

附錄2 | 重大議題管理

櫃買中心依據GRI Standards 報導原則之規範，
依下列各階段進行永續議題管理



辨識重要利害關係人

- 區別對櫃買中心之關聯性及依賴程度
- 經利害關係人與重大議題分析會議討論與分析
- 辨識出**5**大類重要利害關係人



辨識永續議題

- 考量GRI Standards永續主題、業務特性及蒐集外部相關資訊
- 擬定**25**項永續議題(涵蓋治理、經濟、環境、勞動實務及社會層面)



重大議題問卷調查

- 對利害關係人發放**264**份議題關注程度問卷
- 總計回收264份問卷，其中有效問卷共**259**份



鑑別重大議題

- 分析問卷結果，鑑別2019年度重大議題共計**9**項



重大議題對應

- 將鑑別之重大議題對應至GRI Standards各項主題
- 分析重大議題對櫃買中心內外部之衝擊及涉入程度

利害關係人關注議題

經分析利害關係人議題關注程度問卷，政府機關、員工、客戶、中介機構及投資人等利害關係人，主要關注議題如下表所示：

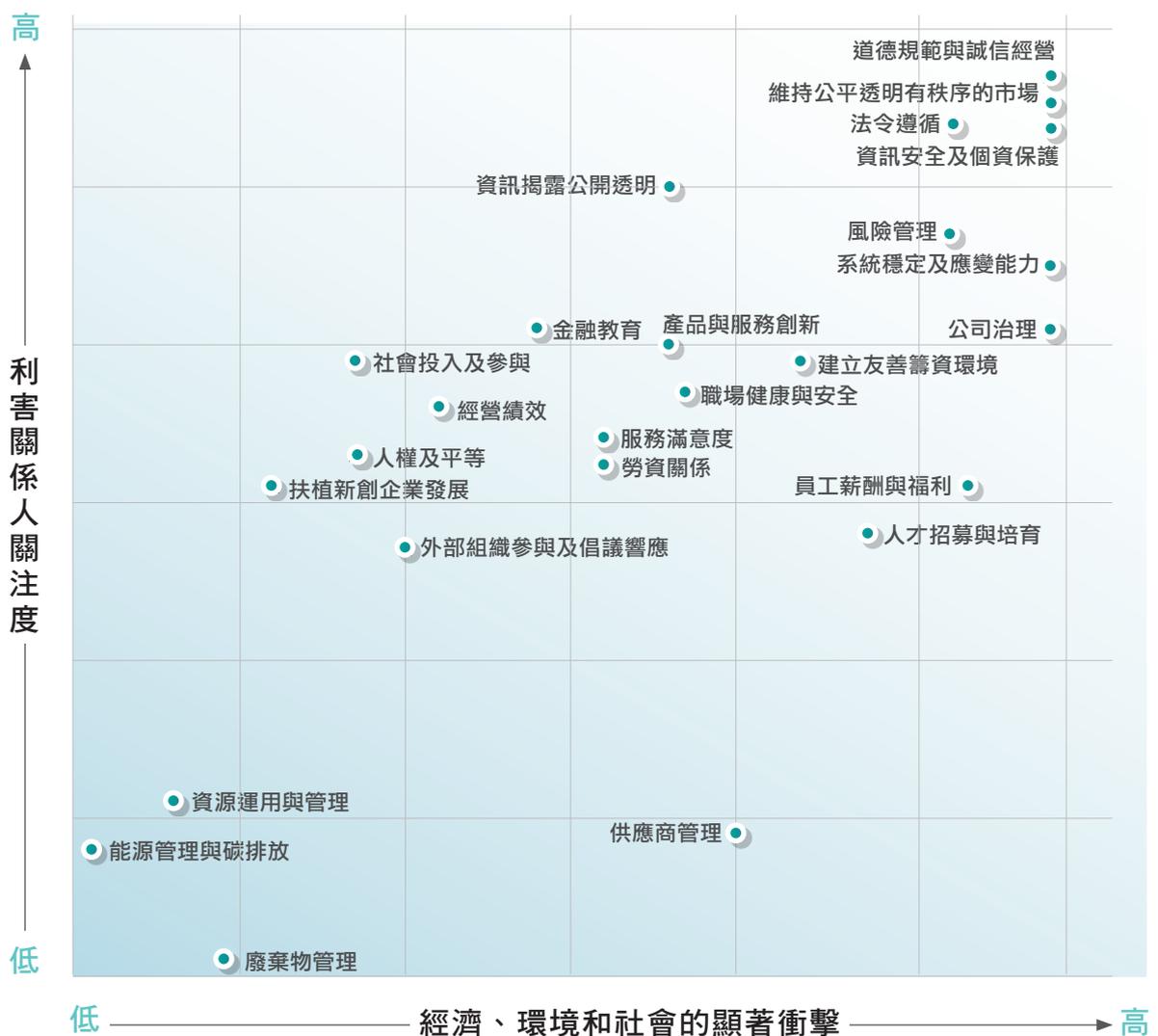
利害關係人	主要關注議題	回應章節
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> · 維持公平透明有秩序的市場 · 道德規範與誠信經營 · 金融教育 · 風險管理 · 法令遵循 	1-2 穩健發展 2-1 內部經營 4-2 金融普及 2-1 內部經營 2-1 內部經營
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 員工薪酬與福利 · 職場健康與安全 · 法令遵循 · 資訊安全及個資保護 · 系統穩定與應變能力 	4-1 同仁照護 4-1 同仁照護 2-1 內部經營 2-1 內部經營 2-1 內部經營
客戶	<ul style="list-style-type: none"> · 法令遵循 · 資訊安全及個資保護 · 道德規範與誠信經營 · 維持公平透明有秩序的市場 · 風險管理 	2-1 內部經營 2-1 內部經營 2-1 內部經營 1-2 穩健發展 2-1 內部經營
中介機構	<ul style="list-style-type: none"> · 公司治理 · 道德規範與誠信經營 · 資訊安全及個資保護 · 法令遵循 · 維持公平透明有秩序的市場 	2-1 內部經營、2-2 企業治理 2-1 內部經營 2-1 內部經營 2-1 內部經營 1-2 穩健發展
投資人	<ul style="list-style-type: none"> · 資訊揭露公開透明 · 維持公平透明有秩序的市場 · 道德規範與誠信經營 · 經營績效 · 風險管理 	2-1 內部經營 1-2 穩健發展 2-1 內部經營 2-1 內部經營 2-1 內部經營

重大永續議題鑑別

針對25項永續議題，設計利害關係人調查問卷，以了解利害關係人關注之永續議題及其對櫃買中心之期許。總計回收264份問卷，其中有效問卷共計259份（應回收有效問卷數為159份）。

經分析利害關係人問卷，再由高階主管評估各項議題對櫃買中心之影響及對經濟、環境和社會之衝擊程度，將結果繪製成重大議題矩陣，選取其中關注程度及衝擊程度為「高高、高中及中高」者為「2019年重大議題」，分別為「道德規範與誠信經營」、「維持公平透明有秩序的市場」、「資訊安全及個資保護」、「法令遵循」、「系統穩定及應變能力」、「風險管理」、「公司治理」、「資訊揭露公開透明」及「員工薪酬與福利」，合計9項。

重大議題矩陣



重大議題對應

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

重大議題	對櫃買中心之重要性	對應GRI重大主題/ 自訂主題(*)	報告章節
道德規範與誠信經營	建立公正、平等、反貪腐之道德風氣與組織文化，具體實踐誠信經營政策，方可締造和諧之職場環境，並維繫市場之公平競爭與可持續發展。	反貪腐	第2章 深化治理
維持公平透明有秩序的市場	透過強化監管機制及交易監視，才足以確保市場之公平透明，亦得以活絡市場交易。	維持公平透明有秩序的市場*	第1章 永續市場
資訊安全及個資保護	透過完善之資訊安全管理與個人資料保護，交易市場才能在公平與秩序之下運作。	客戶隱私	第2章 深化治理
法令遵循	廉潔、守法、透明、負責係保障員工權益、維護市場發展、促進經濟永續繁榮之基礎。	<ul style="list-style-type: none"> 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循 	第2章 深化治理 第3章 友善環境
系統穩定及應變能力	透過系統之穩定運作，才得以維持金融商品市場之交易穩定性，確保面對災難或危機之持續運作與應變能力，也才得以減少災難發生時市場之損失。	系統穩定及應變能力*	第1章 永續市場 第2章 深化治理
風險管理	識別各項營運風險，改善可能造成營運影響之措施，開拓潛在業務發展機會，以穩定開展櫃買中心之各項業務。	風險管理 (一般揭露)	第2章 深化治理
公司治理	櫃買中心治理架構可強化內部制度之建立及落實，並在主管機關督導下，業務執行均能符合法規規範及社會公益，健全治理職能，型塑良好的企業文化。	公司治理 (一般揭露)	第2章 深化治理
資訊揭露公開透明	配合財團法人法之實施，落實相關資訊及應送主管機關備查資料之主動揭露，資訊公開透明化，以利公眾監督。	資訊揭露公開透明*	第2章 深化治理
員工薪酬與福利	透過完善之薪酬、福利與教育訓練制度留才育才，輔助員工持續精進專業技能並提供妥善之生活照顧，使員工積極與櫃買中心共謀發展與成長。	<ul style="list-style-type: none"> 市場地位 勞雇關係 員工多元化與平等機會 	第4章 共榮社會

重大主題之衝擊涉入程度

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

● 表示直接衝擊

○ 表示間接衝擊

重大議題管理方針

GRI重大主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
反貪腐	<p>政策/承諾/目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 建立公正、平等、反貪腐之道德風氣與組織文化。 · 防範利益衝突並杜絕貪腐違法等失職之情事。 	<p>評量機制：</p> <p>誠信經營相關自律規範，如：員工廉政倫理規範、員工保密辦法、有價證券監理人員紀律規範。</p>
	<p>申訴機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 訂有檢舉制度實施辦法，設置專門檢舉管道： 財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心檢舉案件受理單位 檢舉專線電話：02-2366-6084 檢舉電子信箱：ethics@tpex.org.tw 	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 全年度無任何違反規範之情事。 · 證券承銷商滿意度調查之問卷結果顯示審查人員無不當操守之情事，整體滿意度皆約90%。
維持公平透明有秩序的市場	<p>政策/承諾/目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 落實證券商查核、交易監視及公司監理，促使大眾投資更穩當。 · 朝交易機制更透明、公正、效率、安全等方向努力，促使交易更活絡。 	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 進行證券商查核。 · 對上櫃、興櫃公司及中介機構宣導。 · 對上櫃、興櫃公司平時及例外管理與分級內控查核。 · 維護公開資訊申報專區。 · 異常交易線上及離線監視。
	<p>申訴機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 投資人服務專線及投資人信箱。 · 提供發行公司面對面拜訪/來訪之溝通管道。 · 辦理中介機構座談，聽取中介機構意見。 · 查核證券商缺失時，提供證券商及人員說明機會，納入處置時參考，至於已受處分之證券商可於30日內檢具理由提出申復。 	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 全年度進行證券商例行、專案查核、風險評鑑及防制洗錢查核共389家次。 · 辦理5場「上櫃及興櫃公司應辦事項宣導會」及5場「上櫃及興櫃公司內部人股權宣導會」。 · 對上櫃、興櫃公司財務報告及內部控制執行情形選案100%完成。 · 對上櫃及興櫃公司執行重大訊息揭露之選案查證共434家及46家次。 · 公布上櫃有價證券注意交易資訊計有340檔、1491次，公布上櫃有價證券處置計有69檔、105次；公布興櫃股票注意交易資訊計有14檔、21次。

GRI重大主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
客戶隱私	<p>政策/承諾/目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 保護資訊資產之機密性、完整性與可用性，進而確保提供安全穩定之資訊服務。 · 確保個人資料之蒐集、處理及利用符合法令要求，降低個人資料遭受不當揭露之風險。 · 不得有機密資料外洩情況。 	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 訂定資通安全政策及個人資料保護手冊及相關程序書，每半年執行外部與內部稽核作業。 · 定期召開資通安全管理審查會議。 · 定期召開個人資料管理審查會議。
	<p>申訴機制：</p> <p>資通安全管理審查會議、個人資料管理審查會議、投資人專線及投資人信箱。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 取得外部單位BSI對ISO 9001、ISO 27001、ISO 20000、BS10012持續有效之認證 · 召開2次資通安全管理審查會議及個人資料管理審查會議。 · 全年度無機密資料外洩事件及個資侵害事件。
有關環境保護的法規遵循、社會經濟法規遵循	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>確保業務執行均符合法規規範。</p>	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 每半年由各部門辦理法規遵循自評作業。 · 每年由內部稽核小組辦理各部門法規遵循之查核。 · 定期辦理員工法令遵循教育訓練課程。
	<p>申訴機制：</p> <p>正式公文往來、投資人信箱、投資人服務專線、首長信箱。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 各部門法規遵循自評作業及內部稽核結果未發現重大異常情事。 · 全年度未有違反環境保護、社會與經濟議題、或未遵循產品與服務之資訊標示、行銷傳播相關法規之情事。 · 全年度辦理3場次之法律遵循教育訓練課程。

GRI重大主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
系統穩定及 應變能力	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>致力於保障資訊系統安全，並以良好之系統品質、測試品質、監控品質、備援機制與作業程序，確保系統穩定性。</p>	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 每半年執行外部與內部稽核作業。 · 定期召開資通安全管理審查會議。 · 定期辦理備援系統測試且測試成功率目標96%以上。 · 資訊系統全年不得因程式錯誤而影響交易。 · 不得因容量因素造成服務中斷。
	<p>申訴機制：</p> <p>透過業務聯繫窗口協商處理各項系統需求。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 取得外部單位BSI對ISO 9001、ISO 27001、ISO 20000持續有效之認證。 · 因程式錯誤影響交易0件、因容量因素造成服務中斷事故0件。 · 辦理2次同地、2次異地系統備援測試演練、資安事件通報演練、分散式阻斷服務(DDoS)攻擊演練，皆成功。
風險管理 (一般揭露)	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>將風險管理整合融入決策過程，於工作計畫與推動業務時有效辨識、衡量、監管、預防及控制各項風險。</p>	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 定期由各部門執行風險評估。 · 定期召開風險管理委員會，依據各部門評估結果確認風險管理項目。 · 依據內外環境及法令規章的變遷，修訂內控制度，提報董事會。
	<p>申訴機制：</p> <p>風險管理委員會、內部稽核小組。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 召開風險管理委員會1次，確認風險管理項目。 · 修訂內控制度2次，確保風險管理有效性。
公司治理 (一般揭露)	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>建立合宜之治理架構、遵法行事，以身作為引導上櫃興櫃公司提升企業治理品質。</p>	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 定期召開董事、監察人聯席會議。 · 董事會下設有內部稽核小組，定期將查核結果暨追蹤改善情形函請各監察人審閱，並按季提報董事、監察人聯席會議。
	<p>申訴機制：</p> <p>正式公文往來、陳報董事、監察人聯席會議、投資人信箱。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 每月召開董監聯席會議，全年董事平均出席率95%。 · 內稽小組對各部門提出應改進或建議事項全年計10項，均已逐月函請各監察人審閱，並按季提報董事、監察人聯席會議，並完成改善。

GRI重大主題	管理方針及申訴機制	評量機制及管理成果
資訊揭露公開透明	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>每年度開始三個月前檢具次年度工作計畫，年度開始二個月前檢具收支預算，提請董事會核議通過，並報請主管機關核定後據以執行；並於年度終了後三個月內，檢具上年度工作報告、決算書表及財產清冊，提請董事會審定，並送監察人查核後，連同監察人製作之前一年度監察報告書，一併報請主管機關備查；其財務報告，並經會計師查核簽證，同時刊載於年報，年報並於櫃買中心網站供投資人查閱下載。</p>	<p>評量機制：</p> <p>官方網站之「關於櫃買-資訊公開」專區。年報。</p>
	<p>申訴機制：</p> <p>正式公文往來、電子郵件、投資人專線、檢舉制度檢舉管道。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <p>工作計畫、工作報告及財務報告暨會計師查核報告皆已置於官方網站「資訊公開」專區。</p>
市場地位、勞雇關係、員工多元化與平等機會	<p>政策/承諾/目標：</p> <p>訂定完善的人事管理及獎酬福利制度，促進員工安心職能發展與身心健康。制定人事管理辦法、年度考績辦法、員工升遷考核作業要點、員工輪調作業實施要點、員工激勵作業要點、職工福利事項補助辦法、員工子女教育補助費支給要點等。</p>	<p>評量機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 每年辦理考績及升遷考核。 · 舉辦員工教育訓練。 · 在勞基法規範之外，另提供多項員工福利措施。 · 定期舉辦員工健康諮詢服務。
	<p>申訴機制：</p> <p>員工申訴管道、舉辦勞資會議、人事評議小組會議。</p>	<p>2019年管理成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 服務滿6個月之員工100%完成績效考核。 · 全年無接獲員工申訴事件。 · 全年員工教育訓練平均時數為35.69小時。 · 全年育嬰留停復職率為75%，復職一年後仍在職的比例達100%。 · 每月安排3次護理師駐點衛教服務，全年安排3次特約醫師衛教/健康諮詢服務。