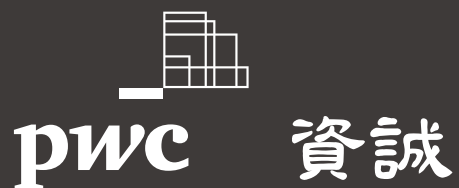




www.pwc.tw

2020 PwC Taiwan 企業社會責任 報告書

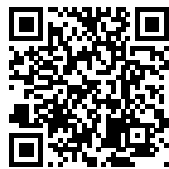


報告編輯原則

GRI 102-54、GRI 102-56

本報告為 PwC Taiwan 所發行之第四本企業社會責任報告書。透過此報告，期望向各界利害關係人說明 PwC Taiwan 落實企業社會責任與永續策略之作法與成果，強化與利害關係人的雙向溝通。本報告書以中文發行，同時於 PwC Taiwan 官方網站提供可下載閱讀之 PDF 檔案。

本報告呼應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）並遵循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）準則（GRI Standards）核心選項進行資訊揭露。GRI 準則相關內容索引表，請參閱本報告書之附錄章節。本報告書未經第三方確信。



PwC Taiwan 官方網站
企業社會責任專區

資料涵蓋期間與範圍

GRI 102-10、GRI 102-50、GRI 102-52

- 本報告內容涵蓋 PwC Taiwan 2019、2020 會計年度（自 2018 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日）的企業社會責任績效表現，為求議題的完整表達與績效揭露，部分項目內容亦會回溯揭露歷年資訊。
- 本報告書內的資料統計時間範圍以會計年度（Fiscal Year）為主，如報告書中時間標示為「2019 年度」即代表 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期間，依此類推。若有因資料統計需配合政府行政單位或其他因素，則以具體日期標示。
- 本報告書為 PwC Taiwan 第四次發布企業社會責任報告書，未來發行周期將以兩年發行一次為主。
- 本報告中之 PwC Taiwan 泛指在臺灣以 PwC 做為品牌、對外營運的獨立事業體，包括資誠聯合會計師事務所、資誠企業管理顧問公司、資誠稅務諮詢顧問公司、普華國際財務顧問公司、普華商務法律事務所、資誠永續發展服務公司、普華國際不動產公司、資誠人資管理顧問公司、資誠智能風險管理諮詢公司、資誠創新諮詢公司。本報告內容包括上述事業體所有的營運活動。



報告編輯原則	1
資料涵蓋期間與範圍	1
主席的話	4
永續績效	6

01 關於 PwC Taiwan

組織概況	9
關鍵衝擊、風險與機會	11
治理與經營	16
發展目標與 企業社會責任策略	18
資誠五十 邁向一百	22

02 利害關係人議合

利害關係人分類與溝通	26
永續議題	30
重大性議題鑑別	32
重大性議題揭露	34

03 負責任的商業營運

職業道德	39
風險管理	42
資訊保護	44
法規及政策遵循	45
品牌聲譽	46
客戶滿意度	47

04 協助產業發展

審計服務	49
稅務法律服務	52
財務顧問服務	54
管理顧問服務	56
法律暨智財管理服務	58
金融產業服務	59
生技醫療	60
智慧製造	62
再生能源	64
中國	65
南向	66
家族企業暨財富傳承服務	67
風險及控制服務	68
危機管理服務	70
創新創業服務	71

05 促進社會永續發展

多元角度倡議 最新國際 CSR 議題	74
以專業協助臺灣產業 邁向永續發展	78
社會關懷	83
環境保護	85

06 智識領導

智識分享	90
財會教育	97

07 人才培育

人才培育和發展	101
人才吸引和保留	106
員工多元化與平等	108
員工福利	109
職業健康與安全	112
勞雇關係與溝通	114
員工人權促進	115
附件	116
GRI 準則對照表	116
PwC Taiwan CSR 委員會 名單與編輯團隊	121

主席的話

GRI 102-14

2020 年對於全世界而言都是艱難且充滿變動的一年。新型冠狀肺炎病毒 (Covid-19) 疫情席捲全球，徹底顛覆人們生活、工作、互動甚至是思考的方式，本著「營造社會誠信，解決重要問題」使命，PwC 全球聯盟組織致力以其專業能力、統合全球資源，傾聽客戶面臨的困境與需求，與政府、產業界緊密合作，致力協助產業恢復常軌運作，並積極回應客戶數位轉型、永續經營之迫切需求。

根據 2020 年八月最新發布的《PwC 新冠肺炎全球企業領袖調查》(PwC's COVID-19 CEO Panel Survey)，有 78% 的全球企業領袖認為，疫情將使遠距協作的工作型態成為新常態；同時，有 61% 認為工作場所將從高度密集轉向低密度。當問及企業最優先的中長期商業模式轉型，有 24% 企業領袖選擇將「核心業務 / 流程數位化」，其次為「增加數位產品或服務」(17%)。

除了調查數據，過去這段時間以來，我們不斷地從客戶端聽到企業迫切的數位轉型需求。PwC Taiwan 致力成為最值得信賴的專業服務機構，

一直以來，我們的企業社會責任核心理念在於「以自身專業為社會帶來正向影響力」，用專業服務與知識協助社會解決重要問題。

是以，PwC Taiwan 在新冠疫情爆發的第一時間，及時協助客戶因應疫情危機，追蹤政府法令政策，評估在人力、財務、業務、法律等相關面向對企業營運之影響，幫助客戶擬定復原計畫，將這次疫情危機化為轉機，成為企業不斷優化的契機。

此外，PwC Taiwan 也遵循 PwC 全球戰略委員會 (The Strategy Council) 及聯盟領導團隊 (Network Leadership Team, NLT) 在社會面及環境面制定的企業責任目標¹：在社會面，我們自 2009 年發起「公益組織及社會企業扶植計畫」，運用自身在財務、稅務法律及管理領域的專長，扶植臺灣公益組織及社會企業的財務及營運管理能力，藉此提高這些公益組織的社會公信力，促使公益組織及社會企業邁向永續經營。於 2019、2020 年度輔導組織家數達 27 家，共計有 132 位企業志工投入超過 1,500 個小時之服務。

在節能減碳上，PwC Taiwan 持續提高能源效率、以降低我們對環境所造成絕對碳影響，截至 2020 年度底，所內電腦及事務機 90% 以上採用節能產品；大型空間裝潢綠建材或國際同等級認證採購占全所該類項目採購量超過 70%。且在每一位同仁的共同努力下，2020 年度人均年用電度數較 2018 年度下降 3%，人均年紙張採購量亦較 2018 年度下降 3%。

今年，PwC Taiwan 正式跨越五十周年的重要里程碑。回想成立之初，兩位創辦人朱國璋教授、陳振銑教授對品質要求嚴謹、公正不徇私，並作育無數英才，從此開啟「資深望重，誠正服務」的道路。

為了持續提供客戶更好的服務，PwC Taiwan 數位轉型從未停歇，從開發電子工作底稿系統、線上簽核、線上學習以及數位行動 App 等，均領業界之先河；在 2020 年度之初，PwC Taiwan 更啟動了「新時代，新技能」New world. New skills 計畫，致力協助全所同仁提升數位技能，持續以推動臺灣企業國際化經營、數位轉型、永續發展為要務。

1. 請詳 PwC Corporate responsibility : www.pwc.com/gx/en/about/corporate-responsibility.html

本報告書是 PwC Taiwan 第四次編製企業社會責任報告書，PwC 身為聯合國發展 SDGs 相關行動方案的合作夥伴之一，本報告書以 SDGs 展開重大性議題鑑別，將 SDGs 做為事務所總體戰略框架。期望透過這本報告書，讓利害關係人與社會各界持續給予 PwC Taiwan 寶貴的建議與回饋，做為 PwC Taiwan 擬定發展策略與方向的重要參考。

展望未來，PwC Taiwan 將持續堅持核心價值，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。



PwC Taiwan 企業社會責任委員會主席
資誠聯合會計師事務所所長暨
聯盟事業執行長





永續績效

經濟面 | Governance

2

榮獲臺灣證券交易所頒發「108年度流通證券獎 - 會計師事務所」第二名

2

榮獲證券櫃檯買賣中心頒發「108年簽證輔導上櫃及登錄興櫃績效獎」第二名

50%+

超過五成的上市上櫃公司查核案件成功導入 PwC Global 數位化審計工具

72%

2019、2020 年度，PwC Taiwan 協助臺灣上市櫃之生醫公司在海內外募資金額，占臺灣整體上市櫃之生醫產業募資總額的 72%

90件

PwC Taiwan 東南亞及印度業務服務團隊成立以來，已成功輔導臺商往東南亞投資或東南亞的臺商回臺相關案件共計 90 件

32%

經 PwC Taiwan 確信的 CSR 報告書數量市占率達 32%，在同業間處於領先地位

500人+

資誠新世代企業家聯誼會 2013 年成立至今，累計逾 500 名來自海內外各地臺商企業會員

國際創育機構

榮獲經濟部中小企業處頒發資誠創業成長加速器「國際創育機構登錄證明」

社會面 | Social

11

自 2009 年發起「公益組織及社會企業扶植計畫」以來，已邁入第 11 個年頭，在 2019、2020 年度輔導組織家數達 27 家，有 132 位企業志工投入超過 1,500 個小時服務

77%

臺灣發布的 SROI 報告書中，有近 77% 由 PwC Taiwan 輔導通過

1500

啟動「新時代，新技能」計畫 (New world. New skills) 以強化同仁數位技能，投入超過 2,000 萬新臺幣在數位化的軟硬體設施及教育訓練，未來每年至少將投入 1,500 萬新臺幣的預算

71%

同仁對推動包容多元化工作環境的行動的滿意度從 2018 年度的 67% 成長至 71%，高於 PwC 全球聯盟組織的 68%

AREA 2020 人力投資獎

榮獲 2020 亞洲企業社會責任獎 (Asia Responsible Enterprise Awards 2020, AREA 2020)² 人力投資獎

環境面 | Environmental

-3%

2020 年度，人均年用電度數較 2018 年度下降 3%

-3%

2020 年度，人均年紙張採購量較 2018 年度下降 3%

90%

截至 2020 年底，所內電腦及事務機 90% 以上採用節能產品

70%

截至 2020 年底，大型空間裝潢綠建材或國際同等級認證採購占全所該類項目採購量超過 70%

60%

2019、2020 年度，採購公平貿易交易咖啡豆占全所該類項目採購額超過 60%

2. 由政府組織「亞洲企業商會」(Enterprise Asia) 舉辦，獎項類別包括社會公益發展獎、人力投資獎、健康衛生推廣獎、綠色領導獎、企業治理獎和負責任企業領袖獎等。

01

關於 PwC Taiwan



組織概況

GRI 102-1、GRI 102-2、GRI 102-4、GRI 102-5、GRI 102-6、GRI 102-7、GRI 102-8、GRI 102-45、GRI 201-1

PwC Taiwan 為 PwC 全球聯盟組織在臺灣之聯盟所，PwC 全球聯盟組織遍布 157 個國家、擁有超過 284,000 名專業人員，致力於提供高品質的審計、稅務法律及顧問諮詢服務。PwC 全球聯盟於 2020 會計年度（2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日）全球合併營收達 430 億美元，較 2019 會計年度逆勢成長 3%，在財星全球 500 大企業中，超過 85% 為 PwC 客戶（含審計簽證及非審計簽證）。

在 PwC 豐富的全球資源支援下，PwC Taiwan 不僅提供全球一致的財會審計服務，更針對複雜的企業營運管理環境，提供稅務、投資理財、價值管理、人力資源、法律等全方位諮詢服務，我們所提供的專業服務與優異人才，不僅符合、更超越各界的需求與期望。

今日 PwC Taiwan 的角色，已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、不動產交易、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全方位的解決方案。

為發揮各專業服務之綜效、增進經營效率，資誠聯合會計師事務所偕同策略合作夥伴（資誠企業管理顧問公司、資誠稅務諮詢顧問公司、普華國際財務顧問公司、普華商務法律事務所、資誠永續發展服務公司、普華國際不動產公司、資誠人資管理顧問公司、資誠智能風險管理諮詢公司、資誠創新諮詢公司），於全臺六個城市提供專業的整合性服務，並透過與 PwC 全球聯盟所密切的互動與合作，提供全方位完整的解決方案，以提升客戶的價值。

截至 2020 年 6 月 30 日止，
PwCTaiwan 共有

110+ 位合夥人

3000+ 位員工

8500+ 家

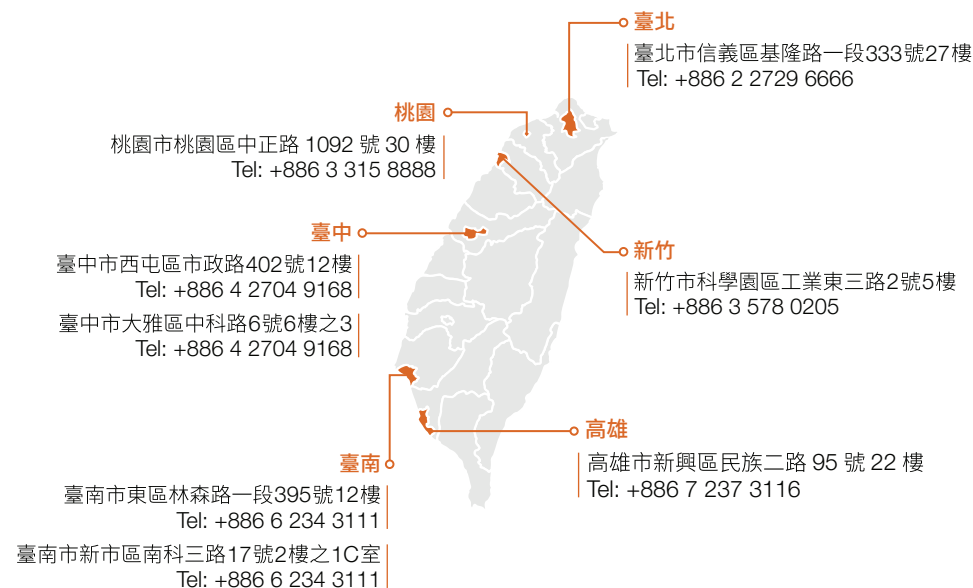
服務超過 8,500 家客戶，規模橫跨大型跨國企業集團、中小企業、社會企業、非營利組織到個人。

PwC Taiwan 聘僱員工人數統計表

		女性	男性	合計
臺北	正職	1,622	893	2,549
	約聘	20	14	
桃園	正職	40	17	57
	約聘	0	0	
新竹	正職	92	35	129
	約聘	1	1	
臺中	正職	129	50	183
	約聘	3	1	
臺南	正職	74	35	110
	約聘	0	1	
高雄	正職	46	24	70
	約聘	0	0	
全所	正職	2,003	1,054	3,098
	約聘	24	17	

截至 2020 年 6 月 30 日

PwC Taiwan 於全臺六個城市提供專業服務



PwC Taiwan 持有專業證照人數

年度	臺灣 CPA 證照人數	其他國家 CPA 證照人數	臺灣律師證照人數	其他國家律師證照人數	臺灣 CIA 證照人數	其他國家 CIA 證照人數	CFA 證照人數
2020	568	104	39	11	18	11	8
2019	568	106	38	8	19	12	7
2018	541	93	41	10	20	11	6

截至 2020 年 6 月 30 日

關鍵衝擊、風險與機會

GRI 102-15

2020 年初以來，新型冠狀肺炎病毒（COVID-19）在全球持續蔓延，除了重創全球經濟發展，企業亦面臨全新的國際政經秩序與供應鏈關係。儘管臺灣疫情在爆發後數月已獲得相當控制，但全球疫情持續嚴峻，跨國活動恢復時程未卜；同時，地緣政治持續存在高度不確定性，以及全球稅務環境改變、各國監管趨嚴使法遵風險提高、以及 5G 及 AI 等新科技帶來的產業典範轉移等等，讓世界籠罩在劇烈震盪與變動當中。

早在 2017 年，PwC 便提出「ADAPT」(Asymmetry-Disruption-Age-Polarization-Trust，即不對等的發展、科技帶來的崩解、消失的人口紅利、極端化、以及信任危機) 等五大改變世界的重大趨勢，在彼此交互作用下，這些趨勢比人們想像中更快的速度改變著世界，尤其，在疫情發酵下，人類在未來十年內，將不可避免地面對四大危機：財富危機、科技危機、機構危機、以及領導危機（crisis of prosperity, technology, institutional legitimacy, leadership）。

面對全球重大趨勢的改變，PwC Taiwan 持續對各類關鍵風險進行評估與管理，並從中挖掘新的業務模式與商業機會，如新商業模式的興起、企業加速數位化轉型、企業的跨界合作與轉型、企業間的併購或分拆、企業永續及社會責任議題重視度提升、企業法遵及風險控管意識及投資意願提高、生技醫療與長照產業興起等，並從中開展 PwC Taiwan 短中長期發展目標。



外在衝擊與風險

- 新冠疫情重創全球及臺灣經濟，且復原時間難以預估
- 企業精簡成本、減緩投資，可能使顧問需求與業務機會受壓
- 政府政策、地緣政治及貿易衝突存在高度不確定性
- 全球供應鏈進行調整，未能因應者可能喪失競爭優勢
- 企業轉型意識提升，但普遍轉型能力不足
- 5G 及 AI 時代來臨，許多企業未能跟上科技趨勢
- 臺灣企業透過併購達成出場、轉型及成長目標的速度落後全球
- 全球及臺灣的監理趨嚴，法遵風險大幅提高
- 全球稅務環境改變，風險大幅提高



外在機會

- 因應科技趨勢及人口結構改變，部分產業可能有較好的發展
- 因應疫情、地緣政治及貿易衝突，企業重新檢視供應鏈布局
- 因應全球稅務環境改變，企業及個人調整資金及財產規劃
- 企業併購、整合或退場的意願增強
- 許多企業新生代接班 / 或不接班，開啟了一波新的需求
- 新創事業動能提高，企業加速數位化轉型
- 對永續及社會責任議題的重視普遍提升
- 因應經濟不景氣，增加營運困難之企業尋求協助的機會
- 企業法遵及風險控管的標準及投資意願提高
- 海外臺商的發展與轉型持續進行

COVID-19 危機應變措施

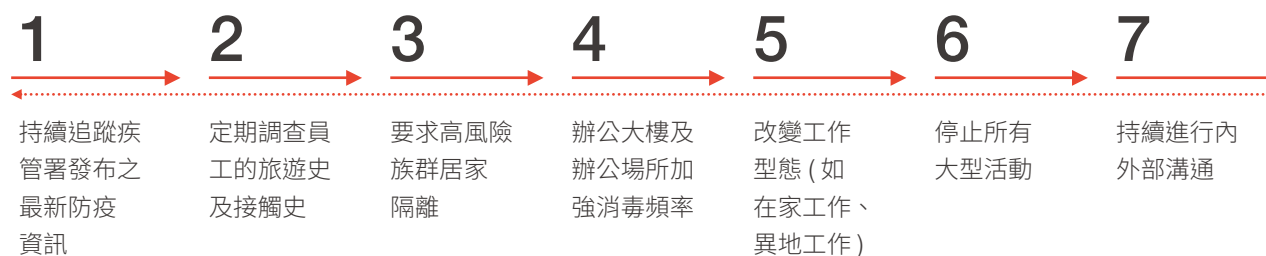
成立跨部門之應急應變小組

為確保員工安全及客戶權益，自新冠肺炎疫情發展初期，PwC Taiwan 即以最高規格部署防疫政策，從 2020 年春節期間便與客戶討論替代方案，暫停中港澳差旅活動；同時，在衛生福利部疾病管制署宣布成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」的隔天，PwC Taiwan 於 2020 年 1 月 21 日正式啟動緊急應變計畫（Business Continuity Plan, BCP），並遵循既有的危機管理程序，建立 COVID-19 應急應變小組（COVID-19 Emergency Response Team, ERT），由所長擔任緊急應變小組最高指揮官，隨時彙總疫情發展及擬定應變措施，以確保員工身心健康，同時建立關鍵性業務的彈性解決方案與應變流程，確保關鍵業務免於中斷。

COVID-19 應急應變小組架構圖



COVID-19 業務中斷風險之管理流程



確保關鍵業務延續、及時提供企業所需資訊

在新冠疫情爆發的第一時間，PwC Taiwan 積極協助客戶因應疫情危機，即時追蹤政府法令政策，評估在人力、財務、業務、法律等相關面向對企業營運之影響，協助客戶擬定復原計畫，甚至將疫情危機化為轉機，成為企業不斷優化的契機。

如在疫情爆發後，PwC Taiwan 及時為企業整理最新紓困振興方案並從企業危機管理、供應鏈調整、履約及合約糾紛、稅務管理、財務紓困、人力調度與勞動法遵，提供經營者短、中、長期因應策略與思維，協助企業即時而有效地回應疫情衝擊。

為了使企業便於搜尋所需資訊，PwC Taiwan 官網亦設置「企業防疫策略思維」專區，提供緊急應變計畫的啟動、違約風險管理、人力運用及遵法、防疫安全及隱私保護、申請政府紓困方案、運用稅務協助措施等各項重要資訊給社會大眾及企業所用。同時，PwC Taiwan 亦透過法令解釋與建議、新聞發布，讓企業得以及時掌握資訊，

累計自 2020 年初至 6 月底，PwC Taiwan 共計發布逾 40 篇之防疫相關新聞，戮力提供社會大眾及產業最新資訊與專業建議。

為了提供客戶危機的快速診斷與協助，PwC 專家共同開發數位工具 PwC's COVID-19 Navigator，針對企業之危機管理和因應、勞動力、營運和供應鏈、財務及流動性、稅務和貿易、策略與品牌六大面向進行評估診斷，協助企業掌握新冠肺炎疫情對企業的潛在影響，以及企業的準備程度。

實施分流、異地辦公 確保人員健康

在疫情爆發後，PwC Taiwan 落實必要之分流分層管理，進行辦公空間的分層分區，將同仁予以分流、異地辦公，並要求各單位限期完成演練實作，以期實質降低風險，並確保營運不中斷。

PwC Taiwan 在家上班（Work From Home）制度已行之有年，同仁多已充分熟悉遠距工作模式。透過資訊系統平台，如運用 Google 企業雲

端數位工具、線上會議及課程、文書作業簽核及資訊交換均可遠距完成，使客戶服務不間斷。

各地辦公大樓除加強消毒頻率，避免可能的感染源外，也於各辦公區域廣設體溫量測窗口。同時，定期調查員工的旅遊史及接觸史以確保全體員工的安全狀況，PwC Taiwan 並配合中央流行疫情指揮中心之規定，限制海外差旅，停止或延後所有大型活動。

PwC Taiwan 透過各項內部公告向同仁宣導各項政策及因應措施，包括疫情發展、政策規定、工作習慣調整及自我健康保護，並充分運用設置多年的健康管理中心，由專任護理師執行必要衛教與健康關懷。為降低疫情對員工造成的焦慮感，更將與專業心理諮商機構合作，設立「疫起走過」心理輔導專線，以減緩同仁心理壓力。



PwC Taiwan
企業防疫策略
思維專區

新時代 新技能

做為全球性的專業服務機構，PwC 全球聯盟組織深刻了解教育和技能提升是改善社會階層與工作環境不平等的關鍵解方，是以，PwC 全球聯盟組織於 2002 年成為聯合國全球盟約（the United Nations Global Compact, UNGC）的簽署成員之一¹，並在 2018 年度擬定：將在 2022 年前，達成協助 1,500 萬個非政府組織、社會企業、微型企業和個人，實現其最大潛能的企業社會責任目標。

同時，為因應數位科技發展造成勞動力需求改變，PwC 全球聯盟組織自 2019 年 7 月正式啟動「新時代，新技能」計畫（New world. New skills.），希望藉此因應數位化時代相關人才的缺口，協助解決客戶和社會的痛點。該計畫預估將在未來四年投入 30 億美元提升全球員工的數位技能，且這項投資不僅用於員工培訓，也包括協助客戶進行技術開發及共享。

在 2020 年初爆發 COVID-19 疫情後，更突顯新時代技能提升的急迫性，疫情迫使企業推翻現有僵固的營運模式，加速走上數位轉型的道路；在新冠時期，數位轉型更是企業成長及蛻變的關鍵，員工數位技能及企業數位文化則是數位轉型的基礎與底蘊。

PwC Taiwan 身為 PwC 全球聯盟組織在臺灣的聯盟所，在 2020 年度與全球同步推動「新時代，新技能」計畫。第一年即投入超過 2,000 萬新臺幣，用於內部數位化的軟硬體設施提升及教育訓練，並預估未來每年將至少投入 1,500 萬新臺幣的預算，強化逾 3,000 位臺灣員工的數位技能，並以成為數位化的專業服務機構（A Digital PwC）自許。

2019 年 7 月，PwC Taiwan 成立數位營隊（Digital Camp），培育近百名數位種子，由專業講師進行 Alteryx、Power BI、UiPath 等新興

科技工具的教育訓練，讓學員熟悉數位工具，強化其思維邏輯、系統思考能力，提升商務數據分析技能。在數位教練的協助下，近百名數位種子共同催生出 19 個橫跨審計、稅務、併購交易、金融及內勤單位的專案，在 2020 年 6 月舉辦的數位營成果展（Digital Camp Showcase）中發表，除展現 PwC Taiwan 的數位化能量，更可望為客戶帶來嶄新的數位體驗。

同時，PwC Taiwan 建立便捷的內部線上學習平台 Digital Hub，針對不同業務部門的需求，提供資料視覺化、數據分析和自動化培訓等課程；並定期提供全所同仁 Vantage 內部學習月刊，分享最新數位趨勢文章，舉辦數位知識挑戰賽，協助全所同仁充實科技知識，掌握未來發展所需的關鍵技能。

1. 聯合國全球盟約（the United Nations Global Compact, UNGC）為聯合國於 2000 年 7 月所提出，為一仰賴透明、負責的自發性倡議，結合了聯合國的道德約束力、召集力和私部門的專業力，為跨地域和跨公司部門的重要全球盟約。截至 2020 年 7 月 31 日止，全球共有來自 156 國、11,183 家企業參與。盟約強調人權、勞工、環境、反貪腐四大面向，共包括十大原則（Ten Principles），可落實至企業營運，並與聯合國的普世價值連結。細節可進一步參考 UNGC 網站。



PwC「新時代，新技能」計畫 涵蓋四大面向

對內部員工進行技能培訓

根據員工各自的發展需求，推出「技能學院」、「數位健康應用程式」、「領導力開發」等一系列專案。培訓部分員工具備數據分析、機器流程自動化（RPA）、人工智慧（AI）等領域的專業技能；其他員工的技能培訓則聚焦在對新科技潛力的理解，讓員工可以對客戶、社會以及其他利害相關人提出建議。

提供客戶專業建議

向客戶說明科技快速變遷及自動化帶來的各項挑戰，協助客戶找出數位時代所需技能的缺口，協助其制定人力資源規劃、技能培訓及進行組織變革管理。

與政府及相關機構合作 讓更多的民眾受惠

如 PwC 協助盧森堡建立「盧森堡數位技能橋樑」計畫（Luxembourg Digital Skills Bridge），與當地工會、協會和企業，共同建立數位產業及發展數位技能。

協助數百萬民眾 改善其技能和知識

包括與非營利組織、學生及教師合作，教導人們數位技能（或參與數位時代能力），或協助人們更廣泛使用和理解科技，盡可能提升每個人在數位時代的就業力或參與度，尤其是那些即將被勞動市場淘汰的人。



治理與經營

GRI 102-18、GRI 102-22、GRI 102-23

PwC Taiwan 泛括在臺灣以 PwC 為品牌、對外營運的十個獨立事業體²，為充分溝通協調資源、增進經營效率，PwC Taiwan 制訂完善治理與經營制度，包含理事會、所長、所長辦公室、策略管理團隊，以協調溝通各事業體之營運。

其中，理事會設有理事九名，任期為四年，首席理事由理事會所有理事成員中選任。理事會主要職掌係對主席及策略管理團隊提出之經營策略目標暨年度預算與決算報告進行審議，並負責審議合夥人及董事之入夥、退夥、選任、離職及退休事宜。根據 PwC Taiwan 理事會章程，理事會應至少每季召開一次，在 2019-2020 年度，理事會會議平均出席率達 91%。

PwC Taiwan 理事會之外，另設有所長一職，即 PwC 臺灣區最高負責人，對外職稱為所長暨聯盟事業執行長，負責協調相關資源之配置，以及各事業體策略方針之指導。

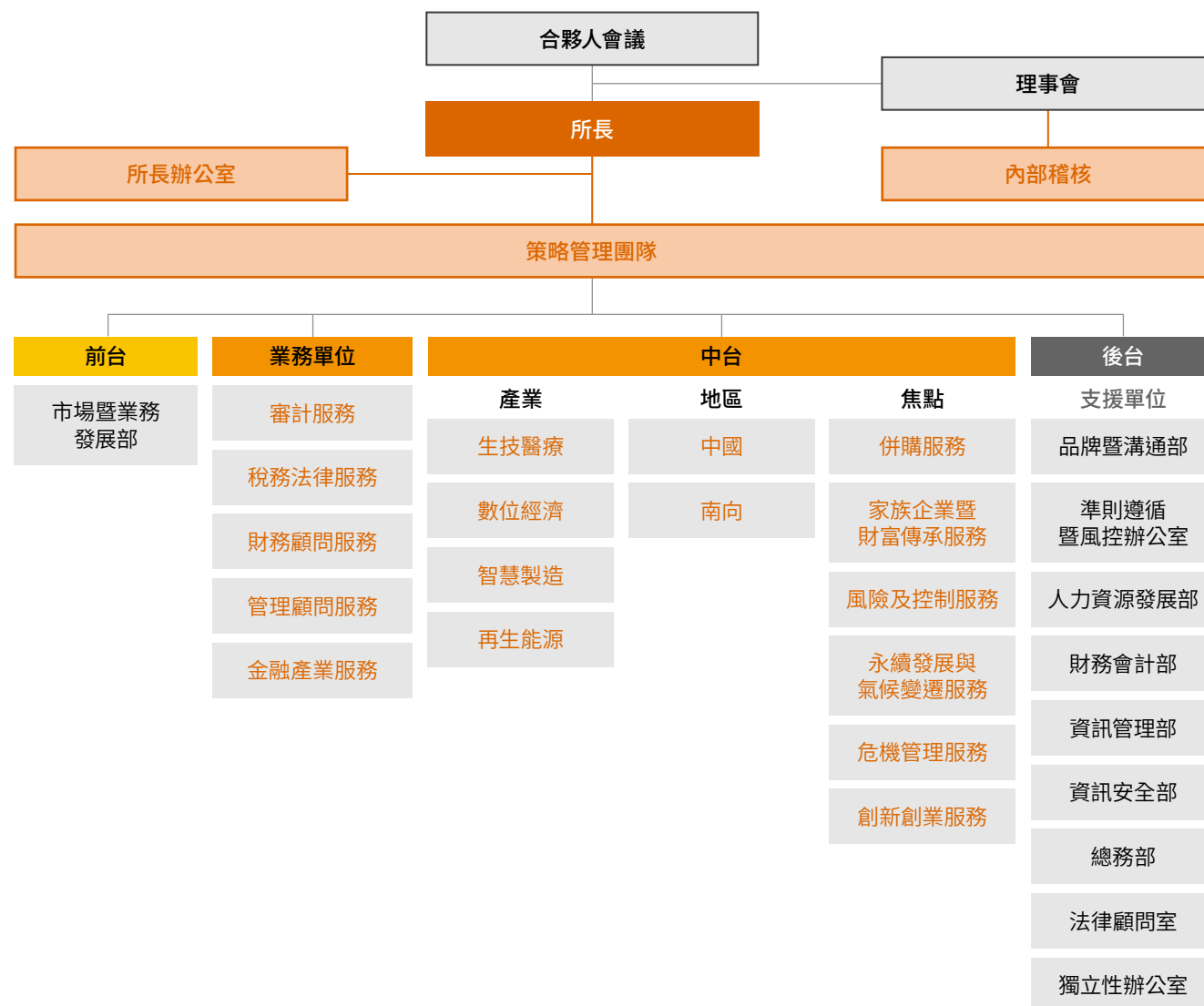
同時，為統合 PwC Taiwan 各事業體之能量，PwC Taiwan 由所長、首席營運長、策略長、市場及業務發展長、國際事務長共同組成「所長辦公室」，負責對內對外之管理工作；其下設有 13 人之「策略管理團隊」，並定期每月召開策略管理團隊會議³，積極推動各項業務整合服務及矩陣式組織架構。

所謂矩陣式組織架構，係除審計服務、稅務法律服務、財務顧問、企業管理顧問等依專業別劃分之業務部門外，另依特定產業、地區及焦點議題，成立跨業務部門的組織（此矩陣式組織統稱「中台」），加上負責市場及業務開發之「前台」，以及品牌暨溝通、準則遵循暨風控辦公室、人力資源發展、財務會計、資訊管理、總務、法律顧問室以及獨立性辦公室支援「後台」，藉此為客戶提供一站式的整合性服務。

2. 包括資誠聯合會計師事務所、資誠企業管理顧問公司、資誠稅務諮詢顧問公司、普華國際財務顧問公司、普華商務法律事務所、資誠永續發展服務公司、普華國際不動產公司、資誠人資管理顧問公司、資誠智能風險管理諮詢公司、資誠創新諮詢公司。

3. 除每月召開策略管理團隊會議外，PwC Taiwan 每季亦定期召開全體合夥人會議。

PwC Taiwan 策略管理組織架構



策略合作夥伴

資誠企業管理顧問公司

資誠稅務諮詢顧問公司

普華國際財務顧問公司

普華商務法律事務所

資誠永續發展服務公司

普華國際不動產顧問公司

資誠人資管理顧問公司

資誠智能風險管理諮詢公司

資誠創新諮詢公司

發展目標與企業社會責任策略

GRI 102-19、GRI 102-20、GRI 102-21、GRI 102-26、GRI 102-29、GRI 102-32

四大發展目標

隨著全球不確定性增加及商業模式不斷創新，企業所面臨的挑戰與需要的服務日益多元，PwC Taiwan 致力提供給客戶更為完整、創新及貼近市場之整體解決方案，因此，PwC Taiwan 持續從傳統的「專業 / 產品」導向，轉型為「提供客戶整體解決方案」導向之專業服務機構。

為強化各項專業之綜效、提供客戶全方位服務，近年 PwC Taiwan 戮力推動「one firm approach」，希望讓客戶覺得遇到問題：「找 PwC Taiwan 就對了」，並在 one firm 的大策略底下持續推動四大發展目標。

為使 PwC Taiwan 各事業單位、矩陣式組織具體落實右方的四大發展目標，自2018會計年度開始，各事業單位與矩陣式組織須針對四大目標提出各自的年度目標，並逐一標示為紅（低度達成）、黃（中度達成）、綠燈（高度達成），並於年度結束前進行燈號檢討並提出新的年度目標設定。

截至 2020 年度底，矩陣式組織四大目標之黃綠燈（中度到高度達成）比例已達 83%，較 2018 年度底的 78% 持續提升。展望未來，PwC Taiwan 預估至 2025 年度，所有的矩陣式組織及選定之顧問業務，將成為其選定市場中的第一品牌；同時，將依不同客戶族群，全面提供整體解決方案，持續推進四大發展目標。

01

提供以信任為基礎的解決方案 (Trust-based solutions)，並成為此領域領導者

02

在選定的市場中，成為具有差異化的領導品牌

03

依不同的客戶族群，提供從策略到執行的整體解決方案

04

善用科技，成為數位化的推動者



企業社會責任策略

企業社會責任是企業永續經營的 DNA，隨著臺灣企業社會責任意識逐漸興起，PwC Taiwan 除了積極協助企業健全公司治理、實踐社會責任與編製企業社會責任報告書，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。

PwC Taiwan 身為 PwC 全球聯盟組織的一員，同時遵循 PwC 全球戰略委員會 (The Strategy Council) 及聯盟領導團隊 (Network Leadership Team, NLT) 所共同制定的兩大共同企業責任目標，以求與全球其他聯盟所之企業責任策略擬訂具一致性框架，PwC Network 兩大企業責任目標包括：

- 致力在 2022 年度前，觸及 1,500 萬個 NGO/ 社會企業 / 微型企業及個人，協助他們將個人潛能最大化。綜觀全球，我們將專注透過教育、培力和支持等方式，達成上述目的。
- 在提高能源效率、以降低我們對環境所造成絕對碳影響的同時，我們並承諾自 2019 年度開始抵銷搭乘航班的二氧化碳排放量，並致力在 2022 年度之前，採用 100% 的再生能源供應電力，並抵銷我們剩餘的能源使用。

延續 PwC Taiwan 各項永續作為與業務、善盡社會責任與影響力，PwC Taiwan 企業社會責任委員會擬定以下四大企業社會責任策略，並將上述 PwC Network 企業責任目標納於「促進社會永續發展」之細項永續業務之中。

1

協助產業發展

追求服務整合與創新，在與社會信任有關的各個專業服務領域，發揮影響力。除持續提供臺灣企業經營所需之審計、稅務、財務、法律及管理各項顧問服務外，亦針對數位經濟、生技醫療、智慧製造、再生能源等臺灣具發展潛力之產業，提供全方位解決方案，協助臺灣各產業善用自身的優勢、掌握全球政經變局與法規趨勢走向，迎向未來新賽局。

2

促進社會永續發展

利用 PwC Taiwan 之各項專業，積極進行各項永續議題之倡議，並輔導企業導入永續策略思維，除率先取得臺灣 GRI 講師資格認證、協助 GRI 準則及 IR 整合性報導架構之中文版審議，並持續投入氣候相關財務揭露 (TCFD)、SASB 準則 (Sustainability Accounting Standards Board) 之研究，帶領臺灣企業與國際永續趨勢接軌；同時，遵循 PwC Network 企業責任目標，PwC Taiwan 企業志工善用自身專業協助公益組織、社會企業健全其財務體質，協助其潛能最大化。

3

智識領導

結合 PwC 全球網絡資源，PwC Taiwan 積極參與公共交流活動、分享產業知識和專業技術，並積極發表對經濟趨勢與法令監管之觀察與洞見，致力為臺灣產業與社會大眾提供專業知識，使 PwC Taiwan 在市場上居於智識領導者的地位、提高品牌聲譽。

4

人才培育

人才是企業最重要的資產，PwC Taiwan 致力打造具有領導力、關係力、業務力、跨界與包容力、專業與數位力之全方位人才團隊，透過教育訓練與經驗傳承，讓 PwC Taiwan 從傳統會計師事務所轉型為全方位專業服務機構，並持續加強數位人才的培養，同時也為產業培育所需之專業人才。

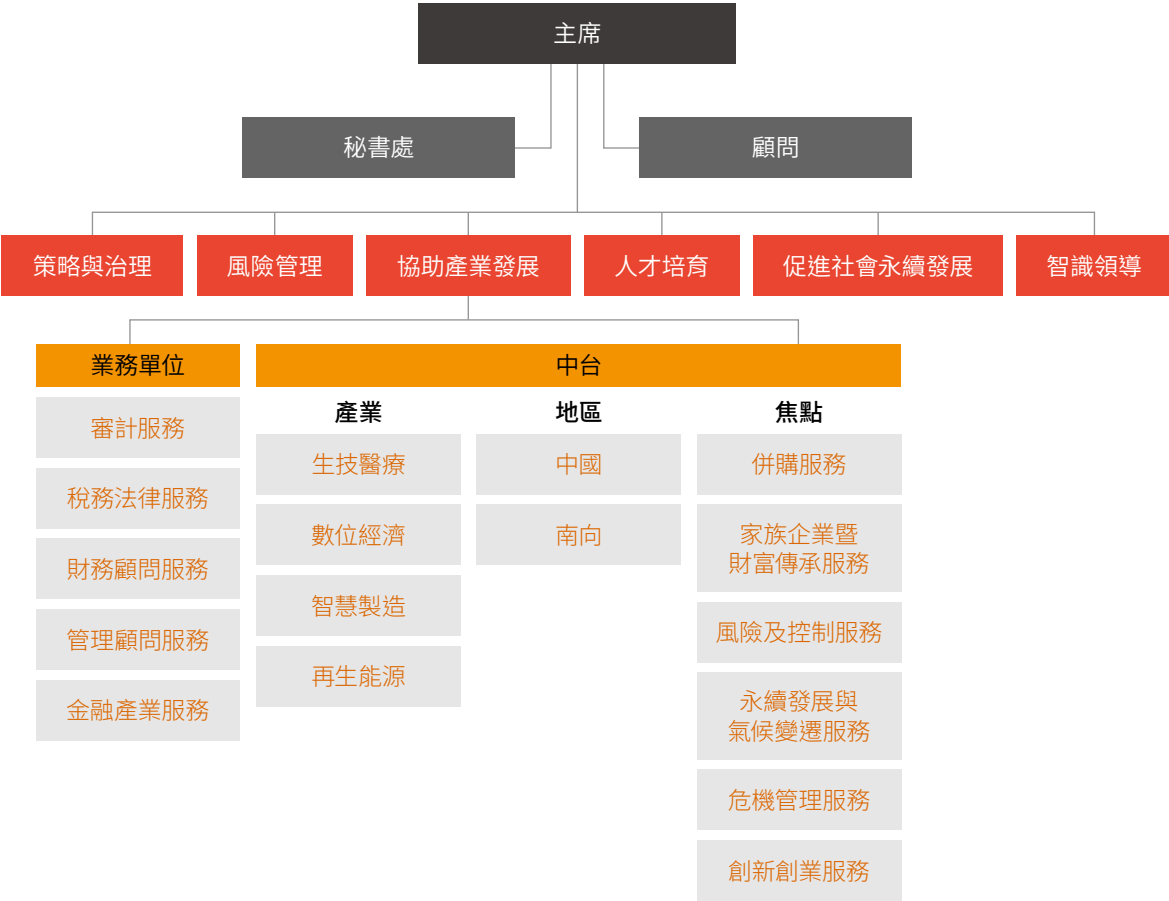
「企業社會責任委員會」是 PwC Taiwan 內部最高層級之企業社會責任組織，由所長擔任委員會主席，是企業社會責任的決策中心及跨部門溝通平臺。

委員會依據各個功能組織與企業社會責任願景，設置「策略與治理」、「風險管理」、「協助產業發展」、「人才培育」、「智識領導」、「促進社會永續發展」等六大子委員會，並將各事業單位與服務納入協助產業發展委員會中，各項與企業社會責任相關的經濟、環境、社會議題在委員會中皆有明確對應的委員負責單位。

企業社會責任委員會不定期召開企業社會責任會議，主要權責包括以下：

1. 訂定企業社會責任政策、目標、方針
2. 監督各項企業社會責任活動
3. 檢討企業社會責任落實績效與研擬改進措施
4. 協助與各利害關係人溝通
5. 重大性議題揭露與回應
6. 審閱企業社會責任報告書
7. 其他企業社會責任相關議題

PwC Taiwan 企業社會責任委員會組織架構



A photograph of a person standing on the deck of a boat, pointing towards the horizon where the sun is setting. The sky is filled with clouds, and the water is dark. The boat's railing and rigging are visible in the foreground.

資誠五十 邁向一百

PwC Taiwan 最早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 PwC Taiwan 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，並為臺灣培養更多國際化專業人才。

承襲兩位創辦人的理念，PwC Taiwan 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。PwC Taiwan 做為全球性的專業服務機構，秉持其使命「營造社會誠信，解決重要問題」，致力成為以「信賴」為基礎的專業機構。

2020 年，PwC Taiwan 正式邁向第五十個年頭，伴隨著臺灣產業走過風起雲湧的半世紀，始終堅持正直誠信及維持高品質的專業素養。回顧過往，PwC Taiwan 點滴累積其影響力與服務觸角，今日 PwC Taiwan 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、不動產交易、公司治理、永續經營與社會責任等全方位諮詢服務的專業機構。

1975

以朱、陳的上海相同發音「資誠」為名，改名為「資誠會計師事務所」，意指「資深望重、誠正服務」

1970

兩位創辦人朱國璋教授、陳振銑教授共同創立「朱陳會計師事務所」 (Chen Chu & Co.)

1985

成立高雄、臺中分所；協助創辦《會計研究月刊》，由當時的所長陳家振擔任副社長

1988

成為 Price Waterhouse 正式成員，獲得授權使用 PW 之英文名稱；遷址至信義區國貿大樓

1991

成立資誠稅務諮詢公司；推動 APSS 工作底稿系統；成立資訊部門；成立協審小組，協助財務報表覆核

1990

《資誠通訊》月刊創刊

1984

贊助設立「財團法人會計研究發展基金會」

資誠五十大事紀

1973

加入 Price Waterhouse 事務所，開始引進 PW 審計流程、方法與制度

1986

成立日商客戶服務部，專門提供日本客戶相關服務

1989

成立臺南、新竹分所，為首家進駐新竹科學園區的會計師事務所；成立人力資源服務部

1982

遷址至忠孝東路四段的禮仁通商大樓

1987

成立資誠企業管理顧問公司，設置管理制度設計部及資訊系統服務部

1995

成為臺灣首家通過 ISO9002 國際品保制度認證之會計師事務所；PW ABS Standard Review (ASR) 第一次來臺進行覆核

1994

成立金融專業服務小組

1992

成立稅務服務部門；成立中壢分所

1999

921 大地震賑災，全所同仁捐出一日所得

2002

開始外派人員至荷蘭，在荷蘭設置 Taiwan Desk，提供在歐洲臺商直接的協助；PwC Global 發布全球聯盟所適用之行為準則 (Code of Conduct)，提供同仁執行業務之行為依據，成為全球會計業第一份行為參考範本

2000

結盟普華商務法律事務所，提供整合性之稅務及法律服務；稅報系統開始使用電子函證，提升效率與品質

資誠五十大事紀

1996

啟動《龍騰 2000 計畫》：客戶大型化、業務專業化、人員專業化、服務團隊化；新增電腦審計業務服務

1997

成立普華國際財務顧問公司，提供財務諮詢顧問服務

1998

Price Waterhouse 與 Coopers & Lybrand 合併，更名為 PricewaterhouseCoopers

2001

成立資誠教育基金會，致力推動會計教育及公益活動；電子工作底稿 TeamAsset 上線，開啟電子工作底稿里程碑；「每日新聞重點」電子報發刊

2003

在各分所成立稅務暨法律服務部，提供在地服務；成立全球資本市場服務部門



資誠五十大事紀

02

利害關係人 議合

利害關係人 分類與溝通

GRI 102-40、GRI 102-42、GRI 102-43、GRI 102-44

PwC Taiwan 以「營造社會誠信，解決重要問題」為使命，高度重視各類利害關係人的意見與期望，透過與利害關係人持續對話，協助 PwC Taiwan 在制定各項決策時，可針對利害關係人所關注的議題做出明確且適當的回應，並揭露相關的數據與資訊，進而創造 PwC Taiwan 與各利害關係人可共享之價值。

為此，在整合各部門所對應之團體與個人回應意見，並經 PwC Taiwan 企業社會責任委員會與策略管理團隊共同討論，依據貢獻度、正當性、影響力及必要性等特性鑑別出八大類利害關係人¹：「員工」、「客戶」、「主管機關」、「學術單位/學者」、「機構投資人/公司獨董」、「專業協會/產業協會」、「公益組織」與「媒體」，並特別為編製此報告書進行利害關係人問卷調查²。

1. 2018 年度所鑑別之主要利害關係人為員工、客戶、主管機關、學術單位/學者、機構投資人/公司獨董、媒體，在進行 2020 年利害關係人問卷調查前，企業社會責任委員會與策略管理團隊重新討論，將「專業協會/產業協會」、「公益組織」亦納為 PwC Taiwan 利害關係人之中。

2. 2020 PwC Taiwan 企業社會責任利害關係人問卷進行期間為 2020/6/1-2020/6/24，特別為編製此報告書而進行。

各類利害關係人之重要性說明、溝通方式及頻率，以及其所關注議題列表如下：

利害關係人分類	參與原因	溝通方式及頻率		關注議題	
員工	身為知識經濟時代的專業服務機構，透過持續與員工互動溝通，將有助未來發展策略及企業社會責任的具體落實。	- 員工滿意度調查（每年）³ - 勞資會議（每季） - 交心會（不定期） - 教練制度	- 內部電子報 Passion!（每季） - 行為準則保密信箱與專線 - CSR 利害關係人問卷（每兩年）	- 人才吸引和保留 - 人才培育和發展 - 勞雇關係與溝通 - 員工人權促進	- 員工福利 - 職業健康與安全 - 性別平等
客戶	客戶對 PwC Taiwan 的營運至關重要，其高度關注 PwC Taiwan 的企業社會責任表現，並影響 PwC Taiwan 未來發展方向。	- 客戶意見回饋調查（每年）⁴ - 電話拜訪與面談（不定期） - 專業研討會或講座（不定期）	- 資誠通訊電子報（每月） - CSR 利害關係人問卷（每兩年）	- 資訊保護 - 職業道德 - 風險管理 - 客戶滿意度	- 品牌聲譽 - 智識領導 - 解決重要問題
主管機關	了解主管機關對 PwC Taiwan 的要求與期待，可確保 PwC Taiwan 的營運與法規遵循層面符合誠信正直的最高標準。	- 面談或專案會議（不定期） - CSR 利害關係人問卷（每兩年）		- 資訊保護 - 職業道德 - 風險管理	- 法規及政策遵循 - 治理與經營
機構投資人 / 公司獨董	PwC Taiwan 致力於提供企業整合性之專業服務，機構投資人及獨立董事則是企業經營成效的檢視者，了解其看法，可確保 PwC Taiwan 所提供服務是否對企業確有所助益。	- 面談或專案會議（不定期） - CSR 利害關係人問卷（每兩年）		- 職業道德 - 品牌聲譽 - 客戶滿意度	- 智識領導 - 解決重要問題

3. 2020 年度因 COVID-19 疫情，PwC Network 未進行全球員工滿意度調查。

4. 自 2020 年度起，客戶意見回饋調查改為兩年執行一次。

利害關係人分類	參與原因	溝通方式及頻率		關注議題
學術單位 / 學者	大專院校之財經、會計相關系所及 EMBA，長期以來為臺灣培育許多優秀專業人才，PwC Taiwan 亦與其合作開設許多專業課程，因此學術單位對 PwC Taiwan 營運與各方面表現的看法具有一定的重要性。	• 面談或專案會議（不定期） • 校園演講或授課（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每兩年）		• 財會教育 • 智識領導 • 人才吸引和保留 • 解決重要問題
專業協會 / 產業協會	PwC Taiwan 致力協助臺灣產業發展，積極參與各專業協會、產業協會，與其共同協助推動產業變革與創新，故了解專業協會 / 產業協會之想法至關重要。	• 面談或專案會議（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每兩年）		• 資訊保護 • 職業道德 • 風險管理 • 發展目標與企業責任策略 • 智識領導 • 解決重要問題
公益組織	PwC Taiwan 持續利用自身專業扶植臺灣公益組織財務管理能力，公益組織是 PwC Taiwan 回饋社會、扶助弱勢團體時重要的合作夥伴，也是 PwC Taiwan 落實企業社會責任的重要利害關係人。	• 公益組織訪視（每月一次） • 工作坊（不定期） • 線上諮詢（不定期）	• 面談或專案會議（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每兩年）	• 職業道德 • 發展目標與企業責任策略 • 能源管理 • 綠色及在地採購 • 資源回收和再利用 • 解決重要問題 • 社會關懷
媒體	媒體對於 PwC Taiwan 的專業智識、議題解析具有高度興趣，與媒體的互動亦有助提升 PwC Taiwan 對重大議題的倡議效果。	• 設置公關人員供聯繫（常設） • 議題專訪或記者會（不定期） • CSR 利害關係人問卷（每兩年）		• 品牌聲譽 • 智識領導 • 解決重要問題





永續議題

為了解利害關係人對於 PwC Taiwan 在各項永續議題表現的關注程度，並自我檢視各項議題對於組織短中長期的營運能力或形象聲譽，以及發展策略與政策設定的影響程度，PwC Taiwan 透過重大性議題分析，以鑑別與事務所相關之重大議題。

有鑑於聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）涵蓋了至 2030 年以前所有與企業相關的永續發展議題，包括就業、教育、貧窮、健康、氣候變化和環境汙染等，並明確呼籲所有企業都應利用自身的創造力和創新能力，來因應可持續發展的各種挑戰。

做為全球商業服務類最具價值的領導品牌，面對全人類所面臨的挑戰，PwC Taiwan 休戚與共、責無旁貸。為此，PwC Taiwan 自 2018 年起即以 SDGs 展開重大性議題鑑別，希望將 SDGs 做為事務所總體戰略框架，用以制定、指導、溝通和對外揭露組織策略與目標；同時，也遵循最新之 GRI 準則指引，在考量利害關係人包容性、具備永續性的脈絡等前提下，建構標準化的重大性分析模式，以了解各議題受關注的程度，以及議題對於 PwC Taiwan 營運的影響。

透過重大性議題鑑別，除了可聚焦利害關係人所關注之重大議題，更彰顯 PwC Taiwan 在聯合國永續發展議題上的管理及價值創造能力，做為未來研擬永續管理目標的基礎。根據 PwC 所自行開發的專業線上工具「SDG Selector⁵」，並檢視各項永續發展目標與 PwC Taiwan 營運的關聯性，發現 SDG 3（健康與福祉）、SDG 4（教育品質）、SDG 5（性別平等）、SDG 8（就業與經濟成長）、SDG 13（氣候行動）、SDG 17（致力於永續的夥伴關係）是 PwC Taiwan 可投入的永續發展重點方向，PwC Taiwan 也希望整合 SDGs 於未來營運決策中，以邁向共享價值的永續之路。

做為一個以信任為基礎的專業機構，在為 SDG 做出貢獻前，落實「負責任的商業營運」乃是 PwC Taiwan 最基本且最重要的社會責任，故也將負責任的商業營運視為重大目標之一。結合上述根據 SDG Selector 所篩選出來的六大 SDG，並參考 GRI 指引，擬定下列共 22 項議題清單，與利害關係人進行溝通，以鑑別：

1. 不同利害關係人關注的議題
2. 所有議題的重大性排序

5. SDG Selector 工具利用現有外部資訊、PwC 研究數據、以及來自 PwC Global Goals Business Navigator 的數據來綜合分析，可協助企業依據行業別、國家別和主題別了解 SDGs。

下表為 PwC Taiwan 擬定之永續議題清單，並根據此清單進行重大性議題鑑別：

目標	說明	相關議題
	負責任的商業營運 建立一個以信賴為基礎的專業機構	• 資訊保護 • 職業道德 • 風險管理 • 治理與經營 • 發展目標與企業責任策略 • 品牌聲譽 • 客戶滿意度 • 法規及政策遵循
	SDG 3： 健康與福祉 確保健康及促進各年齡層的福祉	• 員工福利 • 職業健康與安全
	SDG 4： 教育品質 確保有教無類、公平以及高品質的教育、及提倡終身學習	• 財會教育 • 智識領導
	SDG 5： 性別平等 實現性別平等，並賦予婦女權力	• 性別平等
	SDG 8： 就業與經濟成長 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	• 人才吸引和保留 • 人才培育和發展 • 勞雇關係與溝通 • 員工人權促進
	SDG 13： 氣候行動 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	• 綠色及在地採購 • 能源管理 • 資源回收和再利用
	SDG 17： 致力於永續的夥伴關係 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係	• 解決重要問題 • 社會關懷

重大性議題鑑別

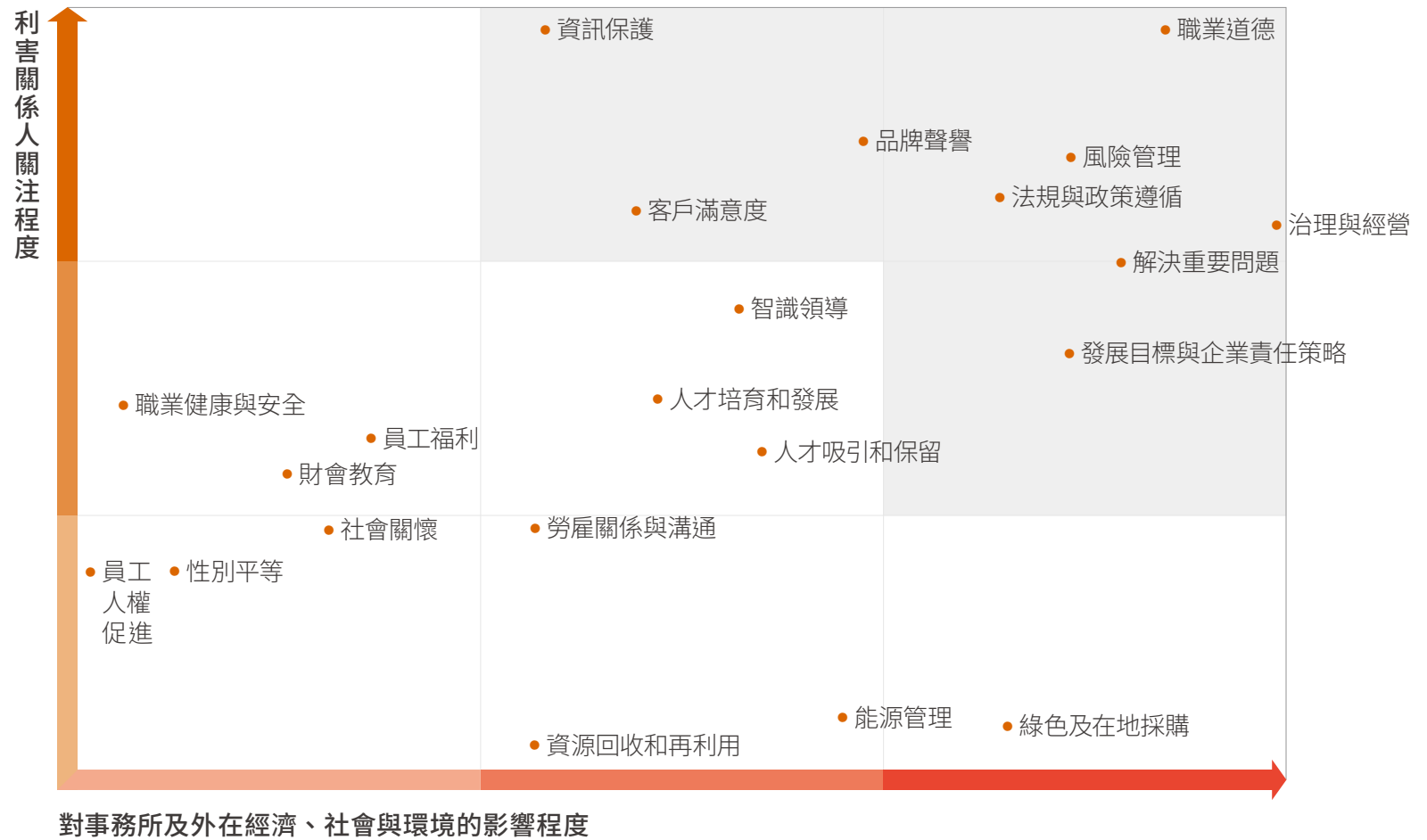
GRI 102-30、GRI 102-33、GRI 102-34、
GRI 102-49

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與 PwC Taiwan 創造價值的連結性，PwC Taiwan 透過科學方法進行重大性議題鑑別，程序說明如下：

6. 經 CSR 委員會討論及外部專家建議，調整以下議題名稱：
- 「法規遵循」改為「法規及政策遵循」，「資訊安全」改為「資訊保護」，「保持最高職業道德標準」改為「職業道德」，「勞雇關係及員工福利」改為「員工福利」，「勞資溝通」改為「勞雇關係與溝通」，「員工人權管理」改為「員工人權促進」；同時，考量「治理」與「風險管理」於 PwC Taiwan CSR 委員會組織中分屬不同委員會管轄，並使利害關係人更清楚辨識其關注議題，將「公司治理及風險管理」分拆為「治理與經營」、「風險管理」兩議題。



重大性議題矩陣圖



重大性議題揭露

GRI 102-34、GRI 102-46、GRI 102-47、GRI 102-49、
GRI 103-1、GRI 103-2、GRI 103-3

經重大性議題辨別與排序後，並由 PwC Taiwan 企業社會責任委員會與策略管理團隊辨識議題影響邊界及內容，確認以下九項議題為對組織內、外部有明確或者潛在影響之顯著議題，於本報告書明確章節進行揭露。

7. 邊界：
- 組織內：(1) PwC Taiwan，包含在臺以 PwC 做為品牌、對外營運的各獨立事業體
(2) 資誠員工與合夥人；
- 組織外：(3) 資誠客戶 (4) 主管機關 (5) 機構投資人 / 公司獨董 (6) 學術單位 / 學者
(7) 媒體 (8) 專業協會 / 產業協會 (9) 公益組織
8. 2019/12/25 舉辦之論壇背板設計未符合規範，後經品牌暨溝通部門 Leader、品牌暨溝通部門副總、RQ Leader 及業務部門共同檢討，確保業務部門確實了解 Logo 使用規範並不再犯。
9. 經 PwC Taiwan 策略管理團隊同意，該調查自 2020 年度起，改為兩年執行一次，故無 2020 年度資料
10. 綠燈代表高度達成；黃燈代表中度達成
11. 2020 年度遇 COVID-19 疫情，配合疾管署政策限制大型活動及聚會
12. 協助產業發展、促進社會永續發展、人才培育、智識領導四子委員會

	重大性議題	重要性說明	對應 GRI 特定主題	邊界 ⁷	
				組織內	組織外
1	職業道德	PwC Taiwan 將 誠 信 立業、超然獨立視為內部文化形塑之重點，也是鞏固 PwC Taiwan 專業機構品牌價值的重要基礎	206 反競爭行為	1、2	
2	風險管理	PwC Taiwan 持續朝成為「最值得信賴的專業服務機構」願景邁進，善盡風險管理將可持續提升專業服務水準	205 反貪腐	1、2	5
3	資訊保護	客戶機密維護與資訊安全管理為專業服務機構之基石	418 客戶隱私	1、2	3、4
4	治理與經營	秉持誠正經營之精神，PwC Taiwan 制訂完善治理與經營制度，以協調溝通各事業體之營運	201 經營績效	1、2	5

管理機制	短期績效指標	2019、2020 年度績效 指標達標情形	對應章節	頁數
- 設有 CoC 通報機制及申訴專線 - 以全球客戶資料庫 (CES) 及專業服務核准系統 (AFS) 確保事務所於提供服務時，嚴格遵守獨立性及最高職業道德規範 - 業務端理級以上人員須於 Checkpoint 系統中自行申報個人投資 - 獨立性辦公室每年執行個人獨立性抽查 (PICT) - 全體同仁需每年檢視自身符合職業道德規範狀況，並做出符合資誠規範之書面聲明 (Annual Compliance Confirmation, ACC) - 每年定期舉辦職業道德內部宣導及教育訓練課程	2019、2020 年度會計師 100% 遵守法規對審計人員之獨立性規範 2019、2020 年度 ACC 完成率 100% 2019、2020 年度教育訓練課程完成率 100%	2019、2020 年度，會計師 100% 遵守法規對審計人員之獨立性規範 2019、2020 年度 ACC 完成率：100% 2019、2020 年度教育訓練課程完成率：100%	負責任的商業營運 > 職業道德	39
- 設有 Strategic Risk Council 統籌管理各類風險 (每月召開) - 準則遵循暨風控辦公室每年藉由訪談、抽查高風險案件，執行年度法規暨政策遵循檢查 - 各事業單位設置專職控管人員，每年度進行自我稽核 - PwC 全球聯盟組織每年來臺執行案件之品質抽查覆核 - 每年定期舉辦內部宣導及教育訓練課程	2019、2020 年度無重大違反風險暨品質管理紀律辦法之情事 2019、2020 年度教育訓練課程完成率 100%	2019、2020 年度無重大違反風險暨品質管理紀律辦法之情事 2019、2020 年度教育訓練課程完成率：100%	負責任的商業營運 > 風險管理	42
- 定期召開 IP Committee 統籌管理各類資訊安全風險 - 所有資訊存取皆設有權限管理制度 - 設有資料遺失通報機制 - 每年定期舉辦內部宣導及教育訓練課程	2019、2020 年度無重大個資外洩事件 2019、2020 年度教育訓練課程完成率 100%	2019、2020 年度，未發生重大個資外洩事件 2019、2020 年度教育訓練課程完成率：100%	負責任的商業營運 > 資訊保護	44
每季召開理事會會議，審議管理團隊提出之經營策略及目標	2019、2020 年度理事會會議出席率 90% 以上	2019-2020 年度理事會會議出席率達 91%	關於 PwC Taiwan> 治理與經營	16

	重大性議題	重要性說明	對應 GRI 特定主題	邊界 ⁷		管理機制
				組織內	組織外	
5	法規及政策遵循	PwC Taiwan 做為以信賴為基礎的專業服務機構，將法規及政策遵循視為營運最高準則	307 有關環境保護的法規遵循 419 社會經濟法規遵循	1、2	4	• 設有準則遵循暨風控辦公室及法律顧問室，負責準則及法令之諮詢 • 各事業單位設置相關負責人及專職人員，協助各事業體同仁對法規之遵循 • 全體同仁需每年檢視自身遵循法規狀況，並做出符合 PwC Taiwan 規範之書面聲明 (ACC) • 每年定期舉辦內部宣導及教育訓練課程，包含反壟斷及公平競爭、避免利益衝突、禁止內線交易、反貪腐、洗錢防制及打擊資恐
6	品牌聲譽	為在資本市場和公民社會中建立信任，品牌聲譽是 PwC Taiwan 之重要資產	該議題未直接對應 GRI 特定主題	1、2	3、5、8	• 確保品牌使用與品牌暨溝通準則和 PwC 政策保持一致，並在與第三方合作時遵循 co-branding 要求 • 管理團隊會議業務單位報告 • Scorecard
7	解決重要問題	PwC Taiwan 深耕臺灣多年，持續追求服務整合與創新、為社會解決重要問題	該議題未直接對應 GRI 特定主題	1	3、4、8、9	• 與 scorecard 「數位化推動者」指標結合 • 發展新的客戶需求解決方法 (New Solution developer) • 重大政策 / 議題之參與 (各部門 branding events 目標與成效)
8	客戶滿意度	為提升客戶關係與忠誠度，了解所提供服務是否符合客戶所需，乃是追求持續進步的關鍵	該議題未直接對應 GRI 特定主題		3	• 客戶意見回饋調查 • 客訴管理機制
9	發展目標與企業責任策略	隨著全球不確定性增加及商業模式不斷創新，企業所需面臨的挑戰與需要的服務日益多元，PwC Taiwan 致力提供給客戶更為完整、創新及貼近市場之整體解決方案	該議題未直接對應 GRI 特定主題	1	3、5、9	• 矩陣式組織之成熟度 (結合 Scorecard) • CSR 委員會中針對四大企業社會責任目標各設立一子委員會，做為 PwC Taiwan 各項永續策略與行動之最高指導原則 • 定期召開企業社會責任委員會

短期績效指標	2019、2020 年度績效 指標達標情形	對應章節	頁數
• 2019、2020 年度無重大違反環境保護 / 社會經濟法規之情事 • 2019、2020 年度 ACC 完成率 100% • 2019、2020 年度教育訓練課程完成率 100%	• 2019、2020 年度無重大違反環境保護 / 社會經濟法規之情事 • 2019、2020 年度 ACC 完成率：100% • 2019、2020 年度教育訓練課程完成率：100%	負責任的商業營運 > 法規及政策遵循	45
• 2019、2020 年度無違反 PwC 商標使用規範件數 • 2019、2020 年度客戶推薦淨指數 (NPS) 達 60% 以上 • 確認各中台 Scorecard 之目標完成率	• 2019 至 2020 年度違反 PwC 商標使用事件：1⁸ • 2019 年度客戶推薦淨指數 (NPS)：68%⁹ • 至 2020 年度底，矩陣式組織 Scorecard 黃綠燈（中度到高度達成）比例已達 83%，較 2018 年度底的 78% 持續提升	負責任的商業營運 > 品牌聲譽	46
• 至 2020 年度底，「數位化推動者」黃綠燈¹⁰ 比例逐年提升 • 至 2020 年度底，30% 以上矩陣式組織開發新解決方案或產品 • 2019-2020 年度，針對重大政策 / 趨勢 / 議題共舉辦 180 場研討會或論壇	• 至 2020 年度底，矩陣式組織之「數位化推動者」黃綠燈比例達 58%，較 2018 年度的 40%、2019 年度的 50% 提升 • 至 2020 年度底，有 42% 矩陣式組織開發新解決方案或產品 • 2019-2020 年度，針對重大政策 / 趨勢 / 議題共舉辦 138 場研討會或論壇¹¹	協助產業發展	48
• 2019、2020 年度客戶推薦淨指數 (NPS)：皆達 60% 以上 • 2019、2020 年度無重大客訴案件	• 2019 年度客戶推薦淨指數 (NPS)：68%⁹ • 2019、2020 年度無重大客訴案件	負責任的商業營運 > 客戶滿意度	47
• 至 2020 年度底，矩陣式組織業務預算達標 • 確認各子委員會擬定議題之目標完成率	• 至 2020 年度底，75% 矩陣式組織業務預算達標 • 2019、2020 年度四子委員會¹² 擬定議題目標完成率達 89%，未達標項目均做完完整揭露	關於 PwC Taiwan > 發展目標與企業責任策略	18

03

負責任的商業 營運





職業道德

GRI 102-16、GRI 102-17、GRI 102-25、GRI 206-11

秉持誠正經營之精神，PwC Taiwan 堅守最高職業道德規範，將誠信立業、超然獨立視為內部文化形塑之重點，也是鞏固 PwC Taiwan 專業機構品牌價值的重要基礎。

為了確保全體同仁均能遵守專業服務所應有的行為準則、獨立性及專業行為，PwC Taiwan 制定《PwC Taiwan 行為準則》、《第三方行為準則》及《獨立性政策》，並設有準則遵循暨風控辦公室及獨立性辦公室，以落實相關政策。於 2019、2020 年度未違反任何反競爭行為或反托拉斯與壟斷之相關法規。

行為準則及第三方行為準則

為使所有同仁的各種行為互動（包含與外部客戶及內部同仁之間）能夠有所依歸且不逾矩，PwC Taiwan 遵循 PwC Global 之行為準則內容與架構，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》，同時透過定期教育訓練、宣傳活動、內部公告等機制，加強溝通及認知。

在教育訓練部分，每位新進同仁皆須完成 100 分鐘（包含實體與數位）之行為準則教育訓練；

每位在職同仁，也需於每一年度結束前完成 ACC（Annual compliance confirmation），確保無違反行為準則相關情事發生。同時，為強化行為準則內容之宣導與溝通，行為準則辦公室每年一、二月份均針對所有同仁舉辦行為準則宣傳活動。以 2019 年度為例，選擇同仁最為切身相關之四大主題：「職場尊重」、「資訊保護」、「招待餽贈」、以及「建立友善的性平工作環境」，進行為期四周之活動宣導，累計有超過 4,700 人次參與。

對於向 PwC Taiwan 提供商品或服務的企業（包括其人員）及個人（以下簡稱為「第三方」），PwC Taiwan 亦訂有中英文之《第三方行為準則》，闡明了與 PwC Taiwan 進行業務往來的第三方所應具備的最低誠信及商業行為標準。PwC Taiwan 希望第三方或任何受聘為 PwC Taiwan 提供服務的人員、或與 PwC Taiwan 合作提供服務的任何外部人員，都能具備同等誠信與商業行為準則。

為提供同仁最直接的諮詢管道，PwC Taiwan 設有行為準則申訴專線，同仁如遇任何有關業務服務、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。

獨立性遵循

會計師執業基本要則，在於確保其超然獨立精神，秉其專門學識、技能，以及公正、嚴謹立場，提供專業服務。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 PwC Taiwan 所有同仁及所有事業體，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，PwC Taiwan 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給審計客戶時，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。

1

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，PwC Taiwan 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，在承接案件前，須先確認所要提供之服務符合會計師獨立性規範，每年也定期抽檢事業單位之承接案件是否符合獨立性之評估。

- **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。

2

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，PwC Taiwan 除了將獨立性相關規範納入新進員工教育訓練必修課程，亦要求經理級以上同仁在個人財務投資申報系統，申報個人財務投資狀況，並定期檢查同仁落實狀況。此外，PwC Taiwan 亦要求全體同仁應每年檢視自身獨立性狀況，並做出符合 PwC Taiwan 獨立性規範之書面聲明。



風險管理

GRI 102-11、GRI 205-1、GRI 205-2、GRI 205-3

PwC Taiwan 秉持誠正經營之精神，持續朝成為「最值得信賴的專業服務機構」願景邁進，除了遵循主管機關對專業服務機構的相關法令、以及 PwC 全球聯盟組織所訂定之風險及品質管理規定，發展出適合 PwC Taiwan 之風險管理政策（Network Risk Management Policies）外，更以最高的道德標準來看待風險管理，透過健全內部治理之策略架構、嚴謹的內部稽核、風險與品質管理措施，持續提升專業服務水準，並持續倡導誠正專業的商業行為。

品質，是 PwC Taiwan 贏得客戶信賴的基石；而良好的品質，則需建立在有效的風險管理之上。為了落實內部風險與品質管理，PwC Taiwan 每月定期召開「策略風險委員會」（Strategic Risk Council），統籌管理各類風險，並在各事業單位設置相關負責人及專職人員，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風險與品質管理重點。

同時，為確保同仁遵守風險管理政策，並提升遵循內部文化之意識，PwC Taiwan 除每年持續加強各項政策之內部溝通外，另制定《風險暨品質管理紀律辦法》。依該紀律辦法，由風險及品質管理部門負責人，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，列入各事業體合夥人及同仁個人年度績效評估考量。

以審計部門為例，為確保所出具之報告皆符合主管機關之規定，PwC Taiwan 依據國際品質管制準則第 1 號（ISQC 1）、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，讓所有同仁充分了解相關原則與政策目標，以將之落實於業務執行工作上。PwC Taiwan 遵循 PwC Network Standards 之要求，於內部設置品質管理機制（Quality Management System, QMS），並定期監督管理與覆核是否達成前項要求。

2

若遇特定風險案件，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

每年度由風險管理部門就各服務項目進行品質抽查，以確保所執行程序及報告，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、以及執行之有效性，進行自我稽核作業。自 2016 年度起，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。



同時，PwC 全球聯盟組織為監控各聯盟所專業服務品質控制系統之有效性，每年均執行 PwC Taiwan 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。於 2019、2020 年度並未發生重大違反品質管理機制之情事。

針對客戶背景調查（包含洗錢防制暨打擊資恐）及反貪腐之風險管理，各負責部門及人員針對 PwC Taiwan 主要營運據點及營業活動進行完整之風險評估，辨識出可能之風險，並逐項辨識其影響範圍，並加以控制與監控。

如針對客戶委任之高風險案件，除重申客戶背景調查及反貪腐之重要性外，同仁必須每年接受教育訓練；準則遵循辦公室並依 PwC Global 要求，抽核相關文件及費用，檢查是否有未遵循政策或不適當之支出，並訪談行為準則辦公室及法律顧問室負責人員，以了解是否有接獲投訴或指控貪污及賄賂之情事發生。

為確保每位同仁完整了解重要風險管理政策，PwC Taiwan 將行為準則、獨立性要求、洗錢防制暨打擊資恐、反貪腐、資訊保護、國際制裁及禁止內線交易等政策，列為每年度應宣導事項，每位同仁除需於每一年度結束前完成 ACC（Annual compliance confirmation），聲明有無遵守各項政策外，還需完成各項政策之年度教育訓練課程。

若遇任何違反風險暨品質管理紀律辦法之情事，可隨時向內部之「準則遵循暨風控辦公室」、「行為準則辦公室」、「法律顧問室」申訴。於 2019、2020 年度，上述單位並未接獲重大違反風險暨品質管理紀律辦法之申訴案件。

資訊保護

GRI 418-1

為維護 PwC Taiwan 及客戶資料之安全，PwC Taiwan 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、監督及通報。於 2019、2020 年度，PwC Taiwan 未發生重大個人資料外洩，或接獲任何重大有關個人資料使用或管理不當之申訴。

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隨之提升，PwC Taiwan 除致力於投資各項資訊安全之維護，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，以確保客戶及 PwC Taiwan 業務資料之安全無虞；同時，持續於內部加強同仁對各項侵害之防範意識，包含執行釣魚測試、透過內部電子報持續溝通最新消息，並配合 PwC 全球聯盟組織規範，行動裝置強制使用高強度密碼、禁止使用 USB 等隨身裝置及通訊軟體、監控透過網際網路上傳檔案等，以避免資料不當外流。

同時，PwC Taiwan 依據 GDPR、個人資料保護法及施行細則，建置《PwC Taiwan 個人資料保護政策》、《文件 / 資訊保存政策》、《資訊安全政策》及《個人資料檔案安全維護計畫》（以下統稱「資訊保護計畫」），分別針對內部同仁或客戶端所取得相關個資之蒐集、處理、保存及利用，建立必要之控制程序。

PwC Taiwan 透過內部的策略風險委員會（SRC）執行各項個資保護及監控事宜，其職掌包括資訊保護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，PwC Taiwan 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調整，主要管控措施包括：

1. 定期盤點個資
2. 個資減量宣導
3. 提供建置員工及客戶個資告知及同意機制（員工個人資料告知聲明）
4. 提供個資當事人行使個人資料權利機制
5. 個資委外作業監督管理（與受託人簽署符合委外規範之合約）
6. 定期進行同仁教育訓練及宣導

同時，若屬於高度機密之委任案件，為確認保密義務之履行，同仁須另簽署「員工保密承諾書」，以確認其已瞭解並承諾對機密資訊予以保密，不得對他人洩露因參與該案件而得知之任何相關訊息，亦不得自行或利用他人名義買賣各方公司（包括其主要法人股東）之股票、轉換公司債（含債券換股權利證書）、存託憑證、認購（售）權證及其他具有權益性質之有價證券。



法規及政策遵循

GRI 102-16、GRI 102-17、GRI 419-1

PwC Taiwan 做為以信賴為基礎的專業服務機構，將法規及政策遵循視為營運最高準則及最低標準。依據本國法令、職業道德規範、PwC 全球聯盟組織準則規範（Network Standards）制定各項政策，並參考 PwC 全球組織之制度，在臺灣設有專屬之法律顧問室、風控辦公室，確保 PwC Taiwan 各項營運及個人行為符合法規及 PwC 相關政策：如禁止內線交易、洗錢防制及打擊資恐、反貪腐、反壟斷及公平競爭、避免利益衝突、個人資料保護等。PwC Taiwan 同時設有品質管理機制，以嚴格遵循本國法令、職業道德規範及 PwC Network 之規範。

為確保同仁完整了解法規及政策內容及遵循之重要性，PwC Taiwan 規定每位合夥人及同仁，每年均需完成一定時數之教育訓練必修課程¹，課程內容涵蓋前述禁止內線交易等各項主題。以審計部門為例，每位新進同仁須完成共 16 門、總計 10 小時之教育訓練課程（含數位及實體課程）。累計 2019、2020 年度，PwC Taiwan 同仁（包含一般及新進同仁）之教育訓練課程完成率皆為 100%。

另外，PwC Taiwan 透過以下制度或措施，及時掌握可能違反法規或政策之情事：

1. 設有準則遵循暨風控辦公室及法律顧問室，負責法規及政策之諮詢及申訴；
2. 於各事業單位設置相關負責人及專職人員，以協助各事業體同仁遵循法規及政策；
3. 透過一致性的系統執行案件評估作業，將法規及政策遵循列入評估項目中，並由系統自動檢核例外狀況，主動通知準則遵循暨風控辦公室、法律顧問室或各事業單位之專職人員，以釐清是否已遵循法規及政策。

於 2019、2020 年度，PwC Taiwan 並未發生重大違反環境保護、社會經濟法規之情事。

1. 各年度法規及政策遵循之必修課程時數會依各自專業領域、職級以及整體外在法規環境而異，希望給予同仁更即時及更全面性的法規及政策遵循所需知識。

品牌聲譽

秉持「營造社會誠信，解決重要問題」之使命，PwC Taiwan 堅守品質與誠信，提供企業與公部門重大議題的解決方案。為此，PwC Taiwan 極為看重品牌聲譽的建立與維護，並透過人才專業素質、產品及服務、對外傳遞的各式訊息、客戶所感受到的體驗等諸多面向，體現對品牌聲譽的高度要求。

為維護前述對品牌使命的堅持，PwC 全球聯盟組織對公眾溝通及品牌使用訂有一致的規範，PwC Taiwan 於 2017 年七月訂定初版《資誠品牌暨溝通準則》，其後陸續配合 PwC 全球聯盟組織品牌暨溝通準則的更新，以及媒體平台數位匯流的趨勢，做出與時俱進之調整，並於 2020 年六月完成第六次修訂。

該準則規範了 PwC Taiwan 如何使用大眾媒體及社群媒體、網站內容、Logo 使用、Co-Branding、出版品視覺以及敏感情況下之溝通管理等。準則中強調，為提升公眾溝通的回饋及降低對 PwC 聲譽損害的風險，在開始任何涉及品牌公眾溝通之前，都需確保溝通不會損害 PwC 的聲譽，或傷害 PwC network 內任何地方的現有客戶關係。

同時，準則亦針對 PwC 商標與外部合作單位商標同時使用時，設有「Co-branding」規範，先辨識其風險程度，再依一定之核准程序核准，確保 PwC 商標被正確使用。總計 2019 至 2020 年度，PwC Taiwan 共計有一件違反商標使用事件²。

為提升同仁對品牌聲譽與相關規範的意識，每年度 PwC Taiwan 均要求每位同仁（含新進及在職）需完成「關於我們的品牌」³此教育訓練課程，2020 年度課程修成率為 100%；亦不定期於內部舉辦實體與線上之品牌規範說明會，確保每位同仁確實了解相關內容。

同時，PwC Taiwan 透過每季之內部電子報及內部每日新聞郵件，定期向所內同仁宣導正確之品牌及暨溝通準則；自 2019 年九月起，也於每月發送《資誠品牌暨溝通月報》，透過圖像化案例的具體呈現，進一步強化同仁對最新品牌視覺規範的了解。除此之外，PwC Taiwan 透過外部輿情監測系統，即時監測各大新聞媒體（包括平面媒體及網路媒體）之報導、以及各大社群媒體平台之討論，若涉及任何敏感議題，則將視情況

啟動危機處理標準程序，包括危機評估、對外聲明、危機管理及訊息通報等，以保護我們的品牌聲譽。

PwC Taiwan 也將客戶意見與回饋視為改善服務內容、提升品牌聲譽的重要參照，定期透過蒐集客戶第一線的意見回饋，以了解所提供的服務是否能為客戶解決痛點。最新一次⁴（2019 年度）的客戶意見回饋調查回覆為 75%，淨推薦值（Net Promoter Score）達 68%，較 2018 年度成長 5 個百分點。

為塑造品牌知名度與專業形象，PwC Taiwan 積極透過專業智識的分享，善用 PwC 全球聯盟組織之豐沛智識能量，每年發布全球企業領袖及臺灣企業領袖調查報告，及各類最新科技及產業趨勢發展報告，在審計、稅務、法律、企業管理以及各重大科技趨勢發展議題上，積極扮演重要的意見領袖，建立智識領導品牌。

2. 2019/12/25 舉辦之論壇背板設計未符合規範，後經品牌暨溝通部門 Leader、品牌暨溝通部門副總、RQ Leader 及業務部門共同檢討，確保業務部門確實了解 Logo 使用規範並不再犯。

3. 2019 年度適逢 PwC 全球聯盟組織頒布新視覺規範，以致「關於我們的品牌」教育訓練課程內容須全面更新，於 2018 年 12 月暫停既有課程修習之規定，故無統計資料。

4. 經 PwC Taiwan 策略管理團隊同意，該調查自 2020 年度起，改為兩年執行一次。下次調查執行時間為 2021 年七月。

客戶滿意度

為了解所提供服務是否符合客戶所需、持續追求進步，PwC Taiwan 除常設客訴信箱與專線外⁵，為使實際參與服務之合夥人（Engaged Partner）更加了解客戶，藉此提升客戶關係與忠誠度，PwC Taiwan 於每年七、八月間進行「客戶意見回饋調查」⁶，藉此傾聽客戶聲音與意見。

此調查由品牌暨溝通部負責，調查樣本依 PwC Taiwan 策略管理團隊決議，根據客戶類型和公費級距，將客戶分類，再從各類篩選出調查樣本。2019 年度 PwC Taiwan 客戶意見回饋調查回覆樣本數為 227 份，調查回覆率為 75%，淨推薦值（Net Promoter Score）達 68%，較 2018 年度成長 5 個百分點。

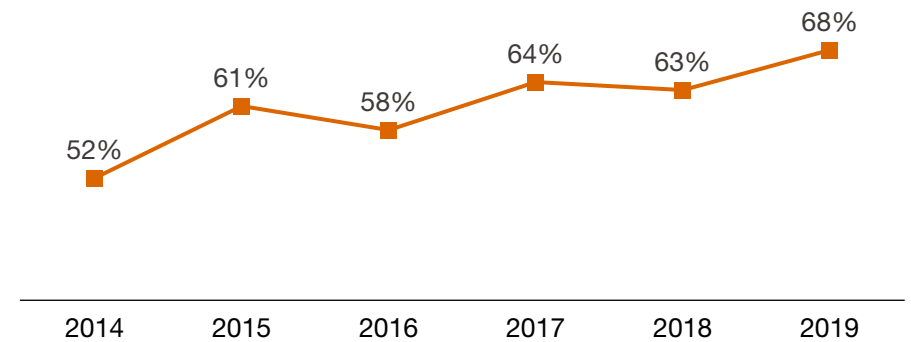
2019 年度客戶意見回饋調查結束後，針對問卷結果，選出若干客戶服務之標竿學習案例，進行內部分享；同時，針對客戶所建議改善之事項，責成各事業單位之營運長，依客戶回覆結果擬定行動方案，必要時，營運長將會同服務團隊拜會客戶，共同尋求改善，改善措施包括但以下：

1. 調整團隊成員，強化傳承
2. 增加互動頻率，持續關注客戶需求
3. 提供產業或法規最新變化及趨勢
4. 提供 PwC Network 之跨國連結資源
5. 增加跨業務單位之連結，由不同服務面向強化專案管理

5. 2019、2020 年度無接獲重大客訴案件。

6. 經 PwC Taiwan 策略管理團隊同意，該調查自 2020 年度起，改為兩年執行一次。下次調查執行時間為 2021 年七月。

客戶淨推薦值 (NPS) 逐年提升



Source | 2014-2019 資誠客戶意見回饋調查

Base | 2014=312; 2015=243; 2016=257; 2017=313; 2018=258; 2019=227

04

協助產業發展

解決重要問題 攜手產業前行

GRI 203-1、GRI 415-1

PwC Taiwan 深耕臺灣多年，持續追求服務整合與創新、為社會解決重要問題。在審計、財務顧問、稅務法律等專業領域持續提供產業所需之服務並藉此發揮社會影響力，扮演臺灣企業最佳夥伴與顧問角色，協助產業走向健全化、國際化發展，進而提高全球總體經濟的穩定性。

近年，PwC Taiwan 針對生技醫療、數位經濟、智慧製造、再生能源等臺灣具發展潛力之產業，提供全方位顧問諮詢服務與解決方案，並呼應聯合國永續發展目標八「就業與經濟成長」，PwC Taiwan 以專業能力協助微型與中小企業的成長與發展，並積極參與各產業、國家型與國際性組織，協助推動產業變革與創新。同時，做為獨立超然之專業服務機構，PwC Taiwan 向無對政治團體、個人或相關政府團體捐助財務或實物之情事。

審計服務

致力推動審計數位化 協助臺灣企業邁向數位時代

為因應全球性的數位化趨勢，PwC Taiwan 致力於數位轉型工作，自 2018 年度起，審計服務部門設立兩大專責單位協助推動審計數位化，除積極導入 PwC Global 數位工具，也依本地審計實務需求自行開發數位工具，並致力培育數位化人才，亦積極協助客戶完善安全的數位化環境。

50%+

超過五成的上市上櫃公司查核案件成功導入 PwC Global 數位化審計工具

60+

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 協助 60 餘家客戶完善安全的數位化環境

1

兩大專責單位，協助推動審計數位化

審計創新與轉型部門 (Assurance Innovation & Transformation)

成員包含熟悉審計業務流程之審計部門同仁，以及具豐富數位專案開發經驗之資訊背景同仁，共計四人，透過跨領域的合作協助各項 Global 數位工具之導入、規劃，同時開發各項數位化專案，以提升審計流程效率。此外，該部門亦定期與各營業單位熟悉審計業務之理級以上代表討論及蒐集審計實務同仁之需求、規劃及追蹤各項數位科技應用之解決方案及執行。

審計部數位化委員會 (ASR Digitalization Committee)

由審計部門八位合夥人及高階主管擔任委員，負責建議或決策數位科技於審計實務應用之未來方向、研擬數位相關事項及審核數位化提案之申請。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

2

導入多項 PwC Global 數位工具， 提升審計工作效率

PwC Taiwan 導入多項 PwC Global 數位工具，運用資料自動化及資料視覺化數位技術，便於辨識及洞察風險，節省大量人工抽樣及測試等查核時間，有效提升審計作業之效率。自 2018 年度啟動數位化及轉型行動方案迄今，已有超過五成的上市上櫃公司查核案件成功導入 PwC Global 數位化審計工具。

PwC Global 數位化審計工具

Halo for Journals 總帳及日記簿查核工具

透過視覺化介面快速檢視大量帳務資料，並篩選異常總帳分錄，有助於與管理當局逾越控制有關之查核。

Count 盤點工具

可直接在手機或平板上檢視盤點進度及記錄相關建議，除加快盤點速度外，亦可在 App 完成盤點工作底稿後，直接上傳至工作底稿資料庫，讓案件經理能及時掌握盤點進度並覆核工作底稿。

PCS 函證工具

具備受函證者電子郵件信箱驗證、電子函證設計、寄發、自動提醒、狀態追蹤、差異處理記錄及轉出底稿等功能，減少紙本函證寄發之瑣碎流程。

Connect 資料傳輸加密平臺

透過安全且有傳輸加密的網路平臺，與客戶進行查核所需資料之傳輸。此外，透過儀表板資訊，亦可及時掌握客戶資料提供進度。

3

自行開發數位工具， 節省人工執行時間及避免人為錯誤

在審計部數位化委員會主導下，運用流程機器人（RPA）技術，結合多位同仁提出的創意發想，自行開發多項有助於節省人工執行時間及避免人為錯誤風險的應用工具。

PwC Taiwan 開發之數位化審計工具

「財務檢測表」財務指標驗證及計算工具

取代以往人工查詢資料及計算作業，已應用於 57% 公開發行以上客戶。

匯率查詢工具

節省審計人員個別查詢及整理匯率之時間。已可提供 12 種幣別的匯率資訊。

計算非金融資產減損評估折現參考因子工具

取代人工蒐集及整理工作，節省時間及減少錯誤。

財報附註附表自動比對工具（資金貸與及背書保證）

每一客戶人工核對時間由 2~4 小時縮短為 2 分鐘。

4

提升同仁數位能力， 積極培養數位化人才

透過舉辦教育訓練課程、數位營（Digital Camp）等競賽與獎勵等方式，培養數位化人才。讓同仁發揮創意與科技能力，進而提出數位化提案，運用資料自動化、視覺化及流程自動化等工具，提升審計工作效率及效果。

配合數位化工具導入計畫，開設內部教育訓練課程

協助同仁熟悉各項數位工具之運用，累計受訓 3,554 人次。

舉辦 IT Skills Workshop

強化同仁 IT 查核能力，共計 118 位學員參與。

推動 Digital Upskilling 計畫

促進同仁數位能力升級，內容包括於 2020 年 6 月舉辦成果展的數位營（Digital Camp）。

5

協助客戶完善安全的 數位化環境

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 協助 60 餘家客戶關於資安策略藍圖、資安治理、風險辨識、資訊安全管理系統（ISMS）暨個人資料隱私管理（PIMS）等之評估與諮詢服務。

與主管機關協力 推動臺灣資本市場發展

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 與臺灣證券交易所及櫃買中心，在臺灣北中南各地，以及美國、日本、印尼、馬來西亞、中國大陸華東等海外地區，共同舉辦九場上市櫃座談會，為海外臺商分析臺灣資本市場之優勢、對企業提升技術、人才之效益，以及企業規劃二代接班議題時之關鍵思維。

此外，為扶植微型創新企業發展，在過去兩年，PwC Taiwan 亦積極協同櫃買中心在全臺舉辦六場創櫃板說明會，並於 2019 年 7 月邀請櫃買中心新創發展部長官蒞臨資誠新世代企業家中部聯誼會，以「中小企業發展的新助力—創櫃板」為題，讓與會的二代企業家更清楚創櫃板的特色，以及對中小企業的助益。

PwC Taiwan 也與台灣玉山科技協會及台灣微軟舉辦科技風險研討會，提醒企業在數位科技時代必須注意的威脅與法遵挑戰，協助與會來賓提升對科技風險之管理與防範概念。

合作單位	研討會主題
2019/4 馬來西亞	證交所 企業全球化布局新紀元，前進臺灣資本市場研討會暨晚宴
2019/6 臺北	證交所 推動優質企業上市座談會
2019/6 新竹	證交所 推動優質企業上市座談會
2019/7 華東	櫃買中心 資誠圓桌會議 - 因應國際經貿局勢與法規衝擊，臺商的下一步攻略
2019/7 日本	證交所 前進臺灣資本市場座談會
2019/7 台南	櫃買中心 推動優質企業上櫃座談會
2019/9 美國	證交所 前進臺灣資本市場說明會
2019/11 印尼	證交所 前進臺灣資本市場說明會
2020/6 臺中	證交所 推動優質企業上市座談會

扮演企業與政府橋梁 積極協助稅法修訂

PwC Taiwan 稅務法律服務團隊致力提供企業與公部門重大議題的解決方案，希望做為企業與財政部的溝通橋梁，參與並協助多項稅法修訂，2019、2020 年度的具體成果包括：

一、協助推動境外資金匯回管理運用及課稅條例

面對美中貿易爭端及全球反避稅浪潮興起之雙重壓力，臺商有調整投資架構及全球營運布局而匯回資金之需求，政府順應國際情勢發展，推動協助資金回臺投資之租稅措施，以建構友善經營環境，活絡國內投資，厚植產業實力。PwC Taiwan 積極協助財政部制定境外資金匯回管理運用及課稅條例及相關配套措施，並協助推動臺商回臺投資。

二、控制公司給與從屬公司員工股份，協助從屬公司得認列稅上費用

參與財政部台財稅字第 10701031420 號令之制定，協助企業為獎勵及酬勞從屬公司員工，該從屬公司依財務會計規定，衡量自其員工取得勞務並於既得期間內認列之費用於申報營利事業所得稅時，得列報為從屬公司之薪資支出，為企業留才注入了一劑強心針。

三、協助券商公會推動指數投資證券（ETN）完整稅務解釋

中華民國證券商業同業公會為提供投資人多樣化投資工具選擇，並增加證券商新種業務的發展，推動指數投資證券（ETN），PwC Taiwan 協助券商公會釐清指數投資證券完整稅務解釋，使投資人有明確課稅依據。

透過多元管道與產官學研溝通
推動產業發展

30場

研討會

針對重大政策 / 議題（國際稅務、資金回臺、家族企業傳承、法律相關議題等）舉辦約 30 場研討會，每場皆有超過百位客戶的報名，並有 70% 以上的出席率。會計師以實務案例提供具體的操作方針，為企業提出解決方案，陸續收到許多客戶的詢問。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

5場

校園活動

每年舉辦兩大校園競賽 - 「普華租稅法庭辯論賽」、「資誠國際租稅盃個案分析競賽」

1、普華租稅法庭辯論賽：

每年有 8-10 所大學報名參加，以貼近行政訴訟實務運作的方式進行比賽，最終選出前三名、最佳書狀獎及個人獎項。藉此培養學生分析思辨稅法實務問題的能力，並在專業化、跨領域、論述能力上提供學生很好的學習機會。希望藉此比賽能鼓勵學生對稅法的熱情，未來能投入稅務工作的領域。

2、資誠國際租稅盃個案分析競賽：

每年皆有臺灣與中國大陸共約 20 所大學報名參加，透過初賽與決賽的方式，最終選出 4 隊獲獎隊伍。此競賽不僅拉近稅務理論與實務的距離，並從產業觀點提供學生國際租稅的學習機會，提升學生的能力。期望透過競賽，達到教育與傳承的目的，吸引更多的優秀人才投入未來兩岸企業稅務管理的使命。

資誠稅務營：

邀請產官學界先進擔任講師及指導員，從議題分享到實作討論，提升學生當前租稅議題的認知與興趣，並創造學生跨校合作與切磋的機會，拓展學生宏觀思維與培養解決稅務問題。共計 4 所大學報名參加，學生、講師及指導員共約 60 名參與。

4場

記者會

每年舉辦「申報年度個人綜所稅之應注意事項」記者會，針對每年申報個人綜所稅的變革進行說明及提醒。「臺灣年度最佳稅法判決評選」記者會，由臺灣大學法律學院財稅法學研究中心、財團法人資誠教育基金會、中華產業國際租稅學會及東吳大學法學院等共同舉辦「臺灣年度最佳稅法判決評選」活動，於 2012 年首度舉辦，為國內各法領域之創舉。希冀對臺灣之稅捐環境產生正面催化作用，產學跨界合作，邀集稅法學者與實務界人士共同評選，鼓勵更多具開創性及前瞻性的判決。

3場

課程

於北中南舉辦公司治理主管進修系列課程，邀請社團法人台灣投資人關係協會、社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會合辦，及學界教授主講公司治理人員如何應對董監事或股東的要求，輔導企業完善公司治理。

15支

影片

配合數位化及遠距趨勢，每月固定於資誠 YouTube 頻道推出〈稅務一點通〉影片，包含臺灣稅、國際稅，另外亦不定期推出主題式的系列影片或法律相關新訊，即時提供客戶最新資訊，帶動整體影片點閱率及 YouTube 訂閱率，建立品牌聲量。

15本

手冊 / 書籍

除定期發布《臺灣租稅及投資法令要聞》、《中國稅務熱訊點評》、《國際租稅要聞》等智識電子報，也針對特定議題或產業關心之趨勢，發布包括《2020 家族資產管理租稅法令指南》、《2020 臺灣年度最佳稅法判決評選記實》、《租稅天堂公司困境與契機》、《美國稅基礎攻略》等專業手冊或書籍，為企業提出策略思考與具體因應措施。

擔任臺灣企業併購專業領航員 尋求產業蛻變躍升契機

隨著臺灣併購市場日趨成熟，產業對於併購諮詢服務也愈趨多元。PwC Taiwan 不斷精進與擴大服務項目與範圍，期能提供一站式的併購諮詢解決方案，成為臺灣企業併購時最佳的專業夥伴。

導入數位工具提升顧問價值 提供整合性服務

PwC Taiwan 的併購顧問服務，從原先著重在「執行端」的專案管理、價值評估、盡職調查等服務，積極向交易流程的前後兩端延伸，從企業在思索與規劃併購交易時，即提供併購價值創造（Value Creation in Deals, VCiD）及商業可行性分析等策略工具，到交易完成後的併購後整合（Post Deal Integration）。

在多變的市場環境及動態的交易過程中，PwC Taiwan 的整合式服務將能為企業順利完成交易，並充分實現併購交易所帶來的策略及財務效益。同時，PwC Taiwan 對推動自身的數位轉型不遺

餘力，除了導入新興數位技術與工具以及網羅具備相關數位專業的人才外，更積極地透過教育訓練提升全體員工的數位化思維與技能；尤其，在企業併購交易相關顧問與諮詢服務方面，PwC Taiwan 現階段已成功透過「資料自動化」、「資料視覺化」及「流程自動化」等數位技術與工具的應用，大幅提升在過去必要但最為耗時費力的資料查詢、蒐集、篩選、整理以及分析工作階段中的效率，使得資源可集中於更具價值、並獲客戶重視的資料分析結果之剖析。

PwC Taiwan 更期許，在未來能進一步將資料解讀與研判，以及相關建議的制定工作都導入數位化，持續精進數位化的技能與專業，協助客戶駕馭數量龐大且瞬息萬變的訊息，並將其轉換為在企業併購交易循環中包含併購策略之制定、併購標的之辨識與挑選、併購交易之規劃與執行、以及併購後之整合與績效實現等，提供企業在併購各階段中具義的情資，並展現投資併購的價值。

連續六年發布《台灣併購白皮書》 提供臺灣企業永續成長策略藍圖

PwC Taiwan 與台灣併購與私募股權協會自2015年起合作推出《台灣併購白皮書》，透過與產官學界、投融資機構與國際專業人士的交流，結合 PwC Taiwan 對於臺灣併購市場以及企業發展歷程的深入觀察，彙整在國際局勢變化的趨勢，提出臺灣企業在啟動轉型升級時可能面臨包含「供應鏈管理」、「核心能力」、「轉型升級」等議題的探討及因應方針，透過併購策略規劃案例及實務經驗的分享，讓臺灣企業在思考永續成長的策略藍圖時有所參考及借鏡。

2020 年度，受到疫情影響，已舉辦過數年的台灣併購白皮書發表會，首次採取線上的模式進行，藉由官方網站及影音平台的傳播，加深多元企業、群眾對於全球及臺灣併購市場的理解，希冀提供臺灣企業透過併購等成長舉措，接軌全球市場、強化自身國際的競爭力的策略建議及提醒。

6年

PwC Taiwan 與台灣併購與私募股權協會連續六年合作推出《台灣併購白皮書》

13年

PwC Taiwan 連續 13 年在臺大講授「資誠企業併購實務」課程，藉以培養臺灣未來財務併購的人才

善用併購工具 協助臺灣中小企業轉型升級

根據經濟部中小企業處統計，臺灣有近 98% 企業屬於中小企業，且多數屬於「家族企業」的經營型態。這些中小企業，有許多是撐起臺灣產業發展的中堅企業與隱形冠軍，然而，近年這些企業正同時面臨「轉型升級」及「接班傳承」等雙重議題待解。

為此，PwC Taiwan 關注並協助這些臺灣企業，建議其透過併購結合外部資源互利共生，發展臺灣企業的新經營型態。依企業的不同本質，PwC Taiwan 協助臺灣企業進行上下游整合、甚至異業結盟，增加企業的附加價值，並超前部署未來 5G 智慧應用的龐大商機。依企業的股東組成，PwC Taiwan 亦協助臺灣企業引進策略性及財務性投資人，不僅讓企業資源不受限，更可藉此提升專業治理及市場開發的能量；此外，原有股東的資金回收後，亦可再投資於臺灣新創事業，讓臺灣產業有更好的資金流動與未來發展潛能。

培養未來臺灣併購人才

展望未來，PwC Taiwan 將延續身為國際併購專業領航員的角色，提供客戶更能靈敏反應相關需求的優質服務體驗；在教育英才，PwC Taiwan 連續 13 年在臺灣大學會計研究所講授「資誠企業併購實務」課程，集結 PwC Taiwan 具有豐富併購經驗之財務、稅務、法律及人資專家，闡述國際及國內併購之各種策略規劃，培養臺灣未來財務併購的人才，將理論與實務執行面的概念深植校園。

同時，PwC Taiwan 更擔任許多公司董事課程及眾多研討會的講師，將正確的併購觀念在社會上發散、並形成正向氛圍，積極協助企業客戶在不動變動的時代巨浪中，捍衛其既有的競爭力，或從中尋求蛻變躍升的契機、共創雙贏。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

面對 COVID-19 疫情衝擊 全面協助企業加速轉型升級

面對 COVID-19 疫情衝擊，全球國境及很多城市或地區實施不同程度的封鎖或限制管控，使得商業往來及供應鏈受到極大影響，消費市場也發生重大變化，致使許多企業營運所受壓力劇增，如缺料、客戶訂單流失等，且企業均面臨業務員無法拜訪國外客戶，甚至海外據點面臨管理幹部或員工無法到崗上班、勞動生產力下滑等危機。

企業端所面臨的各種銷售或營運上的問題，主要有四項：

1. 難以出國開發客戶及管理業務產生困難
2. 遠距管理，績效與執行力管理不易
3. 勞工因為疫情影響供給不穩定
4. 供應鏈風險增加

在經營環境發生如此巨變的時刻，企業如何持續求生存求發展，成為所有企業共同面臨的最大課題。PwC 顧問諮詢服務本著為社會解決重大議題的使命，積極協助客戶解決此四大難題。

一、提供數位銷售轉型諮詢服務，協助企業強化接單、服務與管理能力

臺灣業務出不了國門及海外業務無法拜訪及開發客戶，加上疫情影響景氣、業績壓力大，使得疫情下如何提振業績獲取更多訂單，成為企業重視的首要議題。PwC 顧問諮詢服務部門特別擴大及深化原有的協助企業轉型的服務範圍，提供企業銷售轉型的加值顧問服務，協助企業優化業務經營體系，擬定新銷售策略及改善業績。

同時，因應疫情造成的影響，提供數位銷售解決方案，從四大構面協助企業發展：

1. 數位銷售
2. 數位行銷及廣告
3. 數位通路
4. 數位服務

致力協助客戶走出疫情影響，建立並強化新銷售的競爭能力。共計協助客戶給予建議或簽約者約 12 家，至董事會分享及建議公司約八家，舉行線上說明會三場。

二、提供數位遠距管理能力諮詢服務，協助企業解決跨國的遠距管理、執行力與績效

因應臺商業主難以至各國子公司做現場管理，同時難以掌握遠端企業的績效與執行力，此時內稽內控的風險也成為隱憂。PwC 顧問諮詢服務推出數位遠距管理解決方案，協助企業解決疫情時期及後疫情時期的全球化管理模式，其內容結合策略、制度、流程、管理及數位化，其內容如下：

1. 管理架構與模式設計
2. 制度與流程管理設計
3. 績效管理與內稽內控設計
4. 數位遠距管理與執行方案

訂定全球化管理策略，並依此建立管理架構、流程制度的一致化、制定績效與內控能力，並提供數位解決方案及大數據管理平台以協助企業落實執行。疫情後，共計協助六家企業建立實施方案，並至五家公司董事會分享及建議。

三、透過工業 4.0 數位轉型，協助企業降低人力影響、加速供應鏈調整能力，並降低成本因應未來挑戰

受到疫情影響，許多企業面臨到勞動力的供應不穩定及潛在得病風險，或是供應鏈必須快速調整移轉。PwC 顧問諮詢服務因此推出工業 4.0 解決方案，協助客戶加速自動化並有效地減少生產勞動力的需求，同時協助企業盡快建立一個生產最佳化模式，以能快速將產線導入至世界各地，這樣的做法因為自動化及數據化降低了人力的需求，所以供應鏈移轉不受招工不易、勞工成本或勞動力素質不佳的影響。

PwC 顧問諮詢服務部門不斷優化自身服務內容，深耕智慧製造領域，協助企業從製造走向智造，啟動產業轉型以打造數位化企業為目標。提供企業的顧問諮詢、生產流程診斷與痛點梳理等服務，協助企業找出產業痛點，並規劃數位化轉型解決方案，主要提供客戶三大象限服務：

1. 順應少量多樣趨勢，協助企業掌握數位轉型
2. 透過大數據蒐集、資訊視覺化與製造執行系統工具，增進產業製造數據之應用
3. 以產供銷控制塔協助企業改善繁雜物料的管理問題

PwC 顧問諮詢服務部門提供以上整合服務，使企業客戶達到智慧製造、數位轉型，建立同步的計畫流程、端到端的視覺化和更快速的計畫週期，達到增加營收、降低成本、增加效率、彈性製造和客戶服務的目的。疫情期間協助四家企業，並至五家公司董事會推廣。

四、全面協助企業加速數位轉型，再造優勢競爭力

根據 PwC 去年針對歐洲企業數位化轉型部門主管所進行的《A Strategic Guide to Digital Innovation》調查指出，在受調企業的收入中，只有不到 10% 的公司設法從數位創新中產生了 5% 以上的收益，40% 的公司認為數位創新未產生重大影響。

有鑑於此，PwC 顧問諮詢服務部門特別提供全方位的數位轉型諮詢服務，協助企業由正確的擬定數位轉型模式與策略，到有計劃的執行數位轉型步驟，引進適當有效的數位轉型工具（例如：RPA 流程自動化機器人、大數據商業智慧分析、雲端 ERP 平台等），建立數位化營運機制與分析管理模型等等，從企業流程的優化，到營運資料的蒐集、處理、分析等，全面協助企業加速數位轉型，再造優勢競爭力。

五、協助新北市政府，研擬智慧城市推動策略及行動方案

依據新北市願景及施政目標，研擬新北市智慧城市推動策略及「智慧生活」、「智慧安全」、「智慧經濟」、「智慧治理」及「智慧永續」等五大面向的行動方案，2020 至 2021 年以「資訊安全實驗室」、「大數據中心」、「5G 智慧共桿」、「新北幣」及「無人機聯隊」做為智慧城市重點計畫，並於 2020 年建議新北市政府成立「智慧城市溝通暨推動平台」統籌全市資源，建立各局處溝通管道。

後續將藉由召開焦點團體會議、辦理市民問卷調查、以及整合各局處智慧城市行動方案了解各方對智慧城市的想法與期待，進而透過盤點（需求）/ 排序（需求）、規劃（驗證架構）、評估（公私協力模型）、擴散推展等步驟完善新北市價值鏈，進而落實新北市成為「以住民為中心」之「幸福新北。安居樂業」的智慧城市。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

長期關注商事審理法制健全化 推動數位鑑識發展

持續關注商業法院建置之法制議題

近期商業事件審理法的制定，將對於商業事件之紛爭解決及訴訟實務有所影響，為促進相關法制的健全，普華商務法律事務所多次為社團法人誠正經營暨防弊鑑識學會協辦商業事件審理法相關檢討會，包含於 2019 年 11 月 22 日舉辦「如何讓商業法院充分發揮效能研討會」、以及於 2018 年 12 月 7 日舉辦「商業法院與專家證人論壇」，研討會中邀請多位產官學界之專家學者，一同共襄盛舉，期能透過上述研討會，匯集更多外界意見，進而利於未來商業法院的制度運行。

推動數位鑑識發展 促使深化法院調查程序

鑒於科技進步，目前許多證據資料皆以數位資料的方式存在，如何使數位證據受到法院認可，數位鑑識及蒐證技術成為重要議題。有鑑於此，普華商務法律事務所於 2019 年 7 月 24 日，與社團法人誠正經營暨防弊鑑識學會協辦「新型態數位證據之蒐集、挑戰與影響」研討會，邀請鑑定實務專家及法官等實務人員分享相關經驗。

普華商務法律事務所亦與資誠聯合會計師事務所及資誠企業管理顧問股份有限公司多次合作有關於數位鑑識及數位蒐證流程，以協助企業進行內部舞弊調查，並以確保相關證據保全，以利企業於後續主張其相關權益或追究相關責任。

關注勞動事件法之實務議題，協助企業加以因應

為協助企業遵循及因應勞動訴訟新制，普華商務法律事務所與資誠企業管理顧問公司及臺北大學法律學院勞動法研究中心，共同於 2019 年 5 月 7 日舉辦「勞動訴訟新制之實務議題及因應」研討會，邀集產官學界之學者專家發表專題演講，以利各界對於勞動訴訟新制的實務有所瞭解，以能積極因應。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

洞察全球及臺灣金融趨勢脈動 導入數位工具優化服務

近年國際政經情勢充滿不確定性，全球金融市場在經歷 2019 年的動盪後，原以為將暫告穩定，新冠肺炎（COVID-19）疫情卻於此時擴散蔓延，不僅民眾人身安全陷入危急，供應鏈與產業也面臨前所未見的衝擊。目前疫情雖有趨緩之勢，重創後的經濟要如何重啟，仍是接下來各產業所面臨的最大挑戰。

發布《資誠 2020 台灣金融業企業領袖調查報告》，引領趨勢

PwC Taiwan 金融產業服務團隊自 2015 年以來，持續與臺灣金融企業領袖進行深度訪談，並將內容整理成冊發布報告，至今已來到第三屆。

在《資誠 2020 台灣金融業企業領袖調查報告》中，邀請到 22 位來自金控、銀行、保險、證券及投信的企業領袖們，針對數位金融、信任重塑、永續金融、資產管理、人才培育等議題進行分享。

2020 上半年集結了所有恐懼的總和，包括金融業在內的各產業結構也因此進行汰弱留強，成長主軸也將調整，投資與決策都必須更為謹慎。現正為產業典範轉移最劇烈之時，關鍵時刻勢必要有關鍵作為，儘管內外挑戰艱鉅，金融業必須提高警覺，與趨勢保持亦步亦趨，穩健布局，靜待不確定消弭。



更多關於《資誠 2020 臺灣金融業企業領袖調查報告》，請參閱

打造數位力 精進品質與效率

為持續優化服務品質與工作流程，PwC Taiwan 金融產業服務團隊在內部積極推動數位轉型，並鼓勵同仁藉由觀察日常作業，提出數位化構想提案。在 2019、2020 年度，成功在內部導入多項數位化系統工具，逐步實現數位應用場景。

集保函證數位化

該工具使用光學字元辨識及數據整理比對功能，處理集保投資函證核對作業，使核對作業較以往人工方式省時約 400 倍，並可迅速且明確列示客戶投資明細與回函結果差異處，此解決方案可拓展應用至其他耗時、具數量規模之函證對象，優化核對流程。

稅務代理人服務

將 RPA 應用在稅務代理人服務上，將各大保管銀行所提供之報表，透過 RPA 彙整成查核用的統一格式，較過往人工彙總報表的作業時間節省約 50%。

基金報告投資明細表系統

可讓審計人員將客戶提供的投資明細匯入系統，從中自動產生基金財報之投資明細表。系統亦提供多種排列方式供審計人員使用，大幅節省人工比對及排序的時間。

服務生醫產業 守護臺灣健康

生技醫療產業是我國政府與民間極力發展的重點產業，PwC Taiwan 生技醫療服務透過整合各項平台與專業，協助臺灣生技醫療產業從新創、到日臻成熟在海內外募資、策略聯盟、併購而至永續成長，一路呵護及至成長茁壯，並期待藉由生技醫藥產業的發展，共同守護國人與地球公民的健康。

協助推動生技醫療產業政策與發展

PwC Taiwan 深耕生技醫療產業多年，與臺灣生技業界共同經歷了草創期、蓬勃期、乃至於今日在冠狀病毒肆虐之下所面臨的嶄新機會與挑戰。PwC Taiwan 以累積多年的經驗，積極參與國家多項生技產業政策的建構，致力於推動多元與國際資本市場、產學合作、國際資源鏈結；近期，亦積極協助產業紓困，並協助相關科技產業投入國家防疫科技轉型，在在體現 PwC Taiwan 以國家產業發展及全民健康為念。

由於生醫產業技術及研發高度密集，對於資金的需求往往高於其他產業，為支應長期的資金需求，「募資」是否能夠流暢地進行，深刻影響生醫產業的永續經營。PwC Taiwan 除了協助生技醫療公司於資本市場 IPO 外，亦致力協助公司永續發展，持續由資本市場取得適切的資金供以營運（SPO）。在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 協助臺灣上市櫃之生醫公司在海內外共募得資金達新臺幣 158 億，占臺灣整體上市櫃之生醫產業募資總金額的 72%；此外，亦協助企業客戶海外 IPO 募資，募資金額約當新臺幣 22 億元。除募資之外，PwC Taiwan 亦在併購成長、營運授權、組織變革及通路網絡安排等環節，全方位地協助生醫公司，讓公司在運籌帷幄之際得到有力的支持。

對生醫新創而言，尋覓伯樂助其成長是影響其發展的關鍵；對生醫投資者而言，亦期望覓得具有發展潛能的璞玉。PwC Taiwan 透過長期耕耘累積的資源，以舉辦媒合會或引薦的方式，提供雙方擦出火花的機緣，加速生醫新創渡過蛰伏期。

2020 年初，乍來的疫情看似帶給生技醫療產業發展全新的機遇，但在各國封鎖邊境、限制活動的情況下，全球經濟活動遲緩停滯，重創產業發展。隨著我國政府提出多項紓困措施，期能協助企業渡過難關，PwC Taiwan 生技醫療服務團隊也積極透過資訊整合、分析各項方案對公司營運及財務上的影響，及時協助生醫新創把握適合的紓困專案，協助生醫新創企業度過疫情嚴冬。

關注全球生技醫藥產業趨勢 引領產業智識

為提高業界對於生醫產業相關資訊的關注、並強化資訊傳遞效率，PwC Taiwan 生技醫療團隊透過每月定期的《資誠生技電子報》，及時整合國內外生技產業重大新聞，提供讀者便捷且全面性的資訊；更藉由《資誠生技透視》，對產業、時事、法令等重大議題提出觀察及分析。為接軌國際趨勢，亦將 PwC global 的生技醫療相關訊息即時在臺發布，為國內生技醫療業者帶來國際觀的新視野。

透過觀察國際發展趨勢及調查、專訪國內產業先驅，PwC Taiwan 生技醫療團隊先後於 2018 年 11 月及 2020 年 7 月出版《精準醫療發展現況與趨勢》及《數位醫療大未來》兩套專業書刊，深入淺出的探討產業新興議題，推動產業一同邁向新紀元。

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 生技醫療團隊共主辦了四場大型論壇，並與政府、公協會及外部單位合辦了七場大型論壇，論壇主題涵括數位醫療、精準醫療、長照、併購及資金籌募等趨勢議題。此外，PwC Taiwan 也舉辦了 19 場小型圓桌，為特定族群安排如家族傳承、海外募資等切身議題；每年亦偕同籌劃「亞洲生技論壇」，為生醫產業注入國際投資及資本市場的新觀點，也讓整個世界看見臺灣。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

72%

在 2019、2020 年 度，PwC Taiwan 協助臺灣上市櫃之生醫公司在海內外募資金額，占臺灣整體上市櫃之生醫產業募資總額的 72%

11 場

在 2019、2020 年 度，PwC Taiwan 生技醫療團隊主、協辦達 11 場大型論壇，主題涵括數位醫療、精準醫療、長照、併購及資金籌募等趨勢議題





智慧製造

提供企業一條龍、 三大象限服務 提升產業競爭力

除了政府提倡 5+2 產業升級外，針對臺灣製造業面臨的問題，PwC Taiwan 不斷優化自身服務內容，深耕智慧製造領域，協助企業從製造走向智造，啟動產業轉型以打造數位化企業為目標。PwC Taiwan 智慧製造專業服務團隊於 2017 年成立以來，以務實、有效的顧問諮詢、生產流程診斷與痛點梳理等服務，協助企業找出產業痛點，並規劃數位化轉型解決方案，主要提供客戶三大象限服務：



欲了解更多
服務項目，
請參閱

一、順應少量多樣趨勢，協助企業掌握數位轉型

隨著消費者行為轉變、商業獲利模式調整、商品銷售週期縮短等趨勢興起，「少量多樣」的生產樣態因應而生，使得生產製造的負荷擴張速度加快，和企業客戶存在多人工作業的生產模式。PwC Taiwan 以數位轉型與智慧製造為目標，致力解決企業客戶在生產管理上的時間浪費，並以企業資源系統為資訊基礎，延伸產能的負荷與整合未來性的物料需求，協助企業客戶在少量多樣的趨勢下，彙整端與端資訊，優化生產線流程，提升產業競爭力。

以協助全球前三大自行車零件業之一的企業客戶為例，PwC Taiwan 對其進行流程改善、管理轉型及優化平行跨部門數位化能力，成功改善企業面臨少量多樣的趨勢。PwC Taiwan 透過作業流程梳理和系統串流，彙整端與端間的作業模式，找出跨部門間的斷點與作業負荷，建構企業工廠連結訂單資訊和料況需求的整合資訊平臺，自動收集資訊於同一平台串接、自動進行比對，聚焦關注點、自動通知利害關係人，問題不漏接，提供數位轉型的解決方案。協助包含自行車零件業、工具機業、製鞋設備製造業等不同產業的企業客戶數位化管理，改善人員作業負荷，大幅降低生產製造成本。

二、透過大數據蒐集、視覺化資訊及製造執行系統之工具，增進產業製造數據之應用，以達工業 4.0 的要求。

PwC Taiwan 協助企業以感測器應用與專業經驗來執行設備機台聯網（IIoT），讓生產資訊透明數位化；同時，透過大數據蒐集，轉換為視覺化報表看板訊息，挖掘無效生產力、監控異常變化、偵測品質影響，協助企業客戶找到肉眼無法察覺的問題，找出生產力可發揮的極限，即時且加速應對生產造成的浪費，縮短生產報工的作業時間，改善企業客戶接單後，生產製造到出貨的製造數據同步一致性，進而建立重要視覺化儀表板、找出偏離生產軌道的根因分析、即早發現品質問題提出重工需求，最後數位化挖掘價值流停滯和低效作業達到數位精實化管理。

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 成功協助包括日用化學品、汽車零件、手工具和食品加工等不同產業客戶，建立產供銷協作控制助手，透過數位化生產計畫串流生產過程所需追蹤達成的階段資訊，加速並強化生產反應與決策判斷能力，增進產業製造數據的應用與分析。

三、以產供銷控制塔協助企業改善物料繁雜的管理問題

從北到南，臺灣各個地區都有極具發展潛力的產業聚落，具備健全的上中下游產業價值鏈，然而，多數中小企業對於生產所需料況的進度掌握度，往往非常薄弱。PwC Taiwan 協助客戶檢核供應鏈的作業流程，串流核心的企業資源系統，提供供應商數位化平臺，供應商與企業客戶可同步透過平臺系統，採購訂單資訊數位化提供給供應商，供應商透過系統回覆訂單交貨資訊，雙方建立所須生產需求的計劃，使溝通訊息同步化、整合資訊一致性，達到供應鏈生產資訊數位化，進而使企業客戶有效追蹤原物料需求進度，掌握供應商原物料生產狀況，避免生產製造缺料的情形發生。也透過數位化系統讓領料、收料、發料更快速，改善原物料帳料狀態，增強企業客戶的生產製造調度。

PwC Taiwan 提供一條龍，三大象限的服務，就是讓企業客戶達到智慧製造、數位轉型，建立同步的計畫流程、端到端的可視化和更快速的計畫週期，達到增加營收、降低成本、增加效率、彈性製造和客戶服務的目的。

邁向 2025 非核家園 推動再生能源產業之發展

近年來綠色風潮席捲全球，全球對再生能源的需求量提升，依據 RE100 的統計，越來越多企業承諾使用再生能源，身為全球供應鏈一環的臺灣，對再生能源的需求也水漲船高。

因應國際趨勢以及邁向 2025 年非核家園之目標，政府擬訂新能源政策，2017 年修訂《電業法》並訂定《再生能源憑證實施辦法》，並於 2019 年修訂《再生能源發展條例》，要求用電大戶須購買一定程度再生能源，以此開放再生能源交易市場，擴大臺灣市場內需，以啟動能源轉型。

PwC Taiwan 整合各項資源於 2019 年度成立「再生能源事業服務團隊」，團隊由審計、稅務、法律、金融服務、財務顧問及永續發展與氣候變遷服務等專業人員所組成，配合政府政策，針對再生能源產業之不同階段，提出整合性服務，協助再生能源產業在臺灣發展。

2019、2020 年度，共計參與三場協會舉辦的研討會，分別向外國投資人說明臺灣再生能源產業之變革及臺灣法規遵循環境，討論再生能源定型

化契約及太陽能投融资風險管理。另於 2019 年 9 月之臺灣國際循環經濟展中，與中華民國對外貿易發展協會共同主辦、及由歐洲在臺商務協會低碳倡議行動協辦「綠電交易之商機與挑戰」研討會，結合政府單位及產業先進，探討電業法及再生能源展條例之修正、再生能源憑證交易平台以及再生能源交易之模式等，吸引超過 200 位再生能源產業之業者及投資人，以期配合政府政策，發展再生能源自由交易市場，吸引國內外投資人，推動臺灣再生能源產業鏈。

PwC Taiwan 亦積極蒐集並分析國際離岸風力發電開發商之投資專案及當地政府政策，深入了解離岸風力發電開發商之產業循環，為臺灣離岸風力發電發展盡一份心力。

為將再生能源產業及企業永續與氣候變遷的種子落實在臺灣社會以及年輕世代，PwC Taiwan 於 2019 年起不定期發布《再生能智識要聞》，並參與大專院校之產學課程，分享再生能源產業之變革以及世界趨勢，落實資訊分享及人才培育，以期代代傳承。

200+ 位

PwC Taiwan 與外貿協會共同主辦之「綠電交易之商機與挑戰」研討會，吸引超過 200 位再生能源產業之業者及投資人



欲了解更多
服務項目，
請參閱

打造全方位服務兩岸三地 企業的專業團隊

近年來，不少臺商因中美貿易戰及新冠肺炎陸續撤出中國大陸，PwC Taiwan 從稅務、法務以及工商登記等專業著手，積極協助臺商進行各項交易環節，從尋找買家、交易談判、到最終境外安全收取款項，避免交易過程被有心人士詐騙，防範臺商將公司過戶後常見因大陸外匯管制問題無法收款而血本無歸的窘境；同時，也協助臺商響應政府獎勵臺商回臺政策，將資金匯回投資臺灣，創造就業。

2020 上半年，中國大陸因新冠肺炎重創工業生產與民間消費，社會急需企業捐助醫療物資，PwC Taiwan 依據稅法建議企業，包括：如何正確捐助善款與物資，儘速購買防疫物資、以避免廠內可能發生的群聚感染，對外提供社會物資緩和疫情、對內盡快恢復正常生產，協助企業與員工避免經濟損失，同時協助企業享有稅法賦予的節稅效果。

受到美、中兩大國新的競爭態勢，企業面臨巨大的經營環境變化，企業隨時在調整企業資源的配置，部份企業為能更貼近大陸當地市場，更為積極地尋求當地市場資源。在面對客戶新的服務需求，PwC Taiwan 希望打造一個能同時服務兩岸三地資本市場的專業審計服務團隊，這樣的服務團隊將更能協助企業在面對不同資本市場時，及早了解、及早規劃與因應不同規定。

針對臺商世代交替等重大議題，舉辦專業研討會

在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 針對近年臺商世代交替產生的問題進行研討會，會中說明臺商常見接班發生問題、並提出因應之道，尤其，當子女心智尚未健全就獲得大筆財富，可能造成子女未來的不利後果，具體提供臺商法律面的可能解決之道。同時，為避免跨國企業利用各國間稅法不一致，或免稅天堂進行跨國避稅的行為舉辦專業研討會，向企業宣導哪些跨國避稅行為將被視為非法避稅，並說明若不更正可能產生之不利後果。

配合新南向 協助臺商於東南亞及南向國家擴張觸角

著眼東協、南亞國家龐大商機，以及政府力推「新南向政策」，PwC Taiwan 整合重點專業資源成立「東南亞及印度業務服務團隊」，團隊由 20 位審計、稅務、財務顧問、金融服務等專業人員所組成，其中包含兩位東南亞國籍同仁，同時，亦有七位同仁有外派於泰國、越南、馬來西亞等地之經驗。

自東南亞及印度業務服務團隊成立以來，截至 2020 年 6 月 30 日，已輔導臺商往東南亞投資或東南亞的臺商回臺相關案件共計 90 件，提供多元且全面性的服務，包括：輔導東南亞當地企業併購及盡職調查、投資架構及稅務法規遵循服務、協助東南亞臺商回臺 IPO、提供企業東南亞不動產代理與顧問服務，以及協助東南亞企業數位化轉型啟動智慧工廠等。

隨著中美貿易戰火蔓延之際又爆發新冠疫情，持續衝擊國際政經情勢，不僅加強了企業對於分散生產基地與數位化轉型的需求，也為臺灣企業的

跨國經營增加新的風險與挑戰。為了協助企業因應時局，導入跨國布局新思維以成功拓展東南亞市場，PwC Taiwan 東南亞及印度業務團隊於 2020 年五月起，陸續於資誠 YouTube 平台發布六支「後疫情時代 展望南向新局勢」系列影音，解析東南亞最新局勢、當地紓困政策之應用及越南不動產交易的契機與挑戰，站在企業立場提供全面化策略思維以協助企業增強對風險的應變能力。

為協助廣大臺商了解東協十國及印度相關的投資規範、稅務規範及稅務優惠，在東南亞及印度業務服務團隊及外派東南亞同事合作下，於 2019 年 1 月改版《掌握亞洲致勝商機 - 東南亞及印度投資手冊》，集結精華的投資資訊，提供臺商企業參考。另外，亦不定期發布《越南稅務手冊》、《越南稅務及法令要聞》及《新南向焦點》等智識期刊，彙總東南亞最新的投資及租稅法令資訊，協助臺商快速進入當地市場。

為增加與企業互動之機會、傾聽企業需求，PwC Taiwan 東南亞及印度業務發展組也與 PwC Taiwan 管理顧問攜手前往越南舉辦智慧製造相關研討會，分享智慧工廠的應用與實務操作，吸引大約 30 位當地臺商前往參與，討論熱絡；並與金融機構攜手前往北越，與當地臺商分享最新的全球稅務議題，吸引逾 50 位臺商與會。

此外，PwC Taiwan 與臺灣證交所攜手前往馬來西亞及印尼舉辦臺灣資本市場說明會，吸引 60 位臺商蒞臨，並實地走訪馬來西亞及印尼臺商企業，剖析現階段印尼臺商來臺上市的優勢及契機，並提供企業相關的建議作法。研討會後，PwC Taiwan 也持續了解東南亞當地臺商需求，即時解決當地臺商數位化轉型及財稅綜合策略所面臨的問題。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

協助家族企業強化治理與傳承 助其企業轉型

為了協助家族企業順利進行世代交替以及培養接班人的經營能力和宏觀視野，PwC Taiwan 自 2013 年特別成立「資誠新世代企業家聯誼會」，自 2013 年至今，已連續八年在臺北舉辦「資誠新世代企業家聯誼會」，中部、南部亦陸續於 2015 年起開始辦理，會員數至今累計逾 500 名來自海內外各地臺商企業。

為協助家族企業次世代順利接班，PwC Taiwan 在歷次聯誼會中，統合事務所並結合外部學界菁英與業界成功領導者，就企業經營、企業治理、財務管理、稅務管理四大構面規劃一系列課程，協助家族企業的接班次世代具備現代家族企業經營之知識與技能，並建立相互交流的網絡聯誼平臺。

同時，結業會員並於 2016 年自主發起成立「資誠新世代企業家慈善協會」，透過長期關懷捐助計畫，有效統籌分配給專業的社福團體，以夥伴合作捐助關係、長遠支持偏鄉學童資助計畫的推動；並運用協會會員的企業資源，提供青少年專業技能課程學習。

為協助家族企業永續經營，順利接班傳承，PwC Taiwan 於 2019 年發表《2019 臺灣家族企業傳承調研報告》，該臺灣家族企業傳承調研歷時 10 個月，以學術研究的嚴謹標準，透過對多位家族企業掌權者及家族傳承領域的專家、學者的深度訪談，從家族企業的三個角度（家族成員、企業所有權與經營權）出發，研擬問卷，調查超過 300 位臺灣家族企業掌權者，以了解家族企業對當現今關鍵議題的看法，試圖找出臺灣家族企業傳承現狀之優勢、缺口與家族企業順利傳承的實踐模式。

基此報告，PwC Taiwan 於 2020 年進一步發表《2020 臺灣家族企業傳承白皮書》，從家族企業特有難解的三角習題（家族成員、企業所有權與企業經營權）出發，思考家族多元化資產的傳承，並探討家族金融資本、家族企業經營、家族社會資本、家族人力資本、家族正式治理與家族非正式治理六個領域的問題，並提出解決方案。

500+

資誠新世代企業家聯誼會成立至今，累計逾 500 名來自海內外各地臺商企業會員

300+

《2019 臺灣家族企業傳承調研報告》調查超過 300 位臺灣家族企業掌權者，以了解家族企業對當現今關鍵議題的看法



欲了解更多
服務項目，
請參閱



風險及控制服務

推動科技風險威脅管理意識 提供企業風險管理防範策略

一、倡議科技風險威脅的防範策略

在當今複雜的經營環境中，雲端、物聯網、大數據、流程機器人、人工智慧等破壞式創新科技，對企業之營運模式及企業風險產生重大衝擊，需有明確及全面的監督及控制。PwC Taiwan 提供客觀及獨立的風險及控制服務，協助企業保護及強化各面向之風險管理，並積極透過舉辦研討會及至參與各類演講，對大眾倡議數位風險防範的重要性。回顧 2019、2020 年度，共舉辦四場與科技風險防範相關之研討會及論壇，致力與企業分享最新趨勢與專業。

二、分享資訊安全國際法規趨勢及因應策略

隨著數位科技持續進步，人們對於科技與網路之依賴與日俱增，科技與網路所牽動之龐大利益，被駭客團體及犯罪組織覬覦，致使過去幾年企業資安事件頻繁。從木馬程式、勒索病毒、IoT 漏洞攻擊到加密虛擬貨幣挖礦程式等，皆對企業或組織造成嚴重之損失。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

當 5G 時代正式來臨，雖帶給人們空前的連網速度、容量和功能；然而，5G 虛擬化意味著整個連接均基於軟體，而該軟體本身就是可入侵的，且 5G 具有明顯更多的網路端點，可能暴露在網路威脅中。較具備網路安全韌性的企業，會一貫地追蹤其數據資產和現有作業流程、執行攻擊容忍度測試，並不斷發展其安全防禦策略，這些企業通常也依賴專業的團隊來完善核心資產和 IT 營運流程的安全性，建構出合理的 5G 安全防禦策略基礎，確保企業可以快速並安全地推出 5G 相關的產業創新，使個人、企業和社會可放心地享受 5G 強大的新技術。

想要對抗新興之資安威脅，單純透過資訊單位或資安單位之管理強化已顯不足，PwC Taiwan 以「資料」為核心推動一系列的管理強化作為，協助管理階層從不同面向保護資料之機密、正確及可用，並積極於多場相關論壇中發聲，協助企業掌握國外網際安全趨勢及議題。累計 2019、2020 年度，PwC Taiwan 共計主辦或合作籌辦有關科技風險防範及網路安全（Cybersecurity）研討會逾十場。

三、協助企業因應數位轉型與變革

人工智慧（AI）已成為每一種新興科技的創新應用來源與計算技術之基礎建設，然而，多數企業仍使用由開發商、供應商提供的非標準、非正式流程或非書面記載的風險管理程序，只有少數企業對於 AI 相關的應用與策略具備明確的風險管理程序，藉以識別與 AI 相關的風險情境，針對新興的 AI 數位科技風險，PwC 提出詳盡且完整的風險分析、風險評鑑方法以及標準的 AI 風險治理架構，並針對全球 140 個國家，研究各種 AI 相關產業做出分析，提出五大 AI 風險管理面向：包括「績效風險管理」、「安全風險管理」、「控制風險管理」、「道德風險管理」以及「社會風險管理」。企業可參考這套 AI 風險治理架構，包含五大風險管理面向、16 個風險情境分析，並依企業特有的業務需求和 AI 成熟度量身打造，協助組織內 AI 解決方案的評估及開發。

為協助臺灣產業數位轉型及穩定求變，PwC Taiwan 致力推動企業風險管理，並積極至企業界及學術界進行演講，主題涵蓋：金融科技與

保險資安的趨勢與挑戰、資安拼圖上的風險管理、資訊安全治理的趨勢與挑戰、資安風險與公司治理、數位轉型下的資安思維與個人資料保護等，累計 2019、2020 年度參與相關議題演講近百場，致力於倡議資安威脅的防範策略及資料導向的風險管理之重要性。為協助產業健全發展，PwC Taiwan 將持續與企業界夥伴及學術界攜手同行，從創新面、管理面、法規面及科技面等，在創新與變革劇烈的數位化時代中，協助企業提升競爭優勢及其風險管理。

10+

2019、2020 年度，PwC Taiwan 主辦或合作籌辦有關科技風險防範及網路安全研討會逾十場

結合法務、財務及數位風險專業 協助企業危機管理

PwC Taiwan 危機管理服務團隊成員包括多位律師、會計師及會計專業同仁，積極整合事務所之法律及財務服務之能量，並與所內數位鑑識服務團隊結合，為企業提供風險之事前管理、舞弊發生時之偵察，以及重大危機發生時之緊急因應等服務，提供客戶一站式之整合性服務。

做為數位化之推動者，PwC Taiwan 於 2019 年接受至少三家企業委任，委託 PwC Taiwan 以法律責任為視角，輔以數位化之先進工具或智慧財產權之專業知識，進行企業舞弊調查或回應授權企業調查，以外部獨立專家的角度為企業調查舞弊事件。

舞弊調查結束後，PwC Taiwan 並協助企業就舞弊調查之結果採取適當之法律行動，包括提出告訴或懲處舞弊員工等，替企業就舞弊行為之

調查和究責提供完整服務。結合 PwC Taiwan 的法律團隊與數位服務團隊之專業，提供企業於現代化科技時代中嶄新的蒐證、分析及採取法律行動之可能性。

協助企業度過各階段之危機

隨著資本市場發展，今日公司規模愈益龐大，一家公司的倒閉或結束，不僅攸關股東權益，更牽涉到龐大債權人、供應商、員工等為數眾多之利害關係人。PwC Taiwan 除參與企業之誕生、成長茁壯外，在公司踏入生老病死循環時，積極就企業業務無法續行產生危機時，協助企業妥善依法處理勞工議題、面對債權人進行積極協商、代表企業將經營及財務危機，轉化為法律語言向法院說明。

3 家

做為數位化之推動者，2019 年 PwC Taiwan 於接受至少三家企業委任，以外部獨立專家的角度為企業調查舞弊事件

8 場

新冠疫情爆發以來，PwC Taiwan 積極受邀對外進行「企業危機管理」「風險管理」等主題演講，共計八場

倡議企業持續計畫重要性 協助企業導入風險管理制度

PwC Taiwan 之專業深獲外界信賴，並獲得數家承作董監責任險之大型保險公司，將普華商務法律事務所列為指定提供董監事法律諮詢或訴訟服務之律師事務所。於新冠肺炎疫情時代，企業面臨前所未見的大規模消費緊縮、供應鍊斷鍊及內部因應疫情之壓力，PwC Taiwan 受邀主講「企業危機管理」「風險管理」等主題演講或課程八場，向企業介紹或協助導入企業持續計畫（Business Continuity Plan；BCP），替企業介紹危機因應措施之觀念，並協助導入相關制度，目標係使臺灣企業更具因應風險之能力。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

扮演新創企業和生態圈橋梁 推動臺灣新創生態圈正向發展

PwC Taiwan 成立五十年以來，伴隨許多企業從初創公司逐步發展為大型跨國企業，對企業在不同階段可能遭遇的挑戰、瓶頸與需要具備的管理能力有相當深入的觀察，同時擁有 PwC 全球資源網絡之強大後盾，此兩大優勢正好切中臺灣新創當前的兩大課題：規模化與國際化發展。

以專業回饋社會 培植新創企業加速成長

長期以來，PwC Global 在協力發展世界各地創業生態系上扮演積極角色，為協助臺灣新創企業發展，資誠創新創業服務平臺於 2019 年 3 月與聯合營運夥伴新擘管顧共同成立創業成長加速器（PwC's Scale-up），秉持著以專業回饋社會的心態，資誠致力協助新創企業辨識在創業各階段面臨的問題，並提供量身訂作專業業師輔導計畫，輔導面向包括：上市計畫、募資規劃、公司治理建議、策略合作及投資對象引介等。

除此之外，受經濟部中小企業處的邀請，資誠創新創業服務團隊亦進駐林口新創園（Startup Terrace）國際創業聚落，不定期舉辦各式新創交流活動，促進進駐夥伴間交流共創，活絡園區新創生態發展，並為園區內新創企業提供財會、稅務、法律等全方位顧問諮詢服務，解決創業家在成長道路上所遇到的問題，期待為臺灣新創企業家注入永續經營的能量。

發布《臺灣新創生態圈大調查》引領業界關注新創趨勢

新創企業的發展攸關國家未來的競爭力，在經濟部中小企業處的支持下，資誠與共同主辦單位財團法人臺灣經濟研究院於 2019 年 9 月發布《2019 臺灣新創生態圈大調查》（2019 Taiwan Startup Ecosystem Survey），延續 2018 年調查結果持續追蹤臺灣新創企業的發展現況，

1300+

發起新創趨勢及關鍵議題，主辦研討會及論壇等活動超過十場次，累積參與人次超過 1,300 人

194+

開辦主題性財務、法律、募資等專業性課程，服務累計超過 194 家新創企業

並針對年度主題「新創的國際化之路」及「創業家精神與能力養成」進行探討，期能發掘新創生態圈資源未來發展與整合的各種可能性。

為使新創生態圈共好發展，2019 年初至今，資誠發起新創趨勢及關鍵議題超過十場次，包括自辦五場大小型活動，並與生態圈夥伴共辦五場以論壇、研討會、競賽等形式辦理之活動，累計參與人次超過 1,300 人；同時，開辦主題性財務、法律、募資等專業性課程超過 66 場次，服務累計超過 194 家新創企業。未來資誠將持續發揮影響力，陪伴臺灣新創企業家邁向永續發展的目標，推動臺灣新創生態圈正向發展。



欲了解更多
服務項目，
請參閱

攜手產業 / 專業協會 共同推動產業變革

GRI 102-13

PwC Taiwan 深耕臺灣，積極參與各產業、國家型與國際性組織，協助推動產業變革與創新。

以下為 2019、2020 年度資誠參與各類協會之列表（依性質及協會名筆劃排序）：

產業

- TiEA 台灣網路暨電子商務產業發展協會
- 中華一番電競產業發展協會
- 中華民國無店面零售商業同業公會
- 中華民國資訊軟體協會
- 台北市生物產業協會
- 台北市電腦商業同業公會
- 台灣文化創意產業廠商聯誼會
- 台灣半導體產業協會
- 台灣永續供應協會
- 台灣併購與私募股權協會
- 台灣區電機電子工業同業公會
- 台灣商標協會
- 台灣產業控股協會
- 台灣智慧製造創新聯盟
- 台灣精準醫療及分子檢測產業協會
- 台灣影響力投資學會發起人
- 台灣數位鑑識發展協會
- 社團法人中華民國企業永續發展協會
- 社團法人中華社會福利聯合勸募協會
- 社團法人中華創業育成協會
- 社團法人台北內湖科技園區發展協會
- 社團法人台灣玉山科技協會
- 社團法人台灣全球品牌管理協會
- 社團法人台灣協作暨共享經濟協會
- 社團法人台灣連鎖加盟促進協會
- 社團法人台灣連鎖暨加盟協會
- 社團法人台灣銀髮產業協會
- 社團法人國家生技醫療產業策進會
- 財團法人工業技術研究院產學研究推廣聯誼會
- 數位智慧服務推動聯盟

工商協會

- 中華民國三三企業交流會
- 中華家族傳承發展協會
- 社團法人中華民國工商協進會
- 社團法人台中市企業經理協進會
- 社團法人新竹市企業經理協進會

公司治理

- 中華民國公開發行公司股務協會
- 台灣上市櫃公司協會
- 台灣董事學會
- 社團法人中華公司治理協會

財會

- 社團法人中華法務會計研究發展協會
- 社團法人中華會計教育學會
- 財團法人中華民國會計研究發展基金會
- 國際財政協會中華民國總會

財顧

- 台灣生物產業發展協會
- 社團法人中華無形資產暨企業評價協會

稅務

- 中國租稅研究會
- 中華財政學會
- 中華產業國際租稅學會
- 台南市稅務代理人協會
- 社團法人台北市稅務代理人協會
- 高雄市稅務代理人協會

法務

- 中華民國專利師公會
- 亞洲專利代理人協會台灣總會
- 社團法人中華民國仲裁協會
- 社團法人中華民國股權投資協會

學會

- 中華科技金融學會
- 社團法人台灣行政學會

外僑

- 日僑工商會金融財務部會
- 台日商務交流協進會
- 台北市美國商會
- 台灣日本人會
- 台灣經濟金融懇話會
- 社團法人台北市日本工商會
- 社團法人歐洲在臺商務協會
- 歐洲在臺商務協會
Low Carbon Initiative (LCI) Committee



05

促進社會 永續發展

多元角度倡議最新 國際 CSR 議題

PwC Taiwan 長期推動企業社會責任、致力協助企業共同營造社會正向影響力，積極舉辦各類永續議題研討會，引進國際最新趨勢，並邀請標竿企業分享實務經驗，持續引領關鍵永續議題，凝聚社會與產業的共識。

連續兩年發布《SDGs 全球企業大調查》，倡議企業掌握 SDGs 新商機

為了深度了解企業落實 SDGs 所遭遇的困難，PwC Taiwan 於 2018 年、2019 年持續進行並發布年度《SDG 全球企業大調查》（PwC Global SDG Reporting Challenge），揭露全球企業實踐 SDGs 現況與趨勢。



2018 年 11 月 23 日，PwC Taiwan 與「永續發展目標聯盟」（A-SDGs）共同舉辦「發展 SDGs 落實企業永續行動力」論壇，論壇中除了發布 2018 SDGs 全球企業大調查結果、建議企業如何實踐 SDGs 掌握商機，也邀請行政院政務委員唐鳳分享如何以 SDGs 發展社會創新，及邀請台灣企業永續研訓中心理事長簡又新與 PwC Global Sustainability Reporting and Assurance Leader Mr. Alan McGill，剖析企業發展 SDGs 時的策略與方案，亦邀請信義房屋、中華電信、中國信託反毒教育基金會等企業分享 SDGs 的機會與影響。

2019 年，PwC Taiwan 發布新一年度之《SDG 全球企業大調查》，檢視來自全球共 31 個國家、橫跨七大產業的 1,141 份報告書（含整合性報告書、年報、永續性報告書等），調查結果點出企業落實 SDGs 諸多可再優化之面向，足以提供臺灣有心實踐 SDGs 的企業參考。

2020 年 3 月，PwC Taiwan 攜手天下雜誌，擔任其「SDGs 2020 國際論壇」講者，與跨國、在地企業代表與政府首長等 12 位講者，針對

聯合國「永續發展目標」同台分享未來藍圖。會中引用 2019 SDGs 全球大調查結果，倡議企業應積極掌握永續發展目標所帶來的商機。PwC Taiwan 也呼籲企業領導人，應該要將優先關注的 SDGs 議題，涵蓋到從構思、計畫到執行營運計畫的每個環節，並將其列入決策流程，讓企業整合 SDGs 運行一包含對內形塑企業文化、對外經營夥伴關係，才能攜手共榮企業價值。且強調企業策略與 SDGs 整合之後，要能持續執行，才能真正實踐 SDGs。

接軌國際永續趨勢，出版《實用指引：整合 SDGs 與企業永續報告書》

隨著 GRI 指南於 2018 年 7 月 1 日起正式進入「標準化」時代，企業一方面關心如何以新的 GRI 準則準備 CSR 報告書，另一方面也高度關切如何於報告書中呈現企業推動 SDGs 的績效。當越來越多企業已針對 SDGs 採取相關行動並做揭露，聯合國全球盟約（UN

Global Compact，UNGC）與全球報導倡議機構（Global Reporting Initiative，GRI）於 2018 年 8 月份發布第二階段技術文件：實用指引：整合 SDGs 與企業永續報告書（Integrating the SDGs into corporate reporting：A practical guide）。該指南提供公司一步步從決定 SDGs 項目、盤點目前現有行動、設定績效衡量指標到報導完整的指引，協助企業避免“SDG-Washing”，更具策略性及更有組織地落實與展現真實的 SDGs 永續績效。

身為聯合國發展 SDGs 相關行動方案的合作夥伴之一，PwC Taiwan 除了發展「SDG Selector」工具，協助企業快速瞭解自身可發展的 SDGs 項目，也與 UNGC 及 GRI 合作，將指引翻譯成正體中文版，協助企業更清楚理解如何將 SDGs 結合到企業的營運策略中，並進行報導揭露，贏得投資人、利害關係人的認同。

連續三年舉辦「CSR 影響力獎」，與國際創意標準接軌

自 2017 年起，PwC Taiwan 每年與坎城國際創意節臺灣官方代表共同創辦「CSR 影響力獎」，邀請參賽企業透過說明會、善創意工作坊、顧問服務等一系列活動，協助企業結合本業發揮善創意，將企業永續專案與活動，拍攝成為符合坎城創意節參賽標準兩分鐘影片，呈現企業永續善創意主軸，擴散 SDGs 影響力。近年來，此獎項持續拓展知名度與社會影響力，成為國內唯一與國際創意標準接軌、以影像為呈現與參賽方式的永續獎項。以下簡介近兩年獎項之重點成果：

第二屆「CSR 影響力獎」頒獎典禮

2018 年 10 月 18 日

獎項結果

共選出十三家企業、七種不同的產業代表獲獎

重點成果

CSR 創意論壇中，邀請到各個榮獲坎城國際創意節大獎肯定的頂尖創意人，包含來自南韓、研發視障者專用科技產品的新創公司 Dot 全球夥伴總監 Jimin Ryu，以及協助哥倫比亞停止內戰推手、哥倫比亞的 MullenLowe SSP3 事業總監 Juan Pablo Garcia，透過精彩國際獲獎案例分享與討論，與臺灣企業共同激盪創意的永續作為。

第三屆「CSR 影響力獎」頒獎典禮

2019 年 11 月 8 日

獎項結果

共選出九家企業、四種產業代表獲獎。且歷經三屆籌辦，終將最大獎項授予「運用核心業務力，創造社會影響力」的企業專案得主，見證臺灣企業永續思維已從公益轉變為核心本業出發的善創意

重點成果

頒獎典禮論壇中除邀請《帛琉誓詞》專案發起人 Laura Clarke 以及 Jennifer Koskein Gibbons 分享如何發起並促成讓觀光客改變行為的機制，Big Issue / Monzo 銀行 Pay it Forward 專案推動者 Lew Isaac 也受邀分享如何運用金融機制協助街友，創造改變。論壇並邀請《大誌》執行長兼總編輯李取中，以及社團法人台北市脊椎損傷協會理事長梁銘勳，從參與企業 CSR 專案角度切入，探討對於參與永續共生的成效與展望。





推廣 SROI，協助公私部門盤點永續專案社會價值與影響力

過去強調社會性的 CSR 專案缺乏衡量工具，企業常無法與利害關係人清楚溝通專案產生的社會影響力。隨著 SROI 方法學的興起，政府部門、企業、NPO 的社會價值不再無形，PwC Taiwan 近年率先導入社會投資報酬（Social Return On Investment，SROI）的方法學，協助臺灣公部門、標竿企業、非營利組織 NPO、NGO，發掘出 CSR 專案真正對社會產生的價值與影響力。

PwC Taiwan 於 2018 年 12 月 20 日舉辦「透過 SROI 創造社會價值影響力」論壇。邀請農委會水土保持局、無犯罪促進會和中國信託代表，一同分享公私部門如何以 SROI，做為管理與規劃重要 CSR 議題之工具及與利害關係人溝通的重要資訊。

2019 年 12 月，PwC Taiwan 與英國「社會價值國際」（Social Value International）、「台灣社會影響力研究院」（Social Value Taiwan）共同主辦首度移師亞洲舉行之 2019 年「社會影響力國際研討會」（Social Value International Conference 2019），並於其中與 Social Value Taiwan 舉行「SROI 導入最新趨勢與案例分享」圓桌會議，由資誠永續發展服務專業顧問解析臺灣近兩年導入 SROI 的最新趨勢，並同步邀集行政院農委會水土保持局主導之青年回流農村創新研究計畫「蘭編共同工作空間 - 蘭草愛好者的社群平台」以及國泰人壽分享個案。

以專業協助臺灣產業邁向永續發展

ESG (Environmental, Social and Governance, 環境、社會及公司治理) 之永續發展議題對企業的影響是全面性的，PwC Taiwan 以審計、稅務、法律、財務、人力資源、企管顧問為專業核心，長期提供企業多元整合性的服務，了解市場脈動，與國內外主管機關和 CSR 相關倡議機構長期密切合作，結合國內外網絡資源，提供企業專業的永續發展服務。

PwC Taiwan 由企業實踐 CSR 的策略性思維出發，針對企業關心之重大性議題，以專業協助企業規劃完善之執行與監督制度，並結合 PwC 聯盟所的全球資源，將國際永續發展，如氣候變遷、社會投資報酬率與永續會計準則 (SASB) 等最新趨勢分享給臺灣企業，並提供永續相關法規與資訊揭露諮詢。PwC Taiwan 透過長期的合作關係深入了解臺灣企業的需求，以期協助企業在永續管理的層面選用更有效的分析工具，將資源投入在適切的地方，建構完善之 CSR 管理架構，邁向永續創利之路。

注重專業智識，協助企業對利害關係人揭露高品質資訊

在企業永續發展的長期路程中，透明、可信賴的資訊是公司得以有效管理、保持卓越的基石。隨著永續報導的架構持續演進，PwC Taiwan 持續在專業智識上保持領先，率先取得臺灣 GRI 講師資格認證、協助 GRI 準則及 IR 整合性報導架構之中文版審議、並持續投入氣候相關財務揭露 (TCFD) 與永續會計準則 (SASB) 的研究。

厚實的專業智識加上產業敏感度，目前已有超過 130 家臺灣企業選擇 PwC Taiwan 做為 CSR 報告輔導的專業顧問，協助公司導入 IR 整合性報導架構、CSR 報告書諮詢與撰寫、氣候相關財務揭露導入等永續績效的揭露，讓企業能更精準與其利害關係人進行溝通。另一方面，PwC Taiwan 積極投入 ISAE 3000 確信，協助客戶 CSR 報告書更具公信力。在臺灣，經 PwC Taiwan 確信的 CSR 報告書數量市占率達 32%¹，在四大會計師事務所中處於領先，並在金融保險業與食品餐飲業的確信數量上引領群雄。

隨著臺灣企業在永續發展持續深耕，越來越多企業不再滿足於單點的永續量化績效，而希望能有更全面的分析工具。在了解臺灣企業的需求後，PwC Taiwan 提出「3M 公益管理新哲學」，建議企業應利用貨幣單位將各種改變具象化 (Measure)，轉換為可供管理的資訊 (Manage)，並使用這些資訊將公司的影響力極大化 (Maximize)，實際協助導入環境、社會、甚或是全面的貨幣化評估工具以協助企業進行資源的判斷。

32%

經 PwC Taiwan 確信的 CSR 報告書數量市占率達 32%，在同業間處於領先地位

130+

已有超過 130 家臺灣企業選擇 PwC Taiwan 做為 CSR 報告輔導的專業顧問

1. PwC Taiwan 確信實績係依公開資訊觀測站上申報 2018 CSR 報告書之確信家數。截止 2020 年 6 月 30 日之統計。

協助國內半導體、筆電領導業者，發布 TIMM 與 EP&L 報告

將公司營運對於利害關係人的影響予以貨幣化，具有高度的管理意義，PwC Taiwan 採用全面影響衡量與管理 (Total Impact Measurement and Management, TIMM) 盤點企業營運過程在經濟面、稅務面、環境面與社會面四大面向，對社會帶來的永續價值。

2018 年，PwC Taiwan 成功協助「半導體及半導體設備產業」之臺灣領導業者發布第一本科技業 TIMM 報告，使公司經營者可以在統一的衡量單位中找出公司影響社會最大的關鍵因素，結合企業 CSR 關鍵績效的考量與管理，持續以數據證明與紀錄企業的永續發展里程碑。此外，PwC Taiwan 也協助世界知名的臺灣科技大廠以筆記型電腦產品為標的，評估供應鏈產生環境衝擊的貨幣化價值，並發布了環境損益評估 (Environmental Profit and Loss, EP&L) 報告，除了有利於整體環境績效管理，公司未來亦希望持續運用此評估方法於供應鏈永續採購管理上，以落實其永續發展全面衝擊衡量與管理的願景。

與國際趨勢同步 輔導企業導入 SROI 方法論

PwC Taiwan 擁有亞洲首家取得 SROI 輔導資格的職業師團隊，持續推廣社會影響力，近年和臺灣公部門、標竿企業、非營利組織 NPO、NGO 合作，力求與國際趨勢同步，輔導企業導入 SROI 的方法學，協助企業發掘出 CSR 專案真正對社會產生的連鎖影響力與轉變。

截至 2019 年底，由臺灣單位發布、經認證且公開的 SROI 報告書，於全亞洲的 SROI 認證報告書比例佔約 72%，位居亞洲第一，可見臺灣企業對 SROI 認證的重視。而臺灣發布的 SROI 報告書中，更有近 77% 比例的報告書係由 PwC Taiwan 輔導通過。

1st

PwC Taiwan 成功協助臺灣之半導體及半導體設備產業領導業者發布第一本科技業 TIMM 報告

77%

臺灣發布的 SROI 報告書中，有近 77% 比例的報告書係由 PwC Taiwan 輔導通過

具體解決客戶問題 提供多元永續服務

PwC Taiwan 高度重視與客戶長期合作關係的默契，仰賴對產業的深厚了解，PwC Taiwan 得以深入企業的需求、為客戶找到適合的方法解決。如 PwC Taiwan 與臺灣科技大廠長期合作，定期召開雙邊的分享會議，在會議中，PwC Taiwan 以顧問角度分享與公司相關的最新永續脈絡，公司亦同步分享對永續管理的期許，最後雙方共同擬定可執行的短中期目標，並協助公司一同推動、落實。

同時，PwC Taiwan 也持續向該企業提供多元化永續服務，包括：道瓊永續指數（DJSI）及碳揭露問卷（CDP）回覆諮詢、科學基礎減碳方法（SBT）及碳定價（Carbon Pricing）、金融業責任投資導入（綠色金融 / 綠色債券）、聯合國永續發展目標（SDGs）評估導入諮詢、環境會計與物質流成本會計諮詢、供應鏈綠色永續管理等。

在此長久的合作基礎下，2018 年，PwC Taiwan 與該家科技大廠進一步合作以科學基礎方法發展減碳目標（Science-Based Targets, SBT），並經科學基礎目標倡議組織（Science Based Targets initiative, SBTi）嚴格的檢視，成為臺灣首家通過審核之企業，具體響應了巴黎協定全球控制升溫於 2°C 內的目標，展現該企業邁向低碳永續發展的企圖心。截至 2020 年 6 月，國內共有五家企業通過審核，其中兩家為 PwC Taiwan 客戶；在 2019 年入圍 DJSI 世界指數或新興市場指數的臺灣企業中，更有四成是資誠永續發展服務之客戶。

40%

在 2019 年入圍 DJSI 世界指數或新興市場指數的臺灣企業中，更有四成是資誠永續發展服務之客戶





600+

自 2015 年成立「PwC CSO Club 企業永續菁英俱樂部」以來，已吸引逾 600 位 CSR 從業人員加入，為國內最大的永續人員交流平臺

成立「永續發展學院」，協助企業永續從業人員精進專業智識

PwC Taiwan 自 2015 年 10 月成立「PwC CSO Club 企業永續菁英俱樂部」以來，已吸引逾 400 家企業、600 位以上 CSR 從業人員加入，為國內最大的永續人員交流平臺。

CSO Club 透過對話與交流建構永續議題平台，陸續舉辦主題趨勢講堂等活動，例如 2019 年 10 月舉辦銀髮商機講座，邀請業者分享人口老化的社會中，食、衣、住、行等層面的因應之道；2019 年 11 月舉辦以農委會水保局所培植的地方創生社會企業團隊進行分享，讓會員們在過程中了解新世代青年以文化創意，返鄉協助改造地方的故事；2020 年 06 月則更邀集倡議零廢棄時尚、轉換廢棄衣鞋等業者於「低碳時尚」講堂分享，啟發社會群眾對於時尚產業對環境所造成的損害及反思。

有鑑於企業與民眾對於永續新知與工具的需求日益顯著，PwC Taiwan 在 2020 年推出「資誠永續發展學院」，期以開設永續實務培訓課程、舉辦永續趨勢講堂，更有組織與規劃地推廣永續新思潮。

2020 年 CSO Club 便轉型為永續發展學院下之「永續趨勢講堂」，以每季至少舉行一次的頻率，設定最新永續主題，邀請相關的企業、社會企業、非營利組織等倡議單位分享，暢談最新永續話題。透過多元主題講座，讓會員能夠在講座得到新的啟發與交流，凝聚共識，一起用更有效率的方式落實永續理念。

為了讓企業與時俱進、洞悉最新企業社會責任報告書編制準則與法規，PwC Taiwan 透過永續發展學院推出專業培訓課程，協助企業社會責任從業人員掌握最新消息，並提升從業人員專業領域智識，於 2019 年起不定期因應產業法規與制度規範更新推出專業培訓課程。

2020 年 3 月，因應氣候變遷議題對企業影響層面漸趨廣泛，以及證交所和櫃買中心等主管機關公布新的上市櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法修訂條文，資誠永續發展學院便因應新規頒布，開設「2019 CSR 報告書編制教戰守則」，協助業者適應法規變動。

培育永續人才，校園種子研習營培育超過 550 位永續種子

「資誠 CSR 校園種子研習營」為全臺首個 CSR 主題營隊，自 2016 年 1 月創立後，以扎根 CSR 教育、縮短學用落差、結合企業實務和個案競賽為特色，至今培育超過 550 位永續種子、吸引全臺超過 36 間院校的學生報名、獲得超過 20 家企業共同協辦、邀請超過 60 位業界高階主管參與。多位營隊學員結業後陸續成為國內企業的永續實習生或出國深造永續專業學位，確實成為臺灣強而有力的永續生力軍。

每一屆營隊主題緊扣國際最新永續議題，不斷開創多元創新的學習方式。為聚焦 SDGs 議題、新科技應用、全球化影響等議題，資誠營隊規畫多元課程，帶領學子以企業的專業與創新的思考來解決如剩食、廢棄物、減塑、員工健康、高齡社會與環境教育等問題，並引介科技來提升學習體驗，與臺大葉丙成教授的團隊合作將電競套入

CSR 的學習、以及運用 TWYCC 氣候談判模擬機制等，有別於傳統授課方式，讓學子能跳脫傳統思維，更能體會永續與生活和社會的關聯。

「CSR 校園種子研習營」至 2020 年已邁向第八屆，每屆營隊自報名開始吸引全臺超過 200 位來自環境工程、商學、傳播等背景的同儕洽詢報名，多元的人才匯聚，亦成為資誠 CSR 校園種子研習營的一大特色。

550+

資誠 CSR 校園種子研習營至今培育超過 550 位永續種子、吸引全臺超過 36 間院校的學生報名





社會關懷

GRI 413-1

呼應 PwC Network 所訂定之企業責任目標：致力在 2022 年度前，觸及 1,500 萬個個人 /NGO/ 社會企業及微型企業，協助其個人潛能最大化。PwC Taiwan 與各地區之聯盟組織共同推動社會關懷各項行動，持續透過教育、培力和支持等方式，達成上述目的。

結合本業的 CSR 連續 11 年推動公益組織及社會企業扶植計畫

PwC Taiwan 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」，運用在財務、法律、稅務及管理領域等專長，長期協助扶植臺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，藉此提高社會公信力，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 PwC Taiwan 行之有年，主要契機來自於 PwC Taiwan 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，但在面對社會大眾與捐款人時，捐款的管理與運用卻因規模與人力有限，未能提出具公信力的財務報表，難以建立與捐款人之間的信任與正向循環。

為了協助臺灣公益組織建立良好會計系統與財務管理制度，PwC Taiwan 自 2009 年發起「公益組織及社會企業扶植計畫」，這項計畫在 PwC Taiwan 多位企業志工的持續耕耘下，至今已邁入第 11 個年頭。



PwC Taiwan 號召內部具專業審計或稅務工作經驗的同仁組成專業志工團隊，透過實地訪視輔導、工作坊、志工體驗交流活動、線上諮詢等形式協助公益組織及社會企業，累計 2019、2020 年度實地訪視輔導組織家數達 27 家，工作坊參與組織數達 100 多家，兩年來共計有 132 位志工投入超過 1,500 個小時，戮力協助 NPO、社會企業具備有財務管理基礎能力，進而建置具體、合宜的財務及帳務實務運作系統，產生正確、真實的財務報告。

深化公益團體責信意識 協助社會創新

「信任」是公益組織運作的關鍵議題，PwC Taiwan 與公益團體自律聯盟長期合作，推廣公益組織當責（accountability）意識。在 2019、2020 年度，PwC Taiwan 藉自身財稅專業協助檢核公益團體的財務報告，協助其找出財會

問題，佐以輔導，希望使公益團體自律聯盟全體盟友報表皆能詳實且允當揭露，促使公益團隊深化當責意識，展現議題影響力的價值。工作項目包括：

1. 檢核盟友財務報告
2. 辦理「用專業做公益」培力工作坊
3. 運作社企自律平台
4. 培力社會企業參加社創之星海峽賽事
5. 發行『好事報』電子報
6. 辦理社會創新暨 CSR 研討會

透過上述工作坊、平台及研討會，PwC Taiwan 除了期盼深化公益團體當責意識，也展現公益團體及社會企業之社會影響力，並利用自律聯盟所長，共同協助社會創新發展並達資源整合串連。

11

PwC Taiwan 自 2009 年發起「公益組織及社會企業扶植計畫」，在多位企業志工的持續耕耘下，至今已邁入第 11 個年頭

1500+

2019、2020 年度 PwC Taiwan 實地訪視輔導組織家數達 27 家，工作坊參與組織數達 100 多家，兩年來共計有 132 位志工投入超過 1,500 個小時



環境保護

GRI 302-3、GRI 305-4、GRI 306-2、GRI 307-1

根據世界經濟論壇發布的「2020 年全球風險報告」（WEF 2020 Global Risk Report），「極端天氣事件」、「未能成功減緩氣候變化」、「重大自然災害」、「生物多樣性喪失」以及「人為的環境破壞」，名列未來十年最有可能發生的前五大風險，氣候變遷與環境破壞已成為當今世代所有企業、組織無法迴避的責任。

PwC Taiwan 身為 PwC 全球聯盟組織的一員，遵循 PwC 全球戰略委員會（The Strategy Council）及聯盟領導團隊（Network Leadership Team, NLT）針對環境面所共同制定的企業責任目標，致力提高能源效率、降低對環境所造成絕對碳影響，善盡社會責任與影響力，積極透過內部宣導，鼓勵同仁節約水、電、能源與紙張。此外，PwC Taiwan 亦致力在辦公用品、電腦周邊等採購面向，力行綠色及在地採購，以行動響應節能減碳的趨勢。於 2019、2020 年度，並無任何違反環境法律或法規之情事。

能源管理

1. 辦公室場址選擇

優先考慮具有節能管理的辦公大樓，以 PwC Taiwan 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。

2. 辦公室裝潢及維修：

PwC Taiwan 臺中所辦公室於 2018 取得美國綠建築（LEED）銀級認證，臺北總所 2019 年重新裝潢亦取得綠建築認證。

3. 辦公室關燈政策與換裝節能燈管：

目前臺北、新竹、臺中、臺南等分所，均使用系統關燈及空調系統，同時全面換裝節能燈管，未來各地辦公室如有搬遷 / 維修及新裝潢，亦會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。

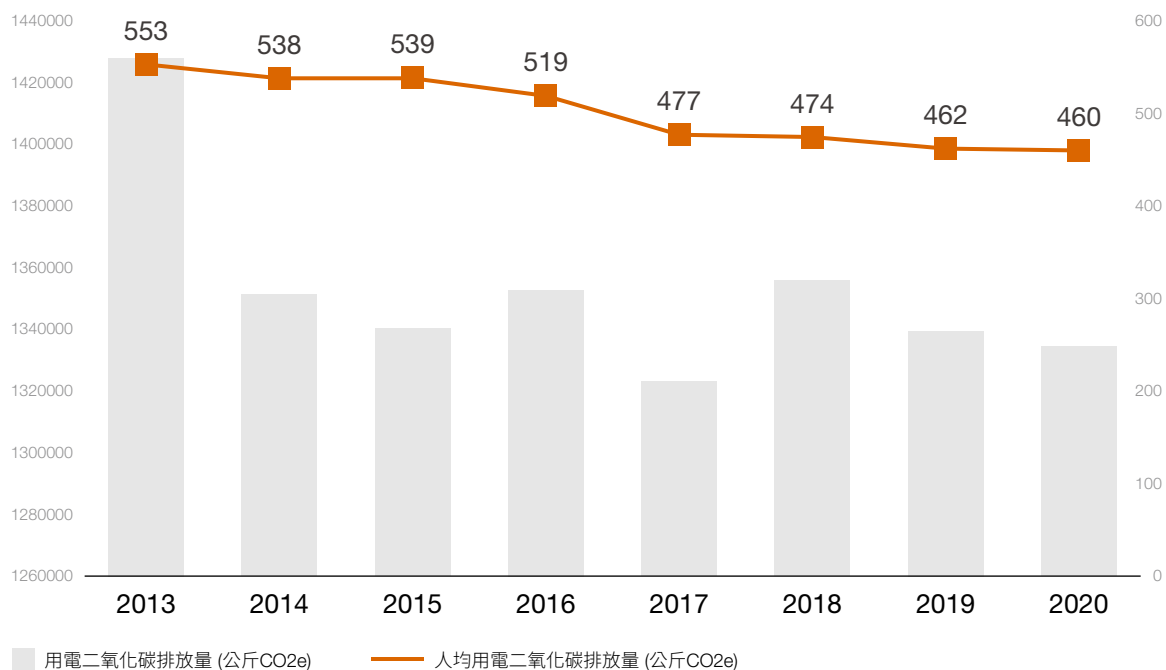
4. 積極規劃及執行節能措施：

每年檢視水電及各項能源用量，執行各項節能措施。

5. 辦公室老舊空調設備汰換：

已逐年汰換空調，改為節能變頻式以降低能源消耗。PwC Taiwan 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，因此依據人均用電度數做為電力使用資訊揭露的基準。累計 2020 年度，人均年用電二氧化碳排放量為 460 公斤 CO₂e，較 2018 年度下降 3%。

2013-2020 年度 PwC Taiwan 人均用電二氧化碳排放量



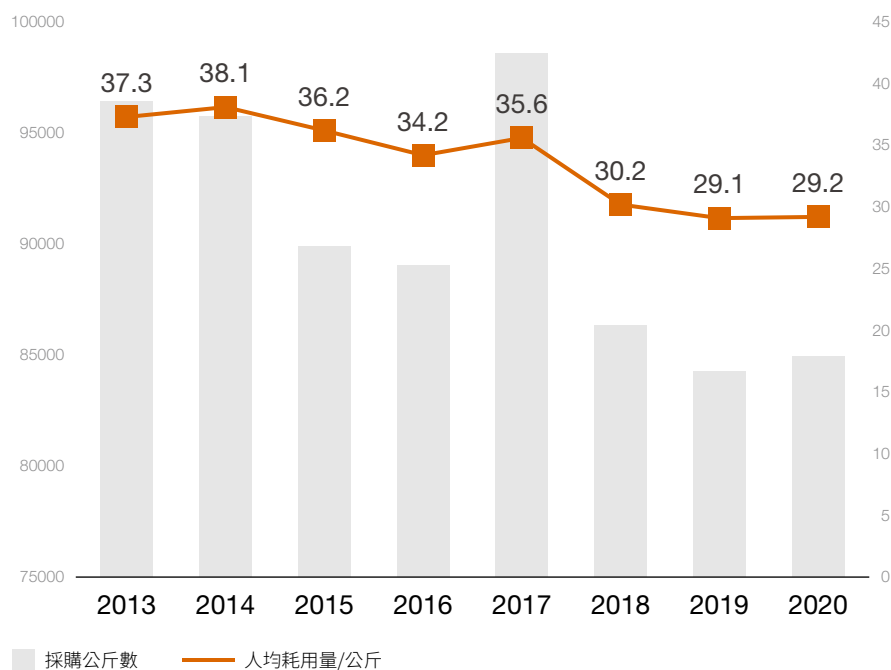
綠色及在地採購

PwC Taiwan 致力推動綠色及在地採購，連續多年獲得臺北市政府環保局頒獎肯定，目前所內電腦及事務機 90% 以上採用節能產品，事務所空間裝潢綠建材採購占全所該類項目採購總金額已超過 70%。此外，PwC Taiwan 自 2014 年度採購公平貿易交易咖啡豆，至 2019 年度採購占全所該類項目採購額已達 70%。

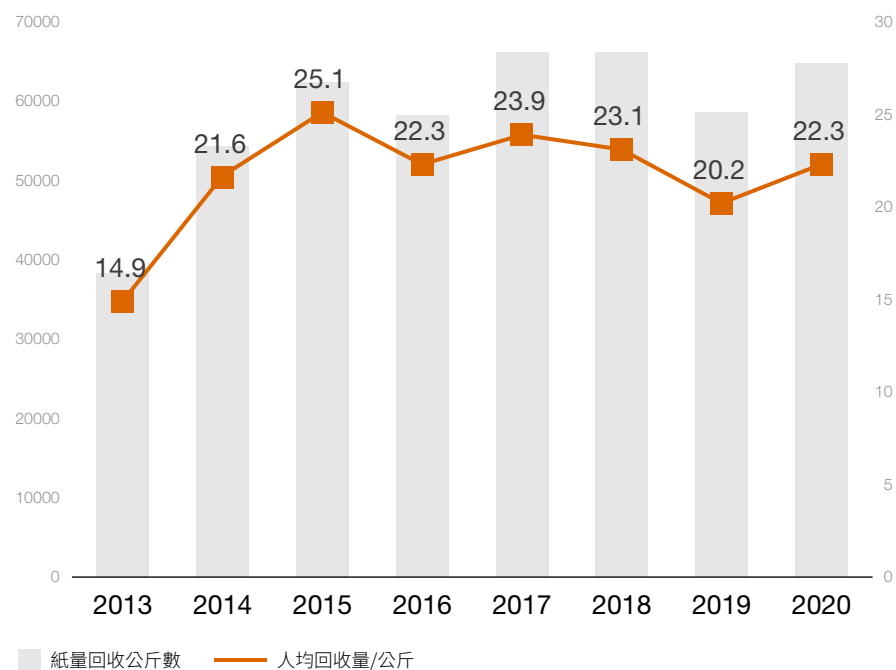
資源回收和再利用

PwC Taiwan 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 PwC Taiwan 除了推動無紙辦公室，並於 2016 年開始全面採用 FSC 認證的影印紙，並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。藉推動節約用紙、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。至 2020 年度，PwC Taiwan 紙類回收達 60%（回收紙重量 / 總採購量）。

2013-2020 年度 PwC Taiwan 人均 A4 紙張採購量



2013-2020 年度 PwC Taiwan 人均紙張回收量



06

智識領導





承襲朱國璋及陳振銑兩位創辦人的理念，PwC Taiwan 格外重視專業知識的分享，呼應聯合國永續發展目標四「確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習」，PwC Taiwan 積極與社會大眾分享知識、專業、科技與資源，藉此提高合作夥伴在永續發展上的合作，並增進社會大眾對於專業知識與最新趨勢的掌握。具體作法包括整合 PwC 全球網絡調查研究之豐沛能量，定期對外發布重要調查報告，分享關鍵產業趨勢，或針對新興議題提出洞見與發展方向等。

經過長期的累積，PwC Taiwan 所進行的指標性調查與針對關鍵課題所提出的觀點意見，深受外界認可與信賴：累計 PwC Taiwan 於 2020 年度發布之指標性調查研究報告被引用數，

較 2018 年度成長 41.8%¹；若看 2019、2020 年度的各重大議題媒體曝光量，亦平均領先同業兩成以上²。

同時，PwC Taiwan 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，並積極舉辦各類型實體或線上之研討會、專業講座，累計 2019、2020 年度，PwC Taiwan 對外共舉行 138 場專業研討會或論壇，議題涵蓋各類稅務、永續趨勢、公司治理、生技醫療、數位經濟、家族傳承、再生能源等。除了透過專業知識與業界進行對話，PwC Taiwan 亦長期深耕校園，定期至大專院校授課或演講，以達產學串連、服務公眾之目的，並促進與學界在會計、稅務、財務相關各項專業資訊之交流。

1. 為求有統一之比較基準，此處所計算的指標性調查報告包含：2020 資誠臺灣企業領袖調查、2020 臺灣併購白皮書、2020 資誠台灣金融業企業領袖調查、2019 全球與臺灣娛樂暨媒體業展望報告等四篇報告，與 2018 年之同名報告被引用數相比較。
2. 重大議題包括稅務 / 家族企業、數位經濟 / 智慧製造、金融產業 / 金融科技、永續、生技、併購、公司治理 / 公司法、人才與變革、GDPR、資本市場、南向、中美貿易、資安 / 鑑識會計、新創、大陸稅等 15 項與 PwC Taiwan 重點發展業務密切相關之議題，於 2019、2020 年度各季曝光量之統計，並與勤業眾信、安侯建業、安永聯合會計師事務所於前述 15 項議題之該季同期曝光量進行比較。

智識分享

2020 資誠臺灣企業領袖調查報告

PwC Global 連續 23 年進行全球企業領袖調查 (PwC Annual Global CEO Survey)，定期在新年伊始分享全球企業領袖對景氣、產業趨勢、機會與挑戰的觀察，並長期擔任世界經濟論壇 (World Economic Forum) 智識夥伴，每年於瑞士世界經濟論壇年度大會中發布最新調查發現。本調查已成為全球產、官、學界年度重要的經濟發展與產業趨勢參考報告。

為更深刻了解臺灣企業的觀點，PwC Taiwan 自 2011 年起同步展開資誠臺灣企業領袖調查，除量化問卷外，亦依照當年度調查議題邀請臺灣企業菁英領袖進行面對面深度訪談，第一手掌握企業領袖精闢的見解。

歷年調查結果皆成功引領臺灣主流議題發展，被產業界視為擲地有聲的重量級調查報告。

為進一步實現知識交流、共享的使命，PwC Taiwan 除了將調查報告透過網站、影音、社群媒體等平台與公眾溝通，自 2019 年度起，亦將調查報告錄製為有聲書，因應現今閱聽眾以多形式影音吸收資訊之需求。

2020 年度，適逢新冠疫情衝擊全球政經局勢與企業常規營運，PwC Taiwan 除了發布資誠臺灣企業領袖調查外，也於 2020 年六月透過線上問卷對逾百家臺灣企業展開新一波之調查，並旋即發布《新冠時代資誠臺灣企業領袖調查》，探究新冠肺炎疫情對臺灣企業的影響、企業所採取的危機因應措施和成長行動，企業的實際處境及具體因應作為等趨勢，盼能為疫情下尋找出路的臺灣企業，提供指引和方向。

120+

九年來深度訪談超過 120 位
臺灣企業領袖與學者專家



發布時間	2020-03
下載量	313 ³
官網瀏覽次數	1436 ⁴

3. 發布報告日至 30 天之內之累積下載量統計 (其後報告下載量統計期間同此說明)

4. 發布報告日至 30 天之內之累積官網瀏覽次數統計 (其後官網瀏覽次數統計期間同此說明)



22 位

邀請 22 位來自金控、銀行、保險、證券及投信的企業領袖們，針對金融業關鍵議題進行分享

2020 資誠台灣金融業企業領袖調查報告

面對數位化浪潮，臺灣金融業者對科技態度向來相對開放，轉型軌跡也頗值得各產業參考、借鏡。有鑑於此，自 2015 年以來，PwC Taiwan 金融產業服務團隊每兩年進行一次《台灣金融業企業領袖調查》，除針對臺灣的重要金融法規更新、業界整併現況、數位科技與資安議題進行全面統整與分析，更邀請臺灣金控、銀行、保險、證券及投信的企業領袖們進行深度訪談、並將內容整理成冊發布報告，今年已邁入第三屆，向來為臺灣金融產業極為關注的指標性報告。

《2020 資誠台灣金融業企業領袖調查報告》於 2020 年六月發布，彙整 22 位臺灣金融服務業企業領袖的深度訪談觀點，探討數位金融、信任重塑、永續金融、資產管理、人才培育等金融業亟須面對的關鍵議題。



發布時間	2020-06
下載量	277
官網瀏覽次數	380



6 年

PwC Taiwan 與台灣併購與私募股權協會連續六年合作出版台灣併購白皮書

2020 台灣併購白皮書

近年來，臺灣企業承受越來越大的外部競爭壓力，無法單靠內部有機成長提升競爭強度，卻又因不熟悉而鮮少採取併購策略，從而陷入成長掙扎與轉型瓶頸。有感於臺灣企業面臨的困境，PwC Taiwan 在台灣併購與私募股權協會的全力支持下，共同拜會產、官、學界專業人士，每年彙集各界對臺灣企業採取併購策略的觀點與智識，連續六年出版臺灣併購白皮書，歷年來屢獲《商業周刊》、《天下雜誌》等重要財經媒體引用。

尤其，面對美中貿易戰火延燒、新冠疫情爆發的艱難時刻，《2020 台灣併購白皮書》分析過去一年臺灣重要的海內外併購案例，輔以對鴻海、光寶科等指標性企業領袖的訪談，歸納出臺灣企業應具備的併購思維，為力求突圍的臺灣企業，提供不一樣的成長策略與供應鏈布局思考。



發布時間	2020-05
下載量	745
官網瀏覽次數	3775

2019 臺灣家族企業傳承調研報告

PwC 長期關注家族企業發展，自 2000 年起，每兩年進行一次全球家族企業調查報告（PwC Global Family Business Survey），PwC Taiwan 自 2012 年開始進行臺灣家族企業調查，並自 2013 年起提供家族企業財富及傳承專屬服務。

在這個科技加速革新的時代，臺灣家族企業同時面臨來自外部競爭及內部接班的壓力，須提早思考如何進行數位轉型，同時規劃全方位的傳承策略，強化家族治理及接班機制。

《2019 臺灣家族企業傳承調研報告》透過嚴謹且科學化的深度訪談、前測問卷、問卷信度效度檢驗、以及正式問卷訪談等步驟，深度訪談臺灣八位家族企業掌權者及七位家族傳承領域的專家學者，並對 305 位臺灣家族企業掌權者進行問卷調查。報告內容從家族成員、企業所有權、企業管理權三個角度出發，思考家族多元化資產的傳承。

而以此調研為基礎，PwC Taiwan 再發布《2020 臺灣家族企業傳承白皮書》，深入解構現階段臺灣家族企業傳承現況，並探討家族金融資本、家族企業經營、家族社會資本、家族人力資本、家族正式治理與家族非正式治理等六大領域的問題，盼為家族企業傳承找出可行的實踐模式。



發布時間	2019-07
下載量	404
官網瀏覽次數	1469

305 位

統整 305 位臺灣家族企業掌權者對
家族企業傳承現況與挑戰的看法



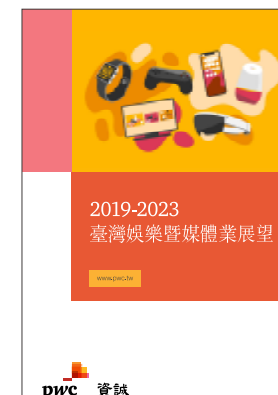
2019 全球與臺灣娛樂暨媒體業展望報告

PwC 發表之《2019-2023 全球娛樂暨媒體業展望》年度報告，是一份針對消費者及廣告主過去及未來五年相關支出所進行的趨勢分析與預測。調查範圍包括臺灣在內的 53 個地區，內容則涵蓋圖書、B2B 中介媒體、電影、網際網路服務、網路廣告、音樂、廣播及播客、報紙及消費性雜誌、OTT 影音、家外廣告、傳統電視與家庭影音、電視廣告、電玩遊戲與電競、虛擬實境等 14 個娛樂暨媒體產業。除了市場規模的預估，本報告更針對臺灣在地娛樂暨媒體法規、產業現況做深度爬梳，精細度與完整度為業界少見。《全球娛樂暨媒體業展望》多年來受到關注娛樂暨媒體業的各界人士重視，亦常為產業探討文章及研究報告援引相關見解及數據。

PwC Taiwan 智識團隊為進一步加強與娛樂暨媒體產業的知識分享，於 2019 年首度編纂中、英對照之 2019-2023 臺灣娛樂暨媒體業展望手冊，摘錄報告中關鍵的全球、在地產業訊息，促進產業資訊之交流。



發布時間	2019-06
下載量	368
官網瀏覽次數	1339



14 個

集結 14 個娛樂暨媒體次產業的市場規模數據、業界現況完整分析



公開發行公司董事會及股東會實務手冊

董事會及股東會之召開向來為公司治理的年度重要事項，其召集及決議程序之適法性，以及決策議題之安排，對公司而言甚具攸關性。有鑑於此，PwC Taiwan 每年年初均發行公開發行公司董事會及股東會實務手冊，將新一年度公開發行公司董事會及股東會事務須注意的新措施，擇要彙整說明，供企業實務操作時做為參考。



發布時間 2020-01
官網瀏覽次數 3,533



Doing business in Taiwan

本手冊為 PwC Taiwan 為在臺灣經商的跨國公司和投資者所提供的精要入門指南，為全英文的出版物，內容回應了外國企業在臺灣開展業務時常見的問題，如建立公司、聘僱作業、會計處理和稅收等。因亦常接獲外國駐臺辦事處或貿易單位詢問相關資訊，故每年該手冊出版後，也立即提供予各駐臺單位使用。



發布時間 2020-01
官網瀏覽次數 348



越南稅務手冊

近年東南亞及南亞國家經濟快速發展，消費力大幅提升，加以積極參與全球區域經濟整合，市場商機龐大，已成為全球經濟成長的亮點。

配合政府的「新南向政策」之推動，更鑑於美中貿易戰開打後，轉單、轉廠的臺商前仆後繼進軍越南，進行供應鏈與市場佈局，PwC Taiwan 特別發行此本越南稅務手冊，分享企業在越南從事商業活動應注意的稅務影響。



發布時間 2019-10
官網瀏覽次數 1,441



境外資金回台 – 策略思維及實務運作手冊

美中貿易衝突瞬息萬變，考驗臺商供應鏈的調度能力，加上共同申報準則（CRS）、免稅天堂經濟實質法等反避稅、反洗錢浪潮湧現，促成國際社會對企業稅務更嚴格的規範。有了這兩大趨勢的推波助瀾，臺商境外資金因而出現明顯的跨境流動，也為臺商在全球的營運布局與資金管理，帶來空前劇烈的挑戰。

隨著境外資金匯回管理運用及課稅條例正式上路，無論個人臺商或營利事業，都須盡早掌握法規重點。PwC Taiwan 為此特編纂此本專題手冊，使客戶能迅速掌握專法要點，成為企業在美中貿易驚濤駭浪中前行的堅強後盾。



發布時間 2019-09
 官網瀏覽次數 4,286



成功企業的再定義：企業永續策略與經營

隨著國際、國家層級的永續發展規約日益明確，越來越多企業將 CSR 從被動回應轉換為內部常態化的管理議題，並從過往以 CSR 資訊揭露為主，提升至主動檢視永續發展的商業機會，訂定績效目標，定期對利害關係人揭露達成狀況，構築企業永續競爭力。

有鑑於此，PwC Taiwan 出版「成功企業的再定義：企業永續策略與經營」一書。以國內外標竿企業實務案例，從企業願景、目標到策略循序探討永續議題，並引介國際最新方法學與趨勢，協助企業有系統建構永續策略。



發布時間 2018-12
 官網瀏覽次數 335

344期

《資誠通訊》自1990年九月創刊以來，已累積超過344期之專業內容

40支

因應遠距趨勢，PwC Taiwan積極以影音形式傳播專業知識，累計2020年度四月以來，PwC Taiwan YouTube影音頻道上架逾40支影片

智識期刊

PwC Taiwan 除出版專書、手冊、調查報告外，同時對外發行多種專業電子報，包括每月出版的《資誠通訊》、《臺灣租稅及投資法令要聞》、《中國稅務熱訊點評》、《國際租稅要聞》，雙月刊《半導體與光電產業財稅法律新知》，以及不定期出版的《金融產業要聞與實務》、《資誠生技透視》、《資誠企業永續發展新訊》、《普華法律專欄》、《新南向焦點》、《越南稅務及法令要聞》等逾十種專業期刊，針對產業最為關注之議題，提供專業的趨勢解析與觀點。

其中，《資誠通訊》自1990年九月創刊以來，已累積超過344期之專業內容，陪伴臺灣走過30年的產業變遷，定期提供客戶最新智識議題和法令專文介紹。

此外，因應閱聽眾資訊取得習慣的改變，PwC Taiwan與時俱進，力求使專業內容的呈現更加平易近人，再加上新冠疫情時代對遠距觀看影音素材的需求成長，PwC Taiwan積極轉以影音形式傳播專業知識，自2020年四月起新增每月定期發布《兩岸與國際租稅要聞Update》、《國際租稅要聞》影片，並錄製防疫、南向等重要議題觀點、上架研討會影音精華，促進專業智識的傳播與分享。





財會教育

定期舉辦財會主管專題講座 為業界提供最新趨勢

PwC Taiwan 每年從各大專院校招募許多會計界菁英進入職場工作，並持續提供內部同仁各項專業類、管理類及語言課程，使其工作期間學習不致中斷。然而，在執行財務及稅務查核簽證時常收到客戶回饋，處於企業端之財會人員常因資源有限，對國際及國內法令發展趨勢及最新異動往往掌握度較低，無法迅速掌握法令異動對於所處公司 / 集團之影響，難以提早防範問題，使其管理功能不彰。

有鑑於此，PwC Taiwan 除每月提供進修課程讓會計界先進進修外，自 2014 年度起，每半年定期舉辦「財會主管不可不知事項專題講座」之大型研討會，將最近半年內重要之會計審計規定、公司治理要求、智財、個資及勞動法令、各國稅務異動、併購等最新異動及發展趨勢，透過多場講座與會計業界分享。

每一年，「財會主管不可不知事項專題講座」於北中南各地舉辦超過 25 場次、動員 PwC Taiwan 內部講師超過 200 人次、參與人數更超過 2,300 人次。2020 年遭逢 COVID-19 疫情影響，更首次嘗試舉辦線上講座形式，成功吸引超過 11,000 點閱次數。透過此活動，PwC Taiwan 希望為會計界盡一己之力，也期望財會人員能在洞悉法令異動趨勢時，及早因應並帶領公司轉型。

提升國內審計教育 協助會計師同業進修

為提升國內會計師同業之素質，協助審計教育的落實與持續更新，PwC Taiwan 長期擔任國內會計師公會全國聯合會、會計師發展基金會所辦理之課程師資，為提升國內會計師智識貢獻一己之力；同時，PwC Taiwan 也持續參與各職業團體或相關專業學會、協會及學術單位之交流活動，提供專業意見，協助國內審計產業水準向上提升。

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能夠與先進管理智識銜接，PwC Taiwan 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、審計、財務、企業併購實務、國際租稅及大數據應用等面向，在 2019、2020 年度至超過 20 所大專院校之大學部、研究所與 EMBA 授課，2019、2020 年度開設的學分課程與專題課程如下表（依學校名筆畫排序）：

中原大學

- 職涯演說

中國文化大學

- 法律人的稅法業務
- 國際投資法與國際稅務管理

元智大學

- 生技醫療產業會計介紹
- 會計學

東吳大學

- BEPS 新法
- 國際租稅規劃
- 稅務會計
- 稅務與法律系列講座
- 會計師實務
- 電腦審計
- 管理資訊系統個案分析

東海大學

- 非營利組織與社會企業
- 家族企業的策略性人力資源思維
- 職涯發展系列講座

高雄醫學大學

- 生醫新創公司的財務管理與實例分享

國立中央大學

- 台灣產業概況及課程介紹
- 會計實務專題
- 職涯演說

國立中正大學

- 稅法專題

國立中興大學

- 台灣產業概況及課程介紹
- 法律專業的無限發展可能
- 論文研討 - 各項員工獎酬制度對企業之財稅影響與運用實務

國立成功大學

- 台灣產業概況及課程介紹
- 企業社會責任（CSR）及報導之相關法規、實務與最新趨勢解析
- 企業節稅策略
- 企業經營與會計實務
- 稅務專題研討

國立政治大學

- 「證券交易法 50 年」研討會
- 2018 中華會計教育學會年會與亞洲會計學會研討會
- 大數據之決策管理及審計實務
- 大數據之基本常識及運用探討
- 台灣產業概況及課程介紹
- 企併研習課程
- 企業併購實例研習課程
- 投資自己成為會計達人：黃金產業面面觀
- 投資銀行與併購
- 保險會計與財務報表分析
- 保險會計與財務報表分析課程
- 國際租稅

國立清華大學

- Financial accounting 2018
- 民商法導論

國立彰化師範大學

- 2018 職涯發展系列講座

國立臺北大學

- SROI
- 內部控制與舞弊防治實務案例分享
- 企業併購實務
- 併購交易中的法律議題
- 併購契約攻防戰
- 亮點產業分析與實務專題研討
- 國際租稅規劃
- 稅務會計
- 鑑識會計研討
- 鑑識會計專題研討一
- 鑑識會計專題研討二

國立臺北商業大學

- 台商常見稅務規劃議題
- 行政救濟案例分析
- 租稅管理 - 企業併購 / 稅務法令與個案研討
- 國際租稅講座 _ BEPS
- 國際租稅講座 _ 併購相關租稅議題
- 電腦審計與稽核

國立臺灣大學

- 2019 IEFA 第 14 屆 NTU 經濟金融會計研討會
- 台灣產業概況及課程介紹
- 商標管理與鑑價
- 產業、會計、審計、風險面面觀
- 稅務訴訟
- 策略性財務分析
- 資誠企業併購實務
- 審計學

國立臺灣科技大學

- 投資銀行與併購

國立臺灣師範大學

- 職涯演說

淡江大學

- 會計師事務所的奇幻旅程
- 審計實務講座

逢甲大學

- 會計師業務實務
- 數位時代下，對內控流程的轉變
- 職涯演說

輔仁大學

- 數位創新之風險管理與審計
- 職涯演說

靜宜大學

- 鑑識會計課程

嶺東科技大學

- 審計學

07

人才培育



人才培育和發展

GRI 404-1、GRI 404-2、GRI 404-3

培養同仁數位技能 為數位新時代做好準備

因應數位科技發展造成勞動力需求改變，PwC Taiwan 於 2019 年 7 月正式啟動「新時代，新技能」計畫（New world. New skills）以強化同仁數位技能，目前已投入超過 2000 萬新臺幣在數位化的軟硬體設施及教育訓練，未來每年至少將投入 1500 萬新臺幣的預算，為數位化的新時代做好準備。計畫啟動至今，PwC Taiwan 同仁參與數位技能提升的階段性成果包含：

1,839 人次

透過每月內部學習月刊推播數位技能提升資源，鼓勵同仁至 Vantage 內部學習平台自主進修，累積點閱人次達 1,839 人次。

747 人次

舉辦四場次「數位知識挑戰賽」，透過電競遊戲提升數位知識（涵蓋 AI 人工智慧、Big Data 大數據、雲端運算、資訊安全、數位科技實務案例、數位轉型等），共計 747 參與人次。

5,484 小時

針對處理審計特定案件同仁舉辦「電腦審計工作坊」，受惠案件達 30 件，修畢人數 117 人。數位審計轉型專案教導同仁運用數位審計工具（Halo、Connect、Count、PCS）優化日常工作效率，訓練時數共計 5,484 小時，達 3,897 訓練人次。

90+ 數位種子

2019 年 7 月成立的數位營隊（Digital Camp），培育近百名的數位種子，由專業講師進行新興科技工具的教育訓練，培養學員具備數位化思維。2020 年 6 月舉辦數位營成果展（Digital Camp Showcase），展現近百名種子近一年的努力成果，現場超過 500 位以上參訪者（包含 8 位大學教授），並有 300 位以上訪客參與線上直播。

19 專案

成果展中，共有 19 個數位專案橫跨審計、稅務、併購交易、金融及內勤等單位，運用資料自動化、資料視覺化及流程自動化等工具，解決日常作業或客戶服務時的痛點。PwC Taiwan 期望透過數位種子的成果，激發全體同仁的數位思維與素養，從下而上地全面推動數位轉型。

多元豐富的學習管道 滿足新世代的學習方式

因應多變的外在環境，並呼應聯合國永續發展目標四「確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習」，PwC Taiwan 期許同仁除了持續扎根專業知識，也遵循 PwC 全球職能架構設定「領導力」、「關係力」、「業務力」、「跨界與包容力」及「專業與數位力」五項能力進行人才培育與發展，以五力為架構設計同仁的訓練課程，結合數位和實體交互進行混成學習，積極鼓勵同仁橫向學習，成為全方位的領導人才。

自 2018 年度開始，PwC Taiwan 希望以「導航者」角色帶領所有同仁學習及專業知識精進，除積極了解外在趨勢、商務環境與事務所的策略目標，亦策展各種學習內容（Learning Curation），透過推薦學習及設計傳遞內容的手法，以及各種可供不同族群及需求的課程選項，讓同仁即時獲取工作所需之軟、硬技能。

2020 年度，PwC Taiwan 進一步將學習資源系統化地呈現在每位同仁專屬的年度學習地圖上（Learning Roadmap），同仁可隨時隨地利用行動裝置連結到內部訓練系統參與學習，並讓「學習」具體落實在日常工作中。



2018-2020 年度內外部教育訓練時數統計

單位：小時

	2018	2019	2020
內部開設課程時數	227,392	234,699	209,110
外部派訓課程時數	5,334	4,822	2,614
內外訓練時數	232,726	239,520	211,724



2018-2020 年度各職級同仁每人每年平均教育訓練時數

單位：小時

	2018	2019	2020
合夥人與執行董事	48.68	54.04	47.85
副總	37.71	32.51	43.71
協理	45.86	43.87	44.82
經理 / 副理	51.84	49.78	65.19
資深專員	71.29	68.82	74.4
專員	88.11	85.05	88.31



2018-2020 年度 PwC Taiwan 人才總投資

單位：新臺幣元

	2018	2019	2020
內訓人才投資成本	202,115,188	170,403,235	177,443,337
外訓人才投資成本	10,639,545	12,019,999	6,941,413 ¹
人才投資總成本	212,754,733	182,423,234	184,384,750

1. 受疫情影響，2020 年度 PwC 海外訓練多數取消，僅少數以視訊進行，許多國內教育訓練機構亦減少開課。



由同仁自行掌握「績效管理」之舵

PwC Taiwan 的績效管理，包含發展計畫、績效回饋及年度評量等，均透過明確的流程與機制，每一位同仁每年定期透過系統接受績效及職涯發展檢核，成就個人職涯規劃。除年度績效評量外，年度中沒有僵固的特定考核時程。

近年來，有感於千禧世代對自我發展需求的轉變，PwC 全球聯盟所已全面啟動「Snapshot 即時回饋系統」，透過 3C 裝置，同仁能即時向全球曾有工作互動的同仁取得工作表現回饋，亦可透過系統中的「雷達分析圖」，了解自己各面向的發展狀況，使組織中各層級間回饋與溝通更容易、更直接。「即時回饋」是績效管理下的一小環節，重要的是，同步推動了 PwC Taiwan 自我學習與持續發展的核心文化。



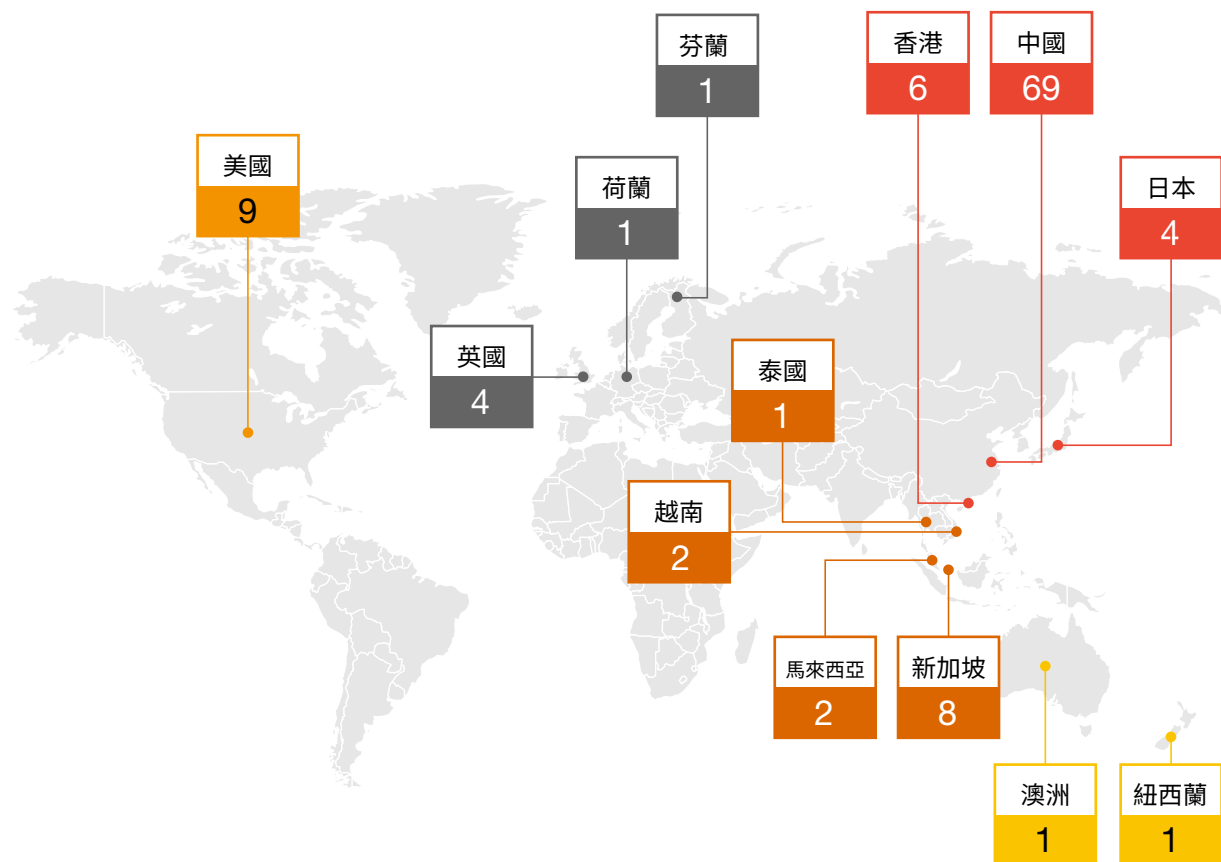
深耕外派文化

PwC 全球聯盟組織致力推行海外派訓，並深信多元的培育與發展才能真正為組織創造價值的「人才」。近年來，PwC Taiwan 外派的足跡已遍及歐洲、美洲、紐澳、東協、日本及中國大陸（含港澳）等地區，累計 2018 至 2020 年度外派人數達 109 人²。

為建構同仁的外派意識，進而在規劃職涯發展計畫時能將海外派訓納入考量，PwC Taiwan 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、外派經驗分享會及 Taiwan Global Mobility 內部網路專頁等，傳遞外派相關資訊，並鼓勵同仁主動與主管開啟職涯對話，表達外派意願。

2. 此數字為 2018 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日累計長期與短期外派的人數，109 人中，男性佔 54% (59 人)，女性佔 46% (50 人)。

2019、2020 年度共計有 109 人外派世界各地





人才吸引和保留

GRI 202-1、GRI 405-1、GRI 405-2

為打造具有領導力、關係力、業務力、跨界與包容力、專業與數位力的全方位人才，「多元化」一直是 PwC Taiwan 延攬人才的重要方針，積極呼應聯合國永續發展目標八：協助實現全面有生產力的就業，讓男女老少都有一份好工作（包括身心障礙者），並實現同工同酬的待遇。

建構多元人才聘用與管理模式

本著臺灣勞動法令保障就業平等的精神，PwC Taiwan 人才招募不因種族、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。以 2020 年度為例，新聘 946 位同仁中，應屆畢業或退伍的社會新鮮人有 516 人，有經驗之工作者為 427 人，外國籍同仁 3 人；同時，PwC Taiwan 也相當歡迎中高齡勞動者的加入，在 2020 年度，新進的有經驗工作者中，有 9% 為 45 歲以上之中高齡同仁。

若看整體同仁之多元化情形，截至 2020 年 6 月 30 日，PwC Taiwan 同仁具原住民身分者有 31 人、身心障礙者有 21 人（重度障礙者有 15 位）。

非本科人才招募 打造多元團隊

為追求多元化人才，自 2013 年 7 月起，PwC Taiwan 審計部門每年招募新人時，皆會設定 10% 名額為非會計科系學生，計算 2019 及 2020 年度招募之非會計學生的報到比率，分別達 16% 及 20%，優於原設定目標。

目前 PwC Taiwan 所有同仁的學歷背景，分布於 150 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，協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。

20%

為打造多元團隊，PwC Taiwan 審計部門每年招募新人時，皆會設定 10% 名額為非會計科系學生，2020 年度招募之非會計學生的報到比率達 20%





深耕校園招募人才 2019、2020 年 提供超過千位新鮮人工作

PwC Taiwan 的人才來源主要是國內大專院校的財經商管相關系所，過去二年，PwC Taiwan 為職場新鮮人分別提供了 542 個（2019 年度）及 516（2020 年度）個工作數。在積極網羅優秀人才的同時，PwC Taiwan 亦重視新世代對工作、職涯發展、團隊合作的態度與觀點，因此在校園招募活動過程中，特別著重觀察學生們是否具備工作熱情、積極務實的工作態度、團隊精神與創新等能力。

為協助學生了解自己未來的職涯發展方向，PwC Taiwan 自 2015 年起連續五年舉辦「築夢沙龍」(Professional Winner Camp)³，讓參與的大專院校研究生們，能夠與已進入職場的學長姊們直接交流互動，參與人數從 2015 年的 40 人增加至 2019 年的 81 人（2020 年為防範 COVID-19 疫情而取消）。此外，PwC Taiwan 亦定期舉辦「國際租稅盃競賽」、「普華租稅法庭辯論賽」、「資誠稅務營」及「資誠 CSR 校園種子營」等，讓學生可以透過多元方式深入了解實務運作。

3. 2020 年起更名為「明日旅程探索營」(PwC's Explorer Camp)

具競爭力的薪資福利

PwC Taiwan 提供人才具競爭力之薪資福利，以新進人員起薪為例，2019 年度 PwC Taiwan 聘用大學畢業新進人員之起薪，較臺灣該年度基本薪資高出近 1.5 倍；若看整體員工之薪資水準，根據主計處於 2020 年 5 月的「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 50,778 元，同年度 PwC Taiwan 同仁的月平均經常性薪資，較主計處調查的會計服務業薪資水準高出 7% 以上。儘管 2020 年疫情使各產業營運面臨高度不確定性，PwC Taiwan 仍致力照顧每一位員工，堅持不裁員，年度獎金、加薪幅度亦維持例常水準。PwC Taiwan 以臺灣地區為主要營運據點，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。

7%

PwC Taiwan 員工之月平均經常性薪資，較主計處統計會計服務業薪資水準高出 7% 以上

員工多元化與平等

GRI 405-1

PwC Taiwan 致力營造多元包容的工作環境，期望所有同仁不論職級、背景、性別或年齡等，都能彼此欣賞、相互關懷及尊重，在真誠信任的環境中展現專業、發揮個人潛能。

多元化工作環境滿意度達 71%

PwC Taiwan 高度重視人才的多元化與包容性 (Diversity and Inclusion, D&I)，致力營造多元包容的工作環境，期望所有同仁不論職級、背景、性別或年齡等，都能彼此欣賞、相互關懷及尊重。每一年，PwC Taiwan 規劃各項活動或主題節日倡議多元與包容文化價值，涵蓋支持性別平權、尊重個別差異及促進世代交流等面向，促使同仁分享及討論時代趨勢及多元觀點。

例如：2018 年度，PwC Taiwan 推動暨成立『酷青團』，以蒐集不同世代、族群的建議與想法，並把這些回饋具體實現於同仁的生活中，創造更多元、包容的工作環境。在最近一年度 PwC Taiwan 員工滿意度調查中，同仁對推動包容多元化工作環境的行動的滿意度從 2018 年度的 67% 成長至 71%，並高於 PwC 全球聯盟組織的 68%，可見 PwC Taiwan 努力推動多元包容文化的卓越成果。

性別多元化

PwC Taiwan 積極促進女性同仁的個人成長與職涯發展，並透過全球問卷及調查報告，持續了解並鼓勵女性同仁勇敢爭取個人的職涯機會。截至 2020 年 6 月底，PwC Taiwan 男性及女性同仁之人數比例約為 34%：66%；男性及女性高階主管 (Director & Senior Manager) 之人數比例為 38%：62%；男性及女性合夥人與執行董事之比例為 59%：41%。

	男	女	總人數
合夥人與執行董事	59%	41%	115
高階主管	38%	62%	338
整體員工	34%	66%	3,057

截至 2020 年 6 月 30 日





員工福利

GRI 401-2、GRI 401-3

協助同仁準備會計師證照考試

為協助同仁考取會計師證照，PwC Taiwan 邀請專業名師至所內開課，以減輕同仁舟車勞頓之苦。課程形式有兩種：長期精進班（讓同仁從基礎開始穩扎穩打學習），以及短期考衝班（透過考前重點複習與模擬考，增強同仁的應考實力）。臺北所之外的同仁，亦可透過函授課程參與。此外，PwC Taiwan 也與多間補習班簽署特約，同仁購買課程可享優惠，讓同仁有更多應考前準備的選擇與彈性。

除了本國會計師證照，因應業務成長與需求，PwC Taiwan 也鼓勵同事考取國外會計師證照。2016 年起，PwC Taiwan 分別成功獲得澳洲會計師公會（CPA Australia）、特許公認會計師公會（ACCA）的認證，成為認可雇主（Recognised Employer）。此認證讓 PwC Taiwan 同仁可因其工作經驗直接申請成為澳洲會計師公會、ACCA 會員，同時減免考試科目或費用、提供在地考試的彈性等，大幅降低同仁考取國外證照的困難性。

除提供證照考試課程與形塑學習氛圍，在制度建立上，PwC Taiwan 致力提供所有同仁優於法令與同業的特休假，基於人才培育的初心，規劃「會計師考試長假申請辦法」，同仁可申請長達四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。

	2018	2019	2020
申請使用考試假人數	247	226	204
申請使用考試長假人數	20	12	10
該年度會計師考取人數	63	55	40

彈性衣著與工作

PwC Taiwan 實施彈性穿搭（FlexiDress）制度多年，讓員工可依不同的客戶或場合需要，自由選擇正式或輕鬆的穿著。此外，因應數位化時代潮流、並減緩會計師產業加班狀況，PwC Taiwan 近年來積極推動以下措施：

- **彈性上下班時間：**同仁們可以根據自身的情況，適時的調整上下班時間。
- **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。
- **在家工作政策：**同仁們可依據工作內容、業務屬性與個人需求，每月可彈性申請在家工作數次，有效減少同仁上下班通勤時間。

即便 PwC Taiwan 盡力降低加班的情況，仍不免偶有因工時較長而受到勞動主管機關關注的情況，近年來相關記錄如下：

年度	事由	裁罰結果
2018	未有遭受主管機關裁罰之案件	-
2019	案件數：共 1 件 裁罰事由：違反勞基法第 32 條第 1 項及第 36 條第 1 項規定	裁罰 1 筆， 新臺幣 40,000 元
2020	未有遭受主管機關裁罰之案件	-

健全的休假制度

PwC Taiwan 戮力建立性別平等的工作環境，同仁們可依據個人的需求請假，包含生理假、家庭照顧假及安胎休養假等。

單位：人數

年度	假別					
	生理假	家庭照顧假	安胎休養假	產檢假	產假	陪產假
2018	364	51	7	49	57	22
2019	411	54	11	42	55	38
2020	401	43	6	40	44	25

此外，PwC Taiwan 尊重及配合同仁照顧家庭生活的需求，也提供完整的育嬰留職停薪制度，讓家有新生兒的同仁在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 PwC Taiwan 大家庭，以提高同仁的工作彈性及向心力。

年度	性別	享有育嬰留停人數	申請育嬰留停人數	復職人數	復職率	前一年度復職後 12 個月仍在職人數	留任率
2018	男		2	1		0	
	女	253	29	18	61.3%	12	92.3%
	合計		31	19		12	
2019	男		3	1		1	
	女	254	25	16	60.7%	14	78.9%
	合計		28	17		15	
2020	男		2	1		-	
	女	236	26	19	71.4%	-	-
	合計		28	20		-	

提供同仁完善的生活保障

全方位的團體保險

為使同仁更安心工作，無論全職或兼職員工，自到職的第一天，PwC Taiwan 即為員工加保高額團險，包含：定期壽險、意外險、住院醫療意外傷害醫療險等，費用由 PwC Taiwan 全額負擔。同仁還可以優惠的團險費率，自費為自己與眷屬加保，包含意外險、住院手術醫療險、意外傷害醫療日額等。

各項補助措施

職委會提供各項婚喪喜慶津貼，包括結婚津貼、生育津貼、住院津貼與喪葬補助，同仁可依據自身情況進行申請。

托育措施及津貼

PwC Taiwan 鼓勵所內同仁與媽媽社團推薦優良托育園所，並篩選評鑑優良的托育機構，簽訂合作方案，彙整托育措施資源，供同仁選擇時參考。此外，為落實性別工作平等法第 23 條規定，提升同仁托兒福利，減輕同仁托育子女負擔，自 2018 年度起，訂定「資誠托育津貼實施辦法」，補助同仁六歲以下子女托育津貼。2018 年受補助共 177 人次；2019 年受補助共 257 人次。

表揚獎勵制度

激勵同仁發揮個人潛力及工作熱情

服務年資及員工貢獻獎勵

對於服務滿一定年資的同仁，PwC Taiwan 都會在年度晚會中公開表揚並致贈獎勵金，以感謝資深同仁的付出。此外，PwC Taiwan 透過同仁推薦，發掘展現 PwC Values（誠正、創新、進取、合作、關懷）的人才，由歷年卓越貢獻獎得主組成的大評審團，票選出當年的卓越貢獻獎得主，藉此讓內部的正向能量不斷循環、提升。

晉升派對

為肯定同仁在 PwC Taiwan 累積付出的成果，每年度對榮膺新職的新任主管們舉行 Promotion Party，並邀請同仁及其眷屬、朋友參與，藉此表揚每位晉升的新任主管，認可同仁具備專業能力成為下一個階段的統領角色。

多元的職工福利活動

電影欣賞與趣味活動

PwC Taiwan 鼓勵同仁在工作忙碌之餘，能透過多元活動舒緩身心，2019、2020 年度共舉辦 15 場以上的電影欣賞、舞臺劇及路跑等戶外活動，讓同仁能與同事凝聚感情，也能與家人同樂。

結合公益的二手交換活動

為鼓勵同仁閱讀，PwC Taiwan 多年來持續舉辦換書活動，讓好書不斷交流，資源再利用。聖誕節前夕，也發起同仁蒐集二手物資捐社福機構，PwC Taiwan 再向社福機構購買商品，致贈給提供二手物的同仁，在聖誕節溫馨送暖，也讓同仁獲得社福機構的愛心好禮。

資誠晚會與體育競賽

每年舉辦晚會及體育競賽，透過各項運動與活動，鼓勵同仁相互交流並強化身心健康，也藉機獎勵當年表現績優之員工，並凝聚同仁情感。

職業健康與安全

GRI 403-1、GRI 403-2、GRI 403-3、GRI 403-4、GRI 403-5、GRI 403-7

為落實職業安全衛生法，PwC Taiwan 積極執行各項管理措施，並針對：母性健康保護、人因性危害預防、異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防方面明訂相關計畫，並定期追蹤執行成效。2019、2020 年度新進人員 100% 完成新人職業安全教育訓練、所有通報懷孕之同仁均獲得護理師之專業諮詢服務，且依人因性危害預防計畫，經職業醫學科專科醫師判斷有危害者，健康中心亦協助安排醫生諮詢或病況追蹤。

建構同仁健康資產

健康促進推動計畫

響應聯合國「確保健康及促進各年齡層的福祉」之永續發展目標，PwC Taiwan 秉持「以人為本」的理念，致力營造良好的工作環境，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健康。於 2016 年度起，PwC Taiwan 每年設定「健康促進推動計畫」，內容涵蓋了「個人健康資源」、「生理健康工作環境」、「社會心理工作環境」、「企業社區參與」等四大面向，並將此推動計畫列入人力資源發展部年度發展計畫，具體內容包括：每季推出主題式的健康關懷活動、擴大諮商師駐點服務時數等。

透過有效之計畫管理，致力打造讓同仁身心健康的優質活力職場，2019、2020 年度健康促進推動計畫所訂定各項 KPI 達成率皆為 100%。

個人健康資源	企業社區參與	社會心理工作環境	生理健康工作環境
• 職前體格檢查 • 在職健康檢查 • 健康管理中心、哺乳室…等	• 健檢優惠與職委會活動擴及眷屬 • 提供獎金邀請學生參與運動競賽	• EAP 專線 • 1 對 1 心理師諮商 • 舉辦並鼓勵同仁參加心靈講座	• 無特殊危害作業 • 訂定人因、異常負荷、不法侵害、母性保護預防計畫

定期舉辦窈窕競賽

PwC Taiwan 分析同仁健檢結果，觀察同仁體重異常率約 24%，為降低同仁罹患心血管與慢性疾病風險，PwC Taiwan 自 2016 年度起舉辦健康競賽，設計個人獎與團體獎，鼓勵同儕相互惕勵。同時結合體育署及信義健康服務中心資源，分別推行體適能檢測及減重班，針對目標族群提供相關的檢測與課程。歷年減重活動執行成效如下：

	2018	2019	2020
報名人數	288	249	249
完成人數 (完成體重後測)	163	140	146
總減重數 (kg)	474.4	327.6	379.8
平均每人減重 (kg)	2.9	2.3	2.6

EAP 員工協助方案

除了生理健康，PwC Taiwan 也高度關心同仁心理健康，透過 EAP 員工協助方案，提供心理諮詢專線（因應 COVI D -19，更特設「疫起走過」安心專線）、每月至少六名同仁與專業心理師駐點一對一晤談，2019 及 2020 年共舉辦 10 場心靈成長與紓壓團體活動，照護同仁心靈健康。

安全舒適的工作環境

PwC Taiwan 的辦公環境設計賞心悅目，不論在採光與溫度方面，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、設施檢查、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。而如前面章節所述，於新冠肺炎防疫期間，PwC Taiwan 緊急應變小組，除啟動防疫健康管理措施，也相當重視辦公環境的防疫，建構安全衛生的工作環境。



勞雇關係與溝通

全球員工滿意度調查

PwC Taiwan 十分重視員工的意見，每年透過匿名的員工滿意度調查了解同仁對於管理政策、福利措施、升遷考核等制度的看法，歷年回覆率均達 80% 以上。最近一次調查顯示，在全部 21 項指標中，PwC Taiwan 有 14 項指標高於 PwC 全球指標，甚為關鍵的「員工認同指數」更較上一年度提升 4%，顯示 PwC Taiwan 在提升同仁滿意度的行動上，已得到內部正面回應。

PwC Taiwan 管理團隊非常重視員工滿意度調查，每年結果出爐後，所長即會將初步結果公告全所同仁，隨後各個事業單位需依據員工滿意度調查既定時程，於調查報告取得後一個月內與所屬同仁進行溝通。隨後兩個月內，各個事業單位則需依照與同仁溝通所蒐集到的建議，擬定事業單位之具體行動方案，並且定期追蹤各方案執行進度，以確保各項計畫之落實。

開放、尊重、互利共贏的勞資關係

PwC Taiwan 各事業體均有專屬的勞資會議，由人數相當之勞方代表與資方代表組成，每季定期舉辦一次勞資會議，員工代表可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，由資方代表責成各相關單位評估會議提案的可行性，並於下次會議回覆同仁結果。2019 年及 2020 年間所舉辦的勞資會議中，討論主題包含工作環境設施的改善、員工福利措施的調整等。

主管回饋問卷 傾聽同仁聲音

為強化同仁與其主管之溝通，PwC Taiwan 設有「主管回饋問卷」機制，每年每位同仁可透過匿名問卷表達對主管領導方式之感受與建議，每年問卷完成率皆達 80% 以上，讓主管可從問卷結果了解部屬對自己的領導模式想法與建議，進一步改善個人管理能力，以持續強化與團隊及部屬間的關係。





員工人權促進

GRI 408-1、GRI 409-1、GRI 412-2

PwC Taiwan 依據《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《國際勞工組織國際公約》及《聯合國企業和人權指導原則》等國際公約規範之精神與原則，推展人權維護工作，落實人權保障。

PwC Taiwan 「人權宣言」⁴ 維護基本原則包括：

- 禁止任何形式的性騷擾、歧視、暴力威脅與雇用童工。
- 倡導彈性且均衡生活的組織文化，鼓勵員工持續學習與發展。
- 落實公平合理的薪酬制度。
- 尊重結社自由。
- 提供安全、健康的工作環境。

PwC Taiwan 利用不同的溝通機制與平臺，如外部官網、內部公告、宣傳活動、同仁的電腦首頁及訓練課程等，協助同仁了解人權遵循的重要性，希望藉此提供同仁公平的發展機會並鼓勵持續學習、倡導工作彈性及工作生活平衡的文化、

不容許工作環境中出現性騷擾與歧視、提供公平合理的報酬與福利、提供安全健康的工作環境。

同時，確保同仁有權組織或參加各類型的社團、不允許員工受到暴力脅迫、不聘僱亦不支持雇用童工。

在與第三方供應商合作時，均要求簽署 PwC Taiwan 的《第三方行為準則》，該準則闡明了與第三方所應具備的最低誠信及商業行為標準。PwC Taiwan 希望第三方或任何受聘為 PwC Taiwan 提供服務的人員、或與 PwC Taiwan 合作提供服務的任何外部人員，都能具備同等誠信與商業行為準則。

此外，PwC Taiwan 推選兩位合夥人擔任人權代表，並由來自不同單位的同事擔任人權小組成員，設置專線電話，提供同事最直接的諮詢管道，同仁若自身遭遇或觀察到任何違反人權政策之情況發生時，可隨時利用專線電話提出申訴，人權小組將立即通報人權代表處理。

4. PwC Taiwan 「人權宣言」完整內容請詳：www.pwc.tw/zh/about-us/pwctw-human-rights-statement.html

附件

GRI 準則對照表

GRI 102-55

102：一般揭露 (2016)		報告書章節	頁碼	補充說明
102-1* ¹	組織名稱	組織概況	9	
102-2*	活動、品牌、產品與服務	組織概況	9	
102-3*	總部位置	組織概況 封底	10 121	
102-4*	營運據點	組織概況	10	
102-5*	所有權與法律形式	組織概況	9	
102-6*	提供服務的市場	組織概況	9-10	
102-7*	組織規模	組織概況	9	
102-8*	員工與其他工作者的資訊	組織概況	9-10	
102-9*	供應鏈	-	-	PwC Taiwan 為專業服務機構，故不適用。
102-10*	組織與其供應鏈的重大變化	資料涵蓋期間與範圍	1	
102-10*	組織與其供應鏈的重大變化	資料涵蓋期間與範圍	1	
102-11*	預警方針或原則	風險管理	42	
102-12*	外部倡議	-	-	PwC Taiwan 為 PwC 全球聯盟組織在臺灣之聯盟所，故不另於本報告書中揭露全球聯盟所之簽署情形。
102-13*	公協會的會員資格	攜手產業 / 專業協會 共同推動產業變革	72-73	
102-14*	決策者的聲明	主席的話	4-5	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	關鍵衝擊、風險與機會	11	
102-16*	價值、原則、標準和行為規範	職業道德 法規及政策遵循	39-40 45	

1. 標示為 * 者為核心揭露項目。

102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	職業道德 法規及政策遵循	39-40 45	
102-18*	治理結構	治理與經營	16-17	
102-19	授予權責	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-22	最高治理機構及其委員會的組成	治理與經營	16-17	
102-23	最高治理單位的主席	治理與經營	16-17	
102-25	利益衝突	職業道德	39-40	
102-26	最高治理機構在設立宗旨、價值觀及策略的角色	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-29	鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-30	風險管理流程的有效性	重大性議題鑑別	32-33	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	發展目標與企業社會責任策略	18-21	
102-33	溝通關鍵重大事件	重大性議題鑑別	32-33	
102-34	關鍵重大事件的性質與總數	重大性議題分析 重大性議題揭露	32-33 34-37	
102-40*	利害關係人團體	利害關係人分類與溝通	26-31	
102-41*	團體協約	-	-	PwC Taiwan 未成立工會，故無簽訂團體協約。惟 PwC Taiwan 均定期舉辦勞資會議，以確保勞資溝通管道暢通。
102-42*	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人分類與溝通	26-31	
102-43*	與利害關係人溝通的方針	利害關係人分類與溝通	26-31	
102-44*	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人分類與溝通	26-31	

102-45*	合併財務報表中所包含的實體	組織概況	9	
102-46*	界定報告內容和主題邊界	重大性議題揭露	34-37	
102-47*	重大主題表列	重大性議題揭露	34-37	
102-48*	資訊重編	-	-	所揭露之內容未有對先前發布之報告書進行資訊重編之情事。
102-49*	報導改變	重大性議題鑑別 重大性議題揭露	32 34	
102-50*	報導期間	資料涵蓋期間與範圍	1	
102-51*	上一次報告的日期	封底	121	
102-52*	報導週期	資料涵蓋期間與範圍	1	
102-53*	可回答報告書相關問題的聯絡人	封底	121	
102-54*	依循 GRI 準則報導的宣告	報告編輯原則	1	
102-55*	GRI 內容索引	GRI 準則對照表	116	
102-56*	外部保證 / 確信	報告編輯原則	1	本報告書未經第三方確信。
103：管理方針 (2016)		報告書章節	頁碼	補充說明
103-1	解釋重大主題與其邊界	重大性議題揭露	34-37	
103-2	管理方針及其要素	重大性議題揭露	34-37	
103-3	管理方針的評估	重大性議題揭露	34-37	
經濟面向		報告書章節	頁碼	補充說明
201：經濟績效 (2016)				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	組織概況	9	
202：市場地位 (2016)				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	人才吸引與保留	107	
203：間接經濟衝擊 (2016)				
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	協助產業發展	48-71	

2. 標示為 ** 者為對應各重大性議題之完整揭露項目。

205：反貪腐 (2016)				
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	風險管理	42-43	
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	風險管理	42-43	
205-3**2	已確認的貪腐事件及採取的行動	風險管理	42-43	
206：反競爭行為 (2016)				
206-1**	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟行動	職業道德	39-40	
環境面向		報告書章節	頁碼	補充說明
302：能源 (2016)				
302-3	能源密集度	環境保護	86	
305：排放 (2016)				
305-4	溫室氣體排放密集度	環境保護	86	
306：廢汙水與廢棄物 (2016)				
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	環境保護	87	
307：有關環境保護的法規遵循 (2016)				
307-1**	違反環保法規	環境保護	85	
社會面向		報告書章節	頁碼	補充說明
401：勞僱關係 (2016)				
401-2	提供給全職員工的福利	員工福利	109-111	
401-3**	育嬰假	員工福利	110	
403: 職業安全衛生 (2018)				
403-1	職業安全衛生管理系統	職業健康與安全	112	
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	職業健康與安全	112-113	
403-3	職業健康服務	職業健康與安全	112-113	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	職業健康與安全	112-113	

403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	職業健康與安全	112	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	職業健康與安全	112	
404：訓練與教育 (2016)				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才培育和發展	102	
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人才培育和發展	101-104	
404-3**	定期接受績效及職涯發展檢核的員工比例	人才培育和發展	103	
405：員工多元化與平等機會 (2016)				
405-1	治理單位與員工的多元化	人才吸引和保留 員工多元化與平等	106 108	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人才吸引和保留	107	
408：童工 (2016)				
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	員工人權促進	115	
409：強迫或強制勞動 (2016)				
409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	員工人權促進	115	
412：人權評估				
412-2	人權政策或程序的員工訓練	員工人權促進	115	
413：當地社區 (2016)				
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會關懷	83-84	
415：公共政策 (2016)				
415-1	政治捐獻	協助產業發展	48	
418：客戶隱私 (2016)				
418-1**	經證實侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的投訴	資訊保護	44	
419：社會經濟法規遵循 (2016)				
419-1**	違反社會與經濟領域之法律和規定	法規及政策遵循	45	

PwC Taiwan CSR 委員會名單與編輯團隊

主席	周建宏
策略與治理委員會主委	杜佩玲
風險管理委員會主委	劉國佑
協助產業發展委員會主委	吳郁隆、吳偉臺、杜佩玲、林玉寬、林鈞堯、洪連盛、梁華玲、許林舜、許祺昌、游明德、黃世鈞、楊明經、劉鏡清、蔡亦臺、蔡朝安（按姓名筆劃排序）
人才培育委員會主委	林瓊瀛
促進社會永續發展委員會主委	李宜樺
智識領導委員會主委	周建宏
秘書處主秘	程芝萱
執行秘書	王彤勻、王曉娟、余正富、吳祈樺、林台明、林智新、張庭瑜、張翠玲、郭幸宜、陳麗琴、劉倩萍、蔡佳真、鍾詩敏、顏雅娟（按姓名筆劃排序）
視覺設計	王千蕙、蔡秉蓉、張家毓

GRI 102-3、GRI 102-51、GRI 102-53

前一刊發行日期：2018 年 11 月

本刊發行日期：2020 年 9 月

聯絡資訊：

資誠 PwC Taiwan

聯絡人：程芝萱

電話：02-27296666 分機：21210

地址：11012 臺北市基隆路一段 333 號 27 樓

官方網址：www.pwc.tw

資誠 50 Reimagine the Future

www.pwc.tw

© 2020 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.