

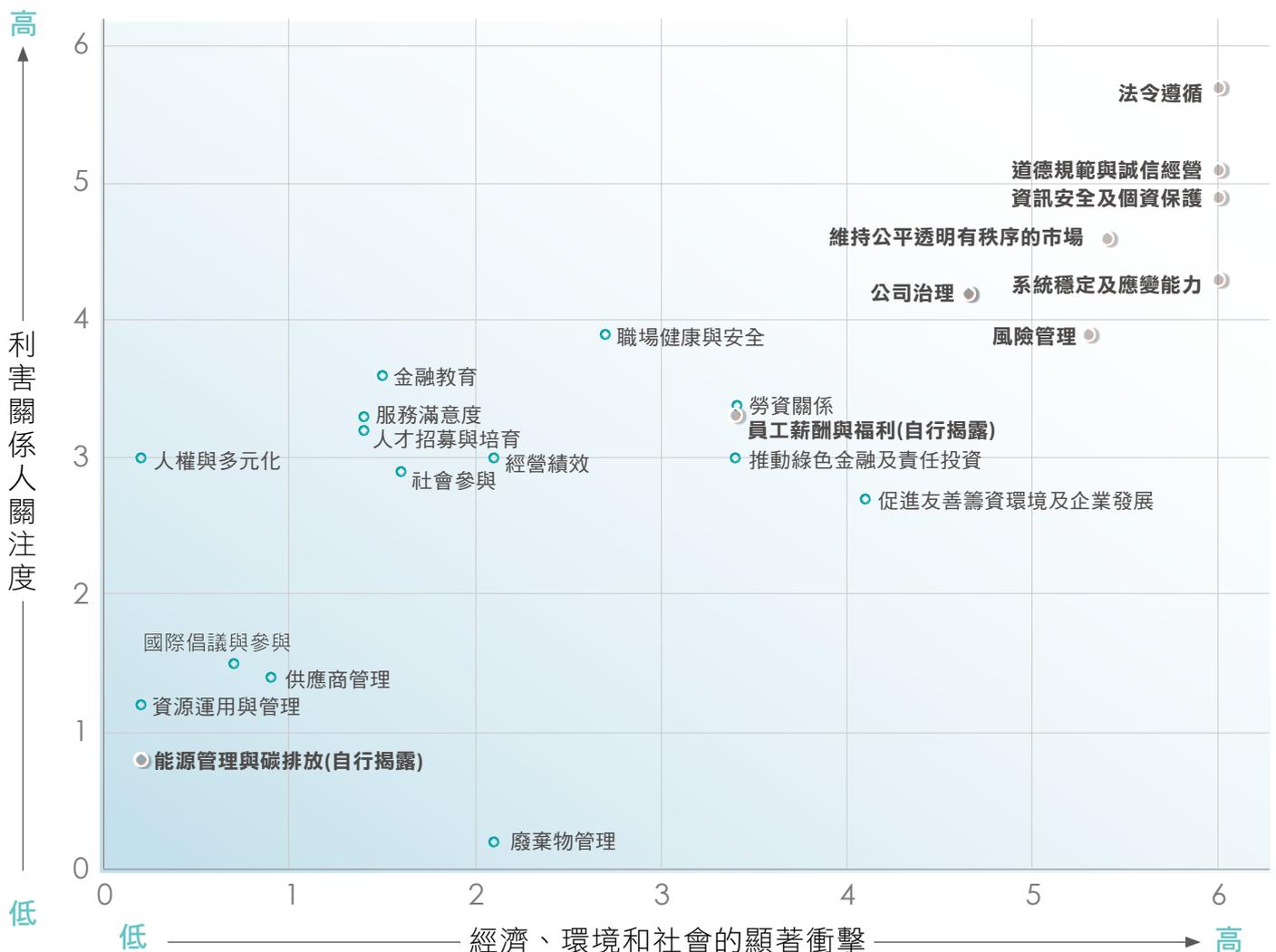
# 重大議題管理

## 重大議題鑑別

櫃買中心依據3份衝擊議題問卷與342份關注議題問卷，界定其關注程度、衝擊程度相加達8分以上者為重大議題。2020年重大議題為「**法令遵循**」、「**道德規範與誠信經營**」、「**資訊安全及個資保護**」、「**系統穩定及應變能力**」、「**維持公平透明有秩序的市場**」、「**風險管理**」及「**公司治理**」，合計7項。

另為提升重大議題各面向之平衡性及參考同業揭露情形，自行增加揭露「**員工薪酬與福利**」與「**能源管理與碳排放**」2項議題，由永續報告書編製小組簽陳永續委員會召集人，最終核定2020年度共9項重大議題。與2019年相比，新增「**能源管理與碳排放**」，「**資訊揭露公開透明**」則未納為2020年度重大議題。

## 重大議題分析結果



## 重大議題對應

櫃買中心將鑑別確認之9項重大議題對應至GRI Standards之重大主題，並逐一檢視每項重大主題對櫃買中心組織內外部之衝擊及涉入程度，以確認本報告書資訊揭露之主題邊界。

重大議題	對櫃買中心之重要性	GRI重大主題/ 自訂主題	報告章節
法令遵循	櫃買中心秉持廉潔、守法、透明、負責之精神，保障各利害關係人權益、維護市場發展、促進經濟永續繁榮之基礎。	有關環境保護的法規遵循； 社會經濟法規遵循； 行銷與標示	第2章 深化良善治理 第3章 促進環境永續
道德規範與誠信經營	櫃買中心建立公正、平等、反貪腐之道德風氣與組織文化，實踐誠信經營政策，方可締造公平、有秩序之交易市場。	反貪腐	第2章 深化良善治理
資訊安全及個資保護	櫃買中心落實完善之資訊安全管理與個人資料保護，方可保障客戶及利害關係人的資訊隱私與安全性，維繫市場穩定。	客戶隱私	第2章 深化良善治理
系統穩定及應變能力	櫃買中心維持金融市場交易系統之穩定性，以確保面對災難或危機之應變能力、以及資本市場參與者之信賴。	系統穩定及應變能力	第1章 構築健全市場 第2章 深化良善治理
維持公平透明有秩序的市場	櫃買中心透過強化市場監管，確保市場秩序與公平透明，以活絡市場交易與促進永續發展。	維持公平透明有秩序的市場	第1章 構築健全市場
風險管理	櫃買中心建立妥善之風險管控機制，以穩定開展櫃買中心各項業務，促進資本市場永續發展。	風險管理	第2章 深化良善治理
公司治理	櫃買中心透過完善內部治理，型塑良好的企業文化，確保業務執行均能符合主管機關及法規規範，並維護利害關係人權益。	一般揭露	第2章 深化良善治理
員工薪酬與福利	櫃買中心透過完善之薪酬福利提供妥善照顧，並以教育訓練制度留才育才，使員工積極與櫃買中心共謀發展與成長。	市場地位； 勞雇關係； 員工多元化與平等機會	第4章 推動社會共榮
能源管理與碳排放	氣候變遷風險受全球關注，櫃買中心除管理自身能源使用情形外，亦支持環保與綠色產業，並協助企業建立管理機制。	能源； 排放	第3章 促進環境永續



重大議題	重大主題	組織內		組織外			
		櫃買中心	員工	政府機關	客戶	投資人	中介機構
法令遵循	有關環境保護的法規遵循； 社會經濟法規遵循； 行銷與標示	●	●	○	○	○	○
道德規範與誠信經營	反貪腐	●	●	○	○	○	○
資訊安全及個資保護	客戶隱私	●	○	○	○	●	○
系統穩定及應變能力	系統穩定及應變能力	●	○	○	○	●	○
維持公平透明有秩序的市場	維持公平透明有秩序的市場	●	○	○	●	●	○
風險管理	風險管理	●	●	○	○	○	○
公司治理	一般揭露	●	●	●	○	●	
員工薪酬與福利	市場地位； 勞雇關係； 員工多元化與平等機會	●	●	○			
能源管理與碳排放	能源； 排放	●	○	○			

● 表示直接衝擊  
○ 表示間接衝擊

## 櫃買中心永續委員會

櫃買中心設有跨部門組成的永續委員會，由總經理擔任委員會召集人、企劃暨國際部督導副總經理擔任副主任委員、各部門主管擔任委員。其下依業務性質分為5個小組，以推動櫃買中心永續發展業務。



委員會召集人／主任委員  
總經理

審查及核可ESG理念及政策聲明  
永續計畫  
審視目標及進度



副主任委員  
企劃暨國際部督導副總經理

永續管理代表，負責推行、協調  
及督導櫃買中心永續相關業務



委員  
各部門主管

推動櫃買中心永續相關業務



社會關懷組 環境永續組 公司治理組 市場交易組 員工照護組

每小組由最接近業務性質的部門及  
企劃暨國際部各推派一名擔任窗口

推動及執行永續業務紀錄永續績效

## 重大議題管理方針

GRI重大主題/ 自訂主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
法令遵循	<b>政策/承諾/目標：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保業務執行均符合法規規範。</li> </ul>	<b>評量機制：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>每半年由各部門辦理法規遵循自評作業。</li> <li>每年由內部稽核小組辦理各部門法規遵循之查核。</li> </ul>
	<b>申訴機制：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>正式公文往來、投資人信箱、投資人服務專線、首長信箱。</li> </ul>	<b>2020年管理成果：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各部門法規遵循自評作業及內部稽核結果未發現重大異常情事。</li> <li>全年度無違反環境保護、社會與經濟議題、或未遵循產品與服務之資訊標示、行銷傳播相關法規之情事。</li> </ul>
道德規範與 誠信經營	<b>政策/承諾/目標：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立公正、平等、反貪腐之道德風氣與組織文化。</li> <li>防範利益衝突並杜絕貪腐違法等失職之情事。</li> <li>訂定誠信經營規範、廉政倫理規範及檢舉制度實施辦法等規範</li> </ul>	<b>評量機制：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定誠信經營相關自律規範，如：員工廉政倫理規範、員工保密辦法、有價證券監理人員紀律規範。</li> <li>全體員工每年接受誠信課程。</li> <li>依年度稽核計畫，按季查核員工買賣上櫃與櫃有價證券及創櫃板股票之情形，且將查核結果於查核完成次月底前函請各監察人審閱，並按季提報董事、監察人聯席會議。</li> </ul>
	<b>申訴機制：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂有檢舉制度實施辦法，設置專門檢舉管道：</li> <li>財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心檢舉案件受理單位</li> <li>檢舉專線電話：02-2366-6084</li> <li>檢舉電子信箱：ethics@tpex.org.tw</li> </ul>	<b>2020年管理成果：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>全年度未接獲檢舉員工犯罪、舞弊或違反法令之情事。</li> <li>員工參加誠信課程完訓率94%。</li> <li>證券承銷商滿意度調查之問卷結果顯示審查人員無不當操守之情事，整體滿意度達100%。</li> </ul>
資訊安全及 個資保護	<b>政策/承諾/目標：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>保護資訊資產之機密性、完整性與可用性，進而確保提供安全穩定之資訊服務。</li> <li>確保個人資料之蒐集、處理及利用符合法令要求，降低個人資料遭受不當揭露之風險。</li> <li>不得有機密資料外洩情況，創造可靠與信賴之金融發展環境。</li> </ul>	<b>評量機制：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定資通安全政策及個人資料保護手冊及相關程序書，每半年執行外部與內部稽核作業。</li> <li>資安專責人員每年接受外部資安專業教育訓練。</li> <li>定期召開資通安全管理審查會議及個人資料管理審查會議。</li> <li>全體員工每年接受資安與個資教育訓練。</li> </ul>

GRI重大主題/ 自訂主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
資訊安全及 個資保護	<p><b>申訴機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資通安全管理審查會議、個人資料管理審查會議、投資人專線及投資人信箱。</li> </ul>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取得外部單位BSI 對ISO 9001、ISO 27001、ISO 20000、BS10012 持續有效之認證。</li> <li>辦理15小時資安主管及人員之資安專業訓練。</li> <li>分別召開2次資通安全管理審查會議及個人資料管理審查會議。</li> <li>2020年無駭客入侵、竄改或個人資料外洩事件。</li> <li>全體員工參加資安及個資保護之課程完訓率99%。</li> </ul>
系統穩定及 應變能力	<p><b>政策/承諾/目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>致力於保障資訊系統安全，並以良好之系統品質、測試品質、監控品質、備援機制與作業程序。</li> </ul>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每半年執行外部與內部稽核作業。</li> <li>定期召開資通安全管理審查會議。</li> <li>定期辦理備援系統測試且測試成功率目標96%以上。</li> <li>不得因程式錯誤而影響交易。</li> <li>不得因容量因素造成服務中斷。</li> </ul>
	<p><b>申訴機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過業務聯繫窗口協商處理各項系統需求。</li> </ul>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取得外部單位BSI對ISO 9001、ISO 27001、ISO 20000 持續有效之認證。</li> <li>2020年12月取得ISO 22301 營運持續管理制度(2019年版)證書。</li> <li>因程式錯誤影響交易0件、因容量因素造成服務中斷事故0件。</li> <li>辦理2次同地、2次異地系統備援測試演練、資安事件通報演練、分散式阻斷服務(DDoS)攻擊演練皆成功。</li> <li>因應疫情風險，櫃買中心資訊人員於4個處所分流辦公。</li> </ul>
維持公平透明有 秩序的市場	<p><b>政策/承諾/目標：</b></p> <p>為確保證券市場運作之公平、公正與公開，櫃買中心致力於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>落實證券商查核與教育訓練、交易監視及公司監理並強化資訊揭露。</li> <li>使交易機制更透明、公正、效率、安全，活絡資本市場交易。</li> </ul>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關推動新種交易制度。</li> <li>進行證券商查核與教育訓練。</li> <li>異常交易線上及離線監視。</li> <li>對上櫃、興櫃公司實施平時及例外管理與分級內控查核。</li> <li>對上櫃、興櫃公司及中介機構進行宣導。</li> <li>管理上櫃、興櫃公司資訊申報及重大訊息發布，並維護公開資訊申報專區。</li> </ul>

GRI重大主題/ 自訂主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
維持公平透明有 秩序的市場	<p><b>申訴機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>投資人服務專線及投資人信箱。</li> <li>提供各發行公司專人服務窗口及面對面拜訪/來訪之溝通管道。</li> <li>辦理中介機構座談，聽取中介機構意見。</li> <li>查核證券商缺失時提供說明機會，納入處置參考；已受處分之證券商可於30日內檢具理由提出申復。</li> </ul>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推動逐筆交易及零股交易制度。</li> <li>進行證券商例行、專案查核、風險評鑑及防制洗錢等查核共165家次。</li> <li>與臺灣證交所等單位共同舉辦「證券商內部控制制度標準規範修正內容宣導說明會」共18場次、1,600人次。</li> <li>公布上櫃有價證券注意交易資訊計有465檔、3,277次，公布上櫃有價證券處置計有205檔、404次；公布興櫃股票注意交易資訊計有45檔、77次。</li> <li>100%完成財務報告及內部控制執行情形選案查核。</li> <li>辦理線上「上櫃及興櫃公司應辦事項宣導會」、5場「上櫃及興櫃公司內部人股權宣導會」及6場證券商從業人員共同防制不法交易宣導會。</li> <li>對上櫃及興櫃公司執行重大訊息揭露之選案查證共413及42家次。</li> <li>維護上櫃、興櫃公司「財務重點專區」，並定期及不定期更新櫃買中心網站。</li> </ul>
風險管理	<p><b>政策/承諾/目標：</b></p> <p>提升風險管理品質，並將風險管理整合融入決策過程，於工作計畫與推動業務時有效辨識、衡量、監管、預防及控制各項風險。</p>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期由各部門執行風險評估。</li> <li>定期召開風險管理委員會，依據各部門評估結果確認風險管理項目。</li> <li>不定期進行情境模擬演練。</li> <li>依據內外環境及法令規章的變遷，修訂內控制度，提報董事會。</li> </ul>
	<p><b>申訴機制：</b></p> <p>風險管理委員會、持續營運委員會、內部稽核小組。</p>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各部門完成識別47項風險項目。</li> <li>召開1次風險管理委員會，確認風險管理項目。</li> <li>召開1次持續營運委員會，通過相關計畫，後續完成紙上及實地模擬演練。</li> <li>2次修訂內控制度，確保風險管理有效性。</li> </ul>
公司治理	<p><b>政策/承諾/目標：</b></p> <p>建置完善的公司治理架構，以身作則引導上櫃興櫃企業提升公司治理品質。</p>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開董事、監察人聯席會議。</li> <li>董事會下設有內部稽核小組，定期將查核結果暨追蹤改善情形函請各監察人審閱，並按季提報董事、監察人聯席會議。</li> </ul>

GRI重大主題/ 自訂主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
公司治理	<p><b>申訴機制：</b> 正式公文往來、陳報董事、監察人聯席會議、投資人信箱。</p>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 每月召開董監聯席會議，全年董事及監察人平均出席率為97%。</li> <li>· 內稽小組對各部門提出應改進或建議事項全年計11項，均已逐月函請各監察人審閱，並按季提報董事、監察人聯席會議，除1項於2021年3月11日完成改善外，餘均已於2020年完成改善。</li> <li>· 臺灣公司治理在亞洲公司治理協會(ACGA)每兩年發布之「CG WATCH」評比分數逐年進步，臺灣在「CG WATCH 2020」亞洲12個國家排名第4，創歷年最佳成績。</li> </ul>
員工薪酬與福利	<p><b>政策/承諾/目標：</b> 訂定完善的人事管理及獎酬福利制度，促進員工安心職能發展與身心健康。</p>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 制定人事管理辦法、年度考績辦法、員工升遷考核作業要點、員工輪調作業實施要點、員工激勵作業要點、職工福利事項補助辦法、員工子女教育補助費支給要點等。</li> <li>· 定期辦理勞資會議。</li> <li>· 每年辦理考績及升遷考核。</li> <li>· 舉辦員工教育訓練。</li> <li>· 優於勞基法規範，提供生活關懷、學習成長與生活平衡等面向福利措施。</li> <li>· 定期舉辦員工健康諮詢服務。</li> </ul>
	<p><b>申訴機制：</b> 員工申訴管道、舉辦勞資會議、人事評議小組會議。</p>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 100%依相關辦法及要點辦理各項人事作業。</li> <li>· 2020年辦理4次勞資會議。</li> <li>· 服務滿6個月之員工100%完成績效考核。</li> <li>· 全年未接獲員工申訴事件。</li> <li>· 全年員工教育訓練平均時數為30.17小時。</li> <li>· 2020年無員工育嬰留停，2019年復職一年後仍在職的比例達100%。</li> <li>· 每月安排3次護理師駐點衛教服務，全年安排3次特約醫師衛教/健康諮詢服務。</li> </ul>

GRI重大主題/ 自訂主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
能源管理與碳排放	<p><b>政策/承諾/目標：</b> 對內積極推動各項節能減碳政策及減少資源浪費，對外支持環保與綠色產業，並推動上櫃公司進行相關氣候變遷揭露。</p>	<p><b>評量機制：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 定期追蹤內部能源與資源使用情形，並了解及釐清異常之原因。</li> <li>· 推動綠能科技及再生能源產業進入資本市場及發展綠色永續投資商品。</li> </ul>
	<p><b>申訴機制：</b> 正式公文往來、透過業務聯繫窗口協商處理各項需求。</p>	<p><b>2020年管理成果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2020年共計發行新臺幣566億元之綠色債券，全數用於臺灣本地綠色投資。</li> <li>· 2020年推動3家及1家綠能及再生能源企業登錄興櫃及上櫃掛牌</li> <li>· 2020年10月正式簽署響應支持TCFD，2020年1月公告修正「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」部分條文。</li> <li>· 2020年每月彙整能源及資源使用情形之相關數據，並置於內部網站供同仁參閱。</li> <li>· 推動綠色辦公室及業務e化有成，影印機用紙量逐年下降，2020年相較2019年節省7.4%。</li> </ul>

