

附錄1 全球報告倡議組織 GRI 指標內容對照表

揭露狀況：◎：完全揭露，○：部分揭露，△：未揭露，X：不適用

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
1.策略與分析					
G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	◎	經營者的話	2	
2.組織介紹					
G4-3	組織名稱	◎	2.1 公司簡介	11	
G4-4	主要品牌、產品和服務	◎	2.1.1 業務介紹	11	
G4-5	組織總部所在位置	◎	2.1 公司簡介	11	
G4-6	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	◎	2.1 公司簡介	11	
G4-7	所有權性質與法律形式	◎	2.1 公司簡介	11	
G4-8	提供服務的市場。(包括地理位置圖,服務的部門和客戶/受惠者的類型)	◎	2.10.2 產品銷售	31	
G4-9	報告組織之規模(包括1.員工人數、2.營運據點、3.銷售淨額(私人公司)或營業淨額(公營組織)、4.總資本額細分為負債和權益(私人公司)、5.提供產品或服務之數量)。	◎	2.1 公司簡介 2.10.2 產品銷售 2.10.3 營運績效 4.1.1 員工結構	11 31 32 45	
G4-10	a.依聘僱合約與性別報告員工總數 b.依聘雇類別與性別報告正式員工總數 c.依性別報告總勞動人口,包括自聘和非自聘員工 d.依區域與性別報告總勞動人口 e.報告該組織的實質作業部分是否由依法被認定為自由工作者(自聘或非自聘員工以外之個體戶)來擔任,包括承包商的員工及其承攬人力。 f.報告就業人數的任何重大變化(如在旅遊或農業行業就業的季節性變化)。	◎	4.1.1 員工結構	45	無重大變化
G4-11	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	◎	4.1.1 員工結構	45	
G4-12	描述組織的供應鏈	◎	2.1.2 原料與能源	13	
G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變,包括: ·營運據點的改變或操作變更,包括設施啟用,關閉和擴展 ·股本結構變動及其他資本形成,維護和變更業務(私營機構) ·供應商營運據點,供應鏈的結構,或與供應商間關係的變化,包括選擇和終止	◎	2.1.1 業務介紹 2.1.2 原料與能源 2.9 供應商與承攬商 2.10.3 營運績效	11 13 29 32	
G4-14	報告組織是否有及如何預防的方法或原則。	◎	2.2 公司治理架構 2.7.2 風險管理	14 25	
G4-15	列出經公司簽署或認可,由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議。	◎	1.1 關於本報告書 2.5 落實誠信 3.2.1 氣候變遷之因應	4 22 35	
G4-16	列出公司參與協會(如商業協會),和全國或國際性擁護機構的會員資格: ·在協會治理單位擔任之職位 ·參與專案或委員會 ·提供除了常規會費外的贊助基金 ·將參加會員資格做為策略性考量	◎	2.8.3 外部交流與合作	28	
3.重大性鑑別及報告邊界					
G4-17	a.列出包括在該組織的合併財務報表或同等文件的所有實體。 b.報告是否有不包括在該組織的合併財務報表或同等文件所涉及的任何實體。	◎	2.10.3 營運績效	32	未有不包括實體
G4-18	a.解釋定義報告內容和考量面邊界之流程。 b.解釋組織如何實施定義報告內容之報告原則。	◎	1.2 利害關係人鑑別與溝通 1.3 重大性議題分析	5 7	

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
G4-19	列出定義報告內容的流程中所鑑別的所有重大考量面。	◎	1.3 重大性議題分析	7	
G4-20	對每一重大考量面，報告組織內之考量面邊界，具體如下： · 報告在組織內之考量面是否為重大的 · 如果考量面並非對組織內所有實體(如 G4-17)皆屬重大，請選擇以下兩種方法之一，報告為： - 在 G4-17 中考量面不是重大的實體或實體群組列表，或 - 在 G4-17 中考量面為重大的實體或實體群組列表 · 報告組織內有關考量面邊界之任何特定限制	◎	1.3 重大性議題分析	7	
G4-21	對每一重大考量面，報告組織外之考量面邊界，具體如下： · 報告此考量面在組織外是否為重大的 · 如果考量面對組織外係屬重大，鑑別考量面為重大之實體、實體群組或元素，另外，描述其地理位置 · 報告組織外有關考量面邊界之任何特定限制	◎	1.3 重大性議題分析	7	
G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因。	◎			本報告書未重編
G4-23	報告與前一個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變。	◎	1.1 關於本報告	4	
4.利害關係人議和					
G4-24	提供與組織參與之利害關係人的群體列表。	◎	1.2 利害關係人鑑別與溝通	5	
G4-25	報告鑑別和選擇利害關係人的基礎。	◎	1.2 利害關係人鑑別與溝通	5	
G4-26	報告組織與利害關係人參與的方法(包括參與頻率，按辦理形式及利害關係人群體)，並表明是否有任何參與作為報告編制過程中的一部分。	◎	1.2 利害關係人鑑別與溝通	5	
G4-27	報告經由利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項，包括透過本報告的方式。報告提出每一項關鍵議題和關注事項的利害關係人群體。	◎	1.2 利害關係人鑑別與溝通 1.3 重大性議題分析	5 7	
5.報告參數					
G4-28	所提供資訊的期間。(即會計年度或日曆年度)	◎	1.1 關於本報告	4	
G4-29	最近一次報告的日期。(若有的話)	◎	1.1 關於本報告	4	
G4-30	報告週期(每年或每兩年)	◎	1.1 關於本報告	4	
G4-31	針對報告書或其內容有問題時的聯絡人	◎	封底	封底	
G4-32	a.報告組織選擇之"依循選項" b.報告所選擇"依循選項"之 GRI 內容對照(請參考 GRI G4 Part 1) c.如果報告已經由外部查證，報告所引用的外部保證報告。GRI 組織建議使用，但不是 GRI 指南的強制要求。	◎	1.1 關於本報告	4	
G4-33	a.報告組織對本報告尋求外部保證的政策和現行作法 b.如果保證報告的範圍和基礎未伴隨永續報告，則需報告任何外部保證提供的範圍和基礎。 c.報告組織和保證方間的關係。 d.在尋求永續報告的保證時，報告最高治理單位和資深管理層是否參與。	◎	1.1 關於本報告	4	採自行宣告，未尋求外部保證
6.公司治理					
G4-34	報告組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會。	◎	2.2 公司治理架構	14	
7. 道德和誠信					
G4-56	描述組織的行為價值、原則、標準和規範，如行為準則與道德守則。	◎	2.5 落實誠信	22	
G4 Disclosure on Management Approach					
經濟					
G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工薪資與福利、股利和稅捐支出及保留盈餘等)	◎	2.10.3 營運績效 4.2.1 員工薪酬 4.2.2 員工福利	32 49 49	

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	◎	3.2.1 氣候變遷之因應	35	
G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	◎	4.2.2 員工福利	49	
G4-EC4	接受政府之財政補助	◎	2.10.3 營運績效	32	
G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	◎	4.2.1 員工薪酬	49	
G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	◎	4.1.1 員工結構	45	
G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	◎	5.2.1 公益理念 5.2.2 志工服務 5.3 社區關懷	64 65 66	
G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	◎	2.3 營運方針管理	17	
G4-EC9	對於重要營運據點當地供應商之支出比例	◎	2.1.2 原料與能源	13	
環境					
G4-EN1	使用的原料之重量或體積	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN2	使用再生物料作為生產原料之比例	◎	3.2.2 降低環境衝擊 3.2.6 綠色產品	36 43	
G4-EN3	組織內部之能源消耗量	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN4	組織外部之能源消耗量	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN5	能源強度	○	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN6	能源消耗量減量	○	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN7	產品和服務的能源需求減量	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN8	各來源別的總出水量	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN9	因取水而有重大影響之水源	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN10	水回收及再利用的總量及百分比	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有廠區未位於或鄰近保護區
G4-EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有廠區未位於或鄰近保護區
G4-EN13	保護與恢復的棲息地	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有廠區未位於或鄰近棲息地
G4-EN14	受營運據點影響的區域中之棲息地的 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單，依絕種風險程度別列出數量	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有廠區未位於或鄰近棲息地
G4-EN15	直接溫室氣體排放 (範疇 1)	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放 (範疇 2)	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放 (範疇 3)	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN18	溫室氣體排放強度	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN19	溫室氣體減排量	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN20	破壞臭氧層之物質排放	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN21	氮氧化物 (NOx)、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放	◎	3.2.4 污染防治	41	
G4-EN22	污水排放的污染程度及流向終點	◎	3.2.3 綠色製程	38	
G4-EN23	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	◎	3.2.4 污染防治	41	

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
G4-EN24	重大洩漏的次數與數量	◎	3.3 環保法規符合性	44	未發生
G4-EN25	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	◎	3.2.4 污染防治	41	
G4-EN26	明顯受組織排放水和徑流影響之水體和相關棲息地的特徵，規模，保護狀況和生物多樣性價值	◎	3.2.3 綠色製程 3.2.4 污染防治	38 41	本公司所有廠區未位於或鄰近棲息地
G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度	◎	3.2.3 綠色製程 3.2.4 污染防治	38 41	
G4-EN28	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	◎	3.2.6 綠色產品	43	
G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	◎	3.3 環保法規符合性	44	
G4-EN30	商品、原料或人員的運輸所造成的重大環境衝擊	◎	2.7.2 風險管控	25	
G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	◎	3.2.5 環保支出	43	
G4-EN32	使用環境準則篩選之新供應商比例	◎	2.9 供應商與承攬商 3.2.2 降低環境衝擊	29 36	
G4-EN33	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面環境衝擊和採取的行動	◎	2.7.2 風險管控 2.9 供應商與承攬商 3.2.2 降低環境衝擊 3.2.6 綠色產品	25 29 36 43	
G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	◎	3.3 環保法規符合性	45	
勞工實務和尊嚴勞動					
G4-LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	◎	4.1.2 人才招聘 4.1.3 職位異動與離退	47 48	
G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	◎	4.2.2 員工福利	49	
G4-LA3	按性別報告育嬰留職停薪後恢復工作和留存率	◎	4.1 人力資源政策	45	2013~2014年無員工申請
G4-LA4	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最短預告期	◎	4.1.3 職位異動與離退	48	
G4-LA5	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	◎	4.5.1 職業安全衛生委員會	56	
G4-LA6	依區域與性別分析傷害類型及工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡總人數	◎	4.5.2 職業安全衛生管理措施	56	
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險之作業人員	◎	4.5.4 健康管理與關懷	62	
G4-LA8	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	◎			本公司尚未成立工會
G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的平均訓練時數	◎	4.3 教育訓練與發展	51	
G4-LA10	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	◎	4.3 教育訓練與發展	51	
G4-LA11	依員工類別與性別接受定期績效及生涯發展審查的員工比例	◎	4.3 教育訓練與發展	51	
G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	◎	4.1.1 員工結構	45	
G4-LA13	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和薪酬比率	○	4.2.1 員工薪酬	49	
G4-LA14	使用勞動條件準則篩選之新供應商比例	◎	4.5.3 職業安全衛生管理活動	57	
G4-LA15	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面勞動條件衝擊和採取的行動	◎	4.5.3 職業安全衛生管理活動	57	
G4-LA16	藉由正式的申訴機制提出對勞動條件的立案、處理、並解決之數量	◎	4.4.1 員工參與及溝通管道	52	

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
人權					
G4-HR1	載有人權條款或經過人權篩選之重大投資協議與合約的總件數和比例	◎	2.9 供應商與承攬商 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 57	
G4-HR2	報告員工接受與營運相關人權考量面之人權政策或程序訓練的總時數及接受訓練的員工比例	◎	4.3 教育訓練與發展	51	
G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	◎	4.1.2 人才招募	47	0 件
G4-HR4	辨識可能造成危害或違反結社自由及團體協約之營運據點及供應商，和支持這些權利所採取的措施	◎	2.9 供應商與承攬商 4.4.1 員工參與及溝通管道 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 5 57	
G4-HR5	辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效廢除童工做出貢獻所採取的措施	◎	2.9 供應商與承攬商 4.1.2 人才招募 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 47 57	本公司依法未雇用童工
G4-HR6	辨識有強迫或強制性勞動風險之營運據點及供應商，和對消除所有形式強迫勞動做出貢獻所採取的措施	◎	2.9 供應商與承攬商 4.3 教育訓練與發展 4.4.1 員工參與及溝通管道 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 51 52 57	
G4-HR7	接受與營運有關之人權政策或程序訓練之保全人員比例	△			本公司保全人員委外，並均符合法律規定
G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	◎	4.1.2 人才招募	47	0 件
G4-HR9	受到人權審查或影響評估的營運據點總數和比例	○	2.7.2 風險管控	25	本公司各營運據點均符合法律規定
G4-HR10	使用人權準則篩選之新供應商比例	◎	2.9 供應商與承攬商 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 57	
G4-HR11	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面人權衝擊和採取的行動	◎	2.9 供應商與承攬商 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 57	
G4-HR12	經由正式申訴機制提出對人權的立案、處理和解決的數量	◎	4.4.1 員工參與及溝通管道	52	0 件
社會面					
G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運據點之比例	◎	5.2.1 公益理念 5.3 社區關懷	64 66	
G4-SO2	對當地社區具顯著實際和潛在之負面衝擊的營運據點	◎	3.2.3 綠色製程 3.2.4 污染防治	38 41	
G4-SO3	報告已評估貪污風險之營運據點的數量和比例，和已辨識之顯著風險	○	2.5.1 正派經營 2.7 內部控制	22 24	本公司各營運據點均符合法律規定
G4-SO4	反貪污政策和程序上的溝通和培訓	◎	2.5.1 正派經營 4.3 教育訓練與發展	22 51	
G4-SO5	證實之貪污事件和採取的行動	◎	2.5.1 正派經營	22	0 件
G4-SO6	按國家和收款人/受惠者報告政治捐獻的總價值	◎	2.5.1 正派經營	22	0 件
G4-SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	◎	2.5.3 反傾銷因應與管理	23	
G4-SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	◎	2.6 法令遵守	24	0 件

指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
G4-SO9	使用社會衝擊準則篩選之新供應商百分比	◎	2.9 供應商與承攬商	29	0 件
G4-SO10	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面社會衝擊和採取的行動	◎	2.9 供應商與承攬商 4.5.3 職業安全衛生管理活動	29 57	0 件
G4-SO11	藉由正式的申訴機制提出對社會衝擊的立案、處理、並解決之數量	◎	4.4.1 員工參與及溝通管道	52	0 件
產品責任					
G4-PR1	健康和​​安全衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	◎	3.2.6 綠色產品	43	100%
G4-PR2	依結果種類報告產品與服務在生命週期內違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	◎			0 件
G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型，及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	◎	3.2.6 綠色產品	43	100%
G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	◎			0 件
G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	◎	2.8.2 客戶滿意度調查	28	
G4-PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	◎			無發生
G4-PR7	依結果種類報告產品與服務違反市場溝通法規及自願性規範，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	◎			無發生
G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	◎	2.8.1 顧客隱私權保護	27	0 件
G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	◎			無發生

採礦及金屬行業類別補充指標					
指標	內容	揭露狀況	參考章節	頁碼	備註
MM1	營運區域中生態保育或復育區所佔之面積	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有營運廠區未位於或鄰近生態保育區
MM2	營運區域中被鑑別為須進行生物多樣性管理的數量及比率，以及已有規畫的數量及比率	◎	3.2.2 降低環境衝擊	36	本公司所有營運廠區未位於或鄰近生態保育區
MM3	區域內表土層、岩石、尾礦、礦泥的數量及相關風險	X			本公司非屬採礦行業
MM4	在營運各國，罷工和停工時間超過一個星期的次數	◎			2014 年本公司無罷工及停工事件發生
MM5	位於或緊鄰原住民區以及與原住民社區有相關協議地區的數量及比率	X			本公司所有營運廠區未位於或鄰近原住民區
MM6	在土地使用、原住民權利上，發生重大糾紛的次數和內容	◎			2014 年未發生重大糾紛事件
MM7	用於解決土地使用及原住民權益之申訴機制的使用程度及結果	X			本公司所有營運廠區未位於或鄰近原住民區
MM8	位於或緊鄰營運區域之小規模採礦（ASM）的數量及比例；其相關風險以及管理和減輕這些風險所採取的行動	X			本公司非屬採礦行業
MM9	因場區營運而遷移安置居民的數量，以及在遷移安置過程中對他們生計的影響	◎			2014 年未遷移安置居民
MM10	具有結束作業計畫的廠區數目與比例	◎			2014 年無結束作業計畫
MM11	材料管理的計畫及進度	◎	2.9 供應商與承攬商	29	

附錄2 ISO 26000對照表

	主要議題	企業社會責任報告相關章節	頁碼	備註
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	2.2.3 行政管理組織	16	
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.6 法令遵循 2.7.2 風險管控	24 25	
	人權的風險處境	4.1.2 人才招聘	47	
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	2.5.1 正派經營	22	
	解決委屈	4.4.1 員工參與及溝通管道	52	
	歧視與弱勢族群	4.1.1 員工結構	45	
		4.1.2 人才招聘	47	
	公民與政治權	4.4.1 員工參與及溝通管道	52	
	經濟、社會與文化權	4.1 人力資源政策	45	
		4.4 員工關係	52	
工作的基本權利	4.1 人力資源政策	45		
	4.1.2 人才招聘	47		
勞動實務	聘僱與聘雇關係	4.1 人力資源政策	45	
		4.1.2 人才招聘	47	
	工作條件與社會保護	4.1 人力資源政策	45	
		4.1.2 人才招聘 4.2 員工薪酬與福利	47 49	
	社會對話	1.2 利害關係人鑑別與溝通	5	
	工作的健康與安全	4.5.2 職業安全衛生管理措施	56	
4.5.3 職業安全衛生管理活動		57		
4.5.4 健康管理與關懷		62		
人力發展與訓練	4.3 教育訓練與發展	51		
環境	污染預防	3.2.4 污染防治	41	
	永續資源利用	3.2.2 降低環境衝擊	36	
		3.2.4 污染防治	41	
		3.2.6 綠色產品	43	
	氣候變遷減緩與適應	3.2.1 氣候變遷之因應	35	
3.2.2 降低環境衝擊		36		
環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.2.2 降低環境衝擊	36		
公平運作實務	反貪腐	2.5 落實誠信	22	
		2.5.1 正派經營	22	
	負責任的政治參與	2.7.3 外部交流與合作	28	
	公平競爭	2.5 落實誠信	22	
		2.9 供應商與承攬商	29	
	促進價值鏈的社會責任	2.9 供應商與承攬商	29	
尊重智慧財產權	2.5 落實誠信	22		
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.8 顧客關係管理	27	
	保護消費者的健康與安全	3.2.6 綠色產品	43	中鴻為鋼鐵單軋廠，並無提供最終產品給消費者
	永續消費	3.2.6 綠色產品	43	
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.8.2 客戶滿意度調查	28	
		2.4.3 客戶交流	22	
	消費者資料保護與隱私	2.1 顧客隱私權保護	27	
	提供必要的服務	2.4.3 客戶交流	22	
	教育與認知	2.4 品質管理與研究發展	19	
2.4.2 新產品開發		21		
2.4.3 客戶交流		22		
社區參與及發展	社區參與	5.3 社區關懷	66	
	教育與文化	5.1 參與理念	64	
		5.2 參與社會公益	64	
		5.3 社區關懷	66	
	增加就業與技術發展	4.3 教育訓練與發展	51	
	科技發展	2.4 品質管理與研究發展	19	
	創造財富與收入	2.10 經營績效	30	
	健康	4.5.4 健康管理與關懷	62	
社會投資	5.2 參與社會公益	64		
	5.3 社區關懷	66		