

C o r p o r a t e
S o c i a l
R e s p o n s i b i l i t y

2016 PwC Taiwan
CSR REPORT
資誠企業社會責任報告書

01 | 報告書概述 05

報告編輯原則 06

報告期間與涵蓋範圍 06

02 | 主席的話 07

03 | 企業社會責任績效表現 11

G 經濟面 12

S 社會面 12

E 環境面 12

04 | 利害關係人議合 13

六大利害關係人與溝通管道 14

重大性議題矩陣 17

重大性議題揭露 18

05 | 關於資誠 19

組織概況 20

願景與策略 21

「傳誠」，立基於信任 全方位的專業服務機構

願 景

發展策略與目標

四大構面 貫徹品牌使命

企業社會責任委員會 27

06 | 誠正經營 29

內部治理 30

資誠的策略管理架構

風險及品質管理政策 32

秉持最高道德標準

專業服務最佳品質

維護客戶資訊安全

專業服務 38

落實社會責任 資誠為所應為 41

協助產業發展

發布重要調研報告 提升管理智識水準

推動企業善盡社會責任 落實資訊揭露

前瞻國際趨勢 分享策略思維

分享專業實務經驗 提升管理教育水準

建立信任 促進租稅環境正向運作

跨領域人資顧問團隊 協助企業提升人力資源管理

多元角度 全面倡議 CSR 教育

提升服務品質 實現客戶承諾 62

07 | 人才培育 63

多元人才延攬 64

積極與大專院校互動 延攬優秀人才

特殊族群工作者的聘僱

建構完善的多元人才聘用與管理模式

紮根五力學習文化 66

PwC Professional 發展 7 大課程 打造全方位人才

策略性經營菁英人才的發展 69

深耕外派文化 72

教練式領導 量身打造未來領袖 74

績效發展計畫，將「績效回饋」自主權交還給同仁 75

具有競爭力的薪資福利 77

引領科技、建構行動辦公室 78

發展多項 APP，提升服務能量

流程無紙化，強化內部管理能量

導入 Workday 系統，架構全球性人力資源平台

08 | 員工關懷 79

多元化與包容性 80

性別多元化

專業多元化

彈性工作時間調整 81

兼顧家庭的育嬰留停制度 82

建構同仁健康資產 84

塑造快樂工作人才 86

優化員工激勵制度，營造開放溝通的管道 88

表揚獎勵機制，激勵同仁發揮個人的潛力及工作熱情

重視溝通及員工滿意度，積極實踐最佳雇主 90

開放、尊重、互利共贏的勞資關係

主管回饋問卷，多方傾聽同仁聲音

全球員工滿意度調查

09 | 社會關懷 91

資誠教育基金會 92

資誠企業領袖調查報告

資誠講座

大專院校評價教學種子師資培訓課程

年度最佳稅法判決評選

專業書籍出版

實務座談

參與社會團體 擴大影響力 95

專業志工：公益組織扶植計畫 96

照顧弱勢 適時伸出援手 97

提供工作機會

支持本土產業 認養南投有機紅茶園

發揮愛心 響應捐款活動

10 | 環境保護 99

能源管理 101

溫室氣體排放 101

綠色採購 102

紙張用量與回收 102



01

報告書概述

報告編輯原則

報告期間與涵蓋範圍

報告編輯原則

本報告為資誠 (PwC Taiwan) 第二次發行之企業社會責任報告書。本報告書以中文發行，同時提供可下載閱讀之全本 PDF 檔案於資誠的網站。我們期望藉由此報告向關心資誠的各界人士，說明我們在落實企業社會責任、與利害關係人溝通各方面所做的努力與成果。

本報告係遵循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 的 G4 核心指標揭露原則進行編製，G4 相關內容索引表，請參閱本報告書之附錄章節。本報告書未經第三方確信。

報告期間與涵蓋範圍

本報告內容涵蓋資誠 PwC Taiwan (以下簡稱資誠) 2016 會計年度 (自 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日) 的企業社會責任之績效表現。為求議題的完整表達與績效揭露，部分項目的內容亦會回溯揭露至 2015 或 2014 會計年度的資訊。

本報告書內的資料統計時間範圍以會計年度 (Fiscal Year) 為主。故報告書中時間標示若為「2016 年度」即代表自 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日之期間，其他類推。若有因資料統計需配合政府行政單位規定或其他因素，以具體日期標示。

本報告中之資誠 PwC Taiwan 泛指以 PwC 作為品牌，對外營運的獨立事業體，包括：資誠聯合會計師事務所、普華商務法律事務所、普華國際財務顧問股份有限公司、資誠稅務諮詢顧問股份有限公司、資誠企業管理顧問股份有限公司、普華智財管理顧問股份有限公司、資誠永續發展服務股份有限公司等獨立事業體。本報告內容包括上述事業體所有的營運活動。

02

主席的話

主席的話

2016年，資誠邁入第46個年頭，回顧從朱國璋、陳振銑兩位教授創立資誠的第一天起，我們就兢兢業業，不曾鬆懈地朝著成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」的遠景前進。

在同仁的努力與客戶的支持下，我們的業務能量與服務網絡不斷隨著資本市場與全球經商環境的進化而持續開展。1999年資誠成為PwC全球聯盟組織的一員，在臺灣企業管理與國際趨勢之間扮演橋樑的角色，我們秉持「營造社會誠信，解決重要問題」的使命感，與超過10,000家企業並肩作戰，見證了臺灣企業從中小企業發跡、走向國際化企業經營的脈動軌跡。

近廿年來，臺灣企業社會責任意識逐漸興起，資誠除了積極協助企業健全公司治理、實踐社會責任與編製CSR報告書，亦從專業智識服務機構的角色，推動企業社會責任的諸多國際化標準與相關法規制度之建立。資誠亦遵循企業社會責任報告書資訊揭露的精神，定期編製CSR報告書，向社會大眾與產官學各界，說明我們的策略、行動與成果。

企業社會責任，是企業永續經營的DNA，而落實永續的動力，來自於我們對未來發展的願景，這個遠景來自於PwC全球聯盟組織對全球商業環境發展趨勢的長期觀察與洞見，包括以下四大目標：

一、提供以信任為基礎的解決方案 (trust-based solutions)，成為此領域的領導者

二、在選定的市場中，成為具有差異化的第一品牌

三、依不同的客戶族群，提供從策略到執行 (from strategy through execution) 的整體解決方案

四、成為數位化的推動者

簡而言之，這個願景是我們使命宣言「營造社會誠信，解決重要問題」的延伸。因此，我們在企業社會責任的四大領域，將制定不同的策略，來達成這個願景的目標：

一、誠正經營：追求服務整合與創新，再造以信任為基石的企業文化。在與社會信任有關的專業服務領域，發揮影響力，持續堅持卓越並成為領導品牌。

二、人才培育：打造國際化、多元化的跨領域人才團隊。透過教育訓練與經驗傳承，讓資誠從傳統會計師事務所轉型為全方位專業服務機構。

三、社會關懷：關懷弱勢並協助公益組織、社會企業健全體質。持續進行CSR議題倡議與專業智識出版。

四、環境保護：運用科技推動服務創新，落實節能減碳，推動環境會計等。

這本報告書是資誠第二次編製CSR報告，不僅是為了落實每年編製CSR報告，具體與利害關係人溝通的承諾，也是貫徹CSR是企業重要的長期投資、需要持續檢視策略與成果的精神。期望透過這本報告書，能夠讓利害關係人與社會各界，持續給予我們寶貴的建議與回饋，做為資誠擬定發展策略時的參考。

展望未來，資誠將繼續堅持核心價值，追求卓越的專業服務、傳遞最新的管理智識，與利害關係人建立共好永續的未來。這是我們的使命，也是我們努力的方向。



Dexter Chang | Chairman





03

企業社會責任 績效表現

G 經濟面

S 社會面

E 環境面

G

經濟面

- 2016 年度上市櫃輔導家數第 2 名
- 2016 天下雜誌 23 家標竿企業中，有 19 家為資誠客戶，其中 13 家為審計服務客戶
- 全體人數 2578 人，增加 156 人
- 2016 年度輔導生技產業上櫃、興櫃共計 15 家

S

社會面

- 客戶滿意度 89%
- 年度公益捐款新台幣 14,623,702 元
- 第 6 年擔任天下雜誌 CWF 天下經濟論壇智識夥伴
- NPO/ 社會企業財務管理能力輔導累計家數 111 家
- 招募新進員工 668 人，其中 420 人為職場新鮮人

E

環境面

- 全年度綠色採購金額高達新台幣 3,420 萬元
- 紙張採購量減少 867 公斤，回收紙張數量 58,233 公斤
- 台中所新辦公室申請 LEED 綠建築認證
- 年度人均用電度數較前年度減少 42.6 度

04

利害關係人議合

六大利害關係人與溝通管道

重大性議題矩陣

重大性議題揭露

資誠除了以行動落實企業社會責任，亦非常重視利害關係人的參與。利害關係人的聲音對於資誠瞭解其需求，以及思考如何與其創造彼此價值，具有關鍵性的意義與作用。透過與利害關係人對話，有助資誠在制訂決策時，能夠針對利害關係人關注的重大議題做出明確且適當的回應並揭露相關的數據資訊，進而創造雙方可共享之價值。

資誠依據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注程度等特性進行利害關係人的鑑別，並整合各部門所對應之團體與個人回應意見，在企業社會責任委員會與策略管理團隊討論後，辨識出六大利害關係人：

▼ 六大利害關係人



客戶



同仁



主管機關



學術單位 / 學者



非營利組織



媒體

六大利害關係人與溝通管道

資誠透過與利害關係人的溝通並參考 GRI 指引，篩選出經濟（誠正經營）、員工、環境、社會等四大構面共計 20 項議合議題清單。透過與利害關係人溝通，資誠得以鑑別：一、不同利害關係人關注的議題，二、所有議題的重大性排序。右表為資誠利害關係人分類與溝通方式：

利害關係人分類與溝通方式

利害關係人分類	參與原因	關注的議題	溝通方式及頻率
客戶	客戶對資誠的營運至關重要，亦高度關注資誠的企業社會責任表現。	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊安全 • 保持最高職業道德標準 • 客戶滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查（每年選樣） • 面談（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）
員工與合夥人	身為知識經濟時代的專業服務機構，持續與員工互動溝通，有助企業社會責任的具體落實。	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌聲譽 • 保持最高職業道德標準 • 資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工滿意度調查（每年） • 交心會（每年至少一次） • 勞資會議（每季） • 教練制度 • Passion! 電子報 • 行為準則保密信箱與專線 • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）
媒體	媒體對於資誠的專業智識、議題見解有高度興趣，與媒體的互動亦有助提升資誠對重大議題的倡議效果。	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊揭露透明度 • 保持最高職業道德標準 • 勞雇關係及員工福利 • 人才培育和發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 採訪（不定期） • 座談會（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）
學術單位 / 學者	大專院校之財經、會計相關系所以及 EMBA，長期以來為臺灣培育許多優秀專業人才，資誠亦與其合作開設許多專業課程，因此，學術單位對資誠營運與各方面表現的看法具有一定的重要性。	<ul style="list-style-type: none"> • 保持最高職業道德標準 • 品牌聲譽 • 資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 面談或專案會議（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）
主管機關	瞭解主管機關對資誠的要求與期待，可確保資誠的營運與法規遵循層面，符合誠信正直的最高標準。	<ul style="list-style-type: none"> • 保持最高職業道德標準 • 品牌聲譽 • 資訊安全 • 資訊揭露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 面談或專案會議（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）
公益組織	公益組織與資誠發起公益組織扶植計畫的宗旨關係密切，同時也是資誠回饋社會、扶助弱勢團體時重要的合作夥伴，是資誠落實企業社會責任的重要利害關係人。	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善捐助 • 專業性志願服務 • 品牌聲譽 	<ul style="list-style-type: none"> • 面談或專案會議（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每 2 年）

界定報告內容流程



第一步：鑑別

1

- 考慮 GRI 所有考量面以及其他重大議題
- 鑑別產生衝擊的範圍：組織內或組織外
- 列出認為相關的考量面和永續議題清單

第二步：排序

2

- 組織對經濟、環境和社會影響的程度
- 考量永續議題對資誠經濟、社會與環境衝擊程度
- 考量利害關係人對永續議題關注程度
- 定義並記錄重大議題界定的標準
- 對於每個已鑑別的重大議題，決定報告揭露程度、待揭露的資料數量和說明
- 列出將在報告中涵蓋的重大議題，及其邊界和揭露程度

第三步：確證

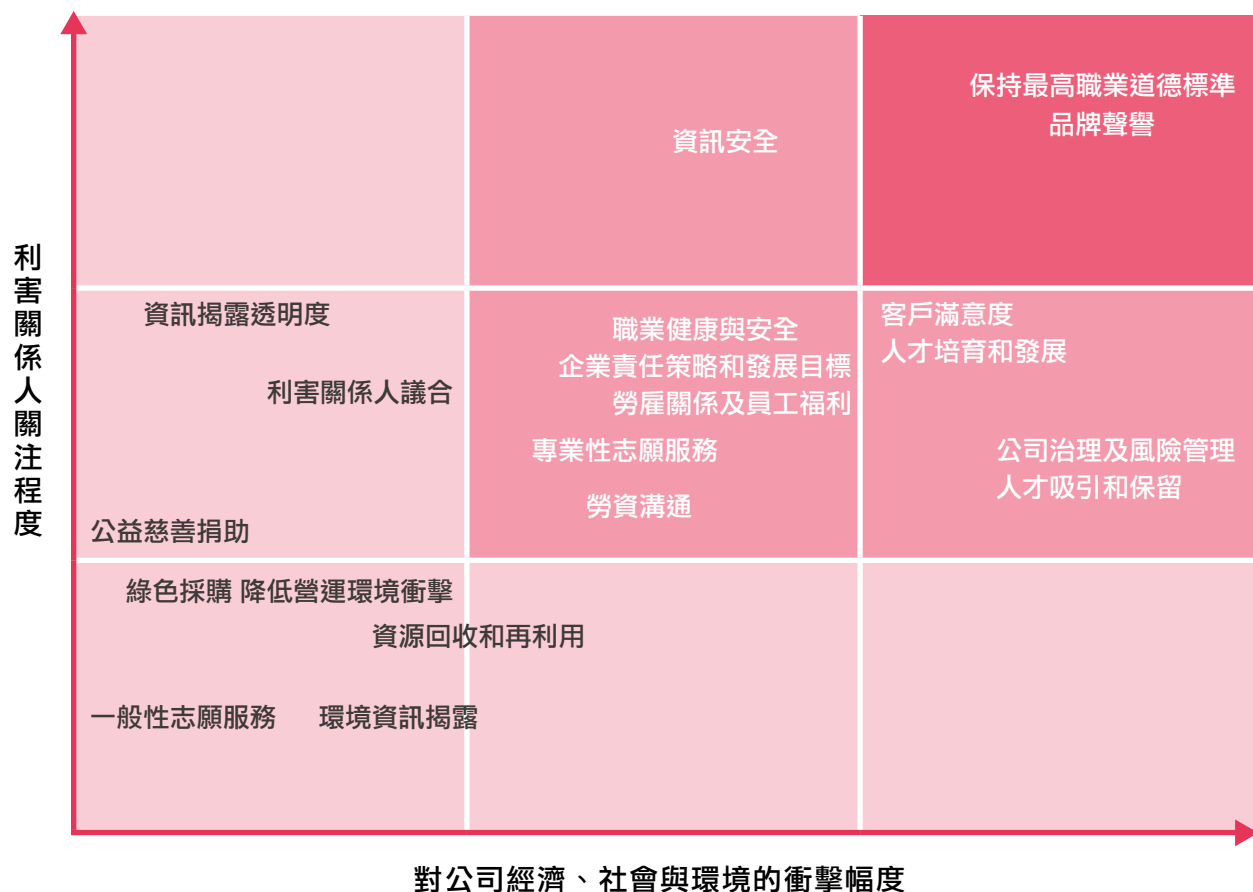
3

- 由相關內部資深決策主管核准鑑別的重大議題清單
- 確認重大議題對應於 GRI G4 考量面
- 確認重大考量面 DMA 及蒐集相關指標資訊

第四步：檢視

4

- 審核重大考量面之 DMA 與績效指標之揭露完整性
- 使用檢視的結果，為下一報告周期的第一步（鑑別）提供資訊



重大性議題矩陣

資誠自 2015 年首次編製企業社會責任報告起，每 2 年進行一次利害關係人問卷調查。在確認重大性議題項目之後，針對各議題在「經濟、社會與環境的顯著衝擊」及「利害關係人關注程度」之高低，繪製重大性議題矩陣圖。衝擊及關注程度為「中度」以上者，即為矩陣右上角區域，定義為重大性議題，並定期在企業社會責任報告書中進行資訊揭露與績效檢視。

重大性議題揭露

經資誠企業社會責任委員會與策略管理團隊之討論與確認，以下十二項重大性議題，均為對組織內外部有明確或者潛在影響之顯著議題，透過討論以辨識議題影響邊界及內容後，於本報告書明確章節進行揭露。

議題編號	重要議題	GRI 考量面之連結	對應章節	議題影響邊界				
				邊界內	邊界外			
					客戶	社區	其他	
1	保持最高職業道德標準	倫理與誠信 *	Part 6	•誠正經營 > 風險及品質管理政策	●			
2	品牌聲譽	主要品牌、產品與服務 *	Part 6	•誠正經營 > 專業服務		●	●	● 如：主管機關
3	客戶滿意度	產品及服務標示	Part 6	•誠正經營 > 提升服務品質 實現客戶承諾		●		
4	公司治理及風險管理	關鍵衝擊、風險及機會 *	Part 5	•關於資誠 > 願景與策略	●			
5	人才吸引和保留	員工多元化與平等機會	Part 7 Part 8	•人才培育 > 多元人才延攬 •員工關懷 > 多元化與包容性	●			
6	人才培育和發展	訓練與教育	Part 7	•人才培育	●			
7	資訊安全	顧客隱私	Part 6	•誠正經營 > 維護客戶資訊安全		●		
8	職業健康與安全	職業健康與安全	Part 8	•員工關懷 > 建構同仁健康資產	●			
9	企業責任策略和發展目標	策略與分析 *	Part 2 Part 5	•主席的話 •關於資誠 > 願景與策略	●	●		● 如：主管機關
10	勞雇關係及員工福利	勞雇關係	Part 7 Part 8	•人才培育 > 多元人才延攬 •員工關懷	●			
11	專業性志願服務	當地社區	Part 9	•社會關懷			●	
12	勞資溝通	勞工實務問題 申訴機制	Part 6 Part 8	•誠正經營 > 秉持最高道德標準 > 行為準則 •員工關懷 > 重視溝通及員工滿意度，積極實踐最佳雇主	●			

* 該議題未能直接對應到 G4 下之特定考量面。

05

關於資誠

組織概況

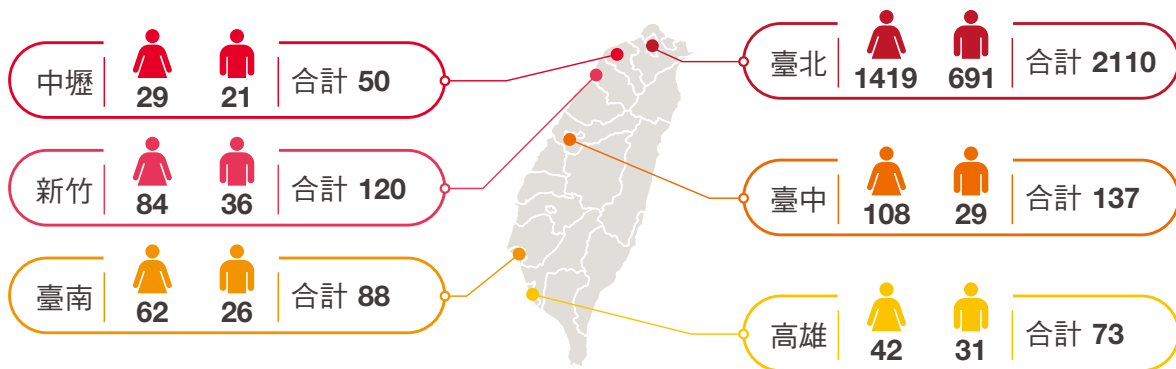
願景與策略

企業社會責任落實

組織概況

資誠是 PwC 全球聯盟在臺灣的聯盟所，由朱國璋教授及陳振銑教授於 1970 年創立。40 多年來，資誠未經合併與更名，專注追求卓越與品質，一步一腳印地朝成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」的願景邁進。截至 2016 年 6 月 30 日，資誠在臺灣地區有 2578 名同仁。各事業體相關同仁共擁有 671 張專業證照，相當於每 4 位資誠人即擁有 1 張專門職業或技術人員證照。

2016年度 聘僱員工人數統計表(按地區)



▼ 全所

性別	小計	專業證照						
		臺灣會計師 (CPA)	其他國家會計師 (CPA)	臺灣律師	其他國家律師	臺灣內部稽核師 (CIA)	其他國家內部稽核師 (CIA)	財務分析師證照 (CFA)
男	834 (32%)	476	85	37	15	25	10	8
女	1744 (68%)	463	95	39	11	25	13	8
合計	2578	492	87	39	9	25	13	6

資誠各事業體分別提供的專業服務，涵蓋審計、稅務、法律、財務顧問、管理顧問、人才與變革管理、企業永續發展及智慧財產權管理等各項專業領域。

在臺灣，資誠的客戶從大型跨國企業集團到中小企業、社會企業及非營利組織、個人等已逾 10,000 家，協助客戶在變動的世界中，持續創造價值。

根據《天下雜誌》2016 年標竿企業調查所列出的 23 個產業類別的第一名「標竿企業」中，有 13 家是資誠的審計客戶，其他 10 家企業亦有 6 家為資誠的非審計客戶。資誠對人才培育與品牌經營的努力有目共睹，在臺灣《CHEERS 雜誌》「2016 新世代最嚮往企業 Top 100」調查中，資誠排名 57。

願景與策略

「傳誠」，立基於信任 全方位的專業服務機構

資誠由朱國璋及陳振銑兩位教授在 1970 年共同創立。這兩位在會計界執教一生的學者合創資誠時，一位 58 歲，一位 62 歲。他們晚年創業不為自己，而是希望為國家、社會打造國際級的會計師事務所，以提升臺灣在財稅領域的水準，並且為臺灣培養更多國際化專業人才。兩位創辦人一心為國家、為社會奉獻的精神，已經內化成為資誠文化，堪稱是資誠使命「營造社會誠信，解決重要問題」的原型。

承襲兩位創辦人的理念，資誠格外重視專業智識的發展、專業人才的培育，以及臺灣會計師產業的提升。

資誠作為全球性的專業服務機構，其使命在於建立一個以信賴為基礎的專業機構。以會計師事務所為例，會計師最基本的專業價值之一，在於為投資人、主管機關和其他利害關係人做好企業財務報表的把關工作，使投資人與社會大眾安心信任企業所發布的財務報表，進而促進資本市場在多方互信的基礎上穩定發展。

此外，資誠從專業服務理念出發，有責任針對客戶現在與未來可能面對的問題，提出因應的建議，與從策略擬定到執行的完整解決方案。

今日資誠的角色，已經從財報簽證與稅務申報的傳統會計師業務，擴展為提供資本市場、國內與跨國投資併購、全球稅務治理與法令遵循、法律諮詢、家族企業傳承、企業跨國經營管理、企業轉型升級與組織變革、智財策略與管理、誠正經營與防弊鑑識、資訊安全及風險管理、公司治理、永續經營與社會責任等相關諮詢服務的專業機構。未來將以更高更廣的角度，秉持「營造社會誠信，解決重要問題」的使命，在遵守獨立性原則的基礎下，提供企業與公部門重大議題的解決方案。



朱國璋教授



陳振銑教授

資誠面臨的風險與機會

1. 人才的爭取
2. 國際化人才的培育
3. 產業的轉型與創新
4. 生技、醫療與長照產業興起

資誠面臨的風險與機會

1. 中國及東協台商的服務需求
2. 爭取中國及東協優質企業來台上市
3. 企業亞洲市場佈局的顧問諮詢
4. T型人才的養成
5. 產業的轉型與創新

人口結構改變

先進國家人口老齡化，成長逐漸停滯
臺灣人口老齡化速度全球第一

臺灣面臨的風險

1. 少子化不利經濟成長力道
2. 年輕世代就業觀念改變影響既有產業的發展。
3. 老年人口的照護成本將大幅增加
4. 既有的年金制度無法應付人口結構的改變
5. 先進國家消費力道不如以往

經濟力量移轉

全球成熟市場復甦緩慢、
新興市場成長未如預期

臺灣面臨的風險

1. 面臨中國及東協更大的產業競爭
2. 對中國及東協的經濟依賴度增加
3. 先進國家對臺投資減少

地緣政治的效應

兩岸關係面臨新時代考驗；東協崛起，
亞太政經局勢影響經濟發展

臺灣面臨的風險

1. RCEP 未來發展牽動亞太與兩岸的國際關係
2. 東協及印度的興起



願 景

基於「營造社會誠信，解決重要問題」的使命，資誠的願景就是要堅守品質與誠信，成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」，並在這個願景之下，根據全球五大趨勢，開展資誠的發展策略與目標。

氣候變化與資源短缺

能源與糧食價格波動更激烈
全球政府積極節能減碳

臺灣面臨的風險

1. 國際節能減碳之要求將影響對外貿易
2. 能源成本提高
3. 糧食價格波動

資誠面臨的風險與機會

1. 節能減碳產業的興起
2. 永續及企業社會責任意識抬頭
3. 「信任」成為企業成功的關鍵主要因素之一

科技突破

生技、醫療與數位科技創新突破，
引發產業解構與重組

臺灣面臨的風險

1. 跨業整合衝擊既有商業模式
2. 成熟產業之整併造成產業的變動

資誠面臨的風險與機會

1. 新商業模式的興起
2. 企業必須跨界合作與轉型
3. 企業併購或分拆
4. 企業在大數據上的應用日益普遍

發展策略與目標

資誠透過分析上述全球重要趨勢，結合我們長期觀察臺灣社會產業的發展，擬定下列業務策略主軸：



一、永續成長

資誠著眼於全球五大趨勢，以專業發展企業及社會重大議題的完整解決方案並透過科技及創新來提升資誠服務的價值，成為客戶及利害關係人最信賴的專業服務機構，以達成業務成長的策略目標。



二、人才培育

為提供未來商業環境更趨多元且複雜的專業服務，以資誠五力（領導力、專業力、關係力、業務力、跨界力）培育更多國際化優秀人才；並透過事務所的跨部門整合平台，厚植專業服務實力。資誠亦積極透過多元化的教育訓練培育並投資人才，持續為產業的經營管理貢獻專業。



三、提升服務品質

遵循 PwC 之風險及品質管理政策、企業文化，透過嚴謹的內部稽核與品質管理，輔以專業與服務並重的教育訓練、客戶滿意度調查，深化資誠以「信任」與「解決客戶問題為己任」之服務文化，為客戶與社會創造價值。



四、品牌經營

堅持穩定且一致的高品質服務，建立受客戶及其他利害關係人肯定之專業聲譽，以鞏固品牌公信力。並透過持續分享專業智識、與高等教育學府合作、發布全球性的重要調查報告，為社會重要議題、政府政策與管理教育貢獻心力，實踐「營造社會誠信，解決重要問題」之使命。



五、落實企業社會責任

響應全球節能減碳趨勢，從自身做起並分享實務經驗。執行公益組織扶植計畫，將扶植範圍由財務管理能力擴大至營運面及法律面之輔導，同時將社會企業納入輔導對象。研析國外趨勢及國內情勢，對政策部門提出建言。

根據以上策略，我們制訂出未來短中長期的發展目標如下：



四大構面 貫徹品牌使命

資誠以行動貫徹「營造社會誠信，解決重要問題」的使命，重視與利害關係人之溝通，並在企業社會責任委員會之督導下，將發展策略，具體落實於以下四大構面：

誠正經營

資誠秉持誠正經營之精神，堅守最高職業道德規範，保護客戶資訊安全，健全公司治理，並長期關注企業責任，持續推動永續經營與公司治理等議題，並將其融入企業策略與日常營運的管理，結合專業智識與豐富的實務經驗，提供客戶永續卓越與高品質的服務。

- 健全內部治理之策略架構
- 倡導誠正專業的商業行為與企業社會責任
- 透過嚴謹的內部稽核、風險與品質管理之相關措施，秉持最高道德標準，持續提升專業服務水準。

人才培育

資誠視人才為最重要核心資產，並深信多元的人才延攬、培育與發展是我們責無旁貸的責任。除了努力為員工建構優質的工作環境，亦從管理策略上建立暢通的勞資溝通管道以及健康的勞資關係。

- 建構完善的人才培育管理機制
- 落實國際化人才的養成策略
- 建立多元、包容的企業文化以及讓員工認同的企業價值
- 建構兼顧員工身心健康、福利完善的優質工作環境
- 成為專業服務最佳雇主

社會關懷

資誠持續對與我們緊密互動的社會付出關懷，引進國際先進管理智識與法規動態，並協助推動臺灣各個產業的發展與變革，積極貢獻專業、促進其健全發展。

- 鼓勵同仁擔任志工，投入社會關懷教育與環境保護
- 透過專業志工的協助或提供服務給公益夥伴，使其強化永續經營的能力
- 透過資誠教育基金會關注管理教育發展與相關智識出版
- 輔導社會公益組織與社會企業健全財務與營運管理

環境保護

資誠致力於將環保策略落實於日常營運與工作當中，積極響應政府節能減碳之環境政策，亦鼓勵客戶與員工積極參與，付出一己之力。

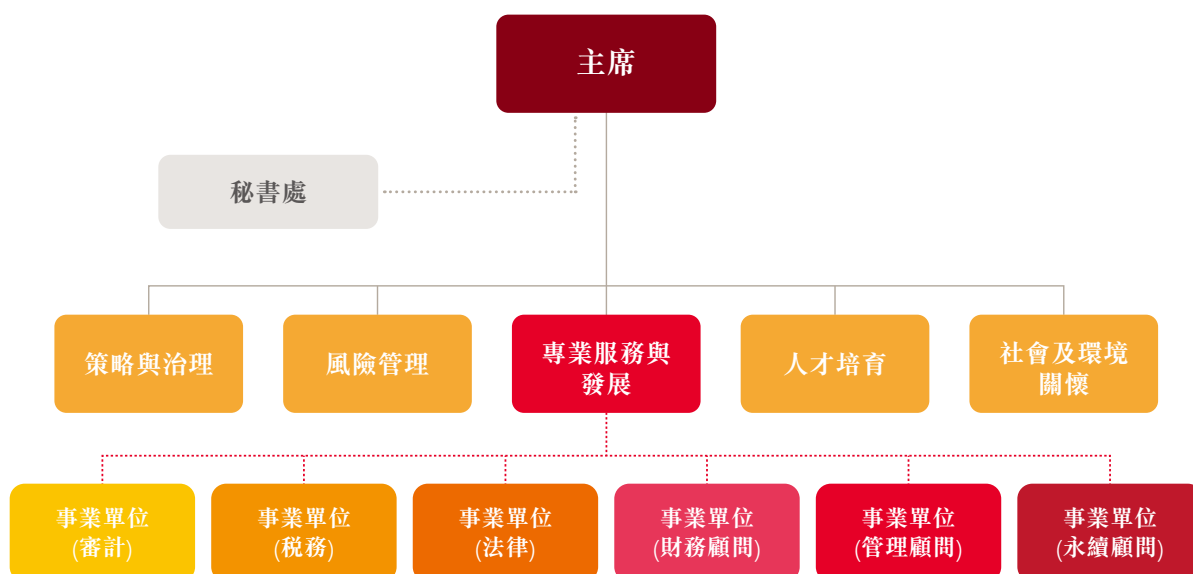
- 力行節能管理，降低營運活動對環境的消耗與衝擊
- 鼓勵、教育同仁共同創造永續的工作環境
- 提升客戶與夥伴對於永續發展的認知
- 協助政府推動節能永續相關政策

同時，資誠也配合 2015 年 9 月聯合國永續高峰會所提出的 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）就相關的部分納入資誠的企業社會責任策略中。


企業社會責任委員會

根據以上利害關係人所關注的重大性議題，資誠設置企業社會責任委員會，負責監督和管理所有與企業社會責任相關的策略與方向。企業社會責任委員會主席由 PwC 臺灣區主席（對外職銜為所長暨董事長）擔任，另設秘書處，置秘書長及執行秘書各一人，負責統籌委員會相關行政事務。

企業社會責任委員會透過定期會議的方式，指導企業社會責任政策之執行，同時監管各項企業社會責任工作的進展，以及核准企業社會責任報告書。



企業社會責任委員會組織圖

An aerial photograph of a modern, paved plaza. The plaza is made of light-colored, rectangular paving stones. In the foreground, there is a white bus stop shelter with a person walking towards it. Several other people are walking across the plaza. In the background, there is a fence and some trees. The sky is clear and blue.

委員會成員包含：六至九位委員（可兼任），其下各設執行秘書一名，依職能區分為策略與治理、風險管理、專業服務與發展、人才培育、社會及環境關懷等小組，各小組主委分別由策略長、跨事業體之風險暨品質管理負責人、六大事業單位營運長、人資長、行政管理負責人擔任之。

委員會一年舉行四次的定期性會議（每季一次，於每年一、四、七、十月召開），主要權責包括以下：

- 一、訂定企業社會責任政策、目標、方針。
- 二、監督企業社會責任活動。
- 三、檢討企業社會責任落實績效與研擬改進措施。
- 四、協助與全體利害關係人溝通。
- 五、重大性議題。
- 六、審閱企業社會責任報告書。
- 七、其他企業社會責任相關議題。

06

誠正經營

內部治理

風險及品質管理政策

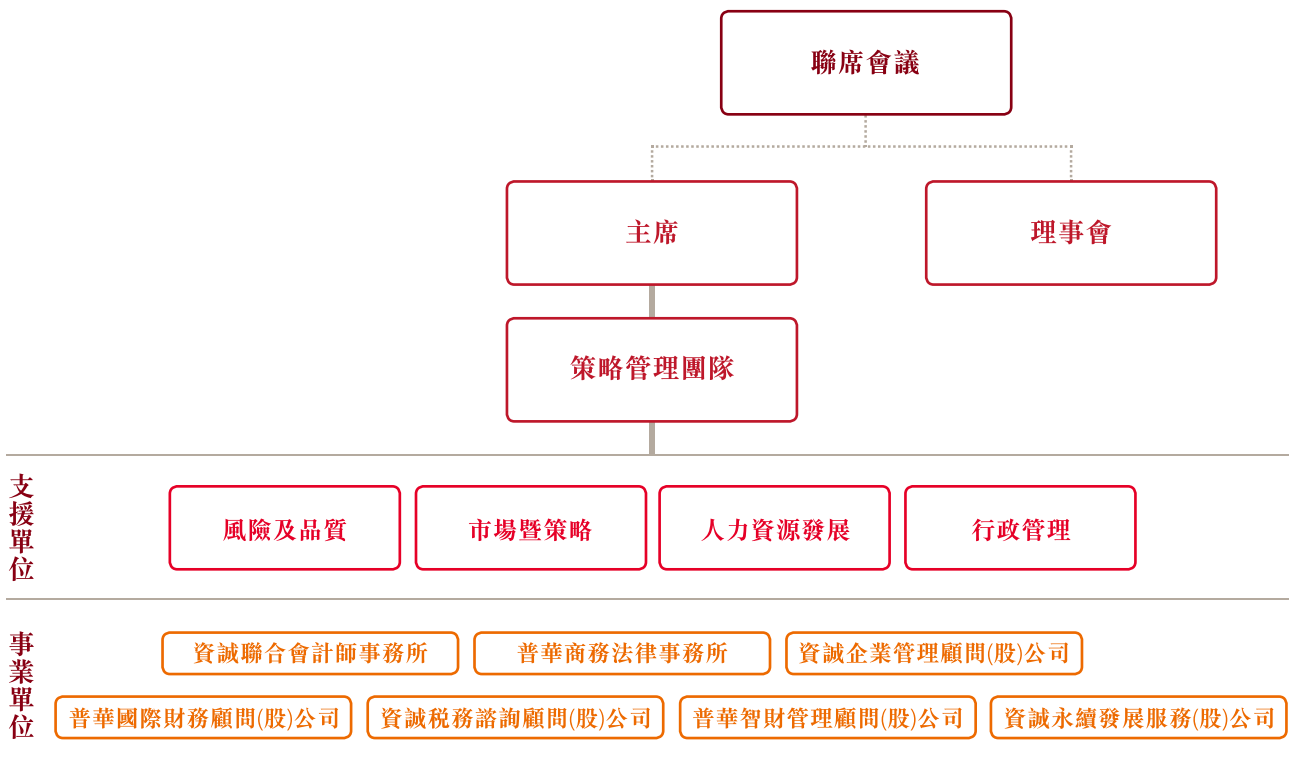
專業服務

落實社會責任 資誠為所應為

提升服務品質 實現客戶承諾

內部治理

資誠的組織管理與專業服務，均以道德、誠信與值得信任的方式落實，為實踐發展目標與核心使命，為社會創造最大價值。資誠積極自我要求，在內部管理、風控稽核、客戶關係等各項營運，以及個人行為準則等面向上，發展完整的管理架構。



資誠的策略管理架構

資誠含括臺灣的七個獨立事業體、八個服務據點。為充分溝通協調資源、增進經營效率，設有聯席會議、主席、理事會及策略管理團隊，以協調溝通各事業體之營運。

聯席會議由各事業體合夥人或執行董事組成，主席之下設有策略管理團隊，分別就風險及品質、市場暨策略、人力資源發展以及行政管理等事務，統籌策略權責。

詳細之職掌範圍與責任分述如下：

聯席會議

資誠各事業體除各自的內部治理機制（如：資誠聯合會計師事務所的合夥人會議）外，各事業體基於治理與業務協調之需要共同設有聯席會議，由各事業體合夥人或執行董事共同參與議事。

聯席會議每年經常召開四次，討論並決策策略管理團隊所提出的資誠年度策略及經營方針。若臨時有對資誠有重大影響的議題或事件，則隨時召開會議因應。

主席

PwC 臺灣區主席，對外職稱為所長暨董事長，負責協調相關資源之配置，以及各事業體策略方針之指導。

理事會

理事會設理事九名，任期為四年，首席理事由理事會於所有理事成員中選任。主要係對主席及策略管理團隊之策略制定及工作執行進行監理。

策略管理團隊

成員七至十名，由主席帶領，原則上包括各事業體或部門之董事長、營運長及後勤主管，由主席任免，主要負責協調七個事業體的營運及資源佈局。

支援單位

包括風險及品質、市場暨策略、人力資源發展、行政管理等範疇，負責提供各事業單位營運所需的支援。

事業單位

資誠含括的七個獨立事業體，依服務屬性劃分，分別有審計、稅務、法律、財務顧問及管理顧問等事業單位。各事業單位設置營運長一人，負責各事業單位之策略管理，以及年度策略計畫之執行。

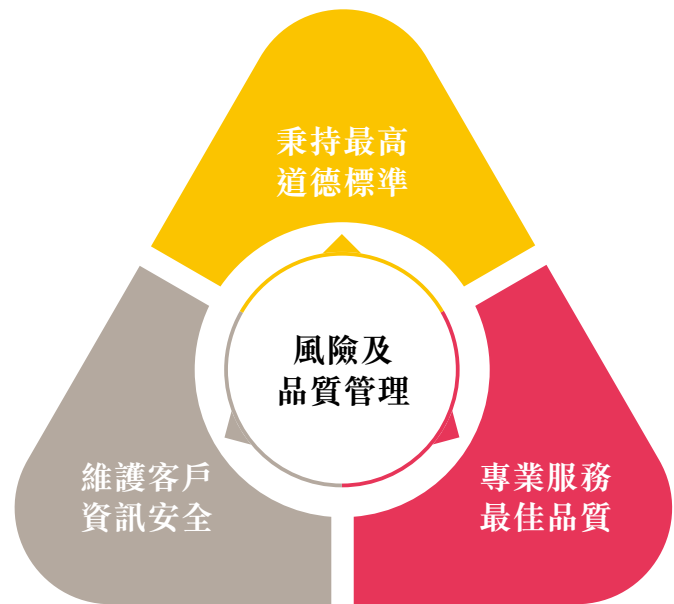
風險及品質管理政策

為了實踐成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」的願景，資誠除了嚴格遵守主管機關對專業服務機構的相關法令規定，以及 PwC 全球聯盟組織所訂定之風險管理及品質相關規定之外，更以最高的道德標準來看待與管理風險及品質。為了落實風險及品質管理，資誠建置完整的管理規章、系統及相關教育訓練，以達成風險及品質管理的三大具體目標：秉持最高道德標準、專業服務最佳品質及維護客戶資訊安全等三大目標。

為落實風險與品質管理三大目標，資誠設有風險及品質管理部門，由風險暨品質管理負責人統籌管理風險及品質事務，並在各事業單位設置相關負責人及專職控管人員逾 50 人，以落實：獨立性遵循、行為準則、風險管理、品質檢查、紀律管理、教育訓練、資訊安全及個人資料保護等八大風險與品質管理重點。

秉持最高道德標準

誠信立業，嚴守超然獨立性，是鞏固資誠專業機構品牌價值的重要基礎，同時，也是外部關係人衡量資誠專業價值的重要一環。為了確保全體同仁均能遵守專業服務所應有的獨立性及專業行為，資誠設有「獨立性辦公室」，以及「行為準則辦公室」，以落實相關政策。



獨立性遵循

根據會計師職業道德之規範，簽證會計師、審計團隊、會計師事務所及事務所關係企業必須維持實質及形式上之獨立性，包括：不能與簽證客戶有財務利益關係、不能提供簽證客戶可能影響獨立性之非審計服務等。

為確保資誠所有同仁及所有事業體，皆依據國際會計職業道德準則委員會 (International Ethics Standards Board for Accountants, IESBA) 所發布的指引綱要、中華民國會計師職業道德規範、中華民國審計準則、中華民國會計師法等相關規定，以及 PwC 全球聯盟組織所訂定之各項獨立性政策，資誠訂有獨立性政策與規章，內容包括：專業人員個人財務上之獨立性規範，以及提供各項專業服務之獨立性規範等。此外，PwC 全球聯盟亦制訂 SOPS (Statement of Permitted Services) 針對提供非審計專業服務予審計客戶時應注意之服務範圍限制、可能的獨立性威脅及必要的注意事項提供相關指引。

個人獨立性之要求

為有效監督同仁個人獨立性遵循狀況，確保同仁未有因財務利益關係而影響獨立性之可能性，資誠除了將獨立性相關規範納入新進員工教育訓練必修課程，亦要求經理以上資深人員在個人財務投資申報系統，申報個人財務投資狀況，並且定期檢查同仁落實狀況。此外，亦要求全體同仁應每年檢視自身獨立性狀況，並做出符合資誠獨立性規範之書面聲明。

專業服務獨立性之評估作業

為確保各事業體所提供之各個專業服務案件，皆能符合各項獨立性規範，資誠透過兩大系統工具，掌握 PwC 全球聯盟所提供客戶之專業服務類型及全貌，以在承接案件前，先確認所要提供之服務符合會計師獨立性規範：

全球客戶資料庫 (CES)，掌握 PwC 全球聯盟組織所有簽證或確信客戶之名單

專業服務核准系統 (AFS)，協助主查會計師掌控 PwC 全球聯盟組織為特定客戶及其關聯企業，提供審計與非審計服務之情形。



行為準則

為使所有同仁的各種業務行為、與客戶或同仁之間的各種行為互動，能夠有所依歸，不逾矩，資誠將同仁應有的專業規範、價值信念與人際互動的專業行為，參考 PwC 全球聯盟所之行為準則內容與架構，訂有中英文之《PwC Taiwan 行為準則手冊》。同時也透過定期教育訓練，加強溝通及宣導。

為能有效防範違反資誠行為準則之情事，資誠成立了行為準則辦公室（CoC office），並設置申訴專線。同仁只要發現任何有關業務服務、專業道德、職場人際互動可能違反行為準則或專業道德規範、獨立性等之異常情形，皆可透過此專線即時徵詢或通報。

2014-2016 年度，資誠道德與行為準則辦公室接獲同仁申訴案件統計如下，相關案件皆已在當年度內根據標準程序進行處理並結案：

年度	2014	2015	2016
案件數	2	1	2



專業服務最佳品質

品質管理機制

為確保各事業體所出具之報告，皆是符合主管機關之規定，資誠依據國際品質管制準則第 1 號、中華民國審計準則公報第 46 號及 PwC 全球審計品質規範，執行下列程序：

1. 訂有 41 項風險管理政策及作業程序，並透過定期教育訓練，讓所有同仁充分瞭解相關原則與政策目標，以將之落實於業務執行工作上。

資誠遵循 PwC Network Standard 之要求，於內部設置 Quality Management System (QMS)，並定期監督管理與覆核是否達成前項要求。

2. 特定風險案件，由各事業體風險管理負責人，指派品質覆核會計師/ 執行董事參與案件品質複核。
3. 每年度由各事業體風險管理部門，就各服務項目之報告，進行品質抽查，以確保所執程序及報告，符合審計準則公報、主管機關規定，以及資誠風險管理政策及作業程序。
4. 設有品質管制檢查小組，每年度就現有風險及品質政策，相關之管制制度建置，以及及執行之有效性，進行自我稽核作業。自 2016 年度起，進一步配合 PwC 訂定內部審計品質管制指標，定期檢測品質管制指標並制訂品質改善計畫。

PwC 全球聯盟組織為監控聯盟所專業服務品質控制系統之有效性，每年均來臺執行事務所整體及各業務部門之品質管制制度，以及案件之品質抽查覆核作業。



監管機關品質檢查

資誠在 2010 年、2013 年及 2016 年，接受我國金融監督管理委員會及美國公開發行公司會計師監督委員會 (Public Company Accounting Oversight Board, PCAOB)，所進行之整體品質管制制度及審計案件品質檢查。此外，資誠亦在 2010 年及 2015 年接受中華民國會計師公會全國聯合會評鑑委員會之會計師事務所整體品質查核評鑑。

落實風險暨品質紀律管理

為確保同仁維護風險暨品質管理制度，並提升遵循內部文化之意識，資誠制定有風險暨品質紀律管理辦法。依該紀律管理辦法，由風險及品質部門負責人，依各事業單位之風險及品質單位，所執行之內部品質覆核作業結果，以及外部品質檢查結果，列入各事業體會計師/ 執行董事以及經協理個人年度績效評估考量。

風險管理教育訓練

風險管理的教育訓練，是推動風險管理與風險意識的基礎。資誠透過每年系統性的課程訓練計畫，協助同仁瞭解最新的法令規範，培養同仁深入瞭解並遵循專業風險管理、獨立性以及行為準則等相關規定。資誠每年度開設之風險與品質管理系列學程，主要是針對業務部門與行政支援部門同仁，在日常工作中可能涉及之專業規範，開設以獨立性與法規遵循、品質管理、風險管理等三大議題為主的相關課程。

維護客戶資訊安全

資訊安全

資誠重視客戶及業務資料之重要性，為維護資誠及客戶資料之安全，資誠遵守各項法令及職業道德規範，訂定各項資訊安全及資料保護之政策及程序，並設有資安及資料保護專責小組，負責推行及監督。此外，PwC 全球聯盟之資安稽核部門，亦定期依據 ISO/IEC 27002:2013 之標準，針對資誠各項資訊安全之控管機制，以及資料保護措施，進行實地稽核（Information Security Compliance Audit），2014 年度該項稽核並未發現任何重大缺失事項。

再者，有鑑於資訊科技之發達及迅速精進，各項系統及網路面臨蓄意破壞之風險亦隨之提升。為此，資誠致力於投資各項資訊安全之維護，著手針對各種駭客手法，建置進階之安全防護網，並且嚴格監控特權帳號之使用等，以確保客戶及資誠業務資料之安全無虞。

除建立各項防護機制外，資誠亦要求所有執行業務之同仁，均當承擔維護業務資訊安全及資料保護之責任及義務。因此資誠所有同仁皆須完成每年度資訊安全相關教育訓練，此外，當所經手或管理資訊、電腦遺失或遭竊，或其他危及資訊安全事項之情形，均應立即通報資訊部門及風險管理部門，以作為後續之追蹤控管及資料回復作業。

自個資法新法實施後，迄本報告出具日止，資誠均未接獲任何有關客戶資料遺失，或機密資訊外洩之申訴，亦未接獲任何監管機關之投訴。



個人資料保護

為保護資誠員工及客戶個人資料，資誠依據「個人資料保護法」及施行細則，建置「個人資料檔案安全維護計畫」（以下簡稱「個資計畫」），分別針對內部同仁或客戶端所取得相關個資之蒐集、處理及利用，建立必要之控制程序。

此外，資誠設置「個人資料保護委員會」，由 10 位資深合夥人 / 執行董事組成。職掌包括：個資計畫各項程序或個資保護重要政策之審議、考核及其他決議事項。同時亦設立「個人資料保護內評小組」，就各部門遵循個資計畫之情形，每年度制定內評計畫，依計畫進行稽核及監督相關改善程序。

自「個人資料保護法」施行後，資誠已全面檢視各作業流程，並據以進行現行流程及資訊安全措施之調整，主要之管控措施包括：定期盤點個資、個資減量宣導、建置客戶個資告知及同意機制、提供個資當事人行使個人資料權利機制、個資委外作業監督管理，以及定期進行同仁教育訓練及宣導等。

自個資法新法實施後，迄本報告出具日止，資誠均未發生個人資料外洩，或接獲任何有關個人資料使用或管理不當之申訴。

專業服務

資誠獨立營運之事業體，主要提供的服務包括：審計、稅務、財務顧問、管理顧問、食品信任顧問、人才與變革管理、法律暨智財管理、永續發展與企業社會責任顧問等領域以及跨領域之各類企業經營所需的服務等。



審計服務

1. 審計簽證
2. 公開發行及上市（櫃）專案輔導與規劃
3. 國際資本市場諮詢
4. 國際財務報導準則（IFRS）及美國會計原則諮詢
5. 沙氏法案第 404 條遵循輔導與查核
6. 內部控制及內部稽核相關諮詢
7. 公司治理諮詢
8. 資訊安全及優化
9. 風險管理諮詢
10. 集團合併報表及管理報表諮詢
11. 財務重組
12. 歐美日商及其他國際企業
13. 大陸臺商
14. 東協臺商
15. 外國企業來臺掛牌
16. 鑑識及防弊
17. 新創事業諮詢

稅務服務

1. 國際稅務諮詢與規劃
2. 併購稅務諮詢
3. 全球移轉訂價
4. 金融業稅務諮詢
5. 中國大陸投資稅務
6. 東南亞投資稅務
7. 國內稅務諮詢與規劃
8. 員工跨國調派相關稅務
9. 個人租稅諮詢及規劃
10. 股東權益及投資管理
11. 稅務行政救濟
12. 會計處理及相關委外
13. 家族企業永續傳承諮詢
14. 員工獎酬機制相關稅務服務

財務顧問服務

1. 企業併購交易諮詢及安排
2. 併購交易實地查核
3. 企業評價及策略分析
4. 企業重組
5. 企業爭端分析及財務調查

管理顧問服務

1. 經營策略與執行力
2. 流程及價值管理
3. 資訊科技管理與策略
4. 客戶關係與銷售轉型
5. 大數據社群聆聽與數位行銷
6. ERP 與流程轉型
7. 跨國運作機制與管理
8. 工業 4.0 服務
9. 風險管理服務
10. 金融科技顧問

食品信任 顧問服務

1. 食品安全與風險診斷
2. 食品安全追溯追蹤與召回管理
3. 食安風險管理與內稽內控
4. 食品品質與客訴管理
5. 綠色供應鏈與存貨改善

人才與變革 管理服務

1. 策略規劃與組織發展
2. 人才選任與留任
3. 薪酬福利制度
4. 績效管理與晉升
5. 人才管理與發展
6. 組織運作效能
7. 人力資本效能
8. 企業併購與整合
9. 組織變革管理
10. 人員資遣離退
11. 勞動法令規範

法律暨智財 管理服務

1. 併購、投資與公司法令諮詢
2. 資本市場相關法令遵循諮詢
3. 金融市場相關法律
4. 勞動相關法令遵循
5. 商務紛爭預防及解決
6. 稅務紛爭預防及解決
7. 跨國投資交易暨訴訟支援
8. 第三方支付業務之規畫與申辦
9. 外國企業來臺投資相關法令諮詢
10. 智財權申請、管理制度建置及爭議處理
11. 智慧財產管理
12. 個人資料保護法諮詢

永續發展與氣候 變遷顧問服務

1. 永續發展策略規劃
2. 企業社會責任資訊揭露
3. 整合性報告諮詢
4. 公司治理與風險控管機制
5. 企業綠色議題諮詢
6. 環境會計與物質流成本會計諮詢
7. 社會投資報酬率 (SROI) 計算導入諮詢
8. 供應鏈管理
9. 國際永續評比諮詢 (例如 : DJSI, CDP 問卷諮詢等)
10. CSR 理念內化於營運服務 (如, PSI, 赤道原則)

落實社會責任 資誠為所應為

資誠作為全球性的專業服務機構，我們的使命在於建立一個以信賴為基礎的專業機構。今日資誠的角色，已經從財報簽證與稅務申報的傳統會計師業務，擴展為提供資本市場、國內與跨國投資併購、全球稅務治理與法令遵循、法律諮詢、家族企業傳承、公司治理、企業跨國經營管理、企業轉型升級與組織變革、智財策略與管理、誠正經營與防弊鑑識、資訊安全與風險管理、永續經營與社會責任等相關諮詢服務的專業機構。

資誠的專業服務本身就具有實踐社會責任的精神。從我們的核心能力出發，透過我們的專長、資源與產業界的網絡，我們協助企業成長，開拓產業的潛力，協助解決產業發展所遭遇的問題，幫助客戶降低經營的風險與不確定性。

資誠相信，當我們可以協助企業優化公司治理與資訊透明度，就是間接協助資本市場、投資人與政府監理單位。這正是「營造社會誠信，解決重要問題」的核心精神。

在以下四個轉型過程，資誠最能夠提供企業適切的專業與策略諮詢服務：當企業的規模由小變大，發展格局從臺灣走向國際化，商業模式轉型，及從聚焦獲利轉型為兼顧永續與社會責任。在這些轉型階段中，企業都會面臨不確定性，亦需要尋找合適的解決方案，也成為資誠可以著力協助客戶經營體質更上層樓的契機。

在資誠的專業化管理架構下，我們依照不同的業務部門，成立專責的委員會，不斷思考該如何在企業各個發展階段，提供從策略規劃到執行的完整解決方案。策略與治理委員會則是從整體產業戰略的制高點，思考產業更前端的趨勢與需求，進而調整整合跨專業領域的服務與發展策略，實踐「營造社會誠信，解決重要問題」的使命。

協助產業發展

資誠深耕臺灣多年，協助臺灣產業發展、走向國際化經營。除了利用 PwC 全球網絡的資源，將重要的產業發展趨勢與管理智識引進臺灣，資誠亦了解產業發展不同階段所需要掌握的契機與資源。透過我們的專業，讓臺灣產業不僅可以善用自身的優勢，並能掌握趨勢走向，迎向未來新賽局。

協助生技與醫療產業發展

人口結構的改變以及少子化的現況，一方面衝擊了經濟發展與勞動力供給，另一方面，也促進了生技與醫療、長照等產業的發展。臺灣發展生技與醫療產業有其先天的優勢條件，其中最重要的就是高素質的專業研發人力，其次就是國家與企業持續投入龐大的育成與研究資源。在這些條件的催化下，生技與醫療近十多年來成為臺灣從政府到民間都積極發展的重點產業。自 2002 年政府「兩兆雙星」政策出台以來，生技與產業的發展進入加速期，憑藉優質的人力資本與產官學資源的挹注，不斷蓬勃發展。

資誠在人口結構改變的大趨勢中看見生醫產業發展的機會，且了解生技產業最大的特性，就是不論是生物技術或者新藥的開發，都有相當長的研發與試驗期。企業除了需要優秀的研發人才，更重要的是在財務體質上，必須有足夠的資源，得以挺過產品的漫長的研

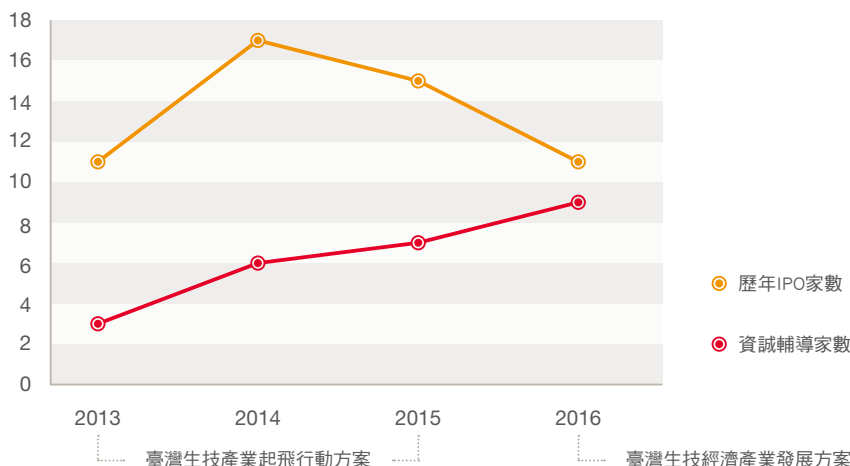
發階段，並且能夠隨著產品開發的不同進程，找到業內或者異業的合作夥伴。

因此，資誠從嫻熟資本市場運作的專業切入生技產業的發展，協助生技產業 IPO 以銜接資本市場的強大動能或者透過併購取得重要的關鍵技術、人才，讓臺灣生技產業得以穩定成長發展。

輔導生技產業 IPO

為了促進生技產業發展，資誠多年來持續深耕生技產業 IPO 的市場。2013~2016 年，臺灣生技公司由資誠輔導 IPO 的比例高達 46.3%。

2016 年截至八月止，更有七成的生技企業由資誠輔導 IPO。配合政府生技產業政策，生技業上市櫃家數逐年成長，經過資誠多年深耕努力，生技業客戶申請 IPO 的成長更超過市場成長率。



舉辦多場生技研討會 促進產業國際交流

為了讓臺灣生技產業能夠與國際產業趨勢接軌，資誠除了協助生技產業 IPO，亦舉辦多場專業議題研討會，協助產業內不同領域打開對話與合作的平台，並對趨勢前端的商機進行探討。

回顧過去三年資誠舉辦的生技議題研討會，主題包括財務管理、3D 列印、長照商機、商業策略、企業併購等等。每年生技產業最重要的生技月活動，資誠亦主辦多場邀請國際級產業專家、研究學者、品牌高階主管與談的論壇活動，促進臺灣生技業的國際化交流，協助產業提升經營與智識水準。

2014-2016 資誠主辦之生技產業相關研討會與論壇活動

2014 年

臺灣投資高峰論壇－探討生物科技的機會與挑戰

借鏡日本 臺灣未來長期照護五大需求與商機－以醫藥保健、醫材輔具產業為例

跨時代醫療 • 幹細胞 • 潛能無限的龐大商機

基因資訊於預防醫學臨床運用與商機趨勢

2015 年

Si2C- 學研新藥開發新創公司創業之關鍵財務思維

中華民國無形資產協會－我國生技產業發展方向與挑戰

工研院 2020 研討會 - 從國際趨勢看臺灣生技醫療產業的商業策略

中研院/ 聯合報/ 經濟日報高峰論壇－從財務健全角度看生技產業

長照法的認識與市場趨勢解析

醫療資訊 Algorithm 及運用的 model 價值與機會

生物 3D 列印發展商機趨勢

高階高分子醫材應用 & 商機趨勢

長期照護機構經營觀察未來需求商機和趨勢

健康產業趨勢與發展

2016 年

移動醫材在機構、社區、住家商機與趨勢

長期照護的產業政策與期待

長照電商與輔具租賃商機與投資研討會

跨境電商 - 保健品 & 母嬰用品 商機趨勢暨大陸市場實務分析

海峽兩岸醫藥合作高峰論壇－從中國 44 號文探討兩岸生醫合作契機

生技投資解密論壇－從財會視角看生技投資風險與解讀重大訊息

2014-2016 資誠於生技月活動期間所舉辦之研討會

2014 年

資誠生技論壇「躍進大陸生技市場新思維」

2015 年

Business Models for Accessing Global Market (BBA)

生技產業於臺灣資本市場致勝關鍵高峰論壇

2016 年

2016 亞洲生技商機高峰論壇

全球及亞太生技醫療產業新趨勢記者會

全球併購風潮下臺灣生技醫療產業的併購策略思維研討會

推廣鑑識會計 強化企業誠信經營

在日益複雜的商業環境中，全球經濟力量的移轉，正對企業帶來各式各樣的挑戰和風險。企業面對漸趨艱難的經營環境，經濟犯罪與企業舞弊行為的風險將提高。而這些行為若未被即時發現，一旦被揭露將對公司造成信用與經濟上的重大損失，也對資本市場的信任基礎與運作造成傷害。

有鑒於傳統稽核方式不足以應付這些新挑戰，資誠於 2016 年 5 月正式成立具備多種專業的鑑識會計業務小組，並捐助及推動「誠正經營與防弊鑑識學會」之成立。

資誠推動鑑識會計，讓產官學界能聚焦於公司治理與誠正經營、採購舞弊之案例研討及舞弊防制與鑑識之最佳實務等議題。透過推動鑑識會計，資誠協助企業強化內控機制與誠正經營態度，發布《PwC 全球經濟犯罪調查》，與產官學界探討全球經濟犯罪現況以及企業防弊之最新趨勢。

資誠認為，有效的公司治理，對內可以督促公司良善經營、妥善規劃經營策略、有效監督策略執行；對外可以維護股東權益、適時公開相關資訊，爭取市場及投資人的信任與信心，吸引長期資金及國際投資人之青睞，降低資金成本。一言以蔽之，這一切都回歸到企業倫理的核心，也就是誠信。

推廣鑑識會計是資誠協助臺灣產業進一步落實誠正經營的里程碑，未來資誠將朝向提升產官學對於誠正經營及公司治理、舞弊防杜及鑑識專業的重視，並促進產官學研究與交流合作，同時推動法令制度研修，以促進誠正經營及提昇防弊鑑識的效能。

推動數位金融服務 (FinTech)

科技進步改變了許多產業的生態，金融科技 (FinTech) 可說是最好的例子。FinTech 乃是將金融產業帶進數位化時代的競技場，舉凡傳統金融機構、科技公司、電商公司、電信公司、新創公司以及基礎設施營運者在的市場參與者，不斷加入這個新的戰場，透過結盟合作、開發新的服務模式以更加快速有效地回應客戶不斷衍生的新需求。

PwC 預估在未來 3 到 5 年，全球金融科技累積的投資金額可望超過 1,500 億美元，金融機構和科技業者都競相加入這場競賽。金融業的跨界時代已然來臨，金融服務與非金融服務業的界線變得越來越模糊。

近期多項重要調研顯示，這股巨大的金融科技趨勢，正重新形塑產業的競爭態勢，其所帶來的便利與商機，也潛藏著資安、經濟犯罪與其他未可知的風險，對金融企業本身的內控或者監理單位都是一大挑戰。

資誠為了協助台灣金融產業走向數位金融時代，於 2016 年 3 月發布《資誠全球金融科技調查報告》(PwC Global FinTech Report 2016)，引進最新的全球性的產業調研報告，分享給國內的金融業者與監理單位。

據調查報告指出，金融科技為金融業者帶來的三大威脅，包括營業利潤的損失 (67%)、市場佔有率的下滑 (59%) 以及資訊安全 / 網路隱私 (56%)。也就是說，金融科技正在全球挑戰各地傳統的銀行和保險業的商業模式，重塑金融服務的客戶體驗，同時，為需求未得到滿足的消費者，提供重新定義的和創新的解決方案，因此導致傳統金融機構的利潤下滑、市佔率下降。

這項調查涵蓋範圍共計來自全球 46 國 544 位受訪者參與，包括金融產業中的 CEO、創新部門主管、資訊長及數位科技部門主管等。調查相關數據資訊隨即被各大媒體引用，對於提升產業智識水準，具有指標性的意義。

其他資誠協助產業發展之具體行動，
如工業 4.0、食安手冊等，
可參照本報告書 p.48.49



發布重要調研報告 提升管理智識水準

臺灣產業要走向國際化發展，有一個很重要的前提在於掌握產業全球化的發展趨勢。PwC 網絡每年發布多項重要智識管理調研報告，匯流歐美大型跨國企業對於布局與成長策略的宏觀思考，同時也從不同區域的經濟趨勢中，發掘影響產業成長的潛在因素與風險。資誠除了發布這些重要的調查報告，亦進行臺灣企業領袖意見的蒐集，讓臺灣在地觀點，能與國際趨勢進一步開啟對話的空間。

資誠臺灣企業領袖調查

PwC 過去二十年來每年進行全球性的企業領袖調查 (PwC Global CEO Survey)，透過電話與網路問卷、面對面深度訪談等方式，與全球標竿企業領袖共同探討未來的重要產業趨勢與成長策略。這項調查每年初都在瑞士達沃斯 (Davos) 的世界經濟論壇 (World Economic Forum, 簡稱 WEF) 中發布，來自全球各個經濟體/ 地區的企業領袖對產業的敏銳嗅覺與洞見，透過調查報告分享，可做為臺灣企業走向國際化的重要參考指標。



臺灣觀點 匯流國際重量級調研報告

資誠認為，臺灣在全球的產經趨勢中占有相當獨特的一席之地，特別是兩岸產業經濟互動頻繁，近年東協崛起，加上亞太地區地緣政治起伏等多重因素，在在影響臺灣的產業發展與投資走向。自 2011 年起，資誠為協助臺灣企業面對產業轉型、國際化發展與科技創新等挑戰，需要更為開闊的國際視野，依據 PwC 企業領袖調查架構與精神，每年在臺灣進行資誠臺灣企業領袖企業調查，並邀請 10-12 位企業領袖進行深度訪談，呈獻「立足臺灣、放眼全球」的產業深度觀點。

這項調查報告除了邀請企業家受訪，並與多位頂尖大學管理學院院長級教授、EMBA 執

行長與中華經濟研究院等智庫單位合作進行訪談，於報告中匯入多元角度的觀點，形成產學對話交流的平台。

《資誠臺灣企業領袖調查》進行以來，每年發布時都引起媒體與產官學界的重視，透過標竿企業領袖的看法，凝聚臺灣產業未來值得注意的發展趨勢、成長策略與投資商機。更重要的是，這份調查報告的發布凝聚了企業領袖與趨勢的對話，臺灣產業領袖的聲音得以與全球標竿企業匯流，對於國家與產業的國際能見度也有相當的助益。

臺灣家族企業調查報告

家族企業可以說是寫下臺灣戰後經濟成長史最重要的關鍵之一，據統計臺灣有 70% 的企業為家族企業，對國家整體 GDP 的貢獻良多。臺灣家族企業近廿年正面對接班傳承的關鍵時刻，傳承接班不僅是家族企業的重要管理議題，也對國家產業競爭力影響深遠。

PwC 自 2000 年開始，每兩年進行一次《全球家族企業調查》(PwC Global Family Business Survey)。為了進一步協助臺灣家族企業解決接班傳承的問題，資誠亦自 2012 年起，遵循 PwC 全球規範，每兩年進行一次《臺灣家族企業調查報告》，旨在透過問卷調查與深度訪談，了解臺灣家族企業如何處理家族治理、接班規畫、家族資產管理、創新、轉型、成長策略等議題。這項調查至 2016 年已經進行第三次。



推動家族企業專業化

每年的臺灣家族企業調查報告，將全球與臺灣的調查結果進行比對，並深入探討臺灣家族企業當前最重要的關鍵議題。資誠發現，臺灣家族企業要追求永續，必須走上專業化治理的道路，也就是建立溝通平台與有效的管理機制，讓企業能夠減少從家族而來的負面影響因素，健全公司治理的體質，並協調家族內各利害關係人的利益。

有鑑於家族企業面對專業化治理需要不同面向的專業顧問，也因此資誠建立了家族企業永續諮詢顧問服務的團隊，協助家族企業處理各種專業化治理的管理議題。這個服務團隊整合了稅務、財務顧問、IPO、人才管理、併購等多項專業服務，此外，資誠亦成立新世代企業家聯誼會，以學習型組織協助家族企業第二代在管理智識與心態上做好準備，並與其他企業家第二代互相交流學習。

工業 4.0 調查報告

臺灣的產業長期以製造出口為主，製造業從上個世紀中期開始成為臺灣經濟發展的主力，但面對全球科技創新帶來的影響，工業 4.0 (Industry 4.0, 或稱為第四次工業革命) 的大趨勢，以智慧網路為基礎，透過電腦化、數位化和智慧化，統整、提升了過去工業的技術、銷售與產品體驗，全面改寫了傳統生產製造與銷售的思維，讓製造業進入新的里程。

在工業 4.0 的時代，臺灣企業要如何因應全面智慧化與自動化的趨勢來襲，成為製造業重要的轉型議題。

為了協助產業了解工業 4.0 的發展，資誠於 2016 年 4 月發布《2016 資誠 PwC 全球工業 4.0 調查報告》。報告中估計，工業 4.0 每年可為企業平均減少 3.6% 的成本及增加 2.9% 的營收，也就是節省約 4,210 億美元的成本及增加 4,930 億美元的營收。

根據此份報告，83% 的全球製造業相信，在未來 5 年，「資料分析」在企業決策過程中將扮演關鍵的角色；72% 的受訪者認為，未來將運用工業 4.0 來優化客戶關係。

資誠提醒企業應該注意的重點在於，推動工業 4.0 的阻礙不在於欠缺所需技術，而在於內部的數位文化、視野、課程訓練及專家。例如，將近四成的受訪企業只依靠個人員工作為資料分析專家，卻沒有專門的資料分析部門。工業 4.0 趨勢為產業帶來的衝擊與影響巨大，在建構資料分析及數位化專家的過程中，企業必須非常謹慎，單單以個人員工來蒐集及評估資料，無法讓工業 4.0 策略被成功執行。為了要讓這些數據能做為決策參考依據，企業必須要具備專業的資料儲存區、演算法及可執行的建議。



專業實務出發 編製 2016 併購白皮書

科技快速發展，帶動了產業的轉型與跨界合作，許多傳統定義的產業疆界逐漸融解。企業因應轉型與跨界的大趨勢，透過併購交易取得關鍵技術、擴大版圖、提高議價能力、引進策略投資人、減少競爭者等不同效益，最終提升企業價值。從執行面而言，企業併購具有一定的難度且不易達成，成功的併購需要具備三大要素：併購前的縝密規劃、併購中的有效溝通與執行，以及併購後完善的整合。

當併購成為企業重要的成長布局策略選項之一，每個交易的背後，所牽涉的財務、法務、人資等專業，往往牽一髮而動全身，需要縝密的規劃與執行，方能將併購交易的效益極大化。過去資誠教育基金會曾出版《企業併購策略與最佳實務》專書，剖析併購案件成功的關鍵（已更新發行至第三版）。2015年進一步將多年來協助臺灣企業完成併購交易的專業經驗彙整為《2015 海外併購白皮書》，與臺灣併購與私募股權協會合作出版。這本完全從實戰觀點對海外併購交易案件進行探



討的手冊，隨即獲得市場好評與許多專家學者的回饋。

2016年資誠和普華再度推出《2016 臺灣併購白皮書》擴大範圍將臺灣併購案件重新整理統計，並透過「國內併購」、「外資來台併購」及「海外併購」等不同構面檢視臺灣近期的併購發展。此外，也加入「家族企業」的議題，希望讓「併購」不僅只是大型企業專屬的權利或活動，臺灣的眾多中小企業，更應思索如何藉由併購達到企業永續經營或傳承轉型的目的。

重建社會信任 推動食安溯源管理

近年臺灣食品加工業頻頻因為多項重大食安新聞受到關注，政府與社會大眾面對黑心食品的警覺性提升，也對食品業落實把關的社會責任有更高的要求，並以更嚴格的態度檢視食品製造產銷各環節的衛生安全是否值得信賴。

企業一旦發生食安問題，龐大的產品召回、賠償都會成為成本的壓力，商譽的損失更加無法計算，因此，食品安全與溯源管理，成為當代食品企業謀求發展時共同的重要管理議題。

資誠編製《實現客戶承諾》食安溯源管理手冊，並舉辦多場食安研討會，邀請紐澳美等



多位國際級食安專家來台與多位食品業者座談交流，分享食安溯源管理的第一手實務。

推動企業善盡社會責任 落實資訊揭露

近年臺灣發生一連串的企業重大新聞，企業社會責任成為政府、媒體與社會大眾關注的焦點。企業營運對社會、環境、利害關係人等不同層面的衝擊是否有具體揭露相關資訊，已經成為監理法規的重點。資誠為協助企業善盡社會責任，從不同的面向協助企業健全公司治理與資訊揭露。

推動企業編製社會責任報告書

在氣候變遷與節能減碳的趨勢下，企業落實社會責任的行動與資訊揭露受到政府與社會大眾的關注。資誠自開始推動臺灣企業落實企業社會責任以來，除了參與多項重要的CSR議題倡議，推動CSR報告書顧問諮詢服務與台灣確信準則公報第一號，亦積極贊助國際間最重要的報告書編製指南GRI 4.0正體中文版的翻譯與審閱工程，協助臺灣企業編製符合國際水準的CSR報告書。

整合性報導架構最早是由國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council，簡稱IIRC）發起，自2011年起邀請PwC全球聯盟所（PwC Global）、中華民國企業永續發展協會的國際總部以及國際間的各標準制定單位，如財會界的FASB、IASB、SASB，環境工程界的CDP碳揭露專案、ISO，CSR報告書指引的倡議者GRI、各國國際投資機構等，共同討論出一套可以整合這些標準的報導方法，讓全球企業報導的方式進入新的變革。

參與整合性報導架構中文版翻譯

2014年資誠接受永續發展協會邀請，參與了整合性報導架構（The Integrated Reporting Framework，簡稱The <IR> Framework）正體中文版的翻譯工程，並於2015年12月舉行正式記者會，宣告整合性報告時代的來臨。

整合性報導架構的中文化，對於臺灣企業編製社會責任報告書有非常正面的意義，這項重要文件的翻譯，可說是朝著推動企業落實社會責任的國際化標準，邁進一大步。





參與 GRI 全球大會 引介國際最新 CSR 智識

2016 年 5 月，資誠聯合會計師事務所李宜樺會計師赴荷蘭參加 GRI 全球大會，今年度的主題是「強化永續決策」(Empowering Sustainable Decisions)。這項活動的目的在於廣納各方對於永續資訊揭露的意見與未來趨勢，共計來自 77 個國家、超過 1,200 位專家與會，主題相當多元，包含創新合作、報導標準、超越報導、面對挑戰等七大主題。

資誠長期透過多種管道推動 CSR 報告書顧問與第三方確信，對於將最新的 CSR 訊息引進臺灣亦不遺餘力，這些耕耘多年的努力，成功地帶動台灣企業落實 CSR 報告書編製的傲人成果，2016 年的 GRI 大會上，特別聚焦臺灣在 2015 年度以 GRI G4 準則編製報告書的數量，超越美國成為全球第一的成就。

贊助 GRI G4 金融與食品加工業產業指引翻譯工程

為有效推動企業落實 CSR 報告書進行資訊揭露，資誠參與的面向兼具深度與廣度。2015-2016 年進一步協助 GRI G4 行業揭露中金融服務業 (Financial Service) 與食品加工業 (Food Processing) 產業指南的翻譯作業，希望能讓臺灣企業在撰寫 CSR 永續報告書時，更聚焦地揭露該產業的特定議題，進而有效提升企業非財務資訊揭露的品質及實質性。

提升臺灣企業 CSR 報告書水準

編製 CSR 報告書可說是目前國內企業開始落實社會責任的第一步，透過根據 GRI 指南編製第一本報告書，企業可以明確地盤點、檢視在社會責任領域已經達成或者尚未觸及的部分。但是究竟臺灣企業的 CSR 報告書在整體水準上，是否真正「經得起考驗」？資誠透過參與研討會活動，從會計師第三方確信的角度，分享企業該如何編製經得起考驗的報告書，希望從服務經驗出發，協助臺灣 CSR 報告書的水準更上層樓。

前瞻國際趨勢 分享策略思維

台灣企業走向國際化，掌握趨勢資訊成為重要的契機。OECD 自籌畫、推動全球反避稅行動計畫，即開始對企業跨國經營產生衝擊，資誠長期關注國際間重要的法規與趨勢變化，主動舉辦研討會，協助企業研擬因應對策。

BEPS 反避稅系列研討會

隨著全球政府、媒體與社會大眾對於企業稅務治理是否善盡企業社會責任的關注日漸提高，OECD 開始加強全球反避稅的查核力道，並推動稅基侵蝕與利潤移轉（Base Erosion and Profit Shifting）15 項行動計劃。這項計畫有兩項關注焦點，其一在於企業利用各國稅制差異所造成的適用上縫隙所產生的重複不徵稅 (double non-taxation) 或多重不徵稅結果，其二則是主要著重修正在特定地區取得的利潤和該地區實質活動脫節的現象。



資誠認為臺灣雖非 OECD 成員國，但隨著臺灣企業走向全球布局，且數位經濟時代來臨，跨境電商交易也成為重要的稅務議題。企業全球稅務治理在 BEPS 全球反避稅的時代必然面對新挑戰。

資誠自 2014 年開始就針對企業該如何在因應 BEPS 帶來的衝擊陸續舉行研討會。主題則是針對 BEPS 15 項行動計劃的目標與企業因應策略，協助企業了解 OECD 相關工作的進展與關注領域、辨認出重大風險區並開始進行必要的整治工作以及如何參照稅務主管機關現行採納的政策或措施以及 OECD 相關工作將帶來的影響、檢視企業稅務政策與稅務遵循狀況以強化與落實稅務治理策略。



分享專業實務經驗 提升管理教育水準

資誠是由朱國璋、陳振銑兩位教授創立的事務所，因此對於管理教育的發展一直抱持強烈的使命感，亦站在專業實務的角度思考如何協助提升管理教育。故與大專院校合作開課對資誠而言早已是企業文化與社會責任的一部分。

關注管理教育 與大專院校合作開課

資誠為提供優質的專業智識服務，除了對內重視人才的選訓育留與相關福利措施，亦從人才來源的上游—大專院校一開始，協助提升管理教育水準。每年資誠均有多位合夥人與大專系所、EMBA 合作開課，課程領域包括公司治理、國際租稅、企業併購、大數據、鑑識會計、企業社會責任等主題，課程內容多來自於專業實務與國際趨勢前端的管理智識，辦學成果深受大專院校好評。

合作開課學校與系所及課程名稱

學校	科系	課程名稱	學分
臺灣大學	會研所	企業併購實務	3
	會計系(所)	產業、會計、審計、風險 面面觀	3
中正大學	會計與資訊科技研究所	內部控制與稽核	2
中央大學	會研所	會計與營運模式	1
中原大學	會計學系	國際租稅	3
		國際租稅規劃	3
		稅務會計	3
		會計師實務	2
師範大學	管理研究所	金融市場與機構管理	3
政治大學	會研所	大數據之基本常識及運用探討	3
		國際租稅研究	3
		企業經營與會計實務	3
清華大學	管科所	財務會計	3
台北大學	會計學系	稅務會計	3
	會研所	企業併購實務	3
台北商業大學	會財所	電腦審計	2
成功大學	會計學系	審計學	3
中興大學	會計學系	企業經營與會計實務	3
元智大學	管理學院會計學群	會計學(上)	3

國際租稅盃個案分析競賽 推廣國際租稅教育

BEPS 全球反避稅時代來臨，未來不論政府或者企業對於國際租稅人才的需求將會大增。資誠身為國際型會計師事務所，秉持為國家產業培育國際租稅人才的使命，積極協助國內租稅教育的發展，資誠亦發揮創意提升國內大專院校的租稅教育，讓年輕一代的學生有機會可以接觸到國際租稅的領域，進而開啟學習或者研究的興趣。

國際租稅對於一般大專院校財經相關科系學生來說，是一個較具有挑戰性的領域。資誠透過競賽的方式，自 2015 年起，每年邀請國內大專會計、財稅、商學、法學、會計資訊等系所學生參加「PwC 資誠國際租稅盃個案分析競賽」（以下簡稱租稅盃），透過兩階段的競賽，讓大專學生得以接觸國際租稅個案分析，並進行校際的交流。

租稅盃舉辦以來規模不斷擴大，每年報名參賽的學生要先進行第一階段的書面報告，過關之後才能進入第二輪的決賽。決賽的評審包括會計、財稅科系教授、跨國企業稅務高階主管、稅局官員以及資誠稅務法律服務之資深合夥人等。每個參賽隊伍除了約有半天的時間進行小組內的討論與簡報製作，簡報結束之後也要接受評審提問，最後以評審評分選出該屆的優勝隊伍。

資誠大專租稅盃簡報競賽雖然目前只舉辦兩屆，但是活動深受產官學界好評，認為透過生動有趣的方式推廣國際租稅教育，同時為國家與產業打造優秀的國際稅務人才。第三屆資誠大專租稅盃簡報競賽，舉辦的規模已經擴及兩岸共計十八所大學組隊參加，可預期這項比賽將為臺灣租稅教育帶來更多新的刺激與國際化的交流機會。

利害關係人的聲音



政治大學會計系俞洪昭主任：「資誠幫了會計教育很大的忙！」

資誠對會計教育的支持，絕對是四大大事務所中最多的，從早期資誠開辦審計公報分享會，資誠邀請臺灣北中南大學教審計的老師們來上課，課堂上分析最新審計公報的資訊，對於中南部上來的老師們還提供食宿。資誠的會計師們將公報內容整理分析之後，讓老師們有效率地掌握重點，並能在課堂上分享給學子。這一點對會計系所教學與研究，是很大的貢獻，一直到現在，許多老師們提起資誠當時的分享會，還非常懷念。

近年大數據的應用成為顯學，當系上開始思考該如何讓學生學習、吸收相關知識以增加專業競爭力時，資誠是我們第一個想到的合作對象。

我們之所以能在大學部與研究所合開設全台灣第一個「大數據學程」，要感謝張明輝所長與曾惠瑾副所長，在了解我們的需求之後，馬上答應在師資與課程規劃上提供支援；許林舜會計師開課將大數據該如何應用在舞弊偵測、查帳與相關的會計領域，不但具體且與會計系學生所學相關。這個課程已成為我們系上非常受歡迎的學程，來修課的學生年年增加，現在約有 80-90 位學生。

此外，曾惠瑾副所長在研究所開課，邀請不同產業領域的會計師，從管理面剖析不同產業在會計實務上的風險。這門課程讓學生可以獲得專業會計師實務上多年經驗才能有的功力與洞見，這對於未來他們進入事務所或者產業任職，都具有很重要的意義與價值。

建立信任 促進租稅環境正向運作

資誠秉持「建立社會誠信，解決重要問題」的精神，促進資本市場與稅務環境的稅務環境的正向循環，對於提升稅務案件的訴訟品質、保護納稅人權，貢獻專業與心力。

臺灣年度最佳稅法判決評選活動

資誠從臺灣歷年來稅法判決中可看出人民普遍對法院判決之信賴度以及臺灣的賦稅人權仍有改善空間，原因來自於納稅人、稅捐稽徵機關與行政法院對稅法之內涵應如何適用的理解，仍存有某種程度的差異。

要如何透過提升臺灣稅法判決水準，進而保障納稅人權？資誠與臺灣大學法律學院財稅法學中心、中華民國產業國際租稅學會等單位合作主辦「臺灣年度最佳稅法判決」評選活動，網羅優秀的稅法學者、專業菁英組成評審委員會，針對地方法院行政訴訟庭、高等行政法院與最高行政法院之判決，挑選具備以下兩大指標之優良判決，於該年度之「兩岸稅法研討會」中揭曉並進行分享：

第一、此判決在判決發展歷史中，是否有開拓性與原創價值，並具說服力，對租稅法學與實務之發展有重要貢獻。

第二、此判決是否具有人權（包括財產權及其他基本人權等）保障之高度，體認稅法為憲法之具體化，秉持稅法解釋應有之準則，並透過合憲解釋與合憲補充，發揮保障人權之功能。



發起並主導這項評選的吳德豐副所長表示，這項評選活動的意義，在於透過優良判決的表彰與分享，促進臺灣稅法案件的判決素質提升，喚醒社會大眾對納稅人權的重視，並進一步正向催化稅捐環境的運作。「臺灣年度最佳稅法判決」活動舉辦以來，深受各界好評，每年評選委員會的陣容皆不斷擴大，讓更多關心稅捐環境發展的專業菁英加入，希望透過更多參與，讓臺灣的稅務與司法體系都能獲得提升的動能。

跨領域人資顧問團隊 協助企業提升人力資源管理

隨著勞工權益與員工照顧相關議題在現今社會環境備受重視，企業在人力資源管理層面需要諮詢顧問服務時，往往其需求皆涵蓋了多元的專業。資誠對於企業人力資源管理的趨勢有長期的觀察，隨著企業在人力資源管理上面對漸趨複雜、多元的需求，資誠亦透過專業，協助企業提升管理效能。

建立跨專業顧問諮詢服務團隊

資誠從員工為企業最重要資產的角度出發，成立跨多項專業的顧問服務諮詢，其中包括人力資源、勞動法令、薪資委外、跨境外派等四大服務團隊。這個結合多項專業顧問的服務團隊，將在未來共同推動顧問諮詢、法令遵循與稅務整合服務，涵蓋人員發展及管理各個面向，積極協助企業解決從公司設立、轉型發展、中高階管理人才招聘、人資運作效能提升、跨境人員外派、企業併購/ 改組人力規劃及轉任、與人員安置及資遣離退等複雜議題，期許為更多企業創造與員工共存共榮的就業環境。

五大轉型策略 協助金融產業迎向 FinTech 時代

面對排山倒海而來的金融科技革命浪潮 (Fintech) 可能帶來的巨大衝擊。如可能影響全台包含銀行、證券、保險等在內的金融從業人員與前線業務員等 80 萬人的工作型態，面臨可能會消失或必須快速轉型的壓力。資誠人才與組織變革諮詢團隊在人力資源管理專業諮詢領域耕耘多年，對於 Fintech 對臺灣特定產業之就業環境可能帶來之重大影響，資誠帶頭拋出五大轉型策略，以期吸引政府、企業、與公眾對此議題的關注，進而思考相應對措施，以搭上 Fintech 浪潮引領企業轉型升級。





推動全球人才發展策略 關注企業未來領袖

PwC 全球員工多達 19 萬人，除了視旗下員工為最關鍵核心資產之外，PwC 同步關懷各國社會經濟環境之下的人才培育與管理趨勢，深信協助推動正向之全球人才發展策略是 PwC 責無旁貸的責任之一。為此，PwC 廣邀了全球 104 國、共 216 位年齡在 30 歲以下、來自國際學生組織 AIESEC 的代表，對整體政經與社會環境、未來企業機會與威脅、人才培育與發展等各項關鍵議題關注程度進行調查，並將結果彙整成《2016 資誠 PwC 全球未來領袖報告》。此報告並同時與《2016 PwC 資誠全球企業領袖調查報告》相互對照，藉由與公眾分享此份報告內容，讓公眾能聽到這群歐美國家所稱的千禧世代、日本又稱寬鬆世代、或中國大陸俗稱的 80、90 後的未來領袖們對重要議題的聲音。

舉辦研討會 提升人力資源管理水準

未來企業勝出關鍵就在於是否能掌握關鍵人才。然而，在正日益白熱化的企業數據戰中，臺灣許多企業對於如何有效應用資料分析技術於人力資源功能，且進而擬定人才管理策略，仍所知甚少。因此資誠人才與組織變革諮詢服務團隊，秉持服務公眾的使命與精神，在 2016 年年初在台北、新竹、台中三地，共舉辦了 6 場公開研討會，廣邀各界企業決策者與人資從業人員共同與會。

這一系列論壇共計有 390 多位企業人資與會，在論壇中分享了資誠團隊在人資分析領域發展多年的方法論與實務工具，從協助企業發掘驅動員工績效的關鍵因子，到客觀呈現企業人力資本對營運成果貢獻度，並提供亞太地區的人力資本關鍵趨勢，及臺灣重點產業的人力資本投報比較等重要成果發表。PwC 期許透過協助企業決策者與人資從業人員應用資料分析技術更了解旗下員工，進一步提升該企業人資服務價值。

多元角度 全面倡議 CSR 教育

資誠長期推動企業社會責任，積極舉辦各類主題的 CSR 研討會，希望協助產業與社會大眾能夠跳脫狹義的「公益慈善」視角，真正看見 CSR 的全貌，以及 CSR 對社會、企業與利害關係人的意義。資誠 CSR 委員會內的企業永續委員會，自 2014 年底成立以來，積極舉辦 CSR 相關議題的研討會，持續引進、分享國際間最重要的議題，凝聚社會與產業的共識。

舉辦研討會 介紹重要 CSR 議題

SRI 社會責任投資—CSR 的 ESG 投資，股東行動主義

社會責任型投資 (Social Responsible Investment, 簡稱 SRI) 是指投資人在評估投資對象時，不再只是投資一家會賺錢的企業，而是考量環境 (Environmental)、社會 (Social)、公司治理 (Governance) 等面向，以企業社會責任做為投資標的篩選原則。為了推廣 SRI 的觀念，透過資本市場的投資力量，驅動臺灣企業善盡企業社會責任，資誠、臺灣證券交易所等相關單位，於 2015 年 7 月 27 日在台北 101 金融大樓，舉辦「SRI 社會責任投資—CSR 的股東行動主義」論壇。

SRI 已經是世界性潮流，據統計當前全球已有管理超過 59 兆美 資產的 1,380 個機構簽署加入聯合國責任投資原則 (The Principles for Responsible Investment, 簡稱 PRI)，這規模相當於美國 2014 年 GDP 總額的 3.4 倍。放眼全球 SRI 發展現況，亞洲 SRI 只占全球 SRI 規模的 0.2%，臺灣又排在亞洲地區的後段班 (僅占 1.6%)，顯見臺灣對 SRI 議題仍感陌生。

在專題演說中，與會的摩根史坦利 (MSCI) ESG Research Global Head 的 Linda-Eling Lee 提到，不同於過去大多只專注在篩選掉不良的股票，ESG 篩選方式更能幫客戶發現投資



的隱藏風險與機會。與會的瑞銀投信總經理李哲宏則指出，SRI 經過一百多年的發展，概念從過去的道德投資、社會責任投資，如今瑞銀已改稱做永續投資，被稱為企業輕資產 (Asset Light) 的企業社會責任，也被視為公司價值的一部分，甚至，可能是市場價值的好幾倍。

目前國內的勞動基金及郵政儲金在投資台股時已參考「公司治理指數」、「就業 99 指數」、「高薪 100 指數」、是否足額進用身心障礙者、是否足額提撥退休金、企業的

ESG 揭露程度等 CSR 相關資訊。投信業者為四大基金的代操機構，本身的自律也扮演驅動 CSR 的重要力量。而近年來，外資對臺灣投資的比重愈來愈高，公司若想被外資認同，更應注重企業社會責任。

全球氣候變遷與 COP21 系列研討會

氣候變遷是地球村的共同議題，也是企業落實社會責任的重要面向。近年全球重視氣候變遷與溫室氣體排放的共識已經被喚醒，企業該如何落實環境永續的努力目標，也成為全球政經領袖最重要的會議主題之一。臺灣以製造出口為主力的產業結構，該如何面對氣候變遷對企業帶來的挑戰並具體回應，是資誠舉辦一系列研討會的探討重點。

《開啟金融永續的大門－綠色金融的競爭力》研討會

另一個資誠舉辦 CSR 研討會的重要主題，就是綠色金融。資誠從赤道原則談全球綠色金融發展新趨勢，並邀請金融業分享如何遵循赤道原則進行綠色融資專案。

發展綠色金融已是全球銀行業的共識和潮流，指的是「金融機構在投、融資的決策中考慮環境因素影響，把環境條件相關潛在回報、風險和成本都歸併到銀行日常業務當中」。也就是銀行與金融機構以優惠的信貸資金支持低耗能低污染行業，並相對透過高利率、控規模、嚴准入等手段限制高污染高耗能產業融資等。

正因銀行掌握了企業發展最重要的資金因素，其影響力之大，「綠色信貸」往往直接被視為「綠色金融」。而目前全球履行的標準為「赤道原則」，該原則要求金融機構對額度超過 1,000 萬美元項目貸款時，需綜合評估對環境和社會的影響，並利用金融手段促進項目與社會和諧發展。赤道原則雖非強制性標準，但已逐漸成為大型銀行參與國際項目的「軟門檻」。根據赤道原則網站統計，

截至 2013 年採納原則的金融機構已有超過 80 家，分佈於全球 30 多個國家。

資誠舉辦綠色金融主題的研討會，目的不僅在於回應全球產業對環境保護的呼聲，更進一步介紹金融機構為降低提供資金風險與符合社會期待的價值觀，已延伸出許多發展綠色經濟相關的創新服務，如綠色債券、綠色保險、綠色基金、綠色貸款等，將可讓企業能夠有更強大的金融支援作為踏出綠色改革的第一步，更可鼓勵綠色技術研發與節能產品推廣，提昇金融業 CSR 的新競爭力。

創新服務—水資源、水足跡

根據世界經濟論壇（World Economic Forum, 簡稱 WEF）發布的 2016 年全球風險報告（Global Risk Report），「用水危機」為全球五大風險的首位。而資誠在過去協助企業編寫 CSR 報告的經驗中也發現，臺灣企業對水足跡的掌握，仍停留在「自來水表度數」，也因此企業除了更換省水裝置或者貼出內部宣導標語外，難有其他積極作為。為了協助企業在水資源的應用上，能夠跳脫水表資訊，完整掌握自身用水與耗水熱點的水足跡，並將上下游的廠商一起納入整體規劃架構中，讓水資源解決方案獲得最大效益，資誠審計服務推出水資源/水足跡整合性架構的服務，協助企業有效管理水資源。





CSR 紮根教育：校園種子研習營

為了讓企業社會責任相關知識與技能提早於校園紮根，協助企業培育未來企業永續經營的人才，資誠首創舉辦「CSR 校園種子研習營」，希望將 CSR 知識與技能延伸至校園，協助企業培育未來企業永續人才。

第一屆「2016 年 CSR 校園種子研習營」由資誠與國泰金控、華碩電腦、中華電信、天下雜誌以及 CSR0ne 於 2016 年 1 月舉辦，是全臺灣首次以「企業社會責任」為主題之校園研習活動，吸引全台超過 300 位同學的報名，遴選出來自於全臺灣 24 所學校、28 個系所的 9 位輔導員及 63 位學員參加。

研習營不僅規劃最專業的 CSR 課程，還設計最貼近企業現況之 CSR 個案競賽，並安排企業代表親臨指導個案競賽之討論。幾乎所有與會學生對於工作坊及個案競賽模擬演練的安排大感驚喜，並認為是此研習營最具特色之處，能夠一次聽到臺灣目前推行 CSR 優質企業負責主管的演講，是很難得的機會，且能夠實際運行 CSR 策略發想與執行，並與企業業師討論、進行工作坊，因而得到許多寶貴的建議。

由於第一屆廣受好評，未來將持續在寒暑假期間舉辦這項活動以嘉惠更多學子。

利害關係人的聲音



華碩 副永續長吳澤欣

PwC 是華碩的策略夥伴，我們之間有非常好的合作關係。我們非常喜歡跟 PwC 從無到有，從發想、產生專案到共同執行的過程，也十分樂意支持 PwC 的社會責任倡議活動，並以企業領袖的身分為台灣的永續議題貢獻一己之力。

PwC CSO Club 企業永續菁英俱樂部

資誠在協助企業落實 CSR 的過程中，發現臺灣企業普遍將 CSR 的相關工作交給品牌或者行銷公關等部門，但是資誠主張「CSR 應從企業核心能力出發」，企業倘能設立專職的人員或者永續部門，將有助於明確制定企業社會責任的策略，並檢討績效。

雖然目前臺灣只有部分大型企業有專職的永續長（Chief Sustainability Officer，簡稱 CSO），但資誠於 2015 年 10 月成立「PwC CSO Club 企業永續菁英俱樂部」，吸引全台

主要的 CSR 菁英人員爭相報名參加。

這個俱樂部以探討主題包括 ESG 各面向為分享學習的主要內容，包括：如何編製經得起考驗的 CSR 報告書工作坊、社企與企業的對話及合作、探討綠色能源議題…等。資誠永續發展服務公司董事長朱竹元在 PwC CSO Club 首次聚會開場致詞時表示：「CSR 追求的就是『共好』，藉由此俱樂部的創立，讓不同企業的永續專責人員能夠相互交流、激盪。」



CSO 俱樂部系列活動

《永續長聊聊天》

資誠於 CSO 俱樂部首次活動中邀請國內設立「永續長」一職的先驅企業華碩電腦魏幸娟永續長、宏遠興業高錦雀 永續長，分享永續策略落實於組織內的實際做法。

《CSR 的對話及合作—從分享開始的 CSR》工作坊

資誠 2016 年 6 月 2 日以「CSR 的對話及合作 - 從分享開始的 CSR」為主題，邀請多家社會企業及新創團隊與企業 CSR 專責人員於社企聚落相互交流，也分享 PwC UK 將百年消防站成功轉型為 Bridget 複合式餐廳，幫助遊民接受廚藝學校訓練，並成為餐廳正式廚師，以社會投資報酬率（Social Return on Investment, SROI）的方法，展現社會企業以解決社會問題為使命的影響力與價值。

《如何編製經得起考驗的 CSR 報告書》工作坊

CSR 要做得好，CSR 報告書也要經得起考驗，為了提升企業社會責任報告書的責信力，由資誠永續發展服務股份有限公司朱竹元董事長主持，邀請資誠聯合會計師事務所企業永續發展服務主持會計師李宜樺、玉山金控品牌長蔡政達、台積公司孫讀文經理分享寶貴經驗，並引導 CSR 菁英在工作坊中交流。

提升服務品質 實現客戶承諾

客戶的回應與需求，是資誠提升服務水準的重要參考。為了持續精進服務水準，資誠在每年七八月間，進行「客戶意見回饋調查」。

這項客戶滿意度的調查方法係透過客戶名單抽樣發出問卷，抽樣對象包括該年度截至6月30日有發單記錄之全體客戶，依照提供服務費用級別分為三類，每類選取至少2家樣本，並維持每位合夥人完成至少五份問卷的整體樣本數，由客戶填寫問卷，針對資誠服務團隊之服務品質、專業能力、合作經驗、整體滿意度等面向，給予評分與具體意見，透過這項調查，我們得以了解資誠服務品質的一致性與持續性，並進一步了解客戶的多元需求。

本項調查由市場暨策略部負責，每年由客戶名單中抽樣進行調查。由於策略管理團隊對於客戶滿意度相當重視，因此，在每年調查結束後，會特別針對客戶建議事項，責成各事業單位之營運長，依客戶滿意度的回覆近況分級管理，必要時，由營運長會同服務團



	2014	2015	2016
整體滿意度	87%	90%	89%
願意推薦資誠服務	86%	88%	88%

隊拜會客戶，共同尋求改善，改善措施包括但不限以下：

1. 改善無效率之工作方式。
2. 產業專家參與專案。
3. 提供更多加值服務。
4. 增加溝通頻率。
5. 強化專案管理。
6. 提供客戶關心議題之建議或資訊。

利害關係人的聲音



台耀化學 羅玉貞副總

資誠人的服務熱忱，是我對他們最深刻的印象，特別是他們的審計服務，協助我們解決各式各樣的問題，在溝通上也扮演了很好的橋樑的角色。資誠的服務對台耀的發展有非常正面的影響，例如資誠輔導我們透過租稅協定降低稅負成本；在人資管理方面，也幫助我們調整組織職能以及獎酬制度的改善，提升了

管理效能。

資誠服務團隊的有不同的專業分工，對於企業管理不同面向的需求，都有很透徹的了解，在執行層面也細緻入微。資誠對年報審閱非常用心，連標點符號的正確使用都有注意到，讓身為客戶的我們非常感動。

07

人才培育

多元人才延攬

紮根五力學習文化

策略性經營菁英人才的發展

深耕外派文化

教練式領導 量身打造未來領袖

績效發展計畫，將「績效回饋」

自主權交還給同仁

具有競爭力的薪資福利

引領科技、建構行動辦公室

面對複雜多元、交互影響日深的全球化商業環境，資誠提供的專業服務也要追求與時俱進，當全球產業在科技進步加速的催化下不斷進行整併與融合，具有多元能力的專業人才是資誠最重要的資產，持續投資、培育人才是資誠不變的堅持。

資誠對於人才的多元發展抱持開放的態度，因此對於投資人才的策略思考，不僅止於專業或者單一能力的面向，而是從全方位人才發展的角度，去思考該如何讓員工不論是在資誠任職或者在其他企業服務，都能發揮個人專長與潛質，進而成就員工寬廣的職涯舞臺。

多元人才延攬

為了打造具有國際化能力、全球敏銳度、市場領導力、商業洞察力、靈活彈性的全方位人才，資誠的人才培育策略從校園開始紮根。

延攬人才進入資誠之後，針對不同的人才發展需求擬定短中長期發展計畫，鼓勵在職同仁外派強化國際化經驗，同時不斷鼓勵同仁增進個人專業能力；在管理層面，積極建構健康和諧的職場環境，營造良好的勞資關係，以讓人才得以發揮專業與潛力。

資誠的服務與國際化的商業財經趨勢有密切的關係，因此資誠每年招募大專院校財經商管系所畢業生進入資誠。

過去三年，資誠為職場新鮮人提供的工作職缺數，分別為 361 (2014)，350 (2015) 及 420 (2016) 名。

積極與大專院校互動 延攬優秀人才

為了讓在校學生更能實際體驗事務所生活，並且應用所學，資誠持續每年提供超過 150 個學生寒暑假短期實習機會。此外，亦經常接待大專院校的團體參訪，更進一步與學校進行產學合作，提供長期實習生名額，讓在校學生有機會接觸實務環境。

資誠在網羅優秀人才的同時，因瞭解新世代對工作、職涯發展、團隊合作的態度與觀點，因此，在校園招募活動進行過程中，著重觀察學生們是否具備工作熱情、積極務實的工作態度、團隊精神與創新的能力。

為了協助學生了解自己的未來職涯發展方向，資誠自 2015 年起，舉辦「築夢沙龍」(Professional winner Camp)，讓參與的大專院校研究生們，能夠與職場上學長姐們交流與分享經驗。此外，亦與臺北大學合作舉辦「國際租稅盃競賽」，目的是透過競賽方式，讓學生有機會接觸國際稅務實務的複雜性，並希望藉此開啟學生對未來工作的興趣與熱忱。更於 2016 年起，隨著新世代喜歡遊戲中學習的特性，舉辦「PwC Challenge Day」，讓在校同學透過活潑生動的遊戲方式吸收並

瞭解職場上的挑戰，進而做好進入職場的準備。

資誠亦積極在專業的交流之外，創造學生與已步入職場的學長姐們在非專業領域方面相互交流的機會，每年邀請北部超過 10 所大專院校的「資誠盃」籃、排球競賽，於 2016 年起擴大邀請中南部學生一同參與，透過讓在學學生與資誠學長姐們切磋球技交流與互動的機會，也鼓勵資誠同仁從事有益身心健康的體育活動。

特殊族群工作者的聘僱

2016 年 6 月 30 日統計，資誠同仁具原住民身分者有 20 人、身心障礙者有 17 人(其中重度障礙者有 12 位)。為使身障同仁能在友善的辦公環境中發揮所長，資誠將辦公室的洗手間，規劃改裝為無障礙空間，以便利身障同仁使用。此外，資誠自 2013 年起，提供多元化的就業模式，每年招聘約 25-35 位非典型工作形態的同仁，並歡迎中高齡勞動者的加入。2016 年度新進的有經驗工作者中，約有 15 位中高齡同仁加入。

	2014	2015	2016
身心障礙總人數	18	18	17
身心障礙人數中屬重度者	12	12	12
原住民	20	20	20
中高齡 (45 歲以上)	8	10	15

建構完善的多元人才招聘與管理模式

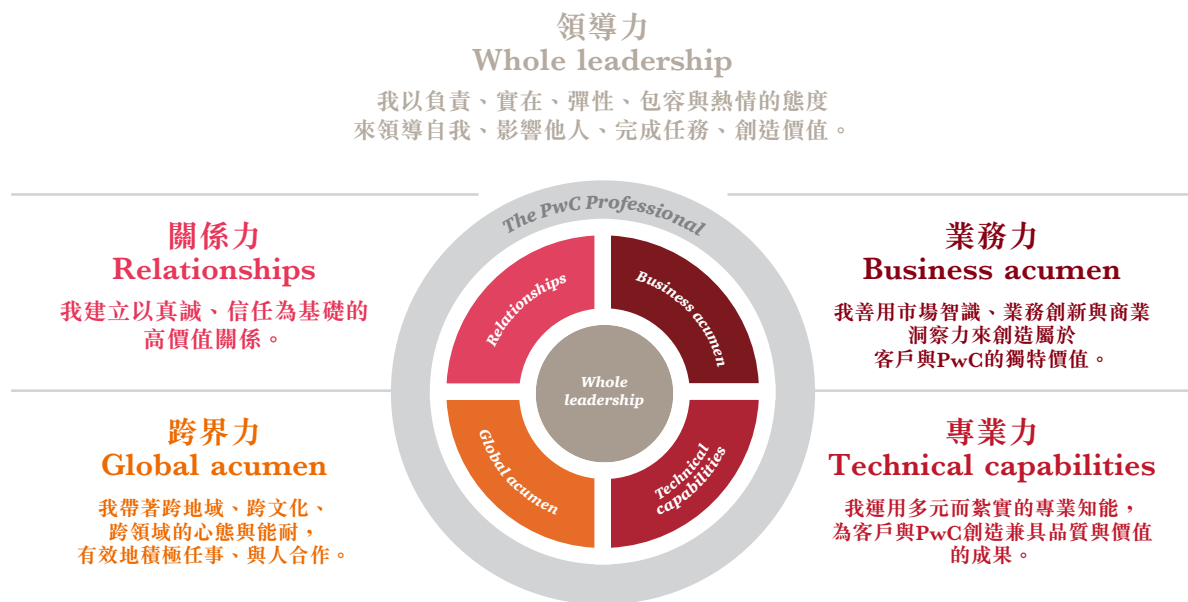
資誠對於人才的招募，本著臺灣勞動法令保障就業平等的精神，對每一位同仁皆不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、婚姻、容貌、五官、身心障礙而有所歧視。2016 年度內共新聘用 668 位同仁，其中，應屆畢業或退伍的社會新鮮人有 420 人，有經驗之工作者有 248 人，外國籍同仁 16 人。

紮根五力學習文化

資誠對於人才培育及發展不遺餘力，過去三年所投入之時間成本及資出達新台幣 6 億 7 千萬元。截至 2016 年 6 月，全所員工 75% 屬 1980 年後出生的 Y 世代，因此，人才培育也呼應了 Y 世代喜歡速成、好玩、想要自主的特性，於 2015 年 6 月斥資新台幣 450 萬元、耗時兩年，導入了新一代的學習系統：My Learning Bar，採用全球首屈一指的 Cornerstone On Demand 平台，員工可以透過此平台隨時隨地學習全球數以千計的線上課程，促進學員自我學習，並自由選擇事務所精心規劃的多元課程。

除了能高度自主學習的平台，於近幾年同仁的個人發展中，增加「體驗式學習」、「個案研討」、「教練式 (Coaching) 引導」、「看網路影片學英文俱樂部 (Ted Club)」及「行動學習」等設計。課程設計將傳統的、課堂的、單向的、被動的學習，納入新創的、多元的、雙向且主動的學習元素。加入新元素的訓練課程，更能引起 Y 世代員工的學習興趣，成就個人及組織的發展。例如，在 2016 的 New Manager Seminar 中，透過團體拼圖、小島求生談判、教練 (Coaching) 遊戲，及動力沙雕等體驗式活動，讓多數屬 Y 世代的新任經理人，能快樂地「玩中學」且「做中學」，獲得新角色所需的管理技能。

資誠相信人才的培育發展，是極重要且須持續精進的投資，在 Y 世代已逐漸成為社會的中堅份子，身負扛起社會經濟重責大任的此刻，事務所將持續精進 Y 世代的培育，以進化為更好的組織，帶給社會與產業正面的能量。



PwC Professional 發展 7 大課程 打造全方位人才

目前資誠為同仁所開設的課程，均以混合式學習模式，結合數位和實體交互進行的學習，以下為七大課程系列類別：

6. 合夥人發展課程

大趨勢的時代改變了全球商業環境，客戶多變的需求、以及 Y 世代同仁的領導等挑戰，合夥人更需要不斷自我提升、突破創新，方能在激烈競爭中順利達陣，再創佳績。臺灣及 PwC 其他大中華區域組織（包括中國、台灣、新加坡、香港）皆定期規劃各種高階領導人之學程、世界脈動及經濟趨勢講座等，協助合夥人持續發展。

1. 基礎及專業課程

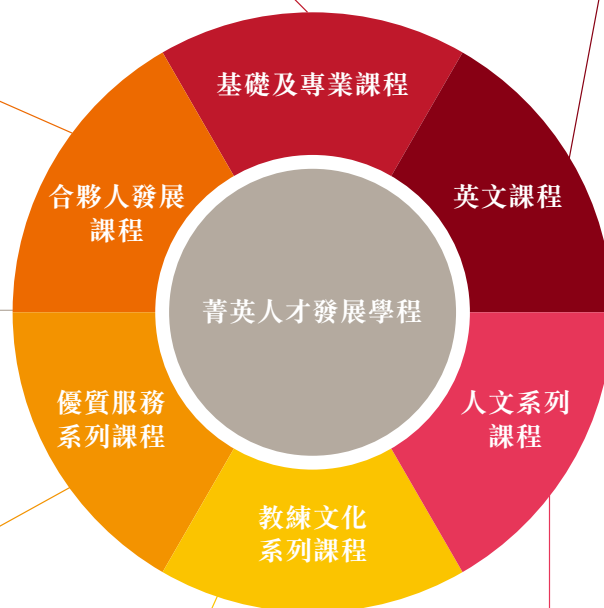
專業能力的精進與培養，是資誠提供專業服務的重要基礎，資誠提供的專業課程訓練內容，涵蓋審計服務、稅務、法規、風險管理、獨立性與法規遵循等各項專業領域。

2. 英文課程

英文是全球商業界通用的重要語言，因此，英文能力是同仁提供國際級服務不可或缺的基本要件。資誠提供豐富、多樣的英文學習管道與相關訓練，著重於與日常工作實務的結合，強調靈活應用與提升溝通效率，並且，進一步的連結世界趨勢脈動、讓同仁認識不同文化背景對英文的使用習慣與差異，以開拓同仁的國際視野。

7. 菁英人才發展學程

針對不同職級與需求的人才，提供有規劃、系統之整合性課程，通常為期一年，如增進專案管理以及問題分析與解決能力的明日之星計畫、針對具有海外派訓潛力（或負責跨國案件及聯繫）之人才，進行實戰的商用英語訓練之英文菁英班、亦或是針對協理與副總強化其對企業營運的策略分析能力，在動態競爭的環境下，提高對市場的敏銳度之商業洞察力養成計劃等均屬之。



5. 優質服務系列課程

作為四大專業服務事務所，提供客戶優質的服務是我們的宗旨。此課程系列以此為核心，協助同仁達到卓越，如『追心行動營』是特別針對業務開發與客戶關係經營等軟實力，安排資深合夥人，親自傳授客戶關係之經營技巧，強化同仁服務能力與面對客戶的同理心。其他優質服務課程系列包含：說出影響力、行銷技巧、專案管理、簡報技巧等課程。

4. 教練文化系列課程

資誠相信，正向領導有助推行教練式文化。近五年來，我們持續構建內部教練團隊使教練技術與日常管理工作有效結合。此系列課程主要通過培養員工良好的心態，從而創造一個教練輔導、支持鼓勵、當責的自主學習環境。課程包含基礎教練技巧、高效率團隊領導、向上管理、360度溝通、講師導引技巧實務等課程。

3. 人文系列課程

為了增加同仁對生活美學、表演藝術或者其他文創領域的體驗與啟發，進而激盪出新的觀點與思維，資誠定期邀請不同產業的傑出人士，以演講、座談分享的方式，提供同仁跨界學習機會。2016年邀請之傑出人士包括：王文華、沈芯菱、曲家瑞、謝哲青、劉軒等。



▼ 年度訓練時數統計



年度	2014	2015	2016
內部開設課程	197,048	189,550	214,063
外部派訓課程	5,137	4,876	5,334
合計	202,185	194,426	219,397

2016
▼ 平均訓練時數



	女性	男性
合夥人與執行董事	69.04	53.25
副總	42.11	39.78
協理	49.44	51.75
經理	47.24	53.62
資深專員	65.83	78.55
專員	83.26	85.36
秘書 / 助理以及其他	10.60	10.53

策略性經營菁英人才的發展

資誠的競爭優勢在於重視人才的管理與運用，因為攸關我們未來能否勝出的成功關鍵因素，不只是「人」而已，而是真正能為組織創造價值的「人才」。從 2012 年起，資誠歷經多次的調整與試驗，已建立一套穩固的菁英人才管理架構，結合事務所營運方針與策略，積極且有系統地管理、鑑別、培育菁英人才與關鍵職位之銜接。

資誠的人才發展策略希望透過不同資源的挹注與持續的關懷協助，逐步提升人才的即戰力，讓資誠人永遠可以在最適時機、以最佳狀態，發揮專業與潛能，打造成就團隊與自我的職場舞台。

一、人才策略

設立事務所層級之菁英人才管理委員會，其目的在於監督、領導並促進事務所菁英人才的育成與管理。

其組成委員除所長、各服務部門營運長、人資長外，亦包含市場與產業領導人共 15 位。從事務所的策略方針來評估與規劃菁英人才應發展的方向，定期盤點短、中、長期事務所內、外的業務需求與人力配置的斷層，具體勾勒出各職級最理想的關鍵人才之樣貌，以利人才之鑑別、銜接與淘汰。其次，其監管重心尚包含菁英人才的發展規劃與方向，尤其是關鍵職位與合夥人候選人的育成與接班以及各服務部門之菁英人才部署與調度。

此外，為能更精確掌握各職級與 BU 內菁英人才之發展與動向，同時也因應各服務部門不同之業務發展方針，在事務所層級之菁英人才委員會轄下分別成立審計服務、稅務法律服務、財務與管理顧問以及金融服務等四個菁英人才管理委員會，主要工作內容包括：定期檢視、規劃並監管每位菁英人才的發展，例如指派專案任務、人才培育計畫、下一個里程碑角色、海外派訓、證照輔導等職涯發展選擇，以符合業務營運方針與人力資源策略，確保健康的菁英人才庫。

二、人才鑑別

菁英人才係指在工作績效與工作潛力方面有傑出表現的人員，因此「工作績效」與「潛力」成為資誠菁英人才定位的兩個面向。其中潛力是指，當人才要往下個職級發展時，需要花多少時間以及需要接受哪些訓練的可塑性。而依此九宮格矩陣式的人才定位方法，鑑別出的菁英人才，繼而為執行幫助職涯發展的「個人發展計劃」作準備。

三、人才育成

為促進菁英人才之能力發展，加速其組織內部職涯晉升，降低組織的營運風險，我們對於不同定位之人才，進行各種不同的行動方



案。這些行動方案包括職能訓練、導師制度、專案執行、海外派訓與工作輪調等。

菁英人才的育成，除立基於 PwC Professional 領導力、關係力、業務力、專業力與跨界力等核心職能之精進，更著力於給予菁英人才更多資源與支援，提供豐富的學習與發展管道和機會，獲得更多的磨練機會，以加速其晉升的時程。菁英人才育成的方式主要可分以下四類：

1. 團體訓練課程：針對不同職級與需求的人才，提供有規劃、系統之整合性課程，通常為期一年。例如增進領組專案管理以及問題分析與解決能力之明日之星計劃、針對具有海外派訓潛力（或負責跨國案件及聯繫）之人才，進行實戰的商用英語訓練之焦點英文培訓計劃、亦或是針對協理與副總強化其對企業營運的策略分析能力，在動態競爭的環境下，提高對市場的敏銳度之商業洞察力養成計劃等均屬之。



2. 個別化課程：針對單一面向之知識、技術及能力的提升，以改善工作績效及強化競爭優勢。此類型的發展資源包含針對尚未取得會計師證照之人才，開設 CPA 精進班與考衝班。另一方面，對於英語未達晉升標準之人才，提供應考班課程的補助；或是因工作需求而需學習非英語之外語者（如日語、越南語等），提供外部課程補助或線上學習資源；同時對於偏好彈性英語學習者，提供基礎與進階的線上學習帳號；亦或是針對特定學習需求之人才（如口說、簡報技巧、商業談判等），提供 1 對 1 的英語教練。

3. 海外派訓與分所輪調：除上述在職訓練外，我們更相信人才國際觀的養成、對挫折的容忍度與適應力、文化的包容度以及多元職能的深化，係來自異地學習。因此對於菁英人才的職涯發展與規劃，我們積極促成其至聯盟所工作的機會，不論是長期（一年以上）或短期（三至六個月）的海外派訓，或是工作輪調的機會，包含轉調到不同的業務服務

部門、轉換不同性質的工作或角色、總所和分所工作地點之調動以及參與事務所層級之策略性專案等。

4. 業務發展與人脈拓展：除了菁英人才自身縱向的發展，在整個育成的環節，我們也強調橫向的發展，如同儕間的學習與人際網絡的延展。透過定期的業務分享會或聯誼聚會，讓菁英人才不但有機會向資深合夥人請益，亦可多認識來自不同服務部門與產業的菁英，不論是公領域或私領域，在擴大交友圈的同時，也能進一步思考未來業務合作或相互支援的可能性。除此之外，我們亦期望菁英人才本身所散發出的正能量，能透過事務所持續推動的教練文化，持續影響他／她所屬單位的同仁，實際達成「卓越可以擴散」的加乘效應。

四、接班規劃與養成

接班規劃與養成是資誠永續經營的重要關鍵，同時也是我們確保現在及未來關鍵職位與角色繼任者能穩定傳承的前提。這個養成不僅是選定接班繼選而已，而更強調策略性地、系統性地勾勒有潛力的繼任人選、其晉升時程與職涯路徑的過程，並發展其核心能的需求，以符合組織策略需要。

對於有潛質成為未來合夥人候選人之協理與副總級菁英人才，除讓其參與國外聯盟所針對合夥人接班而設計之課程、進行策略性的工作輪調或外派，並指派資深合夥人為其專屬的導師，透過密集的互動與交互作用，不但能提供與工作相關的第一手資訊，包括組織目標與策略、未來發展方向等；同時亦能提供社會心理層面的支持、指導、生涯發展回饋或人際網絡的擴展。

資誠相信，多元化的人才策略與管理有利於創新、合作與客戶滿意度提升，讓資誠得以在競爭日益激烈的環境中成長。透過關鍵人力資本的累積，使未來每個關鍵職位與角色都有適合的人才，並擁有足夠的備位，達到資誠永續經營之終極目標。

深耕外派文化

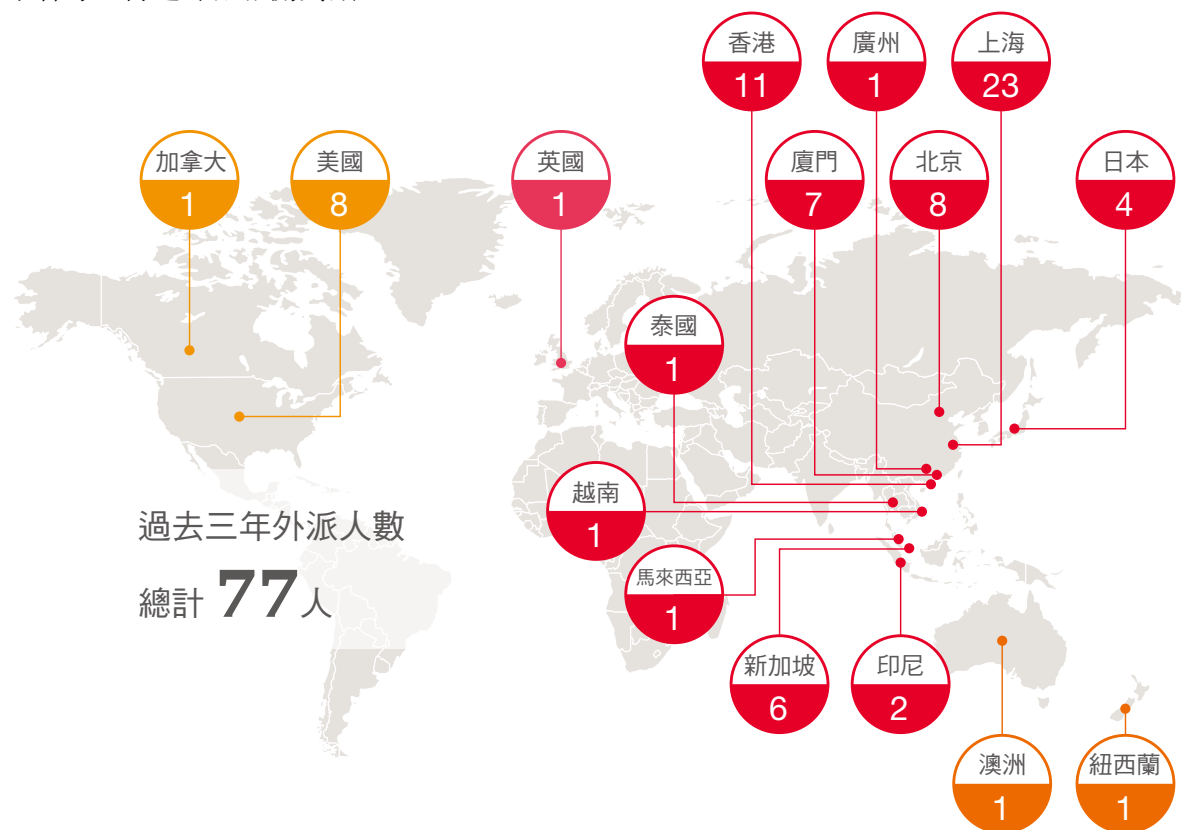
有鑑於臺灣企業走向國際化發展布局，海外派訓是資誠為人才打造優勢職涯的重要途徑。除考量事務所的策略方向，亦根據同仁的個人發展方向、產業別或專案性質等，為其媒合適當的長期（一年以上）或短期（三至六個月）的海外派訓機會。

近年來資誠外派的足跡已遍及歐洲、美洲、紐澳、東協、日本、中國大陸（含港澳）等地區，過去三年累計外派人數達 77 人。從前年起，亦積極布局東南亞，陸續安排同仁至馬來西亞、印尼和越南外派，以因應日益茁壯的東協市場。透過這樣的轉調機制來提升同仁的視野及培養全球化的思維，進而使同仁有更寬廣的職涯發展機會。

為協助同仁在規劃職涯發展計畫時能將海外派訓納入考量，資誠每年皆會透過各式場合，如校園招募、新進人員培訓、New Senior Orientation、PwC Discovery Orientation、菁英人才交心會、所內電子報以及外派經驗分享會等，傳遞外派相關資訊。

2016 年起，透過內部網絡，定期分享各聯盟所最新外派職缺予全所同仁，鼓勵同仁主動與主管開啟職涯對話，表達外派意願，並提早為自身專業及語文能力做好準備。同時，我們亦從同仁的年度發展計畫中找出有外派意願的同仁，進而給予適時的協助，如安排語言訓練或領導管理課程，協助同仁在爭取外派機會的過程中，更具競爭力，以築夢踏實的精神實現外派夢想。

對於即將外派及外派中的同仁，我們除確保經驗得以傳承與職涯歷程無縫接軌外，更積極維繫外派同仁與原單位主管的溝通機制，以協助同仁在外派過程中能適當地獲得原單位的協助與關懷，同時讓資誠能瞭解同仁的發展狀況，進而讓外派真正成為延伸組織力量的重要策略，並對臺灣社會與產業帶來正面影響。





利害關係人採訪：海外派訓

審計服務部 簡汎亞副總

我畢業之後回來就進入資誠工作已經有15年的時間，可以說是標準的資誠寶寶。回想職涯的規劃，除了要提升專業競爭力，也希望未來的發展有更多國際化的可能性。

進入資誠之後，我期許自己成為有深度的審計查核工作者，不僅僅是核對帳務和憑證的審計服務人員，而是透過我的專業，可以真正看到企業的問題，並提出有效的管理建議。因此當我知道事務所所有海外派訓的制度，我認為這是一個提升自己視野的機會，就非常積極地表達並爭取外派，並順利地在公司的安排下，前往馬來西亞 PwC 工作兩年。

對我而言外派是個多重挑戰，因為當時我已經有三個小孩，最小的才出生六個月，舉家外派除了工作和環境要適應，孩子的就學也是一個重點。我很感謝事務所和馬來西亞 PwC 在這個過程中給我們的協助，除了前期在台灣受英文的訓練、各種國際面試的演練與履歷撰寫的指導、薪資福利的協商等等。在馬來西亞時，當地的同仁也非常照顧我，不但協助我們很快找到適合的房子，還安排時間先去看看未來兩年孩子的學校。

外派兩年，對我專業和語文的能力都有很大的提升。在馬來西亞我遇到一位對業務和報告有非常嚴格要求的主管，一開始當然不好過，但日後我卻慢慢體會到他從不鬆懈的嚴謹態度，以及對組員該扮演的教練角色。他的管理和教練風格，對我也產生了很正面的影響。

我在外派兩年期間，主要的任務除了加入馬來西亞分所的審計服務工作，也需要開始建立與當地企業或台商的關係，在適合的時機協助他們來台灣 IPO。雙重任務是個大挑戰，但是透過外派期間與當地客戶、企業建立起來的關係，現在回台灣一年多，我開始透過前兩年打下的基礎逐漸發展業務。今年被派駐馬來西亞的同事，我也安排時間帶他去拜會我在當地的人脈網絡。

回想起來，海外派訓這兩年，我不僅專業上獲得許多磨練的機會，在待人處事、教練文化、應對進退、放開心胸融入多元文化方面，有更多無形的收穫，外派不僅是我職涯裡難忘的回憶，帶給我個人的成長更是難以言喻。

教練式領導 量身打造未來領袖

出生於 1980 年後的 Y 世代已逐漸成為社會與產業中堅份子，資誠的人才培育策略也與時俱進。針對這群重視自主性、互動性工作特質的新勢力予以量身訂做的訓練與管理，以期進化為更卓越的專業組織，帶給社會正面的能量。

在領導統御方面，Y 世代期望主管願意傾聽、交流，和自己是夥伴關係，更要自己的工作具有價值與意義的。資誠教育訓練已經從過去的「督導型管理」逐漸轉型為「教練式領導」，透過開放性的溝通及傾聽，幫助同仁鍛鍊決策思考，讓其有自主權做決定，透過及時的績效對話，提升在工作上的成就感，進而成為能夠獨當一面的專業工作者。

為了有效傳承專業經驗智識與業務所需的軟實力，資誠透過型塑內部的教練文化以強化人才競爭力。自 2012 年來陸續培養了近 107 位經理級以上，遍布各事業單位的「大教練」擔任教練文化種子，並提供教練文化所需的溝通、團隊經營等能力培養訓練。透過重視個人的獨特價值，強調主管與同仁之間開放、雙向、尊重、即時及有效溝通模式，打造出能激發 Y 世代潛能、熱情及當責精神的工作環境。



除培養大教練外，同時透過各類型活動，如優良教練文化經驗分享、拍攝微電影、有獎徵答及舉辦座談會等，鼓勵正面教練文化行為，以營造良好的教練文化環境。

在 2016 年，我們進一步推動各事業單位的大教練們，主動發起適合自己單位需求的教練文化活動，讓教練文化在各單位更深入紮根。亦邀請知名企業教練引導各單位的大教練們「把快樂帶到職場」，藉由各種不同的方式激發能量，將正向力量如漣漪般擴散、再擴散。更於忙季中推出「蝴蝶專案」，旨在提供給同事一個平台，傳遞主管給予同事的感謝與鼓勵。在這社群媒體崛起，資訊爆炸的年代，這波回到最簡單的問候，也巧妙地為忙季注入一股正向團隊力量。

績效發展計畫，將「績效回饋」自主權交還給同仁

資誠採用的績效管理系統（Performance Coaching & Development, 以下簡稱 PC&D），包含：發展計畫、績效回饋及年度評量，透過明確的流程與機制，配合同仁的發展方向與自我目標設定、主管的教練指導及各項資誠提供的學習發展工具，創造一個強調指導與回饋的文化，產生正向循環，使同仁能逐步達成發展方向與學習目標並成就個人生涯發展規畫。

資誠主張有效的在職學習來自於 70：20：10 的發展方式，也就是：70% 靠實務挑戰、20% 透過經驗傳承學習。10% 是教育訓練。為了有效地在日常工作情境中發展人才的潛

力，我們分派給每位同仁一位同事業單位的直屬主管擔任教練，並鼓勵同仁主動走向教練，找機會面對面討論，將「績效回饋」的自主權交還給自己，進而為自己創造不同的「Coaching Moments」。

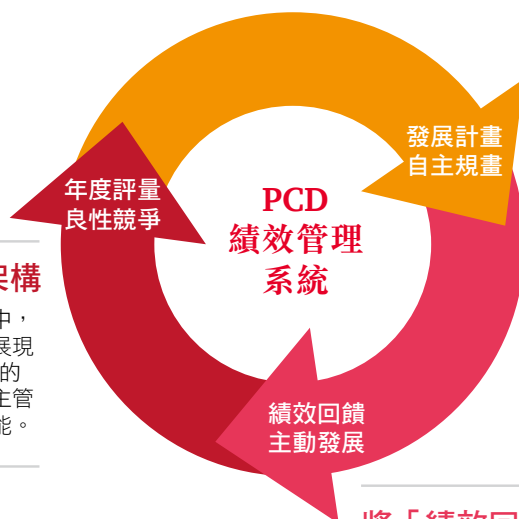
此外，資誠亦鼓勵同仁與工作上有合作的主管取得回饋建議，透過有效率的即時對話、經驗傳承，讓彼此在建設性的意見中成長與進步。在提升彼此專業競爭力的同時，以個人成長更帶動組織的績效成長。

「發展計畫」結合個人發展與組織需求

同仁每年可透過與主管的雙向溝通，確立年度績效目標，亦能透過設定發展目標，表達對個人生涯發展的期望與機會，以結合個人的長、短期生涯規劃與資誠的工作目標，創造個人與組織的雙贏。

全方位的人才生涯發展架構

由五力所組成的「生涯發展架構」中，清楚定義各部門與職階的同仁所需展現的專業能力與行動方針，透過PC&D的績效管理正向循環，以及同仁所屬主管的指導協助，全方位強化同仁的職能。



將「績效回饋」主動權交給同仁

倡導及時、具體的教練文化。因此，除了年度的績效評量之外，年度中沒有僵固的特定期間考核時程，而是讓同仁透過PC&D中的績效回饋，在專案結束之後，及時的發出績效回饋表，邀請與自己工作互動的主管給予意見，將個人發展的主動權交給自己，讓每一位同仁規劃屬於自己的職涯成長曲線。



具有競爭力的薪資福利

資誠提供新進人員的起薪高於臺灣平均薪資，以 2016 年度大學畢業新進人員為例，資誠聘用的起薪，較臺灣該年度基本薪資高出近 1.7 倍，不論性別、不分區域，各地區辦公室的起薪標準均一致，沒有差異。

根據主計處於 2015 年的「受僱員工薪資與生產力統計」調查報告，會計服務業之經常性薪資為 47,356 元。同年度，資誠同仁的月平均經常性薪資為 56,121 元，較主計處調查的會計服務業薪資水準高出 19% 以上，顯示資誠提供的待遇，高出同業薪資水準許多。

協助同仁準備會計師證照考試

在薪資以外，資誠除了提供所有同仁優於法令與同業的特休假，亦基於人才培育的初心，規劃「會計師考試長假申請辦法」，同仁可申請長達 4 個月的給薪考試長假，安心準備證照考試，只要經主管同意即可申請。

為協助同仁考取台灣會計師證照，資誠每年皆邀請業界知名講師至所內開設會計師執照精進班與考前衝刺班，並針對同仁需求客製課程內容與時數，分所同仁更能夠透過線上觀看影片方式同步學習，讓同仁無需在外舟車勞頓，便可享受便利、有彈性且具品質的課程。

所謂精進班指的是針對同仁覺得較為困難的科目，開設長時數課程，讓講師針對該科目進行深入說明，同仁可以在忙季之外的時間持續學習。至於考前衝刺班則是針對考前猜題與重點提示，屬於短時數課程，目標在於讓同仁的考前準備可收事半功倍之效。

2016 的精進班便是針對商法與稅法兩項科目，分別進行 66 小時與 48 小時的課程，共計 213 位同仁報名參加。而考衝班部分則是針對中會與高會兩科，開設分別各 18 小時的課程，共計 251 位同仁報名參加。透過這兩種兼具深度與廣度的會計師執照考試課程，讓平時忙於工作的同仁可以在準備考試的過程中，能夠擁有更多學習資源與支援，進而順利考取證照。



	2014	2015	2016
申請使用考試假人數	167	161	175
申請使用考試長假人數	18	16	19
該年度會計師考取人數	45	59	78

引領科技、建構行動辦公室











科技的進步，加速了企業全球化發展，為了協助同仁們在奔波的出差行程中，也能兼顧效率與提供高品質服務，資誠很早就開始一步步落實線上流程、行動辦公室的理念，透過 IT 平臺、App 手機軟體，提高同仁的工作效率、便利性與組織溝通的即時性。

發展多項 APP 提升服務能量

資誠早在十多年前就已經將 IT 科技導入電子查帳與電子稽核的作業項目，包括：透過 Aura 電子工作底稿系統，提高查帳的效率和可信任度。隨著 IT 走向雲端管理，資誠 IT 部門在新的 ERP 系統 Next ERP 開發完成的同時，也完成其他多個可以滿足同仁一天工作所需的行動裝置 App。

流程無紙化 強化內部管理能量

資誠長期以來持續透過 IT 能力強化內部作業的效率提升，在 2016 年更將組織內的人力管理流程調整為無紙化程序。從營運面而言，數位化溝通或無紙化文件流程所帶來的效率和應用，更能有效的提升企業內部管理能量及競爭力。

-  **Library**
及時取得最新版的準則或法規
-  **Contacts**
提供查詢同事的分機號碼及直接撥號功能
-  **Time**
及時填寫與送出工時紀錄或請假單
-  **To Do**
待個人核准事項
-  **SSO**
一次性帳號密碼驗證，不需多次或重複輸入
-  **Notes Traveler**
提供郵件、行事曆與待辦事項的實用
-  **Aura Online**
Aura 行動版
-  **MobileIron**
整合所有應用程式 (App)
-  **vConference**
進行視訊會議
-  **Travel**
紀錄費用與即時報銷

導入 Workday 系統 架構全球性人力資源平台

Workday 是一家透過雲端服務為企業提供人力資源管理服務的公司，其使用者主要為大型跨國集團或對市場訊息非常敏感的企業。透過雲端服務幫助企業員工無縫連接操作、管理人員及時掌握公司信息。而資誠將開始著手規劃 Workday 系統導入，預計於 2018 年建置完成單一、簡化的全球性人力資源平台，協助資誠達成「為客戶創造最大價值」的服務目標。

08

員工關懷

多元化與包容性

彈性工作時間調整

兼顧家庭的育嬰留停制度

建構同仁健康資產

塑造快樂工作人才

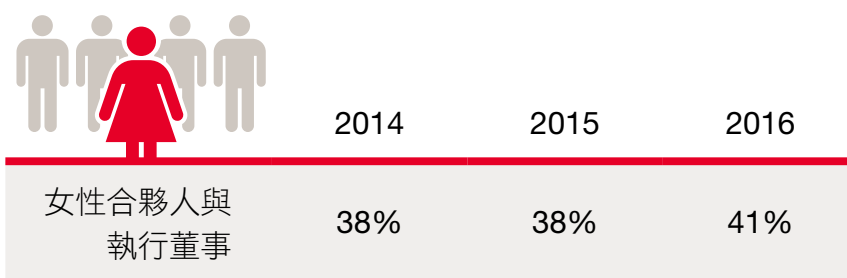
優化員工激勵制度，營造開放溝通的管道

重視溝通及員工滿意度，積極實踐最佳雇主

未來的人才、工作型態與職場樣貌都正朝著多元化的方向轉變，資誠致力營造一個多元包容、健康友善的環境，讓同仁學習欣賞每個人的不同特質，並在真誠信任的環境中協助同仁發展多元潛能；另一方面透過環境的營造，讓同仁在健康友善的工作環境發揮個人專長。

多元化與包容性

多元化與包容性 (Diversity and Inclusion, 以下簡稱 D&I)，是資誠最重要的企業文化之一，在資誠 2016 年度的員工滿意度調查中，對推動 D&I 的滿意度高達 70%，與 PwC 全球聯盟組織一致，已然成為資誠引以為傲的企業文化。



性別多元化

資誠透過全球問卷及調查報告，瞭解女性對個人職涯的期望，積極促進女性同仁的發展路徑。2016 年度資誠的女性高階主管（副總與協理）比例約 58%，女性合夥人占 41%，亦較 PwC 全球聯盟組織女性合夥人佔比 18% 高出一倍以上。

專業多元化

自 2013 年 7 月起，資誠每年招募新人時，皆會設定 10% 名額為審計部門非會計科系學生的目標，2014、2015、2016 年度招募之非會計學生的比率分別為：14%、13%、14%。

目前資誠所有同仁的學歷背景，分布於一百五十多個不同科系。透過多元化人才所組成的團隊，有助於讓每位同仁持續接收新事物與新觀點的刺激，並進一步具備迎向未來商業環境、解決重要問題的卓越專業能力。

彈性工作時間調整

為了配合企業財報法令申報期限，會計師產業無可避免會有加班的情形，為了改善這個狀況，資誠近年來推動以下措施：

1. 彈性工時：同仁可以依據個人情況調整上下班時間。

2. 關燈政策：鼓勵同仁提升工作效率，減少夜間加班，並且，在每天要關燈前的半小時，透過電腦系統傳送提醒畫面，提醒同仁返家休息。

3. 工作效率提升計畫：精簡並優化內部作業流程，有效提升同仁工作效率，進而降低工作負荷。即便資誠盡力降低加班的情況，仍不免偶有工時較長受到勞動主管機關關注的情況，相關記錄如下：



	事由	裁罰結果
2014	案件數：共 1 件 裁罰事由： 違反勞基法第 30 條第 5 項規定。	裁罰 1 筆， 新臺幣 20,000 元。
2015	資誠未有遭受主管機關裁罰之案件。	
2016	案件數：共 1 件 裁罰事由： 違反勞基法第 30 條第 5 項及第 39 條規定。	裁罰 1 筆， 新臺幣 40,000 元。

兼顧家庭的育嬰留停制度

資誠尊重及配合員工照顧家庭生活的需求，提供完整的育嬰留職停薪制度，讓家有新生兒的同仁於妥善安排工作後申請育嬰假，待滿足家庭階段性需求後，再重返資誠大家庭，以提高同仁的工作彈性及向心力。



	性別	享有育嬰留停人數	申請使用育嬰假人數	復職人數	前一年度復職後 12 個月仍在職人數	復職率	留任率
2014	男		2	3	0		
	女	244	20	9	5	54.5%	38.5%
	合計		22	12	5		
2015	男		4	1	2		
	女	257	24	11	5	42.9%	58.3%
	合計		28	12	7		
2016	男		3	3	1		
	女	279	16	15	8	94.7%	75%
	合計		19	18	9		

復職率 = 實際育嬰留停復職員工數 / 申請使用育嬰留停總人數；留任率 = 復職後 12 個月仍在職人數 / 前一年度實際育嬰留停復職員工數



利害關係人採訪：員工育嬰留停



審計服務部 楊雅婷經理

我的小孩在 2016 年 3 月出生，一開始是請娘家媽媽幫我帶孩子，但隨著小朋友漸漸長大，為考量老人家的體力負荷，加上我發現如果我陪伴孩子的時間太少，孩子和我的親密感也會受影響，因此我和先生討論之後，決定在孩子七個月大的時候先請育嬰留停，我很感謝公司和老闆，因為即便審計部門的工作非常忙碌，只要有事先溝通、規劃協調專案與客戶的分配以及交接，我就可以很放心地申請育嬰留停。

育嬰留停期間，孩子和我的親密感提升許多，我有機會可以陪著孩子成長，即便有時覺得帶孩子比上班還累，但我仍然認為這是一個很正確的決定。

這是我的第一個小孩，公司的母嬰友善環境（例如，哺集乳室）、媽媽社團和講座活動也給頭一回當媽媽的我獲益良多，讓我覺得在資誠工作，不僅是專業上的訓練可以提升自我，也讓我在為人母這個角色上，得到很大的支持和更多收穫。

建構同仁健康資產

依勞動部公告資訊，資誠屬於並無重大高風險職業病之職業類別。但秉持關懷同仁健康以及為配合外在環境的變化及同仁的需求，2014 年底資誠在台北所 30F 成立了健康管理中心，期望推動一個全方位的健康關懷服務，建構同仁的健康資產，而健康管理中心的各項努力的成果也於 2015 年獲得了衛福部健康啟動標章、2015 年臺北市績優健康職場獎等殊榮。

在健康管理中心內，除備有一般外傷藥品及各項健康設備，同時也邀請了 2 位專業護理師及 1 位特約醫生加入我們的團隊，共同照顧同仁的健康。健康管理中心積極推動各個面向的健康關懷行動，包含有：

- 健康管理及諮詢服務：在同仁完成健康檢查後，護理師會逐一檢視報告內容，針對健康檢查異常的同仁進行分級管理，提醒同仁注意自身健康，並依個別需要，安排醫師諮詢或護理師定期關懷。2016 年已有 129 位同仁接受過健康諮詢服務，協助同仁瞭解及重視個人健康狀況。



- 疾病預防及健康促進活動：在 2016 年共舉行近 20 場健康講座 / 活動，累積共有 1,193 人次的同仁參與。在主題的安排上，我們除調查同仁感興趣的議題外，也考量全所健康檢查結果推動各項健康講座及活動，引導同仁打造健康的生活型態。

- 透過元氣報傳遞健康觀念：透過每月出刊的健康元氣電子報提供專屬資誠同仁的健康資訊，而護理師也會定期至各所（中壢、新竹、台中、臺南、高雄）進行巡迴服務，傳達正確的保健醫療知識，協助同仁建立自主管理健康的觀念。

- 母性健康保護計劃：針對懷孕或產後 1 年內的媽媽同仁，由護理師主動關懷同仁健康狀況，並依個別需要，進行衛教或安排醫師諮詢，以提升對媽媽同仁的健康保護。目前共有近 60 位媽媽同仁納入我們的照護對象。為讓關懷更加完整及全面，我們同時結合媽媽社團的資源，共同推展相關活動。

2013 至 2015 年及 2016 年（截至 6 月 30 日），資誠女性同仁粗出生率分別為 2.54%、3.63%、2.75% 及 1.9%（截至 2016 年 6 月 30 日），較同期臺灣的比率高出 3 倍之多（依內政部統計處公布之臺灣粗出生率為 0.85%、0.9%、0.82% 及 0.43%（截至 2016 年 6 月 30 日））。註：資誠粗出生率 = 新生兒人數 / 在職同仁人數；臺灣粗出生率 = 新生兒人數 / 全國人數



資誠其他關懷同仁之具體措施包含：

- 舒適安全的工作空間：辦公區、會議區、訓練教育中心及圖書室，在採光與溫度方面，皆經過精心設計，並徹底實施無菸工作環境、定期實施消防安全宣導與設施檢查、定期進行環境消毒及飲用水檢查。並且，配備有 24 小時門禁管制、監視系統及計程車派遣系統，以保障同仁出入安全。此外，亦設置無障礙的辦公環境、提供有特殊需求之同仁使用。

- 創造健康管理氛圍：鼓勵主管暨同仁在內部刊物 Passion！電子報分享健康之道，藉由相互交流促進同仁養成健康生活型態。

- 溫暖貼心的照顧措施：特聘 10 位專業視障按摩師，提供同仁免費舒緩按摩服務，平均每月服務 400 人次。此外，亦設置獨立哺集乳室，讓媽媽同仁擁有溫馨舒適的集乳環境，平均每月使用 382 人次。資誠並榮獲臺北市衛生局頒發之「104 年臺北市優良哺集乳室認證」。

- 提供定期健康檢查與保障：資誠每年提供優於法規的健康檢查項目，以及一日全薪健康照顧假。此外，每位同仁皆享有團體保險的保障，費用由資誠全額負擔。

- 心靈關懷的照護機制：提供同仁協助方案（EAP），由專業心理諮商師提供工作、家庭、婚姻、人際關係、法律及財務等各項議題的專業諮詢。2017 年資誠更計劃推廣 PwC 專屬《心·私塾》，透過駐點諮商師的深度對談，灌注同仁正向能量，讓 EAP 的心理諮商不再侷限在負面情緒的抒發，而是要透過正面能量，讓同仁展開與自我的對話，積極面對挑戰或生活中遭遇的困境。



塑造快樂工作人才

- 資誠日晚會暨運動會：每年度舉辦資誠日與運動會，邀請同仁及攜眷參與，凝聚及促進同仁及其眷屬的情感交流互動。
- 藝文活動暨電影欣賞：資誠長期重視同仁及家庭價值，每月舉辦兩次的電影欣賞活動並不定期推出藝文欣賞活動，讓同仁和家人可以一起放鬆欣賞不同類型電影及展演。
- 熱情資誠、全面啟動：職委會定期舉辦夜跑、健走等運動類型活動，2016年更特別發起「路跑紅包」由同仁自主報名路跑活動，職委會提供贊助紅包，讓喜歡路跑的同仁們更依喜好妥善運用個人的時間。
- 戶外悠閒時光：資誠除了運動活動外，還定期舉辦戶外活動，讓同仁們也可以藉由戶外活動和家人一起享受溫馨時光。
- 資誠盃排球籃球邀請賽：邀請大專院校會計系師生，共同進行排球與籃球競賽活動，推廣「健康資誠、活力職場」的企業文化。





優化員工激勵制度，營造開放溝通的管道

資誠秉持著「以人為本」的理念，期望營造一個認同鼓勵、開放溝通的環境，以建立正向且協同一致的團隊，成為資誠永續成長的基石。



表揚獎勵機制，激勵同仁發揮個人的潛力及工作熱情

● 服務年資獎及卓越貢獻獎

每一年，對於當年度有卓越貢獻及服務達一定年資之同仁都會舉辦公開表揚活動並提供獎勵金，讓員工瞭解資誠對同仁的感謝，強化留任率及凝聚內部向心力。

特別是卓越貢獻同仁選拔，每年度的候選人都由同仁自發性的舉薦，再透過候選人優秀事蹟的分享共同票選出獲獎者，透過候選人實際行為展現及同仁的充份參與，鼓勵大家相互學習、讓內部的正向能量不斷循環、提昇！



	2014	2015	2016
卓越貢獻獎人數	10	9	11



服務滿 10 年
未滿 15 年



服務滿 15 年
未滿 20 年



服務滿 20 年
未滿 30 年



服務滿 30 年
以上




服務滿 10 年
以上同仁比率

	服務滿 10 年 未滿 15 年	服務滿 15 年 未滿 20 年	服務滿 20 年 未滿 30 年	服務滿 30 年 以上	服務滿 10 年 以上同仁比率
2014	163	108	70	5	14%
2015	162	124	91	10	16%
2016	178	142	98	14	15%



• 晉升派對

晉升代表著每位新任主管在工作上到達另一階段的成果，不只是個人的榮譽也是事務所的驕傲，更是 PwC 不斷朝向卓越的表徵。每年度對於榮膺新職的新任主管們，資誠特別舉行晉升派對並邀請同仁及其眷屬參與，當天活動除了頒贈紀念獎牌之外，也邀請各事業單位合夥人給予同仁勉勵和祝福，期許大家保持開放的心胸，迎接未來的挑戰和責任！

	2014	2015	2016
合夥人	5	5	3
副總	6	11	8
協理	34	21	15
經理	77	76	63

• 金師獎

資誠在鼓勵同仁精進專業的同時，也對傳授專業的講師們表達感謝。每一年透過 PwC 金師獎的表揚，感謝所有優秀講師及對所內訓練貢獻卓著的同仁，同時也期勉所有的講師們，皆能繼續在事務所中傳承經驗。



重視溝通及員工滿意度，積極實踐最佳雇主

開放、尊重、互利共贏的勞資關係

資誠自我期許成為專業服務業之最佳雇主，因為重視同仁的聲音，資誠在內部設立了多種溝通及申訴管道，除了電子信箱、電話專線、郵政信箱之外，並依法成立勞資會議。

資誠各事業體系均有專屬的勞資會議，組成會議的勞方與資方代表人數相等 (1:1)，符合國家法令規定，並每一季舉辦一次勞資會議，員工代表可在直接與合夥人面對面討論各項議題，並由合夥人親自回覆；每次會議後，也直接由資方代表責成各相關單位評估會議提案的可行性，並且在下次會議時，回覆給同仁。

在 2016 年度舉辦的勞資會議中，主要討論議題包括：同仁活動、彈性工時制度的規劃、職場安全與職場健康之勞工代表遴選等。

主管回饋問卷，多方傾聽同仁聲音

為加強各階層同仁的溝通，並提升同仁的管理能力，資誠每年透過匿名系統舉辦主管回饋問卷調查，近兩年回覆率皆達九成。為擴大問卷之效益，2016 年首度將資深審計員納入，讓基層同仁亦可對有帶領自己的資深審計員進行回饋。透過此機制，讓資深審計員及早能透過這個機會，了解自己的管理與領導對團隊與同仁所產生的影響力，進而能夠知道如何持續提升管理能力，並強化與同事間的關係。

全球員工滿意度調查

資誠每年透過全球員工滿意度調查，透過問卷邀請同仁提出建言，以幫助資誠更瞭解同仁對各項管理政策與制度的看法。

資誠策略管理團隊非常重視這項調查的結果，每年結果出爐後，主席即會將初步結果公告全體同仁，隨後各個事業單位，需依據員工滿意度調查既定之時程，於報告取得後一個月內，將報告的結果與所屬同仁進行溝通。各個事業單位，則需依調查報告及與同仁進行溝通結果，在 2 個月內擬定事業單位之具體行動方案，依據行動方案內容，定期追蹤各方案執行進度，以確保各項計畫之落實。

資誠提升同仁滿意度的努力也反映在同仁回饋的內容中。2016 年度之調查結果顯示，全部 24 個指標中，資誠有 12 項指標等於或高於 PwC 全球指標。而其中關鍵的「回應同仁去年 GPS 建議」的指標，則由 2015 年度的 58% 提升至 2016 年度的 60%，顯示同仁確實的感受到資誠在提升整體事務所工作環境的努力，同仁的建議也是讓資誠不斷的精進的動力。

這項調查回覆率歷年來皆達八成以上（2016 年回覆率 82%），顯示此溝通制度已能獲得同仁信賴，有助於創造良好的組織溝通文化，及創造同仁與組織的雙贏。



	2014	2015	2016
主管回饋問卷回覆率	83%	93%	92%

09

社會關懷

資誠教育基金會

參與社會團體 擴大影響力

照顧弱勢 適時伸出援手

資誠立足臺灣 40 多年，服務的客戶遍及各類產業，因此，在社會責任的落實行動中，資誠將臺灣社會整體視為與營運活動高度相關的社區利害關係人，我們不斷思考該如何透過我們的資源、專業能力與各種網絡的結合與綜效，匯聚成更大的影響力，以促進臺灣企業、產業與社會的正向發展。

資誠長期與國際趨勢、企業管理智識的脈動連結，期能透過專業服務，為臺灣社會與產業貢獻所長。在引進管理智識、建立社會信任之餘，資誠亦致力於教育發展、關懷弱勢族群，以及支持本土文創產業發展。希望透過長期的耕耘，不僅能以專業服務帶動臺灣產業的發展，更能促進社會與國家共好願景的早日實現，以下揭露資訊亦包括我們透過資誠教育基金會之作為。

資誠教育基金會

資誠認為，管理教育是推動國家與產業發展的重要基礎，因此，資誠以培育國內外優秀人才，提升國家競爭力，建構終身教育環境，以及促進國內外學術交流為宗旨，在 2001 年，由數位合夥人共同捐贈新臺幣 3,000 萬元，成立財團法人資誠教育基金會，並邀請會計、法律、管理、經濟等領域之專家學者擔任董事。

資誠教育基金會成立以來，除了與大專院校系所、EMBA 合作開課，主辦或與教育單位、公協會等合辦學術活動、研討會，亦持續將重要的財會管理智識、國際最新管理趨勢、法規、案例研討與實務經驗等，有系統的整理成專書出版，以拉近臺灣高等教育與產業界，和國際趨勢之間的距離，進一步協助人才發展。

這些積極作為，同時也是資誠實踐「營造社會誠信，解決重要問題」使命的一部分。2016 年具體成果如後述：

資誠企業領袖調查報告

資誠依據 PwC Annual Global CEO Survey 的全球規範，自 2012 年起每年度進行臺灣企業領袖調查 (Taiwan CEO Survey)。2016 年度已是第五度舉辦調查，邀請 10 家臺灣產業標竿企業領袖，進行深度訪談，並同時邀請 102 家臺灣上市櫃企業領袖，進行問卷調查，從中探討企業家的卓越思維及經營管理策略，並將所有結果彙整做成調查報告，免費提供各界參考。這項調查報告的統計數據與論述，自舉辦以來廣受各大媒體與研究單位引用，有助提升產業的策略思維與管理視野。



資誠講座

連續多年在各大學贊助「資誠講座」創新課程，結合理論與實務，以培育社會所需人才。2016年在政治大學開設「公司法專題研究創新課程」，以及在臺灣大學開設「稅務爭訟實例研究」創新課程。這些課程皆為整學期之選修學分課，修習對象包括研究所與大學部的學生。

大專院校評價教學種子師資培訓課程

在國際會計準則導入臺灣之後，企業諸多資產與負債的評價，成為財務報表公允表達的要件。為了協助國內高等教育能有效回應此專業之實務需求，資誠透過贊助以及提供專業講師，與社團法人中華無形資產暨企業評價協會合作開設此一課程。

此跨校課程的主要目的，在於建立評價專業之正確觀念，並推廣評價理念。除了協助大專院校教師在所屬院校中，開設評價相關課程，資誠亦由會計師擔任課程講師，並提供贊助。此課程遍及北、中、南，共有 200 多位學員參加。

年度最佳稅法判決評選

資誠與臺灣大學法律學院財稅法學研究中心合辦的「臺灣年度最佳稅法判決評選」活動，至 2016 年已邁入第 5 年，藉此表達學術及實務界對行政法院判決的期許。並期待透過分享學者、專家所舉薦之優良判決，對臺灣稅法環境有正面啟發效應，進而提升臺灣行政法院整體判決之素質。

專業書籍出版

近 20 年來，臺灣產業面對中國崛起、國際化競爭越來越激烈的趨勢，企業公司治理、企業社會責任、稅務治理、併購、策略制定等等都成為經營管理上的重要議題。資誠有系統地整理重要的管理智識，透過參與媒體輿論或者出版的形式分享給臺灣產官學各界，由於資誠長期耕耘最新國際管理智識並進行出版，出版品質深受各界肯定，因此被前財政部長顏慶章先生譽為「準學術機構」。

2016 年度資誠的出版品涵蓋多個專業議題管理面向，並持續更新有關公司治理、併購、企業社會責任、稅務法令等相關著作，並持續推動多項調研，期能透過智識出版，推動企業管理智識之革新與進步。



2016 年度資誠的重要管理智識著作一覽

類別	項目
資誠管理智識專書	<ul style="list-style-type: none">● 公司治理策略地圖－提升公司治理評鑑之必備步驟● 兩岸智慧財產權法● 創造企業與社會的永續－企業社會責任 營造社會信賴● 企業社會責任與永續發展策略－企業的全球通行證● 企業併購策略與最佳實務（第三版）● 稅務爭訟與納稅人權利保障暨 2015 臺灣最佳稅法判決● 公益理想實踐之路（第二版）：非營利組織之設立與管理實務
重要調研發布	<ul style="list-style-type: none">● 2016 臺灣企業領袖調查報告● Paying Tax 全球繳稅調查報告
趨勢手冊	<ul style="list-style-type: none">● Doing Business In Taiwan 2015● 2015 資誠臺灣金融業企業領袖調查報告－把握跨界契機 開創轉型新局● Taiwan Pocket Tax Book 2015● 公開發行公司董事會與股東會實務手冊● OECD 稅基侵蝕與利潤轉移計畫精華手冊● 2016 個人資產管理租稅法令指南兼論家族企業永續傳承

實務座談

透過各式研討會分享趨勢與新知，關心公眾議題。2016 年度舉辦的公司治理研討會、企業社會責任論壇、社會企業研討會、雲端 / 大數據、企業防弊與鑑識會計、新會計師查核報告的發展趨勢與契機研討會等實務座談，共計 20 餘場，座談邀請主管機關與各領域專家演講與對談，平均每場超過 150 位各界人士參與，座談記錄亦集結精華並於官網上發布，讓精華資訊可觸及更多產業先進。

參與社會團體 擴大影響力

資誠持續透過各種提供智識服務、交流分享的機會，不斷推動產業與社會的變革，並積極參與各種公協會組織、專業產業協會、倡議重要議題、引進國際最新管理智識，同時擔任政府智庫，在重要的政策議題上貢獻專業諮詢，並配合進行政策宣導。

資誠把握每個參與的機會，主動接觸不同產業與新興產業，分享專業見解與管理智識，截至2016年6月30日，資誠參與了多個專業與產業公協會與社團組織，均擔任理監事以上或社團負責人之重要職務。(請見下表)

- 中國租稅研究會
- 中華民國內部稽核協會
- 中華民國生物產業發展協會
- 中華民國企業永續發展協會
- 中華民國股權投資協會
- 中華民國青澀芷蘭菁英培育發展協會
- 中華民國無形資產企業評價協會常務理事
- 中華民國會計師公會全國聯合會
- 中華民國電腦稽核協會
- 中華民國聯合勸募協會
- 中華財政學會中華會計教育學會
- 公益信託慈惠心基金
- 台中市會計師公會
- 台北市上城扶輪社
- 台北市生物產業協會
- 台北市忠美扶輪社
- 台北市美好人生協會
- 台北市國立台北大學校友會
- 台北市稅務代理人協會
- 台北市會計師公會
- 台南市稅務代理人協會
- 亞太文化創意產業協會理事
- 東鴻扶輪社
- 社團法人中華公司治理協會
- 社團法人國立臺灣大學 EMBA 商學校友會
- 政大經營管理協會 (EMBA 校友會)
- 財團法人中華民國會計研究發展基金會
- 財團法人東吳大學會計系所同學聯誼會文教基金會
- 財團法人逢甲會計教育基金會
- 財團法人賀氏教育基金會
- 財團法人陽光社會福利基金會
- 財團法人環境保護發展基金會
- 國立台北大學財政系系友會
- 國立台北大學第八屆校務基金管理委員會
- 國立政治大學會計系校友會
- 國立臺北大學會計系系友會
- 國際財政協會中華民國總會
- 淡江會計教育基金會
- 勞動部 勞動基金監理會
- 臺大商學會計校友會
- 臺灣大學 EMBA 校友基金會
- 臺灣大學 EMBA 校友會
- 臺灣玉山科技協會
- 臺灣玉山科技協會南臺灣分會
- 臺灣併購與私募股權協會
- 臺灣兒少權益暨身心健康促進協會
- 臺灣社會企業發展聯盟
- 臺灣保健聯盟協會
- 臺灣省會計師公會
- 臺灣智慧城市發展協會
- 臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會
- 臺灣電力股份有限公司
- 臺灣數位鑑識發展協會

專業志工：公益組織扶植計畫

以專業回饋社會公益：

公益組織及社會企業扶植計畫

資誠推動企業社會責任的核心理念在於「以自身專業能力回饋社會」。資誠的「公益組織及社會企業扶植計畫」即是運用 PwC 在財務、法律、稅務及管理領域的專長，協助扶植台灣公益組織及社會企業的財務及營運管理能力，促成公益組織及社會企業財務公開透明化，營運效率提升，以提高社會公信力，進而為社會持續貢獻，達成公益組織及社會企業的永續經營。

這項專業志工計畫在資誠已經行之有年。主要契機來自於資誠發現，臺灣在政府立案的公益組織超過三萬個，許多公益組織長年默默地照顧社會不同角落中的弱勢族群，但是在面對社會大眾與捐款人時，捐款的管理與運用是否能夠建立與捐款人之間的信任與正向循環，卻因規模與人力有限，未能提出具公信力的財務報表而存在很多問題。

為了協助台灣公益組織建立良好會計系統與財務管理制度，資誠以企業志工的方式，發起了「公益組織財務管理能力扶植計畫」。這項計畫在資誠企業志工的持續耕耘下，不斷開枝散葉，現已擴展出四大構面，從公益組織到社會企業，都納入輔導協助的對象，簡介如下：

NPO、社企專案輔導

- 目的：協助建立 NPO 及社會企業財務管理能力
- 合作夥伴：中華民國社會事業發展協會
- 方式：
 - (1) 現場到府輔導：視輔導單位地區遠近，每個月或每兩個月一次現場到府提供財會、系統及管理諮詢服務。
 - (2) 專業輔導：由資誠專業志工針對組織需求，建立一套健全與適合組織的財務管理（帳務、會計、財報、捐款管理、稅務、核銷作業、預結算、營與管理等）制度。
- 成果：自 2008 年迄今輔導達 111 家
- 資誠志工：共投入 30-50 位志工
- 志工要求：需具備 3 年以上專業審計或稅務工作經驗之資深同仁



財會管理培力工作坊

- 目的：協助提昇 NPO 責信能力
- 合作夥伴：台灣公益團體自律聯盟
- 方式：配合自律聯盟於台灣北、中、南區開設工作坊課程，以讀書會形式搭配講述與討論，協助加入聯盟之公益團體解決財報實務問題
- 成果：北區 8 場、中區 4 場、南區 4 場
- 資誠志工：共投入志工 16 人次
- 志工要求：具備多年講師經驗之會計師及經理級以上同仁

社企聚落財務講堂

- 目的：協助提昇社會企業財報責信能力
- 合作夥伴：經濟部中小企業處、生態綠股份有限公司
- 方式：
 - (1) 社企聚落駐點業師諮詢服務（財會、稅務、管理）
 - (2) 社創必修課講座
- 成果：

自 6 月至 12 月共 28 周之每週二下午舉辦共五場講座：主題包括：社會企業組織型態之選擇及股權規劃、社會企業之財務管理及內部控制暨與非營利組織比較、社會企業籌資管道與注意事項、新創事業募資及營業秘密保護、進入資本市場應有之準備及實務分享
- 資誠志工及要求：(1) 7 位經理級以上同仁，至少 3 位會計師 1 及 2 位協理級同仁

照顧弱勢 適時伸出援手

在成立資誠教育基金會、推動公益組織扶植計畫之外，資誠也關懷臺灣弱勢族群，提供資源與照護：

提供工作機會

資誠響應政府政策，提供身心障礙朋友工作機會，連年超額聘雇身心障礙朋友，2016 年度所雇用的身心障礙同仁加權人數約 30 位。其中，10 位為視障按摩同仁。

聯盟會員財報覆核

- 目的：協助執行自律聯盟之會員財務報表之覆核
- 合作夥伴：台灣公益團體自律聯盟
- 方式：覆核自律聯盟所提供其會員之財務報表，審閱是否有符合自律聯盟所訂定之指標
- 成果：約 240 家會員之 2014/2015 年度財務報表
- 資誠志工：共投入約 50 位志工
- 志工要求：需具備 2 年以上專業審計或稅務工作經驗，且具備了解 NPO 基礎帳務處理及會計科目的能力



資誠在辦公室內設有「身心舒緩服務專區」，由視障同仁為同仁提供專業按摩服務。一方面提供視障朋友自力機會，一方面也滿足同仁工作繁忙時的紓壓需求。此外，為了提供視障朋友穩定的工作，資誠雇用專業視障按摩師，是以聘雇取代特約方式，使其能享有勞健保等基本福利。



支持本土產業 認養南投有機紅茶園

921大地震之後，臺灣社會與產業受到重創，位於震央的南投埔里，除了房屋倒塌、民眾傷亡，當地的產業也遭受相當大的損失。

當時資誠思考如何協助當地的產業恢復生機。最後決定與南投魚池鄉的有機紅茶茶園合作，每年全數收購有機紅茶，作為品牌伴手禮，並命名為「資誠紅茶」。至今「資誠紅茶」已經邁入第十六年，隨著資誠海內外拜訪客戶的足跡，也讓更多人知曉臺灣的有機農業。

資誠每年的重要大型活動禮品，或是企業伴手禮，亦皆以支持本土農產、文創與弱勢團體的精神考量，與臺灣優秀的文創品牌合作，2016年度資誠除了持續採購公平貿易咖啡，亦選購星樂工坊等公益團體之產品作為企業禮品。期盼透過這樣的連結，為弱勢族群，也為臺灣這片土地的農業與文創產業發展，貢獻一份心力。

發揮愛心 響應捐款活動

資誠近年來除了為同仁篩選可茲信賴的捐款單位之外，亦結合電子郵件系統，讓同仁可以簡單透過回覆電子郵件，自由選擇欲捐助的金額，以達到回饋社會的效果。



	2014	2015	2016
公益組織扶植	\$1,800,000	\$1,900,000	\$1,000,000
公費回捐	\$1,249,100	\$1,529,100	\$994,100
支持專業團體運作	\$870,000	\$2,986,000	\$8,574,302
支持學校校務 / 學生發展活動	\$2,885,000	\$4,280,000	\$3,749,300
慈善捐款 / 社會救助	\$463,000	\$2,600,000	\$306,000
合計	\$7,267,100	\$13,295,100	\$14,623,702

* 公費回捐：資誠為公益慈善機構提供審計或稅務等專業服務後，將所收到的服務公費悉數捐回該單位之公益捐款。

10

環境保護

能源管理

紙張用量與回收

綠色採購

溫室氣體排放



2015年巴黎氣候峰會（COP21）明訂了締約國的減碳標準，臺灣雖非巴黎協定締約國，但仍遵循NAZCA(Non-State Actor Zone for Climate Action Platform)機制提出減量承諾，訂定2030年溫室氣體排放量目標為BAU(business as usual)減量50%（214百萬公噸二氧化碳當量）；相當於2005年碳排放量再遞減20%。

資誠身為臺灣企業公民的一份子，雖然我們提供的專業智識服務與環境面向的相關度不高，但是我們仍積極透過內部宣導，鼓勵同仁節約水電能源與紙張。此外資誠亦致力於在辦公用品、電腦周邊等採購面向力行綠色採購，以行動響應節能減碳的趨勢。

2016年資誠台中分所搬遷辦公室，所有裝潢材料皆採用綠色產品，並申請LEED綠建築認證，資誠從辦公處所與設施，為友善環境貢獻心力。

能源管理

一、辦公室場址選擇：優先考慮具有節能管理的辦公大樓，以資誠臺北辦公室所承租的國貿大樓為例，大樓的空調系統是採儲冰方式，會在夜間離峰時間進行製冰，以供應辦公室白天的空調所需。資誠台中所於 2016 年 9 月搬遷，位於台中市市政路的新辦公大樓亦正在申請 LEED 綠建築認證。

二、辦公室內換裝節能燈管：目前臺北、新竹普華、台中、臺南等分所，均已經全面換裝節能燈管，未來各地辦公室如有搬遷，亦將全面採用節能燈管做為辦公區域的照明設備，強化辦公室的節能效益。

三、積極規劃節能措施：每年檢視水電用量，積極規劃各項節能措施。

四、汰換辦公室老舊空調設備：將可以汰換的部分，改為節能變頻式空調。


五、辦公室關燈政策：以定時系統管理空調與燈光用電，進而強化節能管理。

資誠目前在臺灣有八個營業處所，為求明確且客觀地評估用電量，因此我們依據人均用電度數作為電力使用資訊揭露的基準。

溫室氣體排放

資誠服務客戶的腳步已經隨著臺灣企業的國際化發展遍及全球，因此每年資誠同仁差旅飛行的里程數相當可觀，差旅飛行產生的溫室氣體與碳排放，對全球環境的影響甚鉅。2016 年資誠差旅飛行總里程數共計 22.4 百萬公里，依據英國政府所公布的短中長程飛行里程碳排放係數 * 換算，總計 2016 年度產生的二氧化碳總排放量為 4,176,553KgCO_{2e}。

此外，資誠亦透過投資行動裝置軟體、IT 設施與鼓勵同仁使用視訊會議，盡力降低同仁的出差頻率，以減輕對環境造成的衝擊。

	2014	2015	2016
全所用電度數	2,590,896	2,555,675	2,562,093
全所年度平均在職人數	2513	2485	2599
人均用電度數	1031	1028.44	985.80
用電二氧化碳排放量 (公斤 CO _{2e})	1,351,192	1,340,181	1,352,785
人均用電二氧化碳排放量 (公斤 CO _{2e})	537.63	539.31	520.48

*2016 年英國政府所頒布的航空飛行里程碳排放係數，依照飛行里程長短為：短程 (0.27867)、中程 (0.19162) 以及長程 (0.17901)，計算公式為飛行公里數加總乘以該係數。

綠色採購

資誠推動綠色採購，連續多年獲得台北市政府環保局頒獎肯定，目前事務所內不論是個人電腦、事務機（包括印表機與影印機）、庶務用品或者辦公室裝修，均以通過環保節能認證的產品或綠色產品為優先。



▼ 綠色環保產品採購金額統計

金額 (元)	占全所庶務品採購 總金額比例	備註
2013 29,074,800		
2014 37,041,733	電腦及事務機 90% 以上採用節能產品	電腦及印表事務機 (含碳粉)之採購租賃金額
2015 34,199,362		

紙張用量與回收

資誠的日常營運活動中，最明顯的耗材就是印製各種報告的紙張使用，近年來資誠除了推動無紙辦公室、印刷品採用環保概念的紙品與油墨，也鼓勵同仁將日常閱讀的雜誌期刊等印刷品進行分類資源回收，資誠長期推動節約用紙、使用再生紙與分類回收並鼓勵同仁辦公文件採用雙面列印，有效節省紙張用量，2016 年度紙張採購量減少 867 公斤，回收紙張亦下降 4,186 公斤。

紙張採購量重量統計 (A4 紙 | 公斤)

2014 95,757

2015 89,905

2016 89,038

紙張回收統計 (公斤)

2014 54,325

2015 62,419

2016 58,233

相關附件

GRI4.0 指標對照表

附錄

GRI4.0 指標對照表

一般揭露事項

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
策略與分析			
G4-1	組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	8	Part 2 主席的話
G4-2	關鍵衝擊、風險及機會	21-26	Part 5 關於資誠 > 願景與策略
組織概況			
G4-3	組織名稱	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況
G4-4	主要品牌、產品與服務	20, 30, 39-40	Part 6 誠正經營 > 內部治理、專業服務
G4-5	組織總部所在位置	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況
G4-7	所有權的性質與法律形式	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況
G4-8	組織所提供服務的市場	20, 38-40	Part 5 關於資誠 > 組織概況 Part 6 誠正經營 > 專業服務 由於行業特性，本項揭露係依提供之服務性質進行分類
G4-9	說明組織規模	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況
G4-10	按聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數	20	Part 5 關於資誠 > 組織概況 未有非員工及非正式員工擔任主要職位之情形。
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	--	資誠未成立工會，故不適用
G4-12	描述組織的供應鏈	--	因資誠為專業服務機構，故不適用
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	--	本年度未有左列變化

G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	32-37	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	--	由於本報告書之邊界為資誠 PwC Taiwan，故不另於本報告書中揭露全球聯盟所之簽署情形。
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	95	Part 9 社會關懷 > 參與社會團體 擴大影響力

鑑別重大考量面及邊界

G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	6	Part 1 報告書概述
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程、組織如何依循「界定報告內容的原則」	14-18	Part 4 利害關係人議合
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	17-18	Part 4 利害關係人議合 > 重大性議題矩陣、重大性議題揭露
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	18	Part 4 利害關係人議合 > 重大性議題揭露
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	18	Part 4 利害關係人議合 > 重大性議題揭露
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	--	無重編，故不適用。
G4-23	報告與先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	--	無重大改變，故不適用。

利害關係人議合

G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	14	Part 4 利害關係人議合 > 六大利害關係人與溝通管道
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	14	Part 4 利害關係人議合 > 六大利害關係人與溝通管道
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	15	Part 4 利害關係人議合 > 六大利害關係人與溝通管道

G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	18	Part 4 利害關係人議合 > 重大性議題揭露
報告書基本資料			
G4-28	提供資訊的報告期間	6	Part 1 報告書概述
G4-29	上一次報告的日期	110	封底
G4-30	報告週期	6	Part 1 報告書概述 > 報告期間與涵蓋範圍
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	110	封底 > 聯絡資訊
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項 b. 說明針對所擇選項的 GRI 內容索引（詳下表） c. 如報告書經過外部保證 / 確信，請引述外部保證 / 確信報告。GRI 建議進行外部保證 / 確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件	6	Part 1 報告書概述 > 報告編輯原則
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法 b. 如果未在永續報告書附帶保證 / 確信報告，則需說明已提供的任何外部保證 / 確信的根據及範圍 c. 說明組織與保證 / 確信雙方之間的關係 d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	6	Part 1 報告書概述 > 報告編輯原則
治理			
G4-34	組織的治理結構	27-28, 30	Part 5 關於資誠 > 企業社會責任委員會 Part 6 誠正經營 > 內部治理
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範	34	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策

特定揭露事項

重大考量面	DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明	
市場形象	G4-DMA	市場形象管理方針	38-41	Part 6 誠正經營 > 專業服務、落實社會責任 資誠為所應為
	G4-EC5-	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	77	Part 7 人才培育 > 具有競爭力的薪資福利
環境面向	G4-DMA	環境面向管理方針	100	Part 10 環境保護
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	101	Part 10 環境保護 > 能源管理
	G4-EN5	能源密集度	101	Part 10 環境保護 > 溫室氣體排放
	G4-EN6	減少能源的消耗	101-102	Part 10 環境保護 > 能源管理、溫室氣體排放、紙張用量與回收
排放	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	101	Part 10 環境保護 > 溫室氣體排放
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	101	Part 10 環境保護 > 溫室氣體排放
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	101	Part 10 環境保護 > 溫室氣體排放
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	101-102	Part 10 環境保護 > 能源管理 > 綠色採購
交通運輸	G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	101	Part 10 環境保護 > 溫室氣體排放
整體情況	G4-EN31	各類總環保支出及投資	102	Part 10 環境保護 > 綠色採購

勞僱關係 *	G4-DMA	勞僱關係管理方針揭露	64, 80	Part 7 人才培育、Part 8 員工關懷
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	64, 65	Part 7 人才培育 > 多元人才延攬
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	77	Part 7 人才培育 > 具有競爭力的薪資福利
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	82	Part 8 員工關懷 > 兼顧家庭的育嬰留停制度
職業健康與安全 *	G4-DMA	職業健康與安全管理方針揭露	84	Part 8 員工關懷 > 建構同仁健康資產
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	84	Part 8 員工關懷 > 建構同仁健康資產
訓練與教育 *	G4-DMA	訓練與教育管理方針揭露	66	Part 7 人才培育 > 紮根五力學習文化
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	69	Part 7 人才培育 > 紮根五力學習文化
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	69-71	Part 7 人才培育 > 策略性經營經營人才的發展
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	75	Part 7 人才培育 > 績效發展計畫，將「績效回饋」自主權交還給同仁
員工多元化與平等機會 *	G4-DMA	員工多元化與平等機會管理方針	64, 80	Part 7 人才培育 > 多元人才延攬 Part 8 員工關懷 > 多元化與包容性
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	20, 65, 80	Part 5 關於資誠 > 組織概況 Part 7 人才培育 > 多元人才延攬 Part 8 員工關懷 > 多元化與包容性 合夥人之組成未包含少數族群。

女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點畫分，女男基本薪資和報酬的比例	77	Part 7 人才培育 > 具有競爭力的薪資福利
勞工實務問題申訴機制*	G4-DMA	勞工實務問題申訴機制管理方針	34, 90	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策 > 行為準則 Part 8 員工關懷 > 重視溝通及員工滿意度，積極實踐最佳雇主
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	34	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策 > 行為準則
當地社區*	G4-DMA	當地社區管理方針	92-98	Part 9 社會關懷
	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	92-98	Part 9 社會關懷 資誠非屬會對當地社區造成重大衝擊之行業，而係以全台為範圍進行專業性志願服務之規劃。
法規遵循	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	81	Part 8 員工關懷 > 彈性工作時間調整 除揭露項目外 未有其他罰款以外之制裁或透過爭議解決機制提起之訴訟。
產品及服務標示*	G4-DMA	產品及服務標示管理方針揭露	62	Part 6 誠正經營 > 提升服務品質 實現客戶承諾
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	62	Part 6 誠正經營 > 提升服務品質 實現客戶承諾
顧客隱私	G4-DMA	顧客隱私管理方針	37	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	37	Part 6 誠正經營 > 風險及品質管理政策

* 重大性議題及完整揭露指標

前一刊發行：2016 年 3 月

本刊發行日期：2017 年 2 月

聯絡資訊：

資誠 PwC Taiwan

地址：臺北市 11012 基隆路一段 333 號 27 樓

聯絡人：景瑞卿 小姐

電話：02-27296666 分機：21501

官方網址：<http://www.pwc.tw>



www.pwc.tw

Printed on FSC 100% recycled material, supporting responsible use of forest resources.

PwC helps organisations and individuals create the value they're looking for. We're a network of firms in 157 countries with more than 223,000 people who are committed to delivering quality in assurance, tax and advisory services. Tell us what matters to you and find out more by visiting us at www.pwc.tw.

© 2017 PricewaterhouseCoopers Taiwan. All rights reserved. PwC refers to the Taiwan member firm, and may sometimes refer to the PwC network. Each member firm is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details. This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.