

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



2015 *PwC Taiwan* **CSR REPORT**



資誠

報告編輯原則

本報告為資誠 (PwC Taiwan) 首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) 2015 會計年度 (自 2014 年 7 月 1 日至 2015 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 2014 或 2013 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「2015 年度」即代表自 2014 年 7 月 1 日至 2015 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或其他因素，以具體日期標示。

本報告書為首次發布，未來發行周期將以一年發行一次為主。

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。

發行日期：2016 年 3 月 首次編製發行

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

電話：02-27296666 分機：21501

官方網址：<http://www.pwc.tw>

目錄 Contents

報告編輯原則	4
報告期間與涵蓋範圍	4
主席的話	5

第一篇 資誠 PwC Taiwan 概況

組織簡介	7
資誠的理念與使命	9
資誠的願景與發展策略	12
貫徹品牌使命 資誠為所應為	14
利害關係人溝通	16
企業社會責任委員會	20

第二篇 誠正經營

內部治理	22
資誠的策略管理架構	22
風險及品質管理政策	24
專業服務	28
客戶滿意度調查	31
公眾事務參與	31

第三篇 人才培育

建構完善的多元人才招聘與管理模式	38
優質、多元和國際化菁英人才培育	42

第四篇 員工關懷 51

多元化與包容性	51
健康和諧的勞資關係	51
全方位員工關懷 打造幸福職場	53

第五篇 社會關懷 60

資誠教育基金會	60
專業志工：公益組織扶植計畫	62
照顧弱勢 適時伸出援手	64

第六篇 環境保護 66

能源管理	66
溫室氣體排放	67
綠色採購	68
其他環境友善措施	68

結語 70



主席的話

「營造社會誠信，解決重要問題」是資誠的使命，透過實踐使命，成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」是資誠的願景。

「營造社會誠信」代表資誠要秉持誠信在社會立足，並且藉由鼓勵企業誠信經營，營造社會互信，促進社會和諧發展。「解決重要問題」代表資誠瞭解客戶及社會所面臨的問題，並且協助客戶及社會解決重要問題，以提升客戶及社會的價值。

為了達成使命，成為臺灣最有影響力的專業服務機構，資誠立下短、中、長期發展目標：

短期目標

在既有的服務及客戶基礎上，提升服務的內容及價值，並培育更多元、具跨界力、整合力之人才。

中期目標

提供從策略到執行，完整的解決方案，並進入新市場、發展新服務領域，擴大主要市場與服務項目。

長期目標

透過科技的運用與服務模式的創新，建立資誠、客戶及全體利害關係人共好的生態系，成為以信賴為基礎的專業服務領導品牌，實現成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」之願景。

資誠對企業社會責任的落實，從「營造社會誠信，解決重要問題」的使命出發，傾聽利害關係人的聲音，透過核心競爭力的發揮，發展各項企業社會責任策略，並將之融入經營策略之中，再透過訂定關鍵績效指標，以明確衡量企業社會責任落實情形及未來努力的方向。

資誠的企業社會責任專注於以下四大領域：

- 一、**誠正經營** 誠正信實經營，為各利害關係人把關；研究社會與產業的重要議題，提出解決方法。
- 二、**人才培育** 以專業服務最佳雇主自許，培養同仁具備做為國際人才所需的關鍵能力；推動健康職場，建構互動良好的勞資關係。
- 三、**社會關懷** 提供社會弱勢自立機會；輔導照顧社會弱勢族群之公益組織。
- 四、**環境保護** 落實環境保護、推動環境會計、提倡節能減碳，並輔導提倡環境保護之公益組織。

今年是資誠首度正式編製企業社會責任報告書，代表資誠落實及響應主管機關推動企業社會責任的行動決心，希望這本報告書不只是資誠自我檢視的監督工具，也能成為資誠與利害關係人溝通的重要管道。

為求慎重，資誠特地向內外部利害關係人發出重大性議題調查問卷，以求更明確的瞭解利害關係人對資誠的期待。此外，除了在報告書中針對利害關係人關切的議題提出具體回應之外，利害關係人提出的寶貴建議，也將做為資誠未來擬訂策略時的重要參考。

未來，資誠將持續實踐「營造社會誠信，解決重要問題」的使命，盡最大努力發揮專業價值，落實企業社會責任，以實現願景，為臺灣貢獻心力。



Dexter Chang | Chairman





資誠 PwC Taiwan 概況

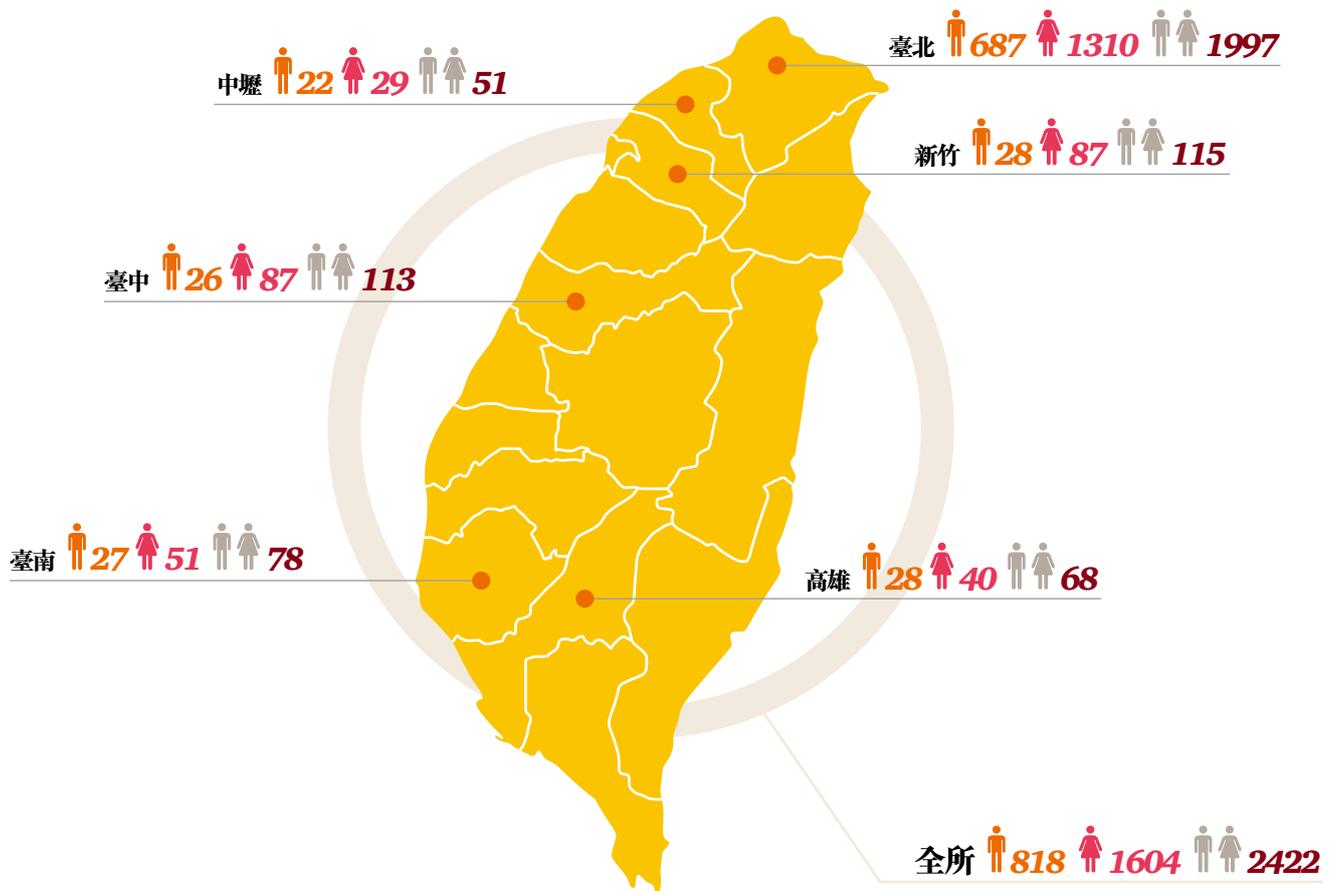
PwC Taiwan Introduction

組織簡介

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 2015 年 6 月 30 日，資誠在臺灣地

區有 2422 名同仁。2015 年 12 月 31 日統計，資誠各事業體同仁合計 2695 人，各事業體相關同仁共擁有 695 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。

2015 年 6 月 30 日，資誠在臺灣同仁按地區與性別統計圖



年度	2013 年 6 月 30 日			2014 年 6 月 30 日			2015 年 6 月 30 日		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
正職員工	808 (33%)	1670 (67%)	2478	821 (34%)	1608 (66%)	2429	818 (34%)	1604 (66%)	2422
約聘員工	19 (35%)	35 (65%)	54	8 (50%)	8 (50%)	16	15 (45%)	18 (55%)	33



近 3 年資誠各事業體同仁擁有的專業證照數量如下：

統計日期	種類 數量	臺灣會計師	其他國家	臺灣律師	其他國家	臺灣	其他國家	財務分析師
		(CPA)	會計師 (CPA)		律師	內部稽核師 (CIA)	內部稽核師 (CIA)	證照 (CFA)
2013 年 6 月 30 日		476	83	33	11	27	10	6
2014 年 6 月 30 日		476	85	37	15	25	10	8
2015 年 6 月 30 日		463	95	39	11	25	13	8

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。

PwC 全球聯盟於 2015 年度總營收超過 354 億美元，是全球最大的專業服務組織，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。資誠謹守專業本分，協助客戶在變動的世界中，持續創造價值。

根據《天下雜誌》2014 年標竿企業調查¹結果所列出的前 24 家「標竿企業」中，有 12 家是資誠的審計客戶。此外，在臺灣《CHEERS 雜誌》「2015 新世代最嚮往企業」調查中，資誠亦榮獲專業服務機構²的首選。

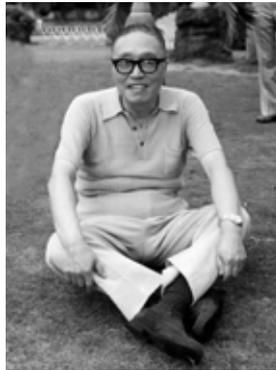
1 2015 年未舉辦類似統計，故僅揭露 2014 年統計資料。
2 指會計師、律師等專業服務機構。

資誠的理念與使命

資誠的理念：「傳誠」

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。



朱教授留學英國，紳士風範，專教成本會計，著作等身；陳教授留學美國，風趣幽默，專教管理會計，每年都要到日月潭苦讀進修但不愛寫書。兩位教授最大的共同點是，堅持誠正信實、重視人才培養。

資誠四十週年活動時，朱教授的學生、國內會計界泰斗鄭丁旺教授回憶道：「四、五十年前，有些公家單位還流行紅包文化時，沒有紅包辦不了事，朱國璋教授堅持走正道，不送紅包，即使因此斷送很多生意也在所不惜。」

陳教授的得意門生、南山人壽董事長杜英宗也說：「陳振銑教授教書都引用全球最新的資料，而不是照本宣科。我可以說，那時候臺灣沒有一個教授能像他這樣。」

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。

資誠的使命： 營造社會誠信 解決重要問題

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，有責任提供客戶現在與未來可能面對問題的解決方案，例如：會計師在執行財務報表查核簽證的過程中，為了掌握查核風險，必須注意企業正在面臨或將會面臨哪些重大問題，並提出因應的建議與從策略擬定到執行的完整解決方案。

為此，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、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。

資誠以行動貫徹使命，具體的表現在推動臺灣資本市場發展、積極參與公部門重要政策研析、瞭解重要議題並提出解決方案等不同面向。以下列舉資誠落實「營造社會誠信，解決重要問題」使命之具體行動：

- 促進資本市場在互信基礎上穩健發展
- 倡議企業落實社會責任
- 協助企業跨國投資併購
- 協助主管機關出售問題金融機構，穩定金融與社會秩序
- 家族企業傳承與接班
- 協助臺灣金融業發展，重建公眾信心
- 協助新創事業發展
- 健全食品安全溯源管理機制
- 倡議多項重要議題與推動智識分享
- 擔任政策部門智庫
- 發表重要趨勢議題調研報告
- 協助非營利組織提升財務管理能力

資誠的願景與發展策略

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。

全球五大重要趨勢





臺灣面臨的風險

1. 勞動人口減少。
2. 年輕世代就業觀念改變，影響既有產業發展。
3. 老年人口的照護成本將大幅增加。
4. 先進國家消費力道不如以往。

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. 來自先進國家的企業投資的減少。

1. 中國內需市場對臺灣企業的磁吸效應將持續。
2. 東協及印度的興起。

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。
4. 食安疑慮。

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. 人才的爭取。
2. 國際化人才的培育。
3. 各項產業的轉型與創新。
4. 生技產業興起。

1. 企業亞洲市場佈局的顧問諮詢。
2. 中國及東協市場人才養成。
3. 產業的轉型與創新。

1. 節能減碳產業的興起。
2. 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。

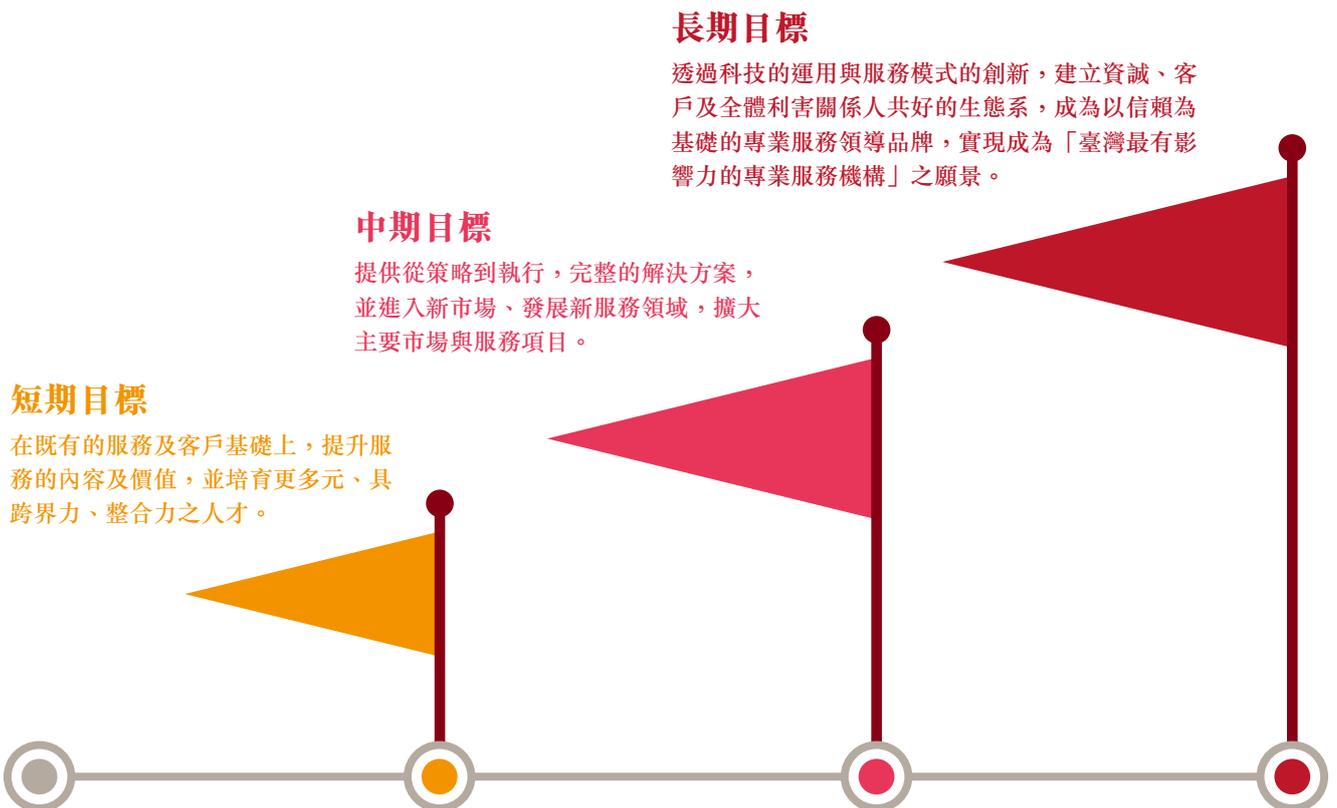
1. 新商業模式的興起。
2. 企業必須跨界合作與轉型。
3. 企業併購或分拆。
4. 企業在大數據上的應用日益普遍。

資誠發展策略與目標

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：

1 永續成長	2 人才培育	3 提升服務品質	4 品牌經營	5 落實企業社會責任
<p>資誠配合全球五大趨勢，發展企業及社會重大議題的完整解決方案，積極協助產業解決公司治理、財稅規劃、轉型、併購、全球布局、食安溯源管理、數位風險管理、企業社會責任等多重挑戰，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，達成業務成長的策略目標。</p>	<p>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、厚植專業服務實力，並透過人才在資誠服務期間的紮實訓練，讓資誠的離職員工，也能成為業界倚重的優秀人才，持續為產業的經營管理貢獻專業。</p>	<p>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，深化資誠以解決客戶問題為己任之服務文化，為客戶與社會創造價值。</p>	<p>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，持續為社會重要議題、政府政策與管理教育貢獻、分享專業智識，實踐「營造社會誠信，解決重要問題」之使命。</p>	<p>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。</p>

根據以上策略，我們制訂出未來短中長期的發展目標如下：



貫徹品牌使命 資誠為所應為

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：

1

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。

2

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

3

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

4

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。

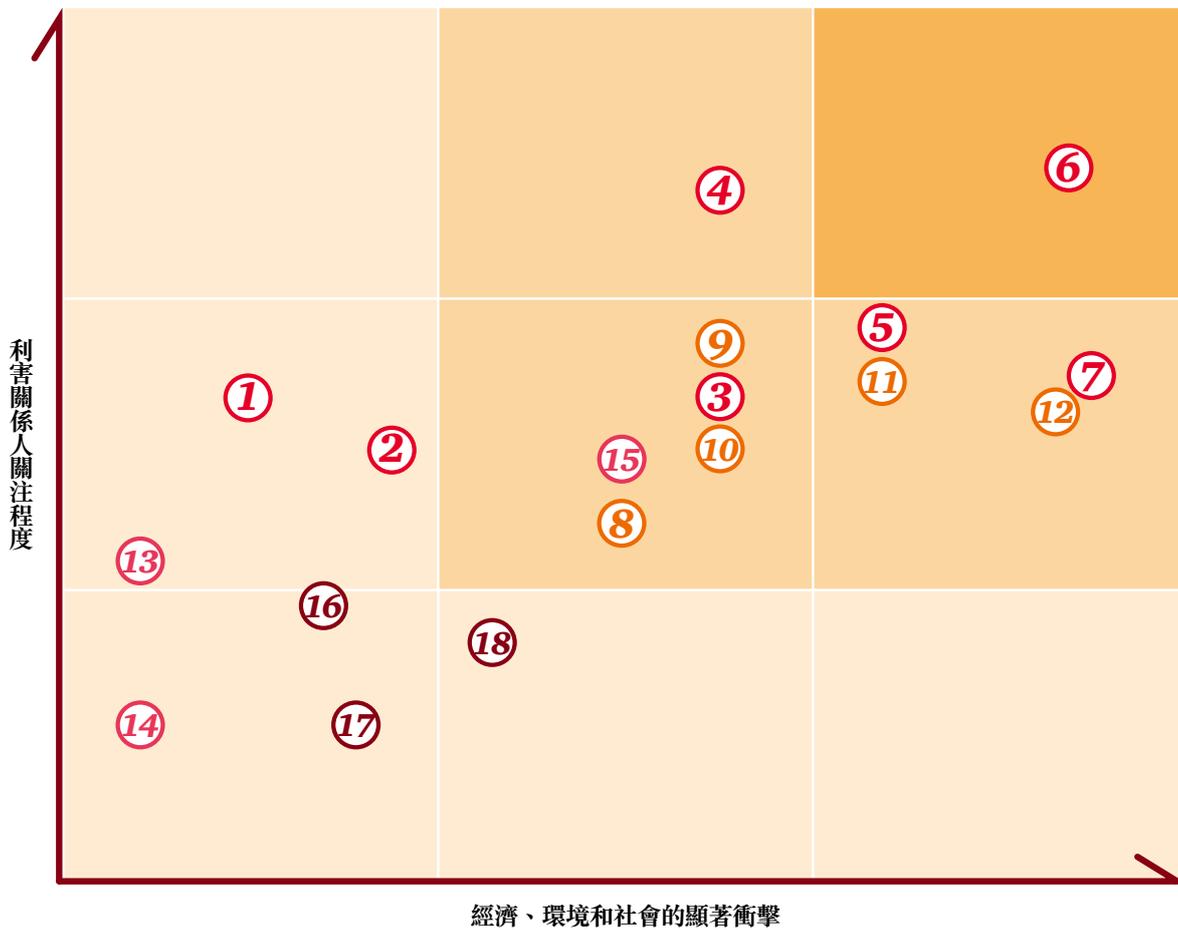
- 力行節能管理，降低營運活動對環境的消耗與衝擊
- 鼓勵、教育同仁共同創造永續的工作環境
- 提升客戶與夥伴對於永續發展的認知
- 協助政府推動節能永續相關政策

利害關係人溝通

利害關係人的參與，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適當回應，進而創造雙方可共享之價值。

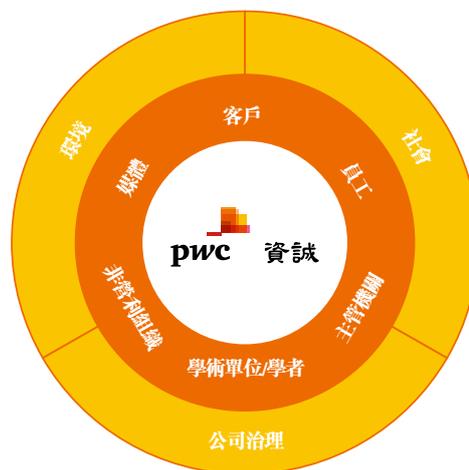
資誠依據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注程度等特性進行利害關係人的鑑別，並整合各部門所對應之團體與個人回應意見，在企業社會責任委員會與策略管理團隊討論後，辨識出六大利害關係人，如右頁「資誠六大利害關係人」示意圖。

2015年，我們共收到 224 份有效的利害關係人參與調查問卷，在確認重大性議題項目之後，我們針對各議題在「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，作為本年度報告書資訊揭露的主軸。



- | | | |
|---------------------|--------------|------------------|
| 1 資訊揭露透明度 | 8 勞資溝通 | 15 專業性志願服務 |
| 2 利害關係人議和 | 9 職業健康與安全 | 16 綠色採購和降低營運環境衝擊 |
| 3 企業責任策略和發展目標 | 10 勞雇關係及員工福利 | 17 環境資訊揭露 |
| 4 資訊安全 | 11 人才培育和發展 | 18 資源回收和再利用 |
| 5 客戶滿意度 | 12 人才吸引和保留 | |
| 6 保持最高職業道德標準 & 品牌聲譽 | 13 公益慈善捐助 | |
| 7 公司治理及風險管理 | 14 一般性志願服務 | |

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 項議和議題清單，並根據利害線仁影響資誠決策的可能性高低，指定不同的權重，以確定利害關係人關注的重大性議題，經由此一程序，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。



資誠六大利害關係人

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（每年） • 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（每年）
學術單位 / 學者	大專院校之財經、會計相系統所以及 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（每年）

重大性議題分析

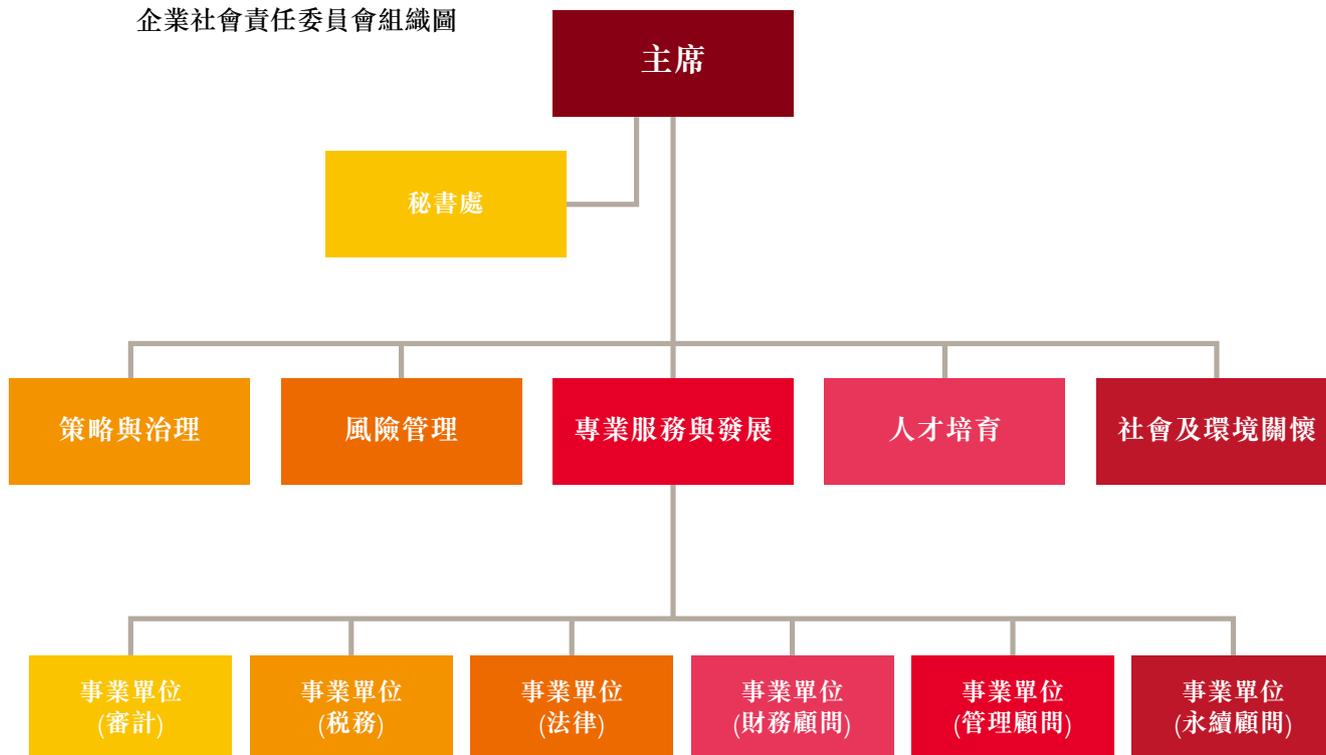
經資誠企業社會責任委員會與策略管理團隊之討論與確認，以下十二項重大性議題，均為對組織內外部有明確或者潛在影響之顯著議題，透過討論以辨識議題影響邊界及內容後，於本報告書明確章節進行揭露。

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 *	第二篇	• 誠正經營 > 風險及品質管理政策 > 秉持最高道德標準				●
2	品牌聲譽	主要品牌、產品與服務 *	第二篇	• 誠正經營 > 專業服務、公眾事務參與		●	●	●
3	客戶滿意度	產品及服務標示	第二篇	• 誠正經營 > 客戶滿意度調查	●			
4	公司治理及風險管理	關鍵衝擊、風險及機會 *	第一篇	• 資誠 PwC Taiwan 概況 > 資誠的願景與發展策略	●			
			第二篇	• 誠正經營 > 資誠的策略架構				
5	人才吸引和保留	員工多元化與平等機會	第三篇	• 人才培育 > 建構完善的多元人才招聘與管理模式	●			
			第四篇	• 員工關懷 > 多元化與包容性				
6	人才培育和發展	訓練與教育	第三篇	• 人才培育 > 優質、多元和國際化菁英人才培育	●			
7	資訊安全	顧客隱私	第二篇	• 誠正經營 > 風險及品質管理政策 > 維護客戶資訊安全		●		
8	職業健康與安全	職業健康與安全	第三篇	• 人才培育 > 全方位員工關懷 打造幸福職場 > 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 *	第一篇	• 資誠 PwC Taiwan 概況 > 資誠的理念與使命、資誠的願景與發展策略 > 貫徹品牌使命資誠為所應為	●	●		●
10	勞雇關係及員工福利	勞雇關係	第三篇	• 人才培育 > 建構完善的多元人才招聘與管理模式	●			
			第四篇	• 員工關懷 > 全方位員工關懷 打造幸福職場				
11	專業性志願服務	當地社區	第五篇	• 社會關懷			●	
12	勞資溝通	勞工實務問題 申訴機制	第二篇	• 誠正經營 > 風險及品質管理	●			
			第四篇	• 員工關懷 > 健康和諧的勞資關係				

* 該議題未能直接對應到 G4 下之特定考量面。

企業社會責任委員會

企業社會責任委員會組織圖



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。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主席由 PwC 臺灣區主席擔任，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。

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。



誠正經營

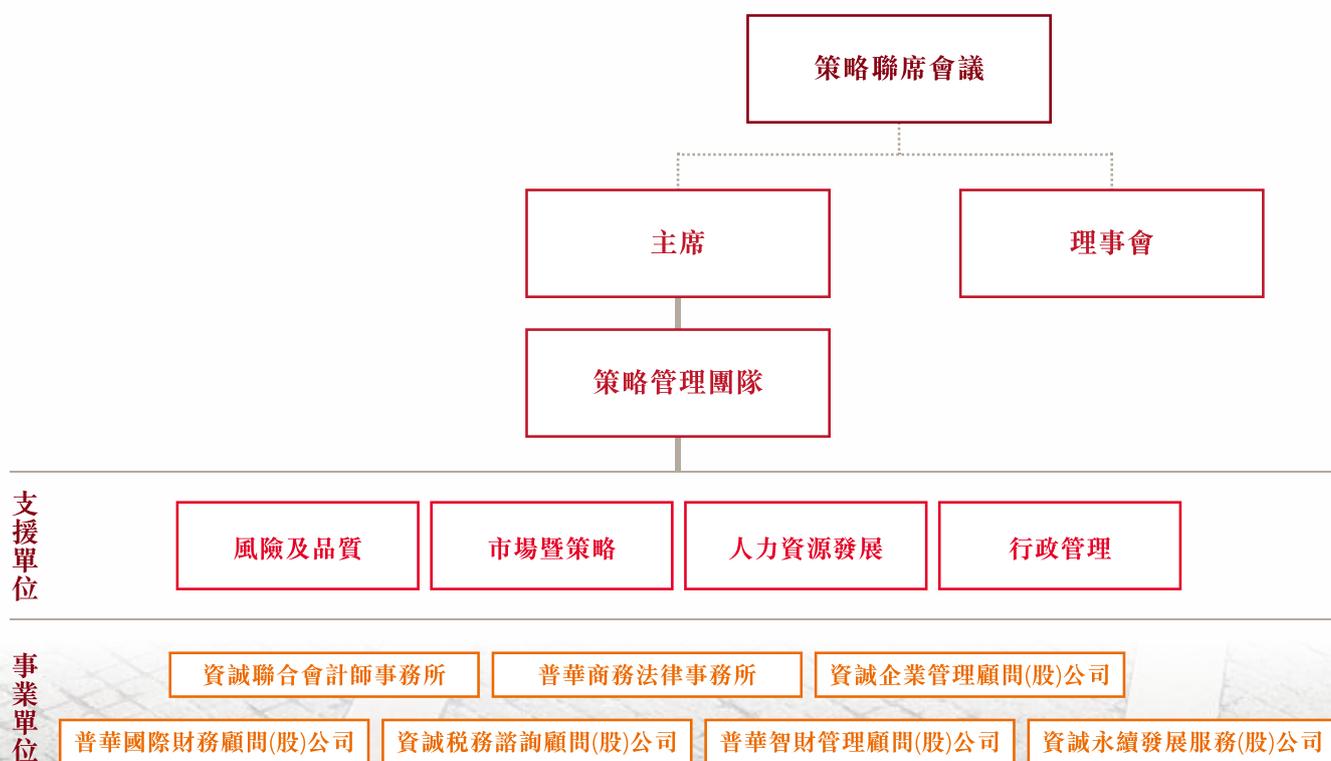
Responsible Business

內部治理

對資誠而言，誠正經營指的是以道德、誠信與值得信任的方式，拓展業務並為社會創造最大價值，透過專業能力解決企業各種重要問題，是我們對經營的最高原則。

資誠相信企業落實社會責任的關鍵基礎，就在於誠正經營。反求諸己，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。

資誠策略管理架構圖



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，設有策略聯席會議、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：

策略聯席會議

資誠各事業體除各自的內部治理機制（諸如：資誠聯合會計師事務所的合夥人會議）外，各事業體與資誠理事會亦共同設有聯席會議，由各事業體合夥人或執行董事共同參與議事。策略聯席會議每年經常召開四次，討論並決議策略管理團隊所提出的資誠年度策略及經營方針。若臨時有對資誠具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，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

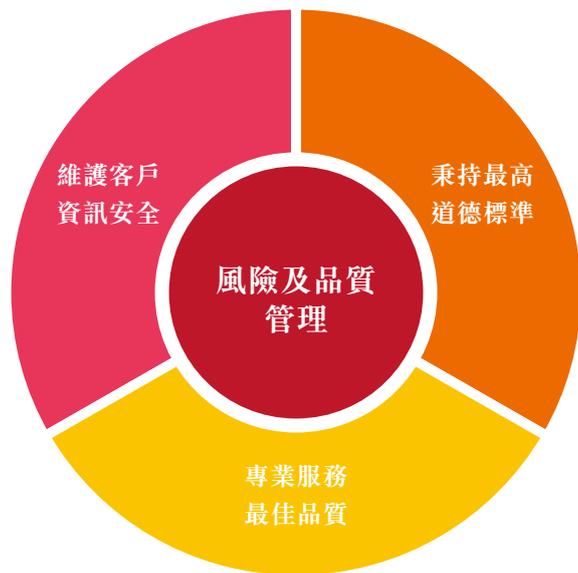
包括風險及品質、市場暨策略、人力資源發展、行政管理等範疇，負責提供各事業單位營運所需的支援。

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「營造社會誠信，解決重要問題」的使命，成為「臺灣最有影響力的專業服務機構」，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。

• 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，亦要求所有同仁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，資誠透過以下兩大系統工具，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：

1. **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
2. **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，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，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。

2013-2015 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	2013	2014	2015
案件數	3	2	1

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：



此外，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，每年均來臺執行審計部門整體品質管制制度，以及審計案件之品質抽查覆核作業。

監管機關品質檢查

資誠在 2010 年及 2013 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，是以，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、管理顧問諮詢、投資理財顧問、管理顧問諮詢服務、人才變革與管理服務、食品信任顧問

服務、法律暨智財管理服務、永續發展與氣候變遷顧問服務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. 審計簽證服務
2. 公開發行及上市（櫃）專案輔導與規劃
3. 國際資本市場諮詢服務
4. 國際財務報導準則（IFRS）及美國會計原則諮詢服務
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服務
7. 公司治理諮詢服務
8. 資訊安全及優化服務
9. 風險管理諮詢服務
10. 集團合併報表及管理報表諮詢服務
11. 財務重組服務
12. 歐美日商及其他國際企業服務
13. 大陸臺商服務
14. 東協臺商服務
15. 外國企業來臺掛牌服務
16. 鑑識及防弊服務
17. 新創事業諮詢服務

稅務服務

1. 國際稅務諮詢與規劃服務
2. 併購稅務諮詢服務
3. 全球移轉訂價服務
4. 金融業稅務諮詢服務
5. 中國大陸投資稅務服務
6. 東南亞投資稅務服務
7. 國內稅務諮詢與規劃服務
8. 員工跨國調派相關稅務服務
9. 個人租稅諮詢及規劃服務
10. 股東權益及投資管理服務
11. 稅務行政救濟服務
12. 會計處理及相關委外服務
13. 家族企業永續傳承諮詢服務
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. 企業重組服務
5. 企業爭端分析及財務調查

管理顧問 諮詢服務

1. 經營策略與執行力
2. 流程及價值管理服務
3. 資訊科技管理與策略服務
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. 金融科技顧問服務

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

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. 公司治理與風險控管機制
4. 企業綠色議題諮詢
5. 供應鏈管理
6. 整合性報告諮詢
7. 環境會計與物質流成本會計諮詢

客戶滿意度調查

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

年 度	2013	2014	2015
整體滿意度	92%	87%	90%
願意推薦資誠服務	92%	86%	88%



重要議題倡議與智識出版

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。

隨後臺灣發生一連串食安、工安等新聞事件，資誠開始倡議企業社會責任，透過著書立說、舉辦研討會活動，希望喚醒臺灣產業界落實企業社會責任，並進一步和臺灣永續發展協會等組織合作，進行企業社會責任報告書 GRI 指標之 G4 翻譯的審閱，並協助整合性報告的翻譯工程，透過投注各種資源，期能讓臺灣的企業社會責任能與國際最新趨勢接軌。

類別	項目
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 • 兩岸遺產及贈與稅之建制與改革暨 2014 臺灣最佳稅法判決 • 國際租稅要義與釋例—跨國投資經商 全球稅務治理 • 企業併購策略與最佳實務 (第二版) • 企業永續 DNA - CSR 創利 • 公益理想實踐之路：非營利組織之設立與管理實務 • 跨國移轉訂價策略及風險管理 (第四版) • 公司治理趨勢與最佳實務 • 實質課稅與納稅人權利保護 • わかる!! 臺 ビジネス Q&A • 外國企業成功來臺上市 (櫃) 實戰手冊 • 兩岸納稅人權利保護之立法潮流 • 通曉智慧財產權 - 全球稅務觀點 • 公司稅務治理與規劃 • 大陸企業所得稅法釋論 • 兩岸避稅防杜法制之研析
重要智識調研	2012~2015 臺灣企業領袖調查報告 (每年一次) 2014 資誠臺灣家族企業調查報告 (每兩年一次) Paying Tax 全球繳稅調查報告 (每年一次)
趨勢手冊	Industry 4.0 工業互聯網的機會與挑戰 2015 海外併購白皮書 臺灣大數據調查分析報告



資誠的重要管理智識著作一覽

公眾事務參與

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 2015 年 6 月 30 日，資誠參與了 100 個專業與產業公協會，並有多位資誠合夥人在這些組織中擔任理監事等重要職務。

資誠擔任理監事之社會團體一覽表

- 中華民國聯合勸募協會
- 中華民國企業永續發展協會
- 中華民國生物產業發展協會
- 中華民國會計師公會全國聯合會
- 中華民國電腦稽核協會
- 中華民國無形資產企業評價協會
- 中華民國內部稽核協會
- 中華民國股權投資協會
- 中華財政學會
- 中華會計教育學會
- 中華產業國際租稅學會
- 中華稅務代理人協會
- 中國租稅研究會
- 行政院國家發展基金管理會
- 東生華製藥股份有限公司
- 東鴻扶輪社
- 社團法人中華公司治理協會
- 政大經營管理協會 (EMBA 校友會)
- 南科扶輪社
- 財團法人陽光社會福利基金會
- 財團法人荒野基金會
- 財團法人逢甲會計教育基金會
- 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
- 財團法人賀氏教育基金會
- 國立政治大學會計系校友會
- 國立臺北大學財政系系友會
- 國立臺北大學企研所校友會
- 國立臺北大學校友會
- 國際財政協會中華民國總會
- 亞太文化創意產業協會
- 淡江會計教育基金會
- 勤美股份有限公司
- 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
- 臺北市稅務代理人協會
- 臺北市會計師公會
- 臺北市上城扶輪社
- 臺北市美好人生協會
- 臺北市忠美扶輪社
- 臺北市生物產業協會
- 臺南市稅務代理人協會
- 臺灣電力股份有限公司
- 臺灣服務業聯盟
- 臺灣社群支持協會
- 臺灣玉山科技協會
- 臺灣併購與私募股權協會
- 臺灣玉山科技協會南臺灣分會
- 臺灣社會企業發展聯盟
- 臺灣企業重建協會
- 臺灣保健聯盟協會
- 臺灣省會計師公會

贊助管理趨勢論壇活動

除了主動引進管理智識與倡議重要議題，資誠亦透過贊助大型趨勢議題活動，強化臺灣產業界與國際先進管理趨勢之接軌。

自 2011 年起，資誠即成為《天下雜誌》天下經濟論壇（CWEF）之智識夥伴，除了贊助活動經費，亦擔任重要座談場次之主講與談人，2014 年起，擔任天下 CSR 企業公民獎共同推動企業並擔任評審委員，並於天下 CSR 企業公民獎論壇擔任座談與談人。

2013 年起資誠與《財訊》雙周刊主辦消費金融品牌與金融 CSR 大賞，協助臺灣消費金融產業全面落實企業社會責任。



* 照片提供：天下雜誌、財訊

關注財會商管教育 與大學系所合作開課

為了協助臺灣高等教育與先進管理智識銜接，資誠與大專院校合作規劃課程，由資深合夥人及執行董事至校園授課。

課程領域遍及會計、財務、企業併購實務、國際租稅、智財管理、大數據應用等面向，開課對象包括大學、研究所與 EMBA，近年開設的學分課程與專題課程如下表：



學分課程

學校	年度	科系	課程名稱	學分
臺灣大學	102-104	會研所	企業併購實務	3
中正大學	102	會計與資訊科技研究所	內部控制與稽核	2
中原大學	91~104	會計學系	國際租稅	3
東吳大學	96~104	會計學系	國際租稅規劃	3
	100~104	會計學系	稅務會計	3
	~ 104	會計學系	會計師實務	2
師範大學	103	管理學院 MBA	金融市場與機構管理	3
	104	管理學院 EMBA	企業籌資與金融市場	2
政治大學	104	會研所	大數據之基本常識及運用探討	3
	104	會計學系	企業經營與會計實務	3
	104	會研所	國際租稅研究	3
清華大學	100~104	管科所	財務會計	3
臺北大學	95-104	會計學系	稅務會計	3
	101-104	會研所	企業併購實務	3
臺北商業大學	103	會財所	電腦審計	2
成功大學	104	會計學系	審計學	3
元智大學	104	管理學院財金暨會計碩士班	會計師業務專題研討	3



其他資誠於大專系所、EMBA 開課之專題課程，主題涵蓋以下領域：

主題	課程
公司治理	企業倫理與職業道德 公司治理與企業社會責任之最新發展及趨勢 創業管理
會計專業	會計產業現況專題 審計準則第 57 號及相關國際準則 審計風險評估之理論與實務 財報分析的重要性與實務上的應用 電腦審計 鑑識會計學 保險會計與財務報表分析 財務報告不實常見之樣態 特定產業介紹、特殊風險暨會計審計議題 半導體產業個案討論
稅務	美國稅務介紹 稅務訴訟
併購與財務管理	企業併購實務 財產移轉與信託管理 金融業併購實務 投資銀行課程
大數據	大數據之基本常識及運用探討 管理資訊系統個案分析



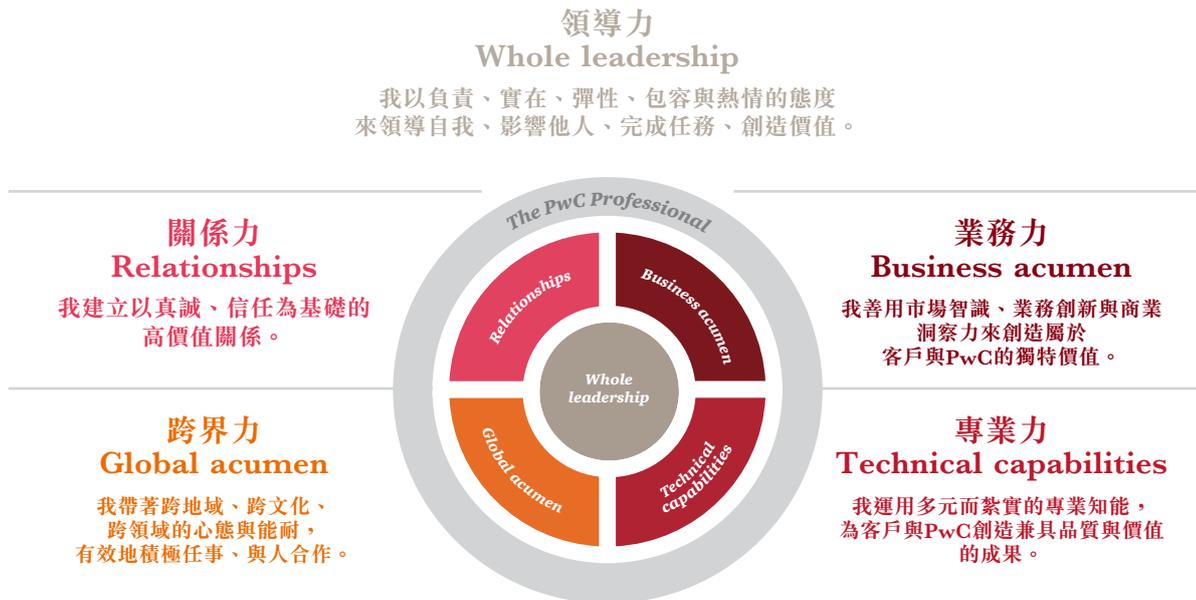
人才培育

Talent Development

資誠五力打造全方位人才

臺灣 2014 年對外貿易依存度高達 111%，對外貿易是臺灣經濟成長的主要關鍵。面對複雜多元、交互影響日深的全球化商業環境，臺灣更加需要具有國際化能力、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。

資誠認為「全方位人才」必需具備五力（領導力、專業力、關係力、業務力、跨界力），資誠以此做為人才發展主軸，積極打造以人為本的專業服務機構。



資誠的人才策略主要包括以下三大構面：

- 一、建構完善的多元人才聘用與管理模式
- 二、培育優質、多元和國際化菁英人才
- 三、全方位員工關懷 打造幸福職場*

持續投資、培育人才是資誠不變的堅持。資誠的人才培育從校園開始紮根，延攬人才進入資誠之後，針對人才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。

推動教練文化 打造學習型組織

為了有效傳承專業經驗智識與其他業務所需的軟實力，資誠透過型塑內部的教練文化（Coaching Culture），強化人才的競爭力，未來將逐年培養經理級以上、遍布各事業單位的教練文化代表「大教練」（Coaching Champion）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。

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 2015 年，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，至今，教練文化已經成為資誠內部重要的組織文化，有效帶動各部門的團隊戰力。

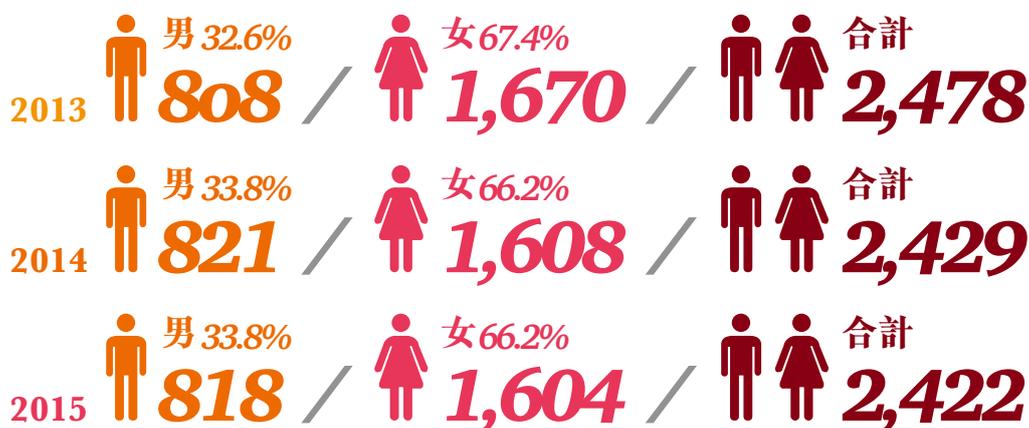
* 相關內容請見第四篇 員工關懷

建構完善的多元人才聘用與管理模式

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。

2015 年度內共新聘用 563 位同仁，其中，應屆畢業或退伍的社會新鮮人有 350 人，有經驗之工作者有 213 人，外國籍同仁 25 人。

2013-2015年度 資誠在職同仁的性別比率 (截至2015年6月30日數據)



2013-2015年度 資誠在職同仁的年齡比率 (截至2015年6月30日數據)



深耕校園之人才招募策略

「找對的人上車」，是資誠在網羅優秀人才的過程中不斷思考的方向。

資誠的人才來源，主要是國內大專院校的商學相關系所，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，分別是 419（2013），361（2014）及 350（2015）個。

資誠在積極網羅優秀人才的同時，十分重視新世代對工作、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，亦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。



協助在校學生體驗職場實況

資誠每年提供超過 150 個學生寒暑假短期實習機會。此外，為了讓學生更能實際體驗事務所生活，並且應用所學，資誠除了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。



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。



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，共同參與的「資誠盃」籃、排球競賽，不只提供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。

以最佳雇主自我期許 獲獎深受肯定

資誠榮獲 Cheers 快樂工作人雜誌「2015 新世代最嚮往企業」調查的專業服務類第一名。這項殊榮肯定了資誠長期深耕校園、栽培優質人才與良善循環之勞資關係的努力，未來我們會繼續以最佳雇主自我期許，為臺灣幸福企業，樹立典範。



特殊族群工作者的聘僱

2015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18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。2015年度新進的有經驗工作者中，約有10位中高齡同仁加入。

	2013年6月30日	2014年6月30日	2015年6月30日
身心障礙總人數	17	18	18
身心障礙人數中屬重度者	13	12	12
原住民	19	20	20
中高齡（45歲以上）	11	8	10



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，以大學畢業新進人員為例，資誠聘用的起薪，較臺灣基本薪資高出近 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 2014 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 46,720 元，同年度，資誠同仁的月平均經常性薪資為 55,665 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。

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。資誠近三年的考試假使用人數如下：

年度	申請使用 考試假人數	申請使用 考試長假人數
2013	177	24
2014	167	18
2015	161	16

人員流動率

會計師與律師，都是屬於必須有國家證照，才能執業的特許事業。由於相關證照必須通過嚴格的國家考試，要取得並不容易，因此，資誠在支持及鼓勵同仁準備證照考試，邁向執業會計師與律師之餘，也十分尊重同仁對個人職涯發展的自主性。目前資誠同仁的職涯發展路徑，主要有三種：內部升遷、出國深造就讀 MBA，以及透過資誠引介進入其他財經相關產業，或者進入企業任職。

資誠長期培育優質且具有全球化能力的全方位人才，這些人才即使離開資誠，也能夠在產業界中，擔任財務、會計等各項專業領域的要職。透過同仁多元的生涯發展，無形中也為資誠擴大社會及經濟影響力，更重要的是，讓臺灣社會充滿更多傑出的全球化專業人才。

離職狀況	2013	2014	2015
自願離職人數	535	617	565
自願離職率	20.7%	24.5%	22.7%



優質、多元和 國際化菁英人才培育

資誠從不吝於對人才的培育及發展，過去三年累積所投入的時間成本及支出，達新臺幣 6 億 7 千萬元。資誠規劃完善的各類訓練學程、透過人才管理與多元化的發展機會，打造人才堅實的國際化競爭力。

2015 年度資誠同仁職階與世代統計表

職級	戰後嬰兒潮 ~1964	X 世代 1965~1979	Y 世代 1980~1996	全所總計
合夥人與執行董事	34	61	-	95
副總	8	52	-	60
協理	10	195	29	234
經理	4	146	187	337
資深專員	6	79	701	786
專員	6	28	844	878
秘書 / 助理 / 其他	1	12	19	32
合計	69	573	1780	2422

Y 世代人才 需要不同的培育策略

人口結構的改變，無疑是當今全球先進國家皆要面對的重要趨勢，臺灣當然也不例外。

2015 年，資誠全所同仁有 76% 屬於 1980 年後出生的 Y 世代。因此，資誠的人才培育，針對 Y 世代重視自主性、互動性的工作特質予以加強，在 2015 年斥資新臺幣 450 萬元，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 平臺，透過此平臺，同仁可以隨時隨地學習全球數以千計的線上課程，並自由選擇精心規劃的多元實體課程。

除了具高度自主學習性的平臺，資誠近幾年著眼同仁的個人發展需求，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，將傳統課堂學習納入新創的、多元的、雙向的且主動的學習元素。

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，而對於老闆交辦的任務，比起「是什麼」，更希望主管告訴他們「為什麼」。因此，資誠已經從過去的「督導型管理」逐漸轉型為「教練式領導」，透過以開放性的溝通及傾聽，幫助同仁鍛鍊決策思考，並且給予及時的績效回饋，以提升 Y 世代在工作上的成就感，進而成為能夠獨當一面的專業工作者。

資誠相信人才培育發展這項重要的投資，需要與時俱進的策略，在 Y 世代已逐漸成為社會的中堅份子，肩負支撐臺灣社會經濟重責大任的此刻，資誠將持續精進 Y 世代的人才培育，進化為更好的專業組織，帶給社會正面的能量。

培養與發展菁英人才

自 2012 年起，資誠歷經多次調整與試驗，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，系統化地管理、鑑別、培育菁英人才與關鍵職位之銜接，茲說明如下：

人才策略

設立經營管理層級以及各業務部門層級的菁英人才管理委員會，監督、領導及促進事務所菁英人才的育成與管理，並定期盤點短、中、長期事務所內、外業務需求與人力配置，評估與規劃菁英人才應發展的方向，具體勾勒出各職級最理想的關鍵人才的樣貌。此外，亦視個別不同的發展方向，輔以專案任務、專長訓練、海外派訓、證照輔導等措施，以兼顧業務營運方針與人力資源策略。

人才鑑別

工作績效與發展潛力，是資誠定位菁英人才的兩個重點。考量人員的在職表現、潛力與可塑性，資誠進一步對菁英人才規劃有助職涯發展的「個人發展計畫」。

人才育成

菁英人才的育成，奠基於全方位人才的領導力、關係力、業務力、專業力與跨界力等五大核心職能之精進，並強調給予菁英人才更多資源與支援，提供更豐富的學習與發展管道，以使同仁獲得更多的磨練機會，加速晉升時程。

接班規劃與養成

完善的接班規劃，是資誠達成永續經營的重要途徑。對於有潛質成為未來合夥人候選人的協理與副總級菁英人才，資誠透過PwC Global網絡資源，提供國外聯盟所針對合夥人接班而設計之課程（如My Genesis Park、Toward Leadership Programme等）、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（Mentor），透過密集的互動，以協助菁英人才了解資誠的組織目標與策略、未來發展方向等，同時，亦能提供心理層面的支持、指導、生涯發展回饋或人際網路的擴展。

菁英人才的育成方式，主要可分以下四類：

1. 團體訓練課程：為期一年，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。
2. 個別課程：針對特定主題提升同仁專業知識、技術及能力，以改善工作績效及強化競爭優勢。開課主題包括：CPA考照班、英文與其他外語訓練等。
3. 多元發展機會：積極促成菁英人才至海外聯盟所工作的機會，同時，亦提供國內工作輪調機會，包括：不同的業務部門、轉換不同性質的工作或角色、總所和分所工作地點的調動，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：資誠對人才的育成，除了專業力的培養，也包括人際網絡的發展。透過定期舉辦的跨部門業務分享會或聯誼聚會，讓菁英人才增加公私領域的交集，進一步強化未來業務合作的可能性。



7 大訓練學程 發展全方位人才

資誠為同仁開設的課程，均採混成式學習模式（Blended Learning），結合數位和實體課程，交互進行，以下為七大課程系列類別：

6. 合夥人發展學程 (共計 12 門課程)

面對全球商業環境快速變化，以及面對跨世代同仁的領導等諸多挑戰，資誠與 PwC 大中華區各聯盟所（簡稱 CaTSH，包括 China、Taiwan、Singapore、Hong Kong）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，以協助合夥人持續發展。

1. 專業學程 (共計 282 門課程)

資誠針對不同職級的同仁提供完善的專業訓練，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. 英文學程 (共計 42 門課程)

資誠提供豐富、多樣的英文學習管道與相關訓練，著重英文能力與日常工作實務的結合，強調靈活應用與提升溝通效率，並進一步的連結世界趨勢脈動，以開拓同仁的國際視野。資誠臺北總所除了聘請三位專業英文老師，也與外部語文訓練機構合作，多管齊下，提供同仁在提升英語能力過程中所需之資源。

7. 菁英人才發展學程 (共計 13 門課程)

針對不同職級的需求，提供有規劃、系統之整合性課程，例如：

- **明日之星計畫**：強化業務部門同仁的團隊專案管理，以及問題分析與解決能力。
- **焦點英文培訓計畫**：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。
- **商業洞察力養成計畫**：對協理與副總職級之同仁，強化其對企業營運的策略分析能力，提高對市場的敏銳度。

5. 卓越服務系列學程 (共計 18 門課程)

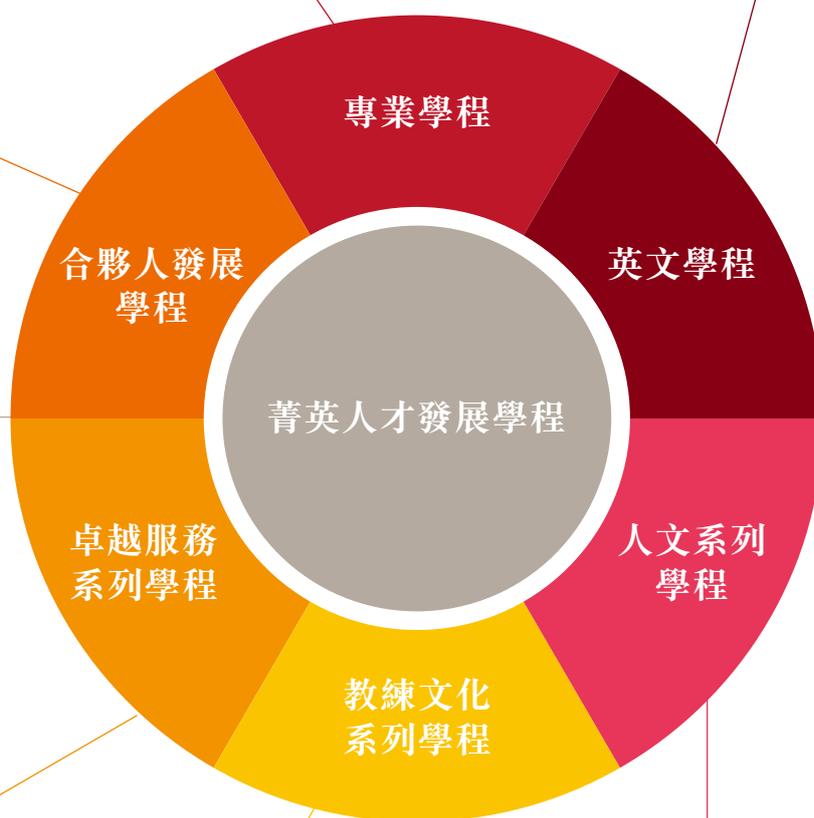
以服務文化的軟實力為核心，協助同仁創造卓越服務，例如：「追心行動營」由資深合夥人傳授客戶關係之經營技巧，強化同仁的服務能力與同理心。其他尚包括：說出影響力、行銷技巧、專案管理、簡報技巧等課程。

4. 教練文化系列學程 (共計 33 門課程)

課程主要目標在於創造一個教練輔導、支持鼓勵、自主當責的管理文化。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內容。

3. 人文系列學程 (共計 7 門課程)

為了陶冶同仁的人文素養，激盪出新的觀點與思維，資誠定期邀請來自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。今年度邀請之傑出人士包括：王文華、沈芯菱、曲家瑞、謝哲青、劉軒等。



除了上述各類課程之外，各業務部門亦會定期或不定期的舉辦各類法令、產業趨勢、會計、審計研究等分享學習會議或課程，以協助同仁即時學習新知、經驗分享。

訓練類別	年 度		
	2013	2014	2015
內部開設課程時數	244,558	197,048	189,550
外部派訓課程時數	5,424	5,137	4,876
內外訓練時數合計	249,982	202,185	194,426

註 1：2013 年度由於全面導入國際會計準則（IFRS）要求修習 IFRS 之相關系列課程，使 2013 年度總訓練時數大幅上升。

各職級 平均訓練時數	年 度		2015		
	2013	2014	人均受訓時數	女	男
合夥人與執行董事	77.61	58.32	61.13	73.93	53.32
副總	47.12	41.32	31.34	33.81	28.09
協理	57.27	44.51	39.38	37.84	41.64
經理 / 副理	59.03	48.55	46.79	43.81	51.90
資深專員	78.42	71.21	62.56	61.92	63.94
專員	112.62	82.27	82.84	78.85	91.83
秘書 / 助理 / 其他	7.69	7.82	11.16	11.17	11.13

鼓勵同仁 考取國家證照

資誠除了提供同仁考試前溫書長假、應考當天的考試假之外，更進一步的為同仁延攬優秀的證照考試專業講師，在資誠內部開設獨立的「會計師精進班」及「衝刺班」，讓同仁可以更專心且有效率地準備考試。歷年來，資誠同仁在會計師國家考試有相當不錯的表現，每年度資誠同仁的錄取人數均占當年度全國總錄取人數的 10% 以上。

近 3 年會計師考試錄取人數

年度	2013	2014	2015
通過會計師考試同仁人數	69	56	45
占當年度全國總錄取人數 %	12%	11%	10%

註：2016 年度通過會計師考試人數共 59 人，占錄取總人數 13%。

績效發展計畫

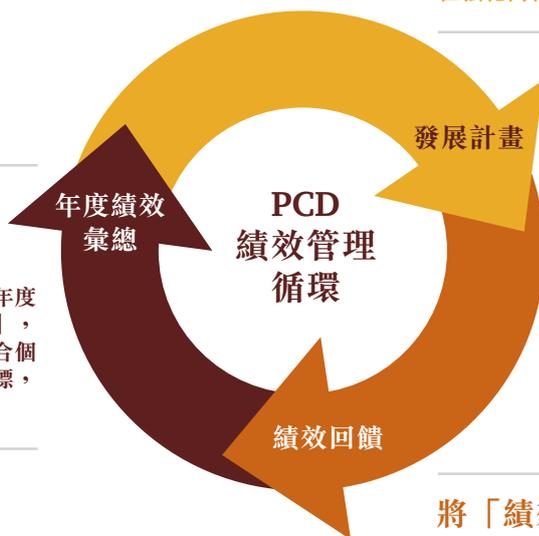
資誠採用的績效管理系統（Performance Coaching & Development, 以下簡稱PC&D），包含：發展計畫、績效回饋及年度評量，透過明確的流程與機制，配合同仁的發展方向與自我目標設定、主管的教練指導及各項資誠提供的學習發展工具，創造一個強調指導與回饋的文化，產生正向循環，使同仁能逐步達成發展方向與學習目標並成就個人生涯發展規畫。

全方位人才生涯發展架構

在由資誠五力所組成的「生涯發展架構」中，清楚定義各部門或職階的同仁，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。

「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。



將「績效回饋」主動權交給同仁

資誠倡導及時、具體的教練文化，因此，除了年底的績效評量之外，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同仁，讓同仁規劃屬於自己的職涯成長曲線。



海外派訓 打造國際化競爭力

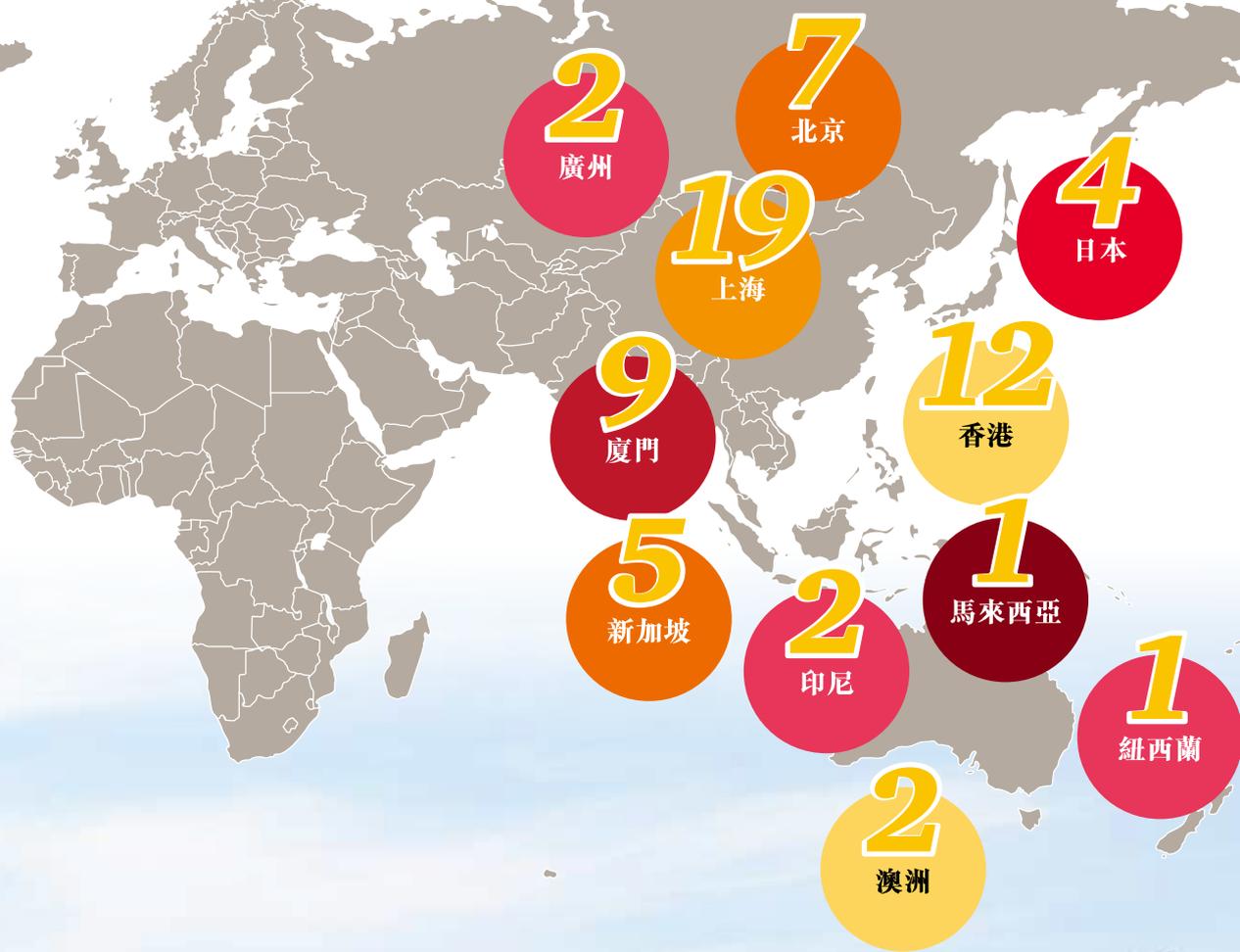
資誠同仁除了業務上的長、短期出差之外，亦有聯盟所提供之工作機會，可進行海外派訓。資誠根據同仁的個人特質、熟悉的產業，或是專案性質等條件，為其媒合適當的海外派訓機會，期間約三個月到兩年不等。透過海外派訓，有助於同仁更瞭解各種文化、產業、法令規定及市場狀況的差異性，進而強化實務能力。

資誠海外派訓的足跡，遍及歐洲、美洲、紐澳、東協、日本、中國大陸（含港澳）等地區，自 2012 年 7 月 1 日至 2015 年 6 月 30 日累計外派人數達 69 人，資誠相信，海外派訓經驗將有效地建構人才的國際化能力，對臺灣社會與產業帶來正面影響。



外派人數
總計 **69** 人







員工關懷

People Engagement

多元化與包容性

多元化與包容性 (Diversity and Inclusion, 簡稱 D&I)，是資誠非常重視且引以為傲的企業文化。資誠努力營造一個開放、包容、零歧視的環境，讓每位同仁都能在尊重個別差異、真誠信任的氛圍中發揮個人專長及潛能。資誠 2015 年度的同仁滿意度調查中，同仁對推動 D&I 的滿意度高達 71%，且高於 PwC 全球聯盟組織的 69%。

性別多元化

資誠透過全球問卷及調查報告，瞭解女性對職涯發展的需求，並針對職場婦女設置媽媽社團。2015 年度資誠的女性高階主管比例約 61%，女性合夥人占 38%，亦較 PwC 全球聯盟組織女性合夥人佔比 18% 高出一倍以上。

年度	2013	2014	2015
女性合夥人與執行董事	39%	38%	38%

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 年度招募之非會計學生的報到比率分別為：14%、13%。

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，讓每位同仁持續接收新事物與新觀點的刺激，有助於同仁具備迎向未來商業環境、解決重要問題的卓越專業能力。



健康和諧的勞資關係

在勞資溝通方面，基於成為專業服務業最佳雇主的自我期許，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，在維持和諧勞資關係的具體措施上還包括：

勞資會議

為促進勞資雙方溝通效率與合作效率，資誠依法成立勞資會議，會議組成之勞資方代表人數依法令規定比例為 1:1。每季舉辦一次的勞資會議，員工代表在會議中可直接與合夥人面對面討論各項事宜，並由合夥人親自回覆；每次會議後，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。

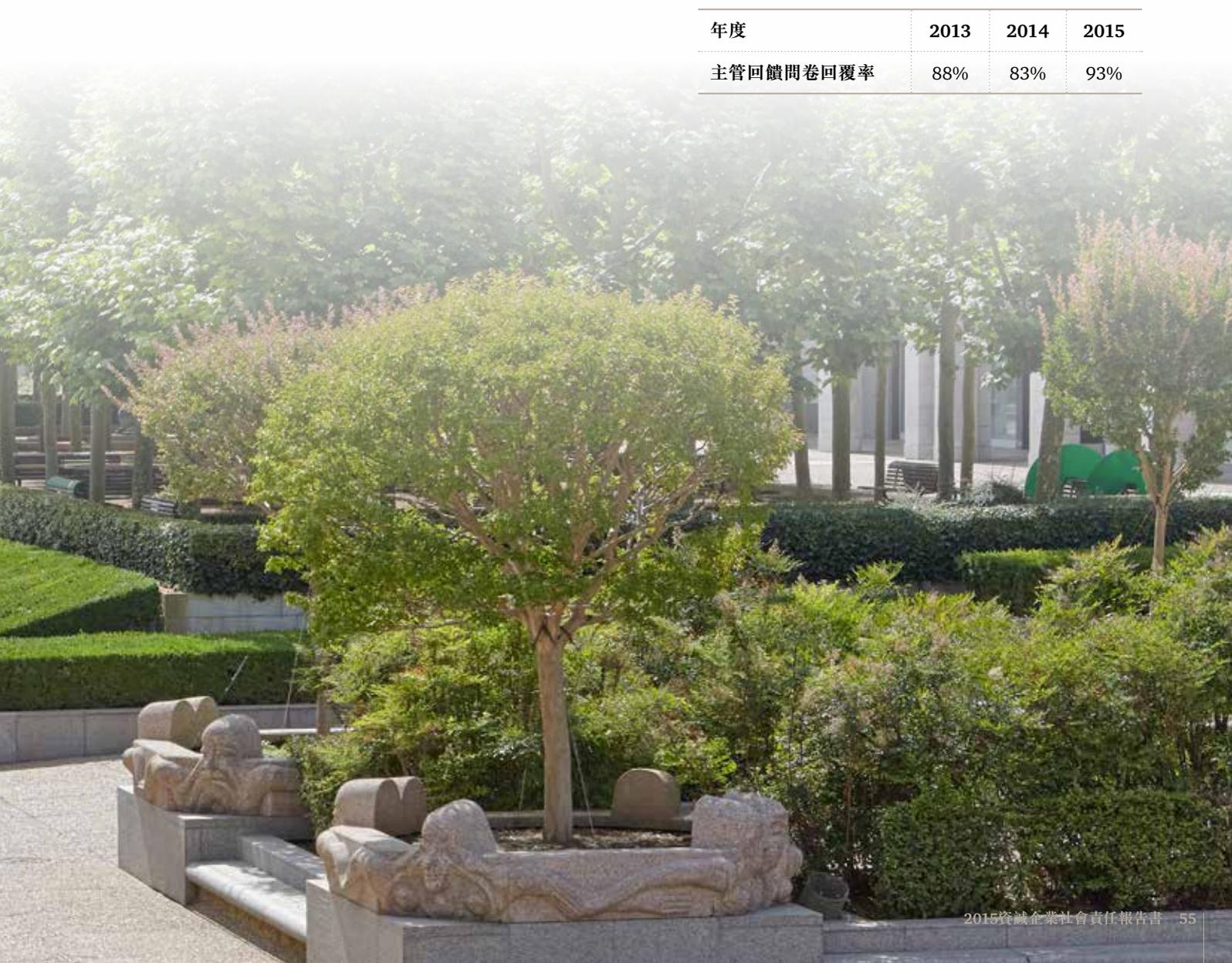
在過往舉辦的勞資會議中，主要討論議題包括：

- 同仁活動。
- 工作環境改善。
- 職場安全與職場健康之勞工代表遴選。
- 勞動條件之建議與提案。
- 提高工作效率事項之提議與討論。
- 個人電腦配備。
- 福利措施規畫等。

主管回饋問卷，多方傾聽同仁聲音

資誠為促進管理的雙向溝通，每年舉辦主管回饋問卷調查，讓同仁可以透過匿名的系統，表達對主管領導方式與建議的管道，給予直屬或工作中有互動的主管回饋。主管也能透過這個機會，了解自己的管理與領導，對團隊與屬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。這項機制，每年的問卷完成率皆在 8 成以上。

年度	2013	2014	2015
主管回饋問卷回覆率	88%	83%	93%



全球員工滿意度調查

為更了解同仁對資誠過去一年各方面努力的想法，資誠每年都會鼓勵同仁，透過全球員工滿意度調查，提出建言，以幫助資誠更瞭解同仁對管理政策、福利措施、升遷考核等制度的看法。為確保調查結果之公正客觀性，PwC 委託公正的第三方機構進行調查，讓同仁更能安心的提出對於資誠的想法與意見。

由 2015 年度之調查結果顯示，全部 28 個指標中，資誠有 22 項指標等於或高於 PwC 全球指標；有 14 項指標等於或高於大中華區（包括中國、新加坡、臺灣及香港）指標；有 11 項指標分數同時高於 PwC 全球及大中華區指標。整體而言資誠相較於 PwC 各聯盟所，同仁對於資誠的滿意度頗高。而其中關鍵的「員工認同指數」，則由 2014 年度的 63% 提升至 2015 年度的 65%，顯示資誠在提升同仁滿意度的行動上，能夠得到內部正面回應。

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。隨後 2 個月內，各個事業單位，則需依調查報告及與同仁進行溝通結果，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。

以 2015 年度的調查報告為例，在 6 月份取得員工滿意度調查結果後，主席即刻安排 10 場與各事業單位合夥人們的討論會，針對各事業單位特定的調查結果，分別依各向度之滿意程度與同仁文字意見，進行詳細的討論，以初步設定各事業單位之行動計畫方向。而針對同仁對資誠整體性之意見，也責成相關行政單位，依據同仁建議內容設定詳細之改善方案，確實落實，並公告周知。

歷年來，調查回覆率逐年上升，今年度的調查回覆率為 86%，高於 PwC 全球水準，顯見此一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。



全方位員工關懷 打造幸福職場

資誠自我期許成為專業服務之最佳雇主典範，致力創造美好的工作環境，並鼓勵同仁在追求工作成就感的同時，兼顧生活品質並維持身心的健康。

今年度，資誠獲得臺北市衛生局頒發「104年臺北市績優健康職場獎」，是唯一入榜的專業服務機構。為了讓同仁在更好的環境中發揮專長，資誠分別從「創造優質工作環境」、「建構同仁健康資產」、「塑造快樂工作人才」三大面向著手，期望達到「健康資誠、活力職場」的願景。

創造優質工作環境

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。





建構行動辦公室 自行開發多款 App

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。

對資誠而言，IT 是發展服務必要的長期投資，早在十多年前，資誠就已經將 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。



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並查找後直接撥號功能



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

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，透過電腦系統跳出提醒畫面，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：

2013-2015 年度 主管機關裁罰記錄

年度	事由	裁罰結果
2013	案件數：共 2 件。 裁罰事由：違反勞基法第 32 條第 2 項規定，超時工作。	裁罰 2 筆，共計新臺幣 40,000 元
2014	案件數：共 1 件 裁罰事由：違反勞基法第 30 條第 5 項規定，「未備置勞工簽到簿或出勤卡，逐日記載員勞工出勤情形」。	裁罰新臺幣 20,000 元
2015	資誠未有遭受主管機關裁罰之案件。	

兼顧家庭的育嬰留停制度：

體貼同仁照顧家庭的需求，資誠提供育嬰留職停薪制度，讓家有新生兒的同仁於三年內皆享有一年半之育嬰留停，暫以照顧家庭為優先，待滿足家庭階段性需求後，再重新投入職場。

2015 年度，資誠同仁申請育嬰留停人數，較前一年度成長 27%。由於同仁申請育嬰留停後，仍可能因為家庭或其他考量，而再度離開職場，因此，資誠採取多樣化的聘僱型態，為離職同仁開啟一個隨時能與職場銜接的管道，透過這種非典型聘僱型態的方式，讓更多同仁有機會重返資誠大家庭。

近三年育嬰留停申請人數與復職人數統計表

年度	性別	享有育嬰留停人數	申請使用育嬰留停人數	復職人數	復職後 12 個月仍在職人數	復職率	留任率
2013	男	214	1	1	1	55.0%	N/A
	女		19	10	5		
	合計		20	11	6		
2014	男	244	2	2	1	54.5%	72.7%
	女		20	10	8		
	合計		22	12	9		
2015	男	257	4	2	2	53.6%	100%
	女		24	13	10		
	合計		28	15	12		

註 1：2014 年 7 月 1 日至 2015 年 6 月 30 日申請育嬰留停同仁復職後 12 個月仍在職人數之資料統計截至 2015/12/31

註 2：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

註 3：享有育嬰留停的總人數的計算方式為依近三年申請過產假及陪產假人數進行統計

建構同仁健康資產

為了關懷同仁的身體健康，並建立員工健康自主管理的良性循環，資誠成立健康管理中心，全方位守護同仁的身心健康。

資誠的健康管理中心，除了配備一般外傷換藥用品、身高體重與體脂肪測量儀、血壓計、體溫計等健康設備之外，亦聘僱有二位全職專業護理師，並且定期安排特約醫生駐診，照顧同仁健康。

健康管理中心自 2014 年底成立之後，亦主動調查同仁感興趣的議題，並配合健康檢查異常分析結果，推動健康促進活動，引導同仁打造健康生活型態。活動內容包括：三癌篩檢、體重控制活動、戒煙課程、捐血活動、健康飲食講座等。

2015 年依勞動部公告資訊，資誠屬於並無重大高風險職業病之職業類別。資誠的健康管理中心從健康檢查分析發現，同仁最常見的健康問題，以體重過重最為普遍。因此健康中心著手規劃減重班與窈窕競賽活動，為期 4 個月的減重競賽中，共有 198 位同仁參加，119 人參與回測，回測率為 60%，累積共減 361.2 公斤，平均每人減重 3 公斤，參與減重班同仁的平均減重成效，較未參與同仁高出 2.8 公斤（減重班同仁平均每人減重達 5.8 公斤）。



此外，健康中心每月發行健康元氣電子報，以及由護理師親赴中壢、新竹、臺中、臺南、高雄等地分所，進行巡迴服務，向同仁傳達正確的保健醫療知識、培養健康的觀念與態度。





其他資誠關懷同仁健康的措施包括：

- **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。
- **母性健康保護計畫：**對於懷孕或產後 1 年內的媽媽同仁，由護理師定期關懷其工作及身體狀況，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。

2013 至 2015 年，資誠女性同仁粗出生率分別為 2.54%、3.63%、2.75%，較臺灣的比率高出 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%）。

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

- **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」。
- **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。
- **健康管理與疾病預防：**透過自行開發之健康管理資料庫，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。
- **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。



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，邀請同仁攜眷參與，凝聚及促進同仁及其眷屬的情感交流互動。
- **People we Care 精彩的休閒活動**：資誠長期重視同仁及家庭價值，每年皆依春、夏、秋、冬四季為同仁規劃精彩豐富的活動。
- **High Life Sport 樂活系列運動**：定期舉行運動類型活動，透過宣導運動好處與豐富獎品建構支持環境，鼓勵同仁培養健康生活習慣、將運動視為日常生活的一部分。
- **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。



肯定同仁貢獻 共享喜悅榮耀

過以下公開獎項，資誠鼓勵同仁不斷追求卓越，也對同仁的貢獻付出表達感謝：

卓越貢獻獎

由同仁推薦當年度具優秀表現的同仁參與選拔，接著透過優秀事蹟的分享，讓所有同仁共同票選出獲獎人，透過正向能量的展現，以及同仁的充份參與，鼓勵同仁相互學習、強化內部認同。

年度	2013	2014	2015
卓越貢獻獎人數	10	10	9

服務年資獎

為了感謝資深同仁多年來在工作崗位上的貢獻，資誠特別給予公開表揚與獎勵。



年度	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
2013	172	92	57	5	13%
2014	163	108	70	5	14%
2015	162	124	91	10	16%

晉升派對

資誠為年度榮膺新職的新任主管們，精心安排晉升派對，並邀請同仁及其眷屬參與，以表達對同仁優異表現的肯定及感謝，並鼓勵同仁朝向卓越領導人的目標邁進。2015 年有超過 120 位同仁及眷屬參與活動，共享喜悅與榮耀。

年度	合夥人	副總	協理	經理 / 副理
2013	6	8	31	72
2014	5	6	34	77
2015	5	11	21	76

金師獎

資誠為同仁開設的各類課程，幾乎都是由資深同仁擔任講師。因此，資誠每年頒發「金師獎」，表揚及感謝所有年度優秀講師，期勉所有的講師們繼續傳承經驗。





社會關懷

Corporate Responsibility



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，如何透過自身資源與專業能力，促進臺灣企業、產業與社會的正向發展，是資誠責無旁貸的使命。

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，以下揭露亦包括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。2015 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)。2015 年度已是第四度舉辦調查，邀請 19 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。

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。2015 年在政治大學開設「證交法專題研究課程」，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。

國際審計準則理論與實務分享會

2015 年度舉辦新審計準則理論與實務分享會，邀請各大學會計系所 50 多位老師參加，推廣新知並促進跨校學術交流。今年度的分享主題包括：新會計師查核報告準則、企業社會責任報告編製實務、確信準則公報第一號。

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 2015 年已邁入第 4 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

資誠教育基金會結合專家學者與社會菁英之專業知識，推廣各項教育出版文化工作，以求服務公眾，並促進與會計相關之各項專業資訊之交流。迄今已出版 10 餘本著作，包括 2015 年度出版的：《兩岸遺贈稅比較與 2014 臺灣最佳稅法判決》、《智慧財產權法手冊》、《企業併購策略與最佳實務》、《國際租稅要義與釋例》。

實務座談

透過各式研討會分享趨勢與新知，關心公眾議題。今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 / 大數據的發展趨勢研討會等實務座談，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。

推動 CSR 從校園開始扎根

資誠教育基金會未來除了持續進行人才培育的各方面向相關議題，也將投注心力於 CSR 議題的宣導，例如：舉辦 CSR 校園種子研習營，將 CSR 的概念從校園開始生根，透過個案討論與 CSR 創意提案培育企業社會責任種子。

專業志工：公益組織扶植計畫

健全財務管理 是公益體系的重要基石

臺灣人的愛心舉世聞名，有政府立案的公益組織就有三萬多個。這些公益組織，依其設立宗旨照顧社會各個角落中需要關懷的對象，是維繫穩定社會關係的重要力量。

公益組織要贏得捐款人信任，除了服務績效之外，還有一個重要的環節：在營運層面，要建立財會制度，並定期公布財報，向各界捐款人說明捐款的管理與使用情形，從而建立與捐款人之間正向的信任循環。根據統計，臺灣公益組織每年所收到的捐款，超過七成來自個人捐贈。而捐款人最關心的，莫過於捐款是否有被正確使用，讓愛心到達需要受助的人手中。

然而臺灣大多數的公益組織，規模不大且資源有限，缺少專業會計人員，而有限的人力也因忙於提供公益服務，而無法如一般企業定期編製財務與管理報表，或是向捐款人與理監事會報告資源運用的情形，因此易被外界誤解為未能有效率的使用捐款。

公益組織扶植計畫 小檔案

發起時間：2008 迄今

輔導公益團體家數：101 家（含社會企業 1 家）

志工來源：資誠資深同仁，需具備三年以上專業審計服務經驗

推動方式：資誠提供志工給薪公假，前往受輔導公益組織進行會計制度輔導教學，每年約有 30-50 位同仁參與。

以財會專業 扶植公益組織

為了協助臺灣公益組織建立良好會計與財務管理制度，資誠在 2008 年發起「公益組織財務管理能力扶植計畫」（現更名「公益組織扶植計畫」），以企業志工的方式，免費協助中小型公益組織建立財務管理制度，助其具備「編製財務報表」與「管理報表」的能力，達到組織財務公開透明化、營運效率提升的效果，以獲得社會更高的信任。

自 2008 年起至今，這項計畫已經輔導了超過百家公益組織，近年來，更進一步將輔導對象的範圍擴大到協助新興的社會企業健全營運管理。

不只給魚竿 也教如何釣魚

為了有效推展這項企業志工專案，資誠選擇中華民國社會事業發展協會作為策略夥伴，篩選服務績效良好，但是財務管理能力有待提升的公益組織來輔導；由具有財務管理、會計、顧問服務等專業背景的資深同仁擔任志工。

資誠開始輔導公益組織之後發現，大多數公益組織並非「不願意」公布標準化的財報，而是因為資源有限，無法雇請專職的會計人員來處理收支、捐款等帳務事宜。加上公益組織的會計科目和一般企業不同，很難找到針對公益組織所設計的記帳軟體。諸多因素影響，才造成部分公益組織財務制度不夠健全的狀況。

雖然這是一項免費輔導的專案，但資誠十分重視同仁志工的輔導品質，參與這項專案的志工團，每個月召開分享會，彼此交流服務心得與經驗。另一方面，為了從根本解決公益組織的困擾，資誠除了從最基本的借貸觀念、正確記帳開始，協助公益組織就既有人力培訓會計人員之外，更研發一套適用公益組織的 EXCEL 記帳軟體，免費提供公益組織使用。

除了公益組織扶植計畫，資誠還參與了以下專案：

- 公益自律聯盟「財會管理培力工作坊」
- 公益自律聯盟「臺灣公益團體自律聯盟會員財務報表覆核專案計畫」
- 「公益創新浪潮：跨域創價與社會共好」2015 年臺灣企業 CSR 現況與公益資源應用研討會
- 勞動部 2015 社會企業國際分享會

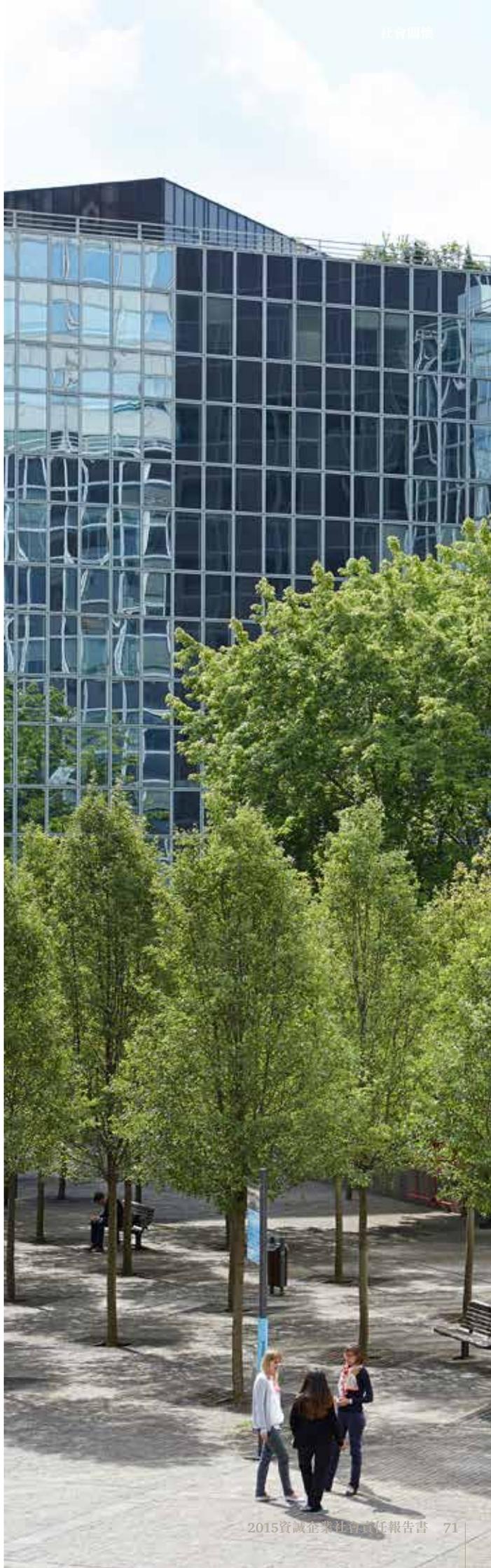
擴散影響力 協助公益團體與社會企業參與 自律聯盟

對於所有接受資誠輔導、已經建立會計與財報系統的公益組織，資誠都會鼓勵其加入「臺灣公益團體自律聯盟」，自律聯盟要求加入的公益組織必須具備健全的財務管理制度，以及定期在自律聯盟網站上公布財務報表，目前已獲得許多企業與捐款人的認同，因此，加入自律聯盟，對於公益團體的責信展現，具有非常好的正面效果。

從 2008 為公益組織提供輔導至今，資誠累積了許多珍貴的輔導經驗，為了讓這些年來所創造的智慧資產能夠獲得完整的保存與發揚，資誠特地進行有系統的整理與編輯，將扶植輔導經驗與心得於 2013 年彙整出版為《邁向公益理想之路：非營利組織之設立與管理實務》一書，與社會大眾分享。

社企聚落財務講堂

資誠的公益組織扶植計畫，自推動以來已獲公益團體相當大的迴響，每年都接到許多公益團體提出希望接受輔導的需求。此外，近年臺灣興起一股社會企業創業風潮，2015 年經濟部中小企業處亦邀請資誠參與「社企聚落」財務講堂，輔導社會企業健全財務與營運，課程主題包括：企業之財務、會計、法務、智財等不同領域，資誠除了由資深合夥人主講，亦在每周二由志工駐點，提供專業諮詢。



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，2015 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。

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」已經邁入第十五個年頭，隨著我們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，與臺灣在地優秀的文創品牌合作，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。

資誠 2015 社會關懷相關捐款統計

項目	年度	2013	2014	2015
公益組織扶植		\$1,650,000	\$1,800,000	\$1,900,000
公費回捐		\$1,534,100	\$1,249,100	\$1,529,100
支持專業團體運作		\$767,146	\$870,000	\$2,986,000
支持學校校務 / 學生發展活動		\$2,990,000	\$2,885,000	\$4,280,000
慈善捐款 / 社會救助		\$219,780	\$463,000	\$1,100,000
合計		\$7,161,026	\$7,267,100	\$11,695,100





環境保護

Environment Management

2015 年堪稱為全球有史以來最熱的一年，第 21 屆聯合國氣候變化綱要公約（UNFCCC）締約國大會（COP21，即 2015 巴黎氣候峰會）通過「巴黎協議」，確認全球對於溫室氣體減量的一致共識。從美、日、歐盟等先進國家皆承諾具體減排目標，不難看出各國政府對減排的態度相當積極。

臺灣雖非締約國成員，但為與全球行動一致，政府已訂出 2030 年排放量較 2005 年減少 20% 的目標，希望將溫室氣體排放量控制在 2.14 億噸以下。為達減量目標，政府已在去年通過溫室氣體減量及管理辦法，並且提出三大減量政策：發展再生能源、調整產業結構、提升能源效率。資誠的營運活動主要是專業智識服務，和環境面向的相關度並不高，但是為了響應政府的減排目標，資誠主動將對環境保護的關注面向，聚焦在節能減碳等環境友善措施，透過以身作則，希望在逐漸走向服務業高度密集的臺灣，帶動更多企業共同參與。具體行動，包括以下方面：



能源管理

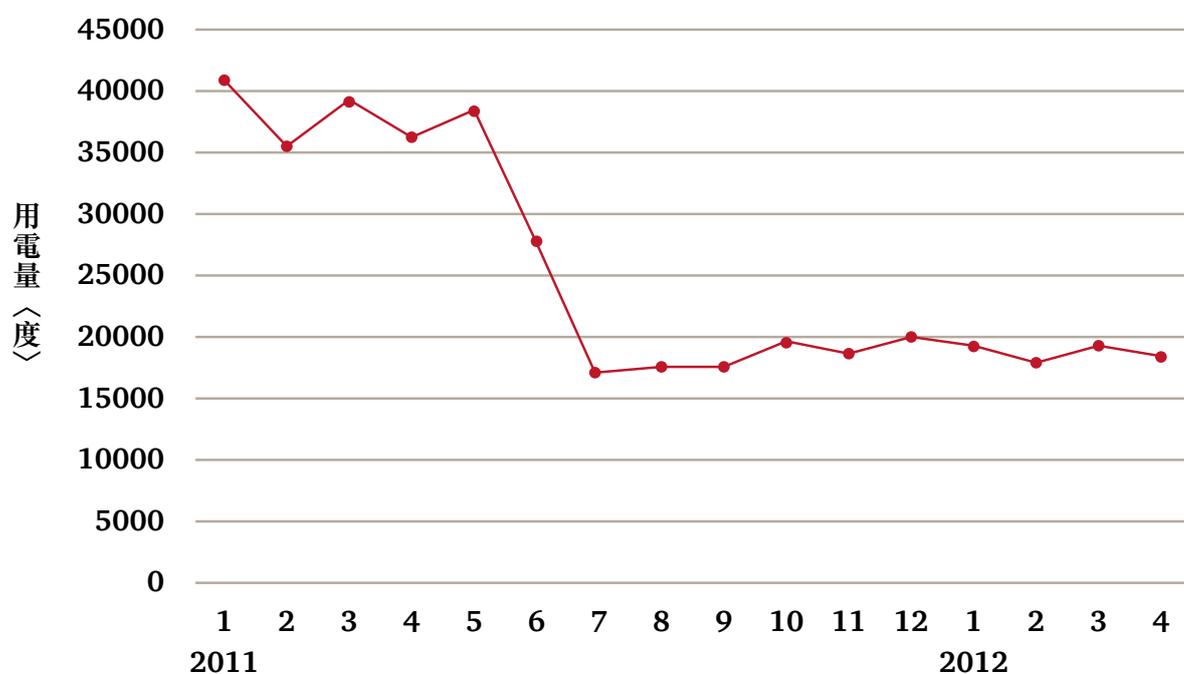
資誠目前在臺灣的八個服務據點，辦公室皆位於商業辦公大樓內，水電與空調系統多為辦公大樓既有之設備，因此，資誠在能源管理上，採取以下措施，以達到節能目的，故 2013-2015 年度之總用電度數及人均用電度數均呈現下降趨勢：

- 一、選擇辦公室地點時，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。



- 二、**辦公室內換裝節能燈管**：目前臺北、新竹普華、臺南等分所，均已經全面換裝 T5 燈管，未來將重新裝修之臺中分所與高雄分所，亦將全面採用 T5 燈管做為辦公室內之照明設備。
- 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、**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、**配合辦公室關燈政策**，以定時系統管理空調與燈光用電，進而強化節能管理。
- 六、**節能機房**：資誠很早就全面電腦化，由於同仁的電腦設備以及資料庫設置機房的用電量相當可觀，基於環保與節能的需求，資誠在 2008 年設置虛擬主機，並且自 2011 年 7 月開始，全面更換為節能機房設備，自機房改裝完成之後，每月用電度數已下降 50%。

資誠節能機房安裝前後用電量對照表



資誠 2013-2015 年度人均用電度數及溫室氣體排放量

年 度	2013	2014	2015
總用電度數	2,709,327	2,590,896	2,555,675
人均用電度數	1,058.7	1,040.9	1,037.6
用電二氧化碳排放量 (公斤 CO ₂ e)	1,427,995	1,351,192	1,331,507
人均用電二氧化碳排放量 (公斤 CO ₂ e)	553	538	536

註：依能源局公布之用電年度電力排放係數進行換算，惟因 2015 年度之係數尚未公布，該年度用電係依 2014 年度 0.521 之標準進行換算。

溫室氣體排放

隨著臺灣企業全球佈局的版圖持續擴張，資誠同仁的差旅頻率及範圍也不斷增加及擴大。因此，資誠十分關注差旅所產生溫室氣體排放，以及對自然環境造成的衝擊。為此，我們統計同仁差旅搭乘飛機的里程，據以計算里程總量及碳排放量資訊，並在本報告書中揭露，以供利害關係人檢視。另外，資誠也透過投資 IT 軟硬體，使用行動裝置 App (vConference)，鼓勵同仁多使用視訊會議，減少出差行程，以降低溫室氣體排放。

2015 年度資誠出差飛行里程共計 21.8 百萬公里，產生的二氧化碳排放總量為 4,171,738 KgCO₂e。



綠色採購

除了響應節能減碳，資誠同時在內部的採購管理導入綠色政策，由於資誠為專業服務機構，供應商主要類別為辦公設備及電腦設備之廠商，採購之大宗項目包括：辦公室裝潢、電腦設備與紙張，相關的管理政策逐項說明如下：

裝潢建材採用綠色產品

每逢有新的辦公室裝修專案，舉凡天花板、地毯、屏風隔間、辦公家具等品項，皆儘量選擇通過臺灣或者內政部營建署認證的綠色建材或綠色產品。

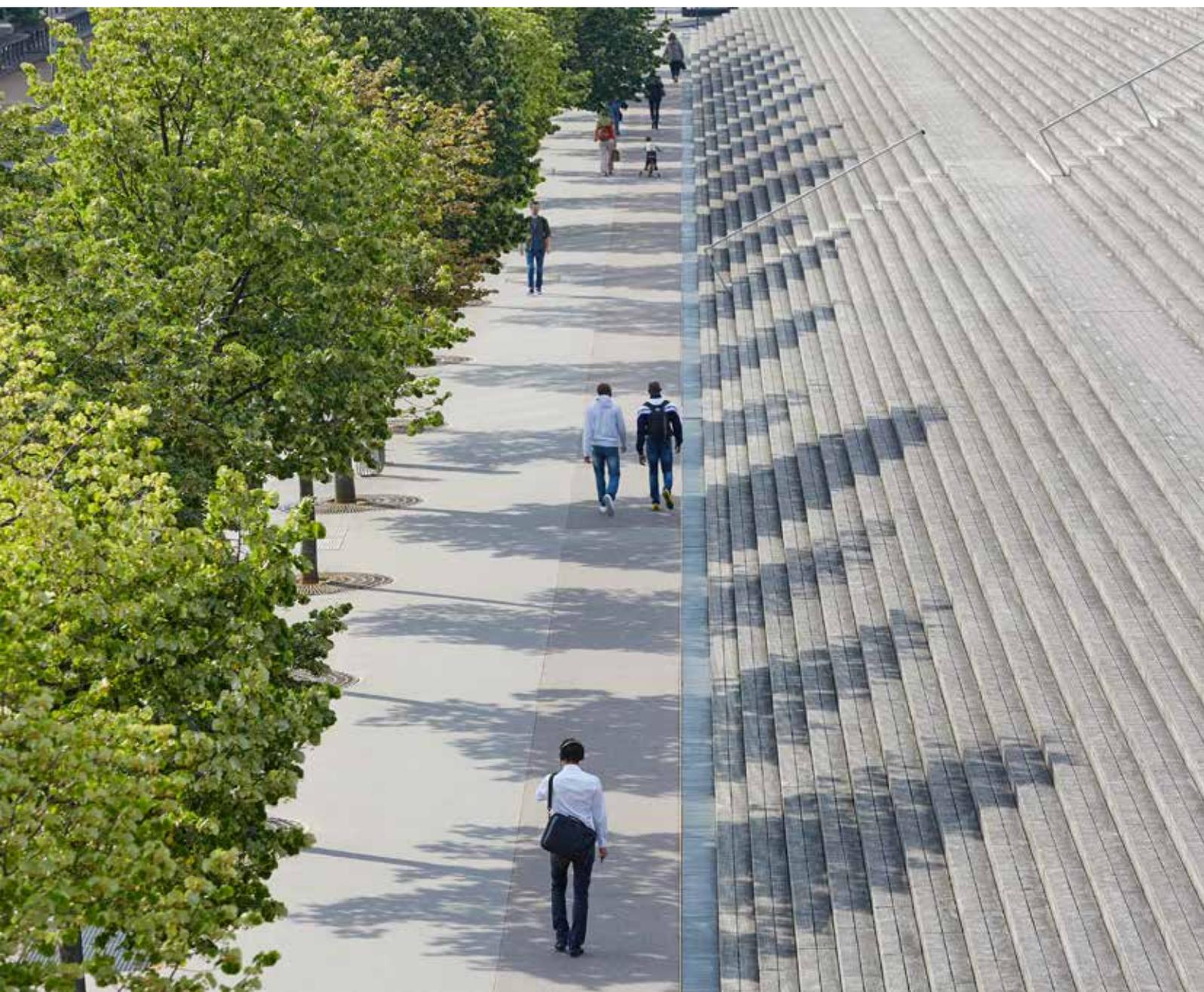
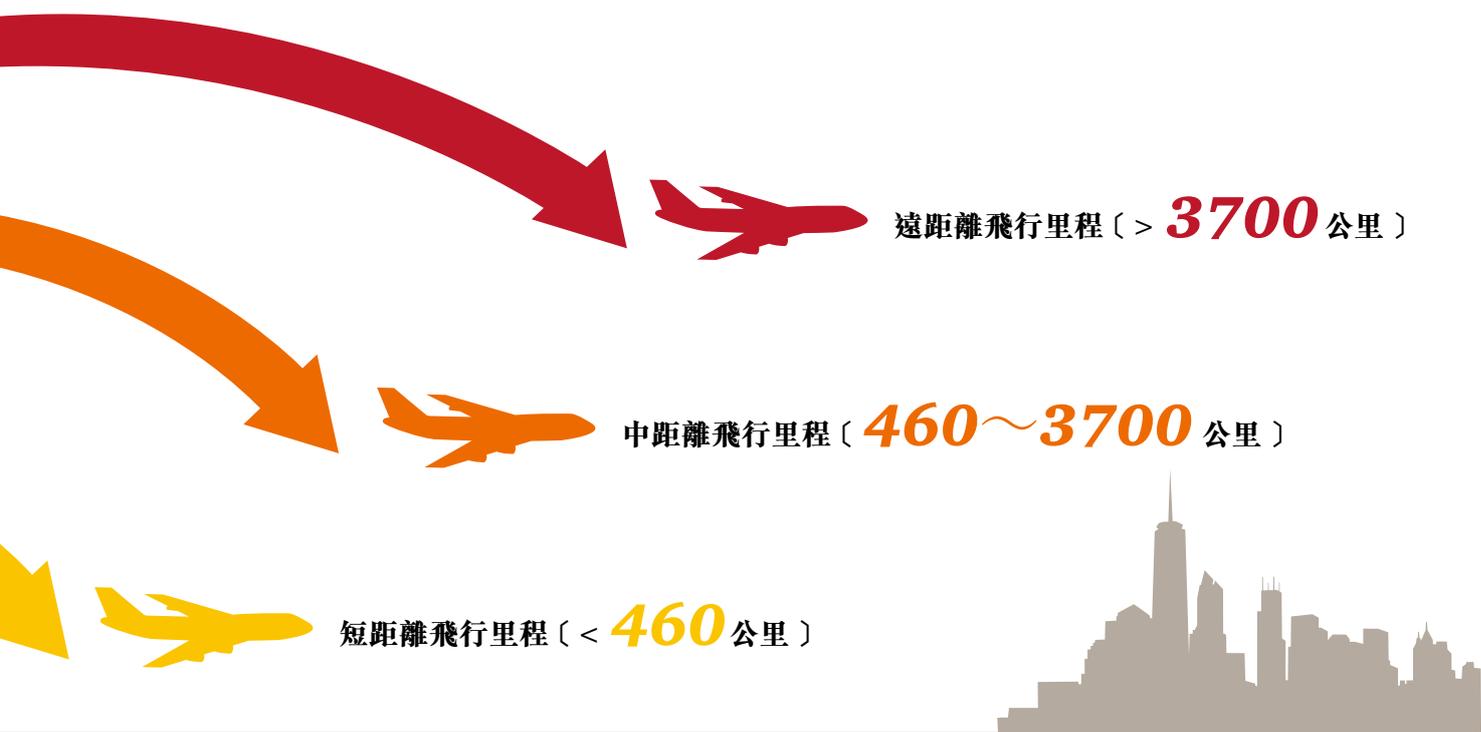
電腦設備採用環保標章產品

資誠兩千多位同仁日常工作皆需使用電腦設備，因此，每年 IT 產品的採購量與金額皆相當可觀。為避免對環境產生污染之嚴重後果，資誠每年在採購及租用 IT 產品、印表機、影印機等品項時，皆以有環保標章者為主要選擇條件。資誠對綠色採購的堅持，近 3 年亦連續獲得臺北市政府頒發「綠色採購企業」獎狀之表揚。



綠色環保產品採購金額統計

年度	金額 (元)	占全所庶務品採購總金額比例	主要採購項目
2013	29,074,800	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) 之採購及租賃金額
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) 之採購及租賃金額



其他環境友善措施

紙張回收

由於資誠的營運活動包含大量文書性工作，每年需要耗用大量紙張，為了達成友善環境的目標，近年來積極推動無紙化辦公室，在各辦公樓層設置機密與一般廢紙回收，回收的紙張一律以機密筒密封處理，送進回收廠之後，絞碎重新溶成紙漿回收。紙類回收措施落實之後，除了營運用紙之外，亦提高同仁對書報、期刊雜誌等各類印刷品養成資源分類回收的習慣。

資誠 2013-2015 年度紙張採購統計

年度	全所合計
2013	96,434
2014	95,757
2015	89,905

年度	2013	2014	2015
人均用紙量 (公斤)	37.0	38.1	35.7

資誠臺北辦公室用紙 與印刷品回收統計表

單位：公斤

年度	回收量
2013	38,343
2014	54,325
2015	62,419

除了透過內部管理、宣導等方式進行節能節水，資誠也推動多項環境友善措施，例如：

採購公平交易咖啡

自 2014 年度起採購公平交易咖啡豆供同仁及會議區使用，至 2015 年度公平交易咖啡豆已達全所採購量之 51.1%。希望未來三年，能夠達成百分之百使用公平交易咖啡的目標。

空氣品質管理

有鑒於近年來空氣品質對國人健康的影響漸受重視，資誠在南科辦公室率先安裝二氧化碳濃度偵測系統，未來，將進一步推動在所有營運據點安裝空氣品質偵測系統。

2016 起推動節能減碳宣導教育

企業社會責任 (CSR) 是資誠近年積極倡議的議題，2016 年起，為了響應政府的減排目標，資誠將透過各種溝通管道與機會，計劃逐步推動以下重點：

1. 推動環境會計：和學校合作舉辦研習營，並協助大專院校開設環境會計課程，或在審計課程中增加對 ISAE 3410 溫室氣體聲明確信準則 (Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements) 的介紹。
2. 將節能減碳、綠色議題列入 CSR 相關研討會與智識分享的重點
3. 推動 ISAE 3410 確信準則：重點包括透過會計師公會，向環保署建議納入 ISAE 3410 為溫室氣體查證標準之一。
4. 透過會計師公會，推動會計師對臺灣節能減碳政策、環境會計、物質流成本會計，以及 ISAE 3410 等節能減碳相關議題的瞭解。



結語

展望未來，資誠「傳誠」的初心與「營造社會誠信、解決重要問題」的核心使命，仍然是我們不斷自我鞭策、往前邁進、持續為國家與產業創造價值的重要動力。

當全球正迎向前所未有的氣候變遷、人口結構改變、科技化加速產業轉型以及其他種種挑戰，資誠深刻理解除了面對專業服務產業的競爭，我們有另一個更高的使命，就是要透過我們的專業服務，擴大我們的影響力，帶動所有企業積極落實社會責任，進而創造產業、國家與社會共好的未來。因此我們健全公司治理、堅持誠信經營、持續提升專業服務質量、培育國際化人才、貢獻專業、關懷扶助弱勢的腳步不會停止或鬆懈，我們會透過更有效的管理方針與具體的行動，從發展策略開始落實企業社會責任、永續經營的理念，與臺灣的產業、社會一同迎向新的時代與挑戰。

附錄

全球永續性報告指標 GRI G4 內容索引表

編號	指標	對應章節	頁碼
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。	主席的話	4
G4-2	關鍵衝擊、風險及機會	資誠 PwC Taiwan 概況 > 資誠的理念與使命	10-11
組織概況			
G4-3	組織名稱。	報告期間與涵蓋範圍	1
G4-4	主要品牌、產品和服務。	誠正經營 > 專業服務	29-31
G4-5	組織總部所在位置。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 組織簡介	8
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	資誠 PwC Taiwan 概況 > 組織簡介	8
G4-7	所有權性質與法律形式。	報告期間與涵蓋範圍	1
G4-8	組織所提供服務的市場	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	29-31
G4-9	說明組織規模	資誠 PwC Taiwan 概況 > 組織簡介。 財務數字以全球 PwC 營收為主進行揭露； 資本額因事業體特性不允揭露。	8-9
G4-10	按雇用類型、僱用合約及僱用地區劃分的員工總數	資誠 PwC Taiwan 概況 > 組織簡介 未有非員工及非正式員工擔任主要職位之情形	8
G4-11	受集體協商協定保障之總員工比例。	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	報告期間內有關組織規模、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	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	誠正經營 > 風險及品質管理政策	26

編號	指標	對應章節	頁碼
G4-15	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。	誠正經營 > 重要議題倡議與智識出版	33
G4-16	組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	誠正經營 > 公眾事務參與	34
鑑別重大考量面與邊界			
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	報告期間與涵蓋範圍	1
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」	資誠 PwC Taiwan 概況 > 利害關係人溝通、重大性議題分析	16-18
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 重大性議題分析	18
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。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 重大性議題分析 組織內部關於該考量面邊界無特殊限制。	18
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。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 重大性議題分析 組織外部關於該考量面邊界無特殊限制。	18
G4-22	說明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。	首次發行故不適用	-
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。	首次發行故不適用	-
利害關係人參與			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 利害關係人溝通	17
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 利害關係人溝通	16-17
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，並說明任何的議合幫序是否特別為編製此報告而進行。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 利害關係人溝通	17

編號	指標	對應章節	頁碼
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，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。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 利害關係人溝通	17
報告概況			
G4-28	所提供資訊的報告期間。	報告期間與涵蓋範圍	1
G4-29	上一次報告的日期。	首次發行故不適用	1
G4-30	報告週期。	報告期間與涵蓋範圍	1
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人。	聯絡資訊	1
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> 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 	報告編輯原則	1
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> 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 	報告編輯原則	1

編號	指標	對應章節	頁碼
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策。	資誠 PwC Taiwan 概況 > 企業社會責任委員會 誠正經營 > 內部治理	19, 22-23
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	誠正經營 > 風險及品質管理政策	24-25
環境面向			
G4-DMA	環境面向管理方針	環境保護 > 能源管理	76
能源			
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	環境保護 > 能源管理	76
G4-EN6	減少能源的消耗	環境保護 > 能源管理	76
排放			
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	環境保護 > 能源管理	76
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	環境保護 > 溫室氣體排放	78
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	環境保護 > 綠色採購、其他環境友善措施	79
產品及服務			
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	環境保護 > 溫室氣體排放	78
整體情況			
G4-EN31	各類總環保支出及投資	環境保護 > 綠色採購	79
勞僱關係			
G4-DMA	勞僱關係管理方針	人才培育 > 全方位員工關懷 - 打造幸福職場	57

編號	指標	對應章節	頁碼
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	人才培育 > 全方位員工關懷 打造幸福職場	59, 63
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	人才培育 > 全方位員工關懷 打造幸福職場	59
職業健康與安全			
G4-DMA	職業健康與安全管理方針	人才培育 > 建構同仁健康資產	60
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	人才培育 > 建構同仁健康資產	60
訓練與教育			
G4-DMA	訓練與教育管理方針	人才培育 > 培養與發展菁英人才	40, 46-47
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	人才培育 > 七大訓練課程 - 發展全方位人才	48
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	人才培育 > 培養與發展菁英人才	50-51
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	人才培育 >> 績效發展計劃	49
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	人才培育 > 建構完善的多元人才招聘與管理模式	41
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	人才培育 > 特殊族群工作者的聘僱 員工關懷 > 多元化與包容性	43、54
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	員工關懷 > 多元化與包容性	55
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	誠信經營 > 行為準則 員工關懷 > 多元化與包容性	25, 55-56

編號	指標	對應章節	頁碼
當地社區			
G4-DMA	當地社區管理方針	社會關懷	68
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	社會關懷	68-73
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	人才培育 > 全方位員工關懷 打造幸福職場	59
產品及服務標示			
G4-DMA	產品及服務標示管理方針	誠正經營 > 專業服務、客戶滿意度調查	29-32
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	誠正經營 > 客戶滿意度調查	32
顧客隱私			
G4-DMA	顧客隱私管理方針	誠正經營 > 維護客戶資訊安全	27
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	誠正經營 > 維護客戶資訊安全	27

發行日期：2016年3月首次編製發行

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

電話：02-27296666 分機：21501

官方網址：<http://www.pwc.tw>



<http://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 208,000 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.

© 2016 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.