨會計部 - 內部稽核	以穩建的財務、積極有效的公司治理，提供民眾便捷多元支付，並持續精進數據力，協助企業及社會邁向減碳生活。	- 整體交易金額增加17% - 交通類支付提升18.6% - 悠遊付交易金額增加44.3%	永續悠遊・責任治理	目標9 目標11
S	勞雇關係	我們重視勞雇關係，致力於打造和諧的工作環境，制定透明、公平的勞動政策，確保員工權益；公司承諾提供具競爭力的薪酬福利，並促進多元包容的企業文化，確保員工在安全、健康、公平的環境中工作。設立員工發展計畫，提供持續學習和職業發展機會，推動工作與生活平衡，提高員工滿意度和工作效率。	- 主責單位：人力資源部、職工福利委員會、勞資委員會 - 內部稽核 - 申訴專線 - 申訴信箱 - 舉報信箱	致力建構優良平權的工作環境，協助員工成長、發揮能力，打造勞資共利的幸福企業。	獲「台北市職場性別平等指標」	幸福悠遊・卓越人才	目標5 目標8

永續面向	GRI重大主題	永續承諾	檢核追蹤機制	永續目標	2023年進度說明	對應章節	連結之 UN SDGs
	公共政策	我們致力於讓持卡人安心享受補助和優惠，並展現悠遊卡在公共服務上的承諾。我們與各縣市政府合作，發行滿足不同需求的卡片，並依據政府社福政策，提供相關公益服務。我們積極參與社會公益，推動數位普惠金融，促進社會公平與包容性，並在各類公共交通及公共服務中提供便捷、安全的支付解決方案。	- 主責單位：公共事務室、業務部門 - 內部稽核	持續配合政府各項交通、社福政策，提供「便利、安全、信任、公益」服務	- 配合中央政府推出TPASS通勤月票 - 擴大「我的減碳存摺」範圍	永續悠遊・責任治理 智慧悠遊・永續創新 責任悠遊・公益關懷	目標11 目標12
	客戶隱私	我們制定《個人資料管理目標與策略》，致力保護客戶個人資料安全；在處理個人資料時，遵循誠實與信用原則，於蒐集資料前明確告知用戶相關內容和用途；對於特定目的以外的資料利用，我們嚴格遵守《資料索取管理辦法》，確保外部機構的操作符合法規要求。持續改進數位安全技術，建立完善數據保護機制，並定期進行資安稽核及風險評估，保障客戶資訊的安全性和隱密性。	- 主責單位：個人資料保護委員會 - 設立內部評核負責人、弱點掃描及滲透測試 - 外部查證：ISO 10012	零任何形式之客戶資料洩露情勢	無客戶資料洩露之情事	數位悠遊・安心信賴	目標9 目標12

1-3-2 利害關係人議合

悠遊卡公司重視與多元利害關係人的溝通與議合，透過定期、不定期會議、專案合作、實地拜訪及其他互動方式，與廣大利害關係人保持溝通和協作，確保其意見和需求能夠及時反應予公司，並提供其相關所需資訊。

為具體回應關利害關係人之期待與需求，我們按AA1000 SES:2015《利害關係人議合標準》(Stakeholder Engagement Standard, SES)，依循五大原則來鑑別出悠遊卡公司的關鍵利害關係人。



2023年，悠遊卡公司共鑑別出10類別關鍵利害關係人，包括：持卡大眾、政府及主管機關、交通／消費通路業者、投資人、員工、公益團體、發卡客戶、合作夥伴、媒體、供應商／技術合作業者。透過持續的溝通議合，悠遊卡公司將不斷精進營運和創新服務，為所有利害關係人創造永續價值。

利害關係人	對公司的重要性	溝通形式與頻率	關注之議題	回應章節
持卡大眾	悠遊卡公司最重要的利害關係人群體，他們的需求和期望直接影響公司的服務品質和業務策略	24小時客服專線 / 智能客服平台 / 客服中心：每日頻繁往來 - 機關來函 / 1999台北市民當家熱線：每月平均24件 - 官網顧客服務：不定期 - LINE 官方帳號推播：每月平均5次 - 臉書粉絲專頁貼文：每月平均31篇	安心信賴 公益關懷	數位悠遊・安心信賴
政府及主管機關	包括中央主管機關及地方政府單位，對悠遊卡公司的營運有重要的政策和監管影響	主管機關： - 電子郵件 / 電話每周平均5次以上。 - 實地拜訪：每年1次例行業務實地訪查；會議：視實際需求不定期召開 - 地方政府單位：台北市議會報告：每年2次	責任治理	永續悠遊・責任治理

利害關係人	對公司的重要性	溝通形式與頻率	關注之議題	回應章節
交通 / 消費通路業者 -交通：北捷與客運業者 -消費：餐飲與零售業者等	包括公共交通運輸業者和零售商，他們與悠遊卡公司的合作關係密切，影響到用戶的便捷性和服務品質	•電子郵件 / 電話：不定期 •會議 / 實地拜訪：視情況	安心信賴 責任治理	智慧悠遊・永續創新
投資人 -官股：北市府與台北大眾捷運公司 -民股：客運業者與銀行業者	提供資金支持和經營策略規劃，關注公司的財務表現和永續發展策略	•董事會、功能性委員會：每季至少1次 •股東會（常會）：每年1次 •投資人聯絡窗口及服務信箱：不定期 •悠遊卡營業報告書：每年1次	責任治理	永續悠遊・責任治理
員工	公司之核心資產，其滿意度和專業成長與公司的運營效率和創新能力直接相關	•「我有話要說」電子信箱 / 申訴信箱：不定期 •勞資會議：每3個月1次 •主管週會：每月3次	卓越人才	幸福悠遊・卓越人才
公益團體	與公司合作推動公益活動的團體，促進公司在社會參與及公益上的影響力	•電子郵件 / 電話：如遇活動，每日頻繁往來 •會議：1~2 次 / 每次活動	公益關懷	責任悠遊・公益關懷
發卡客戶 -如縣市政府、各級學校、企業等，以及電信業者	包括企業和機構客戶，其使用悠遊卡系統進行各類支付和服務，影響到公司業務的拓展和市場佔有率	•電子郵件 / 電話：頻繁往來 •會議：不定期	安心信賴 責任治理 公益關懷	綠色悠遊・氣候先鋒
合作夥伴 -共同發卡銀行以及電信業者	在技術和業務上與公司緊密合作的各類企業和組織，共同推動市場發展和創新	•電子郵件 / 電話：不定期	安心信賴 責任治理	智慧悠遊・永續創新
媒體	傳播公司資訊和形象的重要管道，影響公司在社會大眾和市場中的聲譽	•電子郵件 / 電話：經常往來 •記者會：平均4~6個月1次 •新聞稿：每月平均15次	安心信賴 公益關懷	責任悠遊・公益關懷
供應商 / 技術合作業者	提供公司運營所需產品和技術支持的夥伴，對公司產品品質和技術創新有重要影響	•電子郵件 / 電話：頻繁往來 •會議：不定期	安心信賴	數位悠遊・安心信賴

重點議合成果：東亞智能卡組織（GLOPAS）

東亞智能卡組織（GLOPAS）是一個致力於推動東亞地區智能卡技術發展與應用的國際組織。該組織目標是藉由促進各國智能卡系統資訊交流，提高技術標準，推動市場規模擴大，進而提升整個地區的智能卡應用水準。GLOPAS 的主要任務包括：

1. **資訊共享與合作：**促進成員國之間的技術和市場資訊交流，支持技術創新和應用拓展。
2. **市場推廣與教育：**藉由舉辦研討會、展覽等活動，提高市場對智能卡技術及功能的認識和接受度。
3. **政策影響力：**與各國政府和相關機構合作，推動有利於智能卡產業發展的政策和法規。

悠遊卡公司加入GLOPAS，藉由與其他成員分享，交流最新的智能卡技術，提升技術水準及產品和服務之創新，並且藉由各成員創新功能的分享，精進產品功能。



CH2 智慧悠遊，永續創新



悠遊卡公司是與社會大眾日常生活習習相關的產業品牌，我們所提供的不僅是一張簡單的交通卡，而是融合便捷與永續創新精神的典範。在變化快速的數位支付市場環境中，我們持續透過創新來驅動企業永續發展，為用戶創造無與倫比的使用者體驗。

在發行多種卡片的過程中，我們追求的不僅是便利性，更重視核心價值及永續理念的結合。藉由永續創新，為持卡人創造一個便捷、多元共融及綠色低碳的使用環境，同時確保個人的資料受到可靠和安全的保護，讓持卡人能放心地享受各種生活支付服務，體現悠遊卡在公共服務上的承諾。

科技創新，驅動美好生活

社會創新，推動共融社會

綠色創新，擁抱低碳未來

創新策略	說明
不斷創新功能及產品，成為多元服務的平台	不斷創新功能及產品，探索卡片與電子支付的新領域，提供用戶更多元與便利的選擇。
卡付相輔相成，建立卡付整合的悠遊生活圈	致力了解並滿足用戶的需求，深化與卡友、會員的關係，同時打造悠遊付為悠遊卡的數位平台，強化卡付連結的功能，展現無可比擬的多元支付服務競爭力。
精進系統穩定度，提供安全與信賴的服務	不斷加強和優化資訊安全系統，確保平台達到最佳的可靠性和穩定性，使持卡人和悠遊付會員能享受到一個安心無憂的使用體驗。
發揮數據力，推動減碳綠色生活	立足核心價值，運用數據及分析技術，希望不僅能協助個人實踐綠色生活，還能为企業提供碳排放數據，共同支持和實現政府的環境和社會關懷政策。

永續創新里程碑

年度	說明
2021	悠遊卡公司汲取成功經驗，致力於提升卡片的附加價值，推出40檔造型悠遊卡，其中主推復古風更喚起大眾與本土品牌間的情感連結，增添持卡大眾的生活點滴，亦帶動台灣品牌翻轉與再造。
2022	悠遊卡跨出國境，首發前進琉球跨境支付，提升國人的悠遊卡體驗。同時，推出SuperCard超級悠遊卡，能隨時隨地以悠遊付錢包在悠遊付App上幫卡片加值，成功整合卡 / 付功能，為多元支付再創新體驗。
2023	因應政府政策推出「TPASS行政院通勤月票」，且同步發行「TPASS悠遊卡」，以本公司核心清分作業能力，共推出跨16縣市18款不同區域及使用範圍的月票，有助跨縣市上班、上課需求民眾降低交通成本，成功鼓勵民眾使用大眾交通運具，響應政府綠色交通政策。 悠遊卡公司自行開發，用以計算各類交通運具碳足跡的「電子票證溫室氣體盤查管理系統」通過英國標準協會(BSI) 查核，是全球第一個通過BSI查核的電子票證碳盤查系統。 在本公司建立的碳排放統計模型為基礎，向企業推出「企業員工通勤碳排統計應用服務」，為不同企業或平台計算員工或會員的交通運具碳排統計，深受企業歡迎。
未來	持續發展悠遊卡與悠遊付的功能連結，以更多元的整合應用，為持卡大眾加值美好生活；推動交通通勤碳足跡之數據統計，為企業 / 組織提供員工通勤碳足跡統計服務，落實企業永續承諾；秉持公共服務的核心價值，研發多元兌換平台，為政府政策提供更多便利的數位服務。

2-1 科技創新，驅動美好生活

科技創新：悠遊卡加值機服務勇奪IT Matters Award產品專案獎

在數位支付時代的浪潮中，悠遊卡公司展現卓越科技創新能力，為廣大用戶創造便捷的服務體驗。其中，悠遊付App的「悠遊卡加值機」服務，榮獲首屆IT Matters Award產品專案獎，悠遊卡公司以科技創新技術實力，突顯我們推動在數位化支付深耕之卓越成就。

悠遊卡公司首創「悠遊卡加值機」功能，僅需手機具備NFC功能，不論是Android還是iOS系統，持卡人透過手機NFC感應，即可輕鬆為「SuperCard超級悠遊卡」加值、購買定期票及查詢餘額等多項操作。這一創新技術的推出，徹底改變了過去需要將悠遊卡攜至特定地點加值的繁瑣過程。

我們在悠遊付App中嵌入了「悠遊卡加值機」功能，為儲值卡端末設備賦予全新的生命。這一創新不僅大幅提升了持卡人的使用便利性，更降低了人工和機器加值的成本，推動支付從加值到消費的全面數位化，打造無現金的便利生活環境。

「悠遊卡加值機」服務自推出以來，與「SuperCard超級悠遊卡」相輔相成，成為台灣首創的革新之舉。持卡人可以隨時隨地為悠遊卡加值，快速及便捷特性，大大的提升用戶體驗。此外，本專案技術也推動了支付工具的全面數位化，讓支付更加高效及便捷。



2-2 社會創新，推動共融社會

社會創新：學童幸福飽胃站

悠遊卡公司致力於推動智慧城市與社會共融，2023年與雲林縣政府合作推出「幸福飽胃站」計畫，用社會創新理念參與政府社會關懷行動。透過智慧兌餐平台，為偏鄉學童提供營養午餐，改善其生活品質，確保每位學童都能在學校享有健康的飲食，健康快樂成長。

「幸福飽胃站」的創新核心，在於透過悠遊卡公司的智慧技術，建立高效且透明的兌餐平台，讓學童可以使用學生證悠遊卡，在參與計畫的餐飲店家兌換營養午餐，大為節省政府及學校發放兌餐券的人工行政作業及管理成本，提升社會資源的使用效率。創新特色包括：

1. 智慧兌餐系統：透過RFID技術，讓學童可以輕鬆在餐廳使用悠遊卡兌換餐點，平台會自動記錄每次兌餐的資訊，確保資源分配的透明與公正。
2. 即時監控與管理：雲林縣政府與悠遊卡公司共同建立數據管理系統，讓相關單位能即時監控學童的兌餐情況，確保每一分資源都用在學童的營養午餐上。
3. 營養品質保證：參與計畫的餐飲店家必須遵守營養標準，確保提供的餐點符合學童的成長需求，並定期接受檢查與評估。

社會創新效益

效益指標	說明
計畫範圍	雲林縣偏鄉地區
參與學校數量	20所
受益學童數量	1,500名
每月兌餐次數	約30,000次
學童出勤率提升	增加5%
學童健康狀況改善	體重和營養指標均有所改善
參與餐飲店家數量	1,070家



社會創新：一生好運卡

為給予所有桃園孕媽咪們最誠摯的祝福，悠遊卡公司與桃園市政府合作，規畫於2024年推出桃園孕婦專屬之孕（產）婦乘車補助專用的「一生好運卡」悠遊卡。卡片經核發即存有9,000元可折抵計程車資，同時「一生好運卡」為SuperCard超級悠遊卡，讓位處桃園的孕媽咪們可隨時隨地幫卡片加值及查詢卡片餘額，使用上更加彈性方便。

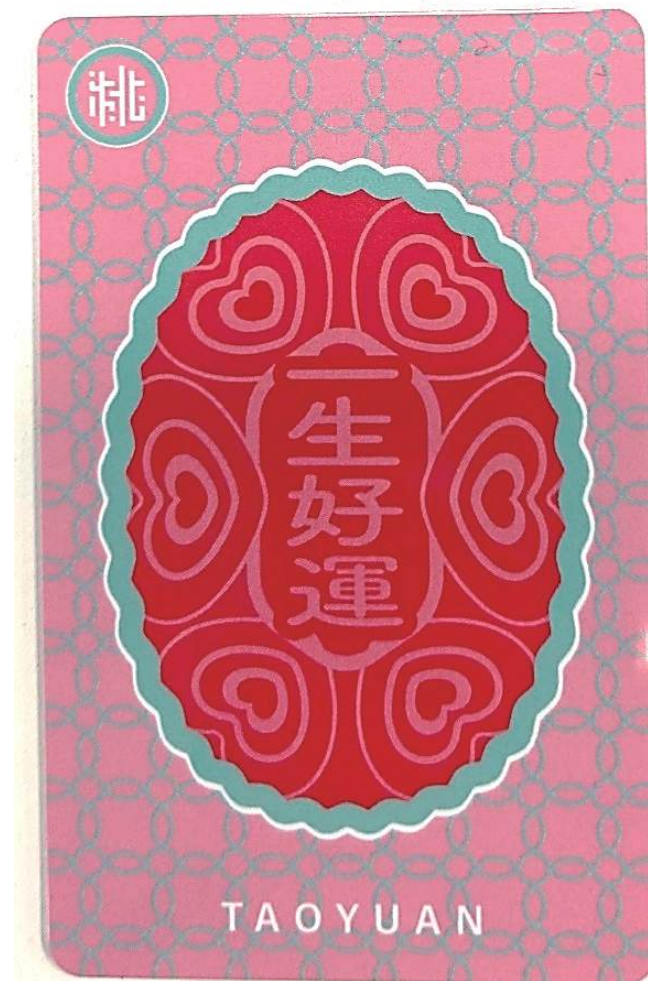
悠遊卡公司並支援 1,000 台車機（車上扣款機）給桃園市新梅、新利達、台灣大車隊、大都會、大文山、大豐、合作等7大計程車隊使用，共超過3,500台友善計程車加入服務陣容，提供桃園孕產婦女們貼心的照顧服務。

透過大數據與數位技術的深度應用，悠遊卡公司可以利用大數據分析，準確定位孕婦的外出需求與高峰時段，優化專車調度，提升服務效率和覆蓋範圍，讓有外出需求之孕婦可以輕鬆預約專車，實現無縫銜接、安全便利的智慧外出體驗。

同時，悠遊卡公司也協調婦幼嬰兒用品專賣商店配合，提供孕媽們各種育兒相關資訊及優惠商品，讓「一生好運卡」效益加倍造福孕媽，達到孕媽及商家雙贏的效果。

社會創新效益

效益指標	說明
增強社會福祉	提供安全、舒適的旅運選擇，特別是針對孕婦，減少健康風險和壓力，提升生活品質，促進社會對孕婦出行需求的關注與支持。
環保先鋒	推動低碳出行，減少自家車的使用，降低都市碳排放量；使用環保型車輛和先進減排技術，促進綠色旅運模式，提升市民環保意識。
科技賦能	利用智慧交通系統，提供智慧、便捷的外出體驗；提高出行效率和安全性，通過科技賦能實現高效管理和服務品質提升，為智慧城市建設注入活力。



社會創新：無現金校園

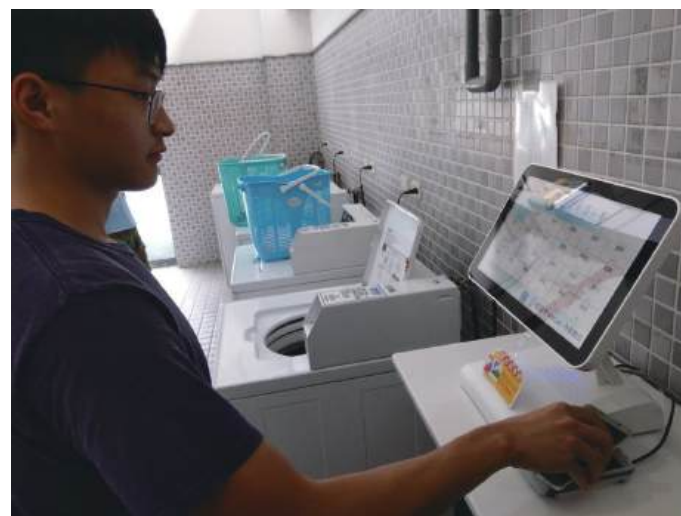
在數位化和智慧科技快速發展的今日，無現金支付已成為現代社會的重要趨勢。悠遊卡公司秉持著創新和永續發展的理念，推動「無現金大學」服務，提升校園數位化水準，接軌數位時代。

悠遊卡公司有提供近百所大專院校「數位學生證」經驗，自2017年開始悠遊卡公司陸續與全台各大專院校合作「無現金大學」計畫，至2023年全台有10所大專院校與悠遊卡合作，包括學校餐廳、圖書館出入及借書紀錄、行政部門各種行政規費、宿舍出入及冷氣付費等，學生們只要使用學生證悠遊卡，就暢行無阻。大幅度提升校園生活的便利性，創新特色包括：

- 1.全面數位化支付：透過悠遊卡的數位支付功能，學生和教職員無需攜帶現金，只需一張悠遊卡或行動支付應用，即可在校園內完成各類支付，有效提升支付效率，並減少了現金交易之風險，並兼具環保效益。
- 2.多元應用場景：服務涵蓋校園內多個生活場景，包括：食堂購餐、圖書館借還書籍、校內商店購物、宿舍冷氣繳費、洗衣機繳費、運動場夜間照明繳費及校車乘車等，為師生提供一站式的便捷服務。
- 3.數據化管理：透過數據分析，讓學校管理層可以更深入了解學生消費習慣和需求，優化校園資源配置，節省行政手續成本，提高校園管理效率。

社會創新效益

效益指標	說明
提升生活便利性	無現金支付，讓學生和教職員在校園內的生活更加便捷，減少了攜帶現金的麻煩及遺失之風險，提升整體校園生活品質。
促進數位素養	推廣無現金支付，促使學生們更早接觸並熟悉數位支付技術，提升其數位素養，為未來的數位化社會做好準備。
環境友善	無現金支付減少了紙幣和硬幣的使用，有助於環境保護，符合永續發展理念。
數據驅動決策	學校大幅節省各種行政作業及財務作業成本。更可透過搜集和分析支付數據，學校可以進一步了解學生的需求，制定更符合實際情況的校園政策，提升管理效率。



2-3 綠色創新，擁抱低碳未來

我的減碳存摺：綠色悠遊由你作起

「我的減碳存摺」服務透過悠遊卡數據平台，讓使用者能夠輕鬆追蹤和記錄自己的碳足跡。使用者可以在悠遊付App上查看自己乘坐不同公共交通工具的碳排放量、每月總量，以及比較使用汽車所減少的碳排放，從而了解旅運運輸工具選擇對環境的影響，有效提升用戶環保意識，促使更多人選擇公共交通，減少社會整體碳排放。「我的減碳存摺」服務成為以數位轉型促進大眾環保行為之典範。

「我的減碳存摺」強調全民參與，鼓勵每一位用戶都可以成為環保行動的推動者。悠遊卡公司更與台北市政府合作，推出減碳獎勵機制，號召企業及民眾共同來參與，有助於形成社會的集體環保意識，共同為減少碳排放和保護環境貢獻心力。





效益指標	說明
減少碳排放	「我的減碳存摺」服務透過鼓勵民眾使用公共交通工具，有效減少個人開車的需求。2023年所有悠遊卡使用者累計的減碳量達859,220公噸、每卡年平均減碳110.4公斤，悠遊卡公司員工全年減碳量為76,725公斤，平均每人每月可減少31.13 kg。 2023年10月1日至12月31日悠遊卡公司與臺北市政府共同舉辦「我的減碳存摺 月月抽機票」活動共累計9.7萬人參與，累積4,451公噸減碳量，相當於11.5座大安森林公園年吸附量。
提升公共減碳意識	「我的減碳存摺」服務透過詳細的碳減量資訊，幫助用戶了解自己的碳足跡。透明的資訊展示方式提高公眾對環境保護的意識，鼓勵更多人參與低碳行動，共同為減少溫室氣體排放作出貢獻。
降低能源消耗	透過推動「我的減碳存摺」相關活動，鼓勵民眾使用大眾交通運具，增加民眾減碳意願及效果。

CH3 數位悠遊，安心信賴



在數位時代的浪潮中，悠遊卡公司以資料應用為核心，持續運用創新科技，擴展多元服務通路，致力於為持卡人帶來更多元的生活體驗。近年來，悠遊卡公司積極地與更多商家攜手合作，打造無現金支付的安心生活環境。面對複雜多變的服務通路，公司對每一筆資料都謹慎對待，不僅優化使用者個資保護措施，也不斷強化資訊安全，確保用戶的悠遊卡資訊得到完善的保障。

全面資安防護

捍衛客戶隱私

主動打擊詐騙

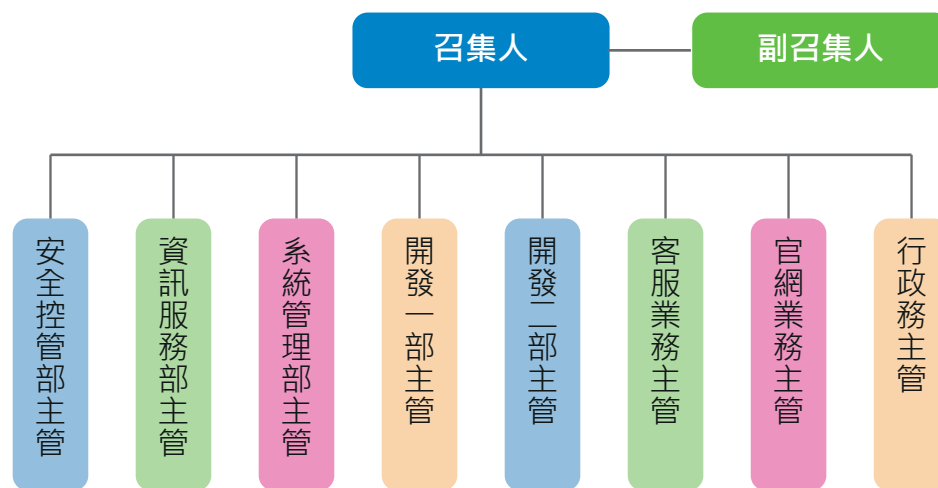
完善客服機制

智慧優質服務

3-1 全面資安防護

我們深知資訊安全的重要性，為確保資訊處理的正確性，及系統和網路的安全性，特訂定《資訊安全政策》，作為資安管理人員之最高指引，降低任何資訊安全事件帶來的營運衝擊，並持續改善資訊安全管理制度，保障公司與客戶權益。

為確保資安機制之有效運作，我們設立「資訊安全推動委員會」，由總經理擔任召集人，技術群主管擔任副召集人。成員包括技術群部級主管、客服業務主管、官網業務主管和行政部主管。委員會負責制定並發行資訊安全管理目標及政策，定期召開管理審查會議，檢討資訊安全管理制度的執行情況。



「資訊安全推動委員會」組織架構

導入資安管理系統，強化員工資安訓練

悠遊卡公司已通過ISO/IEC 27001:2022認證，驗證範圍包括：系統管理部、開發一部、開發二部、資訊服務部、安全控管部、機房管理（內湖、南港、板橋機房）及全球資訊網、客服系統、基碼管理系統等主要資訊作業流程及環境。上述機制涵蓋公司所有內部員工以及委外廠商，確保每一個環節的資訊安全。

為提升全體員工資安意識和能力，我們每年進行一次資安通識教育訓練，針對技術群專業人員，則每年至少執行三次專長教育訓練，確保員工都能夠應對各種資安挑戰，從容應對不斷變化的資訊威脅。

此外，為了保護公司機敏資料及客戶個資，悠遊卡公司自2005年開始，每年進行多次自行查核，及外部公正第三單位稽核作業。自行查核作業係依據「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準」、「ISO/IEC 27001:2022」及「PCI DSS 4.0」標準；外部第三方稽核作業，則委由會計師事務所，依據「電子支付安全控管基準」進行查核，確保公司落實法令法規要求，及符合國際標準的資安規範。在全方位機制控管下，2023年未發生任何資安及個資洩漏事件。

全方位資安控管機制

網路及系統的弱點偵測	每季執行內外部弱點掃描，每年至少兩次委託第三方進行滲透測試，2023年起導入紅隊演練，檢視服務及網路漏洞，確保資安防護的安全性。
軟體開發安全	定期聘請外部顧問，對開發單位進行安全程式開發訓練，導入原始碼掃描和軟體組成分析技術，強化開發、維運及資安團隊的協同合作，提高軟體的安全品質。
資安警訊通報與事件管理	依據「資訊安全事件管理規範」，導入APT監控與SOC運作機制，偕同外部資安專家資源，迅速掌握資安警訊，協助公司迅速回復正常作業，降低事件對作業的影響與損失，並配合主管機關通報需求。
災難復原演練	每年規劃不同系統與情境，進行至少一次的資訊業務營運持續演練或資安事故緊急應變演練，2023年有15個系統共計196個項目參與演練，確保在關鍵時刻能發揮災難應變能力，保障企業營運不中斷。
全面監控與個資保護	透過資安戰情中心全面監控資料運用，杜絕二次使用或洩漏風險，加強個資保護，提供安全可靠的數位服務，打造安心信任的使用環境。

資安作為及成果

作法	成果
通過ISO 27001、BS 10012、PCI DSS等第三方稽核驗證	確保資訊安全管理符合國際標準
透過BS 10012強化資訊安全事件的預防與應變處理能力	保護公司與客戶資訊資產的安全
透過PCI DSS導入，保障持卡人的資料安全	針對信用卡交易與卡號保存的安全管理
辨識資訊安全管理制度的相關利害團體，定期確認需求	包含客戶對資安的要求
社交工程演練及員工資安教育訓練	提升員工資安意識
制定完整規範及明確的作業流程，制度化地運行資安管理	確保資安管理制度化、規範化

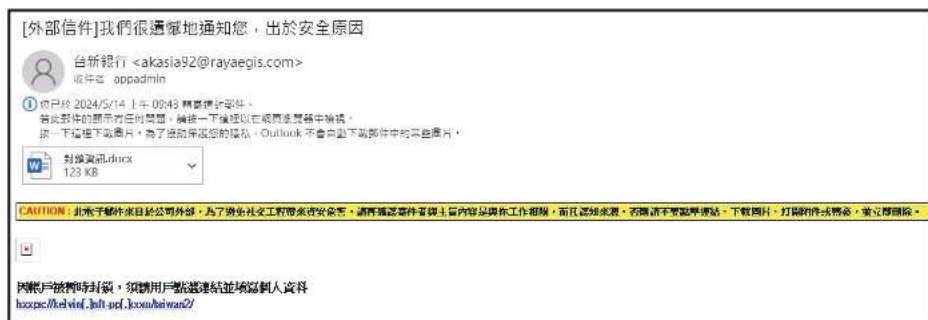
作法	成果
定期執行風險評鑑	識別高風險項目，並投入適當資源予以降低或移轉
透過工具與技術及時有效地辨識、保護、偵測、回應及復原	確保資訊安全事件的快速反應與處理
建立資安異常事件應變及復原作業流程	快速隔離、排除威脅，降低影響範圍及程度
定期執行關鍵應用系統災難復原演練	確保災難復原計畫的有效性
每年定期執行內外部稽核	檢視整個管理系統，確保正常運作並持續改善
持續關注新的資安資訊和技術，防禦與管理手法與時俱進	有效阻擋新型態的資安威脅，降低營運風險

社交工程演練

為提升悠遊卡公司全體員工對社交工程攻擊的防範能力，我們每年進行四次，為期一週的社交工程演練，測試員工對惡意郵件的警覺性，確保員工的防範意識和應對能力。（KPI為四次演練平均點擊率低於8%）

測試郵件設計多樣化，包括誘導點擊鏈接和偽裝通知，來測試員工反應，同時隨機發送時間增加真實性和挑戰性。演練結束後，公司會對結果進行分析，內容包括點擊率數據、部門表現和建議。

每次演練期間，每個電子郵件帳號會接收到五封測試郵件，這些郵件在不同時間點發送，模擬真實攻擊情境。並根據測試報告，持續改進演練計劃和員工培訓，確保資訊安全。



「紅隊演練」機制與成果

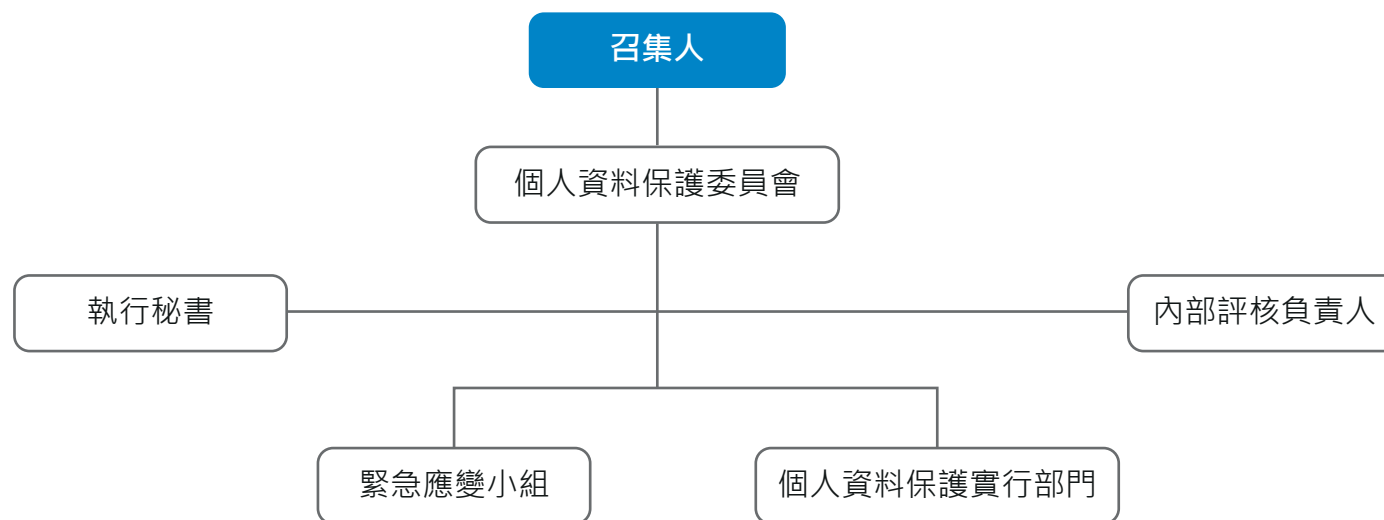
為持續強化公司資訊安全防護能力，找出影響公司營運的重大資安風險，我們定期委託專業第三方單位進行紅隊演練。透過模擬真實駭客攻擊，測試公司現有的資安防護機制，並在不影響業務運行的前提下，全面檢視系統的脆弱點。

在演練過程中，紅隊利用各種攻擊手法來挑戰公司的資安系統，並透過指定任務的達成，評估資安監控範圍的妥適性、事件反應的時效性，以及管理制度和程序的落實程度，更真實地反應出公司在面臨實際攻擊時的防護能力。

3-2 捍衛客戶隱私

在這個以數據驅動為主的時代，客戶資料的保護已成為企業不可或缺的責任。悠遊卡公司深知客戶資料的重要性，設立專責單位「個人資料保護委員會」，以「個人資料管理目標與策略」為基礎，投入資源建立資安防護設施，從導入網路防火牆、資料庫防護，到嚴謹的敏感資料使用規定，確保個人資料管理達到BS 10012：2017國際標準要求，並隨時根據最新情況作出調整。

在蒐集、處理及利用用戶個人資料時，始終秉持誠實和信用的原則，明確告知客戶特定目的和用途，並遵守「個人資料保護法」及「個人資料管理制度」所述之相關要求，保障個人資料當事人之權利，確保外部機構或人士索取資料符合法令規範。截至2023年，未曾發生任何個人資料侵害事件或相關賠償事件。



個人資料保護委員會組織圖

「個人資料保護委員會」負責推動、協調、督導及改善本公司個人資料管理體系之運行，並持續改善其有效性，包含制定、修訂及管理相關文件與表單，核定管理體系的有效性指標，辦理個人資料管理體系驗證之外部審查作業。除此之外，委員會每年亦定期召開個人資料管理審查會議，統籌及指導個人資料保護實行部門之執行、協調及聯繫工作，以PDCA (Plan-Do-Check-Act)為方法，依「個人資料保護法」規定規劃本公司之個人資料管理體系。

個資生命週期管理，預防潛在風險

流程	說明
蒐集	資料蒐集必須合法且為本公司被核准之特定目的，明確告知資料主體收集目的及使用範圍，並取得當事人同意。
處理及利用	個人資料處理和利用需在告知範圍內進行，確保資料使用符合收集時的聲明，並限制資料使用範圍在必要的最小範圍內。
停止利用或刪除	蒐集、處理及利用個人資料的目的達成後，按照規定程序或當事人之請求刪除個人資料並停止處理或利用。

個資侵害演練

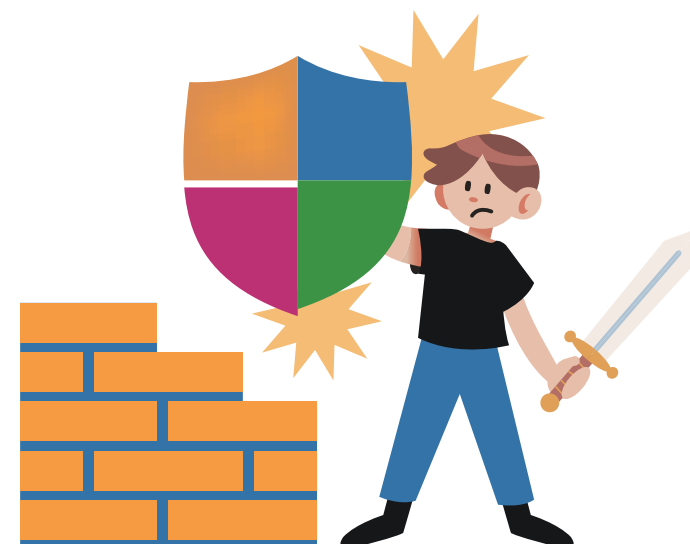
我們每年進行個資侵害事件的模擬演練，部署預防措施和方法，提升整體應變能力。相關演練不僅有助公司預測可能的情境，更確保實際事件發生時能迅速反應。在實際演練時，參與之個人資料保護實行部門人員均按照既定的標準應變流程（SOP）進行演練，確保面對突發事件時，能迅速決策並採取適當措施。2023年，悠遊卡公司成功維持個資洩露數量為0，沒有任何客戶隱私被洩露的情事發生。

個資侵害應變流程（SOP）

衝擊類型	ESG面向
通報	對侵害事件進行瞭解，包括事件原因、發生時間與地點、相關人員及影響範圍。
調查	視事件類型由調查評估組召集相關部門人員進行調查。
決策	緊急應變小組會議擬定應變方案，呈委員會決策後實行。
檢討	召開事後檢討會議制定未來預防機制，呈委員會核准後實行。

個資管理成果

項目	績效成果
受裁罰事件數	0件
內部評核計畫改善率	100%
個人資料侵害事件	0件



3-3 主動打擊詐騙

近年來詐騙手法日益猖獗，臉書等社群媒體上出現以悠遊卡名義銷售假商品之假粉專，甚至還投放廣告欺騙消費者。為防止消費者受害，悠遊卡公司於2024年2月成立「反詐騙小組」，每日主動在社群媒體上搜尋和檢舉相關假冒行為。小組成立短短兩周，即成功檢舉12起案件，並且在約1至3個工作天內使相關假冒粉專及廣告下架。

反詐騙小組自成立以來，每天都在社群媒體上主動檢視和檢舉假冒的臉書社團和粉專。這些假冒粉專及廣告使用了多種名稱，包括「悠遊卡股份有限公司」、「悠遊卡有限公司」、「悠遊科技生活館」及「新悠遊卡科技有限公司」，廣告內容更是擬真，甚至置入了新聞影片及各種證言廣告，令消費者難以分辨真偽。

一旦發現詐騙行為，悠遊卡公司會立即向165反詐騙專線申報，並同時以官方名義向臉書提出檢舉，這些假冒粉專及廣告在約1至3個工作天內成功下架。我們承諾將持續觀察和檢舉，盡可能降低消費者受騙的風險。

同時，悠遊卡公司在悠遊卡官網上開設反詐騙專區，教導民眾如何辨識正版悠遊卡，並提供所有正版悠遊卡的銷售管道包括電子商務商城。悠遊卡公司提醒消費者，悠遊卡公司不會在臉書粉絲頁販售悠遊卡商品，也不會在一頁式網頁上販售。消費者可以通過以下幾個特徵來辨識正版悠遊卡商品，包括：悠遊卡卡片外觀上應有悠遊卡企業標誌、客服電話及卡號。在臉書和Instagram上，請認明有「藍勾勾」標誌的悠遊卡官方粉絲專頁，若有任何疑問，請先致電悠遊卡客服查詢。

悠遊卡公司將一如既往地堅守對消費者的承諾，保護每一位使用悠遊卡的消費者免受詐騙的侵害。



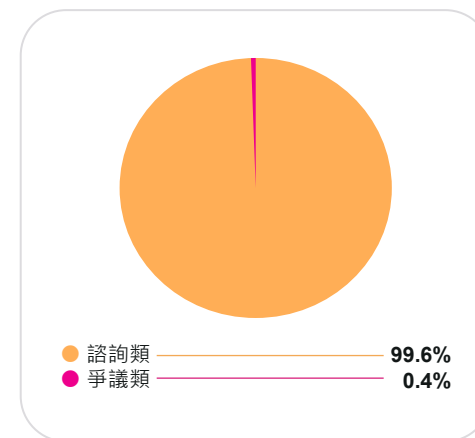
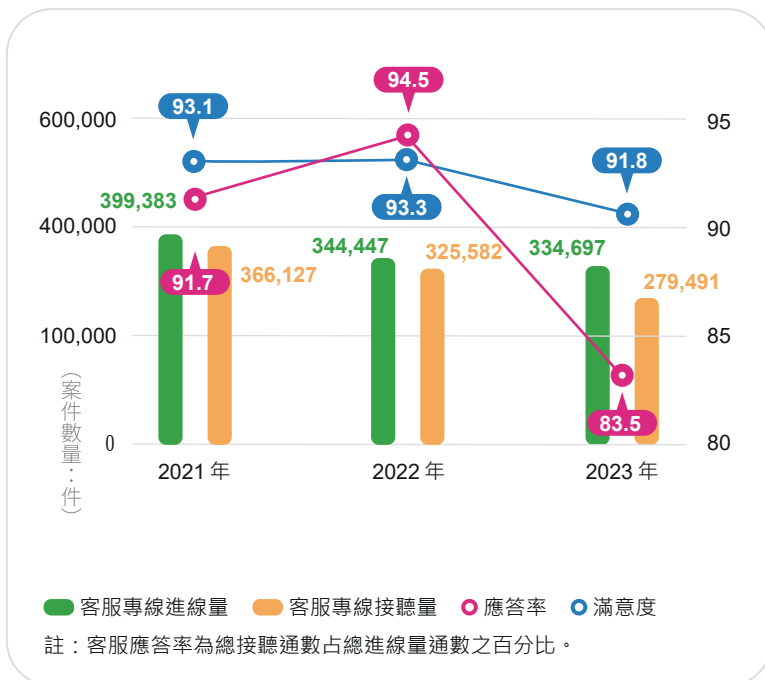
3-4 完善客服機制

悠遊卡公司秉持著不斷完善與前進的精神，致力於提升客戶服務品質，透過技術創新與建構完善的客服機制，確保每位用戶都能享受方便、快捷、貼心安全的服務，為用戶帶來更多的便利與滿意度。

我們依循主管機關規範，制訂「悠遊卡用戶爭議處理規範」，確保用戶權益受到完善保障。在客戶服務上，從傳統的客服專線，到智能客服「嗶寶」，建構全方位的客服機制，與用戶串起深厚連結，確保每一位用戶的權益獲得最佳保障。

2023年，悠遊卡公司客服專線主要進線項目中，諮詢類占比高達99.6%，爭議類僅佔0.4%。歷年客服專線進線量雖逐年減少，部分轉至線上或智能客服，以更便利的方式提供用戶所需的服務，仍維持客服效率與品質。

客服專線年度成果



線上掛失，便捷高效

2023年，卡片網路掛失及智能客服掛失量總量，相較於電話來電掛失量的60,190件，多了52.8%。顯見網路及智能掛失可有效減少用戶來電量，大量節省人力成本的投入。

項目	2023
網路掛失+智能客服使用量與前一年相較增加/減少百分比	25.1%
來電量與前一年相較增加/減少百分比	-1.30%
線上掛失卡數	約9.2萬張
節省人工作業成本	約430萬元

註：節省成本計算方式以網路掛失卡數乘以電話掛失委外每通費用成本計算。

多元便利的客戶服務

根據歷年客服專線的統計資料和客戶回饋，「掛失處理」是悠遊卡公司用戶最經常且迫切需要解決的項目。對此，我們於2020年推出線上掛失功能，除了與銀行合作發行的悠遊聯名卡之外，大部分卡片都可以進行線上自助掛失，不僅方便客戶處理掛失作業，也有效於2023年節省430萬元的人力成本。

另考量到悠遊付用戶不斷增加，特別是習慣使用智能系統的年輕族群，我們推出智能客服「嗶寶」，提供線上溝通的客服管道，來面對用戶的各種詢問，成為我們服務中不可或缺的一環。「嗶寶」透過即時文字對話，讓用戶可以隨時隨地使用手機與「嗶寶」進行情境式對話。不再需要前往客服中心或撥打專線，讓用戶可以在任何時間、任何地點獲得所需的幫助。

我們注重與各族群的互動溝通，透過多元社群媒體管道即時推播最新活動消息、優惠資訊與拍攝功能教學影片，拉近我們與悠遊卡持卡人 / 悠遊付會員之間的距離。

社群媒體	績效	網址
悠遊卡公司官方網站	-	https://www.easycard.com.tw/
LINE官方帳號	累積至2023年底LINE好友人數458萬人	@easycard
Facebook粉絲專頁	累積至2023年底粉絲人數26.6萬人	悠遊卡EasyCard
IG	累積至2023年底IG追蹤人數4,954人	bebe_easycard

來自用戶的感謝

您好
因本人卡片被鎖住
悠遊卡（客服）先生教我怎處理
但我找三次桃客的不同司機三位都不會
都叫我刷車上的機器
但每次刷我又回去找悠遊卡（客服）先生查詢
悠遊卡先生說我一直被扣款
我打電話跟客運公司客服連絡我也不知怎說

悠遊卡先生幫我跟客運公司說明情況
因要退錢給我，我因有視覺上的障礙
也不清卡片上的數字，都是麻煩悠遊卡（客服）先生幫忙
在此感謝悠遊卡先生熱心協助
對於視覺有障礙的人真的是幫我解決很大的問題
謝謝，在此祝福悠遊卡全體辛苦工作人員
新年快樂

蔡○宜 敬上



3-5 智慧優質服務

在快速變化的數位時代，用戶對即時、便捷的服務需求日益增長。身為台灣市佔率最高的電子票證，悠遊卡公司一直走在服務創新的最前端。2021年推出革命性的智能客服服務-「嗶寶」，徹底改變與客戶的互動形式，為用戶帶來前所未有的便捷服務和滿意度。

悠遊卡公司「嗶寶」自上線以來，客服團隊不斷優化其服務，確保高準確性的同時也縮短了回覆用戶的時間。無論是卡片掛失、退卡流程、查詢退款進度還是交易明細，「嗶寶」都能提供詳細且準確的回答。

智能客服平台，多元管道對接

為了讓「嗶寶」更容易接觸到廣大用戶，我們將其整合到多個平台，包括悠遊卡公司官網、LINE官方帳號、臉書粉絲頁Messenger以及悠遊付App。用戶只須輕鬆點擊，就可以連線至智能客服平台，享受便捷的服務。透過無縫的多元接入管道，讓「嗶寶」成為用戶隨時隨地的最佳助手。主要效益包括：

- 1.提升服務效率：透過智能客服平台，有效縮短回覆時間，提升服務效率，讓用戶可以更快速的解決問題。
- 2.增強客戶滿意度：即時回應和高準確性的回答，大幅提升用戶滿意度。根據滿意度調查，轉真人服務的滿意度高達4.7分（滿分為5分）。
- 3.減少客服壓力：智能客服有效分擔了公司客服團隊的工作量，讓客服人員能夠更專注於處理複雜的問題，提升整體服務品質。
- 4.促進用戶參與：多元管道的接入方式，增加用戶與公司互動的頻率和深度，有效促進及提升客戶參與及忠誠度。



「嗶寶」卓越表現

項目	績效成果
上線時間	2021年8月11日
日平均進入平台數	1,174次
總進入平台數	428,466次（上線至2023年底）
滿意度調查	轉真人服務滿意度4.7分（滿分5分）

智能客服平台成效

平台	指標	績效成果
機器人平台	正確率	93.8%
	召回率	94.6%
	轉人工客服正確率	94.7%
文字客服	服務滿意度	4.7分（總分5分）

CH4 綠色悠遊，減碳先鋒



我們秉持環境永續發展理念，致力推動綠色營運與綠色旅運。透過創新服務與技術，持續提升公共運輸之便利性，並減少碳排放。例如，「我的減碳存摺」服務讓民眾在使用公共交通時能即時掌握自己的減碳資訊；與各大企業合作相關環境友善專案，力倡永續低碳生活，成為台灣城市綠色運輸轉型的氣候先鋒。

永續營運，節能減碳

綠色輸運，低碳生活

4-1 永續營運，節能減碳

近年來隨著全球暖化，氣候變遷的加劇，環境永續的重要性已經不可忽略。悠遊卡公司長年配合政府的公眾運輸政策，透過核心能力推動永續低碳城市，以創新技術及行動，積極對抗全球暖化。

儘管悠遊卡公司並非高耗能企業，但我們仍力行能源減量，資源回收再利用理念，積極推動各項環境永續作為，如「執行強化節能管理」、「智慧化資訊機房」、「提升設備能效」、「落實節能措施及宣導等工作」、「友善土地發展」、「堪用設備捐贈再利用」等，有效降低營運對環境帶來的衝擊，並將環境效益最大化。

能資源減量作為	說明
電力節約	提升設備效率，減少使用
用油節約	公務車定期保養，挑選省油車種
庶務節約	符合RoHS歐盟無毒證明與PEFC雨林認證
E化作業	線上簽核與節省紙本列印

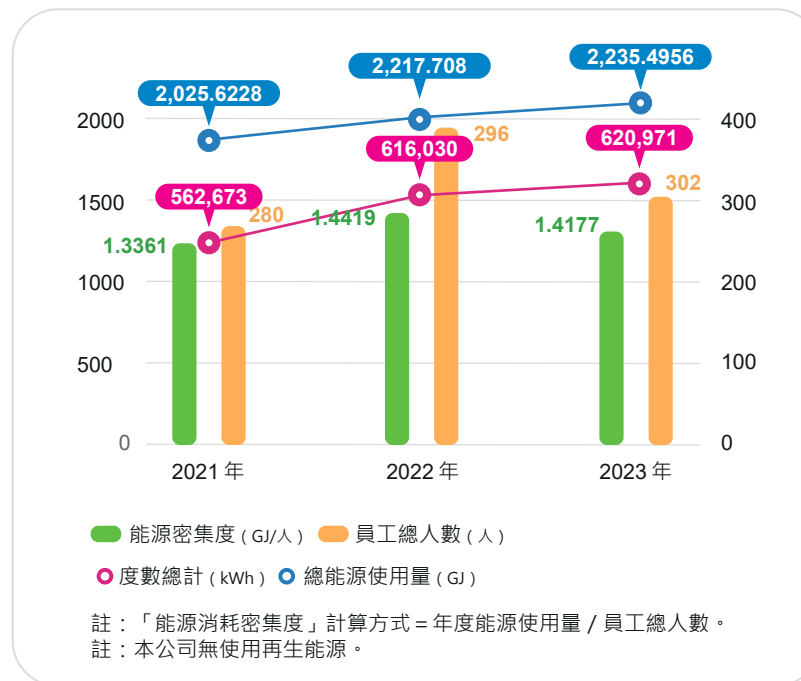
能源管理

悠遊卡公司總部位於南港軟體工業園區內，營運所需能源主要來自台灣電力公司，主要用途涵蓋辦公室與機房的電力消耗。2023年，悠遊卡公司積極推動各項節能措施與宣導活動，致力於實現環境永續與營運效率提升，相關措施包括：

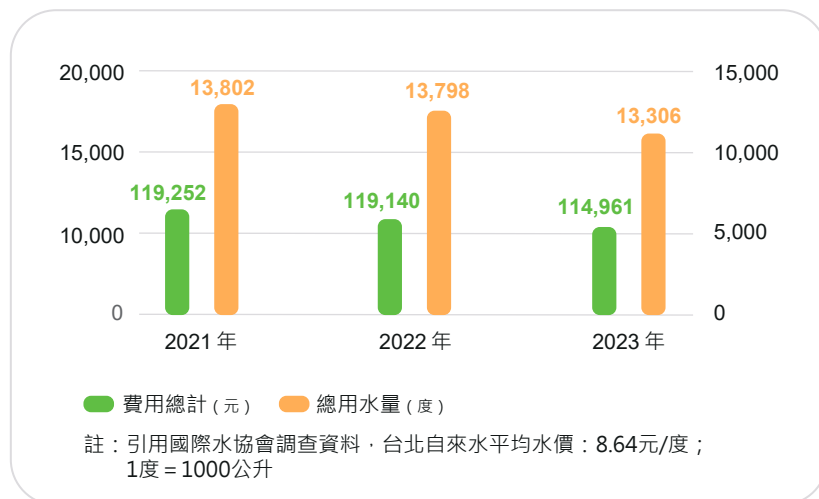
- 建置節能環保職場：致力打造具備節能效益的環境友善職場，提供員工健康及環境永續之工作環境。
- 採購節能設備：在設備選用上，優先選購符合環保標章的省電產品，並採用高

效率燈具及電器設備。

- 空調與照明管理：定期保養空調系統，於公共區域採用感應開關進行照明控制；事務機設備也配置省電休眠裝置，降低能源消耗。
- 公務車管理：在公務車選用上，優先挑選油電混合或省油車種，並藉由定期進行維修保養，降低燃油消耗及碳排放。
- 員工節能宣導：積極於公司內部宣導員工隨手關燈、關空調作為，並邀請員工共同參與節能減碳行動，形成節能企業文化。



水資源使用狀況



廢棄物管理

在廢棄物管理方面，悠遊卡公司遵循《南港軟體工業園區一般事業廢棄物清理辦法》，積極推動公司內部的垃圾分類與減量。在消耗品的採購上，為降低對環境的衝擊，我們選用符合歐盟RoHS無毒認證的事務機碳粉，及通過PEFC雨林認證的影印紙；辦公室內，我們鼓勵雙面列印及反面重複利用，並推行公文線上簽核系統，減少紙本公文的使用量。

近年，我們更進一步參與華碩文教基金會的「再生電腦數位培育計畫」，將公司內可用設備捐贈再利用。2023年，公司捐贈了47台廢棄桌上型電腦，累計減碳效益達17.941 t-CO₂e，為環境永續發展作出具體貢獻。

供應商永續管理

悠遊卡公司將環境與社會的友善融入產品服務概念，以卡片生命週期思維，從採購、品質檢測、銷售、退卡機制，到最末端的報廢與再製，執行嚴格把關，確保悠遊卡於整個產品生命週期過程發揮最大永續效益。

為確認供應商營運之ESG符合度，我們執行供應商實地查核，確保供應商具備基本之事故預防、資訊安全管理、人員管理，及教育訓練機制。

悠遊卡公司的重要供應商，主要為新卡採購時之供應廠商，透過「評等制度」和「現場查核」進行品質控管，規定採購人員每年對供應商之交貨品質、交期與配合度進行評估，將供應商劃分為ABC三個等級，確認合作之供應商品質。至2023年底，悠遊卡重要供應商出貨狀況良好，未有重大變動之狀況。

對於產品的品質，我們也嚴格進行控管，規定新卡皆需符合悠遊卡公司品質驗證標準，新出廠的卡片皆須經由安全控管科的員工依據《合格製卡廠商驗證作業程序》辦理驗收作業，確保票卡的生產維持於一定的品質上。

註：重要供應商定義為最近二年度任一年度中曾占進貨總額百分之十以上之供應商。



卡片生命週期	永續作為	成果
1：新卡採購	• 新卡皆需符合悠遊卡公司品質驗證標準 • 100% 主要票卡供應商均已通過「ISO 14001：環境管理系統」驗證 • 執行供應商實地查核，確保完善的事故預防、通報、應變機制與資訊安全等管理流程 • 新卡採購流程：需求單位>採購詢比議價>下單>製作>交貨>驗收>付款	• 連續4年度在地採購、實地查核比例皆達100% • 2023年共稽核14家票卡供應商及銀行，合格率100%
2：新卡品質檢驗	安全控管部品質驗證科實驗室：確保票卡交易功能的正確性與完整性，以及帳務處理的正確性	• 抽測卡片數量170,859張 • 合格率93.5%
3：卡片銷售	• 消費卡：發行具紀念性以及造型化的悠遊卡，展現悠遊卡公司獨特創意，以及電信悠遊卡與Samsung Pay 悠遊卡 • 業務卡：與企業、縣市政府及學校合作，發行企業會員卡、縣市民卡、社福卡及學生證悠遊卡 • 制式版面：以悠遊卡公司企業識別或企業公仔為主題發行之卡面，採常年方式銷售	截至2023年底累計發卡量達1.52億張 –消費卡發行量約401萬張 –業務卡發行量達246萬張 –制式版面約73萬張
4：退卡檢驗分析	針對客戶退卡進行檢驗分析，交由客服人員進行問題排除，並溯源至前端提供票卡供應商，排除類似情形再次發生	• 年度退卡結果分析：14.0%為仍正常可使用之卡片 • 77.2%為票卡電子電路問題 • 改善措施：持續強化新卡品質檢驗
5：票卡報廢或再製	• 報廢：透過退卡程序執行報廢註記作業，並由財會人員或會計師派員監毀 • 再製：功能保存情形良好之退卡，經再製後做為觀光用途的悠遊套票卡	• 2023年度共有約4.7萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值

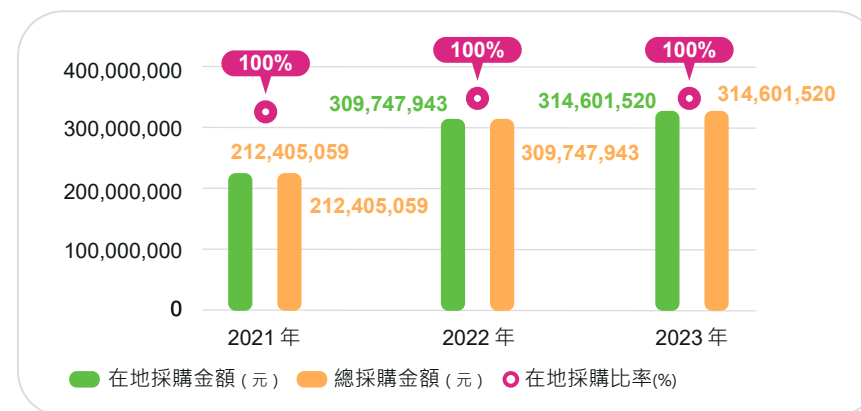
力行綠色採購

我們積極推動供應商永續管理，確保在產品和服務的採購過程中符合綠色採購標準。對此，我們力行在地及綠色採購理念，在採購各類產品和服務時，優先選擇具環保標章，及在地廠商所提供的商品和服務，減少碳足跡和環境污染。

綠色採購統計

類別	金額 (元)
綠色採購總金額	
-A4紙張採購 (均取得FSC環章)	
-租賃 (以租代購來規畫辦公室相關庶務及設備使用)	
-取得綠色環保相關標章的產品 (3C電腦資訊設備等)	13,666,050
一般採購總金額	313,550,026
綠色採購占比	4%

在地採購統計



廢棄物回收再利用 / 使用

悠遊卡公司以「綠色採購」理念，盡量選擇符合環保標準之產品與服務，並積極推動廢棄物 (如堪用電子設備、廢棄悠遊卡片) 之回收再利用 / 再使用措施。根據統計，悠遊卡公司歷年堪用設備累積回收量，估計可減少17.941 t-CO₂e，換算約可減少砍伐1,495.018顆樹木，減碳效益卓越。

設備類型	2021	2022	2023	歷年累計數量
LCD 螢幕 (台)	0	0	70	70
筆記型電腦 (台)	0	0	42	42
桌上型電腦 (台)	0	53	47	100
其他 (磁帶機、伺服器 etc) (台)	0	49	176	225

亮點個案：循環悠遊，廢卡再利用

悠遊卡是一張感應式晶片卡，利用切割磁力線原理，以無線感應傳輸的方式完成交易，不會有消磁的問題。然而，當悠遊卡遇到毀損，或顯示「到期」等情況時，持卡人可將卡體送至公司辦理退卡退費（僅提供記名卡客戶）並換購新卡。

然功能保存良好的退卡經再製後，可再作為觀光用途的悠遊套票卡。公司依照《票卡報廢處理程序》將退回的卡片分為「報廢」與「再製」處理。報廢卡片會由專人監毀，而功能保存良好的退卡，則會再製成「觀光用途」的悠遊套票卡，以延續產品生命並減少廢棄物的產生。

2023年，我們再製了約4.7萬張悠遊卡，以重複再利用理念來實踐永續價值。

歷年卡片回收再利用成效

	2021	2022	2023
總發卡數量（張）	9,342,819	9,854,974	8,049,397
卡片再利用張數（張）	250,425	56,443	47,343
卡片再利用重量（公噸）	1.45	0.33	0.27
卡片廢棄重量（公噸）	0.80	1.57	2.01



4-2 綠色輸運，低碳生活

全球暖化是當前世界面臨的最嚴峻挑戰之一。對環境、生態、經濟、社會和健康帶來了前所未見的影響。各國和各行業都在積極尋找減緩全球暖化的方法，特別是交通運輸部門，隨著經濟發展，運輸服務需求不斷增加，其在社會經濟活動中扮演至關重要的角色，導致運輸部門的溫室氣體排放持續成長。

通勤碳排服務，助力台灣企業實踐綠色輸運

為因應國際碳管理趨勢，及政府之法規要求，台灣各企業也刻正進行組織溫室氣體排放量之盤查及計算，來了解企業自身的溫室氣體排放情形。然而，組織溫室氣體盤查作業除需蒐集大量資料，其中「運輸產生的間接溫室氣體排放量（類別3）」範疇涵蓋了原物料、成品輸送、員工通勤，及商務差旅等運輸排放，計算上更需花費大量人力及時間。

悠遊卡在台灣儲值卡市場擁有近七成的市占率，且在大眾交通運輸中的使用範圍最廣，我們有責任、有能力建構交通運輸工具碳排放數據，為各類交通運輸工具進行碳排放計算，為企業及政府奠定減碳基礎。

對此，我們發揮在電子票證領域的核心優勢，投入研發「交通運具碳排數據」模型，建置出能夠透過悠遊卡搭乘交通運輸工具使用時的排放量計算系統，讓使用者可依照悠遊卡卡號了解自身在搭乘運輸工具時的碳排放情形，協助持卡人、企業等多元利害關係人計算交通運輸之減碳成效，做為日後減少推動相關碳減量活動之參考。

「企業員工通勤碳排統計」服務

悠遊卡公司之「企業員工通勤碳排統計」服務，可協助企業進行「員工通勤/商務差旅碳盤查」，用強大的系統平台，統計、彙整及分析企業員工交通運輸排碳量，透過計算與汽車相較下之減碳量，提供交通運輸通勤減碳趨勢數據，並製作年度報告。企業可藉數據化的追蹤與比較所帶來的效益。



交通碳排放量計算模型

里程數據（結合悠遊卡數據與公開資料）X 排放係數（建立可靠係數方法學）
= 碳排放量（經運輸專家學者討論、諮詢）



2023年員工通勤減碳量

以悠遊卡公司自身為例，在盤查系統輔助及有效的內部廣宣下，2023年悠遊卡公司之內部員工，上班搭乘大眾交通運輸工具，相較於開車通勤，共節省76,725 kg-CO₂e碳排放量，平均每人每月可減少31.13 kg-CO₂e。



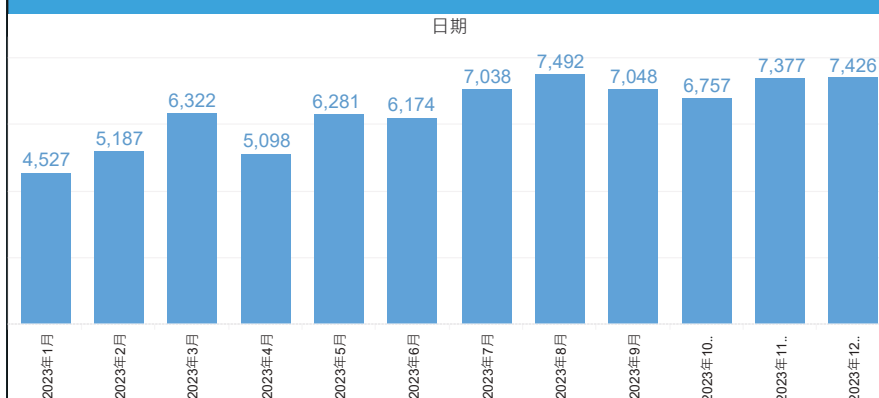
悠遊卡公司
EASYCARD CORP.

2023年悠遊卡公司員工通勤減碳量統計

註：減碳量係指與汽車相較減少的碳排放量

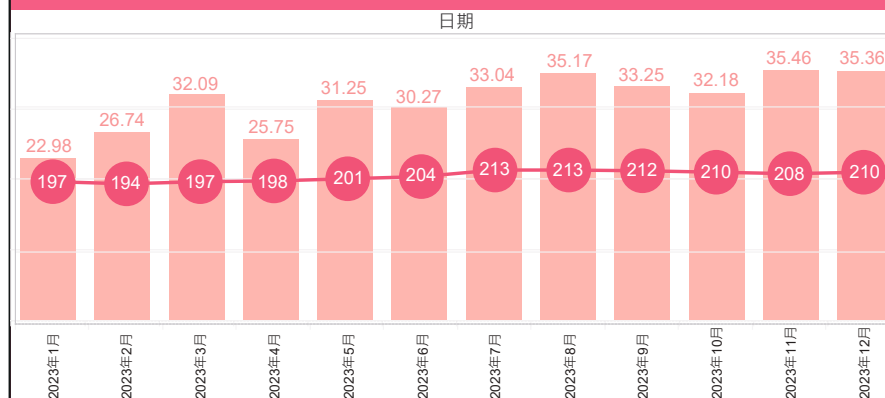
每月總減碳量統計

單位：公斤



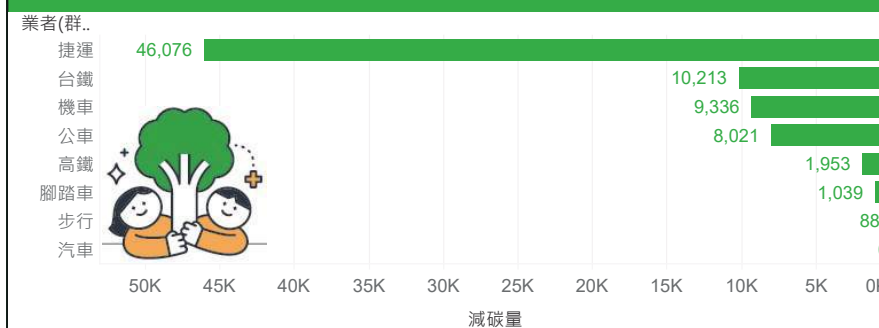
每人平均減碳量

單位：公斤



全年各運具總減碳量統計

單位：公斤



各月份減碳量明細表

單位：公斤 (註：數字四捨五入)

日期/年/月	碳足跡	距離	減碳量	平均碳足跡	使用人數
2023年1月	6,708	97,691	4,527	34.05	197
2023年2月	7,977	114,471	5,187	41.12	194
2023年3月	9,616	138,591	6,322	48.81	197
2023年4月	7,068	105,790	5,098	35.70	198
2023年5月	9,127	133,988	6,281	45.41	201
2023年6月	8,594	128,421	6,174	42.13	204
2023年7月	8,844	138,110	7,038	41.52	213
2023年8月	10,086	152,852	7,492	47.35	213
2023年9月	9,037	139,868	7,048	42.63	212
2023年10月	8,632	133,817	6,757	41.10	210
2023年11月	9,184	144,002	7,377	44.15	208
2023年12月	9,271	145,185	7,426	44.15	210
總和	104,144	1,572,785	76,726	452.80	230

TPASS通勤月票：引領綠色運輸新時代

悠遊卡發揮核心能力，助力台灣邁入綠色運輸新時代。配合交通部「TPASS行政院通勤月票」政策，從2023年7月起首先推出包括雙北捷運、公車、YouBike外，加上台鐵、機捷、輕軌、客運等各種不同運具，橫跨四都的「基北北桃都會通」。隨後並陸續在各區域與各縣市政府合作，推出不同區域、不同使用範圍的定期月票，預計總共將推出跨16縣市、20種不同的定期票。

全台各地區悠遊卡定期票一覽表

定期票名稱	售價	上線時間	定期票名稱	售價	上線時間	定期票名稱	售價	上線時間
基北北桃(都會通)	1200	112年7月	宜蘭縣北北宜通勤月票	1800	112年7月	竹竹苗定期票	699	112年10月
臺中市(市民)	299	112年7月	宜蘭縣縣境內通勤月票	750	112年7月	桃竹竹苗定期票	1200	112年10月
臺中市(非市民)	599	112年7月	台東通勤月票	299	112年7月	基隆市公共運輸定期票	288	112年10月
中彰投苗(市民)	699	112年7月	花蓮-199方案	199	112年10月	雲林縣公共運輸定期票	199	112年12月
中彰投苗(非市民)	999	112年7月	花蓮-399方案	399	112年10月	嘉義縣市跨城際公共運輸通勤月票	399	113年1月
彰化縣	699	112年7月	竹竹定期票	288	112年10月	雲林縣公共運輸定期票	399	113年5月
南投縣	699	112年7月	桃竹竹定期票	799	112年10月			

在短短不到一年時間，整合數10種交通運具的支付系統、清分及撥款作業，唯有悠遊卡公司累計20年的卡務經驗得以在限時內完成，順利上線，不負使命。除了服務數以萬計的乘客，更為交通運具公司提供優質的清分服務。「TPASS行政院通勤月票」預計每月有60萬人受益，一年內預估使用量可達800萬至1,100萬人次，為台灣迎來公共運輸的新紀元，從經濟、環境到社會效益，全方位提升國民生活品質更為台灣通勤族帶來前所未有的經濟實惠。

透過鼓勵更多人使用公共運輸，減少私人運具的使用，不僅能有效緩解交通壅塞，更大幅降低空氣污染，推動城市的低碳永續發展，有助台灣達成2050年淨零排放目標。



環境效益

效益指標	說明
減少空氣污染	鼓勵使用公共交通工具，減少私人車輛使用，降低廢氣、CO2排放，改善空氣品質。
降低碳排放	增加公共運輸使用率，實現綠色運輸，助力實現2050淨零排放目標。
減輕交通壓力	減少路面車輛數量，緩解交通壅塞，減少交通噪音，提升城市環境。
節省能源	相較於私人車輛，更能有效利用能源，減少能源消耗。
推動綠色交通	通勤月票計劃推廣綠色運輸理念，促進更多市民選擇低碳交通運具。
保護自然資源	減少私人車輛使用，減少對土地和資源的壓力，保護自然環境。
綠色交通基礎設施建設	TPASS通勤月票可有效促進各縣市，推動更多綠色運輸基礎設施建設，如增加公共自行車站點等，支持永續交通發展。

社會效益

效益指標	說明
減輕財務負擔	提供1,200元、999元等多種優惠月票，有效減少通勤族的交通開支，減輕經濟壓力。
增加通勤便利性	整合台鐵、捷運、輕軌、客運、公車及公共自行車等交通工具，提供民眾更便捷的通勤選擇。
提升生活品質	減少交通壅塞，縮短通勤時間，提高民眾的生活品質。
國際化推廣	吸引外國觀光客體驗台灣的便利交通系統，提升國際形象與旅遊吸引力。
教育與宣導	透過實施TPASS，教育民眾關注綠色運輸及永續發展議題，提升環保意識。

CH5 幸福悠遊，卓越人才



悠遊卡公司重視人力資本培育，配合公司永續經營之目的，定期檢視人力資源差距，並透過一系列教育訓練強化同仁對個資安全保護、客戶服務與洗錢防制等相關領域知識，提升員工職能。

人力結構

幸福職場

人才培育

5-1 人力結構

人力資本為企業穩健營運之根基，也是悠遊卡公司最重視的資產。截至2023年底，悠遊卡公司共計有302位正職員工，其中男性員工158位，女性員工144位。新進員工率14.24%，離職率12.91%。

為持續推動創新業務並保持市場競爭力，公司未來將積極招募具多元背景和專業技能的人才，以應對快速變遷的市場需求和技術變革，因應與時俱進且創新之業務發展，確保我們在電子支付領域的領先地位。



新進 / 離職員工

項目	類型	男性 (人)	男性 (%)	女性 (人)	女性 (%)	總計 (人)	總計 (%)
新進員工	29歲以下	4	1.33	8	2.65	12	3.97
	30~50歲	12	3.97	17	5.63	29	9.60
	51歲以上	1	0.33	1	0.33	2	0.66
	新進員工小計	17	5.63	26	8.61	43	14.24
離職員工	29歲以下	0	0	4	1.33	4	1.33
	30~50歲	15	4.97	17	5.63	32	10.6
	51歲以上	1	0.33	2	0.66	3	0.99
	離職員工小計	16	5.3	23	7.62	39	12.91

註：

1. 新進比例 = 新進總人員數 / 2023年底在職員工總數302人。
2. 離職比例 = 離職總人員數 / 2023年底在職員工總數302人。

員工類型總覽

項目	類型	男性	女性	合計
合約	正職 (非定期契約)	158	144	302
	臨時 (定期契約)	0	0	0
國籍	本國籍	158	143	301
類型	全職	158	144	302
	兼職 (含工讀)	0	0	0

人力結構概況 (按職級)

項目	類型	男性 (人)	佔總人數佔比 (%)	女性 (人)	佔總人數佔比 (%)	合計 (人)	合計 (%)
全體員工	總人數	158	52.32	144	47.68	302	100
	29歲以下	11	3.64	11	3.64	22	7.28
	30~50歲	121	40.07	121	40.07	242	80.14
	51歲以上	26	8.61	12	3.97	38	12.58
最高治理單位	總人數	17	5.63	4	1.32	21	6.95
	29歲以下	-		-			
	30~50歲	6		2			
	51歲以上	11		2			
高階主管 (群級以上主管)	總人數	8	2.65	2	0.66	10	3.31
	29歲以下	-		-			
	30~50歲	1		-			
	51歲以上	7		2			
中階主管 (部級主管)	總人數	15	4.97	13	4.30	28	9.27
	29歲以下	-		-			
	30~50歲	8		12			
	51歲以上	7		1			
基層主管 (科級主管)	總人數	15	4.97	17	5.63	32	10.60
	29歲以下	-		-			
	30~50歲	13		16			
	51歲以上	2		1			
一般員工	總人數	120	39.73	112	37.09	232	76.82
	29歲以下	11		11			
	30~50歲	99		93			
	51歲以上	10		8			

5-2 幸福職場

悠遊卡公司積極推動性別平權，藉由訂定《人權政策》及管理機制，致力打造公平、安全且幸福的工作環境。在有效機制控管下，2021～2023年，悠遊卡公司三度榮獲「台北市職場性別平等指標」肯定。

除定期舉辦勞資會議，透過與員工互動溝通，創造勞資的互利與雙贏外，另為確保工作場所的性別平等，悠遊卡公司於2016年制訂《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並依《性別平等委員會組織章程》設立「性別平等委員會」（女性委員>50%）。該委員會負責調查和處理工作場所的性騷擾申訴案件，並規劃與實施相關政策的宣導和教育訓練。

2023年發生1件性平申訴案件，公司立即啟動了相關機制。性別平等委員會迅速展開調查，並在通知相關人員到場說明後，作出決議。最終依據委員會建議，進行懲戒及相關處置。

性騷擾申訴流程

- 1.提出：申訴人可口頭或書面通報。
- 2.受理：由權責主管、人力資源部及電子信箱受理，必要時將申訴人與相對人隔離。
- 3.調查：性別平等委員會召開調查會議，請申訴人、相對人及相關人員出席說明，並提出處理建議。
- 4.決議：根據情節輕重作出懲處決議。

假期福利機制

為協助員工取得工作與家庭生活之平衡，促進員工身心靈健康發展，悠遊卡公司提供多元化福利與獎勵措施。包括給予員工優於法令的假別，如：產假、陪產假和家庭照顧假，彰顯對員工及其家庭的關懷，及每年補助員工旅遊、親子日／家庭日活動、健康檢查等，並開放員工眷屬參與共享。

我們依法提撥職工福利金，並設立「職工福利委員會」，每年開會3-4次，針對如何最大化運用職工福利金打造幸福職場環境進行討論，期許帶給員工有溫度的幸福職場環境。



優於勞基法之特休假、產假、喪假、家庭照顧假	每位員工享有天數
特別休假	依年資及職務不同優給1~7天
喪假	優給1~2天
產假	優給4天
家庭照顧假	優給14天（無薪）

悠遊卡公司福利項目

項目	內容	總投入金額 (元)
婚喪喜慶禮金	• 結婚禮金2,000元 • 生育禮金2,000元 • 喪亡慰問4,000元 • 生日禮金1,000元	327,000
員工團險	含人壽、醫療、意外、癌症 等保險類別	766,753
補助-員工旅遊補助	11,000元	3,168,000
補助-社團活動補助	500元 (每次)	15,500
健康檢查	• 一般員工：1,500元 / 人 • 科級以上主管：10,000~30,000元 (視職級提供補助金額)	1,559,000
活動-家庭日	埔心牧場之動物聯萌1日遊 (12月16日) 地點：埔心農場 交通：遊覽車接送 內容：動物聯萌、團聚烤肉、盲人按摩、身體彩繪、DIY體驗	841,190

友善育嬰措施

我們以實際行動推動性別平等，致力創造包容與支持的友善職場。依據《勞動基準法》制定《育嬰留職停薪辦法》，2023年，計有2名員工申請育嬰留職停薪措施，復職率達33%。

2023年育嬰留停統計

年度	項目	男性	女性	合計
2023	符合育嬰留停申請資格人數(A) (人)	13	19	32
	實際申請育嬰留停人數(B) (人)	0	2	2
	育嬰留停申請率(B/A) (%)	0	10.53	6.25
	應復職之育嬰留停人數(C) (人)	1	3	4
	申請復職人數(D) (人)	0	1	1
	復職率(D/C) (%)	0	33.33	25

年度	項目	男性	女性	合計
2022	育嬰留停復職總人數(E) (人)	0	6	6
	申請復職後服務滿一年人數(F) (人)	0	5	5
	育嬰留停復職留任率(F/E) (%)	0	83.33	83.33

註：符合育嬰假申請資格人數，是以3年內有請過產假及陪產假的員工人數計算。

臨場醫療諮詢服務

為照顧員工健康，我們委請專業醫療團隊提供員工臨場醫療諮詢服務，強化職場健康與安全，為員工提供專業且周到的醫療諮詢與管理服務。

諮詢項目	說明
1. 健康檢查結果分析與評估	分析與評估勞工健康檢查結果，提供健康管理建議，保存健康資訊
2. 協助雇主選配適當工作	根據健康檢查結果及勞工特質，協助雇主安排最適合的工作崗位
3. 健康檢查結果異常者管理	提供持續的追蹤管理和健康指導，幫助勞工解決健康問題
4. 高風險勞工評估與管理	為有母性健康危害風險、職業傷病或高風險的勞工進行評估及個案管理
5. 職業衛生研究與紀錄保存	進行職業衛生和職業健康研究，保存傷害和疾病紀錄
6. 健康教育與促進措施	提供健康教育和衛生指導，策劃並實施健康促進措施
7. 工作相關傷病預防與急救	專注於工作相關傷病的預防，提供健康諮詢、急救服務和緊急處置
8. 定期報告與健康服務建議	定期報告健康管理成果，提供健康服務建議

5-3 人才培育

厚植人力資本是企业永續發展的關鍵基礎。對此，悠遊卡公司持續培育並發展員工的專業能力，依據《悠遊卡公司教育訓練管理辦法》規劃及執行相關訓練，並配合公司永續經營的目標，設計多樣化的培訓課程，滿足各單位及員工的職務需求。此外，各單位亦可視單位規劃與職務需求，申請額外工作相關之專業培訓，確保員工在職業生涯中持續成長與進步。

完善的人才培育體系，除有效促進新進員工相互交流、建立跨部門溝通認知外，也讓員工更深入了解悠遊卡公司的企業文化、服務及產品。同時透過不同團隊的合作，及與外部單位協同專案開發，提供員工做中學的機會，藉此補足專案相關議題之知識。

我們會定期檢視內部人力資源差距，除作為相關訓練課程規劃參考外，亦鼓勵員工跨領域、跨部門進行學習，讓人才能夠更彈性運用。亦持續強化內部職務代理制度，並督促各部室主管落實接班人培育制度。

2023年，悠遊卡公司每位員工平均訓練時數達7.706小時，以多元知識與技能培育，持續提供給廣大卡友優質專業的服務。



人才培育體系

項目	類型
新人通識訓練	為了讓新人能順利入職並融入悠遊卡企業文化，公司規劃一系列「新人教育訓練課程」，內容包含公司簡介、電腦與資安教育、洗錢防制等等，協助新進員工快速認識且融入公司。
專業知識訓練	根據不同工作職務之需求，提供符合專業領域之內外訓實體課程，例如人資與財務主管參與員工獎酬制度對企業財報之影響課程；稽核人員了解如何運用數位科技，探勘與改善營運流程及舞弊偵測課程，強化員工專業能力及工作效率。
核心職能訓練	設計通識課程以培養專業能力以外的通用技能，例如：ChatGPT應用。讓員工得以強化工作效率，進而提升工作效能。
在職工作訓練(OJT)	由單位主管及資深員員工指導新進員工，日常工作與其知識及技能等進行在職教育，共同強化員工的工作能力。
管理職能訓練	針對中高階管理人員，提供系統化管理技能培訓，助力他們快速成長為出色的主管與領導者。透過專業培訓主管們全面提升管理能力，包括戰略思維、團隊建設等等。

員工平均受訓時數（按職級）

類別	項目	男性	女性
最高治理單位	受訓時數小時 平均受訓時數小時/人	150 8.82	57 14.25
高階主管 （群級（含）以上主管）	受訓時數小時 平均受訓時數小時/人	94 11.75	13.5 6.75
中階主管 （部級（含）主管）	受訓時數小時 平均受訓時數小時/人	143.5 9.57	176 13.54
基層主管 （科級（含）主管）	受訓時數小時 平均受訓時數小時/人	100.5 6.7	214.5 12.62
一般員工	受訓時數小時 平均受訓時數小時/人	833 6.94	892 7.96

教育訓練總時數與平均時數

訓練類別	2023
當年度總人數（人）	302
內訓總時數（小時）	1,676
內訓平均時數（小時）	5.55
外訓總時數（小時）	651.3
外訓平均時數（小時）	2.1566
總時數（小時）	2327.3
總平均時數（小時/人）	7.706

註：以2023年12月底在職人數計算。

2023年員工內部教育訓練課程表

教育訓練類別	教育訓練內容	課程時數 小時	出席人次 人	課程總人時 人次 x 小時
法令遵循課程	洗錢防制	1	300	300
法令遵循課程	個資保護	1	290	290
法令遵循課程	資訊安全	1	300	300
法令遵循課程	公平待客	3	85	255
專業訓練	職場不法侵害	1	298	298
專業訓練	法律講座：契約概念	0.5	53	26.5
專業訓練	認識你的新助理—ChatGPT	1	32	32
專業訓練	【必修】銷售型組織管理	4	33	132
通識訓練	拳力以赴-戰鬥拳擊	0.5	49	24.5
通識訓練	職場減壓秘訣	1	18	18
法令遵循課程	洗錢防制	1	300	300
法令遵循課程	個資保護	1	290	290
法令遵循課程	資訊安全	1	300	300
法令遵循課程	公平待客	3	85	255
專業訓練	職場不法侵害	1	298	298
專業訓練	法律講座：契約概念	0.5	53	26.5
專業訓練	認識你的新助理—ChatGPT	1	32	32
專業訓練	【必修】銷售型組織管理	4	33	132
通識訓練	拳力以赴-戰鬥拳擊	0.5	49	24.5
通識訓練	職場減壓秘訣	1	18	18
總計		-	1,458	1,676

CH6 責任悠遊，公益關懷



悠遊卡遍佈全台，悠遊卡的公益腳步也遍及全台，期許能在各個面向付出關懷，帶來長遠的效益。2023年悠遊卡公司的公益回饋主軸為「弱勢照護」、「青年運動」、「偏鄉關懷」及「文化教育」等面向，希望將愛心傳遞到社會的各個需要溫暖的角落。

公益無邊界

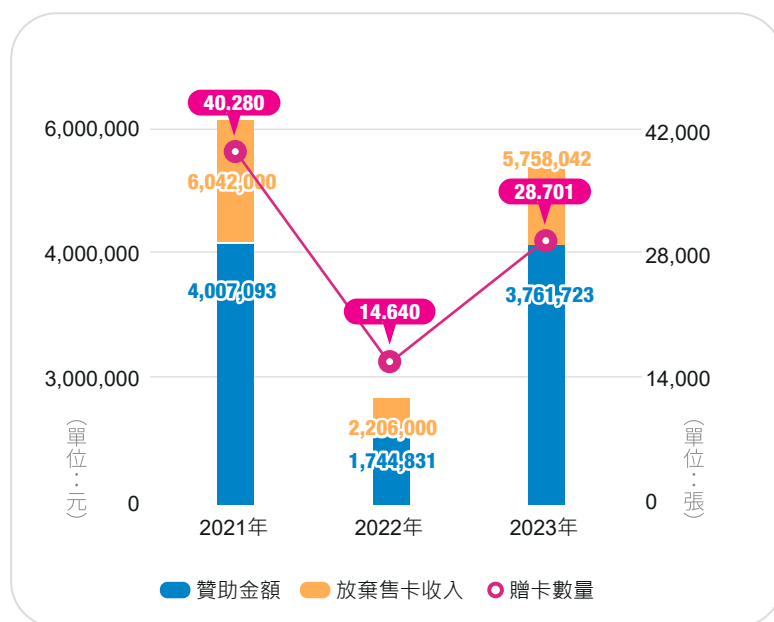
悠遊愛無限



6-1 公益無邊界

悠遊卡公司自成立之初，便將「公益」使命納入營運發展的核心價值，落實「取之社會，用之於社會」，在地消費、在地回饋的精神。除了贊助捐款外，我們更將核心產品「卡片」做為串聯社會愛心的媒介，透過發行特製的公益悠遊卡，為公益團體的募款、為公益活動增加價值，串聯民眾的愛心與回饋，讓一張小卡片發光發亮，為捐款人帶來溫暖，為弱勢者帶來希望。

2023年，我們與台灣各地政府單位、NPO、NGO、學術、藝文單位等47家組織合作，累計贊助3,761,723元，其中捐贈卡片28,701張，累計因無償捐贈卡片所放棄的收入達5,758,042元。



註：無償放棄售卡收入每張特製卡以150元售價計算，裁型卡以350元售價計算。

小小悠遊卡扶助弱勢 擴大社會價值

除了直接贊助社會福利之外，在陪伴每個人生活的同時，悠遊卡也運用自身核心產品「悠遊卡」，協助公益暨社福團體向社會大眾募款，放大小小的悠遊卡價值。2023年，我們與47家社福團體合作，共計捐贈出25,550張特製悠遊卡，總計募得超過1,818萬元。每張特製悠遊卡平均創造約712元的愛心善款。一張悠遊卡因為承載著愛心，價值與意義倍增，更讓捐款人在天天使用時，感受到付出的喜悅。「嗶」一聲除了帶每個人走向目的地，也讓愛心不停歇，形成正循環。

項目	績效
公益團體藉由捐贈卡片募得金額 (萬元)	18,184,882
捐贈公益特製悠遊卡數量 (張)	25,550

註：以2023年悠遊卡公司捐贈卡片之對象團體使用卡片募得金額計算。

弱勢照護

財團法人心路社會福利基金會

心路基金會於3月18日(六)於台北、桃園、新竹、高雄、澎湖等地舉行第十屆「2023好天天齊步走健走活動」實體活動，另於3月18日至4月30日舉行線上健走活動，讓未能親自到場參與實體活動的民眾上傳在異地健走的里程數，也力挺障礙者。悠遊卡公司贊助特製卡做為募款回饋品。

成果

贊助特製悠遊卡 **2,000** 張
總參與人次 **4,073**人 (實體+線上)
募款總金額達 **1,090,587**元



財團法人台北市賽珍珠基金會

「2024童心協力 經濟弱勢新移民家庭新春圍爐活動」自2006年起舉辦，包含提供圍爐餐會活動、助學紅包與募集「經濟弱勢新移民子女助學服務經費」。悠遊卡公司贊助活動經費，一同扶助經濟弱勢新移民家庭。

成果

贊助**5,000**元共**156**戶、
440位參與



財團法人臺北市喜樂家族社會福利基金會

「第十二屆5291 (我愛joy) 一塊健走趣」於臺北市立動物園舉行，鼓勵身心障礙者及其家庭走入人群，接觸大自然。悠遊卡公司贊助悠遊卡做為完賽禮，鼓勵身心障礙者走出戶外、走入人群。

成果

贊助悠遊卡**1,000**張
活動參與人次**1,111**人



社團法人中華民國紅鼻子關懷小丑協會

紅鼻子醫生，是台灣的唯一醫療小丑 (MedicalClown/Clown Care) 組織，由一群受過醫療場域演出專業訓練的表演藝術工作者組成，進入醫療院所及照護機構為病患演出，透過即興的表演、音樂、遊戲等創作與病人互動，為他們帶來歡笑與療癒。悠遊卡公司贊助特製卡做為募款回饋品，善款將繼續支持紅鼻子醫生至醫院演出、特製卡也發送給病童與醫護人員，舒緩病童們的不適與緊繃，也為家長與醫護人員們帶來慰藉。

成果

贊助特製悠遊卡 **2,000** 張
募款總金額達 **396,800** 元



財團法人弘道老人福利基金會

「第十二屆5291 (我愛joy) 一塊健走趣」
「第十五屆 寒冬助老 刻不容緩計畫」
讓弘道的長輩可以獲得「除舊佈新」、「辦年貨」、「送年菜與圍爐餐」、「走春迎新」、「特色服務」等服務，後續也將持續提供長期照顧關懷一萬多位長輩所需的服務。悠遊卡公司贊助特製卡作為募款回饋品，一起關懷、陪伴長輩。

成果

贊助特製悠遊卡 **2,000** 張
募款總金額達 **627,475** 元



青年運動

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

「嗶悠遊好食在 送愛到家扶」與家扶基金會、三商集團合作，消費者於三商集團餐飲使用悠遊卡 / 悠遊付消費滿額，每筆即贊助\$5予家扶基金會，共捐贈40萬支持家扶基金會「2023無窮世代計畫」募款專案。

成果

捐贈總金額 **40** 萬元



中華文化教育暨體育交流促進會

「2023登峰造極青年排球邀請賽」邀集國內111年HVL甲級聯賽高中男子組前1-8名、高中女子組前1-6名等學校優秀青年排球隊，共計邀請約14所學校進行排球交流賽事。悠遊卡公司贊助特製卡與活動經費以鼓勵球隊踴躍參與，為校爭光。

成果

贊助特製悠遊卡 **600** 張與 **5** 萬元



中華文化教育暨體育交流促進會

「2023登峰造極青年籃球邀請賽」邀集111年度HBL、UBA甲級聯賽前男子、女子組1-8名(HBL X UBA 最強陣容)，600名球員齊聚，共計邀請約30所學校進行籃球交流賽事。悠遊卡公司贊助特製卡與活動經費以鼓勵球隊踴躍參與，為校爭光。

成果

贊助特製悠遊卡 **600** 張與 **5** 萬元



偏鄉關懷

中華民國國民小學體育總會

「2023全國小學籃球錦標賽」縮短偏鄉與城市的體育發展，讓更多人看見偏鄉孩子們心中的籃球夢，邀請全國小籃球隊參賽交流。悠遊卡公司贊助特製卡讓所有參賽的孩子們留下特別回憶與偏鄉小學球員往返台北的交通與住宿費。

成果

贊助特製悠遊卡 **200** 張與 **5** 萬元



財團法人喜憨兒社會福利基金會

悠遊卡公司自2016年開始支持「送愛到部落計畫」，邀請社會大眾一起響應捐款，認捐由心智障礙者參與製作的烘焙品。悠遊卡公司贊助特製卡做為募款回饋品幫助喜憨兒習得一技之長，陪伴弱勢兒童健康成長，將公益資源做最有效的分配與應用。

成果

贊助特製悠遊卡 **6,000** 張
募款總金額達 **1,300** 萬元



財團法人台北市至善堂

「兒童影像紀錄學習營」邀請8位偏鄉與8位台北市的國小四～六年級學童共16位參與，學習營內容包含攝影概論、參訪齊柏林空間、拍攝討論等，最終分為兩組產出影片發表。悠遊卡公司贊助悠遊卡與偏鄉學童交通費，為培育影像記錄人才助一臂之力

成果

贊助悠遊卡 **20** 張與 **5** 萬元



文化教育

台北市文化基金會

文基會轄下北投四大場館新北投車站、北投溫泉博物館、北投中心新村、北投梅庭於112年持續以文化教育推廣在地文化，辦理「車站護木油擦拭活動」、「北溫地板擦拭活動」、「中心新村星光班小小導覽員培訓」、「梅庭梅感生活學」等活動。悠遊卡公司贊助特製悠遊卡做為活動贈品，支持古蹟維護、文化傳承。

成果

贊助特製悠遊卡 **2,000** 張



中華民國藥師公會全國聯合會

FAPA 大會是亞洲首屈一指的藥學大會，匯聚來自FAPA 擁有會員協會的24國的藥師、超過2,000 國際藥學及衛生相關人士參加。中華民國藥師公會全國聯合會成功取得「2023 年亞洲藥學年會」的主辦權，共有來自24 個國家、超過3,000名國內外藥學先進及貴賓與會。悠遊卡公司贊助特製卡讓來自國內外的貴賓認識台北市及悠遊卡支付之便利，增加國際能見度。

成果

贊助特製悠遊卡 **3,000** 張



臺北市立第一女子高級中學

悠遊卡公司和北一女中共同發行「北一女中120th綠制服造型悠遊卡」，悠遊卡公司捐贈販售所得10%，支持該校學生社團提案公益環保活動的「圓夢基金」。

成果

捐贈 **717,522** 元



6-2 悠遊愛無限

悠遊卡公司自成立以來，即秉持「用愛創新，友善科技」的理念，不僅提供便捷的交通支付工具，更以「悠遊愛無限」的精神，透過多樣化的卡片服務來實踐社會公益。配合各地方政推出包括優待卡、敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、縣市民卡和社福卡等，協助政府落實社會關懷及社會福利政策。

我們發揮核心能力，透過各類卡片的發行來履行社會參與行動。敬老卡和愛心卡，協助實現對長者和身心障礙者的關愛；愛心陪伴卡，對陪伴者提供支持與鼓勵；縣市民卡和社福卡，全面提升市民的生活品質，「一生好運卡」「兌餐券」學生證悠遊卡的創新應用，更為減輕弱勢家庭負擔貢獻己力。

多樣化卡片的社會效益

卡種	說明	社會效益
敬老卡	為照顧65歲以上的長者，悠遊卡公司配合各縣市政府合作發行敬老卡，並搭配推出不同的優惠措施。例如，台北市政府響應無現金生活，每月提供市民480點的交通補助。	隨著台灣人口邁向超高齡化，悠遊卡公司持續關心並服務長輩需求，鼓勵其享受無現金的便利生活。2023年配合台北市政府發放重陽敬老禮金1500元，還與八大連鎖通路推出專屬優惠，讓長輩敬老金價值擴大。
愛心卡	專為身心障礙市民設計，在台北市每月可獲得480點的補助。我們對卡片進行了設計調整，如卡片的截角和點字貼紙，使他們能更迅速地辨識和使用，進一步提升其生活便利性。	提高身心障礙者的生活便利性與自主性，讓他們在日常生活中更加自立和自信。
愛心陪伴卡	為愛心卡持有者的陪伴人設計，緊接在愛心卡之後使用即可享有半價優待。	鼓勵身心障礙者的陪伴人能夠持續提供支持，提升陪伴者的生活品質與幸福感。
縣市民卡與社福卡	整合市民的日常需求，推出縣市民卡和社福卡，不僅能搭乘大眾運輸、借閱圖書，還具有小額扣款功能。目前，新北市、基隆市、桃園市、新竹市、花蓮縣、南投縣、苗栗縣、連江縣和金門縣等地已經發行此類卡片。	提升市民的生活便利性和多功能性，增強地方經濟活力，促進市民對所屬城市的歸屬感和認同感。
學生證悠遊卡 (數位學生證)	學生證悠遊卡是許多學生人生中的第一張卡片，從小學、國中、高中，甚至到大學，學生證悠遊卡一直陪伴著同學們。在一些高中或大學裡，學生證悠遊卡更是同學們用來支付冷氣、公共洗衣機、餐廳等消費的最佳支付工具。	將弱勢學童暑期營養午餐的餐食券放在學生證悠遊卡中，讓弱勢學生可以透過學生證悠遊卡在各超商領取，不僅學童領餐更便利，更節省行政作業成本，有效減輕弱勢家庭的負擔。

附錄—GRI 索引表

二、使用聲明

報導組織「悠遊卡股份有限公司」，已參考GRI準則報導2023年1月1日至2023年12月31日期間內，GRI內容索引表中引述的資訊。

使用的GRI 1

GRI 1：基礎2021

GRI準則 (2021)	揭露	位置 (頁碼)
GRI 2：一般揭露	組織及報導實務	
	2-1 組織詳細資訊	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	
	2-4 資訊重編	
	2-5 外部保證/確信	
	活動與工作者	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	
	2-7 員工	
	2-8 非員工的工作者	
	治理	
	2-9 治理結構及組成	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	
	2-11 最高治理單位的主席	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	

GRI準則 (2021)	揭露	位置 (頁碼)
GRI 2：一般揭露	治理	
	2-13 衝擊管理的負責人	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	
	2-15 利益衝突	
	2-16 溝通關鍵重大事件	
	2-17 最高治理單位的群體智識	
	2-18 最高治理單位的績效評估	
	2-19 薪酬政策	
	2-20 薪酬決定流程	
	2-21 年度總薪酬比率	
	策略、政策與實務	
	2-22 永續發展策略的聲明	
	2-23 政策承諾	
	2-24 納入政策承諾	
	2-25 補救負面衝擊的程序	

GRI準則 (2021)	揭露	位置 (頁碼)
GRI 2：一般揭露	策略、政策與實務	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	
	2-27 法規遵循	
	2-28 公協會的會員資格	
	利害關係人議合	
	2-29 利害關係人的議合方針	
	2-30 團體協約	
GRI 3：重大主題	3-1 決定重大主題的流程	
	3-2 重大主題列表	
	3-3 重大主題管理	

GRI準則 (2021)	揭露	位置 (頁碼)
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險的機會	
	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	
	201-4 取自政府之財務補助	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	
	401-3 育嬰假	
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	

附錄—SASB 對照表

Industry: Consumer Finance

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Customer Privacy				
FN-CF-220a.1	Number of account holders whose information is used for secondary purposes	2023年資訊洩漏數量為0件	數位悠遊，安心信賴	
FN-CF-220a.2	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy	在2023年無任何因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的裁罰		
Topic: Data Security				
FN-CF-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage that are personal data breaches, (3) number of account holders affected	2023年資訊洩漏數量為0件	數位悠遊，安心信賴	
FN-CF-230a.2	Card-related fraud losses from (1) card-not-present fraud and (2) card-present and other fraud	悠遊卡需在實體店面使用；悠遊付則需有手機、帳號、密碼，故本公司不適用此指標。	數位悠遊，安心信賴	
FN-CF-230a.3	Description of approach to identifying and addressing data security risks	悠遊卡公司針對潛在的資訊安全威脅建立了事前應對系統，包括備援機制、定期整機備份等	數位悠遊，安心信賴	
Topic: Selling Practices				
FN-CF-270a.1	Percentage of total remuneration for covered employees that is variable and linked to the amount of products and services sold	悠遊卡公司不適用		
FN-CF-270a.2	Approval rate for (1) credit and (2) prepaid products for applicants	不適用		

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
FN-CF-270a.3	(1) Average fees from add-on products, (2) average APR of credit products, (3) average age of credit products, (4) average number of credit accounts, and (5) average annual fees for pre-paid products	不適用		
FN-CF-270a.4	(1) Number of customer complaints filed, (2) percentage with monetary or non-monetary relief	到2023年為止，悠遊卡公司並未涉及任何用戶的投訴賠償。		
FN-CF-270a.5	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with selling and servicing of products	2023因產品銷售和服務相關的法律訴訟損失金額為0元		

Industry: Software IT Services

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Environmental Footprint of Hardware Infrastructure 硬體基礎設施之環境足跡				
TC-SI-130a.1	(1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity and (3) percentage renewable	(1) 總能源消耗量：2,235.5 GJ (2) 電網電力比例：100% (3) 可再生能源比例：0%	綠色悠遊，氣候先鋒	
TC-SI-130a.2	(1) Total water withdrawn, (2) total water consumed; percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	(1) 總取水量：21,664 千立方公尺(10 ³ m ³) (2) 不適用	綠色悠遊，氣候先鋒	
TC-SI-130a.3	Discussion of the integration of environmental considerations into strategic planning for data centre needs	悠遊卡公司未建立數據中心，不適用		

Code	Accounting Metric	Disclosure	對照章節	頁數
Topic: Data Privacy & Freedom of Expression 資料隱私與言論自由				
TC-SI-220a.1	Description of policies and practices relating to targeted advertising and user privacy	悠遊卡公司制定「個人資料管理目標與策略」保障使用者的資料，更投入大量資源建立資安防護設施，如導入網路防火牆、資料庫防護、以及更加嚴謹的敏感資料使用規定。	數位悠遊，安心信賴	
TC-SI-220a.2	Number of users whose information is used for secondary purposes			
TC-SI-220a.3	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with user privacy			
TC-SI-220a.4	(1) Number of law enforcement requests for user information, (2) number of users whose information was requested, (3) percentage resulting in disclosure	悠遊卡蒐集資料前，會明確告知用戶相關的內容和用途。為了確保用戶的權益，我們不會銷售、租借或與第三方分享用戶資料。	數位悠遊，安心信賴	
TC-SI-220a.5	List of countries where core products or services are subject to government-required monitoring, blocking, content filtering, or censoring	在2023年因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的訴訟事件損失金額為0元	數位悠遊，安心信賴	
Topic: Data Security				
TC-SI-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage that are personal data breaches, (3) number of users affected	(1) 資訊洩漏數量：0件 (2) 個人資料受影響的比例：0% (3) 被影響的用戶人數：0人	數位悠遊，安心信賴	
TC-SI-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	悠遊卡公司建立了一套完整的「資料庫安全管理程序」，監控、維護及運作資料庫的各項流程，清楚界定資料庫管理的責任人員和其權限，讓資料的增加、變更或刪除過程都在嚴格的安全監管下進行。	數位悠遊，安心信賴	

Topic: Recruiting & Managing a Global, Diverse & Skilled Workforce				
TC-SI-330a.1	Percentage of employees that require a work visa	悠遊卡公司由於服務範疇以台灣為主，非本國籍員工人數為1人，佔全體員工數0.33%	幸福悠遊，卓越人才	
TC-SI-330a.2	Employee engagement as a percentage	不適用	-	
TC-SI-330a.3	Percentage of (1) gender and (2) diversity group representation for (a) executive management, (b) non-executive management, (c) technical employees, and (d) all other employees	人力資源結構比例請見2023年人力結構概況表	幸福悠遊，卓越人才	
Topic: Intellectual Property Protection &Competitive Behavior				
TC-SI-520a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anti-competitive behaviour regulations	2023年因反競爭法規導致的法律訴訟總費用為0元	-	
Topic: Intellectual Property Protection &Competitive Behavior				
TC-SI-550a.1	Number of (1) performance issues and (2) service disruptions; (3) total customer downtime	本公司目前未提供雲端服務，故不適用	-	
TC-SI-550a.2	Description of business continuity risks related to disruptions of operations	悠遊付App的使用者不斷增加，為確保提供大眾最佳的使用體驗，悠遊卡公司已針對可能影響服務的因素進行了深入分析。透過全面的預防演練，致力於減少任何可能的系統干擾，確保服務的暢順運作。	數位悠遊，安心信賴	



悠遊卡公司
EASYCARD CORP.

115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓
TEL (02)2652-9988 FAX (02)2652-9999