

文件編號：22-011

碳足跡產品類別規則 (CFP-PCR)

金融線上服務
On-line financial services

第1.0版(草案一版)



行政院環境保護署核准日期：000

目 錄

一、一般資訊	1
1.1 適用服務類別(包含指定商品分類號列或行業標準分類編碼).....	1
1.2 有效期限	1
1.3 計畫主持人.....	1
1.4 訂定單位	1
二、服務機能及特性.....	2
三、服務組成	2
四、功能單位	2
五、名詞定義	2
六、系統邊界	5
6.1 生命週期流程圖.....	5
6.2 系統邊界設定規範.....	7
七、切斷規則	8
八、分配規則	8
九、單位	8
十、生命週期各階段之數據蒐集.....	9
10.1 原料取得階段.....	9
10.1.1數據蒐集項目	9
10.1.2一級活動數據蒐集項目	9
10.1.3一級活動數據蒐集方法與要求	9
10.1.4二級數據內容與來源.....	9
10.1.5情境內容.....	10
10.1.6回收材料與再利用產品之評估	10
10.2 服務階段.....	10
10.2.1數據蒐集項目	10
10.2.2一級活動數據蒐集項目.....	10
10.2.3一級活動數據蒐集方法與要求.....	11
10.2.4二級數據內容與來源.....	11
10.2.5情境內容.....	12
10.3 廢棄處理階段.....	12
10.3.1數據蒐集項目	12
10.3.2一級活動數據蒐集項目	12
10.3.3一級活動數據蒐集方法與要求	12
10.3.4二級數據內容與來源.....	13
10.3.5情境內容.....	13
十一、宣告資訊	14

11.1 標籤形式、位置與大小	14
11.2 額外資訊.....	14
十二、磋商意見及回應.....	15
十三、推動產品碳足跡管理審議會工作小組審查意見及回應.....	16
十四、參考文獻	17

一、一般資訊

1.1 適用服務類別(包含指定商品分類號列或行業標準分類編碼)

本項文件適用於我國行業標準分類，適用範圍包括凡民眾以線上方式從事各項金融服務均適用之，包含開戶、資料查詢、轉帳、換匯、繳費、信用卡、貸款業務辦理及理財商品業務...等。涵蓋行業分類編號如下：

6412 銀行業	6413 信用合作社
6414 農會及漁會信用部	6145 郵政儲金匯兌業

1.2 有效期限

本項CFP-PCR 之要求事項預期使用於依據「行政院環境保護署推動產品碳足跡管理要點」標準來進行驗證服務碳足跡。本文件之有效期，自行政院環境保護署核准後起算5年止。

1.3 計畫主持人

本CFP-PCR 文件之計畫主持人為中國信託商業股份有限公司李雅婷副總經理。

1.4 訂定單位

本項文件係由中國信託商業股份有限公司擬定。有關本項PCR 之其他資訊，請洽：施伶蓁，Tel：02-33277777 分機 8732；Fax：02-26539512；E-mail：leslie.shih@ctbcbank.com。

二、服務機能及特性

金融線上服務指在服務情境中，服務機構與顧客之間不受時間限制的無接觸互動；顧客使用載具(如電腦、行動裝置、讀卡機、電話…等)進入線上數位服務平台(如網頁、行動應用程式、電話語音平台…等)，於線上享受各項金融服務；其服務項目包括開戶、資料查詢、轉帳、匯款、繳費、貸款業務辦理及理財商品業務…等。服務流程包含前端線上數位服務平台提供及數據資料傳遞，以及後端客戶申辦業務所衍生的後續作業程序。

三、服務組成

本項服務涵蓋範圍可分為前端線上服務及後端作業服務兩部分：

1. 前端線上服務：包含線上服務系統維護、資料處理中心相關數據資料之傳遞與處理，及顧客使用線上數位服務平台享受服務之過程，服務項目包含開戶、資料查詢、轉帳、換匯、繳費、貸款業務辦理及理財商品業務…等。
2. 後端作業服務：
 - (1)前期階段：顧客透過數位服務平台提出相關金融服務諮詢之過程。
 - (2)中期階段：顧客透過數位服務平台使用包含申請、貸款及理財商品類等服務，經服務機構受理後之行政作業程序，服務流程包括審核、相關文件製作及交付、簽約、對保、抵押權設定、保險、撥款等過程；實際執行流程視服務項目而定。
 - (3)後期階段：帳單/對帳單/扣繳憑單寄送、約定內容變更、理財商品贖回、解約或貸款類業務於客戶取得貸款後至清償為止之過程。

四、功能單位

本服務的功能單位定義為「每服務件次」。其宣告單位定義為「每服務件次」，並附註服務項目，其宣告方式請參見本文件11.1。

五、名詞定義

與本服務相關之主要名詞定義如下所述。

1. 金融線上服務：顧客使用載具(如電腦、行動裝置、讀卡機…等)登入數位服務平台(如網頁、行動應用程式、電話語音平台…等)，於線上享受各項金融服務之過程。其服務項目包括開戶、資料查詢、轉帳、換匯、繳費、信用卡、貸款業務辦理及理財商品業務…等。
2. 數位服務平台：服務機構提供之線上服務介面，讓顧客於線上享受各項金融服務，且為不受時間限制的無接觸互動，如網頁、行動應用程式、電話語音平台…等。
3. 資料處理中心：指用於存放應用程式和資料的實體設備，其主要用於運算與儲存資

源，主要元件包括路由器、交換器、防火牆、儲存系統、伺服器和應用程式傳輸控制器。

4. 耗材：於服務過程中固定或定期更換之材料，其更換頻率需於一年內更換之物品，如文具耗材、資訊設備耗材、照明燈具耗材...等。
5. 作業文件：包含服務機構的內部作業文件及交付給客戶之各項文件資料，分述如下：
 - (1) 內部作業文件：服務機構收到申請文件後，依據內部行政作業程序執行過程中所使用之各項紙本文件。
 - (2) 交付客戶之文件：服務機構依客戶申請辦理業務，交付予客戶後續使用或留存之各項文件，包含存摺、票據、金融卡、信用卡、結匯憑證...等。
6. 審核：服務機構針對客戶所提之申請文件，進行各項查驗，做為客戶申請准駁之依據；審核內容依服務項目不同可能包含以下項目，盤查碳足跡時應考量實際服務流程納入評估。
 - (1) 身份驗證：針對客戶所提供之證件及印鑑進行比對，以確認其身分。
 - (2) KYC (Know Your Customer)：金融服務業在首次及次一年度提供金融商品或服務前的基本動作，主要是了解客戶的風險承受能力，並依據客戶風險屬性提供合適的商品給客戶，以避免及減少金融消費爭議的發生。
 - (3) 徵信：與授信業務有關之信用調查與財務分析。藉由專業化的第三方機構為自然人個體、企業法人，以及其他組織機構建立之信用檔案，及其依法客觀所採集、整理、記錄之信用信息，提供予銀行等授信機構，協助授信機構判斷業務信用風險。
 - (4) 鑑價：經由專業調查與評鑑，對有形資產（如：建物、機械、儀器、車輛等動產或不動產）或無形資產（如：商標、專利、著作權、藝術作品）進行價值的評定。
7. 變更：原約定事項（如：客戶基本資料、公共事業費用扣繳、理財商品異動、利率計價方式、還款條件...等）變動之申請過程。
8. 贖回：客戶向服務機構要求退出在理財商品中的「部分」或「全部」投資，由服務機構將款項退回給客戶之過程。
9. 解約：客戶向服務機構要求解除原先的約定或契約之過程。
10. 簽約/對保：服務機構依據內部核准之核貸條件內容（如：貸款金額、利率、年限、償還方式及違約金等），向客戶確認並簽署契約之過程。
11. 抵押權設定：為確保可取回借款，服務機構對於借款客戶提供之擔保品，得就其賣得價金優先受清償之權，經訂立書面契約後，並向各該主管機關登記。
12. 保險：依據客戶提供之擔保品特性，投保適宜之保險作業。
13. 撥款：貸款契約成立後依指示完成款項撥付作業。
14. 貸後管理：服務機構撥款後，定期追蹤授信條件、場勘、聯徵...等過程。
15. 售後服務：理財產品(如：基金、ETF等)申購後，定期或不定期追蹤投資標的、蒐

集市場情報資訊、標的事件作業...等過程。

16. 服務件次：依顧客線上辦理相關金融業務之件次數為原則，該件次數係依顧客提出服務需求，並由前端數位服務平台或後端作業人員提供一系列服務流程直至完成(例如完成開戶申請及審核通過、完成個人信用貸款申請及撥款、完成信用卡申請及核發....等)，且經電腦系統紀錄之件次數。

六、系統邊界

6.1 生命週期流程圖

本服務之生命週期流程如下圖 6.1-1 所示：

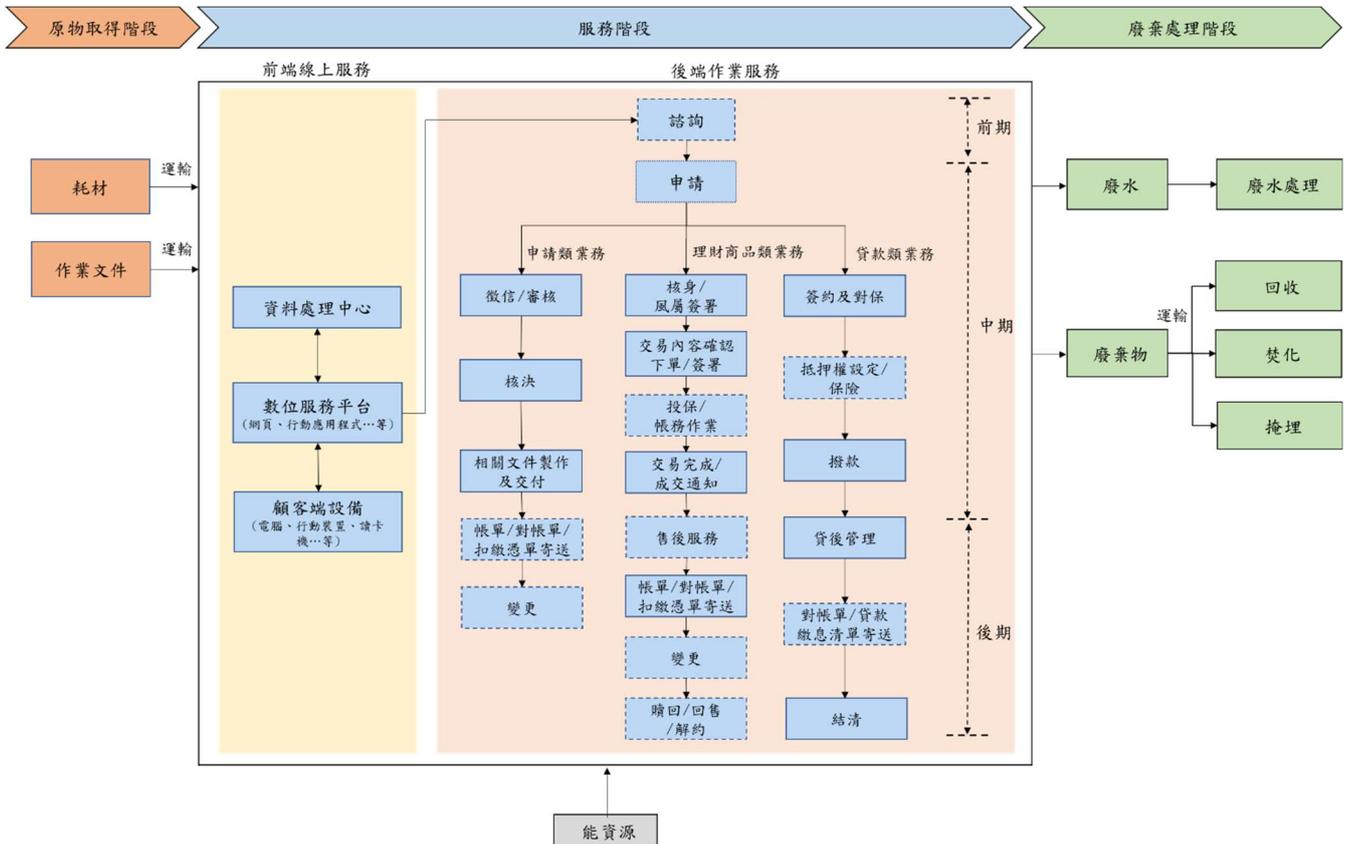


圖6.1-1、生命週期流程圖

—原料取得階段

原料取得階段包括下列過程：

1. 耗材之生命週期相關的過程。
2. 作業文件之生命週期相關的過程。
3. 上述過程中與服務相關的生命週期溫室氣體排放。
4. 上述各項目至服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放。

—服務階段

服務階段包括下列過程：

1. 前端線上服務：

(1) 資料處理中心/數位服務平台服務過程消耗之能資源。

- A. 系統維護：資料處理中心硬體設備及數位服務平台軟體系統於維護時，資訊設備與相關維運之設備(如照明、空調、緊急發電機...等)消耗能資源造成之溫室氣體排放。
- B. 系統營運：資料處理中心及數位服務平台系統於營運時，資訊設備與相關維運之設

備(如照明、空調、緊急發電機...等)消耗之能資源造成之溫室氣體排放。

C. 空調設備耗用之冷媒補充：資料處理中心營運需維持於固定之溫度與濕度，該過程中須利用電力維持空調系統之運作，故空調系統所使用之冷藏、冷凍機具會造成冷媒之逸散導致溫室氣體的排放，由於冷媒的全球溫暖化潛勢相當大，故本階段需考量資料處理中心之冷媒補充時可能逸散之冷媒量。

(2) 顧客端設備：

顧客使用金融線上服務造成之溫室氣體排放，主要來自於顧客端載具(如電腦、行動裝置、讀卡機...等)於金融線上服務過程中，所消耗的電力造成之溫室氣體排放。

2. 後端作業服務：

(1) 前期階段：諮詢

顧客透過數位服務平台提出相關金融服務諮詢之過程。

(2) 中期階段：業務申辦至取得交付之文件或款項

本階段為顧客透過數位服務平台使用包含申請、貸款及理財商品類等服務，經服務機構受理後之行政作業程序，服務流程包括審核、相關文件製作及交付、簽約、對保、抵押權設定、保險、撥款等過程；實際執行流程視服務項目而定。

(3) 後期階段：貸後管理、帳單/對帳單/扣繳憑單寄送、約定內容變更、理財商品贖回、解約或貸款類業務於客戶取得貸款後至清償為止之過程。本階段盤查內容應視服務項目實際執行流程而定；惟貸款類業務考量各服務機構因催收策略之差異，導致催收方式不同且複雜，難以標準化，且回收年限冗長，難以計算評估，故不包含催收流程，僅評估核貸後正常還款作業至清償過程。

(4) 評估計算上述各階段服務過程之能資源消耗與供應相關過程之溫室氣體排放。

一 廢棄處理階段

廢棄處理階段應依據實際情況進行考量(如：回收率)，本階段包括下列過程：

1. 服務階段所產生廢棄物及回收資源，運送到清理地點之運輸相關流程。
2. 服務階段所產生廢棄物，在清理地點進行掩埋或焚化之相關流程。
3. 服務階段所產生廢棄物數量或回收數量，以國內實際廢棄處理回收情形做假設或採用國家公告之數據進行估算。
4. 服務階段所產生廢水，在廢水處理廠處理之相關流程。

6.2 系統邊界設定規範

系統邊界為決定生命週期中哪些單元過程需納入，並符合本產品類別規則文件要求之事項，以建立系統邊界之規範。

1. 時間之邊界

報告中生命週期分析結果為有效之期間。

2. 自然之邊界

若服務過程係位於臺灣境內時，固體廢棄物之分類應依據臺灣廢棄物清理相關法規之規定。如為其他國家時，須考量其他對等之法律規定。

自然邊界應敘述物料與能源資源由自然界流入系統之邊界，以及對於空氣和水體之排放量和排放出系統之廢棄物。

被處置之廢棄物，若廢棄物係經由廢水處理或焚化處理所產生時，則須納入廢水或焚化處理程序。

3. 生命週期之邊界

生命週期之邊界如圖 6.1-1 中所示。場址之建築、基礎設施、提供服務之機器設備之生產不應納入。

4. 其他技術系統之邊界

本PCR 非產品型，無其他技術系統之邊界情況。

5. 地域涵蓋之邊界

服務階段可以涵蓋位於全球任何地方之製造程序。於該程序發生之區域，這些數據應該具有代表性。主要元件之數據應為該程序發生地之特定區域數據。

七、切斷規則

單一溫室氣體排放源之貢獻占服務過程預期之生命週期內溫室氣體排放量 $\leq 1\%$ 者，此程序/活動可於盤查時被忽略，但累計不得超過 5%，其納入評估的排放貢獻至少應包含 95%的功能單位預期生命週期溫室氣體排放。生命週期評估中未納入之服務與原料應予以文件化。

八、分配規則

分配規則可依實際數量、重量、加權數值等物理性質作為分配之基本參數。若引用其他參數如：經濟價值等以外之實際數量時，得說明採用此參數之依據。

九、單位

以使用SI制(Système International d'unités)為基本原則(以下單位僅供參考，請選擇合適之單位使用)：

功率與能源：

- 功率單位使用W、kW等。
- 能源單位使用J、kJ等。

規格尺寸：

- 長度單位使用cm、m等。
- 容量單位使用 cm^3 、 m^3 等。
- 面積單位使用 cm^2 、 m^2 等。
- 重量單位使用g、kg等。

十、生命週期各階段之數據蒐集

服務數據蒐集期間係以一年為基準。若計算時非使用一年/最近一年數據，須詳述其原因，且使用非一年/最近一年的數據必須確認其正確性。相關數據進行分配時可依面積、人數等物理性質或是經濟價值作為分配基礎，若引用其他參數得說明採用之依據。對於不具實質性貢獻排放源之加總，不得超過服務預期生命週期內溫室氣體總排放量5%。金融線上服務碳足跡在生命週期階段之數據蒐集項目與規則如下所述。

10.1 原料取得階段

10.1.1 數據蒐集項目

原料取得階段，需蒐集的項目包括：

1. 耗材之生命週期相關過程之溫室氣體排放。
2. 作業文件之生命週期相關過程之溫室氣體排放。
3. 上述過程中與服務相關的生命週期溫室氣體排放。
4. 上述各項目至服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放。

10.1.2 一級活動數據蒐集項目

1. 有關本階段相關收集項目，建議優先採用一級活動數據，但在一級活動數據無法蒐集時，二級數據亦可應用。
2. 實施產品類別規則組織本身，若對產品溫室氣體排放量未達到以下情境，則原料取得階段必須納入一級活動數據蒐集要求：「若組織(服務階段)所擁有、營運或控制之製程的溫室氣體排放量未達到上游原料階段之溫室氣體總排放量10%或10%以上的貢獻率，則原料取得階段就必須納入一級活動數據蒐集，直到組織(服務階段)及上游供應商蒐集的溫室氣體排放量大於或等於原料取得階段溫室氣體總排放量之貢獻率10%以上。」

10.1.3 一級活動數據蒐集方法與要求

一級活動數據蒐集可由下列方法取得：

1. 直接量測原料之投入量。
2. 其他相關溫室氣體盤查(ISO 14064-1)常見數據蒐集方法。

10.1.4 二級數據內容與來源

原料取得階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信力文獻中取得；如有當地區域相關係數可引用，建議優先挑選使用，內容包括：

1. 耗材之生命週期相關過程之溫室氣體排放。

2. 作業文件之生命週期相關過程之溫室氣體排放。
3. 上述各項目至服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放。

10.1.5 情境內容

1. 原料運輸階段供應商出貨之運輸，得考量有關運輸距離、運輸方式、裝載率及載重噸公里等方式來訂定運輸情境。
2. 原料階段所計算之碳排放量，則優先考量使用經第三者查證或臺灣產品碳足跡資訊網公告之碳足跡數值。

10.1.6 回收材料與再利用產品之評估

1. 若取得原料為資源回收或再利用原料，則與其製造及運輸相關的溫室氣體排放量須包含資源回收(回收、前處理、再處理等)或再利用過程(回收、洗淨等)。
2. 如主管機關已公布相關流程之溫室氣體排放係數或計算原則時，則依規定計算及評估。

10.2 服務階段

10.2.1 數據蒐集項目

服務階段需蒐集項目包括：

1. 投入量或輸入量
 - (1) 資料處理中心/數位服務平台服務過程相關之能資源耗用量(包含電力、燃料等)。
 - (2) 顧客端設備使用金融線上服務過程之電力耗用量。
 - (3) 後端作業服務過程之能資源耗用量(包含電力、燃料等)。
 - (4) 自來水用量。服務地點如抽取井水使用，地下水不納入盤查範圍，但抽水所用之燃料或電力耗用量應納入計算。
 - (5) 冷媒填充或逸散量。
2. 產出量或輸出量
 - (1) 金融線上服務件數。
 - (2) 廢棄物產出量。
3. 後端作業服務過程中，從業人員使用車輛行駛相關的溫室氣體排放量。
4. 其他相關溫室氣體排放量。

10.2.2 一級活動數據蒐集項目

有關本階段相關投入與產出之收集項目，應優先採用一級數據，但無法蒐集一級數據時，得採用二級數據，並說明原因：

1. 投入量或輸入量

- (1) 資料處理中心/數位服務平台服務過程相關之能資源耗用量(包含電力、燃料等)。
 - (2) 後端作業服務過程之能資源耗用量(包含電力、燃料等)。
 - (3) 自來水用量。服務地點如抽取井水使用，地下水不納入盤查範圍，但抽水所用之燃料或電力耗用量應納入計算。
 - (4) 冷媒填充或逸散量。
2. 產出量或輸出量
- (1) 金融線上服務件數。
 - (2) 廢水產生量。
 - (3) 廢棄物產出量。

10.2.3 一級活動數據蒐集方法要求

1. 數據蒐集方法：
- (4) 直接量測服務過程供應設備或設施所投入之能源(例如：設備設施作業時間×單位時間電力消耗=電力投入量)。
 - (5) 將各供應商在特定時間中之能資源消耗量分配到各投入量(例如：大樓總用電量並依合理之原則分配至資料處理中心)。
 - (6) 其他相關溫室氣體盤查(ISO 14064-1)常見數據蒐集方法(例如：質量平衡法)。
- 以上三種數據蒐集方法在產品類別規則之原料取得階段中均可接受。若採用方法1，則在同一地點生產但非本產品類別規則目標之服務，亦應採用相同分配原則，如此所有產品測量結果總值不致與整個地點所產生的數值差距過大。若採用測量方法2，則分配方法應優先採用物理關係。若辦公室中央空調與照明之間接燃料與電力消耗無法排除在測量以外時，得包含於測量範圍內。
2. 關於服務部分，應蒐集服務階段之運作資料，包括各單元能資源耗用(水電，化石燃料等)、水的種類與量。掌握金融線上服務過程中必需之服務流程、建築物內的照明、空調等，在各階段輸入出項目之使用量或產生廢棄物量以計算之。

10.2.4 二級數據內容與來源

服務階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信力文獻中取得；如有當地區域相關係數可引用，建議優先挑選使用，內容包括：

- 1. 顧客端設備使用金融線上服務過程中的溫室氣體排放量。
- 2. 供應用水生命週期溫室氣體排放量。
- 3. 燃料耗用與供應相關之生命週期溫室氣體排放量。
- 4. 電力耗用與供應相關之生命週期溫室氣體排放量。
- 5. 服務階段相關之生命週期溫室氣體排放量。
- 6. 燃料之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放量。

10.2.5 情境內容

1. 本階段以營運控制之概念進行評估，若屬於組織所能控制且提供之服務為主，包含如營運過程所消耗能資源及相關溫室氣體排放皆需納入計算，其盤查範圍應明確說明。
2. 因服務過程所需而駕乘車輛之碳排放量，應考量各營業據點至客戶所在地之距離，依資料可取得性訂定運輸情境，合理估算其運輸距離、運輸方式、裝載率及載重噸公里。
3. 本階段能資源數據進行分配時，可依服務場地面積、服務時間、服務件數、服務人次...等物理性質作為分配基礎，若引用其他參數得說明採用之依據。

10.3 廢棄處理階段

10.3.1 數據蒐集項目

廢棄處理階段，需蒐集的項目包括：

1. 服務階段所產生廢棄物量。
2. 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
3. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點掩埋的重量。
4. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點回收的重量。
5. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點焚化的重量。
6. 服務階段所產生廢水量。
7. 在處理地點進行焚化、掩埋等處理相關的溫室氣體排放量。
8. 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

有關本階段相關收集項目，建議優先採用一級活動數據，但在一級活動數據無法蒐集時，二級數據亦可應用。

10.3.2 一級活動數據蒐集項目

- 1 服務階段所產生廢棄物量。
- 2 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
- 3 服務階段所產生廢棄物，於處理地點掩埋的重量。
- 4 服務階段所產生廢棄物，於處理地點回收的重量。
- 5 服務階段所產生廢棄物，於處理地點焚化的重量。
- 6 服務階段所產生廢水量。
- 7 在處理地點進行焚化、掩埋等處理相關的溫室氣體排放量。
- 8 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

10.3.3 一級活動數據蒐集方法與要求

一級活動數據蒐集方法與10.2.3相同。

10.3.4 二級數據內容與來源

廢棄處理階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信力文獻中取得，但應針對實際情況進行考量(如：回收率)。內容包括：

1. 服務階段所產生廢棄物量。
2. 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
3. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點掩埋的重量。
4. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點回收的重量。
5. 服務階段所產生廢棄物，於處理地點焚化的重量。
6. 服務階段所產生廢水量。
7. 在處理地點進行焚化、掩埋等處理相關的溫室氣體排放量。
8. 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

10.3.5 情境內容

於廢棄處理階段之情境假設，為將廢棄物運送至處理地點之距離。

1. 考量現有資源回收處理體系，未來將視主管機關相關辦法訂定之要求進行考量。
2. 廢棄物處理建議依實際情況取得二級數據。

十一、宣告資訊

11.1 標籤形式、位置與大小

1. 本產品的標示單位定義為「每服務件次」，並於標示單位後加註服務項目（如：線上開戶、線上信用卡申請、線上個人信用貸款申請...等）。
2. 碳足跡標籤之使用應符合「推動產品碳足跡標示作業要點」。
3. 碳標籤圖示，除心型內應依實標示碳足跡數據及計量單位外，不得變形或加註字樣，但得依等比例放大或縮小。
4. 碳標籤圖示可標示於公司簡介、網站或其他易於識別處等位置。
5. 碳足跡標籤下方加註相關資訊，標示碳標字第○○○號及宣告單位等字樣，如下圖範例所示。



碳標字第○○○號
每服務件次(線上開戶)

11.2 額外資訊

額外資訊說明應符合「行政院環境保護署推動產品碳足跡管理要點」並經行政院環境保護署審查認可之內容作為額外資訊（例如情境設定為非冷藏之相關資訊，或在標示減量時可標示減量前之溫室氣體排放及減量承諾等）。此外，請先行評估未來在原料與製造階段之減量目標，並於申請產品碳足跡標籤時載明於申請書中。

十二、磋商意見及回應

單位	磋商意見	答覆情形

十三、推動產品碳足跡管理審議會工作小組審查意見及回應

	審查意見	答覆情形

十四、參考文獻

1. 行政院環境保護署，推動產品碳足跡標示管理要點，2020。
2. 行政院環境保護署，碳足跡產品類別規則訂定、引用及修訂指引，2020。
3. 行政院主計處，中華民國行業標準分類(第11次修訂)，2021。