

■ 股票代碼 2615

2019

企業社會責任
報告書



[目錄]

董事長的話 04

新冠肺炎疫情之因應 06

報告書編輯原則 07

利害關係人互動 09

重大主題 12

企業概況

- 1.1 關於萬海 19
- 1.2 營運績效 22
- 1.3 萬海的榮耀 23

經營與治理

- 2.1 公司治理 27
- 2.2 風險控管 29
- 2.3 資訊安全 32
- 2.4 道德與誠信 33
- 2.5 響應永續發展目標 (SDGs) 33
- 2.6 外部倡議 36

客戶關懷

- 3.1 客戶滿意度 38
- 3.2 客戶關係 40

環境保護

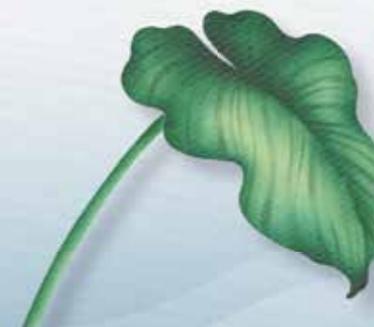
- 4.1 環境管理 44
- 4.2 能源管理 47
- 4.3 水資源管理 50
- 4.4 氣體排放管理 50
- 4.5 廢污水和廢棄物管理 53

1

2

3

4





5

供應鏈管理

- 5.1 供應商評選 57
- 5.2 稽核與輔導 58

6

員工關懷

- 6.1 員工結構 61
- 6.2 員工福利 63
- 6.3 勞資溝通 68
- 6.4 職業安全 69
- 6.5 員工培訓 77
- 6.6 績效考核 82
- 6.7 員工多元化與平等機會 84
- 6.8 重視人權 85



7

社會參與

- 7.1 放眼未來 援助貧困 88
- 7.2 近貧扶助 圓夢成行 90
- 7.3 愛心貨櫃 及時奧援 93
- 7.4 公益勸募 愛心隨行 96
- 7.5 志工善行 多元面向 97
- 7.6 刊物發行 傳遞愛心 99

附錄

- A / GRI 準則對照表 101
 - B / 第三方查證證書 105
- 

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

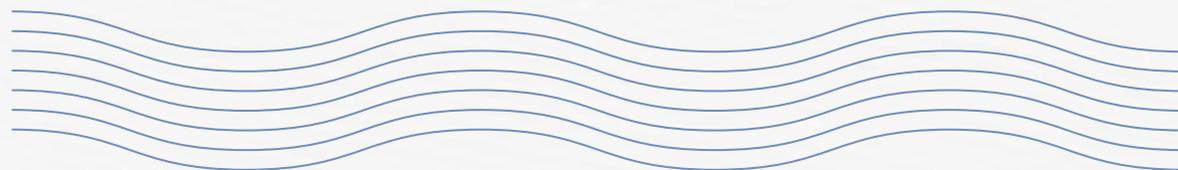
4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



● 董事長的話

2019 年對海運船舶運輸業是極具挑戰的一年。為積極保護海洋、減少環境負荷，聯合國國際海事組織 (IMO) 於 2016 年 10 月 26 日於倫敦召開海上環境保護委員會第 70 屆會議，通過了 2020 年 1 月 1 日生效的全球海域航行船舶燃油硫含量限制決議，要求船舶用油硫含量不超過 0.5%。為符合國際公約，並響應聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 當中目標 13 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響，萬海於 2019 年啟動研究改用低硫燃油計畫，並於 2020 年 1 月 1 日前完成全船隊改用低硫燃油，友善對待我們船舶運航的每個區域。

在全球經貿蓬勃發展之際，我們意識到快速的都市化發展下，人類無可避免的付出大量的社會與環境成本。身為國際航運業者，萬海將永續發展目標落實於公司經營理念上，透過積極拓展服務網絡，致力平衡區域間發展，提升全球運輸的便利性，進而在萬海全球各佈點支持著聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標：消除貧窮飢餓、促進兩性平等、提供充分的就業機會以及有尊嚴的工作，強化全球夥伴關係，貫徹良好的公司治理、關注對員工的照顧、持續投身社會關懷、乃至於環境保護等，將其內化為永續經營的理念與企業成長的動力。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



持續改善設備 力行環境保護

萬海重視環境永續發展，力行海洋資源與生態保護，積極推動節能減排以及各項設備的投資研究計畫，改善船舶效能，減少對環境的衝擊。2019 年除持續對自有船隊進行節能措施包括但不限於：船隊改用高效能外板油漆，有效節省燃油使用，並降低溫室氣體排放量；船隊壓艙水處理管理最佳化，減少因壓艙水排放造成生態污染，保護海洋生物；船隊改用低硫燃料油，減少硫化物排放，有助環境保護；投資建造 20 艘新船將於 2020 至 2022 年陸續交船，採用最新設計船型可減低船舶阻力，將有助增加船舶推進效率、減少燃油使用。

此外，萬海持續以聯合國氣候變化綱要公約 (United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC) 中的巴黎協定 (Paris Agreement) 為目標，節約資源使用、努力減少碳排放、保護海洋資源，俾達成於本世紀末限制全球氣溫升高幅度介於 1.5°C~2°C 之目標。

運用本業核心 積極回饋社會

萬海致力創造企業與社會發展平衡，提升環境品質。在公司內積極創造平等的就業機會，包括性別、種族、年齡平等，這個平等勞雇政策擴及於招募、聘用、留任等相關作業以及所提供的工作條件。同時鼓勵同仁積極參與社團、定期舉辦員工旅遊與公司運動會，在工作與生活間取得平衡。提供員工安全、友善與快樂的工作環境，打造有尊嚴的工作職場始終是萬海參與可持續發展策略的主要目標之一。

除了善待我們的員工，萬海在本業之外成立萬海航運慈善基金會，持續關懷弱勢、積極致力於社會平衡永續發展。諸如：每年提供國內海事院校在校學生獎學金，並提供上船實習機會，協助培養有志往海上發展的學子；提供萬海二手貨櫃改裝為行動廚房用於天然災害時應變使用，平日則是執行偏鄉地區食安教育的行動廚房；贊助 1919 中華基督教救助協會三年方案服務經費；協助台灣世界展望會、外交部、農糧署攜手捐贈 2,000 噸白米，一同送愛到菲律賓難民收容社區。持續運用本業的核心資源與優勢投身社會關懷，將冰冷堅固的貨櫃轉換可串連溫暖關懷與希望的資源。萬海航運慈善基金會定期舉辦「讓愛閃耀」慈善活動，如萬海慈善音樂會，將音樂會全數收入不扣除成本，捐贈社福團體；熱情號召萬海企業志工以及外部善心人士，與兒少、長者、身心障礙者等不同對象關懷互動。

萬海航運以提供全球運輸服務的海運業出發，提供便捷的海上運輸，以企業影響力促進全球社會平衡發展、環境永續保護。更重要的是，萬海將持續針對全體營運活動揭露更透明化的資訊，友善回應環境，為聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標做出責無旁貸的貢獻。

董事長：士林紙業股份有限公司

代表人：陳柏廷

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

● 新冠肺炎疫情之因應



新型冠狀肺炎疫情，侵襲全球，衝擊實體經濟，致全球生產總值 (GDP) 成長下行，人員確診及死亡慘劇數以萬計，各國封城造成供應鏈短缺，經濟面成長受損，為因應此突發疫情，萬海於今年 1 月 30 日緊急成立防疫小組，對於海內外辦公室及相關上下游之協力廠商均須重視此波疫情並加以防範，並訂定防疫相關規範，於北中高辦公室、碼頭公司及海外公司，建立每日防疫日報以追蹤並做相關因應措施，為避免因群聚造成員工感染風險，各單位同仁均暫緩拜訪客戶、餐敘及任何非必要之接觸活動，以做好自身健康安全防護為優先；並於 2 月中開始暫停所有同仁各項海內外出差活動，各碼頭工作人員於上船工作前需先做自我檢查，確認無發燒情形並戴口罩始得上船工作。對內則強調宣導 / 管制 / 要求，總公司注重所有員工、家人及客戶之健康安全。除訂定防疫相關規範及安裝相關防疫設備，以保護每位同仁外，萬海關懷員工同時，採購酒精擦拭巾、抗菌洗手乳及 75% 酒精護手噴霧 (乾洗手) 等，防疫小物予員工使用，為員工的健康嚴格把關，同時也希望大家養成防疫觀念，共同為防疫努力。



為因應未知新型冠狀病毒疫情擴散，相對應持續服務客戶前提下，已於敦北辦公室設置備援小組，提供客戶服務並維持營運功能，除設置備援小組外，總公司各部室亦於 3 月初進行員工分組居家辦公，藉由電腦系統之連線作業，協助居家辦公人員遠端連線以及相關軟硬體、網路環境建置，以維持公司基本營運及防疫措施。

新型冠狀肺炎疫情，於武漢擴散後，中國大陸各地相繼封城，致號稱全球製造工廠的中國，受開工率降低，頓時短期間內造成全球供應鏈受阻，全球供應鏈環環相扣，關鍵生產環節無法順利運作會引發連鎖效應，各航商裁撤航線及減班因應，以降低成本及減緩貨櫃量能不足所帶來的衝擊，然於二月底三月初大陸工廠開工率逐增下，中國進出口貨櫃量能逐步漸增，區域供應鏈需求亦漸增提升，萬海為因應各地貨櫃空櫃需求下，亦高成本的支出空櫃供補至所需區域，以因應當地貨物出口之需求，雖中國的工廠尚未全面復工，貨櫃量能有限，然為免全球供應鏈因艙位不足而影響物流發展，萬海亦對於先前減少航班回復，另，因應區域供給需求下亦開闢了泰國及越南到中國華南新航線，以因應區域物流之所需，於此疫情衝擊之際，身為海運業成員，為供應鏈延續盡一份心力，盼此疫情儘早結束，回歸平靜和樂之境。



- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

● 報告書編輯原則

萬海航運股份有限公司 (以下簡稱萬海) 自 2014 年起每年定期發行企業社會責任報告書，萬海秉持「顧客至上」、「全員參與」、「環境保護」、「永續經營」四項經營理念，藉由透明的資訊揭露，與所有利害關係人建立良好的溝通橋樑。



報告期間

本報告書所揭露數據及內容以 2019 年度 (2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 的資料為主，內容涵蓋萬海各項企業社會責任管理程序、重大主題、專案績效資訊，為求相關專案及活動成果的完整性，部份內容可能回溯 2019 年度以前的內容與績效。

本報告書同時發行中、英文版本，並可於
萬海網站 (<https://tw.wanhai.com>)
 之「企業社會責任專區」中下載



報告邊界與範疇

本報告書的組織邊界，在經濟面類別涵蓋了總公司、分公司、子孫公司，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，在社會面類別資訊涵蓋總公司、分公司、子孫公司及財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會做為資訊揭露來源，其他項目則以台灣地區為主。

編輯原則

本報告書內容架構依循全球報告倡議組織 (The Global Reporting Initiative) GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項編製，蒐集重要的經濟、環境及社會議題，並由企業社會責任委員會透過重大性分析辨識利害關係人關切的議題，以作為完整揭露萬海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，前次報告時間為 2019 年 6 月 30 日。

外部查證

本報告已取得第三方獨立機構英國標準協會 (BSI) 頒發獨立保證意見聲明書，以全球性非營利組織 AccountAbility 所制定的 AA1000 保證標準 (2008) 及 2018 年附錄第 1 應用類型、中度保證等級作為查證標準與等級。



- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄



有關 GRI Standards 內容索引表，請參閱本報告書之附錄 A。

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



總部地址

台北市松江路 136 號 10 樓



電話

02-25677961



聯絡人

林小姐 電話 :886-2-25677961 分機 7521
 吳小姐 電話 :886-2-25677961 分機 7596



傳真

886-2-25411797



電子郵件信箱

csr@wanhai.com



目錄
 董事長的話
 新冠肺炎疫情之因應
 報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題
 1 企業概況
 2 經營與治理
 3 客戶關懷
 4 環境保護
 5 供應鏈管理
 6 員工關懷
 7 社會參與
 附錄

● 利害關係人互動

一、企業社會責任委員會

萬海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：

- | | |
|-----------|---------------|
| 1. 落實公司治理 | 5. 提高客戶服務 |
| 2. 發展永續環境 | 6. 加強供應商管理 |
| 3. 維護社會公益 | 7. 企業社會責任資訊揭露 |
| 4. 重視員工關懷 | |

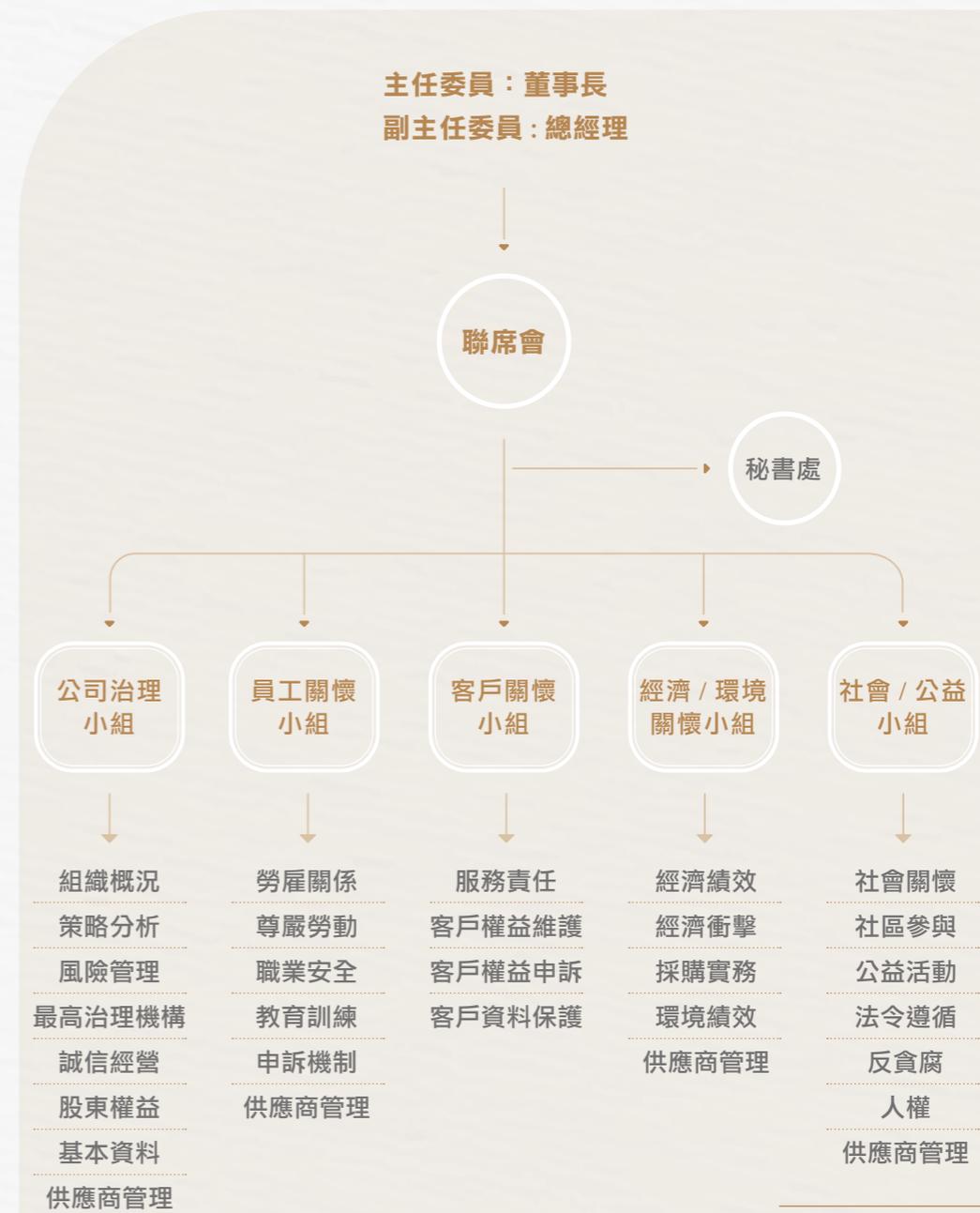
二、利害關係人鑑別

萬海採用 AA1000 鑑別利害關係人 2011 年版五大原則，依照利害關係對於萬海的依賴性、責任、關注、影響力、多元觀點，鑑別利害關係人。



萬海的利害關係人包括：

- | | | |
|--------|-------|---------|
| 1 員工 | 2 客戶 | 3 股東 |
| 4 主管機關 | 5 供應商 | 6 非營利組織 |



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



三、利害關係人溝通

萬海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。萬海每一年於 CSR 報告書啟動會議中，企業社會責任委員會之各部門人員，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，做為報告書揭露內容的重要參考依據。



● 與利害關係人溝通的方針

⊕ 員工

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
人事系統平台 → 即時資訊查詢	
經營會議 → 每二週一次	勞資關係
戰情會議 → 每週一次	員工福利
航安研討會 → 每月一次	工作環境安全
課內會議 → 每月一次	船隊安全
部門會議 → 每月一次或視業務不定期召開	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)
員工意見反饋調查 → 半年一次	

⊕ 員工

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
職工福利委員會 → 每年至少一次	
海勤同仁意見及提案電子問卷 → 船員下船前	勞資關係
海勤員工教育訓練 → 船員上船前、每月、每季培訓	員工福利
教育訓練、課程滿意度問卷及培訓意向調查、員工安全衛生委員會議 → 定期或視業務不定期召開	工作環境安全
	船隊安全
公司內部相關公告、營業部研討會、報告、船員課公用電子信箱、專線電話、船員電子佈告欄、留言版 → 不定期	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)
勞資溝通會議 → 每季一次	

⊕ 客戶

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
客戶專線電話 02-2567-7961 客戶電子信箱 cs@wanhai.com 企業網站 https://tw.wanhai.com → 持續開放客戶反應意見	節能減碳
	船隊效能管理
	聯營合作模式
合約規範 → 平均每年一次	運價
	資訊安全
顧客滿意度調查、客戶拜訪、會議討論 → 不定期	船期即時資訊提供

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



⊕ 股東

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
股東會 → 每年一次	財務資訊揭露 營運概況 投資計畫
法人說明會 → 每年至少一次	
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	
公司網站、股東服務窗口 (專線電話與電子郵件) → 不定期	

⊕ 主管機關

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
公司財報 → 每季一次	公司治理 經理人薪酬
電話、公文往來、同業會議討論 → 不定期	誠信與道德 節能減碳
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	各國法規遵循

⊕ 供應商

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
船員勞務代理之船員教育訓練 → 每季、專案完成定期召開	供應鏈管理 綠色採購
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	
電子郵件、專線電話、會議討論、實地拜會面談、公司網頁 → 不定期	

⊕ 非營利組織

溝通管道 → 頻率	提出之關鍵主題與關注事項
志工關懷活動或公益活動 → 每月一至二次	萬海慈善基金會對社會公益活動之投入 媒體報導
出版【停泊棧】刊物、【停泊棧】發刊新訊 → 每月一次	
官網佈告欄、萬海慈善及停泊棧臉書粉絲團、新聞公開訊息、電子郵件、專線電話、公文、拜訪洽談、網路社群 → 不定期	

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

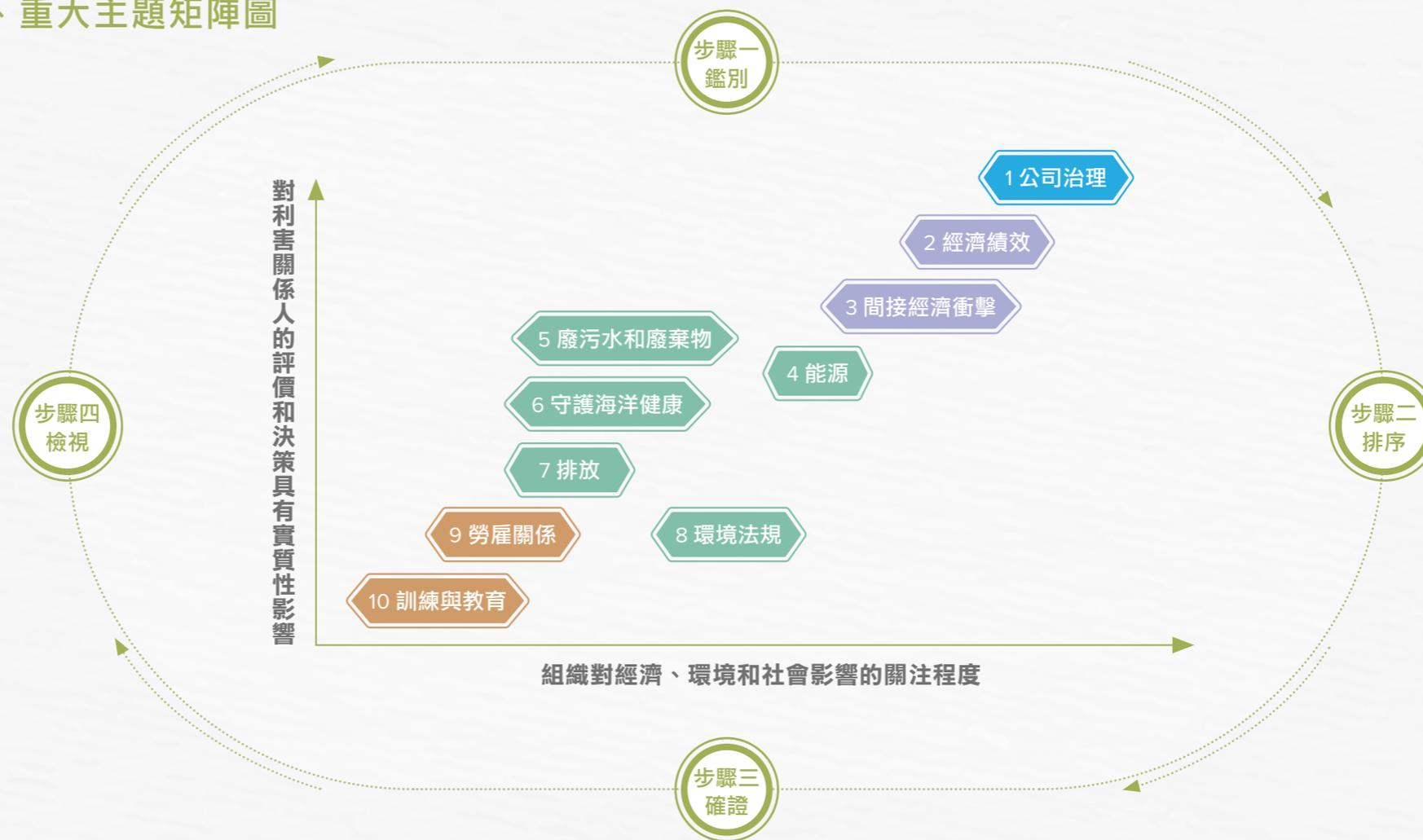
7 社會參與

附錄

● 重大主題

為了解萬海營運對於外部經濟、環境、社會影響的關注程度及了解利害關係人對利害關係人實質性影響，針對 6 類利害關係人與內部各相關主管進行評估並規納出 10 項重大主題矩陣。

一、重大主題矩陣圖



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



利害關係人提出之關注事項，彙整為 10 項重大主題及衝擊邊界

項次	重大主題	對應 GRI Standards 指標	對應章節	利害關係人					
				內部		外部			
				1 員工	2 客戶	3 股東	4 主管機關	5 供應商	6 非營利組織
1	公司治理	102-18	2.1	★		●	▲		
2	經濟績效	201-1 / 201-3	1.1 / 1.3 / 6.2		●	★	●		
3	間接經濟衝擊	203-1	7	●					●
4	能源	302-1 / 302-3 302-4 / 302-5	4.2		★		●	●	
5	廢污水和廢棄物	306-3	4.5				●		●
6	守護海洋健康 (Ocean Health)	自訂主題	4.3						●
7	排放	305-1 / 305-2 / 305-4 305-5 / 305-7	4.2 / 4.4				●		●
8	有關環境保護的法規遵循	307-1	4.5		★		●	▲	●
9	勞雇關係	401-2	6.3	●			★	★	
10	訓練與教育	404-1 / 404-3	6.5 / 6.6	●			●	▲	

● 直接衝擊 ★ 促成衝擊 ▲ 商業衝擊

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



二、重大主題管理方針

萬海考量利害關係人關注度和營運衝擊度及永續揭露趨勢與行業重要衝擊面向，2019 年重大主題共 10 項，分別為公司治理、經濟績效、間接經濟衝擊、能源、廢污水和廢棄物、守護海洋

健康、排放、有關環境保護的法規遵循、勞雇關係、訓練與教育。為求各類重大議題皆能有效管理，萬海設置完整管理方針及評估機制，並追蹤年度績效與未來目標設定，期許能夠在各面向增進。

管理方針及其要素與評估機制

項次	重大主題	意義	管理方針	評估機制	目標
			全盤蒐集更精密且複雜的數據	數據可重複驗證	
1	公司治理	<p>萬海深信若能同時善盡企業社會責任，獲利自然可望隨之而來，經濟績效亦有相應的成果。因此，無論外在客觀環境如何變化，「誠信」、「倫理」、「積極落實企業社會責任」始終是萬海的核心根本價值，我們將誠信治理落實於公司營運各環節中，管理任何貪腐及不倫理作為的風險。</p> <p>由萬海股東會所選出的董事會，負責監督執行公司的各項業務，以確保股東長遠的利益，並維護各利害關係人，包含員工、客戶、供應商、環境及社會的相關權益。</p>	<ul style="list-style-type: none"> → 薪資報酬委員會過半數成員由獨立董事擔任，以持續強化薪資報酬委員會之獨立性。 → 訂定處理董事所提要求之標準作業程序，使公司處理董事索取資訊或請求之協助有一致性作法，避免影響董事執行職務而損及投資人權益。 → 為全體董事、監察人購買責任保險，使其全心全意發揮職能，為股東創造最大利益。 → 2020 年起每年定期就董事會及個別董事進行自我或同儕評鑑，並於次一年度第 1 季結束前完成申報績效評估結果。 → 遵循 OECD 公司治理準則 	<ul style="list-style-type: none"> → 證交所公司治理評鑑 → 發行中英文版企業年報和企業社會責任報告書 → 已完成設置公司治理主管 → 已訂定處理董事所提要求之標準作業程序，使公司處理董事索取資訊或請求之協助有一致性作法，避免影響董事執行職務而損及投資人權益。 	<ul style="list-style-type: none"> → 公司治理評鑑 → 台灣永續價值成分股 → 董事會成員性別多元化

目錄
 董事長的話
 新冠肺炎疫情之因應
 報告書編輯原則
 利害關係人互動

重大主題

1 企業概況
 2 經營與治理
 3 客戶關懷
 4 環境保護
 5 供應鏈管理
 6 員工關懷
 7 社會參與
 附錄



項次	重大主題	意義	管理方針	評估機制	目標
			全盤蒐集更精密且複雜的數據	數據可重複驗證	
2	經濟績效	良好的營運績效是萬海一直以來努力的目標，也是對股東期待的充分回應。	<ul style="list-style-type: none"> → 提供優質且完善的航線網絡，精進服務品質與經營績效。 → 面對氣候變遷，颱風逐年增加，精進航線管理措施。 	<ul style="list-style-type: none"> → 連續 4 年營收成長 → 依據丹麥海事諮詢公司 (Sea Intel) 公布 2019 年「全球班輪準班率排名」，萬海 2016~2019 連續 4 年榮登全球第一。 → 財報均由會計師簽證 	<ul style="list-style-type: none"> → 保持每年營收成長，2019 獲利新台幣 35.73 億元，增長 219.68%，創四年新高。 → 船期準班率名列前茅
3	間接經濟衝擊	萬海及萬海慈善基金會是從事社會關懷與公益活動的最佳合作夥伴。	<ul style="list-style-type: none"> → 萬海慈善基金會持續有效運作 	<ul style="list-style-type: none"> → 慈善影響力提升 → 定期透過《停泊棧》揭露公益善行 	<ul style="list-style-type: none"> → 持續增加萬海慈善的影響力
4	能源	萬海深知航運業對全球環境之影響，故致力於提升設備使用效率，降低能源成本，以及對環境之衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> → 支持國際海事組織 (IMO)、歐盟執委會 (EC) 要求，進行能源管理及效益提升。 → 船隊節能措施包括但不限於：最優航行計畫、壓艙水最佳化、油料庫存最佳化、使用時間最佳化、船艙破水率最佳化、燃油效率最佳化、增加船舶推進效率、減少燃油使用、減低船舶阻力。 → 高雄港及台中港專用碼頭安裝智慧電表 → 挹注節能專案資金，萬海 2019 年投資節能專案資金達新台幣 5,915,357 仟元，邊界包含船隊 + 碼頭 + 辦公室。 → 資訊揭露清晰性與可靠性： <ul style="list-style-type: none"> • 自有船對能源使用類型為燃油，使用量共 703,250 噸。 • 陸地營運據點，辦公室與專用碼頭，能源使用類型為電力，使用量 2,395 萬度。 	<ul style="list-style-type: none"> → 蒐集更精確且複雜的數據，並且數據可重複驗證。 → 擴及供應商資訊蒐集與管理 → 每月分析並追蹤燃油效率及當下改善 	<ul style="list-style-type: none"> → 持續進行船隊各項節能措施

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



項次	重大主題	意義	管理方針	評估機制	目標
			全盤蒐集更精密且複雜的數據	數據可重複驗證	
5	廢污水和廢棄物	萬海深知航運業對全球環境造成之衝擊，故確實管理及處置船舶，碼頭及辦公室之廢氣，廢水等污染物，以確保符合各項環保法規。	<ul style="list-style-type: none">→ 廢棄物管理：支持與依循國際防止船舶污染國際公約 (MARPOL 73/78)，建立完善的船隊垃圾、廢水及廢油管理計畫與標準流程，維護乾淨的海洋。→ 廢水管理：支持與依循國際防止船舶污染國際公約 (MARPOL 73/78) 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。	<ul style="list-style-type: none">→ 無違反國際公約 MARPOL	<ul style="list-style-type: none">→ 維持或減少溫室氣體排放→ 無違反國際公約 MARPOL
6	守護海洋健康 (Ocean Health)	萬海深知航運業對全球環境造成之衝擊，因此嚴格進行壓艙水排放管理。	<ul style="list-style-type: none">→ 依據 IMO 規範，訂定船舶壓艙水標準管理方式：有效避免壓艙水排放後所含有之外來生物物種，侵襲各個國家港口不同程度的環境汙染與生態衝擊。	<ul style="list-style-type: none">→ 完成船舶壓艙水管理計畫，並取得證書。→ 陸續改裝最新型壓艙水處理系統設備→ 擴及供應商資訊蒐集與管理。	<ul style="list-style-type: none">→ 符合 IMO 規定之船舶壓艙水標準
7	排放	海運業為碳排放量大的產業，且溫室氣體排放管制的法規或協定都已納入海運業，萬海近年來除了在公司內部做好基本減碳外，亦積極推動綠色服務，盼望能為產業帶來正面的影響。	<ul style="list-style-type: none">→ 船隊於港口排放控制區 (ECA) 更換低硫燃油，如進入北美 ECA 地區，更換低硫燃油。香港海域靠港時改用低硫燃油，使用含硫量小於 0.5% 的燃油。→ 支持巴黎協議 (Paris Agreement)→ 萬海專用碼頭裝設智慧電表	<ul style="list-style-type: none">→ 2020 年前，全球燃油含硫量 100% 使用低硫燃油，以減少排放硫氧化物。→ 蒐集更精密且複雜的數據，並且數據可重複驗證，包括邊界釐清與母數統計。→ 擴及供應商資訊蒐集與管理	<ul style="list-style-type: none">→ 船隊全面使用合乎環保標準之低硫燃油

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



項次	重大主題	意義	管理方針	評估機制	目標
			全盤蒐集更精密且複雜的數據	數據可重複驗證	
8	環境保護 法規遵循	遵循法規是企業穩健經營之基石，因此萬海建立完整機制，以確保符合各項法令要求。	→ 支持與遵循 IMO/EC 以及國際防止船舶污染國際公約 (MARPOL73/78)	→ 無重大環保裁罰 → 擴及供應商資訊蒐集與管理	→ 零違反環境保護法律和法規案件
9	勞雇 關係	萬海提供許多工作機會及具有市場競爭力的整體薪酬與福利制度，重視勞雇關係，每位同仁在任用與發展上皆有平等機會，不因種族、性別、信仰、婚姻、國籍而有任何形式之歧視。訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」並將「性騷擾防治」列為全體同仁必修課程。依「性別工作平等法」提供同仁在懷孕、生產及哺育等不同階段所需之協助。	→ 積極創造平等的就業機會，包括性別、種族、年齡平等，這個平等勞雇政策擴及於招募、聘用、留任等相關作業以及所提供的工作條件。 → 支持國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》 → 遵守當地勞動法規	→ 蒐集更精密且複雜的數據，並且數據可重複驗證，包括邊界釐清與母數統計。 → 員工總數依性別、區域區分，精確的統計正職和臨時人數。 → 擴及供應鏈中的勞雇關係和工作條件資訊蒐集與管理	→ 確實遵守各項勞動法規，營造友善職場。
10	訓練 與教育	員工是萬海最大的資產，故精心安排多元化的訓練課程，藉以鼓勵同仁吸收新知，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，是本公司企業永續發展之重要關鍵。	→ 萬海重視員工的成長與發展，以漸進式的教育訓練體系，每年安排多元化的訓練課程，適才適地提供豐富多元的學習資源，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。藉由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。	→ 每名員工每年接受訓練的平均時數	→ 持續增加每年員工之平均訓練時數 → 建立並提升教育訓練方式及工具多元化

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題

- 1 企業概況**
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

2019 WHL.



企業概況

第 1 章

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

1

1.1 關於萬海 | 創立日期：1965年2月24日 |

萬海創立初期以從事台灣、日本、東南亞間原木運輸為主。爾後鑒於國際海運有逐漸邁入貨櫃化服務之趨勢，乃於1976年7月購置第一艘全貨櫃輪「明春輪」，提供台灣至日本航段的運輸服務，從此樹立了萬海貨櫃服務的里程碑。

1983年6月萬海首闢日本關東、關西分線川航，達到縮短航程，提高船期準確度，並奠定萬海於日本線市場領導者的地位，為傳統的台、日航線創造了新紀元。另為了擴大經營規模，服務至東南亞投資設廠的台商，1989年起陸續開闢了韓、星、馬、泰、印、越等航線，經營狀況穩定成長，達成維持高裝載率之目標。萬海於近洋航線經營績效卓著，躍居國內第三大航商，確立近洋航線領先地位，並屢獲交通部頒發績優航商等殊榮。1987年在高雄港承租第一座專用碼頭，爾後相繼在台中港、台北港及海外地區日本、越南、馬來西亞、中國等地，參與碼頭或後線貨櫃儲運場的投資，提供客戶完整優質服務。

藉由亞洲市場之深耕與客戶群之支持，逐步擴大版圖，以提供客戶更完整的服務，目前於全球34個國家設置經營據點及直靠港口，透過印度及中東航線之開闢，將營運範圍拓展並延伸至中遠洋區域，後續相繼開闢遠東至美西以及南美西岸航線，擴展版圖至遠洋區域，成為全球性航商。

萬海於1996年5月以第一類股掛牌上市，透過積極檢視航線艙位狀況與最適配的船舶調度，力求穩健經營，始終維持航運業績優上市公司的成績。

經營理念與企業精神

萬海秉持誠信經營守則，積極落實誠信經營價值，並堅持「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，是萬海對顧客永久的承諾，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。萬海全體遵循「服務、合作、成長」之企業精神，共同合作、學習新知使自己成長，始終以提供優質服務予以客戶、社會為宗旨。

營運版圖與市場

萬海營運範圍涵蓋東北亞、中國大陸、東南亞、印巴、中東、紅海、美洲等地區，營運版圖如下：

● 營運市場

近洋航線

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、柬埔寨等

遠洋航線

印度、巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、中東地區、埃及、約旦、美國、墨西哥、瓜地馬拉、哥倫比亞、厄瓜多、秘魯及智利等

船務代理業務

挪威汽車船禮諾航運公司 (Hoegh Autoliners) 在台灣的進出口貨物總代理

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



01

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

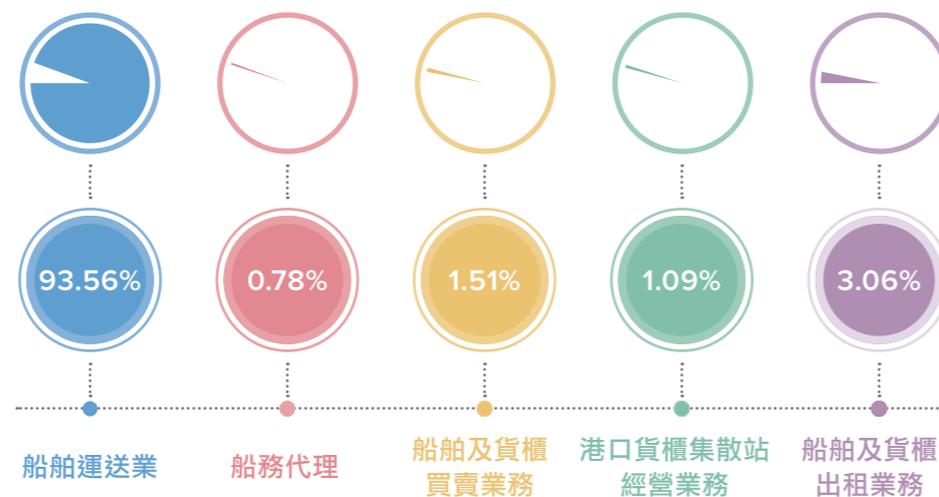
1

營運規模

年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
船舶總艘數 (自有船 + 租船)	96 (72+24)	96 (72+24)	96 (65+31)
營運量 (仟 TEU)	3,853	4,260 (+10.6%)	4,441 (+4.2%)

註：20 呎標準貨櫃 (Twenty-foot Equivalent Unit，縮寫 TEU)

業務範圍



參與公協會或國際組織

萬海重視本業之營運發展，並積極參與公協會及國際組織事務，接受同業推舉由萬海協理級以上主管參與專案或擔任委員會委員等職務，對於全球航運業及整體經濟相關之公共事務也主動表達關心、提供建言。在期望能為航運業的永續發展有所貢獻的初衷下，萬海除了透過公共事務的積極參與之外，並與產官學界建立緊密的聯繫、交流與互動。

● 參與的公協會 / 國際組織

協會名稱
中華民國輪船商業同業公會全國聯合總會
台北市輪船商業同業公會
中華民國海運聯營總處
財團法人台灣海峽兩岸航運協會
中華民國海運聯營總處東南亞航線組基金會
台北市船務代理商業同業公會
中華民國航運學會
中華海運研究協會
World Shipping Council (WSC)
Clean Cargo Working Group (CCWG)
零排放聯盟 (Getting to Zero Coalition)

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



航線合作夥伴

在市場環境不斷的變動中，萬海持續與多家航商透過航線聯營、艙位互換及買賣等方式進行合作，擴大服務網絡與優化航線完整性，並且藉由彈性靈活的合作方式與航商夥伴進行策略聯盟，使得萬海的客戶享有優質、穩定的航線服務體驗。

合作夥伴

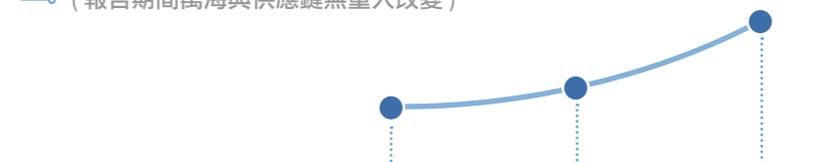
* 無中文名

美國總統輪船公司	新鑫海航運	上海錦江航運	美豐國際
孟虎航運	運達航運	中遠海運	中國外運長航
正利航運	長錦商船	東方海外	海豐國際
中聯航運	高麗海運	太平船務	陽明海運
長榮海運	民生輪船	宏海箱運	海洋網聯船務
赫伯羅德	台灣快桅	福聯物流	* Global Feeder Shipping
* Newport Cypress Joint Stock company	* X-PRESS FEEDERS (XPF)	* Advance Container Lines (ACL)	

1.2 營運績效

萬海 2019 年集團合併營業收入為新台幣 729.51 億元，較 2018 年度增加新台幣 61.72 億元；合併稅後淨利為新台幣 35.74 億元，較 2018 年度增加新台幣 24.56 億元。

— (報告期間萬海與供應鏈無重大改變)



年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
合併資產 (新台幣億元)	765.14	770.37	876.04
合併營業收入 (新台幣億元)	607.7	667.79	729.51
合併稅後淨利 (新台幣億元)	25.42	11.18	35.74
每股淨值 (新台幣元)	15.31	15.59	16.28
每股盈餘 (新台幣元)	1.15	0.5	1.61
每股現金股利 (新台幣元)	0.5	0.6056	0.8

其他績效請參閱萬海 2019 年年報

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

1.3 萬海的榮耀

萬海致力為客戶提供專業服務，屢獲海內外政商機關嘉勉及肯定。

● 國內獲獎

1 獲頒台北市船務代理商業同業公會的「優秀從業人員」、「優秀青年從業人員」。



— 蕭嘉宜經理

— 劉君璋

2 交通部肯定及表揚「營運總收入績優」、「模範海員」、「模範航港從業人員」、「發展港口營運績優」。



— 模範海員

— 發展港口營運績優

— 營運總收入績優

— 模範航港從業人員

3 交通部公布「一〇八年度績優船舶運送業名單」，其中「國際航線」萬海表現績優獲選共五項目：營運收入績優、協助疏運或救災措施績優、發展綠色航運績優、年度接受實（見）習生（不含國內海事院校學生）上船實（見）習人數及總天數績優、產學合作績優。

1

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

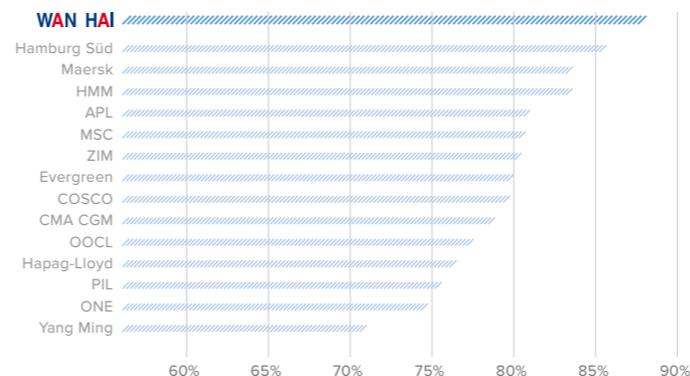
7 社會參與

附錄

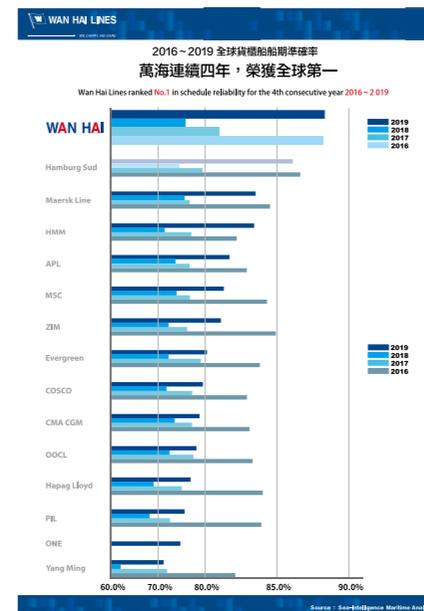
● 海外獲獎

1 全球班輪準班率排名，連續 4 年榮登全球第一。

船期準確率向來為顧客所重視，為提供更優質客戶服務，萬海提供高準確率之航線服務。丹麥海事諮詢公司 (Sea Intelligence Maritime Analysis) 公布，2019 年「全球班輪準班率排名」，萬海排名第一，從 2016 年開始連續 4 年榮登全球第一的殊榮。



資料來源：Sea-Intelligence, 2019 FY GLP report



2 TOKYO MOU 評選為優良等級 (HIGH) 航商

根據內部統計，船隊在港口國檢查 TOKYO MOU 記錄的 * 缺失比逐年下降。TOKYO MOU 依據個別航商 (或船舶管理公司) 的所有船舶，以每 36 個月在 PSC 官員檢查的扣船率及缺失比作為公司表現度指標，萬海扣船率和缺失部分表現皆優於 TOKYO MOU 平均值，並被評選為優良等級 (HIGH) 航商。

* 缺失比 = 缺失數 / 檢查次數 ; 扣船率 = 扣船次 / 檢查次數
* PSC (Port State Control) 港口國管制

最近 36 個月	TOKYO MOU	萬海
扣船率	0.0313	0
缺失比	2.7	0.74

2017-2019 年，TOKYO MOU 平均指標與萬海比較。

資料來源：<http://www.tokyo-mou.org/>

1

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

1.1 關於萬海

1.2 營運績效

1.3 萬海的榮耀

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

1

3 香港海關頒發「海運貨物資料預報計劃 - 金獎」

萬海航運(香港)股份有限公司憑藉 2018/7/1 - 2019/6/30 貨物資料提交率高達 90% 以上，三度榮獲香港海關頒發「海運貨物資料預報計劃 - 金獎」。

4 「印度航運暨物流大獎」(Maritime And Logistics Awards, 簡稱 MALA)

萬海(WAN HAI LINES)在印度孟買舉行的「第十屆印度航運暨物流大獎」(Maritime And Logistics Awards, 簡稱 MALA)頒獎典禮上，2019 年獲頒「印度 - 遠東區間年度最佳航商名人堂獎(Hall of Fame - container Shipping Line of The Year India - Far East Trade Lane)」的殊榮，這也是萬海從 2011 年起第八度在印度到遠東航線上被肯定的殊榮。充分體現了客戶對萬海航運的信心與肯定，日後除了持續強化航線網絡，更將持續深入印度，拓展服務據點和市場廣度，不斷強化服務品質與經營效能，以滿足顧客的運送需求。該獎項評選標準包含，萬海於該區間貨量、年度成長率、國際市場影響力、文件流程、新航線開發、船期穩定度與客戶滿意度等。



5 印度東方之星最佳航商獎

「東印度海事論壇暨第五屆東方之星頒獎典禮」(East Coast Maritime Forum & Eastern Star Awards)於 2019 年 3 月 15 日在印度加爾各達舉行，萬海首次提名，即榮獲印度 - 遠東區間年度最佳航商(Container Shipping Line of The Year - Far East Trade Lane)。萬海耕耘印度市場逾 20 年，服務網絡完整總計有 9 條航線涵蓋印度東西南岸各大主要口岸，此獲獎為萬海深耕東協市場有成的最佳力證！

亮點 1 : 2018 年 12 月 CI2 航線增靠 Tuticorin，為目前市場唯一遠東直航該港的航線。

亮點 2 : 2020 年 4 月計劃加靠 Cochin，提供由中國主港直航該港船期最快速的航線。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



經營與治理

第 2 章

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

2.1 公司治理

治理備受肯定

萬海為股票公開發行上市公司，於台灣證券交易所交易，股票代號為 2615，於 2018、2019 連續兩年獲得「臺灣證券交易所銳聯臺灣高薪酬 100 指數」成分股、「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」成分股的優異成績；同時 2019 年也第二度被臺灣指數公司納入「臺灣永續指數」成分股，並頒發成分股企業專屬標章，足見萬海於善盡企業社會責任、推動企業永續發展，備受國內外投資機構肯定。

資訊揭露透明化

為使資訊透明化，讓投資人更加瞭解萬海，公司官網中投資人專區提供「公司治理」、「股東訊息」、「重大訊息」、「財務報告」等相關資訊。萬海亦提供投資人溝通管道。投資人可透過投資人關係專區提供寶貴意見、參加萬海股東會，充分行使股東權利，協助提升公司治理成效。



點擊進入 | 投資人關係專區



設置公司治理主管

本公司於民國 108 年 3 月 22 日董事會通過並依法令規定，設置公司治理主管並於公開資訊觀測站公告，其職權範圍包括：

1. 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董監事就任及持續進修、提供董監事執行業務所需之資料、協助董監事遵循法令等。
2. 當年度公司治理業務之執行及進修情形。

公司治理主管進修情形與公司治理訓練課程實施情形，可參閱萬海官網投資人訊息專區。



點擊進入 | 公司治理運作情形



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

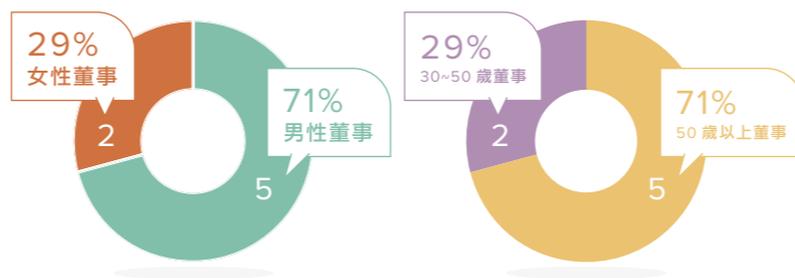
7 社會參與

附錄

2

董事會

→ **組織：** 萬海董事會由七位擁有豐富的經營經驗或學術經驗的董事所組成，萬海仰賴董事們的豐富學識、業務判斷力與商業洞察力，七位董事中有三位為獨立董事，分別為：賴榮年先生、林詩妮小姐、陳百宗先生。萬海董事會成員共 7 人，男性董事 5 人，佔 71%。女性董事 2 人，佔 29%。30~50 歲董事 2 人，佔 29%，50 歲以上董事 5 人，佔 71%。



→ **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，董事會必須評判這些策略成功的可能性，也必須經常檢視策略的執行進展，並且隨時指導敦促經營團隊依照產業環境、市場狀況及公司營運方針檢討及調整，其次是評量經營團隊之績效。

萬海經營階層與董事會之間維持著順暢良好的溝通，專心致力於執行董事會的指示與業務營運，以為股東創造最高利益。

功能性委員會

為了有效監督經營團隊執行狀況並建立各式制度，董事會下另設立了各式組織與管道，審計委員會、薪資報酬委員會、內部稽核，確保營運透明，注重股東權益。

審計委員會

宗旨在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。

薪資報酬委員會

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。旨為使公司治理及董事、經理人薪資報酬制度更為健全。

稽核室

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，並參酌萬海業務特性訂定「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」。

由稽核室進行萬海所有單位與各子公司之各項業務查核，以協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作業檢討內部控制制度之依據。

— 內控制度相關說明請參閱萬海 2019 年年報。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

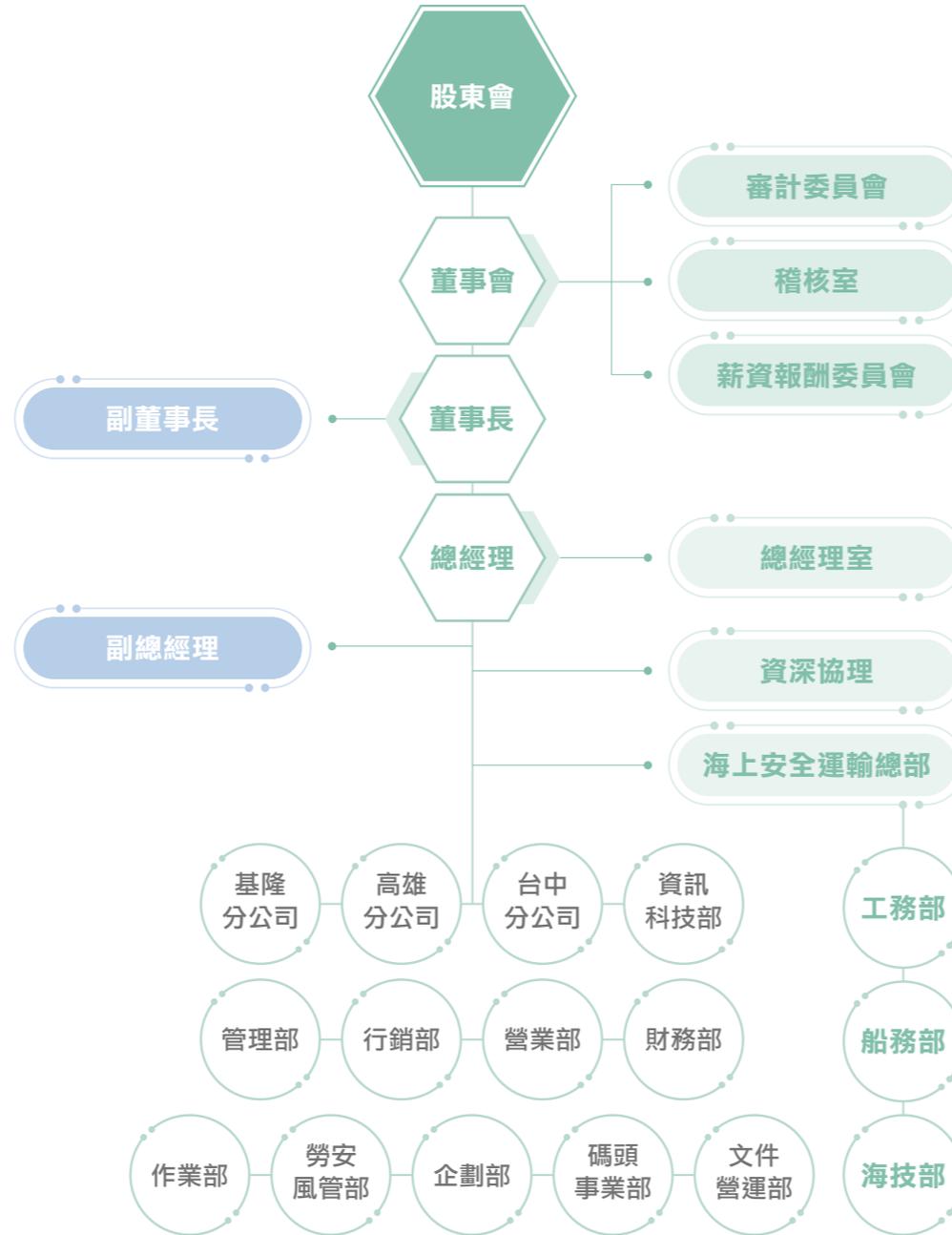
5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2



2.2 風險控管

在全球市場仍充斥諸多不確定風險下，萬海於經營管理及航線佈局上，持續關注掌握國際發展趨勢，營運秉持實踐企業社會責任、促成經濟、環境及社會之進步，重視環境保護趨勢與風險管理之精神，同時落實顧客至上的目標及方針，務求事前審慎周延的規劃和評估，進而嚴密控制與降低成本，追求預期效益，促進以企業責任為本之競爭優勢，追求永續發展與成長。

市場風險控管

2019年貨櫃船拆解速度放緩，且在大型新船持續交船下，全球運力持續提升，市場艙位依舊處於供過於求狀態，為降低對營運的衝擊及穩定營運績效，以及有效率地預防及控制風險，萬海維持最適經營規模，除強化自有船隊營運效能外，並以租船作為彈性調整船舶配置，搭配同行間的聯營合作範疇，達到營運成本降低；同時持續汰舊換新船隊，改善船舶運行能力，志在以合理成本、高品質的信念服務客戶，期待能擴大市場佔有率及提高獲利能力，以降低營運風險。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

● 最近二年度研究發展支出及主要成果



萬海因應市場之發展需求，適時進行航線靠港調整；船舶汰舊換新、配備升級，強化船隊陣容；積極規劃整合，提昇航線競爭力研究發展計畫，持續朝向新市場開發、新航線研究、現有航線之改造與整合研究與中長期營運規劃等項目。持續擴大聯營合作範疇，積極開發利基市場，朝向永續經營發展。

氣候變遷風險與機會

世界各國政府自 1990 年代開始正視氣候變遷議題並採取相關行動，在相互依存的地球村，全球性暖化造成的影響遠超乎我們的想像。2019 年登陸美國的強烈颶風、歐洲創新高溫、肆虐菲律賓、香港、中國的超級颱風、印度南部的季風洪水等災難，都提醒著我們不可輕忽氣候變遷帶來的影響，並且必須採取友善地球的行動。

身為航運業的經營者，氣候變遷所帶來的風險與因應，請見下頁表格說明；然，氣候變遷所帶來的風險與機會，這些風險與機會對營運、收入或支出產生重大的變化，目前無相關數字揭露。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

氣候變遷風險與機會

類型	潛在衝擊與財務面影響	潛在機會	因應作法
轉型風險 (低碳風險)	<p>政策和法規： 聯合國國際海事組織 (IMO) 通過了 2020 年 1 月 1 日生效的全球海域航行船舶燃油硫含量限制決議，要求船舶用油硫含量不超過 0.5%，造成燃油成本增加。如未配合之船舶，船東將遭巨額罰款或扣押船舶。</p> <p>技術： 自有船舶、碼頭使用高效能設備與物料，低碳技術轉型、採用與建置新操作流程 / 管理的成本。萬海 2019 年投資節能專案資金達新台幣 5,915,357 仟元，費用支出邊界包括自有船隊、碼頭與陸地辦公室。</p> <p>市場： 油價上漲，面對投入成本變化而導致營運成本增加，進而反應在運價，影響萬海客戶偏好與支持度。</p> <p>商譽： 如因為營運成本增加反映在運價上，利害關係人的關注與負面回饋可能會增加，影響到艙位裝載率。</p>	<ul style="list-style-type: none">→ 透過使用對於環境負荷低衝擊之物料來降低對環境的影響，對於全球生態維護、環境永續發展有所助益。→ 增加客戶好感度，與環保意識提升之客戶的合作機會變多。→ 透過參與可再生能源技術、採用節能措施，提高萬海之服務力、營運力、適應力。	<ul style="list-style-type: none">→ 萬海於 2019 年啟動研究改用低硫燃油計畫，並於 2020 年 1 月 1 日前完成全船隊改用低硫燃油。→ 2019 年加入零排放聯盟，與世界共同努力減少溫室氣體排放。→ 致力節能減碳及溫室氣體減量，詳細說明、具體成效與摺注節能專案資金請見第 4 章環境保護章節。
實體風險 (氣候變遷)	<p>立即性風險： 氣候變遷逐漸為世人所認同且持續關注，以 2016 年~2019 年為例，在本公司船舶營運範圍內，分別生成 23、27、29 及 29 個颱風，影響本公司船舶航次數分別為：123、162、181 與 240 航次，意即在大海中生成的颱風數係逐年增加，此趨勢影響航運業甚鉅。</p> <p>長期性風險： 萬海 2019 年陸續開闢中遠洋航線並租賃大型船舶投入營運，受全球暖化所造成的惡劣海況影響，船舶須採取必要繞航措施以維護人、船、貨的安全。 朝逐年降低平均每船燃油消耗量的目標前進，需投入人力與資金強化現有船隊能源效率管理、採用新的節能技術於新造船隊。</p>	<ul style="list-style-type: none">→ 萬海運用科技，使用氣象導航軟體提供船隊即時天候資訊，以選擇最佳航路，力求船期準確，儘量降低氣後造成的安全危害。→ 維護船期高準點率、低船舶缺失率，提升客戶支持度。→ 為適應氣候變遷，萬海投身學習新的技術與更換新設備以提高萬海之服務力、營運力、適應力。	<ul style="list-style-type: none">→ 管理面與執行面的做法，請見第 4 章環境保護章節。→ 每月定期檢視船舶經港口國檢查的缺失，每年稽核船隊各項安全表現，以確保船舶適航性。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

財務風險控管

全球市場仍充斥諸多不確定風險，如美中貿易關稅爭議，中國大陸經濟成長持續放緩，及國際原油價格波動等影響。萬海財務風險控管亦同時著重於金融市場之不可預期因素，以尋求降低對財務狀況及績效之潛在不利因素的衝擊。

萬海長短期借款成本與往年無明顯差異，故利率之變動預計對損益之影響不大。在匯率變動影響方面，雖美金收入大於美金費用，惟已透過美金貸款達到自動避險效果，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。

萬海資金運用向來以流動性、安全性為主，並無從事高槓桿、高風險之投資，僅資金貸與直接或間接百分之百持有之子孫公司。衍生性商品交易方面，針對取得及處衍生性商品訂有處理程序。背書保證方面，目前僅對子公司作背書保證。關於國內外重要政策及法律之變動，目前對萬海之財務業務項目並無明顯之影響，將隨時密切注意相關法令之變動，並確實遵守之。



2.3 資訊安全

電腦科技日新月異，各種軟硬體設施的發展使資訊處理更加快捷。萬海因應業務需求，陸續增加 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，提升資訊控管能力與協助數位化工作之推展。

萬海制訂『資訊安全政策』與『資訊安全管理作業程序及辦法』，以健全公司資訊管理體系並維持資訊系統正常運作、控管與防護網路資訊安全。為了提昇公司資訊安全，相關因應作法如下：

- 2017 → 開始導入身份控管機制，避免非法存取、入侵、洩漏或竄改等風險。
- 2018 → 將郵件系統移至雲端，除了加大個人使用量外，並降低設備維護及備份成本。
- 2019 → 除了個人電腦汰舊換新之外，為強化資訊安全，全面導入最新版的操作軟體，讓資訊安全的防護功能再升級。

此外，除了有門禁安全管制，為預防其它無法預期之狀況或天災等導致資訊系統遭受破壞，除了在空調、消防及機房不斷電投入許多管理、維護經費外，並且於海外建置異地備援機房，維持電腦正常的運作，以避免影響公司船隊、業務的正常運行，防患未然，降低資安風險。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

2.4 道德與誠信

萬海始終堅持誠信正直並且秉持公平透明、廉潔及負責的態度從事業務活動。董事會與管理階層皆積極落實誠信經營價值，於商業往來之前，皆考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為記錄。公司首要重視員工工作態度與品德操守，除制訂於一般規則中共同遵守也將工作態度及品德操守列入全體人員績效評鑑指標。

萬海已於 2018 年訂定『誠信經營守則』、『誠信經營作業程序及行為指南』及『不合法 (含貪汙) 與不道德行為的檢舉制度』，為落實推動誠信經營，透過內部公開訊息及教育訓練等方式，宣導萬海誠信經營理念，主題涵括企業反貪原則、公司經理人之義務與責任、公平交易法等，相關規章除張貼公用資料夾供員工閱讀外，亦由專責單位定期通報員工週知，2019 年共舉辦 2 場課程，共計 87 人參加，授課時數共計 3.5 小時。

2019 年

2 場課程

87 人參加

3.5 小時



點擊進入 | 不道德行為的檢舉制度



點擊進入 | 落實誠信經營情形

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

● 響應目標細則 1.1、1.a.

1 消除貧窮



- 推動一般民眾貧病醫療的需求、推動社服機構公益服務方案、公益救助物資、提供海上運送物資的協助。
- 舉辦年度慈善音樂會，所得款項作為社服機構建館經費。
- 長期聘用視障按摩師每天至公司提供員工按摩服務，增加身心障礙人士就業機會。
- 長期捐助受助機構日常用品
- 參與並支持舊鞋救命國際基督關懷協會舉辦的舊鞋救命活動
- 於馬來西亞、越南、泰國等捐贈弱勢團體物資。傳愛到菲律賓，贊助部份運費與運送台灣世界展望會募集到的愛心白米。
- 募集二手文具，捐贈予社福團體。
- 萬海慈善基金會舉辦的各項慈善活動

● 響應目標細則 3.4

3 健康與福祉



- 所屬員工提供定期免費健康檢查
- 健康 e 通報 – 落實防疫宣導及隨時更新健康知識及觀念再教育
- 定期舉辦員工運動會，員工減重活動。
- 常設健康中心，聘請專業護理師駐站守護員工健康、設立放鬆舒壓按摩室，提供員工按摩服務，守護員工身心靈健康。
- 定期邀請專業醫師作健康諮詢及教育

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

4 教育品質



● 響應目標細則 4.4、4.5、4.c.

- 教育訓練的課程設計包羅萬象，使員工在每天 8 小時的工作時間，得到身心靈全面的提升。
- 定期舉辦各種專業課程及管理課程，提升員工專業能力，2019 年共 645 堂。
- 定期舉辦各種生活講座及宣導會 (環保、健康、親子、旅遊等)，2019 年共 6 堂。
- E-Learning 課程：線上學習，提供員工彈性的學習環境。

5 性別平等



● 響應目標細則 5.2、5.5、5.c.

- 依循性別工作平等法，男女員工平等同享薪酬福利、育嬰福利及生育補助。
- 建置性騷擾防治通報機制，確保員工有申訴的管道。
- 對於員工招募、甄選、任用、考核、升遷等方面，男女機會平等。

6 淨水與衛生



● 響應目標細則 6.1、6.3、6.4

- 定期環境清理：每季清洗地毯、每季環境消毒、一天至少兩次清掃地板 / 廁所 / 垃圾，隨時保持環境清潔，提供員工潔淨的工作環境。
- 茶水間飲水設備系統定期保養及更新。
- 專用碼頭回收碼頭洗櫃水，經處理後再利用，降低用水量。

8 就業與經濟成長



● 響應目標細則 8.5、8.7、8.8

- 2019 年舉辦 7 場校園徵才活動：提供青年畢業生就業機會。
- 萬海重視人權，禁用童工、無強迫勞動、無就業歧視，致力打造安全平等的工作環境。

11 永續城市



● 響應目標細則 11.6

- 愛地球、護海洋，萬海航運企業志工百人用實際行動於 2019 年 10 月 5 日展開淨灘活動。

12 責任消費與生產



● 響應目標細則 12.2、12.5、12.6

- 2020 年 1 月 1 日前完成全船隊改用低硫燃油。
- 提升管理品質及強化資訊安全，硬體設備汰舊換新及升級 PC 軟體工具。
- 提升作業效率，降低人員操作風險，減少能源消耗及空氣汙染，持續推動以下計劃：

船舶設備進化及更新

2018 年 11 月萬海簽署 20 條新造船，以推動擴建船隊、船舶汰舊換新；響應 IMO 燃油規範及全球減碳訴求，設計及改造適宜船型，降低環境衝擊。

櫃齡年輕化

2019 年簽訂 67,000 TEU 新造櫃，櫃齡 (平均 4.3 年) 更加年輕化，優於 Drewry 統計之同業平均值 (6.6 年)。

專用碼頭設備增設與更新

- 1 更新老舊車輛，提升燃油效率；更針對專用碼頭營運環境採購節能車機與新機具，以節省油耗與提升作業效能。
- 2 回收碼頭洗櫃水，經處理後再利用，降低用水量。
- 3 發展再生能源太陽能發電設備，逐步邁向使用低碳潔淨能源。
- 4 設置自助刷卡加油機，刷卡系統紀錄耗油量，並藉由分析油耗紀錄掌握拖車耗油情況。
- 5 啟用拖車定位系統，透過系統輔助車機與拖車間對位，取代原有人工指揮，降低船邊人為操作風險。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

13 氣候行動



● 響應目標細則 13.2、13.3

- 2011 年成立船隊節油小組，致力於透過各項節能減碳措施，以 2013 年為基準年，至 2019 年為止已降低 15% 能源消耗。
- 2015 年參與 CCWG 組織
- 2017 年起依據 CCWG 新規範，提供 CCWG 的船隊相關航行、油耗數據須由驗證單位檢驗，萬海船隊 2016~2019 年度排放數據均通過 DNV 公司的驗證。
- 參與世界航運協會 (WSC)
- 2019 年加入零排放聯盟，公司持續推動並實現國際航運減少碳排放為宗旨，期望在 IMO 2050 年達成目標。
- 透過氣體排放管理，包含碳、臭氧層破壞物質 (ODS) 氮氧化物 (NO_x)，減少對環境的影響。
- 專用碼頭：回收洗櫃水後，經處理後再利用，降低用水量。發展再生能源太陽能發電設備，逐步邁向使用低碳潔淨能源。採購油電混合 SC 跨載機，減少廢氣，包含溫室氣體之排放。

14 海洋生態



● 響應目標細則 14.1、14.c.

- 萬海致力於維護海洋生物多樣性，支持與依循國際海事組織 (IMO) 相關規範，訂定船舶壓艙水標準管理方式。萬海已完成船舶壓艙水管理計畫 (Ballast Water Management Plan)，並取得證書。
- 萬海於 2015 年 6 月 15 日發出「禁止鯊魚魚翅收貨通知」於各營業點。

15 陸地生態



● 響應目標細則 15.1、15.a.

- 2004 年開始建置並持續推動 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，無論船員或員工皆必須嚴格遵守。
- 萬海已依國際防止船舶污染國際公約 (MARPOL73 / 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。報告期間未發生嚴重洩漏，也無重大環保裁罰。
- 萬海高雄港及台中港專用碼頭污水處理設備已分別於 2016 年及 2017 年開始運作，碼頭污水皆經正常運作的廢水設備處理，並依法定期檢測水質，皆符合法令規定，不會影響水體及相關棲息地。

● 響應目標細則 17.10

17 全球夥伴



- 航線合作的夥伴關係
- 參與公協會或國際組織
- 萬海分別在 2017 年及 2018 年制定了「供應商企業社會責任承諾書」及「供應商管理政策」



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

17 GOALS TO TRANSFORM OUR WORLD

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

2.1 公司治理

2.2 風險控管

2.3 資訊安全

2.4 道德與誠信

2.5 響應永續發展目標 (SDGs)

2.6 外部倡議

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2

2.6 外部倡議

萬海支持各項國內外倡議，包括但不限於誠信經營、經濟、環境與社會類別，類型如下：



零排放聯盟
(Getting to Zero Coalition)



聯合國 17 項永續發展目標
(Sustainable Development Goals, SDGs)



經濟合作暨發展組織 OECD 公司治理準則
(The OECD Principles of Corporate Governance)



國際海事組織
(International Maritime Organization, IMO)



國際防止船舶污染國際公約 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships, 簡稱 MARPOL73 / 78)



歐盟執委會 (European Commission, EC) 海上運輸所產生的溫室氣體 (Greenhouse Gas, GHG) 排放量監測、報告和核實 (Measurable Reportable Verifiable, MRV) 計畫。



隸屬商業社會責任國際協會 (Business for Social Responsibility, BSR) 之非營利組織 Clean Cargo Working Group (CCWG)，支持 CO₂、NO_x、SO_x 排放管制計畫。



國際貨櫃安全公約 (International Convention for Safe Container, 簡稱 C.S.C.)



巴黎協議
(Paris Agreement)



國際自然保護聯盟瀕危物種紅色名錄 (International Union for Conservation of Nature Red List of Threatened Species, 簡稱 The IUCN Red List of Threatened Species)



聯合國《世界人權宣言》
(Universal Declaration of Human Rights)



國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》
(ILO Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work)



教育部體育署運動企業認證
(isports)



衛生福利部國民健康署健康職場認證

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



客戶關懷

第 3 章

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 3.1 客戶滿意度
- 3.2 客戶關係
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

3

3.1 客戶滿意度

「顧客至上、全員參與、環境保護、永續經營」為萬海長久以來的經營理念，傾力提供最優質的服務。奠基於穩健、務實的經營，獲得廣大廠商客戶的支持與愛護，準確的船期、密集的航班、周到的服務，為萬海對顧客永恆的承諾。

碼頭作業效率

萬海台中港專用碼頭 2019 年間採購新機具 RT 橋式起重機，船邊裝卸作業效率 (GPH) 自每小時 30.9 櫃次提升至 31.9 櫃次；2019 年高雄港專用碼頭啟用拖車定位系統，透過系統輔助車機與拖車間對位，取代原有人工指揮，降低船邊人為操作風險。此外，空櫃交領分鐘數自 2018 年的 14.9 下降至 2019 年的 11.5，交領櫃速度顯著提升。萬海致力於持續提升碼頭、船邊作業之安全層級及作業效率，提供客戶速率安全雙管齊下的貨櫃集散站服務。

櫃況維護

萬海為提供客戶優質的貨物運送載具，持續購置符合國際標準及符合公司品質要求的貨櫃，自 2017 年中起，萬海陸續添購使用水性漆之新箱投入營運使用，新箱於製程上，針對水性油漆所生之揮發性有機化合物排放量皆符合中國集裝箱行業協會 (CCIA) 之規範，有助於降低貨櫃生產及貨物運送過程中對於環

境及人體健康之影響；於日常維修保養上，遵循《國際貨櫃安全公約》規範的貨櫃維修準則，將要求落實在各配合櫃場，對於進場的空貨櫃，給予必要的清洗或修理，以維持貨櫃的安全適載狀態，確保貨物的運送品質；針對具有污染及損傷貨櫃結構特性的貨物，提出相對安全的建議方式於貨載管理辦法中，由營業同仁先行與貨主充分溝通，並獲得貨主的支持與配合，以達到貨物平安順利送達收貨人以及貨櫃、碼頭、船舶及相關人員操作安全的雙贏策略。

● 貨櫃檢修標準



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

3.1 客戶滿意度

3.2 客戶關係

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

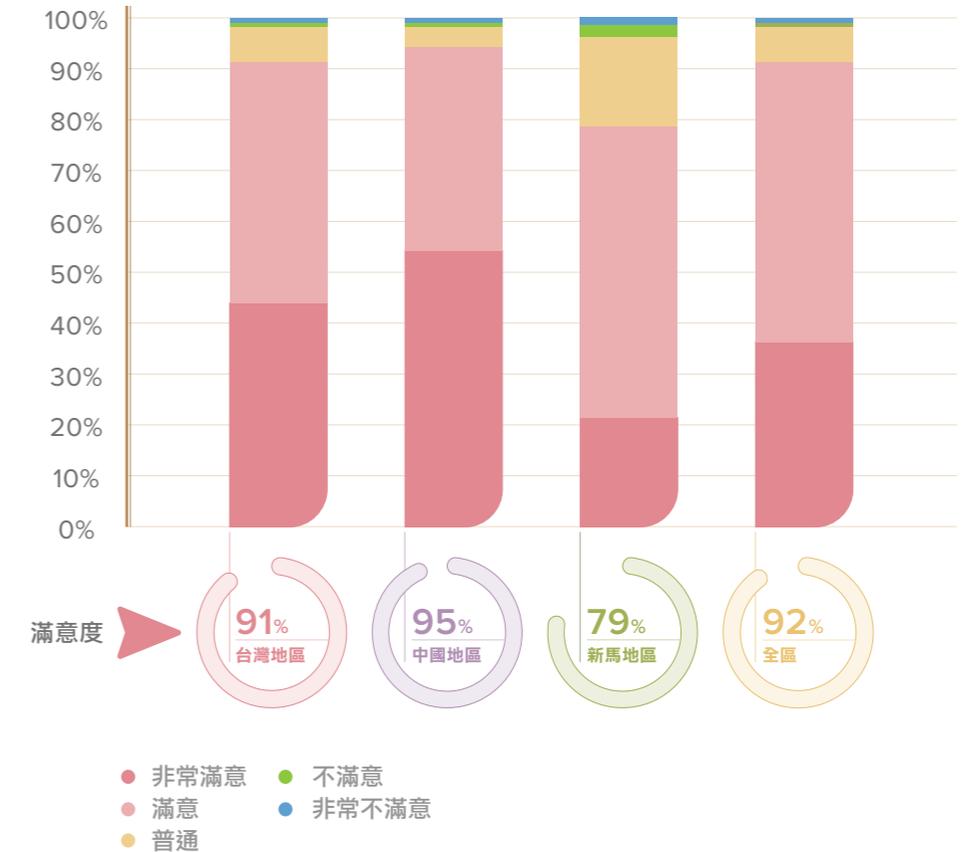
客戶滿意度調查

為進一步提升服務品質並廣納客戶意見，自 2019 年度開始，萬海擴大客戶服務滿意度調查之範圍，針對海內外地區同時執行客戶服務滿意度調查作業，範圍包含台灣地區、中國地區及新馬地區，以電子郵件方式提供問卷網址邀請客戶進行線上填答。問卷共分為三大構面 18 項問題，內涵包括如服務人員之服務態度、交辦事項之滿意度、船期、櫃況等各項服務品質指標。

2019 年度調查報告發放 2,000 份問卷，回收率達 96%，於調查結果中顯示台灣、中國、新馬地區整體填答給予正面反應（滿意及非常滿意）者人數分別佔各區 91%、95%、79%；綜合各項指標全區整體滿意度評分達 4.4 分（滿分 5 分）；於營業服務構面中，客戶針對「營業人員的服務態度」顯示具高度滿意，項目評分達 4.66 分；與同行比較上，客戶表示因萬海擁有穩定的船期及優良的服務態度而願意選用萬海服務，而部分客戶則反應配合其他同行服務主要係因有運價上之考量。



● 2019 整體客戶服務滿意度填答統計



如萬海一貫的標語「WE CARRY, WE CARE」，針對每一位客戶於問卷中所提及之回饋皆予蒐集並將調查報告之統計結果提供給各相關單位作後續追蹤，並作為提高服務品質之改善標的與績效指標之參考。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

3.1 客戶滿意度

3.2 客戶關係

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

3.2 客戶關係

萬海為提供客戶更便捷的服務，電子商務部門持續建置網站功能，讓客戶隨時可利用線上資源，追蹤貨物即時動態，亦開發線上會員功能，透過會員登入的方式可進一步接收，如換單費用、明細、貨櫃免費期到期日等詳細資訊；針對線上訂艙功能，提供在地化服務；近年來亦積極拓展行動裝置 APP 服務，於 iOS 及 Android 系統皆可取得萬海航運 APP；近期亦釋出 WanTouch-e 指訂艙 APP 提供客戶快速訂艙服務，並可即時查詢訂單資訊，客戶可選擇接收訂單審核狀態的推播通知，且提供個人化的貨櫃動態追蹤與通知服務，並同時支援英文、繁體中文、簡體中文三種語系，使客戶隨時隨地都可以輕易享受萬海提供的服務。



客戶溝通

萬海建置有官方網站 (<https://tw.wanhai.com>) 提供平台滿足客戶實際需求，亦另架設客戶信箱 (cs@wanhai.com) 及客訴專線，指派專人負責，針對另有特殊建議及需求者給予便利快速的溝通管道，當接獲客訴案件時，專責人員將立即進行了解，並交呈予相關事業群處理同時知會事業群主管，以利及時提供必要協助。於 2019 年度透過客戶信箱客訴共 2 筆、透過電話專線客訴 3 筆，已全數轉交相關單位釐清並提供後續協助，結案率維持 100%。

萬海全球資訊網站功能，可區分為七個部分包含客戶服務、投資人訊息、新聞與公告、相關網站、身為萬海人、關於萬海及企業社會責任專區；其中客戶服務提供各項多元化功能讓客戶可於線上查詢匯率、船舶、貨櫃動態、進出口發換單訊息、匯率查詢外也提供各式文件表單供客戶下載使用。

為維護網站內容的正確性，以及各項動態資訊的即時性與查詢功能，網站均設有專責單位專人負責維護，提供客戶、投資人即時正確的資訊以及良好的溝通管道。



03

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

3.1 客戶滿意度

3.2 客戶關係

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

3

客戶服務

萬海旨在提供安全、便捷、穩定之運送服務，確保客戶所託付之貨物安全並準時運達目的港。相關操作事宜皆遵循各地主管機關及相關法令規定，於本期間並無任何違反行銷推廣法規事件發生。

萬海於 2015 年 6 月 15 日發出「禁止鯊魚魚翅收貨通知」於各營業點，期勉同心協力實行適當運載政策，以維護全球生態為宗旨，為全球生態鏈建立生生不息的未來，環境保護及永續經營乃萬海經營理念及目標。

● 細部說明

禁止或爭議產品



1. 萬海主要提供海上運送服務，並無直接涉及客戶託運貨品內容。依相關法令規定，客戶有誠實申報貨物內容、特性之責任與義務，並遵守各國政府、聯合國或歐盟之相關法令(制裁)規定。若有任何違法事宜造成損失，萬海將保留提出求償之權利。

2. 萬海內部同時針對禁收項目制定相關規定，並建構系統進行查核，可自動依艙單資料中之客戶名及貨品名進行關鍵字搜尋，即時警示第一線同仁注意相關貨載攬收。

航線配置



於航線規定，皆經各部門審慎考量及評估後通過。針對特定國際情勢變化，則依循市場機制進行調整，確保航線安全無虞，並符合客戶需求。

客戶價值

為提供客戶最優質及安全的運輸服務，萬海秉持全員參與的精神持續改善，以符合國際安全標準為要求，自 2015 年即開始致力於推動優質企業的各项措施並取得官方認證且於每年度協同海關進行自我驗證。

除致力於提升客戶服務品質外，亦尊重並維護客戶隱私權。針對客戶的隱私權提供絕對的保護，更加強向內宣導，以確保相關單位於執行業務上確時達到保密工作，實踐對客戶的尊重，同時獲得客戶深度信賴。

萬海 2019 年度並無發生資訊洩漏、失竊或遺失的情形；也未因前述情形遭到客戶投訴甚而處罰之案件，更無違反產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊相關所致之客訴案件。

於萬海全體同仁齊心努力下，持續不懈完善各項功能體系，以發揚萬海「服務、合作、成長」之企業精神，將「WE CARRY, WE CARE」之信念臻至完美。為充分提升客戶價值，獲得客戶信任並為其創造最佳的服務經驗，聆聽各方客戶的聲音為本公司恆久遵循的原則，以客戶導向為重要的核心價值。

客戶導向

聆聽各方客戶的聲音



WE CARRY, WE CARE.

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



環境保護

第 4 章

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

4

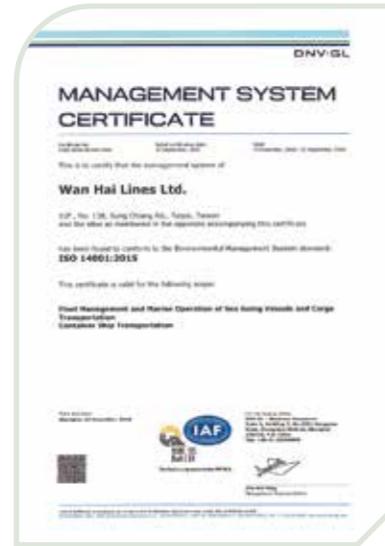
● SDGs 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)

全球氣候變遷係世界各國與萬海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，此趨勢將影響航運業發展，因此做好節能減碳及有效控制溫室氣體排放已成為目前各航商首要之務。萬海密切注意全球氣候變遷趨勢與相關國際公約內容，以制定節能減碳及溫室氣體減量策略，期望成為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。

萬海營業範圍涵蓋辦公室、專用碼頭與船隊，本著「顧客至上、

全員參與、環境保護、永續經營」的經營理念，整體供應鏈管理重視節約資源與預防污染等環節，且以降低能源消耗及環境衝擊為主要目標。

對於環境保護與安全均依循環保相關法規及 ISO14001 環境管理系統 (ISO 14001)、職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001)、防止船舶污染國際公約 (MARPOL)、國際船舶安全管理 (ISM Code)、安全認證優質企業 (AEO) 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。除了收集與評估公司營運活動對自然環境所造成影響的相關資訊之外，並建立可供衡量之環境永續目標及訂定具體行動方案，定期檢討其執行成效並持續進行改善。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

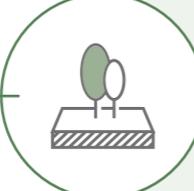
7 社會參與

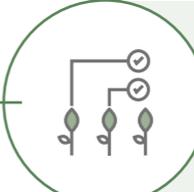
附錄

4

4.1 環境管理

萬海自 1965 年創立以來，一直將「環境保護」列為經營理念之一，ISO14001 環境管理系統於 2004 年開始建置並於 2005 年通過驗證，目前由各部門組成小組持續推動環境保護，並制定以下環境保護政策，無論船員或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、國際公約與萬海簽署之其他要求，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 持續改善岸上人員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。

萬海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，2019 年度萬海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。

萬海將持續提供客戶優質及高準確率的貨櫃運輸服務，並持續提昇船舶能源使用效率，使每艘船舶耗用的燃油及衍生的二氧化碳 (CO₂)、氮氧化物 (NO_x) 及硫氧化物 (SO_x) 排放率持續減低。相信因應氣候變遷所進行的相關措施，除可保護海洋環境外，亦可強化萬海的競爭力，並對營運與永續發展具有正面及具體的貢獻。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

環境管理方針



國際海事組織 (IMO)

國際海事組織 (International Maritime Organization, IMO) 制定海運「三步走」控制船舶碳排放路線圖：

- 第一步，收集資料，包括船舶的油耗、公里數等。
- 第二步，對資料進行分析和研究。
- 第三步，形成適合行業特徵的減排方案。

2018 年海運節能減排戰略「三步走」將正式邁出第一步。國際海事組織海上環境保護委員會 (Marine Environment Protection Committee, MEPC) 第 70 次會議通過 MEPC.278(70) 號決議：關於 MARPOL 附則 VI 的新規定 22A《船舶燃油消耗的資料收集系統 (Data Collection System, DCS)》將於 2018 年 3 月 1 日起生效。新規要求公約適用的船舶應編制和實施《船舶燃油消耗資料收集計畫》，並在每一個報告年度結束後向船旗國或其授權認可組織提交船舶年度燃油消耗報告。

2019 年 1 月 1 日開始實施經船旗國或其授權認可組織批准的《燃油消耗收集計畫》。



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。

自 2018 年起，已在歐盟 (EU) 地區實施。



Clean Cargo Working Group (CCWG)

商業社會責任國際協會 (BSR) 旗下的一個非營利組織 Clean Cargo Working Group (CCWG)，倡議全球進行貿易活動也應致力於海上運輸之環境保護，主要針對 CO₂、NO_x、SO_x 等各項數值進行評分。

CCWG 亦提供一平台召集託運人 (Shipper) 與運送人 (Carrier) 定期召開會議，共同討論改善海上環境保護之績效評比，發展一套適用船隊環保績效計算標準，確保降低海洋運輸對環境造成之衝擊。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

環境管理策略

管理面 	專責組織	成立 ISO 14001 推行委員會 船務部成立 ISO 14001 環境管理法規小組
	管理系統	2005 年通過環境管理系統 ISO 14001
執行面 	船舶節油	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，持續研究有利於船舶節能減碳的新政策。
	船舶進出港減速	為改善港口空氣品質，參考國際管制船舶污染排放作法，船舶進出港過程如能適當降低航速，將可減少船舶主引擎所產生之排放量，萬海船舶航行於港口 10 海里範圍內，船速不高於 12 節，可達到航行安全與溫室氣體減排目的。美國加州區域則於 40 海里內，平均船速不高於 12 節。
	溫室氣體 / 碳足跡計算	計算萬海船隊每年溫室氣體及碳足跡排放量
	舞毒蛾防治	亞洲舞毒蛾會對於生態造成重大影響，繁殖旺盛高峰期是每年的 5 月底至 9 月底，北美植物保護組織（簡稱 NAPPO）規定，2009 年 8 月北美植物保護組織發佈了植物檢疫措施區域第 33 號標準，對來自亞洲舞毒蛾疫區的船舶及船上貨物提出了檢疫要求，亞洲最後港口進行無舞毒蛾檢驗並持有證書。
揭露面 	報告書	發行 CSR 報告書
	股東會年報	定期於每年股東會年報中揭露船隊節能減碳做法
行動面 	國際環保對話	<ul style="list-style-type: none"> ● 2015 年參與 Clean Cargo Working Group (CCWG) 組織，加強同業環保知識、資訊、技術的交流，以推動節能減碳為目的。 ● 自 2017 年起依據 CCWG 新規範，Carrier 提供 CCWG 的船隊相關航行、油耗數據須由驗證單位檢驗，萬海船隊 2016~2018 年度排放數據均通過驗證，此將可主動吸引同為其會員的貨主、承攬業選擇使用符合其環保政策之航商。 ● 持續參與世界航運協會 (World Shipping Council, WSC)，針對各項航運事務及環境保護議題，進行討論。萬海為該協會會員，副董事長為該協會之理事會成員。 ● 2019 年加入零排放聯盟 (Getting to Zero Coalition)，公司持續推動並實現國際航運減少碳排放為宗旨，期望在 IMO 2050 年達成目標。
	淨灘活動	2019 年 10 月 5 日 (六) 參與活動的志工們一起在北海岸老梅風箏公園展開淨灘活動，用實際行動愛護海洋。短時間內垃圾蒐集成堆，有寶特瓶、保麗龍、漁網、漂浮球等各種廢棄物，總計超過 100 袋。萬海長期投入社會公益，透過此次淨灘活動，希望用行動把愛護海洋，維護海岸，重視海洋生態保育及海洋永續經營的觀念傳遞給每個人。
	漂書活動 Bookcrossing	自 2015 年起，每年 4 月由萬海內部發起募書活動，捐贈書籍予交通部航港局漂書站，至 2019 年累積已突破 1,500 冊。



船舶無亞洲型舞毒蛾檢查證書

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 4.1 環境管理
- 4.2 能源管理
- 4.3 水資源管理
- 4.4 氣體排放管理
- 4.5 廢污水和廢棄物管理
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

4

4.2 能源管理

萬海嚴格遵守各項國際環保公約及各區域環保規定，並透過各種營運管理措施、減排策略以期降低船舶能源消耗，在兼顧環保、節能減碳、減少溫室氣體排放的前提下，提供優質且安全的運送服務，為維護海洋生態及地球環保貢獻一份心力。

萬海 2019 年陸續開闢中遠洋航線並租賃大型船舶投入營運，受全球暖化所造成的惡劣海況影響，船舶須採取必要繞航措施以維護人、船、貨的安全，未來除不斷強化船隊能源效率管理之外，亦努力研究並採用最新船舶節能技術於新造船隊，即使海上環境日趨險峻，萬海仍努力朝逐年降低平均每船燃油消耗量的目標前進。關於能源消耗與能源密集度資訊揭露如下：

- 船隊：主要能源類型為燃油，使用於船舶主機、發電機與輔機等機器。

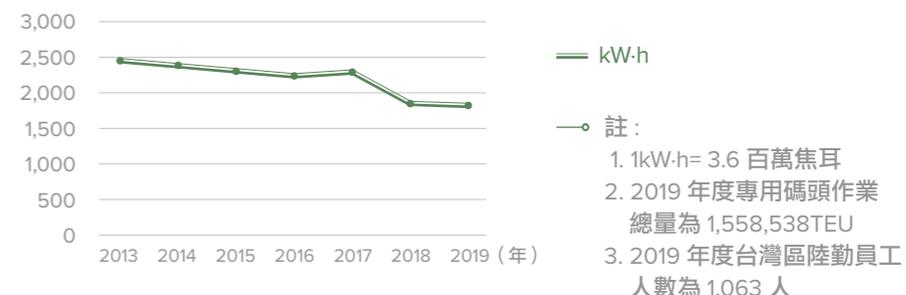
船隊燃油消耗

年度	船隊高硫重油消耗量 (噸)	船隊低硫重油消耗量 (噸)	船隊柴油消耗量 (噸)	船隊能源密集消耗量 (百萬焦耳/噸-海里)
2018	738,718	0	17,086	264
2019	571,379	53,543	78,328	269

- 專用碼頭 2019 年總用電量為 2,199 萬 kW·h (7.9×10^7 百萬焦耳)；相當於 2019 年專用碼頭每單位作業量 (TEU) 用電量為 14kW·h / TEU (50.8 百萬焦耳 / TEU)。

- 台灣區辦公室 2019 年總用電量 196 萬 kW·h (7×10^6 百萬焦耳)；相當於 2019 年台灣區辦公室人均用電量為 1,844kW·h / 人 (6,637 百萬焦耳)，並有逐年減少趨勢，以 2013 年為基準年，至 2019 年為止台灣區辦公室平均每人降低 25% 能源消耗。

台灣辦公室人均用電 (kW·h)



節能減排具體措施

萬海恪遵各項海事公約與環保法規，整體營運規劃上靈活運用各種節能減碳措施，加強船隊能源效率管理，以節省船舶燃油及水電消耗，並持續透過船員教育訓練及節能宣導，不僅可節省營運成本，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，因此萬海以 2013 年為基準年，至 2019 年為止已降低 15% 能源消耗相當於 5,253,835 百萬焦耳。降低能源消耗並減少溫室氣體排放量，減輕對環境的衝擊。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

■ 船用燃油消耗焦耳（百萬焦耳）



— 註：

1. 1 卡 = 4.185 焦耳

2. 熱值係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4

● 挹注節能專案資金

萬海 2019 年投資節能專案資金達新台幣 5,915,357 仟元，費用支出邊界包括自有船隊、碼頭與陸地辦公室。

● 萬海自有船隊遵循國際公約及各國法規規範，2019 年共計採購新台幣 5,166,288 仟元（約美金 16,749 萬元）低硫柴油（A 油）。

● 萬海自有船隊投資新台幣 99,862 仟元（約美金 324 萬元），加裝下列船舶設備，以減少燃油使用。包括安裝質量流量計、智慧電表，採用節能油漆等。

● 碼頭與陸地辦公室實行節能減碳措施之投資約新台幣 649,207 仟元。

■ 節能專案具體措施：船隊

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，並運用氣象導航軟體提供船隊即時天候資訊以選擇最佳航路，發揮船舶最大效能。

壓艙水最佳化

船舶裝載壓艙水使船舶航行海上得到平衡，減少及合理配載壓艙水，可以減少船舶乘載重量，達到節省油耗。

航行操作	使用時間最佳化	在安全前提下，盡量減少耗電量較高的艏推進器 (BOW THRUSTER) 使用時間，以節省能源。
	船艏破水率最佳化	調整船舶俯仰差，良好的吃水率，讓船舶航行中減少流體阻力，增加航行效率。
	燃油效率最佳化	每日燃油效率追蹤，清楚掌握船舶即時狀況，避免多餘耗油產生。
船舶監控	船舶數據監控	藉由萬海開發監控系統進行大數據分析與即時監控。
	電力管理	加裝智慧電表藉由數據分析，監控船舶電力輸出 註：截至 2019 年底，已改裝 52 艘船舶，佔自有船舶比例 80%。
船舶設備	增加船舶推進效率	船舶艏軸封系統採用新型氣封式設計 註：截至 2017 年底，已改裝 69 艘船舶，佔自有船舶比例 95.8%。
		船舶主推進柴油引擎採用新型電子式注油器系統，氣缸油注油裝置 (ALPHA LUBRICATOR) 及高效能噴油閥 (SLIDE VALVE) 註：截至 2019 年底，已有 53 艘船舶採用，佔自有船舶比例 73.6%。
	減少燃油使用	加裝螺槳導流器 (PBCF) 註：截至 2019 年底，已改裝 67 艘船舶，佔自有船舶比例 93%。
其他	減低船舶阻力	WH265, WH266 執行主機 DERATING WH10X, WH27X 加裝主機排氣閥 ECO CAM
		船舶主機增壓機節油閥 (Turbo Charger Cut Out Sytem)： 已安裝船舶 (WH23X, WH30X, WH31X, WH50X, WH51X) 註：截至 2019 年底，改裝船數為 31 艘，佔自有船舶比例 43.05%。
節能減碳	其他	安裝質量流量計 (Mass Flow Meters) 註：截至 2019 年底，已改裝 54 艘船舶，佔自有船舶比例 83%。
		改裝球型艏 (ES-BOW) 註：截至 2019 年底，已改裝 12 艘船舶，佔自有船舶比例 17%。
其他	其他	採用節能油漆 註：截至 2019 年底，已有 62 艘船舶採用，佔自有船舶比例 91.2%。
		螺槳拋光與船體清洗
其他	其他	以 LED 燈泡替換全船隊傳統燈泡

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

■ 節能專案具體措施：碼頭 + 辦公室

項目	措施
專用碼頭	<ul style="list-style-type: none">● 更新老舊車輛，提昇燃油效率；更針對專用碼頭營運環境採購節能拖車頭，節省油耗。● 台中港專用碼頭採購新機具 RT 門式起重機、GC 橋式起重機及 SC 跨載機，作業效能較舊有機具大幅提升；並且回收再利用碼頭洗櫃水，2019 年共回收 5,289 噸，約佔台中港專用碼頭用水量 33%。此外，更發展再生能源太陽能發電設備，逐步邁向使用低碳潔淨能源。● 高雄港專用碼頭設置自助刷卡加油機，刷卡系統紀錄耗油量。藉由分析油耗紀錄，掌握拖車耗油情況。● 高雄港專用碼頭採購油電混合 SC 跨載機，減少廢氣，包含溫室氣體之排放。
環境管理系統	取得 ISO 14001 環境管理系統驗證
綠色採購	<ul style="list-style-type: none">● 採購環保用紙：具森林管理委員會 (FSC) 或森林驗證認可計畫產銷監管鏈 (PEFC-CoC) 驗證。台灣區影印紙採購除選擇具環保認證紙張外，歷年總採購量呈下降趨勢，2019 年與 2015 年相較已減少 20% 採購量。● 採購省電標章電器及省電燈管
節能宣導	<ul style="list-style-type: none">● 離開公共場所隨手關燈● 隨手關門，減少空調負擔。● 內部培訓：萬海定期向同仁宣導環保概念，在 2019 年播放環境保護影片「屋頂上的綠手指 + 共享單車行不行」及辦理環保講座：翻轉吧！氣候變遷，以提升同仁愛護地球、保護環境的意識。● 2019 年度台灣區辦公室人均排碳量為 983/tCO₂，以 2013 年為基準年，至 2019 年為止台灣區辦公室平均每人降低 23% 溫室氣體排放。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

4.3 水資源管理

在水資源使用方面，萬海船隊淡水來源可分為船上自行製造及岸上供給，船上自行製造是透過造水機，將海水蒸餾後使用；而岸上供給的部份，是依據船舶淡水申請流程作業，以符合相關法規規範及規定。2019 年全年自有船隊淡水使用量與排水量約為 13.8 萬噸。

萬海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。此外台中港專用碼頭更回收再利用碼頭洗櫃水，2019 年共回收 5,289 噸，約佔台中港專用碼頭用水量 33%，以降低用水的浪費。統計 2019 年度辦公室及專用碼頭總用水量與排水量約為 4.68 萬噸。2019 年台灣區專用碼頭用電約 2,199 萬 kWh (7.9×10^7 百萬焦耳)、耗油量共約 1,095,583 公升，供碼頭機具、冷凍櫃、車輛及辦公室等運作所需。

船舶壓艙水標準管理，維護海洋生物多樣性

為何船舶所用的水，與海洋生物多樣性息息相關？這必須從船舶壓艙水的角度解釋，大型貨輪在海上航行時，為維持船舶平衡與船體安全，船舶會注入適當的水，以調整船舶穩定性姿態，這稱之為「壓艙水」。

壓艙水於不同水域做交換或排放時，可能會攜帶當地水生生物，造成外來物種的遷移現象，壓艙水排放後，水中所含的生物，可能在港口水域大量繁殖，造成各個國家港口不同程度的環境污染與生態衝擊，故萬海倡議與依循國際海事組織 (IMO) 相關規範，訂定船舶壓艙水標準管理方式。自有船隊已完成船舶壓艙水管理計畫 (Ballast Water Management Plan)，並取得證書。

展望未來，萬海會制定更嚴格的生物多樣性管理方針。因應未來航線靈活調度需求，現有船未來將陸續改裝最新型壓艙水處理系統設備，持續為海洋環境保護盡一份心力。

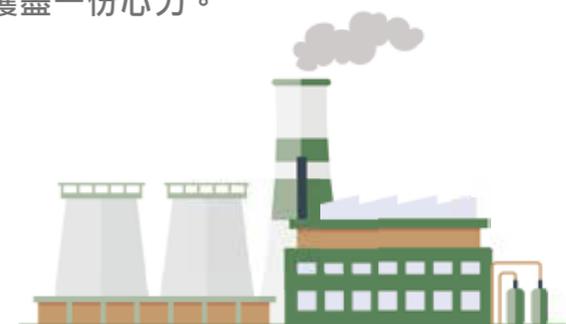
4.4 氣體排放管理

溫室氣體排放管理

萬海以 2013 年為基準，每年持續減少 2% 碳排放為目標。

萬海溫室氣體排放源可分為二部分，範疇一為萬海自有船隊之直接排放源，主要為燃料使用之溫室氣體；範疇二主要為電力之間接排放源。範疇一、範疇二之溫室氣體排放量為依據使用量推估所得，本年度總共排放 2,211,877 噸 CO₂e。

未來萬海仍將透過各種營運管理與節能減碳措施、船速控制、航路優化、船舶保養管理、適當調整航行時前後吃水等措施，朝逐年降低 CO₂e 排放量的理想目標邁進。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

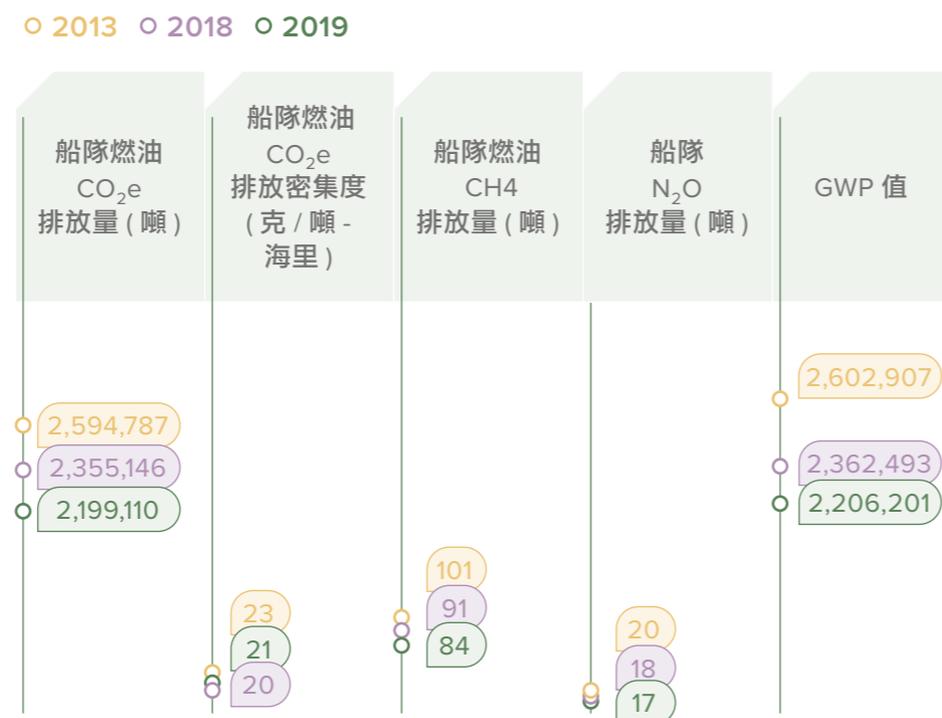
7 社會參與

附錄

4

溫室氣體排放：範疇一，燃油使用排放源

萬海自有船舶燃油消耗主要來源為：柴油機、發電機及鍋爐，共排放 2,199,110 噸 CO₂e，相較 2013 年減少 15.2%。



- 註：
- 溫室氣體排放量 = 燃油使用量 * 溫室氣體排放係數；溫室氣體排放係數係參考：IMO MEPC/29/18/Dec.1989。
 - 甲烷、氧化亞氮係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4，GWP 值使用 IPCC 2013 第五次報告。
 - 船隊燃油 CO₂e 排放密集度 (克/噸-海里) = 船舶 CO₂e 排放量 (克) / (載貨重量 (噸) * 航行距離 (海里))

溫室氣體排放：範疇二，電力間接排放源



- 註：
- 二氧化碳排放量依照經濟部能源局公布 107 年度全國電力排放係數推算 2019 為 0.533kg CO₂e/度。(2019 尚未公布，以 2018 年資料計算之)
 - GWP 值主要採 IPCC 第五次評估報告 (2013)：二氧化碳 GWP 值為 1。
 - 以上二氧化碳排放量由台灣萬海總公司認列

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

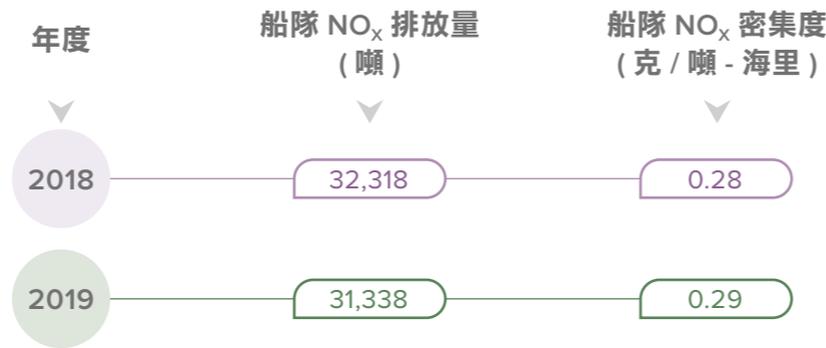
4

其他氣體排放：臭氧層破壞物質 (ODS)

為遵守國際環保公約蒙特婁破壞臭氧層物質管制議定書 (Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer) 管制規範，將配合船隊空調及冰機的膨脹閥更換工程，逐步使用 R407F 環保冷媒。此外，萬海冷凍櫃均使用環保冷媒 R134a 與 R404A，以抑制排放破壞臭氧層物質，以 CFC-11(三氯氟甲烷) 當量公噸為單位之臭氧層破壞物質 (ODS) 的產生量為 0 公噸、輸入量為 0 公噸、輸出量為 0 公噸。

其他氣體排放：氮氧化物 (NO_x) 排放量分析

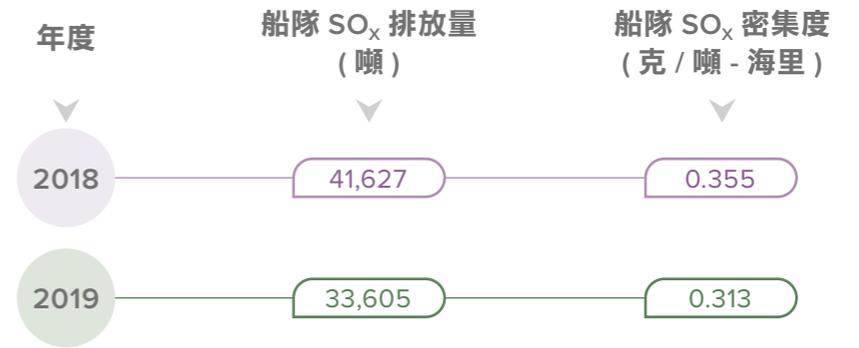
萬海自有船隊 2019 年 NO_x 排放量，在氮氧化物排放的管控方面，萬海持續落實各項節能措施，如增加船舶推進效率、減少及合理配載壓艙水、調整船舶俯仰差及按實際情況儘可能採經濟船速航行等，確保符合國際公約排放標準，以降低排放氮氧化物 (NO_x)。



- 說明計算公式：
- 1: 氮氧化物排放量 = NO_x 排放率 * 實際出力 (%) * 運轉小時
 - 2: 船隊 NO_x 密集度 (克 / 噸 - 海里) = 船舶 NO_x 排放量 (克) / (載貨重量 (噸) * 航行距離 (海里))
 - 3: NO_x 排放率：依據 EIAPP(Engine International Air Pollution Prevention Certificate) 上之 NO_x 排放率，即指該部引擎每 1 千瓦之出力運轉 1 小時，會產生多少克的 NO_x。

其他氣體排放：硫氧化物 (SO_x) 排放量分析

萬海船隊 2019 年 SO_x 排放量，遵循各航經區域與港口國規定，船舶於排放控制區 (Emission Control Area, 簡稱 ECA) 更換低硫燃油：如進入北美 ECA 地區更換低硫燃油，台灣、香港、中國大陸海域靠港時改用低硫燃油，2019 年 1 月 1 日起增加中國沿海範圍和台灣地區限制區域禁止使用含硫量大於 0.5% 的燃油，2020 年全球燃油含硫量限制使用低硫燃油，以減少排放硫氧化物 (SO_x)。



- 說明計算公式：
- 1: 硫氧化物排放量 (噸) = (總油耗量 (公斤) * 含硫量百分比 * 20 (公克 / 公斤)) / 1000000
 - 2: 船隊燃油 SO_x 密集度 (克 / 噸 - 海里) = 硫氧化物排放量 (克) / (載貨重量 (噸) * 航行距離 (海里))

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

4.5 廢污水和廢棄物管理

萬海已依國際防止船舶污染國際公約（MARPOL73 / 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。報告期間未發生嚴重洩漏，也無重大環保裁罰。

自有船舶垃圾管理

萬海已建立並規劃一套完善的船隊垃圾管理計畫，針對垃圾分類處理流程：收集、分類、儲存、棄置及記錄有詳細規定，尤其強調焚化爐操作與垃圾焚化後之灰燼處理的相關注意事項與做法，避免操作不當造成環境污染及危害健康。船隊垃圾管理計畫中，明定右列垃圾管理政策：



- 1 垃圾管理計畫之制定係根據 MARPOL73/78 附錄 V 「防止船舶垃圾污染規則」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。
- 4 依船隊垃圾管理計畫，指派各輪大副負責推動執行，船長負責督導，藉由教育訓練使全體船員共同參與，達到遵循國際法規與保護海洋環境。

自有船舶廢油管理

萬海船舶正常操作下，主機、發電機、鍋爐及滑油淨油機所產生的殘餘廢油，或油水分離機所分離的廢油等等，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，並要求船員依照規定定期進行機器保養，以提高燃油燃燒效率與降低廢油產生量，避免船上焚化廢油衍生的空氣污染。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

4.1 環境管理

4.2 能源管理

4.3 水資源管理

4.4 氣體排放管理

4.5 廢污水和廢棄物管理

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

4

自有船舶廢水管理

萬海船舶所產生的廢水，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。在水資源使用方面，萬海船隊淡水來源可分為船上自行製造及岸上供給，船上自行製造是透過造水機，將海水蒸餾後使用；而岸上供給的部份，是依據船舶淡水申請流程作業，以符合相關法規規範及規定。2019 年全年自有船隊淡水使用量與排水量約為 13.8 萬噸。



其他船舶環保規範

國際海事組織 (IMO) 通過的 MSC.282(86) 決議修訂的海上人命安全公約 (SOLAS 公約)，要求自 2011 年 1 月 1 日起，對於所有船舶，應禁止新裝含有石棉的材料。

為符合法規要求，萬海自 2011 年起全面禁止船隊使用並申請含有石棉之船用物料，同時要求萬海船隊物料供應商配合簽署「無石棉成分及供應品材質無變動之聲明」，該聲明以通告方式通知船隊並每年更新；石棉相關用料的替代物料均已彙整並提供船員參考，以確保落實產業鏈的環保政策，防治石棉危害。

碼頭方面

141,605 公斤
鐵鋁類資源

26,260 公斤
回收油類資源



萬海高雄港及台中港專用碼頭污水處理設備已分別於 2016 年及 2017 年開始運作，碼頭污水皆經正常運作的廢水設備處理，並依法定期檢測水質，水質皆符合法令規定，不會影響水體及相關棲息地。

2019 年萬海高雄港及台中港專用碼頭共回收鐵鋁類資源 141,605 公斤，回收油類資源 26,260 公斤，其餘廢棄物統一由外包商回收處理。

辦公室方面

23,960 公斤
回收紙類



台灣地區辦公室依照垃圾分類原則，分為一般類 / 可資源回收類，設置指定回收處於各辦公樓層。因落實電子化及無紙化作業，2019 年度共回收紙類 (含到期文件資料銷燬) 約 23,960 公斤，其餘辦公室廢棄物統一由大樓管委會任用之外包商回收處理。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



供應鏈管理

第 5 章

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

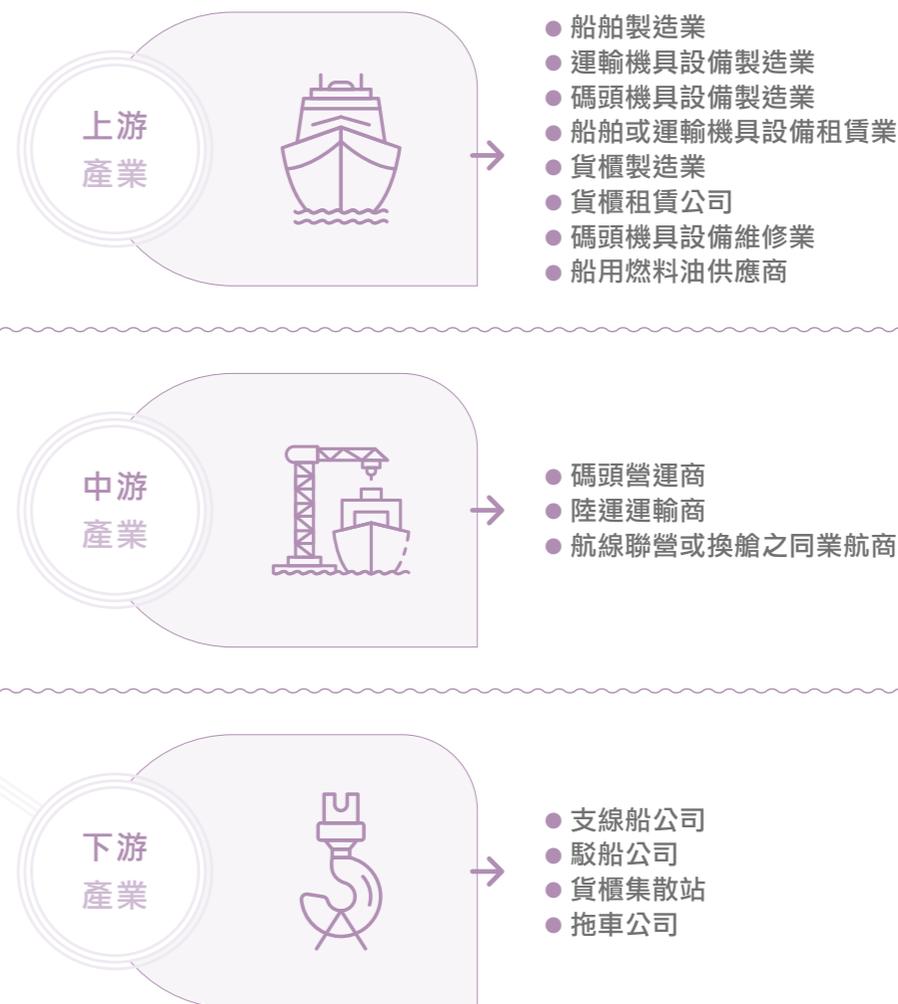
附錄



萬海係經營貨櫃運輸之航運公司，所投入運行之船舶操作與服務均以安全可靠，節約資源，污染預防為環保理念。為善盡企業社會責任，萬海承諾以全員參與、持續改善及永續經營的理念，致力推動相關政策與措施。同時，萬海將持續關注並提升供應商對企業社會責任的認知，與供應商共同推動企業社會責任。

貨櫃運輸產業上、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。



5

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 5.1 供應商評選
- 5.2 稽核與輔導
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

5

萬海身處海運貨櫃運輸產業，各個營運及操作環節均仰賴不同供應商配合作業，故供應商評估為供應鏈管理重要的一環。為確保供應鏈廠商不僅在品質、價格及交期皆能符合業務需求，同時在商業倫理、勞動人權、安全衛生及環境保護等各方面呼應萬海實踐企業社會責任的決心，萬海分別在 2017 年及 2018 年制定了「供應商企業社會責任承諾書」及「供應商管理政策」。除了主動告知新供應商之外，萬海要求所有供應鏈廠商應配合萬海的供應商管理政策，遵循各種相關法令規定且不得對本公司全體人員直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，以促使主要供應商與萬海共同推動企業社會責任的理念。對於不認同萬海供應商管理政策內容的供應商，萬海將不會進行合作。

萬海對於原有及新加入的合格供應商 / 商業夥伴皆會辦理年度評鑑工作，而對於不合格或有不良紀錄之供應商，將要求改進或停權處理。

● 供應鏈安全執行方式

- Ⓐ 建立供應鏈安全管理系統，並取得 AEO/C-TPAT 證書。
- Ⓑ 持續與相關貿易伙伴溝通、合作並定期執行風險評估及外部稽核。
- Ⓒ 定期執行安全訓練，以降低船舶、貨物損失的風險。
- Ⓓ 每年執行 AEO 內稽作業並持續改善供應鏈安全系統，防範與加強安全需求。
- Ⓔ 遵守法令規章，確實執行供應鏈安全系統之適用性與有效性。

5.1 供應商評選

萬海採購大多來自當地，對供應商皆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國際公約或法規、安全與衛生、環境友善等原則。

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。

萬海各營運據點辦公室管理費用多數為耗材類、各項維修保養費用、印刷品，僅部分業務用品為降低採購成本，統一由總部採購再分配予各重要營運據點。

貨櫃採購目前皆為中國生產組裝，100% 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，採購之電腦螢幕及印表機均有環保標章，以符合綠色採購規範。



- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
 - 5.1 供應商評選
 - 5.2 稽核與輔導
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

5

萬海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，以降低成本提高效率。

萬海自 2004 年導入 ISO 14001 環境管理系統，並成立專責的 ISO 14001 推行委員會，制定環境政策與檢視台灣營運據點與船隊，落實 ISO 14001 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，並且定期發送環保宣導電子問卷，與供應商及承攬協力業者進行溝通。萬海 2017 年導入 ISO 14001: 2015 環境管理系統。

此外，萬海在台中、高雄港兩地專用碼頭分別成立承攬商協議組織，並自 2014 年導入 OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統，定期及視需要召開協議組織會議，就工作場所內勞工作業安全衛生、健康管理及環境保護等事宜，進行討論及協議。

5.2 稽核與輔導

萬海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。本辦法重點是規範如何評選萬海主要供應商，依評選結果區分為 A、B、C 級。評選條件包括財務健全、服務品質優良、有 ISO 等相關驗證、長期合作…等。萬海已於 2014 年制定「承攬商安全衛生管理程序」，並置於萬海網站

首頁，以確保承攬商採取相關措施，降低及防止職業災害發生，保障勞工安全與健康。

例如為維持船舶配件與船舶維修供應商的品質，每年對於原有及新加入之合格供應商皆會辦理年度評鑑工作；而久未交易之不合格供應商，或對於有不良紀錄的供應商予以停權之處罰。

另外，萬海自 2017 年起，對於所有供應商要求其簽署「供應商承諾書」及知會萬海「供應商管理政策」，要求供應商需重視商業倫理、勞動人權、安全衛生及環境保護等相關議題及預防、減緩顯著的潛在負面社會衝擊，並在承諾書中加註隨時終止或解除契約條款，以確保符合萬海永續管理要求。

供應鏈管理規範摘要如下：

- 堅持商業倫理與道德原則，嚴禁非法利益等違法行為。
- 恪遵國際與當地人權與勞動標準，禁用童工並平等對待所有員工。
- 遵循安全衛生及環境保護國際公約與當地法規，預防發生職業災害與環保事故。
- 落實供應商評估與控管機制，公平對待所有供應商。
- 推動企業社會責任，服務與產品符合永續性規範，降低環境影響及社會衝擊。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



員工關懷

第 6 章

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

章節亮點



44,000 元

領先業界的起薪
44,000 元



年度調薪

合宜的年度調薪



激勵福利

激勵的晉升調薪



獎金與紅利

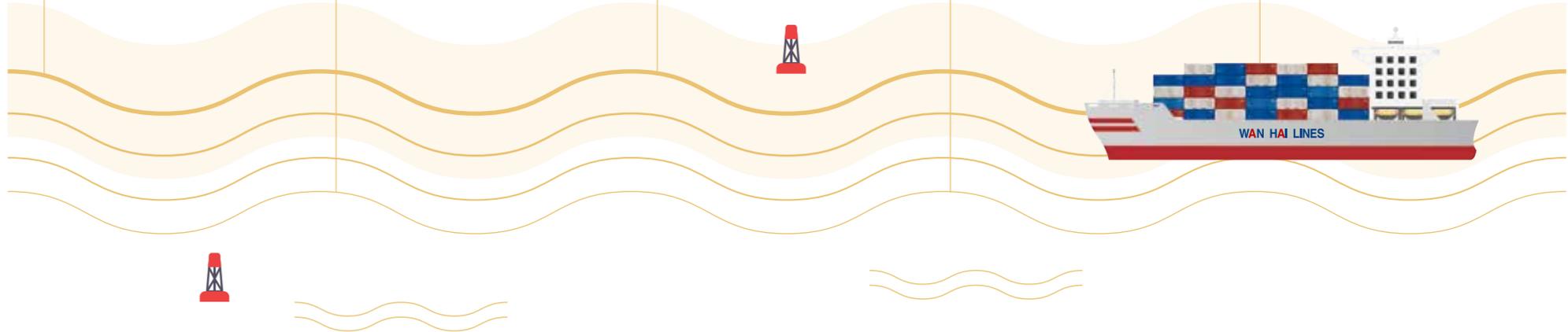
分享營運成果的
年終獎金與紅利



環境照顧

提供給資深同仁空氣清淨機，提供同仁和家人能有一個乾淨舒適的居家環境。

6



目錄
 董事長的話
 新冠肺炎疫情之因應
 報告書編輯原則
 利害關係人互動

重大主題
 1 企業概況
 2 經營與治理
 3 客戶關懷
 4 環境保護
 5 供應鏈管理
 6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利
 6.3 勞資溝通
 6.4 職業安全
 6.5 員工培訓
 6.6 績效考核
 6.7 員工多元化與平等機會
 6.8 重視人權
 7 社會參與
 附錄

6

人才是公司最寶貴的資產，萬海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，萬海積極遵守相關勞動條件之規範，以保障員工之勞動權益。萬海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。

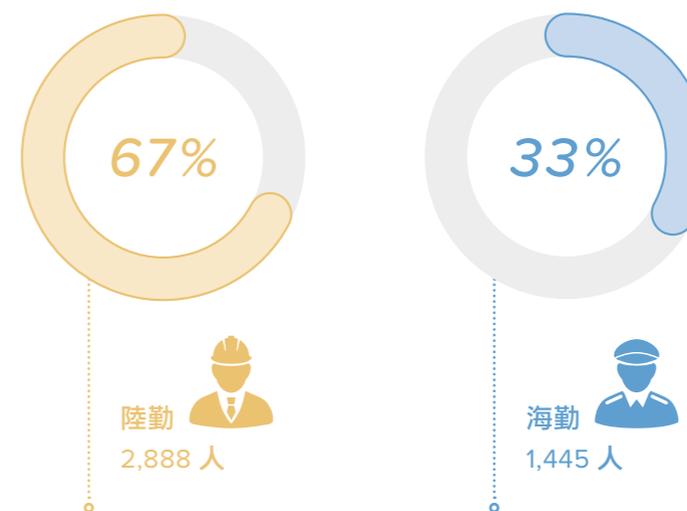
6.1 員工結構

員工總人數為 4,333 人

萬海員工總人數為 4,333 人，其中陸勤 2,888 人，佔 67%、海勤員工 1,445 人，佔 33%。依據正式與否區分：正職員工 4,281 人，佔全體員工總數 99%、臨時員工 52 人，佔 1%，目前無兼職人員。依據性別區分：男性員工總計 2,867 人，佔 66%、女性員工總計 1,466 人，佔 34%。依據營運據點區分，台灣地區總計 1,337 人，佔 31%、中國地區總計 1,798 人，佔 41%、新加坡和馬來西亞地區總計 256 人，佔 6%、印尼總計 212 人，佔 5%、緬甸總計 140 人，佔 3%，及其他地區總計 590 人，佔 14%。



2019 年陸勤 VS. 海勤人力



註 1：正職員工定義：

(1) 陸勤：總公司或關係企業 (* 註) 依據當地國家勞動法令條件所聘僱之不定期契約員工，於總公司或關係企業所屬辦公室服務，各該相關工資、工時及勞工保險均需符合當地勞動法規最低條件之要求。

(* 註)：此指關係企業乃指公司年報所記載之關係企業合併營業報告書之組織圖，包含我司持股 51% 以上或具有實質控制力之轉投資機構。

(2) 海勤：依據國際海事勞工公約 (Maritime Labour Convention, 2006，簡稱 MLC 2006)，要求在懸掛其旗幟船舶上工作的海員應持有一份由海員和船東或船東的代表雙方簽署的海員就業協議，萬海海勤員工，含自有船隊及管理船舶，皆符合國際規範之要求。

註 2：臨時員工定義：指合約人員。

註 3：管理船舶 (Management ship) 定義：由萬海派任船員之船舶。適用於社會類別邊界。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

2019 年重要營運據點陸勤新進與離職人員年齡分佈表

項目	性別	年齡	台灣地區	中國地區	新馬地區	合計人數	新進與離職率
新進員工	男	30 歲以下	41	24	6	99	8.9%
		30-50 歲	5	13	3		
		50 歲以上	6	1	0		
	女	30 歲以下	29	43	6	106	
		30-50 歲	7	18	2		
		50 歲以上	0	1	0		
小計			88	100	17	205	
離職員工	男	30 歲以下	30	16	5	93	8.2%
		30-50 歲	14	9	4		
		50 歲以上	9	4	2		
	女	30 歲以下	22	31	4	96	
		30-50 歲	1	32	3		
		50 歲以上	1	2	0		
小計			77	94	18	189	

註 1：此表格僅揭露重要營運據點，含台灣地區 / 中國地區 / 新馬地區之正職員工，正職員工總數為 2,298 人。
 註 2：依僱用特性，海勤員工人數為 2019 年 12 月 31 日在船人數，無區分新進及離職員工。

2019 年重要營運據點雇用當地居民為高階管理階層的比例

項目	台灣地區	中國地區	新馬地區
當地高階管理階層人數	21	63	17
高階管理階層人數	22	97	24
比例	95%	65%	71%

註 1：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。
 註 2：此表格僅揭露重要營運據點，含台灣地區 / 中國地區 / 新馬地區。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

6.2 員工福利

萬海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，萬海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，萬海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，員工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，萬海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。

國際海事組織 (IMO)、國際勞工組織 (ILO) 推動制定國際海事勞工公約 (MLC 2006)，旨在為全球海員提供良好的工作和生活條件，包括保障船員薪資支付、安全可靠的工作與生活條件，公平就業協議條款以及醫療權利等多項規範。萬海自有船隊於 2013 年起在驗船協會（船級社）認證下，即已取得國際海事勞工公約 (MLC 2006) 證書。並於 2019 年進行自有船隊 65 艘換證檢驗，亦全數順利通過驗證，確保船員在僱用勞動條件、飲食起居環境、健康醫療照護、工作休息時數及社會安全防護等各方面受到保障，並符合國際海事勞工公約章程。團體協約依據 MLC 2006 執行，萬海自有船隊共計 59 艘船舶已簽訂其船籍所屬國家的團體協約，團體協約涵蓋自有船比例為 91%。

- 薪酬制度：為吸引並留任優秀人才，在薪資政策的制訂上，萬海遵守相關勞動法令，並符合船籍所屬國家政府或海員工會之薪酬標準規定，提供陸勤及海勤員工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。

- 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數與前一年度之差異

	2019 年	2018 年	成長率
非擔任主管職務 全時員工薪資 平均數	新台幣 1,185 仟元	新台幣 1,120 仟元	5.8%
非擔任主管 職務之總人數	1,002 人	989 人	1.3%

- 2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數為 1,084（新台幣仟元），2019 年依法為第一年揭露薪資中位數，2018 年無統計數據。

- 保險制度：為員工投保多項保險種類，包括勞工保險、全民健康保險、員工團體保險、職災保險、差旅險等。

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 6.1 員工結構
- 6.2 員工福利
- 6.3 勞資溝通
- 6.4 職業安全
- 6.5 員工培訓
- 6.6 績效考核
- 6.7 員工多元化與平等機會
- 6.8 重視人權
- 7 社會參與
- 附錄

6

- 退休制度：萬海依勞動基準法及勞工退休金條例規定，於 2005 年 7 月 1 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。萬海依法規定，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勞工退休金月提繳分級表 6% 提列退休金至勞工保險局個人帳戶，並已委任合格精算師出具精算報告在案。
- 志工服務與教育訓練講師獎勵辦法：員工擔任活動志工服務期間，萬海給予「志工假」補休且設立「企業志工貢獻獎」，以年度參與慈善活動志工服務次數為獎勵標準，進行公開表揚；鼓勵員工擔任教育訓練內部講師，教授跨部門課程並落實傳承文化。



— 志工模範獎



— 薪傳師鐸獎

- 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，除國內外旅遊補助外，另新增臺灣在地旅遊加碼。



- 結婚補助
- 旅遊補助
- 年度健康檢查
- 教育補助
- 生日禮卷
- 重大疾病 / 傷害補助
- 生育補助
- 子女教育補助
- 舒壓室 / 哺乳室 / 圖書室

- 托兒措施：與合法連鎖托兒服務機構合作，簽訂托育服務，提供員工托育服務優惠，符合性別工作平等法之規定。

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 6.1 員工結構
- 6.2 員工福利
- 6.3 勞資溝通
- 6.4 職業安全
- 6.5 員工培訓
- 6.6 績效考核
- 6.7 員工多元化與平等機會
- 6.8 重視人權
- 7 社會參與
- 附錄

6

- 2019 年萬海感恩祈福餐會 - 心願串聯祝福無限：萬海就像是一個大家庭，同仁像兄弟姐妹們相互提攜成長，萬海在 2019 年 11 月 22 日用心願，緊密人與人、人與環境的關係，邀請對我們所身處的土地，陪伴我們的父母親長、家人朋友，表達尊敬、感謝和無限的祝福，讓愛的能量遠播。



- 休閒娛樂：萬海設有各類型社團活動，定期舉辦員工旅遊、運動會、年終尾牙、慶生活動等。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

社團活動

太極拳社



好功夫社



羽毛球社



庖藝社



保齡球社



登山社



綠手指社



游泳社



籃球社



網球社



壘球社



編織社



6

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

- 推廣職工運動，凝聚員工向心力：萬海自成立以來，積極推動健康的職工環境，除了每個月的社團活動外，每兩年也會舉行一次大型運動會，對外也不定期邀請客戶一起參加體育相關活動，由內而外打造健康活力的企業文化，創造幸福健康職場。

萬海 2018 年榮獲教育部體育署「運動企業認證」殊榮，展現工作與生活平衡的企業文化精神。



運動會



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

6.3 勞資溝通

員工申訴機制

萬海建立多項溝通管道，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，萬海勞資關係融洽，2019 年無勞資糾紛案件。

海勤員工申訴機制

萬海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。

海勤員工意見反饋及交流機制

為提供海勤員工更佳的工作環境，同時亦鼓勵員工將工作上所遇問題反饋予公司以利解決並改進，自 2018 年起配合船端網路環境改善，建置船員意見及提案電子問卷，提供多管道方式予海勤員工及公司端進行意見反饋與交流。

營運變化的最短預告期

營運變化的最短預告期：當公司即將發生重大營運變化時，將影響員工就業權利，以及各項勞務條件的變更，對此我們 100% 遵守當地勞動法規，依法行使終止勞動契約的最短預告期間。以台灣而言，萬海遵守《勞動基準法》第 16 條。

陸勤員工溝通管道

為傾聽員工聲音，萬海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，亦定期召開勞資會議充分溝通，提供暢通溝通管道，致力建構勞資和諧之職場環境。

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，2019 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。

- 鼓勵員工踴躍提供建言，員工可於每半年績效考核面談單中填寫對公司與各部室建議改善事項，經由蒐集、匯整、相關負責部室回覆後公告員工周知，以示雙向溝通與銳意革新，讓萬海持續保持進步動能。
- 各部門定期會議

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
 - 6.1 員工結構
 - 6.2 員工福利
 - 6.3 勞資溝通
 - 6.4 職業安全
 - 6.5 員工培訓
 - 6.6 績效考核
 - 6.7 員工多元化與平等機會
 - 6.8 重視人權
- 7 社會參與
- 附錄

6

- 萬海依據「勞資會議實施辦法」投票選出勞方代表，並符合單一性別勞工人數逾勞工人數二分之一者，其當選勞方代表名額不得少於勞方應選出代表總額三分之一規定，資方代表則由事業單位指派之。

勞資會議依勞資會議實施辦法至少每 3 個月召開一次會議，2019 年共舉行 4 次勞資會議，總計決議 4 個討論案，重要決議事項有申請育嬰留職停薪最少期間訂立、非輪班人員出勤比照公司行事曆、萬海 2020 年辦公行事曆與修訂萬海勞資會議實施辦法，中高地區勞資會議代表得採視訊方式參與勞資會議。萬海無集體協商協定。萬海會透過勞資會議協商等機制，確保雙方順暢溝通，創造和諧勞資關係。

海勤員工溝通管道

萬海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，並重視與海勤員工的雙向對話。在船服務的員工除了可以透過電話、傳真及電子信箱 (crew_mar@wanhai.com) 聯繫公司，更可透過網路留言板專區，公開表達心聲或訴求。

2018 年起配合船端網路環境改善，建置船員意見及提案電子問卷，提供多管道方式予海勤員工對公司端進行意見反饋與交流。

在岸休假的員工，亦可經由每月的航安會議及職前訓練，直接面對面與公司高層管理人員進行互動對話或建言，提供萬海持續進步的方向，維持良好的溝通與交流。

- 海勤員工定期航安會議
- 海勤員工職前訓練
- 網路留言板

- 海勤員工意見及提案電子問卷
- 申訴信箱等

6.4 職業安全

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，此表現在下列三大面向：

1 職業安全衛生教育訓練

萬海員工安全衛生訓練，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，給予員工妥適之健康管理。

2 協調工作場所安全衛生政策

除了制訂及修訂工作場所職業安全衛生政策、管理規章及工作守則並公告之外，並依法要求自動設備之定期檢修及維護，推動職業安全衛生管理系統並落實工作者及工作者代表諮商及參與，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。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

3 規範專用碼頭現場作業安全事項

在萬海專用碼頭現場作業安全管理部分，除了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；透過承攬商定期會議，以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。萬海北中高各營運據點（含高雄港及台中港專用碼頭）皆獲得當地政府頒發安心場所認證（心肺復甦術加自動體外心臟電擊去顫器 CPR+AED）。

職業安全衛生管理系統驗證

2014年12月開始建置並持續推動台中、高雄專用碼頭通過「OHSAS 18001及CNS 15506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，摘要如下：



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」。為了促進工作場所安全及防範發生職業災害，制定各項標準作業程序(SOP)並定期稽查，辦理危害辨識及風險評估，落實後續追蹤改善，以提升工作場所及承攬商作業人員安全。



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。



健康項目

每月1次開放員工預約臨場健康諮詢，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。

正式的安全衛生委員會中的工作者代表

萬海依法設置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）、部門主管或代表、職業安全衛生人員、醫護人員與勞工代表（佔委員人數三分之一以上），並就職業安全衛生等相關議題（例：安全衛生管理計畫、作業環境測定、自動檢查、安全衛生教育訓練、承攬商安全衛生管理、災害事故調查分析、員工醫療保健及健康促進活動等），定期或視需要召開會議進行討論，研擬有效執行措施及改善對策並追蹤辦理情形。

海上船舶人員安全遵循國際安全管理章程（International Safety Management Code，簡稱ISM Code），指定管理人員（Designated Person:DP）作為船、岸之間，處理航行安全與防止環境污染有關事項的聯絡管道，監控安全管理系統（Safety Management System）是否正常運行，並由締約國主管機關或其認可的組織給予合格公司簽發一份「符合文件」（Document of Compliance），發證單位也會給公司合格船舶簽發一份「安全管理證書」（Safety Management Certificate），依據程序書PR-0502安全會議應每月舉行（臨時性的會議可視必要性召開），並指派大副為安全官，依據表單確認各項安全是否落實執行，以降低工安事故發生。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

● 職業災害統計

萬海職業災害統計分析資料，係依勞動部公佈之重要失能傷害統計指標，以失能傷害頻率 (FR)、失能傷害嚴重率 (SR) 為主要統計依據，2019 年員工受傷失能件數共 0 人次，損失日數為 0 天，失能傷害頻率 (FR) 為 0，失能傷害嚴重率 (SR) 為 0，無任何職業病及因工作死亡案例。

2019 年失能傷害統計分析

項目	計算規則	
失能傷害頻率 (FR)	總人數 (失能傷害次數 * 1,000,000) / 總經歷工時 (0 * 1,000,000) / 2,143,392	0
失能傷害嚴重率 (SR)	總人數 (損失日數 * 1,000,000) / 總經歷工時 (0 * 1,000,000) / 2,143,392	0
工傷頻率 (IR)	(總計失能傷害件數 / 總經歷工時) * 200,000 (0 / 2,143,392) * 200,000	0
職業病比率 (ODR)	(職業病總數 / 總工作時數) * 200,000 (0 / 0) * 200,000	0
誤工率 (LDR) 損失天數比例	(總計損失工作日數 / 總經歷工時) * 200,000 (0 / 2,143,392) * 200,000	0
缺勤率 (包含病假、生理假、 無薪病假及公傷假)	總缺勤天數 / (員工人數 * 全年工作日數) *100%	0.51%
年死亡人數	-	

高風險與職業病妥善管理

萬海就辦公室、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；另為協助員工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，另搭配電腦斷層掃描 (CT) 與重大疾病 (血液癌篩) 相關的篩檢項目。

工會正式協議中納入健康與安全相關議題

萬海對於同一工作場所內的從業人員，不論辦公室員工、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。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

健康促進活動

為照顧員工健康，萬海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

1-1 每個月一天3小時安排醫師駐點，提供員工健康諮詢服務。目前配合台北總公司臨場服務醫師為長庚紀念醫院職業醫學科李文正醫師。

1-2 台北總公司與台中、高雄專用碼頭各聘有臨場護理師，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。

1-3 設置健康中心提供簡易醫療服務

1-4 台北總公司與台中、高雄(含分公司與專用碼頭)分別辦理健康促進減重活動，2019年總計減重419.7公斤，成果豐碩！



醫護臨場服務照片

2 員工健康檢查

萬海重視員工的健康，每年定期安排員工健康檢查並辦理健康促進活動及講座。

3 健康職場認證

通過2019年度衛生福利部國民健康署健康職場健康促進標章認證，認證效期為2022年12月31日。



台北總公司

海勤健康檢查，醫療防護

海勤員工於上船就職前，必須通過健康檢查，確認身體狀況適任於船上工作，而公司並於在船期間提供相關健康促進和醫療防護措施，內容包含：

1 配置船籍國規定的藥品和醫療設備

2 定期追蹤員工血壓，預防心血管疾病，船上配備AED自動體外心臟電擊去顫器。

3 船舶靠岸時，提供船員上岸之免費醫療服務。

4 與行政院衛福部立基隆醫院急診室與亞東紀念醫院合作，提供船隊24小時緊急醫療諮詢服務，船上可透過即時衛星電話或電子郵件方式，隨時取得專業之醫療指導。

5 定期提供船隊醫療知識月刊，提升船員自我保健意識。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

海勤工安意識、傷亡撫恤

為提升船員工作安全危機意識，除了在上船前講習、在岸教育訓練課程及每月航安會議中進行宣導和案例探討外，並經由不定期通告，向船隊分享和發佈工安事故案例。另外，在船員傷亡補償撫恤方面，海勤員工在船服務期間因生病、工傷、或死亡，萬海依據船員僱傭協議書（Seafarer Employment Agreement，簡稱SEA）之規範，負責醫療、遣返、薪資補償、傷殘補償以及死亡撫恤等相關保障措施。

專用碼頭辦公室職場健康促進

台中、高雄碼頭辦公室健康中心，於船舶靠泊時間許可下，提供在船船員臨場健康諮詢服務。而針對在岸休假船員，亦透過經常性的邀請外部專業醫護團隊講師，舉辦在職健康促進講座與教育訓練。自2016年起，正式加入馬偕醫院健康促進推動委員會，透過社區健康服務站資源，提供海勤員工與醫院雙向交流溝通管道及平台，持續為海勤員工的身心健康把關。

船舶安全風險控管

萬海遵循相關安全衛生法規、國際公約與萬海同意遵守之其他安全衛生要求事項，注重船舶安全，以要求零事故、零傷亡、零污染、零缺失為目標。為預防氣候劇烈變化所造成的惡劣海象，萬海透過與氣象軟體公司合作，除定期提供船舶定位與氣象預報服務供船岸雙方參考外，航程中天候狀況的變化亦可透過軟體模擬出最佳航路規劃，協助船隊及早採取措施遠離惡劣海象以確保航行安全，以持續落實事前預防、事中控制與事後檢討的風險管理機制。

● 船舶風險評估與監控程序：



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

緊急應變



1 船舶方面

萬海為達成海上航行安全及保護海上環境，在緊急事故處理方面，依船舶可能發生之各類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，船上在事故發生時的第一時間即能以國際行動衛星 C 船舶電臺 (INMARSAT C ship earth station) 或任何可用之通信設備將信息發出至公司指定特定信箱，讓所有事件處理相關人員，均能在第一時間同時接獲事故警訊，並依照 ISM PR-0801 Company emergency response actions 流程，由指定管理人 (Designated Persons: DP) 召集相關部門成立緊急應變小組，研議最佳對策，以將意外和災害範圍減到最低。

事故後續則依國際安全管理章程 (International Safety Management Code, 簡稱 ISM Code) 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，船上需寄回 SR 安全事故後續通報 (Safety follow up report)，並製作或保存各種紀錄與報告，盡速傳回公司以利後續安排並進行控管，供日後追蹤之用。

● 應急部署程序：



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

在緊急事故處理方面，船上定期依《國際海上人命安全公約》(International Convention for the Safety of Life at Sea, 簡稱 SOLAS) / 防止船舶污染國際公約 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships, 簡稱 MARPOL) / 國際安全管理章程 (International Safety Management Code, 簡稱 ISM Code) 及國際船舶與港口設施章程 (International Ship and Port Facility Security Code, 簡稱 ISPS code) 等相關規定，定期實施各項演練以提升船員應變能力，確保緊急事故發生時，公司與船隊人員在不同狀況能有效溝通採取適當的應變措施。

針對風險管理機制，萬海建立應急作業程序書做為危急狀況時的因應對策，並提供必要的評估和程序給船長使其有所遵循。



項目	頻率
棄船演習	每月一次
消防演習	每月一次
應急舵操演	每季一次
漏油應急操演	每月一次
火災 / 爆炸 (漏油) 演習	每年一次
碰撞演習	每年一次
船員受傷操演	每年一次
觸礁演習	每年一次
船舶浸水操演	每年一次
船體結構損壞演習	每年一次
管道漏油演習	每年一次
人員落水演習	每年一次
拖救演習	每年一次
主機故障操演	每年一次
船岸聯繫演習	每年一次
營救落水人員回收演習	每季一次
密閉空間演習	每兩個月一次

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

模擬船舶失火演練



船員後甲板集合



進入住艙滅火



測試消防水柱

緊急舵演習和棄船演習



人員集合



緊急舵操作



小艇登輪



2 專用碼頭及辦公室方面

為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，萬海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。

若判斷無法自行控制時，通報緊急應變小組指揮官及外部支援單位，請求支援並進行必要人員疏散。

若發生災害並有人員罹災的話，依職業安全衛生相關法規，進行通報及處置。

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。

專用碼頭及辦公室消防演練圖片



滅火器及消防栓操作

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

6.5 員工培訓

陸勤員工教育訓練

萬海重視員工的成長與發展，以漸進式的教育訓練體系，每年安排多元化的訓練課程，適才適地提供豐富多元的學習資源，藉以開發員工潛能、鼓勵員工吸收新知、累積專業知識和拓展專長領域。藉由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。

萬海亦重視員工人權與職業操守道德，除了定期安排企業社會責任及永續發展的探討課程外，也曾針對性別平等政策、新舊制退休金相關規定等人身權益之相關議題提供課程予員工參與進而學習新知。此外，於新生訓練課程中也予員工說明不當行為所應負擔之法律責任。



新生訓練

安排新進員工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。

一般員工專業職能

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. 職業安全衛生：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. 提升員工電腦運用能力之 Power BI Training。

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，萬海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。

線上學習課程 E-Learning

為使員工能不限時間及地點進行課程的學習，公司製作線上學習影片供員工於電腦及行動裝置進行觀看。

2019 年 對象	男			女		
	小時	人數	平均時數	小時	人數	平均時數
管理階層	2,076	116	17.9	860	37	23.2
非管理階層	6,850	333	20.6	7,489	358	20.9
全體員工	8,926	449	19.9	8,349	395	21.1

註 1：此表格僅揭露台灣地區

註 2：管理階層定義為：「課長級(含)以上主管」。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6



專用碼頭教育訓練

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，以勝任碼頭安全工作。

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。

● 2019 年台中碼頭保全人員受訓課程與時數

課程名稱	課程時數 / 小時
危機處理	2
刑事法概要	2
保全業法及其施行細則等相關規定	2
犯罪預防與民力運用	2
犯罪偵查	2
防盜防搶實務	2
保全業理論	2
救災防護訓練	2
保全業經營與管理、未來展望	2
保全值勤原則與注意事項	2
擒拿綜合應用拳技與防身術	2
工作理念與紀律	2
消防觀念，設備操作及實作 (2 月)	2
突發狀況之應變及自我防護要領	2
緊急事故處理程序	2
保全人員巡邏查察	2
勞工安全衛生暨重大能源使用設備操作說明	2
崗位職責與庶務工作 (7 月)	2

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

課程名稱	課程時數 / 小時
客戶服務重要性及交辦事項處理程序	2
消防觀念, 設備操作及實作 (10 月)	2
崗位職責與庶務工作 (11 月)	2
颱風發生及地震作業程序	2

● 2019 年高雄碼頭保全人員受訓課程與時數

課程名稱	課程時數 / 小時
保全經營、管理及未來展望	2
保全法及其施行細則等相關規定	2
保全業理論	2
勞工安全衛生	2
保全值勤之原則及注意事項	2
刑事法概要	2
犯罪預防與民力運用	2
保全人員禮儀訓練	2
危機處理	2
車輛通行、停車及車場管理	2
犯罪事件作業程序	2
犯罪偵查	2

防盜防槍實務	2
颱風發生與地震作業程序	2
防災防護訓練	2
消防觀念、設備操作與實習	2
失竊事件報告	2
異常及特殊狀況處理	2
崗哨值勤	2
監護管制	2
交通指揮、疏導及交通事故協助處理	2
考核管理自殺防治	2
擒拿、綜合運用拳技或防身	2

海勤員工教育訓練

海勤員工可以透過萬海所開辦之教育訓練專業課程，學習最新國際海洋法規和航海輪機知識，並且透過在岸學習的機會和陸勤單位進行溝通和交流，加強海勤員工對於公司管理制度的了解，提升對公司的認同和向心力，同時也讓陸勤員工了解海勤工作的特性，並給予更完善的支持。萬海在 2019 年針對本國籍和外國籍在岸海勤員工開課共 159 班次，受訓人數共 1,720 人次。課程項目除各職級船員專業主題外，亦透過培訓課程安排工作安全防護及健康衛教宣導，目的就是使每位海勤員工都能享有健康、安全、快樂的海勤生涯。2019 年海勤員工職業安全相關主題開課共 18 班次，衛教健康主題開課共 14 班次。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

2018年起更配合船端衛星網路設備升級，設立海勤員工線上電子學習系統平台，學習資料庫建置各類船舶及航海管理專業資料，透過網路可供海勤員工隨時查閱及學習。無遠弗屆的網路學習環境，創造平均每日至少200人次的培訓效益，2019年共計2,287位船員受惠(統計基準包含在船及休假在岸的儲備船員)。

● 2019年海勤員工訓練課程

非台籍船員		
課程	開辦次數	參訓人次
1 船長養成訓練	4	21
2 輪機長養成訓練	4	18
3 甲板船員專業培訓	18	265
4 輪機船員專業培訓	12	192
5 大副晉升培訓	3	15
6 大管晉升培訓	3	15
7 船員赴台操船課程	10	39
8 甲板乙級船員培訓	2	57
9 機艙乙級船員培訓	2	41
總計	58	663

台籍船員		
課程	開辦次數	參訓人次
1 甲板岸訓專業講習	12	167
2 輪機岸訓專業講習	8	133
3 上船前熟悉訓練	27	259
4 新進船員訓練	8	85
5 大副晉升培訓	2	7
6 (海大) 操船模擬課程	20	130
7 工會培訓	6	140
8 甲板乙級培訓	2	30
9 機艙乙級培訓	2	23
10 HVI 高壓電課程(操作級)	3	3
11 HVI 高壓電課程(管理級)	4	18
12 冷櫃故障檢修 WorkShop	4	47
13 渦輪增壓機拆解實作 WorkShop	3	15
總計	101	1,057

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

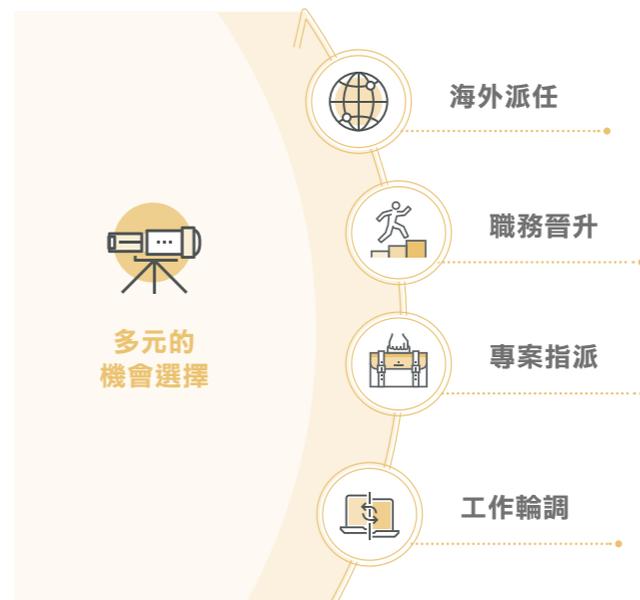
6

● 訓練課程類別

職前訓練	船員於上船前至公司進行熟悉訓練，岸勤各單位會將各輪船舶與航線狀況、操作特性作一摘要性簡述，並即時更新國際法規資訊，以加速岸休船員上船後可盡快掌握工作要點，減少上船後適應與摸索的時間壓力，並強化工作安全。
操船模擬	公司於基隆國立海洋大學萬海廳投資先進的模擬設備，讓岸休船員可藉由實際操作、模擬各種船型、於不同港口、不同海況下的進出港練習，以提升合理操控船舶與正確判斷的能力。
醫療保健	藥品使用說明與介紹、CPR 心肺復甦術、AED 電擊器使用等，此外亦有健康管理的通識課程，加強自我健康管理，如飲食健康、心血管保健，身心舒壓等。
隨船指導	公司駐埠人員隨船航行，對各職級船員進行專業指導，促進船岸溝通與意見交流。
晉升培訓	如同陸勤之專業經理人養成，每位海勤員工於晉升管理級職務前，公司均會安排系列課程，如領導統御及管理課程，以利未來職涯發展需要。
專業培訓	針對海勤員工需求開設各項專業課程，如「電子海圖廠牌訓」（Electronic Chart Display and Information System，簡稱 ECDIS）、「冷凍櫃維修實作」、「船舶主機/渦輪增壓機實作」、「駕駛台資源管理」、「輪機資源管理」、「領導統御」、「海事案件防範研討」、「高壓電設備訓練」（High Voltage Installation，簡稱 HVI）等課程。
線上學習課程 E-Learning	海勤員工之線上學習平台，建置各類船舶及航海管理專業資料，透過無遠弗屆的網路學習環境，可供海勤員工隨時查閱及進修。



萬海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，同時萬海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。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

6.6 績效考核

陸勤員工績效考核

新進陸勤員工自報到後，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，檢視新進員工的工作成效。陸勤員工除考核期間在職未達三個月者不需參與該次績效考核，其餘員工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。

陸勤員工獎懲與晉升制度

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。

海勤員工績效考核

新進海勤員工派任上船服務後，將分別依照甲板部和輪機部之專業，在船上主管和員工帶領下，進行在船訓練和實務操作，並由船上主管考核新進員工的表現。

現任在船服務海勤員工，其職務績效則透過萬海船隊行政作業管理之考核制度，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，以做為往後執勤績效改善或安排晉升之參考資料。

海勤員工職涯升遷

萬海船隊海勤員工之升遷依據公司管理規章，在符合年資要求、完成訓練、考核推薦等條件下辦理之。此外，對於船上晉升管理級職務的員工，必須參加培訓課程，在通過筆試和面試評估後，方能取得資格安排晉升。無論是實習生或者到高階管理人員，公司不斷提供其各項教育訓練措施和海陸輪調的機會，鼓勵海勤員工不斷充實，以期提高職涯發展的信心。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

● 2019 年定期接受績效及職涯發展檢核的員工比例

	男性			女性			小計		
	報告期末 員工總數	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工人數	佔比	報告期末 員工總數	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工人數	佔比	報告期末 員工總數	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工人數	佔比
公式 代號	A	B	C=B/A	D	E	F=E/D	G	H	I=H/G
陸勤 員工	525	525	100%	391	391	100%	916	916	100%
海勤 員工	1,442	1,951	135%	3	3	100%	1,445	1,954	135%
小計	1,967	2,476	126%	394	394	100%	2,361	2,870	122%

註 1：上表數據以全年平均數提供

註 2：陸勤員工人數僅揭露台灣地區；海勤員工人數含台灣地區 / 中國地區 / 印尼地區 / 緬甸地區。

註 3：在職期間未達考核期間一半 (三個月) 以上者，無須接受該次績效及職涯發展檢視。如：試用期間之新進人員、留職停薪剛復職者、臨時人員等。

註 4：海勤船員除於定期性考核期間之外，其船上主管下船前亦需對非考核期間之下船船員，及在船並共事滿兩個月以上之船員執行考核，故接受定期績效及職涯發展檢核的員工可能多於期末員工總數。

6

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 6.1 員工結構
- 6.2 員工福利
- 6.3 勞資溝通
- 6.4 職業安全
- 6.5 員工培訓
- 6.6 績效考核
- 6.7 員工多元化與平等機會
- 6.8 重視人權
- 7 社會參與
- 附錄

6

6.7 員工多元化與平等機會

性別平權、專業為本。萬海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；並隨時依政府相關法令政策措施配合及時修正實施。萬海重視人權，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種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分等差別待遇，落實就業及雇用條件之平等與公允，致力打造安全平等的工作環境。

員工的多元化

在員工多元化之資訊揭露，請見本報告書員工結構的章節。台灣地區於 2019 年底止僱用身心障礙員工共 9 名，包括 7 名男性及 2 名女性，依身心障礙者權益保障法計算後優於法令核定應僱用人數。

	台灣地區員工人數			身心障礙員工人數		
	男	女	小計	男	女	小計
年齡 / 性別 >						
30 歲以下 >	112	98	210	-	-	-
30-50 歲 >	362	282	644	-	-	-
50 歲以上 >	149	60	209	7	2	9
總計 >	623	440	1,063	7	2	9

在商船工作的領域裡，女性人員的參與比例，一向遠低於陸勤之其他工作，尤其是輪機人員更是少見。基於性別平權、專業為本的用人理念，萬海自 1999 年開始，陸續僱用女性之航海與輪機專業人員，累計至今已為台灣航海界培養將近 300 位女性專業船員。

截至 2019 年 12 月 31 日，萬海在職海勤服務女性員工共 3 人，其中包含船長 1 名、大副 2 名，佔本國籍甲級船員約 1.27%。此外，萬海船隊提供友善船舶工作環境，無論何種年齡性別、國籍、種族、宗教信仰、飲食習慣、黨派傾向，在管理上皆能一視同仁秉持著團隊合作、多元包容的精神，在船服務期間都能彼此尊重學習、相處愉快。

海勤員工之聘用乃採取定期僱傭契約制度，每次上船任職之服務時間為八至十個月，在船期間若遇配偶分娩之因素，可提早在預產期前一個月請陪產假返家照料。女性員工則基於船上工作環境之特殊性，妊娠期間在岸休假待產。海勤員工如因身體狀況或家庭環境等因素，無法繼續從事船上工作，便可透過海陸輪調制度，依照個人專業領域，申請轉調到陸勤之海技、維修、碼事、作業等部門服務，藉由其航海專業背景，提升公司整體營運的服務效率。

萬海依據「性別工作平等法」之規定，員工任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾二年。同時撫育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限。依規定每次育嬰留申請以六個月為原則，但如員工申請期間少於六個月，萬海基於照顧員工考量亦予以同意。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

6.1 員工結構

6.2 員工福利

6.3 勞資溝通

6.4 職業安全

6.5 員工培訓

6.6 績效考核

6.7 員工多元化與平等機會

6.8 重視人權

7 社會參與

附錄

6

6.8 重視人權

萬海認同並支持國際相關人權規範與原則，包含「聯合國世界人權宣言」、「國際勞工組織」基本公約的核心勞動標準。

1

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

2

遵守「就業服務法」相關規範進行聘僱流程，杜絕雇用與就業歧視，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。如有僱用外籍人士，另依「外國人從事就業服務法」等規定辦理。

3

萬海已訂立禁用童工政策，依據聯合國公約中關於兒童權利的規定(1989年)為基礎，萬海相信要把兒童的利益放在第一位；同時依據國際勞工組織第138號公約(1973年)中規定最低工作年齡，及國際勞工組織第182號公約(1999年)規定在合理的情況下童工僱用的法則及台灣地區勞動基準法中所規定最低工作年齡。

4

2019年1月高雄碼頭召開「預防職場暴力，拒絕不法霸凌」之課程，使員工了解職場不法侵害的相關法規及預防措施，杜絕職場霸凌與職場暴力。

5

性騷擾防治：為落實全員認知，「性騷擾防治」已列為萬海必修課程，萬海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，萬海將視情節輕重，依公司獎懲辦法進行懲戒或其他處份，2019年並無任何性騷擾案件與歧視事件。



目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

2019 WHL.



社會參與

第 7 章

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與**
- 附錄

7

財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會 (以下簡稱「萬海慈善」) 由萬海航運股份有限公司 (以下簡稱萬海) 挹注成立，自 2003 年 8 月 8 日成立後，企業整體社會公益由專職單位進行規畫執行，在陳柏廷董事長身體力行下，各項慈善專案不斷擴展創新。自成立以來社會福利累計總支出金額約達 678,661

仟元，其中慈善音樂會及公益活動舉辦支出約 116,685 仟元，社會福利捐助約 504,325 仟元，行政支出約 57,650 仟元。

2019 年萬海航運慈善基金會對台灣地區各地之社會福利支出為新台幣約 68,820 仟元 (僅計萬海慈善支出金額)，按支持對象來區分支出明細採四捨五入顯示，詳見下圖：

● 萬海慈善 2019 社會福利支出分佈



- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 7.1 放眼未來 援助貧困**
- 7.2 近貧扶助 圓夢成行
- 7.3 愛心貨櫃 及時奧援
- 7.4 公益勸募 愛心隨行
- 7.5 志工善行 多元面向
- 7.6 刊物發行 傳遞愛心
- 附錄

7.1 放眼未來 援助貧困

根據內政部主計處低收入戶統計數據，台灣區被列入低收入戶及人口，1992 年有 43,780 戶、115,284 人；2004 年萬海慈善成立後，開辦設貧窮家庭生活扶助專案，當年度低收入戶 82,783 戶、204,216 人；2008 年美國次級房貸危機引爆全球金融海嘯，我國深受 M 型化社會影響，同一年度低收入戶來到 93,032 戶、223,697 人，我們深感貧窮補助需求逐漸擴大、且尚存在為數不少的黑數，雖國際設有貧窮線定義，但台灣與部分先進國家仍沒有明確貧窮線定義，多用低收入戶與中低收入戶作為社會救助主要對象的區分標準，並採國民所得最低生活費標準來核定救助金額，許多未吻合低收入戶補助資格的民眾雖有急難需求卻無法享有補助，持續苦撐造成家戶或其他成員更大折損。2011 年不離不棄勸募專案，擴大對外宣傳募集與強化社會大眾對於近貧窮家戶的關注，連續六年對外呼籲，期待民間資源能共同投入協助，間接促使行政院通過「社會救助法」數度修正草案，下修中低收戶補助條件資格，造福弱勢民眾。

萬海慈善自 2003 年陸續收案進行家戶急難救助，2005 年正式開辦急難救助補助專案至今十五年，截至 2019/12/31 各地一線服務單位提出申請 7,203 戶次、補助 5,431 戶次、動支經費約 106,058 仟元。為提供國內面臨突發事故的貧窮邊緣家庭生活、就醫、就學、安置等急難協助，自 2005 年開辦急難救助專案，並於 2010 年更名為近貧家庭生活扶助專案，主要目

標著重救助身處於資源灰色地帶的貧窮邊緣家庭，透過全台有社工編制的醫療院所、社政單位、社福機構進行轉介申請，更特別開放讓學校師長們就近協助有急難的學生提出申請；為此萬海慈善特別增聘北、高專責社工進行抽樣訪查，期使寶貴的資源用在真正需要幫助的地方。

根據萬海慈善 2005 年起至 2019 年約 15 年間歷年急難救助，每年提案申請件數持續升高，補助件數與補助金額亦為正增長情況，家戶急難情況在相同補助條件下，仍然存在很大的急難需求缺口。

● 2019 急難救助申請及補助項目分析

補助項目	申請 (件)	補助 (戶)	動支金額 / 仟元
生活	742	486	8,674
醫療	396	272	5,329
喪葬	40	25	430
教育	25	14	285
安置	2	2	40
輔具	2	1	10
其他	2	1	40
合計	1,209	801	14,808

7

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 7.1 放眼未來 援助貧困
- 7.2 近貧扶助 圓夢成行
- 7.3 愛心貨櫃 及時奧援
- 7.4 公益勸募 愛心隨行
- 7.5 志工善行 多元面向
- 7.6 刊物發行 傳遞愛心
- 附錄

7

單就萬海慈善 2019 年度的急難救助專案概況來看，全台各地提出申請案共 1,209 件、補助共 801 戶次、動支經費 14,808 仟元，各類補助項目內容提案後獲得補助比率約 66%、平均一戶補助 18 仟元左右。2019 年以短期急難生活所需為最多，審查後補助 486 戶次、動支經費 8,674 仟元，其次為遭逢重大醫療時的相關經費 272 戶次、動支經費 5,328 仟元，專案確實把關，用於急難家戶困難時的關鍵協助。

● 2019 急難救助申請及補助來源分析

	申請單位	申請 (件)	補助 (戶)
	公辦民營	503	306
	醫院	292	222
	非營利組織	273	184
	學校	83	51
	安置機構	51	31
	其他	7	7
	共計	1,209	801

由 2019 年申請單位分析可知，公辦民營之社會福利部門提案為最多計 503 案、佔 42%，醫院及非營利組織次之，兩者分別佔 24% 及 23%，顯示專案確實能提供第一線社會福利服務相關單位最直接的備援協助。

消弭貧窮是二十一世紀人類的挑戰，為期有效減緩貧窮不均造成的惡性循環，各項資源是否切實使用於專案目標上、與各相關單位達成合作關係相對需要重視，由以上資料可驗證本專案切實遵照規劃目標執行，落實服務台灣各縣市社區中弱勢民眾，成為社福單位在服務弱勢民眾時的資源協力提供者。



— 急難救助提供生活、醫療、安置等關鍵協助

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

7.2 近貧扶助 圓夢成行

透過近貧家戶急難救助專案的執行，萬海慈善更進一步拓展服務範疇，針對失依的孤老貧病者提供網路購物紅利金，提供偏遠地區小學的公益畢業旅行補助，促進大專醫事衛教營隊前進偏鄉提供義診及醫療衛教服務，針對海事相關高職或大專學生提供獎助學金，皆以貧窮全家戶需求的思維來進行補助方案的規劃設計。



— 參與社區石頭湯長者關懷活動

⊕ 傳符基金 - 幸福宅急便

本案自2015年開辦截至2019/12/31止，共嘉惠100,394戶次，補助金額達69,959仟元。透過萬海慈善、關係企業捐贈網路購物紅利金，提供孤老貧困及行動不便者，在宅自行上網購買所需日常民生物資，讓貨物直達家戶，解決中間等待時間問題，本案並特別於農曆年節期間贈送年菜禮盒，透過社福單位轉贈給所關懷的貧窮家戶，強化一線服務單位服務聯結。



— 傳符基金提供年菜給經濟弱勢家庭

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

⊕ 熱氣球升空計畫支持偏鄉學童

本案自 2006 年起提供花蓮縣萬榮、卓溪、豐濱三鄉 18 所小學聯合畢旅經費，2016 年擴大規模開放全國偏遠鄉鎮國小申請「熱氣球升空計畫」，遴選計畫必要條件須由當屆畢業學生自行規畫辦理公益服務活動，2019 年補助 220 位畢業生、動支 1,100 仟元，國小學生自行規劃的公益服務內容包羅萬象、創意十足，有偏鄉觀光區街頭演出、街頭募集愛心擁抱祝福、榮民之家服務表演、為非營利組織協助服務、到兒童癌症病房關懷服務等，充份呈現偏遠小學生的多元創意與活力。本案自 2006 年開辦截至 2019/12/31 止共 3,159 人次受益，執行金額共 11,117 仟元，讓偏遠地區的小學生們為此共創更獨立思考的能力。



— 高雄市巴楠花部落小學嘉明湖畢旅

⊕ 當我們同在醫起 - 大專醫療衛教營隊

鑒於台灣偏鄉地區缺乏及時醫療協助，萬海慈善規畫此專案鼓勵大專醫療系所相關青年學子投身偏鄉服務工作，長期支持大專院校醫療性質服務社團，運用其寒、暑假自辦醫療衛教相關營隊，提供偏鄉地區醫療義診、到宅衛教宣導、小型診療駐站服務等在地服務，一方面促進醫事在學學子能有機會提早體現仁心濟世，一方面緩解偏鄉醫事資源不足問題。2019 年補助 24 個醫療服務營隊專案，補助共計 600 仟元整，本案自 2006 年開辦截至 2019/12/31 止，累計投入超過 221 個專案，補助共 8,420 仟元。



— 大專衛教服務隊前往偏鄉進行義診

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

⊕ 萬海育才獎助學金

國內學子從事海運相關職業日漸萎縮，為鼓勵海事相關領域的清寒學生能持續就學，萬海慈善自 2006 年開辦萬海育才獎助學金專案，初與台灣海洋大學、高雄海洋科技大學，以及國立基隆、蘇澳、東港、澎湖等海事職校合作清寒學生助學金。由 2015 年起擴大辦理並將 11 所大學清寒學生納入獎助對象，2019 年補助職校及大專生 233 人次，發放助學金 2,064 仟元。自 2006 年開辦截至 2019/12/31 止累計補助 2,851 人次，總金額 22,654 仟元，其中大學生受助人數 1,074 人次、海事職校受助 1,777 人次。



— 育才計劃協助學子安心就學

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

據聯合國統計全球仍有超過 7.8 億（逾全球 11%）人口活在極端貧困中，如醫療、教育、用水等基本衛生設施等的需求尚無法滿足。聯合國高峰會 2000 年共同發佈「千禧年發展目標」(MDGs)，及 2015 年聯合國成立 70 週年時發佈《2030 年永續發展方針》(SDGs)，皆將消弭貧窮飢餓視為首要永續發展目標，有鑑於此，萬海立足台灣、放眼世界，關懷台灣弱勢之餘，並以運用自身貨櫃運輸行業特色，投入世界各地災變及貨櫃再運用協助。

⊕ 協運賑災物資

國際賑災的港對港協運源自協助 1995 日本阪神地震賑災，萬海除捐款 3,000 仟元外，同時進行救災物資協運；1999 年台灣 921 地震，萬海及相關企業員工共同捐贈 14,000 仟元，並由大阪、神戶徵調運送救濟物資和 181 只貨櫃提供災民臨時住宅。

2004 年萬海慈善設立愛心貨櫃協運專案，持續協助各界有關天然災變及國際人道救援物資的跨海運送，充份發揮運用航運本業特質。2019 年完成協運愛心貨櫃贊助航運運送費，與世界展望會、我國農糧署、外交部合作援贈菲律賓民答那峨內戰難民，及地震災民 1000 噸白米米糧；援助米糧於 8、9 月間陸續運抵，援助當地難民及災民約 20 萬人。

愛心貨櫃協運專案開辦截至 2019/12/31 止，15 年間協運超過 540 只貨櫃、執行約 50 趟次海上航運任務，共行駛 1,877,202 公里，相當於繞行地球 46.8 圈（赤道長約 40,076 公里）。累計航運成本約 20,858 仟元。



— 協助世界展望會運送千噸白米賑災



— 災民接獲米糧情形

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

⊕ 愛心二手貨櫃大改造

萬海捐助 191 只 20 呎貨櫃 (高 2.591 公尺) 及 67 只 40 呎高櫃 (高 2.896 公尺)，相當於 1.35 棟 101 大樓 (高 508 公尺)。

為協助地處偏遠或建物建材取之不易的社福組織服務推展，延續 2017、2018 年所執行，持續支持舊鞋救命國際基督關懷協會 - 非洲地區興學計劃。當地教育環境不佳，課堂教室多由脆弱樹枝和泥牆搭建，隨時可能倒塌影響學童安全，透過萬海捐贈二手貨櫃，可改造成穩固、安全的兒童教室、醫衛診間等，讓折舊資產有更多剩餘利用價值。2019 年持續合作捐贈 17 個貨櫃予舊鞋救命國際基督關懷協會，造福非洲肯亞、烏干達、史瓦濟蘭等地區學童，本案截至 2019/12/31 止共支援 49 只 40 呎櫃及 4 只 20 呎櫃，協助該會執行非洲興學計劃，共創國際合作夥伴關係。



— 貨櫃運抵，村民與學童開心合影。



— 貨櫃改建學校屋舍工程進行中。



— 肯亞西北半沙漠 westpokot 的貨櫃教室，讓學童有安全的學習空間。

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

⊕ 首創貨櫃行動廚房正式運作

與中華基督教救助協會合作規劃以貨櫃改造行動廚房，2019年1月正式完工啟用，後續投入救災演練、偏鄉兒童食安及續食教育等工作，萬海除捐贈改造經費也認捐行動廚房初期三年的拖車及板架經費，以具體行動支持行動廚房的運作。行動廚房截至2019/12/31止執行22趟次任務，相關活動3,600人次參與，改造經費及拖運動支2,240仟元，盼能透過行動廚房造福辛苦救災人員，於救災前線享用熱食。



餐車行動廚房啟用儀式



救災訓練課程



台中弘光餐飲義煮活動



餐車投入救災演習

⊕ 企業二手物品再運用

萬海年度電腦主機汰換專案，萬海廣州辦事處捐贈二手主機170台、LCD 70台，提供給廣東省慧靈智障人士扶助基金會，除使廢棄資源供其各地辦事處重新再利用外，也讓這些身心障礙的學員們，能有接觸到電腦練習的機會，開啟更多的想像力。



萬海廣辦代表前往慧靈基金會訪視



二手電腦捐贈



慧靈基金會感謝函

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

7.4 公益勸募 愛心隨行

⊕ 一張票一個希望

連續 15 年以藝文活動作公益，透過萬海慈善發起勸募活動，邀請愛樂者透過購票一起參與公益事項，全案支出全數由萬海慈善自行負擔，勸募收入與售票收入全數由年度勸募指定帳戶專款專用，號召萬海及關係企業上下游廠商一同參與。2019 年【讓愛閃耀 公益服務方案補助】為中小型社福團體服務方案募款，10 月 18 日 NSO 國家交響樂團與俄羅斯裔小提琴家伊利亞·葛林戈斯合作演出《王者交會》音樂會，全場售票收入達新台幣 1,488 仟元。【讓愛閃耀 公益服務方案補助】全案自 185 件申請案件中經專業審查遴選出 38 件方案，專案捐贈 12,679 仟元，並擇期舉辦公開捐贈儀式，支持優質中小型社福組織順利推展 2020 年度服務方案。



— 讓愛閃耀公開捐贈儀式，全體受贈單位合影。



— 《王者交會》音樂會記者會



— 愛心大使朱俐靜與音樂會現場志工合影

⊕ 名人參與 擴大影響層面

為使勸募專案訴求能有更多能見度，2019 年邀請歌手朱俐靜擔任愛心大使對外呼籲，除進行網路、平面、影像、戶外等宣傳，並於勸募期間邀請多位演藝圈、運動界、新聞等公眾人物，捐贈別具意義與代表故事性的「個人物品」。邀請社會大眾一起參與網路競標活動，發揮愛心支持公益；並於 11 月 30 日舉辦讓愛閃耀愛心公益市集，特別邀請到張洛君、王海輪、楊一展、黃志瑋等名人進行愛心籃球賽，活動結合公益、音樂、運動，呼籲商圈民眾愛心大串連，共同成為中小型社福單位最堅強的力量。



— 名人義賣活動頗獲好評

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

7.5 志工善行 多元面向

⊕ 愛有為身障者才藝公益巡演

2012年起每二年舉辦愛有為身障者才藝徵選大賽活動，而後執行公益巡演邀請表現優異的優選表演者前往全國高中、監所、矯正機構進行演出，以其自身學習的奮鬥歷程，分享正向能量給觀賞者，開辦至今已有78場演出，向約25,000位的青年學子、受刑人現身說法，2019年舉辦12場公益巡演、與約6,100位觀眾互動，深獲好評。



— 愛有為公益巡演至彰化少輔院分享



— 愛有為公益巡演至嶺東高工分享



⊕ 優質企業人快樂捐血日

鑑於萬海陳柏廷董事長身為長期愛心捐血人，本活動特定訂於每年2月24日及8月16日前後舉辦『萬海慈善快樂捐血日』活動，逐年擴大舉辦地點，號召萬海員工、關係企業或協力廠商共同來參加，其中萬海員工參與率約佔62~65%；2019年計1,418人次、2,042袋、510,500cc血液。自2003年起累計截至2019/12/31止共19,206人次成功捐血、募得總計26,850袋、6,712,500cc血液。



— 優質企業人快樂常捐血

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

⊕ 企業愛心淨灘去

全球氣候異常，保護海洋雖多方呼籲，全台各海岸管轄單位除定期清掃也鼓勵淨灘，此類活動日益興盛，但海灘上永遠存在著不該存在的垃圾，2019年10月5日在陳柏廷董事長一聲號令下，萬海員工與關係企業攜手一起前往新北市北海岸石門區老梅風箏公園淨灘。志工們彎下腰，撈出不屬於沙灘上的塑膠類物品，為愛護海洋添一份心力，活動後志工們皆期許自己未來更關心環境與海洋保育，並養成環保習慣，如攜帶環保杯、環保餐具、購物袋出門。活動當天共計動員111位萬海志工，拾回約100袋海洋廢棄物。



— 淨灘全體志工合影



— 100袋淨灘成果



— 陳柏廷董事長親力親為率隊淨灘

⊕ 萬海志工隊

萬海慈善成立後，統籌志工活動規劃執行，萬海員工自主報名參與。2012年志工隊開始對外招募成員，累計到2019年記名志工已達822位，除定期舉辦參與志工服務，同時擴大中南部地區志工服務機會，2019年累計舉辦17場、623人次志工參與活動(含萬海志工295人次)，2019年共核定972.5小時企業員工志工服務時數，並給予參與之同仁同時數志工假、被服務者約305人次；開辦截至2019/12/31止累計舉辦232場志工活動、累計5,353人次參與(含萬海志工3,059人次)。



— 南區志工隊舉辦脊損者戶外服務



— 北區志工隊至身障機構服務



— 南區志工隊支援食物銀行活動

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

7.1 放眼未來 援助貧困

7.2 近貧扶助 圓夢成行

7.3 愛心貨櫃 及時奧援

7.4 公益勸募 愛心隨行

7.5 志工善行 多元面向

7.6 刊物發行 傳遞愛心

附錄

7

7.6 刊物發行 傳遞愛心

⊕ 發行公益刊物 - 停泊棧

自 2005 年起發行萬海慈善會刊《停泊棧》，歷年總計發行約 469 萬本，除透過《停泊棧》每月定期公開公告、自我揭露各項會務及募款公告等內容，並製作公益相關議題之專題報導、身心靈健康、人文新知等內容，贈閱全台各圖書館、村里長辦公室、學校社工系所、醫療診所、社福單位及自主訂閱讀者，於每月 10 日出刊，發行量逾 66,000 本 / 每月。另設《停泊棧》網路電子平台、《停泊棧》臉書粉絲團，截至 2019/12/31 止總瀏覽量約 185,781 次、粉絲數 3,037 人，持續傳遞正向思維。



定期發行紙本停泊棧與電子版刊物



⊕ 停泊棧

手機、網路粉絲團皆可觀看

⊕ 萬海慈善社群粉絲團

網路社群經營即時分享公益訊息，讓愛心民眾在第一時間接收活動訊息，截至 2019/12/31 止已擁有粉絲數 7,052 人、總瀏覽量 755,927 次。

⊕ 萬海慈善



萬海慈善粉絲團經常刊登公益訊息

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

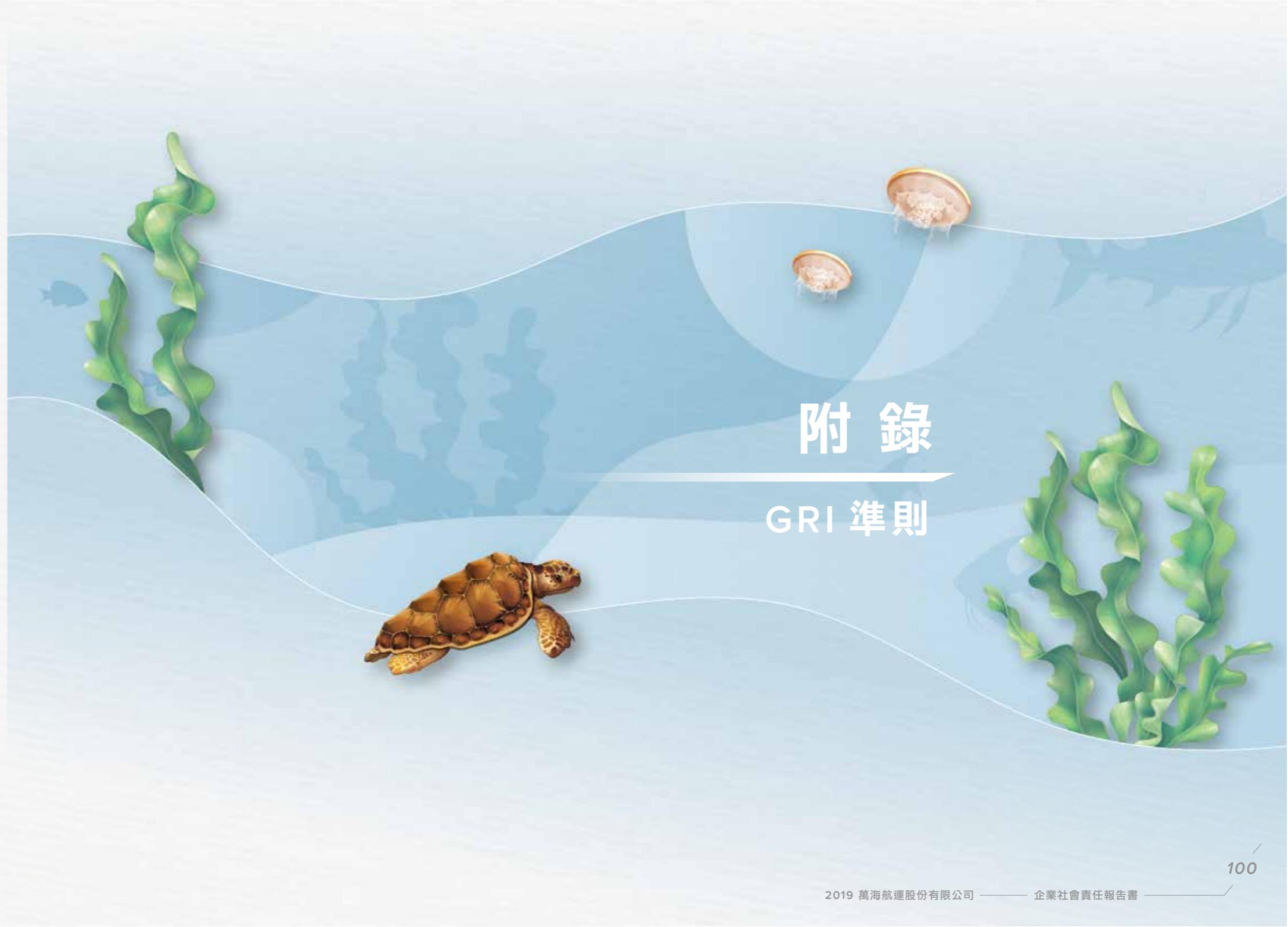
4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄



附錄

GRI 準則

2019 WHL.

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

A/ GRI 準則對照表

B/ 第三方查證證書



GRI / 102

組織概況

揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	章節編號	章節名稱	備註
102-1	組織名稱	19	1.1	關於萬海	
102-2	活動、品牌、產品與服務	19	1.1	關於萬海	
		22	1.2	營運績效	
102-3	總部位置	8		報告書編輯原則	
		19	1.1	關於萬海	
102-4	營運據點	19-20	1.1	關於萬海	
102-5	所有權與法律形式	29-32	2.2	風險控管	
102-6	提供服務的市場	19-20	1.1	關於萬海	
102-7	組織規模	19	1.1	關於萬海	
102-8	員工與其他工作者的資訊	61	6.1	員工結構	
102-9	供應鏈	56-58	5	供應鏈管理	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	33	2.4	道德與誠信	
102-11	預警原則或方針	29-32	2.2	風險控管	
102-12	外部倡議	33-35	2.5	響應永續發展目標 (SDGs)	
		36	2.6	外部倡議	
102-13	公協會的會員資格	21	1.1	關於萬海	

策略

102-14	決策者的聲明	4-5		董事長的話	
--------	--------	-----	--	-------	--

倫理與誠信

102-16	價值、原則、標準及行為規範	33	2.4	道德與誠信	
--------	---------------	----	-----	-------	--

治理

102-18	治理結構	27-29	2.1	公司治理	
--------	------	-------	-----	------	--

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

A/ GRI 準則對照表

B/ 第三方查證證書



利害關係人溝通

揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	章節編號	章節名稱	備註
102-40	利害關係人團體	9		利害關係人互動	
102-41	團體協約	63	6.2	員工福利	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	9		利害關係人互動	
102-43	與利害關係人溝通的方針	10-11		利害關係人互動	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	10-11		利害關係人互動	

報導實務

102-45	合併財務報表中所包含的實體	7		報告書編輯原則	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	7		報告書編輯原則	
102-47	重大主題表列	13		重大主題	
102-48	資訊重編	7		報告書編輯原則	沒有重編
102-49	報導改變	7		報告書編輯原則	
102-50	報導期間	7		報告書編輯原則	
102-51	上一次報告書的日期	7		報告書編輯原則	
102-52	報導週期	7		報告書編輯原則	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	8		報告書編輯原則	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	7		報告書編輯原則	
102-55	GRI 內容索引	101-104		附錄 A / GRI 準則對照表	
102-56	外部保證 / 確信	105		附錄 B / 第三方查證證書	

GRI / 103

管理方針

103-1	解釋重大主題及其邊界	13	1.1	重大主題	
103-2	管理方針及其要素	14-17		重大主題	
103-3	管理方針的評估	14-17		重大主題	

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

- A/ GRI 準則對照表
- B/ 第三方查證證書



GRI / 200

● 經濟績效

揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	章節編號	章節名稱	備註
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	22	1.2	營運績效	
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	63-67	6.2	員工福利	

● 間接經濟衝擊

203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	87	7	社會參與	
-------	--------------------	----	---	------	--

GRI / 300

● 能源

302-1	組織內部的能源消耗量	47-49	4.2	能源管理	
302-3	能源密集度	47-49	4.2	能源管理	
302-4	減少能源消耗	47-49	4.2	能源管理	
302-5	降低產品和服務的能源需求	47-49	4.2	能源管理	

● 排放

305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	51	4.4	氣體排放管理	
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	51	4.4	氣體排放管理	
305-4	溫室氣體排放密集度	51	4.4	氣體排放管理	
305-5	溫室氣體排放減量	47-49	4.2	能源管理	
		51	4.4	氣體排放管理	
305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x)，及其他重大的氣體排放	52	4.4	氣體排放管理	

目錄

董事長的話

新冠肺炎疫情之因應

報告書編輯原則

利害關係人互動

重大主題

1 企業概況

2 經營與治理

3 客戶關懷

4 環境保護

5 供應鏈管理

6 員工關懷

7 社會參與

附錄

A/ GRI 準則對照表

B/ 第三方查證證書



GRI / 300

● 廢汙水和廢棄物

揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	章節編號	章節名稱	備註
306-3	嚴重洩漏	53	4.5	廢污水和廢棄物管理	

● 有關環境保護的法規遵循

307-1	違反環保法規	53	4.5	廢污水和廢棄物管理	
-------	--------	----	-----	-----------	--

GRI / 400

● 勞雇關係

401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	63-67	6.2	員工福利	
-------	----------------------------	-------	-----	------	--

● 勞資關係

402-1	關於營運變化的最短預告期	68	6.3	勞資溝通	
-------	--------------	----	-----	------	--

● 職業安全衛生

403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	69-76	6.4	職業安全	
403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	71	6.4	職業安全	

● 訓練與教育

404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	77	6.5	員工培訓	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	82-83	6.6	績效考核	

● 員工多元化與平等機會

405-1	治理單位與員工的多元化	27-29	2.1	公司治理	
		84	6.7	員工多元化與平等機會	

- 目錄
- 董事長的話
- 新冠肺炎疫情之因應
- 報告書編輯原則
- 利害關係人互動
- 重大主題
- 1 企業概況
- 2 經營與治理
- 3 客戶關懷
- 4 環境保護
- 5 供應鏈管理
- 6 員工關懷
- 7 社會參與
- 附錄

A/ GRI 準則對照表

B/ 第三方查證證書



獨立保證意見聲明書

萬海航運股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與萬海航運股份有限公司(簡稱萬海)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對萬海航運股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與萬海並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列萬海航運股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查萬海提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於且侷限在這些提供的資訊內容之內。英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由萬海一併回覆。

查證範圍

萬海與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範圍與萬海航運股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書披露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的 1 應用類型評估萬海進修 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結萬海航運股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書內容，對於萬海之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，萬海所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關萬海 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是正確無誤地呈現，報告書所揭露之績效資訊展現了萬海對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明，我們認為就萬海所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於萬海政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並未直接接觸外部利害關係人
- 訪談 16 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2019 年度報告書反映出萬海已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了萬海之包容性議題。

重大性

萬海公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷，以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了萬海之重大性議題。

回應性

萬海執行來自利害關係人的期待與看法之回應，萬海已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了萬海之回應性議題。

衝擊性

萬海已個別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊，萬海已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了萬海之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

萬海提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求之相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中要則 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已披露，部分報告書省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了萬海的社會責任與永續性主題。

保證等級

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

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為萬海負責人所有，我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No.: SRA-TW-2019057
2020-05-12

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., N-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

2

0

1

9

