# 玉山金控 企業社會責任報告書

# CSR REPORT 2011

玉山金控 E.SUN FHC

# 關於報告書

履行企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR），一直是玉山金融控股公司在邁向永續經營之路時最重要的承諾與使命，在經營上秉持專業、穩健正派的特質，並充滿愛與關懷，善盡企業公民責任，我們更認為「贏得尊敬，比贏得業務重要」。玉山自2010年起發行第一本企業社會責任報告書，主要目的是希望透過本報告書呈現公開化及透明化的資訊，讓利害關係人及社會大眾瞭解玉山在企業社會責任方面的努力、用心和作法，並發揮拋磚引玉的成效。

## 報告書範疇

本報告書每年發行，內容主要為玉山金融控股公司於2011年度（2011/1/1～12/31）在經濟、社會及環境各面向的績效及表現，部分溯及2009與2010之差異比較及成長相關資訊。報告書內容涵蓋玉山金融控股公司及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山創投、玉山保經），簡稱玉山金控，所有財務數字均以新臺幣為計算單位，其餘數字以公制單位表示，並擴及部分海外分行實施成效。另外，社會公益之資訊涵蓋兩家基金會（玉山志工基金會、玉山文教基金會）。

## 報告書依據指南

2011玉山企業社會責任報告書依照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)G3.1版所列之指導方針及架構撰寫，並包含GRI項目對照表。內容涵蓋公司治理、顧客權益、員工照顧、環境永續及社會公益等項目。相關內容放置於玉山金控網站，並提供檔案下載閱讀。

## 報告書外部查證

本公司委託BSI英國標準協會依據AA1000保證標準及全球永續性報告綱領（GRI G3.1）詳細審查本報告書，經查證後符合GRI G3.1綱領$B^+$的應用等級之重大性、包容性及回應性。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄。

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢

玉山金融控股股份有限公司
行政管理組
地址 台北市民生東路三段115號
電話 +886-2-21751335
傳真 +886-2-25455513
網站 www.esunfhc.com.tw
信箱 pr@esunbank.com.tw

發行日期：2012/3/30

# 目錄

董事長的話……4

Ⅰ.永續經營的發展基礎

1.卓越的企業文化……6

2.企業社會責任委員會……6

3.品牌願景……6

Ⅱ.公司概況

1.公司簡介……7

2.經營績效……7

3.服務網絡……10

4.喜悅與榮光……10

Ⅲ.利害關係人之鑑別與溝通……13

Ⅳ.公司治理

1.治理架構……15

2.投資人關係……21

3.風險管理……22

4.危機處理應變機制……23

5.授信政策……24

6.誠信經營（反貪/反賄）……25

7.稽核制度……25

8.社團組織……25

Ⅴ.顧客權益

1.全面品質理念與文化……26

2.多元創新產品設計……26

# 目錄


3.顧客權益保護……27

4.服務模範員工……29

5.顧客關係管理……29

Ⅵ.員工照顧

1.人力結構……30

2.快樂的第二個家……32

3.培育發展……34

4.福利保障……35

5.重視人權……36

6.玉山人心語……37

Ⅶ.環境永續

1.綠色管理政策……41

2.推動與成效……41

Ⅷ.社會公益

1.學術教育……49

2.慈善關懷……59

3.體育發展……61

4.人文藝術……66

獨立保證意見聲明書……73

附錄

全球永續性報告指標GRI對照表……75

全球永續性報告指標GRI補充說明……80

# 董事長的話

歷經2011年國際金融市場動盪不安，2012年雖然仍有歐債風暴及經濟衰退疑慮，但全球經濟正朝向新的均衡邁進。

在這樣不穩定的經濟環境中，台灣及全球積極投入企業社會責任（Corporate Social Responsibility，CSR）的企業與日俱增，顯示企業除了追求股東（Stockholders）的最大利益外，還必須同時兼顧利害關係人（Stakeholders）的權益。經濟學人智庫（EIU）針對全美566家企業進行調查，75%高階經理人認為有效的CSR政策對於公司財務狀況有助益，並能有效提高企業競爭力。這樣的調查對於積極投入CSR的公司是正向肯定，也說明CSR與企業經營績效的正向連結。

玉山自創立之初，就懷著「經營一家最好的銀行，捨我其誰」的使命感，以玉山為名，我們的決心就寫在名字上，決心達到最高的、做到最好的，矢志成為「金融業的模範生，服務業的標竿」。我們認為企業存在的目的就是在增進人類生活的幸福，因此除了企業經營的本身，還要關心社會發展、落實環境保護、投入社會公益、發揚人文藝術等，惟有善盡企業社會責任的企業，才能真正增進民眾的幸福，才能夠永續經營，邁向基業長青。

20年來，玉山持續致力於實踐企業社會責任，儘管外在的金融環境迅速變化，過程中經歷全球及本土金融風暴，我們依然堅定地投入資源在建立制度、培育人才、發展資訊、公司治理、社會公益、環境保護、顧客服務、社區參與及人文藝術等領域。我們始終堅持「專業（Expertise）、服務（Service）、責任（Business）」的經營理念，以及凝聚「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」、「知福、惜緣、感恩」的企業文化，盡最大的努力創造員工、顧客、股東、社會及國家的價值。

在這本報告書中，我們對於利害關係人所關心的經濟、社會及環境等議題做了清楚的說明。舉例來說，在「公司治理」方面，2008年起玉山金控股東會持續遴選出4位獨立董事，比例超過董事席次的1/4，並於2011年7月提前符合主管機關對於薪資報酬委員會委員資格之規定，並由全體獨立董事組成。我們積極精進公司治理制度，於2004年時就開風氣之先，主動遴選最具專業且最孚聲望的專家擔任獨立董事，建構健全的董事會，充分發揮董事會的職能。今（2012）年3月，玉山金控再度榮膺香港財資雜誌（The Asset）「2011年亞洲企業傑出管理獎」最高榮譽白金獎，這是對我們致力做好公司治理的肯定與鼓勵，不僅是最高的榮譽，更是責任的加重。

在「社會公益」方面，我們堅持以有目的、有系統、有組織的方式長期深耕公益活動。學術教育領域主要有玉山黃金種子計畫、玉山培育傑出管理人才獎學金、玉山學術獎及金融知識嘉年華；慈善關懷領域主要有愛心捐血、育幼院院童關懷及日本311震災捐款；青棒發展領域主要有玉山盃全國青棒錦標賽、玉山盃國際青棒邀請賽、青棒防護營、青棒訓練營及偏遠球隊關懷；人文藝術領域主要有舉辦For Mother～獻給母親的音樂會、贊助太陽劇團來台演出、宜蘭國際童玩藝術節獨家贊助銀行、吾愛吾師謝師恩活動及獨家贊助維也納少年合唱團來台巡迴表演等；社區服務領域主要有長期社區環境清潔、假日銀行服務、參與校園活動、校園理財講座及玉山全方位代收網等。

此外，為了地球的永續發展及下一代的幸福，我們也投注許多心力在「環境保護」方面。自2007年頒布玉山環保節能白皮書（E.SUN Green Policy）以來，我們更積極透過企業內部的教育與落實，從心、從生活鼓勵同仁從日常生活做起。我們的具體行動包含能源管理（包括空調設備、燈光、電梯設備、水資源管理）、授信環保政策、e化節能政策、無紙化及垃圾處理、綠色採購、植樹計畫及參加各種環保活動。期望由企業的拋磚引玉，發揮更大的影響力，共創優質的生活環境。

身為金融業服務最好與民眾最信任的金融品牌，玉山深自體認社會對我們的期待。「懂得付出是一種智慧，能夠付出是一種幸福」我們除了盡力朝向綜合績效最好的企業邁進，也矢志成為最受尊敬的企業。

謹以這本CSR報告書分享我們對於CSR的做法與投入。感謝大家的指導與鼓勵，讓我們不斷精益求精，善盡社會公民的責任，展現積極的行動力，為孕育我們的社會與環境付出愛與關懷。

玉山金控 董事長

# Ⅰ.永續經營的發展基礎
Sustainable foundation for the development

## 1.卓越的企業文化

玉山清新專業的優良形象，穩健正派的經營風格，親切溫馨的精緻服務以及奉獻愛與關懷的企業責任，深受社會大眾的肯定，玉山自創立之初就以「建立制度、培育人才、發展資訊」為玉山百年志業永續發展的三大支柱，以專家領航，重視公司治理，認真實踐「專業（Expertise）、服務（Service）、責任（Business）」的經營理念，凝聚「實在、實力、責任」，「團隊、和諧、快樂」，「領先、卓越、榮譽」，「知福、惜緣、感恩」的企業文化，厚植從優秀到卓越的磐石。

## 2.企業社會責任委員會

玉山金控於2011年成立企業社會責任委員會（Corporate Social Responsibility Committee），並於2012年正式成為董事會之功能性委員會，由董事長擔任召集人，設公司治理、社會公益、環境永續、顧客權益、員工照顧等五個工作小組，負責企業社會責任年度計畫及策略方向之研擬、提案及執行，有3位專職人力及30位兼職人員，採任務或專案編組方式運作，為公司內部最高階的企業社會責任組織，落實本公司及子公司經營之企業社會責任，並與國際接軌，矢志成為世界一等的企業公民。

## 3.品牌願景

玉山是由專業經理人組成的經營團隊，秉持誠信的經營風格，帶領玉山人以前瞻的思考共築願景，透過文化融合的力量，用智慧，用方法一起實踐共同願景，這是玉山永續經營的最珍貴資源，對玉山人而言，這是至高的夢想、巨大的挑戰，也是無可逃避的抉擇。

金融業的模範生，服務業的標竿

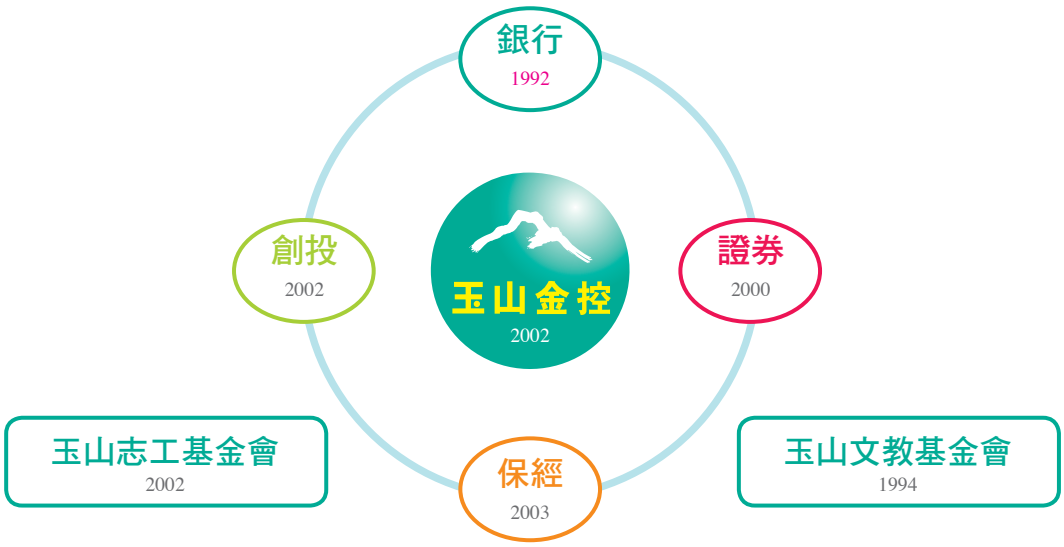
玉山人成為世界一等的公民
玉山成為世界一等的企業公民

台灣的玉山，世界的玉山

# Ⅱ公司概況
Introduction of E. SUN FHC

## 1.公司簡介

玉山金融控股公司成立於2002年1月28日，總部設於台灣台北市，子公司有銀行、證券、保經及創投。截至2011年12月31日止，員工總人數6,009人、總資產規模為新臺幣1.16兆元，2011年稅後淨利為新臺幣34.84億元。除各子公司外，為實踐社會責任永續發展，先後成立玉山文教基金會及玉山志工基金會，秉持「愛與關懷」、「一份愛可以牽引更多的愛」之精神，持續奉獻玉山及玉山人的一份力量。




## 2.經營績效

金融海嘯時代後，國際經濟情勢複雜多變，在已開發國家債務問題紛擾不斷、新興市場國家強力打擊通膨，以及茉莉花革命、日本強震、南北韓衝突及泰國水患等突發事件影響下，2012年經濟前景充滿挑戰。

2011年玉山金控稅後獲利為34.84億元，EPS 0.82元，維持穩健的獲利能力，在資產品質上，繼續保持全國最優異的領先群之一，並於7月9日概括承受有限責任竹南信用合作社之資產、負債及營業，玉山銀行國內通路據點由122處增加為132處。

玉山秉持清新專業、穩健正派的經營風格，經過長期的努力，在各項業務均衡發展的同時，亦重視風險、紀律與流程的精進，持續做好服務品質、內部控制與法令遵循，持續朝績效最好，也最被尊敬的金融機構邁進。

## 2.1 經營能力

單位：仟元

| 年度 | | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|
| 經營能力 | 淨收益 | 17,415,361 | 20,205,264 |
| | 呆帳費用 | 2,732,257 | 4,540,035 |
| | 營業費用 | 10,210,948 | 11,622,826 |
| | 所得稅費用 | 549,084 | 558,055 |
| | 合併總損益 | 3,923,072 | 3,484,348 |
| | 員工平均收益額 | 3,362 | 3,363 |
| | 員工平均獲利額(稅後) | 757 | 580 |
| | 保留盈餘 | 6,503,368 | 6,728,981 |
| 獲利能力 | 資產報酬率（ROA,%） | 0.39 | 0.31 |
| | 普通股股東權益報酬率（ROE,%） | 7.32 | 5.77 |
| | 純益率（%） | 102.73 | 103.96 |
| | 每股盈餘（EPS,元） | 1.04 | 0.82 |

＊2011年為配合主管機關強化金融機構財務體質，子銀行增提備抵呆帳2,461,981仟元，使放款覆蓋率達1%以上。如不計算此增提的影響，2011年ROA為0.49%，ROE為9.15%，EPS為1.30元。

### 股利配發

單位：元

| 年度 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|
| 每股現金股利 | 0.20 | 0.20 |
| 每股股票股利 | 0.70 | 0.50 |
| 合計 | 0.90 | 0.70 |

＊當年度盈餘分配後，股利於次年發放。

### 納稅金額&投資抵減

單位：仟元

| 年度 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|
| 本期支付所得稅 | 291,067 | 549,745 |
| 投資抵減 | - | - |

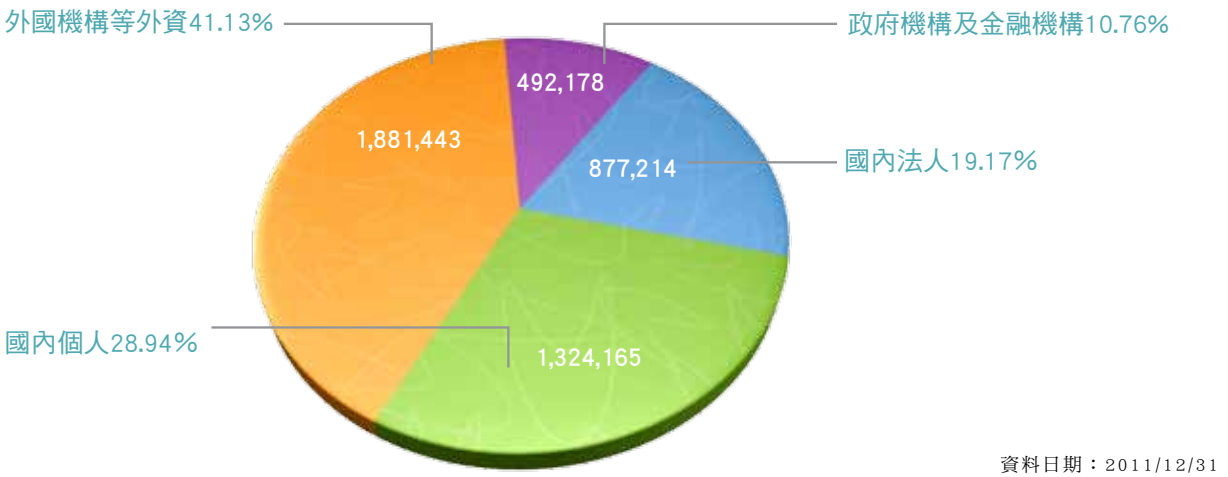
### 捐贈金額

單位：仟元

| 年度 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|
| 學術教育 | 6,315 | 47,444 |
| 慈善關懷 | 56,344 | 57,697 |
| 人文藝術 | 2,375 | 18,698 |
| 經貿發展 | 50,322 | 60,976 |
| 小計 | 115,356 | 184,815 |

## 2.2 股東結構與信評

單位：仟股；%




資料日期：2011/12/31

### 2011信用評等

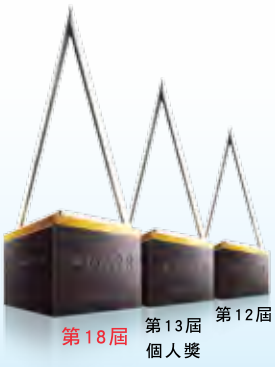
| 評等類別 | 評等機構 | 信用評等等級 | | 評等展望 | 生效日期 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 長期 | 短期 | | |
| 國際評等 | 穆迪(Moody's) | Baa2 | P-2 | 穩定 | 2011.11 |
| | 標準普爾(S&P) | BBB- | A-3 | 穩定 | 2011.12 |
| 國內評等 | 中華信評 | twA | twA-1 | 穩定 | 2011.12 |

## 3.服務網絡

玉山金融控股公司以玉山銀行為核心，整合玉山六大資源：品牌、文化、人力資源、產品、資訊與顧客，提供誠信正直的品牌承諾與清新專業的優質服務，玉山銀行成立於1992年，決心「經營一家最好的銀行」，矢志成為「金融業的模範生、服務業的標竿」。2011年底總資產規模為新臺幣1兆1,555億元，淨值為新臺幣656億元。國內通路132處，海外據點（分行、代表人辦事處）共4處，分布於美國、中國及越南，透過玉山客服中心（Call Center）之整合建置及電子金融、網路、ATM、WebATM等推廣，建構完整綿密的金融服務網。

## 4.喜悅與榮光

在玉山人的齊心協力下，玉山深受主管機關、國內外專業機構與社會大眾的各項肯定與鼓勵，是國內唯一擁有三座國家品質獎的企業（含黃永仁董事長個人獎），充分展現玉山對品質的堅持。這是榮譽也是責任，我們將更用心、更謙虛、更努力的持續成長茁壯，最近三年來獲得評選與肯定的殊榮主要包括：



## * 2011

－玉山金控蟬聯「亞洲企業傑出管理獎」最高等級白金獎(香港The Asset雜誌)

－玉山銀行榮獲天下雜誌「金牌服務大賞」金融銀行業第1名(天下雜誌)

－玉山銀行蟬聯「財富管理銀行評鑑」最佳信任獎第1名、並獲得最佳理專團隊獎第1名、最佳績效獎第1名(今周刊)

－玉山銀行榮獲「磐龍獎」～服務資本大賞首獎；從業人員【員工幸福感】第1名、顧客服務【顧客款待感-企業金融】第1名；「金鷹獎」～從業人員【經營文化】第1名、【經營策略】第1名、【盡責奉獻】第1名、【年度顧客忠誠大賞】(中國生產力中心)

－玉山銀行連續6年榮獲「信保夥伴獎」(中小企業信用保證基金)

－玉山銀行榮獲「青年創業貸款」獲得績優銀行獎，而大墩、七賢、民生、中壢等四家分行亦獲得績優分行獎，大墩分行獲得最佳績效獎(青輔會)

－玉山銀行榮獲蟬聯「民間企業綠色採購」標竿績優單位(台北市政府)

－玉山銀行榮獲「體育推手獎」贊助類金質獎(體委會)

－玉山志工基金會蟬聯「全國性財團法人社會福利慈善事業基金會評鑑」優等(內政部)

－玉山文教基金會榮獲「社教公益獎」(教育部)

－玉山銀行榮獲晶片金融卡消費扣款業務「金舵獎」(中華民國銀行公會)

＊ 2010

－玉山金控連續三年榮獲「天下企業公民獎」金融業第1名(天下雜誌)

－玉山金控榮獲「傑出金融業務菁業獎～最佳社會責任獎」(台灣金融研訓院)

－玉山金控連續3年榮獲「公司治理制度評量認證」(公司治理協會)

－玉山金控榮獲「亞洲企業傑出管理獎」最高等級白金獎(香港The Asset雜誌)

－玉山銀行榮獲「全國服務品質大調查」傑出服務獎金融銀行第1名(遠見雜誌)

－玉山銀行榮獲「財富管理銀行評鑑」最佳信任獎第1名及最佳服務獎第1名(今周刊)

－玉山銀行榮獲「信保夥伴獎」(中小企業信用保證基金)

＊ 2009

－玉山金控「企業社會責任獎」蟬聯三年並晉入榮譽榜(遠見雜誌)

－玉山金控蟬聯「天下企業公民獎」金融業第1名(天下雜誌)

－玉山銀行榮獲「財富管理銀行評鑑」民眾最信任的銀行第1名(今周刊)

－玉山銀行榮獲「全國服務品質大調查」傑出服務獎金融銀行第1名(遠見雜誌)

－玉山銀行榮獲金融機構信用資訊安控「金安獎」/「金質獎」(聯合徵信中心評鑑)

我們將持續提供更好的金融服務，傳遞社會責任的核心價值，邁向對社會和地球環境永續經營之路，同時致力於各項業務與產品的研發創新，保存核心、刺激進步，掌握關鍵、創造未來。

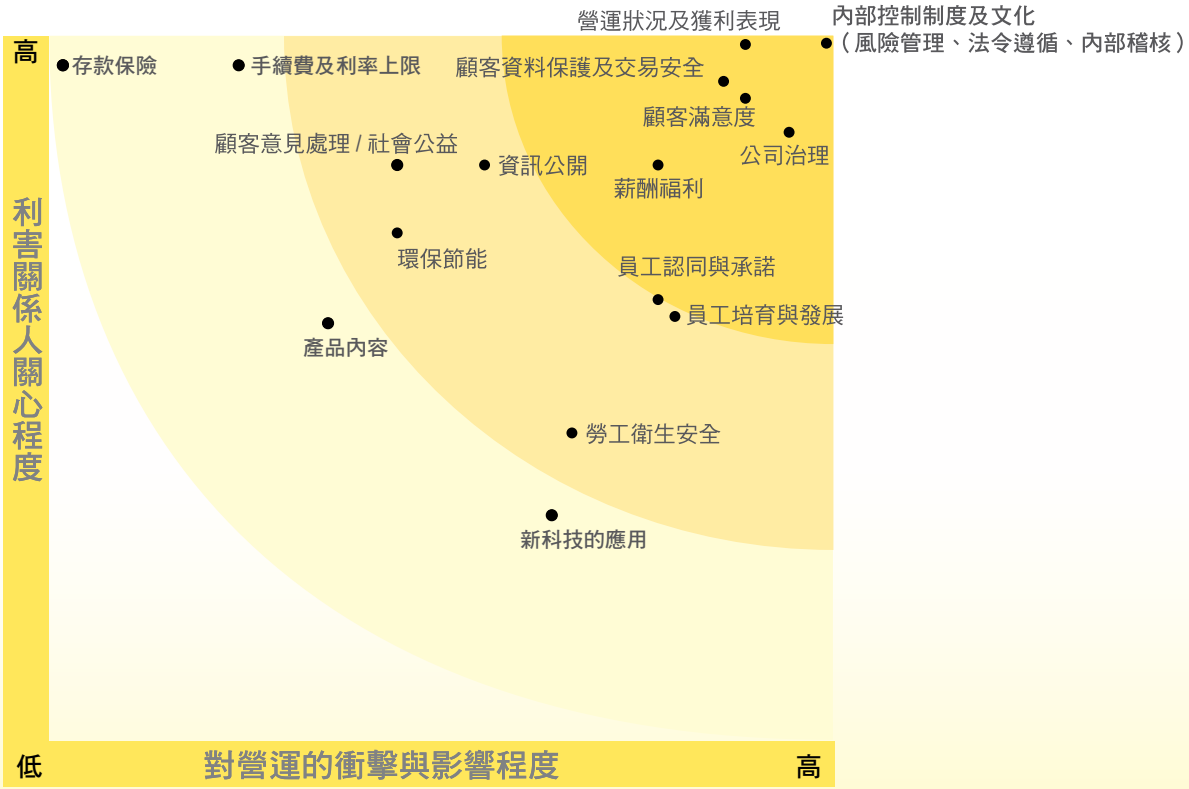
# Ⅲ.利害關係人之鑑別與溝通
## Stakeholder Identification and Communication

玉山金控整合公司內部資源，由企業社會責任委員會協調溝通，經過跨單位會議討論，鑑別各單位負責業務可能接觸或影響之利害關係人，並討論利害關係人所有可能關注的議題。

經企業社會責任委員會與各單位的討論及評估後，議題依重要性給予1至10分，1分為低重要性、10分為高重要性，再運用「利害關係人關心程度」及「對營運的衝擊與影響程度」為兩軸的象限圖，作為議題分析的工具，並分析、判定出各利害關係人關心的重大性議題。

歸納出利害關係人可作為顧客、員工、股東（法人股東、一般股東）、政府機關、同業、外包商、非營利/非政府組織及社區，並定義出13項重大性議題，回應重大性議題的作法於各章節中揭露。

### 利害關係人重大性議題分析矩陣圖

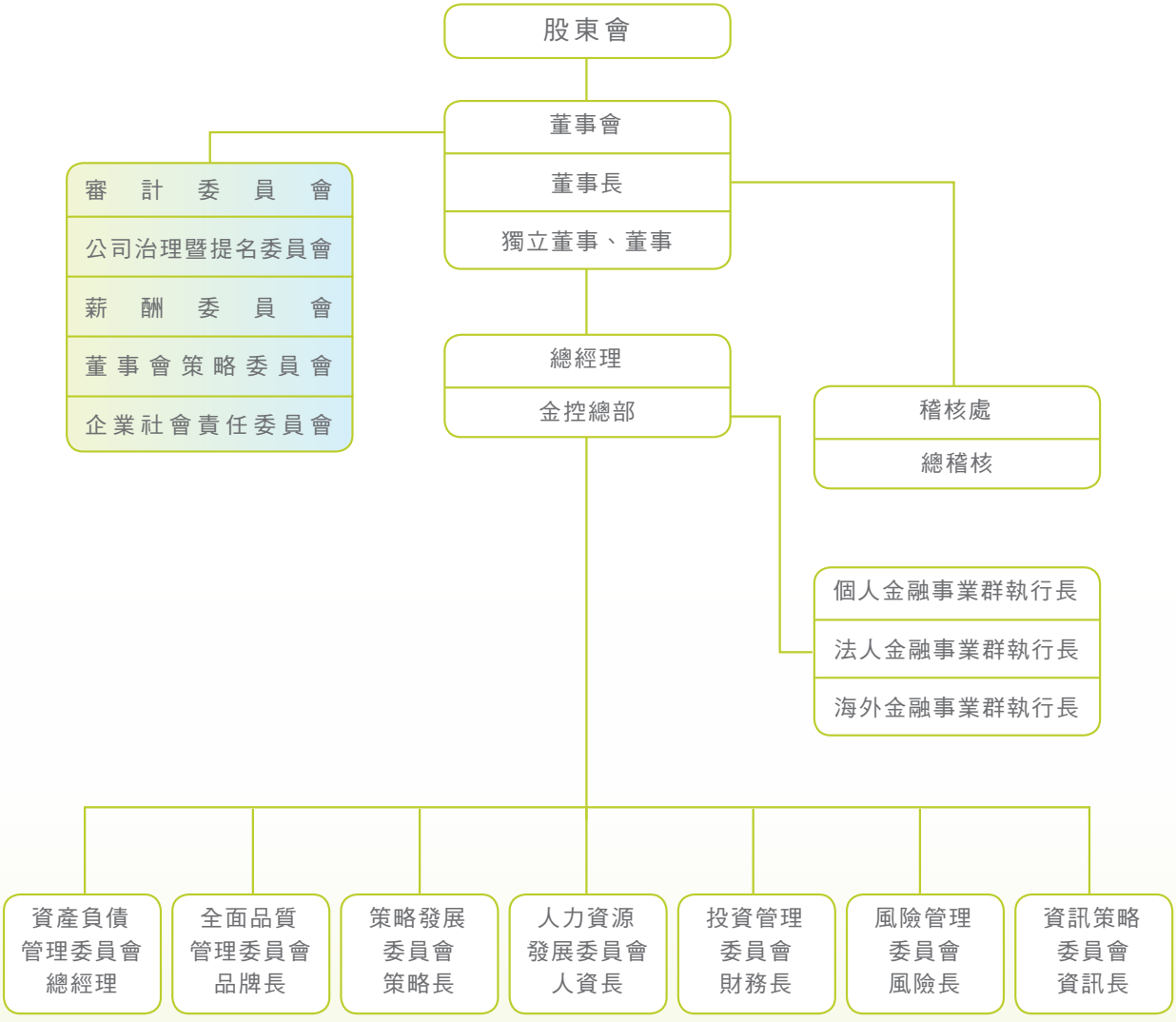


| 利害關係人 | | 對利害關係人之溝通作法 |
|---|---|---|
| 顧客 | | ・玉山金控設置全面品質管理委員會、玉山銀行設置顧客服務處、子公司各單位設置顧客服務師，提供顧客滿意的品質與服務。<br>・委託外部專業市調公司進行顧客滿意度調查，就服務態度、環境、應對效率等面向收集顧客意見。<br>・設立客服中心24小時服務專線、公司網站設置訪客留言版及營業單位設置顧客意見箱，提供顧客諮詢、辦理業務及意見表達等服務。<br>・定期寄送對帳單/電子對帳單、官網及行動銀行公佈近期活動與最新消息、發送電子報、發行雙月刊及季刊等，提供顧客各種金融訊息。<br>・舉辦理財講座，提供顧客獲取金融訊息、雙向溝通及業務諮詢的管道。<br>・遵守法令規範保護顧客資料安全，並設有選擇退出機制。 |
| 員工 | | ・每年定期進行玉山人問卷調查，員工可自由表達各種意見。<br>・建置人力資源系統平台，員工可隨時查詢薪酬、差勤、訓練、福利等相關業務。<br>・建構完整的薪資制度，並依表現發放獎金與晉升調薪。<br>・重視培育發展，建立實體與網路學習平台，依職涯發展規劃培育計畫。<br>・建構健康職場及快樂的第2個家，協助員工融入玉山企業文化。<br>・依法提撥退休準備金並成立員工儲蓄會，保障員工退休權益。<br>・公平公正的考核評估，加上內部徵才等輪調培育，鼓勵員工適性發展。<br>・落實勞工安全衛生政策及法令遵循。 |
| 股東 | 法人股東 | ・每年召開股東會、每季舉辦法人說明會、每月定期公布營運績效。<br>・定期或不定期於公開資訊觀測站及公司網站揭露公司重要訊息。<br>・不定期參加海內外投資機構研討會及投資論壇。<br>・設置中英文投資人服務網頁，提供訊息查詢及資料下載等服務。<br>・設置股務、公關及法人關係部門，提供電話及電子郵件的溝通管道。 |
| | 一般股東 | |
| 政府機關 | | ・遵循主管機關的政策，參與主管機關舉辦之會議及推廣金融知識教育。<br>・配合主管機關的監理與查核，提供相關資訊。<br>・建置完整的法令遵循制度與稽核制度，確實遵守法令規範。<br>・定期或不定期於公開資訊觀測站及公司網站揭露公司重要訊息。 |
| 社區 | | ・分行敦親睦鄰的週邊環境打掃、參與校園及社區如校園理財講座、理財健診等重要活動，響應並喚起對環保公益之重視及參與。<br>・玉山金控及各子公司、玉山志工基金會與玉山文教基金會致力實踐企業社會責任，積極投入公司治理、顧客權益、員工照顧、環境永續、學術教育、慈善關懷、體育發展、人文藝術及深耕在地等領域，為社會與環境付出愛與關懷。 |
| 非營利（NPO）/非政府組織（NGO） | | |
| 同業 | | ・參與產業同業公會相關活動及業務研討，創造公平合理的競爭環境。 |
| 外包商 | | ・建置公平、公正的採購流程，優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章與符合法規要求之各項建材、設備、器具。<br>・透過採購及業務配合，積極推廣環保及綠色消費觀念。 |

# Ⅳ.公司治理
## Corporate Governance

本公司除依循證券交易法、金融控股公司治理實務守則等法令規章外，更不斷積極思考如何建立更好的制度與流程，健全公司組織運作並確保利害關係人權益。我們相信公司治理沒有捷徑與公式，唯有優質的企業文化與專業的經營團隊，才能精益求精落實公司治理。

## 1.治理架構




資料時間：2012/3

## 1.1董事會獨立性與運作

強化董事會職能是公司治理最重要的環節，如何健全公司組織運作，獨立董事制度與董事會職能最為關鍵。

- 本公司自2004年起即遴選最具專業且孚聲望之專家擔任獨立董事並設置準審計委員會（當時證交法規定於2007年起需監察人與審計委員會擇一設立），有規劃、有方向地逐步建立獨立董事制度與審計委員會。
- 本公司於2008年董事任期屆滿後，即遴選四位獨立董事並設置審計委員會，而獨立董事於董事會席次比例亦高於證券交易法規範（獨立董事之人數不得少於二人，且不得少於董事席次五分之一）。
- 本公司功能性委員會設置情況如下：除由全體獨立董事組成審計委員會外，並設置公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會及企業社會責任委員會，建構健全之董事會，充分發揮董事會之職能。
- 董事之多元性與專業：由金融業、產業界及學者組成多元且具專業之董事會，使得董事會決策均具客觀性與周延性。
- 玉山金控董事會成員共13席，其中獨立董事4席，占董事會比例達30%以上。董事會成員中，女性董事1席，男性董事12席。
- 玉山金控董事會至少每三個月召開一次，2011年共計召開10次董事會，整體董事親自出席率達91.54 %。
- 玉山金控全體董事平均年齡為59.84歲，董事年齡分布詳如下表：

| 年齡區間 | 人數 |
|---|---|
| 40～49歲 | 2 |
| 50～59歲 | 4 |
| 60～69歲 | 6 |
| 70～79歲 | 1 |

・董事（含獨立董事）2011年之酬金及其級距詳如下表，如欲取得更詳細資訊，請參閱本公司年報，本公司年報可至本公司金控網站（http://www.esunfhc.com.tw/ir/about_report.info）或公開資訊觀測站（http://mops.twse.com.tw/index.htm）下載。

董事酬金表

單位：仟元

| 項目 | 董事酬金 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 報酬(A) | | 退職退休金(B) | | 盈餘分配之酬勞(C) | | 業務執行費用(D) | |
| | 本公司 | 合併報表內所有公司 | 本公司 | 合併報表內所有公司 | 本公司 | 合併報表內所有公司 | 本公司 | 合併報表內所有公司 |
| 金額 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33,359 | 33,359 | 1,160 | 3,200 |

＊盈餘分配之董事酬勞係分配予2011年在職之董事。

酬金級距表

單位：仟元

| 給付本公司各個董事酬金級距 | 董事姓名 | |
|---|---|---|
| | 前四項酬金總額(A+B+C+D) | |
| | 本公司 | 合併報表內所有公司 |
| 低於2,000,000元 | 榮淵投資股份有限公司、上立汽車股份有限公司、山立通運股份有限公司 | 山立通運股份有限公司 |
| 2,000,000元（含）～5,000,000元（不含） | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會(代表人：黃男州)、財團法人玉山文教基金會、新東陽股份有限公司、歐康投資股份有限公司、柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、山盟投資股份有限公司 | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會（代表人：黃男州）、財團法人玉山文教基金會、新東陽股份有限公司、歐康投資股份有限公司、柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、榮淵投資股份有限公司、上立汽車股份有限公司、山盟投資股份有限公司 |
| 5,000,000元（含）～10,000,000元（不含） | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會（代表人：黃永仁） | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會（代表人：黃永仁） |

＊董事全體盈餘分配之酬勞比例係依本公司章程第36條規定辦理；董事長、董事之報酬及其比例與調整，依本公司章程第27條之1規定，依其對本公司營運參與之程度及貢獻，並參酌同業水準，授權由董事會議定之。

董事簡歷表

| 年度 | 姓 名 | 學 歷 | 經歷 | 現任本職 |
|---|---|---|---|---|
| 董 事 長 | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會<br>代表人：黃永仁 | 中興大學合作經濟學系 | 玉山銀行董事長<br>玉山銀行總經理 | 玉山金控董事長 |
| 董　　事 | 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會<br>代表人：黃男州 | 紐約市立大學企研所碩士 | 玉山金控副總經理 | 玉山金控總經理<br>玉山銀行總經理 |
| 董　　事 | 財團法人玉山文教基金會<br>代表人：曾國烈 | 美國哈佛大學甘迺迪政府學院<br>公共行政碩士 | 行政院金融監督管理委員會<br>銀行局局長 | 玉山銀行董事長 |
| 獨立董事 | 柯承恩 | 美國明尼蘇達大學管理(會計)學博士 | 台灣大學會計系暨電機系教授 | 台灣大學會計系暨電機系教授 |
| 獨立董事 | 李吉仁 | 美國伊利諾大學企業管理博士 | 台灣大學EMBA執行長 | 台灣大學管理學院副院長<br>台灣大學國際企業學系教授 |
| 獨立董事 | 張林真真 | 美國密西根州立大學數理統計碩士 | 財宏科技(股)公司董事長<br>財金資訊(股)公司董事長 | 玉山銀行獨立董事<br>（常務董事） |
| 獨立董事 | 林信義 | 成功大學機械系 | 財團法人工業技術研究院董事長<br>行政院副院長 | 信義房屋獨立董事 |
| 董　　事 | 歐康投資股份有限公司<br>代表人：黃秋雄 | 菲律賓DELA SALLE大學企管博士 | 會計師 | 會計師 |
| 董　　事 | 新東陽股份有限公司<br>代表人：麥寬成 | 開南工商 | 新東陽企業董事長 | 新東陽企業董事長 |
| 董　　事 | 榮淵投資股份有限公司<br>代表人：陳朝國 | 加州州立大學洛杉磯分校(UCLA)<br>企業管理系 | 年興紡織股份有限公司董事長 | 年興紡織股份有限公司董事長 |
| 董　　事 | 上立汽車股份有限公司<br>代表人：吳建立 | 長榮中學 | 上立汽車公司董事長 | 上立汽車公司董事長 |
| 董　　事 | 山盟投資股份有限公司<br>代表人：杜武林 | 成功大學管理學院EMBA | 玉山銀行總經理 | 玉山金控品牌長<br>玉山證券董事長 |
| 董　　事 | 山立通運股份有限公司<br>代表人：陳嘉鐘 | 台灣大學農經所碩士 | 玉山證券董事長<br>玉山證券總經理 | 玉山金控執行副總經理<br>玉山銀行個金執行長 |

＊玉山金控及各子公司經理人之薪資報酬，由支薪公司採單一薪資給予，不因兼任金控或子公司職務獲得其他薪資。

## 1.2 董事會各功能性委員會

本公司及子公司玉山銀行均全面設置獨立董事及審計委員會，本公司更於董事會下設置五大功能性委員會，以落實公司治理。

本公司自2008年起正式依規實施獨立董事制度，獨立董事比例均超過公司董事席次1/4，於2011年6月28日股東常會4位獨立董事續任，亦於2011年7月7日指派玉山銀行四名獨立董事，並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，期使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能。

此外，本公司亦有效運作各功能性委員會，以持續精進公司治理。目前董事會下設有審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會及企業社會責任委員會等功能性委員會，並由四位獨立董事擔任主要成員，持續精進公司治理。2011年本公司各功能性委員會整體親自出席率分別為：審計委員會90%，公司治理暨提名委員會95.83%，薪酬委員會100%，董事會策略委員會92.3%。

本公司董事會各功能性委員會如下：

■ **審計委員會：**

・本公司訂定「審計委員會組織規程」，2011年共計召開5次會議。

・本委員會由全體獨立董事組成，並以下列事項之監督為其主要運作目的：

a.公司財務報表之允當表達。

b.簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。

c.公司內部控制之有效實施。

d.公司遵循相關法令及規則。

e.公司存在或潛在風險之管控。

■ **公司治理暨提名委員會：**

・本公司訂定「公司治理暨提名委員會組織規程」，2011年共計召開3次會議。

・由獨立董事擔任召集人與主席，每年至少開會一次，秉於董事會之授權，協助董事會辦理下列事項：

a.公司治理組織和制度之健全。

b.本公司和銀行子公司獨立董事及子公司董事、監察人候選人之覓尋、審核及提名。

c.建構及發展本公司及子公司董事會之組織架構，以確保董事會妥適組成。

d.本公司及子公司總經理，以及本公司及銀行子公司副總經理候選人之提名或審查。

■ **薪酬委員會：**

・本公司訂定「薪酬委員會組織規程」，2011年共計召開2次會議。

・薪酬委員會由董事會決議至少3名董事組成，並由獨立董事擔任召集人與主席，每年至少開會2次，委員會並應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：

a.訂定並定期檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

b.定期評估並訂定本公司董事及經理人之薪資報酬。

・薪酬委員會履行前項職權時，應依下列原則為之：

a.董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。

b.不引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。

c.針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間應考量行業特性及公司業務性質予以決定。

■ **董事會策略委員會：**

・本公司訂定「董事會策略委員會組織規程」，2011年共計召開2次會議。

・由董事長擔任召集人與主席，並應有獨立董事參與，每年至少開會一次，其職責如下：

a.針對本公司策略發展目標召集會議，並向董事會提出報告，其內容得包含總體目標及短、中、長期發展策略等。

b.其他足以影響本公司未來發展之重大策略事項，向董事會提出報告。

■ **企業社會責任委員會：**

・本公司訂定「企業社會責任委員會組織規程」。

・由董事長任召集人，以每年至少召開一次為原則，其職責如下：

a.企業社會責任年度計畫及策略方向之訂定。

b.企業社會責任專案及活動計畫之訂定。

c.企業社會責任年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效之追蹤與檢討。

d.企業社會責任報告書之編纂及審定。

e.企業社會責任媒體評鑑相關事宜之決定。

f.其他企業社會責任相關事項之決定。

為維持公司治理良好運作，本公司自2011年迄今陸續修(制)訂「股東會議事規則」、「薪酬委員會組織規程」、「公司治理暨提名委員會組織規程」、「捐贈處理辦法」、「股東會、董事會暨經理人權責劃分表」、「內部控制制度」、「取得或處分資產處理程序」。另外，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，2011年特別制訂「誠信經營守則暨作業程序及行為指南」，以實踐企業社會責任。

## 公司治理運作情形表

| 項　目 | | 運 作 情 形 |
|---|---|---|
| 本公司股權結構及股東權益 | 本公司處理股東建議或詢問之方式 | 已於網站建置訪客留言版並揭露投資人關係部門負責人員之聯絡資訊，以便股東提出問題及建議，並審慎處理。 |
| | 本公司掌握實際控制本公司股權之主要股東名單 | 依據停止過戶後之股東名冊及按月申報之股數異動資訊，掌握主要股東持股概況。 |
| | 本公司建立與關係企業風險控管機制及防火牆之方式 | 1.設有獨立之風險管理單位，負責金控集團整體之風險控管，並制訂風險管理政策及相關管理規範。<br>2.設有風險管理委員會，由總經理擔任召集人，確保金控之風險管理制度有效運作。<br>3.依據金控法第44及45條等相關規定，控管利害關係人之交易，避免可能之利害衝突，以確保本公司之權益。 |
| 董事會之組成及職責 | 金融控股公司設置獨立董事之情形 | 設置4席獨立董事，並設置審計委員會取代監察人之功能。 |
| | 定期評估簽證會計師獨立性之情形 | 由審計委員會定期對簽證會計師之委任、解任及報酬進行評估。 |
| 建立與利害關係人溝通管道之情形 | | 1.皆依規由專責單位建立利害關係人名單及定期維護，並負責相關溝通事宜。<br>2.顧客均可經各營業單位、顧客服務單位或網頁所揭露之各服務管道，充分反應意見；員工之問題亦可透過人力資源單位或行內溝通管道妥善處理。<br>3.與利害關係人溝通管道暢通。 |
| 資訊公開 | 本公司架設網站， 揭露財務業務及公司治理資訊之情形 | 已架設中英文網站揭露財務業務狀況，並按月將金控及子公司自結獲利、按季將金控及銀行子公司經會計師查核(或核閱)之財務報告書於本公司網站揭露；另亦依規定於公開資訊觀測站中發佈有關本公司之重大訊息。而公司治理資訊揭露除依證交所之規定上傳揭露外，另於公司網站設置投資人關係及公司治理專區。 |
| | 本公司採行其他資訊揭露之方式 | 為便利投資人取得相關資訊，故定期召開法人說明會，並將法人說明會之中英文相關資料備於公司網站，供投資人查詢。若有疑問，亦遵循發言人機制，統一對外發言。此外，亦不定期至海外Roadshow，以利海外投資人瞭解本公司營運狀況。 |
| 金融控股公司設置提名、薪酬或其他各類功能性委員會之運作情形 | | 本公司及子公司玉山銀行均全面設置獨立董事及審計委員會，本公司更於董事會下設置五大功能性委員會，包括審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會及企業社會責任委員會，四位獨立董事分別擔任主要成員，並依據相關法令集會、行使職權，持續精進公司治理。 |
| 董事進修之情形 | | 依法令要求新任者於就任當年度至少宜進修12小時，就任次年度起每年至少宜進修3小時。續任者任期中每年至少宜進修3小時。 |
| 公司為董事購買責任保險之情形 | | 為完善公司治理機制，並降低公司、董事及重要職員承擔之風險，本公司自2007年起即為董事及具有管理監督職務之受僱人購買「董監事及經理人責任保險」，每年檢討保單內容，以求續保條件之完備。 |

本公司自我期許為遵循法令之模範生，除依法令規章外，並充分提供獨立董事與審計委員會行使職權之相關資源，於本公司「獨立董事之職責範疇規則」中，明確規範本公司或董事會其他成員，不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行職務。獨立董事執行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理。

玉山金控榮獲評選為2011、2010「亞洲企業傑出管理獎」最高等級白金獎（香港The Asset雜誌）。

2011,2010,2009年玉山均獲中華公司治理協會公司治理評量認證。

## 2.投資人關係

自1992年成立以來，玉山秉持專業經營的理念，長期致力於投資人關係的維護，重視股東及投資人的意見，除定期揭露各項財務資訊外，並參加券商於海內外舉辦的論壇或Roadshow，與投資人保持密切聯繫。此外，公司並設置中英文投資人關係網頁，讓機構投資人及分析師即時取得各項資訊。不斷精進的公司治理及投資人關係服務，讓玉山金控成為台灣企業中唯一連續兩年(2011、2010)榮獲香港財資雜誌(The Asset)亞洲企業傑出管理獎最高等級白金級的殊榮。

在與投資人的互動上，玉山每季舉辦中文法人說明會，闡述公司營運狀況、財務狀況及發展策略等，2011年共計有210人次參加；為讓海外股東及投資人於第一時間掌握公司資訊，於中文法人說明會當天晚上舉行英文線上法人說明會，讓亞洲、歐洲及美洲等全球的投資人都能同時參與。此外，2011年玉山共參加12次券商邀請的國內外論壇或Roadshow，足跡遍及亞洲、歐洲及美國等主要城市，與分析師暨投資人進行超過250場次的會議，有效提升股東及投資人的信心與了解。投資人關係團隊定期彙整相關資訊予經營團隊，作為制定決策的參考。

## 3.風險管理

本公司風險管理之宗旨在保障資產安全、顧客服務、股東價值。各項業務發展皆遵循本公司風險管理最高指導原則：安全性與流動性第一，收益性次之，成長性再次之，而均兼顧公益性。

**風險管理目標**

- 一、提升本公司信譽
- 二、建立風險文化
- 三、最適化資本運用
- 四、提供策略管理決策建議

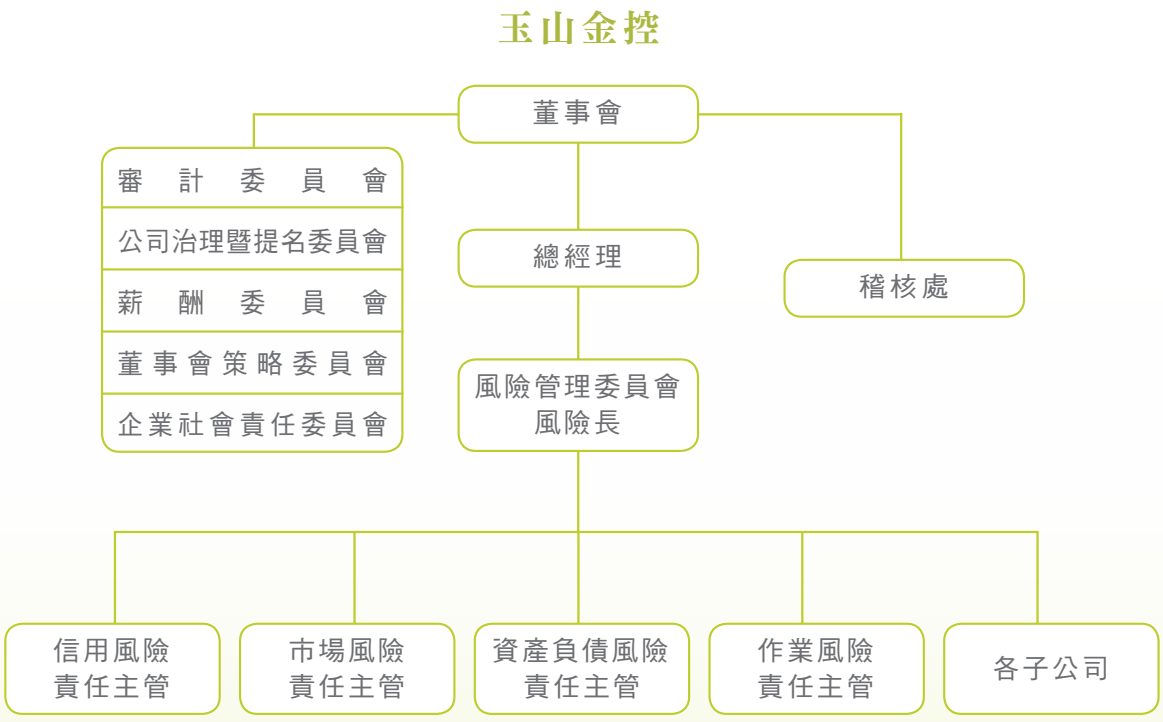
**風險管理主要工作**

- 一、公開、公正、透明之資訊揭露
- 二、驗證風險相對獲利之合理性
- 三、良好之資產品質
- 四、早期風險預警及風險規避

### 3.1 風險管理組織架構

本公司董事會依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，是本公司風險管理機制之最高決策單位，並擔負本公司整體風險管理之最終責任。

本公司設有獨立超然之「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，風險長擔任執行秘書，負責審訂各項業務風險管理政策，並推動及監督各項業務遵從國際規範，對於信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等皆予妥善管理，並定期向董事會報告風險管理執行情形，也於年度財務報告上進行揭露。

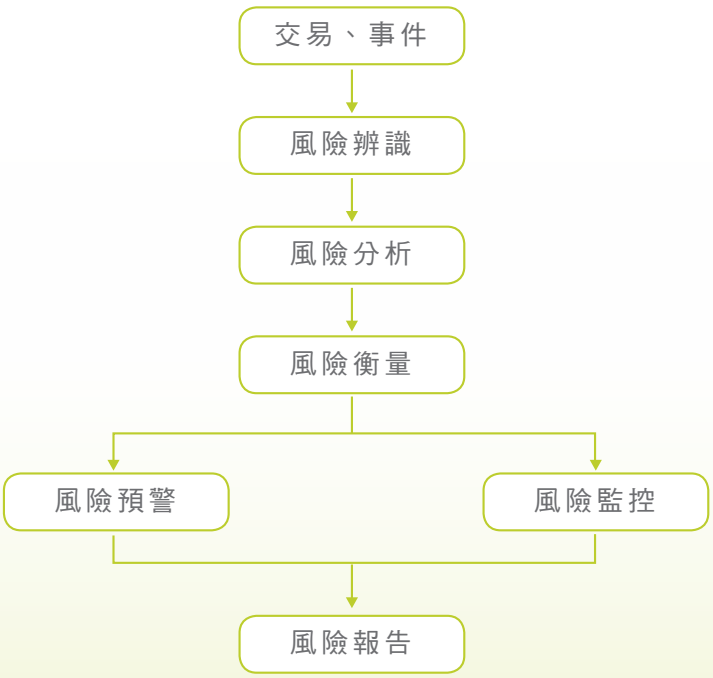



資料時間：2012/3

## 3.2 風險管理機制

本公司風險管理制度除依據本公司「風險管理政策與指導原則」之規範，針對所面臨之信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等主要風險皆訂定相關作業規範，並且依循有效辨識、衡量、監督及控制之風險管理機制對主要風險制定控管限額、預警指標及控管流程，以有效管理主要風險對本公司的影響並陳報經營階層。除此之外，本公司對於氣候變遷（天災）風險、商譽風險、法律風險等風險皆依循此風險管理機制進行控管。

本公司以董事會通過之風險胃納，明確訂定個別商品及總體業務之風險限額，並以風險胃納、經營決策、資本分配及限額設定做連結。風險胃納不只以量化之方式衡量，也以質化的陳述來進行風險管理之溝通。同時依總體經濟及經營環境之變化來定期或不定期進行壓力測試以檢視風險胃納之機制。




# 4.危機處理應變機制

本公司及各子公司遵行「緊急應變及危機處理作業要點」及標準作業流程，平實確實提高安全警覺，預防危機發生，並定期演練及檢驗措施之有效性，強化應變能力。設立「危機處理小組」與「緊急聯絡人」，針對緊急或異常事件，研商因應或應變措施，有計畫、有步驟地施行有效與確實的行動，並即時通報避免危機擴大，經由持續檢討與改善，防範危機再發生。

## 4.1 組織及運作

對於緊急或異常事件之處理及管理，由總經理、品牌長、風險長、總稽核、總機構法令遵循主管、法務、顧客服務及異常事件所屬之業管單位組成「緊急應變及危機處理小組」（以下簡稱「危機處理小組」）於必要時召集之，由總經理擔任召集人，並指定執行秘書一人負責運作。

## 4.2 危機處理小組職責

■ **事前預防或準備與通報：**

督導各業管單位研訂有關SOP，平時注意維持謹慎及保密，確實提高安全警覺、危機意識及強化應變能力以做好潛在異常事件之防範與回應工作。

■ **事中掌握狀況與處理：**

針對緊急或異常事件，研商因應或應變措施，並協同有關單位及人員妥善處理事件；惟如經媒體報導者，一律移由「危機處理小組」處理與因應。

■ **事後處理機制：**

追蹤業管單位對事故原因之分析、流程管理之檢討，適時修正因應或應變模式，俾使發生異常事件時能妥善因應　降低處理成本。

■ **知識管理作業：**

對於發生之事件，督導業管單位作成案例，以供警惕、學習或預防於未然。

■ **其他必要之工作與事項。**

## 4.3 災害管理

對於不可抗力之天災或人為之戰爭、瘟疫等可能導致業務無法順暢運作之重大災害，各單位應落實災害之防範及應變能力之強化。

對於人員、財產、設備、系統及資料等可能遭受破壞或安全威脅之事項，應依「安全維護作業規範」辦理。

## 4.4 品牌管理

對於因業務缺失、人員管理或媒體報導，致聲譽及形象可能受損之事項，各單位應落實品牌形象管理，如發現異常事件時，應立即向業管單位主管報告，並由業管單位依規通報「危機處理小組」。

建立及充實顧客管理資料庫，對業務操作上可能發生之風險、爭議或危機，各權責單位應落實業務平日安全管理，並適時檢討改善或提報危機處理小組，做好事前預防。

## 4.5 緊急或異常事件通報

各單位應設置「緊急聯絡人」，由子公司玉山銀行個人金融事業處統籌管理，作為異常事件之聯繫總窗口，並對召集人負責。有關緊急或異常事件之通報及處理，應依標準流程處理。

## 4.6 通報主管機關

金控公司及子公司玉山銀行發生緊急或異常事件，屬行政院金融監督管理委員會96年3月6日金管銀（三）字第09685001530號令規定之重大偶發事件者，應依「重大偶發事件通報」處理流程申報。

子公司經營證券商業務，如發生應向行政院金融監督管理委員會證期局通報之相關重大事件（註：「如發生公司或從業人員因從事業務，經檢調單位搜索，或從業人員遭傳喚情事者」），應即刻由所管轄稽核主管通報證期局知悉」。

# 5.授信政策

為善盡企業社會責任，授信政策對環保政策的落實、社會公益的投入等，亦納入參考評估，以期往來授信業務之企業重視環保及社會公益。在子公司玉山銀行授信政策第三節即明訂，授信業務應支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業。對致力於降低耗能、減少污染，或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助。

至2011年底止，對上述替代能源、水資源與環境污染等綠能產業授信餘額81億元，較2010年增加27億元，有關授信政策及環保節能白皮書之執行規範如下：

- 授信業務應支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業。
- 對致力於降低耗能、減少污染，或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助與條件優惠。
- 授信審核重點應特別注意企業經營對環保是否有重大負面影響、或違反環保法規等情事。
- 對高污染且未合乎環保規範之企業，列為授信不予承作對象。已往來之前述企業應輔導改善、不予增貸或逐漸收回。

另亦規範辦理授信人員對於往來企業需注意是否符合環保政策，主要查核內容如下，皆作為授信評核依據。

另亦規範辦理授信人員對於往來企業需注意是否符合環保政策，主要查核內容如下，作為授信評核依據。

- 填寫徵信報告表，需查詢是否有環保注意事項之情事。
- 若屬高污染之企業，徵信人員需徵提主管機關或環保單位核發之污染防治證明，並查詢是否曾遭環保單位處分及後續改善事宜。
- 透過政府機關查閱環保相關資料(如土地謄本等資料)，查明是否有製造污染之情事。

## 6.誠信經營（反貪/反賄）

「金融業的模範生，服務業的標竿」是玉山人共同的心願，為使玉山成為員工與顧客的最愛，首重同仁品德操守，玉山金控及各子公司訂有「玉山人服務守則與行為規範」，該規範明確訂定員工行為準則，包含品德與操守、個人行為與紀律、業務行為、智慧財產權、網路使用及電子郵件使用管理等範疇，說明員工在執行業務時應遵守各項法令規範。

對每位員工均會說明各項規範，且定期對全體員工舉辦「法遵測驗」與「玉山人服務守則與行為規範」測驗，以因應內部行為準則及外部法令規範變化：

- 不得利用職務上之便向玉山銀行或顧客挪借款項及不當募捐，亦不得利用他人名義向玉山銀行交易、套利或借款。
- 應嚴格遵守利益迴避原則，不得利用職務上之機會便利或圖利本人、配偶或三親等以內親屬或與私人有重大利害關係者。
- 不得有任何偏袒之行為，亦不得以賄賂或其他不當方法爭取業務。

## 7.稽核制度

本公司落實內部控制及稽核制度，建立總稽核制，稽核處隸屬董事會，透過超然獨立的稽核部門針對業務、財務、帳務與契約執行查核，定期陳報審計委員會及董事會。

稽核處每年至少辦理1次一般業務查核，每半年至少對金融控股公司之財務、風險管理及法令遵循辦理1次專案業務查核，並作成內部稽核報告送交審計委員會查閱，自查核結束日起2個月內函送主管機關；對主管機關列管事項，除有關業管單位列管追蹤外，並列入內部查核工作底稿，於一般查核時全面檢視，專案查核時亦列為查核重點，確實健全內部控制管理。

## 8.社團組織

玉山金控及各子公司參與銀行公會、證券公會、信託公會、台灣金融研訓院、台灣金融總會、中華卓越經營協會...等各項公會活動，黃永仁董事長擔任台灣金融研訓院董事，黃男州總經理擔任中華公司治理協會理事，子公司玉山銀行曾國烈董事長擔任中華民國銀行同業公會理事、台灣金融總會金融政策與法規委員會主任委員，子公司玉山證券杜武林董事長擔任中華卓越經營協會常務監事，戮力為國內金融產業發展盡一份心力。

# V.顧客權益
Customer Rights

## 1.全面品質理念與文化

本公司設置「全面品質管理委員會」（Total Quality Management Committee，TQM），由高階經營團隊擔任委員，並設置顧客服務處，子公司各個單位配置「顧客服務師」，作為提升品質的種子，每週安排顧客服務時間，進行教育訓練，提供顧客滿意的品質與服務。

## 2.多元創新產品設計

本公司以顧客為導向，設有跨單位成員組成的「創新小組」，定期召開會議研發創新產品與流程，此外並舉辦研討會，針對創新相關理論、議題與案例等作交流與分享，提供符合顧客所需金融產品及服務，率先推出之首創產品及服務如下列：

- 全國第一張女性專屬「幸運鈦金卡」。
- 「玉山悠遊聯名卡」首創預設開啟自動加值功能(Autoload)。
- BBS版網路銀行。
- 網路收款機，C2C晶片金融卡線上收單機制。
- 首創轉帳加速器，任一晶片金融卡插入讀卡機，電腦畫面自動彈跳出玉山WebATM網站。

- 個人真實基金投資經驗分享「理財勝投王網路平台」，透過虛擬姓名的方式，讓會員觀摩其他會員的基金投資動態。
- 首創家庭理財帳戶子帳戶金融卡。
- 行動銀行提供分行叫號資訊服務，可查詢分行等待人數。
- 「GoodCalendar」好讚行事曆APP首創「帳務通知」服務，讓顧客隨時掌握資金脈動。
- 推出i-Desk智慧型寫字台。
- 設計「鑽石專案」系列企業授信產品，全國首創(1)貸款分紅回饋(2)運用保險臺繳的繳息機制(3)計價彈性且透明。

## 3.顧客權益保護

本公司提供多元管道予顧客了解各項金融產品，包括本公司網頁、網路銀行、電子郵件EDM、簡訊等方式，顧客可於實體分行詢問行銷專員或理財專員，針對感興趣產品進一步諮詢。另外，本公司24小時客服中心亦提供服務專員服務，解決顧客產品相關疑慮，並可轉介相關業務專人進一步說明。

玉山金控及各子公司重視顧客資料保護、交易安全及行舍安全等，這就是我們對於顧客服務的宗旨與堅持！

對於顧客的個人資料、往來交易資料及各相關資料，除其他法律或主管機關另有規定得運用者外，均訂定嚴格之保密措施，並依「電腦處理個人資料保護法」運用。對於顧客的個人資料嚴密地保存在本公司資料庫中，任何人必須在玉山金控及各子公司資料授權管理之規範內，方能進行資料之取得與使用；未符合授權規範管理範圍內之任何人或單位，均不能以任何方法通過控管系統，而取得顧客個人相關資料。

此外，我們更以SSL（Secure Sockets Layer）機制進行資料傳輸的加密，並且加裝防火牆防止不法入侵，以避免顧客個人資料遭到非法存取。另應用4至16不定位數密碼及亂碼化方式儲存密碼，以確保顧客密碼不會遭到竊取，堅持採用最佳的科技技術來保障顧客個人資料安全。

在產品提供上，訂有嚴格之財金產品審查制度，新種產品必須經由跨部處之產品會議審核通過後，方得銷售予顧客，各項產品依據其複雜度訂定產品風險等級，並進行內部教育訓練，確認各項作業流程及風險控管後，產品方能上線。

顧客於本公司承作交易前，必須先透過KYC制度，詳細了解顧客投資經驗、財產狀況、資金來源、交易目的等，確認顧客的風險屬性後，依據顧客的投資需求給予顧客最適合之產品，確保顧客財產安全。

### ■ 法令規範之揭露，確認投資之適合度

於各項業務推廣之同時，皆依照法令規範向顧客揭露、說明交易之相對風險，並經過一定之KYC流程，以確認顧客之投資適合度，或適當之投資額度、正確投資產品…等。

### ■ 行銷活動之風險提醒，並做好法令遵循

舉辦行銷活動或對外廣宣時，均經過內部嚴謹審核並遵循法令規定，於行銷文件及網頁上清楚載明活動內容、參加條件等，依金融消費者保護法之規範，於各項優惠、所涉風險、滋生費用等作均衡之敘述，不以誇大不實之行銷文句勸誘顧客或誤導顧客從事高風險交易。

### ■ 做好網站管理，提升投資人之科技運用

本公司網站上針對各種服務平台皆備有詳細的介紹，並以互動式網頁循序漸進引導顧客練習操作步驟，搭配專業的客服小組，能讓顧客輕鬆享受高效率、高品質的服務。

在信用卡風險控管方面，運用資訊系統，依環境變化建立風險管理方向，運用不同模型及資料庫分析，做到期前預防、期中控管以及其後催理的全方位風險管理，並增進作業流程、降低成本及逾期損失，增進經營效益。

在子公司玉山證券方面，以嚴謹的內控及優異的交易平台，提供顧客安全且優質的交易環境，以交易面而言，當面委託交易之顧客應親填委託書並簽章，若以電話委託下單則有全程同步錄音，以電子方式交易之顧客則需使用電子簽章或密碼憑以交易，藉由完善的風控讓顧客能有安心、安全的交易環境。

在行舍安全維護上，參酌金管會「金融機構安全維護管理辦法」及內政部警政署「金融機構防範犯罪環境評估檢測表」，訂定「玉山銀行安全維護作業規範」及「營業時間外防搶、防暴安全應變措施」等規定，並設置「安全維護督導小組」，隨時督導辦理與檢測安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練。

## 4.服務模範員工

每年度各季舉辦營業單位人員服務模範員工票選，當中三季以上獲選的服務模範員工，於年度知識分享會議中公開表揚，由玉山金控董事長、總經理親自頒獎，接受全體同仁的鼓勵。

### 近三年「服務模範員工」表揚人數

| 年度 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|
| 人數 | 78 | 58 | 85 |

## 5.顧客關係管理

本公司透過網路、電話及書面等多方面收集顧客意見，在2009及2011年委託外部市調公司進行顧客滿意度與忠誠度調查，同仁服務態度、環境、應對效率等各方面表現皆持續獲得顧客高度滿意，其中財富管理顧客對專業性、服務團隊、服務流程、貴賓理財專區等均有極高滿意與評價。玉山銀行更連續三年蟬聯今周刊「財富管理銀行評鑑」-最佳信任獎第1名，是顧客最信賴的銀行。

### ■ 線上服務，掌握關鍵時刻

玉山客服中心提供365天全年無休的專人接聽服務，期望在顧客與客服人員聯繫的第一時間內，提供最明確的資訊及完整的說明，做好對顧客的服務。

### ■ 客訴之回應處理

本公司有建立各項溝通管道，例如網頁留言、客服專線、顧客意見箱或電子信箱等受理顧客申訴，若為異常事件，立即啟動異常事件處理流程，由危機處理小組召集相關單位主管研商因應措施。

### ■ 語音、網路留言功能與電子郵件之運用

提供網路留言顧客留言版的服務。顧客可直接留下欲諮詢的內容，以及方便聯絡的電話，將有專人於上班時間內與顧客聯繫。若顧客不方便用電話聯繫，亦可透過電子郵件的傳送，回應顧客並提供完整的說明。

# VI. 員工照顧
## Employee Welfare

「來玉山您有最遼闊的遠景」，玉山長期以來強調以人為本，致力培育優秀同仁提升顧客價值創造能力，同時營造和諧快樂的工作環境，讓每位玉山人都可以用自己的雙手決定自己的未來。

## 1. 人力結構

截至2011年底止，玉山金控及子公司全體正式員工為6,009人，平均年齡32.3 歲，相關人力資源結構如下列各項統計表：

### 玉山金控及子公司全體人員

| 區域 | 台灣 | | 海外 | |
|---|---|---|---|---|
| 性別 | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 人數 | 2,598 | 3,328 | 44 | 39 |
| 比例 | 43.8% | 56.2% | 53.0% | 47.0% |
| 合計 | 5,926 | | 83 | |
| | 6,009 | | | |

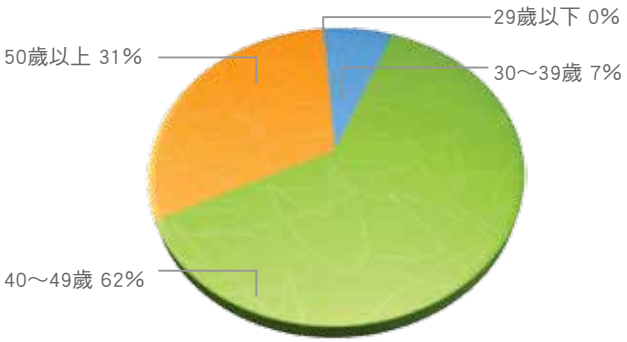
### 教育程度

| 區域 | 碩士 | 大學 | 專科 | 高中以下 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 台灣 | 1,081 | 4,272 | 521 | 52 | 5,926 |
| | 18.2% | 72.1% | 8.8% | 0.9% | 100% |
| 海外 | 35 | 35 | 6 | 7 | 83 |
| | 42.2% | 42.2% | 7.2% | 8.4% | 100% |

## 管理階層性別/年齡分布

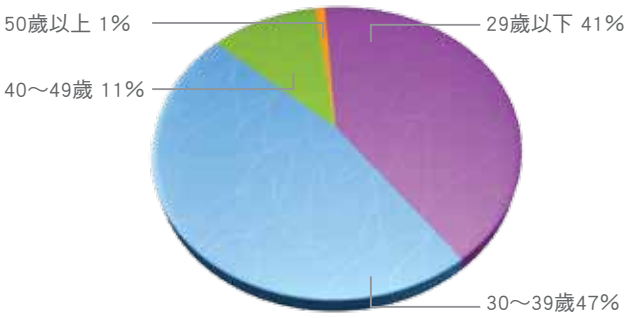
| 年齡 | 29歲以下 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50歲以上 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 男 | 0 | 14 | 140 | 74 | 228 |
| 女 | 0 | 5 | 28 | 9 | 42 |
| 合計 | 0 | 19 | 168 | 83 | 270 |

註：本表管理階層為單位主管以上人員。




## 非管理階層性別/年齡分布

| 年齡 | 29歲以下 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50歲以上 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 男 | 681 | 1,370 | 342 | 21 | 2,414 |
| 女 | 1,657 | 1,362 | 295 | 11 | 3,325 |
| 合計 | 2,338 | 2,732 | 637 | 32 | 5,739 |




## 新進人員性別/年齡分布

| 項目 / 地區 | 年齡 | | | | 性別 | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 29歲以下 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50歲以上 | 男 | 女 | |
| 台灣 | 1,071 | 127 | 51 | 8 | 427 | 830 | 1,257 |
| 海外 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| 合計 | 1,076 | 129 | 52 | 8 | 427 | 838 | 1,265 |

註：含概括承受竹南信用合作社與各項業務專案新聘員工。

## 離職率

| 項目 / 地區 | 離職率 | 年齡 | | | | 性別 | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 29歲以下 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50歲以上 | 男 | 女 | |
| 台灣 | 8.5% | 288 | 164 | 8 | 2 | 224 | 238 | 462 |
| 海外 | 6.2% | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| 合計 | 8.5% | 291 | 166 | 8 | 2 | 227 | 240 | 467 |

註：全體人數計算基礎為2011年1月至12月平均人數。

## 2.快樂的第二個家

玉山透過專業測驗、性向分析、結構式面談與問卷回饋等方式，運用多維度完整架構甄選適合人員，加入玉山的大家庭。

### 2.1 學長姐制

每一位玉山人都有專屬的學長姐(Mentor)，既是金融專業的小老師，也是分享成長經驗的兄弟姐妹。透過學長姐無私地分享與指導，讓學弟妹迅速融入玉山的大家庭，而學長姐的支持與鼓勵更成為玉山人在學習與成長過程中堅定的力量。

### 2.2 多元休閒活動促進健康

舉辦各項文康、體育、旅遊及教育活動，倡導員工正當休閒及鍛鍊體能，輔導成立羽球、桌球、舞蹈及橋藝等社團，增進員工情感交流，累計補助各社團約50萬元團康費用，2011年度開設健身課程共計13個班次、980人次使用。

### 2.3 設置員工餐廳

由專業認證營養師規劃菜單，提供健康飲食環境，準備多樣化的餐飲，包括自助餐、麵食、每日特餐及新鮮水果，2010年9月起推廣每周一為「蔬食日」，2011年度3個員工餐廳，平均每日提供約1,300人次用餐。

### 2.4 文康旅遊、忘年會

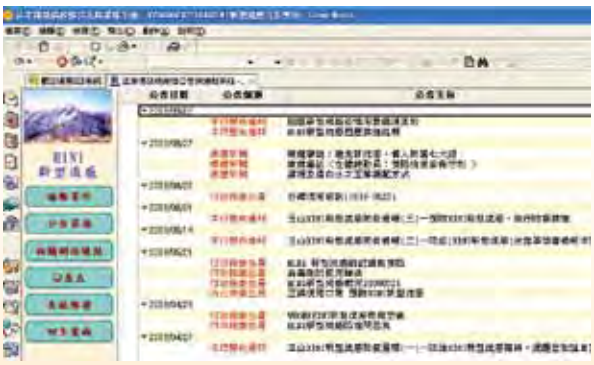
玉山重視與員工家人的互動，無論是各單位的文康旅遊或是每一年歲末年終的忘年餐會，都殷切的邀請及期盼玉山人的眷屬能夠一同參與，讓玉山的家人了解到玉山的工作環境及相處的工作夥伴，於2011年度補助5,300人次員工旅遊。

## 2.5 設置運動休閒中心

本公司於總部大樓及人力發展中心設置三座運動休閒中心，提供所有玉山人一個舒展身心的優質空間，讓每位玉山人在健康愉快的工作環境中，展現充沛的活力，邁向充滿希望的每一天！

## 2.6 健康職場

本公司為促進全體員工的安全與健康，成立健康常識專區，提供健康課程訓練，提升同仁保健觀念與落實健康管理，2011年度全行累計完成3,290人次；累積732小時，2008年起亦累積舉辦252人次的玉山登峰活動。並持續投入心力建構一個安全舒適的工作環境，讓玉山成為員工第二個溫暖的家，亦成立「法定傳染病疫情公告與通報系統」，針對相關傳染疾病進行宣導，如2009H1N1新型流感期間，透過該專案即時提供員工各項防護措施與通報。另外，在發行之雙月刊及季刊中設置健康專欄，提供員工、家屬及社區對於重大疾病之醫療資訊與保健預防。



・登玉山頂峰，是體驗玉山文化的歷程。

### 近四年「玉山登峰」人數統計表

| 年度 | 梯次 | 人數 | 小計 |
|---|---|---|---|
| 2008 | 2008年第1梯次 | 38 | 138 |
| | 2008年第2梯次 | 39 | |
| | 2008年第3梯次 | 31 | |
| | 2008年第4梯次 | 30 | |
| 2009 | 2009年第1梯次 | 40 | 40 |
| 2010 | 2010年第1梯次 | 19 | 74 |
| | 2010年第2梯次 | 20 | |
| | 2010年第3梯次 | 35 | |
| 2011 | 排雲山莊整修，暫停一次 | - | 0 |
| 合計 | 共8梯次 | 252 | |

# 3.培育發展

提攜造就優秀人才，是玉山長期的堅持。
為培育優秀的金融專業人才，購地自建人力發展中心以因應教育訓練之需，自2004年6月啟用以來，為「十年樹木、百年樹人」打造了堅實的基礎。

## 3.1 人力發展中心 L&D center

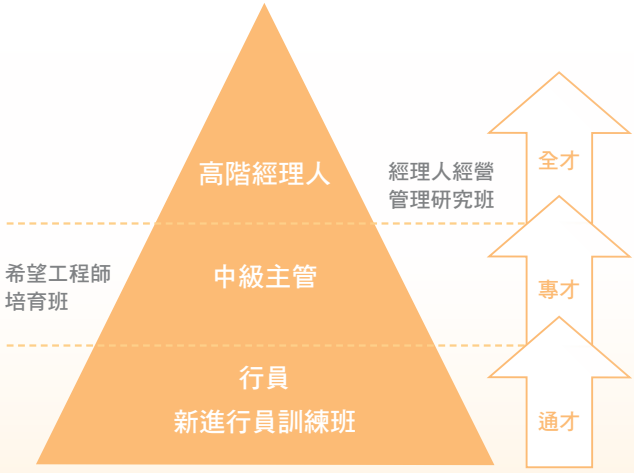
2011年間，玉山舉辦各項內部教育訓練班共計135班次，參加專業機構訓練研習達487班次，共計21,714人次。平均每位員工受訓達4次，不斷提升員工專業能力與精進人力資源的競爭力。

## 3.2 e-Learning+學習平台

除實體課程之外，員工可透過多元的數位學習管道取得豐富的訓練課程，內容涵蓋各項專業領域訓練課程、金融新知、專業職能、服務禮儀及藝文生活等，2011年，共計開設265門線上學習課程，共計57,472人次上線學習。

## 3.3 職涯規劃

所有員工從新進人員、中級主管到經理人不分性別規畫一連串完整的培育計畫；並透過平日考核及定期年度績效考績面談，了解員工於現行職位上或未來職涯成長所需專業培訓需求，並結合生活教育的團隊學習、薪火相傳...等，塑造一個學習型組織、教導型組織，推廣終身學習的精神，在優良的學習環境中從「通才」養成到「專才」的培育，最終成為「全才」。




學習型組織．教導型組織

## 3.4 員工激勵

### ■ 晉升成長

以公平、公正的考核評估，配合嚴謹的決策流程，拔擢優秀人才，激勵士氣。每年辦理主管（含經理人以上）及行員晉升評核，表現優異之同仁，更有推薦晉升的制度，讓有能力及潛力的人能夠晉升到更適合展現績效的職位。

### ■ 輪調培育

除垂直構面的晉升評核外，也透過內部徵才、主管遴選等方式進行水平構面的職務輪調，提供同仁成長、發展的舞台，藉著各種職務的專業學習，讓所有的主管、同仁在能力與專業上同步上揚。

# 4.福利保障

## 4.1 薪酬制度

建構完整薪資制度是吸引、激勵留才的重要因素，玉山金控依據每位員工的學經歷、擔任職位等客觀條件敘薪且不因性別而有所差異，薪資不分海內外皆優於最低工資標準，並依表現發放獎金與晉升調薪。

## 4.2 員工福利

### ■ 完整員工福利

建立各項員工福利措施，包含婚嫁、生育、住院、教育、健康檢查、喪葬、傷殘、福利金(母親節、父親節、春節)、員工旅遊、玉山登峰與社團活動等。

### ■ 多重保險保障員工

為員工投保多項保險種類，包含勞工保險、全民健康保險、員工團體保險、業務綜合保險及其他必要之保險。

### ■ 住宅輔助貸款及消費者貸款

為使員工擁有自有住宅，享受幸福快樂的家

・董事長帶領希望工程師的歐洲之旅。

庭生活，凡編制內經試用期滿之員工，均可提供自己、配偶所有之住宅為擔保，依員工住宅輔助貸款或無擔保消費者貸款規定辦理申貸。

## 4.3 退休制度

### ■ 勞基法退休制度

每月由公司按勞工工資總額，提撥退休準備金，存入由中央信託局開立之「公司退休基金專戶」存儲。

### ■ 勞工退休金條例

每月由公司提撥6%的金額，繳至勞保局個人退休金專戶；另依員工自願提繳率自每月薪資中代為扣繳至勞保局之個人退休金專戶。

### ■ 員工儲蓄會制度

為鼓勵同仁提早進行退休規劃，特別成立員工儲蓄會，試用期滿同仁自由申請入會，每月自薪資提存儲蓄資金，金額由會員自由選擇，公司另行提撥補助金額，為同仁共同打造完善的退休規劃。

# 5.重視人權

## 5.1 建構公平工作環境

為防治性騷擾事件發生及保護被害人之權益，確實遵循《性別工作平等法》之規定，明訂「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及調查處理要點」，設置受理性騷擾申訴之管道，並指定專責人員協調處理，明訂員工不得有下列行為：

- 以該他人順服或拒絕該行為，作為其獲得、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。
- 展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計劃、活動或正常生活之進行。

同時遵循各項勞動法令，完整保障員工各項權益，並成立勞資會議與工會，且為促進兩性平等之各項措施，訂定有關「生理假」、「家庭照顧假」、「陪產假」、「產假」、「哺乳時間」及「育嬰留職停薪辦法」。

2011年員工申訴案1件，公司於時限內查明並提供書面資料回覆處理情形，妥善處理申訴案件。

## 5.2 勞工安全

本公司為促進全體員工的安全與健康，持續投入心力建構一個安全舒適的工作環境，讓玉山成為員工第二個溫暖的家，除制定安全衛生工作守則，亦定期安排各單位勞工安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員完成有關訓練。

其他員工安排一般安全衛生在職教育訓練，針對發生機率與危害影響較高的項目，列為教育訓練宣導重點，提升每位員工安全衛生觀念，預防發生嚴重的職業災害，達到職場零災害之目標。

# 6.玉山人心語

## 6.1 希望工程師

希望工程師培育班是玉山主管養成的最重要歷程，也是玉山主管的成人禮，本公司截至2011年12月底，共計舉辦20個班次。

每每在登峰廳抬頭仰望「第十九期希望工程師培育班」的長條綠色旗幟，就會不斷思考、反省我們能為玉山付出些什麼？要如何才為玉山這個家有更多的貢獻？「這是你的船，一定要讓它成為最好的！」希望工程師的手中掌握著創造玉山績效的鑰匙，我們必須以身作則，展現正面積極的態度與專業優秀的能力，打造和諧快樂的工作氛圍，積極輔佐上司並成就、培育後進，讓單位內的每一份子都能熱愛團隊、認同團隊，共同為譜出玉山光輝的經典樂章而努力。

財富管理事業處 詹琇伃襄理

董事長一開始即揭示，希望工程師培育班是玉山人的成年禮，玉山要成為最高的山、最好的銀行，就要建立一流的英雄團隊，而希望工程師就是扮演承上啟下的角色。在訓練的過程中，體會到專業、熱忱是知識經濟的特質，企業文化的落實是玉山永續經營的根本，並且深刻感受講師的專業與熱情，以及同仁主動積極的團隊精神，期許自己能持續成長，貢獻一己之心力。

台南企金中心　杜永順襄理

希望工程師的培育訓練終於畫下完美的句點，過程中，除了在專業上有相當多收穫外，對於玉山的核心價值「服務」也有了更深層的體認；此外，更不斷感受到經營團隊對培育人才的用心，不僅在百忙中抽空前來指導學員，跟大家一起座談討論，協助大家自我成長，培養管理、專業、行銷等中級幹部基礎能力，並能發揮承上啟下的精神，讓前輩累積的智慧一棒又一棒地持續傳承下去。尤其身處快速變遷的金融競爭環境，挑戰愈是艱困，我們承擔的責任就愈大，期許自己在未來黃金關鍵時刻發揮更多的關鍵力量，與玉山一起前進，創造璀璨的未來。

個人金融事業處 朱桓磊襄理

玉山是台灣的驕傲，但我卻未曾探索它，就像當初未進玉山銀行時，只聞其名但卻未曾駐足過。經職場轉換有幸成為玉山中堅幹部，是我人生的重大轉變，徹底轉變我對企業經營目的之既定印象。經過兩階段希望工程師課程的研習，讓我深刻體會到學習不只是經驗的傳遞，更是來自對週遭環境自發性的觀察與省思，而只有感到不足，才會謙恭的求教。我相信只要有心並用心，“心”它便會帶著我們到想要的地方，期許自己能從”I 型人才”，進一步成為”T型人才”。

信義企金中心 曾吉慶襄理

歷經充實與多元的培訓後，心中充滿無限的感動，更讓我們了解到身為希望工程師所應擔負的責任及使命，將受訓所學與感動熱忱化為實質的力量及行動，扮演好承上啟下的角色，帶領團隊創造最大的價值，於關鍵時刻發揮關鍵的力量。結訓不是一個結束，而是另一個階段的開始，身為希望工程師，期許未來不僅自己好而已，更要謹記「以前照顧好自己，未來要照顧好別人」的責任，無私地提攜部屬，激發其潛力，以每位部屬都比自己優秀為目標，這樣才能一棒接一棒的傳承下去。

財富管理事業處 蔡沐勳襄理

「經過緊湊的課程與討論，深切的體認到身為希望工程師，對於各事業處的業務應有的認識，將有助於跨單位的溝通以及思考的廣度，並應拋開過去的習慣，勇於面對新的挑戰，不但要做一名優秀的部屬，與長官建立起良好的溝通管道，更要培養作為主管應有的領導思維，以積極正面的態度來帶領部屬，成功扮演承上啟下的角色，發揮團隊的力量。不論在業務多麼繁雜、疲憊，都能隨時提醒自己，從自己做起！一切的感動與體會貴在執行，因而期許自己能在未來的每一天謹記徹底實踐！

法人金融事業處 張盈盈襄理

## 6.2 儲備幹部

玉山儲備幹部（MA）培育計畫，為玉山的未來儲備傑出優秀的人才，培育造就兼具潛力與承諾的明日之星。

進入玉山，開啟了我的金融驚奇之旅，從新鮮人開始，陸續完成新進行員訓練班、各產品線實習課程、財富管理業務金融商品企劃、證券經紀業務行銷企劃等歷練，在累積財富管理及證券兩個領域專業後，目前獲得站在第一線服務顧客的機會，擔任證券分公司經理的職務，被賦予人才培育、營運管理、顧客耕耘及市場業務開拓等責任。對於喜歡學習各項業務、期望培養多種專業的我來說，玉山總是給我最棒的挑戰與機會。

玉山對「人」的培育近乎執著，不僅重視專業、團隊、傳承，更重視誠信正直。真心感謝玉山給我的一切，也期許自己不間斷地快速成長，付出最大的工作熱情，為玉山—我的第二個家創造更多的幸福。

玉山證券台南分公司　陳吉成經理

加入玉山已邁入第三個年頭，從沒想過一家企業能如此重視人才培育，傾全力塑造學習型組織的環境，將學習文化紮根至職場中的每個角落。在此衷心感謝每一位熱心教導的學長姐，因為您們無私的分享，讓我能夠不斷成長茁壯，並勇敢面對挑戰。玉山有非常完整的MA培育計畫，透過教育訓練、單位實習、職務輪調、專案參與、專長建立、學長姐分享等方式，培育MA多面向的專業與領導能力。同樣地，MA也接受更嚴格的考驗、承擔更大的責任，必須不斷挑戰自我，時時刻刻思考以創新的方式完成各項工作。展望未來，金融業正面臨百年來最大的機會與挑戰，身為玉山的一份子，將勇於承擔責任，與全體同仁攜手共創玉山的未來。

總經理室　簡建益襄理

在這個大家庭裡，讓我充分感受到玉山對於團隊合作、人才培育與知識分享的重視；在MA輪調培訓過程中，則藉由在各事業處內近距離觀察、互動討論、實際作業及學長姐細心指導，讓我能快速跨足各金融領域，瞭解各事業處營運模式與市場競爭概況，除可建立「見樹又見林」營運概念，更可內化整合行銷理念與累積部門人脈存摺，成為兼具廣度與深度的π型人。

目前於財富管理事業處擔任基金PM一職，除了增加基金產品、規劃行銷專案、與基金公司洽談合作專案等任務外，經營團隊也給我機會參與各事業處的策略會議，藉由議題分享、腦力激盪與交互討論，讓我能更貼近產業脈動與學習經營管理。身為MA的一份子，感謝經營團隊一直以來的指導與培育，未來將戮力以赴、承先啟後，將台灣的玉山推向世界的舞台。

財富管理事業處　姜慈康襄理

在玉山接受多元化的輪調及跨部門專案的訓練，讓我深深體會專業建立、溝通協調及整合的重要性，這也是MA不只要是專才，更要使自己成為通才的原因。歷經營業單位及法人金融事業處後，調派至香港分行，對我在學習國際金融、兩岸三地資金調度及台商營運等業務，有很大的幫助。

在香港分行工作，對於熱愛創新及挑戰的我而言，是個很棒的機會，在工作上開始懂得全面性思考熟悉領域之外的每個可能性，在符合法令的規範下，勇於提出創新的解決方案。對於選擇玉山，我始終感到慶幸，靠著自己雙手打拼、努力茁壯，在玉山的舞台上盡情揮灑打造璀璨人生。

香港分行 黃庭威襄理

玉山MA的培育是全方位且多元的，歷經完整的新人培育、營業單位及產品線的實習後，我先進入法人金融建立專業，目前則轉換至財務金融學習。不論投身何種業務領域，主管都會用心安排豐富完整的訓練，用嚴格的標準協助我快速地成長，不服輸的精神成為我保持學習熱忱的動力。

回想加入玉山至今，我所提升的不只是法金及財金領域的專業能力，還包含風險管理、邏輯思考、財務分析、行銷企劃、業務行銷、問題解決及應變能力等，管理學裡的「群策群力、以竟事功」在玉山企業文化裡無所不見，這樣的歷練絕對是紮實而豐富的，身旁同學好友都對於我能擁有這樣的機會非常羨慕，再次感謝玉山栽培的用心，也感謝一路上引領我成長茁壯的主管同仁。

財務金融處 蔡宜君襄理

以蘋果公司為例，它的破壞性創新總能推出吸引全球目光的產品。事實上，這就是微差力擁有如「複利」般的爆炸性威力，只要堅持在正確的道路上，做對的事情，並且做得比別人多一點、好一點，原先些微角度上的差異，在座標軸延伸數公里後，差距就會變得不容忽視。在玉山近2年的時間，在各項業務上均感受到玉山微差力的展現，更進一步發現在企業文化、公司治理、人才培育等方面，玉山的微差力更是展露無遺。「沒有最好，只有更好」，玉山即以一群平凡的人，成就了不平凡的金融事業。同時更歡迎優秀的學弟妹加入玉山，琢磨自己，逐步變成精金、珍珠與寶石。

財務金融處　林威宏襄理

# Ⅶ.環境永續
Environmental Sustainability

## 1.綠色管理政策

鑒於全球氣候變遷，暖化現象日增，玉山金控積極推動、共營永續生活的環境，2007年頒布並力行「玉山環保節能白皮書- E.SUN Green Policy」，以環境永續為主軸，組成跨部門「環保節能小組」，共同制定環保節能政策，建立環保節能文化，不僅推動行舍各項能源管理、e化節能、無紙化行動及垃圾處理、「一生一樹 玉山植樹」專案，並規劃淨山．淨灘、每周一蔬食日、環保節能教育日，同時響應國內外環保活動。

經由企業內部的教育與落實，從心、從生活改變同仁日常習慣，從食、衣、住、行各個小地方做起，逐步讓環保概念內化於個人、實踐於生活；期盼由企業到個人，從個人到社會，推及員工、顧客、家庭及社會，發揮企業與個人的影響力，期望以企業之力，拋磚引玉，號召同仁、顧客、民眾共同落實，實踐世界一等的企業公民之願景。

## 2.推動與成效

### 2.1 行舍運用與能源管理

本公司總部大樓、登峰園區大樓及營業據點皆位於都會及鄉鎮區域，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發，未來行舍建置並秉持原則辦理。

以總部大樓為例，2011年用電3,587,900度，較2010年減少358,300度；$CO_2$排放量2,210,234kg，減少267,966kg；用水量21,086度，減少達2,719度，$CO_2$排放量2,074kg，減少293kg；並且對子公司各營業單位實施下列各項能源管理措施：

**■ 空調設備**

- 原則每日8:00前與18:30後，將空調設定為送風狀態，減少冷氣使用。
- 辦公場所設有空調溫控設備者，其室內溫度調整為26℃～28℃為宜。
- 適度使用吊掛式電風扇，增進空氣對流及冷房效率。
- 汰換老舊500RT離心式冰水主機，提升運轉效率，採用變頻泵浦水塔、風扇變頻控制、並採用符合法令規範無污染不破壞大氣層之冷媒，其綜合節能效益預期可達15%以上，長期亦可調整用電契約容量，節省電力能源方面的費用支出，並獲得台北市政府產業發展局績效獎金約130萬元。

**■ 燈光設備**

- 多採用高功率燈具及省電燈管，減少使用鹵素燈泡，目前並已逐將現有省電燈具汰換為更省電的T5燈具，減少熱源以降低電力使用。

・營業廳及辦公區之辦公必要燈光，倘無人辦公，皆須關閉。

・展示用燈具，如：掛畫燈，除外賓來訪時展示外應將燈光關閉。非辦公區域，上班時除安全之必要燈光外，其餘燈光保持關閉；下班後則全數關閉。

・平日，非營業廳辦公區每日中午關燈1小時，非必要使用之電腦亦同時關閉。

・招牌燈管理，夏季每日減少直、橫式招牌亮燈時間1小時，減少ATM招牌亮燈時間2小時。

### 直、橫式招牌及ATM招牌亮燈時間

| 招牌 | 直、橫式招牌 | | ATM招牌 | |
|---|---|---|---|---|
| 季節 | 夏 | 冬 | 夏 | 冬 |
| 月份 | 4-9月 | 10-3月 | 4-9月 | 10-3月 |
| 亮燈時間 | 每日19：00～22：00 | 每日18：00～22：00 | 每日19：00～次日5：00 | 每日18：00～次日6：00 |

註：位於工業區、偏遠地區及住宅區等區域之部分營業據點，亮燈時間彈性處理。

## ■ 電梯設備

・鼓勵同仁在3樓以內的距離步行樓梯。

・根據上、下班尖峰時間及離峰時間，主動管理運轉電梯台數，提升電梯使用效能。

## ■ 水資源管理

本公司所使用之水源，皆取於當地自來水廠，無直接取用地下水及河川；污廢水排放符合當地主管機關規範，例如配合台北市污水下水道建置工程，進行內部污水管改修，並無污染當地環境及河川，也無重大洩漏。

・洗手間全面採用省水標章馬桶設備。

・全面調節水龍頭設備出水量。

### 2010～2011年總部大樓用水量比較表

| 年度 | 2010 | 2011 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 總用水量 | 23,805度 | 21,086度 | -2,719度 |
| $CO_2$排放量 | 2,367kg | 2,075kg | -292kg |

排碳計算方式：1度＝0.1002kg（2010.1～2010.6）
1度＝0.0984kg（2010.7～2011.12）
資料來源：台北自來水事業處

### 2010～2011年總部大樓用電量比較表

| 年度 | 2010 | 2011 | 增(減) |
|---|---|---|---|
| 總用電量 | 3,946,200度 | 3,588,200度 | -358,0300度 |
| $CO_2$排放量 | 2,478,200 kg | 2,210,234 kg | -267,966 kg |

排碳計算方式：1度＝0.64kg（2010.1～2010.5）
1度＝0.62kg（2010.6～2011.5）
1度＝0.61kg（2011.6～2011.12）
資料來源：台灣電力公司

### 2011年總部大樓一般垃圾及資源回收統計表

| 一般垃圾類 | 資源回收類 | | |
|---|---|---|---|
| | 紙類 | 塑膠類 | 金屬類(鐵/鋁罐) |
| 101,200kg | 2,930kg | 200kg | 38kg |

## 2.2 e化節能措施

本公司推廣e化服務，減少紙張使用，降低耗能，具體措施如下：

- 鼓勵及推廣顧客多使用電話銀行、WebATM、網路銀行、電子下單等e化服務，並以email電子帳單、電子對帳單等方式，取代帳單紙張之使用與郵寄，以信用卡電子帳單為例，2011年節省44公噸A4紙張，減少15,168公斤的$CO_2$排放量（依政府間氣候變化專家委員會評估計算方式，運送一封文件帳單約產生6.32公克$CO_2$）。
- 鼓勵顧客辦理各項帳款自動扣繳約定，降低顧客往返分行臨櫃的交通成本，減少碳足跡的浪費。
- 設立全行視訊會議設備，藉由一對一、一對多、多對多的視訊會議系統，提升工作及溝通效率，並減少交通及時間成本的浪費，更降低因交通往返所造成的溫室氣體排放。

## 2.3 無紙化行動及垃圾處理

### ■ 紙張減量重複使用

- 重複使用單面廢紙，並善用列印功能，設定雙面印刷或多頁合一、草稿列印等技巧，減少紙張及碳粉用量。
- 各項公文或作業文件，宜適時廢除紙本作業，優先考慮電腦所產生之資料直接作為檔案儲存體，不再列印，各檔案（含電腦儲存體及實體）已逾保存年限者，應依規定銷毀，以節省倉儲空間資源。

### ■ 資源分類、回收及再利用

平時透過環保節能教育日，落實宣導垃圾分類重要性，垃圾處理由專業民間公司進行資源集中，再透過環保資源回收廠處理，不影響當地環境。

- 實施垃圾分類回收，資源回收分成紙類、塑膠類、金屬類(鐵/鋁罐)等三大類，並重複使用具再利用價值之物品（如購物袋、單面廢紙等），有效利用資源。
- 分類回收廢資訊設備、燈管、碳粉匣等辦公設備。

## 2.4 綠色採購

本公司每年各項採購，包括環保標章、能源標章、省水標章及綠建材標章等環保產品進行統計，總金額達從2008年的2千4百多萬元陸續增加到2011年的約3千5百萬元，在全國民間企業之中名列前茅，更連續三年榮獲台北市環保局頒發2009、2010、2011年「民間企業與團體綠色採購績優單位」，並參與行政院環保署所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計劃」，採購環保標章產品及第二類、第三類環境保護產品，獲得行政院環保署頒發「綠色採購績優單位」。

秉持綠色消費與環保採購原則，並增加回收及修復再生，促進採購及生產的綠色循環，主要作法如下列：

- 優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。
- 採購再生材質、可回收、低污染、省能源產品。拒絕包裝過多、傷害生存環境、無法自行分解的產品及高耗能機器設備。
- 採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。
- 採購其他可增加顧客使用安全、便利及善盡企業社會責任之產品。
- 透過採購及業務配合，推廣重視環保及綠色消費觀念，鼓勵合作廠商一同遵循，擴大綠色循環。

## 2.5 「一生一樹 玉山植樹」專案

本公司自2008年起與中興大學合作，於台南新化林場展開為期6年的植樹計畫，種下10,000株台灣原生樹種，希望提高林場內生態穩定度、林地蓄積、增加固碳量（$CO_2$減量），以增進環境保護實效。

### ■ 活動緣起與內容

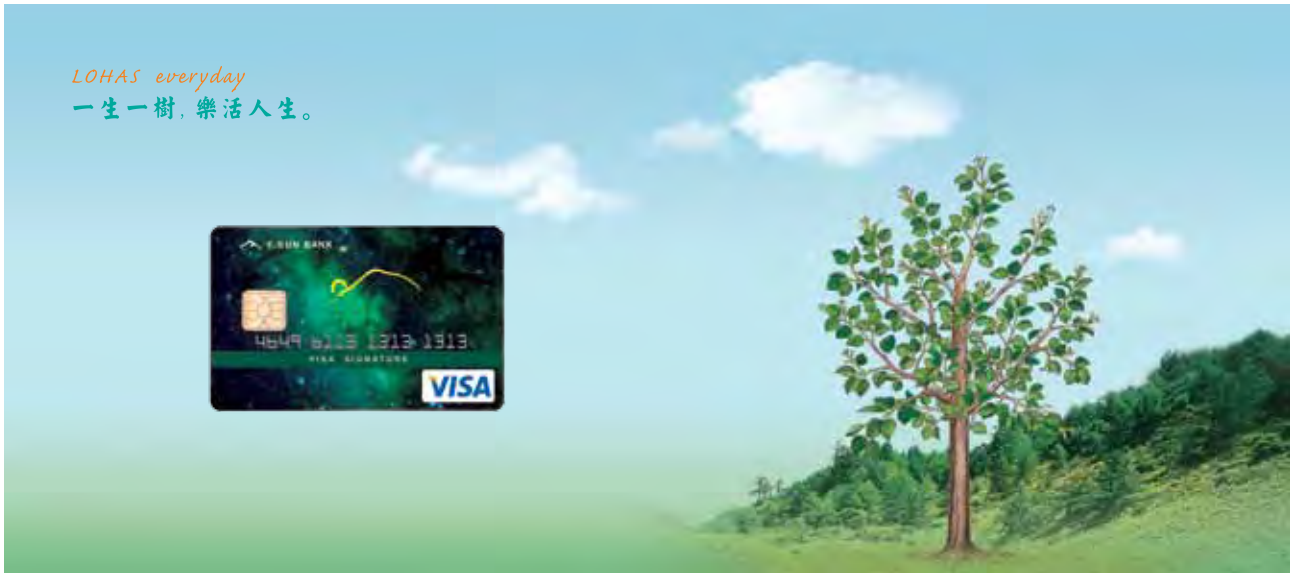
鑒於新種植苗木除尋找適合種值的場地外，尚須有專業人士協助培育工作，苗木才能順利成長並穩定生態。選擇與中興大學合作，除了中興大學擁有培育苗木的專業與場地外，同時也考慮資源的有效配置，讓南部地區的林場也能得到企業的支援。

中興大學新化林場位於台南市新化區、虎頭埤風景區東側，面積為370公頃，鄰近虎頭埤風景區約90公頃部分已規劃為「新化國家植物園」。

早期（1960年前後）造林地，因氣候、環境變遷、昆蟲為害等，原造林木已近衰老，林木多枯立於造林地，本計畫將針對此類林地進行樹苗補植，藉以改變森林組成達到改良林相，並提高生態穩定度、林地蓄積、增加固碳量（$CO_2$減量）、水源涵養、落實水土保持。

### ■ 六年撫育計畫摘要

- 計畫期間：2008/10/19~2014/12/31
- 種植區域：所有苗木均種植於新化林場，預定種植面積為5公頃，其中1公頃位於新化國家植物園內。
- 栽植樹種：以台灣原生樹種為優先選擇，例如烏心石、台灣櫸、香楠、茄苳、台灣肖楠、光臘樹、楓香、黃連木、無患子、樟樹、牛樟、毛柿等，將視各林地現況需求決定樹種。
- 計畫簡述：預計在新化林場內種植10,000株樹苗，並以六年為期進行撫育計畫，內容包含整地、苗木處理、栽植、除草切蔓等。苗木在經過3年培育後，才能達到「成林」階段，6年期間若遇天然災害或病蟲害等，不可抗之因素影響苗木生長導致死亡，將以復育方式回植樹木。




## ■ 發行玉山御璽卡

2009年莫拉克風災之後，玉山銀行推出國內首張結合環保公益的「玉山御璽卡」，以「一生一樹 樂活人生」為訴求，邀請卡友共同參與「一生一樹 玉山植樹」專案，只要核卡後首刷滿額，玉山即為持卡人種下一株樹苗，並致贈植樹紀念卡表達對持卡人的感謝，一同為台灣種下希望。除首刷禮之外，認同植樹環保的持卡人還可以紅利點數3,000兌換認養一株樹苗；為鼓勵大家使用電子帳單環保減碳，對於電子帳單會員也將提撥每筆消費0.2%簽帳金額捐助該計畫，持續回饋環保公益，首次辦理電子帳單更可獲得紅利點數回饋。

### 玉山御璽卡回饋環保公益成效

| 活動名稱 | 內容 | 成果說明 |
|---|---|---|
| 環保植樹 | ◎核卡後兩個月內，單筆消費999元(含)以上達3筆，即為卡友免費種植樹苗一株，並致贈植樹紀念卡。<br>◎御璽卡卡友可使用紅利點數3,000點兌換認養樹苗一株。<br>◎每筆消費額外提撥0.2%簽帳金額捐助「一生一樹 玉山植樹」專案。 | 玉山御璽卡以環保種樹為訴求，喚起社會大眾對環境綠化的重視，並提供具有熱忱實踐生態保育行動的顧客，透過首刷禮活動、紅利點數兌換及簽帳回饋捐助樹苗，累計捐贈1萬棵樹苗。 |
| 扣繳減碳 | 首次辦理玉山信用卡e化帳單以及申請扣繳公共事業費用可享有紅利點數回饋。 | 為邀請顧客珍惜紙張、減少郵寄及油料消耗達到節能減碳，玉山御璽卡亦提供帳單e化及代扣繳公共事業費用服務，至2011年12月底止，玉山御璽卡卡友共有11,000位申請帳單e化及6,500位申辦代扣繳服務，用實際的行動一起實踐綠能生活。 |

## 2.6 舉辦淨山．淨灘環保活動

2011年10月22日至12月3日間，玉山志工們將打掃地球維護環境的「綠」能量，推廣至全台灣的「淨山．淨灘環保活動」，全國編組23個聯隊，從北到南串聯21條清掃路線，包括：象山、虎山、劍南山、鳶山、虎頭山、柴山、笠頂山、軍艦岩等地，甚至還到達花蓮美崙山、台東森林公園，以及澎湖觀音亭親水遊憩區。這個上山或下海的淨山與淨灘計畫，累計超過5千名玉山志工及眷屬共襄盛舉。

## 2.7 響應國內外環保活動

### ■ 參與國內環保活動

・Clean up the world清潔地球 環保台灣

與統一超商好鄰居文教基金會合作推動「Clean up the world 清潔 環保台灣」，響應愛地球而實際以「清掃」行動落實環保精神，玉山金控號召玉山銀行、玉山證券、玉山創投、玉山保經等子公司與相關金融事業群共襄盛舉，希望透過聚沙成塔的力量化為一股聲音，喚起民眾對環境清潔的重視。

近二年「Clean up the world 」參與情形

| 年 度 | 清掃點 | 參與人數 |
|---|---|---|
| 2011 | 134處 | 2,900人 |
| 2010 | 122處 | 2,425人 |

・夏至關燈

參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，在一年中日照最長的夏至當天晚上8-9點，關閉各分行招牌亮燈，更邀請同仁共同響應，透過該活動讓大眾在進入夏季用電、用能源較高的時期，能以行為的改變來減少對能源的消耗，反思日常生活的用電習慣，檢視大眾對於燈與電力的需求。

・GOLD FM聯播網「關燈中秋夜～燈不亮，月亮」

響應由GOLD FM聯播網所舉辦「關燈中秋夜~燈不亮月亮」活動，在中秋夜當晚8-9點，同步關閉全國各分行直、橫式招牌燈，以行動對抗地球暖化，並號召同仁在家同時關燈一小時，與家人一同走出戶外，感受更皎潔、明亮的月光、更清澈的中秋夜晚。

・聖山守護－2010年玉山祭活動

本活動透過「淨山-靜山-敬山-近山」以「近山祭」展開活絡玉山的登山活動，期望以玉山為中心，將山林保育的觀念擴及全國。

・認養玉山國家公園步道

本公司持續以具體行動來展現熱愛這片土地的精神，實踐企業公民應盡的社會責任，自2009年起，玉山文教基金會每年持續投入玉山國家公園步道認養，宣導生態保育與環境教育，至2011年底止，累計捐助150萬元，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護而努力！

### ■ 響應國際性環保活動

・地球一小時

「地球一小時(Earth Hour)」活動，2007年由環保團體「世界自然基金會（WWF）」在雪梨所發起，於3月最後一週六晚間晚上8點起關掉地標大樓和企業大廈的燈光，鼓勵住家和商家共同參與，希望提升民眾對全球暖化、氣候變遷等問題的意識與認知。2009、2010、2011連續三年，本公司皆參與配合關閉全國各分行直、橫式招牌燈，與全球十億人一起用星空點亮明天的希望。

・國際無車日

本公司於2008年起每年國際無車日及同仁每月自訂3日上班日，皆呼籲同仁在不影響業務運作的前提下，以大眾交通工具、騎乘腳踏車、步行或共乘等低碳方式通勤，也可參與各地區所舉辦之國際無車日活動，引導同仁學習種種對環境友善的生活方式，將環保意識與態度植入心中。

## 2.8 拋磚引玉，從內而外、從企業到個人

### ■ 每周一蔬食日

2010年9月起推廣每周一為蔬食日，以少吃肉多蔬食，減緩地球暖化，為愛護動物及地球和平盡一份心力。另外，從總部大樓到人力發展中心，從分行到家庭，在飲食營養均衡發展的前提下，規範員工餐廳廠商購買食材須以國產或臨近地區食物，並以當季、適量為宜，減少運送、冷藏、廚餘的產生，也減少食材運送過程的資源浪費縮短碳足跡。

### ■ 環保節能教育日

每月13日訂為玉山環保節能教育日，由各單位環保志工宣導與教育同仁各項環保新知，並以落實垃圾減量(Reduce)、再生利用(Recycle)、重覆使用(Reuse)、環保堅持(Refuse)的4R為基礎，致力將環境保護及節能減碳的觀念成為所有同仁工作及生活的一部分。

**2011年環保節能教育日宣導教材**

| 月份 | 教材內容 |
|---|---|
| 1 | 環保節能白皮書中的辦公環境節能措施 |
| 2 | 環保節能白皮書中的生活環保節能措施 |
| 3 | 垃圾減量五項原則 |
| 4 | 節能省電資訊 |
| 5 | 省水標章的樣式及意義 |
| 6 | 節水小秘訣 |
| 7 | 「廢四機逆向回收」的政策 |
| 8 | 環保再生紙 |
| 9 | 居家生活減碳小秘訣 |
| 10 | 廚餘回收 |
| 11 | 低碳旅遊 |
| 12 | 節能家電 |

# Ⅷ.社會公益
## Social Responsibility

玉山重視社會參與，匯集廣大玉山人的愛心，提供玉山人一個快樂奉獻、成就志業的環境，具體落實「知福、惜緣、感恩」的企業文化，社會公益的關注議題包含學術教育、慈善關懷、體育發展及人文藝術四大主軸，發揮人本濟世的胸懷，善盡社會公民的責任。

### 學術教育
- 玉山黃金種子計畫
- 玉山培育傑出管理人才獎學金
- 玉山學術獎
- 玉山知識管理講座
- 金融知識嘉年華

### 慈善關懷
- 愛心捐血
- 育幼院院童關懷
- 重大災難捐助
- 日本賑災
- 莫拉克風災

### 體育發展
- 玉山盃全國青棒錦標賽
- 玉山盃國際青棒邀請賽
- 玉山盃青棒防護營
- 玉山盃青棒訓練營
- 偏遠球隊關懷系列

### 人文藝術
- For Mother～獻給母親的音樂會
- 維也納少年合唱團
- 吾愛吾師謝師恩
- 喵喵前進校園
- 校園理財講座
- 敦親睦鄰環境掃街
- 分行週年慶
- 大氣球遊行
- 假日銀行
- 社區金管家

# 1.學術教育

## 1.1 玉山黃金種子計畫

孩子是國家未來的主人翁，讓他們快樂地學習、快樂地成長，是我們共同的願望。玉山於2005、2006年捐助雲嘉南、高屏等偏遠地區3,000位學童全年營養午餐，期望以「幼吾幼以及人之幼」的仁道精神，疼惜所有需要援助與關懷的學童，在社會共襄盛舉與政府重視投入下，貧困學童的午餐問題較以往獲得大幅改善，於是玉山更進一步思考如何打破M型社會的藩籬，平衡城鄉差距，改善偏遠地區學童的閱讀環境與資源。

2007年9月，玉山志工拜訪雲林、嘉義及屏東等偏遠地區的國小，與校長及老師進行深度訪談，實地瞭解偏遠地區學童的校園生活，經過詳盡的討論及評估，於是發起「玉山黃金種子計畫」。自2007年底結合玉山世界卡顧客共同投入，希望在偏遠地區或資源缺乏的國小，成立象徵知識種子的玉山圖書館，截至2011年12月底，共在全國18縣市捐贈45所小學玉山圖書館、55,500冊新書及210萬元環境維護費，累計支出已逾1億元。圖書館成立後，玉山每年持續補助2萬元，作為電費、購置圖書設備、閱讀推廣活動支出，以維持良好閱讀品質，讓希望的黃金種子萌芽茁壯。

# 灌溉黃金種子，
# 讓台灣充滿希望！

為偏遠地區打造玉山圖書館

玉山集合愛的力量，邀您一起種下知識的黃金種子

讓孩子在更好的閱讀環境下，成長、茁壯

讓台灣的未來充滿希望！

近4年「玉山黃金種子計畫」學童相關數據統計表

| 年度 | 受贈學校 | 受益學童人數 |
|---|---|---|
| 2011 | 15所 | 6,200位 |
| 2010 | 10所 | 3,600位 |
| 2009 | 10所 | 2,600位 |
| 2007、2008 | 10所 | 2,000位 |

至2011年12月底，全台共有45所玉山圖書館成立，近1萬5千名學童受益，並持續進行中…

## 近四年「玉山黃金種子計畫」～玉山圖書館捐建概況

| 年度 | 圖書館編號 | 縣市 | 學校名稱 | 啟用時間 |
|---|---|---|---|---|
| 2011 | Hope045 | 台南市 | 大社國小 | 2011/12 |
| | Hope044 | 嘉義市 | 大同國小 | 2011/12 |
| | Hope043 | 花蓮縣 | 明禮國小 | 2011/11 |
| | Hope042 | 彰化縣 | 大興國小 | 2011/10 |
| | Hope041 | 台中市 | 七星國小 | 2011/10 |
| | Hope040 | 高雄市 | 成功國小 | 2011/09 |
| | Hope039 | 澎湖縣 | 中正國小 | 2011/09 |
| | Hope038 | 台東縣 | 太平國小 | 2011/06 |
| | Hope037 | 屏東縣 | 玉田國小 | 2011/06 |
| | Hope036 | 宜蘭縣 | 古亭國小 | 2011/05 |
| | Hope035 | 新竹市 | 港南國小 | 2011/05 |
| | Hope034 | 雲林縣 | 朝陽國小 | 2011/04 |
| | Hope033 | 嘉義縣 | 美林國小 | 2011/04 |
| | Hope032 | 新竹縣 | 和興國小 | 2011/03 |
| | Hope031 | 新北市 | 萬里國小 | 2011/03 |
| 2010 | Hope030 | 屏東縣 | 以栗國小 | 2010/11 |
| | Hope029 | 彰化縣 | 大嘉國小 | 2010/11 |
| | Hope028 | 基隆市 | 暖西國小 | 2010/10 |
| | Hope027 | 台東縣 | 豐里國小 | 2010/10 |
| | Hope026 | 澎湖縣 | 東衛國小 | 2010/06 |
| | Hope025 | 桃園縣 | 溪海國小 | 2010/06 |
| | Hope024 | 嘉義縣 | 大南國小 | 2010/05 |
| | Hope023 | 嘉義市 | 林森國小 | 2010/05 |
| | Hope022 | 南投縣 | 敦和國小 | 2010/04 |
| | Hope021 | 宜蘭縣 | 東興國小 | 2010/04 |

| 年度 | 圖書館編號 | 縣市 | 學校名稱 | 啟用時間 |
|---|---|---|---|---|
| 2009 | Hope020 | 嘉義縣 | 永安國小 | 2009/11 |
| | Hope019 | 桃園縣 | 沙崙國小 | 2009/11 |
| | Hope018 | 台南市 | 文賢國小 | 2009/10 |
| | Hope017 | 嘉義縣 | 社口國小 | 2009/10 |
| | Hope016 | 花蓮縣 | 豐山國小 | 2009/06 |
| | Hope015 | 苗栗縣 | 大埔國小 | 2009/06 |
| | Hope014 | 桃園縣 | 內柵國小 | 2009/06 |
| | Hope013 | 台南市 | 佳興國小 | 2009/05 |
| | Hope012 | 屏東縣 | 德協國小 | 2009/03 |
| | Hope011 | 屏東縣 | 四林國小 | 2009/03 |
| 2008 | Hope010 | 彰化縣 | 清水國小 | 2008/12 |
| | Hope009 | 台中市 | 東山國小 | 2008/12 |
| | Hope008 | 嘉義縣 | 六美國小 | 2008/10 |
| | Hope007 | 嘉義縣 | 塭港國小 | 2008/10 |
| | Hope006 | 台南市 | 松林國小 | 2008/06 |
| | Hope005 | 雲林縣 | 建陽國小 | 2008/05 |
| | Hope004 | 雲林縣 | 保長國小 | 2008/05 |
| | Hope003 | 屏東縣 | 五溝國小 | 2008/04 |
| | Hope002 | 高雄市 | 復安國小 | 2008/04 |
| 2007 | Hope001 | 嘉義縣 | 雙溪國小 | 2007/12 |

## ■ 圖書館設計理念

圖書館內外整體規劃以創造良好閱讀環境為主要設計主軸，室內硬體建置上，以藍、綠、黃、粉紅、紫五種不同色彩主題進行設計，象徵著孩子們五彩繽紛的夢想世界，牆上插畫內容皆精心融入學校當地風情，注入人文特色；空間規劃上則分為高年級、低年級的閱讀區、老師陪同學童閱讀的導讀區以及多功能的視聽、表演空間，塑造不同的學習空間與方式，適合不同年級的學童學習與教師教學使用。

### 提昇學童閱讀興趣

玉山圖書館為偏遠地區小朋友提供了理想的閱讀環境，透過老師及家長的共同努力，培養小朋友良好的閱讀習慣。小朋友們不約而同地說：「我好喜歡這裡喔！」、「自從學校有了這座圖書館，我更喜歡來上學了！」、「我最喜歡這裡的玩偶，還有粉紅色小椅子，在圖書館看書，讓我感覺好像來到童話世界一樣！」、「玉山圖書館的木頭地板好舒服，所以只要一下課，我就喜歡窩在這裡看書！」。

### 成為社區閱讀學習中心

玉山圖書館興建前，學童只有在閱讀課時才會使用圖書館；在玉山圖書館成立後，由於閱讀環境的改善，小朋友變得自動自發至圖書館借閱書籍。部分學校更成立與擴編志工團隊、舉辦各項活動或於假日開放圖書館，鼓勵家長到校陪伴學童閱讀，讓玉山圖書館成為社區與學童的閱讀學習中心。

## 「玉山圖書館」校長心語

「閱讀！對孩子來說，是一件非常重要的事，尤其，當我發現學童普遍在識字度能力上的不足時，更是下定決心，一定要讓學生們了解閱讀的重要。」陳孍慈校長，眼神充滿期望地說，希望為學童們打造了一間圖書館，讓全校學生都可以在此感受閱讀的樂趣！

營造一個如家庭般溫馨的閱讀空間，培養孩子願意親近書籍的第一步，陳校長認為是很重要的事，然而，因為閱讀，可以讓孩子們有看書的習慣、也進一步可以養成孩子為人處事的態度，甚至做為終身學習的起點。 陳校長更充滿溫柔的語氣，感性地訴說：「孩子是可以改變的，只要給予他們一個舞台，建立起他們的自信心，相信每種小孩都能夠真正發揮出自己的實力。」而今，當社會上出現重視孩子閱讀的聲音，願意提供偏遠地區孩童，建立最富足、開朗的心靈，這真是最可貴的情懷。

Hope01 嘉義縣雙溪國小～陳孍慈校長

「全新的圖書館除了環境變好之外，環境設備更是多元。」例如特別規劃的故事區，搭配各式座椅，更新添了液晶電視，都讓老師在閱讀課程的規劃上更多元，小朋友更是樂於走進圖書館閱讀。林俊成校長進一步表示，「在座椅上，學校特別針對不同年級的小朋友，提供適合的閱讀位置，像是較矮的圓桌就很適合低年級的小朋友。」

「我們認為，閱讀不應該受限於空間的限制，所以我們盡量將圖書館打造得很舒適，讓小朋友在這裡的每個角落，都可以找到適合自己的位置，好好地坐下來享受閱讀的樂趣。」

林俊成校長還表示：「學校很鼓勵學生在閱讀之後寫下心得，也會記錄每個小朋友的閱讀紀錄並定期頒獎，這些種種的作法，就是希望能激起他們在閱讀上的興趣，同時更可持續累積知識的力量。」

Hope42 彰化縣大興國小～林俊成校長

近四年「玉山培育傑出管理人才獎學金」統計表

| 項目\年度 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| 受贈人次 | 21 | 28 | 28 | 22 |
| 總金額 | 210萬元 | 270萬元 | 280萬元 | 220萬元 |

## 1.2 玉山培育傑出管理人才獎學金

「玉山培育傑出管理人才」獎學金為長期培育家境清寒或遭變故之碩士班優秀學生努力向學，每年8-9月間受理國立台灣大學、政治大學、清華大學、交通大學、中興大學、中正大學、成功大學及中山大學等八所學校特定系所碩士班品學兼優的一年級新生(非在職生)申請，經初審、面談及複審等評核程序，符合資格者，每學年分別提供各20萬元獎學金，只要持續符合受獎資格，將培育至受獎人碩士班畢業。

本獎學金2005年設立至今，已陸續頒獎給48位優秀學子，共計頒發14,500,000元，幫助這些優秀學子擁有公平、完整的教育資源與學習環境，且能無後顧之憂地專注於學業研究發展，希能成為明日傑出的管理人才。

## 1.3 玉山學術獎

2010年9月玉山為積極協助提升國內管理領域研究水準，獎勵世界頂尖管理期刊發表，由臺灣大學校長李嗣涔、管理學院院長李書行與玉山金控董事長黃永仁、玉山銀行董事長曾國烈共同締約成立「玉山學術獎」，依管理、財務、會計等不同領域，頒獎予在該領域Top3國際期刊發表論文著作的臺大管理學院教授，論文主要撰寫人每篇的獎項是50~100萬元。

2011年獲獎人為台大資訊管理學系許瑋元副教授，以及台大工商管理學系郭佳瑋助理教授，許瑋元副教授以資訊管理領域的論文—「Institutional Influences on Information Security Innovations」，榮登於Information Systems Research期刊。郭佳瑋助理教授以作業管理領域的論文—「Dynamic Pricing of Limited Inventories when Customers Negotiate」論文，榮登於Operations Research期刊，讓台灣學術研究成果發表在國際頂尖期刊的榮譽再添佳績。

## 1.4 玉山知識管理講座

### ■ 開啟「講座教授」之先河

提升國內研究風氣與學術水準，並增進知識管理領域之學驗交流，玉山與台灣大學管理學院2005年合作設立「玉山知識管理講座」，開啟「講座教授」之先河，希望透過講座之舉辦在這知識經濟時代，提供新的管理思維，引領先進的管理思潮，寫下未來產學合作的新典範。

### ■ 玉山、台大共創台灣個案教學新里程

為引進國際一流學府哈佛個案教學的方法，開創「以學習者為中心」的個案教學環境，玉山捐贈「玉山廳 E.Sun Hall」，為台大管理學院重新打造以圓形劇場特色為主的硬體空間，破除傳統教室教授與學生間之隔閡，營造發言互動的授課環境，為台灣首座哈佛個案教室，開啟國內個案教學的重要新里程。

### ■ 邀請講座教授來台

玉山與台大管理學院於2007年共同邀請美國達頓商學院(Darden School of Business)院長布魯諾博士(Dean Robert F. Bruner)與策略領域10大華人教授第1名的教授陳明哲博士連袂來台，擔任「邁向完整學習經驗的個案教學」之客座教授，期望藉由玉山知識管理講座，持續協助國內高階管理教育邁向新里程。

## 1.5 金融知識嘉年華

本公司自2006年起持續參與行政院金融監督管理委員會所舉辦之「金融知識嘉年華」，宣導正確的金融常識，並協助推動「走入校園與社區金融知識宣導活動」，截至2011年底共計參與近300場次，推派宣導講師，協助建立正確的金融價值觀。

### 2011玉山參與「金融知識嘉年華」概況

| 月份 | 活動日期 | 講授地點 | 宣導對象 |
|---|---|---|---|
| 2月份 | 02/21 | 台南市 | 學甲國中 |
| 3月份 | 03/30 | 澎湖縣 | 澎湖科技大學 |
| | 03/23 | 台北市 | 幸安國小 |
| 4月份 | 04/08 | 宜蘭縣 | 竹安國小 |
| | 04/13 | 桃園縣 | 埔頂國小 |
| | 04/14 | 屏東縣 | 信義國小 |
| | 04/19 | 嘉義縣 | 新港國小 |
| | 04/20 | 雲林縣 | 僑真國小 |
| | 04/20 | 台南市 | 深坑國小 |
| 5月份 | 05/04 | 台北市 | 劍潭國小 |
| | 05/05 | 苗栗縣 | 南湖國中 |
| | 05/14 | 高雄市 | 高雄市政府社會局社會救助科 |
| 6月份 | 06/01 | 雲林縣 | 新生國小 |
| | 06/07 | 桃園縣 | 東明國小 |
| | 06/10 | 台北市 | 敦化國小 |
| | 06/10 | 嘉義縣 | 興中國小 |
| | 06/28 | 南投縣 | 大鞍國小 |
| | 06/29 | 新竹縣 | 家庭教育中心 |
| 7月份 | 07/04 | 台北市 | 空軍戰術管制聯隊 |
| | 07/05 | 屏東縣 | 屏東聯隊第二十大隊 |
| | 07/13 | 高雄市 | 高雄市政府社會局 |
| | 07/13 | 台南市 | 菁寮國小 |
| | 07/20 | 台中市 | 空軍防空砲兵第九五二旅 |
| 8月份 | 8/4 | 彰化縣 | 後備指揮部 |
| 9月份 | 9/15 | 台北市 | 吳興國小 |
| | 9/16 | 台北市 | 吳興國小 |
| | 9/15 | 台中市 | 忠孝國小 |
| | 9/26 | 桃園縣 | 泉僑高中 |
| | 9/30 | 苗栗縣 | 啟明國小 |
| 10月份 | 10/14 | 台中市 | 豐原高商 |
| 11月份 | 11/17 | 苗栗縣 | 南湖國中 |
| 12月份 | 12/1 | 高雄市 | 高雄海洋科技大學 |
| | 12/2 | 高雄市 | 高雄海洋科技大學 |
| | 12/6 | 高雄市 | 高雄海洋科技大學 |
| | 12/7 | 高雄市 | 高雄海洋科技大學 |

「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血相關數據

| 年度 | 2月 | 8月 | 合計 |
|---|---|---|---|
| 2011 | 1,809袋 | 2,258袋 | 4,067袋 |
| 2010 | 1,533袋 | 1,899袋 | 3,432袋 |
| 2009 | 1,674袋 | 2,046袋 | 3,720袋 |
| 2008 | 1,603袋 | 1,933袋 | 3,536袋 |

## 2.慈善關懷

### 2.1 「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血

每年2月及8月在全國各地分行舉辦捐血活動，舉辦地點分別於玉山總部大樓、新北市、桃園縣、新竹市、台中市、嘉義市、台南市、高雄市及屏東縣等，2011年累計共捐出4,067袋。其中2月份(2/14～2/26)在13個活動地點共捐出1,809袋(每袋250cc)。8月份(8/10～8/28)在14個活動地點共捐出2,258袋(每袋250cc)，今(2012)年2月份(2/9～2/21)共捐出2,199袋。

玉山銀行與中華血液基金會共同發行「愛心卡」，提撥每筆刷卡金額的千分之2回饋予台灣血液基金會做為贊助捐血活動的公益基金，持卡人除了刷卡消費做社會公益，更可以行動實踐中華血液基金會提倡「捐血救人」的社會公益理念。

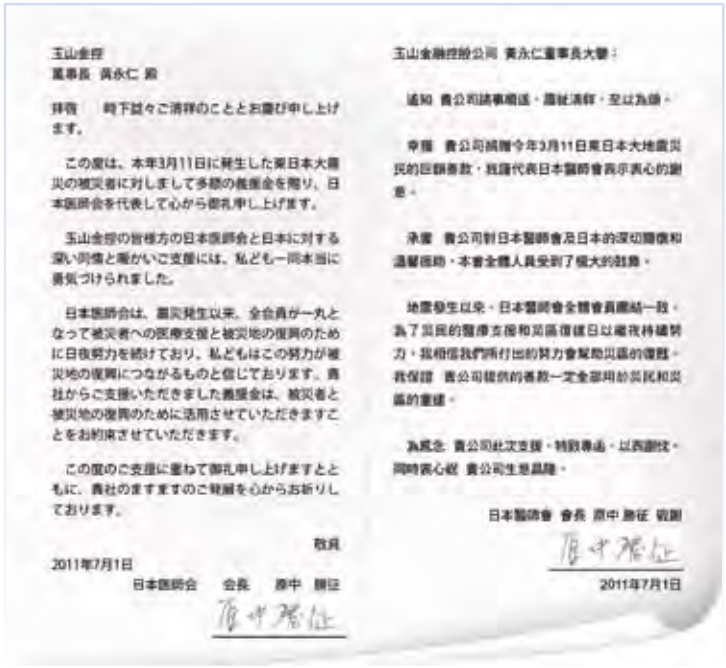
經由玉山人熱情捲起衣袖參與，加上許多顧客與民眾的共同加入，讓捐血活動顯得更珍貴、更有意義！我們將持續對這塊土地始終不變的愛與關懷，讓玉山志工展現更大的力量，幫助更多需要的人！

### 2.2 「陪他一段成長的路」育幼院院童關懷

在玉山志工的熱心投入下，「陪他一段成長的路」育幼院關懷系列長期且持續在全國各地舉行，由大台北、桃園、新竹、高雄、屏東...等八個地區之玉山志工規劃協調，陪伴育幼院院童觀賞職棒球賽、音樂劇、三對三籃球比賽、清掃家園活動等，並協助課業輔導，各區玉山志工團隊每年至少舉辦1～2場次，自2008年至今，共計舉辦87個場次，近萬人次志工參與，提供孩子們溫馨、快樂的經驗與回憶，將愛與溫暖送到每個需要的角落。

「陪他走一段路」育幼院關懷相關數據

| 年度 | 活動場次 | 參與人次 |
|---|---|---|
| 2011 | 22場 | 3,251人次 |
| 2010 | 27場 | 4,267人次 |
| 2009 | 21場 | 1,223人次 |
| 2008 | 17場 | 971人次 |



玉山金控
董事長 黃永仁 殿

拝啓　時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

この度は、本年3月11日に発生した東日本大震災の被災者に対しまして多額の義援金を贈り、日本医師会を代表して心から御礼申し上げます。

玉山金控の皆様方の日本医師会と日本に対する深い同情と暖かいご支援には、私どもも一同本当に勇気づけられました。

日本医師会は、震災発生以来、全会員が一丸となって被災者への医療支援と被災地の復興のために日夜努力を続けており。私どもはこの努力が被災地の復興につながるものと信じております。貴社からご支援いただきました義援金は、被災者と被災地の復興のために活用させていただきますことをお約束させていただきます。

この度のご支援に重ねて御礼申し上げますとともに、貴社のますますのご発展を心からお祈りしております。

敬具

2011年7月1日
日本医師会　会長　原中 勝征

玉山金融控股公司 黃永仁董事長大鑒：

通知 貴公司諸事順遂・蓬壯清祥・至以為頌・

辛蒙 貴公司國贈今年3月11日東日本大地震災民的巨額善款・我謹代表日本醫師會表示衷心的謝意・

承蒙 貴公司對日本醫師會及日本的深切關懷和溫馨援助・本會全體人員受到了極大的鼓舞・

地震發生以來・日本醫師會全體會員團結一致・為了災民的醫療支援和災區復建日以繼夜持續努力・我相信我們所付出的努力會幫助災區的復甦・

我保證 貴公司提供的善款一定全部用於災民和災區的重建・

為感念 貴公司此次支援・特致專函・以表謝忱・同時表心祝 貴公司生意昌隆・

日本醫師會 會長 原中 勝征 敬謝

2011年7月1日

## 2.3 重大災難捐助

### ■ 日本賑災捐款

玉山金控於2011年3月18日發起日本賑災捐款活動，短短三日內，匯集1,768位玉山人的愛心，加計玉山志工基金會的捐款共1,000萬元，為了專款專用，直接協助助災區醫療工作，由玉山金控黃男州總經理代表，將所有款項委託中華民國醫師公會全國聯合會，代轉捐贈日本醫師會，透過日本的醫療團隊，從事人道救援與衛生安全工作。

在2011年7月1日，收到來自日本醫師會的一封信函，訴說出玉山人希望傳遞的愛與關懷，已為日本民眾所感受到，這樣的感動也將會幫助他們早日遠離傷痛，重建安全幸福的家園。

### ■ 莫拉克災風災

2009年發生重創南台灣的莫拉克風災後，玉山金控員工及玉山志工基金會匯集賑災款項總計2,000萬元，分別致贈予嘉義縣、台南市、高雄市及屏東縣政府作為協助賑災之用，一則作為重建基金，二則作為災區學童安養計畫基金；雖然玉山銀行在災區有四家分行泡水，但在獲知災區志工平日人手不足的消息後，第一時間立刻成立「捲起衣袖前進災區」專案，號召員工加入志工行列，在消息發布兩天內，即有600多位員工自發性報名響應，配合屏東縣府需要，共計投入約210人次的災區救援及工作，充分展現玉山人的愛心與行動力。

## 3.體育發展

為協助台灣青棒的發展，打造台灣甲子園，自2007年發起成立「玉山青棒發展基金專戶」，玉山與棒協合作推動，規劃青棒四大公益活動主軸－「玉山盃全國青棒錦標賽」、「玉山青棒防護營」、「玉山青棒訓練營」、「偏遠球隊關懷系列」全方位發展，並於2011年首度舉辦「玉山盃國際青棒邀請賽」，用實際行動支持台灣青棒，培育更多的台灣之光在棒球場上發光發熱，打出台灣棒球新希望。

・2010年拿下睽違27年的世界青棒賽冠軍。

### 3.1 玉山盃全國青棒錦標賽

棒球是我們的國球，玉山銀行與中華棒協合作推動「玉山盃全國青棒錦標賽」，並選拔國家代表隊參加由國際棒總（IBAF）或亞洲棒總（BAF）所舉辦的世界/亞洲青棒錦標賽，2010年更由玉山盃全國青棒錦標賽所選出的國家代表隊，拿下睽違了27年的世界青棒賽冠軍。以台灣最高的山「玉山」為名，象徵玉山盃青棒賽是國內最高水準的青棒比賽，打造「台灣甲子園」，全面提升台灣青棒水準，活動成果如右表：

| 年度 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| 參賽縣市 | 17 | 18 | 19 | 19 | 17 |
| 參賽選手 | 306 | 324 | 342 | 342 | 306 |
| 比賽場次 | 38 | 55 | 51 | 42 | 38 |

2011 玉山盃
國際青棒邀請賽

## 3.2 玉山盃國際青棒邀請賽

2011年12月25～27日在新北市新莊棒球場揭開序幕，賽事邀請了台、日、韓3國最具代表性的青棒比賽冠軍球隊前來對抗。台灣由2011年玉山盃全國青棒錦標賽冠軍—桃園縣代表隊（以平鎮高中為主體）與亞軍高雄市代表隊代表參賽，日本則邀請2011年明治神宮野球大會冠軍球隊—青森光星學院，韓國邀請2011年青龍旗全國高校棒球明星聯隊前來共襄盛舉。

匯集日韓青棒菁英前來競技，可說是目前亞洲青棒的頂尖對決，最後由2011年玉山盃全國青棒錦標賽冠軍桃園縣代表隊（以平鎮高中為主體）拿下冠軍，對台灣青棒選手的技術、觀念及臨場應變都獲得寶貴的經驗。

## 3.3 玉山青棒防護營

「玉山青棒防護營」主要是結合玉山銀行、中華棒協及長庚醫院的力量，對於國內青棒球員選手給予更早期、更好的運動傷害預防、醫療及照護，包括幫助這些選手預防運動傷害及傷害之後給予最適當和妥善的照顧，利用青棒選手暑假期間進行玉山青棒防護營，執行防護觀念之教育訓練、個人化評估檢查、健康資料庫管理、傷後照顧及處理，讓這些選手可以早日回到運動場上為國爭光。

| 年度 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| 梯次 | 5 | 6 | 1 | 6 | 6 |
| 參與人次 | 150 | 180 | 30 | 180 | 180 |

## 3.4 玉山青棒訓練營

青棒正是養成球員邁向成棒、職棒的最重要階段，不僅需要不斷地訓練基本動作，同時也要提供球員更多正確的觀念與投捕技術，玉山以「玉山青棒訓練營」為軸心，舉辦一系列活動，包含：玉山青棒投捕營、玉山青棒打擊營、玉山青棒教練營、玉山青棒投手營，讓所有極具潛力的青棒選手可以盡情學習。

在玉山銀行、中華棒協、大聯盟教練及所有青棒

球員的共同努力下，運用玉山青棒投捕營這個平台結合國內、外投捕訓練專家的知識與經驗，針對國內青棒具潛力的年輕投捕手及青棒教練進行為期一週的技術、體能與心理方面的強化性指導與訓練；同時，透過訓練營講師針對參與球員的觀察與評估來建立優秀選手資料庫，並針對該群選手做長期的追蹤及提供所需的協助。

台灣青棒除了培育出很多優質的投手外，在打擊能力上還有很多提升空間。隨著愈來愈多球員有機會到國外發展與挑戰下，證明台灣球員具備相當好的條件與基礎，但多數仍以投手為主，透過玉山青棒打擊營的舉辦，可以強化球員的打擊能力，為台灣培育出與投手等質等量的打擊好手，揚眉國際。除此，教練也是棒球好手培育過程中很重要的一個元素，我們亦舉辦玉山青棒教練營，希望藉由舉辦「玉山青棒訓練營」之相關系列活動，培育出更多的台灣之光，讓台灣棒球的新活力源源不絕。

| 年度 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| 梯次 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 類別 | 投手營 | 投捕營 | 教練營 | 打擊營 | 打擊營 |
| 訓練天數 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 參與人次 | 50 | 80 | 30 | 80 | 50 |

## 3.5 偏遠球隊關懷系列

長期以來，因經費的匱乏導致有潛力的球員不斷地外流，為了照顧這些偏遠地區及資源匱乏的青棒球隊，讓球隊免於擔心訓練的球棒、球具或棒球不足，學校、教練及球員可以專心在日常的球技訓練上，玉山銀行與中華棒協合作推動「偏遠球隊關懷系列」，贊助全新的球棒、手套、護具及練習球，讓球隊能安心練習，無須擔心球具匱乏。

玉山銀行參與台灣青棒發展以來，無論是球員的專業或觀念的提升，選手們與球隊皆展現了不凡的成果，讓大家不禁對台灣棒球的未來發展，充滿更熱切的期待。更「棒」的是，玉山銀行深耕基礎棒球的用心與行動，得到了拋磚引玉的回饋，喚起更多的企業與國人對於國內基層棒球的重視，並以實際行動履行企業社會責任，為台灣棒球長遠的環境、品質及球員生涯發展盡一份心力，為台灣培育更多的棒球好手，讓這清新健康的棒球運動，成為台灣前進的力量。

歷年青棒偏遠球隊關懷系列

| 年 度 | 學校 |
|---|---|
| 2011 | 屏東美和中學、雲林麥寮高中、台中新社高中、新竹成德高中 |
| 2010 | 嘉義東石高中、彰化藝中、新竹仰德高中 |
| 2009 | 台東成功商水、屏東美和中學、嘉義東石高中、台中高農、宜蘭中道中學 |
| 2008 | 花蓮體育中學、嘉義東石高中 |
| 2007 | 嘉義東石高中 |

「玉山盃全國青棒錦標賽」冠軍隊剪影

2009年冠軍隊-台南市（南英工商）

2011年冠軍隊-桃園縣（平鎮高中）

2008年冠軍隊-台北縣（穀保家商）

2010年冠軍隊-台中市（西苑高中）

2007年冠軍隊-桃園縣（平鎮高中）

# 4.人文藝術

## 4.1 For Mother～獻給母親的音樂會

母親的手，是推動成長的手，是無私無我的付出。自1997年起，玉山於母親節前夕舉辦「For Mothe～獻給母親的音樂會」，截至2011年12月底，已於台北、新竹、台中、嘉義、台南、高雄等8個縣市，共計舉辦16場次，演唱涵蓋國語、台語、日語、英語、德語等多國語言，以歌聲傳達對母親的感恩與關懷台灣的熱情，透過音符的傳頌，為社會帶來溫馨與祥和，也向天下母親獻上誠摯的祝福。

「For Mother～獻給母親的音樂會」舉辦場次

| 縣市 | 年 度 | 舉辦地點 |
|---|---|---|
| 台北市 | 2011 | 國家音樂廳 |
| | 2006 | 國家音樂廳 |
| | 2001 | 國家音樂廳 |
| | 2000 | 大安森林公園 |
| | 1999 | 大安森林公園 |
| | 1998 | 大安森林公園 |
| | 1997 | 二二八紀念公園 |
| 新北市 | 2005 | 新北市政府多功能集會廳 |
| 新竹市 | 2011 | 新竹市立演藝廳 |
| | 2001 | 新竹清華大學　大禮堂 |
| 台中市 | 2008 | 台中中興堂 |
| 嘉義市 | 2010 | 嘉義大學蘭潭校區 瑞穗館 |
| | 2000 | 嘉義市文化中心 |
| 台南市 | 2008 | 台南生活藝術中心 |
| 高雄市 | 2007 | 高雄愛河音樂館 |
| 屏東市 | 2010 | 屏東文化中心 |

## 4.2 維也納少年合唱團

秉持回饋社會的經營理念，持續推動人文及藝術公益活動，2011年獨家贊助邀請享譽全球的奧地利國寶《維也納少年合唱團》來台演出，演唱包括中古聖歌、當代歌曲、圓舞曲及經文歌與等世界名曲，本著對台灣這塊土地的熱愛，會中特別為聽眾演唱台灣經典民謠～《望春風》，用音符及歌聲獻上對顧客最溫馨的祝福。

## ■ 玉山合唱團，以溫馨歌聲傳遞愛

玉山合唱團是由一群熱愛音樂、喜歡歌唱充滿愛心的玉山同仁所組成，在金融專業嚴謹的工作之餘，盡情徜徉於悠揚的樂音之間，享受心靈自由翱翔的喜悅並時常參與各種公益活動。如玉山銀行長期贊助偏遠地區國小的黃金種子計畫，每當玉山圖書館開幕當天，玉山合唱團總會到場獻唱，用音樂為活動注入一股暖流，以悠揚的樂音帶給偏遠地區國小師生滿滿的力量。為了以歌聲傳遞溫暖與愛，團員們總會利用下班時間努力練習，精彩的演出也讓團員贏得許多肯定的榮耀。

2001年，玉山合唱團首次站上國家音樂廳的舞台，成為台灣第一個榮登國家表演殿堂的金融機構合唱團，2006、2011年玉山合唱團再度站上國家音樂廳，這一切的成就都是來自於團員們的付出與熱忱，而玉山在背後的支持推動以及對藝術人文的熱愛，則是讓夢想化為真實的力量。

## 4.3 吾愛吾師謝師恩

1996年首創國內風氣之先，玉山推出全國第一張專屬教師的「教師信用卡」，也是到目前為止國內唯一持續發行教師信用卡的銀行。為了感謝師恩，不僅將教師信用卡升級為教師白金卡、教師鈦金卡／教師御璽卡，還特別設計了「教師專屬存摺」及「晶片金融卡」，客製化的專屬產品規劃，讓教師擁有優質的金融服務。

每年，928教師節，玉山視為謝師月，除了鼓勵行員及顧客將心意說出口，並製作精美小謝卡，由同仁們寄出對老師的感恩心意，希望能在教師節帶給老師最多的溫馨祝福，倡導社會尊師敬師的善良風俗。

### 玉山陪您走過每個春夏秋冬

2011年 老師，謝謝您！
教師暑假FUN輕鬆
教師寒假旅遊趣．幸福百分百

2010年 老師有禮
教師白金卡升級教師鈦金卡／御璽卡
教師專屬存摺、金融卡全新改版上市
教師生日獻禮

2009年 師恩如山、聰明節稅研習營理財講座

2008年 鮮師．輕鬆點、快樂鮮師節稅理財講座

2007年 快樂饗宴

2006年 吾愛吾師玉山尊師禮

⋮

2002年 玉山教師金卡全面升等白金卡

⋮

1996年 玉山發行全國第一張教師信用卡

## 4.4 校園關懷

### ■ 喵喵前進校園

可愛的玉山招財貓深受大小朋友的喜愛，時常獲邀參加校園活動，除了帶給學生與老師歡樂，表達對社區的關懷外，同時也協助社區居民建立正確的金融價值觀。

### 2011年舉辦場次

| 舉辦日期 | 活動內容 |
|---|---|
| 2011/12/10 | 新北市重陽國小校慶 |
| 2011/11/26 | 新北市光華國小校慶 |
| 2011/11/12 | 新竹市東門國小校慶 |
| 2011/05/07 | 新北市裕民國小校慶 |

### ■ 校園理財講座

秉持著與社區居民共同成長的「共好」精神，2008～2011年間玉山與全國教師會合作，於全國各級學校舉辦累計約243場校園節稅理財講座，亦不定期於店週企業戶或機關團體等舉辦理財講座，透過講座交流互動增進社區居民的理財知識，並與在地教師與社區學校建立起良好的關係。

**近四年校園理財講座舉辦場次**

| 年 度 | 講座主題 | 場次 |
|---|---|---|
| 2011 | 聰明稅務理財 | 52場 |
| 2010 | 掌握趨勢，輕鬆理財 | 20場 |
| 2009 | 吾愛吾師-聰明節稅研習營 | 128場 |
| 2008 | 快樂鮮師節稅理財講座 | 43場 |

## 4.5 社區參與

### ■ 敦親睦鄰 環境掃街

營業據點利用營業日上午8：30前，不分晴天或下雨天，主動清掃行舍騎樓及周圍環境，以實際行動展現敦親睦鄰，向店週好鄰居們問候早安，為精彩的每一天揭開序幕。每日營業 店週環境清潔更被玉山列為輪值同仁值勤時的重要工作項目之一。

### ■ 分行週年慶

玉山認為專業的金融服務是社區居民生活不可或缺的一環，運用分行週年慶的機會舉辦臨櫃活動、薪轉戶巡迴關懷活動，透過熱鬧趣味的活動氛圍拉近與在地居民之距離，更以親切有效率的金融服務，滿足在地居民的各項金融需求。

## ■ 大氣球遊行

2010年起響應在高雄市舉辦亞洲最大規模的大氣球遊行「Open Your Dream 夢時代大氣球遊行」，2011年12月招財貓大氣球與其他30組知名卡通人物大氣球（Hello Kitty、Angry Birds、OPEN小將等）一起演出，還有小朋友喜愛的招財貓健康操、招財貓絨毛人偶等，與參加遊行的民眾熱烈互動，展現在地深耕的熱情，祝福大家「左招財、右納福，Smile 每一天」。

## ■ 假日銀行服務多更多

為延伸金融服務、提供社區居民在假日也能享受便捷的銀行服務，玉山於士林分行及永安分行開辦假日銀行業務，每週六上午9:00營業至下午1:00，以「週六多一天、便利多一點」的宗旨，除提供一般存匯服務外，更透過舉辦理財健診、親子講座等活動，關心社區好夥伴們的健康、增進社區家戶親子關係。

## ■ 玉山全方位代收網～守護社區

社區代表著許多家庭的聚集，而家務支出的管理，便利性與安全性是最優先的考量，玉山推出全方位代收網服務，透過貼心便利的金流管理服務協助社區管委會收付支出更加透明化，成為社區親切而值得信賴的好夥伴。

深入社區生活，讓顧客享受在地化優質的金融服務是玉山人的責任與使命，玉山以清新專業的優良形象、穩健正派的經營風格、親切溫馨的精緻服務以及奉獻愛與關懷的企業社會責任，融合玉山的企業文化，以永續經營的基石，持續為社區服務、為社會發展盡一份堅定而正向的力量。

# 獨立保證意見聲明書

## 獨立保證意見聲明書

### 2011 年玉山金融控股股份有限公司企業社會責任報告

英國標準協會與玉山金融控股股份有限公司(簡稱玉山金控)均為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對玉山金控 2011 年企業社會責任報告進行評估和查證外，與玉山金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關玉山金控企業社會責任報告所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於玉山金控提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由玉山金控一併回覆。

#### 查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告內容及 2011 年玉山金控及旗下各子公司之相關系統及營運活動，包括玉山銀行、玉山證券、玉山創投公司及玉山保經公司。另外，社會面向之資訊涵蓋玉山志工基金會及玉山文教基金會。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估玉山金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/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

我們總結玉山金控企業社會責任報告內容，對於玉山金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關玉山金控 2011 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告所揭露的績效指標展現了玉山金控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)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就玉山金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合全球報告倡議準則係屬公允的。

#### 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政策進行高階管理層審查，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與玉山金控管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人。
- 訪談 24 位與永續性管理、報告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。
- 審查報告中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查。

#### 結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告綱領(GRI G3.1)的詳細審查結果如下：

#### 包容性

2011 年報告反映出玉山金控已開始尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了玉山金控的包容性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 完整鑑別利害關係人，以確保涵蓋所有利害關係人關注之議題。
- 鼓勵持續掌握金融業永續發展動態並與公司的核心策略結合以展現永續發展績效。

**重大性**

玉山金控公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了玉山金控的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

— 考量所有利害關係人所關注之議題並依目標策略來決定重大性議題的優先順序。
— 將重大性議題的鑑別與優先順序的方法作成書面指引，以利各部門持續執行之依循。

**回應性**

玉山金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。玉山金控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，這份報告涵蓋了玉山金控的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

— 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二應用類型查證。
— 鼓勵利害關係人的直接參與並持續地發展及更新利害關係人參與之相關回應策略。

**GRI 報告綱領**

玉山金控提供有關符合 GRI G3.1 報告綱領的自我宣告，與相當於 B+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了玉山金控的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

— 鑑別所有相關的指標並在報告中揭露，以升級 A+的應用等級。
— 提供收集資訊之系統化設施，用於支持涵蓋績效指標的報告。

**保證等級**

依據 AA1000 保證標準(2008)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的範圍與方法。

**責任**

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

**能力與獨立性**

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

*For and on behalf of BSI:*

*Managing Director BSI Taiwan*
*26 Mar., 2012*

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

# 附錄

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

| GRI指標 | | 對應單元 | 指標揭露狀況 | 頁數 |
|---|---|---|---|---|
| 1.策略與分析 | | | | |
| 1.1 | 組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明 | 董事長的話 | ◎ | 4 |
| 1.2 | 組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述 | 董事長的話 | ◎ | 4 |
| 2.組織概述 | | | | |
| 2.1 | 企業的名稱 | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.2 | 主要品牌、產品和服務 | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.3 | 企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明 | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.4 | 企業總部所在位置 | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.5 | 公司營運所在國家數及國家名(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內) | 服務網絡 | ◎ | 10 |
| 2.6 | 所有權性質與法律形式 | 公司簡介 | ◎ | 9 |
| 2.7 | 提供服務的市場（包括地理位置圖、服務的部門和客戶/受益人的類型） | 服務網絡 | ◎ | 10 |
| 2.8 | 報告公司之規模（包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額-私人公司、營業淨額-公營公司、4.總資本額細分為負債和權益-私人公司、5.提供產品或服務之品質） | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.9 | 報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時 | 公司簡介 | ◎ | 7 |
| 2.10 | 報告期間內所獲得之獎項榮譽 | 喜悅與榮光 | ◎ | 10/11 |
| 3.報告參數 | | | | |
| 3.1 | 會計年度或日曆年度 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.2 | 最近一次報告的日期 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.3 | 報告週期 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.4 | 針對報告書及其內容有問題時的聯絡人 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.5 | 定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.6 | 報告書的範圍 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.7 | 說明報告書特殊限制的範圍或界限 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.8 | 對合資企業、擁有部分股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.9 | 提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊 | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.10 | 如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因(如合併/收購、基礎年/期間改變、商業本質、量測方法) | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.11 | 與以前報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等) | 關於報告書 | ◎ | 1 |
| 3.12 | 內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結 | 全球永續性報告指標GRI對照表 | ◎ | 75 |
| 3.13 | 為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法 | 關於報告書 | ◎ | 1 |

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

| GRI指標 | | 對應單元 | 指標揭露狀況 | 頁數 |
|---|---|---|---|---|
| 4.公司治理 | | | | |
| 4.1 | 企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員(依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例) | 治理架構 | ◎ | 16 |
| 4.2 | 指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| 4.3 | 對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數 | 治理架構 | ◎ | 16 |
| 4.4 | 股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 14 |
| 4.5 | 企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係 | 治理架構 | ◎ | 17 |
| 4.6 | 最高治理單位確實能避免利益衝突之程序 | 治理架構 | ◎ | 16/18/19 |
| 4.7 | 確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量 | 治理架構 | ◎ | 18 |
| 4.8 | 內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況 | 董事長的話 | ◎ | 4 |
| 4.9 | 最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 13 |
| 4.10 | 最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 13 |
| 4.11 | 說明組織有無及是否提出預警的方法或原則 | 風險管理 | ◎ | 22 |
| 4.12 | 經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| 4.13 | 公司參與商業協會，和(或)全國及國際性擁護機構的會員資格 | 社團組織 | ◎ | 25 |
| 4.14 | 列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 13/14 |
| 4.15 | 識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 13 |
| 4.16 | 利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 14 |
| 4.17 | 透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等 | 利害關係人之鑑別與溝通 | ◎ | 13/14 |
| 經濟績效指標 | | | | |
| EC1 | 直接產生和分配的經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等) | 經營績效 | ◎ | 7/8/9 |
| EC2 | 氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會 | 風險管理/授信政策 | ○ | 23/24 |
| EC3 | 公司界定福利計劃義務的範圍 | 福利保障 | ◎ | 35 |
| EC4 | 接受政府之重要財政補助 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EC5 | 企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較 | 福利保障 | ◎ | 35 |
| EC6 | 對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例 | 推動與成效 | ○ | 43 |
| EC7 | 重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例 | 人力結構 | ◎ | 31 |
| EC8 | 透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊 | N.A. | N.A. | N.A. |
| EC9 | 了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍 | N.A. | N.A. | N.A. |

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

| GRI指標 | | 對應單元 | 指標揭露狀況 | 頁數 |
|---|---|---|---|---|
| 環境績效指標 | | | | |
| EN1 | 使用的原料之重量或體積 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN2 | 使用再生原料作為生產原料之比例 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN3 | 由主要能源劃分之直接能源消費量 | N.A. | N.A. | N.A. |
| EN4 | 由主要來源劃分之間接能源消費量 | 推動與成效 | ○ | 42 |
| EN5 | 由環境保護及效率的改善所節省的能源 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN6 | 企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用 | 綠色管理政策 | ◎ | 41 |
| EN7 | 為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動 | 綠色管理政策 | ◎ | 41 |
| EN8 | 各來源別的總出水量 | 推動與成效 | ◎ | 42 |
| EN9 | 因取水而有重大影響之水源 | 推動與成效 | ◎ | 42 |
| EN10 | 水回收及再利用的總量及百分比 | N.A. | N.A. | N.A. |
| EN11 | 在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN12 | 描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN13 | 保護與恢復的棲息地 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN14 | 訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN15 | 企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN16 | 直接及間接排放之溫室氣體總量 | 推動與成效 | ○ | 42 |
| EN17 | 其他相關間接之溫室氣體排放量 | N.A. | N.A. | N.A. |
| EN18 | 降低溫室氣體排放的行動與其成效 | 推動與成效 | ◎ | 41/42/43 |
| EN19 | 造成破壞臭氧層之物質排放量 | 推動與成效 | ◎ | 41 |
| EN20 | 按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN21 | 污水排放的污染程度及流向終點 | 推動與成效 | ◎ | 42 |
| EN22 | 廢棄物的總量，按種類及處理方式描述 | 推動與成效 | ◎ | 43 |
| EN23 | 重大洩漏的次數與數量 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN24 | 視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN25 | 企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN26 | 企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊 | N.A. | N.A. | N.A. |
| EN27 | 售出的產品及包裝材被要求回收的比例 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN28 | 重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN29 | 商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| EN30 | 按種類揭露環境保護的總費用與投資 | N.A. | N.A. | N.A. |

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

| GRI指標 | | 對應單元 | 指標揭露狀況 | 頁數 |
|---|---|---|---|---|
| 社會績效指標：勞工 | | | | |
| LA1 | 按地區／國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分 | 人力結構 | ◎ | 30 |
| LA2 | 按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率 | 人力結構 | ◎ | 31 |
| LA3 | 在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利 | 福利保障 | ◎ | 35 |
| LA4 | 受勞資雙方共同協議保護之員工比例 | 重視人權 | ◎ | 36 |
| LA5 | 針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限 | N.A. | N.A. | N.A. |
| LA6 | 描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃 | N.A. | N.A. | N.A. |
| LA7 | 區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數 | 重視人權 | ○ | 36 |
| LA8 | 對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行 | 快樂的第二個家 | ◎ | 33 |
| LA9 | 健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中 | N.A. | N.A. | N.A. |
| LA10 | 按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數 | 培育發展 | ○ | 34 |
| LA11 | 員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫 | 培育發展/福利保障 | ◎ | 34/35/36 |
| LA12 | 依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例 | 培育發展 | ◎ | 34 |
| LA13 | 公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標 | 人力結構 | ◎ | 31 |
| LA14 | 依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率 | N.A. | N.A. | N.A. |
| LA15 | 按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率 | N.A. | N.A. | N.A. |
| 社會績效指標：人權 | | | | |
| HR1 | 有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR2 | 重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR3 | 考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受與營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR4 | 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| HR5 | 可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了什麼樣的行動 | 重視人權 | ○ | 36 |
| HR6 | 企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR7 | 辨認有強迫或強制性勞動風險的營運活動和重要供應商，且能量測消除所有形式強迫勞動的貢獻 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR8 | 公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR9 | 侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR10 | 受到人權的審查和(或)影響評估的營運活動的總數和比例 | N.A. | N.A. | N.A. |
| HR11 | 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量 | N.A. | N.A. | N.A. |

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

| GRI指標 | | 對應單元 | 指標揭露狀況 | 頁數 |
|---|---|---|---|---|
| 社會績效指標：社區 | | | | |
| SO1 | 實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例 | N.A. | N.A. | N.A. |
| SO2 | 對貪污風險已分析之企業單位數量和比例 | N.A. | N.A. | N.A. |
| SO3 | 員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例 | 誠信經營（反貪/反賄） | ◎ | 25 |
| SO4 | 對貪污事件的反制行動 | 誠信經營（反貪/反賄） | ◎ | 25 |
| SO5 | 公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說 | N.A. | N.A. | N.A. |
| SO6 | 對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| SO7 | 針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| SO8 | 不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量 | N.A. | N.A. | N.A. |
| SO9 | 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| SO10 | 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| 社會績效指標：產品責任 | | | | |
| PR1 | 在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| PR2 | 按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量 | 全球永續性報告指標GRI補充說明 | ◎ | 80 |
| PR3 | 依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例 | 顧客權益保護 | ◎ | 28 |
| PR4 | 按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊 | N.A. | N.A. | N.A. |
| PR5 | 針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果 | 顧客關係管理 | ○ | 29 |
| PR6 | 有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃 | 顧客權益保護 | ◎ | 28 |
| PR7 | 按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量 | N.A. | N.A. | N.A. |
| PR8 | 客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數 | N.A. | N.A. | N.A. |
| PR9 | 提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值 | N.A. | N.A. | N.A. |

註：◎表完全揭露　○表部分揭露　N.A.表未揭露

## 全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)補充說明

| GRI指標 | | 說明 |
|---|---|---|
| 4.2 | 指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長 | 否 |
| 4.12 | 經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議 | 參與統一超商好鄰居文教基金會舉辦之2011Clean up the word響應由Gold FM聯播網舉辦之關燈中秋夜～燈不亮，月亮參加中華民國荒野保護協會舉辦之2011夏至關燈 |
| EC4 | 接受政府之重要財政補助 | 金控前10年核定合併營業虧損之2010年扣除額2,117,141,993元 |
| EN1 | 使用的原料之重量或體積 | 因屬金融業，無生產原料 |
| EN2 | 使用再生原料作為生產原料之比例 | 因屬金融業，無生產原料 |
| EN20 | 按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放 | 因屬金融業，據點皆位在都會區，並無相關情事 |
| EN23 | 重大洩漏的次數與數量 | 因屬金融業，據點皆位在都會區，並無相關情事 |
| EN24 | 視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比 | 因屬金融業，據點皆位在都會區，並無相關情事 |
| EN25 | 企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等 | 因屬金融業，據點皆位在都會區，僅產生生活污水，無相關情事 |
| EN27 | 售出的產品及包裝材被要求回收的比例 | 因屬金融業，無相關情事 |
| EN28 | 重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰 | 因屬金融業，無相關情事 |
| EN29 | 商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊 | 因屬金融業，無相關情事 |
| HR4 | 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動 | 無相關情事 |
| SO6 | 對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物 | 2011年無政治捐獻 |
| SO7 | 針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果 | 因屬金融業，無相關情事 |
| SO9 | 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動 | 因屬金融業，無相關情事 |
| SO10 | 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施 | 因屬金融業，無相關情事 |
| PR1 | 在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序 | 因屬金融業，無相關情事 |
| PR2 | 按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量 | 因屬金融業，無相關情事 |

心清如玉。 義重如山。