

# PROMOTING DIGITAL RESPONSIBILITY

## 轉動數位責任

- 2.1 創新成就
- 2.2 創新專利
- 2.3 資訊安全
- 2.4 客戶權益保障

EXPLORE THE  
UNLIMITED POSSIBILITIES OF LIFE

(2024)

# CHAPTER 2

## 創新成就

# 2.1

2.1.1 創新投入與研發

2.1.2 AI應用

2.1.3 創新多角化經營

# INNOVATION ACHIEVEMENTS





# 2.1.1 創新投入與研發 INNOVATION INVESTMENT AND RESEARCH AND DEVELOPMENT

前言

## 創新發展成果

橘子始終以滿足消費者需求為核心目標，透過集團內各事業群資源整合與協同，推動全方位的創新營運管理。在研發策略方面，橘子持續以「壯大集團IP生態圈，持續茁壯全方位娛樂生態」為願景，積極投入自有IP開發與泛娛樂內容佈局，

打造最貼近新世代態度與文化的社群平台，同時深耕行動遊戲、行動生活App的開發，前瞻性佈局雲端應用與資訊安全技術領域。2024年研究發展支出達8.18億元，較前一年度提高25.27%。近年來，集團陸續導入AI技術，翻轉用戶體驗、

強化數位服務效能。未來，橘子也將持續探索這一方向，延續擴展AI應用場景，邁向建構全生態娛樂網路企業的目標，為永續成長奠定堅實基礎。

### 創新研發支出

研發支出  
**8.18** 億元

研發費用占營業收入比  
**7.39%**

研發支出年增長率  
**25.27%**

### 投入領域

- ✦ 開發B2B全方位的AI商務解決方案Vyin AI，處理非結構化資料、降低AI幻覺風險方面具有獨特優勢
- ✦ 提供企業的通訊技術解決方案Vyin Chat，提供可用性、可靠性、穩定性的即時聊天、語音、視訊服務
- ✦ 推出社群遊戲化全新產品VieFor，使用者能夠在VieFor推廣各種多元話題、興趣與創意
- ✦ 開發自製RPG回合制卡牌手遊，與國內知名IP合作延伸新創IP作品。打造自製遊戲，開發《櫻桃小丸子元氣版》，並於台港澳日韓及東南亞共10個國家上線，2024年度透過橘子嘉年華參與漫博展
- ✦ 孵育「文創股長」及「挺音樂！音樂靠山計畫」等品牌，實現IP跨界合作
- ✦ 推出虛擬偶像應用，完成《放送橘！好了菀！》、《哈尼小姐娛樂報報》兩檔節目製作，並以AI虛擬人「小緣」參與節目與大型媒體活動，拓展虛擬角色於資訊內容與媒體領域的應用
- ✦ 共上線27部原創漫畫、13部原創小說
- ✦ 結合三款LLM建立漫畫翻譯機制，將持續研發工具化介面與流程，預計於2025年完成AI條漫翻譯工具

CHAPTER.1  
轉動永續經營

CHAPTER.2  
轉動數位責任

CHAPTER.3  
轉動環境友善

CHAPTER.4  
轉動正向價值

附錄



# 創新IP發展

台灣擁有豐沛的原創內容與創意人才，無論在漫畫、動畫、遊戲或音樂等領域，皆展現出多樣化的文化能量。

然而，受限於資金挹注、商業規模等資源不足，許多原創作品在發展過程中面臨推廣困難，難以走出市場，發揮其潛在價值。橘子長期關注文化內容產業之發展脈動，積極回應市場對於本土原創作品的期待，推出多項IP孵化計畫及跨界合作項目，包括「挺音樂!音樂靠山計畫」、「文創股長」、《影后》漫畫小說改編、MOJOIN漫畫創作祭等。透過這些策略性合作，為原創內容提供更具規模的發展機會，讓台灣原創能量被更多人看見，走入日常生活及國際市場。

## 原創三大計畫

計畫面向	2024 年成果	2025 年目標
跨域改編	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出熱門影集《影后》衍伸漫畫及小說</li> <li>繼《瀕臨絕種團》後再次推出人氣Vtuber改編漫畫《極深空計畫：喵》</li> <li>攜手占星國師唐綺陽推出戀愛漫畫《難搞的戀愛體質》</li> <li>與人氣樂團理想混蛋Bestards、芒果醬Mango Jump合作，打造音樂跨域專案《看你聽的》第二彈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續深耕音樂與漫畫小說跨域合作</li> <li>預計開立新型態跨產業或共同製作專案3案，持續活化IP合作與樣態</li> </ul>
新星計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>常態性進行新星計畫，提供創作者簽約機會以及知名作家指導</li> <li>舉辦首屆MOJOIN漫畫創作祭，攜手出版公司台灣角川（KADOKAWA），收到逾百件漫畫投稿作品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦首屆小說徵稿活動</li> <li>舉行第二屆漫畫創作祭徵稿活動</li> </ul>
人才培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>為正式簽約作家提供穩定稿酬、助手補助、進修學習規劃並開展更多跨域創作之可能性</li> </ul>	

## 兩大IP 孵育計畫

### 挺音樂！音樂靠山計畫

邀請台北流行音樂中心合作，透過宣傳資源、演出機會、獎金等各式支持方式，為音樂人建構完整的資源網路，並運用AI技術協助音樂人行銷宣傳及粉絲經營。

### 文創股長

跨足圖文產業，搭建圖文IP孵育計畫「文創股長」，目前已有百位創作者進駐。從課程培訓、品牌媒合、宣傳曝光等不同方式，實際提供創作者資源，同時為各IP做圖像授權洽談。



# 2.1.2 AI APPLICATION AI應用

前言

CHAPTER.1  
轉動永續經營

CHAPTER.2  
轉動數位責任

CHAPTER.3  
轉動環境友善

CHAPTER.4  
轉動正向價值

附錄

## AI願景與策略

面對AI浪潮驅動全球數位變革，橘子集團於策略轉型的過程中，洞察企業在導入AI上的關鍵挑戰，因此2024年成立「AI 創新實驗室」，積極佈局前沿技術並擴展國際市場。透過推出企業級創新AI品牌Vyin AI，致力於提供具可靠性的解決方案，打造具永續競爭力的數位未來。

面對生成式AI技術在商業應用中的挑戰，橘子從企業實際營運痛點出發，聚焦於解決市場對AI商業化應用的核心疑慮，透過自研兩項核心技術，一是仿造人腦來打造LLM模型，二是自行研發Distilled RAG架構，鎖定企業級應用場景，並打造Vyin Brain、Vyin RecSys及Vyin Star三大產品，全面覆蓋多種企業應用場景，成為AI商務解決方案專家。

## AI核心產品

橘子集團Vyin AI解決方案目前主力推動三大核心產品，包括Vyin Brain、Vyin RecSys及Vyin Star。Vyin Brain是基於生成式人工智慧（Gen AI）技術所構建之智能對話系統（Chatbot），主要協助企業有效降低客服營運成本與提升用戶體驗；Vyin RecSys聚焦超個人化的商業推薦，進而提升企業營收表現；Vyin Star則涉及授權明星虛擬化業務，善用AI圖像生成及語音技術，打造AI賦能的MarTech創新應用。Vyin AI除持續深耕台灣市場，鞏固發展根基，也積極向外拓展國際市場。

### Vyin Brain

產品內容 智能中樞 AI chatbot

產品效益 降低客服營運成本並提升用戶體驗

### Vyin RecSys

產品內容 智能推薦系統

產品效益 實現數據驅動及商品收益成長

### Vyin Star

產品內容 授權明星虛擬分身

產品效益 將明星影響力轉化為商品收益



## Vyin AI 五大領域核心技術

AI 領域	AI 核心技術			組合應用
文字	自然語言處理NLP	辨識	命名實體辨識	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 個人化搜尋與推薦</li> <li>✦ 詐騙、廣告、色情、暴力偵測</li> <li>✦ AI記者（新聞內容、懶人包）</li> <li>✦ AI Podcast</li> <li>✦ AI SOUNDTRACK</li> <li>✦ 客服機器人</li> <li>✦ 影音、會議內容摘要</li> <li>✦ 圖像搜尋</li> <li>✦ AI Avatar</li> <li>✦ 聲音模仿、人聲轉換</li> <li>✦ OCR（影像中文字辨認，協助身分證比對）</li> <li>✦ AI MV</li> <li>✦ AI廣告投手推薦</li> <li>✦ AI數位內容匹配</li> <li>✦ 商品智能標籤拆解</li> </ul>
			文字分類、預測	
	生成	文字指令生文字		
圖像	電腦視覺CV	辨識	圖片內容辨識	
		生成	文字指令生圖像	
		圖像生圖像		
影片	電腦視覺CV	辨識	影片內容辨識	
		生成	Prompt生圖像	
		圖像生影片		
聲音	數位語音處理DSP	辨識	聲音內容辨識	
		生成	文字指令生聲音	
		聲音生聲音（聲音合成）		
行為	大數據BD	辨識	行為追蹤辨識	

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

TECHNOLOGIES  
CORE



# AI 應用場景

除發展Vyin AI解決方案應用外，橘子亦積極探索AI技術在文化創作領域之可能性，導入ACGN（動畫、漫畫、遊戲、小說）領域，不僅提升創作者創作效率，亦能改變用戶體驗，實現更加個性化和多樣化的創作方式。我們計畫針對以下幾個面向結合AI Agent概念，助力ACGN領域的創新發展。



## 劇情創作 Agent

針對劇情創作，不僅輔助創作者快速構建故事，還能指導劇情發展、角色互動與對話設計。可實現AI自動優化內容，提供風格調整、情節分支與文化適應，並支持多媒體創作，有助於高效創作獨特故事。



## 漫畫設計 Agent

針對漫畫設計，可自動生成分鏡圖、場景設計與角色互動，根據劇情要求提供畫面構圖建議，並幫助創作者快速完成草圖、背景設計和細節繪製。同時也能協助調整角色姿勢、表情以及畫面風格，讓漫畫創作過程更加流暢和高效。



## 遊戲互動 Agent

針對遊戲開發，可提供智能化的遊戲關卡設計、角色互動和挑戰系統生成，根據玩家的行為和反饋優化遊戲內容，提升遊戲的互動性和沉浸感。

同時，橘子也利用AI進一步擴大在營運中的應用：



## 遊戲測試 Agent

可進行自動化遊戲測試，包括功能測試、性能測試和除錯，快速發現並報告錯誤，檢查功能是否符合設計要求，實現調整測試過程，減少人工測試時間與成本，確保遊戲品質、流暢性和穩定性。



## 專案管理 Agent

可實現即時監控專案進度，根據任務完成情況生成進度報告，並及時向PM發出風險預警。如果發現專案進度滯後、資源不足或存在其他潛在問題，AI會提出調整建議，協助PM提前應對風險。同時，AI可自動執行大量的管理任務，減少公司對人工的依賴，從而節省人力成本，團隊可以將更多的精力投入到創新和核心業務之中。

## Vyin Brain 文字客服機器人

在生成式AI領域，業界普遍面臨「AI幻覺」（AI Hallucinations）之挑戰，即AI可能生成誤導性資訊，對企業品牌形象與客戶信任構成潛在風險。因此，該領域之商業化發展相對謹慎，目前仍以傳統客服模式為主流。為解決上述挑戰，橘子推出AI解決方案Vyin Brain文字客服機器人。創新性自主研发兩項關鍵技術，打造類比人腦的五大中樞架構，將AI的「知識中樞」與「語言中樞」分離，從根本上解決AI幻覺的結構性問題。同時導入Distilled RAG架構，作為「知識中樞」提升資料索引與理解的精準度，確保準確、安全、可控，以有效控制AI幻覺的產生。相較於主流的RAG架構，在準確性表現方面大幅提升。

以應用實例來說，橘子集團旗下主力遊戲《新楓之谷》導入 AI Chatbot 線上即時文字客服，透過自研技術 Vyin Brain，在沒有風險回答的前提下，能自主解決83%的問題，客戶滿意比例高達98%，且沒有任何風險回答的產生。大幅降低寒暑假遊戲旺季的客服案件量，提升營運效率及客戶服務體驗。再以新開發的跨平台大型戰鬥遊戲《波拉西亞戰記》為例，自主解決問題比例達 97%。

## Vyin RecSys & Vyin Star 互動式對話服務

得益於Vyin AI之技術發展，橘子利用其前瞻技術，為客戶提升實際營運效益並帶來良好體驗，Vyin RecSys及Vyin Star即是為了滿足其他應用場景的AI需求。其中，Vyin RecSys能夠即時解析Vyin Brain的對話，立刻推薦最符合當下情境的資料給使用者。同時，利用Vyin Star進行AI圖像生成及語音技術，通過授權明星虛擬化帶動商品銷售，打造AI賦能的 MarTech 創新應用。



**gamania**  
橘子集團

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

## Vyin Star 技術集成能力



## 《AI DJ Heart 樹洞先生》音樂推薦

Vyin AI於2024年12月推出全新AI音樂推薦系統「AI DJ Heart 樹洞先生」，首度應用於「AI 潮流探索站」大型科技娛樂活動中，徹底改變樂迷搜尋和探索音樂的方式。進入「AI DJ Heart 樹洞先生」不僅能與 AI 偶像聊心事，還能輸入心情文字播放符合情境的專屬歌曲，為用戶量身打造個人化歌單。此外，燈光也會隨著每首音樂同步變化，帶來聲光交織的奇幻旅程，讓用戶沉浸於音樂與科技的完美融合。

此創新系統不僅提升音樂探索的效率與樂趣，更展現橘子推動AI與文化融合的實質成果，為未來數位音樂生態的多元發展開啟全新可能。





# AI CUSTOMER SERVICE AI 客服

## 前言

作為一家起源於遊戲產業的客戶服務公司，橘子始終走在數位創新的前沿。自2024年起，我們積極展開AI轉型升級之路，致力於將多年累積的客戶服務經驗與人工智慧技術深度融合，推動客服產業邁向更高效、更智能的發展方向。我們以提供全方位用戶經營智能化解方案為目標，期望成為企業在數位轉型升級過程中的關鍵夥伴，展現對創新數位驅動與永續發展的長期承諾。

## CHAPTER.1

### 轉動永續經營

## CHAPTER.2

### 轉動數位責任

## CHAPTER.3

### 轉動環境友善

## CHAPTER.4

### 轉動正向價值

## 附錄

### 在優服AI客服的發展策略上，橘子聚焦於三大核心面向：

POINT  
01

整合內部智能系統與自研工具，協助企業快速導入AI客服，降低技術轉換的門檻與成本。

POINT  
02

透過服務數據分析常見問題，開發具備產業針對性的客製化AI工具，廣泛應用於客服、行銷與會員經營等場景。

POINT  
03

推動AI模組的標準化設計，強化解決方案的跨場景部署能力，減少重工流程並提升資源使用效率，實踐低碳高效的綠色科技理念。



企業在導入AI客服時，常面臨語料品質不足、流程整合困難、員工排斥新工具、與用戶體驗斷點等困難。為有效因應上述挑戰，我們透過以下方式優化導入過程。

### 語料建置與優化

建構產業知識圖譜，並引入語料提煉模型，促進AI回應準確性提升。

### 系統共融整合

AI 客服可與CRM、知識庫、工單系統無縫串接，提升流程協同效益。

### 內部推動與教育訓練

推動AI相關教育訓練，導入混合式客服模式（AI +人工），確保客服人員能有效與系統協同作業。



# AI CUSTOMER SERVICE AI 客服

## 前言

在實踐上述策略的過程中，我們亦陸續開展多項AI客服的實際導入，透過實際案例驗證成效，逐步推進智慧客服的落地與優化。目前優服AI客服已實務應用在集團內多款產品服務，例如新楓之谷、波拉西亞戰記、天堂M、遊戲橘子會員、hidol。

### CHAPTER.1

#### 轉動永續經營

### CHAPTER.2

#### 轉動數位責任

### CHAPTER.3

#### 轉動環境友善

### CHAPTER.4

#### 轉動正向價值

## 附錄

全年累計約有23萬筆自動應答對話，自主解決率達96%，成長率達9%，有效紓解高峰期客服壓力。全渠道的客服需求約有35%可在2分鐘內獲得解決，大幅縮減客戶等待時間，有效強化服務韌性。

全年累積 **230,000** 筆自動應答對話

自主解決率 **96%**

成長率達 **9%**

**35%** 的客服需求，可在 **2分鐘內** 獲得解決

透過 AI 客服與真人客服的緊密協作，顯著提升了客戶的即時互動與使用體驗，並透過數據分析持續優化服務流程與內容，有效提升整體服務效率與品牌信賴度。實現平均首次回應時間縮短67%，並且全年客服滿意度穩定維持在95%以上。

平均首次回應  
時間縮短

**67%**

全年客服滿意度  
穩定維持在

**95%+**



gamania  
橘子集團

AI新聞主播「倪珍」

# AI NEWS ANCHOR "NIKI"

前言

AI虛擬人擁有多語言能力，在媒體、觀光及客服等領域具有巨大潛力，未來可以擔任觀光大使、代言品牌，並能針對即時新聞內容、在地觀光資訊或是產品客服，提供各種更具即時性、互動性及個人化的服務體驗。

CHAPTER.1

轉動永續經營

AI新聞主播 倪珍

子公司今日新聞 (NOWnews) 成功推出AI新聞主播「倪珍 (Niki)」，實現24小時全天候新聞播報，內容涵蓋NOWnews每天自產的兩百則即時新聞，橫跨政治、體育、時事、娛樂及天氣等多元領域，並同步在YouTube與OTT平台直播。

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

除了線上平台，Niki也進一步擴展至實體公共場域，例如與西門町大型電子看板合作定期播報氣象資訊，並進駐各大警局、全民防詐騙網站165及其粉專，協助宣導防範新型詐騙。

同時，Niki也積極與政府、地方機關及產業夥伴的合作，與移民署合作製作越南語和印尼語的政令宣導，為台北市觀光局以及各類產業夥伴提出企劃合作提案。我們期望將AI虛擬人應用拓展至更多公共場域，開發更貼近民眾需求的應用場景。目前Niki已支援中文、英文及越南語三種語言，並規劃進一步擴增至日語、韓文、印尼語、菲律賓語、泰語等，以應對新住民、海外觀光及客服需求。多國語言更換可滿足即時需求，免除翻譯、校正及配音的時間。技術方面，該AI虛擬人整合了高度自動化的內容管理系統及AI語音暨影像生成技術，確保內容的即時更新與播報。通過強化深度學習模型訓練，持續提升語音自然度與互動回應能力，維持高品質的語音互動表現。

短期目標將以媒體傳播及互動娛樂為主軸，包含直播聊天室互動留言功能的測試與上線；中長期計畫則拓展至觀光旅遊、數位內容行銷、客戶服務等領域。未來亦將投入更豐富的情感識別與即時互動技術，讓虛擬人具備更高程度的人性化溝通能力，達成真正跨界、跨產業的廣泛應用。



我是NOWnews今日新聞的AI主播倪珍

7/25-29 第十屆橘子嘉年華《造夢橘製所》@世貿一館



gamania  
橘子集團

# 2.1.3 創新多角化經營 INNOVATIVE AND DIVERSIFIED MANAGEMENT

前言

CHAPTER.1  
轉動永續經營

CHAPTER.2  
轉動數位責任




CHAPTER.3  
轉動環境友善

CHAPTER.4  
轉動正向價值

附錄

## 多角化的橘子

長期以來，外界對橘子的認知多以遊戲產業為主，然而集團近年來積極推動業務多元化轉型，在多角化經營的策略下，以支持集團於網路科技產業的發展藍圖為導向，聚焦遊戲營運、技術研發和擴展AI科技應用範疇，致力發展電子支付、數位媒體、電子商務、社群平台及多項新創服務，結合原創IP內容的創新孵化，期望透過內外部創新，提供更全球化的網路科技服務。

聚焦領域	2024年成果
 <p>遊戲營運</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新楓之谷》進行六轉改版，帶動營收創高，並預計於2025年推出20週年慶祝活動。</li> <li>推出集團第一款跨平台MMORPG遊戲《波拉西亞戰記》，持續擴張台港澳玩家群體。</li> <li>開發《便利商店 口袋版》自製手遊，根據測試反饋調整產品內容，並加入品牌合作等相關功能。</li> <li>自研產品《櫻桃小丸子—元氣版》，實現台灣及海外輕營運，通過累積各國用戶輪廓資料，為後續自研產品出海鋪路，並從實戰中學習，降低未來自研開發風險。</li> <li>開發自製RPG回合制卡牌手遊，與國內知名IP合作延伸新創IP作品。</li> </ul>
 <p>技術研發</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發行動裝置資安防護產品appGuard，提供四大核心功能，有效協助用戶預防駭客攻擊與敏感資料外洩風險，並取得Common Criteria EAL2國際性安全性認證。</li> </ul>
 <p>AI應用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立AI創新實驗室，推出B2B服務為主的創新AI技術品牌Vyin AI，自研打造三項核心產品Vyin Brain、Vyin RecSys與Vyin Star，協助企業在各自領域中有效運用AI工具。</li> <li>推出創意互動社群平台VieFor，平台將根據用戶興趣標籤，並利用AI技術即時生成專屬的AI虛擬頭像。</li> <li>於粉絲互動社群平台hidol中導入生成式AI技術，實現虛擬偶像語音互動，提供用戶沉浸式體驗。</li> </ul>





**gamania**  
橘子集團

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

在內部創新方面，我們鼓勵員工進行內部創業，提供所需的創業環境、資金及各式資源，不僅能滿足員工追求自我實現需求、留住優秀人才，同時能促進組織活化，激盪出集團新成長曲線。

在外部創新方面，透過策略性投資新創企業，以獲得關鍵技術、加快產品開發速度，並取得具創新力的經營或技術團隊與人才，以提升集團競爭優勢及開發新事業發展機會，促進集團中長期營收及獲利成長動能。

## 創新投入

橘子集團與文策院資深媒體製作人詹仁雄，集結六家經紀公司合作推出女團選秀節目《未來少女》（NEXT GIRLZ），打造六組女團及一組隱藏團體。節目每週融入不同主題概念，評分機制結合現場專業評審以及beanfun!「一起SHOW」線上人氣熱度投票，實現虛實整合的互動式選秀體驗，創下高參與度與話題討論熱度。讓觀眾不再只是被動觀看，更成為藝人成長旅程中的重要一環，展現內容娛樂在數位時代下的進化樣貌。《未來少女》於2024年榮獲第59屆金鐘獎「綜藝節目獎」，評審團認為該節目成功推動了台灣流行文化之傳播，對未來的娛樂趨勢產生深遠影響。

繼《未來少女》之後，橘子於2024年推出《原子少年2》，並與集團旗下hidol平台展開跨界合作，讓54位參賽少年同步進駐hidol經營粉絲社群，打造更立體的偶像經營體系。

未來，橘子集團將持續投入和深化與娛樂產業的合作布局，透過數位平台與AI技術賦能，擴展更多藝人與節目的合作可能，扶植新世代創作者與偶像團體，打造更具互動性與永續性的內容生態體系。



Gamania

(2024)

SUSTAINABILITY  
REPORT

INNOVATIVE AND  
DIVERSIFIED  
MANAGEMENT

EXPLORE THE  
UNLIMITED POSSIBILITIES OF LIFE

SUSTAINABILITY  
REPORT

(2024)

# INNOVATION AND PATENTS

## 2.2

2.2.1 專利與智慧財產權

2.2.2 專利成就

創新專利



# 2.2.1 專利及智慧財產權 PATENTS AND INTELLECTUAL PROPERTY

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

## 專利策略

遊戲橘子持續追求研發創新，依據營運目標投入必要之研發資源，並建立智慧財產管理計畫，以系統化方式推動相關資產之識別、保護與運用，減少因侵權或不合規而產生的風險。藉由完善智慧財產權管理，有助於降低潛在營運風險與管理成本，提升研發效益與企業整體競爭力，進而鞏固公司在產業中的地位。

## 專利目標

本公司每年定期將智慧財產管理計畫提報至董事會，最近一次提報日期為2024年11月6日。於智慧財產權管理方面，公司在2024年設定兩項重點目標：

1

### 強化員工智慧財產保護權意識

#### 2024年成果

- 2位同仁取得自評員資格，具備簽自評報告書資格。
- 對新進、離職員工增加智財保密調查與提醒。
- 規劃內部教育訓練課程。

#### 2025年目標

- 規劃並實施內部教育訓練課程，圍繞智慧財產權保護意識進行宣導，提升組織整體對智慧財產權正確認知與合規意識。

2

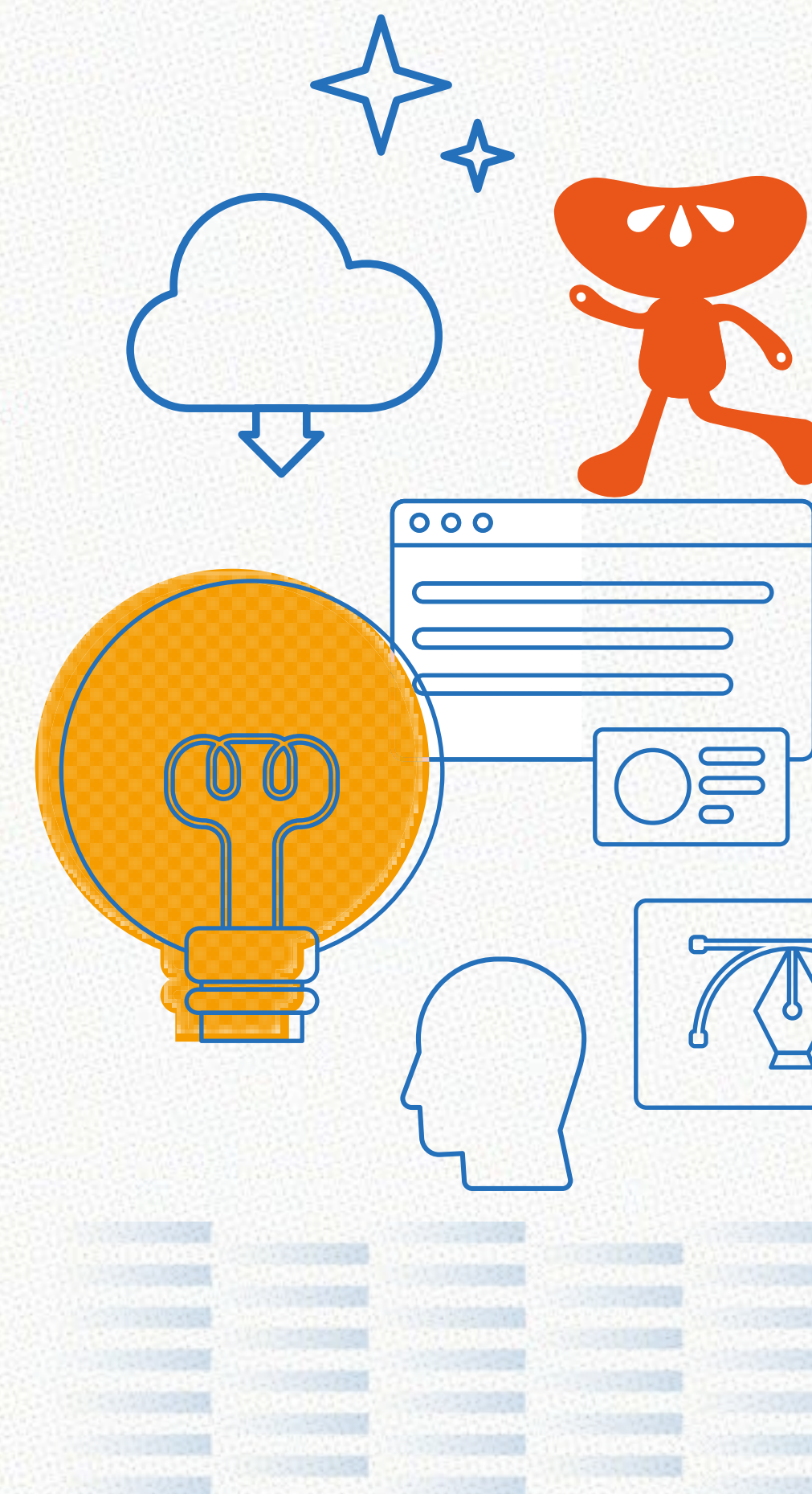
### 精進智慧財產權管理制度

#### 2024年成果

- 修正機密文件之保存年限控管維護方式。
- 研發過程中建立進行專利查詢之節點，及早識別相關專利之權利範圍。
- 確認、修改及新建立29項制度與文件。

#### 2025年目標

- 積極回應櫃買中心公司治理評鑑相關指標，導入台灣智慧財產管理系統(TIPS)，強化公司智慧財產權管理制度，目標於2025年取得TIPS A級認證，促進內部智慧財產權管理制度升級與完善。





# 智慧財產權基本政策

在數位娛樂快速演進的趨勢下，專利已成為遊戲產業中保護創新成果與維持市場競爭力的關鍵資產。尤其在遊戲產業中，除了系統架構外，遊戲創新玩法、介面設計等，皆屬於高度依賴創意與技術的智慧財產權，亟需透過專利制度加以保護，以防範抄襲與侵權。

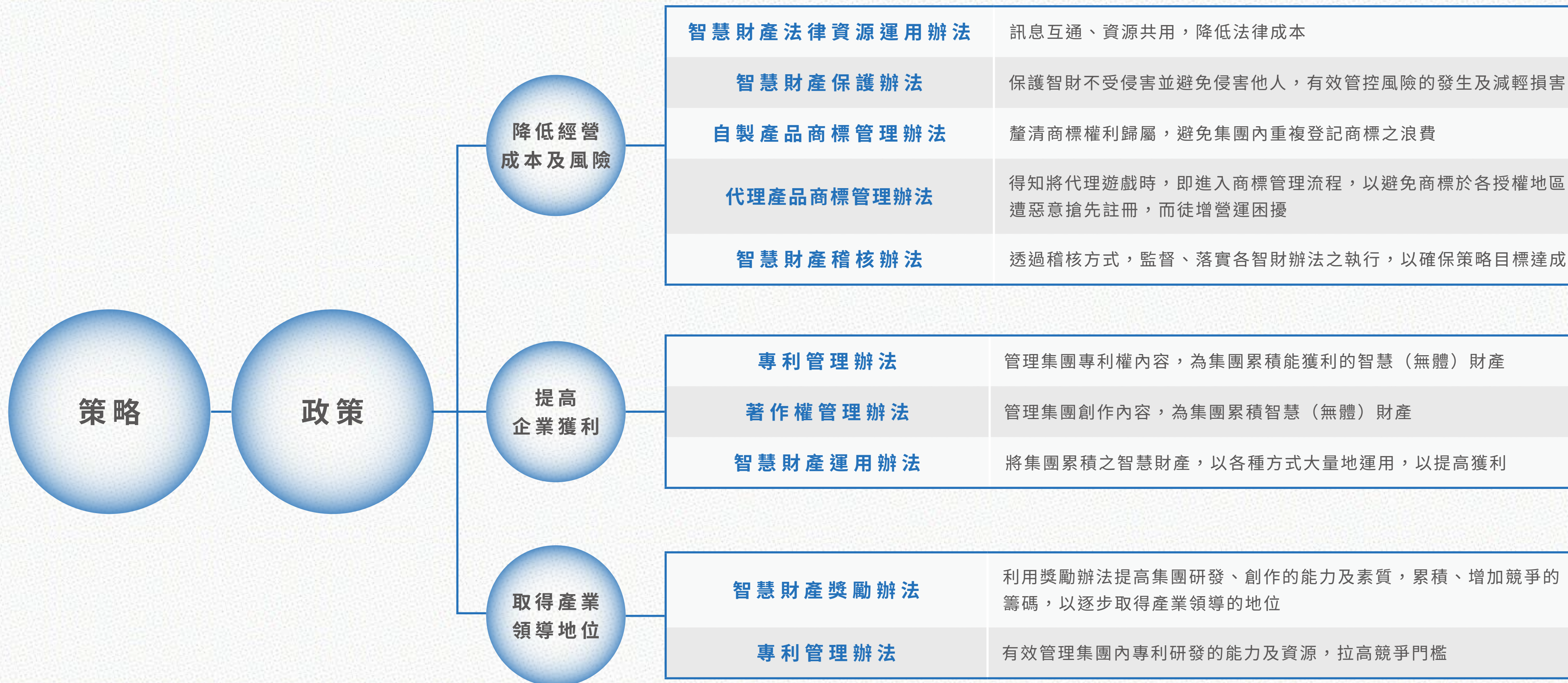
為妥善運用及保護本公司之智慧財產，公司訂有「智慧財產權基本政策」，規劃智慧財產權策略，以降低經營風險、提高企業獲利及取得產業領導地位，並有效避免因侵權而發生的法律風險與經濟損失。

CHAPTER.1  
轉動永續經營

CHAPTER.2  
轉動數位責任

CHAPTER.3  
轉動環境友善

CHAPTER.4  
轉動正向價值





**gamania**  
橘子集團

# 專利成就 2.2.2 PATENT ACHIEVEMENTS

前言

**CHAPTER.1**  
轉動永續經營

**CHAPTER.2**  
轉動數位責任

**CHAPTER.3**  
轉動環境友善

**CHAPTER.4**  
轉動正向價值

附錄

## 創新專利申請

### 專利研發策略

橘子持續強化智慧財產佈局，將專利作為產品競爭力與研發成果的具體體現。公司之專利研發策略以產品線發展為主軸，特別針對hidol互動偶像平台與VieFor社群服務，進行關鍵技術的專利申請，確保創新能量轉化為橘子長期競爭優勢。

### 專利研發領域

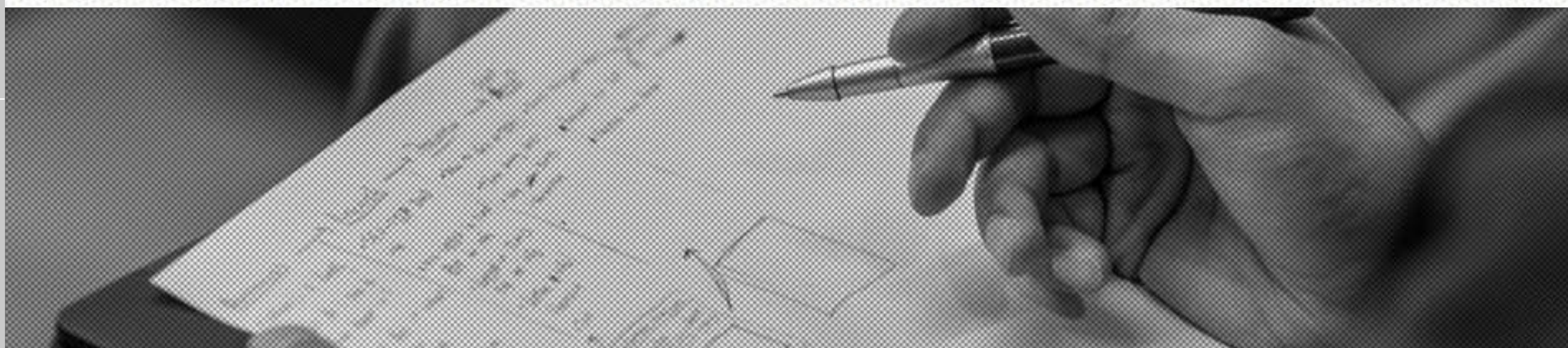
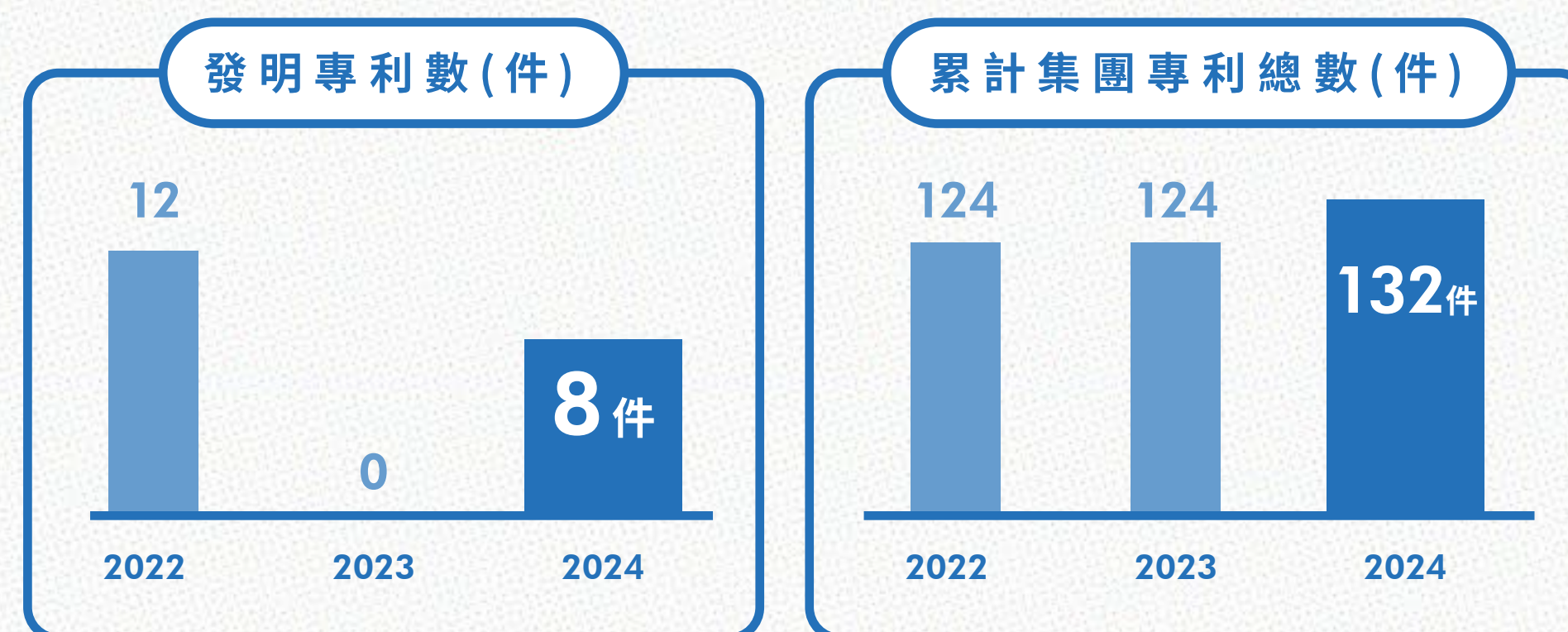
近年來，橘子專注於AI互動技術、沉浸式社群體驗等領域的研發，緊密連結未來與科技趨勢，為遊戲以外的新興平台應用奠定技術基礎。

### 專利研發運用成果

目前橘子之專利數量在遊戲產業中優於同業平均水平，近三年平均成長率達到11.11%，顯示橘子在技術創新上的穩定累積。透過持續的專利佈局，公司不僅強化了自有技術的保護力，也進一步鞏固了關鍵領域的護城河。

## 歷年專利數統計

橘子深知專利對於企業長期發展與品牌價值的戰略意義，積極投入技術研發與創新成果保護。截至2024年，集團海內外專利申請數達132件，核准專利數共115件。未來，公司將持續強化研發投入與技術創新，積極取得國內專利權，進一步提升整體市場競爭力。



# INFORMATION

# 2.3

# SECURITY

## 資訊安全

2.3.1 資安管理

2.3.2 守護網路安全





# 2.3.1 資安管理 INFORMATION SECURITY MANAGEMENT

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

## 集團資通安全政策

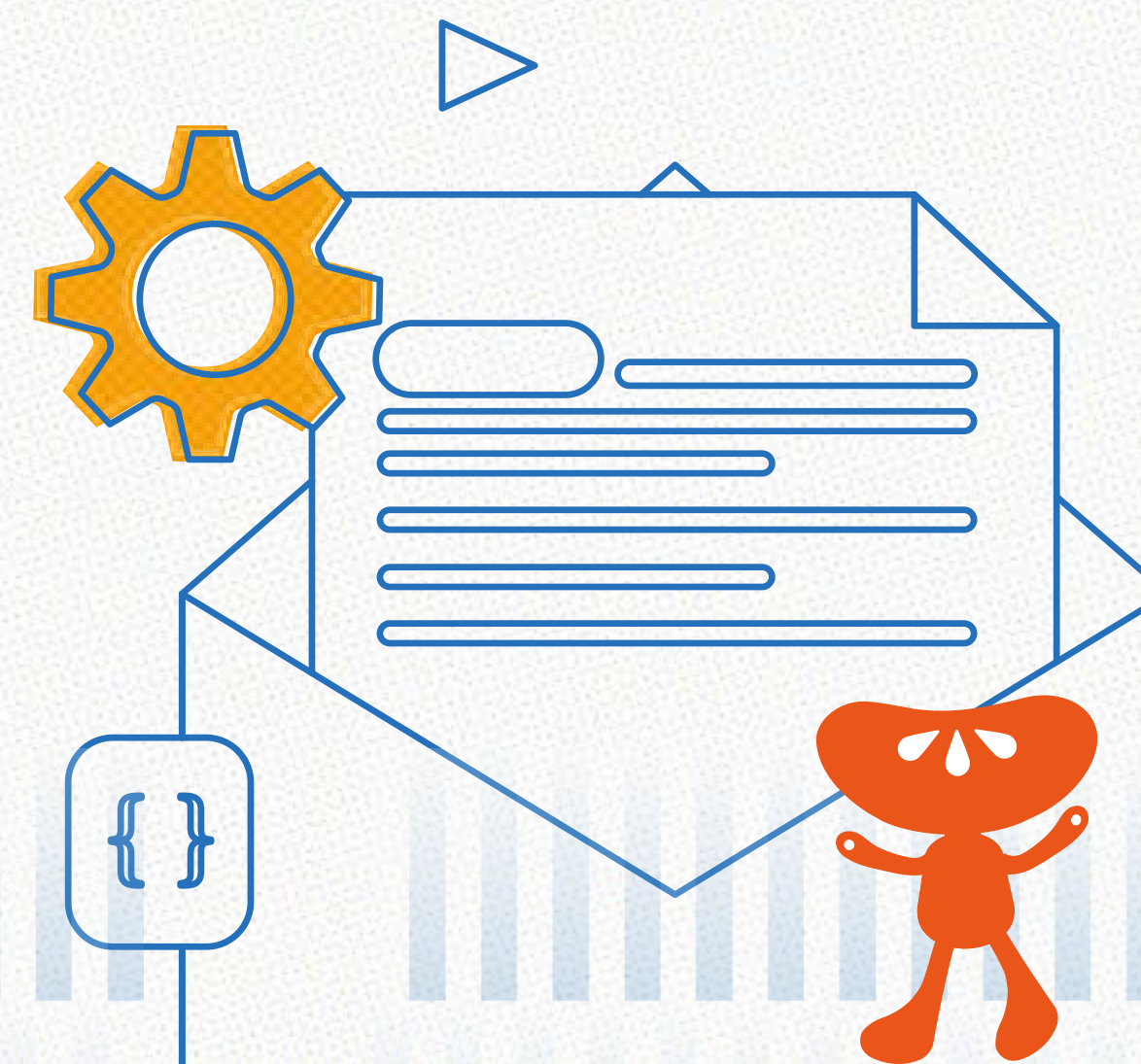
本公司訂有由執行長核定之「集團資通安全政策」，作為本集團建立資訊安全與網路安全管理制度、程序及電腦系統軟硬體等相關資通管理之準則，旨在確保公司重要資訊之機密性、完整性及可用性。我們遵循「上市上櫃公司資通安全管控指引」，藉由ISO 27001標準之規範，不斷校修集團資通安全政策，定期檢視公司在威脅情資、雲服務使用之資訊安全、ICT、物理安全監控、配置管理、信息刪除、數據屏蔽、數據洩露預防、監控活動、安全編碼等方面的情形，以符合國際資安控制措施之要求。

## 資訊安全組織架構

「集團資通安全管理委員會」（以下簡稱資安委員會）為本公司資通安全的最高指導組織，由集團董事長暨執行長擔任最高督導，董事長自公司成立以來具備豐富資安治理經驗，同時擔任集團旗下資安公司雲力橘子法人代表，負責全面監督與檢視各項資訊安全管理措施的落實，充分展現集團對資通安全制度的高度重視與支持。委員會成員由各部門指派專員組成，成員層級涵蓋首長與處級主管等職，並設置「資安主管」一職，由資訊服務處之處級單位統籌管理資通安全相關事務，另委請專業資安技術團隊協助提供各項資安服務。2024年委員會召開兩次會議，由集團執行長主持，針對資安管理制度的執行情況、營運風險評估、資安專案進度及因應對策進行整體檢討與決策，確保資安策略與營運需求保持一致。在集團營運策略及政府法令法規指導下，委員會負責制訂整體資安政策，推動資安防護措施部署、系統漏洞補強、異常事件掌握及重大事件應變。

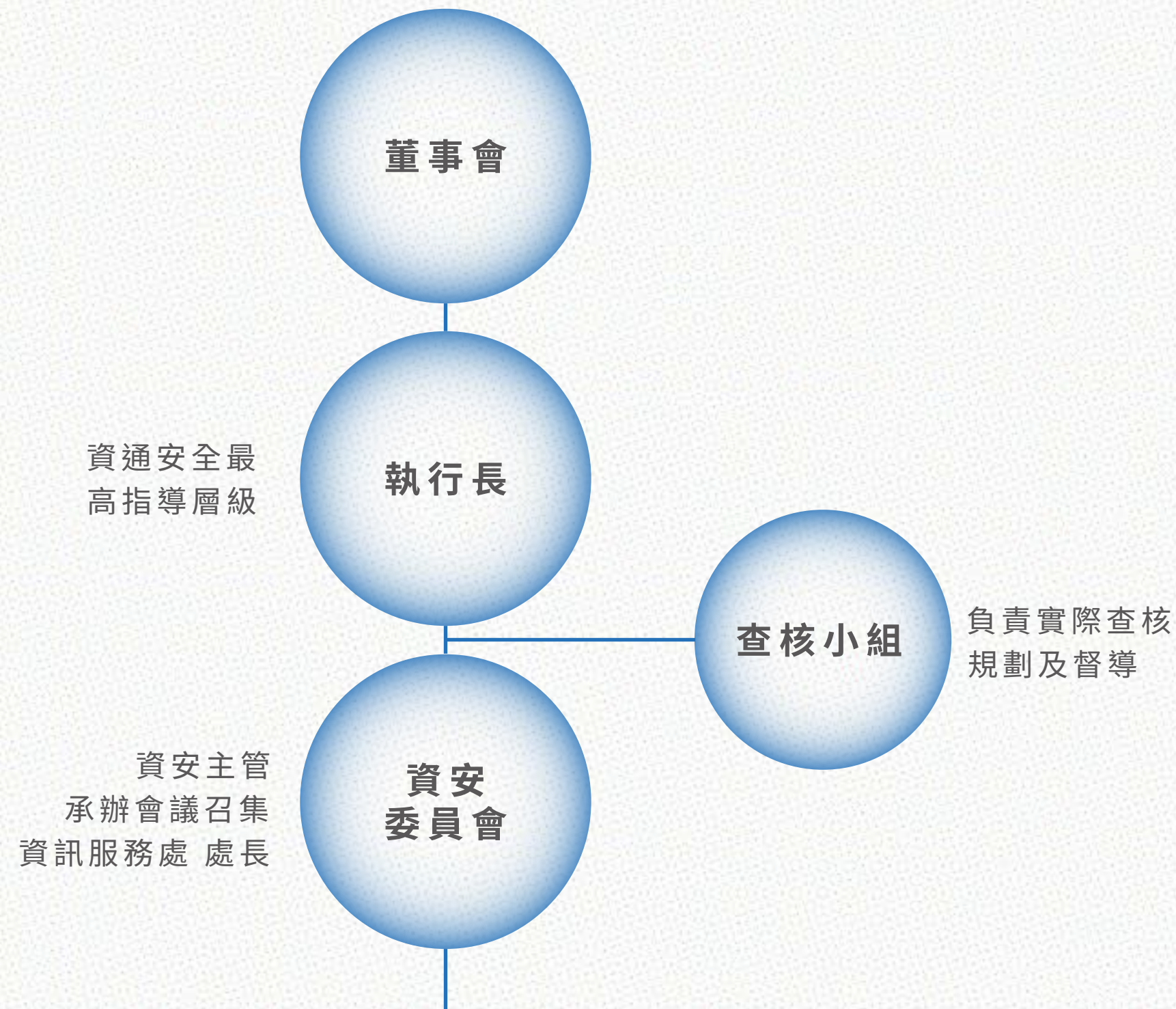
全面導入PDCA（Plan—規劃評估、Do—設計建置、Check—覆核稽查、Act—檢討改善）管理循環，確保風險管理制度「說寫做一致」，並以持續改善為核心，提升營運與服務的安全韌性。

透過風險評估、政策滾動修訂、防護建置、監控管理與弱點補強的完整循環架構，持續追蹤最新資安趨勢，靈活調整因應不同的資訊服務模式、營運環境與法規要求，確保資訊系統與網路服務能在可控風險範圍內穩定運作。





### 資訊安全組織架構



為強化資通安全治理與執行效能，集團於資安委員會下設立多元職能小組，包括政策暨資安技術推行小組、執行小組、查核小組、風險管理小組及緊急應變小組。

「集團資通安全組織管理辦法」明訂各小組權責，以持續推動資通安全相關事宜，回饋資安治理之安全管理指標。各小組分工合作、相輔相成。政策暨資安技術推行小組統籌蒐集資安資訊並提出管理優化建議；執行小組由各單位指派同仁組成，負責資通安全作業落實及規定推廣，上、下半年各召開1次工作管理協調會議；查核小組規劃與督導內部訪查作業；風險管理小組專責威脅情資之蒐集與分析；緊急應變小組則於重大資安事件發生時，即時應變、調度資源並執行復原工作，共同維護集團整體資通安全體系之穩健運作。

同時，資訊單位定期進行資安評量、資訊資產盤點、營運系統清查、界定營運衝擊（包括MTPD、RTO、RPO）以及資安量測。

我們持續關注組織適用之法規修訂情況，即時校準集團資通安全相關管理文件。資安委員會每年定期召開資通安全管理審查會議，審查資通安全制度管理與落實之執行成效、研議強化資通安全管理方向，商議或提供資通安全管理制度執行所需之相關資源，確保集團資安做法符合法規與監管要求，以降低資安風險、強化防護，因應不斷變化的資安威脅。



# 資訊安全管理策略與措施

## 資訊安全管理策略

本公司資安策略關注人員、制度及管理三大面向，遵循國家法令，通過風險導向的分析與管控，管理客戶及會員數字資產。

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

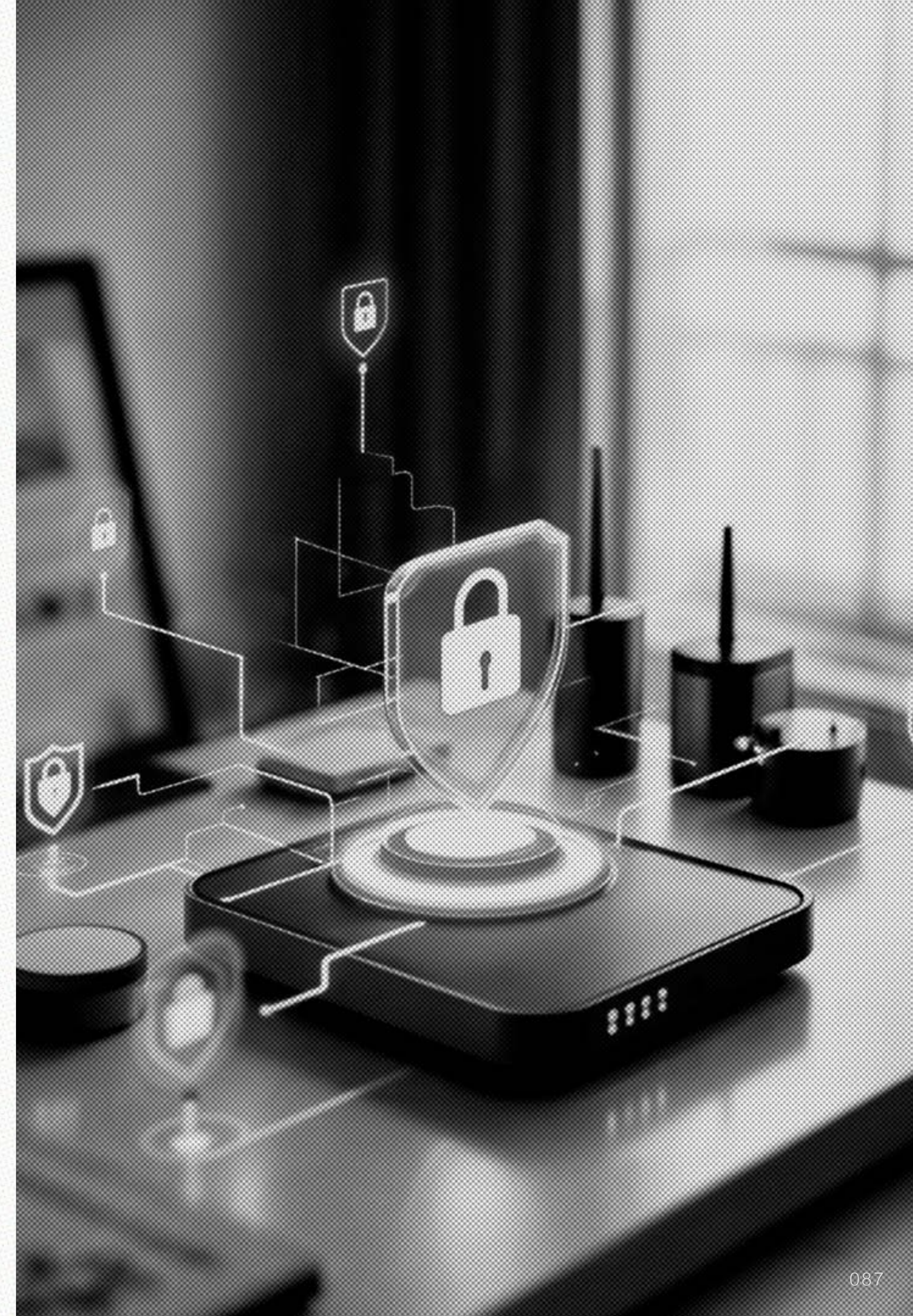
CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄



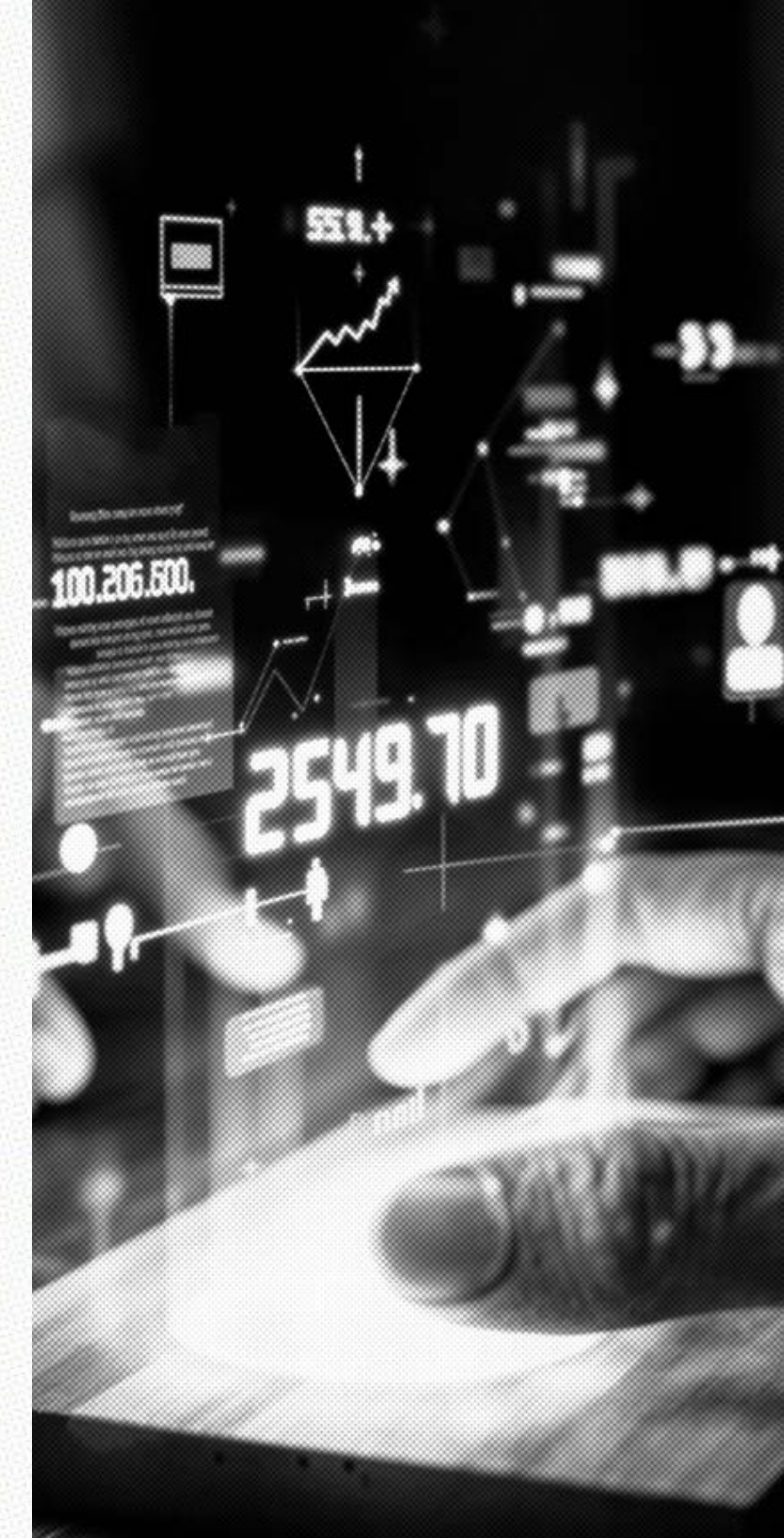
橘子持續朝「全生態科技企業」之目標，積極落實「永續轉動」的核心策略，引入外部資安風險與安全管理績效評級，評級優良可以提升企業品牌形象，吸引潛在客戶或合作夥伴，進而提高企業整體價值，同時讓投資人了解公司資安管理的表現、資安體質的健康程度，進而成為投資決策的重要參考依據。





## 資訊安全管理措施

管理階段	管理方式
事前預防	<p><b>定期檢討資訊安全相關管理規範</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年依照現行法令法規、產業脈動、利害關係人之要求，進行資安政策及相關管理規範、程序編修作業，內容涵蓋資料保護、營運安全、資訊作業委外、密碼管理等共計13項規範。</li> </ul> <p><b>資訊作業安全檢測</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依據不同的資訊作業服務性質及風險進行營運業務資安分級、設定必要防護作為，並定期進行各項資安管理評量；對於資通服務系統進行安全檢測、辦理網站或主機弱點掃描、滲透測試，要求系統上線前或重大變更時執行源碼掃描安全檢測，並完成系統弱點修補，降低人為或自然因素對企業營運所造成的衝擊；同時也藉此了解、評估企業網路環境及系統安全狀況，驗證目前資安防護設定的安全等級與成效。</li> </ul> <p><b>導入資安監控（SOC）及端點防護（EDR）機制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 借請國內第三方資安技術顧問團隊監控並掌握資安告警及情資，強化並加速偵防與回應。</li> </ul> <p><b>資通安全作為有效性檢討</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 集團資訊安全委員會每年定期召開兩次會議，針對資安策略與機制進行滾動式的檢討與修正，同時檢討規範落地執行之成效並追蹤內部查核發現。</li> </ul> <p><b>鼓勵集團導入ISO 27001等國際資訊安全管理標準</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年透過公正第三方定期執行外部稽核，全面檢視資通安全管理系統，強化資訊安全管理體系，訂定各項作業要求及應變處理計畫，提高整體資訊安全管控與應變能力。集團各分子公司取得國際資安認證（具體情形請參閱<a href="#">資安認證一覽表</a>）。</li> <li>● 橘子支付自2019年起連年取得「行動應用App基本資安檢測」認證，並經第三方檢測機構通過。</li> </ul> <p><b>培養員工資安意識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度辦理電子郵件社交工程演練，透過模擬駭客攻擊手法、打造仿真度極高的攻擊模擬郵件，寄送誘騙信件給員工，藉以了解員工資安意識的真實狀況與面對社交工程、網路釣魚等行為的基礎防衛能力；對於誘騙成功的員工施以針對性的教育，喚起員工面對此類威脅的本能反應，引以調整資安應對行為、建立資安防護停、看、聽的反應力。</li> <li>● 由資安風險驅動教育訓練，讓主動防禦位於攻擊之前，透過內部適當的資訊安全講習，提升資通管理人員及一般同仁資安認知及意識、了解資訊安全重要性及各種可能的安全風險、提高員工資訊安全意識、進而改變行為。2024年列為集團全員必修課程，以全面性地提升同仁資安意識，完訓率達100%。</li> <li>● 不定期派送資訊安全電子報輔以資安意識宣導，藉此提升及鞏固企業員工對於資安意識警覺性、培養安全檢查的習慣。</li> </ul>





## 資訊安全管理措施

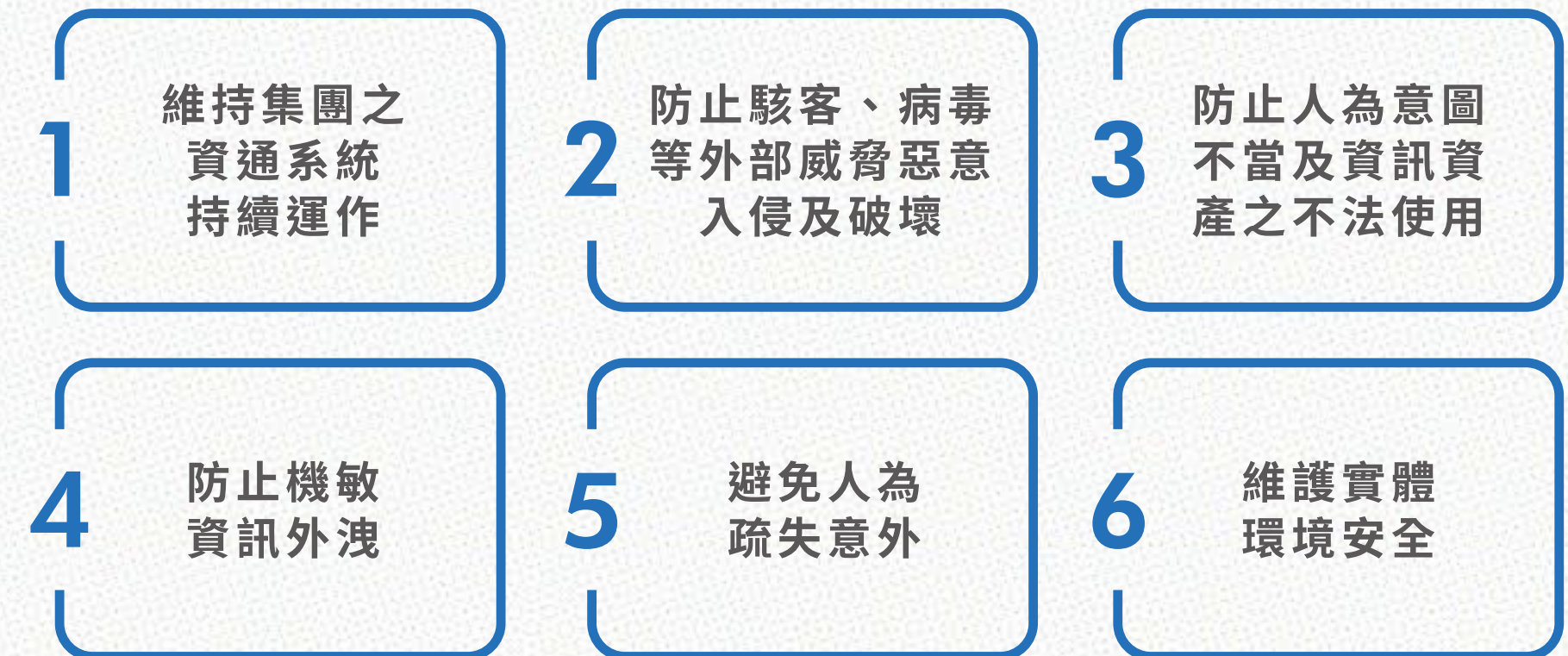
管理階段	管理方式
事中執行與檢核	<p><b>營運資訊作業自我評量</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對各項資安管理措施設定評量機制，每季要求各營運分子公司進行資訊作業自我評量。</li> </ul> <p><b>端點安全管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設有端點防護機制，有效降低端點設備因不慎使用而形成的資安缺口。</li> </ul> <p><b>重要系統、資料庫及檔案皆具備份機制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 集團已建立完整的營運持續與災難復原計畫，涵蓋關鍵系統、資料庫與檔案之備份機制，並定期（每年至少一次）執行災復演練。演練內容包含書面模擬與實際情境測試，以確保還原IT基礎架構存取權和功能的有效性，確認在發生異常時能即時恢復存取權限與系統功能，快速恢復至企業正常或可接受的營運水準，以達到核心服務系統持續運作、企業營運不中斷。</li> </ul> <p><b>年度資安內部查核作業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年由集團總部擬定實施資安管理檢核計畫，對各營運分子公司進行訪談與抽樣各項資訊作業執行情況，並將查核結果提報集團資安委員會，查核發現則列管追蹤矯正情況，作為精進集團資安管理依據。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立資安應變及通報機制，確保資安事件可迅速及完善地處理與復原，同時增設資安事件回顧管理機制。</li> <li>● 2024年未發生重大的網路攻擊或事件，亦未曾涉入任何相關之法律案件或監管調查。</li> </ul>
	事後應變與復原

## 資安風險管理

橘子在2024年檢視並調整「集團營運事業資安管理要點」，持續提升資訊安全管理的完整性。針對資訊系統內的網路、作業系統、資料庫、應用程式等面向，強化整體安全強度，確保資訊系統穩定運作，保護資訊設備與資料文件的安全，避免遭受各類威脅侵入與破壞，進而降低營運作業風險。針對任何可能對營運資訊作業構成威脅的因素，公司進行安全指標資料之蒐集，並要求相關資訊系統與服務實施定期或不定期的必要安全檢測，以提升防護效能。

### 資安風險管理目標

資安風險管理為持續性的循環機制，透過管理機制進行資通安全營運風險分析及影響評估，建立適當防護機制、監控措施及應變作為，從而使公司營運做到最小化損失和最大化收益。集團資通安全目標如下：





## 辨識之資安風險與因應措施

資安風險項目	可能影響	因應措施
<b>律法及標準合規性</b>	數位發展部於2023年10月12日頒布「數位經濟相關產業個人資料檔案安全維護管理辦法」，依辦法施行之日起三個月內完成個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法。且企業有符合國際資訊安全標準體系之目標。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024年1月12日完成「個人資料保護政策」及「個人資料檔案安全維護計畫」，用以落地執行各環節資料處理與保護。</li> <li>● 透過第三方認證機構核實驗證實作，取得ISO 27001認證並持續維護其有效性。</li> </ul>
<b>網路攻擊</b>	企業資訊技術人員自身不安全的規則設定或未依規辦理的資訊作業程序，將有機會讓不肖人士使用技術手段或方法，透過管理漏洞，入侵、破壞或是竊取目標系統或網路，直接衝擊企業營運。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訂定「集團資通安全政策」、「OA網路系統管理辦法」，對於建置環境時應使用必要之防護措施予以要求，包括：防火牆區隔、網段切割、安全通道存取設計規劃、使用加密通訊協定、設有入侵偵測及阻斷攻擊等機制。</li> <li>● 針對對外提供服務之網站定期或不定期進行相關之安全檢測（如：資安健檢、弱點掃描、滲透測試等）並修補弱點。</li> <li>● 透過資安情資蒐集之弱點警示，進行系統強化或漏洞修補，以期減低因弱點而遭受攻擊之機率。</li> </ul>
<b>病毒威脅</b>	瀏覽過的網站、電子郵件中含惡意程式的附件或連結、社交媒體網站的惡意連結或執行檔、可攜式儲存媒體、未經驗證文件、檔案、軟體或應用程式、不安全的存取權限設定等皆可能攜帶病毒。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置多層次防禦機制及檢測，全面導入端點防護系統，採中央管理方式進行監控及防護，以降低遭惡意程式感染及攻擊的風險。</li> <li>● 每年於不特定期間對企業員工進行電子郵件社交攻擊演練，使用擬真度較高的郵件對企業員工進行測試，用以驗證同仁對於不安全郵件的警惕程度，對於成功誘騙的同仁施針對性教育訓練，並於課後評測學習成效，同時也分析錯答題型，作為日後教育訓練課程編撰的調整基礎。</li> </ul>

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

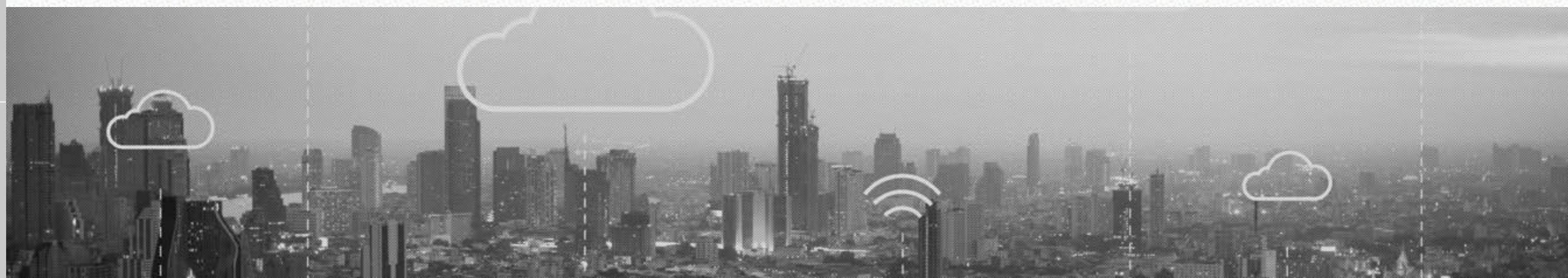
CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄





## 辨識之資安風險與因應措施

資安風險項目	可能影響	因應措施
營運中斷	資通系統無法持續運作，將停止對外提供營運服務，影響品牌形象、營收、客戶及股東信任及權利受損。	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據「集團資通安全政策」、「集團營運事業資安管理要點」，每年要求針對營運核心服務進行資訊作業營運持續演練，驗證系統還原後能持續服務、確保機敏資訊之安全性，演練包括事件通報處理，藉由完整的演練讓相關同仁熟悉事件處理步驟，強化資安事件應變能力，減少營運衝擊，降低服務、資產及財務損失風險。</li> </ul>
員工資安意識不足	員工因職責所需，直接接觸公司營運系統及資料，未依安控要求操作、非安全的使用習慣或處理方式、甚至是將公司配發的資訊設備不慎遺失且未妥善進行必要之處置，該設備可能會使用到不明軟體、感染惡意程式，因而意漏營運之機敏資料，影響到公司內部系統安全、營業秘密、資料外洩，引發資安事件。	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度設有全員資通安全必修之通識課程，定期對全體同仁進行教育訓練，年度訓練情況詳見2.3.1資安管理-資安教育訓練。</li> <li>不定期透過資訊服務協作平台「資通安全專區」發布資安相關資訊及報導，建立員工資安基礎知識、降低不慎操作而造成資安風險的機會。</li> <li>透過社交工程演練驗證員工資安意識，提升員工對隱私權、個資法、數據保護實踐和網路安全行為等認知。</li> <li>鼓勵從事資訊技術職務的同仁，參加各式資訊安全、資訊作業管理之研討會，瞭解新興產業動態、資安趨勢及技術，藉此提升風險預判能力。</li> </ul>
新興資安威脅	雲服務與生成式AI工具的普及雖然提升了作業效率與技術學習速度，卻也伴隨資安風險的上升。生成式AI工具的普及可能造成資訊過度依賴或做出錯誤決策，且降低攻擊工具的獲取門檻，可能加速資安威脅的擴散。	<ul style="list-style-type: none"> <li>計畫修訂「集團雲端服務使用管理規範」，增加遴選、評估機制，及使用期間之安全要求等規定。</li> <li>規劃於2025年導入外部資安風險與安全管理績效評級工具以及資料外洩防護工具，藉由外部風險評級工作之25個風險向量，瞭解組織具體曝險所在，對於檢測結果中的弱點或漏洞排定修補；同時利用資料防洩工具，阻擋未經授權的使用者存取、濫用或外洩機敏資料。</li> </ul>

前言

CHAPTER.1  
轉動永續經營

CHAPTER.2  
轉動數位責任

CHAPTER.3  
轉動環境友善

CHAPTER.4  
轉動正向價值

附錄



gamania

橘子集團

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

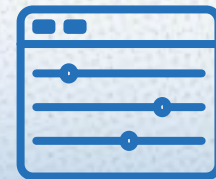
# 資安技術提升

為因應快速變化的數位威脅環境，遊戲橘子持續強化資訊安全技術，透過政策制定、人才培育、即時監控及產業交流等多面向措施，提升資安防護韌性。

01

## 資安防護客製化

橘子依據各子公司的營運特性與風險樣態，採取靈活的技術部署。以端點偵測與回應（EDR）防護政策為例，在導入該政策時，由於各子公司對於端點保護的目的和標的不同，橘子會針對不同設備類型（如PC、伺服器）、業務需求及資料敏感度，制定量身訂製的資安策略，確保各公司都具備最符合實際需求的資安防護能力。



02

## 資安培育制度化

橘子深知資安人才對企業防護的重要性，積極推動制度化的資安人才培育機制。公司設有資安證照津貼制度，依據不同技術專業的證照等級與難度，提供不同金額的津貼補助，激勵員工主動精進技術能力。2024年員工持有資安證照數較2023年成長超過80%，顯示公司在資安人才培育及激勵方面已獲得顯著成效。除了經濟獎勵，也鼓勵員工透過知識分享會將經驗擴散，建立橫向學習與團隊交流的氛圍，強化整體資安意識的培養。



03

## 資安監控即時化

2024年，規劃2025年強化資安監控中心服務，將導入即時安全監控儀表盤，隨時掌握系統狀態，同時結合AI賦能，透過指令總結搜尋結果、智能摘要資訊與關聯訊息，降低人工反覆檢查、分析所需的時間。



04

## 資安交流常態化

橘子積極舉辦資安論壇，旨在構建跨企業交流的平台，促進企業間對資安議題的認知，共享實務經驗。論壇涵蓋最新威脅趨勢、資安防護策略、技術應用分享等多元面向，具高度實務參考價值，同時對與會者在資安認知與實務應用層面均產生明顯助益，達成預期推廣效益。未來我們也將持續關注全球資安趨勢，如生成式AI的資安風險、企業轉型上雲資安考量等。



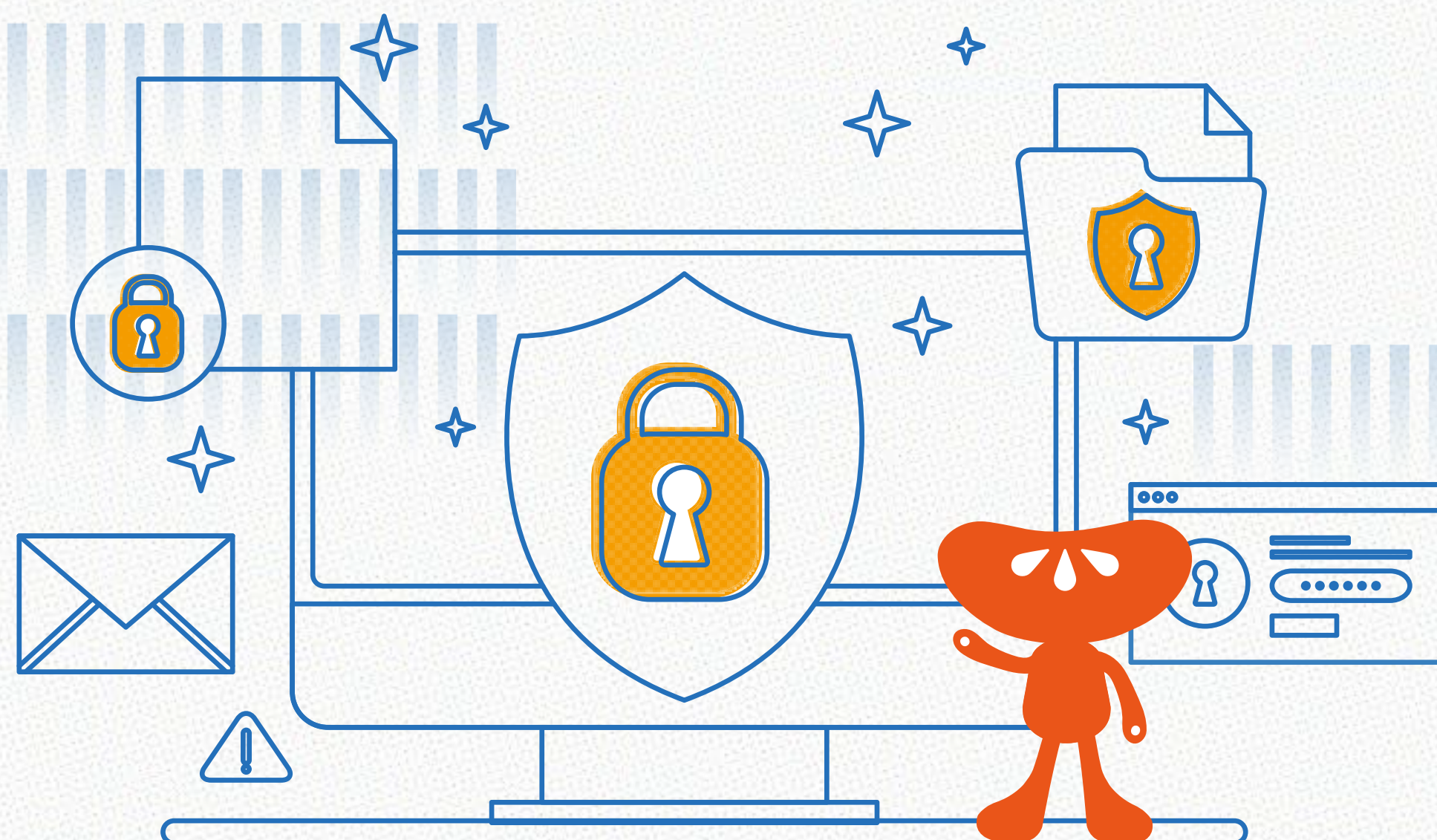
註：EDR即端點偵測與回應，是結合即時持續監控、端點資料蒐集以及進階交叉關聯，用於偵測並回應主機和端點連線的可疑活動，可讓資安團隊更快速地判斷及交叉比對分析，並提供更明確的偵測事件。



## 資安管理專業性

截至2024年底，本公司同仁在資安管理方面的累計持證張數共40張。

資安證照發證機構名稱	2024年底持證張數
EC-Council (國際電子商務顧問局)	19
OffSec	1
ISO 27001 LA (資訊安全管理系統主導稽核員)	13
ISC2 (國際資訊系統安全認證聯盟)	1
Google Cloud Platform	2
AliCloud	2
Microsoft Azure	2



## 資安通報與處理程序

2024年，公司檢修「資訊安全事件處理程序」，以「資安事件通報及應變作業」重新界定資安事件分類、分級標準（含升、降級）以及通報與處理層級。對於相較過往之變動，統一對資通安全組織之執行小組成員召開說明會，要求將相關異動資訊進行單位橫向宣導，同時亦要求於公司電子告示板刊登「資安事件24小時通報專線及通報專用信箱」資訊。

集團全體同仁皆有舉發事件之責，並須第一時間主動通報所屬單位IT技術窗口，窗口將依據事件類型與嚴重程度進行初步釐清，並填寫「資訊安全事件通報紀錄單」，後續由資訊部門聯同相關單位展開後續資安事件處置。資訊單位需在預定的處理時限內完成事件排除與解決，並於處理結束後，提供事件分析報告及改善建議，以預防同類事件再次發生。所有資安事件的處理結果與報告將定期彙整納入資訊安全月報，供資訊安全委員會議檢視留存。

### 資安事件通報流程





針對資安事件，公司設有回顧管理之機制，目的在於將事件影響帶來的教訓，作為未來強化資安防護的重要依據。每當發生資安事件，相關單位將彙整事件之紀錄，與資安委員會應變小組共同檢討事件發生之根因，確認控制措施失效環節並提出改善對策。若事件根因涉及資安政策面的調整或優化，則將由資安委員會提案並交由最高管理代表裁示。事件處理完成後，公司將建立資安事件之解決方案知識庫，作為後續教育訓練實務參考，進一步提升公司應變事件之效率與資安防護能力，並定期追蹤改善措施，確保落實成效。

## 資安教育訓練

橘子支持員工參與資訊安全相關課程，通過外聘顧問進行專題講座、開展內外部訓練等方式，加強員工在資訊安全方面的認知及技術能力。

課程名稱	參與對象	參與人數	總時數	完訓率
駭客如何針對企業進行網路攻擊	全體員工	1,289	429.7	100%
電子郵件社交工程教育訓練	特定人員	241	42.3	99.17%
雲端服務安全	資訊同仁	37	55.5	100%
社交工程暨隱私保護案例			55.5	
營運持續管理			55.5	

註：特定人員指被模擬駭客信件誘騙成功者，針對這類對象再次教育，以提升員工資安防範意識。

## 資安事件處理程序

### STEP 01 當遇有資安事件

- ✦ 彙整資安事件之紀錄，建立資安事件解決方案知識庫，預防事件重複發生。

### STEP 02 針對資安事件處理報告

- ✦ 檢討事件發生之根因，確認控制措施的失效節點，並進行改善處理。
- ✦ 若根因涉及資安政策的調整或優化，將提案並由最高管理代表裁示。

### STEP 03 針對資安事件調查報告

- ✦ 定期追蹤後續管理措施，並與資安委員會回報改善進度。



gamania

橘子集團

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

# 供應商資安管理

橘子設有「資訊作業委外安全管理辦法」，規範委外開發案資訊安全審核之要求。凡由第三方開發、建置、維護、處理與管理之活動，須依照其功能可能涉及之資安風險嚴重程度，具備相對應之資安檢測項目，包括重要數據隱私要求，確保每個供應商承諾應用足夠的技術和組織措施保護其處理的資訊。資安檢測廠商資格需具備資安專業證照，並可提供原始碼檢測、弱點及

## 引領業界資安重視

為促進產業間的資訊安全技術交流，橘子發揮產業專長，定期辦理資安論壇，亦不定期分享資安相關文章，提高企業與個人對資訊安全防護之重視，並加強資安防禦層級，以避免因資訊外洩而造成損失及損害企業形象。2024年橘子主辦以資安交流為目標的Hacker Talk駭客論壇，邀請專家透過實例獻策、破解資安盲點。期透過以資安為主題的多元議題探討，強化企業對資安風險辨識的敏感度及應對能力，促進資安觀念在實務工作中的落實與深化。2024年辦理3場次，開辦課程7節，共計89人次參與，平均活動滿意度達97%。

場次 1

【資安路漫漫～資安入行之我見】  
【開發者視角下無人機的資訊安全策略與挑戰】

場次 2

【資安菜鳥到資深經驗分享】  
【風暴般的完美騙局】

場次 3

【2025 網路安全 10 大趨勢分享】  
【從 MITRE ATLAS 框架了解 AI 攻擊的最佳防範策略】  
【雲端迷宮大冒險：一起揭開雲資安的重重迷霧】

滲透測試等檢測服務，使各分子公司之委外開發系統於導入或上線前具備標準安全性。「集團營運事業資安管理要點」亦設有系統或服務正式上線前之各項安全檢測要求。此外，公司法律團隊在處理和公司的數據交換時（包括個資），已確保所有供應商協議均包括適當的陳述和保護的義務。

論壇特別關注資安人才的發展與挑戰。面對資安人力缺口，橘子倡議業界應提供具系統性的培訓計畫，涵蓋技術知識、實務操作以及溝通技巧，並推動導師制度，加速新進人員融入職場，為資安領域培育永續的人才動能。此外，橘子亦關注新興技術的資安風險，例如AI攻擊的最佳防範策略、無人機應用擴大所帶來的潛在資安漏洞。橘子鼓勵企業開發團隊主動學習並導入資安知識，結合對資安趨勢的前瞻洞察，包括零信任架構、AI驅動防禦、雲端與遠端安全需求、勒索病毒與供應鏈攻擊風險以及資安法規趨嚴等重點面向，期望引領業界強化資安意識，進一步帶動整體產業對資安技術的重視與提升。

憑藉在資安治理、技術提升與知識交流的持續投入，橘子於2024年榮獲TCSA台灣企業永續獎「資訊安全領袖獎」，為遊戲業唯一獲獎者。此獎項不僅肯定了橘子在資安實踐上的領導地位，也體現其推動永續資安行動、促進產業正向循環的積極作為。



# 2.3.2

## 守護網路安全

# PROTECTION OF NETWORK SECURITY

### 前言

在數位時代，橘子深知網路安全與使用者權益密不可分，已是企業穩健營運與永續發展的重要基石。為因應日益複雜的資安挑戰，我們持續強化整體服務的安全性，致力於提供安心、可信賴的數位環境。

在實務上，本公司導入防火牆、入侵偵測系統（IDS）和入侵防禦系統（IPS）等資安系統，並建置全天候資安監控服務（Security Operations Center, SOC），由資安團隊即時分析網路流量與異常行為，強化整體風險應對能力。同時，本公司亦成功取得ISO 27001資訊安全管理系統認證，定期進行網路安全漏洞掃描與滲透測試，主動發現並修補潛在安全風險漏洞。我們與業界夥伴密切交流，分享最新資安情報，確保資安防護機制持續更新。

此外，本公司對所提供的產品與服務，皆清楚揭露使用方式與注意事項，確保資訊透明與使用者知情權。透過預先擬定之契約條款與合法標示，保障消費者獲得正確資訊，維護其財產、身心健康與數位權益。透過這些持續性的努力，橘子集團致力於打造一個安全、可靠的網路環境，保護用戶的資料與隱私，並確保業務順利運作。



### CHAPTER.1

#### 轉動永續經營

### CHAPTER.2

#### 轉動數位責任

### CHAPTER.3

#### 轉動環境友善

### CHAPTER.4

#### 轉動正向價值

### 附錄

## 犯罪防制

隨著網路資訊蓬勃發展，詐騙行為與盜取遊戲帳號等問題頻頻發生，成為新形態的社會挑戰。橘子秉持以服務客戶至上、玩家權益優先的態度，積極投入數位犯罪防制行動，與大眾消費者站在同一陣線。對於接獲的相關申訴案件，只要具備充分佐證資料，橘子團隊即主動配合，協助消費者應對犯罪行為，防堵不法投機者危害平台安全。

自2022年起，橘子攜手165全民防詐騙網站，設置線上查詢機制，司法警察可透過系統即時提交查詢案件需求，大幅提升查辦效率。同時，考量數位遊戲術語專業度高、辨識不易，集團成立獨立運作的「聯防小組」，派遣專人24小時輪班支援，提供警察、檢調單位即時資訊說明與疑問解答服務，確保防詐作業不中斷。

於今年生效的新法「詐欺犯罪危害防制條例」，將網路業者納入本法管制範圍，其中第36條~第38條規定與網路連線遊戲業者相關，規定網路業者須協助阻斷詐騙訊息、保留紀錄並配合查詢。對此，法務與營運單位協助配合事項如下，以共同應對不法行為：

- ✦ 於收到警方或主管機關通知我方服務有疑似涉及詐欺犯罪之情事者，對於涉及詐欺犯罪情事之用戶暫停提供服務。
- ✦ 於收取詐欺相關案件之調取通知三日內提供資料，並依上述法定期限保存資料。



# 數位內容責任

橘子以數位娛樂多媒體內容為主要產品與服務，致力於提供玩家與消費者創新、優質的數位體驗，所有上架內容均嚴格遵循營運所在地之相關法規規範。在民主社會的開放網路環境中，言論表達更為自由，可能衍生出不當內容的曝光風險。作為平台經營者，橘子主張應建立明確的責任內容準則，以展現我們對永續商業理念的重視與實踐。

廣告倫理	<p><b>2023年啟動「集團廣告倫理政策」</b>，為國內同業首家針對廣告主訂定廣告業務相關規範，並統合集團泛數位娛樂事業體之回饋，藉以提高本政策之適用性及作為產業示範。本政策內容除適法外，亦針對成人內容、管制商品、娛樂、健康等產品分類設定管制條件，並禁止一切暴力仇恨、騷擾、欺騙性文字以招攬或誤導消費者，如違反，橘子有權停刊該廣告。例如2024年橘子旗下電商事業體購物橘子，全面遵循本政策，針對數位隱私保障之蒐集、高風險內容識別之警語與要求合法素材使用權等，進一步落實行動，確保廣告內容誠實無虞。</p>
責任內容	<p>本公司所發布的遊戲及平台，於註冊頁面重點聲明使用者應遵守本公司營業規章、管理規則、網際網路國際使用慣例與禮節之相關規定，嚴禁任何違反公序良俗等行為，禁止上傳或發布包括但不限於：暴力、性暗示、仇恨言論、恐怖或極端主義思想、錯誤資訊、網路騷擾、自我傷害、歧視性等生成式內容，情節重大者本公司有權終止任何數位服務。</p>
兒童保護	<p>本公司所產生之數位內容，為<b>促進兒童青少年重視身心均衡發展</b>，皆鼓勵年滿12歲以上的自然人使用，並依照《兒童及少年福利與權益保障法》、《遊戲軟體分級管理辦法》規定，提供合適之數位內容及<b>明確分級標章</b>，採取避免兒少接觸之必要措施，並明確標示相對應之警語。為尊重兒童及青少年的隱私權，所發布之遊戲及平台，皆於使用者條款中提醒，對於未成年用戶或玩家，要求其法定監護人同意方可蒐集其個人隱私或敏感資訊。同時，若家長／法定監護人有發現異狀，聯繫客服後，本公司將採取適當措施保護兒童及青少年隱私。</p>

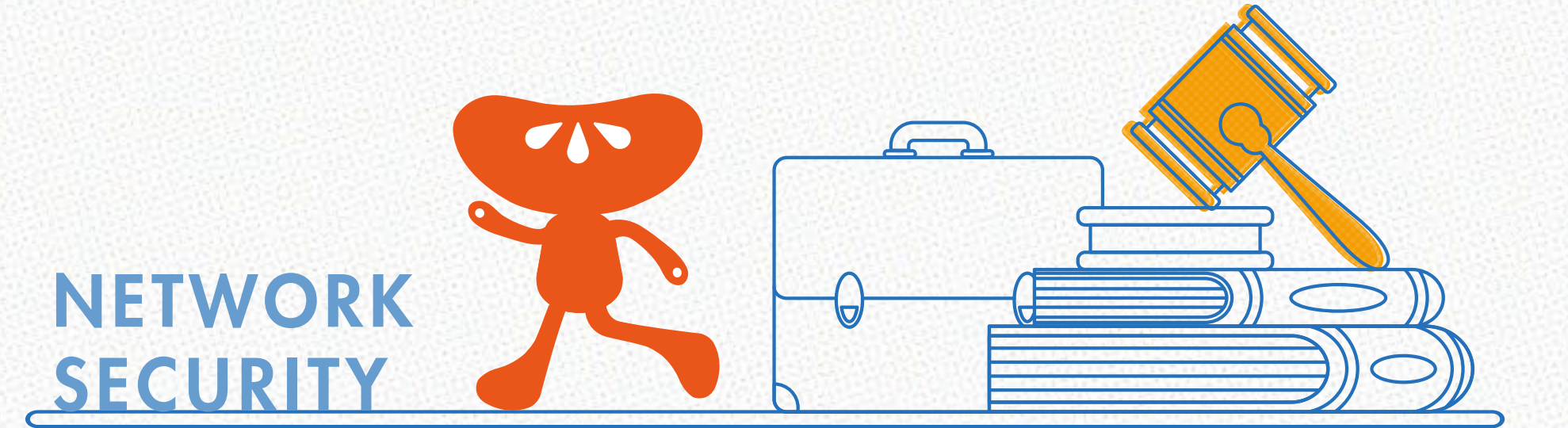
# 行動裝置資安防護方案

隨著數位轉型加速推進，企業營運愈加倚賴雲端平台、行動裝置與遠端協作工具，資訊安全風險也隨之升高，使企業面臨更多潛在的資訊洩漏與入侵風險。為解決此類問題，橘子透過行動裝置資安防護產品appGuard，有效協助用戶預防駭客攻擊與敏感資料外洩風險。appGuard提供四大核心功能：原始碼加密、防記憶體偵錯、完整性校驗及敏感性資料個別加密，能有效防範透過破解工具進行的非法操作，大幅提升資安防護強度。由於多數App開發完成後，並未進行額外資安防護強化，易遭破解並竊取敏感資料，此解決方案可有效補足此一常見缺口，不僅兼顧效能與安全性，更已成功應用於軍方、政府、金融與遊戲等高資安需求的產業。

未來，橘子將推進appGuard朝向全方位的行動應用資訊安全解決方案發展，整合原始碼檢測、相容性測試、黑箱檢測、防護機制、安全監控與惡意程式情資分析，協助企業從開發到營運各階段全面提升app的安全等級。

# 產業法規推動

為強化產業競爭力，橘子積極參與協助政府推動兼顧公平正義且符合產業發展需求的法規制定。公司法務同仁擔任全國律師聯合會文創、運動及娛樂法委員會委員，並透過各公協會長期向政府提出修法建議，親赴相關機構進行意見說明與分享。此外，我們亦接受律師、法官團體及學校法律相關科系學生參訪，了解在快速變動的數位娛樂產業中可能遇到的常見爭議情境，促進對產業法規制度的理解與交流。





# PROTECTION OF CUSTOMER INTERESTS

## 2.4

- 2.4.1 服務與溝通
- 2.4.2 個資與隱私保護
- 2.4.3 客戶滿意度

客戶權益保障



# 2.4.1 服務與溝通 SERVICE AND COMMUNICATION

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄

為保障消費者與客戶在各類產品與服務中的使用權益，橘子依據各業務範疇，嚴格遵循政府主管機關法規與國際相關準則，建立標準化服務機制與作業流程。藉由AI技術強化服務效能，提供全年無休、24小時不中斷的智能客服支援，並因應產品特性與客戶需求，建置多元服務渠道，包括電話服務專線、官網留言板、即時線上對談、智能Chatbot等，致力打造即時、便捷的客戶服務體驗，進一步強化企業與客戶間的信任與連結。

## 專業客服體系

優服橘子作為橘子集團的客服專家，透過AI客服系統與人機協作，整合多元服務管道，精準提供客戶服務解決方案，並整合客戶關係管理服務，有效提升客戶對品牌的忠誠度。2024年整體客服滿意度達 95%，法人客戶實現近8成續約率。這些促進客戶品牌好感度與服務體驗都歸功下列措施，使橘子品牌信賴度穩健提升。

善用AI技術與數據分析 深化法人客戶專案合作	建構多元回饋機制 落實品質監控與法遵	創新策略落實品牌信賴 有效穩固用戶黏著成效
<p>持續強化AI客服技術應用，透過語意理解模型與對話歷程數據分析，支持法人客戶專案合作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用AI系統即時辨識法人客戶需求場景，自動導流至專責團隊，縮短反應時間，提升案件處理效率。</li> <li>導入客戶旅程分析與服務評估儀表板，協助客戶掌握客服營運表現與用戶回饋，增強專案合作黏著度與決策支援力。</li> </ul>	<p>為確保服務品質與法規遵循，持續強化多元回饋通路：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開展線上滿意度調查、定期訪談、客服後回饋追蹤、第三方抽檢、以及法人客戶營運成效報表機制，並對有回饋進行歸因分析與分類檔，納入季度品質改善計畫，確保問題即時追蹤與關閉。</li> <li>客服營運流程全面遵循主管機關所訂服務準則，包含回覆時效、紀錄留存、個資保護、與投訴機制標準化，並定期接受內部稽核與合規盤點。</li> </ul>	<p>積極推動以「人機協作、體驗導向」為核心的客服策略：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引進AI+人工協作模式，實現快速查詢與人性化應對兼具。</li> <li>打造法人專屬服務窗口與定期營運報告機制，提升溝通效率與信任度。</li> <li>推動客戶分級管理與VIP關懷流程，強化高價值用戶維繫。</li> <li>整合社群客服與即時互動平台，拓展用戶接觸點並提升反應速度。</li> </ul>

## 客戶申訴機制

為保障客戶權益並妥善處理意見反映，橘子建置完整的多元服務渠道，包含客服專線、線上客服、電子郵件與留言板等，提供即時諮詢與問題回報機制，確保所有反映事項均可透過窗口受理與處理。當客戶提出異議或申訴時，第一線人員將即時記錄並提交至相關單位調查處理，原則上於1個工作日內啟動回應流程，並視個案複雜程度於3至5個工作日內完成回覆與說明。所有案件皆留存紀錄，並納入季度品質監控與改善機制。若客戶對處理結果仍有疑義，亦可透過主管機關或第三方單位（如消保機構）提出正式申訴，公司設有專責窗口協調處理，並於15日內完成回覆及說明，確保程序效率與回應合規性。

2024年，本公司公機關申訴案件15日內如期結案率維持100%。同時，受惠於AI客服導入及資訊透明度等措施推動，整體申訴案件數年減約21%，其中重複性與非必要性申訴明顯減少，顯示服務前端識別力與應對準確度明顯提升。透過AI智能客服系統的應用，我們強化了初步問題分類、常見問題即時回覆與誤解釐清能力，進一步減少因溝通落差而產生的申訴發生，提升客戶對整體服務的一致性與信任感。



# 2.4.2 個資與隱私保護 PERSONAL DATA AND PRIVACY PROTECTION

前言

橘子在資訊安全管理上採取多層次防護機制，所有網路服務皆建有防火牆、網路身分辨識與威脅監控分析機制，能及時偵測並阻擋惡意網路行為，確保服務穩定與用戶資訊安全。我們亦定期進行系統弱點掃描與修補作業，透過模擬駭客攻擊與資訊安全演練，持續強化應變能力。同時，依據不同服務類型設置相對應的資料備份作業，以降低突發事件所帶來的風險。為確保資料存取安全，僅限經授權之人員得以接觸相關資料，詳細資訊請參閱2.3資訊安全。

橘子重視個人資料的保護，訂有明確的「個人資料保護政策」，適用範圍涵蓋集團分子公司之所有員工及其供應商，並由集團層級的「個資管理委員會」負責統籌管理。凡於集團內處理個資之單位（包含全體員工、承包商及合作同業所管理之個資），皆須依規定規劃、執行並落實個資保護相關作業，同時定期向委員會報告推動進度與落實情況。此外，因應數位發展部頒布的「數位經濟相關產業個人資料檔案安全維護管理辦法」，公司已於2024年1月12日完成「個人資料保護政策」及「個人資料檔案安全維護計畫」之修定，對於個資保護議題設置更高規格之要求。

## 個資保護政策

橘子針對個資蒐集遵循九項原則，於蒐集時即主動告知使用者隱私權保護政策及使用者條款，堅守不蒐集不必要個資之原則，並充分保障用戶選擇權，告知其是否接受行為追蹤、個人化行銷與資料的二次目的使用。2024年度，個資被用於二次目的之使用者達100%，主要於後續線上與線下活動中運用，並可依用戶主動提出停用申請或依平台隱私權條款進行調整（如因營運活動取得玩家資料，將依法規保存5年以上，公開資料皆會進行去識別化）。

凡涉及網路傳輸之資料均啟用加密機制，以防止資料於傳輸過程中遭第三方非法擷取。與消費者或供應商簽訂之合作協議中，皆簽署保密條款，嚴禁未經授權之資料提供、銷售、交換或出租予其他團體、個人、私人機構或其他用途。橘子秉持「零容忍」原則，對資安與個資保護進行處理，凡違反者將依據內部「獎懲辦法」實施必要處置。**2024年並未發生侵犯客戶隱私事件，亦無與用戶隱私有關之法律裁罰。**

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄





## 個資保護九項原則



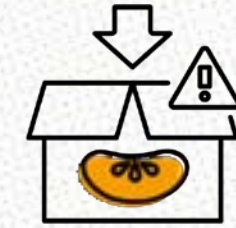
### 目的 明確化原則

目的必須在蒐集當時就闡述明確，並重視隱私權政策聲明並且尊重當事人之權益。



### 公開與 告知原則

個資資料之開發、運用、政策等必須遵循一致公開規定。



### 限制 蒐集原則

明確定義個資類別與其相關之蒐集限制條件。



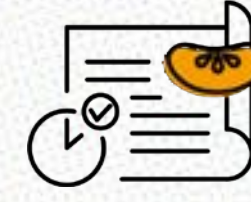
### 限制 利用原則

個資應用需經由當事人同意，處理及利用均需經適當申請取得授權核可。



### 個人 參加原則

當事人對其個資進行查詢、閱覽、製給複製本、補充或更正、要求停止蒐集、處理或利用及刪除等權利須予以保障，並在適當時限內回應。



### 資料 內容原則

依據當事人自主或蒐集時限屆滿等符合資料使用之目的，並確保資料之正確性、完整性和時效性。



### 安全 管理原則

資料必須採取合理、適當之安全保護措施，以防止資料遭遺失、盜用、毀損、竄改或揭露的風險，並符合法定通報要求。



### 責任 義務原則

釐清個資資料主管單位、監督人員及使用者，做好權限、職責管理劃分要求。另應將個資保護義務與責任明確要求集團同仁遵守，避免個資不當運用。



### 預防 損害原則

對於個資蒐集、利用及傳輸時，受到威脅損害的可能性與嚴重性，設置即時通知與處理機制，降低預防因個資保護不當所造成的賠償與刑罰風險損害。

## 個資管理委員會

個資管理委員會由財務長擔任召集人，轄下設有緊急應變小組及個資保護工作小組，並與法務處協作，共同防堵外部入侵風險，確保個資檔案的正確性及完整性。個資保護工作小組納編「稽核小組」，由稽核室與法務處成員組成，負責規劃定期檢核作業與安全維護措施的執行情形，並於第一時間進行改善作業，確保制度有效落地。

### 個資管理委員會之執行任務

- 1 個資保護政策之擬議。
- 2 個資管理制度之規劃及相關事宜討論、推展。
- 3 個人資料隱私風險之評估與管理審查。
- 4 集團所屬各級單位專人與員工之個資保護意識提升及教育訓練計畫之擬議。
- 5 個資管理制度適法性與合宜性之檢視、審議及評估。
- 6 其它個資保護、管理之規劃及執行事項。



# 個資管理委員會組織架構圖

前言

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

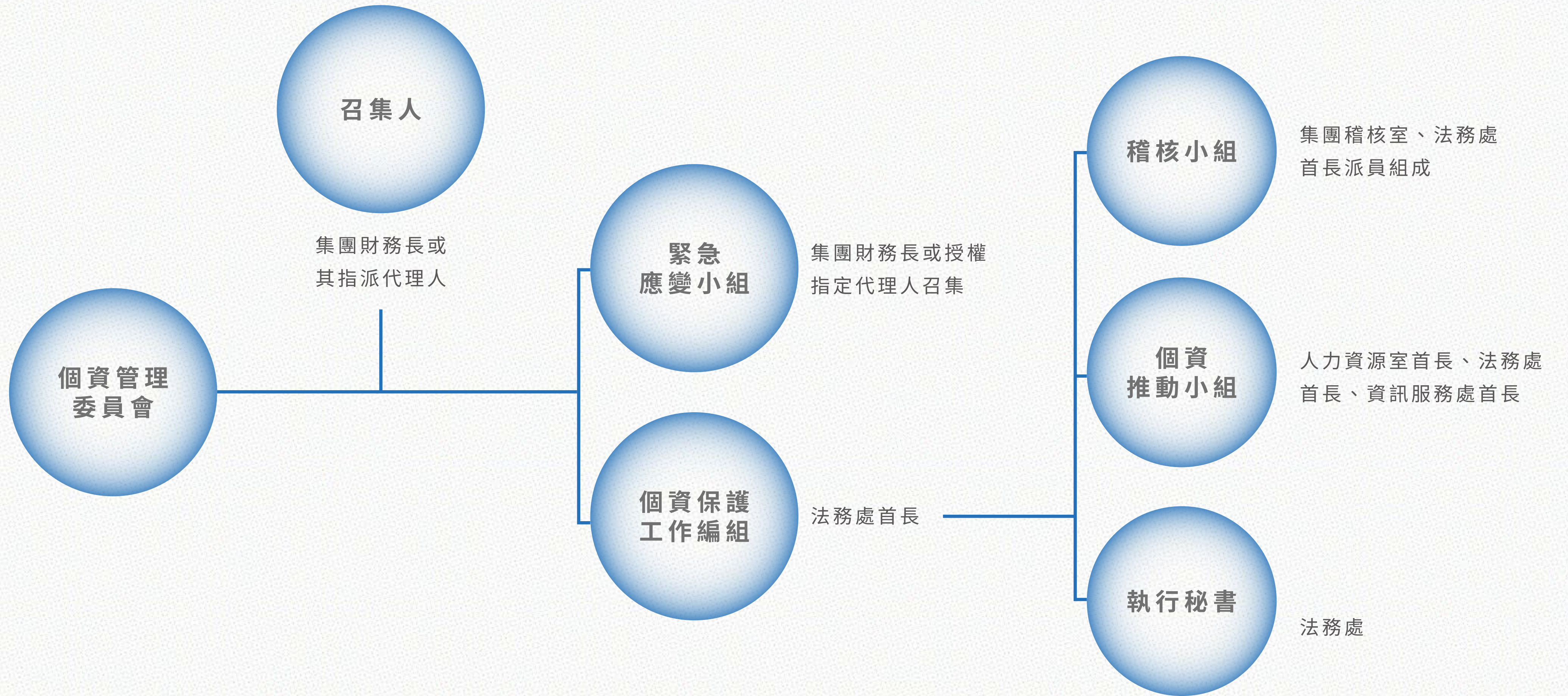
CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄





gamania  
橘子集團

# 2.4.3 客戶滿意度 CUSTOMER SATISFACTION

前言

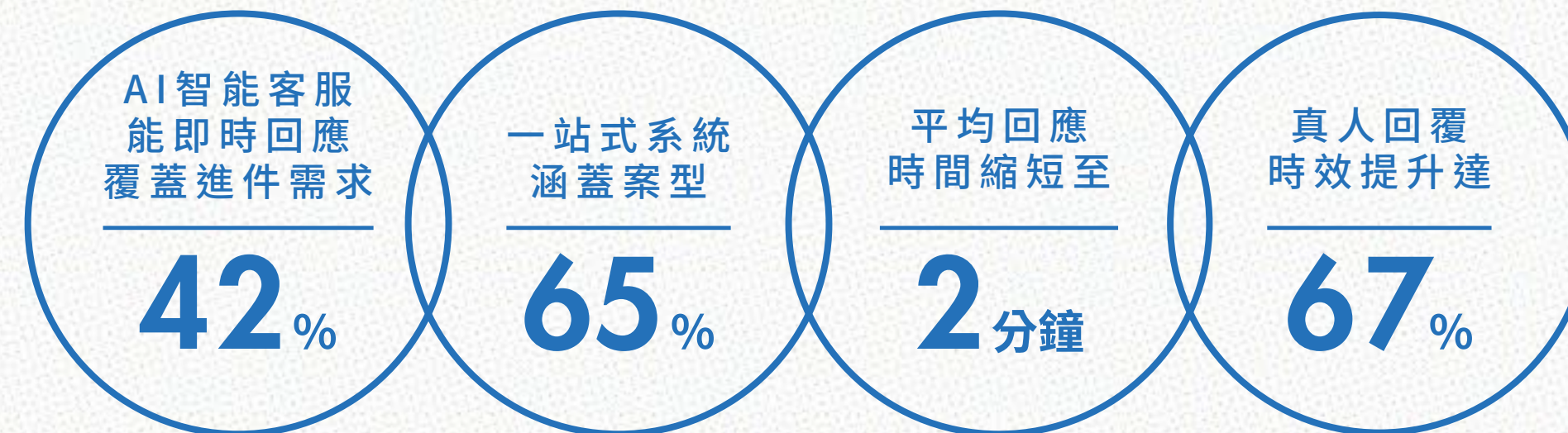
## 客戶滿意度調查

橘子十分重視消費者之權益保障，透過與消費者保持密切溝通與互動，守護消費者應有的權益。橘子客戶服務以遊戲橘子之線上或手機遊戲為大宗，2024年服務量超過23萬件，有93.7%的案件可於首次回應獲得解決，服務品質檢核正確率達99.4%以上。為保持服務品質持續精進，2024年公司聚焦於「首次回應解決率」與「服務正確率」兩大核心指標，全面強化客服作業標準與流程監控。透過導入自動化分流判斷機制、加強前線知識庫應用與回應腳本訓練，有效提升客服第一時間即解決問題的能力。同時，透過常態化內部品質稽核與通話及文字回覆抽查，確保服務流程合規、溝通語氣一致、資訊傳達準確。

為因應日益複雜的用戶需求與高頻次的服務壓力，本公司導入數據分析與自助服務模組，有效強化整體應對彈性與作業韌性。透過大數據分析即時掌握高頻問題與潛在風險情境，持續優化FAQ與Chatbot語料，提升自助回覆的準確性。同時，導入全年無休的AI智能客服，至2024年底已實現即時回應42%的進件需求，顯著提升自動處理比率。此外，建置一站式自助填單系統，整合自動引導與後送流程，目前已涵蓋65%案型，有效降低重複往返與人力負擔。綜合上述措施，大宗諮詢案件的平均回應時間已縮短至2分鐘，真人回覆時效提升達67%，不僅僅減少客戶等待時間，也進一步鞏固橘子之服務韌性與品質。

### 2024 客戶服務亮點

年服務量	<b>23萬</b>	客戶滿意度	<b>4.79分</b>
首次回應達成率	<b>93.7%</b>	服務品質檢測正確率	<b>99.4%</b>



▲ 2024 客服里程碑

註：① 客戶滿意度使用5分量表。  
② 服務品質檢測正確率係指客服中心在一定期間內，針對總體服務互動（如來電、線上對話、Email等）所進行品質抽查評分正確的比例。該指標可反映客服人員對產品知識、流程規範、資訊提供的正確掌握度，同時亦可作為評估訓練成效、知識庫維護、系統輔助程度的指標。通過設置明確的評核標準與錯誤定義，導入評分表（Scorecard）進行標準化記錄，利用風險類型區分、AI質檢輔助等分層檢測機制，並結合教育訓練及應用改善措施，實現服務品質檢測循環，確保服務品質不斷完善及提升。

CHAPTER.1

轉動永續經營

CHAPTER.2

轉動數位責任

CHAPTER.3

轉動環境友善

CHAPTER.4

轉動正向價值

附錄



# 客戶滿意度行動方案

針對重大申訴或潛在安全風險案件，公司設有內部專責小組，即時啟動橫向聯繫流程，確保調查與溝通協調準時完成。2024年總計政府機關來函596件，其中99件須召開協調會，全部依主管機關規定完成處理並於15日內提供完整回覆，達成100%準時回應率。**2024全年未發生任何重大資安、隱私洩漏或政府列管事件**，持續維護企業形象與社會信任。

橘子主要以新楓之谷產品客訴為大宗，前三大客訴樣態與處理方式如下：

主要客訴樣態	占比	處理方式
帳號遭鎖定 要求解鎖	62%	內部啟動複查作業，經營運判斷外掛行為若屬實仍維持帳號鎖定。
帳號遭盜用 要求賠償	9%	提供盜用專案服務，依定型化契約協助追查道具流向，已追回道具有歸還被盜者；未追回道具有未使用本公司提供的免費安全鎖而遭致盜用，公司將不負補償責任，應尋求司法途徑向侵權行為人求償。
高風險帳號 遭限制儲值	4%	配合政府防治詐騙措施，暫停部份消費者使用序號儲值功能，並引導使用其他方式進行儲值，如：刷卡、ATM轉帳等。

## 後續行動方案

本公司高度重視每一則來自主管機關之用戶申訴，並視其為優化服務與精進制度的重要契機。由2024年來函案件分析顯示，主要案件多涉及玩家個人行為、資安風險或異常操作。為強化客戶信任並預防潛在爭議，本公司持續推動多項制度性與科技化措施，包括：

- ◆ 每季彙整主管機關來函類型與根因分析，作為產品開發與客服流程優化的重要依據。
- ◆ 增設「爭議案件應變程序」，由產品開發、營運、法務與客服單位組成橫向應變小組，以迅速應對並妥善處理各類爭議。
- ◆ 持續強化AI客服與知識庫的回覆精準度，提升首次處理解決率，降低用戶訴諸外部申訴管道的可能性。

透過制度設計與科技輔助並行的處理機制，橘子致力於建立更穩健的服務信任架構，實踐提升客戶滿意與履行社會責任的雙重承諾。



CUSTOMER SATISFACTION