

CHAPTER 1



CH1. 轉動永續經營

1.1 關於橘子.....	09
1.2 公司治理.....	16
1.3 永續經營.....	28

1.1 關於橘子

1.1.1 營運概況 GRI 2-6

橘子簡介

1995 年成立，1999 年更名為遊戲橘子，自 2014 年起，事業布局大幅擴張，以遊戲為核心，跨足遊戲、電子商務、支付、媒體、行動平台、數位商務解決方案等服務。橘子不斷挑戰新的商業模式，積極串聯、多角化拓展關聯性服務，橘子集團持續朝向全生態網絡企業邁進，提供消費者全面的服務，並將台灣創意帶往全世界。未來除深耕旗下各事業，營運重點將以 beanfun! 行動生活平台為主軸，將投入資源發展自有 IP，透過各事業群互聯整合，全面深入生活運用，翻轉使用經驗，創新集團能量，發揮集團綜效，建構全生態網路企業，奠定永續成長動能。



年報 QR Code

橘子小檔案

集團執行長

劉柏園

資本額

17.55 億元

上櫃日期

2002 年 5 月

設立日期

1995 年 6 月

全球員工人數

1,112 人

總部位置

台北市內湖區
瑞湖街 111 號

主要營運據點

台灣、香港、韓國
日本、新加坡

橘子集團服務項目

類別	業務主體	企業簡介與營運亮點
遊戲		遊戲橘子持續與國際知名遊戲大廠合作，推出萬眾期待之遊戲，透過堅強的在地文化營運實力，準確掌握玩家需求，提升玩家的忠誠度與黏著度，不僅成功引領遊戲作品締造傳奇，亦打造產品最佳續航力，並自行開發新遊戲，以增進獨特的娛樂體驗。集團旗下遊戲營運包括《新楓之谷》、《天堂 Remastered》、《艾爾之光》、《新瑪奇》、《絕對武力》、《新龍之谷》等線上遊戲及手機遊戲如《天堂 M》、《召喚圖板》、《彈射世界》等多款遊戲產品。
電子商務		串聯社交購物平台的全方位後勤支援，提供電子商務所需之品牌營銷、數據管理、客戶管理、倉儲物流等工作，涵蓋多元領域的合作對象。曾蟬聯天貓五星級評價肯定，成為台資企業第一家和唯一連續獲獎的企業。
		首家聚焦以 Anime、Comics、Games and Novels (ACGN) 商品為核心，致力於打造一個娛樂電商平台；透過遊戲化、社群化的方式升級購物樂趣，運用 AI 數據運提升商家夥伴經營成效，讓買賣更便利，購物更有趣。有閑協助商店家及個人開店，提供更多零售業者數位化轉型優惠方案，開拓線上線下運營整合商機。以全台首創之線上盲盒銷售模式，帶給用戶不同的購物樂趣，更提供商家多元的商品清銷方案。2023 年持續以 ACGN 族群熱愛的商品為主力品類，並以創新服務獨家推展虛實消費，帶動新客流量。
支付		串連集團及跨領域合作夥伴力量，從線上數位內容交易延伸至實體生活消費 (Online to Offline)，服務擴及食衣住行育樂，打造便利、安全且更貼近數位世代消費需求的支付應用服務，以年輕與遊戲族群消費的通路為優先，同時提供通路商家於金流、會員管理的最佳解決方案。2023 年持續發展 ACGN 產業鏈，深耕集團特色通路，加強銀行合作串接，會員成長率達 8.4%，集團特色通路成長率達 7.6%，並因積極推廣帳戶交易，強化手續費獲利，帳戶交易成長率達 9.7%。
		GASH 點數業務不只提供玩家付費的服務，更提供全面性的數位娛樂內容，優質而強大的使用功能，讓全球數位玩家輕鬆透過 GASH 數位娛樂平台，恣意暢遊在無限寬敞的數位娛樂世界中。2023 年 GASH 正式推出「fun 市集 - 虛實收藏卡交易平台」，提供 ACGN 玩家一個可以購買、交易、交換及贈送數位收藏卡的平台。

類別	業務主體	企業簡介與營運亮點
媒體		<p>擁有獨立編採團隊，新聞觀點剖析及趨勢掌握以「快」－夠快夠及時，「穩」－追求事實持續追蹤，「深」－深度剖析挖掘新聞內幕，每日產製包含政治、財經、娛樂、新奇、生活等軟硬性內容。影音節目內容與各大平台合作逐漸轉型為影音新聞網站，同時結合集團資源藉由數據分析了解讀者喜好後推薦個人化新聞，更可分眾提供多元化專題和豐富專業的深度觀點。近來持續關注銀髮族權益，已連續三屆獲得「銀響力新聞獎」獎項。</p>
		<p>深耕原生數位的厚實基礎，深入挖掘網路使用者的需求，更藉由集團雄厚的組織實力與數位資源，將廣告行銷服務持續擴大，快速串動網路資源，並持續承接 NOWnews 廣告總經銷、深耕藝人經紀服務、數位影音內容發展等，成為串聯媒體資源的行銷 A Team，提供合作夥伴全方位的整合行銷服務，為客戶開展與數位世代消費者間的共鳴，以更多元的數位內容與年輕世代溝通，擴大市場聲量，創造綜效，努力成為企業主想串動年輕世代的重要夥伴，成功協助遊戲、娛樂、電商等多款網路產品與服務順利進入台灣市場。</p>
		<p>引進先進的 AI 客服系統佈署，利用 AI 技術整合電話、電郵、即時通訊、留言版等多渠道管理，同時結合行銷互動和智能文字客服機器人，以提升用戶體驗和優化運營效率。透過智能客服系統蒐集第一方數據並應用分析，精準地提出客戶解決方案。系統同時擁有交換機雙備援和 Amazing Thor 智慧安全辦公室解決方案，實現業務分散式運作，確保全年無休、不間斷的服務。同時提供 CRM 整合服務，透過社群、廣告和線下實體活動等方式經營人群，基於數據分析進行渠道整合和精準標籤，協助品牌維繫用戶忠誠、強化用戶驅動力，並實現流量變現的目標。</p>
行動平台		<p>beanfun! 是全方位行動化生活的平台，集合了遊戲、點數、支付、電商、IM 溝通互動，並串接消費折扣金，透過簡單人性化的介面，讓生活更豐富，從聊天群組裡即可揪團，為溝通製造更多樂趣，享受簡單豐富的網路生活。2023 年推出全新社群互動服務「一起 SHOW」，為您提供專屬的超大線上展示空間。無論是照片、創作圖影、數位收藏品或遊戲道具，都可以隨時隨地上傳展示您的「寶貝」，盡情 SHOW 出您的創意和想法！</p>
數位商務解決方案		<p>雲端資安的專家，整合雲端機房、資安服務、行動安全，以多年來累積的技術經驗，提供國內外客戶在資訊安全、系統整合、IDC/NOC/SOC 的量身訂做服務與解決方案。近年，除雲端規劃需求增加外，我們在 2023 年第一季，手機資安服務亦榮獲 Common Criteria EAL2 國際資安認證，以最高層級的 IT 產品安全性認證規格，進軍東南亞市場。</p>

1.1.2 財務績效

GRI 201-1

財務表現

橘子集團 2023 年合併營收為新台幣 97.9 億元，營業毛利為新台幣 37.9 億元，營業利益為新台幣 6.4 億元；回顧全年營收及獲利規模減少，主係遊戲年度改版力道較小且未有新品挹注，遊戲營收減少所致，惟透過線下特色活動及在地化營運，驅動活躍玩家數躍升，且在持續耕耘數位娛樂版圖下，多元事業營收穩健成長；歸屬母公司業主稅後淨利達新台幣 5.8 億元，每股盈餘 EPS 為新台幣 3.28 元。

稅務管理

為因應國際趨勢、日趨複雜之跨國業務以及租稅環境，橘子集團於 2023 年經董事會修訂通過「集團稅務政策」，重點方針為符合當地稅務法規和揭露要求，提升股東價值，執行有效的風險管控，並善盡企業責任。

稅務治理原則

- 1 所有營運皆依據集團當地及子公司所在地之相關稅務法律與規定辦理，依法繳納稅款。
- 2 審慎評估關係人各項交易，訂定符合常規利潤配置之合理性及一致性，並防範刻意轉移利潤至低稅率國家之行為。
- 3 稅務資訊透明，遵循財務報導準則與年報揭露之規定。
- 4 制定及執行稅務決策時，妥善管理稅務風險。
- 5 透過事前租稅評估，避免重覆課稅，合理合法降低稅賦成本，創造股東價值。
- 6 基於互信與資訊透明，與稅務機關建立相互尊重之關係。
- 7 關係企業間交易係依據常規交易原則，並遵循經濟合作暨發展組織（OECD）公布之國際公認移轉訂價準則。
- 8 不進行只為避稅目的之規劃，例如將利潤移轉至低稅率或免稅天堂國家，或利用沒有商業實質的多重組織架構。

單位：新台幣 佰萬元

	2021	2022	2023
營業收入	11,372	11,388	9,791
營業毛利	4,757	4,682	3,795
本期淨利	1,106	1,280	575
EPS (元)	6.30	7.29	3.28
負債比率 (%)	38.22%	39.45%	41.08%

單位：新台幣 佰萬元

組織所產生及分配的直接經濟價值	2023	
產生的直接經濟價值 (A)	a. 銷售淨額	9,791
	b. 金融投資	48
	c. 資產銷售所得	0
分配的經濟價值 (B)	a. 營運成本	5,996
	b. 員工薪資與福利	1,320
	c. 股利分配	576
	d. 支付利息	6
	e. 支付政府的款項	403
	f. 社區投資	36
留存的經濟價值 (C)	-	1,502

集團稅務資訊

單位：新台幣 仟元

	2022	2023
稅前淨利	1,708,448	687,621
帳面稅額	430,341	127,389
帳面有效稅率 (%)	25.19%	18.53%
支付所得稅	447,641	402,704
現金有效稅率 (%)	26.20%	58.56%



地區別稅務報告

橘子集團依本國營利事業所得稅相關規定，得免送交「國別報告」，本年度主要營運地區支付所得稅之情形如下：

香港、新加坡、日本、韓國

遊戲營運、資訊軟體服務及銷售、遊戲點數銷售

在職員工(人數)	收入(仟元)
59	1,451,652
稅前利潤(仟元)	應付所得稅(仟元)
208,629	7,746
支付所得稅(仟元)	
88,858	

台灣

遊戲營運、遊戲點數銷售、電子支付、資訊軟體服務及銷售、電商平台、客服服務、電視節目製作、廣告服務

在職員工(人數)	收入(仟元)
1,053	8,334,777
稅前利潤(仟元)	應付所得稅(仟元)
366,559	14,528
支付所得稅(仟元)	
313,846	



1.1.3 橘子文化

Gamania 橘子集團品牌核心：Dare to Challenge 戰自己

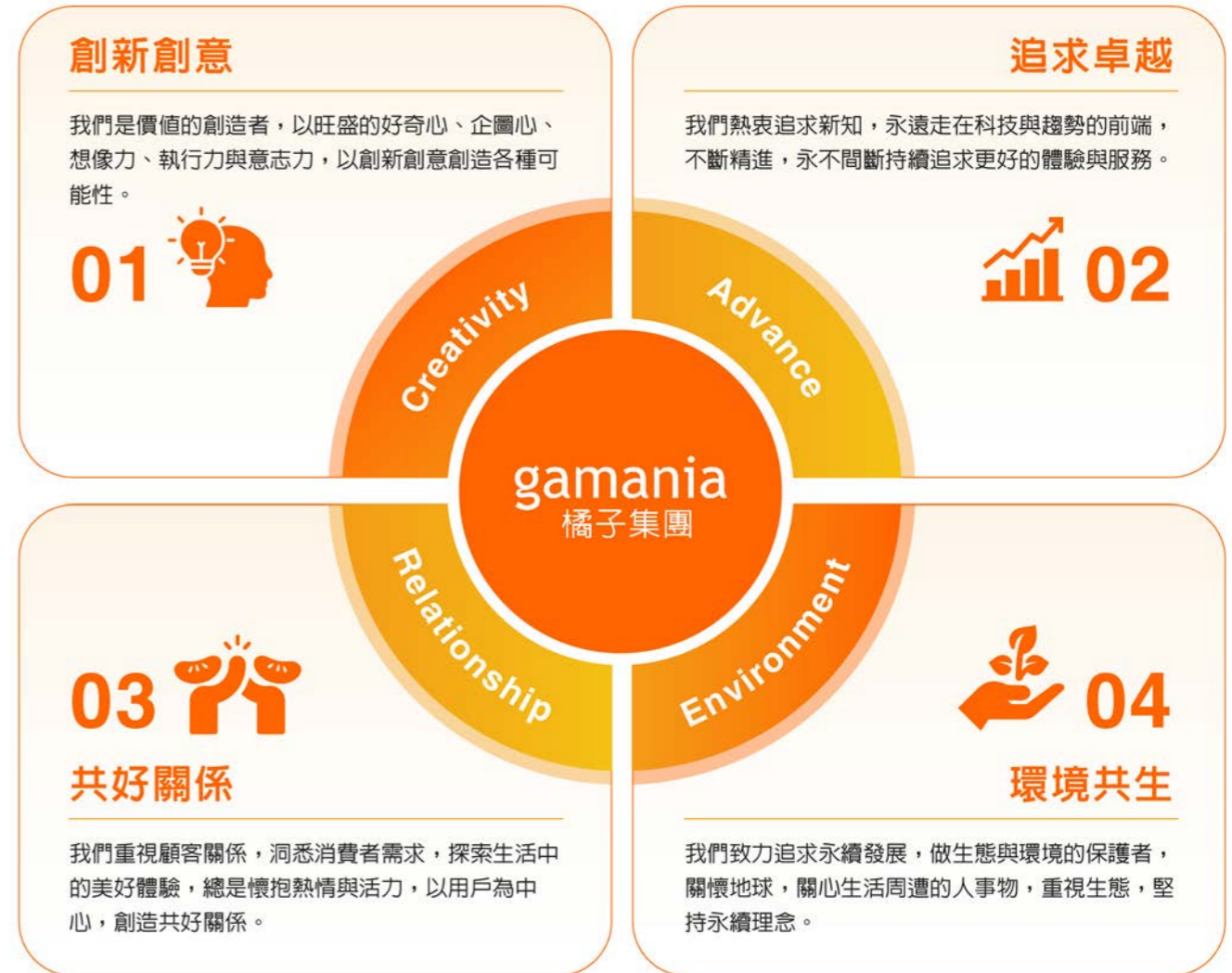
1995 年創立至今，Gamania 橘子集團以破壞式創新基因，將「Dare to Challenge 戰自己」作為品牌核心，看待每一次挑戰都是超越的機會。保有探索世界的熱情，創造獨特的橘式價值。但是面臨新世代的衝擊，橘子更積極、更堅決，拿出冒險的精神，不只深耕數位娛樂事業，更積極地將觸角擴及更廣的數位生活領域，以「have a GOOD TIME!」作為企業 Slogan，期許為人們構築美好生活的想像！

矢志成為百年企業的品牌價值「C.A.R.E.」

對於橘子來說，文化價值是連結多元人才的紐帶；企業價值更是企業仰賴的行動力。橘子集團的「C.A.R.E.」是永續發展的四大品牌價值，Creativity 與 Advance 是橘子對於自身於產業角色的期許；Relationship 以人為本，關照員工、用戶、社會與合作商務夥伴間多元角色的關係；Environment 是對於永續環境的責任，在這些核心價值中，展現出橘子文化獨特性。

品牌願景：「Explore the Unlimited Possibilities of Life 為人們探索生活的無限可能」

Gamania 橘子集團從遊戲、媒體、支付、電商、到數位生活，我們的探索沒有界線，以「Explore the Unlimited Possibilities of Life 為人們探索生活的無限可能」為願景，持續帶給人們嶄新的視野與感動，並堅持任何人、任何事、任何地方，都擁有創造美好生活的無限可能。



企業年度主題：one synergy 一橘萬力

員工溝通與凝聚全員向心力，一直是橘子集團相當重視的包容性文化塑造，2023 年是橘子集團成立的第 29 年，持續匯聚各項服務，讓橘子人的戰力將會更加集中，也能帶給使用者更加單純、順暢的體驗，延續 2022 年度主題「All for One 同心同軸」實質意涵。2023 年，我們將聚集所有橘子集團能量，整合集團內的服務，一同展望未來。不斷滾動，不斷向前，是橘子集團朝向網路全生態持續發展的目標。2023 年度主軸訂為「one synergy 一橘萬力」，象徵凝聚力量，集結所有集團事業體，從「一」出發至以「萬」計算的網路脈絡，一起創造新橘面。

橘人誌

自 2006 年起發行《橘人誌 G!VOICE》，對外向大眾傳遞橘子文化，吸引有相同理念、志同道合的夥伴；對內增進橘人的彼此了解，凝聚橘子發展目標的共識，更注入獨特的創意思維，結合橘子集團多元事業體產業內容，創造屬於橘子的新觀點。橘人誌設計各類單元，以「橘觀點」介紹及探討和橘子文化相關的內容，以「橘專欄」一探橘人不得不知的各界觀察，以「橘新聞」體現橘人玩樂文化的各種活動，以「橘榮耀」分享橘人的傑出大獎，以「橘設計」秀出橘子設計的品牌商品及贈品。



橘人誌 - 了解更多關於
2023 年度主題



橘人誌 - 了解更多關於
歷年年度主題



橘人誌



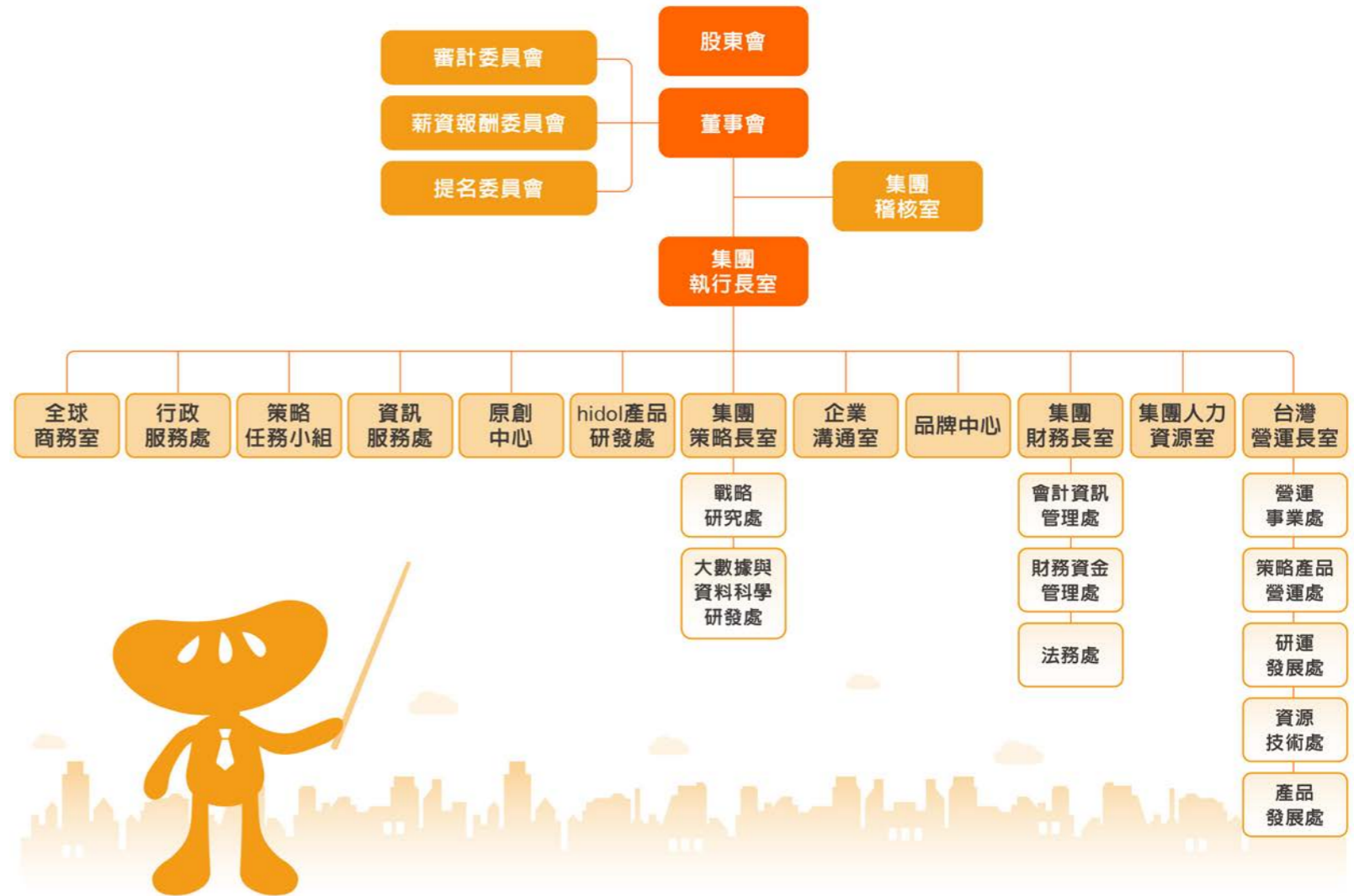
1.2 公司治理

1.2.1 治理組織與架構

GRI 2-9-11 GRI 2-15 GRI 2-17 GRI 2-18

董事會

橘子董事會成員共 7 位成員，包含 4 位董事及 3 位獨立董事，董事會成員平均任期為 7 年，投入董事會、各功能性委員會及內部相關會議，2023 年度各種溝通情況皆良好。每年皆進行董事會及功能性委員會績效評估，2022 年委由社團法人中華公司治理協會針對董事會進行外部績效評估，並將依評估結果進行優化改善，2023 年經董事會通過包含於設置風險管理委員會，並將偶發事件管理、永續相關風險列入管理項目，通過集團淨零宣言及修訂永續相關規範等。更多關於本公司經營團隊、重要溝通事件及相關運作情形內容，詳參閱公司網站、年報 P.13-17。



• 註：hidol 產品研發處前身為 beanfun! 產品研發處

董事會組成與多元化 GRI 2-10 GRI 2-11

依公司章程規定，本公司設董事五至九人，任期為三年，並依照本公司所訂之董事選舉辦法及獨立董事設置及應遵循辦法，採候選人提名遴選制度，以確保董事會成員之多元性及獨立性，並具備應有之專業能力，並由股東會選任之，連選得連任。本公司董事會成員依《公司治理實務守則》規定，成員組成應考量多元化，故目前董事會成員不限於性別、年齡、國籍、種族、年資及文化等，皆為各業界優秀企業家及財務、營運、豐富閱歷之不同專業人士組成，其中獨立董事占四席，占比約 57%，其獨立性皆符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」相關規定。



董事姓名	職稱	國籍	性別	產業經歷	專業能力
劉柏園	董事長暨執行長	中華民國	男	文創、資訊科技	國際營運、併購、風險管理
網銀國際(股)公司 代表人：蕭政豪	董事	中華民國	男	文創、資訊科技	國際營運、併購、風險管理
林憲銘	董事	中華民國	男	資訊科技	投資、國際營運、併購、風險管理
盛保熙	獨立董事	中華民國	男	文創、生技	國際營運、研發、財務分析、投資、併購、風險管理
林瑞益	獨立董事	中華民國	男	貿易	國際營運、財務分析、投資、風險管理
陳冠百	獨立董事	中華民國	男	財務金融	國際營運、財務分析、投資、風險管理
侯嘉騏	獨立董事	中華民國	女	文創、財務金融、 百貨飯店	國際營運、財務分析、投資、併購、風險管理

2023 年，橘子董事成員多元化管理目標與達成情形如下：

獨立董事占比過半

達成 ✓

兼任經理人之董事
不超過董事席次三分之一

達成 ✓

增加一席女性董事

達成 ✓

獨立董事連任不超過三屆

達成 ✓

董事會出席情形

依據「董事會議事規範」規定，董事會每季至少召開 1 次會議。2023 年共計召開 6 次董事會，董事平均出席率達 78.2%。



職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)
董事長	劉柏園	6	0	100
董事	網銀國際(股)公司 代表人：蕭政豪	1	5	16
董事	林憲銘	6	0	100
獨立董事	盛保熙	5	1	83
獨立董事	林瑞益	5	1	83
獨立董事	陳冠百	4	2	66
獨立董事	侯嘉騏 ^註	4	0	100

• 註：侯嘉騏女士於 2023.06 就任本公司獨立董事。

董事會利益迴避 GRI 2-15

依本公司董事會議事規則第十五條執行：董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

董事會日期	姓名	議案內容	利益迴避原因	備註
2023.03.09	劉柏園	薪資報酬委員會建議董事及經理人薪酬案	董事兼任經理人	離席不參與討論及表決
2023.05.10	劉柏園	董事酬勞及經理人員工酬勞分配案	董事兼任經理人	離席不參與討論及表決

董事會進修情形與績效評估 GRI 2-17 GRI 2-18

本年度董事會成員進修情形請參閱公司網站。配合公司治理 3.0 永續發展藍圖，自 2021 年已陸續安排董事會成員進修 ESG 相關課程，內容包含企業永續、公司治理及風險管理等，以加深公司永續治理文化。每位董事平均進修時數至少 6 小時，2023 年董事進修情形揭露於公開資訊觀測站及[公司網站](#)。

本公司已訂定董事會績效評估辦法及評估方式，每年定期進行內部評估並提報董事會，作為薪資報酬及提名續任參考。且應至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。最近一次第三方評估結果及改善計畫揭露於[公司網站](#)。2023 年度董事會及功能性委員會績效評估結果為「優等」，評估包含五大面向：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修及內部控制。對於個別董事自我績效評估面向則包含：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修及內部控制，據以落實公司治理，提升董事會功能。

功能性委員會

本公司設置董事會層級功能性委員會，依提名委員會相關資格審查辦法，遴選業界翹楚擔任獨立董事及委員，強化董事會運作，並擬定各委員會之組織章程，由獨立董事參與薪資報酬委員會、審計委員會、提名委員會及內部重要會議，強化公司治理。

	職責	成員	開會頻率	2023 年實際開會次數及委員出席率
 審計委員會	負責監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控。	全體獨立董事	每年至少 4 次	共 5 次會議， 委員出席率達 85%
 薪資報酬委員會	負責協助董事會定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬，及定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。	全體獨立董事	每年至少 2 次	共 4 次會議， 委員出席率約 81.3%
 提名委員會	負責向董事會提出適任的董事及高階經理人名單（包含重要子公司），並依法就股東或董事會推薦之提名對象候選人進行事先審查，並將審查結果暨提名對象候選人建議參考名單，提報董事會。	董事長及全體獨立董事	每年至少 2 次	共 3 次會議， 委員出席率約 81.2%

薪酬政策 GRI 2-19 GRI 2-20

本公司之薪酬給付，相關酬金訂定及審議均依薪資報酬委員會之規定及決議辦理，本公司董事及獨立董事之報酬，係依本公司章程之規定提撥，送董事會決議後發放，並報告股東會。本公司給付高階經理人之酬，係依對公司貢獻暨參考同業薪酬標準制定，並考量實際經營績效（包含永續發展目標）及評估未來風險調整之；員工酬勞的分派則遵循公司章程，送董事會決議後發放，並報告股東會。有關最高治理單位及高階經理人之薪酬細節，請參考 2023 年年報 P.20-22。

稽核室

橘子設有稽核室，直接隸屬於董事會，專職於內部稽核相關工作，協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度執行成效，並提供改善建議，確保內部控制制度得以持續及有效實施，並作為檢討及修正內部控制制度之依據。外部稽核方面，主管機關依法令規定對公司執行實地審查，本公司配合檢查結果，落實相關內控機制，強化自我管理及健全經營。



內控機制

橘子為確實落實內部控制及風險管理，藉由三道防線機制，有效分散、移轉或降低風險，以利辨識及掌控潛在風險並確保各項業務遵循相關制度。

防線	負責單位	控制模式	角色與功能
第一道防線	各營運單位	營運單位進行日常之風險管理活動(包括自行評估內控)	設計完善的內部控制程序，以辨識各項風險，加以管理並回應風險
第二道防線	管理及法遵單位	以專業技能輔助公司流程優化，並透過管理階層的監控，進行策略性管理、政策制定及功能性監督	持續由管理階層訂定之風險管理政策，以整體性的角度監督及協助各單位，確保企業風險及控制能被有效管理
第三道防線	內部稽核	在風險導向的原則上，以獨立性與客觀性為基礎進行稽核，並直接向董事會報告	適時查核與評估內部控制制度的有效程度，並以標準作業流程執行稽核業務，衡量風險及控制的管理及執行是否有效

1.2.2 誠信經營

GRI 2-23 GRI 2-24

誠信經營管理

誠信經營貫徹在橘子的核心價值之中，橘子設置隸屬於董事會之推動企業誠信經營專職單位「集團執行長室」，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，每年定期向董事會報告執行情形，並訂定「誠信經營作業程序及行為準則」與「道德行為準則」，內容包含反貪腐政策、員工行為準則、政治獻金與慈善捐贈之處理程序等，每年提供誠信經營落實情形及採行措施予利害關係人檢視。

自 2016 年起設置誠信經營之線上課程，由董事長、總經理與高階管理階層向公司内部員工宣導誠信經營的理念與價值觀，並作為員工道德行為之圭臬，得依本公司「獎懲辦法」適時給予績效鼓勵或懲處。

橘子同樣訂有「供應商管理政策」，要求本公司人員於執行業務過程，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，並在採購、議價、驗收、評核的過程中，皆有嚴格的管控，以掌握供應商品質，詳情請詳 3.2.1 永續採購章節。



誠信經營作業程序
及行為準則



道德行為準則

誠信道德訓練與溝通 GRI 205

本公司誠信經營課程列為新進員工必修課程，員工完訓率為 100%，2023 年共有 406 位同仁完成修習。橘子遵守各項法規，落實誠信經營，2023 年有 0 件腐敗和賄賂、歧視和騷擾、利益衝突、洗錢和內線交易相關之罰款或非金錢的處罰。

對象	(溝通 / 完訓) 成員總數	角色與功能
組織治理單位成員 (董事會)	6 位董事參與董事教育訓練 (董事會成員其中 1 位為法人董事，不計入)	100%
員工	所有同仁於到職時皆修習必修課程	100%
合作夥伴	新進供應商簽署供應商企業責任聲明書	14 份

檢舉機制 GRI 2-25 GRI 2-26

橘子於「誠信經營作業程序及行為準則」明訂完整之檢舉措施、受理檢舉事項之調查標準作業程序及保密機制、保護檢舉人之相關措施，負責處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，本公司並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

外部檢舉由隸屬於董事會之專責單位稽核室負責、內部檢舉由專責單位人力資源室負責相關檢舉制度的規劃與運作。如經證實被檢舉人確有違反相關法令或本公司誠信經營政策與規定者，將立即要求被檢舉人停止相關行為，並為適當之處置。必要時向主管機關報告、移送司法機關偵辦，或透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。後續則由專責單位將檢舉情事、處理方式及檢討改善措施，向董事會報告，並已將相關辦法及資訊揭露公司網站。如有相關問題，本公司將委請律師或會計師等專業人士協助誠信經營相關建議。

檢舉情事處理程序

01

檢舉情事涉及一般員工者應呈報至部門主管，檢舉情事涉及董事或高階主管，應呈報至獨立董事。

02

本公司專責單位及前款受呈報之主管或人員應即刻查明相關事實，必要時由法規遵循或其他相關部門提供協助。

03

如經證實被檢舉人確有違反相關法令或本公司誠信經營政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並為適當之處置，且必要時向主管機關報告、移送司法機關偵辦，或透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。

04

檢舉受理、過程、調查結果均應留存書面文件，並保存五年，其保存得以電子方式為之。保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續予保存至訴訟終結止。

05

對於檢舉情事經查證屬實，應責成本公司相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。

06

本公司專責單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

檢舉與溝通管道

公司藉由公開透明及多元的申訴管道，24H 提供內外部人員對於組織營運或商業關係的行為進行檢舉與溝通，並設有匿名機制，保護檢舉人權益不受迫害。

	內部管道	外部管道
適用對象	員工	所有利害關係人
檢舉與 溝通管道	995@gamania.com (性騷擾案件)	integrity@gamania.com
	integrity@gamania.com (誠信經營事件)	
	內部匿名留言板：宅橘便 M	
	員工大會匿名 QA 單	



裁罰案件 GRI 2-27

橘子 2023 年未有因誠信經營、反競爭行為有關之財務損失。惟本年度本公司代理之遊戲「新楓之谷」因使用原廠所提供有誤之機率表，與遊戲實際機率不符，經公平會依違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定，處新臺幣 200 萬元罰鍰。

本公司作為國內遊戲業領航者，自詡透過堅強的在地化實力，創新遊戲娛樂體驗，促進並發揚國內遊戲產業文化，打造優質遊戲產業生態。於 2023 年 3 月得知機制異常後，便啟動立即性「釐清、溝通與補償、管理」三項措施，迅速處理以提升國人對於遊戲業的信任。本公司除原先盡最大努力補償玩家及用戶外，對內加強機率公告之內控管理流程，對外加強溝通補償並與玩家建立遊戲信心，秉持知過必改善盡社會責任。



釐清

此次事件，本公司於接獲申訴時皆於第一時間梳理問題脈絡，了解國際原廠與代理商之間的訊息落差，確認公開紀錄，並迅速擬定緊急訊息，回應玩家、媒體與政府相關單位。



溝通與補償

採取正面回應與玩家進行說明，表明歉意並於官網及遊戲公告提出全體玩家補償方案 (在 3 天內提出全體玩家補償方案，並於 10 日內完成全體玩家補償)。



管理

1. 立即針對遊戲中異常商品進行改製，原本有異常商品停止販售，杜絕傷害擴大。
2. 不貳過思維，加強事前驗證，並與原廠開發更細部的驗證工具：
 - 透過驗證指令或手動實際抽取，數量達最適抽樣次數，全程錄影存證。
 - 正式環境推出機率型商品後，於次日採派報方式比對遊戲實時數據與機率是否相符。
 - 相關驗證成果與資料保留至少一年以供備查。
3. 配合新法增訂機會型中獎商品或活動機率透明化之相關規範，制定公司內部機率型商品驗證 / 揭露流程。

1.2.3 風險管理

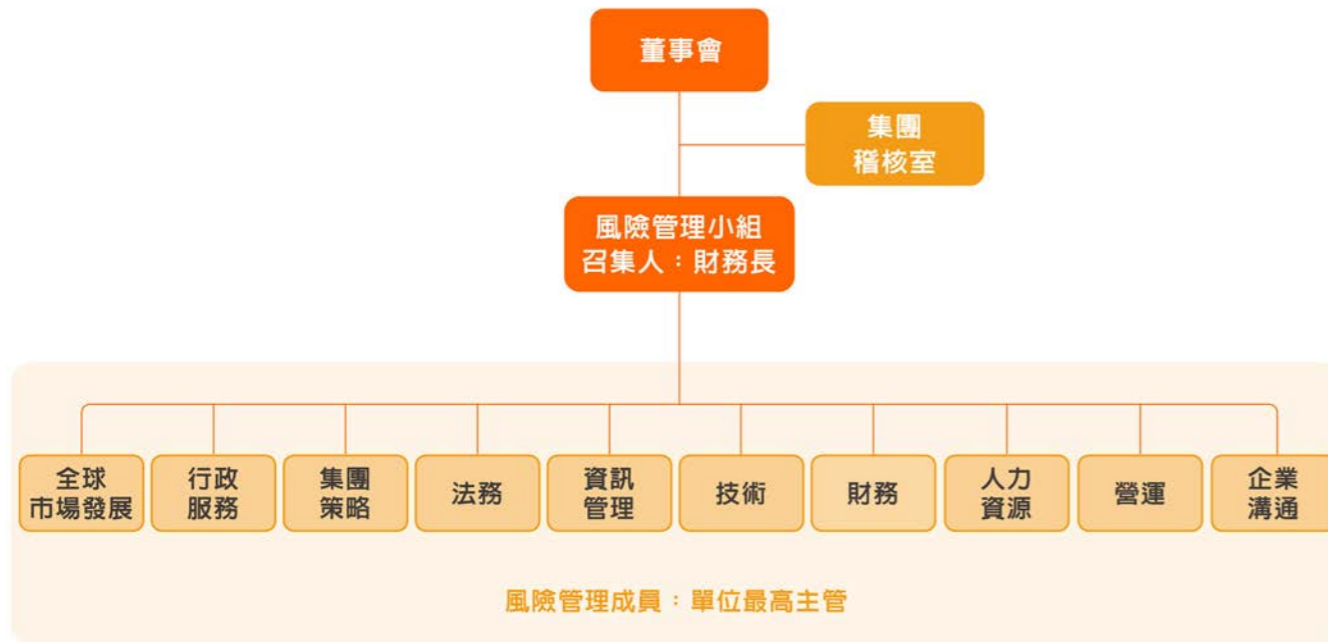
橘子為強化公司治理，回應利害關係人需求，於 2023 年 8 月經董事會通過成立「風險管理委員會」，依「上市上櫃公司治理實務守則」條文規定據以建構全面風險管理與控制系統，在企業管理的各項環節與經營過程中執行風險管理，以辨識潛在的風險型態，達成永續經營之效。

本公司風險管理委員會由董事長擔任主席，集團財務長擔任召集人，各單位最高主管擔任委員，每年至少召開兩次會議，必要時得邀請董事、相關部門經理人員、內部稽核人員、會計與法律顧問等人員列席，負責訂定本公司風險管理政策、架構及相關風險胃納之策略執行，每年向董事會報告以監督風險管理機制運作及整體落實情形。董事會及風險管理委員會成員亦每年進行特定時數的進修，以提升企業風險管理實務的監督與落實能力。

為有效應變各項風險，稽核室除建立內部控制三道防線架構，釐清三道防線之角色功能及權責範圍外 (請詳 P.20 內控機制)，亦每年定期執行稽核，並出具稽核進度控制表及各項缺失改善情形彙總，以維護橘子良好的企業形象，避免營運遭受風險，使企業得以穩健成長。





風險管理組織架構 (自 2023 年 8 月起)



風險管理流程





本年度橘子依產業特性辨識出相應的利害關係人及營運處境議題，將可能的風險及會對公司造成之影響之結果作成風險矩陣 (下表揭示本年度主要風險)，並據以擬定出因應措施，定期監控執行成效。

風險項目	風險影響概述	因應措施	監控週期
 資訊安全風險	橘子為全網路生態產業，資訊安全風險無論對內部或外部影響都將造成嚴重損害，如外部惡意入侵網路攻擊，內部人員資安意識不足、新型病毒威脅等導致系統運作異常或中斷、資料竄改及毀損等，均重大影響本公司營運。	面對日新月異的資安衝擊，公司明定「集團資訊安全委員會」為資通安全最高指導組織，並由執行長親自擔任督導。除依循法令制定相應資安政策，進行資安佈防外，更透過風險管理循環，落實各項資安管理工作，並不定期檢討公司現有資安作為及擬定改進方案，以全面管理客戶及會員數字資產。相關資訊詳參 2.2.1 資安管理。	不定期 (委員會每半年一次)
 產品客訴訴訟風險	隨著時代演進，橘子提供之產品與服務日新月異，邁向多元與創新化，恐於提供服務的過程中存在疏漏與缺失，致消費者蒙受損失，進而引發法律問題。	橘子一直以來與消費者保持密切溝通與互動，積極守護消費者權益。我們設有 24H 客服中心在線服務及多元服務管道，傾聽消費者的心聲。 針對已發生過之疏漏，橘子除第一時間進行修正並補償玩家與用戶，更進一步加強事前驗證，與原廠溝通開發更細部的驗證工具。同時增訂相關內部規範，加強內控機制，避免風險二次發生。相關資訊詳參 2.3.1 服務與溝通。	隨時

新興風險

為辨識集團潛在新興風險，橘子參考外部機構 (如 WEF 全球風險報告等) 發佈之新興風險相關報告及內部主管針對營運上的隱憂，彙集管理階層意見，辨識出新興風險及研擬風險減緩措施，呈報風險管理委員會以提早布局與因應。

風險項目	風險影響概述	因應措施	監控週期
 用戶詐騙	網路資訊蓬勃發展，卻也伴隨著詐騙行為、盜取遊戲帳號等新形態社會問題，GASH 用戶成受害者，進而影響本公司商譽。	為能解決並且避免潛在社會問題，橘子團隊主動出擊、與消費者並肩面對犯罪者。我們與全民防詐騙網站 (165) 合作，藉司法警察與數位轉型之力，協助確保消費者、司法警察能及時處理因數位遊戲及網路消費所造成的詐騙行為。相關資訊詳參 2.2.2 守護網路安全。	不定期 (通常每周一次)
 氣候變遷風險	自世界經濟論壇每年出具之全球風險報告指出，近年氣候變遷議題竄升於前三大風險，橘子開始審視自身之資產、供應鏈或商品與服務是否可能受氣候變遷影響而產生新的問題。	橘子於 2023 年導入 TCFD(氣候變遷相關財務影響) 專案，盤點本公司可能受短期或長期性天災所造成的衝擊，並提前因應，包含機房建置場址、辦公大樓軟硬體設施氣候韌性等。相關資訊詳參 3.1.1 氣候變遷因應。	每年一次

1.2.4 外部組織參與

GRI 2-28

橘子參與各類產業與非營利社會團體，促進產業交流、共同開發合作商機，主動與各利害關係人溝通，打造優質產業發展環境，創造正面之社會形象與產業發展願景。橘子與產業業者共同成立台灣遊戲產業振興會，凝聚台灣遊戲產業相關公司與組織的力量，以促進產業交流、開發合作商機、致力於打造優質產業發展環境為宗旨，為台灣遊戲產業最具影響力的公協會團體。本集團參與外部組織、遊說活動、公共政策之評估，乃經各事業體之最高主管同意，並定期匯報至總經理。

重要外部組織參與組織

- 中華民國電子競技運動協會
- 社團法人台灣遊戲產業振興會
- 臺北市新觀念教育文化協會
- 台北市電腦商業同業公會
- 台灣機器人協會
- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
- WorldPay Limited
- 台灣國防產業發展協會
- 社團法人台灣少年權益與福利促進聯盟
- 臺灣新媒體暨影視音發展協會
- 社團法人中華動漫出版同業公會
- 中華民國無店面零售商業同業公會
- 社團法人台灣資訊安全協會
- 內部稽核協會
- 天下永續會

公共政策影響力

單位：新台幣 仟元

	2020	2021	2022	2023
遊說組織、利益團體	0	0	0	0
政治組織、候選人	0	0	3,900	800
產業協會、智庫團體	500	3,200	6,630	10,050
其他	15,520	24,765	22,209	22,790
總額	16,020	27,965	32,739	33,640

• 註：此表數據涵蓋率為 100%，涵蓋率以營業收入計算。

公共政策影響力 - 重大投入

單位：新台幣 仟元

	2023 年支出金額	投入角色	協會性質	投入目的
中華民國電子競技運動協會	6,700	常務理事	產業協會	為促使電競協會能永續發展，透過定期捐款藉以提升我國職業電子競技運動之技術水準，促進國內外電子競技團體交流，提供國人更好的健康休閒環境。
社團法人台灣遊戲產業振興會	2,020	理事	產業協會	贊助台灣遊戲產業最具影響力的公協會團體，以凝聚產業相關公司與組織的力量，促進產業交流、開發合作商機。並努力朝向「保障玩家權益」、「建立友善環境」、「善盡社會責任」三大目標。
台北市電腦商業同業公會	225	會員	產業協會	參與台灣資訊產業重要公會之一，以推廣台灣資訊產業發展為主，並辦理國內外各大資訊展覽，建立台灣與國際資訊產業友好關係。

公共政策參與 - 氣候一致性

橘子集團淨零宣言

2023 年度橘子董事會通過集團「淨零宣言」，設定集團 2050 年減碳目標：2030 年達成範疇一、範疇二碳中和，2050 年淨零碳排，盡全力響應國家政策及參與低碳轉型，與《巴黎協定》目標保持一致。

公協會參與機制

橘子加入公協會的評估，是由各事業體最高主管同意，並核報至總經理。面對全球永續議題，橘子積極投入氣候倡議與減碳行動，同樣針對相關公協會，我們也以與巴黎協定保持一致為原則，並由「ESG 永續溝通室」負責評估與呈報，確保立場一致性。若有不一致情形發生，橘子也將會持續溝通，攜手外部組織打造低碳永續環境。

氣候相關遊說與行業協會參與成果

2023 年橘子無進行相關直接遊說，然為達成淨零轉型的目標，參與天下雜誌主辦之「天下永續會」，與企業家交流，共享共學永續轉型內涵並發展異業合作機會。天下永續會結合產官學研，攜手開發減碳平台及環境永續相關獎項，鼓勵公私部門承諾符合世紀末升溫不超過 1.5°C 目標並授予符合《巴黎協定》溫控目標認證。旗下橘子支付也參與銀行公會，均積極推動氣候變遷議題的進展，包含 TCFD 氣候變遷風險與機會財務揭露、溫室氣體排放盤查。



▲ 企業減碳溫度計調查服務業共計 231 家，僅 37 家企業拿到「成效卓越」等級

1.3 永續經營

1.3.1 實踐永續治理

GRI 2-12

GRI 2-13

GRI 2-14

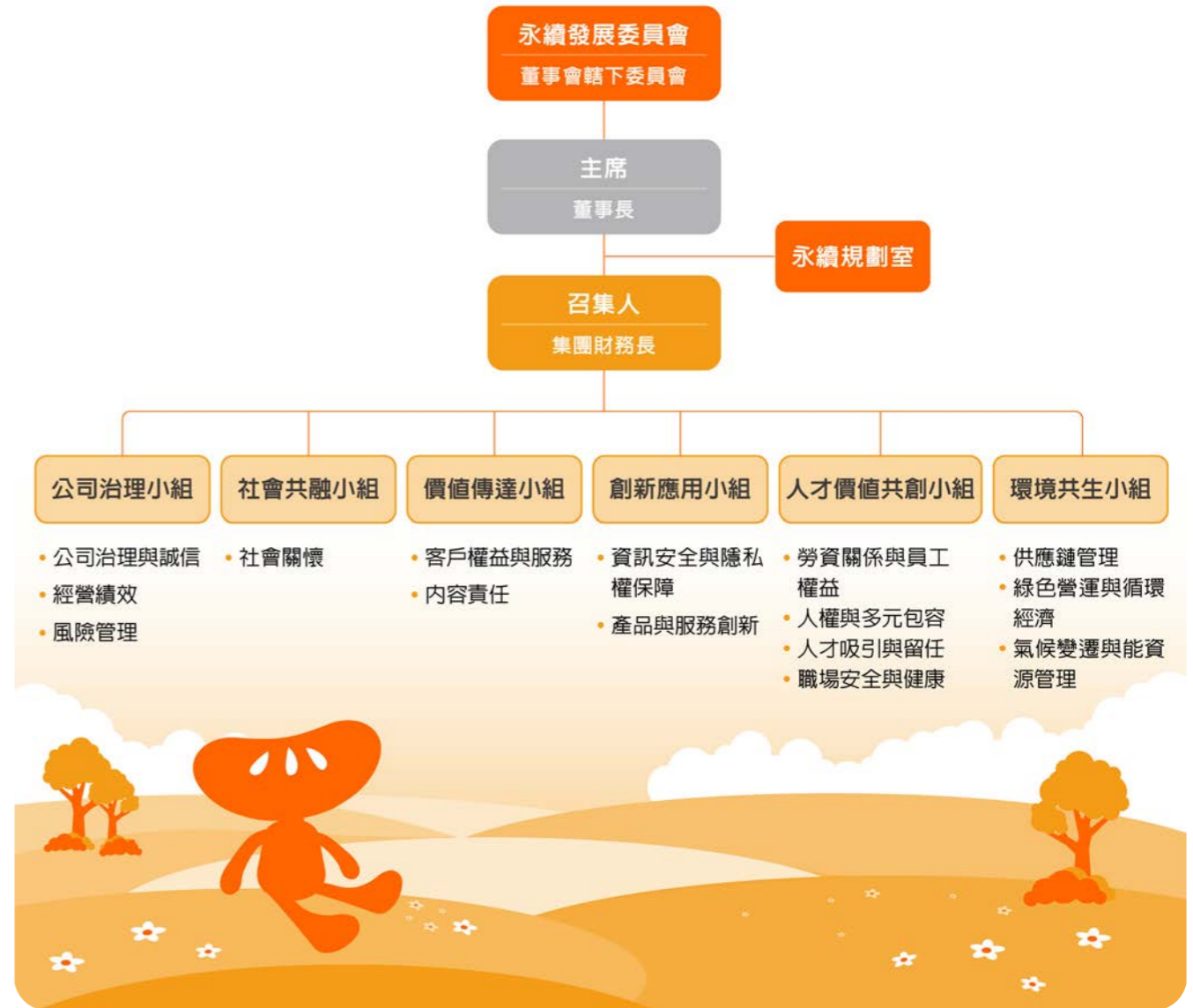
GRI 2-16

ESG 委員會

橘子關注公司內、外部利害關係人之權益，訂有企業永續發展實務守則，希望以企業自身作為典範，延伸擴及社會與環境，為企業內、外部帶來正面效益。2019 年經董事會決議通過，設置 ESG 委員會，由董事長擔任委員會主席，集團財務長擔任召集人，並於 2021 年底由董事會決議通過 ESG 委員會轄下設置「永續規劃室」，須每年至少一次向董事會報告年度執行成果，負責推動及整合 ESG 各任務小組。

ESG 任務小組共有 6 大功能組別，分別由集團財務長室、集團策略長室、企業溝通室、集團人力資源室、橘子關懷基金會及行政服務處之單位主管統籌管理並執行對應之 ESG 任務。ESG 委員會每季至少召開一次會議，董事會對於 ESG 委員會所提之永續發展策略及執行，皆充分授權並給予指導，針對年度 ESG 重大事項定期追蹤與監督（如淨零宣言、永續報告書出版等），以確保永續專案執行有效性。

2023 年重點專案包含推動 ESG 永續策略藍圖、永續報告書改版編製、重大主題分析、溫室氣體盤查與查驗、淨零宣言及策略減碳、優化機構投資人評比、建構母性保護計畫、數位內容責任管理及社會公益活動影響力。




永續策略藍圖

橘子自 2021 年啟動永續策略藍圖之規劃，以「永續轉動」做為策略核心，發揮「唯一不曾改變的就是改變」的精神，發揮品牌核心 Dare to Challenge，期許各個事業體皆能做到創新創意、追求卓越、共好關係、環境共生，成為更永續的橘子。我們回應與核心業務高關聯性之 7 項聯合國永續發展目標（UN SDGs），包含 SDG 3 健康與福祉、SDG 4 優質與平等教育、SDG 8 就業與經濟成長、SDG 12 責任消費與生產、SDG 13 氣候行動、SDG 16 和平、正義與健全制度、SDG 17 同心協力的夥伴關係，擊劃「轉動永續經營」、「轉動數位責任」、「目標轉動環境友善」、「轉動正向價值」四大永續策略主軸。

2023 年末經 ESG 委員會指示，由各 ESG 任務小組組長帶領小組成員深入探討永續主題及相應利害關係人之期待，擬定永續績效指標及短、中、長期目標。永續策略藍圖各面向績效成果將定期於 ESG 委員會呈報追蹤，持續透過跨單位溝通與資源整合，達成集團綜效。未來，橘子將深度結合企業永續發展之精神與橘子文化，於日常營運中實踐永續發展，引領產業永續發展。

主軸	回應 SDGs	回應永續主題	2023 年重點績效	2024 年重點目標	願景
轉動 永續經營	 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 經營績效 風險管理 供應鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲第十屆公司治理評鑑上櫃公司前 6%-20% 的佳績 新進同仁 100% 完成誠信課程 0 件誠信經營、反競爭、行為準則違反事件 設置風險管理委員會 新進廠商簽署供應商企業社會責任聲明書 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑上櫃公司前 6%-20% 定期檢視誠信經營政策完整性 定期檢視稅務政策完整性 0 件誠信經營、反競爭、行為準則違反事件 所有廠商簽署供應商企業社會責任聲明書 	將 ESG 要素納入管理機制，打造更具韌性的經營制度與文化，並透過深化與價值鏈夥伴共同合作，進一步打造更永續的企業品牌文化
轉動 數位責任	 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全與隱私權保障 客戶權益與服務 產品與服務創新 內容責任 	<ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 外部查驗 0 件資安事故、隱私洩露事件 全體同仁資安教育訓練完訓率 100% 制定集團廣告倫理政策 全管道服務平均客戶滿意度達 4.81 分（滿分 5 分） 首次回應獲得解決率 92% 服務品質檢核正確率 99% 防詐騙績效卓越。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續通過 ISO 27001 外部查驗 定期執行資安主題 BCP 演練 定期檢視資安政策、隱私權政策、廣告倫理政策完整性 全管道服務平均客戶滿意度達 4 分（滿分 5 分） 首次回應獲得解決率 90% 服務品質檢核正確率 95% 0 件資安事故、隱私洩露事件 	以消費者的需求為中心，持續提供創新多元之產品與服務，並致力於打造安全健康的數位使用環境，建構健全 IT 社會

主軸	回應 SDGs	回應永續主題	2023 年重點績效	2024 年重點目標	願景
轉動 環境友善	 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色營運與循環經濟 氣候變遷與能資源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 通過集團「淨零宣言」 完成 TCFD 氣候相關風險鑑別 通過 ISO 14064:2018 外部查驗 溫室氣體（範疇二）較 2022 年下降 13% 再生能源總使用量達 12.58% 廢棄物總量較 2022 年減量 5.3% 人均用水量較 2022 年下降 5.34 度 RE-BAG 循環物流袋回收率達約 46%，較 2022 年提升 16% 	<ul style="list-style-type: none"> 持續通過 ISO 14064 外部查驗 朝淨零宣言目標邁進 廢棄物減量訓練及宣導 提升綠色採購金額 提高 RE-BAG 循環物流袋回收率 研議環保減廢 QBrick 設計，達循環經濟成 	持續關注環境與氣候變遷，管理能資源使用，透過落實環境友善作為，逐步降低營運對環境造成的負面衝擊
轉動 正向價值	 	<ul style="list-style-type: none"> 勞資關係與員工權益 人權與多元包容 人才吸引與留任 社會關懷 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> 員工大會意見回覆率 100% 普橋島整體滿意度達 82.5% 導入人權盡職調查管理 離職率較 2022 年降低 8.2% 0 重大職災事件 員工協助方案滿意度達 4.6 分 設立「公益假」 大夢計畫成立首支 U12 籃球隊「花蓮橘子猿」 岸到頂超馬取得國際賽道認證和 IAU 銅標賽事認證 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化職工福利 員工大會意見回覆率維持 100% 執行人權盡職調查流程 定期檢視人權政策完整性 定期檢視職安衛政策完整性 維持 0 重大職災事件 規劃 ESG 系列必修課程 	增進社會正向影響，帶動更良善包容的社會風氣，並引導新世代勇於追夢展現自我，強化青少年自我認同與自信心

1.3.2 重大主題分析

2023 年橘子依循 GRI 3 重大主題 (2021 版) 之重大主題決定流程及報告原則，依據橘子營運活動與國內外趨勢產出橘子 2023 年的永續主題清單共 15 項主題，相較 2022 年主要調整「法規遵循」併入「公司治理與誠信」，增加「供應鏈管理」以擴大橘子永續管理範疇，及增加「內容責任」以符合產業永續趨勢期待，後續透過雙重重大性的分析，進一步辨識不同議題的內、外部衝擊，除了考量永續主題對橘子的營運及業務的影響外，也同時考量橘子營運及業務，如何對社會、環境及人群產生負面與正面衝擊。2023 年橘子鑑別出 8 項重大主題：資訊安全與隱私權保障、公司治理與誠信、經營績效、風險管理、產品與服務創新、客戶權益與服務、勞資關係與員工權益、人權與多元包容。橘子每年重新檢視永續主題清單並進行重大主題鑑別分析，重大主題鑑別結果與執行成果亦每年呈報董事會，以提升履行企業永續發展成效。

重大主題鑑別流程

01

產出永續主題清單

辨識國際關注的永續議題與趨勢，如世界經濟論壇 (WEF)2023 年全球風險報告、S&P 重要行業議題、SASB Software & IT Services 產業重大主題及投資人關心重點議題，並參考國內外標竿企業重大主題清單，分析並篩選橘子適用之永續主題清單共 15 項主題

02

調查利害關係人關注程度

依據橘子營運活動與價值鏈，鑑別橘子重要的利害關係人，並發出「利害關係人關注度問卷」，評估外部利害關係人對於 15 項永續主題之關注程度，橘子重要利害關係人累積回收 66 份有效問卷，包含員工（高階主管 23 份）、投資人 / 股東（17 份）、客戶 / 消費者（12 份）、合作夥伴（9 份）、媒體與社會大眾（5 份）

03

雙重重大性分析

透過雙重重大性的分析，反映主題對於橘子的財務、營運上的影響程度，並同時反映橘子對整體經濟、環境、社會的衝擊程度與發生可能性，考量由外部議題對橘子內部帶來的潛在衝擊影響，以及由內部觀點判斷主題對經濟、環境、社會的衝擊狀況

分析對橘子營運的衝擊

發放「重大主題鑑別問卷 - 對公司營運的衝擊程度」問卷，評估 15 項永續議題對橘子之收益、成本、聲譽、法遵與風險管理 4 大商業面向的影響程度

分析對經濟、環境、社會的衝擊

發放「重大主題鑑別問卷 - 對經濟、環境、社會的衝擊程度」問卷，評估 15 項永續議題之衝擊規模 / 範圍與發生可能性，其中針對負面衝擊額外進行災難性評估

04

確認重大主題

綜合利害關係人關注度、對橘子營運的衝擊、對經濟、環境、社會的衝擊，與外部顧問之專業意見，計算綜合之衝擊程度與百分比排序，確認橘子 2023 年的 8 項重大主題包含 3 項關鍵主題及 5 項次要主題

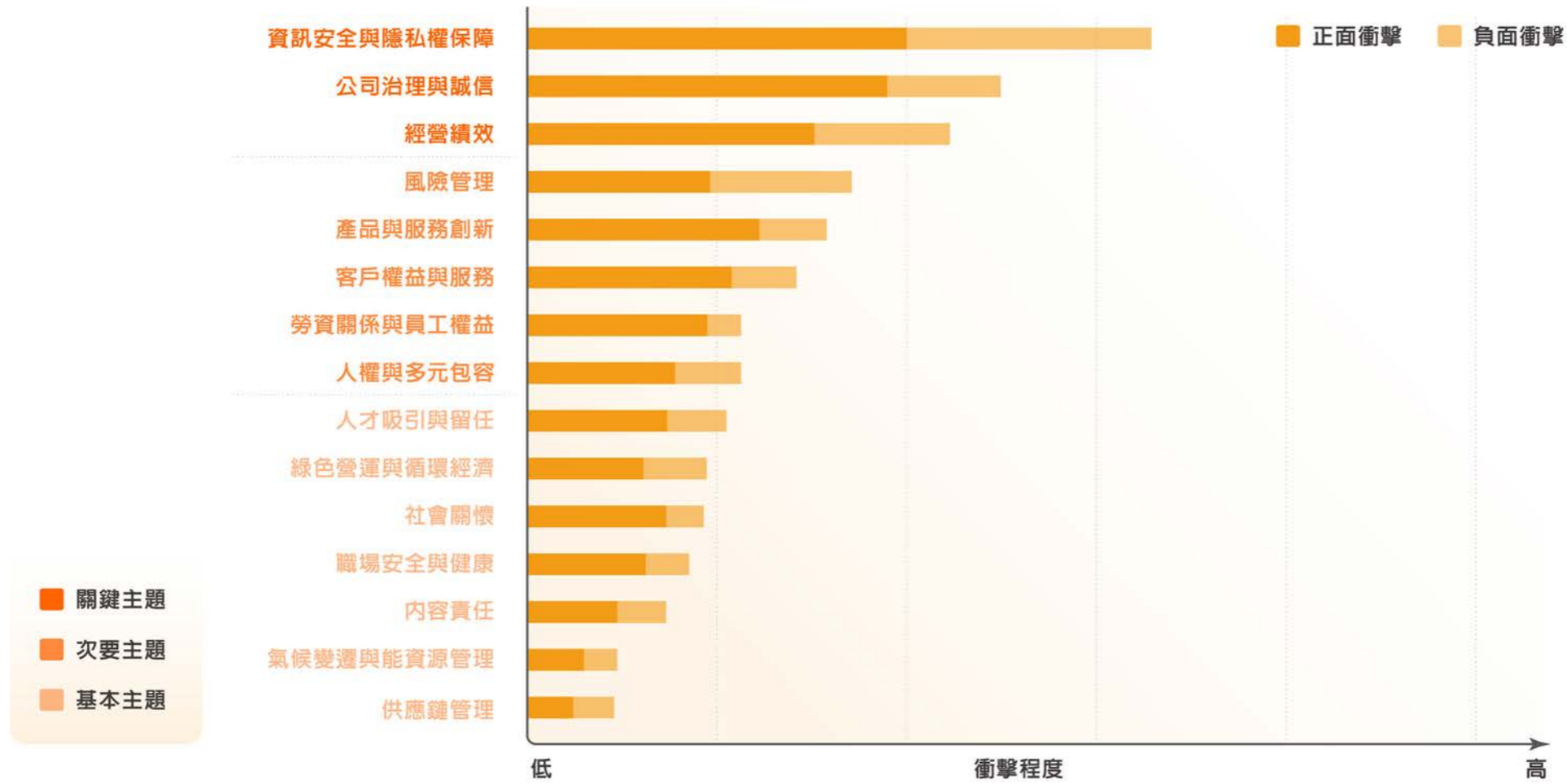
05

重大主題回應與揭露

橘子將重大主題鑑別結果呈報董事會，經董事會授權納入永續發展委員會管理，必要時納入風險管理流程，持續改進各項制度，以提升履行企業永續發展成效，並公開揭露於永續報告書及官方網站。未來將每年重新檢視永續主題清單，並評估進行重大性之調整與鑑別。



重大主題鑑別結果



• 註：衝擊程度為利害關係人關注度、對橘子營運的衝擊，及對經濟、環境、社會的正負面衝擊綜合計算結果。

重大主題管理

重大主題	實際 / 潛在	對橘子的意義	價值鏈衝擊					對應章節
			員工	投資人 / 股東	客戶 / 消費者	合作夥伴	媒體與社會大眾	
資訊安全與隱私權保障 (經濟、人群)	實際	<p>正面衝擊：資訊安全與隱私權保障</p> <p>安全的資料收集、使用、管理以及資訊安全培訓，可以保障資料隱私相關利害關係人的人權和隱私，防止一系列損害</p>						2.2.1 資安管理
	潛在	<p>負面衝擊：資安防護不善及隱私洩漏</p> <p>系統當機、遭駭客入侵攻擊或個人（包含員工與用戶）資料外洩時產生損失賠償、訴訟和紀律處分等相關費用，造成權益受損並影響商譽</p>						2.2.2 守護網路安全 2.3.2 隱私保護
公司治理與誠信 (經濟)	實際	<p>正面衝擊：健全公司治理</p> <p>健全的公司治理架構與良好的誠信管理，為企業永續經營的基礎，強化公司治理健全機制，可落實誠信經營、法遵制度，維持公司聲譽及良好形象，取得投資人及客戶信賴</p>						1.2.1 治理組織與架構
	實際	<p>負面衝擊：貪腐與不道德行為</p> <p>企業公司治理不佳，發生貪腐或不道德行為，損害企業商譽甚至產生資產損失，並影響股東權益</p>						1.2.2 誠信經營
經營績效 (經濟)	實際	<p>正面衝擊：經濟績效良好</p> <p>企業穩健營運並追求持續獲利成長，活動社會經濟發展，對業務夥伴、地區、國家與全球經濟體系帶來貢獻</p>						1.1.1 營運概況
	實際	<p>負面衝擊：營運不善</p> <p>營運績效不佳將影響公司持續運作，造成投資人的虧損</p>						1.1.2 財務績效

重大主題	實際 / 潛在	對橘子的意義	價值鏈衝擊					對應章節
			員工	投資人 / 股東	客戶 / 消費者	合作夥伴	媒體與社會大眾	
風險管理 (經濟、人群)	實際	正面衝擊：風險管理完善 有效的風險管理可強化企業經營之韌性，避免經濟損失及影響利害關係人權益						1.2.3 風險管理
	潛在	負面衝擊：風險管理失當 因沒有落實風險管理，未能有效規避、減緩或即時因應，導致企業發生重大違規或損失，影響利害關係人權益	👎	👎	👎	👎		
產品與服務創新 (經濟)	實際	正面衝擊：產品與服務創新 完善創新管理，發展數位創新，整合內外部資源，透過跨業合作及業務創造，提供客戶更優質及新穎的服務，提高用戶便利性						2.1.1 創新投入與研發
	實際	負面衝擊：創新科技之威脅與隱憂 創新科技之導入與應用過程可能產生不良的使用者體驗，或隨新興科技衍伸技術問題	👎	👎	👎		👎	
客戶權益與服務 (人群)	實際	正面衝擊：維持客戶高滿意度 透過完善的顧客關係管理，持續優化、改善客戶體驗						2.3.1 服務與溝通
	實際	負面衝擊：影響客戶權益與服務 缺乏客戶關係與服務品質管理，給用戶帶來不便和一定損失					👎	2.3.3 客戶滿意度

重大主題	實際 / 潛在	對橘子的意義	價值鏈衝擊					對應章節
			員工	投資人 / 股東	客戶 / 消費者	合作夥伴	媒體與社會大眾	
勞資關係與員工權益 (人群)	實際	<p>正面衝擊：勞資關係良善與照護員工權益</p> <p>提供優良的員工福利措施及合理的新資待遇，並有完善機制聆聽及回應員工意見，打造良好的雙向互動關係</p>						4.1.4 薪酬與福利
	實際	<p>負面衝擊：勞資關係惡化、損害員工權益</p> <p>企業未有效與員工溝通，了解員工心聲，導致不和諧之勞資關係；的和諧，提供員工安心工作的環境，提供優良的員工福利措施及合理的新資待遇</p>	☹️			☹️		4.1.5 友善職場 4.1.6 健康職場
人權與多元包容 (人群)	實際	<p>正面衝擊：多元、平等、包容職場</p> <p>打造重視人權，且多元、平等、包容之職場環境與商業合作，促進社會共融</p>						1.2.1 治理組織與架構
	實際	<p>負面衝擊：侵害人權</p> <p>因不法加班、強迫勞動、性別及其他形式歧視等人權問題，導致員工工作權益受損</p>	☹️			☹️	☹️	3.2.1 永續採購 4.1.4 薪酬與福利 4.1.5 友善職場
內容責任 (人群)	實際	<p>正面衝擊：內容責任管理</p> <p>內容的合法性、多樣性和包容性可以防止文化、政治和社會風險，用戶間友善互動有助於打造、傳播正向的產業文化</p>						
	實際	<p>負面衝擊：內容責任管理失當</p> <p>因企業本身或用戶創建之不良內容及相關管理機制之缺失，造成用戶 / 未成年人的身心安全隱憂</p>			☹️	☹️	☹️	2.2.2 守護網路安全

1.3.3 利害關係人議合 GRI 2-29

利害關係人

為了符合利害關係人期待，實踐橘子的企業社會責任承諾，我們採用 AA1000SES 的五大原則：依賴性、責任、張力、影響力與多元觀點，並參酌考量對公司內、外部產生影響的團體或個人，鑑別出屬於橘子的五大利害關係人：員工、投資人 / 股東、合作夥伴、客戶 / 消費者、媒體與社會大眾，並持續參考國際永續趨勢，未來將評估進一步納入政府 / 主管機關及新世代。

利害關係人	對橘子的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率
員工	員工是橘子最重要的資產，我們的產品、服務、熱情和文化建立，都是每個橘子人一點一滴累積，因此我們非常重視橘子人的心聲。	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信 • 經營績效 • 資訊安全與隱私權保障 • 產品與服務創新 • 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> • 對於全橘總動員（員工大會）中員工所提問題，當場由集團執行長回覆，或後會責成相關單位內部公告說明 • 對於員工所提福委會的問題，由福委會信箱回覆個人或全體員工 • 檢舉信箱 integrity@gamania.com • 性騷擾申訴信箱 995@gamania.com • 內網 OH 或 teamgoal! 上的 HR 小幫手 • 集團人力資源室經理 / 鄭珮君 • 電話：+886-2-2658-8866 #1061 • Email：ghq_hr@gamania.com 	<ul style="list-style-type: none"> • 每季一次全橘總動員 • 每半年至少一次大型福委會活動 • 新人教育訓練、員工定期教育訓練 • E-Leaming • 每年一次績效考核 • 不定期講座
投資人 / 股東	為了解橘子經營及決策的重要關係人，我們致力於維繫資訊公開透明化，保障投資人的權益。	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信 • 經營績效 • 資訊安全與隱私權保障 • 風險管理 • 客戶權益與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 投資人關係部資深經理 / 陳維霞 • 電話：+886-2-2658-8866#1019 • Email：ir@gamania.com • 股務經理 / 徐靖紘 • 電話：+886-2-2658-8866 #1433 • Email：fn-share@gamania.com 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年召開股東大會、發行公司年報 • 不定期參加海內外法人說明會 • IR 網站投資人關係專區即時更新相關資訊

利害關係人	對橘子的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率
合作夥伴	我們與不同的軟硬體供應商、開發商保持良好關係，也積極參與各類公協會。與同業一起為努力塑造更棒的數位娛樂產業是我們共同的目標。	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信 • 經營績效 • 資訊安全與隱私權保障 • 風險管理 • 產品與服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> • 橘子集團商務洽談 / 全球商務室 總監 馬庭妤 • 電話：+886-2-2658-8866 #1202 	<ul style="list-style-type: none"> • 進行合作或選商前之技術會議 • 不定期舉辦技術論壇與研討會 • 不定期參加各類遊戲展覽
客戶 / 消費者	客戶服務是企業成功的關鍵，對於建立品牌忠誠度、增強市場競爭力及促進經營效率都有顯著影響；惟有客戶與消費者的支持，我們才能長久經營。	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 資訊安全與隱私權保障 • 產品與服務創新 • 人才吸引與留任 • 人權與多元包容 • 綠色營運與循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話專線：(02) 2192-6100 • 智能客服 (Chat Bot)：客服小幫手 • 即時文字服務 (IM)：客服小幫手 • 問題回報中心 (留言板 /E-mail)：https://service.antspw.com/MSGBoardUI/APPForm • iOS / Android 雙平台留言回應 • FB 粉專私訊回覆：https://www.facebook.com/letsbeanfun 	<ul style="list-style-type: none"> • 依不同客戶及消費者的需求，提供 24 小時全年無休的多渠道服務
媒體與社會大眾	橘子集團跨足遊戲、支付、電商、媒體、數位商務與新創等多元領域，建構出完整的全生態網路企業版圖，並以 AI、大數據、平台為發展核心，打造完整的娛樂網絡生態。橘子集團相當重視消費者權益，也致力於提供玩家和用戶方便、多元、安全的服務。	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信 • 經營績效 • 資訊安全與隱私權保障 • 客戶權益與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 代理發言人 / 企業溝通室總監 謝湘儀 • 電話：+886-2-2658-8866 #1013 • Email：pr@gamania.com 	<ul style="list-style-type: none"> • 橘子集團官方網站與各子公司網站發布資訊 • 橘子集團社群媒體 (FB、IG 與 LinkedIn) 發布資訊 • 透過媒體不定期發布最新消息

