

股票代碼：6910

德鴻科技股份有限公司

2025 年永續報告書

發行日期：2026 年 8 月

目錄

一、 報告書資訊	4
1.01 經營者的話	4
1.02 關於本公司	4
1.03 報告書資訊	7
二、 永續經營	9
2.01 永續發展策略	9
2.02 推動永續發展機制	9
2.03 董事會及功能性委員會	10
三、 利害關係人與重大主題	16
3.01 利害關係人議合	16
3.02 決定重大主題的流程	17
3.03 重大主題列表	20
3.04 重大主題之管理	21
四、 治理面	23
4.01 經濟績效	23
4.02 稅務	23
4.03 誠信經營	24
4.04 溝通管道及申訴機制	27
4.05 風險管理	28
4.06 資訊安全與客戶隱私保護	30
4.07 參與各類社團組織	34
4.08 供應鏈管理	35
4.09 品質管理與客戶滿意度	37
4.10 產品研發與創新	40
五、 社會面	45
5.01 人力發展	45
5.02 職業安全及衛生	53

5.03	社會參與.....	54
六、	環境面.....	57
6.01	溫室氣體管理.....	57
6.02	能源管理.....	58
6.03	水資源與廢棄物管理.....	60
七、	附錄.....	62
7.01	GRI 準則對照表	62
7.02	氣候相關資訊執行情形.....	65
7.03	外部驗證證書.....	69

一、報告書資訊

1.01 經營者的話

當今全球正面臨氣候變遷、地緣政治變動、供應鏈重組，以及 AI 科技快速發展等多重挑戰。面對高度不確定的經營環境，企業除追求成長外，更需積極回應環境、社會及公司治理（ESG）議題，以提升韌性並實現永續發展。

德鴻科技始終堅信，「科技創新」與「永續責任」應同步發展。我們以「用科技創造卓越的客戶體驗」為核心理念，持續投入人工智慧、數位轉型與雲端應用等領域，協助企業提升營運效率與治理能力，並透過智慧化與低碳化解決方案，攜手客戶共同因應永續挑戰。

德鴻科技深知，企業永續不僅是經營績效，更是對環境、人才與社會的長期承諾。因此，我們持續強化公司治理與風險管理機制，重視人才培育與多元共融文化，並推動節能減碳及綠色營運措施，朝向淨零永續目標穩健邁進。

同時，我們重視與各利害關係人的溝通與合作，持續傾聽客戶需求、深化夥伴關係，並積極回應社會期待。我們相信，唯有建立誠信、透明與共好的合作模式，才能創造長期且穩健的永續價值。

展望未來，德鴻科技將持續以創新科技為核心，深化永續治理與責任實踐，攜手客戶、合作夥伴及社會各界，共同打造兼具經濟、環境與社會價值的永續未來。

1.02 關於本公司

本公司成立迄今已逾 33 年，從經銷國外廠商之數位錄音系統及排班系統開始跨入客戶體驗服務解決方案領域，為企業長期發展而於 2007 年成立研發中心，初期專注在語音應用領域(Voice)，自主研發錄音、質檢、排班及客戶關係管理(CRM)產品，2016 年起經銷語音大廠產品，透過技術交流，成功開發語音應用技術，使得本公司成為目前國內語音串流技術之領先業者之一。本公司核心業務聚焦於提供「客戶體驗管理」全生命週期之一站式解決方案，應用領域涵蓋數位轉型、智能應用、客戶心聲及雲端、訂閱與維護。

組織名稱	德鴻科技股份有限公司
公司型態	上櫃公司
股票代號	6910
董事長	林宏興
總經理	史習聖

組織創立時間	1992 年 11 月 2 日
總部位置	台北市大同區
產業類別	數位雲端
主要產品及服務	軟體產品研發生產、銷售與訂閱服務
實收資本額	305,210,000 (元)
淨銷售額	384,828 (仟元)
員工人數	93 人
營運所在國家	中華民國台灣
總部所在位置	台北市大同區重慶北路二段 243 號 13 樓

1.02.1 主要服務

本公司長期與電信、金融、保險、電商、零售、航空及高科技製造等行業的領導企業合作，累積豐富的獨立自主軟體研發、系統設計、系統架構整合技術及維運經驗，核心業務為提供『客戶體驗(Customer Experience Management, CXM)全生命週期完整解決方案』，包含四大核心解決方案：數位轉型(Digital Transformation)、智能應用(Artificial Intelligence)、客戶心聲(Voice of Customer)及雲端、訂閱與維護(Subscription/Recurring Services)，協助企業從客戶接觸、內部協作、數據分析到再接觸策略，完整的管理及優化客戶體驗全生命週期，提升企業的客戶忠誠度、貢獻度及滿意度，並透過 AI 智能及雲端應用二大核心科技，有效降低企業營運管理成本，協助企業持續提升創新力、競爭力及獲利力。近年深化雲端應用和技術，除跨國企業陸續採用外，法規規範嚴謹的金融產業亦開始調研雲端客戶體驗平台上雲的可行性，為新世代客戶體驗平台預作準備；隨著語音辨識技術的不斷成熟，應用場景不斷被提出及落實，逐漸展現 AI Agent 的效益。

1.02.2 產業價值鏈

德鴻科技的價值鏈可概括為：上游應用雲端客服平台（如 Genesys）及電信與 IT 硬體等基礎技術與設備供應，形成其方案的基礎來源；中游則以自主研發語音與 AI 相關軟體、客服中心系統、企業應用中台為核心，並結合系統整合、專案建置及訂閱制雲端維運服務，創造其主要商業價值；下游面向多元產業，包括金融、保險、電信、航空、高科技製造、零售電商等，協助客戶導入 AI 語音、全媒體客服平台與 CX 解決方案，以提升客戶體驗與營運效率。



(1) 上游 (供應端)：平台、硬體與雲端合作夥伴

CX/ 雲端平台合作夥伴：Genesys 提供雲端客服平台、通信能力，由德鴻科技負責實施整合與延伸應用。

硬體與電信設備供應商：提供伺服器、工業級電腦與語音閘道器供應德鴻科技進行軟體與方案部署應用。

雲端與資料中心提供商：提供雲端運算能力資源，供德鴻科技將其軟體與方案部署於雲端平台進行客戶服務。如:AWS、Azure、GCP...等。

(2) 中游 (德鴻科技核心價值)

自主產品研發：由德鴻自行研發產品提供客戶方案與服務，包含 VoC、GEAP 企業應用中台、智能質檢系統...等。

專案建置與系統整合：結合自有與代理產品形成完整應用方案，提供客戶一站式服務，如:全媒體客服中心、外撥中心、語音機器人...等數位與 AI 轉型方案。

訂閱與維護：提供雲端平台或自有產品訂閱方案與專案執行後維運服務。

(3) 下游 (客戶端)：客戶產業與應用場景

金融行業(銀行/保險/租賃)

電信業

航空業

電商、零售與遊戲

高科技製造

本報告書為德鴻科技出版第一本報告書，實務上與前一年度相比，組織的行業、價值鏈和其他商業關係無顯著變化。

1.03 報告書資訊

1.03.1 編製依據

本報告參考全球永續性報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）發布的 2021 版 GRI 永續報告準則（GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards）進行揭露。此外，本報告亦依照財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」及「上市上櫃公司永續發展實務守則」進行撰寫，以具體說明本公司在企業社會責任方面的相關作為及成效，向利害關係人進行揭露。相關對照表可詳見附錄。

1.03.2 報告涵蓋期間、頻率

德鴻科技永續報告書每年定期出版，本次報告書發行時間為 2026 年 8 月。

本報告書為德鴻科技出版之第一本報告書，揭露德鴻科技 2025 年度（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）財務與非財務資訊，包含管理方針、重大主題、績效表現、價值鏈管理及環境與社會相關作為，同時公布於本公司網站。

本報告書報導期間與合併財務報表一致，為求報告的完整性與可比較性，部分章節內容會涵蓋 2025 年 1 月 1 日以前，以及 2025 年 12 月 31 日之後的資訊，將於該章節附註說明。

1.03.3 報告邊界與範疇

本報告書邊界涵蓋德鴻科技股份有限公司母公司本身（以下簡稱德鴻科技公司、或德鴻科技、或本公司），包含台北辦公室(總部)、台中辦公室、雲林辦公室、及高雄辦公室，未涵蓋合併財報子公司。

報告書內之溫室氣體盤查邊界涵蓋德鴻科技股份有限公司母公司本身，包含台北辦公室(總部)、台中辦公室、雲林辦公室、高雄辦公室，並涵蓋合併財報子公司-北京宏盛高新技術有限公司(北京總公司、上海分公司、廣州分公司)及揚碩數碼科技(上海)有限公司。

1.03.4 資訊重編

本報告書為德鴻科技公司出版第一本報告書，故無 2024 年永續報告書資訊重編情形。

1.03.5 外部確信/保證情形

本報告書未經獨立之第三方查驗機構確信。

本報告書內之溫室氣體盤查資訊經台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司(TUV NORD)查證，完整查證聲明載於本報告書末附錄。

1.03.6 永續報告之責任單位

若對本報告書內容有疑義，可透過以下管道聯繫：

聯絡單位：永續發展工作小組

聯絡窗口：陳慧菁

電話：02-6611-0777

電子信箱：ESG@grandsys.com

公司 ESG 專區網站：<https://www.grandsys.com.tw/governance-sustainability>

本報告書公告位址：ESG 數位平台/永續報告書/個別公司查詢(輸入 6910)

<https://esggenplus.twse.com.tw/inquiry/report?lang=zh-TW>

ESG 資訊申報(查詢 6910)：ESG 數位平台/ESG 資訊揭露/個別公司查詢(輸入 6910)

<https://esggenplus.twse.com.tw/inquiry/info/individual?lang=zh-TW>

二、永續經營

2.01 永續發展策略

德鴻科技深信「科技創新」與「永續責任」應同步發展，我們致力成為引領數位產業邁向永續未來的標竿企業，透過科技力量協助客戶與社會共同因應氣候變遷挑戰、提升治理透明度，並打造更具包容性與韌性的社會環境。

本公司永續策略聚焦於以下四大面向：

- (1) 治理面：強化誠信經營、風險管理與 ESG 績效指標制度化。
- (2) 環境面：啟動氣候治理與溫室氣體盤查，逐步朝 2050 年淨零排放目標邁進。
- (3) 社會面：落實人權政策與員工權益保障，並建立供應鏈責任管理機制。
- (4) 資訊揭露：依循國際準則編製永續報告書，提升資訊透明度與利害關係人信任。

鑒於人權與生物多樣性議題日益受到重視，本公司持續建立尊重人權、多元、平等的制度及工作環境，營造友善且具包容性的企業文化。同時，我們亦透過參與明基基金會公益活動，深耕社區關係、關懷弱勢族群，促進社會共好與永續發展。

展望未來，德鴻科技將持續以永續發展為核心價值，參與國際會議交流，支持綠色能源及環境保護行動，以因應氣候變遷與生物多樣性衰退等全球議題。我們將透過創新技術與資源整合，持續優化產品與服務，在滿足客戶需求的同時，降低對環境的影響。

此外，我們也將持續投入社會回饋，支持社區發展與弱勢關懷，促進社會公益與共融價值。德鴻科技期許成為兼具企業成長、社會責任與環境永續的企業典範，並攜手全球夥伴，共同實現永續發展目標。

2.02 推動永續發展機制

2.02.1 推動永續發展之治理架構

本公司已建立明確之永續治理架構，將永續發展納入公司治理核心。

董事會：董事會為本公司永續發展事項最高監管單位，負責審議公司永續發展策略藍圖，督導公司永續發展推動情形，以確保公司營運方向符合現今永續趨勢。

ESG 委員會：於 2025 年 6 月成立（屬內部經營層級），由林宏興董事長擔任主任委員，曾政行永續長擔任副主任委員，成員由研發、技術、業務、產品、行政管理等各處級高階主管組成，負責擬定永續策略方向、控管目標與績效，並每年定期向董事會報告。

永續發展跨部門工作小組：於 2025 年 3 月正式啟動，由行政、業務、產品、研發、技術服務、資訊及財務等部門代表組成，曾政行永續長擔任召集人，定期召開會議，負責永續資料蒐集、指標盤點、永續報告書編製及協助永續工作推動。

內控制度：本公司已將「永續報告書編製及驗證作業」與「永續資訊管理作業」納入內部控制制度，並列為年度稽核項目，強化遵循與內部查核機制。

未來將逐步研擬成立董事會層級永續發展委員會之可行性，強化本公司永續發展組織之專業化。

2.02.2 運作情形

董事會負責督導本公司永續發展推動情形，自 2023 年起董事會已陸續通過《永續發展實務守則》、《永續資訊管理作業程序》及《永續報告書編製與驗證作業程序》，並自 2025 年起將永續資訊管理納入內部控制制度，強化公司永續治理機制與資訊揭露品質。

本公司 ESG 委員會依照 ESG 策略執行成果定期進行討論，當發生重大 ESG 事件時，例如重大申訴案件或嚴重的負面衝擊事件等，ESG 委員會須將相關部門調查結果及因應措施提報董事會討論。

2025 年度本公司 ESG 委員會共召開三次會議，委員平均出席率達 94%，年度推動成果包括：擬訂永續重大主題、永續願景、策略與承諾、永續重大主題管理方針，以及規劃 2026 年重要永續推動時程，並持續推動永續報告書編製等重要永續工作。本公司已於 2026 年 2 月董事會報告 2025 年度 ESG 執行情形，包含：誠信經營守則執行情形報告、溫室氣體盤查執行計畫情形報告、及永續發展執行情形報告(包含永續治理組織架構、永續發展願景與策略架構、利害關係人、重大主題鑑別及 2025 年執行情形)。並於 2026 年 7 月董事會報告 2025 年度永續報告書編制事宜。

2025 年度並無重大申訴案件或嚴重的負面衝擊事件。

2.03 董事會及功能性委員會

2.03.1 董事會對永續治理之角色及成果

2.03.1.1 永續治理之角色及督導情形

董事會監督永續專案推動

董事會負責指導長期經營策略並具有監督責任，每年由 ESG 委員會(內部經營層級)根據重大議題與公司經營願景，制定永續策略方針並且向董事會報告，經核准後發布相關政策。

ESG 委員會負責擬訂各項永續專案方針、風險評估、因應對策等，定期召開會議，檢視風險變化與管理狀況，回報永續專案執行狀況，並彙整資訊，每年定期呈報給董事會。

永續報導管理

本公司每年進行一次重大議題評估，並向內部高層及利害關係人發放重大議題問卷，調查各項 ESG 議題對經濟、環境與人群的衝擊，分析出當年的重大議題。

永續報告書所需之資訊，由各部門經主管審閱後提供，並經由永續工作小組協助統合整理，永續報告書完成後經 ESG 委員會審查，呈報董事會檢視後對外發布。

本公司於 2026 年 7 月董事會報告 2025 年度永續報告書編制事宜。未來報告書的編製流程將依循財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」，由最高治理單位進行最終檢視與核准。

2.03.1.2 督導永續管理之績效評估

為持續強化公司治理並提升董事會運作效能，本公司於 2022 年訂定「董事會績效評估辦法」，每年定期辦理董事會、功能性委員會（包括審計委員會及薪酬委員會）自評及個別董事成員之績效評估。評估內容涵蓋永續經營理念、專業職能、職責認知、公司營運參與度、內部控制監督及持續進修情形等面向，以確保董事會能有效履行治理與監督責任。2025 年度董事會及各功能性委員會之自評結果為「優」，並於 2026 年 2 月提報董事會。

此外，本公司至少每三年委託外部專業機構辦理董事會績效評估一次，以提升評估之客觀性與專業性。最近一次外部評估於 2025 年完成，其評估結果已作為公司檢視及優化相關治理制度與管理作業流程之重要參考，持續精進董事會運作效能並強化公司治理品質。

本公司董事會績效評估自評規劃內容如下

評估範圍	評估項目	評估指標
董事會及個別董事成員	(1) 公司目標與任務之掌握 (2) 對公司營運之參與程度 (3) 內部關係經營與溝通 (4) 提升董事會決策品質 (5) 董事會組成與結構 (6) 董事職責認知 (7) 董事之選任、專業及持續進修	50 項

評估範圍	評估項目	評估指標
	(8) 內部控制	
審計委員會	(1) 對公司營運之參與程度 (2) 審委會職責認知 (3) 提升審委會決策品質 (4) 審委會組成及成員選任 (5) 內部控制	20 項
薪資報酬委員會	(1) 對公司營運之參與程度 (2) 薪委會職責認知 (3) 提升薪委會決策品質 (4) 薪委會組成及成員選任	16 項

2.03.1.3 對永續發展之持續進修

本公司每年安排董事進修課程，提高在公司治理、經濟、環境和社會等議題上的知識，增加董事會面對風險的管理能力。2025 年董事會全體董事進修時數達 57 小時，平均每位董事進修時數超過 8 小時，高於法規建議 6 小時，董事會進修情形可參閱本公司 114 年度年報第 33~34 頁。

本公司董事於 2025 年參與永續發展相關課程或研討會如下：

類型	日期	課程/研討會名稱	時數
論壇/研討會	2025/7/9	2025 年國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	18 小時
實體課程	2025/6/19	全球供應鏈中的勞工人權趨勢與企業實務分享	6 小時
實體課程	2025/12/26	SDGs 與 ESG 永續管理	3 小時

2.03.2 董事會結構及運作情形

2.03.2.1 成員及多元化

本公司本屆董事會由 7 位董事（含 3 位獨立董事）組成，其中女性董事有 1 位，占比為 14.29%。

本屆董事會任期為 2025 年 5 月 22 日至 2028 年 5 月 21 日，個別成員之詳細資料（例如性別、年齡、兼任本公司或其他公司職務等），請詳本公司 114 年度年報第 10~13 頁。

項目	分類	占比
性別	男性	85.71%

性別	女性	14.29%
年齡	51-60 歲	42.86%
年齡	61-70 歲	42.86%
年齡	71 歲(含)以上	14.28%

2.03.2.2 運作情形

為落實公司治理並提升董事會功能，德鴻科技致力於建立績效目標以加強董事會的運作效率。透過董事會績效評估、董事會成員的多元組織架構，以及設置公司治理主管，積極強化董事會的職能。為使董事能全力發揮其職能，本公司已為董事投保責任險，確保其權責合理化，並為股東創造最大利益。此外，為確保董事會監督的獨立性，對於涉及董事利害關係的議案，相關董事均進行利益迴避，未參與討論及表決，亦未代理其他董事參與表決。

董事會主要負責監督經營團隊的運作管理，以確保公司妥善營運並持續成長。為落實德鴻科技 ESG 政策，本公司於 2024 年修訂「公司治理守則」和「防範內線交易管理辦法」，以進一步提升公司治理績效。

本公司董事會至少每季召開 1 次，2025 年共計召開 8 次董事會，實際出席率達 96.43%。

2.03.2.3 提名與遴選

德鴻科技依據提名人選的學經歷、獨立董事意見、《董事選舉辦法》及《公司治理守則》等相關規範，並考量提名人選的多元性、獨立性、應對組織衝擊的能力及利害關係人的意見，經董事會審查後，候選人名單將提交股東會投票選任。此外，依據《公司法》規定，持有本公司已發行股份總數百分之一以上的股東，得以書面形式向公司提出董事候選人名單。

2.03.2.4 利益迴避

本公司董事長無身兼高階管理階層職位，且本公司董事會議事規範及功能性委員會之組織規程中，皆有利益迴避之規定。最高管理階層則為總經理，負責本公司各項業務推展與政策執行，本公司董事長與總經理非由同一人擔任，總經理亦非董事成員。

德鴻科技之董事依據《公司章程》、《董事會議事規則》及相關法令行使職權。根據《董事會議事規則》中利益迴避的相關規定，當董事本人、其配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就會議事項有利害關係時，董事應在當次會議上主動說明該利害關係的重要內容。若該利害關係可能損害公司利益，董事應迴避相關討論與表決，並不得代理其他董事行使表決權。

此外，董事迴避的相關事項，包括其姓名、利害關係的說明及迴避情形，均詳實載明於會議記錄中，以確保透明與合規，根據 2025 年董事會記錄，對於涉及董事利害關係的

議案，相關董事均進行利益迴避，未參與討論及表決，亦未代理其他董事參與表決，充分展現本公司在董事會運作中的專業性與公正性。

至於與其他利害關係人之交叉持股情況或具控制力股東及關係人的相關資訊，均已在公開資訊觀測站、公司網站或本公司 114 年度年報第 5~8 頁揭露。

2.03.2.5 薪酬政策

薪酬結構與薪酬決定流程

本公司建立完善之薪酬政策與治理機制，適用於董事、經理人及全體員工，並透過制度化設計與績效連結機制，確保薪酬具公平性、合理性及市場競爭力，以支持公司永續經營及長期價值創造。

本公司薪酬決策採分層治理架構辦理，董事及經理人酬金制度與個別給付均須依規定提報薪資報酬委員會審議，並由董事會核定後實施，以確保決策過程之客觀性及治理透明度。

董事酬金依據「董事會績效評估辦法」及「董事及功能性委員酬金給付辦法」辦理，並依公司章程規定，於公司有獲利時提撥不高於 2% 作為董事酬勞。本公司定期進行董事會績效評估，評估內容涵蓋董事會整體運作績效、公司經營成果、未來發展策略、風險承擔能力、監督公司永續發展之責任等項目，並參酌個別董事之職務角色與實際貢獻，作為酬金分配之依據。

經理人薪酬依「經理人薪資酬勞辦法」辦理，並綜合考量其對公司營運之貢獻、整體績效及同業市場薪資水準予以訂定。績效考核機制分為工作目標達成（60%）及個人能力與特質（40%），評估指標涵蓋規劃能力、問題解決能力、創新改善能力及領導管理能力等，作為獎酬及激勵分配之重要依據。

董事及經理人酬金之訂定，除考量當期經營績效外，亦納入產業景氣、營運風險、未來發展、及永續發展績效等因素，以兼顧公司永續經營及風險控管需求。

本公司提供多元化薪酬組合，包含現金報酬、退休福利、各項津貼及其他獎勵措施，並依相關法規辦理揭露與管理。退休福利方面，高階管理階層與全體員工均享有相同之退休金提撥比例，確保全體員工退休保障。

本公司重視與員工共享經營成果，除提供具市場競爭力之薪資外，年度獎金依營收及獲利成長情形與個人績效核發。另於公司有獲利時提撥 2% 至 20% 作為員工酬勞，其中基層員工分配比例不低於 40%，以落實利潤共享之精神。

未來本公司將持續優化薪酬制度與績效管理機制，以提升人才吸引力與留任率，促進公司長期穩健發展。同時，薪酬制度將規劃結合永續發展指標及風險管理機制，以提升治理品質並降低利益衝突風險。

年度總薪酬比率

本公司員工薪酬主要包含以下項目：基本薪給（包含本薪、伙食津貼）、年終獎金及員工酬勞。薪給採職務責任制，依據薪資市場行情、公司財務狀況及組織結構，制定員工薪資標準，並確保性別平等。在相同職等與年資下，女性與男性員工的基本薪資比例為 1：1。

2025 年度非擔任主管職務之全時員工薪資資訊揭露路徑：公開資訊觀測站>彙總報表>公司治理>員工福利及薪酬統計>非主管之全時員工薪資/非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

2025 年度本公司最高個人之年度總薪酬與公司年度總薪酬中位數的比率，及最高薪酬個人之年度總薪酬增加百分比與公司總薪酬中位數增加百分比的比率，基於薪資保密原則，不予提供相關數據。

2.03.3 功能性委員會結構及運作情形

本公司功能委員會包含薪資報酬委員會及審計委員會，本屆任期均為 2025 年 5 月 22 日至 2028 年 5 月 21 日，個別成員詳細資料及委員會運作情形請詳本公司 114 年度年報第 35~37 頁、第 24~26 頁。

薪資報酬委員會

薪資報酬委員會由獨立董事擔任召集人，每半年召開一次會議，成員共 3 位（3 位均為獨立董事）負責協助董事會訂定董事及經理人的績效評估與報酬的政策、制度、標準和結構。本公司通過該委員會定期評估並檢討經理人及董事的績效考核、薪資、獎金和酬勞發放方式，並與同業水準進行比較，將建議提交董事會討論。2025 年，薪資報酬委員會共舉行了 4 次會議，出席率為 100%。

審計委員會

審計委員會由全體獨立董事組成，每季至少召開一次常會。該委員會的運作目的是監督公司財務報表的真實表達、公司內部控制的有效實施、公司法令遵循情況、公司對現存或潛在風險的管控，以及簽證會計師的選任或解任、獨立性與績效等。2025 年審計委員會共舉行了 8 次會議，實際出席率為 95.83%。

三、 利害關係人與重大主題

3.01 利害關係人議合

鑑別利害關係人

本公司參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (2015) (Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015)」的依賴程度 (Dependency)、責任度 (Responsibility)、急迫性 (Tension)、影響力 (Influence) 及多元觀點 (Diverse Perspectives) 等五大原則，判斷對本公司具有影響性及受本公司影響的團體或組織。經鑑別與本公司直接相關的利害關係人分別為員工、股東/投資人、主管機關、供應商、客戶。

為了瞭解及回應利害關係人關注的事項，我們提供不同的溝通管道與利害關係人溝通與議合，讓利害關係人能夠隨時提出意見，以瞭解不同利害關係人所關心的永續議題並給予回應。2025 年各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下表。

利害關係人	關係說明	溝通管道	溝通頻率	主要關注議題	負責單位	溝通結果
員工	公司運營 重要資產	全員會議(季) 勞資會議(季) 內部 mail 公佈欄	每季/ 按照 需求	誠信治理、經濟 績效、員工權益 及福利、人才培 育與發展	法務單位 財務單位 行政單位	定期宣導誠信經營與 法遵事項 經濟績效持續成長 與福委會定期聯辦福 利活動 每季召開勞資會議，傾 聽員工心聲 舉辦新人訓練及在職 訓練
股東/投資人	資金提供者	法說會 股東會 投資人專區網站	每季/ 按照 需求	誠信治理、法規 遵循、經濟績效	法務單位 財務單位	法人說明會 舉辦股東會 依法發布重大訊息 經濟績效持續成長
主管機關	法規遵循	申報資料 參加政府宣導會	按照 需求	誠信治理、法規 遵循、客戶隱私 與資訊安全管理	財務單位 法務單位 資訊單位	依法發布重大訊息 依法定期申報公司治 理與 ESG 重要資訊 依法定期申報職安事 件

利害關係人	關係說明	溝通管道	溝通頻率	主要關注議題	負責單位	溝通結果
供應商	供應鏈合作夥伴	選商評鑑(按需求) 供應商承諾書(按需求) 供應商評鑑(年)	每年/按照需求	誠信治理、法規遵循、資訊安全管理、風險管理、品質管理及客戶滿意度	採購單位	每年定期辦理供應商評鑑 供應商簽署承諾書
客戶	產品/服務使用者	客戶滿意度調查(年) 到場服務(月/季/按需求) 業務拜訪(按需求)	每年/季/月/按照需求	客戶隱私與資訊安全管理、品質管理及客戶滿意度	技術單位 業務單位 產品單位	客戶滿意度 4 分以上(滿分 5 分) 全年無品質重大疑慮事件

3.02 決定重大主題的流程

重大性主題評估

本公司參考 AA1000 當責性四大原則：重大性、包容性、回應性及衝擊性，並依循 GRI3：重大主題 2021，進一步評估重大主題在經濟、環境、人權等方面衝擊的顯著性，執行步驟如下：

步驟一：了解組織脈絡

本公司考量企業的營運要項、營運重點資源、企業持續營運要點，供應鏈及價值鏈的各個環節，同時關注國際永續趨勢以及國外投資評比機構對產業之關注議題，最終彙整出涵蓋 9 個治理面向、9 個社會面向及 2 個環境面向共 20 項永續議題。

項次	面向	重大主題
1	治理	風險管理
2	治理	法規遵循
3	治理	誠信治理
4	治理	經濟績效
5	治理	產品研發與創新
6	治理	供應鏈管理
7	治理	品質管理
8	治理	資訊安全管理

項次	面向	重大主題
9	治理	客戶隱私
10	社會	服務品質及客戶滿意度
11	社會	客戶關係管理
12	社會	人才培育與發展
13	社會	人權承諾
14	社會	員工多元包容與平等
15	社會	員工權益及福利
16	社會	職業安全衛生
17	社會	當地社區
18	社會	社會參與
19	環境	溫室氣體管理
20	環境	氣候變遷策略

步驟二：鑑別衝擊並評估顯著性

根據前項步驟識別出之永續議題清單，本公司進一步對各永續議題評估實際與潛在之正面及負面衝擊。

- 實際或潛在的正面衝擊可能發生於企業對該永續議題有相關管理政策並落實而產生良好或顯著績效時，為永續發展在經濟、環境、社會所產生之正面影響。
- 實際或潛在的負面衝擊可能發生於企業對該永續議題未執行或執行未盡良善管理時，企業整體營運對外部經濟、環境、社會所產生之負面影響。

步驟三：排定衝擊優先順序

本公司針對利害關係人發送問卷並經統計及整合內外部結果，將正面及負面衝擊發生可能性及衝擊程度進行統計，分別計算平均數並排序，有效評估各議題對公司營運的重要性。

發生可能性平均分數＝所有有效問卷發生可能性總分／有效回收問卷數

衝擊程度平均分數＝所有有效問卷的衝擊程度總分／有效回收問卷數。

正面衝擊風險閾值設定：同時考量發生可能性與衝擊程度，取平均分達 3.5 分以上者。

經統計超過風險閾值之正面衝擊有 3 項議題，包含：品質管理、資訊安全管理、服務品質及客戶滿意度。

正面衝擊			
重大主題	發生可能性	衝擊程度	平均分數
品質管理	3.8	3.7	3.8
資訊安全管理	3.3	3.7	3.5
服務品質及客戶滿意度	3.8	3.2	3.5
風險管理	3.5	3.3	3.4
產品研發與創新	3.3	3.5	3.4
客戶關係管理	4.3	2.5	3.4
法規遵循	3.3	3.2	3.3
經濟績效	3.3	3.0	3.2
客戶隱私	3.7	2.7	3.2
誠信治理	3.3	2.5	2.9
人才培育與發展	3.3	2.5	2.9
員工權益及福利	3.3	2.3	2.8
人權承諾	3.7	2.0	2.8
職業安全衛生	3.7	2.0	2.8
氣候變遷策略	3.3	2.2	2.8
員工多元包容與平等	3.3	1.8	2.6
供應鏈管理	2.8	2.2	2.5
溫室氣體管理	2.7	2.0	2.3
社會參與	2.2	1.7	1.9
當地社區	1.8	1.5	1.7

負面衝擊風險閾值設定：優先考量具有高負面衝擊程度之議題，儘管其發生可能性低，取衝擊程度大於 4 分者；或，同時考量發生可能性與衝擊程度，取平均分達 3.5 分以上者。

經統計超過風險閾值之負面衝擊有 4 項議題，包含：品質管理、產品研發與創新、客戶隱私、資訊安全管理。

負面衝擊			
重大主題	發生可能性	衝擊程度	平均分數
品質管理	2.7	4.3	3.5
產品研發與創新	2.7	4.0	3.3
客戶隱私	2.3	4.3	3.3
資訊安全管理	2.5	4.0	3.3
服務品質及客戶滿意度	3.0	3.5	3.3
風險管理	2.3	3.7	3.0
經濟績效	2.5	3.5	3.0
員工權益及福利	2.8	3.0	2.9
客戶關係管理	2.8	2.8	2.8
誠信治理	1.8	3.7	2.8
法規遵循	1.8	3.3	2.6
人才培育與發展	2.2	2.7	2.4
人權承諾	1.7	2.2	1.9
員工多元包容與平等	1.7	2.0	1.8
氣候變遷策略	1.5	2.2	1.8
溫室氣體管理	1.5	2.2	1.8
供應鏈管理	1.3	2.2	1.8
職業安全衛生	1.2	2.2	1.7
社會參與	1.5	1.5	1.5
當地社區	1.3	1.5	1.4

步驟四：確定重大主題

經調查統計利害關係人關注度結果，取平均分達 4 分以上者共 7 項議題，包含：誠信治理、法規遵循、客戶隱私、資訊安全管理、風險管理、經濟績效、及服務品質與客戶滿意度。

關注度						
議題	主管機關	供應商	股東/投資人	客戶	員工	整體平均
誠信治理	5.0	4.3	4.7	4.0	4.7	4.5
法規遵循	5.0	4.3	4.7	4.0	4.3	4.5
客戶隱私	5.0	4.0	4.0	4.7	4.3	4.4
資訊安全管理	5.0	4.3	3.3	4.7	4.0	4.3
風險管理	4.3	4.3	4.0	4.7	3.7	4.2
經濟績效	4.3	3.0	4.7	4.0	4.7	4.1
服務品質及客戶滿意度	3.3	4.3	3.7	4.7	4.0	4.0

綜合歸納結果

本公司根據分析方法的流程，並整併永續議題衝擊的顯著程度以及利害關係人關注度，取共同交集歸納出本公司共 6 項重大主題，包含：客戶隱私與資訊安全管理、品質管理與客戶滿意度、誠信治理與法規遵循、產品研發與創新、經濟績效、及風險管理。本公司首次出版報告書，無前一年主題資料比較。

本公司將針對重大主題擬定相對應的政策及目標，並規劃實際行動時所應對的方案。

3.03 重大主題列表

根據分析方法的流程，永續小組整併永續議題衝擊的顯著程度以及利害關係人關注度，歸納出 6 項重大主題，如下：

- (1) 客戶隱私與資訊安全管理
- (2) 品質管理與客戶滿意度
- (3) 誠信治理與法規遵循
- (4) 產品研發與創新
- (5) 經濟績效
- (6) 風險管理

3.04 重大主題之管理

政策與承諾、所採取之行動、績效目標及指標執行情況

本公司依照各項重大主題的衝擊性質，制定對應的政策與管理行動，由權責單位負責追蹤政策與策略執行之有效性，並訂定指標目標，定期檢視目標達成率。以下按照各重大主題分別說明。

重大主題 [權責單位]	政策與承諾	2025 年達成	2026 年目標
客戶隱私與資訊安全管理 [資訊部]	德鴻科技訂定資訊安全管理系統之「資訊安全政策」、「資訊安全管理程序」等內部規章，並遵循 PDCA 管理模式改善稽核缺失，定期辦理資訊安全內部稽核，檢視資安執行情形，確保公司落實 ISO/IEC 27001:2022 管理機制，強化風險控管及營運韌性。 並因應「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」以及 ISO/IEC 27001:2022 隱私相關規範，訂定相關辦法並定期進行資安政策宣導，確保同仁妥善保護客戶隱私資訊與機敏性資料，避免於執行受委託作業時致客戶隱私遭洩漏。	1. 成立資訊安全委員會，並採 PDCA 管理循環模式運作資訊安全與隱私保護管理制度 2. 取得 ISO/IEC 27001:2022 驗證 每年社交工程演練，未通過率≤5 %	1. 持續維持 PDCA 管理循環模式運作資訊安全與隱私保護管理制度 2. 維持 ISO/IEC 27001:2022 驗證 每年社交工程演練，未通過率≤5%
品質管理與客戶滿意度 [技術服務處]	超過 33 年長期的經營與培養，技術服務團隊覆蓋的技術領域廣泛且深入掌握核心技術，提供客戶貼心服務及優質品質，並建置 VIP 客戶 0800 免付費 24 小時服務專線，確保全年無休的專業服務，並透過每年客戶滿意度調查與客戶訪談等方式，持續增進服務品質管理與優化。	1. 對象：3 家關鍵客戶進行深度訪談 2. 指標：技術支援、問題解決能力、專業素養 3. 平均滿意度：4 分以上(滿分 5 分)	1. 對象：4 家關鍵客戶進行深度訪談 2. 指標：技術支援、問題解決能力、專業素養 3. 平均滿意度：4.1 分以上(滿分 5 分)
誠信治理與法規遵循 [行政管理處]	德鴻科技基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為。並訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準	1. 董事及管理階層完成誠信經營課程、性騷擾防治課程與測驗 全體員工完成誠信經營課程及性騷擾防治	1. 董事及管理階層完成誠信經營課程、性騷擾防治課程與測驗 全體員工完成誠信經營課程及性騷擾防治

重大主題 [權責單位]	政策與承諾	2025 年達成	2026 年目標
	則」、「防範內線交易管理辦法」等辦法，明確規範所有人員皆應遵守的相關法令。	課程 2. 無發生重大違反法規事件	課程 2. 無發生重大違反法規事件
經濟績效 [財務部]	德鴻科技協助企業從客戶接觸、內部協作、數據分析到再接觸策略分析，完整的管理及優化客戶體驗全生命週期，提升企業的客户忠誠度、貢獻度及滿意度，並透過『AI 智能』及『雲端應用』二大核心科技，有效降低企業營運管理成本，協助企業持續提升創新力、競爭力及獲利力。	1. 達成經營獲利且持續成長	1. 經營獲利且持續成長
產品研發與創新 [產品處]	德鴻科技的經營理念是「以科技創造卓越的客戶體驗」，持續導入創新科技以保持產品的創新與競爭力，透過公司內部的產品策略會議制定產品發展計劃，並於產品研發完成後舉辦產品發表會，對目標市場發佈產品的創新與應用。導入 AI 協作工具提升研發團隊的生產力，積極學習與運用創新的技術，持續產品研發的創新。	1. 創新投入新一代 AI 智能產品研發，並於 2025 Computex 台北國際電腦展展出創新的語音 AI 應用產品「智能助理 Agent Copilot」。 2. 積極學習與導入創新 AI 協作工具，導入 AI 開發協作工具提升研發團隊生產力。	1. 持續市場發展趨勢調查及投資創新產品研發，發佈創新應用產品。 2. 持續學習及導入 AI 創新協作工具，提升團隊生產力。
風險管理 [行政管理處]	為促進公司之持續營運及企業永續發展，特訂定「風險管理政策與程序」，以資遵循。其宗旨在要求公司於從事各項營運活動時，應從企業永續經營之角度審慎檢視內外部可能發生的潛在風險，落實風險管理機制運作，以及提升風險管理分工效能，以期能合理確保公司策略目標之達成。	1. 訂定「風險管理政策與程序」，並經董事會核准通過。	1. 依循「風險管理政策與程序」，落實風險管理機制運作。 2. 定期向董事會報告風險管理運作情形。

四、治理面

4.01 經濟績效

營運表現

2025 年德鴻科技股份有限公司總營收為 384,828 仟元，較 2024 年成長 30.1%，全年稅後淨利為 54,178 仟元，每股盈餘為 2.00 元，其它財務績效說明與分析，可詳閱本公司合併財報。

2025 年德鴻科技股份有限公司財務表現		單位新台幣仟元
資產總額		594,168
債務比例		20%
權益比例		80%
產生的直接經濟價值		
營業收入		384,828
營業外收支		3,992
分配的經濟價值		
營業成本		162,505
員工薪資福利		167,634
支付出資人款項		3,973
支付政府的款項		530
社會投資		NA
留存的經濟價值		54,178

註 1：2025 年無取自政府之財務補助。

註 2：支付政府款項為營業所得稅支付。

註 3：支付出資人款項及支付政府款項皆為實際支付數。

4.02 稅務

稅務政策

德鴻科技承諾不利用租稅天堂及低稅負區進行規避稅負，拒絕透過特殊架構或非常規交易進行稅務移轉利潤。公司遵循法律規範及立法精神來處理所有稅務事務。

稅務治理制度

德鴻科技擁有健全的稅務治理制度，每年檢視海內外各營運據點的稅務遵循狀況與稅法新訊，以充分掌握風險及全球稅務趨勢。

德鴻科技為確保稅務遵循，掌握跨國間財稅差異，提升全球稅務管理細緻度，致力於將風險降至最低。內部設有檢舉專線及郵件信箱，供員工檢舉不合法或不道德之事項。

利害關係人稅務議題之溝通與管理

德鴻科技積極透過多方管道與利害關係人進行交流，並響應國際稅務倡議，以實際行動支持稅制改革，致力於共同建立公平且良善的稅務環境。

年度稅務繳納狀況

德鴻科技 2025 年全球各稅務管轄區稅前淨利、所得稅繳納等資訊如下。

單位：新台幣仟元

國別	營業收入	稅前淨利	所得稅費用	有效稅率	當期支付所得稅	當期支付所得稅有效稅率
臺灣	327,690	67,469	13,301	20%	530	1%
中國	60,538	(2,524)	3,401	—	—	—

註 1：本公司稅務資訊基於不同地區的税法要求，包含營業稅、所得稅及其他相關稅費。

註 2：台灣及中國的主要經濟活動包括研發、服務及技術支援。

註 3：其他稅費包括地區性稅收及其他附加費用。

註 4：2025 年度所得稅費用及有效稅率按當地税法計算，並考慮各項稅務優惠政策。

註 5：本報告中所有數據均以新台幣計算。

註 6：台灣及中國稅前淨利和所得稅費用在公司整體財務表現中佔有重要地位。

4.03 誠信經營

4.03.1 誠信經營理念、政策、行為規範

本公司參考「上市上櫃公司誠信經營守則」、「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」、「誠信經營作業程序及行為指南參考範例」，制訂公司誠信經營的政策規範，包含本公司「誠信經營守則」、「道德行為準則」、及「誠信經營作業程序及行為指南」等辦法，針對特定風險訂定相關預防措施及事後補救制度，並設有獨立監督單位，跟進事件後續處理狀況，以確保本公司能達成誠信經營標準的要求及目標。本公司制定的誠信經營守則由董事會核准後實施。

為讓員工、供應商等利害關係人瞭解本公司之誠信經營政策，本公司實施一系列措施及管理機制，包括要求相關利害關係人簽署文件，並利用電子郵件、溝通會議、線上線下

課程等管道與舉辦教育訓練宣導誠信經營守則，並針對供應商審查及篩選符合誠信經營標準的合作夥伴。

身分	時間點	訓練課程或簽署文件	2025 完成
新進員工	入職時	參與誠信經營新人宣導、履行保密措施	100%
現任員工	每年	參與集團誠信經營年度調訓並通過測驗 參與全員定期大會宣導 防範內線交易、履行保密措施	100%
治理單位及管理階層	就任時	董事及經理人簽署遵循誠信經營政策聲明書 參與集團誠信經營年度調訓並通過測驗 防範內線交易、履行保密措施	100%
新進供應商	簽約前	供應商永續責任承諾書 反貪腐、尊重智慧財產權、公平競爭、履行保密措施	100%
現有供應商	簽約時	供應商永續責任承諾書 反貪腐、尊重智慧財產權、公平競爭、履行保密措施	100%

獨立溝通管道

本公司設有獨立溝通管道，包括專線電話、網站、專屬信箱、實體意見箱，當員工、供應商或其他利害關係人發現他人疑似有違反誠信經營的行為，皆可透過上述管道匿名舉報；或是對本公司誠信經營規範有疑義時，亦可於上述管道提出問題。受理問題後，專責單位必須按照標準流程處理，並定期將處理狀況回報予申訴人或提問人。若屬舉報事件，應就檢舉內容及相關事證進行調查，若檢舉事情涉及到董事、經理人，應呈報至獨立董事。

申訴事件標準處理流程

本公司建置完善之誠信申訴與檢舉機制，提供內外部人員安全、暢通之申訴管道，並確保案件處理之公正性與保密性，其流程如下：

- (1) 受理：收到申訴或舉報後，專責單位確認資料完整性並立案。
- (2) 調查：組成獨立調查小組，對申訴或舉報事件進行詳細調查，包括蒐集證據和訪談相關人員。
- (3) 處理：若調查結果顯示被檢舉人確實有違反法令或公司誠信經營政策與規定，將根據情節輕重進行懲處，如終止僱傭契約、業務往來合約等。
- (4) 改善：針對事件發生原因，制定並實施改善措施，以預防類似事件再次發生。
- (5) 回報：調查結果及處理情況將定期回報，並依法向董事會報告。

4.03.2 反貪腐機制

本公司秉持誠信經營之核心價值，致力建立公開透明與廉潔之營運環境，並訂定明確之誠信經營政策，制定具體之反貪腐及不誠信行為防範方案（以下簡稱防範方案），內容涵蓋作業程序、行為準則及教育訓練等面向，以系統化方式降低經營風險，確保各項業務活動符合法令規範及道德標準。經董事會通過，作為全體員工及利害關係人共同遵循之行為準則，建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

前述防範方案之訂定，均依循本公司及所屬集團企業營運所在地之相關法令與規範，並於制定過程中，適時與員工、重要商業往來對象及其他利害關係人進行溝通與意見交流，以提升制度之周延性與實務可行性。

本公司建立不誠信行為之風險評估機制，定期針對營運活動進行風險辨識、分析與評估，聚焦於具較高風險之業務領域，據以擬定及強化防範措施，並持續檢討與優化防範方案之妥適性與有效性，以確保反貪腐管理機制能隨內外部環境變化持續精進。

本公司透過制度建立、教育宣導與風險管理之整合推動，積極形塑誠信、負責與永續之企業文化，並致力成為利害關係人信賴之企業。

德鴻科技配合法規進行檢視作業，審視行為準則規章的妥適性及有效性。當必要時，會修正相關規範及評估是否有不誠信行為、風險及業務活動隱患。本公司於 2025 年進行 100% 營運據點法遵合規檢視及監控，強化內控管理機制，確保合規性及誠信經營落實。

反貪腐教育訓練

本公司定期透過公開承諾、資訊宣達及教育訓練等方式，深化誠信經營之理念，宣導對象包含董事會成員、全體員工及供應商，形塑誠信經營之企業文化。執行成果如下：

- 董事會成員：2025 年 11 月透過 email 向所有董事會成員宣導公司誠信經營政策，並說明相關政策推動情形，並要求董事完成「集團誠信經營年度調訓」及測驗，完訓率為 100%。
- 員工：本公司要求所有員工每年至線上系統完成「集團誠信經營年度調訓」及測驗，2025 年共 93 位在職員工參加，完成率為 100%；2025 年公司內部舉辦與誠信經營相關之宣導與訓練課程，包含新進同仁及在職同仁，總時數為 67 小時。
- 供應商：本公司要求所有新訂單供應商簽署「供應商永續責任承諾書」，承諾書內容包含勞動權益與人權方面、環境保護方面、誠信經營道德方面等相關項目，2025 年所有台灣地區新訂單供應商簽署率為 100%。

貪腐事件處理

2025 年本公司無任何貪腐不法案件發生。

4.03.3 反競爭行為

反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為

本公司致力於維持公平競爭的市場環境，嚴格遵守相關的反競爭法規和政策。

2025 年公司未參與任何形式的反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為。

4.04 溝通管道及申訴機制

補救負面衝擊之措施及執行有效性

為即時降低負面衝擊對利害關係人或公司營運的影響，本公司針對各項議題設置申訴機制，當利害關係人發現潛在或已發生的負面衝擊事件時，可與權責單位反映，權責單位於收到申訴案件時，應即時處理制定因應措施。

檢舉與申訴事件機制說明	
檢舉不法行為或違反誠信經營守則相關規範	違反誠信經營守則相關規範之檢舉內容，由本公司法務單位處理，並依檢舉與申訴之事件內容進行後續處理程序。檢舉情事涉及董事或高階主管，應呈報至獨立董事。
遭受歧視或性騷擾等不當對待之申訴	遭受歧視或性騷擾等不當對待之檢舉或申訴，由本公司人資單位處理，依據本公司訂定之工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範，進行後續處理程序。在面對歧視或性騷擾等不當對待時，本公司將明確回應並採取不隱忍及不縱容的態度。

申訴及建議管道與程序

為建立誠信透明之企業文化，促進健全經營，並提供公司內、外部人員對各類不法行為、不當對待及違反法令或公司規範事項之反映機制，本公司訂定《檢舉暨申訴管理辦法》，作為檢舉、申訴案件受理、調查及處理之依據。

本公司鼓勵員工、客戶、供應商、合作夥伴及其他利害關係人，透過檢舉電子郵件信箱或其他申訴、建議管道提出檢舉或申訴。無論案件涉及內部員工或外部人員，只要發現疑似不法、不當或違反誠信經營原則之行為，皆可依規定提出反映。

為保障檢舉人權益，本公司秉持匿名受理及保密原則，檢舉人得以具名或匿名方式提出案件；對於檢舉人身分、檢舉內容及調查過程均採取嚴格保密措施，除依法令規定或因調查程序之必要外，不得洩露相關資訊。同時，公司嚴禁任何因提出檢舉或申訴而衍生之報復、歧視或其他不利對待，以確保檢舉人之權益獲得充分保障。

為確保案件處理之公平、公正與透明，本公司設立獨立調查單位，依客觀、公正原則進行受理、調查及處理，並視案件需要採取適當改善與矯正措施，持續追蹤辦理情形。此外，公司亦於官方網站公開檢舉及申訴管道，提供內外部利害關係人便利且暢通之反映機制，落實誠信經營與企業治理精神。

- 申訴及檢舉信箱：hr@grandsys.com
- 申訴及檢舉專線：(02)6611-0777 分機 8657
- 實體意見箱：郵寄到本公司台北辦公室-台北市大同區重慶北路二段 243 號 13 樓

2025 年度本公司共接獲二件申訴案件，申訴議題涉及職場不法侵害事件。公司依相關規範啟動調查程序，並成立包含外部專業成員之調查小組，以確保調查之客觀性與公正性。所有調查作業均依法辦理，並嚴格遵循保密原則，以保障相關人員權益。

經調查小組審慎查證及綜合評估後，最終調查結果認定該二申訴案件均不成立。本公司已依程序將調查結果通知申訴人及被申訴人；整體事件處理結果已提報管理層，並持續透過教育訓練、宣導及溝通機制，致力於營造安全、尊重與友善之職場環境。

2025 年度本公司未接獲任何涉及誠信經營議題之檢舉案件，如有涉及重大違反公司內部規範之情事，將依公司既定政策及相關程序嚴謹處理；其處理結果將提報公司管理層，並依規提報董事會審議，以持續強化公司治理機制。

4.05 風險管理

4.05.1 風險管理機制

德鴻科技深信健全的風險管理為企業永續經營之核心基石。本公司採取預防性政策進行風險管理，核心宗旨為「化風險為永續動力」，旨在從企業永續經營之角度審慎檢視內外部潛在風險，以確保公司策略目標之達成，並保障利害關係人權益。

風險治理架構與程序

本公司已建立層級明確之風險治理架構，落實分工與執行效能：

- 最高決策與督導層：董事會為最高決策單位，負責核定風險管理政策，督導制度執行並確保其有效性；審計委員會負責監督整體執行進度與改善情形。
- 執行與統籌層（風險管理小組）：由總經理擔任召集人，成員涵蓋各單位最高主管，負責跨部門風險整合、策略擬定、執行監督及進度追蹤，並每年至少一次向審計委員會及董事會報告。
- 一線辨識與控管層：各功能單位主管負責所屬業務風險之辨識與監控，並由全體員工於日常作業中落實風險控管。

- 獨立查核層：稽核室依年度稽核計畫持續監督內控制度之執行，並將查核結果及改善建議定期呈報董事會。

本公司依循標準化之四步循環，建構風險管理流程，並逐步推動各項機制之導入與優化：

- (1) 風險辨識：針對銷售、研發、技術服務、財務、法遵、供應鏈、人資及資安等範疇，辨識業務活動中之潛在風險因子。
- (2) 風險衡量：本公司已建立風險衡量之評估架構，規劃透過質化或量化指標分析風險發生之頻率與衝擊程度，並評估風險等級、風險胃納及承受度；相關機制刻正逐步導入中。
- (3) 風險回應：已規劃風險回應原則，依成本效益排序，採取降低、轉移、避免或接受等對策；相關機制逐步建置中。
- (4) 改善監控：已規劃風險監控與改善機制，透過績效指標追蹤執行情形並持續優化，以強化風險管理有效性。

2025 年核心風險因應成果

針對 2025 年度識別出的四大核心風險，公司已依策略完成相關行動：

風險	等級	因應行動
策略風險 -技術快速演進 (AI、雲端)及特定市場政策變動	高風險	- 研發與轉型：持續關注 AI 與雲端轉型趨勢，確保產品開發貼合客戶真實應用場景。 - 國際認證落實：落實 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並通過 ISO 27001 資安認證。 - 市場拓展：成功向零售、遊戲及航空等多元產業延伸，降低對單一市場的依賴。
營運風險 -人才短缺及人力成本上升	中高風險	- 營運轉型：積極推動「訂閱制」與「維護收入」，將一次性專案收入轉化為穩定的經常性收入，有效降低業績波動對營運的影響。 - 人才佈局：透過分散式研發中心吸引北部以外人才，並落實內部職涯晉升制度與教育訓練。
供應鏈風險 -對單一原廠依賴程度較高	高風險	- 鞏固合作：取得 Genesys 金級經銷商（Premier Partner）認證，確保經銷權之穩定性。 - 自主研發：持續投入自主品牌全媒體通訊平台（GECC）研發，並建立 Cisco 等替代方案以提升方案自主性。
資安與財務風險	中風險	資安治理：設置資安長與專責小組，落實「3-2-1 備份原則」並執行年度營運持續演練（BCP），確保系統災難復原能力。

風險	等級	因應行動
-資通安全與個人資料保護風險，及匯率波動		- 隱私保護：於 AI 模型研發中採取「數據脫敏處理」，從源頭規避個資損害風險。 - 財務避險：財務部透過自然避險與外幣部位調節，有效降低匯率波動對損益之衝擊。

2025 年執行結果

於 2025 年度，本公司風險管理機制已完成基礎架構建置，並持續推動各項管理程序之導入與優化：

- 制度確立：2025 年 6 月 19 日經董事會通過《風險管理政策與程序》，建立標準化風險管理制度。
- 管理層共同檢視：由管理階層（風險管理小組）持續檢視核心風險，確保因應措施依計畫推動。
- 外部專業輔助：於 IPO 輔導期間，參考輔導券商中信證券之專業建議，進行市場集中、技術競爭及供應鏈依賴等風險辨識與檢視，並據以強化內部風險控管與內控制度。
- 溝通透明化：2025 年度主要風險執行情形已於 2026 年 3 月完成審議，並呈報董事會。

4.05.2 法規遵循

本公司於報導期間內並無發生任何違反公司治理、環境及社會相關法令的情況發生。

註：本公司對重大性判定標準為涉及公司運營核心且對公司聲譽或財務狀況產生重大影響的事件，罰款金額是否達到或超過新臺幣 20 萬元。

4.06 資訊安全與客戶隱私保護

4.06.1 資訊安全管理

資訊安全治理架構

德鴻科技由資訊部設置專責資安主管與資安人員針對資訊安全之防駭、防毒、防災進行規劃，制定公司資安政策與因應措施，執行相關資安作業，定期彙整提供稽核進行查核，如需改善，由資訊部提出改善計畫並進行改善與追蹤。

德鴻科技於 2025/09/23 取得 ISO/IEC 27001:2022 驗證證書，並依循 ISO/IEC 27001:2022 設置資訊安全委員會，資訊安全委員會由資訊安全長帶領，下轄資安執行組與內部稽核組，所有資安工作由資安執行組執行與紀錄，並由內部稽核組進行內部稽核與流程監督。

資訊安全委員會定期執行資安風險評鑑，進行資安管理審查活動，確保資訊安全之完整性，同時依照條文要求每年進行內部稽核與外部第三方公正機關複驗，保持證書有效性。

資訊安全政策

德鴻科技制定並公布『資通安全維護管理辦法』作為資通訊安全之核心原則，並以『持續保護、強化應變、自動偵測、快速復原』作為資通安全核心政策，根據此政策制定相關資安管理辦法與資安活動規範，並根據實際狀況隨時修正管理辦法，以達成完善之資通安全目標。

資訊安全目標

2025 年之資訊安全目標與執行狀況如下：

- (1) 資通系統操作人員需接受全體參加之資通安全教育訓練，本年度第一季完成。
- (2) 資訊安全主管及負責人員，需接受資通安全專業教育訓練，每人每年執行 8 小時，於第三季完成。
- (3) 對外服務之核心資通系統，需執行弱點掃描，每月自動執行乙次，於執行後三個月內將高風險弱點 100% 完成控制。
- (4) 本公司郵件服務之使用人員，需接受郵件社交工程演練，每年執行乙次，並對開啟連結、輸入資料人員實施教育訓練，於第三季完成。
- (5) 本公司若發生資安事件，應於規定的時間完成通報、應變及復原作業，每年完成一次災備演練，於 10 月份完成演練。

資料存取控管

員工所使用系統帳號及其所設定密碼應符合系統複雜度原則，並定期更新密碼，並依職能設定各系統權限以作為有效控管機制、製作檢核表以記錄各系統設備問題處理...等，並妥善進行特權帳號之管理，以維護核心系統之安全。

設備安全

- (1) 設備機房得設置溫度控制、異常警告等相關安全監控措施並應考量地震、火災等不可抗力事故發生時之緊急應變措施。
- (2) 公司配屬電腦設備皆應安裝防毒軟體，並維持最新病毒碼，並限制外部裝置之使用。

- (3) 禁止使用未經授權軟體，員工內部電腦軟體統一由資訊部監控，並依工作型態配置預設軟體。
- (4) 重要設備建置 UPS 以確保不會因為瞬間斷電造成設備損失。
- (5) 建置 SIEM、ITAM 等資安與資產資訊監控系統，隨時監控系統紀錄與狀態，預防資安事件之發生。
- (6) 定期進行設備之弱點掃描工作，確保相關設備之安全性。

資安宣導與檢核

- (1) 隨時宣導資訊安全資訊，並每年進行一次全員資通安全政策宣導事宜。
- (2) 每年進行至少一次社交工程演練以養成同仁資安意識。
- (3) 每年至少進行一次業務持續運作演練，確保核心設備之持續運作能力。
- (4) 定期內外稽、並由稽核人員報告董事會，包括公司層級之資安稽核、ISMS 層級之內部稽核以及外部第三公證單位之外部稽核。

資訊安全管理系統

配合佳世達集團統一資安要求與上市櫃公司資安管控指引之要求，搭配 ISO/IEC 27001:2022 要求建立資訊安全管理系統(ISMS)，持續監控與改善相關資訊安全活動，確保以下資安活動之進行：

- (1) 於公司內部控制制度之電腦資訊循環中訂有資通安全檢查之控制作業，作為同仁遵行依據，同時不定期檢討內控制度之有效性，進一步強化及落實。
- (2) 加入 TWCERT 等組織，隨時取得最新弱點資訊並評估是否會有設備受到安全漏洞之影響。
- (3) 持續建置與優化資訊安全管理系統(ISMS)，強化資安防禦機制。
- (4) 稽核人員每年對公司資訊安全管理進行稽查，以了解資安運作狀況，評估對各項風險控制及異常事項之改善是否確實，以降低及避免相關資安風險。
- (5) 持續要求相關人員進行資通安全相關訓練，持續強化自身防禦能力。
- (6) 依循 ISO/IEC 27001:2022 條文與附錄 A 精神，妥善管理資訊安全活動之機密性、完整性與可用性。

資訊安全投入資源

- (1) 網路硬體設備：防火牆、AD 網域控制站、NAS 備份系統與相關服務之硬體設備等。

- (2) 建置相關資安監控機制，隨時監控電腦設備的狀況以預先預防並即時處理可能的資安問題，並定期進行設備弱點掃描，確認高風險設備皆可於第一時間解決資安漏洞。
- (3) 投入人力：每日各系統狀態檢查、定期備份及備份媒體異地存放之執行、每年系統災難復原執行演練、資訊人員不定時進行資安課程進修，新進人員皆須簽定資通安全保密協定。
- (4) 每月規劃 ISO/IEC 27001:2022 每年應執行資訊安全活動，確保資訊安全活動皆符合 ISO/IEC 27001:2022 之要求。
- (5) 每年年初進行全體人員之資安宣導，每人至少完成一小時之線上宣導課程，並於每季季會再次進行資訊安全宣導活動以確保全體人員具備資訊安全意識。
- (6) 2025 年進行兩次社交工程演練，每次演練誤入釣魚郵件之比例皆小於 5%，誤入者於一個月內完成相關宣導課程。

4.06.2 客戶隱私保護

本公司高度重視客戶隱私保護與資訊安全管理，於業務營運及系統服務過程中，皆依循個人資料保護法及相關資訊安全規範辦理，建立完善之資料存取權限管理、系統安全防護及內部控管機制，以確保客戶資料之機密性、完整性與可用性。

為降低資訊安全風險，本公司持續強化資安管理措施，包括防火牆與端點防護機制、資料備份與異常監控、權限分級管理及員工資安教育訓練，並定期檢視資訊系統與作業流程，以提升整體資訊安全防護能力。對於涉及客戶資料之專案與服務，亦依據合約及內部規範執行資料管理與保密措施，避免未經授權之存取、洩漏或濫用情形發生。

此外，本公司設有資訊安全事件通報與應變機制，若發生疑似資安事件，將立即進行調查、風險評估及改善處理，以降低事件影響並防止類似情況再次發生。

2025 年度本公司並未接獲任何經證實的客戶隱私侵犯投訴，亦無來自監管機關的相關投訴。此外，本公司在資訊安全方面持續投入，報告期間內未發生任何客戶資料洩露、失竊或遺失事件。

4.07 參與各類社團組織

德鴻科技保持政治中立，不以公司名義參與政治選舉公關或進行任何政治捐獻，但仍鼓勵員工履行公民義務，2025 年無任何政治捐獻相關支出。

德鴻科技積極參與相關產業組織、技術聯盟及活動，以獲取產業與技術新知，並與相關領域的企業與機構建立良好合作關係，共同促進產業的永續發展。自民國 95 年起加入臺灣客服中心發展協會，並成為創始會員，共創產業與企業永續成長。

臺灣客服中心發展協會為依法設立、非以營利為目的之社會團體。成立宗旨為聯絡各客服中心管理者及相關人員，進行經驗分享(Experiences Sharing)、新知學習(Expertise Learning)、人員訓練(Employee Training)、訊息溝通(Event Discussion / Reporting)等目標，協力發展與提昇臺灣客服中心之服務品質與效率為宗旨。

4.08 供應鏈管理

供應鏈管理政策與願景

德鴻科技專注於軟體設計與資訊服務領域，並視供應商為推動永續經營的重要合作夥伴。為建立兼顧環境保護、社會責任及公司治理之永續供應鏈體系，本公司訂有《供應商管理辦法》，除維持既有品質、交付及履約管理要求外，並將環境（E）、社會（S）及治理（G）等永續發展理念納入供應商管理機制，積極推動供應鏈永續發展與責任治理。

為將永續發展及風險管理落實於供應鏈管理，本公司另訂定《供應商永續責任承諾書》，作為供應商遴選、合作及管理之重要依據，要求新進及既有供應商共同遵循下列永續責任規範：

供應商永續責任承諾

- 環境保護規範

供應商應遵循環境保護相關法令及永續發展原則，落實節能減碳、資源回收再利用、污染防治及廢棄物妥善處理等環境管理措施，以降低營運活動對環境造成之影響。

- 人權與社會責任規範

供應商應遵守勞動法令及職業安全衛生相關規範，保障勞動人權，禁止使用童工、強迫勞動及任何形式之歧視行為，並提供安全、健康及友善之工作環境。

- 資通訊安全與隱私保護規範

供應商應遵守資訊安全及個人資料保護相關規定，建立適當之資訊安全管理措施，妥善保護商業機密、客戶資料及相關資訊資產，維護資訊安全及隱私權益。

實施情形與管理機制

本公司要求供應商於合作前簽署《供應商永續責任承諾書》，承諾遵循環境保護、勞動人權、職業安全衛生及資訊安全等相關規範。為強化供應鏈永續管理及降低營運風險，本公司於承諾書中明訂違規處理及終止合作機制；如供應商發生重大違反環境保護、勞動人權、職業安全衛生或資訊安全等規範之情事，經查證屬實後，本公司得依相關約定採取適當處置措施，必要時終止合作關係。

供應商選商機制

本公司採行制度化且跨部門參與之供應商遴選程序，由採購、財務、產品及需求單位共同審查潛在供應商資格，以確保合作夥伴具備履約能力及風險管理能力。選商評估項目包括：

- 財務穩健性：評估營運持續能力及財務透明度。

- 產品與服務品質：確保產品及服務符合品質要求。
- 技術與創新能力：評估技術實力及創新發展潛力。
- 誠信經營與法令遵循：檢視企業誠信紀錄及法規遵循情形。
- ESG 認知與承諾：評估供應商對永續議題之重視程度及配合意願。

供應商評鑑與永續推動

本公司實施供應商評鑑制度，透過年度績效評估及 ESG 績效調查，持續強化供應鏈管理與價值鏈永續發展。

年度績效評鑑：由採購及使用部門依據交期、品質、服務及配合度等指標進行評分，作為持續合作及供應商管理之參考依據。

ESG 績效評鑑：2025 年度共計 33 家供應商參與 ESG 自評，問卷回覆率達 70%。評鑑結果如下：

評鑑面向	平均得分	績效說明
環境（E）	76.3	已建立基本環境管理措施，並持續推動改善。
社會（S）	90.8	普遍重視勞動人權保障及職場安全。
治理（G）	76.8	已建立基本治理制度及法令遵循機制。

在地採購策略

本公司秉持支持在地產業發展及降低運輸過程環境負荷之理念，積極推動在地採購。2024 年度當地採購比例為 29%，2025 年度提升至 46%，持續強化在地供應鏈合作，降低運輸相關碳排放。

持續改善與未來展望

本公司將持續強化供應商永續管理，透過評鑑制度、教育宣導及溝通輔導等機制，提升供應商對環境保護、勞動人權、職業安全衛生及資訊安全等議題之重視與實踐能力。

未來將持續提升 ESG 評鑑涵蓋率及管理效能，逐步強化供應鏈永續治理，提升供應鏈韌性與競爭力，攜手供應商共同邁向永續發展目標。

4.09 品質管理與客戶滿意度

德鴻科技長期深耕語音大數據分析及客服中心應用領域，致力於協助企業提升客戶體驗與營運效率。公司深信服務品質與客戶滿意度為企業永續經營的重要基礎，不僅影響客戶營運績效，更攸關企業聲譽及市場競爭力。因此，德鴻科技將「品質管理與客戶滿意」列為重要管理議題之一。

藉由品質管理制度、客戶權益保障、客戶滿意度調查及申訴管理機制等多元措施，建立完整的客戶關係管理循環，並將客戶回饋納入產品優化與服務改善流程，持續強化客戶信任與長期合作關係。

4.09.1 品質管理制度

品質管理制度範圍涵蓋產品開發、專案建置、系統維運及技術服務等全生命週期作業，結合標準化流程及持續改善機制，確保產品與服務品質符合客戶需求及相關法規規範。

專案品質管理

在專案管理流程方面，涵蓋需求分析、系統設計與開發、系統整合測試、使用者驗收測試及正式上線等階段。各階段均依既定程序執行品質檢核與成果確認，以確保交付成果符合客戶需求與專案目標。

維運服務管理

針對維護合約客戶及重要客戶，公司提供 0800 免付費服務專線、定期系統健康檢測及專業技術支援服務，協助客戶即時排除系統異常與潛在風險，維持系統穩定運作與服務持續性。

資訊安全與法規遵循

公司重視客戶資料保護及資訊安全管理，依循《個人資料保護法》相關規範，並參考金融產業監理要求（如 GCB、FCB 等規範），逐步建立資訊安全管理制度與控制措施，持續強化產品及服務之安全性與可靠性，保障客戶資訊安全。

持續改善機制

公司透過 Mantis 問題追蹤系統進行案件管理，完整記錄問題處理歷程，並執行根因分析（Root Cause Analysis, RCA）。重大事件納入跨部門檢討機制，每季辦理 Quarterly Update 會議，分享專案執行經驗、客戶回饋及改善成果，並導入 PDCA 管理循環，持續提升產品品質與服務效能。

4.09.2 客戶權益保障

公司秉持誠信經營原則，致力保障客戶於產品導入、系統使用及維運服務過程中的各項權益，並透過透明資訊揭露、完善溝通機制及即時服務管道，建立與客戶長期穩定的合作關係。

客戶權益保障政策

管理面向	管理措施
資訊揭露與行銷透明	據實揭露產品功能、技術規格、授權範圍及服務內容，確保資訊完整透明。
資訊安全與系統可靠性	執行系統監控、漏洞檢測、風險評估及維運管理，保障客戶資料安全與系統穩定。
服務品質與溝通管理	透過專案會議、技術訪談及維護回報機制，持續掌握客戶需求與服務品質。
滿意度追蹤與持續改善	定期蒐集客戶意見及執行滿意度調查，作為產品及服務優化依據。

客戶申訴處理流程

為保障客戶權益並持續精進服務品質，公司建立客戶申訴及意見反應機制，提供公開透明之處理流程：

- (1) 客戶提出申訴或意見反映。
- (2) 專責人員受理、登錄及分類案件。
- (3) 相關單位進行調查與處理。
- (4) 向客戶回覆處理結果。
- (5) 追蹤改善成效並完成結案。
- (6) 重大或重複案件納入管理審查與持續改善機制。

客戶溝通管道

項目	聯絡資訊
公司網站	www.grandsys.com
客服暨申訴專線	0800-612-888
服務電話	(02) 6611-0777
公司地址	台北市大同區重慶北路二段 243 號 13 樓
意見反應方式	電話、書面文件及網站意見箱

4.09.3 客戶滿意度管理

公司將客戶滿意度視為衡量服務品質的重要指標，透過日常服務回饋、客戶訪談及制度化滿意度調查，持續掌握客戶需求與服務體驗。

在日常維護及技術支援過程中，服務人員除完成服務紀錄及客戶確認程序外，亦同步蒐集客戶意見與建議，回饋意見由主管進行審查與追蹤，並納入改善計畫。

此外，公司每年定期執行重要客戶滿意度調查，調查對象涵蓋專案驗收客戶及維護合約客戶，並透過面對面訪談深入了解客戶需求。調查內容包括產品使用體驗、技術專業能力、問題解決效率、服務即時性、溝通協作效率及整體滿意度等面向。

調查結果結合專案檢討紀錄、維護服務紀錄及客戶訪談內容，形成客戶心聲管理機制，作為產品優化、服務改善及營運決策的重要依據。

2025 年度客戶滿意度成果

為持續瞭解客戶需求與服務體驗，德鴻科技於 2025 年針對專案客戶及維護合約客戶執行客戶滿意度調查，並透過面對面訪談方式蒐集客戶意見與建議，作為服務改善與產品優化的重要依據。

本年度共完成 3 家重點客戶滿意度調查，涵蓋專案建置及維護服務客戶，整體平均滿意度達 4.5 分（滿分 5 分），問卷回收率達 100%，顯示客戶對本公司產品及服務維持良好評價，並展現公司與客戶間穩定且長期的合作關係。

指標	2025 年成果
調查客戶家數	3 家
滿意度平均分數	4.5 分
問卷回收率	100%

客戶普遍肯定公司於以下面向之表現：

- 技術專業能力與問題解決能力
- 技術支援服務之即時性與穩定性
- 維護服務品質與協作效率
- 客戶需求回應與溝通品質

此外，公司亦透過調查及訪談掌握客戶對價格彈性、報價透明度及跨部門溝通效率等面向之建議。相關意見已納入管理階層檢討及後續改善計畫，作為產品規劃、服務優化及客戶關係管理之重要參考。

針對客戶反應之專案執行及系統使用議題，公司已建立問題追蹤、根因分析（RCA）及改善驗證機制，並透過跨部門檢討及經驗分享會議，將改善成果回饋至產品設計、專案管理及維運服務流程，持續提升服務品質與客戶體驗。

未來，德鴻科技將持續深化客戶關係管理機制，透過客戶滿意度調查、客戶訪談及數據分析，強化服務品質管理與持續改善能力，與客戶共同創造長期價值。

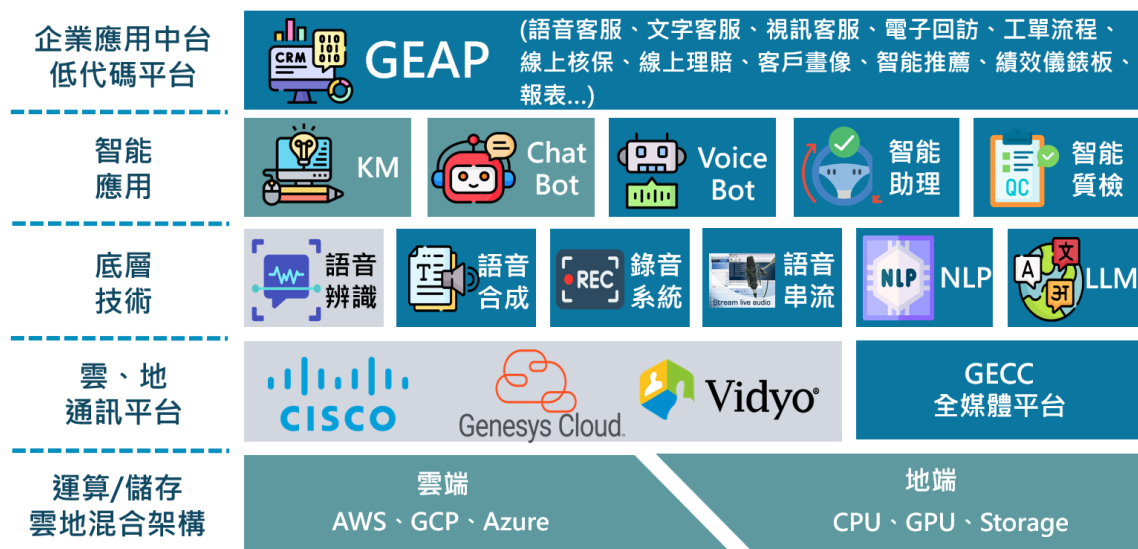
4.10 產品研發與創新

德鴻科技深耕技術超過 33 年，擁有 16 年以上的系統開發與產品導入經驗，產品線完整涵蓋 VoC Capture、人力資源管理系統、智能檢核平台、GEAP 企業應用中台與 GEAP 雲端平台。產品成熟穩定，已廣泛導入金融、航空、電信、零售等大型企業，具備明確實績與市場驗證。

公司擅長依不同產業需求調整解決方案，能快速複製成功案例並有效導入異業場景，大幅提升專案效率與效益，強化客戶開發與標案競爭力。

此外，德鴻亦建立完善的研發與管理制度，持續導入前瞻技術，如雲端架構、容器化部署、低代碼平台、語音辨識與 AI 應用，確保產品持續創新，並維持市場領先與可規模複製能力。

4.10.1 市場發展策略



(1) 提供全方位完整解決方案

本公司核心產品與服務聚焦於四大領域：數位轉型、智能應用、客戶心聲，以及雲端與訂閱維護。我們提供一站式解決方案，涵蓋需求規劃、系統設計、導入實施到長期維運，具備高度整合能力與彈性，形成明顯的市場競爭優勢。

相較於僅專注單一領域的競爭者，本公司以自主研發產品為核心，於技術自主性、需求契合度、客製化彈性與成本效率上具備明顯優勢，能依各產業情境量身打造最適化方案。我們不僅提供產品，也協助企業進行需求分析、應用評估、系統規劃、導入開發與專業顧問服務，形成完整的交付體系。

憑藉對金融、航空、電信、零售、高科技製造等多元產業的深度理解與導入經驗，我們能快速複製標竿案例並彈性調整，協助客戶推動數位轉型、優化流程並提升營運成效，同時提升本公司在市場的滲透與成長動能。

(2) 長期深耕語音相關技術與應用發展

本公司是台灣語音應用領域的先行者，長期自研語音相關產品，在台灣市場具有高覆蓋率。相較於國際品牌如 Nice、Verint 的標準化產品，我們具備高度在地化與服務彈性，能迅速因應台灣法規、產業規範與資安政策的變動，協助企業保持合規。

不同於僅專注軟體開發或系統整合的廠商，本公司深耕語音捕捉、語音控制、電腦與電話整合 (CTI) 等核心技術，更貼近語音應用場景並能提供完整整合方案。隨著語音 AI 崛起，我們具備完整技術架構與節點掌握能力，可提供端到端方案，避免整合落差。

自研的客戶心聲產品已廣泛導入金融、電信、航空等產業，並成為公司穩定且持續成長的獲利來源。

(3) 自研低代碼平台，強化客製化彈性

本公司在專案合作中展現強大的技術整合能力與彈性架構優勢。相較於多數仍採用傳統全程式碼開發的同業，常面臨客製化速度慢、模組化困難、成本高與架構老化等問題，甚至因長期客製化造成系統難以升級，增加維護負擔。

本公司採用低程式碼 (Low-code) 技術打造企業應用中台，是台灣少數採用此方式進行專案開發的業者。此模式能有效避免傳統開發的技術負擔，並大幅提升客製化效率、交付速度與模組化複製能力。

未來若需平台升級，應用層修改量可控制在 30% 以下，明顯降低維護成本並強化產品競爭力，確保可持續為客戶提供長期穩定的服務。

(4) 深耕自主研發技術及同步推進雲端轉型

本公司以自主研發產品為核心，具備明顯的價格與成本優勢，同時因技術自主性高，能提供更高效率與即時的系統維護服務。面對台灣資安與個資法規的更新，我們能快速調整解決方案，協助客戶符合合規要求，並建立技術壁壘。

在技術架構上，本公司已領先採用容器化、微服務與多租方等雲端技術，提前布局雲端策略，成為企業雲端轉型的重要合作夥伴。相較之下，仍採傳統架構的競爭對手難以因應客戶雲端化需求，未來恐面臨被汰換的風險。

4.10.2 AI 應用與 AI 協作

AI 應用發展

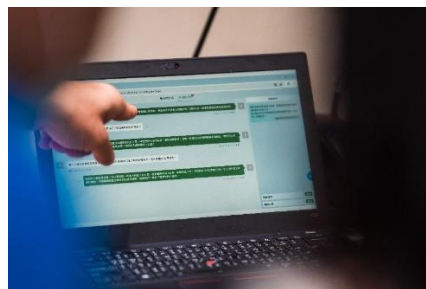
人工智慧技術快速演進，產業變化快、難以做長期藍圖規劃。本公司短中期將聚焦 AI Agent 技術的導入與應用，並與自有核心產品結合，擴大 AI 自動化的應用場景。

雲端則是公司 中長期發展方向。除了持續投入容器化雲端架構，本公司也將串聯全媒體平台、AI 雲端應用廠商及主要公有雲業者，推出整體雲端數位轉型方案，提前布局銀行、保險、證券等逐步開放上雲的金融市場。

若未來法規進一步鬆綁，將有助提升公司雲端與 AI 相關服務的成長空間，並成為下一階段的重要成長動能。

同時 AIAgent(人工智慧代理人)方案已經於 2025 年 Computex 台北國際電腦展正式展出與發佈，並且已獲得大型金控與電信公司採用。

*新聞連結 <https://www.ctee.com.tw/news/20250521700680-431202>



AI 協作提升產能

為提升研發量能，本公司已導入 AI 協作開發工具，強化研發人員之開發效率，惟效率提升同時亦須兼顧品質管理及管控機制，確保維持高品質之開發成果，亦同步導入自動化測試工具與流程，藉以強化品質驗證機制，強化開發能量之提升與開發品質維持高水準。



4.10.3 產品發展目標

產品服務	功能說明	發展期程	技術突破	預期效益
AI 語音辨識	本公司長期發展 Voice AI 語音相關服務，因此自行進行語音辨識 AI 產品與工具鏈發展，以最終提供企業用戶自行優化，達成 AI 賦能目標。考量台灣本地化需求，研發目標加入台語辨識能力，以中、台、英混合辨識為目標以期更符合台灣本地市場需求。	短期	原中英語版本，升級為中英台語版本，以中、英、台混和辨識，針對台灣本地台語專屬優化以符合台灣使用者使用情境。採用光學辨識技術收集台灣本地台語語音與字幕對應，實現自動化收集語料。	中英台語混和模型更適合台灣的語言使用習慣，可提高整體辨識率，提升客戶體驗
基於生成式 AI 及大模型技術的智能貼標及分析應用	針對語音及文字對話內容，透過生成式 AI 及大模型技術進行內容理解檢核、自動貼標、分類、摘要等，一方面可協助企業透過 AI 技術自動檢核銷售及服務過程的法規遵循落實程度，並找出缺失問題及潛在風險，提供企業主動進行改善。一方面可針對客戶的意圖及潛在需求進行分析，提供企業精準行銷的參考數據	短期	原智能質檢方案加入 LLM(大型語言模型)智能貼標及分析技術，結合大語言模型進行意圖、實例貼標；拓展標籤的靈活度，提供使用者更靈活的使用方式。 *關鍵字貼標精準、大語言模型貼標涵蓋率廣，形成精度與廣度的互補。	除了現有的智能稽核違規樣態的法遵應用之外，可增加智能貼標、客戶意圖判斷、客戶需求分析等功能，跨足到協助客戶提升營收的效益
即時 AI 智能助理	於客服人員提供服務的過程，即時辨識及分析對話內容，自動提示應注意事項及 SOP 問題處理流程，一次解決客戶問題，提高服務效率。	短期	即時語音捕捉技術與即時語音辨識技術，搭配大語言模型能力，實現 AI Agent 方案，提升服務生產力。	突破傳統的離線智能應用，進化到即時的 AI 代理人應用，即時提示客服人員對應的話術及知識，縮短平

產品服務	功能說明	發展期程	技術突破	預期效益
				均通話時常，提升客服人員的生產力
雲端全媒體平台	研發全媒體平台同時支持語音 Voice、視訊 Video、文字 Chat、社群媒體 Social Media、郵件 eMail、傳真 Fax 等所有媒體服務，加速企業數位轉型提升客戶體驗。	中期	以語音交換/控制技術結合不同社群媒體管道，提升服務涵蓋面，且提高自有產品涵蓋率與方案自主性，提供市場不同的方案選擇。	未來完成研發完整功能，可做為 Genesys 產品進貨集中風險之備案，亦可推出公司自主研發的雲端方案，提高毛利率及獲利能力

五、社會面

5.01 人力發展

5.01.1 人權政策與承諾

人權承諾

本公司深信尊重人權是企業永續發展的核心價值，為確保員工、供應商、客戶及合作夥伴尊重包含在地原住民在內社區居民的基本人權，不僅嚴格遵守營運所在地的法令規範，並支持《聯合國世界人權宣言》、兩公約、《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》、聯合國《企業與人權指導原則》、經濟合作與發展組織《跨國企業準則》以及聯合國《全球盟約十項原則》等國際人權公約，以建立保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境，禁止任何侵犯及違反人權的行為，確保所有人員都能獲得公平且有尊嚴的對待。

德鴻科技人權承諾	網址 https://www.grandsys.com.tw/friendly-workplace
----------	--

本公司規劃於 2026 年進行人權盡職調查，首次調查範疇為自身公司，並於未來規劃供應鏈人權盡職調查，提出具體人權緩解與彌補措施。

適用範疇

德鴻科技人權承諾適用於本公司所有員工，並在合理可行的範圍內，包含客戶、供應商、承攬商，以及營運據點所在的當地社區。同時本公司配合集團規劃定期識別強迫勞動、使用童工及可能侵害原住民的高風險營運據點，主要風險集中於製造據點及原物料供應鏈的上游廠商，尤其是勞工法規執行較為薄弱的國家。

2025 年本公司未發生強迫勞動、使用童工或侵害原住民權利之情形。

教育訓練

為提升所有同仁對人權保護的意識，每年對所有在職同仁及新進人員安排人權保護相關宣導，2025 年共 16 位新進同仁及 93 位在職同仁參與。此外，本公司也將人權政策納入供應商管理簽署文件及評鑑要項，以確保政策落實。

5.01.2 人力組成

員工結構

本公司致力於營造共融共好的企業精神，為全體員工打造多元包容的職場環境。以台灣為主要營運據點，聘僱近 100%台灣籍在地員工。至 2025 年底，本公司共有 92 名全職員工及 1 名兼職員工。

依勞雇類型與性別分類員工人數 (單位:人)

年度	2024			2025		
勞雇類型/性別	女性	男性	總數	女性	男性	總數
全職員工	25	64	89	28	64	92
兼職員工	0	1	1	0	1	1
正職員工	24	65	89	27	65	92
臨時員工	1	0	1	1	0	1
小計(人)	25	65	90	28	65	93
占比(%)	27.8%	72.2%	100%	30.1%	69.9%	100%

備註：

- (1) 全職員工：員工每週工時達當地法規對全職員工每週工時之定義。
- (2) 兼職員工：員工每週工時未達當地法規對全職員工每週工時之定義，本公司為身障員工。
- (3) 正職員工：勞雇合約屬於無固定期限者(不定期合約)。
- (4) 臨時員工：勞雇合約屬於有固定期限者(定期合約)，本公司為中高齡員工。
- (5) 無時數保證員工：每週工時不固定之員工，例如待命(on-call)員工，本公司未聘僱此類員工。
- (6) 人數計算為報導期間結束日(2025/12/31)當天之數值。

依勞雇類型與地區分類員工人數(單位:人)

年度	勞雇類型/地區	台北	台中	雲林	高雄	總數
2024	全職員工	69	5	11	4	89
	兼職員工	1	0	0	0	1
	正職員工	69	5	11	4	89
	臨時員工	1	0	0	0	1
	小計(人)	70	5	11	4	90
	占比(%)	77.8%	5.6%	12.2%	4.4%	100%

年度	勞雇類型/地區	台北	台中	雲林	高雄	總數
2025	全職員工	72	7	10	3	92
	兼職員工	1	0	0	0	1
	正職員工	72	7	10	3	92
	臨時員工	1	0	0	0	1
	小計(人)	73	7	10	3	93
	占比(%)	78.5%	7.5%	10.8%	3.2%	100%

非員工結構

2025 年度本公司無非員工的工作者。

5.01.3 員工多元包容及平等

本公司致力於提供員工具尊嚴、安全的工作環境，我們落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，確保員工不會因種族、性別、性傾向、宗教信仰、年齡、政治傾向、出生地、身心障礙及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

2023 年本公司聘任 1 名重度視障按摩師，定期至辦公室提供同仁放鬆按摩服務，目的在提供員工健康照護並支持身心障礙者就業，展現企業善盡社會責任之精神，2025 年仍持續進用，占全體員工 1.08%；聘雇外籍員工 1 名，占全體員工 1.08%；在業務人員的招募方面，公司注重多元性並迎合高齡化趨勢，2024 年起聘雇一名 65 歲以上中高齡員工，2025 年仍持續聘雇，占全體員工 1.08%。

為落實性別平等，本公司 2025 年女性員工占比為 30.1%，較前一年增長 8%；而女性主管於所有管理職占比為 15%，較前一年增長 10%。

依職級與性別之員工人數統計

年度	職級	女性		男性		合計	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
2024	管理職	3	13.6%	19	86.4%	22	24.4%
	非管理層	22	32.4%	46	67.6%	68	75.6%
	小計	25	27.8%	65	72.2%	90	100%
2025	管理職	3	15%	17	85%	20	21.5%
	非管理層	25	34.2%	48	65.8%	73	78.5%
	小計	28	30.1%	65	69.9%	93	100%

依職級與年齡之員工人數統計

年度	職級/年齡	30 歲以下		30~50 歲		50 歲以上		合計
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數
2024	管理職	0	0%	17	77.3%	5	22.7%	22
	非管理層	10	14.7%	52	76.5%	6	8.8%	68
	小計	10	11.1%	69	76.7%	11	12.2%	90
2025	管理職	0	0%	12	60%	8	40%	20
	非管理層	8	11%	57	78%	8	11%	73
	小計	8	8.6%	69	74.2%	16	17.2%	93

註：上表年齡區段 30 歲以下(不含 30 歲)、30~50 歲(含 30 歲及 50 歲)、50 歲以上(不含 50 歲)。

雇用當地居民為高階管理階層的比例

2025 年	人數
高階主管人數	11
高階主管為當地人人數	11
比例	100%

註：高階管理階層定義為協理級以上主管，不包含董事長。

為確保本公司之薪酬與福利政策符合相關法規，並充分保障員工權益，本公司提供具競爭力的薪酬與福利方案，薪資水準高於當地法定基本薪資，針對同一職別之基層專員，進用人員待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等核定待遇，不會因性別或族群而有所差異。同時，公司參照同業待遇與市場行情，提供獎金與津貼，確保員工能夠維持穩定經濟狀況，專注於自身發展與卓越表現。

基層人員標準薪資與當地最低薪資比率

2025 年	台灣
男性全職員工	1.329
女性全職員工	1.399

註 1：上述金額包含所有固定發給薪酬，不包含加班費、變動性績效獎金等非固定薪資。

註 2：最低薪資比例＝最低薪資之個人薪資／政府公告最低薪資。

註 3：本公司男女員工之薪資適用相同之薪資級距表，相同工作不因性別而異，上表微差異係因職等不同。

本公司 2025 年度離職數 14 人，2024 年度 9 人，增加 5 人。2025 年員工人數由 2024 年之 90 人增加至 93 人，年成長率約為 3.3%，組織規模穩健擴張。從性別結構觀察，由於產業性質本公司男性員工居多，2025 年度的離職人數中，男性依然占多數。離職原因主要為個人生涯規劃、薪酬與市場競爭力差異、工作內容轉換與志趣不合等。

新進人數依性別及年齡別統計

年度	性別		總計	年齡			總計
	女	男		30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	
人數							
2024 年	4	0	4	1	3	0	4
2025 年	4	12	16	5	10	1	16
新進率							
2024 年	4.4%	0%	4.4%	1.1%	3.3%	0%	4.4%
2025 年	4.3%	12.9%	17.2%	5.4%	10.8%	1.1%	17.2%

註 1：新進員工比例（%）＝各區間新進人員數/年底總人數。

註 2：2024 年度期末總人數為 90 人；2025 年度期末總人數為 93 人。

註 3：上表年齡區段 30 歲以下(不含 30 歲)、30~50 歲(含 30 歲及 50 歲)、50 歲以上(不含 50 歲)。

離職人數依性別及年齡別統計

年度	性別		總計	年齡			總計
	女	男		30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	
人數							
2024 年	4	5	9	2	7	0	9
2025 年	2	12	14	4	9	1	14
離職率(							
2024 年	4.4%	5.6%	10%	2.2%	7.8%	0%	10%
2025 年	2.2%	12.9%	15%	4.3%	9.7%	1.1%	15.1%

註 1：離職員工比例（%）＝各區間離職人員數/年底總人數。

註 2：2024 年度期末總人數為 90 人；2025 年度期末總人數為 93 人。

註 3：上表年齡區段 30 歲以下(不含 30 歲)、30~50 歲(含 30 歲及 50 歲)、50 歲以上(不含 50 歲)。

德鴻科技與全體員工共同打造友善職場、多元包容的工作環境，嚴格審視所有潛在的歧視與不對等行為，同時設立舉報管道，並依法進行調查與處理程序，相關事件將於主管會議進行列管與追蹤，並透過定期宣導與訓練，提昇同仁認知。2025 年未發生歧視事件。

5.01.4 員工權益及福利

員工是企业永續經營的核心關鍵，本公司致力於構建一個安居樂業、人才卓越、多元包容、安全健康的工作環境。提供具市場競爭力的薪酬福利、完善的培訓與職業發展計畫、公平透明的考核與晉升機制，以及暢通的勞資溝通渠道。同時，通過明確的人權規範、嚴謹的職業安全防護措施及多樣化的員工活動安排，本公司確保員工在職業生涯中能夠實現工作與生活的平衡，並在專業成長與個人生活中獲得雙重滿足。

福利措施

本公司以創造幸福就業環境與員工滿意為目標，設有職工福利委員會（下稱福委會），與行政部共同統籌規劃，每年定期舉辦各類活動及精進公司各項福利設施，以使員工愉悅無憂地工作，提振員工工作士氣，增進對公司的歸屬感，實現工作與生活和諧。

主要福利措施包括：

福利項目	福利內容
員工保險	勞工保險、全民健保、職業災害保險、團體保險
獎金福利	生日禮券、端午節金、中秋節金
補助福利	結婚津貼、生育津貼、員工及眷屬喪葬補助、安全帽補助等
娛樂福利	員工旅遊補助、尾牙活動、端午快閃活動、夏日驚喜活動、中秋快閃活動等
健康促進	專業按摩師服務(台北辦公室)、按摩補助(非台北辦公室)、定期高級健康檢查、職醫護定期臨場服務、健康宣導等
環境優化	舒適的辦公空間、供應高品質的咖啡與茶飲、書報雜誌等

友善婚育與家庭照顧措施

本公司重視員工工作與家庭照顧責任之平衡，致力營造友善婚育及家庭照顧之職場環境，並建立符合或優於勞動法令之支持制度，以強化員工福祉與組織永續發展。

為協助員工兼顧工作與家庭責任，本公司實施有限度的彈性上下班制度，使同仁得依個人需求調整出勤時間；依法提供家庭照顧假及育嬰留職停薪制度，保障員工因家庭照顧所需之請假權益。同時設置哺集乳室並由專責人員管理，以支持育兒同仁之哺乳與集乳需求。

在經濟支持方面，本公司提供生育津貼及結婚津貼，以提供員工婚育與家庭建立之實質協助，強化友善婚育支持機制。此外，本公司另提供員工旅遊補助，鼓勵員工適度安排休閒與休假，促進身心健康並強化工作與生活平衡，同時鼓勵員工與家人共同參與休閒活動，以增進家庭互動與關係連結，提升整體幸福感與職場韌性。

另為因應臨時性家庭照顧需求，員工於取得權責主管同意後，得採遠距工作模式，以提升工作彈性並協助平衡家庭照顧安排。針對育嬰及其他法定事由等情形，除依法提供留職停薪外，公司亦建立完善之復職機制，以確保員工於家庭責任與職涯發展間得以持續銜接。

2025 年度本公司友善婚育措施中，生育津貼與結婚津貼共核發 4 人次，累計補助金額為新臺幣 40,000 元，有效支持員工兼顧婚育歷程之經濟負擔與家庭照顧責任。員工旅遊補助共核發 88 人次，累計補助金額為新臺幣 877,528 元，有助員工適度安排休閒活動，促進身心健康與工作生活平衡，並強化家庭互動與關係連結。

育嬰假復職與留任情形

本公司不限年資適用於所有正職員工的育嬰留職停薪制度，2025 年符合育嬰留停資格的男性員工有 4 位、女性員工則有 1 位，其中有 1 位女性員工申請育嬰留停。

項目	2024 年		2025 年	
	女	男	女	男
符合育嬰留停申請資格人數	1	6	1	4
實際申請育嬰留停人數	1	0	1	0
育嬰留停應復職人數 (A)	0	0	1	0
育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	0	0	1	0
前一年育嬰留停復職人數 (C)	0	0	0	0
育嬰留停復職且在職留任滿一年人數 (D)	0	0	0	0
育嬰留停回任率 (B/A)	NA	NA	100%	NA
育嬰留停留任率 (D/C)	NA	NA	NA	NA

5.01.5 團體協約

本公司雖未成立工會，無團體協約，但每季定期舉辦勞資會議，且具備透明溝通管道，勞資會議之決議適用所有員工。

5.01.6 人才培育與發展

本公司致力於建構完善之人才培育與發展體系，透過系統化訓練規劃與績效導向之管理機制，持續提升員工專業能力與組織整體競爭力。

為確保訓練資源有效配置，本公司依職能需求及職級差異，規劃分層訓練架構如下：

訓練體系架構

- 新進人員訓練：涵蓋公司制度、企業文化、通識課程及部門基礎專業技能，使新進員工快速適應工作環境。
- 在職通識課程：包括職業安全衛生、資訊安全、性騷擾防治及誠信治理等必要職場素養課程，以強化法遵與基本職能。
- 在職專業訓練：依各單位工作職能規劃內外部進修課程，以提升專業能力與工作效能。
- 主管職能訓練：強化管理能力、領導力及跨部門溝通協作能力，提升團隊整體績效表現。

人才發展機制

本公司鼓勵員工持續學習與專業精進，建立證照取得及外部進修支持制度，以強化職能發展與專業深化。2025 年度投入如下：

- 證照津貼：新臺幣 268,500 元，共 15 人受惠。
- 外部訓練費用補助：新臺幣 129,391 元，共 15 人次受惠。

員工教育訓練成果

年度	2024			2025		
性別	男性	女性	總數	男性	女性	總數
員工受訓總時數	410	187.5	597.5	584	334.5	918.5
管理職	90.5	7.5	98	152	70	222
非管理職	319.5	180	499.5	432	264.5	696.5

績效管理制度

本公司績效評核制度旨在結合組織目標與個人發展，作為薪酬調整、獎酬核定及職涯發展之重要依據，並透過制度化回饋機制，持續提升員工績效與組織效能。

於年度初，由員工與主管共同討論並確認個人工作目標與 KPI，以確保目標設定與公司策略方向一致。績效評核分為期中檢視及年終績效考核兩階段，適用對象涵蓋試用期屆滿之新進員工及全體在職員工。評核過程中，主管與員工透過雙向溝通機制，定期檢視目標達成情形，並結合具體工作成果與行為表現進行回饋，以促進持續改善與績效優化，確保個人績效與組織整體發展方向一致。

2025 年度全體員工均已完成年度績效考核，達成率為 100%，顯示本公司績效管理制度運作完善且確實落實。

5.02 職業安全及衛生

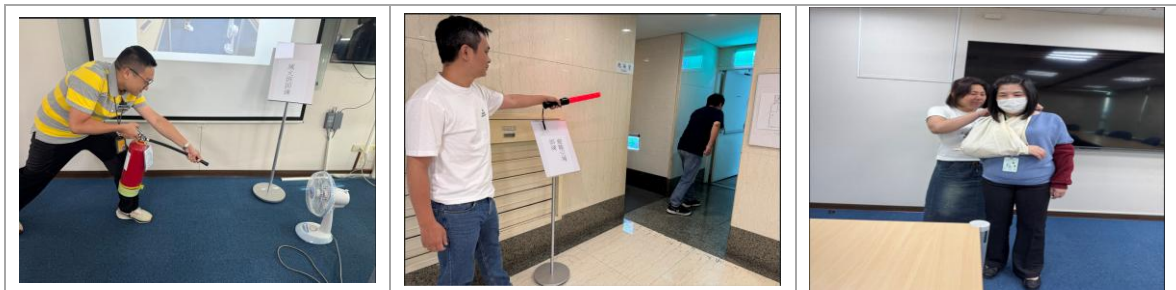
5.02.1 職業安全及衛生政策

德鴻科技秉持「人權為本、安全第一」之核心理念，承諾遵循《職業安全衛生法》及相關國際人權準則，致力於建立零事故、零傷害、零暴力之友善職場。

依據職業安全衛生法規，本公司每年定期進行勞工健康保護四大計畫之更新並發布：針對辦公室型態之潛在風險，實施「人因性危害」、「異常工作負荷」、「執行職務遭受不法侵害」預防計畫及「工作場所母性健康保護計畫」。在績效與改善方面 2025 年度職業災害件數為 0 件，火災事故件數與人員死傷數為 0 件 0 人，持續朝 0 災害目標前進。此外，定期檢查與維護醫藥箱、消防設備、AED 設備、自動飲水設備與空氣品質檢測（二氧化碳濃度）等，確保作業場所之安全與衛生。

公司重視員工健康與職場照護，每月 1 次提供職護諮詢服務，每年 1 次提供職醫諮詢服務，及不定期舉辦健康講座與健康促進活動，提升員工健康意識與自主管理能力。此外，公司每 2 年提供一次辦理優於法規標準之健康檢查，2025 年完成在職員工健檢人數為 90 人次。

2025 年度完成職安與急救教育訓練共計 281 小時，包含新進人員職前訓練、在職員工定期教育、消防演練及緊急應變訓練。



5.02.2 職業傷害

職業傷害及職業病情形

本公司對所有辦公據點的職業災害數據進行定期統計並依法進行申報。2025 年度的總工時為 180,863 小時，期間未發生導致死亡與重大傷害的職業傷害事件。

5.03 社會參與

5.03.1 永續節慶採購

永續節慶採購

本公司於節慶採購中優先選擇在地農業產品與社會企業合作，將永續理念融入員工福利與節慶禮品選擇，支持友善環境耕作與社會共融發展。

2024 至 2025 年節慶採購內容如下：

- 中秋節：2024 年選用雲林在地職人「蜜香多穀茶點禮盒」，2025 年選用雲林樂古農園「完熟牛奶文旦禮盒」。
- 端午節：2024 年採購屏東草生栽培之永續食農芒果禮盒。
- 新年禮盒：2025 年選用雲林李記「烏魚子一口吃雙層禮盒」。

上述產品均來自採取環境友善耕作方式之農戶，具備溯源透明機制，並以低農藥或無農藥栽培為原則。包裝部分由社會企業「圓夢庇護工場」手工製作，兼顧弱勢就業支持與永續包裝實踐，展現企業對社會共融與責任消費之承諾。

合作平台：三小市集

本公司永續節慶採購透過「三小市集」平台執行。該平台結合環境友善、社會創新與在地文化推廣，串聯全台超過 120 位小農與職人，致力於推動永續消費與地方經濟發展。其核心理念如下：

- 支持小人物：協助原鄉、小農及庇護工場等生產者自立發展。
- 守護小土地：推動無化學肥料、草生栽培及有機友善農業。
- 成就小滿足：倡導低碳消費、減少浪費與永續生活模式。

5.03.2 在地共好與永續推廣

支持部落經濟與友善農法

本公司響應集團員購計畫，支持新竹尖石馬里光部落「五月桃」產品，該作物採草生栽培與無除草劑之自然農法生產，由「斌睞婦女工作小組」負責製作，並取得綠色保育標章。

2024 年及 2025 年公司贈送每位員工一盒，二年總採購數量約 200 盒，支持部落經濟發展，強化原鄉產業永續性。

參與地方創生與農村體驗活動

本公司員工參與苗栗銅鑼「杭菊採收體驗」及《DOC 小市集》等地方創生活動，透過實地參與了解小農生產環境與地方產業發展模式。

活動使員工在實作與學習中深化對友善農業與地方文化的理解，進一步建立人與自然及在地文化之連結。

投入永續教育與生態文化推廣

本公司員工參與明基基金會主辦之「溪州秋收活動」，內容涵蓋割稻體驗、生態導覽、秋收音樂會及環境教育手作課程。

透過實地參與友善耕作與平地造林相關活動，深化員工對 ESG 議題之理解，並提升環境素養與永續意識。

合作單位：明基基金會

明基友達基金會（BenQ Foundation）成立於 2003 年，秉持企業社會責任與永續發展理念，致力於推動「縮小數位落差」、「培育老實聰明人」、「提升原創文化價值」及「親善大地」四大主軸。基金會透過多元公益行動與教育推廣計畫，實踐企業對社會與環境的正向影響力。本公司亦透過參與相關活動，共同推動永續價值之落實。

5.03.3 近二年量化成果

- 永續節慶採購總金額：約新臺幣 45 萬元。
- 支持社會企業／小農／庇護工場數：12 家以上。
- ESG 教育與文化參與活動：3 場次（含農村體驗與生態文化活動）。



六、環境面

環境管理制度與具體作法

本公司屬軟體設計與資訊服務產業（非製造業），營運活動對環境之直接影響相對有限，主要環境衝擊來源為辦公室用電所產生之間接溫室氣體排放（範疇二）。

本公司雖未導入獨立之環境管理系統（如 ISO 14001），惟已依循國內環境保護相關法規及政府永續政策，將環境管理原則融入日常營運管理流程中，持續推動節能減碳、資源效率提升及綠色採購等措施，以降低營運活動對環境之影響。

2025 年度，本公司透過辦公區域日常維護、節能管理及內部宣導機制，維持良好辦公環境品質，並持續推動環境教育與節能意識提升，強化全體同仁對資源永續利用之參與。

本公司環境管理原則如下：

- 遵循國內環境保護相關法規及主管機關規範，確保營運合規性。
- 依據盤查結果持續揭露能源使用及溫室氣體排放資訊，以強化透明度。
- 推動綠色採購及設備節能管理，提升資源使用效率。
- 鼓勵員工落實節能減碳、資源回收及垃圾分類等行動。

本公司於溫室氣體排放、能源管理、水資源使用及廢棄物管理等面向之管理作法與 2025 年度執行成果，分述如下。

6.01 溫室氣體管理

管理方法與盤查範圍

本公司自 2024 年度起參與集團溫室氣體盤查揭露計畫，導入溫室氣體盤查制度，持續強化組織碳管理能力與數據整合機制。依據 ISO 14064-1:2018 及溫室氣體盤查議定書（GHG Protocol），建立組織型溫室氣體盤查系統，並由第三方查驗機構台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司（TÜV NORD Taiwan）進行查證與確信，以確保資訊揭露之完整性與可靠性。

本公司採營運控制權法界定組織邊界，盤查範圍如下：

- 總公司（台灣 4 處據點）：範疇一、範疇二及範疇三。
- 子公司（中國 3 處據點）：範疇一及範疇二。

範疇三排放係依據本公司盤查邊界所涵蓋之間接排放類別進行計算，並與前一年度採一致性方法，以確保年度間之可比較性。

溫室氣體排放揭露

項目	2024 年	2025 年
範疇一（公噸 CO ₂ e）	5.5311	4.2137
範疇二（公噸 CO ₂ e）	149.9316	145.9554
範疇三（公噸 CO ₂ e）	55.9458	59.5319
總排放量（公噸 CO ₂ e）	211.4085	209.7010
碳密集度（公噸 CO ₂ e／百萬元營收）	0.7147	0.5449

2025 年度總溫室氣體排放量較 2024 年度減少約 0.8%。主要係能源使用效率提升及營運結構變動所致。碳密集度下降則顯示單位營收之碳排放效率持續改善。

數據修正備註：

2024 年範疇一修正為 5.5311 公噸 CO₂e（原 5.2599）

2024 年範疇二修正為 149.9316 公噸 CO₂e（原 159.6294）

2024 年總排放量修正為 211.4085 公噸 CO₂e（原 220.835）

2024 年碳密集度修正為 0.7147 公噸 CO₂e／百萬元營收（原 0.747）

修正係依據盤查邊界一致性及查證結果進行調整，以確保揭露資訊之正確性與可比性。

空污防制

本公司營運過程未產生臭氧層破壞物質（ODS），亦未使用或排放相關受管制物質，符合《蒙特婁議定書》及相關環境法規要求。

6.02 能源管理

本公司營運過程未涉及高耗能製造程序，能源使用主要來自辦公室外購電力，以及公務車輛使用所消耗之汽油。為落實節能減碳與低碳營運目標，本公司持續推動能源管理措施，並以提升能源使用效率、降低能源浪費及強化員工節能意識為管理重點，透過設備優化、綠色採購及日常管理等方式，降低營運活動對環境之影響。

2024 年至 2025 年度能源使用情形如下：

類別	項目	2024 消耗量(GJ)	2025 消耗量(GJ)
直接能源 (A)	汽油	22.6909	23.6117
間接能源 (B)	外購電力(不含再生能源)	845.7729	860.9794
非再生能源 (C)	(A) + (B)	868.4638	884.5911
再生能源 (F)	(D) + (E)	0	0
總能源 (G)	(C) + (F)	868.4638	884.5911
再生能源百分比 (H)	(F) / (G)	0.00%	0.00%

2025 年度總能源消耗量為 884.5911 GJ，較 2024 年度增加 1.86%。主要係資訊設備使用需求增加所致。

本公司持續透過設備汰換、空調效能改善及節能管理措施提升能源使用效率，並定期檢視能源使用情形作為改善依據。

核心節能措施

(1) 高能源效率設備採購

優先採購具節能標章或高能源效率等級之空調設備（如冷氣及除濕機）與資訊設備，以提升整體能源使用效率並降低設備運轉耗能。

(2) 照明系統節能優化

本公司已全面採用高效率 LED 照明設備，相較傳統燈具可有效降低照明用電需求，並持續配合辦公環境改善，提升照明系統節能效益。

(3) 空調系統效能改善

本公司於 2023 年 10 月完成台北辦公室消防及節能改善工程，增設玻璃門區隔梯廳與辦公區域，降低空調冷能逸散情形，提升空調運轉效率，節能效益約達 9%。

(4) 設備維護管理

定期執行冷氣設備、飲水機及公務設備之保養與維護，確保設備維持良好運轉效能，降低能源耗損並延長設備使用年限。

(5) 員工節能倡導

透過內部宣導及日常管理措施，鼓勵同仁落實節能行動，包括隨手關閉照明及設備電源、設定適當空調溫度、減少非必要列印等，將節能觀念融入日常工作習慣。

綠色採購推動成效

本公司自 2024 年度起推動綠色採購政策，優先選購具環保標章、節能標章或符合能源效率標準之產品，將環境友善理念納入採購決策，降低產品生命週期對環境之影響。

2024 年度綠色採購金額為新臺幣 224,608 元，採購項目涵蓋節能電器、環保用紙及再生耗材等產品。

2025 年度持續擴大綠色採購範圍，全年綠色採購金額達新臺幣 1,462,231 元，約為前一年度的 6.5 倍，採購項目擴及筆記型電腦、顯示器等資訊設備，符合能源效率或環保認證標準。

未來，本公司將持續推動能源管理及節能措施，評估再生能源導入可行性，並透過設備優化、綠色採購及員工參與等多元作為，逐步提升能源使用效率，朝向低碳永續營運目標邁進。

6.03 水資源與廢棄物管理

水資源管理

本公司主要用水為辦公室日常生活用水（茶水間、洗手間及清潔用途），廢水性質單純，依所在地法規排入污水系統或經既有污水處理設施處理後排放。

本公司參考 World Resources Institute（WRI）Aqueduct 水風險評估工具結果，目前營運據點所在區域整體水資源風險屬低風險。

本公司持續推動節約用水及設備巡檢，以降低漏水及異常用水風險。

台北辦公室用水量如下（僅台北辦公室具獨立計量）：

年度	2024 年	2025 年
用水量（度）	533.778	507.01

廢棄物管理

本公司為資訊服務業，廢棄物來源主要為日常辦公活動所產生之一般生活垃圾及資源回收物，未涉及製程廢棄物或有害事業廢棄物。廢棄物之清運與處理均依循所在地環境保護相關法規辦理，以確保妥善處理並降低對環境之影響。自公司成立以來，未曾發生重大廢棄物處理異常或環境污染事件。

為落實資源有效利用及減少廢棄物產生，本公司持續推動以下管理措施：

- 落實垃圾分類及資源回收制度。
- 推動源頭減量，減少一次性用品使用。
- 鼓勵員工養成節能減廢及資源循環利用習慣。
- 持續宣導環境保護觀念，提升員工環保意識。

透過上述措施，本公司持續降低營運活動所產生之環境負荷，並將循環經濟理念融入日常營運管理。

循環經濟推動成果

本公司自 2024 年起推動綠色採購政策，將循環經濟及永續消費理念納入採購管理，優先選購具國家環保標章或符合環境友善標準之產品，以降低資源消耗及產品生命週期對環境造成之影響。

2025 年度主要推動成果如下：

- 於各辦公場所設置分類回收設施，落實一般垃圾、紙類、塑膠、金屬及其他可回收資源分類回收，提高資源再利用效率。
- 持續宣導資源節約與循環利用觀念，鼓勵員工減少一次性用品使用，落實源頭減量。
- 優先採購具環保標章之辦公用品及民生消耗品，降低營運過程之環境負荷。
- 透過政府相關申報系統定期追蹤綠色採購執行情形及推動成效。
- 2025 年度本公司持續自辦公室營運源頭推動循環經濟措施，優先採購具環保標章之日常消耗品及紙張用品，全年此類綠色採購金額共計新台幣 47,188 元。

七、 附錄

7.01 GRI 準則對照表

GRI 內容索引表說明

使用聲明	德鴻科技已依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

GRI 內容索引表

編號	揭露項目	對應章節	頁碼
一般揭露			
GRI 2：一般揭露 2021			
2-1	組織詳細資訊	1.02 關於本公司	4
2-2	組織永續報導中包含的實體	1.03.3 報告邊界與範疇	7
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	1.03.2 報告涵蓋期間、頻率 1.03.6 永續報告之責任單位	7、8
2-4	資訊重編	1.03.4 資訊重編	8
2-5	外部保證/確信	1.03.5 外部確信/保證情形	8
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.02 關於本公司 4.08 供應鏈管理	4、35
2-7	員工	5.01.2. 人力組成	46
2-8	非員工的工作者	5.01.2. 人力組成	47
2-9	治理結構與組成	2.02.1 推動永續發展之治理架構 2.03.2.1 成員及多元化 2.03.3 功能性委員會結構及運作情形	9、12、15
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.03.2.3 提名與遴選	13
2-11	最高治理單位的主席	2.03.2.4 利益迴避	13
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.03.1 董事會對永續治理之角色及成果	10
2-13	衝擊管理的負責人	2.02.1 推動永續發展之治理架構	9

編號	揭露項目	對應章節	頁碼
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	2.03.1 董事會對永續治理之角色及成果	10
2-15	利益衝突	2.03.2.4 利益迴避	13
2-16	溝通關鍵重大事件	2.02.2 運作情形	10
2-17	最高治理單位的群體智識	2.03.1.3 對永續發展之持續進修	12
2-18	最高治理單位的績效評估	2.03.1.2 督導永續管理之績效評估	11
2-19	薪酬政策	2.03.2.5 薪酬政策	14
2-20	薪酬決定流程	2.03.2.5 薪酬政策	14
2-21	年度總薪酬比率	2.03.2.5 薪酬政策	15
2-22	永續發展策略的聲明	1.01 經營者的話 2.01 永續發展策略	4、9
2-23	政策承諾	4.03.1 誠信經營理念、政策、行為規範 5.01.1 人權政策與承諾	24、45
2-24	納入政策承諾	4.03.1 誠信經營理念、政策、行為規範 5.01.1 人權政策與承諾	24、45
2-25	補救負面衝擊的程序	4.04 溝通管道及申訴機制	27
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	4.04 溝通管道及申訴機制	27
2-27	法規遵循	4.05.2 法規遵循	30
2-28	公協會的會員資格	4.07 參與各類社團組織	34
2-29	利害關係人議合方針	3.01 利害關係人議合	16
2-30	團體協約	5.01.5 團體協約	51
重大主題			
GRI 3：重大主題 2021			
3-1	決定重大主題的流程	3.02 決定重大主題的流程	17
3-2	重大主題列表	3.03 重大主題列表	20
3-3	重大主題管理	3.04 重大主題之管理	21
經濟面			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	4.01 經濟績效	23
204	來自當地供應商的採購支出比例	4.08 供應鏈管理	35

編號	揭露項目	對應章節	頁碼
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.03.2 反貪腐機制	26
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	4.03.3 反競爭行為	27
環境面			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	6.01 溫室氣體管理	57
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	6.01 溫室氣體管理	57
305-3	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	6.01 溫室氣體管理	57
305-4	溫室氣體排放強度	6.01 溫室氣體管理	57
社會面			
401-1	新進員工和離職員工	5.01.2 人力組成	49
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	5.01.4 員工權益及福利	50
401-3	育嬰假	5.01.4 員工權益及福利	50
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.02.1 職業安全及衛生政策	53
403-6	工作者健康促進	5.02.1 職業安全及衛生政策	53
405-1	治理單位與員工的多元化	2.03.2.1 成員及多元化 5.01.3 員工多元包容及平等	12、47
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.06.2 客戶隱私保護	33

7.02 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形
1.敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	本公司董事會為永續發展與氣候變遷之最高督導單位，負責監督、審視及核准永續政策。董事會定期檢視氣候相關風險與機會管理進度與成效。 風險管理小組(內部經營層級)負責整體風險管理，由各單位最高主管組成，總經理為召集人。永續小組專責氣候相關風險與機會的辨識、評估及管理，並將結果回報，作為策略決策與資源配置的依據。永續小組定期提供氣候風險及轉型進度報告，包括風險類別、潛在影響、財務面向及因應策略，確保氣候相關風險與機會管理整合於公司營運與財務決策流程。
2.敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)。	本公司辨識的主要實體風險包括極端氣候事件，可能影響辦公環境、資料中心及員工通勤，造成營運中斷及成本上升。短期影響能源與維運支出，中期至長期可能增加營運管理成本，並影響財務穩定性與營運韌性。 轉型風險包括碳排放政策、永續法規及客戶永續要求，短期需投入溫室氣體盤查與永續報告編製，中長期需持续提升永續績效，以維護企業競爭力與品牌聲譽。 機會方面，本公司提供低碳產品及雲端服務，短期可提升能源使用效率並降低成本，中期可擴大市場範圍，長期可提升綠色品牌形象與永續競爭力。 本公司將持續將氣候風險與機會整合於營運及財務管理中，以提升營運韌性與永續績效。
3.敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	本公司辨識的主要實體風險包括極端高溫與強降雨事件： 極端高溫可能增加辦公環境及資訊設備的運作負荷，造成能源與維運成本上升。 極端降雨可能影響資料中心及辦公據點運作，增加設備維護成本及營運中斷風險，並可能造成人員通勤受阻。 為降低上述風險及潛在財務影響，本公司推動節能與能源管理措施，並透過雲端服務及遠端備援機制提升營運韌性。

項目	執行情形
4.敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	本公司由風險管理小組負責整體風險管理，成員為各單位最高主管，其中永續小組負責氣候相關風險與機會的鑑別、評估及管理。 氣候風險辨識參考 IPCC 及國際標準企業作法，蒐集實體與轉型風險因子，依類別與時間性分類，並依衝擊程度與發生可能性進行排序，分析對營運及財務的潛在影響。 管理措施包含減緩與調適方案，並整合至年度風險管理程序與決策流程，以確保氣候風險管理與整體風險管理制度一致，提升公司營運韌性。
5.若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	不適用。 本公司將持續關注氣候變遷發展，並依營運需要逐步強化能源管理與營運韌性。
6.若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	不適用。 公司將持續依營運需求與技術進展，推動低碳轉型並提升營運韌性，以務實方式降低氣候相關風險對營運的潛在影響。
7.若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	不適用。 本公司現階段尚無使用內部碳定價作為規劃工具，將持續評估採用可行性。
8.若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再	不適用。 依規定，實收資本額 50 億元以下公司應於 2027 年完成相關揭露。本公司配合集團規劃，提前於 2025 年提前完成溫室氣體盤查與確信作業；減碳目標、策略及具體行動計畫刻正規劃中，將依規定適時揭露，並逐步建立中長期減碳管理機制。

項目	執行情形
生能源憑證 (RECs) 數量。	
9.溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	請見 7.02.1 內容。

7.02.1 最近兩年度公司溫室氣體盤查及確信

溫室氣體盤查資訊

敘明溫室氣體最近兩年度之排放量(公噸 CO₂e)、密集度(公噸 CO₂e/百萬元)及資料涵蓋範圍。

本公司依循 ISO 國際標準組織發布之 ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查標準進行盤查，資料涵蓋範圍包含本公司及合併子公司。

2024 年：直接排放量(範疇一)為 5.5311 公噸 CO₂e，能源間接排放量(範疇二)為 149.9316 公噸 CO₂e，其他間接排放量(範疇三)為 55.9458 公噸 CO₂e，溫室氣體排放量密集度為 0.7147 公噸 CO₂e/百萬元營收。

2025 年：直接排放量(範疇一)為 4.2137 公噸 CO₂e，能源間接排放量(範疇二)為 145.9554 公噸 CO₂e，其他間接排放量(範疇三)為 59.5319 公噸 CO₂e，溫室氣體排放量密集度為 0.5449 公噸 CO₂e/百萬元營收。

溫室氣體確信資訊

敘明截至年報刊印日之最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見。

本公司參與集團(邁達特)溫室氣體盤查與確信計畫，最近兩年確信機構皆為台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司(TÜV NORD Taiwan)，依循 ISO14064-3: 2006 確認準則，資料涵蓋範圍包含本公司及合併子公司。

2024 年確信情形說明：類別一、二為合理保證等級，類別三至六為有限保證等級，確信意見為無保留意見。直接排放量_範疇一(類別一)為 5.5311 公噸 CO₂e，能源間接排放量_範疇二(類別二)為 149.9316 公噸 CO₂e，其他間接排放量_範疇三(類別三至六)為 55.9458 公噸 CO₂e，溫室氣體排放量密集度為 0.7147 公噸 CO₂e/百萬元營收。

2025 年確信情形說明：類別一、二為合理保證等級，類別三至六為有限保證等級，確信意見為無保留意見。直接排放量_範疇一(類別一)為 4.2137 公噸 CO₂e，能源間接排放量_範疇二(類別二)為 145.9554 公噸 CO₂e，其他間接排放量_範疇三(類別三至六)為 59.5319 公噸 CO₂e，溫室氣體排放量密集度為 0.5449 公噸 CO₂e/百萬元營收。

溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

敘明溫室氣體減量基準年及其數據、減量目標、策略及具體行動計畫與減量目標達成情形。

依金融監督管理委員會「上市櫃公司永續發展路徑圖」及國家發展委員會「臺灣 2050 淨零排放路徑」，上市櫃公司應以完成合併財務報告範疇之溫室氣體盤查年度為基準年，並於當年度揭露減碳目標、策略及具體行動計畫。另依規定，實收資本額 50 億元以下公司應於 2027 年完成相關揭露。

本公司屬於資本額 50 以下公司，依法尚無需揭露相關資訊。

唯已配合集團規劃，提前於 2025 年完成溫室氣體盤查與確信作業；減碳目標、策略及具體行動計畫刻正規劃中，將依規定適時揭露，並逐步建立中長期減碳管理機制。

德鴻科技 2025 永續報告書 | 69

ISO/IEC 27001:2022 資訊安全管理系統

