

橘子集團 2018企業社會責任報告書

2018 Gamania Corporate Social Responsibility Report



關於報告書	3
執行長的話	4
2018 永續績效成果	5
聯合國永續發展目標	6
橘子大事記	7
橘榮耀	8
CH1. 永續經營與重大議題	9
1.1 利害關係人鑑別	10
1.2 重大議題分析與鑑別	11
1.3 利害關係人溝通	12
1.4 重大議題管理方針	13
CH2. 創新治理	15
2.1 公司概況	16
2.2 誠信經營與風險管理	21
2.3 外部組織參與	22
2.4 創新治理	24
CH3. 橘子家庭	25
3.1 人力資源	26
3.2 薪酬與福利	28
3.3 員工健康與安全	31
3.4 人才培育與發展	33
CH4. 社會共融	35
特輯：十年夢想，勇闖南極	36
4.1 產品與服務責任	37
4.2 社會創新與青年培力	40
4.3 與環境共生	43
附錄一、GRI-Standards 對照表	47
附錄二、會計師獨立確信報告	53

關於報告書

歡迎閱讀遊戲橘子數位科技股份有限公司及各事業群（橘子集團，以下簡稱橘子）首次發行的企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，橘子長期關注並履行社會責任，期待透過報告書的呈現，連結努力的成果與企業社會責任，落實與利害關係人溝通，接軌國際永續發展趨勢。

報告期間

本報告書資訊揭露期間為 2018 年度（2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日），內容涵蓋橘子的永續願景、重大議題回應，以及經濟、環境、社會等面向的具體作為和績效數據。因為我們是首年度發行報告書，部分數據將追溯至 2017 年或呈現 2019 年之資訊。

報告邊界與範疇

本報告書邊界考量業務性質，以及符合 2018 年度利害關係人關注之重大議題相關性，以決定資訊蒐集之範疇。財務數據係採經會計師事務所查核後之遊戲橘子數位科技股份有限公司之母公司合併財務報告資訊，金額皆使用新台幣計算並將於報告書中註明；合併報表之個體請參閱 2018 年度合併財務報告。

環境與社會面數據係採橘子集團之企業總部大樓（台北市內湖區瑞湖街 111 號）所發生之相關數據，呈現利害關係人所重視之重大主題的回應與作為。本報告書主題涵括經營績效、公司治理、人才發展、社會共融與環境保護等面向，呼應國際間對於企業財務與非財務資訊揭露的要求與方向。報告書揭露的數據來自於自行統計與調查，並以大眾常用的數值描述呈現。

報告標準依據與確保公開資訊可靠度

本報告書內容架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）之準則（GRI Standards）編撰，依據「核心選項」指引進行資訊揭露。報告書內容經由董事會簽核通過後，委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所（Ernst & Young）依據中華民國會計研究發展基金會確信準則公報第 1 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行有限確信，獨立有限確信報告可參考報告書附錄。

報告發行週期

本報告書為橘子發行的第一本企業社會責任報告書，未來將仍以年度為單位持續發行。報告書可於橘子集團企業社會責任專區進行下載：<https://csr.gamania.com>

聯絡 資訊

對於本報告書有任何的建議與諮詢，歡迎您與我們聯絡：
遊戲橘子數位科技股份有限公司 — 財務資金管理處 徐經理
Mail: alanhsu@gamania.com 電話：02-26588866 #1433

執行長的話



2018 年，在橘子全體同仁的努力之下，營業收入達新台幣 143.3 億元，創歷史新高。績效斐然的同時，我們保持創新、實踐的精神，逐步整合自身及合作夥伴的服務，於 2019 年初正式推出行動應用服務 beanfun!，將過往累積的 1,300 萬會員及能量轉換成 beanfun! 成長利基，具體展現轉型成網路企業的成果。

除積極擴展事業版圖，我們亦實際投入資源，以促進台灣遊戲產業發展，不但參與原創遊戲大展與台北國際電玩展，更協辦國際級電競盛會—IeSF 世界電競錦標賽，號召各界夥伴共同支持台灣遊戲專業人才，推動遊戲產業不斷成長。

橘子秉持開放與多元的治理模式，鼓勵員工提案、創新與直接溝通，所有人不分職等與年資，都能對公司有直接的貢獻。我們把所有員工當作永續經營的重要夥伴，傾力構築讓員工樂業安居的工作環境，有豐富的活動與餐飲、全國首創的自主假等等；除了獲得勞動部工作生活平衡獎，亦是教育部體育署認證之運動企業。

社會責任的實踐也是橘子努力的方向，除了長期投入社會公益，旗下橘子關懷基金會自 2009 年推出 Summer School 活動，投身偏鄉學校的關懷服務、災後家園重整、文化與環境的學習體驗等，帶領青年透過服務拓展視野與培養實踐力，呼應「Dare to Challenge」的冒險精神。而為督促內部同仁與業界專業知識與時並進，集團不定期舉辦資安、法務及各項產業相關之研討會，體現橘子在遊戲產業中的領導位置。

在環境保護部分，首重同仁思維與行為培養。為了重塑集團新的價值及願景，將「與環境共生」的精神，傳達予每位員工，我們主動推行環保專案，並結合外部資源，擴大環保效益。2018 年我們加速實踐環保責任，建置智能大樓，將能源進行監控與節用、事務性物品全面採用綠色採購、員工餐廳禁用一次性餐具，接著更引進企業首創專屬的「智能回收機」、建立集團內部環保資訊平台、二手交換平台、共享電動自行車 ... 等。正如公司核心價值，我們會勇於挑戰、持續創新，將永續環保的概念落實並擴散。

2018 年，是橘子成果豐碩，營運成績再創新高的一年；2019 年，則是橘子旗下事業合力擴展業務版圖的重要時刻。我們把與社會共融、與環境共生的理念，結合勇敢作夢、追求理想的精神，將企業社會責任視為經營使命。我們將持續關注與傾聽利害關係人的聲音，提供消費者最優質的產品及服務。期待橘子集團不斷自我精進，與夥伴聯手引領產業，邁向巔峰。

橘子集團執行長 劉柏園

Albert Liu, Gamania Group CEO

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Albert Liu'.

2018 永續績效成果

2018 年，橘子在公司治理、經濟、環境與社會面，都有卓越的表現，除了獲得多個獎項，也帶動員工關注環境面向議題，相關成果如下：

- 榮獲 2018 年 Cheers 雜誌「新世代最嚮往企業 Top 100」百強名單
- 2018 年度提出專利申請 20 件；2018 年度獲得專利審核通過 17 件
- 2018 年綠色採購金額 687 萬元
- 2018 年 4 月起普橘島全面不使用一次性餐具，預估年省 70 萬耗材費用
- 2018 年營業收入 143.3 億元，創歷史新高
- 2018 年稅後淨利 16.9 億元，創歷史新高
- 2018 年研究發展支出 2.37 億元
- 客服年服務量超過 50 萬件，客戶滿意度達 90% 以上，服務品質檢核正確率 97% 以上

聯合國 永續發展目標



2015年，聯合國通過了17項「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)以及169項的子目標(Target)，建立明確的永續發展願景和優先事項，期望透過全球政府、企業、公民共同參與，於2030年達成消除貧窮、消弭不平等以及減緩因應氣候變遷等目標。為了回應SDGs，橘子從公司的核心業務出發，並在日常的營運中結合這樣的理念，投入關注與資源，包含員工的健康與福利、性別平等、促進就業與經濟成長、氣候相關行動等作為，藉以支持SDGs以落實我們的企業責任。

SDGs	橘子作為	對應章節
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 營收屢創新高，擴大集團事業群，提供就業機會 	CH2 創新治理 CH3 橘子家庭
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 職場環境健康推廣 ▶ 女男同酬與人權保障 ▶ 提供完整公開之員工意見表達管道 	CH3 橘子家庭
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 開辦幼橘園，提供高品質的學齡前教育 ▶ 辦理資安、法務相關研討會與論壇 	CH3 橘子家庭 CH4 社會共融
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全面不使用一次性餐具 ▶ 落實資源回收與廢棄物減量 ▶ 有效能源管理與綠色採購 	CH4 社會共融

橘子大事記

- 成立於 1995 年，主要業務為資訊軟體服務業
- 1999 年，發行第一款自製遊戲「便利商店」
- 2000 年，代理發行線上遊戲「天堂」
- 2002 年，正式掛牌上櫃
- 2005 年，代理發行台灣第一款免費線上遊戲「楓之谷」
- 2008 年，為鼓勵青少年用力作夢、用力做自己，成立「橘子關懷基金會」
- 2010 年，遊戲整合平台「beanfun!」陸續於台灣、美國、歐洲、中國及香港上線
- 2011 年，舉辦大型產品發表會 — Gamania Game Show，共有來自全球 110 家媒體參與
- 2012 年，成立橘子自有托育設施「幼橘園」
- 2015 年，舉辦「橘子 20 跨界無橘限」展覽，邀請民眾體驗橘子全方位網路生活圈服務
- 2015 年，取得專營電子支付機構營業執照
- 2016 年，舉辦「2016 CSO 世界大賽」，吸引超過萬名玩家到場參與
- 2017 年，取得「天堂 M」台港澳代理權
- 2018 年，以「天堂 M」為首，攜手其他子公司聯合參與台北國際電玩展，展現橘子於各行動化應用之佈局成果
- 2018 年，全新升級全方位平台「beanfun!」

橘榮耀

連續多年獲得 Cheers 雜誌「新世代最嚮往企業 Top 100」百強名單，為台灣同業排名首位，並於 2017 年獲得歷年來最佳名次，其他歷年獎項如下：

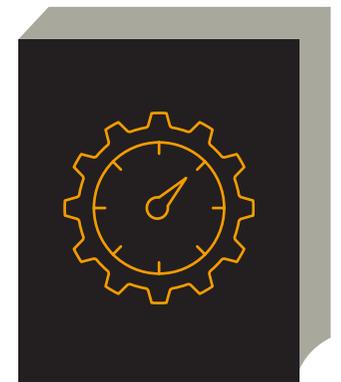
2000 年	「便利商店」獲台北市電腦公會頒贈自製「最佳策略類獎」
2001 年	▶ 「天堂」獲台北市電腦公會頒贈最佳線上遊戲獎項 ▶ Gamania 企業識別獲選台灣「國家十大設計」金獎
2003 年	Gamania 企業識別榮獲國家級創作金獎
2008 年	遊戲橘子榮獲台灣十大品牌
2009 年	Gamania 榮獲台灣品牌優良獎項
2015 年	「艾爾之光」、「新瑪奇」分獲得巴哈姆特遊戲動漫大賞第五、六名
2016 年	▶ 「楓之谷」獲巴哈銅賞、TCA 遊戲之星銅賞 ▶ 酷瞧節目「橘子 20 星光大道」獲第 51 屆金鐘獎「最佳綜藝節目獎」 ▶ 榮獲《亞洲銀行家》(The Asian Banker) 雜誌「台灣最佳現金管理專案」*
2017 年	▶ 「楓之谷」獲得巴哈姆特遊戲動漫大賞第五名 ▶ 榮獲財政部頒發開立統一發票績優營業人獎項之殊榮
2016- 2018 年	榮獲教育部體育署運動企業認證
2018 年	獲頒勞動部工作生活平衡獎

*註：合作對象 — 玉山商業銀行。

CH1.

永續經營與重大議題

- 1.1. 利害關係人鑑別
- 1.2. 重大議題分析與鑑別
- 1.3. 利害關係人溝通
- 1.4. 重大議題管理方針



CH1. 永續經營與重大議題

橘子非常重視利害關係人之權益、意見表達及其關注的重大議題，我們透過下列程序進行鑑別，遵循 GRI 準則之指引與 AA1000SES 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards)，建構重大性分析的標準流程，了解不同議題受利害關係人關注程度與對營運的影響，做為永續報告書揭露方向以及未來永續管理的參考。同時，我們也有完善的利害關係人溝通，並針對鑑別出的重大議題擬定完善的管理方針。

1.1 利害關係人鑑別

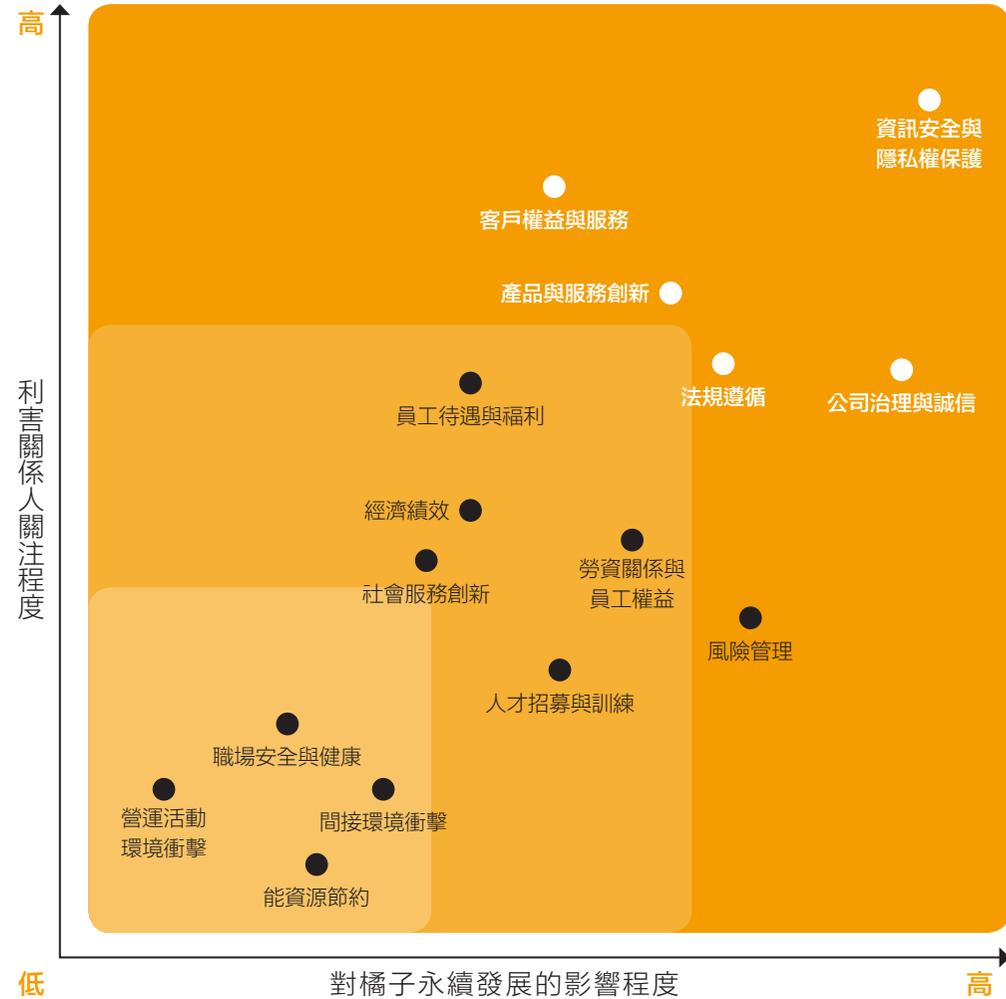
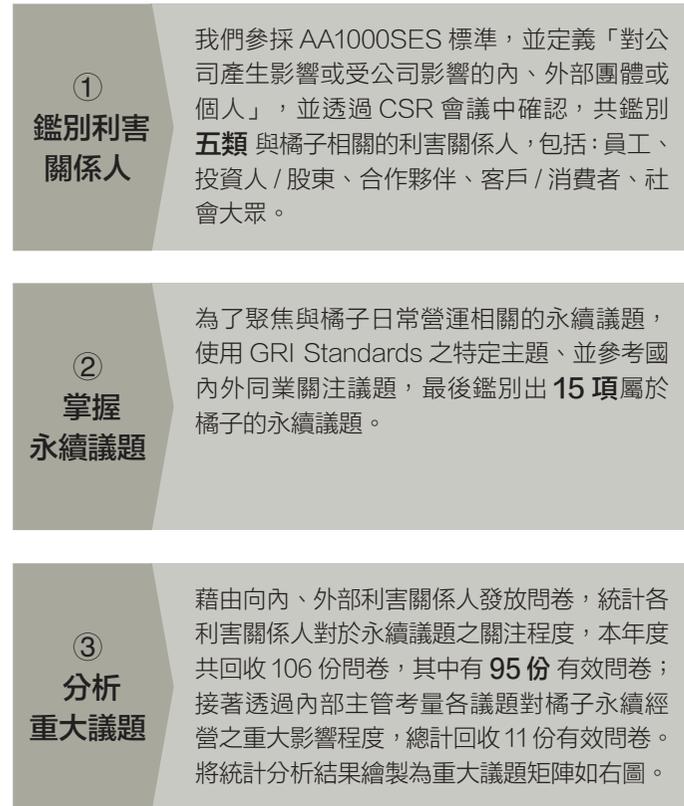
為了符合利害關係人期待，實踐橘子的企業社會責任承諾，我們採用 AA1000SES 的五大原則：依賴性、責任、張力、影響力與多元觀點，並參酌考量對公司內、外部產生影響的團體或個人，鑑別出屬於橘子的五大利害關係人：員工、投資人 / 股東、合作夥伴、客戶 / 消費者、社會大眾。



CH1. 永續經營與重大議題

1.2 重大議題分析與鑑別

我們藉由完整、系統化的重大議題鑑別程序，以鑑別利害關係人關注程度較高，或是對公司永續經營衝擊程度較高的議題，作為永續報告書的主軸。重大議題的鑑別程序如下：



矩陣圖中 X 軸代表的是此議題對橘子永續發展的影響程度，Y 軸則是利害關係人關注程度，而矩陣象限右上方的部分即是公司管理層級與各利害關係人都認為重大的永續議題。透過系統性的分析鑑別重大議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎，我們也將持續對重大主題設定管理方針，作為長期永續發展的基石。

1.3 利害關係人溝通

利害關係人	對橘子的重要性	關注議題	如何回應與溝通頻率
員工	員工是橘子最重要的資產，我們的產品、服務、熱情和文化建立，都是每個橘子人一點一滴累積，因此我們非常重視橘子人的心聲	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全與隱私權保障 ● 員工待遇與福利 	<ul style="list-style-type: none"> ● 檢舉信箱 integrity@gamania.com、性騷擾申訴信箱 995@gamania.com 皆由特定單位接收，隨時受理 ● 全橘（員工大會）為每季一次 ● 不定期福委活動 ● 新人教育訓練、員工定期教育訓練 ● E-Learning(不定期) ● 公告(不定期) ● 內部電子刊物：安全橘報報、IT 普拿疼(不定期) ● 集團定期績效考核(每年1次) ● 內部電話抽樣(不定期) ● 講座：Have a GOOD SPEECH!(不定期)
投資人 / 股東	為了解橘子經營及決策的重要關係人，我們致力於維繫資訊公開透明化，保障投資人的權益	<ul style="list-style-type: none"> ● 經濟績效 ● 產品與服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期召開股東大會、發行公司年報並不定期參加法人說明會 ● 橘子網站設有投資人關係專區，包含財務資訊、重大訊息公告、最新活動、公司治理資訊、投資人連絡窗口、及投資人資訊問答集
合作夥伴	我們與不同的軟硬體供應商、開發商保持良好關係，也積極參與各類公協會。與同業一起為努力塑造更棒的數位娛樂產業是我們共同的目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全與隱私權保障 ● 客戶權益與服務 ● 社會服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行合作或選商前之技術會議 ● 不定期舉辦技術論壇與研討會 ● 參與台灣遊戲產業振興會每季一次之例會與執行委員會，並於需要時即時發送常態性會務通知 ● 參與中華民國電子競技運動協會每季一次的理監事會議，並於需要時即時發送常態性會務通知
客戶 / 消費者	惟有客戶與消費者的支持，我們才能長久經營	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全與隱私權保障 ● 客戶權益與服務 	<p>與客戶、消費者各類的溝通管道，皆為 24 小時全年無休提供服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 專線電話 ● 服務鈴 (Call back) ● 即時訊息 (IM) ● 智能客服 (Chat Bot) ● 留言版 (E-mail) ● IOS/Android 雙平台留言回覆 ● FB 粉專私訊
社會大眾	橘子作為遊戲產業及各類數位娛樂和服務的平台，必須對社會，尤其是青少年與學童負責，我們相當重視各年齡層消費者的意見反饋，也致力於打造值得信任的品牌	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全與隱私權保障 ● 客戶權益與服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 橘子官方網站與各子公司網站不定期發布最新資訊 ● 社群媒體不定期發布資訊 ● 橘子網站設有投資人專區，包含投資人連絡電話、投資人信箱及資訊問答集

1.4 重大議題管理方針

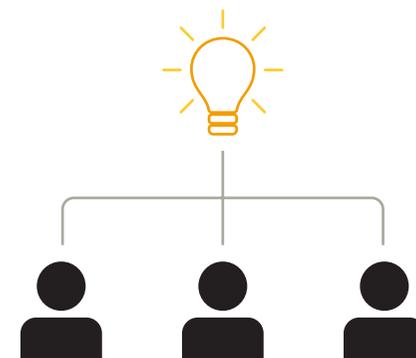
面向	重大議題	重大的意義	承諾與政策	重大議題邊界					我們的目標	責任、資源與評估機制	特定行動	申訴與溝通機制	對應章節
				員工	投資人/股東	合作夥伴	客戶/消費者	社會大眾					
產品與服務	資訊安全與隱私權保障	作為數位科技的產業領導者，保障資訊安全是我們對產品與服務至高無上的責任	我們採取各項措施保障基礎設施的資訊與線上系統、服務及設備；鼓勵員工公平、誠信的開展業務同時符合法規，善盡資安與隱私權保障之責	●		●	●		<ul style="list-style-type: none"> ●短期：持續將各項安全機制納入資安管理系統，統合資訊安全防護與精進預警措施 ●中長期：持續檢討並於資訊安全管理機制投入更多資源，保持資訊資產的機密性，完整性和可用性 	各單位有資安管理者，依循公司資安政策與評量辦法，要求同仁在日常工作符合資安與隱私保障，並透過內部工作管理、績效評量與稽核等機制，檢討各項管理措施，作為後續精進的參考	<ul style="list-style-type: none"> ●積極參與國內外資安研討及協助企業政府單位提供相關解決方案與服務 ●每周向員工發送果核資安訊息 ●每年舉辦社交工程1次，資安相關教育訓練2次 ●每季舉辦果核資安論壇，邀請學生與業界人士參與，討論最新資安防護技術與心得 	透過內部工作管理、績效評量與稽核等機制，檢討各項管理措施，作為考核的依據與後續精進的參考	4.1 產品與服務責任
產品與服務	產品與服務創新	企業要永續經營，不斷的創新與突破是必要的，橘子不斷在生活與遊戲中探索無限的可能	我們鼓勵員工於內部提案，或是將開創性的專案或產品申請專利，並給予豐厚的獎金與鼓勵	●	●		●		<ul style="list-style-type: none"> ●短期：至2021年底，研發費用較2018年多投入30% ●中長期：追求新知，永遠走在科技與趨勢的前端，不斷精進技術，持續優化服務與產品，追求卓越不間斷。 	設有專利工程師與內部創新提案制度	2018年度提出專利申請20件；2018年度獲得專利審核通過17件	<ul style="list-style-type: none"> ●內部提案機制與流程 ●內部專利申請制度 	2.4 創新治理 4.1 產品與服務責任
產品與服務	客戶權益與服務	秉持用戶導向的經營思維，致力改進使用者體驗，以客戶為核心，持續推動產品與服務的創新精進	擴大行動化服務，beanfun! 從遊戲串聯生活，擴展客戶生活圈，擁有龐大的客戶流量，透過大數據分析，預測並發掘客戶需求，打造更極致用戶體驗。 我們訂有良好的隱私權保護政策以及申訴流程，消費者亦可透過法律救濟向我們提出合理的請求，我們一定全力協助	●		●	●		<ul style="list-style-type: none"> ●短期：導入NPS客戶推薦調查機制與大數據，分析挖掘客戶痛點及需求，作為集團產品服務優化及創新行動的依據，並預測客戶需求 ●中長期：致力解決客戶與消費者的問題，與政府、檢警機關保持良好關係。科技化服務：從傳統服務模式轉型，透過智能、大數據、行動化，擴大服務應用場景及提升產能與效率，貼近客戶習慣與生活，帶給客戶更極致的服務體驗 	<ul style="list-style-type: none"> ●設置顧客服務專責處理單位，統籌管理服務品質及效率，執行服務滿意度及NPS客戶推薦分數調查，透過客戶反饋，作為產品改善及優化的依據，確保客戶權益落實，並定期提交彙報經營團隊 ●我們長期與檢警政單位合作，並建立24小時的165防詐騙合作機制 	<ul style="list-style-type: none"> ●提供24hr異地備援客服中心機制，確保服務不中斷 ●完整客戶服務教育訓練制度 ●建置智能Chat Bot科技服務 ●主動與消保官分享說明常見案例與近期爭議事件 ●舉辦產業消費者權益侵害相關法律座談會 	<ul style="list-style-type: none"> ●客戶與消費者針對產品或服務有問題，皆可透過相關網頁或app之申訴管道 ●定期將重大消費者爭議事件列為議案檢討 	4.1 產品與服務責任

CH1. 永續經營與重大議題

面向	重大議題	重大的意義	承諾與政策	重大議題邊界					我們的目標	責任、資源與評估機制	特定行動	申訴與溝通機制	對應章節
				員工	投資人/股東	合作夥伴	客戶/消費者	社會大眾					
公司治理	公司治理與誠信	橘子秉持高道德標準、盡責且誠實的態度經營，並深信良好的公司治理，能為業務發展建立穩健基礎，提供高品質的產品及服務給客戶，提升股東權益，符合利害關係人長遠利益。	我們於 2019 年初設置企業社會責任委員會，期望透過關心環境、社會更多元的議題，將永續納入治理，增加橘子的長期價值，開創永續未來。	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> ●短期： <ul style="list-style-type: none"> · 持續改善公司治理評鑑未得分項目，提升評鑑結果 · 擬定董事會績效評估辦法，執行董事會績效內部評估 ●中長期： <ul style="list-style-type: none"> · 設置審計委員會以提早符合公司治理趨勢及相關法規 	參與公司治理評鑑以確實精進相關作為，並由薪資報酬委員會定期檢視董事及經理人績效評估與薪資報酬之標準	設置企業社會責任委員會，將「環境」納入企業願景，由上而下傳遞企業永續文化。	<ul style="list-style-type: none"> ●投資人關係專區設有投資人聯絡窗口 ●依循檢舉不誠信行為案件處理辦法，得以電子郵件向集團執行長室提出檢舉 	2.2 誠信經營與風險管理
公司治理	法規遵循	橘子因提供的產品及服務性質，須管理大量個人資訊，不僅是相關法令的遵循，更是保護我們的用戶，使他們的權益不受影響。此外，為確保橘子各海外營運據點業務不受違反法律要求而受影響，橘子持續關注各公司營運或財務、業務相關的重大政策及法律變動。	橘子積極依循相關法令訂定內部規章，同時，辦理教育訓練課程深化員工於法令遵循面的相關意識，以保障各利害關係人之權益。	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> ●短期： <ul style="list-style-type: none"> · 持續參與遊戲產業相關法令訂定之討論 · 遵循資通安全管理法、個人資料保護法等保障消費者權益 ●中長期： <ul style="list-style-type: none"> · 無重大違規事項發生 	<ul style="list-style-type: none"> ●如期如實回覆各類來函 ●定期檢視各項營運活動確保無重大違規事項發生 	<ul style="list-style-type: none"> ●定期辦理法令遵循教育訓練 ●制定公司年度法令遵循計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ●與客戶服務單位共同處理特定消費者爭議，於必要時進行爭議協調 ●參與消保官定期舉辦之全國聯繫會議 	--	

CH2. 創新治理

- 2.1 公司概況
- 2.2 誠信經營與風險管理
- 2.3 外部倡議與組織參與
- 2.4 創新治理



2.1 公司概況

2.1.1 關於橘子

1995 年成立，1999 年更名為遊戲橘子，從最初的遊戲公司跨足至行動支付、電子商務、影音新媒體與數位商務解決方案等，橘子不斷在挑戰中前進，並積極轉型擴張事業版圖，期許成為台灣全生態網路企業，串連數位生活無限可能，致力建構多元、創意、充滿趣味的美好生活體驗。



橘子小檔案

設立日期	1995 年 6 月
資本額	17.55 億元
上櫃日期	2002 年 5 月
董事長	劉柏園
員工人數	897 人
總部位置	台北市內湖區瑞湖街 111 號

橘子總部與各海外營運據點

CH2. 創新治理

橘子服務項目

服務項目	內容	相關成果
遊戲	橘子持續與國際遊戲大廠合作，引進內容精緻獨特的遊戲大作；同時，不斷開發自製新遊戲提供消費者多種娛樂體驗	線上遊戲：新楓之谷、天堂、絕對武力 手機遊戲：天堂M、召喚圖板、魔力寶貝 M
電子商務	提供品牌營銷、數據管理、客戶管理、倉儲物流等全方位電子商務服務，合作對象涵蓋多元領域，並與社群結合打造社交購物平台	有閑、Swapub
支付	串聯跨領域合作夥伴力量，打造更貼近數位世代消費需求的便利支付應用服務	橘子支付、GASH
媒體	現已陸續推出音樂、娛樂、戲劇、遊戲、生活等多元頻道及專業、多元的新聞內容，期望透過串聯各大跨區影音平台資源、精準傳遞新聞資訊，建構全生態網路企業	NOWnews、猿聲、酷瞧
行動平台	串連遊戲、通訊、社群、電商、金流等服務，透過簡單人性化的介面，豐富生活，拓展消費者生活圈，為溝通製造更多樂趣	beanfun!
數位商務解決方案	提供國內外數位內容產業完整資安增值服務及彈性雲端服務，同時提供遊戲服務委外客戶服務、社群行銷	蟻力、果核

CH2. 創新治理

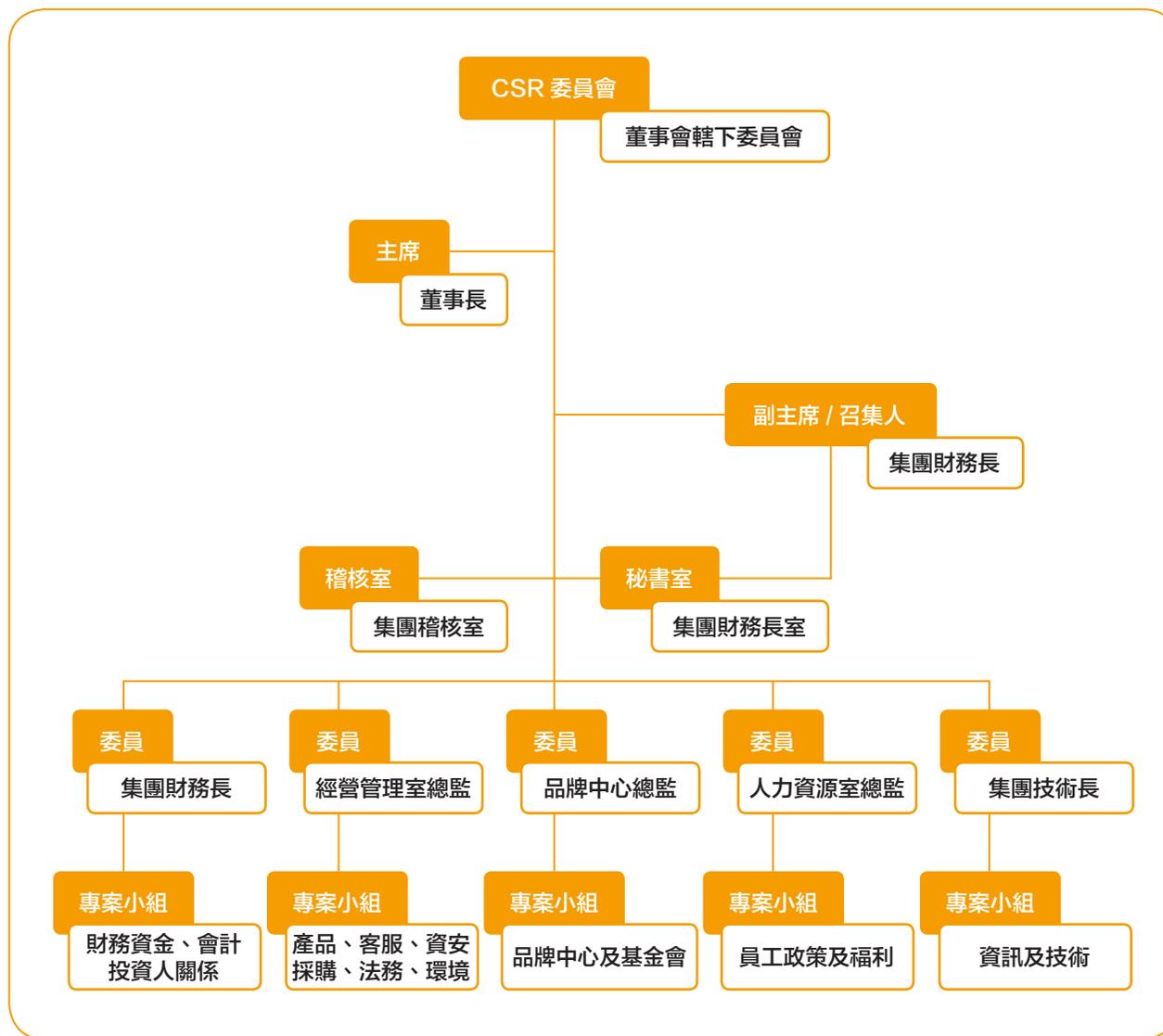
2.1.2 公司治理與組織架構

■ 董事會

橘子董事會共 5 名董事及 2 名獨立董事，因尚未設置審計委員會，故設有監察人 2 名，並於董事會及內部不定期之會議與內部稽核主管及會計師溝通討論內部控制管理及財務報告等事項，更多關於董事會成員、經營團隊及相關運作情形內容，詳年報 p.11-22。

■ 企業社會責任委員會

我們希望在追求永續經營同時，重視社會、環境及更廣泛利害關係人之權益。因而於 2016 年訂立企業社會責任實務守則，並於 2019 年初通過董事會，自願設置企業社會責任委員會，由董事長擔任主席，集團財務長擔任副主席，其組織架構圖如右。



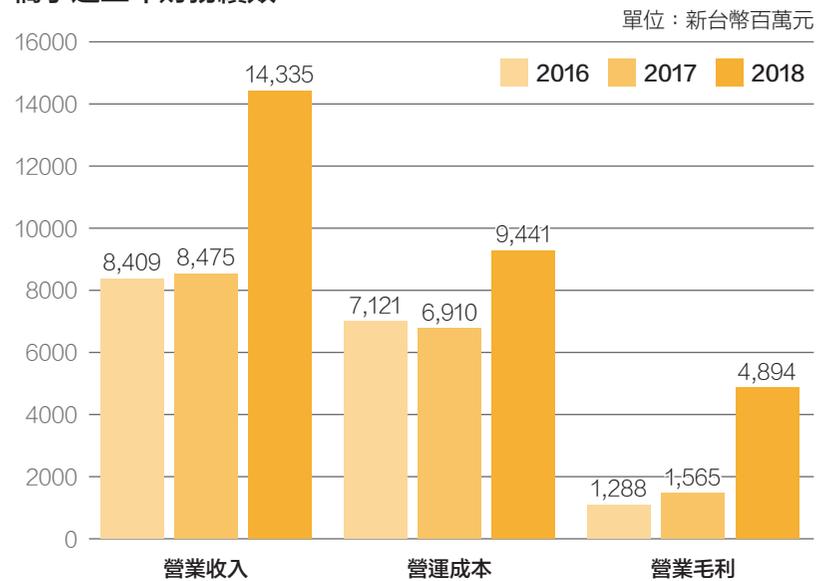
企業社會責任委員會組織架構圖

CH2. 創新治理

2.1.3 財務績效

隨著全球娛樂與媒體市場持續穩健成長，台灣整體數位內容產值亦隨之成長約1.4%。透過硬體與遊戲、動畫、影音、特效、實體等娛樂內容進行跨界運用，創造顯著經濟效益。對於橘子，2018年是收穫頗豐的一年，全年合併營收年成長69%，達到143.3億元，稅後淨利則為新台幣16.9億元，皆創歷史新高。

橘子近三年財務績效



經濟績效

單位：新台幣仟元

項目	基本要素	2016	2017	2018
產生之直接經濟價值	收入 (含銷售淨額、金融投資收入、資產銷售收入)	8,494,614	8,648,859	14,537,955
	營運成本	7,120,612	6,910,101	9,441,029
分配之經濟價值	員工薪資和福利	778,527	802,679	1,354,838
	支付出資人的款項 (當年度配股配息)	*註	84,298	1,074,222
	支付政府的款項	8,964	35,967	463,624
	社區投資	24	200	30
留存之經濟價值	「產生的直接經濟價值」減去「分配的經濟價值」	586,487	815,614	2,204,212

*註：2016年盈餘用以提繳稅款，彌補以往虧損，未發放股東現金股利。

CH2. 創新治理

■ 轉投資關係企業

以成為數位生活領導品牌為目標，除佈局全球外，橘子近幾年亦轉投資數間數位公司以拓展多角化營業型態。同時，於 2018 年增加對部分關聯企業之股權使其成為子公司，如右表，期望增進橘子轉投資事業管理綜效，使橘子從遊戲、社群、網路到大眾的日常，不只深耕熟悉的數位娛樂事業，更將觸角擴及到更廣大的數位生活領域，更多關於轉投資關係企業之資訊詳年報 p.293-296。

2018 年關係企業持股比例變更表

關係企業名稱	主要營業或生產項目	所在地區	原持股比例	新持股比例
果核數位股份有限公司	資訊軟體服務	台灣	38.26%	66.96%
今日傳媒股份有限公司	電視節目製作與一般廣告服務	台灣	45.14%	78.69%

■ 投資人關係

橘子長期以來重視投資人的聲音，不僅設置投資人關係部門專責處理股東、股務事宜，另有發言人制度及指定專人負責公司資訊的蒐集與揭露，定期於網站上的投資人關係專區提供相關資訊。此外，橘子不定期舉行法人說明會，並將簡報內容放置於公司投資人關係網站。

發言人制度

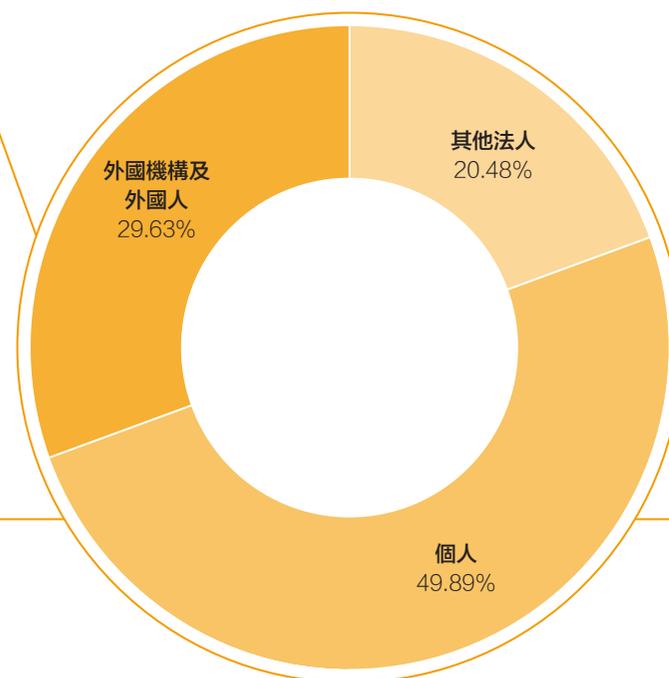
發言人：蘇信泓
 代理發言人：陳韻茹
 聯絡電話：+886 2658-8866 分機 1223
 電子郵件信箱：spokesman@gamania.com

每股盈餘

單位：元

2016	2017	2018
(2.45)	0.17	10.31

股權結構



註：以上資料統計截止日期為 2019 年 03 月 31 日。

2.2 誠信經營與風險管理

2.2.1 誠信經營

橘子為落實誠信經營政策，訂定誠信經營作業程序及行為準則及道德行為準則以規範，每年出具落實誠信經營情形及採行措施報告供利害關係人檢視。為貫徹誠信經營之宣導，我們於 2016 年建置及啟用誠信經營相關宣導線上課程，並設置內部線上誠信經營專區供員工申訴；為傳達誠信經營對於橘子的重大性，亦安排董事長、總經理或高階管理層定期向董事及員工進行內部宣導。

橘子風險鑑別流程

辨識之風險	影響評估說明	因應措施	成效管理
市場風險	當有新競爭對手進入市場時，或整體市場環境之變化致競爭力下降，或具影響橘子永續經營之可能性。	持續了解新規定並適時舉辦各項教育訓練。	<ul style="list-style-type: none"> ●強化各項內、外在資訊之蒐集與分析能力，以確實掌握法律及經濟環境之變遷。 ●建立有效的變動管理機制，以適時因應各類風險威脅。
營運風險	當負責管控組織或業務流程的人員，不具備確保達成橘子重要經營目標並降低重大風險至可接受程度所應有之知識、技能和經驗，致營運受到影響。	了解目前市場之變化及橘子營運流程，修正稽核程序以符合相關風險之檢視。	利用流程改造提升橘子效率 <ul style="list-style-type: none"> ●強化輪調機制，以提高各部門之專業職務知能，並藉以落實職員代理制度。
道德風險	當管理者及員工，個別或聯手從事非法行為，導致橘子營運狀況受影響。	平時查核過程加強與受查單位之交流，藉以察覺有無異常情形產生，並經由例外查核程序檢查是否能辨識不正當之行為。	合理保障資產之安全 <ul style="list-style-type: none"> ●確保財務報導之可靠性。
財務風險	利率、匯率變動及通貨膨脹情形而導致橘子有損失；或銷售量及收入過度集中於單一、少數客戶導致組織超額損失時。	是否隨時注意金融市場之訊息，在風險尚未產生即執行避險性措施；將銷售分散至各客戶端，避免過度集中之銷售，使橘子資金之流動性降低，影響正常營運。	<ul style="list-style-type: none"> ●定期評估銀行利率，以降低利率變動產生之影響。 ●建立預算制度，正確預測現金流量情況。 ●運用多種財務策略，減少風險損失。
決策風險	當管理階層缺乏所需要的資訊去評估組織結構的有效性，或未建立資源分配機制，以及維持競爭優勢。	提供管理階層各種相關訊息，使其能在決策前有充分之資訊可供參考。	<ul style="list-style-type: none"> ●降低或預防風險之擴大，調整稽核作業以符合目標。
資訊與科技風險	各種應用系統的載入、運作、彙整以及報導的功能中，是否存在交易完整性及正確性等相關的風險，或是否可能經由不適當的方式或不恰當的人員取得機密資訊。	加強資訊查核之技術，多方了解資通安全相關議題，並針對重要事項進行查核。	<ul style="list-style-type: none"> ●蒐集相關知識及資訊，將其內化為稽核重點並執行查核。

2.2.2 風險管理

橘子採全面風險管理與控制系統辨認所有風險，包含市場風險、財務風險及資訊安全風險等。為確保風險管理之有效性，稽核室每年定期執行並出具稽核進度控制表及各項缺失改善情形彙總，隨時做好各式因應準備以控制可能面臨的風險，使橘子在既有良好企業形象基礎上，營運結果得穩健成長。

年度稽核執行項目

文件名稱	用途	出具頻率
稽核進度控制表	控制各類稽核報告出具之進度及編號	每年
稽核報告及缺失改善情形彙總	向董事長報告使用，由總稽核親自報告	每年 2-3 次
稽核作業缺失彙總	向管理階層報告使用，以簽呈方式報告	每季

CH2. 創新治理

2.2.3 政府補助與罰鍰

■ 2018 年補助事項

依據「公司研究發展支出適用投資抵減辦法」第 14 條，橘子每年定期向經濟部工業局申請從事研究發展活動投資抵減，2018 年申請可抵減稅額為 2,116,080 元，各年度尚未抵減之稅額為 588,828 元。

■ 2018 年罰鍰事項

橘子基於響應社會關懷、鼓勵青年以及善盡企業社會責任等事由，定期皆會對於其設立之橘子關懷基金會進行捐贈，並贊助各項專案活動。然而 2012 年 8 月至 2017 年 9 月間之捐贈、贊助行為，並未依「公開發行公司董事會議事辦法」第 7 條第 1 項第 7 款，遵循「對於關係人之捐贈事項應提董事會討論」之規定，導致遭到主管機關查核並裁罰。橘子為使該立意良好之行為合乎法令要求，已於後續完備董事會追認等相關事項，並訂立制度以確保未來能以合乎規範之方法，持續關懷、回饋社會。

註：2018 年度無因違反環境法律及 / 或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰

2.3 外部組織參與

在台灣，橘子所屬之遊戲產業因其特殊性，並未有官方組織且受文化创意產業發展法所規範。為與主管機關溝通，使其了解遊戲產業，橘子與其他同業成立台灣遊戲產業振興會，致力於與政府溝通及協商產業政策、消費者保護法規之落實及問題處理。此外，教育部體育署於 2017 年修正「運動產業發展條例」，將電子競技業納入運動產業範疇後，中華民國電子競技協會結合近 40 所高中職、大專院校電競相關專班、系所及我們與其他 9 間企業品牌合作推出「星光計畫」產學聯盟，期望藉由產、官、學界合作，積極發展台灣電子競技業之實力。

2018 年活動參與

台灣遊戲產業振興會

成立於 2006 年，橘子與台灣遊戲產業振興會致力於：

- 打造適合遊戲產業長期發展之環境
- 扮演業界與政府機關的溝通橋樑
- 促進國內產官學界交流與合作
- 促進國際市場交流與商機營造
- 厚植台灣遊戲研發人才
- 提升台灣遊戲產業的社會形象

與台灣遊戲產業振興會共同定期舉辦「台灣原創遊戲大賞」，分為學校組、獨立開發組及商業組。過程中讓參賽隊伍與學校系所老師進行交流，激發台灣原創遊戲的實力與潛能。

2018 年台北國際電玩展中的台灣館是由台灣遊戲產業振興會籌辦，在 220 個攤位中，橘子與其他子公司，總計 108 個攤位，共同展現互動遊戲、影音新媒體、行動支付、電子商務到二手交換市集等多元數位化應用，對於在會場中呈現台灣遊戲產業整體實力的呈現具有關鍵性的指標作用。



◀ 2018 年台北電玩展台灣館盛況

中華民國電子競技協會

成立於 2012 年，並於隔年更名為中華民國電子競技運動協會，我們的執行長為常務理事之一，與其他合作夥伴共同朝五大成立宗旨努力：

- 推動台灣電子競技成為正式運動項目。
- 遴選台灣各項電子遊戲成為正式比賽目，並訂定比賽章程。
- 推動台灣電子競技比賽分級制，包括職業、業餘、甲組及校際盃等。
- 推動台灣電子競技相關人員之分級認證執照，例如裁判、教練、選手及賽評等相關人員。
- 推動國家電子競技代表隊之成立，並積極參與世界各國電子競技運動比賽與交流。
- 厚植台灣遊戲研發人才。
- 提升台灣遊戲產業的社會形象。

2018 年活動參與

除積極推廣及建立台灣電子競技相關制度與賽事，參與國際間比賽提升相互交流之機會外，另加入電子競技協會了解台灣良好電競發展環境及全球電競市場發展趨勢，偕同橘子與其他兩家電競產業領導品牌參與「星光計畫」產學聯盟，結合業界師資輔導與實務經驗分享提升全台近 70 所高中職、大專院校設立相關專班、科系學位學程相關師資，該計畫於 2019 年 4 月正式推動。



▲▶ 2019 年「星光計畫」
產學聯盟簽約記者會



2.4 創新治理

伴隨智慧手機與平板電腦的興起，大眾對於數位應用、網路應用的需求日益增加，為朝向全生態網路企業邁進，橘子透過創新會議與策略會議進行開發計畫擬定與追蹤，並根據計畫投入資源於各領域之技術研究開發，2018 年研究發展支出為 2.37 億元。

創新會議與策略會議執行流程與方式



2018 年研究發展成果

- 完成廣告推送服務平台
- 完成電子發票平台開發
- 完成前進南極點任務控制中心開發
- 完成區塊鏈交易所初版開發
- 完成 AI 一人臉 / 物件辨識開發
- Swapub 行動網頁開發
- Swapub 數據化自動排程建置
- Swapub 使用者分眾系統建置



▲前進南極點任務控制中心

CH3. 橘子家庭

- 3.1 人力資源
- 3.2 薪酬與福利
- 3.3 員工健康與安全
- 3.4 人才培育與發展

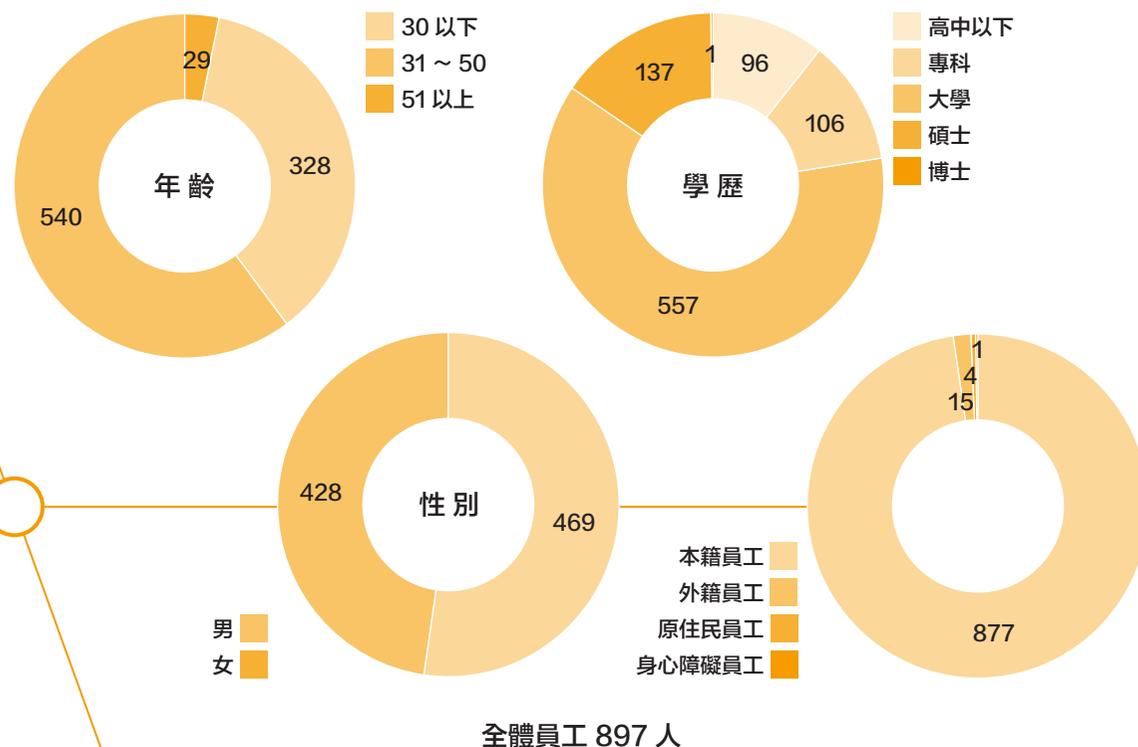


3.1 人力資源

橘子人勇於挑戰、將未來想像化為行動，創新與創意的能量讓橘人從生活經驗中激盪出源源不絕的靈感。無論工作環境或制度，都能感受橘子對人才的重視，包括提供新穎舒適的軟硬體設備、打造彈性效率與創意的工作環境、提供具產業競爭力的薪酬福利方案、創造和諧的勞資溝通環境，持續吸引更多志同道合的優秀人才加入橘子。在策略發展與組織人力配置方面，透過人才培育、多元聘僱方式，並利用自有 App 工具簡化工作流程、將例行性工作自動化，讓人才才能持續追求更高價值的實現。

3.1.1 人力結構

截至 2018 年 12 月 31 日止，橘子員工人數合計為 897 人。隨著橘子積極佈局行動支付、電子商務、影音新媒體、群眾募資等多元領域，2018 年員工數較 2017 年成長近 20%。



在橘子，員工皆享有公平機會，不因性別、年齡、種族、宗教、殘疾等狀況歧視員工。2018 年約有 48% 的員工為女性員工，其中研發單位約 30% 為女性員工。截至 2018 年 12 月 31 日止，管理職位中約 38% 為女性主管。

性別人數比例

類別	組別	男		女		總計
		人數	比例	人數	比例	
雇用類別	正式人員	381	44.56%	474	55.44%	855
	約聘人員	17	40.48%	25	59.52%	42
員工類別	經理	87	62.14%	53	37.86%	140
	研發	72	69.90%	31	30.10%	103
	管銷	310	47.40%	344	52.60%	654
管理層級	管理職位*	94	61.84%	58	38.16%	152
	基層職位	375	50.34%	370	49.66%	745

*註：管理職位指經理以上。

註：身心障礙員工為本籍員工。

CH3. 橘子家庭

3.1.2 人才吸引

2018年橘子以全生態網路企業為目標，強力網羅各界菁英加入，積極推展更多行動服務。為了能夠更迅速推出貼近市場及消費者需求的各項網路服務，橘子在招募上橫跨了遊戲、電商、電子支付、新創、媒體、資訊等職缺，且專業人才的吸引管道也日益多元複雜，因此在招募政策上，職缺需要更加的分眾化，除了傳統的招募管道如人力銀行外，更需要內部員工推薦的獎勵機制、開發更多的招募渠道和平台及參加社群或徵才活動等，耕耘雇主品牌，確保招募到來自不同領域及符合橘子文化的人才。2018年我們晉用409位員工，新進人員主要集中在30歲以下(232人，佔新進員工之57%)，為橘子注入年輕與創新活力。2018年離職人數共381人，並針對離職員工進行離職訪談，了解員工離職原因。

年齡層	男		女		總計	
	新進人數	離職人數	新進人數	離職人數	新進人數	離職人數
30以下	120	92	112	98	232	190
31~40	60	73	70	75	130	148
41~50	25	21	17	20	42	41
51以上	3	2	2	0	5	2
總計	208	188	201	193	409	381

3.1.3 員工溝通

橘子重視勞資溝通的頻率與品質，透過每季的全橋總動員，及橘子集團官方刊物—《橋人誌》，以創新多元的管道，打造員工有效的雙向溝通機制，即時了解員工想法與需求，並傳達橘子經營理念與策略方向。

一、全橋總動員

全橋總動員已舉辦超過15年，每季固定舉辦一次，全集團800多人齊聚一起開會。會議上半場邀請知名講者和橋人分享交流，打開橘子員工的視野，持續放眼世界。2018年共邀請4位講者，和橋人分享他們精采的人生故事。



阿Ken 林暉恆：

**別用他人的想法
阻止你做最想做的事**

鼓勵每個橋人誠實面對自己的夢想，堅持下去，不讓他人的雜音阻止你實現夢想。

▲阿Ken和大家分享夢想法則「四不一沒有」，不要怕、不要臉、不要想太多、不要留後路，以及沒有理由。



宏佳騰科技創新中心

執行長 林東閔：

跨界挑戰、自造天堂

分享自造天堂的心法攻略：找對方向，做對事情，用對方法，堅持到底。

▲林東閔在講談中不停提到「這些都是他的中二想法」，只要是好態度堅持到底，都有機會讓地獄變天堂。



王希文：

十年瘋戲樂，一點都不會累

和橋人分享音樂人生的三個重要轉捩點，造就了現在的他與他的音樂事業。

▲王希文勉勵大家如何做自己，不做標準答案。



鄭問故宮大展擔任

策展人 鍾孟舜：

鄭問故宮大展與各國動漫發展

和橋人談談台灣漫畫的環境與漫畫界一代大師鄭問的創作之路。

▲鍾孟舜解釋台灣對圖像文化的忽視，是許多遊戲及漫畫從業人員面臨的窘境。

全橋總動員下半場為員工QA時間，員工可匿名提出各式詢問，而Albert也會逐字念出題目，無一遺漏的理解員工需求並回答問題。透過此互動方式，積極建立管理層與員工間的溝通橋樑，提升雙向交流的互動品質。也因為這樣的機制，2018年度無任何員工申訴案件數，說明橘子良好的勞資關係。



二、橘人誌

〈橘人誌〉是橘子文化的載體，創刊時集團執行長 Albert 曾說過：「企業在成長的過程中，文化扮演了很重要的角色。所謂的企業文化，就是在一個企業內人和人之間的相處模式和做事態度，在相互影響的互動中所創造出來的一種共同價值觀。」透過內部溝通刊物，用橘子的世界觀來看事情，增進橘人的彼此了解，將大家的汗水與成果和所有員工分享，凝聚橘子發展目標的共識。同時，〈橘人誌〉也做為對外溝通橘子文化的媒介，進而幫助人力招募，吸引有相同文化理念、志同道合的夥伴。



3.2 薪酬與福利

作為網路產業的標竿企業，橘子提供具產業競爭力的薪資、優於法令的福利制度，也希望能夠刺激台灣企業福利升級。「這間公司除了人，其他東西都很便宜」，這句話帶出了橘子對於人才之重視，我們規劃多元且全面的福利制度，配合橘人工作生涯中的規畫提供相對應的福利。隨著橘子總部搬至內湖，軟硬體再度升級，希望吸引多相關人才加入橘子。



▲橘人資歷與相對應的福利，從加入橘子到成為資深員工，福利包含健身房、餐費、獎金、健檢、生日價、婚假、產假、特休、托育等。

遊戲橘子與同業非主管平均薪資比較

項目	遊戲橘子	同業公司
非主管之全時員工薪資總額 (A)(仟元)	384,069	-
非主管全時員工人數 (B)	294	-
非主管之全時員工「薪資平均數」 (A/B)(仟元)	1,306	728

橘子集團 2018 企業社會責任報告書

3.2.1 薪酬制度

橘子定期執行員工職涯發展規劃及績效評估，訂定具激勵性之薪資。我們參與美商 Willis Towers Watson 舉辦的薪資調查，掌握業界薪資動態，適當調整以確保薪資競爭力，並達到留才留任的效益。除了依法令規定辦理基本勞健保，另提供員工團保，理賠範圍涵蓋：定期壽險、意外險、因公意外險、意外醫療險、住院醫療險、癌症保險、職業災害險；員工眷屬亦可自費加入團保，理賠範圍涵蓋：意外險、意外醫療險、住院醫療險。退休金制度依據「勞工退休金條例」，本公司依「勞工退休金條例」所訂之勞工退休金制度，根據員工選擇每月按不低於薪資之 6% 提繳勞工退休金至勞保局員工個人帳戶，員工退休金之支付依員工個人之退休金專戶及累積收益之金額採月退休金或一次退休金方式領取。

CH3. 橘子家庭

3.2.2 福利規劃

凡是橘子正職員工，均享有員工子女可就讀附設幼兒園、線上遊戲點數員購、團體保險、免費機車停車位、公司週邊商品、年度健康檢查、無上限自主假、員工旅遊假、生日假、女性員工不扣薪產檢假八天、男性員工不扣薪陪產假五天及陪產檢假八天；以及多項補助諸如：部門聚餐費、員工旅遊補助、員工社團補助、三節與生日禮金、結婚補助金、喪葬補助金、住院慰問金、生育補助金、急難救助金等等。橘子從福利制度到空間，皆以人為出發，每個細節用心規劃並融入橘子文化及精神，實現樂業安居，成為未來文化典範。

一、彈性假

橘子自 2015 年試行自主假，讓員工在年假休完後，可申請無限制天數的有薪假期；員工請假可於系統送出假單，由系統紀錄與確認時數，而不需主管逐筆准假，培養同仁自我管理的精神，及鼓勵提升工作效率。2018 年請假人次為 16 人次、累積時數 45 小時。

自 2012 年除女性同仁外，亦提供男性同仁陪產假與陪產檢假，符合性別工作平等法規定之同仁，可於每一子女滿三歲前申請育嬰假，最高兩年。

橘子亦重視兩性的平等權利，於 2015 年設置平權假，同志結婚生育，檢附喜貼、結婚證明等，橘子即給予有薪婚嫁 8 天與陪產假，為國內上市櫃公司的創舉。對橘子來說，這不僅是一個福利，也代表我們對人權的態度。

橘子另提供員工旅假三天，依年資比例提供補助金額，最高為 1 萬元。2018 請假人次為 656 人，較 2017 年 589 人增加 67 人次。橘子另提供壯遊假，鼓勵員工透過遊歷，學習、沉澱並反思自己。

項目	男	女	合計
2018 總申請育嬰留停人數	0	6	6
預計於 2018 年復職人數	2	6	8
實際於 2018 年復職人數	2	4	6
實際於 2017 年復職人數	0	3	3
2017 年留停復職後工作超過一年人數	0	2	2
回任率	100%	67%	75%
留任率	-	67%	67%

註 1: 實際復職人數含提前復職者。

註 2: 回任率為實際復職人數 / 預計復職人數，留任率為留停復職後工作超過一年人數 / 實際復職人數。

二、橘子空間

2016 年 6 月橘子將總部搬遷至內湖，以 Open & Limitless 提供開放創意空間，Open 意味著開放空間，打破屏障；Limitless 則是大膽玩創意。內湖企業總部的設計理念有三大重點：全時段、全生態、全功能。大樓處處可見創意巧思，公共空間的命名皆乘載橘子文化。



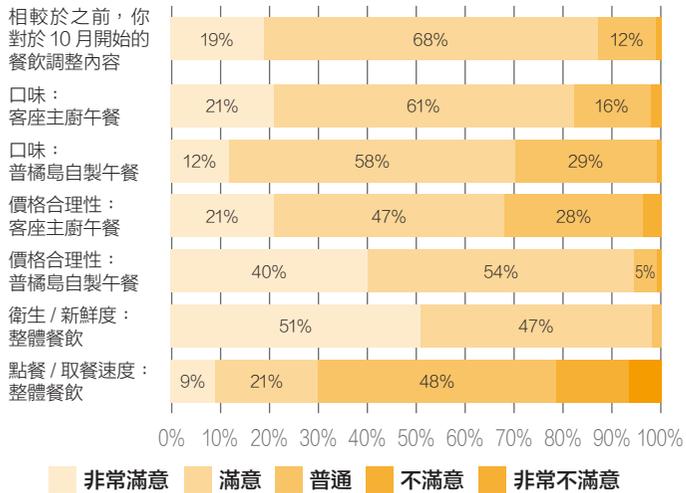
▲創造靈活內外交流、激盪新想法的新格局



CH3. 橘子家庭

橘子員工餐廳—普橘島，命名契機為 2002 的一場員工旅行，普吉島的海景與風情讓員工們流連忘返。普橘島從 2002 年的休閒咖啡吧，於 2006 年拓展為全新多功能空間，並被視為橘子非常重要的「文化財」。普橘島舒適明亮的寬敞空間，兼具休憩、用餐、會議、展覽、論壇與記者會的功能。橘子重視員工健康，在餐飲上為品質把關，謹慎挑選經政府認證有信譽的供應商，建立長期合作的關係。除經濟特餐外，我們設立私廚特餐，提供精緻且多元的選擇；健康餐的部分則由護理師規劃提供清爽無負擔的餐點。

菜單的設計依照員工的喜愛，每周提供美味與健康兼具的菜色，員工可於內部系統網路訂餐，並享有餐飲補助，且為提倡環保，普橘島不提供一次性餐具。我們亦於普橘島一角設置有機蔬菜專區，邀請員工擔任小農夫認領蔬菜，享用收成的結果。普橘島每年執行一次員工滿意度調查，並依照員工回應作調整與溝通。



普橘島滿意度調查結果

三、幼橘園

橘子於 1995 年成立於中和，許多員工從學校畢業的社會新鮮人，一路跟隨著集團發展，員工自己也步入了人生的另一階段。透過年度集團大型員工親子活動，發現成為爸爸媽媽的同仁，人數逐漸增長，對總是把「提供員工一個樂業安居的工作環境」當作優先考量的集團執行長，再加上從提供多元員工福利的角度下，橘子成立企業附設幼兒園—幼橘園，提供學費優惠，這是幼托整合上路後第一所企業附設幼兒園；集團搬遷至內湖後，也成為內湖科學園區第一所企業附設幼兒園。橘子聘請正職幼教老師，重視環境衛生與食品安全，每月餐點自行送檢衛生局，並配合父母上下班時間 (08:30~19:30)。幼橘園的設置亦吸引勞動部、教育部及台北市長的參訪；希望藉由此設施，能協助集團內年輕爸爸媽媽解決子女托育的問題，並增加橘人的留任率與同仁的安定感。



▶ 遊戲橘子對於孩子的教育慎重以待，為員工子女提供勇敢、冒險、不受拘束的幼橘園，並於 2018 年獲得勞動部「107 年工作生活平衡獎」—友善育兒獎



四、員工活動

為促進員工關係並建立歸屬感，橘子每一季不時會舉辦屬於全橘人的活動，邀請員工及眷屬共襄盛舉，體恤橘人們的辛勞，玩樂的同時，為工作帶來更大的能量。



1/26 年終尾牙

2018 年尾牙以「那一年我們玩過的遊戲」為主題，旗下各個事業體共襄盛舉，慶祝橘子 2017 的轉型及《天堂 M》的正式上市，並體恤員工們一年的辛勞。2018 年共 859 人參與，滿意度達 81.60%。



9/7 中秋晚會

每年的中秋晚會，橘子邀請員工與家人同樂，舉辦小型音樂會及趣味活動讓大家相聚在一起，共同為下半年加油打氣。2018 年共 642 人參與，滿意度達 93.50%。



6/2 柑盃家庭日

結合家庭與運動會，邀請員工眷屬共襄盛舉，凝聚橘子、家庭之間的關係，活動內容包含開場的隊呼競賽、球類競賽、親子趣味競賽等，一起以活力迎接夏日。2018 年共 535 人參與，滿意度達 81.70%。



10/26 萬聖節

每年萬聖節，橘子員工們裝扮各式角色，將普橘島打造陰森的氣氛，並邀請幼橘園小朋友來總部 Trick or Treat。

CH3. 橘子家庭



11/9 橘子節

橘子節為紀念橘子在 1999 年 11 月 11 日，從「富峰群資訊」正式更名為「Gmania 遊戲橘子」，每年橘子舉辦各式狂歡活動，並邀請幼橘園小朋友，一起慶祝屬於橘子生日的橘子節。



12/21 聖誕節

聖誕節是橘子每年的壓軸重點節日，員工們舉辦小型音樂會，聖誕老人也會送幼橘園小朋友們禮物，迎接聖誕時光並一起慶祝 have a GOOD TIME!

3.3 員工健康與安全

橘子重視員工的健康，除每年一次的體檢外，另聘用正職護理師提供及時的協助與健康建議；設置健身房，協同同仁安排專屬的運動計畫；並透過各項健康促進活動，為同仁的健康把關。

	男	女
一般體檢人數	321	268
特殊體檢人數	0	0

3.3.1 護理師專業協助

護理師負責為同仁的健康把關，舉辦各式健康講座、按摩舒壓課程、體適能檢測，安排職醫駐診服務，針對健康檢查有異常或是有個人健康問題的員工，進行諮詢、衛教輔導與追蹤。

護理師定期追蹤主管健康檢查情形變化，並舉辦首長健康升級計畫 A：Analysis 分析資訊（檢查報告、身體測量），並依照個人需求訂立計畫；H：Habit 培育良好的飲食與運動習慣；E：Eat 吃得健康，減少負擔，重啟健康循環；A：Activity 辦理多項健康活動並鼓勵參與，增加身體代謝率，調節情緒；L：Lecture 多參與各項健康課程，增加並了解健康相關知識；T：Teach 藉由專業人員教導與修正；H：Health 擁有健康之身心，希望大家在為公司付出賣力之餘，能維持健康的身體。

員工部分 2018 年整體體檢數據優於 2017 年，例如：總膽固醇異常比率由 44% 下降至 30%，三酸甘油酯異常比率由 28% 下降至 16%，BMI>24 之異常比率也由 44% 下降至 41%。



◀首長健康圖像
相較 2017 年，2018 年各主管健康指數較差，護理師舉辦首長健康升級計畫，並定期追蹤健檢報告。



▶一般員工健康圖像
2018 年一般員工整體健康數據都優於 2017 年，護理將持續舉辦各健康促進活動，為橘人健康把關。

CH3. 橘子家庭

3.3.2 健身房與運動課程

橘子提供 24 小時開放的健身房，並聘請外部專業教練提供拳擊、有氧、TRX、空中瑜珈的多樣課程，讓員工彈性安排自己的運動計畫。



▲ 2016 年獲得為期 2 年的教育部體育署運動企業認證標章，橘子集團於 2017 年通過實地訪視，原本 2 年之標章效期得展延一年至 2018 年。

3.3.3 健康促進活動

2018 年橘子提供健康飲食計畫，及其他 4 項健康活動，並結合夏日減重計畫，讓員工在工作之餘，擁有身心健康。

- 一、**健康飲食**：與普橘島合作，提供健康餐及辦理健康廚房。活動為期 3 個月，最終回測總減重 122.9 公斤，平均減重 2.5 公斤 / 人。
- 二、**健康活動**：大崙山健行活動、鐵人三項比賽、划龍舟比賽、耶誕路跑 12K。
- 三、**夏日減重計畫**：鼓勵需要減重、減脂的同仁，參與健康促進活動及健康講座，並配合健康檢測，了解減重期間的身體組成與狀況。

▼ 出健康餐及辦理健康廚房



▼ 鐵人三項比賽



▼ 聖誕路跑 12km



2018

Q1

Q2

Q3

Q4



▲ 大崙山健行活動



▲ 划龍舟比賽

3.4 人才培育與發展

3.4.1 人才培育

橘子提供每一位員工多元的學習機會，及各領域相關的專業訓練。隨著集團業務迅速推展，透過集團訓練多方累積不同的市場經驗與知識。除多元的實體線上訓練課程、講座及外訓課程外，並和天下雜誌合作，針對經營策略開課；不定期舉辦橘子講蝦米，讓員工分享自身經驗與專業；每季舉辦 Have a GOOD SPEECH! 邀請外部專家提供專業講座。期望員工透過多元的課程，成就自我夢想，匯聚新知新創的交流力量，在趨勢產業中提升競爭力。同時誠信經營、社會責任議題皆納入教育訓練中，讓同仁在提升專業能力的同時，了解並認同橘子於社會責任的理念與使命。

		2017	2018
總訓練時數	女	3,003	2,987
	男	2,969	3,088
	主管階級	1,990	1,818
	一般人員	3,982	4,257
	合計	5,971	6,075
人均受訓時數	女	3	1
	男	2	1
	主管階級	3	2
	一般人員	2	1

員工教育訓練	受訓人次	開課次數	開課時數
實體課程	1,547	117	243
線上課程	777	65	21
外部訓練	63	63	1,217
總上課時數	2,387	245	1,481
平均時數(小時)*	3	0	2
訓練總經費	2,610,073		
平均每人訓練費用	2,910		

*註：計算分母為 2018 員工數 897。

課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
新人訓練	557	66	68.25
管理訓練	405	23	114
專業訓練	361	16	39.5
· SQL 語法效能調教	38	2	2
· Exceptionless 工具運用	30	2	2
· 區塊鏈原理與開發	10	3	2
· Unit Test 單元測試	12	1	1.5
· 分散式檔案系統	8	1	1
· 源碼檢測工具介紹	8	1	1
· 自動化專案建置、測試與部署工具介紹	8	1	1
· 視覺化資訊圖表工具	8	1	1
· 高可用性、備援與應用實例*	CTO	1	1
講座	224	12	21.5
線上課程	777	65	21.4
外訓課程	63	63	1,217

*註：上述專業訓練課程非 2018 年度所有專業課程。

CH3. 橘子家庭

3.4.2 員工績效管理與獎勵機制

因應網路科技產業的瞬息萬變，橘子「Dare to Challenge」的核心精神與文化同時也展現在績效評量制度裡。每位員工在期初會根據自己工作屬性與負責層級，分別在財務指標與任務指標訂定1到3個目標，並且針對各目標設定計算權重，作為績效評估基準。此目標並非一成不變，個人或組織可以增加額外目標，或針對既定項目提高標準，員工也可以根據情勢設定加分題，不只是鼓勵因應環境改變而增加目標，同時也能強化溝通，讓員工取回訂定目標的自主權，提高執行意願，並且主動迎接改變。同時，為鼓勵員工不斷進步、向前邁進，橘子提供優渥的獎酬制度，表揚員工工作表現，並給予公開肯定。

■ GAMA STAR

為樹立橘子典範，發揚橘子精神及價值觀，橘子自2003年舉辦GAMA STAR選拔活動，表揚工作表現卓越且具備集團職能優秀同仁。每年由部室主管填寫「GAMA STAR選拔申請單」提名，由初選委員審核確認決選名單；決選委員於台灣尾牙活動前，投票方式選出年度GAMA STAR。入圍同仁均受邀參加Super High Party，此活動限GAMA STAR入圍者以及其單位首長出席，透過首長介紹以及餐間互動，讓Albert認識具有年度指標性優良表現的GAMA STAR入圍者的晚宴活動。獲獎同事可獲得小橘人獎座、特製金屬名片夾、專屬識別卡及刻有集團執行長簽名之客製銘版，表揚員工的貢獻與努力。



◀ 2018年GAMA STAR獲獎同仁

▼ GAMA STAR小橘人獎座、銘版



▶ 獎座設計以小橘人為主角，隨著年資增長，小橘人的材質與配備也會升級



■ 資深員工獎

獎勵在橘子服務期滿5、10、15、20到退休的資深員工，感謝員工與橘子共同成長，並紀念員工卓越表現。

■ 橘時激賞

沿襲每年的Gama Star，「橘時激賞」是一個更為即時的獎勵制度，得獎人數不限，藉由此獎項讓主管主動嘉勉與肯定員工的付出，讓同仁更多被獎勵的機會。主管隨時可以填寫表格向HR申請小獎勵，以塑造更優質的企業文化，鼓勵同仁於公司於日常工作中嘗試突破，累積成就感。受獎者受邀參加集團執行長舉辦的High Party，並獲得專屬名字的銘版金屬徽章盒、普橘島餐券等。



◀ 橘時激賞 High Party



CH4.

社會共融/

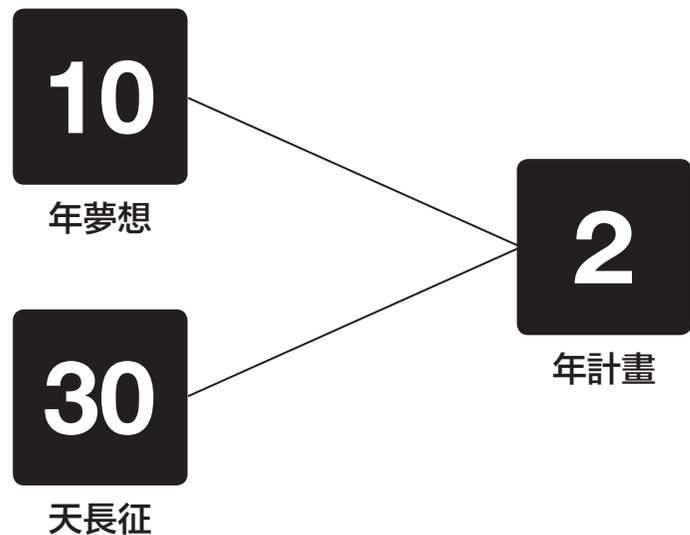
特輯：十年夢想，勇闖南極

- 4.1 產品與服務責任
- 4.2 社會創新與青年培力
- 4.3 與環境共生



特輯

十年夢想 勇闖南極



和世界的距離，因夢想而更近！

10年前，橘子關懷基金會董事長劉柏園 (Albert)，為了號召更多青少年朋友勇於追求夢想、挑戰極限，與超級馬拉松好手林義傑、陳彥博共同組成橘子基金會夢想隊，前往北極挑戰自我。征服北極後的10年 - 2018年，Albert、陳彥博、宥勝及兩位大夢青年——吳昇儒與林語萱攜手組建的南極點長征隊，成為亞洲第一支以越野滑雪方式抵達南極點的南極長征隊，向冒險精神致敬。

面對未知且充滿挑戰的南極大陸，橘子關懷基金會縝密地籌備了長達兩年的時間，從路線探索、訓練、通訊到資源裝備及風險管理，集結了來自各國的資源和冒險夥伴、設置任務控制中心，共近百人參與，唯一的目標就是：「幫助南極長征隊安全回來」。

困境 是夢想必經之路

成功勇闖並征服南極，行前的密集訓練是不可或缺的，因為在南極大陸除有極低溫和極強風外，亦具極乾燥且平均海拔 2,350 公尺；最高甚至達 4,897 公尺。隊員們除接受三大系統高強度體能訓練外，為適應寒冷環境，長征隊飛至冰島進行移地訓練。每個隊員皆拖著近 20 公斤的雪橇、拿著比自己腰還高的滑雪杖，學習在雪地裡上坡前行，這項挑戰，15 分看身體狀況、5 分看體能，而剩下的 80 分則是對心理狀態的考驗。

挑戰舒適圈，找到實踐夢想的勇氣

2018 年 11 月 25 日，長征隊從阿蒙森海岸 (Amundsen Coast) 出發前往南極點。過程中，長征隊全程頂著陽光，在零下 30 度低溫，每天在無人煙之地一路滑雪上坡爬升。同時，因為每天所見的都是雪白一片，且行進中也無法交談，在極度勞累的情況下，對隊員們的心理狀態是一大考驗。歷經近一個月充滿暴風雪、凍傷等情況，2018 年 12 月 23 日，隊員們克服重重難關到達南極點。

無論是 10 年前征服北極，或是 10 年後前進南極點，橘子及橘子關懷基金會期望激勵社會與次世代，喚起曾經在人類 DNA 裡存在過的冒險精神，一起作大夢，為夢想冒險。



「不要做世俗眼光的大事，要做自己人生的大事」
—— 長征隊隊長 劉柏園

4.1 產品與服務責任

橘子作為數位遊戲產業，以及多元的 B2C 甚至 C2C 事業集團，最重視的就是產品以及服務的體驗。我們會蒐集使用者的回饋、分析回饋的類型，不斷的調整、創新，創造最好的客戶服務。

客服年服務量超過 **50萬** 件

客戶滿意度達 **90%** 以上

服務品質檢核正確率 **97%** 以上

4.1.1 客戶權益保障

■ 客服處理與客戶滿意度

從早期電腦遊戲，至現在的手機遊戲與多元 app 服務，橘子長久以來保持與消費者互動和溝通的心，遇到問題時，也從不吝嗇為消費者解決。橘子集團客戶服務以遊戲橘子之線上或手機遊戲為主要大宗，年服務量超過 50 萬件，約有 95% 可於首次回應獲得解決，同時以日、周、月、季、年周期，透過系統進行案件問題檢視及統計分析，針對特殊、大量類型問題，提出因應及精進改善計畫，提交經營團隊作為評估，以降低重複客訴，協助客戶問題快速解決。

當一般的客服處理流程無法讓消費者滿意時，消費者將為訴請縣市政府消費者保護官（消保官）來函說明；我們面對所有的客訴案件皆在 15 日內妥善處理完畢，除了符合消費者保護法之規定，我們也希望讓申訴人可以真切感受到橘子面對問題，積極處理與解決誠意。2018 年總計公機關來函 2,235 件，平均每個工作天高達 7.4 件，其中又有 307 件因書面回覆不足以滿足消費者而須召開協調會，橘子皆積極與妥善處理各項案件。2018 年並未發生無法解決、侵犯客戶隱私或健康等事件發生。

■ 積極處理消費者爭議

我們非常樂於與消費者與消保官解釋與說明發生的事件，無論是帳號不正常使用（俗稱外掛），或是帳號遭到竊取，都是橘子長期以來面對的問題。舉例而言，天堂 M 上市後，短時間湧入大量的申訴，消保官於 2018 年 1 月於行政院邀請橘子出席會議，討論因應天堂 M 的產品特殊情況，並研擬因應方式。藉由類似的申訴事件歸類、團體的協調會或說明會，橘子主動與政府、民間解決問題，不僅可找出產品精進改善的機會，為消費者提升服務品質，更降低企業品牌商譽的風險。

我們謹遵「網路連線遊戲定型化契約應記載不得記載事項」以及其他相關法令，依照法令與契約處理消費者爭議事件，並與消費者、消保官之間保持積極溝通的互動，藉以保障客戶之權益。2018 年 3 月於雲林舉辦的例行性全國消保官聯繫會議，邀請橘子的法律事務人員前往簡報，分享我們與消費者之間溝通互動的過程。

4.1.2 產業領導社會責任

■ 網路犯罪防治

面對遊戲點數詐騙、遊戲帳號竊取的行為，我們與消費者、玩家站在同一陣線。只要收到相關申訴，並出具相當程度之佐證資料，橘子會主動出擊，提供相對應的紀錄供玩家查詢。除此之外，我們與 165 全民防詐騙網設有電子平台交換機制，亦即司法警察無須透過傳統紙本方式，發函至橘子調閱資料，可以直接透過線上投單系統，告知相關需求，我們將可直接提供該案件的電磁紀錄。另外，為確保司法警察能即使了解相關的數位遊戲專有名詞，橘子成立獨立運作的單位「警偵小組」，派遣 24 小時輪班之人力，隨時支援警察單位，提供資訊支援與疑問解答的服務，讓全民防詐騙不中斷。

■ 產業法律實務交流

橘子在台灣以遊戲產業起家，進而進入各類型娛樂、休閒的數位化服務，一直以來走在產業的最前端。因此，為了提升產業的競爭力，協助政府制定符合企業需求、又能維護公平正義的法規，我們透過各公協會，長期向政府提出修法建議，並前往政府機關說明與分享。同時，每年度固定接受律師、司法官團體，以及學校法律相關科系學生前來橘子參訪，了解在快速變動的數位娛樂產業中會遇到的爭議事件，也分享對於現有法規制度不足之處的看法。

2018 年，我們舉辦「企業法務實務分享」與「區塊鏈法律議題研討會」，相關資訊如右上表：

	企業法務實務分享	區塊鏈法律議題研討會
對象	律師、一般企業法務約 60 人	律師、一般企業法務、業界人士、民眾約 100 人
分享議題	<ul style="list-style-type: none"> ● 內部計價與審理合約流程分享 ● 遊戲產業訴訟與消費爭議案例分享 ● 法務部門管理經驗分享 ● 法務人工智能發展規劃分享 	<ul style="list-style-type: none"> ● 從技術的角度認識區塊鏈（了解區塊鏈內容） ● 從法律的角度認識區塊鏈（現行法令與未來可能的發展，各國法令比較） ● 從商業與產業的角度認識區塊鏈（實際應用衍生問題）

4.1.3 資訊安全與隱私保障

一、資安管理

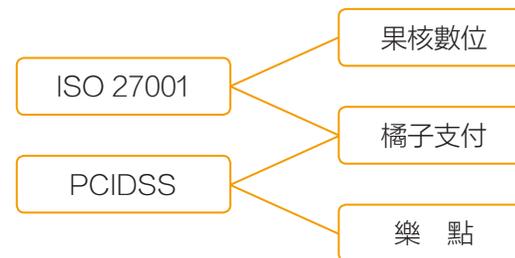
2006 年間國內中、小企業尚未如同現今重視與了解「資訊安全」之重要性，業界亦少有提供「資訊安全」服務之顧問廠商。有鑑於此，在執行長的大力支持下，本公司成立專責的資安團隊，並直接隸屬於執行長室，將資安管理抬升至最高層級，以提昇全集團之資安意識。實施多年來，相關政策與標準皆非常完善，優於一般業界水平。而在本集團資訊安全管理政策下，可分為系統與軟體開發兩層面：

系統面	<ul style="list-style-type: none"> ● 每位同仁配有 PKI 加密金鑰 ● 全面啟用網域控制器資安強化政策 ● 啟用網域管理者特權帳號定期變更密碼機制 ● 啟用威脅分析機制，協助保護 OA 環境免於受到多種進階鎖定目標類型的網路攻擊和內部威脅 ● 避免大量敏感資料外洩，內部封閉可攜式裝置的使用 ● 外部檔案交換，提供統一管理機制進行處理 ● 營運伺服器管理必須經由加密通道的方式才能連線 ● 營運伺服器預設安裝防毒軟體 ● 營運伺服器連線機制有嚴格的網路政策管理 ● 建立監控機制，有異常即發送警告信件 ● 嚴格管控伺服器端的管理人員權限 ● 營運環境使用 IPS、WAF 等安全機制過濾攻擊行為 ● 建立網路流量行為監控，有異常狀態可隨時通報
軟體開發	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過系統，確保需求建立的審核與流程管控 ● 版本管控 - 管理程式代碼的版本與異動 ● 管理開發 log 資訊，即時查看錯誤發生原因 ● Code Review - 進行人工的代碼檢驗，並就是否有資訊安全疑慮進行修正



▲ 2018/09 論壇主題：國際資安威脅與戰略攻防要素

除了在系統性的管理與防範外，對於人員的教育訓練，我們也是不遺餘力。新進人員接受資安教育訓練課程以外，也必須通過測試；在職同仁則每年進行社交工程演練，若有不合格情形則另外安排教育訓練。2018 年資安、資訊相關專業訓練課程請參考 3.4.1 人才培育。



橘子集團資安認證情形

二、資安推廣

橘子不僅僅是對內嚴格管理資訊安全與隱私權保障，對外更致力於將資安的技術與知識傳達給社會大眾。我們的子公司果核數位是行政院國家資通安全會報技術服務中心核可的資安監控中心 (Security Operation Center, SOC)，除了每年通過資安服務廠商評鑑，也長期與技服中心交流資訊，分享資安防護的經驗。另外，我們也藉由資安人、Ithome 等雜誌，或是果核數位的社群媒體，不定期發表文章，提供業界相關的資訊。除了與政府、業界的資訊交流，果核數位更於橘子大樓總部舉辦實體論壇。2018 全球風險調查報告顯示，網路攻擊高居第三名，資安問題已成為全球危機。我們認為，在數位資訊科技快速發展的時代洪流下，資安相關的人才質量與數量皆須跟得上時代，因此我們致力於將資安的觀念建立在校園時期的教育；果核數位每一季舉辦的資安論壇，廣邀大專院校學生參與，鼓勵更多的年輕人學習，進入資安領域，同時也拋磚引玉，邀請更多業界夥伴，擴大技術交流的理念。

三、個資保護

集團於個人資料保護法實施起，即訂有集團個資保護政策、作業細則，並依序實施相關風險管理與評鑑作業。橘子所營運之遊戲、服務皆擁有大量使用者，基於提供服務以及解決使用者問題時，極有可能接觸使用者之個人資料，故針對個人資料於集團內之蒐集、處理、利用、刪除等行為，皆有相關機制與流程進行管理，後續亦有盤點、自我評鑑與稽核制度來確保個人資料保護得以被落實。施行至今，包含 2018 年，皆未有重大缺失產生或發生個人資料處理不當而遭申訴之情形。

持續創造正面能量的循環

突破既有的框架與思考

永續可以很有趣而美好

— Albert Liu

4.2 社會創新與青年培力

橘子是一個年輕、熱愛遊戲、充滿夢想的團隊，我們充滿幻想，也懷抱著對未來無限的憧憬，藉由基金會的成立，在過去十年來，我們不斷鼓勵青年懷抱作大夢的勇氣，突破舒適圈，找到自己的夢想能量，勇敢做自己。我們也鼓勵青年與學生走入社會，探索文化、扶助弱勢、改善環境，以親身實踐的方式關懷社會的每一個角落。我們藉由平台串聯，透過正向與創新的方式，將社會公益的「需求者」與「供給者」連結，把十足創新、創意的點子，變成實際可執行的社會專案。橘子希望帶動年輕族群，用心感受社會，聆聽身旁的需求，將自己的行動力實踐於社會、激發獨立思考的能力，並且具有解決問題的能力。

■ 大夢計畫

橘子關懷基金會，是最具冒險精神的青年夢想品牌；我們透過冒險教育的實踐，勇敢挑戰不可能。自 2008 年由集團執行長與超馬好手林義傑、陳彥博挑戰北極開始，曾以無動力帆船跨越台灣至香港、青年單車環島 1,111 公里、培訓台灣第一批在地合格私人飛行執照 (Private Pilot License)、獨木舟航行東台灣海外、攀越中央山脈...等，直到 2018 年挑戰南極。



◀ 征服北極
600 公里極地長征
紀錄片首登院線



◀ 大夢單車
執行長 Albert 領軍
單車環島 1,111 公里
壯遊線



◀ 大夢獨木舟
5 天 171 公里
獨木舟挑戰東台秘境



2008

2011

2012

2014

2015

2016

▶ 橘子勇氣號
72 小時香港到台灣
無動力帆船冒險



▶ 大夢飛行計畫
民航史上第一批
自訓私人駕駛執照
飛行員



▶ 大夢攀越
9 天攀越
中央山脈北一段
山野挑戰



CH4. 社會共融

■ 夏日學園計畫 (Summer School)

我們重視青年的社會實踐，自 2009 年起開辦，服務地點遍及全台灣北、中、南、東，關懷偏鄉學校、協助災後重整、山林海灘的潔淨工作，或是文化與環境的學習及體驗等，透過服務社會、關懷社會，培養自身的影響力與實踐能力，開拓視野，並激發自己建立夢想藍圖的出發點。2015 年起 Summer School 開啟了與青年社會創新團隊的合作，融入更多元的社會關懷議題，期待透過創新的思維與方式，與青年一同創造改變的可能。

2018 年的 Summer School，我們以「10X10 進化加乘」為題，團隊夢想及關注議題為主軸，分為教育、永續與人文等三大面向，我們與 10 個新創團隊，從教育、文化、環境永續進行各項社會議題的開發與實踐；帶領 18-24 歲的青年體驗與實作，並於活動最後共同參與分享會，作為夏日冒險的總結。



教育

美感教育

我們帶領學員前進校園，鎖定校園裡具有美感決策權的老師與教職人員，針對「上課簡報、教室佈置、校園環境」三大類進行研究調查，建立並推廣 20 x 20 美感入門指南，讓沒有學過設計的老師，也能夠輕鬆的讓學習環境美感提升。



自我實踐 城市浪人

透過遊戲式引導與獨家的任務設計，帶領青年跨出舒適圈去探索自身的熱誠、接觸多元的族群與議題。



文化

文化再進化

青年利用夏日時光返鄉，不僅僅是體驗農村生活，更思考用創新的方式保存農村的美好，為老地方注入活力。



▲訪談舊市場攤商



教育再進化

參與的青年學子，首先透過描述自己對東南亞移工的第一印象，經由討論並與移工實際接觸，重新反思後，修正大眾對移工的刻板印象。



CH4. 社會共融

永續

文化再進化

我們前往苗栗苑裡，學習蘭草編織的技術，公式化的編織方法，將傳統文化結合新技術，讓舊的技藝以新的方式永流傳。



▶ 踏入蘭草田，從認識蘭草開始



動態自造

科技性—人人都是發明家；國際性—台灣創意，行銷世界；趨勢性—掌握最新創意概念趨勢。



永續再進化

我們前往三峽五寮尖、與小琉球，清理環境中瓶罐、撿拾海岸的垃圾，過程中更號召遊客與居民一起參與，期望還給大自然更美好的家園。



生活實驗室

橘子致力於各類 B2B、B2C 的產品與服務，就連回饋社會與公益作為也是如此。我們打造群募貝果平台，透過公開發起提案，任何人都可以在平台尋求協助、創意發想；我們以正向、共創與創意的精神，期望藉由好的點子，打造可持續的正能量循環，解決社會問題。

截至 2018 年，我們已成功完成 207 件提案，幫助數千位社會大眾；其中亦有公益類 33 件、社會創新類 5 件、在地農產專案 5 件，甚至有公益活動結合電玩 19 件，例如由線上直播平台，結合 WeGamersLove 組織，發起花蓮地震賑災募資，短時間內就湧進 72 萬元，將近 300 人的資助，顯示遊戲的玩家也熱心於投注關懷於需要幫助的人。

公益類的募資項目也相當多元，無論是協助流浪動物、偏鄉小學、罕見疾病抑或是弱勢孩童教育等，橘子站在第三方平台的角色，全力支持提案人，努力促成提案成功，完成目標，創造社會共融。



4.3 與環境共生

由於橘子的產業特性，我們並非環境、能源使用大戶，亦不會產生有害的廢棄物或空氣污染排放；因此我們更注重於日常營運的節電以及能資源節約。

對此，我們於 2018 年提出了「與環境共生」的理念，強調透過多元的行動，將永續環保的理念傳達至員工，進一步內化為企業文化，試著讓地球更美好，也善盡企業的責任。

4.3.1 永續文化建立

我們對於公司內部與環境共生主軸，設定了以下幾個階段性目標：

短期目標 (1~2 年)：

- 重塑公司核心價值，首重同仁的思維與行為模式培育，以立竿見影的環保項目為出發點。
- 將能資源使用統計量化，尋找可替代的物品或行為模式。

中期目標 (2~5 年)：

- 與外部廠商合作，擴大永續環境效益。
- 推出各式環保創新辦法並持續試行與專案建立。

長期目標 (5 年以上)：

- 能源與使用廢棄物減少 10% 以上。

為了推動員工內部的環保文化建立，我們在內部群組成立了環保小幫手，藉由推播通知，分享最新永續新知；另外亦不定期發布相關內部新聞剪報，讓員工時時刻刻能吸收環保的精神，感染永續的文化。



▲我們是內湖區的好厝邊！

除此之外，我們也舉辦一系列的活動，讓員工親身體驗與操作環保工作，例如於 2018 年萬聖節時，舉辦內部趣味闖關活動，讓員工建立正確的資源回收分類；或是不定期前往鄰近瑞光公園協助社區進行環境整潔。2018 年相關的環保活動如右表：



▲橘子環保小幫手，是公司永續新知的傳播途徑

瓶甘仔 Bottle man

走進橘子總部一樓，一定會注意到一台寫著 Bottle Man 的機器：這是一台落實循環經濟，又可以將環保作為連結到員工日常的實物！

同仁在公司持有使用過後的保特瓶、鋁罐以及手搖飲料塑膠杯，只要容器不壓扁並且保持乾淨無殘餘，就可以投入 Bottle Man 回收，並藉由 APP 累積獎勵兌換專屬再生環保提袋；環保提袋更是由同仁回收的瓶瓶罐罐所製作而成，完成永續資源循環再利用。



時間	主題	參與人次	辦理頻率
3、5、9月	健康餐	約 50 人	不定期舉辦
1-3 月間	杯套回收*	未統計	常態性
10/26	資源回收考驗闖關	約 200 人	一年一次
11/11	瑞光公園淨園	43 人	一年一次
12/24	環保節約交換禮物	約 70 人	一年一次

*註：杯套回收是尚未禁用一次性餐具前，已經進行超過兩年之專案

全面停用一次性餐具

普橘島長期為員工提供餐飲服務，近年來體認到免洗一次性餐具是造成地球污染的元兇之一，為了降低環境的衝擊，我們自2018年4月起，於員工餐廳全面禁止使用一次性餐具。

開辦初期遭遇到重重困難，同仁尚未習慣，同時餐廳的餐具也必須妥善清洗、消毒重複使用，也無形中增加許多普橘島同仁的工作量。

此外，普橘島販售的珍珠奶茶或其他加料飲品，因為禁用吸管的關係，同仁必須使用湯匙享用，對於「完美珍奶主義者」是一時無法接受的。

經過幾週的宣導，橘子的同仁慢慢地習慣後，也開始自我要求，再加上普橘島的午餐可藉由線上訂餐，同仁一早只需要將自己的餐盒寄放在普橘島，中午就可免排隊享用熱騰騰的美味餐點！

- 效益：
- 省下每年 70 萬元的耗材成本
 - 從源頭減量，為生態環境貢獻心力



▲ 普橘島的美味午餐可自備餐盒線上訂餐，亦可現場享用，色、香、味俱全又兼顧環保

4.3.2 能資源節約

在人的管理以及永續文化的建立之外，我們於硬體面的能資源改善更是不遺餘力，不斷推動總部大樓各項能源效率的提升，減少與妥善管理廢棄物與污染的產生。

一、大樓能源使用與排放

近三年橘子總部能源使用情形以及溫室氣體排放量如下表，因橘子近年來多元發展，營運業務營收與員工人數皆有上升，使得用電量與用水量皆因此而增加，我們將藉由持續的管理，未來以能源使用密集度監測我們的耗電量，提升能源使用的效率。

橘子總部近三年能源使用情形

項目	2016	2017	2018
瓦斯(度)	500	600	763
外購電力(kWh)	1,265,671	2,213,538	2,582,800

說明：

1. 橘子總部大樓有發電機測試運轉使用柴油，因年度使用少於 20 公升故不計入。
2. 瓦斯每度為 5.13 公斤。
3. 2016 至 2017 年因集團子公司搬遷至同棟大樓，使整體能源使用大幅上升。
4. 2017 至 2018 年業務成長與員工人數增加，使整體能源使用增加。

橘子總部 2018 年非再生能源消耗量 (GJ)

瓦斯	外購電力	總計
197.66	9,297.98	9,495.64

說明：

熱值換算採用環保署公告之排放係數表 6.0.4。橘子目前並未裝設再生能源設備，亦無購入或出售熱能、冷能與蒸氣。

CH4. 社會共融

因為橘子總部能源使用以用電為最主要大宗，因此僅計算外購電力產生之溫室氣體排放，近三年間接能源排放量如下表：

橘子總部近三年間接能源排放溫室氣體排放量

溫室氣體排放量 (噸 /CO2e)	2016	2017	2018
	670.8	1,226.3	1,376.6

說明：
電力排放係數採能源局公告，2016至2018分別為0.530、0.554、0.533 (kg/度)。

橘子總部大樓使用水來自於台北自來水事業處，水號 F-05，近三年之使用情形如右表：

橘子總部近三年自來水用水量

自來水用量 (M ³)	2016	2017	2018
	4,050	8,450	10,991

二、能源管理與節能減碳

橘子於 2016 年搬遷至現在的總部大樓後，為了最有效使用能源，於大樓裝設相當多的軟硬體設施與宣傳：

能源管理系統

包含設計層面、運轉層面以及節能改善分析三個面向環相扣而成，主要精神在於藉由完整且數位化的監控系統，對建築物耗能現況詳細診斷，經量測數據與既存資料庫數據相互比較來發掘問題；進一步從節能分析擬定對策，並區分為設計問題、運轉問題或是管理問題，追溯源頭進行調整和改善，並進行經濟效益評估。

此一套能源管理系統，亦有室內空氣品質監控設備，如有空氣品質不佳異常，會進行警訊通知，讓同仁有所準備。

- 公共區域走道照明於特定時間內開啟，廁所與梯間採用感應式照明，每年約可節省用電量 3,840 度。
- 全棟辦公區域與公共區域空調將自動開關，且溫度設定攝氏 25-27 度，每年可節省用電量 31,075 度。
- 飲水機、事務機、電梯皆有節能設定，長時間未使用（例如夜間）將自動進入休眠模式。
- 2018 年，我們進行了車道燈光改善，將原先的傳統日光燈管全數換成了 LED 車道燈板，耗電量下降超過 8 成，同時燈管壽命也提升 1.5 倍。



▲於大樓空間宣傳的新生活環保運動

CH4. 社會共融

綠色採購與管理

橘子訂有供應商管理政策，長期合作的重要供應商應與我們共同致力於落實企業社會責任，永保環境永續；與承攬商、合作廠商簽約時亦同時簽訂「供應商企業社會責任聲明書」，確保承攬商與合作廠商均遵守相關環境、勞工、人權規範。

我們除了積極推動綠色供應鏈，在庶務性的採購我們也盡可能優先挑選符合環保規章、認證的產品。例如洗手乳、衛生紙，飲水機等，乃至於電腦硬體主機，都優先採用環保標章與取得 ISO 認證的產品。

影印紙優先使用 PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) 雨林認證的紙張，同時公司內部公文與簽呈系統電子化、普橋島一律使用電子支付等，都是降低資源使用或提升行政效率的作為。

我們也在辦公室事務機旁設有紙張重複利用專區，若同仁有廢棄無機密的一般性文件，背面可重複利用，則可在此專區自由拿取，將紙張利用最大化。

<http://www.ir-cloud.com/taiwan/6180/images/Supplier%20management%20policies.pdf>

▲點我看橘子供應商管理政策



▲紙張重複再利用專區



◀廚房排水至下水道之截油槽設施



▲◀完整細緻的資源回收與餐廚垃圾分類，表現我們垃圾減量的努力

廢水與廢棄物管理

橘子的營運型態並無設置廢水處理污染防制之需求，然因我們設有普橋島員工餐廳，為避免油脂排入下水道，造成污染堵塞，我們在地下室設有截油槽設施，由廠商定期回收廢油，我們亦定期維護設施。

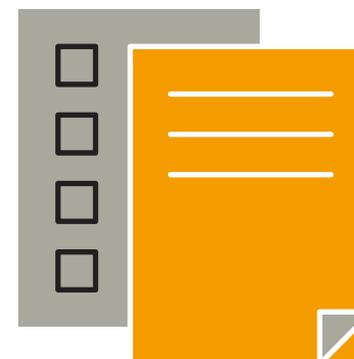
設施名稱	清洗頻率	維護成本 (每年)
污水、廢水池	半年一次	4.6 萬元
廚房不鏽鋼截油槽	兩週一次	48 萬元

我們的廢棄物大多為生活垃圾、廚餘以及少部分的廢電池與 3C 產品；每週會進行一次清運，一年約產生 20 噸之資源回收類廢棄物。

我們也在大樓各樓層放置資源回收桶，且設有專門回收 3C 產品以及電池、燈泡的容器，普橋島則設置廚餘、餐盤與不同尺寸的空杯子回收，做到最細緻的分類。

附錄、一

GRI-Standards 對照表



一般標準揭露					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
組織概況					
核心	102-1	組織名稱	-	關於報告書	3
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	-	2.1 公司概況	16
核心	102-3	總部位置	-	2.1 公司概況	16
核心	102-4	營運據點	-	2.1 公司概況	16
核心	102-5	所有權與法律形式	公司治理與誠信	2.2 誠信經營與風險管理 4.1 產品與服務責任	21 37
核心	102-6	提供服務的市場	-	2.1 公司概況	16
核心	102-7	組織規模	-	2.1 公司概況	16
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	-	3.1 人力資源	26
核心	102-9	供應鏈	-	4.3 與環境共生	43
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	報告期間內無重大改變	
核心	102-11	預警原則或方針	公司治理與誠信	2.2 誠信經營與風險管理	21
核心	102-12	外部倡議	-	未簽署外部倡議	
核心	102-13	公協會的會員資格	-	2.3 外部組織參與	22
策 略					
核心	102-14	決策者的聲明	-	執行長的話	4
倫理與誠信					
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理與誠信	2.1 公司概況 2.2 誠信經營與風險管理	16 21

一般標準揭露					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
治 理					
核心	102-18	治理結構	公司治理與誠信	2.1 公司概況	16
利害關係人溝通					
核心	102-40	利害關係人團體	-	1.1 利害關係人鑑別	10
核心	102-41	團體協約	-	橘子未成立工會，但每季定期舉辦勞資會議	
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	-	1.1 利害關係人鑑別	10
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	-	1.3 利害關係人溝通	12
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	-	1.2 重大議題分析與鑑別	11
報導實務					
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	-	2.1 公司概況	16
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	-	關於報告書	
核心	102-47	重大主題表列	-	1.2 重大議題分析與鑑別 1.4 重大議題管理方針	11 13
核心	102-48	資訊重編	-	無重編	
核心	102-49	報導改變	-	為首次報導，故無改變	
核心	102-50	報導期間	-	關於報告書	3
核心	102-51	上一次報告書的日期	-	首次發行報告書	
核心	102-52	報導週期	-	關於報告書	3
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	-	關於報告書	3

一般標準揭露					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
核心	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	-	關於報告書	3
核心	102-55	GRI 內容索引	-	附錄【一】 GRI Standards 對照表	47
核心	102-56	外部保證 / 確信	-	附錄【二】會計師獨立確信報告	53

重大主題揭露					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
經濟面					
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	-	2.1 公司概況	16
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫		3.2 薪酬與福利	28
	201-4	取自政府之財務補助		2.2 誠信經營與風險管理	21
間接經濟衝擊	GRI103	管理方針	資訊安全與隱私權保障	1.4 重大議題管理方針	13
	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊		4.1 產品與服務責任	37
環境面					
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	-	4.3 與環境共生	43
廢污水和廢棄物	306-2	依類別及處理方法劃分的廢棄物	-	4.3 與環境共生	43
有關環境保護的 法規遵循	GRI103	管理方針	法規遵循	1.4 重大議題管理方針	13
	307-1	違反環保法規		2018 無違反法規	
社會面					
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	-	3.1 人力資源	26
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	-	3.2 薪酬與福利	28
	401-3	育嬰假	-	3.2 薪酬與福利	28
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	-	3.4 人才培育與發展	33
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	-	3.4 人才培育與發展	33
員工多元化 與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	-	2.1 公司概況	16
				3.1 人力資源	26
供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	-	4.3 與環境共生	43

重大主題揭露					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
顧客健康與安全	GRI103	管理方針	法規遵循 客戶權益與服務	1.4 重大議題管理方針	13
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		2018 無違反法規	
客戶隱私	GRI 103	管理方針	法規遵循 資訊安全與隱私權保障 客戶權益與服務	1.4 重大議題管理方針	13
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		2018 年度無侵犯客戶隱私情形	
社會經濟法規遵循	GRI 103	管理方針	法規遵循	1.4 重大議題管理方針	13
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定		2.2 誠信經營與風險管理	21

非屬於 GRI 特定主題之重大性議題					
類別	編號	GRI 指標內容	對應重大性議題	對應章節	頁碼
產品與服務創新	GRI 103	管理方針	產品與服務創新	1.4 重大議題管理方針	13
				2.4 創新治理	24
				4.1 產品與服務責任	37

附錄、二

會計師獨立確信報告





安永聯合會計師事務所
11012 台北市東區第一段333號9樓
郵政信箱 No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C. Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6250
www.ey.com/tw

會計師獨立確信報告

遊戲橘子數位科技股份有限公司 公鑒

一、 確信範圍

本事務所接受遊戲橘子數位科技股份有限公司（以下簡稱遊戲橘子）之委任，對2018年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關遊戲橘子所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

遊戲橘子管理階層應依據適當之基準編製2018年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、 確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量遊戲橘子內部控制之有效性，但目的並非對遊戲橘子內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與遊戲橘子之管理階層及員工進行訪談，以瞭解遊戲橘子履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解遊戲橘子之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及遊戲橘子如何回應該等期望與需求；

A member firm of Ernst & Young Global Limited



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽樣進行測試；
- 閱讀遊戲橘子之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因企業社會責任報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、 品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、 結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現遊戲橘子所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：張志強



西元2019年8月2日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
1	第一章	永續經營與重大議題	2018 年度提出專利申請 20 件；2018 年度獲得專利審核通過 17 件。	2018 年度提出專利申請之案件數總和及 2018 年度獲准之專利案件數總和。
2	第二章	創新治理	2018 年度無因違反環境法律及/或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰。	2018 年度因違反環境法律或法規而遭受重大罰款之事項。
3	第三章	橘子家庭	截至 2018 年 12 月 31 日止，管理職位中約 38% 為女性主管。	2018 年 12 月 31 日集團管理職位(經理級以上)中，女性主管佔全部管理職員工人數之比例。
4	第三章	橘子家庭	2018 年度無任何員工申訴案件數。	2018 年度檢舉信箱及性騷擾申訴信箱之申訴紀錄。
5	第四章	社會共融	2018 年度橘子總部大樓能源使用情形： 瓦斯：763 度 外購電力：2,582,800 kWh	2018 年度瓦斯抄表使用度數及台電帳單用電度數總和。

A member firm of Ernst & Young Global Limited.