



萬海航運股份有限公司
WAN HAI LINES LTD.

因為萬海·世界很近

2014 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



CONTENTS 目錄

董事長的話	1
報告書編輯原則	3
CHAPTER 1 公司概況	5
1.1 公司簡介	6
1.2 產品與市場	7
1.3 公司經營與營運績效	10
1.4 風險管理	17
CHAPTER 2 公司治理	21
2.1 公司治理架構	22
2.2 公司組織	24
2.3 公司治理運作情形	25
2.4 內控與誠信	27
CHAPTER 3 利害關係人經營	29
3.1 企業社會責任團隊	30
3.2 利害關係人鑑別	31
3.3 利害關係人關注之議題	32
3.4 議題之重大性	34
CHAPTER 4 環境與安全	38
4.1 環境管理	39
4.2 氣候變遷與能源管理	40
4.3 污染防治	45
4.4 綠色方案與管理	46
4.5 緊急應變	47
CHAPTER 5 員工的關懷	48
5.1 員工結構	49
5.2 員工福利	51
5.3 友善的職場	54
5.4 員工照護與健康檢查	56
5.5 員工培育與發展	59
5.6 勞資關係	63
CHAPTER 6 社會的參與	64
6.1 社區營造	65
6.2 公益的投入	67
6.3 弱勢關懷	70
CHAPTER 7 客戶滿意	72
7.1 客戶滿意度	73
7.2 與客戶關係	75
CHAPTER 8 綠色供應鏈	77
8.1 供應商評選	78
8.2 稽核與輔導	79
附錄	80
GRI G4.0 指標對照表	81

董事長的話



萬海一路以來秉持穩紮穩打的經營策略，以及求新求變的營運方針，確保公司永續經營與成長。2014 年儘管全球經濟整體保持溫和增長態勢，燃油價格在前三季仍處高檔，多變國際情勢造成市場衝擊，市場艙位面臨供過於求的壓力下，萬海仍能穩定成長，並榮獲天下雜誌評選為 2014 年海運業最佳聲望標竿企業，得力於領導團隊及全體員工的盡心盡力，更要感謝各位投資人的全力支持，與全球客戶的肯定與信賴。

追求永續經營，萬海以穩定的營運績效為宗旨，力求降低營運成本、提昇經營績效；整合及擴大服務網路，增闢各地區據點；強化亞洲航線之密集度，進而擴大在中遠洋航線的佈局作為短期發展計劃。長期發展計劃志在強化自有船隊品質及陣容，擴大聯營合作範疇，持續開發利基市場，朝向永續經營發展。

在追求營運績效穩定的同時，萬海也不忘回饋社會。秉持「取之於社會、用之於社會」的精神，透過萬海慈善基金會專責組織推動各項社會參與，歷年來持續投入社會公益、弱勢關懷及社會福利發展等活動，如年度勸募專案、急難救助、偏遠國小學童助學、清寒學生育才、災變救助、物資捐贈以及公益活動的舉辦或捐助等等，並鼓勵公司員工與合作夥伴共同參與。未來萬海也將以此為目標，持續為社會帶來正向力量，把愛送到最需要的地方。

作為海洋公民的一份子，萬海落實環境保護不遺餘力，確實遵循相關海事公約與環保法規，推行各項節能減碳措施，以減少海上運輸對海洋之汙染，如推動並落實 ISO14001 環境管理系統、船舶配置污水及廢水處理系統以達環保目的，並要求船舶具有國際防止空氣汙染證書及裝置相關安全配備以符合防止空氣汙染規則，同時遵循各航經區域及港口國使用油規定，以符合國際環保標準。對公司內部也不定期推廣綠色環境觀念，以提升員工對環保的重視與落實執行，未來也將持續推動各項節能減碳改善措施，目標降低能源消耗及減少碳排放量，為環境永續保護盡一份心力。

員工為公司永續經營的重要基石，維護工作場所安全與降低員工職業災害，是萬海長期以來所奉行的勞安信念與原則，每年定期安排工作場所衛生安全政策宣導與訓練以及健檢服務，並依勞動法令相關規定辦理，建置員工申訴機制及管道，以保障員工在工作職場上的身心健康。另外萬海也相當重視員工的成長與福利，除了提供多元化的教育課程予員工學習外，並設置職工福利委員會，針對員工關切之福利事項提出各項建議與執行方案，關懷員工所需，以增進員工對公司的認同，進而成為推動社會責任與關懷的動能。

展望未來，預估整體貨櫃航運業情勢仍是瞬息萬變，在運能供過於求、油價波動變數等因素下，未來仍充滿挑戰。我們將持續擴大深耕業務，善盡企業社會責任，以「服務、合作、成長」的企業經營精神，「顧客至上、全員參與、環境保護以及永續經營」之經營理念，穩步保持優異之營運成績，同時帶領全體工作同仁及合作夥伴持續關注利害關係人重視之議題，共同為推動社會責任而努力。

董事長 陳柏廷



報告書編輯原則

歡迎閱讀萬海航運股份有限公司(以下簡稱本公司)之企業社會責任(Corporate Social Responsibility, 亦簡稱 CSR) 報告書。本報告書同時發行中文、英文版本, 並可於本公司網站(<http://www.wanhai.com.tw>)之「企業社會責任專區」中下載。

期望關心我們的各界利害關係人, 可透過網路的便利, 能更加瞭解我們在 2014 年實踐企業社會責任的努力與成果, 也做為本公司自我鞭策及持續精進企業社會責任管理的工具。

編輯原則

本公司蒐集重要的經濟、環境及社會議題, 並由企業社會責任報告書編製團隊透過重大性分析辨識利害關係人關切的議題, 以作為完整揭露本公司企業社會責任的實踐績效基礎, 同時呈現與利害關係人互動的結果。

繼之前年度本公司自願揭露之企業社會責任報告書於 2014 年 12 月 25 日公布後, 本次依循全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI) G4.0 報告書綱領撰寫。本報告尚未經過第三方之認證。未來我們將每年持續發行此報告書。有關 GRI G4.0 指標對照表, 請參閱本報告書之附錄一節。

報告邊界與範疇

本報告書的組織邊界, 在經濟和社會涵蓋了總公司、分公司、子公司及基金會資訊。在環境面的政策與表現上, 以台灣營運據點、專用碼頭與全球船舶做為資訊揭露來源。在員工關懷面的政策與表現上, 除員工結構涵蓋總公司、分公司、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會與重要營運據點: 中國地區(香港/華中北/華南)、新馬地區(新加坡、馬來西亞), 其他則以台灣地區進行說明。

未來我們會陸續納入更多子公司重要資訊, 以更全面性的方式揭露本公司在價值鏈上的企業社會責任影響力及成果。

報告期間

本報告書資訊揭露期間為 2014 年度(2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日), 內容涵蓋本公司各項企業社會責任管理程序、關鍵議題(考量面)、專案績效資訊, 為求相關專案及活動成果的完整性, 部份專案可能回溯 2014 年 1 月 1 日以前的內容與績效。

意見回饋

如果您對於《萬海航運企業社會責任報告書》有任何意見或建議, 我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道:

萬海航運股份有限公司
地址: 台北市松江路 136 號 10 樓
電話: 02-25677961
電子郵件: cs@wanhai.com

WE CARRY, WE CARE
Transporting Hope to Satisfy Your Needs



CHAPTER 1

公司概況

- 1.1 公司簡介
- 1.2 產品與市場
- 1.3 公司經營與營運績效
- 1.4 風險管理

1.1 公司簡介

本公司創立於 1965 年 2 月 24 日，以台灣為總部，營運範圍跨足全球。創立初期以原木運輸為主要營業範圍，爾後鑒於國際海運有逐漸邁入貨櫃化服務之趨勢，開始投入貨櫃運輸服務，從此樹立了本公司貨櫃服務的里程碑。往後陸續擴充船隊、船舶設備、專用碼頭及後線貨櫃儲運場，並積極開闢新航線，進而成為遠東地區航次最密集、服務網路最完整之航運公司，並且由亞洲區域向中遠洋區段延伸，至今已跨足亞歐美主要市場，成為全球性航商。

1.1.1 經營理念

本公司本著「顧客至上、全員參與、環境保護、永續經營」之經營理念，致力提供高品質的服務。密集的航次、準確的船期、親切的服務，是本公司對顧客永久的承諾，在穩健務實的經營下，深獲廣大廠商客戶的支持愛護與信賴。

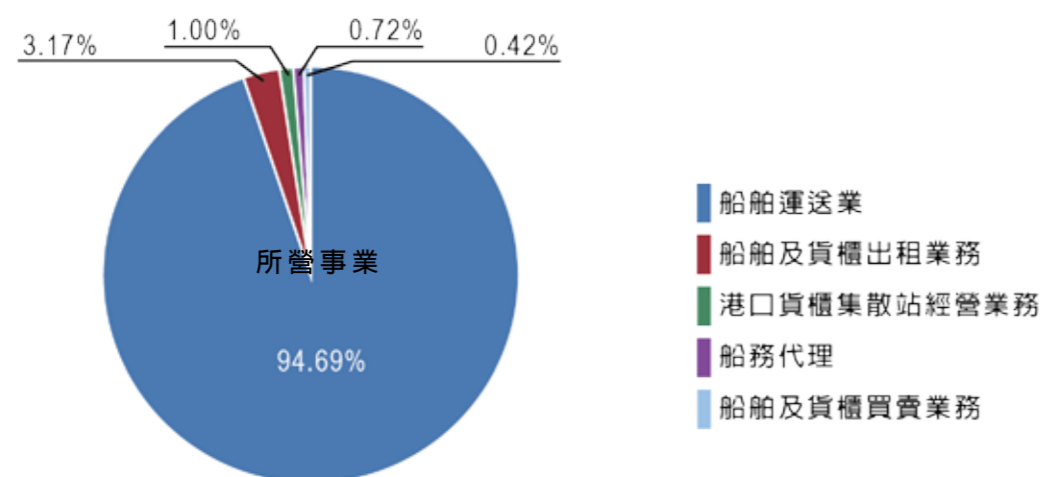
1.1.2 近洋航線領先地位

本公司在航線經營上致力提供專業服務，由於績效顯著，除已位居國內第三大航商，確立近洋航線領先地位外，並屢獲交通部頒發績優航商等殊榮。至今仍不斷擴大航線配置，使近洋的服務網更加完善。



1.1.3 深耕亞洲市場，逐步擴大版圖

本公司藉由亞洲市場之深耕與客戶群之支持，逐步延伸至中遠洋市場，以策略聯盟方式調整在跨洋航線之佈局，以提供客戶更完整的服務。隨著新造船交付，積極進行近遠洋航線之艙位調整及最適配船調度，以強化營運、力求穩健經營。



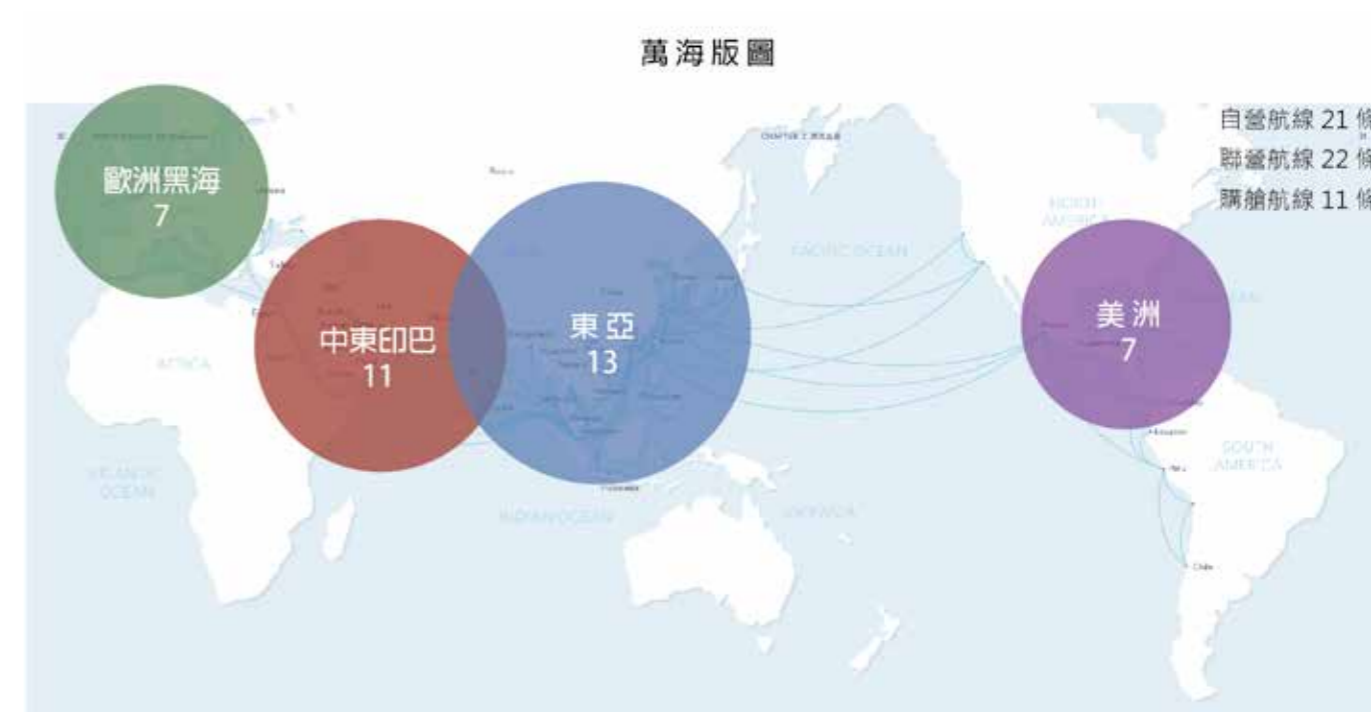
1.2 產品與市場

1.2.1 業務範圍



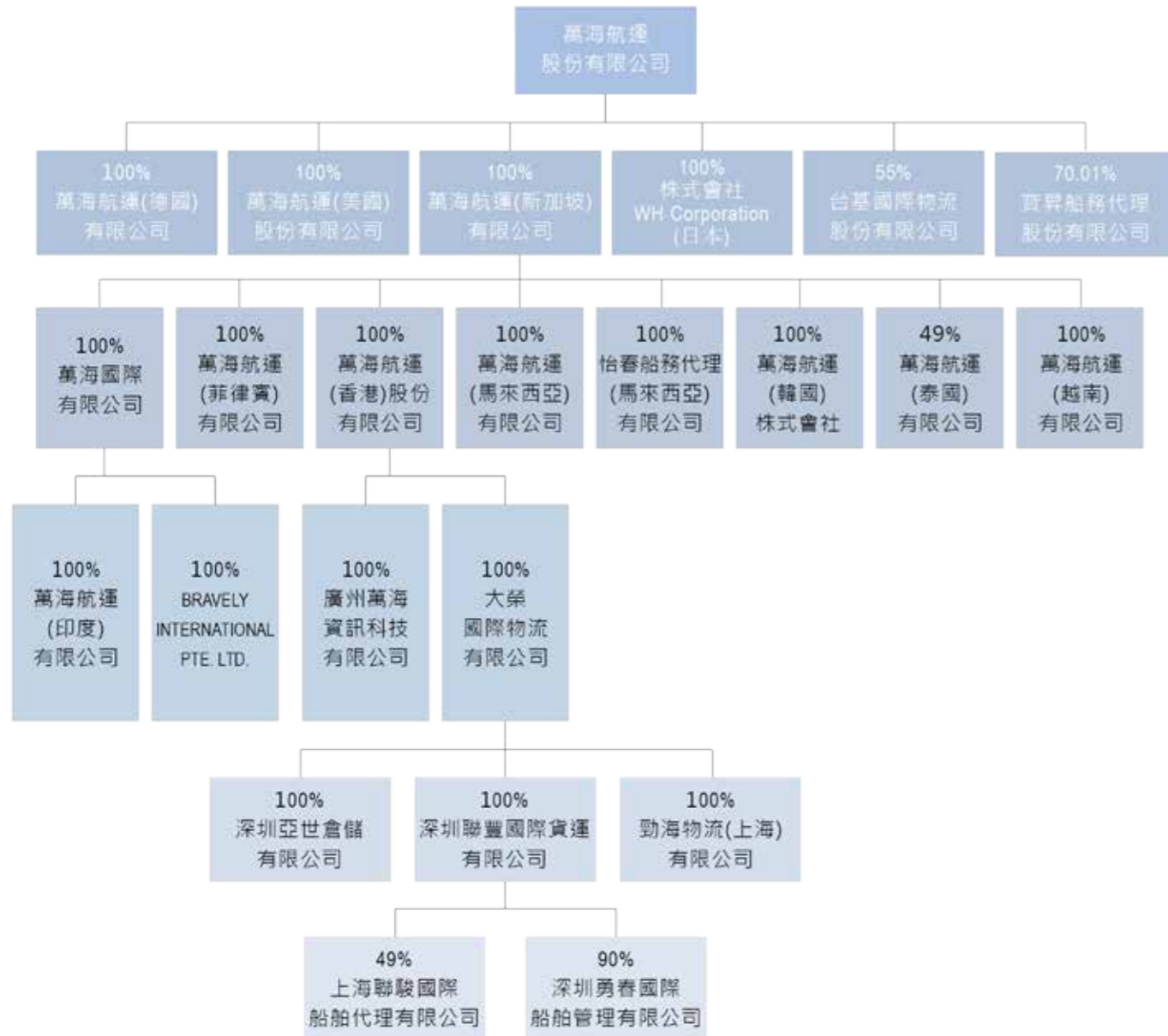
本公司主要經營日本、韓國、台灣、中國、香港、泰國、印尼、菲律賓、新加坡、馬來西亞、越南、緬甸、柬埔寨、印度、巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、中東地區、美國、墨西哥、瓜地馬拉、哥倫比亞、厄瓜多爾、秘魯、智利、荷蘭、比利時、德國、希臘、羅馬尼亞、烏克蘭及土耳其等 38 個國家地區之全貨櫃運輸航線服務。另從事船務代理業務，目前為挪威汽車船 HOEGH 航運公司在台灣進出口貨物之總代理。

營運據點的經營型態包括代理行、合資公司與子公司。



1.2.2 關係企業組織圖

針對重要營運據點本公司設有子公司如下：



1.2.3 產業之現況與發展

近年大型策略聯盟陸續產生，聯盟航商航線整併，持續將主航線船型放大，導致全球運能及運力持續提升，市場整體艙位供給大於需求、運費無法維持一定的水準。本公司在面對外在嚴苛挑戰，除改善自有船隊營運效能外，並以租船彈性調整船舶配置，且同時加強與同行聯營合作，進而降低營運成本，並秉持高品質的信念服務客戶。

1.3 公司經營與營運績效

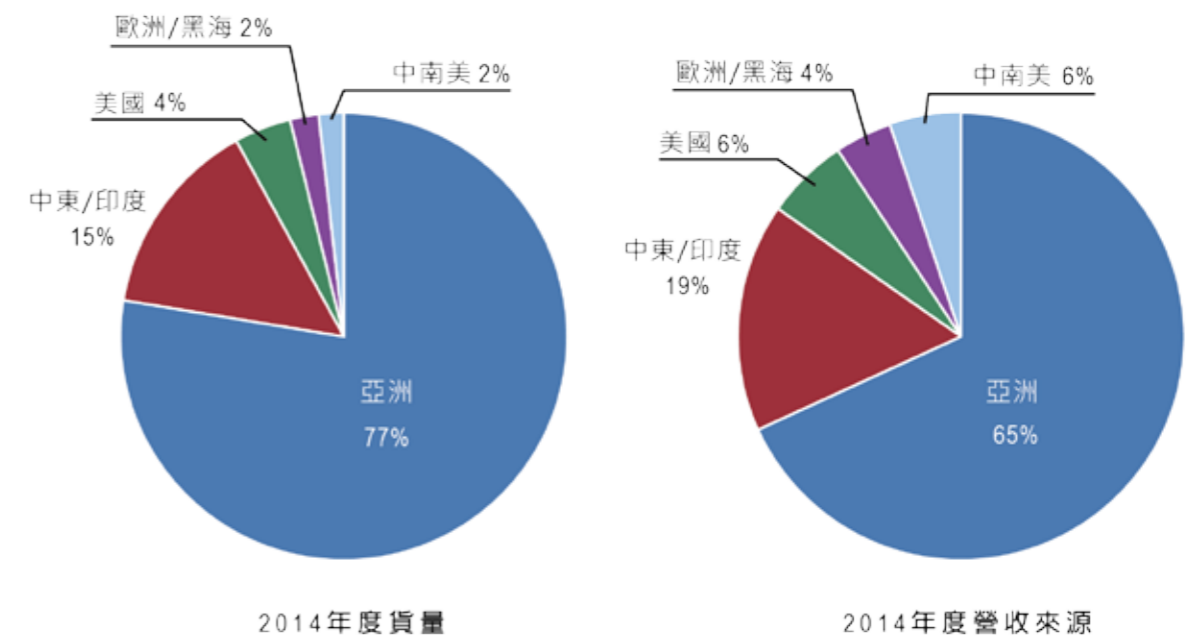
本公司秉持穩紮穩打的經營策略以及求新求變的營運方針，在嚴峻的市場環境中保持穩定成長。為因應全球發展趨勢、新興市場迅速崛起、產業結構快速變動等挑戰，本公司除了維護既有的優質品牌形象，與同業齊頭並進外，未來仍將秉持核心價值，促進與全球航商的合作與互動，提升資訊交流的深度與廣度，以期洞悉潛在的環境變遷與經營挑戰，於營運策略上及早規劃與調度，將可能的衝擊降到最低，以穩建經營之理念，穩步保持營運績效。

1.3.1 年度營運績效

1. 銷售量，收入與每股市價、淨值、盈餘及股利

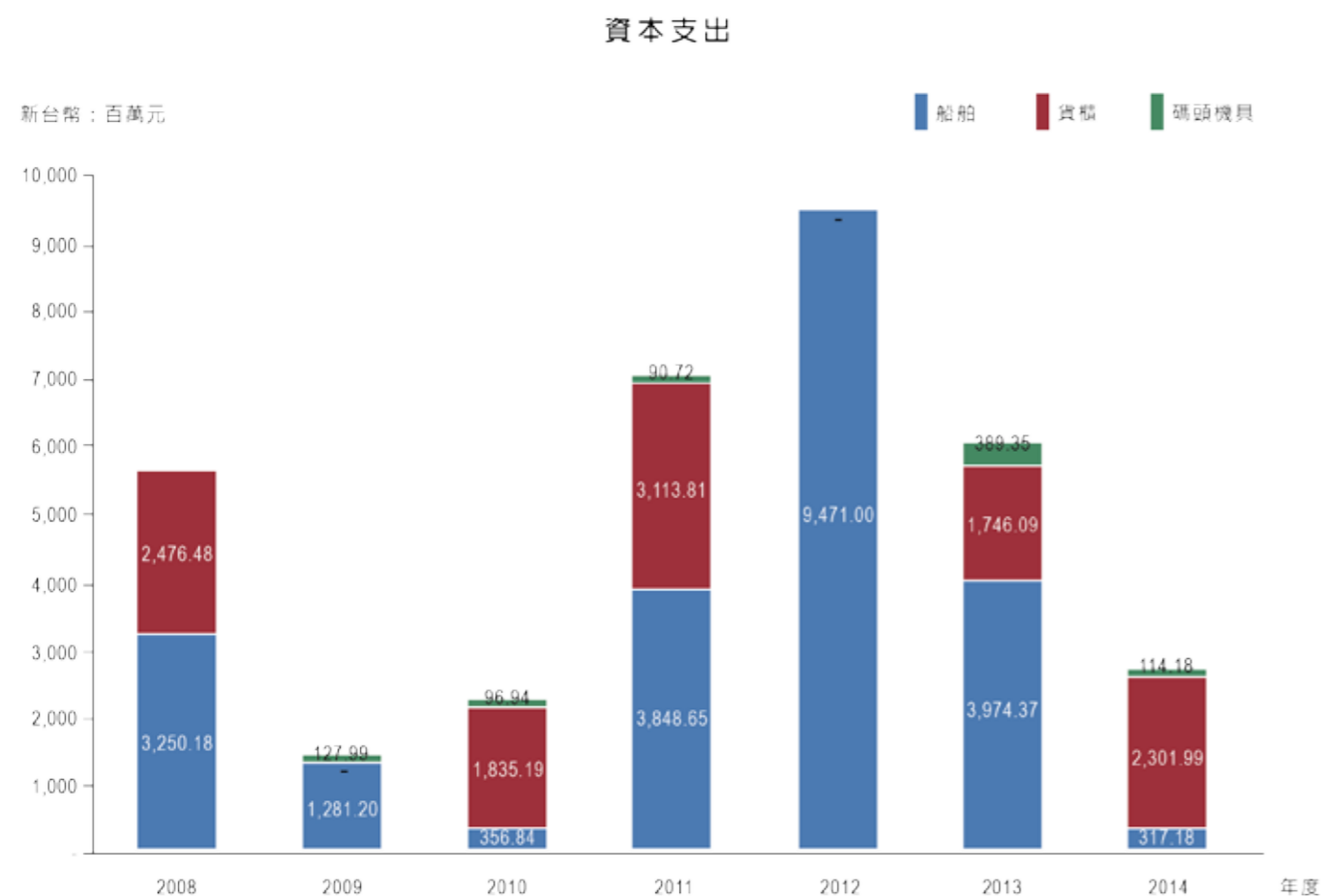
本公司 2014 年集團合併營業收入為新台幣 669.74 億元，較 2013 年度增加新台幣 72.86 億元；合併稅後淨利為新台幣 53.17 億元，較 2013 年度增加新台幣 31.73 億元。

項目 \ 年度	2014年度	2013年度
船舶總艘數(自有船+租船)	90(74+16)	84(72+12)
營運量(千 TEU)	3,356	3,148
合併資產(新台幣億元)	852.28	785.80
合併營業收入(新台幣億元)	669.74	596.88
合併稅後淨利(新台幣億元)	53.17	21.44
每股淨值(新台幣元)	16.05	13.98
每股盈餘(新台幣元)	2.37	0.96
每股現金股利(新台幣元)	2	0.8



2. 主要資本支出

因應銷售量值成長走勢，本公司於 2014 年度投入數項重大資本支出，主要為：新增船舶資產、碼頭機具設備、新造櫃：購入 2 艘船舶、船舶塢修資本化、台中專用碼頭門式機、高雄專用碼頭橋式機、大井專用碼頭空櫃堆高機、以及增添電腦設備等項目。另轉投資之『台北港貨櫃碼頭股份有限公司』於 2014 年 11 月 27 日開始營運第四座貨櫃碼頭 (N6)，岸線長度增加 300 公尺，設計容量增加 60 萬 TEU。

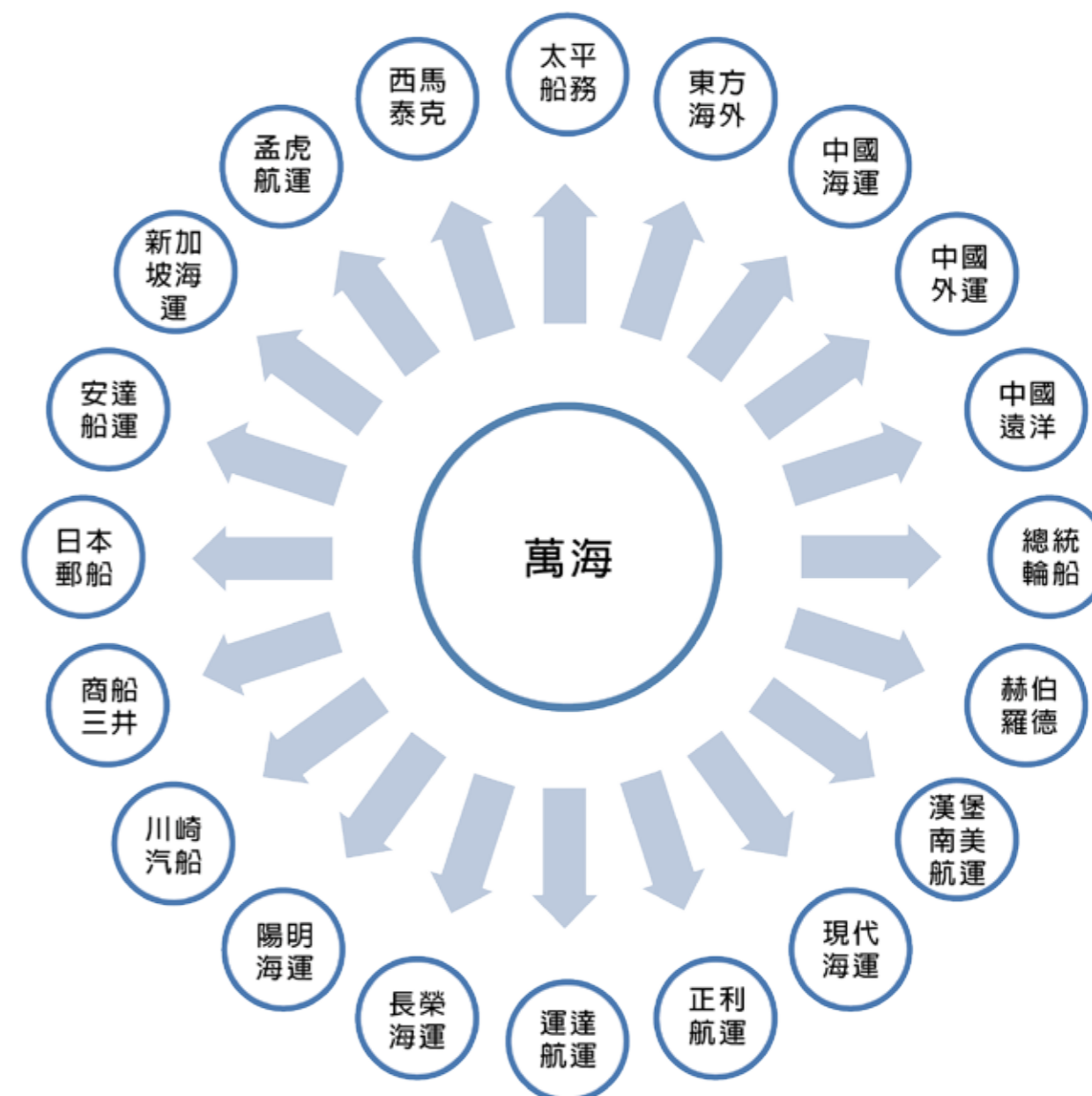


3. 租稅優惠

多年來本公司穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。雖然未來的經營環境充滿挑戰，但仍將持續專注本業，為股東創造最大價值。2014 年度本公司並未享有投資抵減的租稅優惠，所得稅有效稅率約 19.18%。

1.3.2 重要合約

本公司透過聯營、互換及買賣艙等方式與航商建立合作關係，除了可彈性因應市場情勢變動外，並提供客戶更全面的航線服務，相關細節可參考 2014 年度年報。



1.3.3 參與公協會或國際組織

為了與社會各界緊密聯繫與合作永續發展，本公司除了從事運輸核心事業，亦積極參與許多產業公會及協會活動，並依工作職務的專業屬性，分別於各公會及協會組織中由本公司協理級以上參與專案或擔任委員會委員等職務，並針對航運業及整體經濟相關之公共事務表達關心及提供建言。此外，本公司亦參加國際組織，藉由此種平台交流航線市場資訊，對企業本身經營策略上有所助益。

協會名稱	參與專案/委員會 席次	會員/席次
中華民國輪船商業同業公會全國聯合總會	V/3 席	V/3 席
台北市輪船商業同業公會		V/4 席
中華民國海運聯營總處	V/1 席	V/2 席
財團法人台灣海峽兩岸航運協會		V/3 席
中華民國海運聯營總處東南亞航線組基金會		V
台北市船務代理商業同業公會		V/2 席
中華民國航運學會		V/2 席
中華海運研究協會		V/2 席
Intra-Asia Discussion Agreement (IADA)		V
Informal Rate Agreement (IRA)		V
Informal South Asia Agreement (ISAA)		V

1.3.4 市場分析

1. 治理分析

本公司營運係以全貨櫃船定期航線為主，服務範圍涵蓋東北亞、中國大陸、東南亞、印巴、中東、黑海、歐洲、美洲等地區，分別說明如下：

東北亞

2014 年四月日本調升消費稅率，致使日本內需市場大幅衰退；韓國經濟亦受內需疲弱，與主力產業遭逢競爭者強力挑戰。使經濟成長減緩。但在中長期看來，中日韓三國 FTA(自由貿易協定) 的談判陸續展開，在東亞國家之區域整合發展，逐漸以自由貿易合作的方向進行。本公司在東北亞地區經營長久，根基深厚，為因應市場加速整合及開放之情勢，並迎合市場的需求動向，強化競爭力，除了隨時掌握東北亞市場的經濟脈動與趨勢，採取主動調整現有航線，積極與同行進行艙位互換，展現本公司靈活的策略應用，落實客戶至上的經營理念。

中國大陸

中國大陸面對「需求總體偏弱、經濟下行壓力加大」，預計 2015 年提出經濟工作「五大任務」政策，持續穩定中國大陸經濟的成長。本公司在中國大陸佈點完整，競爭上具有相對優勢，仍積極持續研究連結中國市場之策略性航線。在兩岸航線方面，自兩岸正次通航以來，兩岸貨量逐年成長，本公司持續依市場所需調整經營策略，掌握市場脈動，以滿足營運需求，提供客戶更便捷、快速的服務。

東南亞

東協預定 2015 年底成立經濟共同體 (ASEAN Economic Community)，將讓東協各國成為一個強大、有潛力的單一市場，屆時區域間貿易關稅減免將有助開放 6 億人口之市場，希望創造出足以與美國、中國... 等全世界經濟體競爭的市場。雖 2014 年東協國家的經濟成長逐漸放緩，但經濟成長力道仍較全球總體經濟表現強，據亞洲開發銀行調查預估 2014 年東協地區國家經濟成長率仍有 4.4%。本公司深耕東南亞區域航線，並積極研究開發新航線，並與同行進行東南亞航線聯營與換艙，提供更完整、安全、迅速的航線，以擴大東南亞市場之競爭力與佔有率。

印巴、中東

印度 2014 年逐步實施經濟改革開放政策以來，經濟發展表現優異，且國際貨幣基金組織 (IMF) 預測印度 2016 年經濟成長為 6.5%，將超越中國的 6.3% 成為全球增長最快之大型經濟體。中東新興市場如廣大的穆斯林國家，雖受油價下滑影響，但消費能力仍十分雄厚強勁，經濟成長穩健。本公司為強化亞洲至印巴、中東之服務，以及配合海灣國家貿易多元發展，透過與同行聯營合作增加遠東至印巴、中東市場航線，並強化中東區間支線服務，形成完整航線網路，降低成本提高效益，適時擴充市場佔有率。

美洲

美國受惠於勞動市場持續改善，通膨率降低，經濟穩健復甦，本公司經營的泛太平洋航線，依市場需求適時調整更具競爭力與優勢的聯營航線，降低經營成本，穩健經營。發展中之拉丁美洲新興市場，短期受經濟成長放緩的影響，但長期看來，此新興市場仍有極高開發潛力，本公司維持經營南美西市場之優勢，與世界主要航商共同經營南美西航線，並隨市場需求彈性調整艙位，以穩健的經營，持續強化在南美西市場的競爭優勢。

黑海、歐洲

歐元區經濟景氣復甦依舊緩慢，世界主要航商為求成本降低，紛紛組成大型策略聯盟，陸續進行航線整併與放大遠東 - 歐洲航線船型配置，導致市場艙位增加速度持續遠大於市場需求成長，市場運價持續動盪。本公司因應此大環境激烈變化，在動盪的歐洲市場維持買艙模式，穩定供給市場艙位，隨時掌握區域內市場變化，維持市場研究，適時投入以維持市場競爭力。

2. 市場未來供需狀況與成長性

在全球市場仍充斥諸多不確定風險，如中國市場成長速度放緩、國際原油價格變動難以預測；且隨著全球各區域經營船型的放大，導致市場競爭更加強烈，運價水準也難以維持。但在未來全球經濟與貿易成長預估指標均呈現正成長下，全球貨量可望持續穩定成長。本公司將以靈活的經營策略來面對艱難的挑戰，持續穩健成長並永續經營。

3. 發展遠景之有利及不利因素與因應對策



1.3.5 邁向卓越

本公司一貫秉持的政策就是注重運輸作業的安全及遵守職業安全衛生法規，預防管控工作場所事故危害及風險，並以追求零事故、零傷害為目標，為客戶提供安全的貨櫃運輸服務。亦多次榮獲政府頒發優良航商多項殊榮。

在所有同仁齊心努力下，本公司 2014 年再度榮獲天下雜誌評選為海運業最佳聲望標竿企業。



1.4 風險管理

本公司所屬產業為海運貨櫃運輸業，順應環境保護與風險管理的趨勢和精神，以及落實顧客至上的目標及方針，於經營管理及航線佈局上，一方面務求事前審慎周延的規劃和評估，符合即時的市場走向；另一方面則嚴密控制與降低成本，追求預期效益，以不負股東及社會大眾的期盼和支持，持續創造績效表現。



1.4.1 市場風險控管

為因應市場情勢變動，降低對營運的衝擊並穩定營運績效，本公司定期進行跨部門研究，有效率地整合與改善現有航線組織架構，並進行新市場、新航線開發研究，以維持公司在市場上的競爭力。

最近二年度研究發展支出及主要成果：

年度	研究發展支出	成果
2013	NT\$ 33,951	1. 東南亞地區之研究案 (仰光、柬埔寨、印巴地區、印尼週邊) 2. 波斯灣區間之研究案 3. 中東紅海航線之研究案 4. 南美西岸之研究案 5. 航線減速節油相關之研究案 6. 電子商務業務推廣 7. 擴大策略聯盟之發展
2014	NT\$ 33,340	1. 航線配置最適船型研究 2. 中南美洲航線之研究案 3. 東地航線之研究案 4. 東南亞之研究案 (南菲律賓、婆羅洲、星馬地區) 5. 電子商務業務推廣 6. 擴大策略聯盟之發展

單位：新台幣仟元

研究計畫

本公司 2015 年度針對新市場、新航線之開發以及其他有助提升市場競爭力之研究計畫，預計投入人力及成本之總金額約新台幣 35,636 千元，研發計畫涵蓋新市場開發、新航線研究與現行航線的發展等項目。未來將以維持原有緊密便捷的服務網路為基礎，持續對外拓展佈局，同時因應市場之發展需求，適時進行航線靠港調整、船舶配備升級、強化船隊陣容，以提昇航線競爭力，創造更優異之營運效率。



1.4.2 船舶安全、品質、環保風險控管

本公司船舶的安全文化，在船隊安全與風險控管上，要求以零事故、零傷亡、零污染、零缺失為目標。在緊急事故處理方面，為確定公司與船隊人員均能瞭解應急準備及回應流程，船上須依 SOLAS/MARPOL 等相關規定進行訓練與操演，亦建立各項應急作業程序書，船長應依規定定期在船上演習，使每一位船員瞭解如何使用船上的安全設備如求生、小艇、滅火、人員落海及急救等操演。



1.4.3 財務風險控管

近年市場利率普遍下降，使本公司長短期借款成本持續降低，故利率之變動預計對本公司損益之影響不大。在匯率變動影響方面，本公司雖美金收入大於美金費用，惟一向透過美金貸款已達到自動避險效果，可將匯率之風險控制在最低範圍內。在通貨膨脹方面，國內近年來並無通貨膨脹情形。

本公司資金運用向來以安全性、流動性為主，未從事高風險、高槓桿投資。僅資金貸與萬海新加坡及萬海香港等百分之百持有之子孫公司。背書保證方面，本公司目前僅對新加坡子公司之長期船舶貸款與台基子公司之工程款及營運資金作背書保證。衍生性商品交易方面，本公司針對取得及處分衍生性商品訂有處理程序。關於國內外重要政策及法律之變動，目前對本公司之財務業務項目並無明顯之影響，且將隨時密切注意相關法令之變動，並確實遵守之。

1.4.4 資訊風險控管

為確保並提昇公司整體資訊安全，避免非法存取，以及其它無法預期之狀況或天災等導致電腦資訊遭受破壞、入侵、洩漏或竄改等風險，本公司制定『資訊安全政策』與『資訊安全管理作業程序及辦法』，並據以訂定施行程序及規範，以維持資訊系統運作正常，確保整體資訊安全及運作順暢。

為了維持各項電腦系統業務的運行，降低不可預期的風險與威脅，除了在機房不斷電、空調及消防投入許多管理、維護經費外；並且為了提供持續的電腦運作，已於海外建置異地備援機房，以防患未然避免影響公司船隊、業務的正常運行。持續依業務需求，增加 IT 資本支出，優化軟硬體設施，在兼顧效率與安全防護之考量下，提升財務控管能力與協助財務工作之推展及擘劃。



1.4.5 其他因應措施

本公司企業形象良好，並設有公司網站、發言人系統、財務部門，將適時對報章媒體及投資法人說明公司重大訊息，建立透明、互信之溝通管道，以維護企業優良形象。

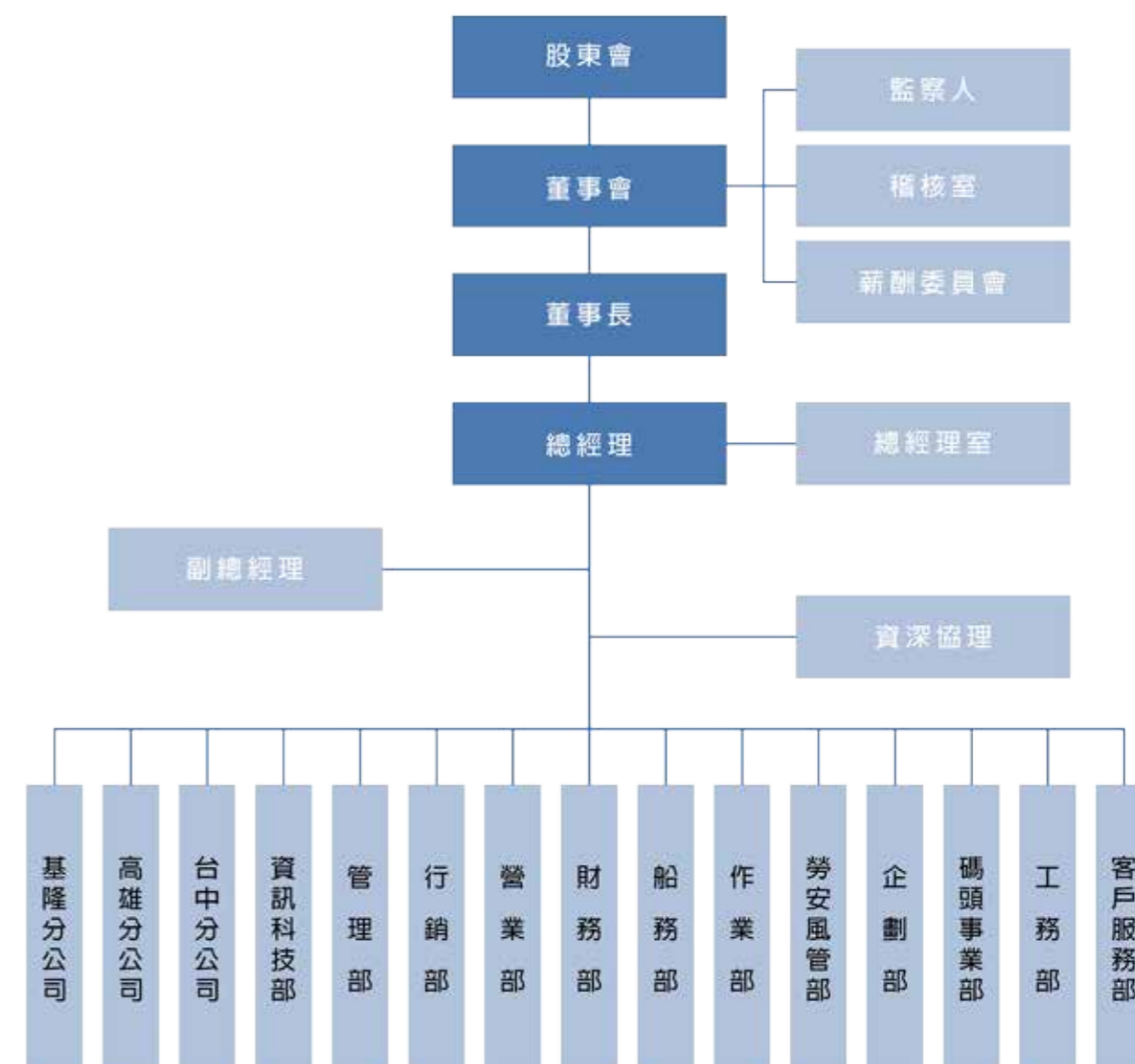
CHAPTER 2

公司治理

- 2.1 公司治理架構
- 2.2 公司組織
- 2.3 公司治理運作情形
- 2.4 內控與誠信

本公司堅持營運透明，注重股東權益，並相信健全及有效率之董事會是優良公司治理的基礎。董事成員中包含獨立董事，並設立薪酬委員會，以健全董事、監察人及經理人薪資報酬制度，另外本公司設立稽核室，目的在於協助董事會及經理人檢核內部控制制度缺失及衡量營運績效，適時提供改進建議以確保內控制度得以持續有效實施。未來將設立審計委員會，協助董事會履行其監督職責，並設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，協助董事會進行企業社會責任之教育訓練，另設置誠信經營專（兼）職單位，制定誠信經營守則，表達公司對公司治理及社會責任的重視與決心。

2.1 公司治理架構



2.1.1 股東

本公司遵循公司治理的精神進行多項制度與措施的變革及修正，包括實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決並在官方網站中揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事表決管道，充分讓股東行使其權利，鼓勵股東參與公司治理，具體提升公司治理成效。

	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外國人	合計
人數	2	60	117	29,972	428	30,579
持有股數	27,673,165	32,508,223	675,838,121	425,379,880	1,056,898,077	2,218,297,466
持股比例(%)	1.25%	1.47%	30.47%	19.17%	47.64%	100.00%



2.1.2 董事會

1. 組織

本公司董事會由七位擁有豐富的經營或學術經驗的董事所組成，董事成員中包含依法設置兩席獨立董事，並同時擔任本公司薪資報酬委員會之委員。為審核企業經營成效、討論重要策略議題，如經濟、環保、及企業社會責任...等，公司章程明訂董事會議每三個月開會一次，如有重要決議亦即時公告於台灣證券交易所的公開資訊觀測站以供查詢。

2. 職責

董事會首要任務是領導經營團隊，經營階層必須對董事會提擬公司策略，董事會除須評判這些策略成功的可能性，並經常檢視策略的執行進展，且隨時指導敦促經營團隊依照產業環境、市場狀況、公司營運方針檢討及調整。再者須評量經營團隊之績效，決議組織或高階經理人之異動。為了有效監督經營團隊執行狀況並建立各式制度，董事會下另設立薪資報酬委員會、稽核室等。本公司經營階層與董事會之間維持著順暢良好的溝通，遵循董事會的指導，專心致力於業務營運，以創造最高營績效。

2.1.3 監察人

本公司置監察人三人，由股東會就有行為能力之人選任之，任期三年，得連選連任。監察人不得兼任公司董事、經理人或其他職員，依法令審查公司業務執行及財務狀況，獨立行使其監察權，並得列席董事會。

2.2 公司組織



各部門名稱與主要工作內容：

部門名稱	內容
作業部	掌理國內外貨櫃配置、調度與控管、貨櫃之設計、監造與維護、貨櫃裝卸積載之管理、船期安排與調度等。
營業部	掌理國內貨運業務之攬載及有關營業計劃訂定等。
行銷部	掌理行銷營業工作與海外行銷管理。
客戶服務部	貨運單據之簽發、出納、及有關裝船文件之發放、運費規費之收款等事項。
資訊科技部	掌理國內外電腦化作業之推展和資訊系統之建立及維護。執行電腦操作、作業系統規劃、程式設計及電腦資源的管理與運用等事項。
財務部	掌理國內外預算決算之編造與執行、會計事項之記載、各項收支單據之審核、資金之調度、外匯作業、股務、及有關財務之事項等。
碼頭事業部	掌理國內外各碼頭(含自營碼頭)、櫃場、倉儲及場棧作業的督導與管理、自營或合資碼頭的投資效益評估、招商及客戶關係之建力維護以及新建碼頭的實體規劃、工程建議等。
管理部	掌理國內外總務、人事業務。
企劃部	掌理經營策略之研擬、中長程營運之規劃等業務。
勞安風管部	負責各項法規要求之勞工安全衛生業務及公司法務等業務。
船務部	船員人事及其安全資料之查核、登記、各輪保全及安全管理、油料物料採購及有關船務之事項等。
工務部	新造船設計與監造、船隊日常維護保養與年度維修、船舶機配件採購。
稽核室	掌理各部門及國內外分公司及代理行業務及帳務之稽核及追查。
總經理室	轉投資事業、風險控管、成本控制、金融市場分析建議、企業公關、CIS企業識別。
分公司	掌理其地區貨運業務之攬載、貨運單據之簽發、船舶及貨櫃作業安排等。

2.3 公司治理運作情形

2.3.1 董事會運作情形資訊

2014 年度董事會開會 7 次，董事、監察人出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席(列)席次數	委託出席次數	實際出席(列)席率(%)
第18屆董事、監察人出席情形：(2014/1/1~2014/06/18; 董事會開會4次)				
董事長	陳柏廷	4	0	100%
董事	如禧股份有限公司(代表人：關玲瓏)	4	0	100%
董事	泰力實業股份有限公司(代表人：陳力)	4	0	100%
董事	藍月投資股份有限公司(代表人：謝福隆)	3	1	75%
董事	八仙樂園育樂股份有限公司(代表人：林政憲)	3	1	75%
董事	大興投資股份有限公司(代表人：陳慧娟)	4	0	100%
董事	財團法人勇源教育發展基金會(代表人：陳致超)	4	0	100%
監察人	怡興股份有限公司(代表人：吳美惠)	4	0	100%
監察人	林顏華美	3	0	75%
監察人	誼德光電科技股份有限公司(代表人：陳致祥)	3	0	75%
第19屆董事、監察人出席情形：(2014/06/18~2014/12/31; 董事會開會3次)				
董事長	陳柏廷	3	0	100%
董事	八仙樂園育樂股份有限公司(代表人：林政憲)	2	1	67%
董事	泰力實業股份有限公司(代表人：陳力)	3	0	100%
董事	士林紙業股份有限公司(代表人：謝福隆)	3	0	100%
董事	財團法人勇源教育發展基金會(代表人：陳致超)	3	0	100%
獨立董事	劉瑞村	3	0	100%
獨立董事	賴榮年	3	0	100%
監察人	怡興股份有限公司(代表人：吳美惠)	3	0	100%
監察人	林顏華美	2	0	67%
監察人	誼德光電科技股份有限公司(代表人：陳致祥)	1	0	33%

2.3.2 經理人薪酬

依據「證券交易法」第十四條之六第一項之「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，設置薪資報酬委員會，並訂定本公司薪資報酬委員會組織規程，以利遵循。

2.4 內控與誠信

2.4.1 內控機制

1. 內部稽核組織

本公司稽核室為一獨立單位，隸屬於董事會。依公司規模、業務情況、管理需要及其他有關法令之規定，設置稽核主管 1 名及稽核人員 5~8 名，稽核人員皆符合金管會規定資格條件，且秉持超然獨立之精神，以客觀公正之立場，確實執行職務。同時每年持續進修以提昇稽核品質及能力，並達政府機關規定之進修時數。每年一月底前將稽核人員的基本資料及所受教育訓練課程以網路資訊系統申報該會備查。稽核人員除定期向董事會及監察人報告稽核業務外，稽核主管並應列席董事會報告。

2. 內部稽核運作

本公司依據行政院金融監督管理委員會訂頒之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」等規定，並參酌本公司業務特性訂定「內部控制制度」、「內部稽核實施細則」、「內部控制制度自行評估作業程序」及「海外分支機構內部控制制度」。稽核對象包括本公司所有單位及各子公司，稽核室每年依風險評估擬定年度稽核計畫，此計畫經董事會通過後，按計畫執行。稽核人員就計畫之稽核項目查核各項作業執行情形，於次月底前提出稽核報告陳述查核結果及改善建議呈報總經理、董事長、監察人及獨立董事查閱。若有發生缺失或異常事項時，即提出建議並協調單位改善，並定期跟催改善情形。同時督促內部各單位及子公司每年至少辦理自行評估一次，再由稽核室覆核其自檢報告。併同稽核室發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，以作為董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。

3. 內部重大資訊處理作業程序

本公司已於第十七屆董事會通過防範內線交易之管理內部控制作業，並將規範內容揭露於公司內部公用資料夾，供員工、經理人及董事隨時參閱，俾利遵循：

- (1) 本公司針對新任及現任董事、監察人、經理人及內部高階人員適時宣導防範內線交易相關法令。
- (2) 本公司內部重大資訊，包括影響股價之內部重大消息或營業秘密、重要業務、財務等消息之檔案文件以書面、電子郵件或其他電子方式傳送時，予以適當之保護或加密，並加入保密及防範內線之宣導警語。
- (3) 本公司內部重大消息之揭露，除法律或法令另有規定外，由本公司發言人或代理發言人處理，並確認代理順序。
- (4) 本公司發言人及代理發言人之發言內容應以本公司授權之範圍為限，且除本公司負責人、發言人、代理發言人及專案指派授權人外，本公司人員非經授權不得對外揭露內部重大消息。

2.4.2 運價政策

本公司運價制定主要考量「營運成本」、「競爭者定價」及「市場現況」進行訂定，旨在透過合理的運價創造營收，以提供優質穩定之運送服務滿足客戶需求。運費相關操作皆符合主管機關管理規定，同時遵循公司內部完善內控機制定期查核，確保整體策略符合公司經營方針，並創造公司與客戶間雙贏之局面。

1. 市場機制

由前線業務同仁收集市場訊息，經彙整後日常聯繫及定期報告回覆供總部彙整，並參照企劃端航線規劃及艙位管理部門之調控，分析近期市場動向，決定後續運價策略。

2. 控管方式

依據層級節制的原則，於各航段制訂運費授權，相關運費由各地營業同仁提出申請後，需經當地派駐代表、台北總部航線管理主管核准後方可執行。同時每週定期查核運費收入及成本結構是否相符，如有任何異常狀況則進行說明並調整，確保運價制定於合理範疇內。

2.4.3 道德與誠信



本公司雖尚未訂立專章誠信經營守則，但觀諸本公司以顧客至上、全員參與、環境保護、永續經營為經營理念，董事會與管理階層積極落實誠信經營價值，於內部管理及外部商業活動中確實執行，除了制訂完善會計制度及內部控制制度等完善管理制度外，並定期進行內部及外部課程培訓，將工作態度及品德操守列入全體人員績效評鑑指標。相關制度內容可參考 2014 年度年報。

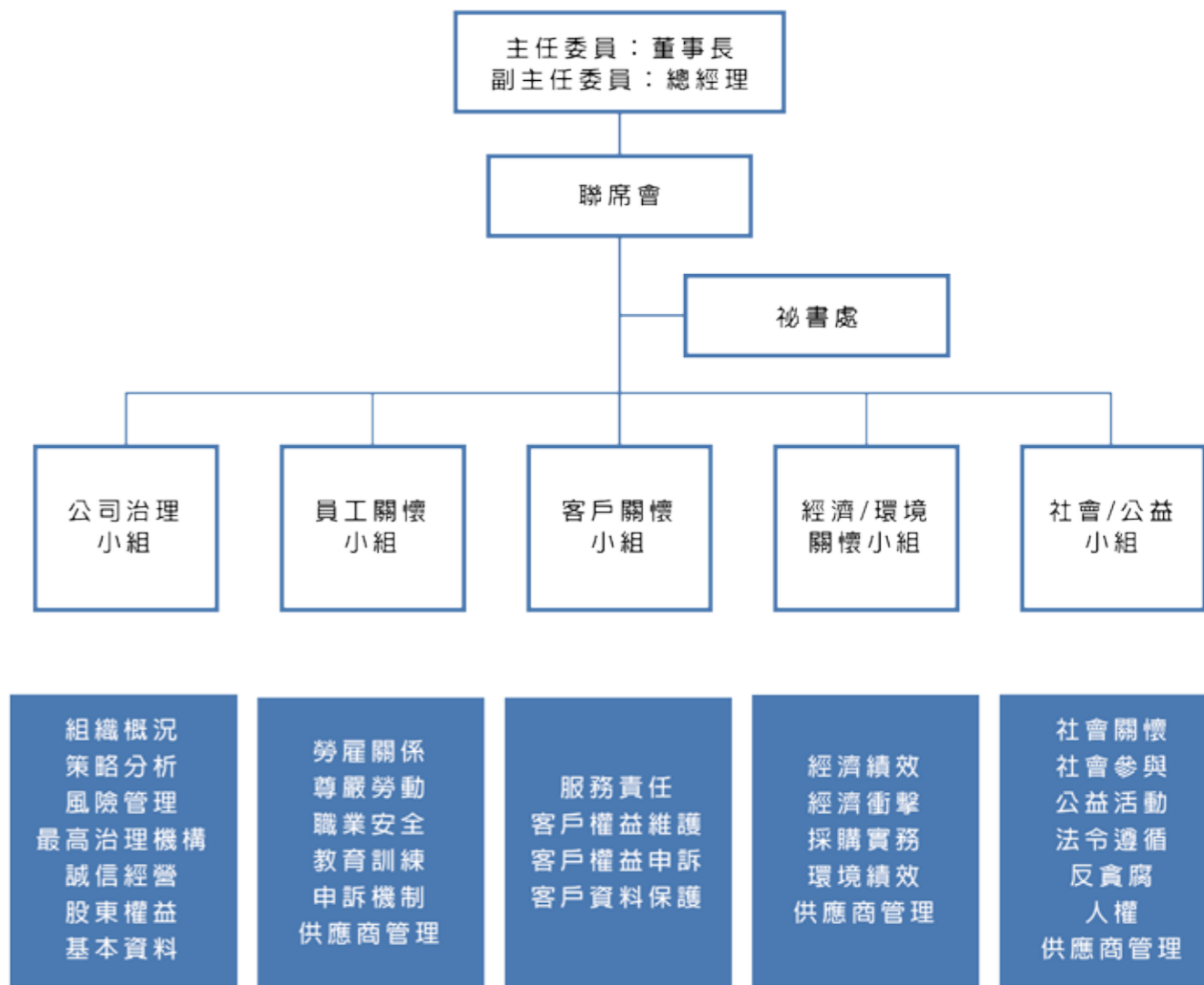
CHAPTER 3

利害關係人經營

- 3.1 企業社會責任團隊
- 3.2 利害關係人鑑別
- 3.3 利害關係人關注之議題
- 3.4 議題之重大性



3.1 企業社會責任團隊



本公司為善盡企業社會責任，訂定「萬海航運股份有限公司企業社會責任實務守則」，內容包括：

- 一、落實公司治理。
- 二、發展永續環境。
- 三、維護社會公益。
- 四、重視員工關懷。
- 五、提高客戶服務。
- 六、加強供應商管理。
- 七、企業社會責任資訊揭露。

3.2 利害關係人鑑別

本公司利害關係人的定義係為對本公司產生影響或受本公司影響的內、外部團體或個人。根據此定義，我們鑑別出本公司的利害關係人包括政府機關、社會團體、供應商、外部檢驗機構、媒體、客戶、員工、同業與海外代理行、銀行以及股東、投資者等。



利害關係人溝通

本公司持續致力於強化與利害關係人的互動，不定期與不同利害關係人進行對話。

利害關係人及議題的辨識，是落實 CSR 的核心工作。本公司在每一年編製 CSR 報告書的啟動會議，我們都會邀請各部門人員，針對目前關鍵利害關係人及其重視的議題做討論與交流，並取得共識，進而繪製成圖表，做為報告書揭露內容的重要參考依據。

利害關係人	溝通管道/頻率
客戶	1. 客戶專線電話、客戶電子信箱(cs@wanhai.com)、企業網站(http://www.wanhai.com.tw)/持續開放客戶反應意見 2. 合約規範/平均每年一次 3. 顧客滿意度調查、客戶拜訪、會議討論/不定期
員工 (含總分支機構及海外子公司之岸勤、陸勤人員)	1. 人事系統平台/即時資訊查詢 2. 經營會議/每兩週一次、戰情會議/每週一次 3. 航安研討會/每月 4. 課內會議、部門會議/每月一次或視業務不定期召開 5. 員工意見反饋調查/半年一次 6. 職工福利委員會/每年至少一次 7. 海勤員工意見調查表/船員下船前 8. 海勤員工教育訓練/船員上船前、每月、每季培訓 9. 教育訓練、課程滿意度問卷調查、員工安全衛生委員會/定期或視業務不定期召開 10. 公司內部相關公告、營業部研討會、報告、勞資溝通會議、船員課公用電子信箱、專線電話、船員電子佈告欄、留言板/不定期
同業與海外代理行	E-mail、專線電話、出差視察、代表意見反饋、活動邀約、會議(含電話、視訊會議)、書面報告/不定期
銀行	E-mail、專線電話、公文、拜訪會談、座談會/不定期
捐款人、社福組織、社區社群 (包含志工、活動協辦、贊助單位等活動參與者)	1. 志工關懷活動或公益活動/每月一次 2. 出版刊物-停泊棧、停泊棧電子報/每兩個月一次 3. 官網佈告欄、新聞公開訊息、E-mail、專線電話、公文、拜訪洽談、網路社群/不定期
股東、投資者	1. 股東會/每年一次 2. 法人說明會/自行(受邀)召開每年至少一次 3. 於公開資訊觀測站公告重要財務、業務資訊/遵循主管機關規範 4. 公司網站、股東服務窗口(專線電話、E-mail)/不定期

3.3 利害關係人關注之議題

顯著議題與利害關係人相關性

本公司希望能夠兼顧利害關係人的期望與權益，並藉由本報告書的發行與利害關係人進行溝通，故於履行企業社會責任時，應將可能接觸或影響之利害關係人進行鑑別，了解需求及對本公司的期許，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入本公司管理方針與營運活動。本公司已設置利害關係人專區，未來將增加線上問卷，多方面瞭解蒐集利害關係人關注議題。

本公司召集 CSR 成員代表，按營運考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些顯著議題對利害關係人潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面，或潛在的影響，並規劃逐步邀請組織內、外單位，進行影響的討論及資訊揭露。2014 年度本公司顯著議題對組織內、外的影響及衝擊狀況如下頁圖表所示。

利害關係人	溝通管道/頻率
政府機關	1. 公司財報/每季一次 2. 電話、公文往來、同業協會會議討論/不定期 3. 勞動檢查、申報安全衛生相關資料/不定期、依各主管機關要求
社會團體或非營利組織 (船聯會、船代會、船員工會、船長公會、僱外會、外僱會等)	1. 船員證件辦理/每月一次 2. 合約規範遵循/每年一次 3. 公文來往、船員事務分享座談會、專線電話/不定期
供應商 (船東、代理行、承攬商、租櫃公司、賣櫃公司、造櫃廠、公證行、新造櫃材料供應商、冷凍機廠商、船員勞務代理公司等協力廠商)	1. 船員勞務代理之船員教育訓練/每季、專案完成定期召開 2. 代理行評鑑、廠商評鑑與認證制度、供應商勞工安全衛生管理、合約規範/每年一次 3. E-mail、專線電話、會議討論、實地拜會面談、公司網頁/不定期
外部檢驗機構	1. 法規生效因應討論/不定期 2. 船級社稽核/每年一次 3. 船舶定期檢查(塢修)/每五年兩次
媒體、廣告商	記者會、新聞稿、E-mail、專線電話/不定期

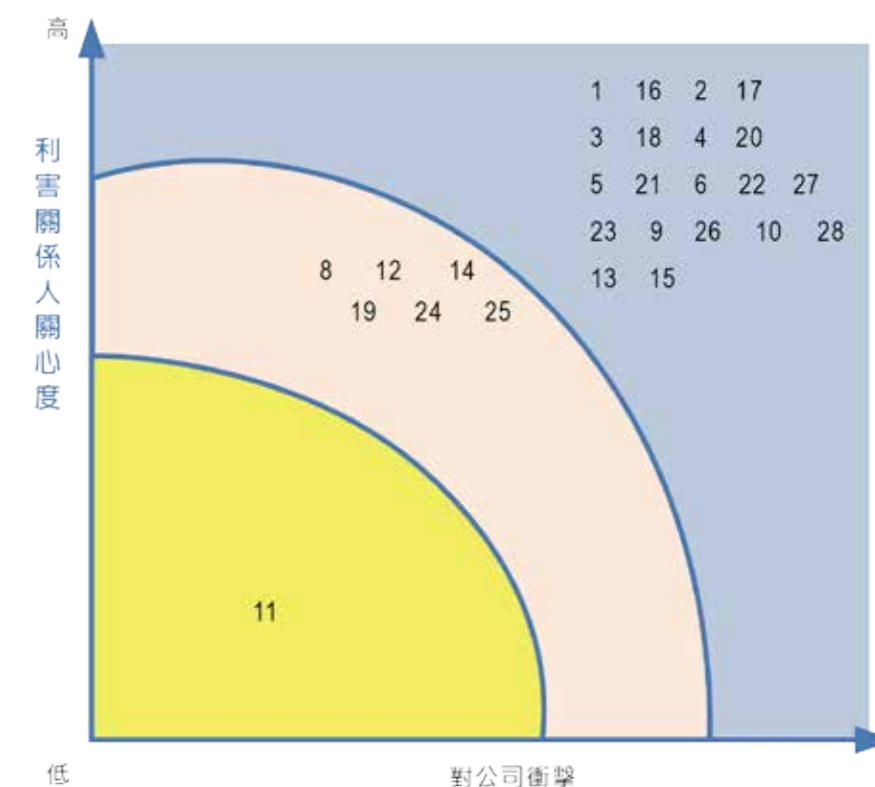
項次	相關議題	內部		外部				
		員工	客戶	供應商	主管機關、 檢驗機構、 公會	股東、 債權人	媒體	社區社群、 社會團體、 非營利組織
1	國際政經情勢		V				V	
2	公司未來願景規劃、經營方針 暨產業展望	V		V	V	V		
3	資訊安全		V			V		
4	運價		V					
5	風險控管措施		V			V	V	
6	航線規劃	V	V	V		V		
7	船隊安全、風險意識培養(事前 預防)與船上緊急狀況應變措施、 通報系統(事後處理)	V		V	V			
8	萬海網站維護、船期即時資訊 提供		V		V			
9	公司治理	V	V	V	V	V		
10	競爭優勢	V	V	V		V	V	
11	經濟貢獻						V	V
12	經理人薪酬					V		
13	誠信與道德倫理遵行	V	V					
14	聯營合作模式		V					
15	營運概況		V	V	V		V	
16	財務資訊揭露	V	V	V	V	V	V	
17	投資計畫					V		
18	節能減碳	V	V		V		V	
19	船隊能效管理				V		V	
20	綠色採購			V	V		V	
21	勞資關係、員工福利	V	V	V	V			
22	工作環境安全	V	V	V				
23	客戶滿意度		V		V			
24	客戶理賠		V		V	V		
25	萬海慈善基金會對社會公益活動 之投入	V			V			V
26	各國法規遵循	V	V	V	V	V		
27	供應鏈管理	V		V	V			
28	媒體報導			V				V

3.4 議題之重大性

3.4.1 顯著議題排序及確認流程

在確認完重大性考量面及衝擊的範圍後，本公司邀集各相關部門組成評估小組，就內、外部資訊，評估利害關係人關注程度與對本公司營運之潛在衝擊，確定顯著議題矩陣，我們得出關鍵性議題矩陣與 28 個顯著議題。

3.4.2 2014 年度顯著議題矩陣



3.4.3 顯著議題與管理方針揭露

本公司顯著議題資訊由 CSR 團隊搜集國內標竿，及相關新聞事件、中長期發展策略等資訊，並多次召開企業社會責任報告書討論會議會後彙總而成。

管理方針揭露 (Disclosure on Management Approach, DMA) 為說明本公司如何管理與顯著議題相關之經濟、環境和社會衝擊，本頁彙整各主要利害關係人所關心的顯著議題與其對應的管理方針揭露索引，以便於讀者閱讀。

項次	相關議題	考量面	章節
1	國際政經情勢	策略分析 組織概況	董事長的話 1.2 產品與市場 2.2 公司組織
2	公司未來願景規劃、經營方針暨產業展望	策略分析	董事長的話 1.4 風險管理
3	資訊安全	組織概況	1.3 公司經營與營運績效 1.4 風險管理
4	運價	策略分析	董事長的話 1.4 風險管理
5	風險控管措施	策略分析	董事長的話 1.4 風險管理
6	航線規劃	策略分析	董事長的話 1.2 產品與市場 1.4 風險管理 2.2 公司組織
		組織概況	1.1 公司簡介 1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效
7	船隊安全、風險意識培養(事前預防)與船上緊急狀況應變措施、通報系統(事後處理)	策略分析 組織概況	董事長的話 1.2 產品與市場 1.4 風險管理 2.2 公司組織
8	萬海網站維護、船期即時資訊提供	利害關係人議合	3.3 利害關係人關注之議題
9	公司治理	治理	2.2 公司組織
10	競爭優勢	組織概況	1.1 公司簡介 1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效
11	經濟貢獻	組織概況	1.1 公司簡介 1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效
12	經理人薪酬	治理	2.3 公司治理運作情形
13	誠信與道德倫理遵行	倫理與誠信	2.4 內控與誠信
14	聯營合作模式	組織概況	1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效
15	營運概況	經濟績效	1.3 公司經營與營運績效
16	財務資訊揭露	策略分析	董事長的話 1.4 風險管理
		經濟績效	1.3 公司經營與營運績效
17	投資計畫	經濟績效	1.3 公司經營與營運績效
		間接經濟衝擊	1.3 公司經營與營運績效
18	節能減碳	排放	4.3 污染防治
19	船隊能效管理	能源	4.2 氣候變遷與能源管理
20	綠色採購	整體情況	4.4 綠色方案與管理
		水	4.1 環境管理

項次	相關議題	考量面	章節
21	勞資關係、員工福利	投資	5.1 員工結構
		訓練與教育	5.5 員工培育與發展
		勞工實務問題申訴機制	5.3 友善的職場
		勞僱關係	5.2 員工福利
		執業健康與安全	5.2 員工福利
22	工作環境安全	訓練與教育	5.5 員工培育與發展
		組織概況	5.6 勞資關係
23	客戶滿意度	執業健康與安全	5.4 員工照護與健康檢查
24	客戶理賠	產品及服務標示	7.1 客戶滿意度
25	萬海慈善基金會對社會公益活動之投入	產品及服務標示	7.1 客戶滿意度
26	各國法規遵循	當地社會	6.1 社區營造
27	供應鏈管理	反競爭行為 法規遵循	4.3 污染防治
28	媒體報導	供應商社會衝擊評估	8.1 供應商評選 8.2 稽核與輔導
		經濟績效	1.1 公司簡介 1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效
		當地社會	6.1 社區營造

3.4.4 利害關係人溝通與本公司網站功能

本公司網站功能，可以區分為：

1. 客戶服務：提供貨櫃動態、船期船舶動態、海掛訊息、發單日期、免費倉期、匯率、美國航線特殊規定...等資訊的查詢功能之外，也提供客戶下載各式表單的服務。
2. 投資人訊息：提供公司治理、股東資訊、重大訊息、每月營收、股價股利、以及財務報告...等資訊，方便投資人即時掌握公司的營運狀況。
3. 新聞與公告：公告全球萬海的最新資訊、提單條款，以及大陸、韓國、日本...等國海關的最新規定。
4. 相關網站、身為萬海人、關於萬海：主要提供企業內部人員資訊交流的平台，也可以讓顧客與投資大眾，更加瞭解本公司員工的各項動態。

為了維護網站內容的正確性，以及各項動態資訊的即時性，各項查詢功能均設有專責單位進行資料的更新與維護。資訊科技部、營業部、碼頭事業部、客戶服務部、作業部、管理部、勞安風管部與萬海基金會...等單位，會定時對所負責的內容進行維護。當指定的專責人員完成資訊的更新之後，會由審核人員與單位主管進行後續的覆核，做好各項把關的動作。

透過即時而正確的網頁資訊，提供予客戶、投資人順暢的溝通管道。利害關係人對本公司致力於企業社會責任履行之成果，則可至本公司網頁 (<http://www.wanhai.com.tw>) 企業社會責任專區取得相關資訊。本公司為提供客戶更優質的服務，同時讓客戶可以透過網路資訊，掌握更即時的貨物流向、最快速的訊息，亦可經由網際網路或智慧型手機 APP，進行各項查詢與下載服務。



CHAPTER 4

環境與安全

- 4.1 環境管理
- 4.2 氣候變遷與能源管理
- 4.3 污染防治
- 4.4 綠色方案與管理
- 4.5 緊急應變



本公司營業範圍涵蓋辦公室、專用碼頭與船隊，整體供應鏈管理重視節約能源與預防污染等環節，且皆以降低能源消耗及環境衝擊為主要目標。

對於環境保護均依循環境相關法規及 ISO14001(環境管理系統)、OHSAS18001(職業安全衛生管理系統)與 ISM(國際船舶安全管理)之政策與準則，並依照海運業特性建立合宜之環境管理制度。除了收集與評估對自然環境所造成影響的相關資訊之外，並建立可衡量之環境永續目標及訂定具體行動方案，定期檢討其執行之成效。

4.1 環境管理

本公司自 1965 年創立以來，一直將「環境保護」列為經營理念之一，並於 2004 年間建置 ISO14001 環境管理系統，由各部門組成推動小組，並制定以下環境保護政策，無論是船員、員工皆必須嚴格遵守之：

1. 遵循相關環保法規、國際船舶安全管理章程、國際公約與本公司簽署之其他要求，杜絕違反環保事項。
2. 持續控制並改善污染程度，降低對環境影響。
3. 推動並落實 ISO 14001 環境管理系統，並設立 ISO 推行委員會定期檢討環境保護改善績效。
4. 強化企業內部環保理念，持續以教育宣導推動環保意識。
5. 能源節約使用，提倡資源回收，以降低資源浪費為目標。
6. 要求供應商與合作對象共同加強環保意識，遵守環保法規。
7. 持續改善岸勤員工及船員的安全管理技術，包含與安全和環境保護有關的緊急應變技能。

本公司營運性質為供應鏈之貨載運輸，故無生產製造產品或包裝材料，所擁有、租賃、管理的營運據點或從事的各項活動、產品及服務，均未對當地環境及生物多樣性，產生顯著衝擊，2014 年度本公司無任何違反環保法規案件或申訴，船隊亦未發生任何重大環境污染事件，因此並無相關損失及處分金額。

在水資源管理方面，本公司船舶所產生的廢水，皆遵循防止船舶污染國際公約 (MARPOL) 及各國港口法規，污水皆經正常運作的廢水處理設備後排海，未影響水體及相關棲息地。

此外，本公司依據國際海事組織 (IMO) 相關規範，訂定了船舶壓艙水標準管理方式，以避免因壓艙水在不同水域做交換或是排放時，將水中所含的生物排放入當地環境滋生，造成當地生態環境污染。為遵守國際公約與特殊港口國規定，並因應未來航線靈活調度需求，現有船舶未來將陸續改裝最新型壓艙水處理系統設備，並按規定依序完成船舶壓艙水管理計畫 (Ballast Water Management Plan) 送審以取得證書，為海洋環境保護盡一份心力。

4.2 氣候變遷與能源管理

全球氣候變遷係世界各國與本公司持續關注的重要議題。氣候多變性及其所帶來的衝擊逐漸被察覺且越來越劇烈，例如海平面上升、溫度上升和極端氣候的出現，均將影響航運業的發展，故有效控制溫室氣體的排放已成為目前各航商首要之務。本公司密切注意全球氣候變遷趨勢與相關國際公約內容，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略，致力減少二氧化碳 (CO₂)、氮氧化物 (NO_x) 與硫氧化物 (SO_x) 排放，期望成為更環保節約的船舶管理者，以降低公司營運活動對氣候變遷之衝擊。

4.2.1 節能減碳措施

本公司在整體營運規劃上，靈活的運用各種節能減碳措施，以節省船舶燃油及水電消耗，不僅可節省成本，降低碳排放量、節省能源，更可為環境保護盡一份心力。自 2011 年成立船隊節油小組，致力於透過各項節能減碳措施，以降低能源消耗並減少溫室氣體排放量，減輕對環境的衝擊程度，主要採取措施如下：

航行計畫	最優航行計畫	根據航線特性制定最優航行計畫，合理控制船速，並依即時氣象訊息，做適當調整。
	壓艙水最佳化	減少及合理配載壓艙水
	油料庫存最佳化	船舶油料庫存管理
航行操作	使用時間最佳化	在安全前提下，盡量減少船推進器(BOW THRUSTER)使用時間
	船艙破水率最佳化	調整船舶俯仰差
	燃油效率最佳化	每日燃油效率追蹤
船舶設備	增加船舶推進效率	船舶艙軸封系統採用新型氣封式設計 註：截至2014年底，已改裝63艘船舶，佔自有船舶比例90%。
		船舶主推進柴油引擎採用新型電子式注油器系統，氣缸注油裝置(ALPHA LUBRICATOR)及高效能噴油閥(SLIDE VALVE) 加裝螺旋導流器(PBCF) 註：截至2014年底，已改裝21艘船舶，佔自有船舶比例30%。
其他	減低船舶阻力	改裝球型艙(ES-BOW) 註：截至2014年底，已改裝12艘船舶，佔自有船舶比例17%。
		採用節能油漆 螺旋槳拋光與船艙清洗

另外在辦公室的部份，本公司 2014 年台灣地區之辦公室用電度數約為 210 萬度。為了推動節能減碳，分別於台北及高雄辦公室汰換新型水冷式空調主機及冰水機，可分別節省約 2% 及 15% 空調用電量。

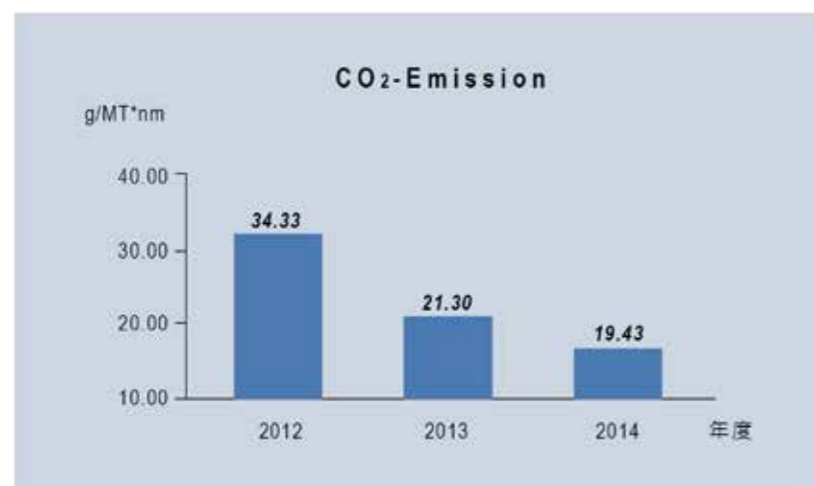
4.2.2 溫室氣體排放管理

本公司溫室氣體排放源可分為三部分，範疇一為本公司船隊之直接排放源，主要為燃料使用之溫室氣體（如：柴油）；範疇二主要為電力之間接排放源；範疇三則包括貨櫃運輸等其他間接排放源。範疇一、範疇二之溫室氣體排放量為依據實際盤查計算所得；而範疇三之排放量則使用估算的方式，實際統計每年外包貨櫃運輸油耗等。

1. 範疇一船隊之直接排放源，主要為燃料使用之溫室氣體

(1) 二氧化碳 (CO₂) 排放量分析

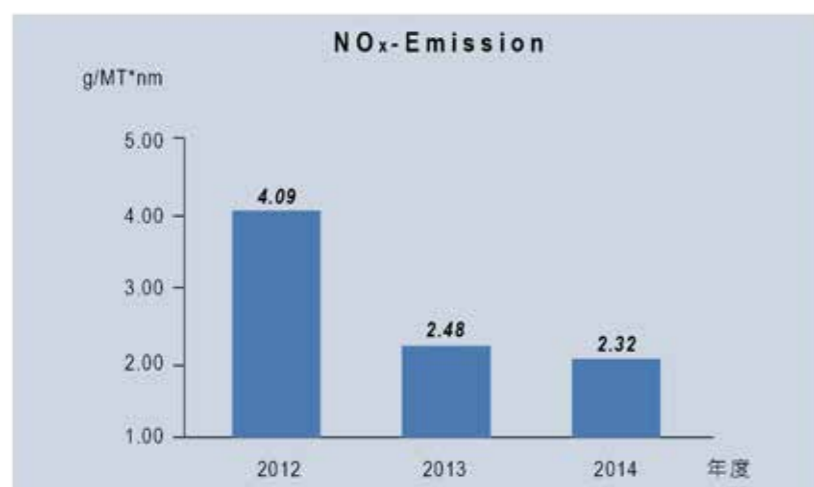
本公司船隊 2014 年 CO₂ 排放率較 2013 年減少 8.78%。其原因為持續從船速控制、依天候變化做適當航路修正、船舶保養管理、適當調整航行時前後吃水等措施，達到船舶營運的 CO₂ 減量目標。



註：① CO₂- 燃油轉換係數為每噸燃油燃燒產生 3.114 公克二氧化碳。
② 燃油消耗量包括船舶主機、發電機與輔機等機器用的柴油與重油。

(2) 氮氧化物 (NO_x) 排放量分析

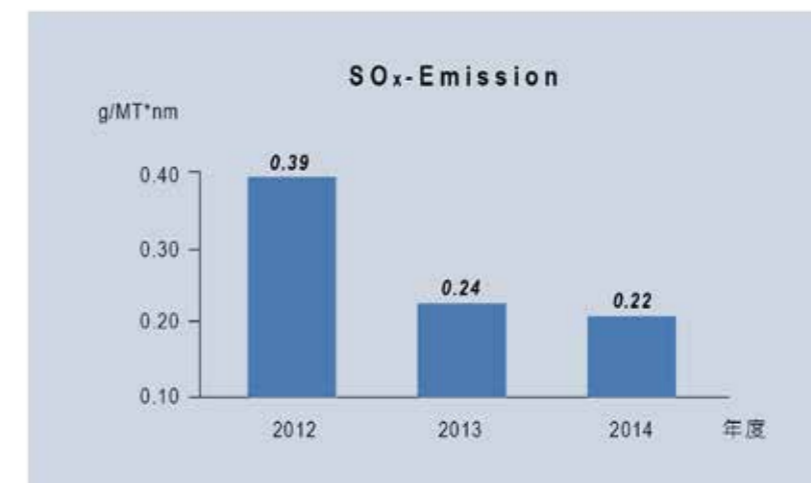
本公司船隊 2014 年 NO_x 排放率較 2013 年減少 6.45%。其原因為使用新式環保船舶降低主機、電機 NO_x 排放率與船隊降低設備出力航行，並配合公司各項節能措施所展現之成效。



註：氮氧化物 (NO_x) 是由主機及發電機燃燒燃油產生，其 NO_x 排放率 (公克 / 千瓦 - 小時) 計算，即以單位出力運轉 1 小時會產生多少公克的氮氧化物，以算出其氮氧化物 (NO_x) 產生量。

(3) 硫氧化物 (SO_x) 排放量分析

本公司船隊 2014 年 SO_x 排放量較 2013 年減少 8.33%。其原因為船隊總數較多，裝櫃能力增加使得排放率下降。



註：① 硫氧化物 (SO_x) 排放量以船隊年度燃油消耗量為基礎，計算每裝載一噸貨重航行一海裡，所產生的硫氧化物公克數 (SO_x g/MT*Nm)。
② 燃油消耗量包括船舶主機、發電機與輔機等機器用的柴油與重油。

2. 範疇二主要為電力之間接排放源

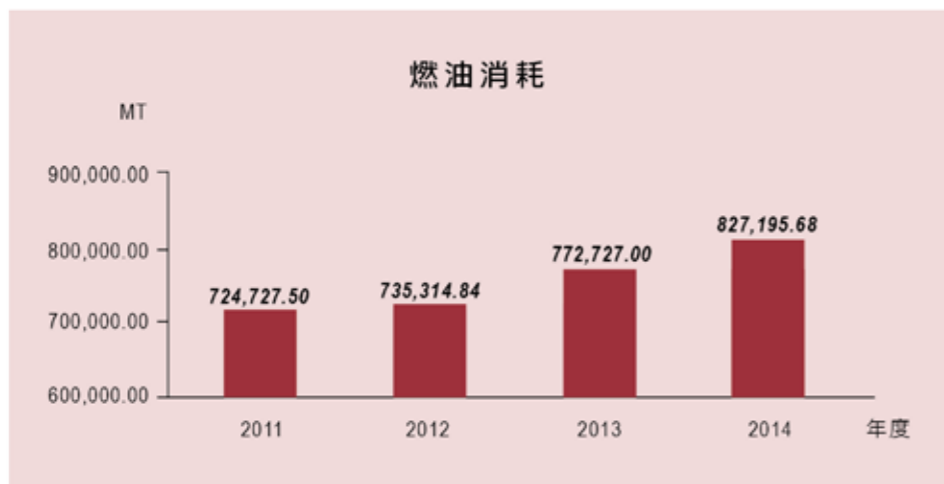
- (1) 本公司 2014 年台灣地區辦公室及專用碼頭所使用電力約 2,254 萬餘度。
- (2) 本公司冷凍櫃均使用環保冷媒 R134A 與 R404A，均合乎法規規範。2014 年度冷凍機冷煤耗量為：
 - ① R134A：8985.2 KGS
 - ② R404A：42.38 KGS

3. 範疇三則包括貨櫃運輸等其他間接排放源

本公司在台進出口貨櫃，主要委由三家承攬商負責拖運。2014 年總計消耗約 2,800 噸柴油。依據中華民國經濟部能源局溫室氣體減量資訊網所公佈的移動源 CO₂ 排放係數，上述消耗的 2,800 噸柴油，相當於排放 7,300 噸 CO₂ 溫室氣體。(每公升柴油排放約 2.606 公斤 CO₂)

4.2.3 能源管理

本公司近年陸續有新造船與租賃船舶加入營運，在遵守各項海事公約與環保法規的前提下，持續採取各項節能減碳措施，並加強能源效率管理，平均每艘船舶的燃油消耗量已呈現逐年遞減的趨勢，2014 年平均每船燃油消耗量較 2013 年減少了 109.07 噸。



註：① 燃油計算單位：噸
 ② 燃油消耗量包括船舶主機、發電機與輔機等機器用的柴油與重油。

本公司之辦公室及所經營的專用碼頭，營運型態屬一般辦公大樓及港口碼頭，皆使用合法自來水與 RO 飲用水，並未大量使用水資源，亦未抽取地下水、海水或回收水源，因此對水源並無顯著影響，統計辦公室及專用碼頭於 2014 年度總用水量約為 14 萬立方公尺。

2014 年台灣地區專用碼頭用電約 2,045 萬度、耗油量共約 127 萬公升，供碼頭機具、冷凍櫃、車輛及辦公室等運作所需。

4.2.4 氣候變遷風險與機會

氣候變遷已使節能減碳成為海運業的主要訴求，亦為客戶群主要要求之一。本公司持續提昇船舶能源使用效率，使每艘船舶耗用的燃油逐年降低，也使二氧化碳 (CO₂)、氮氧化物 (NO_x) 及硫氧化物 (SO_x) 的排放率持續減低。相信因應氣候變遷所進行的相關措施，將可以強化本公司的競爭力，並對營運與永續發展具有正面及具體的貢獻。

碳風險來源：

 國際海事組織(IMO)	針對船舶運輸的CO ₂ 排放量有強制性規定： 1. 新船能效設計指數(EEDI)： 2013年開始，所有400總噸或以上的船舶CO ₂ 排放量需降低10%；2020至2024年再減少10%；2024年後要達到減排30%的目標。 2. 船舶能效管理計畫(SEEMP)：現成船舶則須於計畫中明列準則以控管能源效率。 以上兩項船舶能效標準的強制規定，已於2013年1月1日生效。
 歐盟(EU)	歐盟執委會(European Commission: EC)將擬定航運減排方案，希望對海上運輸所產生的溫室氣體(Greenhouse Gas, GHG)排放量進行監測、報告和核實(Measurable Reportable Verifiable, MRV)，用實際行動推進全球航運減排進程。 預計於2018年起在歐盟(EU)地區實施。
 世界航運協會(WSC)	WSC(World Shipping Council)即「世界航運協會」。 本協會係由29家大型定期船公司的總執行長(CEO)們於2000年時共同設立，針對各種環境保護議題，進行討論及對話。

碳風險策略：

管理面	專責組織	1. 成立ISO 14001推行委員會 2. 船務部成立ISO 14001環境管理法規小組
	管理系統	2005年導入環境管理系統-ISO 14001
執行面	船舶節油	1. 持續推動航行計畫、航行操作、船舶設備加裝與保養維修等節油方案 2. 持續研究有利於船舶節能減碳的新政策
	溫室氣體/碳足跡計算	1. 計算公司船隊每年碳足跡排放量 2. 計算EEOI-能源效率營運指數
揭露面	報告書	發行CSR報告書
	財務報表	定期於每年公司財務報表中揭露船隊節能減碳做法
行動面	國際環保對話	持續參與世界航運協會(WSC)環保對話

4.3 污染防治

4.3.1 船舶方面

本公司業已依國際防止船舶污染公約 (MARPOL 73 / 78) · 建立完善的船隊垃圾、廢水及廢油管理計畫 · 以避免污染海洋與空氣 · 並盡最大努力減少對環境之不利影響。

1. 垃圾管理

船隊垃圾管理計畫中 · 明定以下垃圾管理政策：

- (1) 垃圾管理計畫之制定係根據 MARPOL 73/78 附錄 V 規則及 MPEC.201(62),220(63) 之決議案所制定。
- (2) 要求每位船員接受教育訓練俾便瞭解垃圾分類之重要性並皆應熟悉垃圾收集站之位置與收集、處理及拋棄程序以符合本垃圾管理計畫。
- (3) 船員均應瞭解防止船舶污染國際公約附錄 V 所界定之特別海域 · 當船舶行駛該特別海域時 · 嚴格遵照其拋棄及排洩要求。

2. 廢油管理

本公司船舶所產生的各種廢油 · 均依規定送岸交由政府認可合格的處理機構進行妥適處理。

3. 廢水管理

本公司船舶所產生的廢水 · 皆遵循防止船舶污染國際公約 (MARPOL) 及各國港口法規 · 污水皆經正常運作的廢水處理設備後排海 · 未影響水體及相關棲息地。

4.3.2 辦公室方面

本公司辦公室廢棄物主要分為一般垃圾與資源回收兩大類 · 且於各樓層分別設置回收處由專人處理。2014 年度資源回收類屬紙類部份回收計 17,465 公斤 · 其餘項目統一由大樓管委會任用之外包商回收處理。

本公司包括陸勤與海勤之所有工作同仁 · 均遵守公司之安全環境保護政策並徹底落實執行 · 故在 2014 年度皆無違反任何環保法規申訴案件 · 亦無相關罰款金額之支出。

4.4 綠色方案與管理

近幾十年來由於全球暖化日趨嚴重所引發全球氣候變遷 · 導致變異災害接連發生以及資源的過度使用等 · 這些已成為企業持續營運的重要關注議題 · 在這充滿挑戰的時代 · 本公司承諾以核心能力為基礎 · 致力於減緩全球暖化問題 · 除了降低自身營運的環境足跡 · 讓客戶享有更低碳的運送服務外 · 也要協助供應鏈攜手共同達成節能減碳的目標 · 實現邁向綠色企業的承諾。

4.4.1 船舶方面

本公司船隊依照國際公約 · 美國加州政府及歐盟法規 · 於航行 / 靠泊 / 錨泊下列地區期間 · 主機及副機更換低硫柴油：

1. 北美排放管制區 200 海浬
2. 美國加州沿岸 24 海浬 (美國線)
3. 土耳其 (黑海線) 港口

統計 2014 年 1 月 ~2014 年 12 月期間美西航線及黑海航線換油記錄 · 換油消耗近 2,200 噸低硫柴油 · 共計投資新台幣 51,324 千元。

4.4.2 辦公室方面

除了船舶之外 · 其他 2014 年推動的節能減碳措施 · 包括有：

1. 改善專用碼頭污水處理設施
2. 採購節能冷凍櫃冷凍機
3. 持續推動 ISO14001 環境管理系統
4. 強化環保活動及綠色採購

2014 年期間實行節能減碳措施之投資約新台幣 70,274 千元。

項 目	環保支出措施	環保投資支出
專用碼頭	1.改善碼頭污水處理設施 2.進行環境消毒 3.料配件報廢與廢棄物清運	5,840
冷凍櫃	採購節能冷凍機	41,233
ISO14001 環境管理系統	ISO14001 環境管理系統認證費用	214
綠色採購	採購環保用紙及封條	22,987
合計		70,274

單位：新台幣千元

4.5 緊急應變

1. 船舶方面

本公司為達成安全航行及保護海上環境，依船舶可能發生之潛在危急狀況已完成建置 ERS 緊急回報系統 (Emergency Report System)，一旦船舶發生事故，將依照 ISM PR-0801 Company emergency response actions 流程，成立緊急應變小組，研議最佳對策，以將損失減到最低。事故後續則依 ISM 制度，因應事故處理，保險、法律安排，救難、偏航安排或相關公權力機關之要求，製作或保存各種紀錄與報告，以供日後追蹤之用。

2. 辦公室方面

為了降低碼頭及辦公室發生火災、地震、颱風及職業災害等意外事故對於作業人員安全的影響，本公司依可能發生之各種潛在危急狀況，除建立緊急應變通報流程及成立緊急應變組織外，並定期針對不同緊急事故情境進行防災演習，以確保意外事故發生時，可將災害範圍和損失降至最低。意外災害現場復原及清除工作，將依相關環保法規辦理，以減少對環境的影響。另外，緊急事件發生後皆需詳細製作紀錄及拍攝照片，了解災害發生原因及檢討防範對策，並提報具體改善計劃，以供日後追蹤之用。

CHAPTER 5

員工的關懷

5.1 員工結構

5.2 員工福利

5.3 友善的職場

5.4 員工照護與健康檢查

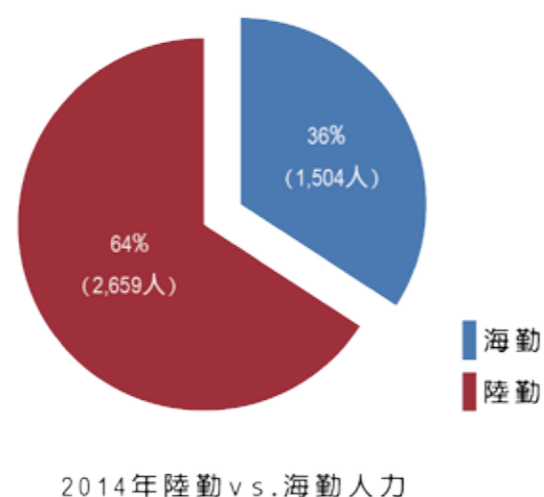
5.5 員工培育與發展

5.6 勞資關係



人才是公司最寶貴的資產，本公司提供具競爭力的薪酬及完善之福利制度，並以關懷員工、照護員工為出發點，打造安全且平等的工作環境，我們積極遵守相關勞動條件之規範，以保障員工之勞動權益。

本公司員工依工作性質分為陸勤與海勤兩類，並分別由管理部與船務部進行管理，相關說明如下：



5.1 員工結構

截至 2014/12/31，本公司員工總人數為 4,163 人，其中陸勤 2,659 人、海勤 1,504 人，分別佔所有人力的 64% 與 36%。

5.1.1 陸勤

本公司依重要營運據點揭露台灣地區（含台北 / 台中 / 高雄）、中國地區（香港 / 華中北 / 華南）、新馬地區（新加坡、馬來西亞）之資訊。

2014年陸勤員工聘僱人數表

項目	性別	台灣地區	中國地區	新馬地區	其他地區
正式員工(不定期契約)	男	496	303	112	576
	女	355	604	139	
正式員工(定期契約)	男	6	27	0	
	女	20	7	0	
非正式員工(派遣)	男	1	7	0	0
	女	6	0	0	
小計		884	948	251	576
總計			2,659		

2014年陸勤新進與離職人員年齡分佈圖

項目	性別	年齡	台灣地區	中國地區	新馬地區	合計人數	離職率	
2014年新進員工	男	30歲以下	33	28	4	92		
		30-50歲	9	13	1			
		50歲以上	3	1	0			
	女	30歲以下	22	68	6			107
		30-50歲	5	5	1			
		50歲以上	0	0	0			
小計			72	115	12	199		
2014年離職員工	男	30歲以下	15	20	2	75	8.64%	
		30-50歲	12	14	2			
		50歲以上	6	4	0			
	女	30歲以下	10	60	1			105
		30-50歲	11	17	5			
		50歲以上	0	0	1			
小計			54	115	11	180		

2014年新進員工計 199 人，離職員工計 180 人，總離職率約 8.64%。

本公司營運活動均依法申請、審查與評估，符合當地人權法令規範，台灣地區僱用本地居民為高階管理階層的比例為 100%，如下表：

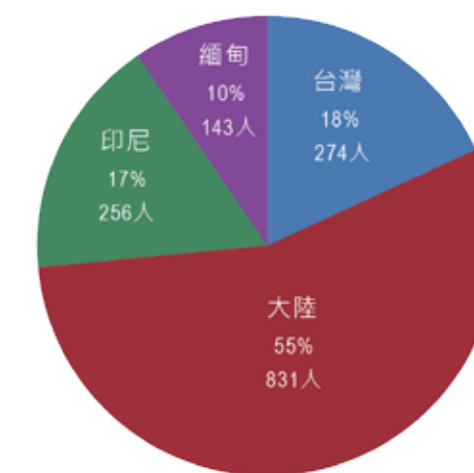
項目	台灣地區	中國地區	新馬地區
當地高階管理階層人數	22	48	11
高階管理階層人數	22	80	17
比例	100%	60%	65%

*高階管理階層定義：台灣地區指經理人，海外地區指部門級主管以上員工及代表。

2014年底止台灣地區僱用外籍員工共 17 名（16 名男性及 1 名女性）。

5.1.2 海勤

本公司所屬管理之船舶，除了依據船籍國最低安全配額證書規定之人數配置，並考量實際工作任務負荷之需要，每艘人數約為 20~22 人，2014/12/31 所僱用船員之在船服務人數達 1,504 人，包含台灣、大陸、印尼、緬甸地區。基於海勤人員職業的特殊性，在鮮少女性同仁比例參與的航海領域裡，本公司自 1999 年起，基於用人惟才、兩性平等的理念，提供友善船舶工作環境，累計至今已為台灣航海界培養出 285 位女性專業船員。截至 2014/12/31，本公司在職海勤服務女性同仁達 14 人，其中包括見習船長 1 名、二副 7 名、三副 5 名、三管 1 名，佔本國國籍甲級船員 5.1%。



海勤人員因應船隊擴充之業務需求，持續透過本公司或人力求職網站、海事院校招募宣傳、產學合作專班、訓練或仲介機構等眾多管道方式，招募各職級優秀海勤同仁。

2014年海勤員工新進、離職統計資料

項目	人數(比率)
在職人員(在船 + 在岸)	2,233人 (平均年齡: 36.53)
新進人員	316人 (14.15%)
離職人員	314人 (14.06%)



船上服務同仁大合照

5.2 員工福利

本公司依據員工學經歷背景、專業知識技術、年資經驗及個人績效表現以核定薪資水準，標準起薪皆優於各營運地的法定最低薪資。員工之基本薪資不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會社團等有所不同。此外，本公司依法成立職工福利委員會，委員來自公司各部門，透過推舉或選舉的方式產生代表委員，藉由定期召開例行性會議，於會議中行使相關職權，決議員工福利政策及規劃舉行之各項員工活動，並依決議推展福利業務。為了使員工在工作上無後顧之憂，本公司除了依法提供勞健保、生育/育嬰假、退休儲備金之外，並為員工投保團體保險，同仁亦可自費將眷屬加入公司之優惠福利，讓保障擴及家庭。另外，依循上述理念，本公司的各項人力資源及福利制度讓員工不僅在工作適才適所，有傑出的表現，更可在工作與生活間得到平衡。

1. 薪酬制度

為吸引並留任優秀人才，在薪資政策的制訂上，我們遵守相關勞動法令規定，符合履行船員團體協約要求，提供陸勤及海勤人員最具競爭力的整體薪酬，且不因性別、宗教、種族、黨派之差異而有所不同。2014年1月台灣地區基本工資19,047元，當年度新人起薪標準高於基本工資約1.94倍。

2. 保險制度

勞保 / 健保 / 團保 / 職災保險 / 差旅險。

3. 退休制度

依勞動基準法及勞工退休金條例規定，於民國九十四年七月一日前徵詢勞工意願選擇退休金新制或舊制，並報備勞工保險局。本公司依法規定，目前每月按選擇退休金舊制勞工之薪資總額15%提列退休準備金；選擇退休金新制勞工按提繳工資分級表6%提列退休金至勞工保險局個人帳戶；五年內針對徵詢或變更選擇新制之勞工每月按新/舊制提撥率之差另提足額，並已委任合格精算師精算報告在案。

4. 福利制度

依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會，建立各項福利措施。



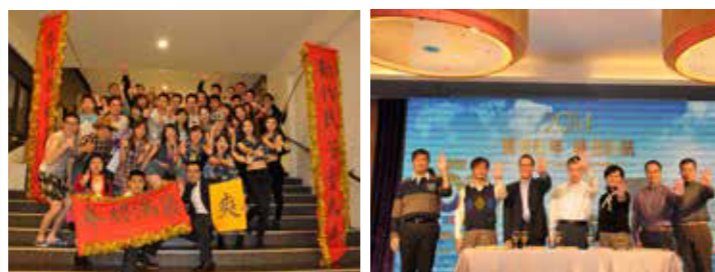
5. 休閒娛樂

員工旅遊 / 年終尾牙 / 運動會 / 慶生活動 / 社團活動等。

員工旅遊



年終尾牙



運動會家庭日



社團活動



慶生活動



5.3 友善的職場

為維護社會公益，本公司依勞動法令相關規定辦理，如性別平等、工作權及禁止歧視等，保障員工合法權益，建立適當程序進行管理；並隨時依政府公告相關法令政策措施配合及時修正實施。本公司重視人權，禁用童工、無強迫勞動、無就業歧視，並確認其人力資源運用政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，落實就業及雇用條件之平等與公允，並本於關懷弱勢族群，致力打造安全平等的工作環境，建立多元的溝通和申訴管道，落實保障員工基本的權益。

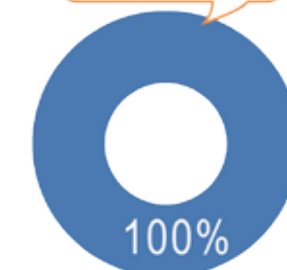
5.3.1 陸勤

全體員工依據「性別工作平等法」之規定，皆享有育嬰留停權益。2014 年台灣地區共有 9 名女性申請育嬰留停，2014 年度應復職人數 4 名，當年度實際復職人數為 4 名，復職率與留任率（復職後在職滿一年者）皆為 100%。

2014 年育嬰假申請情形

項目	性別		台灣地區
	男	女	
2014年申請育嬰假員工總數	0	9	
2014年育嬰假應復職員工總數	0	4	
2014年育嬰假實際復職員工總數	0	4	
2013年育嬰假復職員工總數	0	5	
2013復職且2014年在職滿一年人數	0	5	
復職率	-	100.0%	
留任率	-	100.0%	

2014年育嬰留職停薪
復職率+留任率
皆為100%



1. 遵循法規

本公司積極遵守相關勞動法令之規範，以保障員工之勞動權益，員工手冊相關規範公告周知。

如發生勞動基準法第 11、13、16 條之情事，預告期間依下列各項規定辦理：

- (1) 繼續工作 3 個月以上未滿 1 年者，於 10 日前預告之。
- (2) 繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於 20 日前預告之。
- (3) 繼續工作 3 年以上者，於 30 日前預告之。

2. 重視人權

建立以人為本位，重視人權、免遭歧視與騷擾的職場環境，也不強迫員工勞動，不僱用童工，無侵犯原住民或侵犯員工人權之情況發生。

3. 防治性騷擾

秉持對所有員工一視同仁之原則，提供無差別待遇之就業環境，除制定相關處置流程外，為求保障當事人應有權益及隱私，可藉由電子信箱管道，逕行向性騷擾申訴處理委員會投訴，防止任何職場性騷擾情事之發生，如性騷擾行為經調查屬實，本公司將視情節輕重，依公司獎懲辦法進行懲戒或其他處份，2014 年並無任何性騷擾案件。

4. 勞工申訴機制

建立多項溝通管道，確保員工可透過最適當的管道提出相關申訴或改進意見。接獲任何申訴書時，我們會詳細的調查申訴事項，並積極落實改進計畫及保護措施。

5. 扶助弱勢

本公司秉持扶助社會弱勢的理念，台灣地區於 2014 年底止僱用身心障礙員工共 7 名 (5 名男性及 2 名女性)，已超過當地員工總人數的百分之一，優於身心障礙者權益保護法的要求，僱用原住民也符合法令要求，僱用不足額者則繳納代金。

5.3.2 海勤

海勤人員之任職模式，乃採取定期僱傭合約制，每次上船服務合約期間約為 8~10 個月。男性同仁如因配偶分娩之因素，可於預產期前二個月提出陪產假之申請，以利提前返家照料，待陪產事由解除後，再申請返回船隊服務。而女性同仁則基於海上執勤環境之特殊性，懷孕期間則在岸休假待產。如果海勤員工因學習、身體、或家庭等因素，可透過海陸輪調制度，依照個人專業領域提出申請，轉換職涯跑道朝向陸勤之船務、工務、作業等相關單位發展。

1. 遵循法規

為保障海勤同仁權益，本公司所管理之船舶加入船籍國船員工會組織，並簽署團體協約 (Collective bargaining agreement，簡稱 CBA)，對於重大營運管理事項皆符合 CBA 之規範。

2. 重視人權

海勤人員招募亦嚴格遵守禁用童工之相關法令規定，應徵海勤職務者，必須年滿 18 歲 (含) 以上。

3. 海勤同仁申訴機制

本公司船隊人員管理受國際海事勞工公約的規範，設有正式投訴管道，並於每位船員住艙門上，皆可取得投訴的方式和聯繫機制，接受投訴單位除了公司之外，外部單位尚包括船員國、船籍國等政府官方或勞工組織，申訴管道公開且暢通。2014 年並無任何重大申訴案件。

5.4 員工照護與健康檢查

本公司依法設置職業安全衛生委員會，訂定安全衛生管理計畫，實施職業安全衛生管理、作業環境測定、自動檢查、安全教育訓練、承攬商安全衛生管理、員工醫療保健以及健康促進，除妥善照顧職災勞工及實施傷病管理外，亦辦理災害調查、統計、分析，研擬有效改善對策並追蹤辦理情形。

維護工作場所安全與降低員工職業災害，是本公司長期以來所奉行的勞安信念與原則，此表現在下列三大面向：

1. 職業安全衛生教育訓練

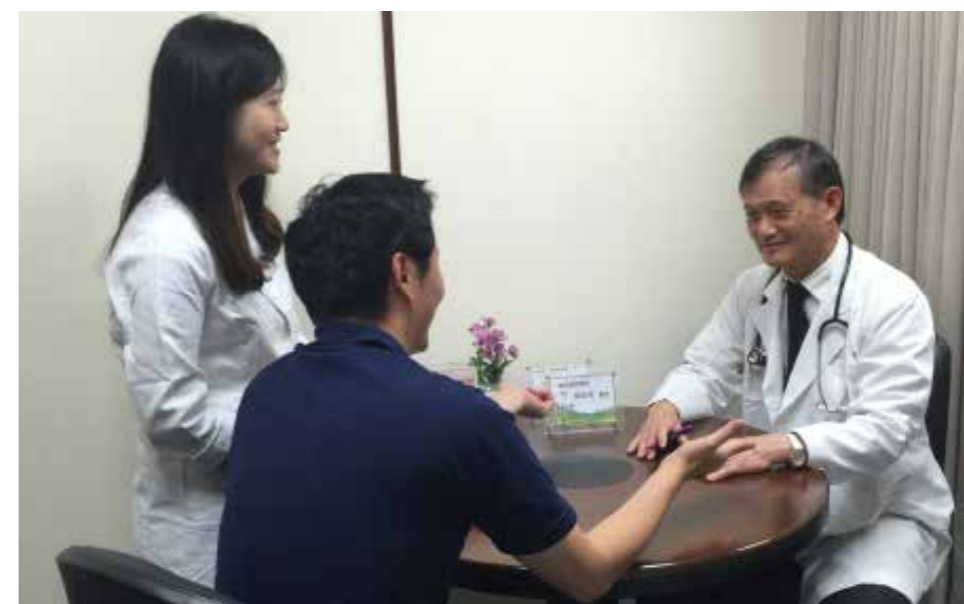
本公司同仁安全衛生訓練，除依法取得證照管理及複訓，亦定期進行安全衛生宣導、消防訓練與緊急應變演練；同時提供年度健康檢查、衛教諮詢及安衛課程資訊等醫護輔助，給予同仁妥適之健康安全管理。

2. 協調工作場所安全衛生政策

除了制訂工作場所安全衛生政策並公告之外，並依法要求自動設備之定期檢修及維護，並藉由會議凝聚安全衛生共識及推行職業安全衛生管理系統，以宣導並落實安全衛生之理念，建構安全無虞之作業場所，預防職業災害之發生。

3. 規範專用碼頭現場作業安全事項

在本公司專用碼頭現場作業安全管理部分，依法設置職業安全衛生委員會，制定安全衛生管理計畫、實施作業環境監測、推動職場員工健康促進，落實承攬商安全衛生管理，並導入職業安全衛生管理系統，透過每月追蹤執行的績效，以落實碼頭安全衛生管理的成效，防範安全意外的發生，提升碼頭現場作業安全衛生管理。



本公司與台中、高雄專用碼頭均依法設立「職業安全衛生委員會」，由直接報告雇主的督導主管擔任主任委員，其他成員涵蓋雇主（代表）、承攬業者、勞安衛生人員、醫護人員與勞工代表（約佔 30% 席次），並就職業安全衛生等相關議題，各自定期召開會議。

1. 提供安全與健康的工作環境

做好安全衛生管理是公司照顧員工應有的作為，也是對社區與社會承諾的直接回饋，本公司透過取得持續改善之安全衛生管理系統，達成預防意外事故、促進員工安全、健康及保護公司資產的目標。

本公司係經營貨櫃運輸之航運公司，秉持運輸作業安全及遵守職業安全衛生法規，預防管控工作場所事故危害及風險，追求零事故、零傷害的目標，我們承諾以全員參與、持續改善的理念，並致力推動相關政策方案。

- (1) 遵循相關安全衛生法規、國際公約與本公司同意遵守之其他安全衛生要求事項。
- (2) 建構及提供安全的貨櫃運輸與營運工作環境，確保作業場所人員及設備之安全。
- (3) 透過教育宣導及健康促進措施，推動安全衛生意識，提升員工安全衛生觀念，預防職災事故。
- (4) 推動職業安全衛生管理系統並落實全員參與，定期檢討及持續改善安全衛生績效。

2. 安全衛生組織

本公司與台中、高雄專用碼頭設置安全衛生委員會，由勞安暨風險管理部門及單位督導長官擔任主任委員，每季推動安全衛生相關事項。

3. 安全衛生教育訓練

本公司亦不定期透過各項職業安全衛生教育訓練，以提升同仁職業安全衛生的知識技能，共同維護職場作業安全與衛生，加強災害預防。為強化同仁的緊急應變能力，勞安風管部建置內部消防編組，定期舉辦員工消防訓練，提升編組人員及同仁災害預防與處理能力。

4. 職場健康促進

為照顧同仁健康，本公司每年都會為員工安排一系列例行健康照顧措施與健康促進活動。例行性的健康照顧措施包括：

(1) 專業醫護服務

- ① 每個月有一天 3 小時安排醫師駐點，提供同仁健康諮詢服務，目前配合醫師為台北榮總職業醫學科醫師。
- ② 台北總公司、台中碼頭、高雄碼頭各聘有一位臨場護理師，專責員工各類健康照顧與健康促進活動規劃與執行，提供緊急處置、傷口照護、疾病觀察、健康諮詢、復工評估、醫療轉介等協助。
- ③ 設置健康中心提供簡易醫療服務。

(2) 員工健康檢查

本公司重視同仁的健康，每年定期安排員工健康檢查。

2014年1~12月	A 工傷類別(常見類型/件數)	B 工傷頻率*				C 職業病	D 損失日數比例	E 缺勤率*	F 因公死亡事故總數
		B1 失能傷害頻率 (FR)		B2 失能傷害嚴重率 (SR)					
		男	女	男	女				
1 台北總公司/ 中高分公司	a 工作場所事故 b 上下班運動意外	0	0	0	0	0	0.72	0	
2 台中/高雄碼頭	a 工作場所事故 b 上下班運動意外								

* 工傷頻率：依據職業安全衛生法第三十八條規定，每月向勞動檢查機構報請之職業災害統計之數據

失能傷害頻率：為每一百萬工時中發生失能的次數，失能傷害次數*1,000,000/總經歷工時

失能傷害嚴重率：為每一百萬工時中，發生失能傷害所損失的日數，失能傷害次數*1,000,000/總經歷工時

* 缺勤率：2014年總缺勤天數為1751，103年實際總天數為241683，缺勤率=報告期間的總缺勤天數/報告期間的總工作天數

總缺勤天數：分別為病假、生理假、無薪病假、工傷假、事假、家庭照顧假

總工作天數：以2014年1月~12月向勞動部職業安全衛生署申報的總工作日數計算

本公司就辦公室、專用碼頭與船隊等工作場所，依法先後於 2009 與 2010 年設置台北總部與台中、高雄專用碼頭的勞安單位與專責人員，並自 2013 年 7 月起在台北總部與台中、高雄專用碼頭，依法陸續僱用特任醫師與專職護理人員，按「職業安全衛生管理系統」準則，訂定健康危害作業之風險評估與管理計畫，經評估尚無特殊危害作業之高健康風險類別；另為協助同仁做好健康保健與疾病防治，每年一次的健康檢查，除《勞工健康保護規則》所訂定的基礎項目外，另搭配與重大疾病（血液癌篩）相關的篩檢項目。

本公司對於同一工作場所內的從業人員，不論辦公室同仁、專用碼頭現場人員或船員，均定期探討與安全衛生健康相關的議題，安委會相關決議佔比為 100%，並不定期發佈推動相關管理措施與實施辦法。

2014 年 12 月更推動台中、高雄專用碼頭通過「職業安全衛生管理系統」驗證。各項有關安全衛生健康重大決議，摘要如後：

- (1) 安全項目：工作場所配置地震防災逃生包與張貼綠色生存區；實施船舶裝卸作業前，船方應向雇主提供「船舶裝卸設施及作業環境詢問書」。
- (2) 衛生項目：作業場所環境監測，每半年一次委外監測二氧化碳濃度與日光燈照度。
- (3) 健康項目：每月 1 次開放同仁預約臨場健康諮詢，並就職場人因工程危害防止作業與職業傷病防治，提供必要預防與改善措施。

5.5 員工培育與發展

5.5.1 陸勤

1. 成長在萬海

本公司重視員工的成長與發展，每年安排多元化的訓練課程，藉以開發員工潛能、鼓勵同仁吸收新知、累積專業知識和拓展專長領域，並徹底執行知識及經驗的傳承工作，使員工的專業得以持續成長，進而增強團隊的向心力與競爭力，本公司重視員工人權與職業操守道德，也定期於新生訓練課程中說明員工不當行為所應負擔之法律責任，未來也將安排人權與反貪腐相關課程。

訓練課程類別

新生訓練	安排新進同仁集中參與一系列職前訓練課程，以更深入了解公司企業文化與各部門組織運作概況。
一般同仁專業職能	1. 針對各領域，安排專業職能訓練課程，包括船舶與碼頭業務、法律知能、攬貨知能、財務等訓練課程。 2. 勞工安全衛生：如ISO全員認知、消防演習等。 3. 促進員工身心靈健康之衛教講座。 4. 提昇員工語言能力之English workshop。 以上皆為每年定期安排的項目。
儲備幹部培訓	為了培育優秀卓越的儲備人才，針對組織發展之需求，提供系列訓練課程。
主管職專業課程	每年定期舉辦主管職課程，藉以提昇主管之管理職能並拓展格局，寬廣視野。
福委會課程	職工福利委員會每年舉辦員工教育訓練課程，開設軟性課程讓員工得以在工作之餘紓壓放鬆。
外部訓練課程	為提昇更專業之工作職能，本公司鼓勵員工藉由外部訓練資源學習，經申請核准，費用由公司支付。

對象	2014年 男			女		
	小時	人數	平均時數	小時	人數	平均時數
管理階層	1,188	78	15.23	598	26	23.00
非管理階層	9,332	330	28.28	7,178	339	21.17
全體員工	10,520	408	25.78	7,776	365	21.30



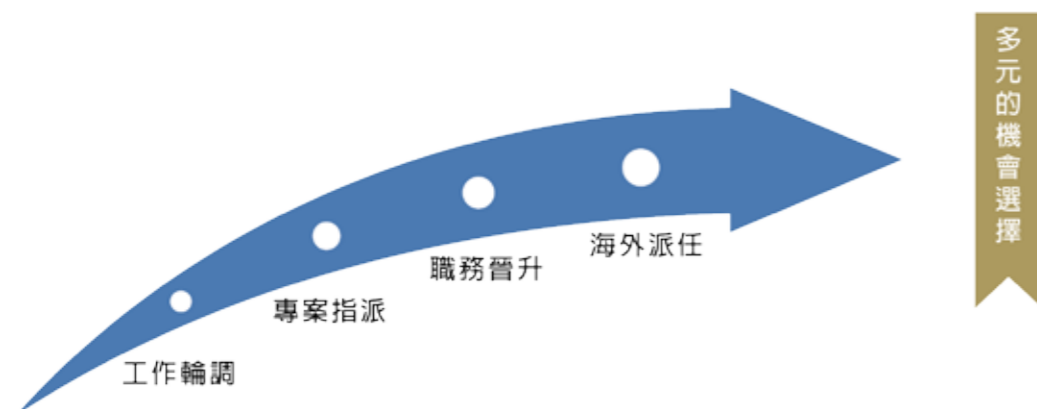
專用碼頭之營運一切作業以安全為優先目標，所有車輛及人員進出碼頭皆受到港區管制，且因碼頭作業特性與一般公司不同，故要求保全人員除具備消防、急救、防身術等基本技能，亦須具備熟知貨櫃種類、貨櫃檢查標準等專業技能，以勝任碼頭保全工作。

本公司專用碼頭保全人員皆經過嚴謹之採購程序篩選而聘任，要求保全公司針對派駐人員確實執行業務善良管理人注意義務。保全人員不僅接受 CPR、AED、防身術等相關訓練課程，且因碼頭作業特性接受貨櫃種類、貨櫃檢查等課程，另須配合專用碼頭定期之消防逃生演習與勞工安全衛生會議，以確保保全人員可勝任車輛管制、交通指揮、安全檢查、定時定點巡邏、突發狀況處理等執勤項目。

2014年碼頭保全人員受訓課程與時數

課程名稱	課程時數
危機處理	2小時
考勤管理	2小時
刑事法概要	2小時
勞工安全衛生	2小時
犯罪預防與民力運用	2小時
犯罪偵查	2小時
交通指揮實際演練	2小時
急救術CPR	2小時/4小時
防盜防搶實務	2小時/4小時
保全業理論	2小時
救災防護訓練	2小時/4小時
犯罪事件作業程序	2小時
保全業經營與管理、未來展望	2小時
保全值勤原則與注意事項	2小時
交通疏導及事故協助處理	2小時
認識貨櫃名稱種類	2小時
貨櫃檢查標準	2小時
擒拿綜合應用拳技與防身術	2小時

本公司提供機會開啟員工的職涯，透過工作輪調至各部門以吸收整體企業更寬廣的知識。水平發展與垂直工作調動，讓員工成為更專業的航運經理人，同時本公司亦提供派駐海外據點發展的機會，學習管理技巧與跨文化的接觸。藉由賦予重要職務和挑戰，力求個人職涯與企業之共同成長。



新進陸勤人員自報到後，由所屬單位安排指導計畫，於三個月後進行試用期滿考核作業，檢視新進人員的工作成效。陸勤人員除考核期間在職未達三個月者不需參與該次績效考核，其餘人員於每年進行二次績效考核，做為績效改善、訓練發展、調薪及晉升之依據，以肯定員工之努力與貢獻，激勵工作士氣，達成組織發展目標。考核對象為全體員工，需填寫績效評估面談單，以能詳實記錄工作情形，包含期初訂立工作目標、執行情形，並訂立未來半年工作目標與計劃，以及個人的職涯規劃、訓練需求及對公司建議，在考核時透過面談的方式，與主管溝通並了解工作情形與職涯發展。除主管對員工之考核外，每年亦進行一次員工對主管之考核，透過員工的觀點向上反映，能督促主管不斷加強自身之管理與專業能力，提升團隊績效。

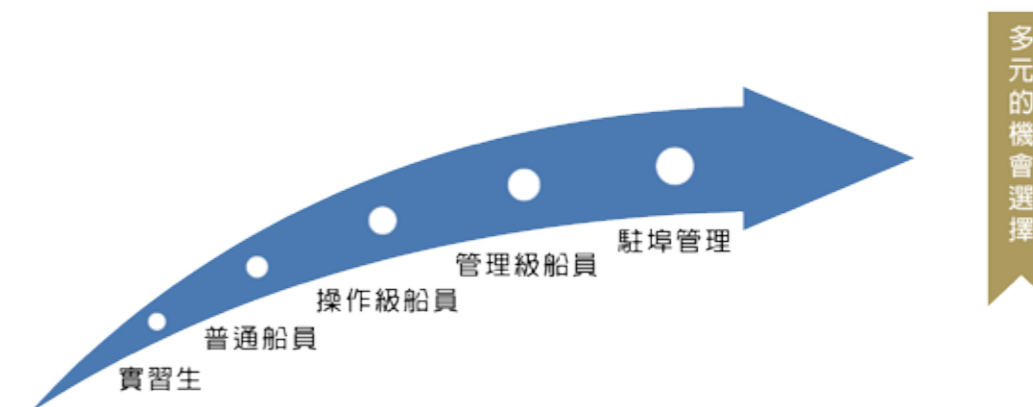
5.5.2 海勤

基於航行安全及人才培育，本公司對於海勤同仁的培訓規劃了一系列完整課程，以提升船隊安全與船員個人專業素質，2014年依照海勤同仁在船職務及訓練需求和目的不同，在岸開課總計 169 班次，受訓人數達 1,408 人次。

2014年海勤人員教育訓練統計

外籍船員訓練			
	訓練課程	開辦次數	參訓人次
內部訓練	船長養成訓練 (10天)	1	4
	輪機長養成訓練 (8天)	1	4
	大副晉升培訓 (6天)	1	7
	大管晉升培訓 (5天)	1	7
	ECDISTST (3天)	6	98
外部訓練	甲板船員專業培訓 (6天)	4	71
	輪機船員專業培訓 (5天)	4	77
台灣船員訓練			
	訓練課程	開辦次數	參訓人次
內部訓練	甲板岸訓專業講習 (1天)	12	221
	輪機岸訓專業講習 (1天)	12	209
	上船前熟悉訓練 (1天)	57	233
	新進船員訓練 (1天)	9	54
	大副晉升培訓 (5天)	1	5
	大管晉升培訓 (2天)	1	12
	ECDISTST-TRANSAS (2天)	19	120
	ECDISTST-JRC (2天)	11	76
	(海大)操船模擬課程 (5天)	23	153
	巨山攔繩插接攔實作 (1天)	1	5
外部訓練	冷櫃實作課程 (1天)	2	21
	(高雄)ABB增壓機課程 (1天)	2	11
	台北海員總工會培訓 (1天)	1	20
	總計	169	1,408

從實習生到高階管理人員，本公司提供完整的職涯規劃，包括晉升輪調及各項教育訓練措施，鼓勵海勤同仁不斷充實，增強職涯發展的信心和工作品質。



新進海勤人員錄用派船後，將分別依照甲板部和輪機部之專業，由船上同仁帶領實作，而船上主管則考核新人的表現。現任在船服務海勤同仁之工作表現和績效，則透過船員考核表，由船上各級主管（船長、輪機長、大副、大管）進行每年兩次（分上半年度和下半年度）之績效考核，做為往後是否續僱、晉升之參考資料。



陸勤與海勤員工的訓練交流

5.6 勞資關係

5.6.1 陸勤

為傾聽員工聲音，本公司建構了多項暢通的員工溝通管道，確保員工需求及建議，都能獲得抒發及滿足。此外，員工如發現單位有違規、不法情事者，均可透過電話及電子信箱等管道向公司提出申訴、檢舉。對於申訴案件，均會依據相關管理辦法規定及程序進行調查，查證結果如確屬違規，則視情節予以適當議處，2014 年度皆依照相關勞動法令制定工作規則，並配合政府新頒法令實行各項管理政策，維持勞資關係和諧，未有勞資糾紛而造成損失。

溝通管道：

1. 鼓勵同仁踴躍提供建言，每半年同仁可於績效考核面談單中填寫對各部門建議改善事項，經匯整後公告同仁周知，以示雙向溝通與銳意革新，讓本公司持續保持進步動能。
2. 各部門定期會議。
3. 員工獎勵：建立及維護明確、公正、公平、資訊透明的獎懲、升遷及考核制度，表現優秀的員工將會進行升遷。每年由公司推薦表現優良及具傑出貢獻的員工，參加優良從業人員、模範航港從業人員、模範員工之選拔。

5.6.2 海勤

本公司恪遵國內船員法及國際海事勞工公約規範，確保海勤員工權益受到充分保障，並重視與海勤同仁的雙向對話。在船服務的同仁除了可以透過傳統的電話、傳真及電子信箱 (crew_mar@wanhai.com) 聯繫公司，更可透過海勤員工網路留言版專區，公開表達心聲或訴求，由公司給予回覆。在岸休假的同仁，亦可經由每月的航安會議，直接面對面與公司高層管理人員進行互動對話或建言，提供公司持續進步的方向，維持良好的溝通與交流。

CHAPTER 6

社會的參與

6.1 社區營造

6.2 公益的投入

6.3 弱勢關懷



6.1 社區營造

秉持取之於社會、用之於社會的精神，本公司長期投入社會公益，並為使慈善事業能夠長久推動，於2003年8月成立財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會(以下簡稱基金會)，由專責組織推動各項公益服務工作。基金會的成立宗旨為服務社會上的弱勢族群，包括老人、兒童、身心障礙者及貧病家庭都是基金會關懷的對象，基金會的期望是服務不設限，傾聽角落的聲音，哪裡有需要，服務就做到哪。2014年度基金會公益捐贈及慈善活動費用約達新台幣4,200萬元。

6.1.1 把愛送到最需要的地方

基金會成立十一年以來，推展的服務項目包括年度勸募專案、急難救助、偏遠國小學童助學、清寒學生育才、災變救助、物資捐贈以及公益活動的舉辦或捐助等等，每一項專案的推展，著重與在地的醫院、學校以及社福機構建置溝通的平台，透過平台的建置可在最短的時間內掌握個案需求的狀況、了解資源取得的狀況，並最快的速度做回應。

基金會的補助不透過其他單位執行，直接送到需要的對象手上，這就是我們把愛送到最需要的地方的服務理念。

6.1.2 災變救助 不落人後

近幾年來面對災害頻傳，身為地球村的一員，本公司投入災變救助不遺餘力，企業同仁亦積極參與投入，共同為災區救援以及重建盡一分心力。無論是南亞海嘯、四川地震、莫拉克風災、日本東北大地震等...，本公司無不立即投入賑災物資協運、復建工程捐款等行動。

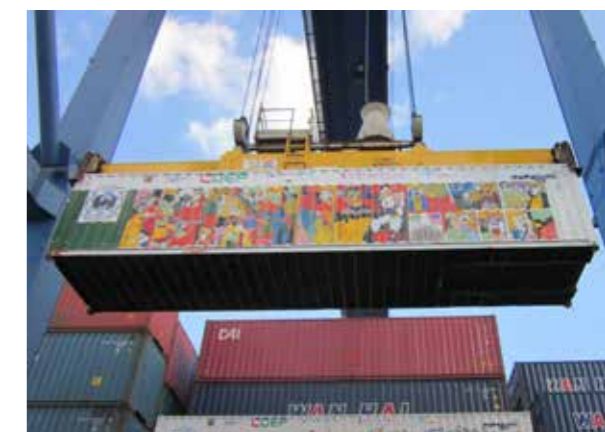
2014年不幸發生八一高雄氣爆事件，造成許多傷亡並使當地居民家園受損，為協助高雄地區災後重建並幫助罹難者家人渡過難關，本公司率先捐助新台幣1,080萬元至高雄市政府社會局社會救助金專戶，提供撫恤金予罹難者家屬。企業員工自由捐款達近新台幣50萬元，由基金會追加預算後致贈重傷者50名每人新台幣2萬元慰問金。

莫拉克風災後針對因災難失依失親的學童，基金會提供每學期新台幣6千元【安心就學】助學金，直至其高中畢業為止。經審查共39案核准通過，103學年度持續22案在學者獲得補助。



6.1.3 愛心貨櫃 傳愛無國界

本公司善用本業資源，協助大型災變或人道救援物資免費運送，讓慈善單位以最有效率的方法將愛心物資傳送到最需要的地方。開辦以來協助包括伊甸基金會、慈濟基金會、中華至善協會、羅慧夫顛顏基金會、中華佛光總會等單位，除了運送賑災物資，亦運送二手衣服/書籍、輪椅、醫療設備、救護車等至越南、柬埔寨、中國大陸等地。2014年亦免費協助羅慧夫基金會運送500公噸米糧至巴基斯坦改善當地糧荒困境。愛心貨櫃專案開辦至今運往各國救災援助的物資超過200只貨櫃。



6.1.4 提供孤老病貧者經濟協助

1. 不離不棄、讓愛繼續

與全國醫院、學校及公私立社福單位建置愛心守護網，提供面臨突發事故的貧窮邊緣家庭急難救助。2014年共補助490人次，補助金額約新台幣1,075萬元。自2005年開辦累計補助超過2,000人次，補助金超過新台幣3,600萬元。

2. 臥床者的體貼照護

按月捐贈十餘所安置機構尿布，2014年捐贈1,073箱，執行金額約新台幣1,236萬元，自2005年開辦累計捐贈約29,937箱，執行金額約新台幣2,810萬元。

3. 關心肝膽兒

與兒童肝膽疾病防治基金會合作，提供具低收入及中低收入戶資格患肝膽疾病之幼兒專用奶粉補助，2014年補助49人次約新台幣53萬元，自2006年開辦累計491人次受益，執行金額約新台幣412萬元。



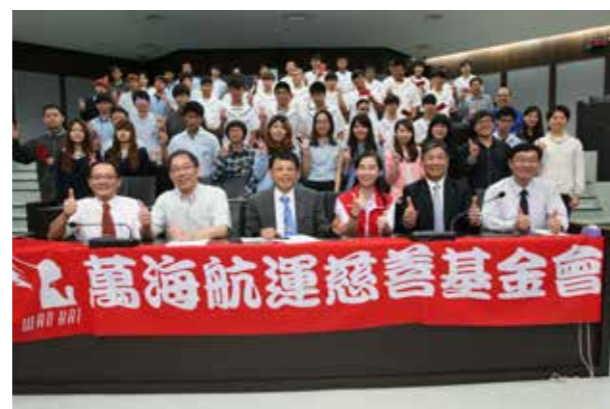
6.1.5 教育脫貧 夢想起飛

1. 偏遠地區學童助學

與花蓮縣萬榮、卓溪、豐濱三鄉共 18 所小學合作，贊助聯合畢旅、擴展學童視野。自 2006 年開辦至今累計共 1,808 人次受益，累計執行金額約新台幣 431 萬。2014 年三鄉畢業學生分別造訪北、中、南台灣，內容涵蓋藝文、科技、環境等面向，共 167 人次參與。

2. 萬海育才助學金

為鼓勵就讀海事相關領域的清寒學生持續向學，開辦萬海育才助學專案，與台灣海洋大學、高雄海洋科技大學以及國立基隆、蘇澳、東港、澎湖等四所海事職校合作清寒學生助學金。2014 年共補助 196 人次，發放助學金共新台幣 133 萬元。自 2006 年開辦至今共扶助 1,457 人次，補助獎學金約新台幣 1,045 萬元。



6.2 公益的投入

6.2.1 支持在地服務推展 擴大執行效益

1. 公益服務方案補助

受理全國合法立案之社服機構提出服務方案經費申請，支持知名度不高但用心經營在地的第一線服務機構長期推動服務工作，2014 年共補助 55 案，執行金額新台幣 212 萬元。自 2005 年開辦累計補助超過 380 案、執行金額約新台幣 3,500 萬元。

2. 愛心專車趴趴走

針對地處偏遠、交通不便之服務機構進行車輛捐助，共計捐出 11 輛服務專車，用於服務老人、兒童、身心障礙者等弱勢族群。

3. 當我們同在醫起

偏遠地區普遍缺乏醫療資源，基金會鼓勵青年學子投身服務工作，開辦當我們同在醫起方案，長期支持大專院校醫療性質服務社團利用寒、暑假期間走進偏遠鄉鎮，提供醫療義診、到宅衛教宣導等服務。2014 年補助 26 個醫療服務營隊專案，補助共計新台幣 99 萬元，開辦後累計投入超過 86 個專案，補助約新台幣 382 萬元，服務超過一萬人次。



6.2.2 舉辦公益活動、號召社會大眾參與

1. 聆聽就能傳遞愛心

將勸募活動結合藝文表演、擴大社會大眾關注及參與，售票及捐款收入不扣除成本全數作為公益用途。2014 年「不離不棄 讓愛繼續」募款活動，10 月 3 日邀請莎士比亞環球劇院來台演出【仲夏夜之夢】，門票及募款收入達新台幣 550 萬元以上，全數做為貧窮邊緣家庭扶助經費，持續協助因資格限制資源取得不易而面臨經濟困境的家庭，提供生活、醫療、教育等層面的照顧與協助。

2. 歷年以募款款項投注之公益項目有：

- (1) 2004 【送愛到樂山 讓天使有個家】助樂山教養院重殘大樓工程
- (2) 2005 【以愛築愛巢 疼惜老寶貝】助愛愛院院區擴建工程
- (3) 2006 【用愛打造敏道家園】助聖心教養院敏道家園建院工程
- (4) 2007 【喜樂庇護畢士大】助畢士大教養院成人庇護大樓工程
- (5) 2008 【我想要回家】助永安兒童之家新院區工程
- (6) 2010~2014 【不離不棄 讓愛繼續】投入貧窮邊緣家庭扶助專案

3. 愛有為 散發生命之光

2012、2014 年分別舉辦第一屆與第二屆愛有為身障者才藝徵選活動，發掘感動人心的表演，除提供獎金鼓勵身障表演者，並陸續安排 35 場學校、監所、醫院的公益演出，散發正向的人生態度。



4. 萬海快樂捐血日

有鑒於寒、暑假期間，血庫普遍面臨存量不足的情況，自 2003 年起本公司每年於二月及八月舉辦「萬海快樂捐血日」捐血活動，準備精美贈品，鼓勵同仁及社會大眾參與捐血，捲起衣袖就可以幫助需要用血的病、傷患者。

至今每次活動於北、中、高共十餘場地同時進行，號召關係企業及協力廠商共同舉辦，獲得同仁熱烈支持，許多同仁勇敢的嘗試第一次捐血後，反而成為捐血車的常客，長期執行成效良好，2014 年有 1,476 人次參與捐血，募得 2,119 袋 250c.c 血液。自 2003 年起累計至今共 12,039 人次成功捐血、募得 16,248 袋計 400 萬 cc 以上之血液，成為捐血中心的績優合作夥伴。



6.3 弱勢關懷

企業志工關懷老、幼、殘

員工們在本公司陳柏廷董事長的號召下，熱心參與志工服務，而且不但自己參與，也帶著家人、好友共同加入愛心志工的行列。

每年十餘場志工活動，關懷活動性質包含育幼院院童或弱勢家庭兒童戶外體驗活動、老人院長者探訪活動並提供餘興節目及按摩服務、教養院到院關懷活動提供餵飯協助及團康餘興節目等。

2014 年配合「愛有為」身障者才藝徵選活動舉辦，招募近 70 位志工，於 6 月 14 日決賽現場服務參賽身障者，細心的照顧讓許多參賽朋友留下深刻印象；在 10 月 3 日萬海慈善文藝鉅獻【仲夏夜之夢】節目當天，亦有超過 40 位志工參與服務，對所有購票響應【貧窮邊緣家庭扶助募款活動】的觀眾表達最真誠的謝意。



自基金會成立以來，於台灣累計舉辦超過 200 場活動，動員超過 3,600 人次參與慈善活動。在總公司的號召下，各營運據點亦開展【萬海全球員工慈善傳愛活動】，2014 年有美國、新加坡、印度、印尼、越南、泰國、中國等 16 個國家、共 45 個營運據點響應，數千位萬海人攜手走進當地的弱勢團體，在老人院、育幼院以及偏遠鄉鎮留下足跡，除了帶進弱勢團體亟需的物資，藉由實地參訪更加深了企業同仁對慈善的體會；同時在日本、上海、廈門等營運據點亦投入淨灘活動，為海洋生態維護盡一份世界公民之責。



CHAPTER 7

客戶滿意

7.1 客戶滿意度

7.2 與客戶關係



7.1 客戶滿意度

本公司遵循航運相關法規與國際準則，確保服務品質。對服務之行銷及標示，無欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞客戶信任、損害客戶權益之行為。同時評估並管理各種風險，如國際局勢的不安、天災因素的影響...等，針對各項影響因素隨時進行評估，並適時調整航線的掛靠，藉以降低對客戶與社會造成之衝擊。

本公司為客戶提供優質的海上運送服務，就碼頭作業速率的提升；以及良好櫃況的控管，分別成立專責單位負責控管。目的在於提供客戶安全無虞的運送載具；同時提供流暢且高效率的貨櫃裝卸過程。

對於客戶的滿意度，將不定期進行問卷調查。根據最近一次的調查，客戶對本公司的服務滿意度，高達 97% 以上。未來，會將客戶滿意度調查的涵蓋範圍，從台灣地區擴大到中國、香港、新加坡、馬來西亞...等國家地區。

7.1.1 碼頭作業速率的提升

為改善專用碼頭作業安全及作業效率，2014 年本公司分別在東京、台中、高雄專用碼頭更新空櫃堆高機、門式起重機及橋式起重機，提升船邊作業速度（高雄專用碼頭平均每部橋式起重機，作業效率提高至每小時 35 櫃以上）、交領櫃速度（台中專用碼頭平均提領重櫃時間，下降至 22 分鐘內）及提早管制站關門時間（東京專用碼頭管制站關門時間提前約 1 小時）。



7.1.2 櫃況控管

為提供客戶優質完善的運送載具，本公司針對貨櫃狀況，制定符合國際海上運送標準之檢驗規範與標準操作流程。每只空櫃在繳回櫃場之後，都會進行櫃況檢查。如遇櫃況無法符合適貨適運標準，會進行修、洗櫃動作，確保發放給客戶使用的空櫃，均符合標準，避免發生貨損的情況。

適貨適運檢查標準：

1. 外表狀況：檢查側板、櫃頂、櫃門、櫃底、頂樑或底樑等貨櫃的外表是否破損、凹凸變形。會不會影響貨物的裝載及貨櫃的運送、裝卸。
2. 貨櫃內部：櫃內是否乾淨，包括是否有油漬、粉污及潮濕等情況，不漏光、不漏水。
3. 櫃體結構：貨櫃結構樑柱受損，是否會影響拖車的運送及船邊吊卸。

4. 貨櫃配件：櫃內外的配件如貨物固定環、門桿、手把、絞鍊、鎖輪頭座等，若彎曲是否會影響櫃門開關，冷凍櫃的電線插頭及帆布櫃的鋼繩帆布、頂樑等是否完整定位。
5. 櫃門是否完整：櫃門必須完全緊閉，門配件齊全，不影響櫃門開關的安全性。

7.1.3 客戶滿意度調查的推動



本公司累積半世紀的經驗傳承，本著「服務、合作、成長」之企業精神，「顧客至上、全員參與、環境保護、永續經營」之經營理念，致力提供客戶高品質的服務，在全體同仁的共同努力下，穩健中求成長，本公司認為瞭解客戶的真實需求相當重要，「客戶滿意度」一直為本公司遵循的原則並將客戶導向衍生為核心價值，而客戶滿意度評比與回應亦成為本公司持續改善流程的重要依據，以確保顧客需求皆能達到最大的滿足。

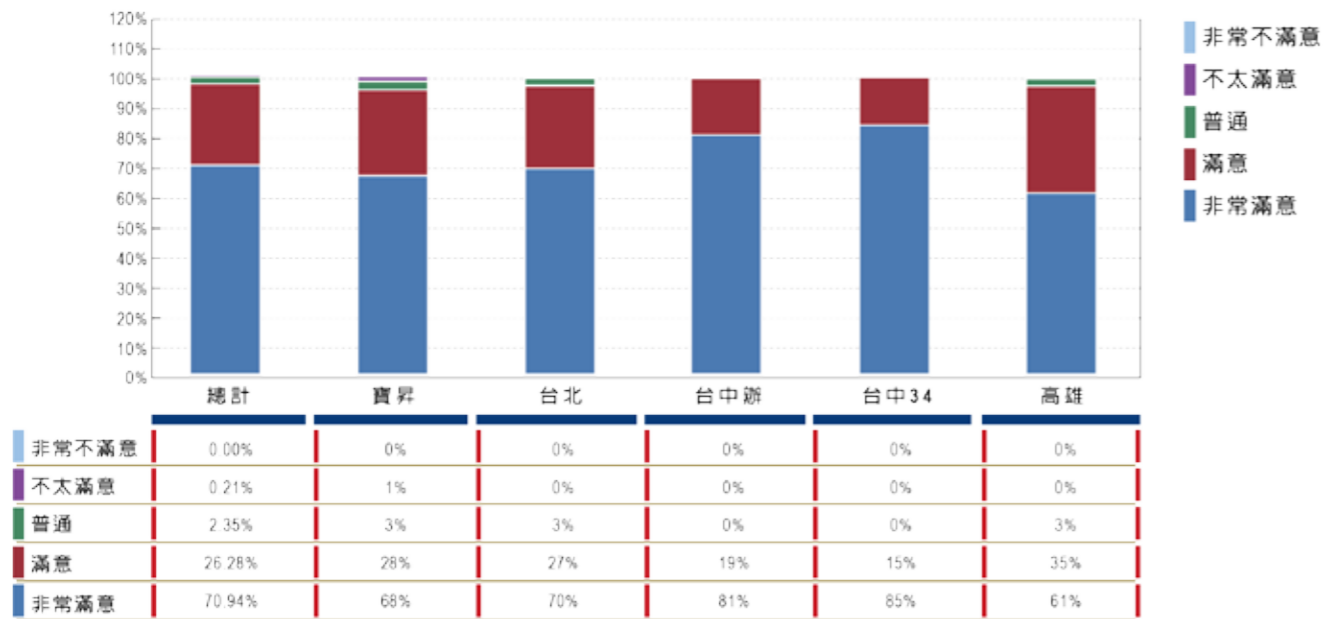
為持續提升服務品質不定期辦理客戶滿意度調查，亦對主要客戶實施滿意度問卷調查。其面向包含專業能力、櫃況、服務品質、企業形象、訊息回饋...等，藉由客戶滿意度評比與回應，配合內部對客戶交易往來資料的同步蒐集，各相關單位針對評比結果擬定改善計畫，並將問卷調查結果統計分析處理與追蹤報告，提供給相關單位做為提升服務品質之改善標的與績效指標之參考。

對於回收的問卷，如果有提出建議或批評，本公司營業部或客戶服務部的同仁，藉由電話、電子信箱或親訪的方式與客戶進行溝通，釐清客戶所要傳達的訊息，並向客戶進行說明。

2013 年，本公司透過電子信箱發送與臨櫃填寫方式，問卷調查國內一般貨主、報關行、Forwarder、快遞...等客戶對櫃檯服務滿意度，總共發出 10,072 份的問卷，有效回答份數計 468 份，回收比例為 4.63%。整體而言，對於櫃檯人員的總體表現，滿意度高達 97% 以上（感到非常滿意者占 70.94%，滿意占 26.28%），在在顯示備受客戶的肯定，其中又以專業能力與服務態度兩項最為滿意。

1. 在處理業務上，能迅速有效的為客戶完成作業。
2. 中午設有值班窗口，為客戶提供更多服務時間。

對於不太滿意項目，提出檢討和改善計畫，且全面回覆客戶後續處理結果。在 2013 年所回收的 468 份問卷當中，有 40 份明確提出建議事項。其中 39 份以電話回覆；1 份以親訪方式向客戶進行瞭解與說明。



註：實昇為本公司基隆船務代理行

整體服務滿意度由 2009 年 84% 提升到 2013 年 97%，整體服務滿意度大幅提升，足以證明本公司的服務品質贏得客戶的肯定。

未來，將針對國內及海外地區（新馬、中國、香港），不定期進行服務滿意度問卷調查。海外地區將由海外區域中心進行滿意度問卷調查，並回報總公司。以做為持續改善的依據及目標。



7.2 與客戶關係

本公司對運輸服務提供透明且有效之客戶申訴管道，公平、即時處理客戶的申訴，並遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重客戶之隱私權，保護客戶提供之個人資料。當客戶接受本公司服務，對服務效率、過程、結果感到不滿意時，本公司會針對客戶所提出的投訴、建議，透過電話、電郵或是親訪的方式，向客戶瞭解、說明問題。對於客戶善意的建議，會列為未來改善的參考依據。

本公司對所提供之服務負責並重視行銷倫理。在規劃、採購、作業及服務流程，提供更優質的服務，如：行銷推廣、爭議產品、航線配置、客戶資料保護、客戶隱私權維護...等部分，進行細緻化的控管。確保服務資訊之透明性及安全性，並落實於營運活動中，以防止服務損害客戶權益與安全。

1. 爭議產品

本公司主要提供海上運送服務，無涉客戶託運貨品內容，依相關法令規定，客戶應有誠實申報貨物內容、特性之責任與義務，並遵守各地方政府之相關法令規定，若有違法事宜造成損失，本公司擁有提出求償之權利。本公司內部同時針對禁收品項制定相關規定，並建構系統進行查核，可自動依艙單資料關鍵字搜尋黑名單資料（客戶名及貨品名），即時警示第一線同仁注意相關貨載攬收。

2. 航線配置

於航線規定，皆經謹慎考量及評估後通過，針對特定國際情勢變化，則遵循市場機制進行調整，確保航線安全無虞；並符合客戶需求（G4-PR07 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數。

本公司致力提供客戶最好的服務，並贏得客戶信任與創造最佳的客戶服務經驗。本公司建置網站 <http://www.wanhai.com.tw>；並設立客戶電子信箱 cs@wanhai.com；與客訴電話專線，提供客戶建議事項發表及問題查詢的管道，不分例假日定時查閱及回覆信件。接獲客訴時，立即記錄且利用電子資訊系統，交呈相關單位主管處理。

2014 年經由客戶電子信箱客訴共四筆，經由電話專線客訴五筆，主要係因客戶對公司費用計算不熟悉所造成的誤解...等，相關單位已完成追蹤處理，並對問題提出改善計劃。

本公司旨在提供優質運送服務，確保將客戶所託付之貨物安全、準時的送達目的地，相關操作事宜皆遵循各地主管機關相關法令規定，於本期間無任何違反行銷推廣法規事件發生。

另外，本公司在提升對客戶服務的同時，更重視維護客戶隱私權。對於客戶尊重的實踐包含對客戶隱私權皆有絕對的保護，且確保相關同仁執行業務往來時做好保密工作。

除『員工手冊』第二章公司一般規則外，於第二節工作倫理的第四條、第五條規定：必須嚴守公務及商務機密，在職期間或離職後，均應恪遵職業道德，對業務機密應盡保密責任，並在新進同仁的新生訓練、部門內部訓練課程中，都會再次強調保密的重要性。

再者，關於客戶資料的資訊，由 IT 部門設定查詢、檢視、列印之相關授權限制，可進一步確保客戶資料不致外洩。

本公司於 2014 年度間，並無發生資訊洩漏、失竊或遺失的情形；也未因前述情形遭到客戶投訴甚至處罰的案件。

CHAPTER 8

綠色供應鏈

8.1 供應商評選

8.2 稽核與輔導

本公司視供應商為重要合作夥伴，雙方以誠信為基礎，共同遵守合約規範，目前本公司尚無人權、社會標準篩選機制。未來與主要供應商簽訂契約時，其內容宜包含遵守雙方之企業社會責任政策以及供應商如涉及違反政策時，且對供應來源所處社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款，並在合約中加註不定期稽查，以確保供應商符合本公司對供應商永續管理要求。

本公司採購大多來自當地的供應商，對供應商，以公正客觀的態度進行評選合作，同時要求供應商提供的產品與服務符合綠色環境、國際法規、安全與衛生等原則，我們將持續關注並提升供應商對企業社會責任的認知，並將尊重人權之概念導入供應鏈，與供應商共同推動企業社會責任。



8.1 供應商評選

產業上、中、下游

海運貨櫃船運輸為產業鏈上重要一環，與全球貿易息息相關：



碼頭營運因應產業特性，專用碼頭重大採購主要為作業機具及其料配件備品，由於生產廠商選擇性較少，採購政策係針對符合碼頭作業需求規格之廠商進行詢、比、議價，2014年本公司東京、台中、高雄專用碼頭約2.9%採購金額來自碼頭當地國籍供應商。

在各重要營運據點之採購大部分為辦公室耗材用品、維修養護費用等，約有95%以上的採購項目及服務以當地的供應商提供為主，其餘依總公司預算編列之項目，統一採購再分送予各重要營運據點。



貨櫃採購目前全部都是中國生產組裝，100% 為採購項目及服務以當地的供應商提供為主。

在各重要營運據點，為了確保電腦相關設備的穩定運作、售後服務、更新維修等保養保固行為，絕大部份的電腦採購均由當地的供應商所提供，並且採購之電腦螢幕均有環保標章產品，以符合綠色採購規範。

本公司長期以來針對各供應商的評選除『詢價、比價、議價』之採購方式外，採購部門亦可選用『長期報價採購』、『定期契約採購』或『零星長期採購』等方式(亦即，用長期合約)，以降低成本，提高效率。

本公司自 2004 年起正式導入 ISO14001 環境管理系統，並成立專責的 ISO14001 推行委員會，制定環境政策與檢視台灣營運據點與船隊，努力落實 ISO14001 環境管理系統的完善程度，同時也號召供應商及承攬協力業者，共同加強環境意識與落實環保行動，並且在每年 5 月發送環保宣導電子問卷，請供應商與承攬協力業者上網填寫回覆。

8.2 稽核與輔導

近期本公司亦對於特定之供應商提出以"安全性"之導向制定了『供應鏈安全商業夥伴管理辦法』，且相關單位已依本辦法之作業程序書進行研討。本辦法的重點是規範如何評選本公司主要營運之供應商，依評選結果區分為 A、B、C 級。評選之條件內容包括財務健全、服務品質優良、有 ISO 等相關認證、長期合作.....等。

在未來，為了要求供應廠商亦重視人權相關政策及預防、減緩顯著的潛在負面社會衝擊，除了主要營運之供應商會依相關辦法評選外，對於其他的供應商亦會要求其簽署『供應商承諾書』，並在合約中加註不定期稽查，以確保供應商符合本公司對供應商永續管理要求，供應商與承攬商若有違反人權之具體事證者，立即調查處置，並限期改善，情節重大者將不予採用。

承諾書之內容

本公司之供應商應承諾會在各項營運活動中遵守相關的法令，除此以外，我們信守高標準的倫理道德，尊重及公平地對待我們的員工，符合當地的法律，並以符合以下的行為標準為目標：

1. 環境面

- ① 健康與安全包括機器安全防護、工業衛生、職業安全、應急準備與反應、職業傷害及疾病與體力勞動。
- ② 環境包括產品物質含量限制、化學品和有害物質、廢水和固體廢棄物、氣體排放、環境許可和報告與預防污染和節約資源。

2. 社會面

在勞工方面必須嚴格執行"反歧視"、"反強制勞動"、"禁用童工"。除此之外，每位員工的工作時數都應符合當地法律和行業標準並且每位員工都是公平依照法規及行業標準給付薪水。

附 錄

GRI G4.0 指標對照表



GRI G4.0 指標對照表

一般標準揭露

指 標	描 述	章 節	未揭露資訊與原因說明
策略及分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話 1.3 公司經營與營運績效 1.4 風險管理	
組織概況			
G4-3	組織名稱	1.1 公司簡介	
G4-4	主要品牌、產品與服務	1.1 公司簡介 1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效	
G4-5	組織總部所在位置	1.1 公司簡介	
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	1.2 產品與市場	
G4-7	所有權的性質與法律形式	1.2 產品與市場 2.1 公司治理架構	
G4-8	組織所提供服務的市場	1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效	
G4-9	組織規模	1.2 產品與市場 2.2 公司組織	
G4-10	員工總數	5.1 員工結構	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	5.6 勞資關係	
G4-12	組織的供應鏈	8.1 供應商評選	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	1.2 產品與市場 1.3 公司經營與營運績效	
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	1.4 風險管理 1.3 公司經營與營運績效 2.4 內控與誠信	
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會章、原則或其他倡議		無此情事
G4-16	組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	1.3 公司經營與營運績效	
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同檔中所包含的所有實體	2.2 公司組織	
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	3.3 利害關係人關注之議題	
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	3.2 利害關係人鑑別	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	3.2 利害關係人鑑別	
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	3.2 利害關係人鑑別	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	3.4 議題之重大性	
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	報告書編輯原則	
G4-29	上一次報告的日期	報告書編輯原則	
G4-30	報告週期	報告書編輯原則	

指 標	描 述	章 節	未揭露資訊與原因說明
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	報告書編輯原則	
G4-32	組織選擇的「依循」選項	報告書編輯原則	
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	報告書編輯原則	
治理			
G4-34	組織的治理結構	2.1 公司治理架構 2.2 公司組織	
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	2.1 公司治理架構	
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與選選流程，以及最高治理機構成員提名和選選的準則	2.1 公司治理架構	
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程，及是否有向利害關係人揭露利益衝突	2.1 公司治理架構	
G4-51	按類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	2.3 公司治理運作情形	
倫理與誠信			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	2.4 內控與誠信	
特定標準揭露			
指 標	描 述	章 節	未揭露資訊與原因說明
類別：經濟			
考量面：經濟績效			
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 公司經營與營運績效	
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	4.2 氣候變遷與能源管理	
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	5.2 員工福利	
G4-EC4	自政府取得之財務補助	1.3 公司經營與營運績效	
考量面：市場形象			
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	5.2 員工福利	
G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 員工結構	
考量面：間接經濟衝擊			
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	1.3 公司經營與營運績效	
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度		無間接經濟衝擊
考量面：採購實務			
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	8.1 供應商評選	
類別：環境			
考量面：原物料			
G4-EN1	所用原物料的重量或體積		無使用原物料製造
G4-EN2	使用再生原物料的百分比		無使用再生原物料製造
考量面：能源			
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4.2 氣候變遷與能源管理	
G4-EN4	組織外部的能源消耗量	4.2 氣候變遷與能源管理	
G4-EN5	能源密集度	4.2 氣候變遷與能源管理	
G4-EN6	減少能源的消耗	4.2 氣候變遷與能源管理	
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	4.2 氣候變遷與能源管理	
考量面：水			
G4-EN8	依來源劃分的總取水量		目前尚無相關資料
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	4.1 環境管理	
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量		目前尚無相關資料

指標	描述	章節	未揭露資訊與原因說明
考量面：生物多樣性			
G4-EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區		營運據點以商業中心為主，故暫不適用。
G4-EN12	描述組織的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他高生物多樣性價值的地區之顯著衝擊		營運據點以商業中心為主，故暫不適用。
G4-EN13	受保護或復育的棲息地		營運據點以商業中心為主，故暫不適用。
G4-EN14	依瀕臨絕種風險的程度，說明受組織營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種總數		營運據點以商業中心為主，故暫不適用。
考量面：排放			
G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	4.3 污染防治	
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	4.3 污染防治	
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	4.3 污染防治	
G4-EN18	溫室氣體排放強度	4.3 污染防治	
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	4.3 污染防治	
G4-EN20	臭氧層破壞物質(ODS)的排放	4.3 污染防治	
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	4.3 污染防治	
考量面：廢污水及廢棄物			
G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量		目前尚無相關資料
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	4.3 污染防治	
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	4.3 污染防治	
G4-EN25	說明組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄 I、II、III、VIII視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比		無有害廢棄物產生
G4-EN26	受組織廢水及其他(地表)逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值	4.3 污染防治	
考量面：產品與服務的環境影響			
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	4.4 綠色方案與管理	
G4-EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比		公司營業性質暫不適用
考量面：遵守環境相關法規			
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數		公司營業性質暫不適用。辦公室員工交通盡量以大眾運輸為主。
考量面：交通運輸			
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊		公司營業性質暫不適用
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	4.4 綠色方案與管理	
考量面：供應商環境評估			
G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	8.2 稽核與輔導	
G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	8.2 稽核與輔導	
考量面：環境問題申訴機制			
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量 a. 說明在報告期間前所立案的環境衝擊申訴案件，在報告期間內已被解決的數量。		尚未收到實際申訴案例或有正式立案處理的案例
類別：社會			
子類別：勞工實務與尊嚴勞動			
考量面：勞雇關係			

指標	描述	章節	未揭露資訊與原因說明
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	5.1 員工結構	
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	5.2 員工福利	
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5.3 友善的職場	
考量面：勞資關係			
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	5.3 友善的職場	
考量面：職業安全健康			
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	5.4 員工照護與健康檢查	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	5.4 員工照護與健康檢查	
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	5.4 員工照護與健康檢查	
G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	5.4 員工照護與健康檢查	
考量面：教育訓練			
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	5.5 員工培育與發展	
G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	5.5 員工培育與發展	
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	5.5 員工培育與發展	
考量面：員工多元化與平等機會			
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	5.1 員工結構	
考量面：女男同酬			
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	5.2 員工福利	
考量面：供應商勞動條件評估			
G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	8.2 稽核與輔導	
G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	8.2 稽核與輔導	
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	5.3 友善的職場	
子類別：人權			
考量面：投資			
G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比		目前尚無相關資料
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	5.5 員工培育與發展	
考量面：不歧視			
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		無此情事
考量面：結社自由與集體協商			
G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動		無此情事
考量面：童工			
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動。		無此情事
考量面：強迫與強制勞動			
G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	5.3 友善的職場	

指 標	描 述	章 節	未揭露資訊與原因說明
考量面：保全實務			
G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	5.5 員工培育與發展	
考量面：原住民權利			
G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	5.3 友善的職場	
考量面：評估			
G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	5.1 員工結構	
考量面：供應商人權評估			
G4-HR10	針對新供應商使用人權標準篩選的比例	8.2 稽核與輔導	
G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	8.2 稽核與輔導	
考量面：人權問題申訴機制			
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	5.3 友善的職場	
子類別：社會			
考量面：當地社區			
G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	6.1 社區營造	
G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點		本公司營運據點均以辦公室為主，其次經營專用碼頭與靠泊海外各國港口僅在港區內作業，碼頭用水、用電及廢棄物處理皆符合相關法規規範，不僅促進當地就業機會，更致力採取對環境友善的作業方式，未對當地社區造成顯著實際或潛在之負面衝擊。
G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險		無此情事
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.5 員工培育與發展	未來新增培訓
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動		無此情事
考量面：公共政策			
G4-SO6	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值		無此情事
考量面：反競爭行為			
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果		無此情事
考量面：法規遵循			
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數		無此情事
考量面：供應商社會衝擊評估			
G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	8.2 稽核與輔導	
G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	8.2 稽核與輔導	
考量面：社會衝擊問題申訴機制			
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	5.3 友善的職場	
子類別：產品責任			
考量面：顧客健康與安全			

指 標	描 述	章 節	未揭露資訊與原因說明
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比		與本公司所提供之服務沒有關聯
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數		與本公司所提供之服務沒有關聯
考量面：產品與服務標示			
G4-PR3	依組織資訊與標示程式所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比		無此情事
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量總數		無此情事
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	7.1 客戶滿意度 7.2 與客戶關係	
考量面：行銷傳播規範			
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	7.1 客戶滿意度	
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣的法規及自願性準則的事件總數	7.2 與客戶關係	
考量面：顧客隱私			
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	7.2 與客戶關係	
考量面：遵守產品相關法規			
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額		無此情事



WAN HAI LINES LTD.

WE CARRY, WE CARE.