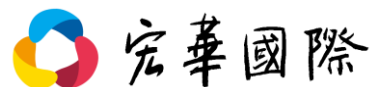


宏華國際股份有限公司

Honghwa International Corporation

2025 永續報告書

深化公司治理 · 落實環境責任 · 攜手共創價值



目錄

關於本報告書	3
經營者的話	4
01 永續發展	
1-1 永續觀點與承諾	6
1-2 永續發展委員會	7
1-3 永續發展策略	8
1-4 2025 年永續績效亮點	9
1-5 利害關係人溝通與關注議題	10~11
1-6 實踐聯合國 SDGs 目標	12~13
02 關於宏華國際	
2-1 公司簡介	15
2-2 大事紀	16
2-3 經營理念	17
2-4 2025年獲獎紀錄	18

03 誠信治理	
3-1 誠信治理實務	20
3-2 董事會監督	21
3-3 品牌形象及市場定位	22
04 永續經營	
4-1 永續服務與創新	24~25
4-2 永續供應鏈	26
4-3 資訊安全治理與數位韌性	27
4-4 溫室氣體減量與友善環境	28
05 幸福職場	
5-1 友善職場與幸福企業	30
5-2 性別平權、反霸凌宣導及法規遵循	31
5-3 職業安全與衛生	32
06 社會參與	
6-1 數位賦能推廣	34
6-2 社會公益及環境保護	35

關於本報告書

宏華國際股份有限公司（以下簡稱「宏華國際」或「本公司」）首度發布《2025年永續報告書》，揭示本公司於公司治理、環境與社會三大構面之永續發展績效，並依據重大主題管理結果，系統性呈現永續策略、行動作為與成果指標，並於每年定期公開發行於本公司官網，提供所有利害關係人參閱。

本報告針對以下永續議題進行重點揭露：

公司治理與營運責任：包含公司治理機制、營運創新推動、法規遵循、資安保護、風險控管等。

環境管理與氣候行動：聚焦於溫室氣體管理、能源效率提升與資源使用最適化，以減緩營運對環境之潛在衝擊。

社會共榮與價值創造：涵蓋人才培育與員工關懷、永續供應鏈管理與社會參與等議題。

宏華國際重視：

與利害關係人的持續溝通，並依據重大主題分析結果，規劃對應的管理方針與行動路徑，以有效整合資源，推動永續治理。未來將持續秉持「創新、誠信與永續經營」的理念，深化公司治理，優化技術服務，落實環境責任，攜手利害關係人共創永續價值。

編製依據與架構：

參考全球永續性報告協會（GRI）發布之《GRI Standards 2021》作為主要揭露架構，完整呈現 ESG 三大構面之永續議題。

報告範疇與頻率

時間：2025/1/1 ~ 12/31（若有例外，將於內文中特別註明）

範疇：宏華國際個體公司營運範圍

頻率：每年定期發行（為響應環保，以電子版於公司官網公告）

現行版本發布日期：2026年8月

下一版本發布日期：預定2027年8月發行

經營者的話

致各位關心宏華國際的夥伴與利害關係人：

面對全球氣候變遷與數位轉型的雙重挑戰，宏華國際深知企業的長遠經營必須與環境、社會的永續步伐並肩同行。我們秉持「誠信正直、服務熱忱、夥伴關係、終身學習」的核心價值，全面推動綠色與數位的雙軸轉型，將傳統客服升級為低碳、安全的一站式智慧服務，致力建構專業、創新與感動服務的永續生態系。

在過去一年中，我們在永續發展的三大支柱上扎實耕耘。在深化公司治理上，董事會與永續發展委員會緊密協作，達成全員 100% 誠信守則完訓，板橋總部更取得 ISO 45001 職業安全衛生認證，維持零重大資安與個資事故；在落實環境責任上，我們通過溫室氣體盤查第三方查證，全台門市用電較前一年度節省 8.26%、公務車用油則年減 8.54%，且「家電節能補助申辦服務」榮獲環境部碳標籤，朝向 2045 年淨零碳排承諾穩健邁進；在社會共榮上，我們於 2025 年 7 月 16 日正式與工會簽訂團體協約，積極保障勞資權益，並落實多元包容聘僱。同時，我們發揮電信專業舉辦 163 場數位賦能活動，溫暖偏鄉弱勢，以行動落實數位平權。

展望未來，永續發展需要所有夥伴戮力同行。我們已在 2025 年訂定《供應商行為準則》，將自 2026 年起逐步導入供應商稽核制度，攜手建構綠色供應鏈。宏華國際期許與全體同仁、供應商及客戶攜手併進，以誠信治理與低碳智慧服務，共創綠色、安全、共榮的永續未來！



宏華國際股份有限公司
董事長 張義豐

01 永續發展

迎向綠色與數位的雙軸轉型

1-1 | 永續觀點與承諾

面對全球氣候變遷與產業轉型的雙重挑戰，我們深知企業的長遠經營，必須與環境、社會的永續步伐並肩同行。永續發展不再只是被動地回應市場，而是厚植企業競爭力與韌性的核心關鍵。

為此，我們將「永續」內化為核心發展策略，全面貫徹於公司營運、創新研發及供應鏈管理中，務實推動各項綠色措施，確保企業成長能與社會期待、環境標準和諧共生。

核心行動與未來展望：

- 🌱 聚焦關鍵領域：本公司現階段將資源優先挹注於「公司治理」、「節能減碳」與「員工關懷」三大主軸，力求在關鍵營運面向交出亮眼的永續成績單。
- 🌱 跨部門高效協作：藉由「永續發展委員會」的跨組織合作，我們成功整合了管理資源、優化了內部溝通，大幅提升永續治理的推動效率。
- 🌱 願景與承諾：展望未來，我們將秉持務實、創新的精神，引領企業穩健前行，在全球綠色轉型浪潮中，展現企業公民的責任與擔當。



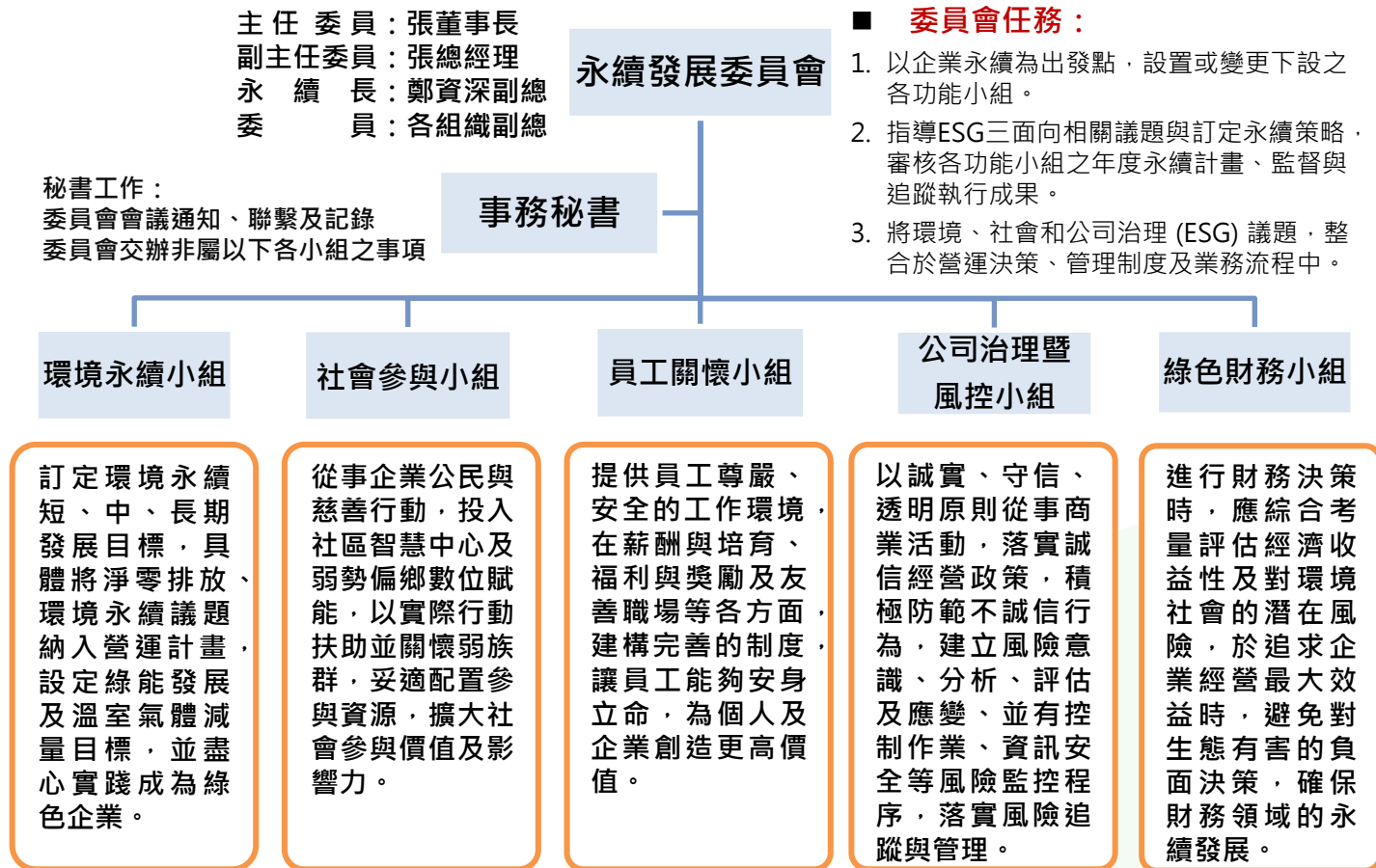
1-2 | 永續發展委員會

永續治理組織架構

為順應國際趨勢，企業在永續發展的治理及執行力，宏華國際於2022年12月成立「永續發展委員會」，設置於公司治理層級，作為推動永續事務的最高管理單位，由董事長擔任主任委員、總經理擔任副主任委員，並由行政組資深副總經理兼任永續長，以企業永續為核心，視需要設置或調整所屬功能小組。委員會負責ESG三大面向之議題指導與永續策略訂定，並審核各小組年度永續計畫，監督與追蹤執行成果，同時將環境、社會與公司治理（ESG）議題納入營運決策、管理制度及業務流程。

本公司高階管理層負責統籌永續發展相關議題之規劃與推動，並透過永續發展委員會及其所屬專責小組，協調各單位共同執行相關行動。高階管理層依董事會之監督方向，督導各權責單位將永續議題納入日常營運管理，並持續追蹤執行進度與成果。

永續發展委員會組織圖



1-3 | 永續發展策略

宏華國際以永續發展為核心導向，建構涵蓋環境、社會與公司治理三大構面的永續策略架構，作為企業中長期發展的根本依據。本策略藍圖不僅串聯本公司「誠信正直、服務熱忱、夥伴關係、終身學習」之核心經營價值，更結合實務推動重點與階段性目標，並以聯合國可持續發展目標（SDGs）為基礎，逐步擬定切合實際的行動計劃，具體落實於營運流程與組織管理中。

行動計劃與目標設定——策略核心：永續發展三大支柱
針對永續發展策略，制定多層次行動計劃，聚焦於以下層面：

| 環境永續 |

溫室氣體減量、友善營運環境

減碳目標：

- 2030年減少50%碳排放。
- 2040年達成使用100%綠電。
- 2045年達成淨零碳排目標。

永續行動

- 推動用電與公務車用油節能減降計劃。
- 規劃老舊空調、公務車汰換。
- 建置智慧監控系統，獲得服務減碳標籤。

綠色採購

- 積極響應政府與民間綠色採購行動。
- 持續獲得綠色採購績優獎項肯定

| 社會共榮 |

以人為本，打造幸福職場與數位平權

目標

- 建構安全健康友善職場。
- 提升正向員工體驗。
- 深化企業社會責任。

行動

- 重視員工關懷與人才培育。
- 落實性別平等與職場反霸凌教育。
- 辦理員工家庭活動以凝聚同仁向心力。
- 推動職安衛驗證管理，落實人因性危害、工作負荷保護，提供健檢、心理等服務。
- 持續推動數位賦能、公益及環保活動。

| 公司治理 |

誠信經營，落實智慧與韌性治理

目標

- 資訊透明化與法規合規。
- 引導全體供應商遵循社會責任標準

行動

- 落實「誠信經營守則」與「行為準則」。
- 達成資安與個資防護無重大違失或事故。
- 要求供應商恪守勞工尊嚴、健康安全與環保法規；推動供應商社會責任稽核制度。

1-4 | 2025年永續績效亮點

環境面

E

1. 完成ISO14064-1:2018溫室氣體盤查，並通過第三方查證。2025年範疇一(類別1)產生3,834.38公噸CO₂e、範疇二(類別2)產生9,051.45公噸CO₂e、範疇三(類別3-6)產生23,860.16公噸CO₂e。
2. 2025/6/3「一般公共行政事務網路申辦服務-家電節能補助申辦服務」獲得環境部碳標籤。
3. 獲得台北、新北市政府綠色採購績優單位表揚。
4. 未有違反環保法規紀錄。
5. 未發生供應商因為社會責任相關環境、人權、職業安全等重大違反法規造成供應鏈中斷情形。

社會面

S

1. 保障員工就業權益，2025年7月16日與企業工會簽訂團體協約。
2. 本公司員工女性員工比例為49.4%；女姓主管比例達47.6%
3. 任用身障及原住民比例超越【身心障礙者權益保障法】、【原住民族工作權保障法】要求
4. 維持零災害，全體員工無發生因為職業傷害造成死亡、嚴重的職業傷害以及可記錄職業傷害事件，也無發生因職業病造成死亡或可記錄的職業病。
5. 執行數位賦能公益活動163場次，受益人數5317人次，並辦理3場膳糧志工活動。

治理面

G

1. 未有違反公司治理法規紀錄；內控作業亦未有重大缺失。
2. 未發生重大資安事件造成公司營運中斷；未發生個資事故。
3. 全員100%完成「行為準則暨誠信經營守則」教育訓練並通過測驗。
4. 板橋總部取得ISO45001職業安全衛生管理系統第三方認證。
5. 響應「全國職場安全健康週系列活動實施計畫」，推動職場安全與健康相關措施。

1-5 | 利害關係人溝通與關注議題

宏華國際重大性衝擊評估



宏華國際透過日常與利害關係人的溝通，蒐集利害關係人所關注之議題，並參照同業報告書及公司營運狀況，選出10項與宏華國際有關之永續議題，本報告書嚴格遵循 GRI準則的報導原則編製，以確保永續資訊的品質與透明度：依循「永續脈絡」與「完整性」真實反映宏華國際在營運的顯著衝擊與改善措施；秉持「準確性」、「平衡性」與「可驗證性」，公正且精確地揭露正反面績效，供內外部檢視；在溝通上，展現「清晰性」、「可比較性」與「時效性」，定期以國際標準提供可分析的長期 ESG 績效，協助利害關係人做出正確決策。

序號

項目

- 1 碳排放減量與氣候調適行動
- 2 淨零轉型綠能經濟
- 3 永續供應鏈管理
- 4 守護員工人權
- 5 營造幸福企業
- 6 5G、ICT、及AI應用與產業生態系
- 7 公司營運創新創價
- 8 公司治理誠信為本
- 9 客戶信賴
- 10 資通安全與個資隱私保護

重大性矩陣核心發現

依雙軸評估「發生可能性」與「永續衝擊程度」，鑑別出最高度關鍵之四大核心領先群議題：

- 【核心首要】議題 10：資通安全與個資隱私保護
高衝擊、高可能性，為營運韌性與客戶信賴之基石。
- 【治理關鍵】議題 8：公司治理誠信為本
維持組織健全、落實零法規違反與透明溝通。
- 【創新轉型】議題 6：5G、ICT及AI應用與產業生態系
推動新一代智慧客服與智慧化營運增長。
- 【人本守護】議題 4：守護員工人權
建構零不法侵害、性別平權與健康安全職場。

1-5 | 利害關係人溝通與關注議題

利害關係人關注議題

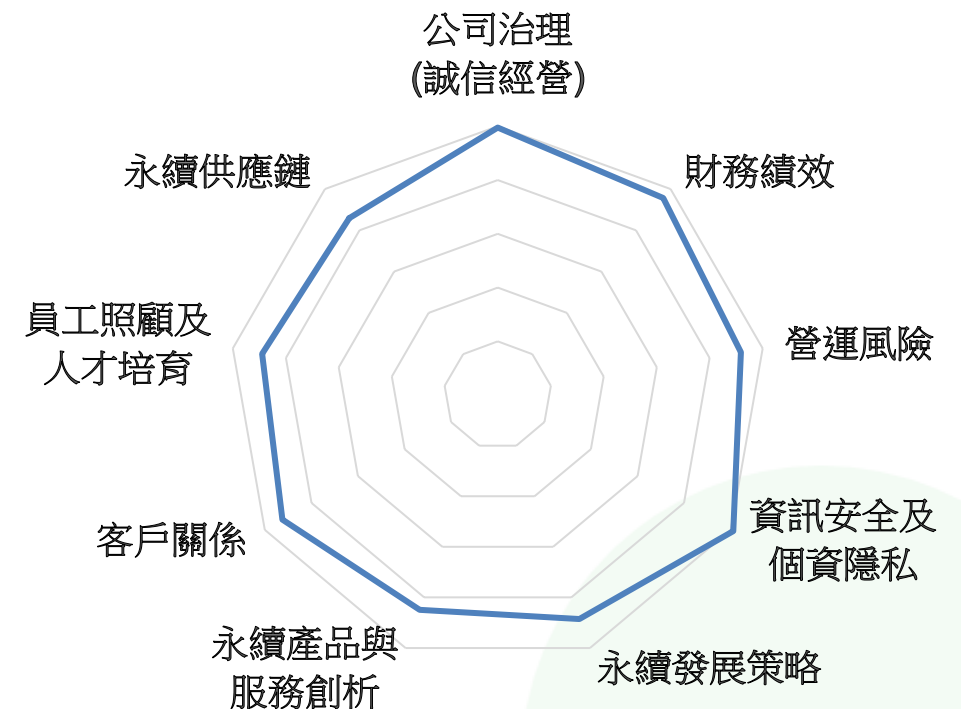
交叉對比「供應商/客戶」與「員工」多方關注焦點，數據在以下範疇呈現高度交集與高度共識：

- 誠信與治理透明度：各群體皆給予最高等級關注，為建立夥伴關係的前提。
- 資安及隱私防護：因應智慧化轉型，客戶端與內部系統對零信任架構期望達到峰值。
- 財務績效：聚焦數位年代經營版圖，AI革命帶來的營運挑戰與拓展機會。

宏華國際永續路徑

本分析確立宏華國際將以「誠信治理」為基底，結合國際淨零碳排及永續發展趨勢，導入氣候風險評估與供應鏈管理，深化綠色營運；透過「資安隱私」與「智慧轉型」雙軌驅動，發展低碳數位服務，為客戶創造低碳價值；並以「友善職場」與培育綠領人才凝聚動能，引領資通訊與智慧客服產業邁向2045淨零碳排，實踐永續共榮。

員工/供應商/客戶關注度



1-6 | 實踐聯合國 SDGs 目標

實踐永續承諾，開創共融未來

宏華國際始終將聯合國永續發展目標（SDGs）視為企業核心經營策略的基石。在追求業務成長的同時，從「社會共融」、「環境保護」與「公司治理」三大面向切入，積極針對消除貧窮、健康福祉、尊嚴工作、氣候行動及夥伴關係等關鍵目標提出具體因應策略。透過保障員工權益、推動綠能節能、投入數位創新建設，並與公益團體及供應鏈攜手合作，致力落實企業社會責任。

SDGs永續目標		SDGs具體指標項目	宏華國際具體永續因應與回應
	SDG 1 消除貧窮	1.4 確保弱勢族群在經濟資源、基本服務、新科技及財務服務享有公平取得權益。	 保障員工基本就業權益，正式與企業工會簽訂團體協約。
	SDG 2 消除飢餓	2.1 消除飢餓，確保所有的人（特別是貧窮與弱勢族群）終年皆能取得足夠且營養之糧食。	 與公益團體合作，定期辦理「膳糧食物箱」志工服務，實質消弭飢餓情境。
	SDG 3 健康福祉	3.D 強化所有國家健康風險預警、減少及管理能力，提升全體健康安全。	 辦理員工年度健檢，及健康促進活動，優化個人對健康的管理意願及能力。
	SDG 4 優質教育	4.5 消除教育性別不平等，確保弱勢族群（含身障與原住民）皆有公平接受教育與職訓管道。	 訂有教育訓練管理辦法，提升整體員工能力，培養多元職能，以達成本公司永續經營及發展之目標。
	SDG 5 性別平等	5.1 消除對於婦女各種形式的歧視與限制，確保平等權益。	 本公司員工男女比例保持上下10%區間為宏華主管性別之比例，確保女性獲得平等保障。

1-6 | 實踐聯合國 SDGs 目標

SDGs永續目標		SDGs具體指標項目	宏華國際具體永續因應與回應
 SDG 8 尊嚴工作	8.4	提升能源效。	 2024~2025年節能率平均達7%
	8.5	實現男女同工同酬與促進弱勢就業。	 同一職等皆以相同標準平等起薪，並依法規標準僱用身障及原住民員工，促進弱勢就業
	8.8	保護勞工權益並提供安全工作環境。。	 承諾遵守「聯合國世界人權宣言」的精神，不因任何因素，而有差別待遇，保障性別平等，公平對待所有員工，訂定相關規章與規範具體保障全體員工權益。
 SDG 9 產業創新	9.1	發展高品質、具災後復原力之韌性基礎建設。	 積極投入全國資通訊基礎建設、發展智慧客服與 AI 科技創新。
 SDG13 氣候行動	13.3	提升機構與大眾在氣候變遷減緩、調適、影響減少及早期預警上的教育及意識能力。	 參與 RE100 倡議，執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，規劃 2045 淨零碳排路徑。
 SDG16 和平正義	16.6	發展有效、負責且透明的各級制度。	 落實誠信經營守則與行為準則，全員 100% 完訓；健全透明舉報與利害關係人溝通機制。
 SDG17 夥伴關係	17.17	鼓勵並促進有效的公民營、公私合作夥伴關係，共同推動永續發展。	 定期召開供應商宣導座談會，訂定供應商行為準則，攜手建構共同社會責任體系。

02 關於宏華國際

幫助社會大眾享受精彩生活，成為企業提升經營效率的重要夥伴

2-1 | 公司簡介

公司概况

「宏華國際」為中華電信100%控股子公司，於102年1月28日設立登記完成，於102年2月正式營運。

成立初期以承攬中華電信業務為主，設有三大事業組織，通路事業組織主要經營各門市展示、受理及銷售業務，客服事業組織主要經營客戶服務專線及空中櫃台行銷，網路事業組織主要經營客戶網路查修、裝移機服務等業務。

為深化客戶服務，於106年成立資通訊事業團隊，提供企業客戶網路系統設計、施工、測試及維護等增值服務。109年推出「一站式智慧客服委外服務」，整合語音、文字及社群管道，協助各型企業與顧客建立高效互動，創造品牌最大價值。

核心組織

一、通路事業組織：承攬電信業門市設計、規劃、建置、營運及管理業務電信服務方案行銷推廣電信終端產品及附屬配件銷售。

二、客服事業組織：專業客服中心外包服務解決方案與大型客服專案承攬服務，客服中心語音/網路平台、人力、場地及呼叫中心營運管理，電信附屬產品增值行銷等服務。

三、網路事業組織：承攬各項電信網路建置、查修、機房維運、維護及服務行銷作業電信客戶終端設備查修及客戶自備線代修。提供整合性資通訊(資訊、網路、通訊)安裝建置與維護。

2-2 | 大事紀

2013-15

- ◆ 2013/1/28成立「宏華人力資源股份有限公司」(中華電信100%持股子公司)，2014/7/24年更名為「宏華國際股份有限公司」，朝多元專業承攬跨步轉型。
- ◆ 榮獲遠見雜誌遠見雜誌電信服務類及「遠見五星服務獎」第一名。

2016-17

- ◆ 正式承攬中華電信客網查修作業、客服專線一線作業及增設門市業務。
- ◆ 成立客服組織新事業處、網路組織新事業發展處(資通訊事業團隊)
- ◆ 榮獲CSEA卓越客服大獎-「最佳電銷團隊」獎。

2018-19

- ◆ 參與勞動部「TTQS企業人力資源提升計畫」、「青年就業旗艦計畫」。
- ◆ 榮獲CSEA卓越客服大獎-公司獎「最佳客戶服務企業」團體暨個人類共11項大獎。
- ◆ 參加「大中華區客戶中心聯盟」與「亞太客服中心聯盟」競賽，獲頒兩項國際企業獎。

2020-21

- ◆ 2020年客服事業組織「一站式智慧客服中心」開幕，投入創新領域。
- ◆ 榮獲2020年GCCA「大中華區客戶中心聯盟-全通路客戶服務企業」獎、2021年「卓越客戶服務大獎-最佳客服承攬企業」。
- ◆ 榮獲2020~21年CSEA「最佳客戶服務企業獎」團隊與個人類獎項共項20項大獎。
- ◆ 2021年首次榮獲TCFA全國際連鎖加盟協會「全國商店優良店長表揚暨傑出店長」

2022-23

- ◆ 榮獲2023年康健雜誌CHR許諾企業，響應環境部「綠色辦公」、推動偏鄉【數位賦能】。
- ◆ 榮獲CSEA「最佳客戶服務企業獎」、「最佳客服承攬企業獎」、「最佳服務創新團隊獎」團隊暨個人類等共22項大獎。
- ◆ 榮獲GCCA「最佳客戶服務品質企業」、「全方位客服委外企業」2項大獎。
- ◆ 榮獲1111人力銀行評選-2022幸福企業「金獎」、2023年幸福企業「銀獎」

2024-25

- ◆ 榮獲CSEA「最佳客戶服務企業」、「最佳客服承攬企業」與團隊暨個人類共23項大獎。GCCA最佳客戶服務及承攬企業2項大獎。
- ◆ 大港青年實習計畫-績優企業評選。
- ◆ 新北市「職場永續健康與安全」優等獎。
- ◆ 經理人月刊「數位創新100MVP經理人」。
- ◆ 104人力銀行2024科技業「最佳雇主品牌獎」。
- ◆ 1111人力銀行評選-2024-25年幸福企業金獎、2025年生育獎勵與育兒支持表彰。

2-3 | 經營理念



誠信正直

- 不違法，不貪污、不誇張、不虛偽
- 公司用人首重品格與才能
- 對客戶，我們不輕易承諾，做出承諾必定實現
- 對同業，合法競爭，尊重同業的智慧財產權
- 對供應商，以客觀、清廉、公正的態度，進行挑選及合作

服務熱忱

- 熱情服務客戶，重視知識、技術的傳遞與專業服務
- 用同理心，把客戶感受視為自己的感受，掌握每次與客戶接觸的機會
- 提供最好的服務內涵，讓客戶因為我們的服務，樂於長期認同我們的品牌

夥伴關係

- 珍惜志同道合的夥伴關係
- 在公司內，我們視同仁為最重要的夥伴
- 對合作企業，相互支援，共創價值
- 面對客戶，我們優先考慮客戶的真正需求
- 我們努力與客戶建立長期的信賴關係，為客戶及公司帶來最大的利益

終身學習

- 公司致力於營造終身學習的環境
- 同仁持續提升專業知識與技能，與時俱進
- 鼓勵同仁樂於接受新任務，勇於嘗試跨領域的工作挑戰
- 積極參與各項學習活動，不斷擴大個人視野
- 培養創新思維，以成就個人的終身價值

2-4 | 2025年獲獎紀錄



ESG

- 碳足跡標籤
「住宅家電汰舊換新節能補助」服務類認證
- 1111人力銀行2025年幸福企業金獎暨「生育獎勵與育兒支持表彰」
- 環境部資源循環署2025年循環採購績優企業表揚
- 台北市、新北市政府2025年民間企業團體綠色採購績優單位表揚
- 2025年新北市工安獎推行職業安全衛生-職場永續健康與安全獎
- 永續低碳聯盟金質供應商資格



團體

- CSEA卓越客服大獎
最佳客戶服務企業
最佳客服承攬企業
最佳客服AI系統供應團隊
最佳客服管理團隊
最佳客服培育團隊
- TCFA服務金賞認證
- 工商時報「2025臺灣服務業大評鑑」銀牌
- 財政部臺北國稅局114年度績優營業人
- 2025年大港青年實習計畫「績優企業獎」



個人

- TCFA
傑出店長獎/服務天使獎
- CSEA
主管類
最佳客服中心主管/行銷主管/現場管理主管
員工類
最佳客服系統之星/現場管理之星
- 工商大評鑑
服務尖兵獎
- 新北市職業安全衛生優良人員獎
(個人敬業樂業獎)
- 台北市績優護理人員獎(管理師)

03 誠信治理

宏華國際核心價值之首

3-1 | 誠信治理實務



高標準行為準則：為確保本公司能以最高倫理誠信標準從事營運活動，宏華國際訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「行為準則」規範董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者在從事商業行為時應具備的倫理與責任，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為。人力資源處為專責單位負責準則修訂及監督執行等相關作業。



全員教育訓練：宏華國際落實公司治理與誠信經營，每年定期辦理全體員工內部教育訓練將誠信經營的理念推行至所有員工日常業務執行，全體員工每年都須於線上完成「行為準則暨誠信經營守則」及「反貪腐與反洗錢政策」教育訓練，要求員工遵守誠實及道德之行為，避免個人之利益衝突，2025年全體員工100% 完訓並通過測驗。



多元檢舉管道：為確保誠信經營政策之落實，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，宏華國際建置多元檢舉管道，內部員工可利用宏老師信箱反應具體事件、公司網站亦設有「利害關係人專區」，作為為客戶、供應商或其他與公司利益相關者之溝通管道，各利害關係人如有權利受侵害、發現本公司員工有不法或違反公司治理行為，可利用hic885@honghwa.com.tw 隨時與公司聯繫，2025 年從檢舉管道及各項統計並未發生任何違法事件。

3-2 | 董事會監督



宏華國際依公司章程規定，設置董事三至七人組織董事會，任期三年，連選得連任。

本公司由董事會負責永續發展，包含環境面、社會面及公司治理各項議題之監督，審視相關政策方向與重大決策；執行層面則由「永續發展委員會」統籌規劃與推動，並依董事會及委員會的指導，由上而下落實永續發展機制。委員會專責小組亦定期彙整執行成果，提報永續發展委員會及董事會，確保永續議題能有效納入公司治理與營運決策。

本公司依據公司治理原則，設置具多元專業背景之董事會，作為公司氣候治理的最高決策與監督機構。現任職之本公司董事中，具備商務、電信、企管、會計及稽核等經驗，多元化的專業組成使董事會能以前瞻視野審議永續發展策略，兼顧企業營運、法規遵循及氣候治理的整體性，並透過跨領域協作強化氣候治理透明度與組織韌性。

本公司董事會作為永續治理之最高監督單位，透過既有董事會議事機制，定期聽取高階管理層就永續發展相關議題之推動進度、執行成果與後續規劃進行報告，並就重大議題提供監督與指導。

2025年度，董事會已於第五屆第1、2、3、5次董事會中，聽取並掌握公司永續發展與風險相關事項，包含溫室氣體盤查計畫與盤查結果、數位賦能成果，以及年度永續發展工作規劃與節能減碳措施之推動情形。透過定期監管與討論機制，董事會得以掌握公司永續議題之整體推動狀況，並作為後續營運管理與策略規劃之重要參考。

3-3 | 品牌形象及市場定位

「為持續擴展公司經營格局和追求永續發展，深耕個人、家庭及企業用戶之核心業務，整合通路、網路、客服三大事業組織，以國際級的客戶服務品管機制及豐富的跨界營運經驗，結合資通訊技術及豐沛資源，將傳統客戶服務升級為新一代智慧客服，並以一站式服務模式，掌握數位匯流商機，不斷創新及加值我們的服務模式，幫助社會大眾享受精彩生活，成為政府機關、企業提升經營效率的重要夥伴。」



「成為專業、創新和感動服務的領導者」



「組織卓越的經營團隊，建構整合性的客戶服務流程，與客戶建立夥伴關係，及時回應客戶聲音，不斷創新服務模式，幫助客戶享受精彩的生活，並成為企業提升經營效率的夥伴。」

04 永續經營

建立強韌及不中斷的服務體系

4-1 | 永續服務與創新

開創AI時代的智慧服務

資通供裝維事業： 2017年成立資通訊事業團隊，提供企業客戶資訊及網路系統之規劃設計、設備供應、施工建置、系統測試、維運管理及加值服務。結合全台各縣市在地的工程師服務量能，提供全區多點之代建、代管、代維及訂閱制等多元服務，打造完整的資通供裝維服務模式，滿足企業客戶各階段需求，提供一站式（One-Stop Service）整體解決方案。

一站式智慧客服： 2020年打造「一站式智慧客服中心」，改變傳統電話客戶服務樣態，轉以『一站式智慧客服委外服務』提供語音、文字、社群及客服資源整合等服務項目，協助大、中、小型企業客戶與顧客保持優質與快速的互動，提升客戶品牌形象，增加銷售商品與服務契機，創造企業最大價值。



4-1 | 永續服務與創新

開創AI時代的智慧服務

業務轉型：為擴大公司經營格局和追求永續發展，目前業務對象更包含政府機關、其他民營企業，並將業務範圍延伸至5G應用、資通訊科技、系統整合、智慧客服等領域，以掌握行動電話、網際網路、行銷服務等三大運用趨勢，積極開發個人、家庭及企業用戶之業務。

2025年推出 Jolive 品牌：以「揪鄰一起」為核心理念，透過數位科技串聯社區與居民，促進鄰里互動、社區共好及生活便利，打造兼具人性關懷與智慧服務的生活體驗。



4-2 | 永續供應鏈

開創AI時代的智慧服務

宏華國際長期關注社會責任、環境保護、商業道德、經營管理等領域，因此於2025年訂定《供應商行為準則》。要求本公司供應商必須提供健康安全的工作環境，確保勞工相互尊重、享有尊嚴與公平、遵循職業道德操守標準，並在任何情況下，為本公司提供產品或服務時，均應恪遵守法、合乎道德要求及對社會環境負責的承諾。

辦理北中南供應商座談會，宣導供應商遵循中華集團供應商社會責任標準，並預告2026起逐步導入宏華國際供應商稽核制度。



4-3 | 資訊安全治理與數位韌性

宏華國際重視資訊安全與個人資料保護，並將其視為維持營運不中斷、保障客戶信任及強化公司治理之重要基礎。2025 年本公司持續依循資通安全政策及內部管理規範，推動各項資訊安全及災難復原演練等工作，以降低外部攻擊、內部誤用與營運中斷風險。

資安防禦面向：

治理監督：透過「資通安全與個資保護策略委員會」作為資安與個資治理之策略督導機制，結合高階管理層督導、資訊安全會議及跨部門協作，推動資安政策訂定、風險議題審議、查核追蹤及持續改善，強化公司資訊安全治理效能。

制度規範：新訂生成式 AI 使用安全指引、辦公場域資訊安全管理指引；修訂機密資訊保護、個資保護及個資事故應變相關規範。

帳號治理：建立 M365 帳號、授權、郵件安全及查核資料留存機制，提升雲端服務控管透明度與可追溯性。

技術防護：以分層防禦架構強化資安事件監控、偵測與回應、端點防護及電子郵件威脅防禦。

個資防護：進行個資盤點、風險評鑑、個資事故演練。

營運韌性：完成資料備份及災難還原演練，降低資料不可回復及營運中斷風險。

教育訓練：辦理全員資安教育宣導，涵蓋社交工程、帳號安全、雲端資安與 AI 應用風險。



4-4 | 溫室氣體減量與友善環境

2025年溫室氣體盤查報告：



範疇一及二合計：較前一年度減少 822.74 tCO2e

門市節能率：全年用電較前一年度節降 8.26%

宏華國際總部用電：較前一年度節降 1.98%

公務車輛用油：較前一年度節降 8.54%

438家門市冷氣保養：達成率100%

綠色採購佔總採購金額：達成11.06%

承諾遵循母公司 RE100 節能減碳目標，規劃 2045年 達成淨零碳排。

05 幸福職場

致力於提供優質、安全、幸福的職場環境

5-1 | 友善職場與幸福企業

「員工關懷小組」戮力推動 114 年度員工關懷與永續職場政策。本年度聚焦於「多元包容」、「勞資和諧」與「幸福企業」三大推動主軸，各項執行指標已全面展現亮眼成果。

一、平等與多元聘僱：主管性別比（女 47.6%：男 52.4%）維持健康均衡；身心障礙與原住民族任用各超額錄取 9 名，優於法定標準。

二、保障勞資權益與和諧溝通：每季定期召開勞資會議，舉辦 6 場董總與基層主管及新人座談會。

三、簽訂團體協約：7 月 16 日正式與企業工會完成團體協約的簽訂，為勞資權益保障立下重要里程碑。

四、即時申訴與議題處理：針對工會幹部反映之議題皆即時給予妥善溝通；2025 年員工申訴案均已依內部規定 100% 妥善處理完畢。

五、家庭參與：由宏華國際職工福利委員會主辦年度親子家庭日活動，在北、中、南共舉辦三場次，共有 2,191 位員工、2,809 位眷屬參與。



5-2 | 性別平權、反霸凌宣導及法規遵循

「公司治理暨風控小組」針對性別平等與職場防範議題，人資處結合核心價值教育訓練，於全台推動多元宣導：

-  平權與反霸凌： 全台舉辦 10 場性別工作平等法實體講座；落實 3 場員工關懷及職場反霸凌實體訓練，共計培訓90位種子，另製作職場霸凌防治宣導線上課程，共有592 位基層主管合格完訓。
-  法規敏捷因應：法規敏捷因應： 即時隨法令修訂公司工作規則，並完成「基層主管工具書」編修；新任主管 100% 滿分通過勞動法治核心數位課程。



5-3 | 職業安全與衛生

宏華國際持續推動職業安全衛生管理，2025年聚焦於「管理系統認證、危害辨識、健康促進及安全教育」四大面向，榮獲新北市政府工安獎「優等」肯定，透過建置符合國際標準之職業安全衛生管理制度，持續強化危害辨識、風險評估及改善機制，並藉由定期稽核與持續改善，提升職場安全與健康管理績效，打造安全、健康且友善的工作環境。

- 一、管理系統認證：板橋總部取得ISO 45001職業安全衛生管理系統第三方認證，持續完善職業安全衛生管理制度。
- 二、危害辨識與風險管理：完成3,414人次人因性危害及異常工作負荷評估，針對101位母性健康保護對象提供健康指導，並完成門市470份職場不法侵害風險評估，持續強化職場風險辨識與預防機制。
- 三、健康促進：全年辦理20場健康檢查，共計4,301人次參與，提供359人次心理諮商服務及6場次臨場醫師健康服務，協助員工維護身心健康。
- 四、安全教育與緊急應變：辦理職業安全衛生管理人員及急救人員訓練共63場次，計622人次參訓，並執行高架作業及門市緊急事故模擬演練，同時發布31則職業安全衛生宣導資訊，持续提升員工安全意識及緊急應變能力。



06 社會參與

推動關懷鄰里及社區智慧中心

6-1 | 數位賦能推廣

宏華同仁運用自身數位及電信專業技能，提供偏鄉地區及身心障礙等弱勢族群數位教育服務，辦理數位賦能達2,700人次、防詐宣導達801人次、數位體驗活動1,695人次



社區智慧生活中心

結合數位應用教學與防詐宣導，針對銀髮族與偏鄉居民提供健康、知識型 APP 體驗及手機功能指導，藉此提升數位素養與資安防護意識，並透過在地據點導入智慧生活概念，落實社區深耕，串聯全台在地服務網絡。



弱勢、銀髮族群數位課程

秉持專業知識與服務熱忱，針對銀髮族長者及偏鄉弱勢族群設計量身打造的數位學習教材與教學活動，致力於提升其數位素養，縮減數位落差，實現數位平權的目標。



偏鄉數位教育及網路改善

引介最新數位趨勢，開創對新時代網路連結的想像，以AI協助教學現場，結合在地文化與地方資源，規劃具地方特色之課程內容，並以網路專業協助優化偏鄉線路，解決收訊難題，達成全方位的數位連結。

6-2 | 社會公益及環境保護

提供志工假鼓勵宏華同仁參與公益，各部門同仁自發性組織團隊，參與各公益團體社福活動，協助弱勢族群生活扶助。

擔任淨灘、淨山環保環保志工，為拯救地球盡一份心力



參與食物捐助志工活動

63位同仁參與3場安得烈慈善協會膳糧食物箱志工活動，送暖逾700戶弱勢家庭，以行動傳遞希望，展現團隊凝聚力與企業公益精神。



弱勢陪伴與扶助

參與心路基金會「好天天齊步走」公益健走及各項扶助陪伴活動，身體力行轉換為行動應援，為障礙者走出家門參與社會，增添一份支持力量。



親子淨山健行

舉辦彩蝶生態淨山健行，40位多位宏華國際同仁與親友參與，結合現場環境教育與生態導覽，深化永續理念。

誠摯邀請您

與宏華國際攜手共創永續未來

更多資訊請參閱本公司官網

利害關係人專區：hic885@honghwa.com.tw