



遠東百貨
FAR EASTERN DEPARTMENT STORES

企業社會責任報告書

引領潮流 精緻卓越

— Retailer, Detaileader. —



關於本報告書

本報告書為遠東百貨股份有限公司（簡稱遠東百貨）的第一本企業社會責任報告書。本報告同時發行中文及英文版本，並且設有企業社會責任網站。本報告書亦可從網站(<http://fedsenews.com.tw/csr/Index/CSRIndex.aspx>) 下載。

報告書期間

本報告揭露2014年度（2014年1月1日至12月31日）遠東百貨各項企業社會責任管理方針、重大性議題、回應及行動的績效資訊，而部份內容為提高閱讀者對報告資訊之掌握程度，則回溯至2012年。

報告週期

遠東百貨先前無出版企業社會責任報告書，未來以每年定期出版為原則。下一期報告（2015年度）預訂於2016年6月出版。

報告邊界

根據財務重大性與產業關聯性，並考量遠東百貨首次編撰企業社會責任報告書，本報告書的邊界涵蓋遠東百貨總公司及台灣十家分公司（其中台南公園路與前鋒路兩家分公司合計為一家）。報告書資訊數據的範疇，涵蓋遠東百貨經濟、環境和社會面的績效；財務資訊係採自經會計師查核後之遠東百貨合併財務報告，合併報表個體請參閱2014年度合併報告。

報告書編製綱領及第三方保證

本報告書參照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）GRI G4 永續性報告書指南編撰，並採取核心選項（Core）之揭露原則。

在報告書保證部分，本報告書由第三方查驗證單位進行報告書驗證，確認本報告書符合GRI G4核心選項，及AA1000 (AccountAbility) 第一類中度保證等級（Type 1 Moderate Level）。

聯絡方式：

如對於報告書內容有任何問題，請洽以下聯絡窗口：

遠東百貨股份有限公司 經營分析組 王明倫小姐

地址：新北市板橋區新站路16號17樓

電話：(02)7727-8168分機8532

E-mail：csr@feds.com.tw

董事長的話

秉持「取之於社會，用之於社會」的企業精神，遠東百貨長期以來對於公司治理、環境保護、社會參與、公益慈善等各項活動一直默默善盡企業社會責任。很高興透過這一本「企業社會責任報告書」，能夠讓所有利害關係人瞭解遠東百貨對於企業永續經營所抱持的價值及理念，以及對於企業社會責任所做的種種努力及貢獻，並建立公開透明且定期回應的溝通管道。

身為台灣唯一由本土投資的百貨公司，完全在地化的經營團隊，遠東百貨在這片土地已經經營四十八年。「真誠服務，以消費者的心願而經營」是遠百重要的經營理念，也是遠百不斷創新轉型的動力。充分掌握每一世代的生活潮流及消費品味，遠東百貨為國人創造無數溫馨感動美好的消費體驗。新世代City店型，更加豐富百貨底蘊，成功營造商場空間成為城市之中獨特美麗的風景一隅，成為消費者感受國際精品、流行時尚、特色美食、及幸福購物的重要推手。

關於「社會責任」與「企業經營」二者之間的關係，我非常認同知名策略管理大師麥可·波特(Michael E. Porter)的說法：「社會責任與經營策略結合是企業未來新競爭力的來源」。企業社會責任應被視為企業運作的商業智慧與營運策略之一，與公司願景、使命、目標密切結合，創造出新的價值及競爭優勢，成為企業永續成長的競爭力。

遠東百貨對於自身在企業社會責任上的期許也是如此。我們希望透過與消費者的對話，提供全方位健康、安心、舒適的綠色購物體驗，在企業穩健成長的同時，持續關懷人群，給予環境及社會正面的能量。未來遠東百貨將朝向永續型企業發展，成為百貨業永續文化的推手，讓消費者的美好體驗與溫馨感受延續至每個角落，為台灣營造幸福的綠色生活。

回顧2014年，遠東百貨在企業社會責任各面向上皆表現傑出。我們榮獲上市櫃公司資訊揭露評鑑A++ 最高榮譽，在1,393家上市櫃公司中脫穎而出，獲得最高評鑑等級。由環境保護角度出發，考量節能效率與生態循環而興建的遠東百貨企業總部大樓榮獲內政部營建署綠建築標章「銀級」肯定。新世代City店型亦採用綠建築概念，將綠色工程及綠色消費概念自然融入購物體驗之中，推動環保成為一種態度及時尚。

遠東百貨長期致力於各項公益慈善及文創藝術等活動的推廣，2014年亦持續不懈地投入有助社會和諧進步的行動方案，並積極扮演產學交流的橋樑，解決學用落差問題，促進產業人才升級。幸福的企業能夠建立厚實的人力資本，並擁有豐沛的創新能量，為企業的永續經營強化競爭優勢。因此我們致力建構良好的工作文化及職場環境，讓員工能夠安心工作、樂於工作，擁有高品質的工作及生活。

企業社會責任是企業廿一世紀的競爭力。善盡企業社會責任，發揮企業公民精神是遠東百貨堅持努力的目標。未來，我們將持續深化企業社會責任的策略與文化，追求企業獲利同時也考量對社會及環境帶來的影響，創造經濟、社會、環境三贏的永續成長模式，讓企業價值效益與整體社會進步共榮共好、共同成長。

遠東百貨股份有限公司 董事長 **徐旭東**



前言 引領潮流，精緻卓越

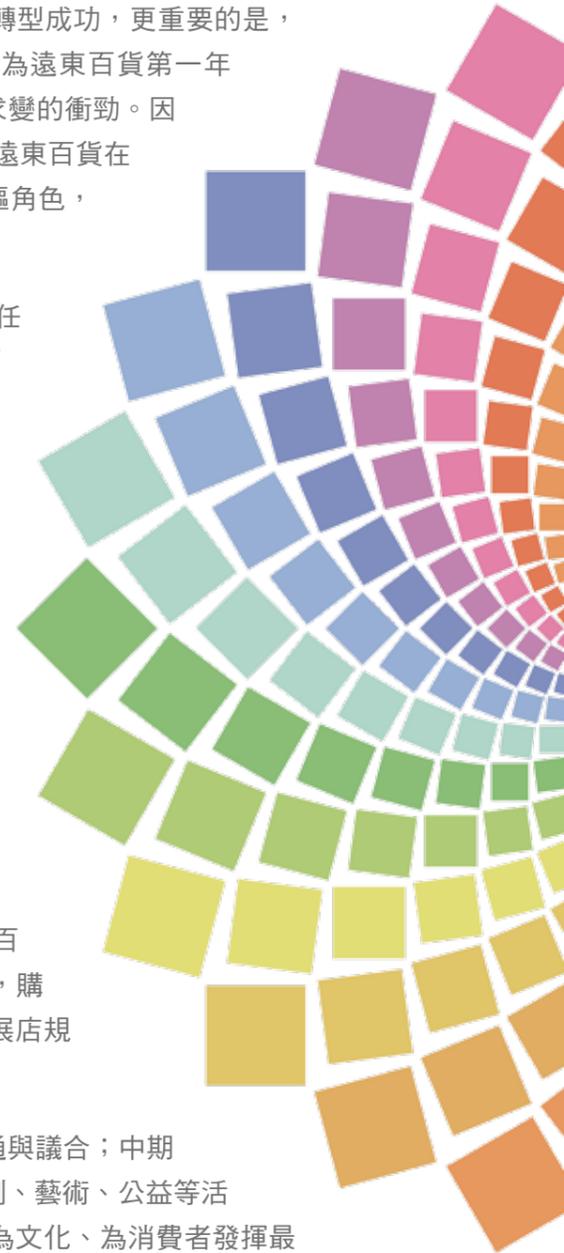
2014年是遠東百貨承先啟後的一年。營運成績亮眼，企業轉型成功，更重要的是，遠東百貨於本年度投入企業社會責任委員會之醞釀與規劃。作為遠東百貨第一年的企業社會責任報告書，我們希望傳達筆路藍縷的精神和求新求變的衝勁。因此，2014年遠東百貨企業社會責任報告書以LEAD為主題，彰顯遠東百貨在上市連鎖百貨業當中的歷史領導地位，在地經營最深最廣的先驅角色，以及購物商場創新營運模式的企業標竿。

延續遠東百貨2014年的LEAD，2015年遠東百貨企業社會責任報告書將擴大資訊揭露範疇。2016年我們預計納入更多遠東百貨子公司，建立永續發展之脈絡，同時也期許自身成為永續經營之百貨公司。

就CSR之未來發展策略，遠東百貨針對治理、環境與社會面向訂有短中長期目標，分述如下：

- **治理面**：我們已於2015年3月正式成立CSR委員會，短期目標乃透過CSR委員會統籌及推動組織內CSR相關活動；中期目標為推動管理創新，使企業在日新月異的消費市場，更具適應力與競爭力；長期目標則是完善CSR治理架構，展現百分百實質的執行力，為遠東百貨邁向零售領導品牌奠定穩固基礎。
- **環境面**：落實能資源管理是遠東百貨的基本信念，短期內遠百將投入綠電認購，減少溫室氣體排放，並推動企業綠色採購，購買環保、節能商品；中長期目標則是深植綠色百貨形象，於展店規劃時將環保綠建築概念融入商場營建設計中。
- **社會面**：短期目標為強化與最重要之利害關係人—顧客之溝通與議合；中期目標乃善用百貨業的產業特性，挹注相關資源，成為各項文創、藝術、公益等活動的平台介面；長期目標則為串聯彙整各方資源，為社會、為文化、為消費者發揮最大綜效。

遠東百貨秉持著「以消費者的心願而經營」的初衷、「Retail is Detail」的自我要求、以及遠東集團「誠、勤、樸、慎、創新」的企業精神，不斷提升經營理念及目標，並致力朝向經濟、環境、社會等永續面向持續努力，成為百貨業永續經營的領航者及品味家。



目錄

CONTENTS

關於本報告書	01	董事長的話	02	前言	03
--------	----	-------	----	----	----

G

第一篇

Lead the Industry 產業中的佼佼者

1.1 事業概覽	08	1.2 營運概況	11	1.3 治理架構	14	1.5 利害關係人與重大性議題	20
1.1.1 組織概況	08	1.2.1 經營理念	11	1.3.1 公司治理	14	1.5.1 利害關係人鑑別與溝通	20
1.1.2 繁榮產業 遠百承諾	10	1.2.2 財務績效	11	1.4 風險管理與因應	17	1.5.2 重大性議題鑑別	22
		1.2.3 經營與投資策略	13	1.4.1 稽核運作，專業分組	18		
				1.4.2 法規遵循，誠信經營	19		

E

第二篇

Lead a Green Life 百貨業CSR的最佳實踐

2.1 綠色營運	28	2.2 友善環境	35	2.3 綠色消費	40
2.1.1 節約能源，善用資源	28	2.2.1 廢棄回收，創造價值	35	2.3.1 環保紙袋，樂活購物	40
2.1.2 運輸管理，排碳減量	33	2.2.2 降低汙染，保護環境	38	2.3.2 數位消費，低碳購物	40
2.1.3 綠色計畫，新北地標	34			2.3.3 綠能商場，環保領航	41

S

第三篇

Lead the Fashion 時尚潮流的先驅

3.1 員工關懷	44	3.2 社會共融	54	3.3 公益慈善	59
3.1.1 幸福員工，永續夥伴	44	3.2.1 和睦鄰里，在地深耕	54	3.3.1 災區送暖，點滴扶持	59
3.1.2 男女同酬，機會平等	46	3.2.2 提攜後進，教學相長	55	3.3.2 敬老慈幼，關懷弱勢	60
3.1.3 保障人權，以人為本	47	3.2.3 藝文櫥窗，交流平台	56	3.3.3 遠百愛心，傳播國際	62
3.1.4 人才培訓，知識共享	51	3.2.4 健康宣導，關懷偏鄉	57		
3.1.5 福利遠百，攜手一生	53				

C

第四篇

Lead our Customer 帶領顧客進入遠百的世界

4.1 購物環境	72	4.2 產品與服務	81	4.3 餐飲安全	86	4.4 顧客滿意度與申訴管道	89
4.1.1 安全守護，舒適購物	72	4.2.1 專櫃管理，攜手並進	81	4.3.1 餐飲把關，健康安心	86	4.4.1 以客為尊，體貼入微	89
4.1.2 環境管理，定時檢測	77	4.2.2 產品標示，消費保障	83	4.3.2 自營商品，好評熱銷	88	4.4.2 顧客申訴，積極處理	90
4.1.3 情境消費，奢華體驗	80	4.2.3 行銷推廣，杜絕不實	84			4.5 顧客隱私	91
		4.2.4 線上購物，便利快捷	85			4.5.1 安心辦卡，個資保護	91

GRI G4 指標索引表	92	保證聲明書	98
--------------	----	-------	----



Lead the Industry

1. 產業中的佼佼者

G

治理績效總覽

遠東百貨2014營業總額
423.18億

City Incubator :
Mega & Top

第12屆上市櫃公司
資訊揭露評鑑
A++

上市連鎖百貨業
第一本
CSR報告書

已於2015年3月
正式成立
CSR委員會

1.1 事業概覽

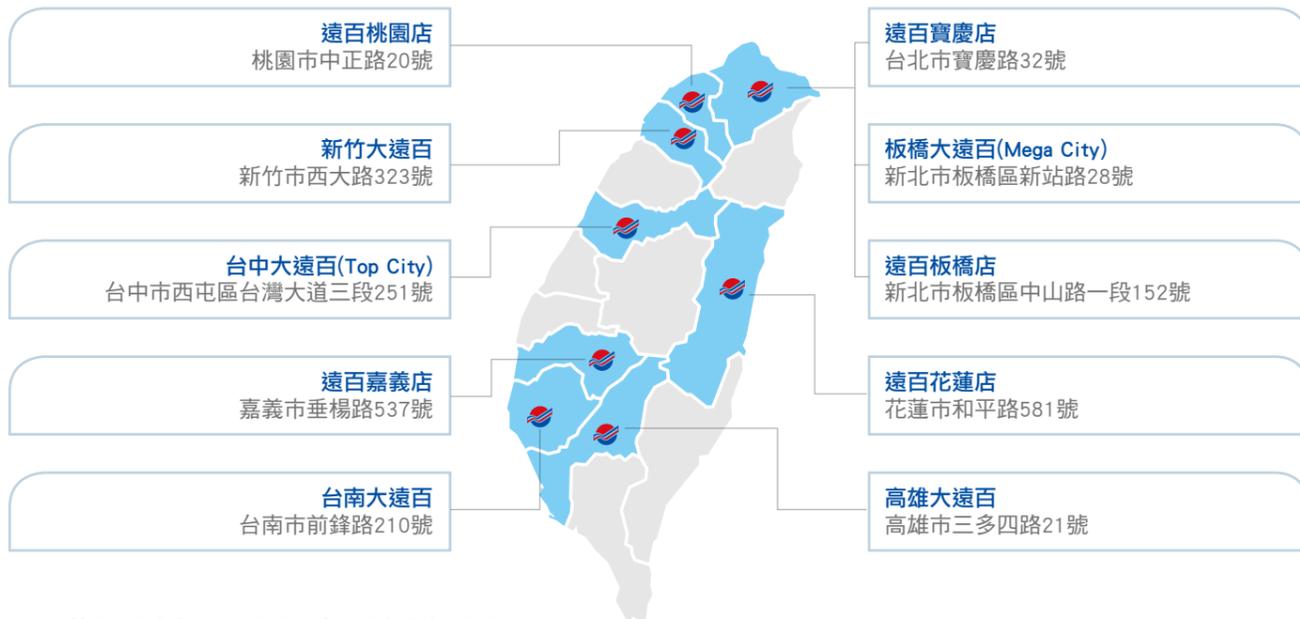
1.1.1 組織概況

遠東百貨股份有限公司（以下簡稱遠東百貨、遠百）創立於1967年，至今已成立48年，是台灣本土連鎖百貨業中，經營時間最長久且穩定成長的公司。遠百與消費者共享歷史記憶，已成為在地生活的一部分，並在每個成長的階段力求轉型，秉持熱忱的心，為消費者及社會大眾創造新的體驗、新的回憶，提供更優質的服務。從創立之初為滿足台灣社會大眾對民生用品的需求，到了時尚潮流日新月異的現代，遠百旗下零售版圖已擴展至百貨公司、超市、量販店、購物中心等業態，橫跨兩岸已有56個營運據點；遠東百貨不但是國內唯一上市的連鎖百貨公司，也是台灣營業總額第一的百貨零售集團。本報告年度期間，無任何組織規模、結構、所有權方面之重大變化。

遠東百貨 公司簡介

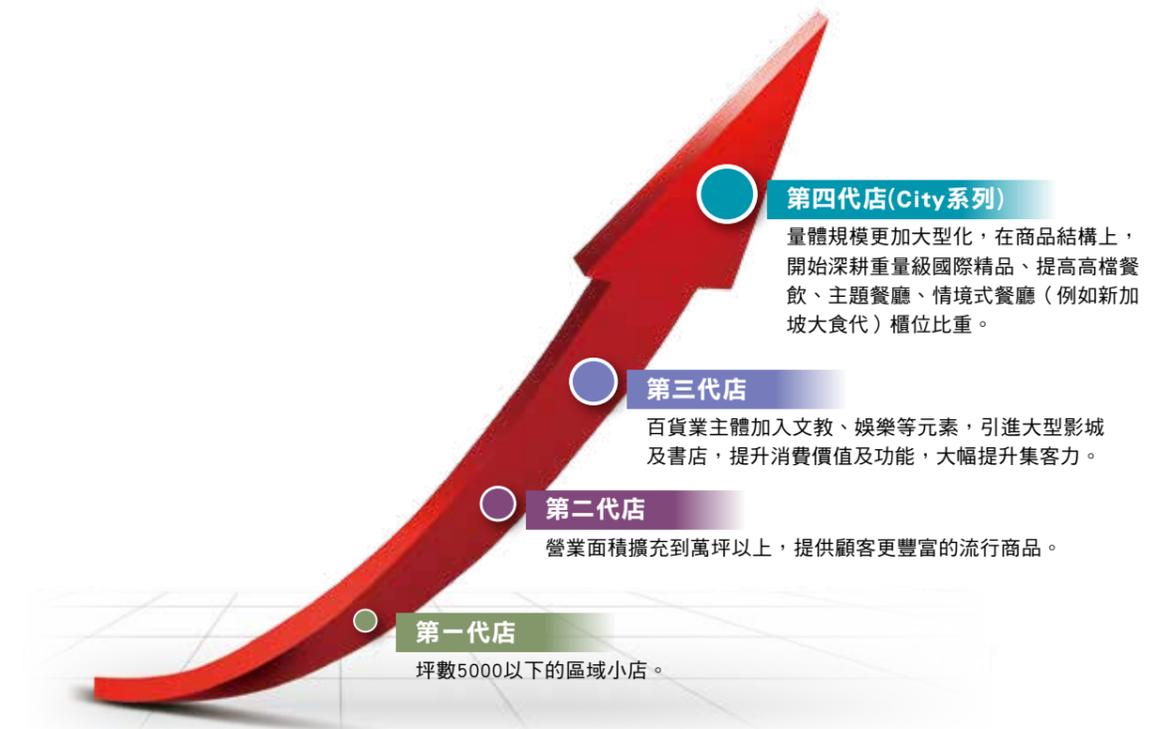
成立時間	1967年
總部地址	新北市板橋區新站路16號18樓
員工人數	1793
主要產品或服務類型	百貨零售
主要服務國家或市場	台灣及中國大陸
所有權的性質與法律形式	本公司為股份有限公司，亦為公開發行公司 台灣證券交易所股票代碼為2903

遠百2014年台灣業務主要營運據點

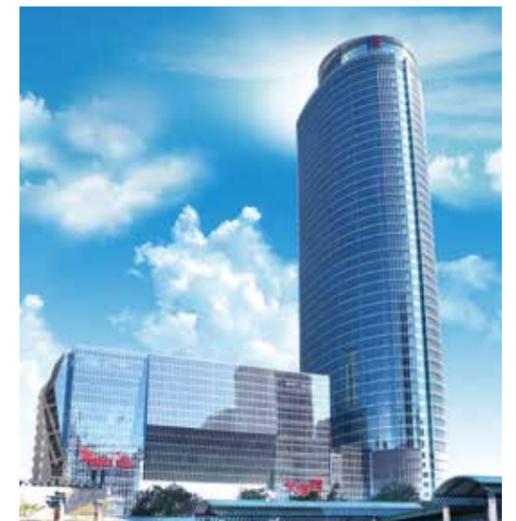


* 其中台南成功分公司(台南大遠百)亦負責管理台南公園分公司(台南娛樂城)，財務數字亦合併計算。

為了在經營環境與市場趨勢的不斷變化中，維持成長力與競爭力，遠百積極地採取行動，除了新店點的開設之外，也致力於商場與時俱進地轉型，依照進展時程的先後，可分類為第一代店至第四代店(新型商場)。



第四代店Mega City板橋大遠百及 Top City台中大遠百有別於傳統的百貨公司，將商場重新定位為百貨型的購物中心，以全客層為目標，將餐飲、娛樂、購物等功能一網打盡，其建造與規劃，加入了綠建築的概念（詳細請參考本報告書第二章）帶動新一代商場的轉型，也為遠東百貨的成長進程立下突破性的里程碑。



1.1.2 繁榮產業 遠百承諾

遠東百貨身為國內上市百貨業的龍頭，為促進國內百貨業蓬勃發展，我們加入了國內購物中心、百貨商業同業公會及其他相關公協會，各分公司亦加入地方之百貨、電器、米穀等超過30個商業同業公會，目的在提升自身的經營管理能力，並繁榮相關產業之經濟發展，奠基永續企業的良好體質。

2014年度遠東百貨參與的全國性協會組織

參與公(協)會	遠百身分
社團法人中華民國工商協進會	常務理事
中華民國百貨零售企業協會	常務理事
中華民國購物中心協會	常務理事 / 常務監事
台北市百貨商業同業公會	理事
歐洲在台商務協會(EUROPEAN CHAMBER OF COMMERCE TAIWAN)	會員
中華民國公開發行公司股務協會	會員
中華民國電腦稽核協會	會員
社團法人中華民國內部稽核協會	會員
財團法人中華民國會計研究發展基金會	會員

為了與全球百貨零售業接軌，汲取國外百貨業之成功經驗，提升企業社會責任的國際視野，遠東百貨亦加入「世界百貨公司聯盟」(Intercontinental Group of Department Stores, IGDS)，成為長久以來唯一代表台灣的會員，並且遵循IGDS制定之企業社會責任行為守則：於顧客方面，遵守誠信經營、顧客安全、個資隱私、產品標示等原則；於員工方面，遵守勞工安全衛生、員工發展、反歧視與性騷擾原則；社區方面，持續強化與地方的連結，並支持當地非營利組織，鼓勵員工參與社區活動；於採購方面，必須遵守誠實公開、長期互惠的原則，並嚴格禁止貪腐與賄絡；對於環境則必須遵循環境法規，促進能資源效率、回收與廢棄物管理，減少對於生態與自然資源的衝擊。

遠東百貨全體同仁長期投入節能計畫，績效卓越



1.2 營運概況

1.2.1 經營理念

百貨零售業貼近民眾日常生活，其變化可謂相當快速。為了引領時尚潮流，遠東百貨藉由敏銳的市場觀察，並與廠商積極討論，務求確切掌握最新流行趨勢，並以完整的商品提案與豐富的互動體驗，吸引顧客上門購物消費。而在營運方面，每年皆針對分公司各項經營指標，編列預算，並據此評估檢討經營績效。

未來我們將順應時下最具話題性的行動購物，以實體通路為基礎，積極與虛擬通路結合，藉此強化對顧客的服務，提高與消費者的黏著度，朝向全通路智慧零售的經營目標邁進。

1.2.2 財務績效

2014年台灣經濟景氣撥雲見日，但百貨業競爭卻日趨激烈，根據行政院主計處資料，2014年度經濟成長率約為3.74%，較2013年度的2.23%為高，整體經濟情勢的好轉間接帶動零售產業的發展，2014年度百貨業整體營業額已超過3,000億，並較2013年度成長6%。

遠東百貨在激烈的競爭環境下穩紮穩打，穩定中求成長，成長中求創新，旗下十家分店在2014年締造423億營業額，較2013年增加27億，成長率近7%。其中第四代商場台中大遠百(Top City)貢獻104億營業額，佔總營收約25%、板橋大遠百(Mega City)貢獻83億營業額，佔總營收約20%，凸顯遠東百貨轉型策略上的成功。詳細的公司營運績效及財務資訊可參考本公司2014年年報。(年報下載網址：<http://fedsenews.com.tw/shareholder/tw/2015/20150610001.pdf>)

遠東百貨於報告期間並無發生涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟，故無相關法律爭訟造成的費用及損失。



財務績效表

新台幣千元	2012	2013	2014
營業總額	39,121,476	39,660,401	42,318,339
營業收入(IFRS)	9,451,045	9,654,548	10,193,869
營業成本	3,369,907	3,403,138	3,559,957
營業淨利	1,162,426	1,268,948	1,587,730
營業外收入及利益	917,334	1,410,592	443,884
營業外費用及損失	253,295	265,944	237,965
所得稅	218,296	227,757	264,584
本期淨利	1,608,169	2,185,839	1,529,065
EPS(元)	1.15	1.53	1.07
股利(元)	1.10	1.35	1.00
股息總額	1,506,867	1,904,818	1,439,196
每股現金股利(元)	0.80	1.15	1.00
每股股票股利(元)	0.30	0.20	-
保留盈餘	7,207,876	8,385,418	7,961,851
分配給利害關係人的經濟價值			
a 員工薪資與福利	1,388,767	1,415,500	1,375,548
b 投資人股利	1,506,867	1,904,818	1,439,196
c 所得稅	218,296	227,757	264,584
d 社區投資	6,282	17,873	11,867

資料來源：2012年係依2013年採國際財務報導準則重編後之財務報表
2013年至2014年係依2014年度投資性不動產採公允價值衡量調整重編後之財務報表

1.2.3 經營與投資策略

2014年百貨整體市場業績突破3,000億元，營業額3,061億元，成長6%，業績創下歷史新高紀錄。雖遭逢食安問題接連爆發，消費者反而對百貨公司的品質把關更具信心，百貨業化危機為轉機，積極引進熱門餐飲及話題名店，美食餐飲成為百貨公司集客王牌。此外，公共運輸系統的發達促成交通便利，形成百貨商圈擴大效應。而近年來台灣國際能見度提升，來台觀光人數有增無減，再加上網路通訊普及、行動商務快速成長等因素，遠東百貨掌握趨勢，發展營運策略與目標如下：

短期目標：

- 各分公司陸續調整品牌陣容與業種區塊，提升商品力與特色力。
- 因應陸客觀光人數增加，部分店鋪針對陸客購物喜好，調整商品結構。
- 依節慶時令與流行話題，舉辦國際展及各式特色活動，強化集客力。
- 擴大O2O (Online to Offline) 的經營及行動支付應用，走向行動零售及智慧零售。

長期目標：

- 深耕台灣，並積極開發大陸市場，持續兩岸展店，擴大成長利基，打造兩岸零售領導品牌。

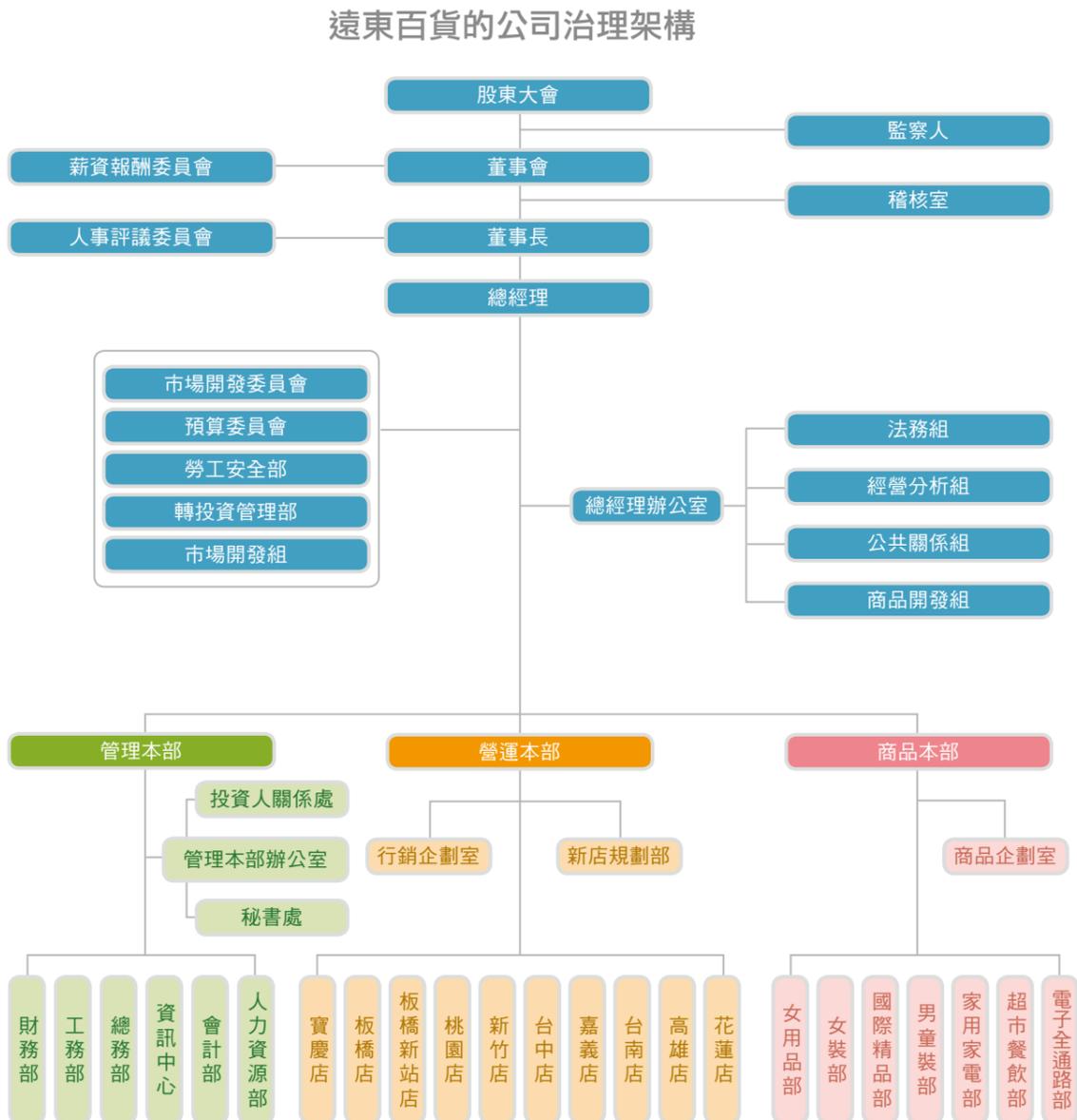
百貨零售產業趨勢變化快速，為追求企業的永續發展，在經營方面持續留意現有及潛在的挑戰，並及早擬定策略來因應變化。遠東百貨在經濟、社會與環境之永續面向所面臨的挑戰以及因應方式如表：

永續面向	百貨業的挑戰	遠百的因應方式
經濟	不同業態的零售產業崛起，例如便利商店及網路購物等，降低消費者前往百貨公司購物的意願	遠百改變商場營運模式，例如自第三代店起便引進電影院及書店、第四代店加強餐飲及主題性的佈置，給予消費者有別於一般零售實體店面及線上商店的生活體驗。
	百貨同業積極拓點、展店、重新改裝，瓜分市佔率	在規劃台中大遠百(Top City)的展店過程中，遠百體認到在同業中具有差異化的優勢，即遠百48年的歷史已經將標竿形象深化於在地人的記憶中，未來將繼續規劃故事性的商場，與新舊世代的消費者共同創造新的回憶。此外，遠百的獨到時尚眼光，長期支持後進設計師展售及協助爭取曝光等CSR活動，以及對文創產業的推廣，使遠百成為人文薈萃的中心，以軟實力在百貨業坐穩龍頭地位。
社會	食安風暴造成消費者對外食不信任	遠百針對餐飲專櫃進行每日食品安全衛生檢查，遵循嚴謹的內部檢查程序以確保餐飲品質，站在第一線為消費者食安把關。(有關餐飲安全管理，請詳見顧客篇之「4.3 餐飲安全」章節)
	商場安全與健康環境	新建商場及裝修上嚴格按照法規要求、在提供乾淨舒適商場的同時，也重視商場環境安全及衛生，以確保顧客人身安全及健康。(有關商場安全與顧客健康，請詳見第四篇之「4.1 購物環境」章節)
環境	消費者環保意識抬頭	遠百積極提倡綠色消費，配合政府減碳政策，進行電子發票導入；在包裝的使用上要求精簡，紙袋樣式設計簡約以節省印刷，採用環保油墨，並支持政府推動「永續消費」之相關政策。

1.3 治理架構

1.3.1 公司治理

遠東百貨具備良好的公司治理架構，依據「2013年強化我國公司治理藍圖」針對全體上市櫃公司進行的公司治理評鑑結果中，遠百被列為前百分之二十的標竿企業。即使法規對於公司治理標準漸趨嚴格，遠百在公司治理方面依舊堅持遵循法規，依照主管機關政策逐步提高公司治理之要求，配合公司內部政策的增修及內部控制與稽核的執行，確保企業體質的健全。



遠東百貨董事會目前有9席，每季至少召開一次董事會，相關議事錄及董事會決議事項皆公開於遠百官網（www.feds.com.tw/shareholder.aspx），以提昇公司的運作資訊透明度和保護股東之權益。董事會透過執行及監督公司業務，得以更能夠充分與管理階層對話及溝通，依據管理階層提出之問題與策略，適時給予確切指導及追蹤，使經營方針能夠適時予以落實調整，以利公司朝永續經營之方向發展。

2014年遠東百貨董事會共計開會4次，8位成員實際出席率100%，1位成員實際出席率75%。董事對利害關係議案迴避之執行情形分述如下：

1. 第十六屆第八次董事會(2014年3月28日)，討論事項第九案，本案除徐董事長旭東因同時擔任財團法人蔣經國國際學術交流基金會董事，故應予迴避，其餘出席董事均同意通過。
2. 第十六屆第十一次董事會(2014年11月10日)，討論事項第二案，本案除徐董事長旭東及徐董事雪芳二人因同時分別擔任元智大學之董事長及董事，故應予迴避，其餘出席董事均同意通過。

遠東百貨已於2012年股東會選任獨立董事，將依其獨立性與專業性對公司事務提供客觀意見，提昇公司運作和保護股東權益。另遠百已依法於2014年修改公司章程，並將於2015年董事改選時，增設審計委員會，強化公司治理。有關遠東百貨董事會組成結構，請見表：

董事會年齡與性別組成

年齡層	性別	2012	2013	2014
30-50歲	男	-	-	-
	女	1	1	1
50歲以上	男	5	5	5
	女	3	3	3
總數		9	9	9

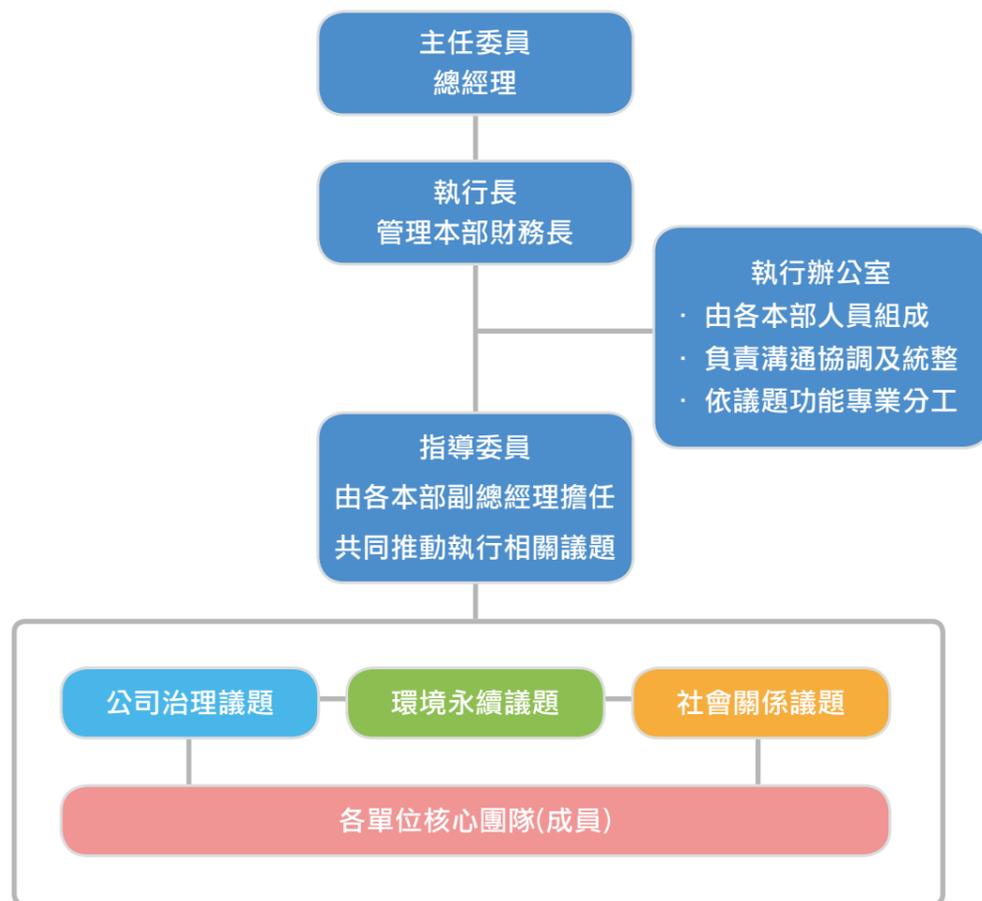
除董事會之外，遠東百貨依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，設立薪資報酬委員會，本委員會委員共計三人，由獨立董事魏永篤出任薪資報酬委員會召集人。薪資報酬委員會旨在協助董事會執行與評估公司整體酬勞與福利政策，以及董事及經理人之報酬等；委員會每年至少召開二次會議。2014年開會次數共2次。董事會下另設有稽核室，主要任務係依年度計畫執行稽核作業，協助董事會及經理人檢查與覆核本公司及子公司的內控制度缺失。有關稽核室之功能運作，請詳閱「1.4.1稽核運作，專業分組」章節。

企業社會責任委員會

遠百投入企業社會責任(Corporate Social Responsibility)由來已久，在經濟、社會及環境等永續面向皆有相關作為。然而，我們瞭解在邁向永續發展的過程必會面臨到各種風險，為了提前預防、有效即時處理，並更進一步提出解決方案，我們必須整合內部資源，建立相關目標及策略，使企業社會責任的實踐能落實到各事業單位與部門，且與遠百日常營運緊密融合。爰此，我們規劃企業社會責任委員會及運作制度，於2015年3月正式成立。遠東百貨企業社會責任委員會主任委員由總經理擔任，執行長由財務長擔任，負責統領委員會及監督專案進度，委員會分為公司治理、環境永續及社會關係三項議題組別，由財務長、營運長、商品企劃長共同擔任指導委員，負責推動及執行專案，CSR執行辦公室則負責溝通協調並彙整專案進度及成果。

CSR委員會成立後，將定期召集會議，與委員會成員共同鑑別經濟、環境及社會的風險，並據此擘劃相關策略及目標，接著由指導委員帶領各單位小組成員實際執行，定期將成果回報給CSR執行辦公室，經統整後再依實際業務需要，不定期向經營高層提供建議及彙報。透過由上而下的推動，由下而上的溝通機制，期望能有效達成永續發展願景。

遠東百貨企業社會責任委員會組織規劃圖



1.4 風險管理與因應

百貨零售業的經營不僅是商業組織的運作，同時也是各種細節的管理。若將遠東百貨視為一個系統，則我們除了重視系統組織內部的風險之外，亦關注外部環境變動的風險。對我們來說，風險管理的範疇不僅限於系統內部的靜態制度，還必須關注系統外部與環境間的動態變化。

遠東百貨所辨識出之主要營運風險包括：財務風險、人力資源風險、氣候變遷與全球暖化、商場營運、食品安全、個資管理、法規遵循。各類型之風險由組織內部權責單位訂定管理規章進行第一線的防範與管理。稽核室則定期執行各項稽核作業，確保各單位風險管理制度有效運作，並定期向董事會報告。



財務風險之管理，主要為管理與營運活動有關之市場風險、信用風險及流動風險等，由財務部門負責分析與評估與市場相關之財務風險因素，進而提出並執行相關因應策略以降低市場變動相關風險之影響。詳細之財務管理政策，請參考遠東百貨2014年年報。

氣候變遷與全球暖化之風險管理，將詳述於本報告書之第二篇「百貨業CSR的最佳實踐」；人力資源風險將於第三篇「時尚潮流的先驅」做詳實之說明；商場營運、食品安全、個資管理之風險管理，則分章描述於第四篇「帶領顧客進入遠百的世界」。本章節主要揭露遠東百貨公司治理面向之稽核組織運作、誠信經營與法規遵循。

1.4.1 稽核運作，專業分組

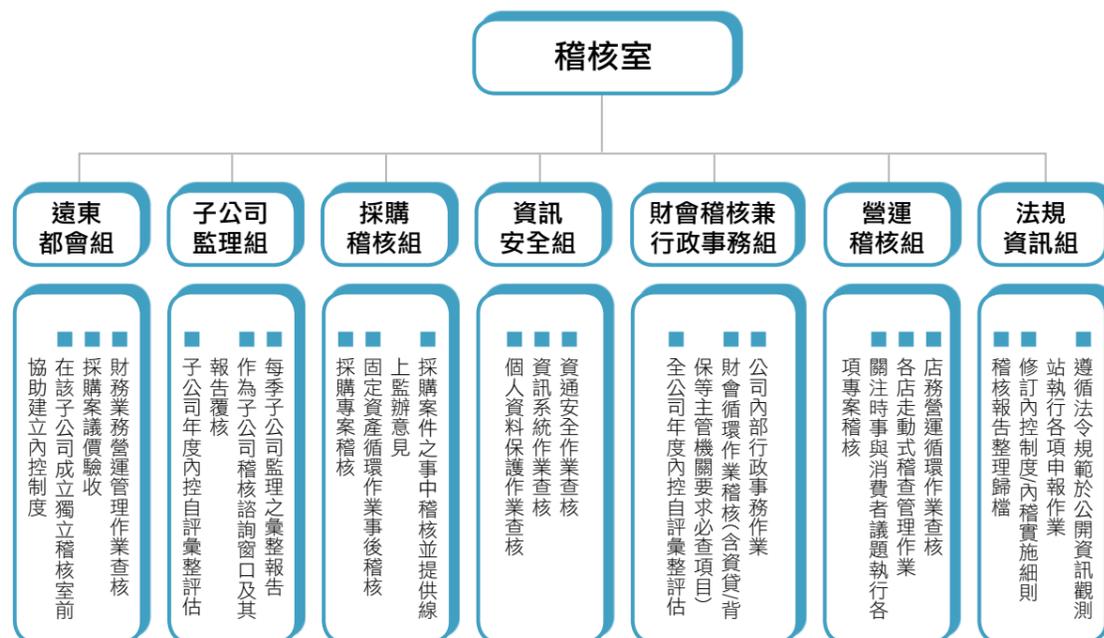
遠東百貨訂有風險管理政策供各部門遵循，為使遠百恪遵相關法令及實踐遠東集團正派經營之企業文化，亦訂有「遠東百貨股份有限公司內部控制制度」、「遠東百貨股份有限公司內部稽核實施細則」與「遠東百貨股份有限公司稽核工作手冊」。稽核室並定期執行稽核計畫，協助各部門進行風險辨識及管控，並向經營決策階層呈報，再定期彙報董事會及監察人，確保公司風險管理制度有效執行。

遠百在風險管理方面特別著重於事前之防範，組織辨識出之風險會立即回饋至稽核室及各部門，由各部門於日常營運注意相關風險之發生，並由稽核室以查核或回報的方式協助各部門監控相關風險狀況。由於遠百陸續有建案產生，2014年主要風險為資本支出風險，為有效控制風險於可容忍範圍內，遠百稽核室五年前特別成立採購稽核小組，針對資本支出之相關採購流程進行風險之預防與監控。除上述組織內部之風險外，外在風險也是遠百執行風險管理的考量點之一。2014年社會上食安問題依舊，為了減低食安風暴對遠百的負面影響，相關部門加強食安把關，稽核室亦配合進行專案稽核，並將追蹤改善情形回饋相關部門，以利各部門進行風險管理。

遠東百貨稽核室分為七組：財會稽核兼行政事務組、營運稽核組、資訊安全組、法規資訊組、採購稽核組、子公司監理組、遠東都會組，針對不同功能之營運範疇進行稽核。其中遠東都會組乃因子公司遠東都會尚未設立稽核單位，因此由母公司專責輔導。

為彌補組織風險辨識之不足，遠東百貨提供內、外部舉報專線，外部舉報由公司官網之客服信箱受理，再依案件性質轉至相關單位處理；內部舉報管道則為稽核室電子信箱。通報案件無論是匿名與否，皆會作基本查證，再視需要進行專案調查。2014年稽核室未接獲舉報案件，惟為因應主管機關對反貪腐之要求，遠百預計未來將反貪腐納入風險管理之考量，並採取相關風險控管措施。

稽核室組織架構



1.4.2 法規遵循，誠信經營

遠東百貨對顧客、對社會大眾、對全體員工，皆本於廉潔、透明、負責的經營理念，貫徹以誠信為基礎的公司政策。遠百經營的最高指導原則「誠信經營守則」中，明確規範本公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪汙治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本為前題。「道德行為準則」之制訂則提供遠百全體員工法遵依循之標準，除了說明本公司人員應遵循相關法令規章外，也鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為，並有保密人保護之機制。

「道德行為準則」明訂公司董事、監察人、經理人及一般員工的道德行為規範，導引本公司董事、監察人、經理人及一般員工之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準。其涵蓋的面向有：防止利益衝突、不得圖私己利、保密責任、公平交易、公司資產之妥善保護及使用、法令遵循及鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為等，規範員工受雇用期間之相關權利義務。

「誠信經營守則」則針對行賄及收賄、非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、不合理禮物、款待或其他不正當利益等違反誠信原則之行為進行規範，並作為制定作業程序與行為指南的依據。

遠東百貨公告「道德行為準則」以及「誠信經營守則」之內容於內外部官方網站，定期透過內部管理會議及集團出版刊物—遠東人月刊宣導誠信透明、法規遵循等商業行為的重要性，所有同仁皆可透過數位學習方式閱覽規範。惟目前無針對反貪腐議題進行直接相關之教育訓練；未來擬將反貪腐教育訓練列為常態課程辦理。2014年遠東百貨並無與反貪腐相關之違法情事。



1.5 利害關係人與重大性議題

一如百貨零售業的服務精神，

遠東百貨重視利害關係人的意見與期待，並與其保持順暢良好的溝通。

掌握利害關係人所關注之重大議題，研擬因應策略，

透過行動積極回應，是遠東百貨在永續發展上的基本原則。

1.5.1 利害關係人鑑別與溝通

遠東百貨的利害關係人相當廣泛多元，為了呈現出具有代表性之利害關係人，我們召集總公司各部門以及各分公司同仁，參照AA1000 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），透過開放性討論的方式，進行利害關係人鑑別，鑑別標準根據利害關係人對遠東百貨的依賴程度、影響力、關注程度、責任和多元觀點等五個面向進行評估，最後依重要性篩選出10類重要的利害關係人。考量連鎖百貨之產業特性，為充分反映利害關係人關注的議題與面向，未來將審慎評估進行外部利害關係人問卷調查並擴大調查，以確實掌握遠東百貨受到外部關注之永續議題。

遠東百貨與不同利害關係人之間皆設有專屬且多樣之溝通管道，詳細之利害關係人溝通管道、頻率，以及其所關注的重大性議題列表如下：

利害關係人	溝通管道與頻率	關注的重大性議題	對應章節
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 顧客意見調查 / 定期 VIP座談會 / 每月 通訊軟體 / 每周2次 電子廣告傳單 / 每日 客服專線、電子郵件 / 不定期 官方網站、社群網站、媒體廣告、文宣品 / 不定時 	企業形象 / 公共關係 產品與服務品質 顧客關係維護 食品安全 商場安全	公益慈善 產品與服務 顧客滿意度與申訴管道 顧客隱私 餐飲安全 購物環境 綠色消費
供應商 / 承包商 / 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 【活動廠商】 座談會 / 不定期 專線、通訊軟體、電子郵件 / 不定時 廠商會議 / 不定時 【裝修廠商】 勞工安全衛生協議組織週會 / 每週 專線、通訊軟體、電子郵件 / 不定期 廠商會議 / 不定期 廠商驗收評鑑 【勞務廠商】 勞工安全衛生協議會議 / 不定期 【設備維護廠商】 廠商會議 / 不定期 工程發包、監督及追蹤 / 不定期 	經營與投資策略 誠信經營 法規遵循	營運概況 風險管理與因應

利害關係人	溝通管道與頻率	關注的重大性議題	對應章節
專櫃廠商	<ul style="list-style-type: none"> 廠商聯誼會 / 每月 廠商面訪 / 定期 	經營與投資策略 營運績效 誠信經營 產品與服務品質 顧客關係維護 企業形象 / 公共關係	營運概況 治理架構 購物環境 產品與服務 餐飲安全 顧客滿意度與申訴管道
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工意見信箱、專線 勞資會議 / 每季 績效考評 / 每月 月會、季會、行政週會 教育訓練 職業安全衛生委員會 	經營與投資策略 公司治理 營運績效 誠信經營 風險管理 法規遵循	事業概覽 營運概況 治理架構 風險管理與因應 員工關懷
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 專線、電子郵件、通訊軟體、社群網站 媒體餐敘 記者會 	經營與投資策略 營運績效 風險管理 社區投資與慈善公益	營運概況 治理架構 風險管理與因應 社會共融 公益慈善
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 消防及勞安檢查、講座 / 定期 專線、電子信箱及會議 / 不定時 公開資訊觀測站 公文函 	公司治理 誠信經營 風險管理 食品安全 商場安全 法規遵循	營運概況 治理架構 風險管理與因應 綠色營運 友善環境 綠色消費 購物環境 產品與服務 餐飲安全
股東 / 投資人	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 / 每年1次 官方網站 公開資訊觀測站 法說會 / 不定期 財務報告、公告及申報 / 每季 	經營與投資策略 公司治理 營運績效 誠信經營 風險管理 法規遵循	事業概覽 營運概況 治理架構 風險管理與因應
關係企業	<ul style="list-style-type: none"> 關係企業聯席會 / 每年 月會 專線及電子郵件 / 不定期 	經營與投資策略 營運績效 風險管理 法規遵循	事業概覽 營運概況 治理架構 風險管理與因應
社區	<ul style="list-style-type: none"> 專線及電子郵件 / 不定期 行銷活動 / 不定期 	企業形象 / 公共關係 社區投資與慈善公益 法規遵循	綠色營運 友善環境 社會共融 公益慈善
NGO	<ul style="list-style-type: none"> 活動、專案合作 / 不定期 專線及電子郵件 / 不定期 會議、面訪 / 不定期 	企業形象 / 公共關係 社區投資與慈善公益	綠色營運 友善環境 綠色消費 社會共融 公益慈善

1.5.2 重大性議題鑑別

為確認報告書應揭露的內容與合適的報告邊界，遠東百貨參考AA1000當責性原則標準（AA1000 Account Ability Principles Standard）及全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）有關報告書內容揭露及重大考量面的判斷原則，進行重大性議題的鑑別。重大性議題鑑別流程如圖：



鑑別

本年度報告書內容揭露範圍以遠東百貨股份有限公司總公司，及台灣十家分公司為主。重大性議題的選擇係依據遠東百貨員工日常營運狀況、國內同業所關注議題、永續發展趨勢及產業時事，列舉利害關係人所關注及對本公司的經濟、環境及社會衝擊性高的議題，共21項重大性議題。此外，我們更進一步確認各項重大性議題在整體價值鏈中之重要性。

百貨業的產業價值鏈上中下游之關聯性，主要是由位居上游提供商品的專櫃廠商和中游提供銷售場所的百貨公司及下游前來購買商品的消費者所組合架構而成。

專櫃廠商：
提供商品

百貨公司：
提供服務與
銷售場所

消費者：
購買商品

排序

重大性議題之排序評估方式則由遠東百貨各單位代表根據各議題於組織內或組織外的經濟、環境、社會衝擊程度，以及對利害關係人之影響、回應及透明程度等作為指標進行整體評量，並透過統計與量化分析鑑別各議題之影響與衝擊程度。

確認

由高階主管確認重大性議題鑑別與排序之初步成果，接著根據高階主管的見解及建議調整，以確保結果符合GRI完整性及利害關係人包容性原則。

檢視

未來將強化我們與利害關係人的雙向且即時的多元溝通管道，以確實掌握利害關係人的需求及期待，並主動積極回應其所關注的議題。下一年度將規劃分階段擴大報告書範疇，檢視流程可幫助我們確認報告書有完整包容組織外個體之經濟、環境與社會績效，作為來年鑑別重大性議題的參考。

我們依循GRI的「界定報告內容的流程」之原則，鑑別出21項關注議題，經由排序可劃分為12項高度優先揭露之重要議題及9項中度優先揭露之次要議題。高度優先揭露之重要議題包含「誠信經營」、「企業形象 / 公共關係」、「公司治理」、「產品與服務品質」、「法規遵循」、「商場安全」、「食品安全」、「顧客關係維護」、「風險管理」、「營運績效」、「經營與投資策略」、「社區投資與慈善公益」。遠東百貨一直以來秉持誠信經營的原則，具有完善的治理制度及管理，才能因應各種外在環境的風險；以百貨零售業而言，利害關係人對遠百的產品與服務品質有高度期待；在追求經濟發展時，遠百透過社區投資和慈善公益活動降低社會衝擊。此12項議題屬於遠東百貨之現階段所著重的經營重點與永續發展策略，因此本報告書將會深度說明這些議題相關之管理方針與績效，成為本報告書的核心。

中度優先揭露之次要議題亦對遠東百貨具有重要意義，也是我們邁向永續發展的重大考量面，部分議題如「能資源管理」、「環境衛生與廢棄物管理」、「員工培訓和能力發展」、「員工薪資與福利」、「個人資訊安全」、「職業安全與衛生」為本公司經營管理的根本，在本報告書會說明我們長年來持續累積與經營的成果、現況及未來規劃。基於目前產業發展現況及大環境趨勢的考量，我們已辨識其餘議題如「溫室氣體排放」、「供應鏈管理」、「綠色產品及服務」對本公司具有長期的顯著影響，亦是現階段正在精進的永續營運作為，因此在本報告書會說明現階段的挑戰或未來規劃。

遠東百貨2014年度報告揭露的21項重大性議題以矩陣圖方式呈現如圖；遠東百貨之重大性議題及其在價值鏈中的重要性，以及與GRI G4指南各考量面的對應如表：

重大性議題分析矩陣



重大性議題	對應GRI G4的重大考量面	組織內		組織外			
		遠百總公司	遠百分公司	消費者	專櫃廠商	供應鏈	投資人
誠信經營	· 反競爭行為 · 倫理與誠信	●	●	●	●	●	●
企業形象 / 公共關係	· 市場形象 · 利害關係人議合 · 社會衝擊問題申訴機制	●	●	●	●	●	●
公司治理	· 組織概況 · 報告期間組織變化 · 對外部倡議的承諾 · CSR委員會	●	●				●
食品安全	· 產品及服務 · 顧客的健康與安全 · 產品及服務標示 · 行銷溝通	●	●	●	●	●	
商場安全	· 顧客的健康與安全	●	●	●	●	●	
法規遵循	· (環境)法規遵循 · (社會)法規遵循 · (產品)法規遵循	●	●		●	●	●
產品與服務品質	· 產品及服務	●	●	●	●	●	
營運績效	· 經濟績效	●	●				●
經營與投資策略	· 經濟績效	●					●
顧客關係維護	· 顧客滿意度調查	●	●	●	●		
社區投資與慈善公益	· 當地社區 · 間接經濟衝擊	●	●				
風險管理	· 反貪腐	●					●

重要議題

重大性議題	對應GRI G4的重大考量面	組織內		組織外			
		遠百總公司	遠百分公司	消費者	專櫃廠商	供應鏈	投資人
個人資訊安全	· 顧客隱私	●	●	●			●
職業安全與衛生	· 職業健康與安全	●	●		●	●	
供應鏈管理	· 供應鏈描述 · 採購實務	●	●		●	●	
員工培訓和能力發展	· 訓練與教育	●	●		●		
員工薪資與福利	· 員工 · 福利計劃 · 各據點聘雇情況 · 勞僱關係 · 勞/資關係 · 員工多元化與平等機會 · 女男同酬 · 勞工實務問題申訴機制 · 不歧視 · 強迫與強制勞動 · 原住民權利 · 人權問題申訴機制	●	●				
環境衛生與廢棄物管理	· 整體情況 · 廢汙水和廢棄物 · 交通運輸 · 環境問題申訴機制	●	●		●		
綠色產品及服務	· 產品及服務	●	●	●	●	●	
能資源管理	· 能源 · 水	●	●				
溫室氣體排放	· 排放	●					

次要議題

註：●表示議題會在此邊界產生衝擊



Lead a Green Life

E

2 · 百貨業CSR的最佳實踐

環境績效總覽

年度總用電度
減少4%

榮獲
綠建築銀級標章

全台唯一
環保百貨

認養行道樹
投入新台幣
420,000元

榮獲經濟部
產業節能標竿獎

太陽能板發電
42,215度

2.1 綠色營運

生根於台灣，也深耕於台灣，遠東百貨四十多年來與台灣這片土地共生共榮，不曾忘本。細心做好能資源管理是我們的基本責任，成為永續發展之綠色企業，更是我們的永恆理念。

2.1.1 節約能源，善用資源

台灣屬於亞熱帶海島型氣候，過往四季如春的天氣型態，近幾年漸漸出現異常氣候現象，暴雨、乾旱、劇烈颱風、強力鋒面等災害輪番侵襲，使得氣候變遷議題越來越受到重視。氣候變遷對於都市所帶來的問題有溫室效應與熱島效應，兩者皆會造成氣溫上升，迫使遠東百貨面臨空調用電量上升的風險，加上政府逐年調漲電費，因此節約能源不啻是我們必須積極著手執行之措施。

截至2014年底，遠東百貨總公司與分公司皆由總務部統一執行電力管理，2015年開始由工程部專責管理及監控公司電力使用狀況，配合遠東集團節電政策，以每季節約5%電力為管理追蹤目標。自2012年開始，於各分公司推行傳統燈泡汰換措施，將壽命到期之傳統燈泡更換為LED (Light Emitting Diodes) 節能燈泡，其推行方式除了依據各分公司之建築物所有權狀況、室內硬體設備規格等，逐年更換LED燈泡之外，也於專櫃改裝時建議廠商裝設LED燈泡，近三年之更換成果統計如表：

遠東百貨2012年至2014年燈泡汰換統計表

分公司	LED節能燈泡			傳統燈泡		節約能源量 (傳統燈泡總瓦數-LED燈泡總瓦數)*營業時間(千度)	燈泡節電效益 (傳統燈泡總瓦數-LED燈泡總瓦數)/傳統燈泡瓦數
	LED數量(顆)	總瓦數(瓦)	汰換費用(新台幣)	數量(顆)	總瓦數(瓦)		
遠百寶慶店	1,755	41,263	1,799,421	1,755	111,386	833	62.95%
遠百板橋店	1,052	11,468	600,280	2,900	147,080	1,611	92.2%
遠百桃園店	1,568	20,180	1,032,515	1,568	89,550	824	77.47%
台中大遠百	148	4,475	201,000	148	16,180	139	72.34%
遠百嘉義店	2,289	33,191	1,885,450	2,289	98,005	770	66.13%
台南大遠百	3,307	40,311	2,526,687	3,307	206,735	1,977	80.5%
高雄大遠百	2,077	41,741	1,649,100	2,077	213,950	2,046	80.49%
遠百花蓮店	927	11,134	596,029	927	48,725	447	77.15%
總計	13,123	203,763	10,290,482	14,971	931,611	8,647	78.13%

註1：板橋大遠百建置時已全面安裝CDM、LED燈具，2013至2014年藉由規劃可分區控制的多迴路燈光，以及減少不必要的照明，達成降低用電量的目標。燈泡節電效益61.96%。

註2：新竹大遠百以改裝時採用LED照明的方式取代汰換燈泡，燈泡節電效益。

自2012年至2014年，遠東百貨各分公司累計汰換傳統燈泡數量達14,971顆，更換燈泡所投入之總經費累計為新台幣10,290,482元，照明電力需量由931,611瓦降為203,763瓦，取代傳統燈泡的節電比例達78.13%。以三年營業時間約11,880小時計，總節約電量為8,647千度；以流動電費每度3元計算，三年營業時間共節省新台幣25,940,502元。台中大遠百更換節能燈泡之數量最少，主要因為該商場之照明設備多數已於建造時規劃安裝LED燈，公共區CDM-T燈泡採故障時汰換LED的方式；板橋大遠百則於商場建置時即以LED燈為主要照明，故未有更換LED燈泡紀錄，而以規劃可分區控制的多迴路燈光以及減少不必要的照明為其主要節約能源措施，自2013年至2014年，共減少3,468顆高耗能燈泡，平均節約61.96%之用電量。

遠東百貨固定之用電設備為照明及空調系統，以保持日常商場營運，提供顧客舒適照明及清新之室內溫度與空氣品質。遠東百貨屬於非生產性質行業之能源大型用戶，營運據點全台最廣，因此節約能源始終是我們在環境上的主要課題。為有效管理電力，遠東百貨定期監控並檢視電力使用量，2012年至2014年之年度用電量如表：

遠東百貨2012年至2014年度用電量(不含總公司)

分公司	2012年用電量(千度數)	2013年用電量(千度數)	2014年用電量(千度數)	2014年度與2013年度之差異
遠百寶慶店	10,896	10,564	9,827	-6.97%
遠百板橋店	19,527	18,958	17,537	-7.50%
板橋大遠百	38,079	37,125	37,258	0.36%
遠百桃園店	16,946	14,954	13,717	-8.28%
新竹大遠百	24,963	23,827	23,057	-3.23%
台中大遠百	48,675	46,116	42,818	-7.15%
遠百嘉義店	5,000	4,614	4,209	-8.77%
台南大遠百	19,628	19,152	18,531	-3.24%
高雄大遠百	30,698	28,812	27,790	-3.55%
遠百花蓮店	11,792	11,654	11,442	1.83%
合計	226,204	215,776	206,186	-4.44%

註：本表之統計標的不含遠東百貨總公司，主要因為各分公司之營業時間長、營運面積大，相對之下遠百總部所占總用電量之比例便極少：2012年為0.35%，2013年為0.37%，2014年為0.37%。

以遠東百貨整體用電量來看，2014年總用電量較2013年減少4%。其中遠百嘉義店在內部推動節能措施（如汰換傳統燈泡、調節空調溫度等）之成效顯著，2014年用電量較2013年減少8.77%；其他分公司之年度用電量皆呈現下降趨勢，僅板橋大遠百因2014第四季增加B棟賣場及停車場之使用空間，故用電量較前一年增加0.36%。

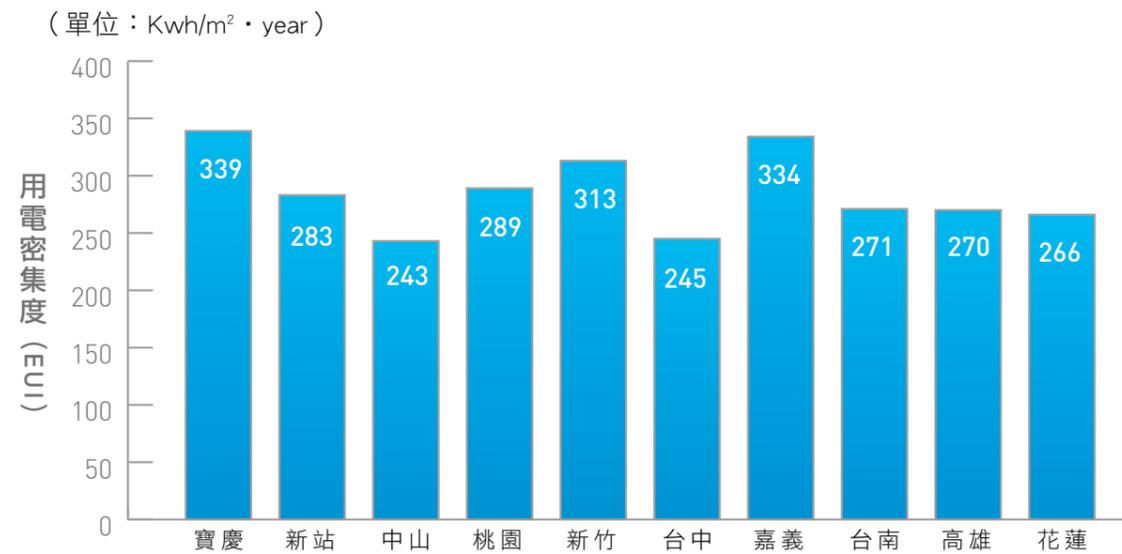
在營業額與來客數同時增加的情況下，遠東百貨各分公司自2012年至2014年之用電量依舊維持逐年下降之趨勢，顯見我們在電力管理上努力改善、用心經營之成果。而遠東百貨不只每年交出漂亮的節約能源成績單，在同業之間更是電力管理的模範生，2011年至2013年之節能績效榮獲經濟部頒贈產業節能標竿獎，是百貨業當中唯一得獎公司，成為國家節能政策推動之典範。

根據能源局統計各主要建築類型之能源用戶用電密集度（EUI, Electricity Use Intensity, 單位面積年耗電量密度：Kwh/m²·year），百貨公司為第二，僅次於電信公司之機房，可見百貨商場能源消耗之龐大，遠東百貨統計2014年各分公司之用電密集度如圖：

遠百總經理接受經濟部次長頒發產業節能標竿獎

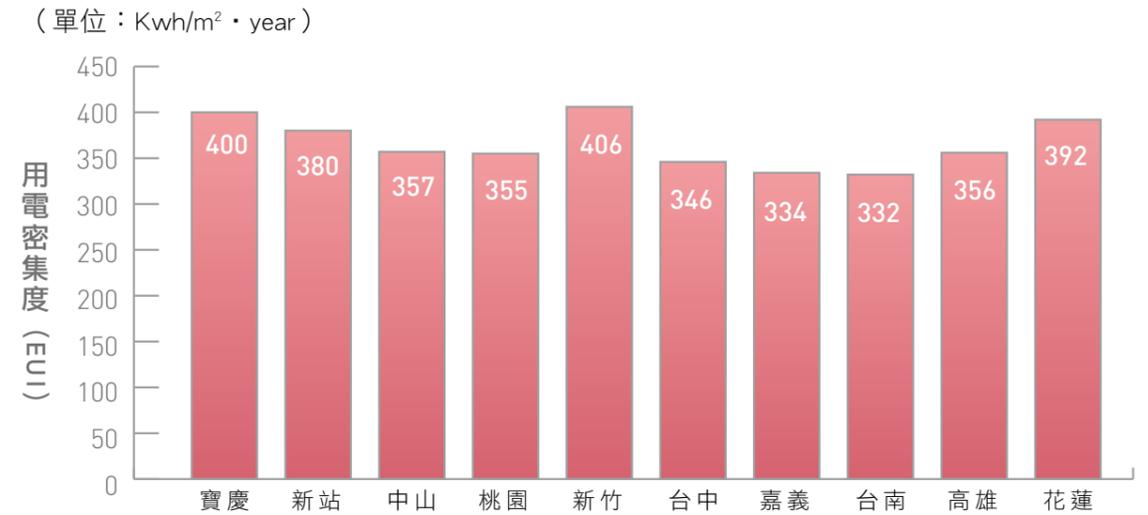


遠東百貨2014年各分公司用電密集度



註：台南大遠百數據為成功店與公園店合併計算

遠東百貨2014年各分公司用電密集度（扣除停車場面積）

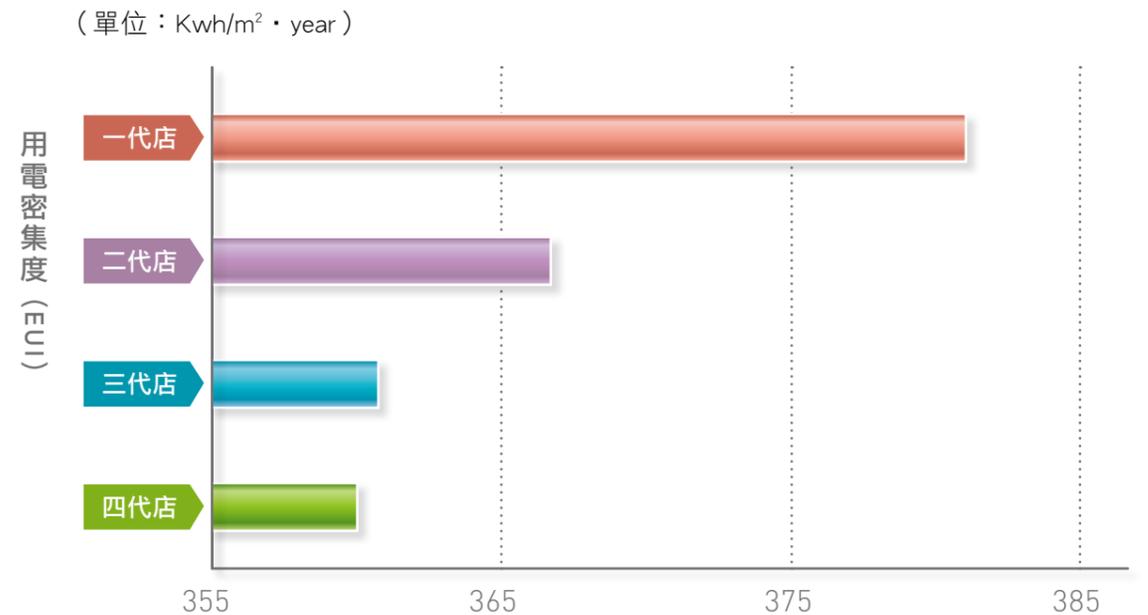


註：台南大遠百數據為成功店與公園店合併計算

由各分公司之用電密集度圖表可看出，台中大遠百雖為遠百單店面積最大之百貨商場，但是與其他分公司相比，其用電密集度相對偏低，主要由於台中大遠百為一間綠能科技之環保百貨，有關台中大遠百之詳細說明，請參考本篇之「綠色消費」章節。

遠東百貨長期推動節約能源，近年來在新型商場之硬體設計上亦規劃諸多節能設施，若以一代店至四代店做區分，比較各類店型之用電密集度平均值，可清楚看出遠東百貨每代店型之用電密集度呈現逐代下降之趨勢。

遠東百貨2014年各代店型用電密集度（扣除停車場面積）



遠東百貨各分公司推行節電措施不遺餘力，總公司亦於內部推動節能管理公約，公約內容如下：

- 午休時間請關閉照明及各項事務設備
- 辦公室內不得當使用個人電器
- 空調請以適溫、適量為原則開啟，最後離開辦公室之同仁請關閉開關
- 離開座位請關閉檯燈
- 下班時間茶水間各項電器須關閉電源

氣候變遷為遠東百貨帶來的風險不只有電力管理，水資源也是需要重視的項目之一。遠東百貨所使用之水資源皆為自來水，統計2013年至2014年之年度用水量如下：

分公司	2013年用水量 (千公秉)	2014年用水量 (千公秉)	2014年度與2013年度之差異
遠百寶慶店	85	83	-2.27%
遠百板橋店	161	160	-0.30%
板橋大遠百	318	336	5.70%
遠百桃園店	133	126	-5.15%
新竹大遠百	196	206	4.89%
台中大遠百	356	351	-1.62%
遠百嘉義店	33	30	-9.48%
台南大遠百	149	160	7.81%
高雄大遠百	236	256	8.47%
遠百花蓮店	47	47	-0.32%
總用水量	1,714	1,755	2.40%
用水強度 (用水度數/營業總額-新台幣億元)	4,323	4,147	-4%

註：數據揭露以自來水公司的水費單度數為依據。台中大遠百雖有進行雨水回收，然回收量計算困難，故不另行扣除。

遠東百貨總務部按季統計各分公司2013年至2014年用水次數，並每季定期管理追蹤用水量，一旦發現用水量異常狀況，便會立即調查原因。2014年遠東百貨總用水量雖較2013年度增加2.40%，然而2014年總營業額較2013年高出26.7億，因此2014年用水強度反而較2013年減少了4%，足見遠東百貨在致力於業績成長的同時，亦時刻關注水資源管理議題。根據用水量異常調查結果，2014年較2013年增加的主要原因大多為大型餐飲廠商進駐，另外還有消防灑水訓練、新櫃位開幕營運、業績成長、水塔清洗、空調清洗與檢修、循環管路破孔修理、發電機水箱漏水修理、消防灑水管路修理、空調區域汞更新管路重置、外牆清洗、舉辦需水量高之戶外大型活動等。若是因設備問題而造成用水量增加，會要求分公司修繕改進，並追蹤檢討改善狀況。

2.1.2 運輸管理，排碳減量

遠東百貨於遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百均設有平日接駁交通車，途經捷運站、火車站及當地主要交通路線；台南大遠百設有往返於前鋒路與公園路之間的交通車；遠百嘉義店則是於假日提供停車場接駁服務，提供購物民眾舒適安全的交通選擇。板橋市區與新竹市區皆有交通壅塞的問題，接駁車的設置可有效紓解百貨週年慶、活動檔期所造成的車潮，降低周邊環境的排碳量；鼓勵民眾搭乘大眾交通工具再轉乘接駁車，亦能減輕民眾在購物過程中因交通運輸而產生的環境衝擊。2014年遠東百貨租賃接駁車之總費用為新台幣10,513,596元。另外，遠東百貨各分公司皆有租賃公務車，員工因公出席會議及活動時，鼓勵員工申請公務車共乘前往，2014年公務車租賃總費用為新台幣2,272,111元。

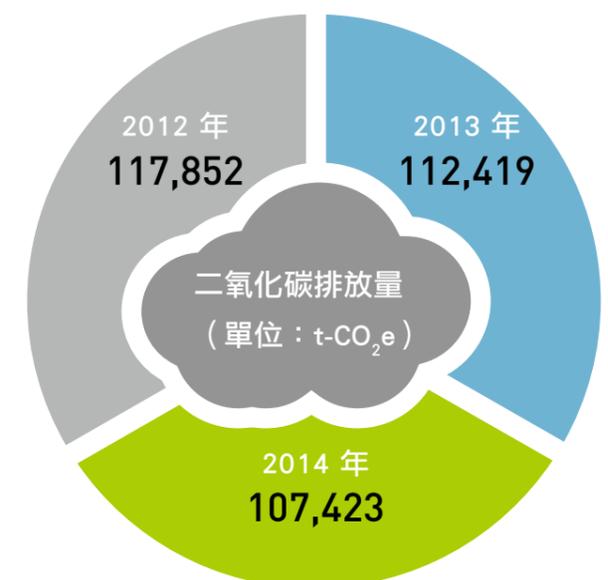
2014年遠東百貨各分店接駁車班次與乘載量

板橋大遠百 遠百板橋店	新埔線：平日24班次，假日42班次	班車乘載量 20人
板橋大遠百 遠百板橋店	遠東通訊園區線：平日10班，假日12班	班車乘載量 20人
新竹大遠百	72班	班車乘載量 36人
台南大遠百	平日19班 / 假日20班	班車乘載量 18人

遠東百貨二氧化碳排放量試算

遠東百貨尚未針對溫室氣體排放進行相關查證，目前僅參照能源局2014年公告電力排放係數試算二氧化碳排放量，計算結果如表，未來將規劃由外部查證機構進行溫室氣體盤查。

深耕台灣多年，斯土斯情，皆是遠東百貨所關懷。我們愛護環境的心，不僅只限於百貨購物動線與周遭環境，而是更進一步與地方政府配合，代售觀光護照，舉辦在地旅遊、美食及文化藝術活動，結合地方之大眾交通網絡，推動低碳旅遊，減少遊客開車所造成之碳排放。



註1：能源局公告2014年電力排放係數0.521公斤CO₂e/度

註2：本表數據來自十家分公司之總用電量，不含總公司之用電度數

【亮點故事】板橋大遠百的接駁叮噠車

板橋大遠百將接駁車打造為英倫風格的紅色叮噠車，巧妙搭配大遠百的主題情境式商場，突破以往接駁車沉悶刻板的巴士造型，吸引大人小孩體驗搭乘叮噠車的趣味，載著顧客的期待與夢想，前往充滿異國情調與童話氣氛的板橋大遠百。



2.1.3 綠色計畫，新北地標

遠東百貨板橋購物中心二期辦公大樓於2010年動土，規劃於2015年啟用，由集團企業遠東建築經理股份有限公司設計規劃，並在2014年通過內政部綠建築評估辦法之綠化量指標、基地保水指標、日常節能指標（空調節能與照明節能）、二氧化碳減量指標、廢棄物減量指標、室內環境指標、水資源指標、污水垃圾指標等八大指標，取得台灣綠建築（Ecology, Energy saving, Waste reduction and Health, EEWH）銀級標章。本辦公大樓在規劃建造期間進行植栽維護與生態綠化，結構採用輕量化設計，高樓層以鋼骨建築構造，可有效減低一般RC鋼筋混凝土施工階段所產生的粉塵，並減少建材的使用量，同時也針對施工產生之粒狀汙染物進行防塵與清洗等防治措施，降低廢棄物之產生。另外，辦公大樓採用各種節能環保設計，內部裝設節水馬桶、小便器與省水水龍頭，餐廳設置油脂截留設施等。50層樓之遠東百貨企業總部大樓(Mega Tower)是新北市最高建築物，預期落成啟用之後將成為新北市著名地標。

遠東百貨綠建築銀級標章證書



2.2 友善環境

2.2.1 廢棄回收，創造價值

百貨商場之日常營運會產生民生垃圾、廚餘與廢油，成為遠東百貨廢棄物處理之重點。遠東百貨於辦公場所及營運商場將一般廢棄物分類為可回收及不可回收，分類後之廢棄物皆交由專業廢棄物處理廠商分別進行回收或焚化，統計2012年至2014年廢棄物處理量如表：

2012年至2014年廢棄物處理總量

年度	2012	2013	2014
回收處理廢棄物總量 (公斤)	823,000	981,000	983,000
焚化處理廢棄物總量 (公斤)	5,844,000	5,844,000	6,024,000
合計廢棄物總量 (公斤)	6,667,000	6,825,000	7,007,000

註：回收處理之廢棄物總量數據來自各分公司統計，焚化處理之廢棄物總量數據來自與廢棄物處理廠商所簽訂之合約。

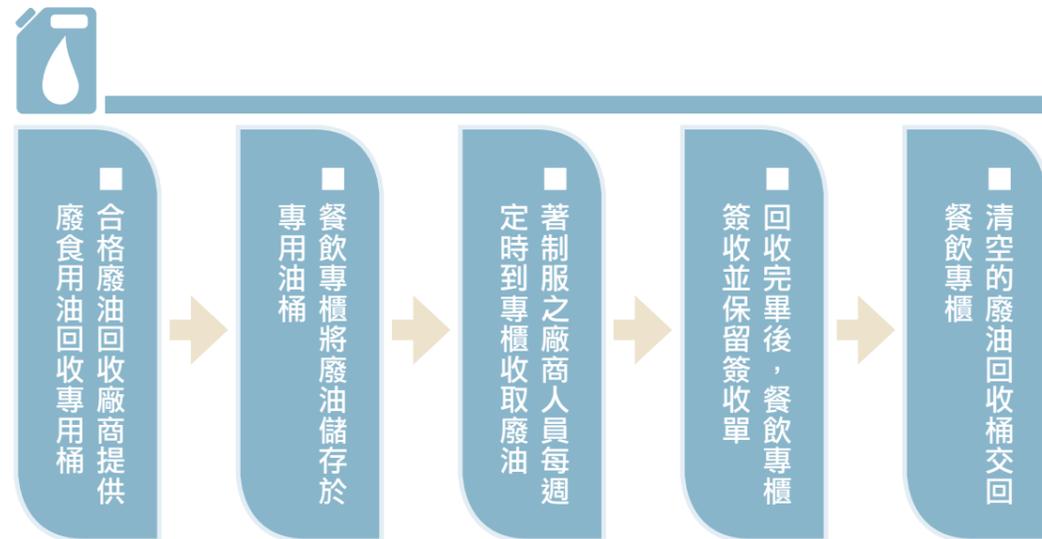
2012年至2014年廢棄物處理經費 (新台幣)

年度	2012	2013	2014
金額 (新台幣)	16,618,176	16,618,176	17,052,156

註：廢棄物處理費用數據來自與廢棄物處理廠商所簽訂之合約。



各營運分公司美食餐廳之廚餘與廢油回收亦委由專業廢油回收廠商處理，用油量高的餐廳會針對每日使用之廢油進行回收，遠東百貨除了統計各餐廳回收量多寡之外，也負責控管回收廠商之回收時間、頻率、流程等，並監督回收廠商是否合格。



面對廢棄物與環境相關議題，遠東百貨始終兢兢業業，謹慎處理，2014年沒有任何違反環境法規的事件。

我們除了積極處理自身廢棄物，也與專櫃廠商合作，鼓勵顧客珍惜資源，將使用完畢或不再使用之商品或包材由門市進行回收，並且舉辦環保創意活動，化腐朽為神奇，與購物民眾攜手為廢棄物創造新價值。

遠東百貨資源回收相關活動

回收項目	回收方式	廢棄物處理方式
 化妝品空瓶	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 化妝品牌不定期舉辦回收，可兌換Happy Go點數、試用品...等等（台中大遠百、台南大遠百） ✓ 配合地球環保日，於分公司各樓層放置回收桶，再由清潔公司集中至回收站處理（板橋大遠百） 	由專櫃廠商統一寄回品牌公司，交由專業資源回收廠商處理
 內衣	內衣品牌定期舉辦內衣回收活動，舊內衣可兌換新品折價券（台中大遠百）	寄回品牌總公司進行分類，內衣鋼圈回收再利用
 女鞋	舊鞋回收可享新鞋優惠及兌換當季保養贈品（台中大遠百）	由分公司統一處理
 牛仔褲	舊牛仔褲改造創意比賽（台南大遠百）	賦予回收物品新生命
 廢手機、廢電池	由超市櫃台進行回收（台南大遠百）	交由環保局處理

【亮點故事】低碳台南熊環保

台南大遠百與台南市政府環保局合作舉辦「低碳台南 熊環保」活動，以兌換Happy Go點數的方式，鼓勵民眾回收廢手機和電池，並舉辦注意「熊」出沒裝置藝術展，不定時於百貨商場各處展出以回收紙製作的台灣黑熊、貓熊、北極熊等，可愛的紙塑熊吸引遊客與購物民眾駐足觀賞，也成功宣導低碳環保、廢棄物回收再利用的概念。



2.2.2 降低汙染，保護環境

百貨公司的商場經常進行樓面或店面之改裝，無論於日間裝修或是夜間材料搬運時，都會產生噪音與粉塵汙染，影響附近居民。遠東百貨設立「承攬人管理規章」，要求施工期間，工程承攬廠商應確實遵守空氣汙染防治法、水汙染防治法、廢棄物清理法、噪音管制法及其他相關環保法令，如有違反規定，依據合約規定及本規章違規罰則處分。此外也針對拆除與裝修作業，設立「拆除/裝修作業之安全衛生管理規範」，規定拆除過程中所產生之粉塵、噪音、噴漆等應有確實防護、阻隔與處理措施；拆裝工程產生之廢棄物，包括所有垃圾、廢物，均應於每日收工前將施工現場清理乾淨，不得堆積儲放，工程廢料垃圾須每日打包搬運至本公司指定場所集中堆置後，由合格廠商統一清運；我們亦要求夜間作業人員應特別注意各項施工作業、動火作業安全及施工車輛、人員、作業所造成環境噪音等危害。2014年遠東百貨無任何經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊案件。

此外在日常營運時，商場建築外的散熱水塔等設備也會產生噪音，因此我們請專業廠商於水塔加裝消音罩，減低附近居民所遭受到的噪音困擾。百貨停車場車道之排煙口則可能對附近居民造成空氣汙染問題，我們已於排煙出口加裝活性炭濾網，積極降低對附近環境之影響。

我們愛護環境的用心，更延伸到商場周邊之行道樹與綠地。台中大遠百與高雄大遠百皆有認養路樹與植栽綠地，台南大遠百則是認養廣二廣場公園（安東坊文化園區），為都市景觀綠化盡一片心力，讓民眾在前往商場消費時，也能感受到沿途行道樹欣欣向榮的朝氣。另板橋大遠百規劃於2015年認養新站路地下連通道之手扶梯與電梯維修養護。

遠東百貨認養行道樹之動機與投入

台中大遠百

- 認養區域：台灣大道側5米寬及市政北七路側2.5米寬人行道空間
- 認養動機：為繁榮都市景觀、提高公共設施之維護效能，以整體景觀設計構想，達到本市環境綠美化之需要，創造優質都市生活品質
- 2014年養護經費（以投入人時估算）：約新台幣240,000元
- 負責範圍：每日派員清掃落葉、垃圾及雜物等，定期沖洗鋪面以維持人行道清潔及行人安全，每月修剪除草及人行道清潔維護

台南大遠百

- 認養區域：廣二廣場，面積1,326平方公尺
- 認養動機：市府廣二廣場與商場相接，認養本廣場可維護商場周邊景觀，並可與各類公益社會活動等配合
- 2014年養護經費（以投入人時估算）：約新台幣60,000元
- 負責範圍：平時由館內清潔人員維護，每年約修剪路樹2次

高雄大遠百

- 認養區域：高雄市苓雅區新光路24巷至新光路之L型公有人行道上 行道(路)樹*27棵、植栽綠地約20坪
- 認養動機：敦睦鄰里，回饋社會，提供優質市容與舒適休息空間。
- 2014年養護經費（以投入人時估算）：約新台幣120,000元
- 負責範圍：清潔、植栽綠化與維護，地面修繕

遠東百貨長期透過各類環保活動，推廣友善地球之理念，響應國際環保倡議，藉由百貨商場聚集人潮的優勢，提升民眾對國際環境問題的重視程度，同時也邀約民眾與我們攜手投入環境保護的行列。

2014年遠東百貨分公司舉辦之環保活動

活動時間	分公司	活動名稱	活動內容	環保意涵
3/1-3/2	遠百寶慶店	綠色和平活動 蘇門達臘虎護林宣言	宣揚綠色和平蘇門達臘虎護林宣言，以保衛印尼天堂雨林消失，保護樹苗長成大樹、再綿延為森林。	響應國際環境倡議
3/9	遠百板橋店	新北市政府農業局 植樹節贈苗活動	植樹節歡慶活動，結合公益捐發票換樹苗，呼籲民眾愛護原生棲地，並推廣台灣百合復育計畫成果及未來推廣計畫，邀請大家一起做公益。	保護生態
3/29	遠百桃園店	節電愛地球	響應「EARTH HOUR地球一小時」，特別將建築物體外部燈光於當日20:30熄燈至閉店。	響應國際環境倡議
9/27	遠百花蓮店	國稅局電子發票 宣導活動	為落實電子發票及發票無紙化，與國稅局合作舉辦宣導活動，邀請上騰中學學生穿著自己設計的衣服，搭配3C載具示範無紙化發票，現場還有摸彩活動及歌舞表演。	響應無紙化、保護森林倡議
10/3	板橋大遠百	河濱公園公益淨灘	由店長親自帶領各級主管和員工全體動員，一同騎單車至河濱公園淨灘，不僅運動強身且愛護地球做環保。	保護生態

2.3 綠色消費

2.3.1 環保紙袋，樂活購物

遠東百貨售出之商品，皆細心安放於遠百手提購物紙袋內，因此購物手提紙袋為遠東百貨消耗量最大的紙製品。考量樹木濫墾與森林保育問題，遠百採用原料符合歐盟環保指令，不含有害物質的手提紙袋，經FSC™ COC驗證通過，並使用黃豆環保油墨印刷。



2.3.2 數位消費，低碳購物

面對電子商務的快速崛起，遠東百貨近年積極整合實體店及網路通路，未來將走向全通路零售時代。與集團企業共同建構之GOHAPPY平台已經營多年，並於2014年10月推出Happy Cash電子票證，預期將在2015年新增第三方支付功能，也將於官網下開闢各館購物平台，強化線上線下互動整合，運用數位消費，打造比一般網路購物更加低碳節能的綠色消費流程。

在分公司營運方面，台南大遠百自2013年起，將停車場管理系統所使用之票券改為磁卡，原本2012年須購買305,000張票券，現在可大幅減少紙張消耗，減少森林之砍伐。板橋大遠百、台中大遠百、以及遠百花蓮店的停車場管理亦皆採用磁卡，大幅減少票券用紙量，為維護綠色環境貢獻心力。

Happy Cash發行記者會



2.3.3 綠能商場，環保領航

2011年開幕的Top City台中大遠百，為一座強調節能與多功能性的新式建築，採用彈性的節能空間規劃及全方面且多元化設計，營造出結合購物商場、電影院、停車場等多功能性用途的新式環保節能概念百貨公司。量體面積超過5萬坪，卻是最環保的百貨商場，台中大遠百外牆燈光採用省電LED燈泡面板，內裝採用綠建材，使用綠建材之總面積達139,127.06平方公尺；開放景觀空間栽植大型喬木及大量草被，供民眾休憩觀賞及增加二氧化碳代謝率，並於各樓層陽台種植總計3,000株黃金露花，以達到立面綠化效果，使整棟建築物放射出綠意盎然的生命活力，屋頂上則設置綠化元素營造視覺美觀效果。

台中大遠百採用環保太陽能發電系統發電，提供樓面部分照明，可有效節約用電，達到環保、永續、潔淨能源之運用，2013年產生38,497度電，2014年則產生42,215度電力，為百貨業再生能源運用之標竿。商場空調則是遠東百貨第一套儲冰節能空調系統，利用夜間離峰時段操作儲冰空調系統，避開尖峰時間的用電負荷，有效降低碳排放量。2014年電費節約成效為新台幣536萬元。

台中大遠百全館水龍頭皆裝置省水閥，並且建置雨水回收系統，可容納340噸雨水回收量，經處理後再利用於景觀灑水系統；建築物基地內高透水性植草磚面積多達2,300平方公尺，能有效保持土地涵養量。

種種與科技結合的綠能智慧，使得台中大遠百在容納大量消費人潮時，亦不致於消耗過多的能源與天然資源。近幾年受到氣候變遷的影響，極端天氣狀況越來越頻繁，台灣的旱象問題也愈趨嚴重，年年都必須面臨限水政策實施的難題；然而透過有效的保水與雨水回收系統，使得台中大遠百在2014年冬季旱象期間（水利署於2014年12月宣布進行第一階段限水），亦能維持正常供水，且不浪費任何寶貴的水資源，透過在綠能建築科技上的細節規劃，充分展現遠東百貨對於環境的涓滴用心。



Lead the Fashion

S

3 · 時尚潮流的先驅

社會績效總覽

女性員工占比
70%

培育
新銳設計師

員工教育訓練
總時數
32,644小時

推廣
台灣藝文之美

新進基層人員
薪資優於
基本工資44%

177場次
社會共融及
公益活動

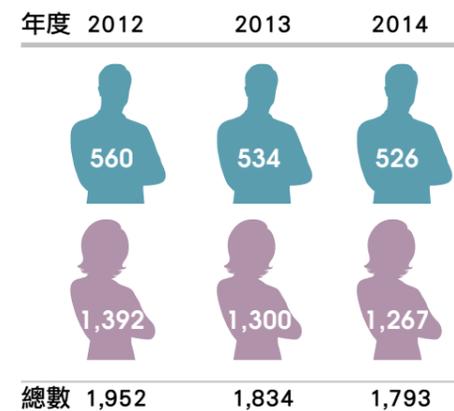
3.1 員工關懷

遠東百貨輝煌的48年歷史中，一路有全體員工的努力付出，支持遠東百貨這個大家庭。我們以誠信公正的原則對待每一位員工，給予員工應有的權利及優渥福利，讓員工在健全、平等、快樂的環境工作，並透過職涯訓練及透明晉升管道，讓員工創造自我價值，與遠東百貨一同成長。

3.1.1 幸福員工，永續夥伴

截至2014年底，遠東百貨正式員工共計1,596名，另有約聘及其他員工共計197名，約聘員工所享有之教育訓練、福利、勞動權利等同於正式員工。全體員工皆為台灣籍，男性與女性員工所占比例分別為30%和70%。遠東百貨員工平均年齡為36歲，平均服務年資11年。2014年新進員工有191名，男性與女性所占比例分別為25%和75%。離職員工共235名，其中30歲以下的離職員工占66.8%，離職率約為13%。我們雇用領有身心障礙證明之員工，由2013年的16名增加到2014年的19名。在遠東百貨的重要營運據點，雇用當地居民擔任高階管理階層之比例為100%，目前擔任主管之男性與女性員工占比分別為59%和41%。

全體員工性別結構 (含正式及非正式員工)



勞動契約

契約	2012	2013	2014
正式員工	1,731	1,702	1,596
非正式員工 (約聘與其他)	221	132	197
總數	1,952	1,834	1,793

高階主管性別分布

職級	性別	2012	2013	2014
副總級以上	男	7	8	7
	女	2	2	2
	總數	9	10	9
協理級	男	6	5	4
	女	4	4	4
	總數	10	9	8
經副理級	男	34	33	32
	女	8	8	8
	總數	42	41	40

全體員工年齡結構 (含正式及非正式員工)

年齡結構	性別	2012	2013	2014
30歲以下	男	178	154	133
	女	611	485	437
	總數	789	639	570
30-50歲	男	287	282	289
	女	717	739	737
	總數	1,004	1,021	1,026
50歲以上	男	95	98	104
	女	64	76	93
	總數	159	174	197

離職員工性別及年齡分布

年齡結構	性別	2012	佔員工總數比例	2013	佔員工總數比例	2014	佔員工總數比例
30歲以下	男	30	1.67%	28	1.56%	33	1.84%
	女	156	8.70%	113	6.30%	124	6.92%
	總數	186	10.37%	141	7.86%	157	8.76%
30-50歲	男	5	0.28%	29	1.06%	20	1.12%
	女	50	2.79%	44	2.45%	46	2.57%
	總數	55	3.07%	63	3.51%	66	3.68%
50歲以上	男	2	0.11%	4	0.22%	6	0.33%
	女	2	0.11%	2	0.11%	6	0.33%
	總數	4	0.22%	6	0.33%	12	0.67%

新進員工性別及年齡分布

年齡結構	性別	2012	佔員工總數比例	2013	佔員工總數比例	2014	佔員工總數比例
30歲以下	男	48	2.68%	23	1.28%	38	2.12%
	女	163	9.09%	58	3.23%	132	7.36%
	總數	211	11.77%	81	4.52%	170	9.48%
30-50歲	男	8	0.45%	7	0.39%	9	0.50%
	女	14	0.78%	14	0.78%	12	0.67%
	總數	22	1.23%	21	1.17%	21	1.17%
50歲以上	男	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	女	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	總數	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

3.1.2 男女同酬，機會平等

遠東百貨的人事任用以用人唯才、適才適所為宗旨，並提供高於政府規定的薪酬水準、公正的績效評估機制，及公開透明的員工晉升或轉調管道。

薪酬結構

遠東百貨的薪酬標準不分性別，而是按其學經歷、工作與能力表現、所任職務及專長技能等條件核定，且基層員工初任薪資高於勞動部規定最低基本薪資44%。除每月固定之薪金、職務加給、工作津貼、伙食津貼等，另依公司規章尚有各項獎金核發辦法，核發年終獎金、員工紅利及週年慶獎金。2014年遠東百貨依職務類型區分，主管職與一般職員之男女員工平均薪資皆高於全國男女性平均經常性薪資。女男薪資比例方面，主管職之比例為87%，一般職員的比例則為97%，接近男女同酬；業務人員女男薪資比例高達137%，主要原因是業務人員的工作性質（如客服、收銀等）較能使女性發揮專長，故女性在業務人員工作上較具有優勢，薪資相對較男性業務人員高。

員工薪資結構與國家薪資結構之比較表

薪資項目	職務類型	性別	2014
遠東百貨平均薪資 > 台灣平均薪資 (%)	主管職	男	63
		女	51
	一般職員	男	3
		女	7
業務人員	男	-48	
	女	-23	
遠東百貨基層人員 標準薪資 > 台灣最低薪資 (%)			44

註1：整體薪酬包含了薪金、職務加給、工作津貼、伙食津貼及獎金等。

註2：台灣平均薪資與最低薪資數據來自行政院主計總處。

女男薪資比例（女性平均薪資/男性平均薪資）

職務類型	主管職	一般職員	從業人員
女男薪資比例	87%	97%	137%

績效考核制度

新進員工於任職屆滿三個月及一年時，主管會透過新進員工所提交的工作心得報告與績效評估面談，協助解決新進員工在適應其職務之過程中的困難或問題，並適時給予工作指導。此外，各部門會按月對員工進行當月工作績效評估，並據以核發績效獎金，藉此督導員工的工作進度，激勵員工提升工作績效，進而優化遠東百貨的服務品質。

晉升制度

遠東百貨提供員工公開透明的晉升或轉調管道：員工任職期間將由各級主管就其學識、操守、工作能力及績效隨時加以考評，並因應工作職務、公司業務發展需求，及透過員工工作意願調查，適時安排專業訓練及職務輪調，以增廣員工歷練或晉升適任職務。員工轉調工作時，本公司均應依據主管機關法令函釋之調動五原則辦理，保障員工合法權益。

有關員工晉升或轉調之規範，除了新進員工到任時安排訓練課程外，亦於員工工作規則中明訂相關規範，並公開揭露於公司內部網站，供員工自行查閱。

此外，我們也積極鼓勵女性員工結婚生育後繼續職涯發展。2014年，結婚生育後申請育嬰假之女性員工占全體女性員工之32%，復職率為79%，留任率為114%（由於包含跨年度之育嬰假，故計算結果會有>1的狀況）。

3.1.3 保障人權，以人為本

遠東百貨重視員工人權，每位員工的勞動條件皆符合政府法規，並享有法定福利。不僅如此，我們亦提供通暢的勞資溝通管道，傾聽員工心聲。除了遠東百貨所雇用的員工之外，我們亦將關懷人權的精神推及長期進駐之專櫃員工，強制要求專櫃廠商依照本公司政策維護其員工之工作權利。

合理工時

依照勞動法令規範，遠東百貨為採行變形工時之產業，員工出勤採排班輪休制度，各部門間分工合作，遇有重要檔期活動皆事先調整與安排班表，適度調配人力，且未有強迫勞動情事，更嚴格禁止以威脅、騷擾或不人道待遇強制員工勞動。唯因百貨業行業特性，為提供顧客最好的服務，遇節慶檔期活動期間，工作業務量難免增加，針對同仁加班時數，我們均會給予補休或核發加班費，並會於每月排班時數中適當調整，使員工獲得適時休息。2014年台中大遠百因1位員工於週年慶期間當日工時超過12小時，以及少數特休未休與調整休假問題，勞動檢查違規罰鍰新台幣80,000元。我們未來將會更嚴謹管控工作時程表，以符合勞動法令工時管理機制。

禁用童工

依據本國勞動基準法規定，遠東百貨嚴格禁止僱用未滿16歲的童工，且為了確保未成年員工之身心健康與安全，我們避免安排其從事危險性工作。

保障原住民權利

身為營運地點最廣之百貨公司，遠百重視工作權之平等，不以出生地、種族等作為聘僱員工的限制。遠東百貨2014年共聘僱20位原住民，其中遠百花蓮店由於地緣關係，聘僱原住民多達11位。遠百花蓮店之營運不僅促進地區發展，增加當地居民就業機會，更透過各種偏鄉關懷活動，頻繁與當地社區溝通與議合，為原住民兒童與青少年提供多元發展及自信建立的機會，並開闢原住民與國際文化交流的管道。2014年遠東百貨未發生違反或侵害原住民權利之案例。

安心職場

遠東百貨積極杜絕、防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，讓遠東百貨成為每一位員工都能安心工作的職場。我們除了提供性別平等的就業機會，強調男女平權之外，亦訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，尊重與公平對待所有員工。如有性騷擾相關申訴發生，遠東百貨將由專責單位受理申訴意見，並進行後續追蹤處理。針對性騷擾防治議題，高雄大遠百2014年舉辦有性騷擾課程，共有37人參與，課程總時數74小時。透過完整之宣導及防範，我們建立了性別友善的工作環境，2014年無發生任何歧視及性騷擾事件。

職業健康與安全

遠東百貨遵循「職業安全衛生法」制定職業安全衛生委員會，委員共有17人，由總經理擔任主任委員，主管代表由總經理指派，職業安全衛生委員會的勞工代表，乃由全體員工投票選舉產生。依「職業安全衛生法」，職業安全衛生委員會之勞方代表須超過1/3，遠東百貨均符合法令規定。本委員會每季召開會議1次，審議、協調及建議安全衛生相關事項。依勞動部「職業安全衛生管理辦法」規定，本公司屬於中度風險事業，因此2014年正職員工並無擔任具高風險或高特定疾病發生率的職務。

台中大遠百響應勞動部推動「職場零災害」之理念，提高勞工及事業單位安全衛生意識，以消弭職業災害，並提升事業單位安全衛生自主管理能力，自2012年7月1日至2014年1月31日參與無災害工時紀錄活動，發揚團隊合作精神，同心協力促進職業安全衛生，成功獲得無災害工時紀錄之表揚。

職業安全衛生委員會勞工代表比例



*因遠百總公司、板橋大遠百與台中大遠百規模超過300人，故依法設有職業安全衛生委員會。

承攬商安全管理

遠東百貨委由外包承攬廠商執行高空作業、局限空間作業等高風險性作業。為確保承攬商在執行工作項目的人身安全，我們依照勞工安全衛生相關法令，制定本公司「承攬人管理規章」，據此要求承攬商簽訂「遠東百貨股份有限公司承攬人施工安全衛生管理承諾書」，確實瞭解並遵守本公司之安全衛生規定，及特定工作之安全衛生事項。在進場施工前，承攬商須執行作業檢點，配戴相關防護器具，以預防職業災害；如有違反規定，依據合約規定及本規章違規罰則處分。2014年度遠東百貨未發生承攬商違規事件。

台中大遠百無災害工時獎狀



員工健康與安全指標

工傷類別	性別	2012	2013	2014
工傷率 (IR)	男	0	0	0.367
	女	0.02	0.22	0.15
	總數	0.14	0.15	0.21
職業病率 (ODR)	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0
缺勤率 (AR)	男	0	0	0
	女	0.001	0.001	0.001
	總數	0.001	0.001	0.001
誤工率 (LDR)	男	0	0	5.51
	女	25	9	1
	總數	18	7	2
死亡數	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0

註：1. GRI工傷引致損失工時比率 (IR)=工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000。 2. GRI職業病引致損失工時比率 (ODR)=職業病事件總計 / 工作總時數 × 200,000。 3. GRI缺勤率(AR)=缺勤天數 / 工作總天數。 4. GRI誤工率 (LDR)=誤工天數 / 工作總時數 × 200,000。 5. 死亡數為因工傷亡的員工數。

承攬商健康與安全指標

工傷類別	性別	2012	2013	2014
工傷率 (IR)	男	0	0	0
	女	0	0	0.173
	總數	0	0	0.084
職業病率 (ODR)	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0
缺勤率 (AR)	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0
誤工率 (LDR)	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0
死亡數	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0

註：1. GRI工傷引致損失工時比率 (IR)=工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000。 2. GRI職業病引致損失工時比率 (ODR)=職業病事件總計 / 工作總時數 × 200,000。 3. GRI缺勤率(AR)=缺勤天數 / 工作總天數。 4. GRI誤工率 (LDR)=誤工天數 / 工作總時數 × 200,000。 5. 死亡數為因工傷亡的員工數。

集體協商

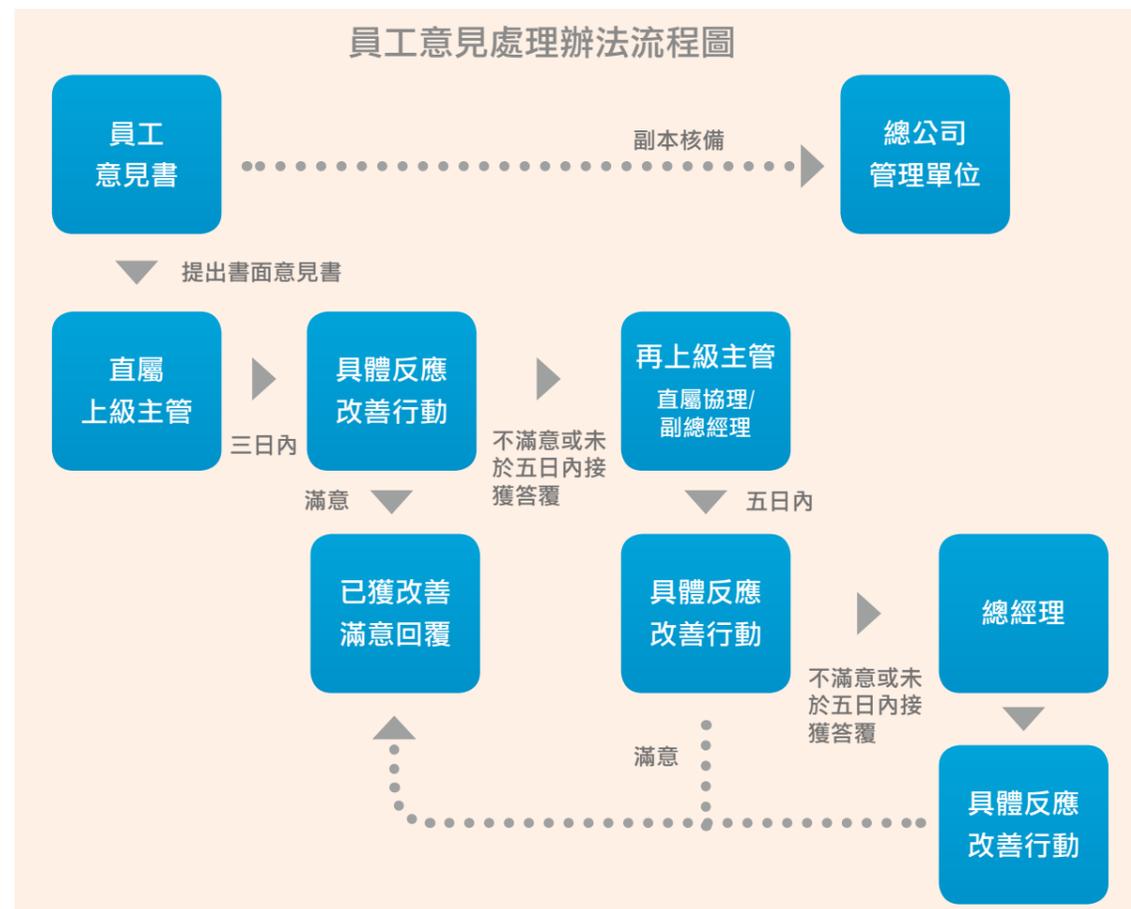
遠東百貨積極配合國家勞動政策，總公司與各重要營運據點每季舉辦勞資會議，或不定期針對特定議題召開溝通會議，藉以相互交流想法與意見，增進勞資關係和諧。

遠東百貨若遭遇重大營運變化，其影響擴及員工時，將遵循勞動基準法規定之最短預告期告知員工相關資訊，以保障員工權利，唯2014年遠東百貨未有此情事。相關諮詢或談判的提前通知，悉依勞動基準法等規範辦理，以利公司與員工彼此尋求最佳解決方案。

我們尊重員工基本勞動原則及權利，已擬定員工社團管理辦法，預計將於2015公告實施，鼓勵員工成立樂活、健康及聯誼服務類型社團，據此保障全體員工結社自由和集體協商之自由。2014年無發生嚴重危及其結社自由和集體協商情事。

員工申訴機制

遠東百貨自1990年起即訂有「員工意見處理辦法」，並依此設有員工意見箱，廣納員工建議，擴大溝通管理。我們鼓勵各階層員工意見之溝通，除依循行政系統向主管人員或相關單位提出意見書申訴反映意見外，亦會指派專人負責接受建議、解決疑難。相關員工意見申訴機制在新進員工訓練時皆詳加說明，員工申訴之最高層級為總經理。遠東百貨員工申訴管道並不侷限於內部員工申訴機制之外，對於員工經由外部管道所提出之申訴，遠東百貨亦將積極面對，妥善處理。2014年遠東百貨員工申訴意見箱未收到重大的員工申訴事件。

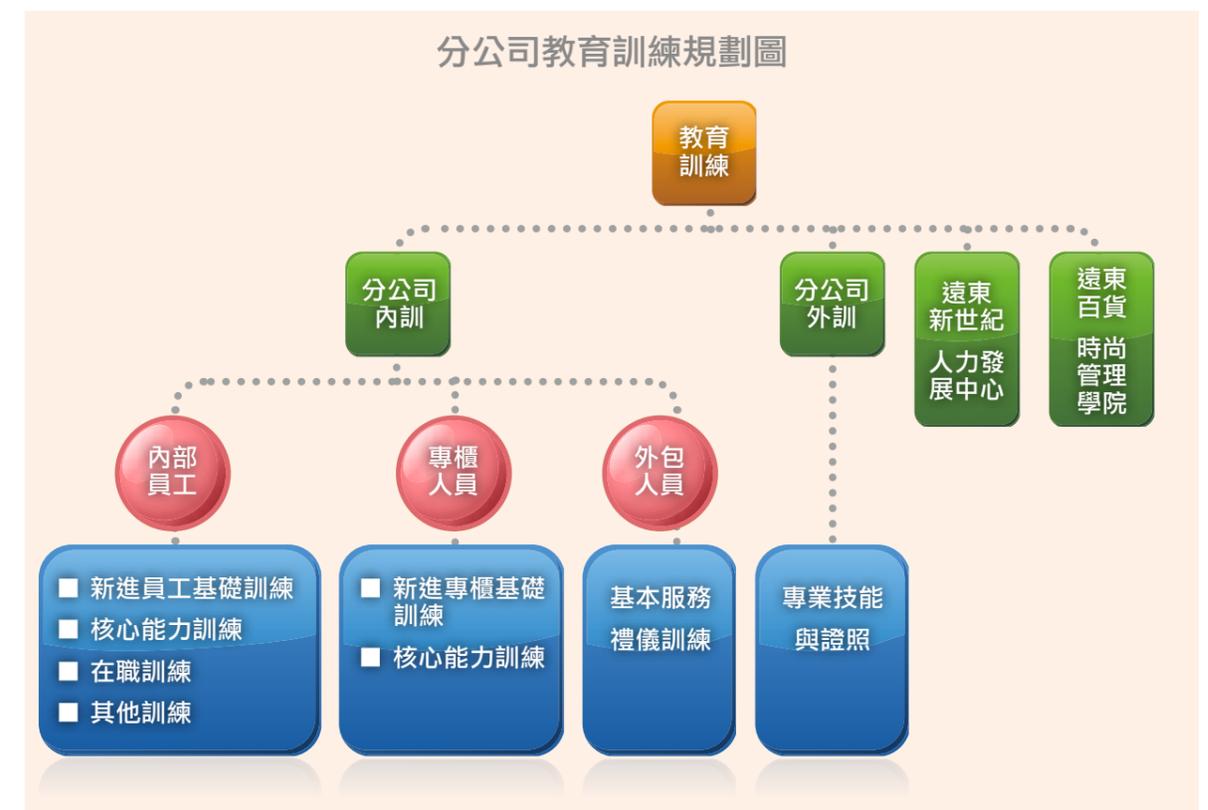


專櫃員工之勞動權利

遠東百貨專櫃廠商大多是國內外知名品牌，其員工則分佈在遠東百貨之各營運據點。專櫃員工雖然不屬於遠東百貨的正式員工，但長期與我們並肩作戰，共同提供高品質的產品與服務給顧客，無論就實際面或情感面，專櫃員工皆屬於遠東百貨大家庭的一分子。因此，我們於簽訂合約時要求專櫃廠商應依法履行保障其員工勞動人權及權利之責任，我們亦透過溝通管道瞭解專櫃員工的需求，若有發生任何違反勞動權利情事，遠東百貨則會向專櫃廠商反應，請廠商維護專櫃員工的勞動權利及尊嚴。（有關遠東百貨對專櫃廠商之管理，請參閱第四篇之「專櫃管理，攜手並進」章節）

3.1.4 人才培訓，知識共享

遠東百貨設計多元的員工教育訓練課程，以培養員工之工作能力、效率及品質，進而提升企業競爭力。此外，遠東百貨視專櫃廠商為商業夥伴，其員工素質也是遠東百貨獲取競爭優勢之關鍵基礎。



員工教育訓練

■ 新進員工訓練

我們於「員工服動手冊」中說明員工訓練與發展之相關規範，此適用於各營運據點。新進員工透過基礎教育訓練瞭解遠東百貨的核心價值、企業理念、社會責任及員工權利，可更快速融入遠東百貨的大家庭。依據聘僱新進員工的頻率，基礎教育訓練課程每半年或每年舉辦一次，且教材內容會視實際情況不斷更新。

■ 工作能力訓練

我們提供員工核心能力訓練及在職訓練 (On the Job Training, OJT)，課程內容涵蓋百貨產業趨勢、基本服務禮儀、彩妝技巧、應對客戶方式、勞工安全衛生、自我防衛技能等，讓員工可以活用所學於日常工作當中，更有效率地處理危機事件，同時幫助員工快速於工作領域中獨當一面。此外，為提升管理階層員工之能力，管理職員工可透過集團企業所安排的課程，包含主管專業技能及電腦技術類課程，提升其專業能力，同時在課程中與各分公司、關係企業之人才互相交流經驗，拓展視野並精練知識。2014年遠東百貨辦理教育訓練時數總計32,644人時。

■ 產業見習參訪

員工除在工作場所中汲取專業知識、累積賣場營運經驗外，亦可透過參訪百貨產業之標竿企業，吸收新知及學習經驗，並與其他員工分享心得及討論，讓全體員工可更瞭解國際流行訊息、市場消費變遷、顧客服務機能等議題。於2014年12月，我們遴選共33名員工遠赴亞洲流行重鎮—日本東京—參訪各大百貨賣場，期待透過生活型態的學習與精緻商品的提供，滿足消費者的需求、創造流行生活的第一品牌。

■ 身心健康訓練

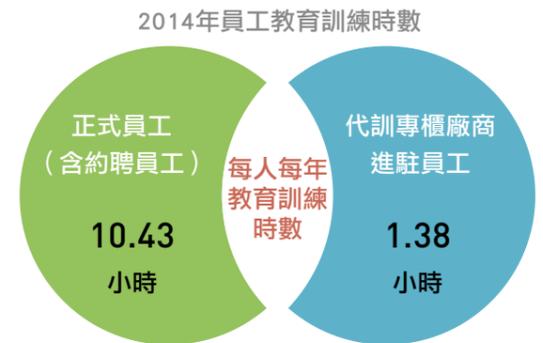
遠東百貨重視員工全人發展的身心教育，考量員工普遍工時較長及工作壓力大，造成缺乏良好的運動習慣及紓壓管道，我們邀請學術單位提供員工基本的體適能訓練課程，檢視員工的身體狀況，並教導員工簡易的紓壓伸展操，讓員工在忙碌工作之餘，可自行運用訓練體能並調適壓力。

遠東百貨教育訓練課程類型

課程類型	課程名稱	必 / 選修
基本訓練	新進人員職前訓練	必修
安全衛生	勞工安全衛生規範	必修
顧客服務	顧客服務作業規範、顧客抱怨處理、服務敏感度…等	客服及營業單位為必修，其餘為選修
商場經營	賣場營運管理、販促活動規劃、商品力管理、商品擺設與視覺陳列…等	營業單位為必修，其餘為選修
職場技能	市場調查技巧、人際關係與溝通、領導統御、談判技巧、其他專業課程（電腦、語文、財會、國貿、採購）	選修
緊急防護	消防安全編組與演練、防身術演練、自動體外心臟除顫器操作	必修

專櫃員工教育訓練

進駐遠東百貨的專櫃員工必須第一線面對顧客，不僅需符合專櫃品牌形象，更需達到遠東百貨在服務品質的高度要求。因此，我們比照遠百員工提供專櫃員工新進基礎訓練、核心能力訓練、基本服務禮儀訓練等，以精進服務品質，進而提升顧客滿意度。



3.1.5 福利遠百，攜手一生

遠東百貨除了給予員工法定福利，也提供全方位的福利措施，以實踐遠東百貨對員工的承諾，維護員工的身心健康與生活平衡。

福利計劃

遠東百貨依法成立職工福利委員會，妥善規劃及提供員工各項福利措施，除享有紅利、年終、三節等各項獎金外，另有員工購物優惠、關係企業商品折扣優惠、生日、結婚、喪葬、住院慰問、子女入學津貼補助等多項福利措施。

退休福利

遠東百貨訂有「員工退休辦法」，其內涵恪遵勞動基準法之規定。我們設有職工退休基金，確保員工退休後的生活能得到保障。舊制退休金每月按薪資百分之二提撥退休準備金，交由退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入銀行帳戶，退休金之支付則根據服務年資及退休前六個月之平均工資計算。新制的「勞工退休金條例」於2005年7月1日實施，針對選擇新制的員工，遠東百貨也依月投保金額的百分之六按月提繳至勞工保險局專戶，並每年委任顧問公司進行舊制退休準備金精算，確保遠東百貨所有員工之退休金權利。

休閒旅遊

為幫助員工抒發日常生活緊張的壓力並提升部門員工的工作士氣，各分公司不定時舉辦休閒旅遊活動。以板橋大遠百為例，2014年舉辦淡水、八里一日遊活動，透過輕鬆休閒旅遊，增進員工情誼及團隊凝聚力。新竹大遠百則是舉辦猴硐平溪一日遊，讓員工在假日能放鬆身心靈，不僅寓教於樂，也促進員工之間的感情；新竹大遠百亦由員工及眷屬組成壘球隊，於每周日晨間練習，讓大家除了工作之外也能運動健身，交流感情。

健康照顧

遠東百貨關懷員工的身心健康，為了使員工擁有良好的健康狀態，除依法辦理勞工保險、全民健康保險及團體保險外，亦提供全員年度健康檢查。

企業托育服務

我們瞭解育有子女的員工除了需要負擔托兒費用之外，更要擔心其子女是否受到妥善完整的照顧。為了讓員工可以安心工作，遠東百貨與安全可靠的文教企業合作，讓員工子女由公司所配合之文教企業托育，並享有註冊費折抵的優惠。

3.2 社會共融

遠東百貨在追求營運發展時，不僅顧及鄰近社區居民之需求，也積極善用企業核心能力，提升台灣產業競爭力，解決社會問題，創造社會價值。

3.2.1 和睦鄰里，在地深耕

遠東百貨在台灣共有10個據點，各據點之鄰近社區是我們的利害關係人之一，因此我們不定期透過各種活動及管道，與社區居民維持良好關係。

與當地社區議合

百貨商場是重要的民生消費地點，深耕各地的遠東百貨長期和當地里長保持緊密聯繫，隨時知悉社區居民問題並解決，並於日常營運工作中維護社區安全與環境，包括派駐保全人員巡視周邊街道巷弄，避免機車違規停放，以維持居民出入便利；維持一樓卸貨碼頭貨車停放秩序，避免影響週邊店家營運作業；樓面改裝施工期間，加強施工車輛及人員之管理，避免影響住戶居家安寧；定時指派清潔人員於公司週遭清理打掃，維護社區環境整潔；並定時清理商場垃圾車，減少異味散出；定期澆水，翻種土壤，整理避免花草腐蝕滋生蚊蟲。

遠東百貨商場週邊之鄰里社區可透過官網上的「聯絡我們」信箱反應意見，遠東百貨一旦接獲舉報便會主動積極瞭解原因，研擬改善方案並實際採取行動。另外針對商場週邊環境問題的處理措施，請詳見第二篇「百貨業CSR的最佳實踐」。

遠東百貨的各營運據點在籌辦及進行重要活動，如母親節、週年慶、年中慶、歲末酬賓等檔期，會吸引龐大人潮，造成車潮集中而道路壅塞。為了改善當地交通及停車問題，我們會與當地義交人員協同疏導車流、引導停車。

此外，遠東百貨也經常與社區非營利組織合作舉辦活動，並於特定節日贈送禮盒、餐點給附近的弱勢家庭，或是邀請當地居民參與節慶活動。例如高雄大遠百與社區長青學苑合作，舉辦成果發表會；台南大遠百於端午節致贈粽子給周邊24戶弱勢家庭；遠百花蓮店舉辦萬聖節變裝大賽與尋館搗蛋活動，成為當地孩童的年度盛事。

遠東百貨贊助新北市政府主辦之2014歡樂耶誕城活動，該活動自2014年11月5日開始至隔年1月初於新北市市民廣場舉行，一連串大型演唱會、假日活動及耶誕布置帶來無比歡樂的氛圍，高達240萬人次參與觀賞，吸引人潮湧入板橋大遠百與新北市政府周邊商圈，帶動當地經濟活動與觀光宣傳。本次活動由遠東集團贊助總金額合計新台幣700萬元，遠百實質贊助新台幣315萬元。

3.2.2 提攜後進，教學相長

遠東百貨精心策畫各種設計比賽、文藝活動及產學計畫等，提供台灣後進設計人才一個發揮長才的舞台，並積極培育台灣學童的創意與能力，以提升國內產業競爭力。

► 培育新銳設計師

遠東百貨積極扶植具市場潛力與時尚美學的服裝設計人才，持續與國內新銳設計師合作。首先在2013年遠百桃園店及板橋大遠百首推「3D Station」3D設計師園地，結合Design、Desire、Dream概念，讓設計師作品可在遠東百貨專櫃展示銷售，提高其品牌曝光度及知名度，並規劃未來將此概念拓展到其他分店。2014年3月，遠百板橋店以「快閃櫃」方式推出新銳設計師春夏新品，符合潮流的作品及平易近人的價格吸引消費者的注目；2014年4月遠百板橋店舉辦新銳設計師展，結合新品競標公益活動，共募得新台幣1萬元，並全額捐予乳癌防治基金會。

► 百變娃娃FUN時尚活動

2014年9月，遠東百貨舉辦「百變娃娃Fun時尚」活動，邀請國內外30位女裝設計師，為「百變娃娃」手工打造30個造型，30款「百變娃娃」於遠東百貨10個營運據點巡迴展覽，同時結合網路票選和公益競標，競標所得共新台幣12,400元，並全額捐予國際兒童單親基金會。



► 台灣服飾設計師協會暨品牌靜態展示和動態展售活動

遠東百貨長期支持MIT台灣設計原創品牌，2014年9月邀請台灣服飾設計師協會聯合舉辦「台灣服飾設計師協會暨品牌靜態展示和動態展售活動」，遠東百貨提供板橋大遠百地下1樓綠洲區場地，並串聯遠東百貨「美女子·美好卡」facebook粉絲專頁的網路資源，結合台灣知名設計師的商品，共同推出公益競標的服裝秀。台灣設計師可藉此活動提升其作品的能見度，不僅能讓顧客看見不同風格、意境、變化多端的作品，更拉近顧客與設計師的距離，使消費動能與時尚創意有更多交流的機會。活動期間共募得新台幣4,773元，全額捐贈予新北市家庭扶助中心。

► 產學儲備人才培訓計畫

遠東百貨自2013年起，透過集團總部辦公室與元智大學及亞東技術學院間之產學合作，協助校內優秀學生踏入企業進行實務歷練，同時藉由學校與關係企業的合作交流，發掘資質優秀的學生，進一步培育未來百貨零售業所需之專業人才。2014年暑假期間的每個週一，我們共安排30小時職能化系列課程：品牌認識、顧客服務、樓面職責與營運管理、市場調查、商品力管理與廠商溝通、陳列規範、樓層參訪、行銷活動規劃、記者會籌辦、消費者保護與爭議處理、客訴處理…等，共有20位學生參加培訓課程。未來遠東百貨將積極推動學習平台，加速知識流通，並導入翻轉學習模式，增加課堂師生互動與學習趨勢接軌。

► 小象展翼計畫

2014年11月至12月，新竹大遠百及台中大遠百協助伊甸基金會舉辦的年度成果展『象圈工程·小象展翼』，分別在新竹及台中館內展出國內偏遠部落孩童透過才藝資源所學習的精彩畫作。民眾經由展覽可發現孩子不凡的藝術才華及創造力，該活動也將孩童的畫作彙集成手札，希望透過公益義賣鼓勵孩子們持續創作。

► 遠百盃青少年拳擊邀請賽

2014年，遠百花蓮店與花蓮縣體育會共同舉辦「第1屆遠百樂活盃全國青少年拳擊邀請賽」。共有台北市蘭州國中、新北市五峰國中、新竹市三民國中、台中市清海國中、屏東縣崇文國中，及地主隊花蓮縣平和國中等選手齊聚；全台6所國中男、女子選手共70人參賽，賽事連續舉辦3天。此活動為全國首創戶外全國青少年拳擊賽事，藉由這項賽事，讓民眾了解拳擊運動的迷人之處，也讓台灣體育選手有場地及機會展現身手。



3.2.3 藝文櫥窗，交流平台

成為台灣與國際時尚交流的櫥窗，是遠東百貨對自身的期許。我們希望透過遠東百貨，台灣民眾能接觸國際最新時尚潮流，並且讓國外旅客看見台灣本土文化之美，促進彼此交流。

► 北濱國小烏克蘭麗麗團隊

2014年3月中旬起，遠百花蓮店支持北濱國小烏克蘭麗麗追夢之旅募款活動，多次邀請北濱國小烏克蘭麗麗團隊到遠百花蓮店廣場演出，爭取孩子們曝光的機會，盡力透過新聞媒體將募款訊息向外傳播。遠百花蓮店店長更是實際參訪北濱國小校長，瞭解實際需求，贊助30個25吋行李箱。在遠東百貨拋磚引玉，四處奔走號召各界支援孩子們的圓夢計畫之下，最後成功募得圓夢基金，北濱國小烏克蘭麗麗團隊順利在2014年7月前往夏威夷國際烏克蘭麗麗嘉年華會表演。

► 「想飛」與市民的電影約會

2014年10月，台南大遠百、國防部、台南市政府新聞及國際關係處、台南市政府觀光旅遊局、台南市政府文化局、空軍第443聯隊、安可電影股份有限公司、水交社文化協會聯合舉辦「《想飛》與市民的電影約會」VIP首映會活動，邀請台南市賴清德市長、新聞及國際關係處趙卿惠處長、觀光旅遊局陳俊安局長、軍方代表、導演李崗偕演員們與台南大遠百店長一同共襄盛舉。會場並邀請到空軍IDF戰鬥機衝場、空軍官校劍門迎賓、軍樂隊表演。台南市的空軍眷村「水交社」也受邀舉辦眷村美食嘉年華，推廣在地美食。現場超過1000名以上民眾參與經國號IDF衝場飛過台南大遠百上空，晚間200位貴賓至娛樂城威秀影城欣賞電影。

► 國際森巴嘉年華記者會

遠百花蓮店支持花蓮縣政府推廣觀光活動的政策，配合花蓮市公所於2014年9月舉辦的第三屆「洄瀾國際森巴嘉年華」活動，提供場地作為記者會宣傳。今年共37組踩街隊伍，造型各異的大型花車及森巴女郎，搭配熱情明快的森巴鼓節奏，進行踩街活動，其中一組來自於日本青商會員，日本姊妹市與那國町長外間守吉也率隊到花蓮，觀摩花蓮年度盛事。記者會當日，有5組森巴隊伍到臨現場，及市公所主題太陽花車助陣，讓現場花蓮民眾和遊客感受花蓮市觀光城市的熱情與活力。遠百花蓮店另提供250份原住民圖騰好禮，總金額高達十萬元的消費券，吸引更多外地遊客到花蓮參與活動，促進在地經濟發展。



► 響應政策 配合城市行銷

2014年10月，台南大遠百響應台南市政府之「2014南瀛國際民俗藝術節」城市行銷計畫，提供台南大遠百1樓老匯劇場作為國際性藝術團體表演的場地，約有200位分別來自五大洲20個國家的民俗表演者，如墨西哥、日本仙台、新加坡、巴拿馬、土耳其以及吐瓦魯等。我國民眾透過遠東百貨的場地就近欣賞國際級水準的表演，亦促進文化交流、增加國際民俗的認識與了解。

► 台灣頂級工藝之美

2014年11月，台南大遠百首次於6樓活動中心舉辦一場為期14天的「臺灣頂級工藝，盡在大遠百」特展，讓台南市民透過展演活動看見台灣製的優良工藝品，體會工藝美學，並可以將其融入生活中。展出作品皆以台灣竹藝為主，以一張手工製作的竹椅來帶出本次展出作品的深度，其他傑出作品有工藝時尚精品Yii品牌作品10組件，以及69組件有新思維且具產業潛力的工藝作品。

3.2.4 健康宣導，關懷偏鄉

遠東百貨提供適當的場地空間，透過活動發揮社會影響力，讓台灣民眾更重視健康，並增加偏鄉地區學童的學習機會。

► 板橋大遠百(Mega City)健康推廣活動

板橋大遠百與雙和醫院合作，於母親節檔期假日舉辦免費健檢活動，健檢項目包含一般健康檢查、乳癌篩檢、子宮頸癌篩檢等，並邀請癌症基金會的志工用熱情舞蹈演出抗癌力量。另外，父親節檔期與亞東醫院合作，免費為爸爸們做健康檢查，包含身高體重、血壓、血脂等基礎諮詢，並結合知名健身房World Gym有氧運動體驗、喬山為愛而跑跑步機體驗，推廣健康運動的重要性。總計母親節參與健檢人數約100人；父親節參與健檢人數約共150人。樓層專櫃並有舉辦長庚生技視力保健講座、生機飲食講座及Oster健康補給飲品體驗車等活動，讓民眾更關心自身的健康。

► 反毒宣導活動

遠東百貨重視青少年對毒品危害的認知，也期望社會大眾共同關注毒品所造成的社會問題。因此，遠東百貨在各營運據點舉辦以反毒為主題的活動。2014年5月，板橋大遠百舉辦第三屆鑽石盃街舞大賽「無毒有我FUN 青春」，希望青少年將反毒意識融入舞蹈中，共同宣導反毒理念。2014年8月，台南大遠百、臺南市衛生局、臺灣臺南地方法院檢察署、臺南市政府毒品危害防治中心聯合舉辦「青春最搖擺·反毒ing宣導」活動，邀請台南市賴清德市長、顏純左副市長、衛生局林聖哲局長、教育局黃緒信副局長等貴賓一起到台南大遠百廣場進行反毒宣誓儀式，當日參與現場活動超過500名民眾。於同月，新竹大遠百提供廣場，作為由新竹市衛生局及國際獅子會聯合舉辦的「青春專案反毒拒k」活動，透過現場與民眾互動，宣導青少年應遠離毒品。

► 舊書傳遞 愛傳偏鄉

遠東百貨響應台北市環保局與教育局共同舉辦之「舊書回收站啟動活動」，2014年3月於遠百寶慶店設置捐書箱，向社會大眾募集二手書，提供給中低收入戶學生閱讀。遠東百貨期望透過回收的各類參考書籍，解決偏鄉孩童學習資源不足問題。因此，遠百桃園店也發起募集二手字典捐助台東偏鄉小學，在開學前夕向顧客募集字典，將書籍以及全新的文具物資全數親送至當地小學，並捐贈文具給台東縣社會福利聯盟，讓有需要的小朋友在學習成長路上無障礙。

► 「為偏鄉學校點一盞燈」遠東百貨愛的串連熱舞瘋聖誕

台南大遠百於12月5日舉辦「遠東百貨愛的串連-熱舞瘋聖誕」活動，邀請台南市的弱勢偏鄉國小二溪、吉貝耍、玉山、瑞峰及光復國小等五所學校共213位師生參加一日遊活動，早上參訪台南空軍基地和遠東百貨「工藝之美」展覽會，晚上則至台南大遠百的百老匯劇場參加聖誕點燈活動，晚會活動有遠東集團徐旭東董事長、遠東百貨徐雪芳總經理、臺南市賴清德市長、台南大遠百毛邗國店長，以及日本群馬縣的河合生博議長等多位貴賓共襄盛舉，和偏鄉學童及市民一同點亮高達15公尺的互動音樂聖誕樹，熱鬧迎接聖誕佳節。

► 遠百花現愛馬上助學計劃

新竹大遠百與世界展望會共同合作舉辦為期兩個月的「maji 馬裝置藝術展」，展覽位於新竹大遠百1樓廣場及西門街廣場，展出作品共有10隻主題各異、繽紛奪目的小馬，其中也特別與新竹教育大學合作，由藝術與設計學系4位女學生所設計的小馬「來自百納之福」。為了幫助偏遠原住民弱勢小朋友在就學上所需，在展期之間，新竹大遠百義賣maji馬便條紙，募得新台幣20萬，全數捐予世界展望會「馬上助學計劃」。



更多遠東百貨在社會共融之相關活動名稱、時間及類別，請參考本篇附錄。

3.3 公益慈善

2014是遠東百貨的公益年，遠東百貨長期以來秉持著「取之於社會，用之於社會」的精神，盡其所能為這片土地盡一份心力，透過非商業性質公益活動將愛心傳到全球。

3.3.1 災區送暖，點滴扶持

遠東百貨是在地生活的一部份，與社區患難與共，2014年協助高雄氣爆災害重建活動，深化與在地人文之融合。

► 遠百疼心 愛在高雄

2014年8月1日，高雄市苓雅區前鎮區發生大型氣爆災害。高雄大遠百身為社區的一員，立即加入相關社區急難救助專案，設立災區巡迴接駁專車，讓員工擔任隨車服務人員，方便管制區災民往返收容中心、各大政府機構及市中心。遠東百貨整合集團資源，如全家福全新衣物，在第一時間捐贈災區居民，提供救災人員與災民可換洗衣物，以降低因災害造成的生活不便。

【亮點故事】

叮噠接駁車災區服務

高雄氣爆事件後第六天，遠東百貨緊急徵調板橋大遠百、新竹大遠百叮噠接駁車共四輛，在高雄大遠百1樓三多路為起點，每20分鐘一班車，提供災區及一般民眾免費搭乘，讓受災區域的民眾可以便利出入，往返於車站、市政府、醫院、學校及三多商圈。

APPLE Line

「愛存在、為高雄加油」

台南大遠百提供廣場作為APPLE Line「愛存在、為高雄加油」氣爆公益演唱會之場地，現場有橄欖油、花枝娃娃、貼紙、指甲彩繪、2台COIN機車供民眾愛心捐贈。台南市副市長顏純左、台南大遠百店長與現場民眾一起互動，金曲歌王謝銘祐老師及陳建瑋擔任演唱嘉賓，用歌舞撫慰受災者的心靈。當天愛心捐贈共新台幣45萬元，全數捐給高雄市社會局「81氣爆愛心專戶」。



3.3.2 敬老慈幼，關懷弱勢

遠東百貨瞭解弱勢團體因缺乏生活能力，或因環境因素，而無法得到應有的照顧。有鑑於此，遠東百貨秉持誠心貢獻，不求回報，提供各種資源給台灣弱勢團體，以提升生活品質。

► 脊髓損傷協會 無礙空間訴求

遠百桃園店提供脊髓損傷協會舉辦「友善桃園 無礙環境」遊街造勢活動場地，協會協助脊髓損傷者自立自強，提供必要之心理重建，縮短患者傷後調適期，重新進入社會，接觸人群。此次活動訴求無礙空間，希望爭取騎樓平坦化，讓脊髓損傷者暢行無阻。遠東百貨用行動表達支持，希望脊髓損傷患者能夠平等享受權益。

► 關懷當地唐氏症孩童

11月中旬，遠百板橋店的「遠東百貨自行車隊」，前往唐氏症基金會「天生我才新莊站」與唐寶寶們一起製做手工皂。為了幫助唐氏症基金會得到更多關注，遠東百貨團隊協助基金會於週年慶首四日，在遠百板橋店1樓大門廣場進行愛心義賣，活動引起熱烈迴響。除此之外，亦於地下1樓綠洲區舉辦「唐寶寶愛不囉嗦」耶誕公益義賣會，唐寶寶化身為義賣天使販售各式烘培餅乾、薑餅屋等聖誕節應景商品，共募得新台幣301,549元。



► 愛起飛，伊甸提袋認購計畫

為了幫助伊甸嘉義早療中心的孩子們圓一個到外地畢業旅行的夢，遠百嘉義店於2014年6月發起「愛起飛 伊甸提袋認購計畫」，不計成本延請知名國產少女品牌Dailo設計師量身打造提袋。活動為期一個月，民眾每認購一個新台幣100元公益提袋，遠東百貨就捐出新台幣50元，在一個月內，2,000個提袋全數認購完畢，共籌募到新台幣10萬元活動經費，嘉義市李錫津副市長受邀到場親自贈送畢業禮物給應屆慢飛遲緩兒，遠東百貨希望藉由這次小額募款化身為公益平台，讓民眾共同關心弱勢兒童。

► 「誰與我童行」受虐兒關懷活動

2014年12月，遠百花蓮店與兒童家庭關懷協會合作舉辦「誰與我童行」受虐而關懷活動，在遠百花蓮店廣場安排法庭闖關主題遊戲、免費諮詢服務、短片放映與愛心商品認購等活動，讓民眾除能闖關獲得精美小禮物外，更能藉此多元方式認識了解長期處於父母紛爭下孩子的權益與心靈健康。

► 關懷長者 讓愛共伴

遠東百貨關懷偏鄉弱勢年長老人。遠百花蓮店與華山基金會合作，發起「一人一年菜-送愛至華山」之年菜認購活動，共募得100份「福菜雙併」年菜，邀請華山基金會40位獨居弱勢長者至館內參訪並享用團圓飯；遠百桃園店則邀請社會大眾參與老人服務認助計畫「半愛伴愛、兩兩成伴、讓愛共伴」，人人分享伴份幸福，結合大家的半份愛，成就一份完整的愛，共同關懷弱勢老人，推廣「老吾老以及人之老」的理念。

► 歲末傳愛 溫暖除夕夜

新竹大遠百發起歲末捐餐活動，幫助弱勢團體及獨居老人在除夕團圓夜享用美味年夜飯，活動共募得10萬元，交付與天主教耶穌會服務中心員工採買年菜，於除夕夜前送給弱勢團體及獨居老人。

► 聖誕心願 認養活動

遠百花蓮店及遠百板橋店分別與花蓮及板橋家扶中心合作，舉辦家扶兒童心願認養活動，各募集一百個家扶孩童的聖誕心願，希望透過百貨宣傳通路，讓更多人持續關注慈善團體，將愛心傳播出去。

► 學習不間斷 讓部落孩子與世界接軌

遠百花蓮店於暑假期間捐贈國福資訊站3C設備，將資訊站硬體設備升級，並捐贈100套英文教學教材讓小朋友快樂學習，希望拋磚引玉，使各界更關注部落孩子們的教育與學習，讓孩子們克服地理環境的不便，透過科技產品與全世界資訊接軌。

3.3.3 遠百愛心，傳播國際

遠東百貨以實際行動響應國際公益活動，讓台灣民眾瞭解國際所面臨的社會問題，並與遠東百貨一同伸出援手幫助國際弱勢團體。

▶ 世界捐血日

台南大遠百響應6月14日「世界捐血日」，與國泰人壽及台南市捐血中心共同舉辦捐血活動。台南市捐血中心於大遠百廣場舉辦「Club25」熱血青年社成立暨表揚大會，邀請捐血人共襄盛舉，並頒發感謝狀；此外，現場亦舉辦有獎問答、舞蹈表演等活動，讓民眾知道捐血的相關訊息。

▶ 台灣1000個小時，世界10000個奇蹟

2014年，台中大遠百響應世界展望會舉辦「台灣1000個小時，世界10000個奇蹟」公益活動，目的是在台灣的1,000小時內，邀請台灣民眾為國內外10,000名弱勢兒童帶來生命轉變的奇蹟，以世界村的概念，透過館內外活動推廣，募集愛心資助人，每月固定資助助養國內外兒童。在台中大遠百的活動為期9天之內，共募集到150名愛心資助人，創下中部最高募集紀錄。

▶ 唐氏症基金會國際身障日

為宣導國際身障日活動，板橋大遠百與唐氏症基金會合作舉辦「有愛無礙幸福同在」活動，藉由表揚身心障礙者的專業與才能，讓社會大眾看見不同年齡層的身障者藝術才華，展現我國特殊教育及社福機構的努力成果。活動場地旁進行公益義賣募得新台幣8,285元，板橋大遠百另捐贈新台幣30,000元，合計共捐贈新台幣38,285元。

更多遠東百貨在公益慈善之相關活動名稱、時間及類別，請參考本篇附錄。

附錄—遠東百貨2014年度活動列表

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
1/3-2/9	遠百板橋店	愛在畫中 身心障礙畫展		♥	
1/4	遠百板橋店	新北市庇護工場 年節商品展售		♥	
1/4	新竹大遠百	新年快樂 捐血最樂		♥	
1/5	台南大遠百	臺南市自閉症協進會 103年小貝殼冬令營		♥	
1/16-1/17	高雄大遠百	愛心捐血公益活動		♥	
1/17	遠百花蓮店	一人一年菜 送愛至華山		♥	
1/18	新竹大遠百	導盲犬上學趣		♥	
1/18-1/19	台南大遠百	青森蘋果最大產地 弘前嘉年華	👤		
1/22	遠百嘉義店	嘉女小太陽募集年菜送獨老		♥	
1/23	高雄大遠百	臻愛天使愛心募集捐贈儀式		♥	
1/25	遠百嘉義店	緣來是你彎彎順 水餃餃好運販售會		♥	
1/27	新竹大遠百	旋轉木馬同樂會		♥	
2/14	遠百花蓮店	情定子午 鬧元宵晚會	👤	♥	
2/23	台南大遠百	Infinite Love愛無限 音樂公益義賣會		♥	
2/28	高雄大遠百	愛心公益捐血活動		♥	
3/2	高雄大遠百	DC國際自行車巡迴表演	👤		
3/8	遠百花蓮店	LOVE STORY記者會		♥	
3/8	新竹大遠百	關心妳免費健檢		♥	
3/15	台南大遠百	運用政府創業資源暨社會企業行銷宣傳		♥	
3/19	遠百板橋店	乳房攝影癌症免費篩檢		♥	
3/23	板橋大遠百	欣韻二重唱 張玉霞公益簽唱會		♥	
3/23	新竹大遠百	寵物造型秀		♥	
3/24	台南大遠百	舊包換新包 一起來做公益		♥	
3/29-3/30	遠百寶慶店	青少年純潔協會愛心市集		♥	
3/30、4/12	遠百桃園店	服裝設計公益競標LIVE SHOW		♥	
4/2	遠百嘉義店	讓愛轉動玩下去 玩具捐贈		♥	
4/2	遠百花蓮店	讓夢想起飛成箏		♥	🎁

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
4/3-4/16	台中大遠百	法國展開幕剪綵暨夢想木馬獻愛心		♥	
4/5	遠百花蓮店	春彩花蝶 展翅上騰		♥	
4/10-5/12	遠百桃園店	關懷導盲犬 指引心方向		♥	
4/12	遠百花蓮店	全台首場人體手足球 校際對抗賽		♥	
4/13、4/19、4/26	板橋大遠百	新銳設計師展暨公益競標募款		♥	
4/19-4/20	遠百寶慶店	人人有責兒童保護宣導		♥	
4/26	高雄大遠百	你捐血我補血 洋蔥牛排開幕公益活動		♥	
4/26-4/27	遠百寶慶店	傳愛百分百 擁抱失親兒		♥	
4/27	板橋大遠百	乳癌子宮頸癌 防治健檢活動		♥	
4/27	板橋大遠百	搶救惡視力 視力保健講座		♥	
5/1	板橋大遠百	愛心公益義賣市集		♥	
5/1	台南大遠百	樂齡愛現健康 舞蹈大會師		♥	
5/1-6/30	新竹大遠百	遠百花現愛 馬上助學計劃		♥	
5/2	遠百嘉義店	愛獻媽咪 母親節手作卡片		♥	
5/2	遠百板橋店	板橋志工協會捐血活動		♥	
5/3	遠百板橋店	家扶中心愛心義賣		♥	
5/3	高雄大遠百	募集物資分享車 讓愛分享		♥	
5/3	台南大遠百	天主教家庭年 溫馨市集		♥	
5/3	遠百板橋店	珍愛媽咪 舒壓公益心		♥	
5/3、5/10	台南大遠百	母親節系列活動 小提琴演奏		♥	
5/4	高雄大遠百	浴佛文化節 三好親子運動會暨兒童繪本募集		♥	
5/10	高雄大遠百	我的快樂天堂 歡樂家庭日		♥	
5/10	遠百花蓮店	我愛媽咪遠百用心 婦女就業扶助諮詢推廣		♥	
5/10	新竹大遠百	兒童健康立即行動		♥	
5/10-5/11	遠百寶慶店	台少盟有愛大聲唱力挺少年		♥	
5/10-5/11	遠百桃園店	觀音愛心家園 蛋糕DIY		♥	
5/11	高雄大遠百	按摩行銷暨宣導計畫 心的事業手的專業		♥	

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
5/13	遠百花蓮店	立德幼稚園參訪		♥	
5/14	遠百花蓮店	慈濟幼稚園參訪		♥	
5/16	遠百桃園店	洋蔥牛排創始店開幕暨九天寶貝聯盟公益	👤	♥	📦
5/17	遠百花蓮店	黎明音樂班福州行 衣服捐贈		♥	
5/22-5/28	台中大遠百	世界展望會 50週年影像故事展		♥	
5/24	遠百花蓮店	元極舞愛心公益		♥	
5/24-5/25	遠百寶慶店	兒童健康立刻行動		♥	
5/27	台南大遠百	瘋玩遠百 敦親睦鄰		♥	📦
5/28	台南大遠百	遠百「粽」善緣		♥	📦
5/31	遠百寶慶店	羅慧夫顏顏基金會 國際園丁記者會		♥	
5/31	台南大遠百	五甲教養院送愛心		♥	📦
5/31	高雄大遠百	把愛傳出來 端陽送愛在遠百 捐贈儀式		♥	📦
5/31	板橋大遠百	無毒有我 FUN青春 街舞大賽		♥	
6/1	遠百寶慶店	中正少輔組 愛咖啡成果展		♥	
6/6-7/13	遠百嘉義店	愛起飛 遠百vs伊甸提袋 認購全嘉伊起來		♥	
6/8	遠百花蓮店	鼓動心弦 傳愛音樂會		♥	
6/14	台南大遠百	世界捐血日		♥	
6/16	遠百花蓮店	全台首站 KT足球體驗賽		♥	
6/21	遠百板橋店	愛在台灣 希望部落愛心義賣		♥	
6/24-7/13	台南大遠百	旋轉木馬 夢幻樂園		♥	
6/25	遠百桃園店	環島青年 公益募款		♥	
6/26-7/6	板橋大遠百	世界展望會 50週年影像故事暨史料展		♥	
6/28	台中大遠百	我愛導盲犬 公益培訓計畫		♥	
6/28	台中大遠百	慢飛天使 公益微電影活動		♥	
6/28-6/29	遠百寶慶店	尋找失親兒的認養天使 愛心義賣		♥	
7/1-8/31	遠百嘉義店	兒童閱讀推廣計畫		♥	
7/4	遠百花蓮店	遠百盃 青少年拳擊邀請賽		♥	

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
7/5	新竹大遠百	青春專案 預防犯罪宣導		♥	
7/5	遠百花蓮店	寵愛健康 免費健康檢查		♥	
7/5-7/6	遠百寶慶店	愛情停看聽 預防未成年懷孕宣導		♥	
7/5-10/12	北三店	唯美巴黎 羅蘭珊畫展 贈票活動	👤	♥	
7/12-7/13	遠百寶慶店	唐氏基金會 愛的中秋月光		♥	
7/13	板橋大遠百	就業反歧視 金頭腦機智問答決賽		♥	
7/14	遠百花蓮店	捐贈北濱國小 烏克蘭麗麗團隊行李箱		♥	📦
7/15-8/19	板橋大遠百	歡樂夏令營 唐詩武術小學堂		♥	
7/17	遠百花蓮店	學習不間斷 國福資訊站3C捐贈			📦
7/18	遠百花蓮店	Mr.Onion牛排餐廳父親節美食饗宴	👤	♥	
7/19	高雄大遠百	夏日防火高手闖通關		♥	
7/19	高雄大遠百	盛夏捐血嘉年華		♥	
7/20	高雄大遠百	用愛點亮希望 義賣活動		♥	
7/22	遠百花蓮店	Mr.Onion牛排餐廳 開幕儀式	👤		📦
7/24	台中大遠百	小湯匙越式餐廳開幕公益活動	👤	♥	
7/26-7/27	遠百寶慶店	犯罪安全宣導		♥	
7/30-8/6	遠百桃園店	傳愛爹地 溫暖驚喜		♥	
7/31-8/8	板橋大遠百	銀髮族樂活 智慧產品展	👤		
8/1	遠百花蓮店	華山老寶貝K歌賽		♥	
8/2	高雄大遠百	柯博文大公仔競標暨知星樂團愛心義演		♥	
8/2	板橋大遠百	父親節為愛健檢活動		♥	
8/6-9/15	高雄大遠百	叮嚀接駁車便民服務			📦
8/6	高雄大遠百	遠百疼心愛在高雄物資捐贈			📦
8/8	遠百花蓮店	我愛爸媽 癌症健康篩檢		♥	
8/9	台南大遠百	臺南市衛生局青春最搖擺 反毒ing宣導		♥	
8/10	遠百花蓮店	遠百花蓮店中元施愛150公斤牲禮回饋			📦
8/11-9/3	遠百桃園店	募集愛心字典送偏鄉		♥	

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
8/15	台中大遠百	勞工安全 推廣記者會		♥	
8/16	新竹大遠百	青春專案反毒拒k		♥	
8/16	高雄大遠百	海韻心熱血情 好獅新世界捐出熱血		♥	
8/16	遠百花蓮店	公益超跑展 捐血活動		♥	
8/17	台南大遠百	APPLE Line 愛存在 為高雄加油演唱會		♥	
8/21	台南大遠百	暑期親子法治夏令營 飛機總動員II 電影欣賞會		♥	
8/23	板橋大遠百	中秋庇護工場嘉年華		♥	
8/24	台中大遠百	愛在台灣希望部落 遠百公益心		♥	
8/28	遠百桃園店	中秋送暖 關懷弱勢			📦
8/29-9/9	台中大遠百	韓流美食展 開幕剪綵	👤	♥	
8/31	高雄大遠百	祖父母節 奉茶與洗腳孝親活動		♥	
9/4	台南大遠百	月圓人團圓 遠百送愛心 贈月餅公益活動			📦
9/6	台南大遠百	私立五甲教養院 送愛心月餅			📦
9/6	遠百花蓮店	你捐血我補血		♥	📦
9/10	遠百花蓮店	國際森巴嘉年華記者會	👤	♥	
9/12-9/26	板橋大遠百	台灣服飾設計師協會 品牌靜態展暨公益義賣		♥	
9/13	遠百花蓮店	健康與我為伍衛生局衛教宣導		♥	
9/13、9/20	高雄大遠百	遇見我的愛 認養會活動		♥	
9/17	板橋大遠百	百變娃娃FUN時尚 公益競標活動		♥	
9/20	遠百桃園店	友善城市 無礙空間		♥	
9/24	遠百花蓮店	乾心有你 餅乾義賣		♥	
9/27-9/28	板橋大遠百	二手衣義賣暨名人服飾公益競標活動		♥	
10/1-11/30	新竹大遠百	小象項圈貧童插畫展		♥	
10/2	遠百板橋店	遠百公益心 重陽敬老情		♥	
10/2	台南大遠百	想飛 與市民的電影約會 圓夢儀式	👤	♥	
10/4-10/5	遠百寶慶店	支持逆風少年 認購公益桌曆		♥	

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
10/5	高雄大遠百	老師我愛您 活力健康站		♥	
10/5	遠百花蓮店	尋找我的愛 寵物認養活動		♥	
10/9	台南大遠百	血拼做公益 下班捐血去		♥	
10/9-10/12	台南大遠百	南瀛藝術節 舞團表演	👤		
10/11-10/19	台中大遠百	幸福Let's購 庇護工場公益推廣		♥	
10/12	高雄大遠百	愛心捐血活動		♥	
10/18	遠百花蓮店	多元就業 媒合指導		♥	
10/19	遠百板橋店	救國團年度成果發表暨愛心義賣		♥	
10/25	遠百板橋店	新北市圖書館 行動書車		♥	
10/30	遠百花蓮店	萬聖搗蛋趣 萬聖節系列活動		♥	
11/1	新竹大遠百	為老人為團圓 宣誓活動		♥	
11/1	遠百桃園店	伴愛扶老 關懷長者		♥	
11/6	高雄大遠百	愛在公益 遠東集團齊心捐熱血		♥	
11/8	高雄大遠百	社區型長青學苑 學習成果發表會		♥	
11/9	新竹大遠百	小象展翼計劃宣導		♥	
11/14	遠百板橋店	皂亮唐寶寶 志工服務		♥	
11/20	高雄大遠百	饗食天堂 公益餐會		♥	
11/20-11/28	台中大遠百	世界展望會 台灣1000個小時 世界10000個奇蹟		♥	
11/22	板橋大遠百	唐氏症基金會 國際身障日		♥	
11/29-11/30	遠百寶慶店	關懷失家兒 「衣」起傳愛		♥	
12/1-12/7	台中大遠百	伊甸小象展翼成果展		♥	
12/1-12/31	新竹大遠百	琴聲滿梅花 明信片愛心義賣		♥	
12/3	遠百花蓮店	守護星願傳愛希望 星願卡活動		♥	
12/5	台南大遠百	第四屆「跑吧!我們一起向前衝」捐贈儀式			📦
12/5	台南大遠百	為偏鄉學校點一盞燈 五校府城一日遊		♥	

活動時間	分公司	活動名稱	商業活動	公益活動	實物捐贈
12/5-2015/2/3	全台遠百	Cavalia夢幻舞馬 馬上公益捐		♥	
12/6	遠百花蓮店	聖誕天使資助情 世界展望會		♥	
12/6	台南大遠百	台灣頂級工藝之美 盡在大遠百	👤		
12/6-12/25	板橋大遠百	唐氏症基金會 耶誕公益義賣活動		♥	
12/7	遠百桃園店	讓愛鋪滿 孩有希望		♥	
12/7-12/21	遠百桃園店	許願聖誕 圓夢天使		♥	
12/9	遠百花蓮店	繽紛聖誕曲 傳愛平安月點燈晚會		♥	
12/12	台中大遠百	耶誕公益點燈		♥	
12/13	板橋大遠百	耶誕報佳音 獻愛心		♥	
12/13	遠百花蓮店	亞泥/遠東 太魯閣峽谷馬拉松		♥	
12/13	遠百寶慶店	小腳丫 聖誕禮物搬搬樂		♥	
12/13	遠百花蓮店	挽袖捐熱血 花蓮捐血中心		♥	
12/14	高雄大遠百	三信家商幼保科愛心早餐大募集		♥	
12/14	遠百花蓮店	誰與我童行 受虐兒關懷活動		♥	
12/16	遠百花蓮店	星願成真 聖誕晚會		♥	
12/19	遠百嘉義店	溫心耶誕 伊甸天使報佳音		♥	
12/20	高雄大遠百	平安感恩 音樂摯獻		♥	
12/20-12/21	遠百板橋店	唐寶寶愛心義賣		♥	



Lead our Customer

4 · 帶領顧客進入遠百的世界



服務績效總覽

榮獲103年度
「優良哺(集)乳室評選活動」
法定設置B組優良

環保局推動第一屆「商家自
我環境維護查核暨評鑑」
優良商家

自營商品
好評熱銷

嚴格管理
餐飲廠商
安全衛生

婦幼專屬
停車位

4.1 購物環境

從一代店發展到四代店，遠東百貨在商場規劃上持續創新與進步，我們遵循各類公共安全法規，訂立緊急事故流程，並設置各項貼心設施。以顧客安全為優先考量，以舒適便利為原則，以零安危事故為目標，打造絕佳購物環境，創造專屬於顧客的消費空間。

4.1.1 安全守護，舒適購物

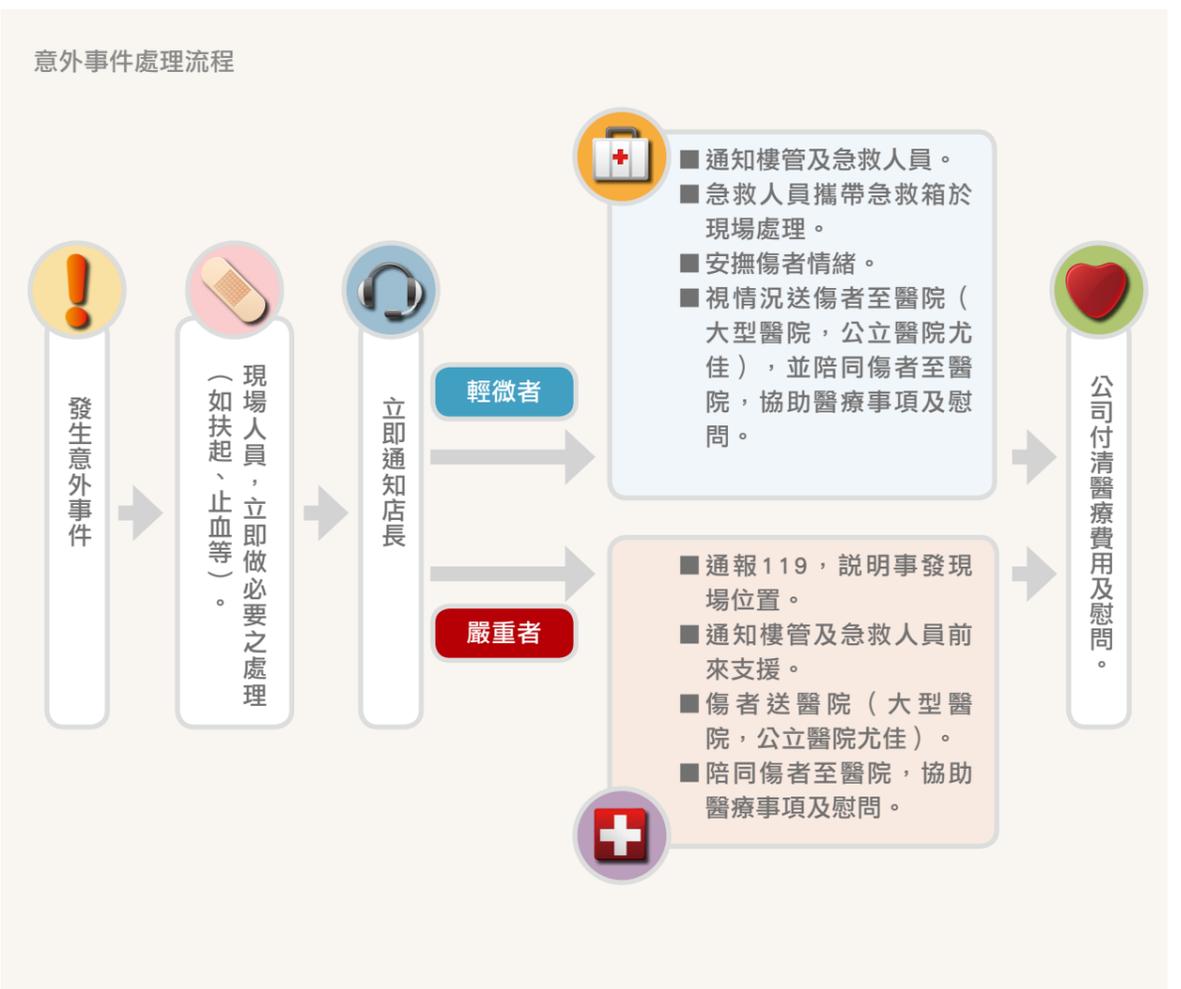
作為知名且重要的娛樂消費場所，遠東百貨每天容納眾多來往顧客，週末假日更是聚集大量人潮，為了保障顧客的安全與健康，我們遵守消防法及各類場所消防安全設備設置標準，設置滅火設備、警報設備、避難逃生設備、消防搶救上之必要設備以及其他經中央消防主管機關認定之消防安全設備，並制定相關管理辦法，各分公司皆定期進行消防安全評估與演練，將意外事件對顧客所造成的風險降至最低。

為維護商場公共安全，遠東百貨各公司每半年定期委託專業機構辦理館內消防安全設備檢修，並依法向當地消防局申報；另為加強防災教育及防災意識，各公司亦定期辦理全館消防演練，每位人員皆賦予消防編組任務，分別為通報聯絡班、消防滅火班、避難引導班、安全防護班、急救救護班等，除由



當地消防局人員講授緊急應變觀念，並有滅火器、消防水帶、緊急避難逃生等演練，使每位人員熟悉緊急應變處置，保障商場安全。遠東百貨亦配合主管機關定期抽查檢視消防安全設施，若有不理想之處將立即修正，2014年各分公司經由主管機關勸導改善的案例共10件，罰款事件1件，皆已完整改進並加強消防安全宣導。

為能及時掌握及處理顧客於商場發生之緊急意外事件，進而化解或降低意外事件可能產生之危機，遠東百貨設有「營業（工作）場所意外事件處理作業標準」，若有顧客受傷，即刻依標準程序，通知專業急救人員協助作初步急救，並就近陪同傷者至大型醫療院所就醫。我們並於意外事件發生後，紀錄發生意外顧客之聯絡方式、意外事件發生之原因、地點、日期、傷勢及處理結果，意外發生的原因由相關單位立即檢討及改善，顧客的後續追蹤由課級以上主管進行關懷，確保顧客對遠東百貨之處理方式感到滿意之後，再將該意外事件結案歸檔。2014年發生40件相關案件，並已妥善處理。



儘管已建置完整的緊急事故處理程序，遠東百貨對於顧客的安全維護始終未敢鬆懈，因為我們深知「預防重於急救」，商場安全必須著手於日常營運的細節，才能真正給予顧客安心的消費環境。遠東百貨要求樓管人員每日巡視現場，發現有任何不安全狀況，例如地板不平、電線裸露、走道未淨空...等，應立即改善。樓管及專櫃人員平日也須隨時注意物品存放、陳列道具是否不安穩或損壞，如有損壞，應立即修妥或換新。此外，若遇商場有小朋友追逐嬉戲或玩弄手扶梯設備等危險動作，樓管及專櫃人員會適時勸止。分公司各級主管固定於每日巡視現場，發現有任何不安全狀況便立即改善。客服人員亦會定時廣播提醒顧客注意安全事項，如娃娃車、年長者、身心障礙者不要搭乘手扶梯，應改搭乘電梯等。

【亮點故事】

緊急救護 真誠服務

某個人潮眾多的假日，有位顧客在縣府廣場跌倒後，被行人攙扶至板橋大遠百 (Mega City) 一樓的米蘭廣場休息。顧客額頭流血，手及腳有多處擦傷，保全人員見狀，立即告知一樓服務台人員。當班服務人員廖郁婷，急忙拿著醫藥箱至廣場協助基本包紮，而保全也在同一時間聯絡119救護單位。在完成簡單包紮並等待救護人員時，這位顧客突然開始哭泣，服務人員詢問她：「很痛嗎？」顧客回答：「怕家人擔心。」服務人員輕輕握著顧客的雙手說：「不要擔心，我會在這邊陪你，救護人員馬上就來了。」

在送醫治療的兩個小時之後，該名顧客竟然刻意返回服務台，鄭重地向服務人員表達謝意。

一句簡單的「不要擔心，我會在這邊陪你」，傳遞了我們的用心與貼心，這是遠百發自內心的真誠服務。



遠東百貨在各分公司皆配置急救人員與急救箱，另外也依衛生福利部「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」公告及「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」，裝設自動體外心臟電擊去顫器 (Automated External Defibrillator, AED)，且各分公司皆有指定AED管理員，如此一來在發生突發性心臟停止跳動之意外時，便能提升急救效率，爭取搶救時機。遠東百貨每位AED管理員皆依法完成訓練，並由AED設備廠商每年定期辦理AED及心肺復甦術 (Cardiopulmonary Resuscitation, CPR) 課程，使公司員工及專櫃人員熟悉設備操作；AED設備廠商亦定期進行設備檢查，確保AED設備可正常使用。



新北市政府衛生局自2011年起，積極推動公共場所AED的設置，衛生局於2014年8月8日舉行「AED安心場所」認證頒發記者會，板橋大遠百成為新北市首家通過認證的大型百貨公司，衛生局副局長親自將該項認證頒予板橋大遠百。

遠東百貨各商場之急救人員與AED設置數量統計表

商場地點	急救人員數量	AED數量	AED設置處
遠百寶慶店	6	1	1F服務台
遠百板橋店	5	2	1F服務台 / 11F客服中心
板橋大遠百	7	3	B3F停管室 / 1F服務台 / 8F客服中心
遠百桃園店	5	1	1F服務台
新竹大遠百	14	1	6F客服中心
台中大遠百	21	4	B1F中控室 / 1F管制哨 / 5F育嬰室 / 10F客服中心
遠百嘉義店	2	1	1F服務台
台南大遠百 (成功)	8	1	1F服務台
台南大遠百 (公園)	2	1	1F服務台
高雄大遠百	6	1	8F客服中心
遠百花蓮店	3	1	2F梯廳

註：板橋大遠百、台中大遠百因商場樓面面積較大，故設置數量也較多。

遠東百貨考慮到消費族群為全客層，為了照顧不同族群之需求，我們在商場之設施、動線與服務上做了許多細心的規劃，提供每位顧客最舒適便利的購物環境。無障礙廁所、身障停車位、輪椅等服務行動不方便顧客的設施，以及哺(集)乳室、嬰兒車、防走失貼紙、紙尿布等提供給攜帶嬰幼兒顧客之服務，是每家分公司皆具備之硬體項目。

遠東百貨提供無微不至的商場服務，除了以便利老弱婦孺為考量，同時也提供一般顧客各種貼心服務：老花眼鏡專為年齡層較高之客群提供服務，目前設於遠百寶慶店、台南大遠百。部份分公司則是於服務台提供女性用品，或是孕婦停車位、廁所尿布台等，充分於各種細節上展現遠東百貨服務顧客的誠摯用心。另外，因應傳染病防治，5間分公司設有手指消毒機；因應低碳樂活的腳踏車風氣，3間分公司設有腳踏車架；近年來智慧性手機普及率高，顧客對於手機充電的需求漸增，因此有7家分公司皆設置臨時充電站，供顧客免費使用。

遠百各分公司之安全與便利設施

設 施	遠百寶慶店	遠百板橋店	板橋大遠百	遠百桃園店	新竹大遠百	台中大遠百	遠百嘉義店	台南大遠百	高雄大遠百	遠百花蓮店
安全維護設施	監視攝影機	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	緊急服務鈴、緊急對講機	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	安全候車區	●	●	●	●	●	●	●	●	●
無障礙友善空間	無障礙升降梯	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	無障礙廁所、身障停車位、斜坡道	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	老花眼鏡	●							●	
老弱婦孺特殊服務	輪椅、嬰兒車、防走失貼紙	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	育嬰室／哺集乳室	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	廁所尿布台		●	●	●	●	●	●	●	●
	紙尿布	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	服務台提供女性用品		●	●			●	●		
	孕婦專用車位				●		●	●	●	
	計程車叫車服務	●	●	●	●	●	●	●	●	●
一般商場設施	樓層介紹與指引標示	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	服務動線標示	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	置物櫃		●	●	●	●	●	●	●	●
其他服務	樓面輔導員	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	免費臨時充電站	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	手指消毒機			●		●		●	●	●
	腳踏車架			●		●				●
	飲水機	●	●	●	●	●	●	●	●	●
愛心傘		●	●		●	●	●	●	●	

【亮點故事】

遠百板橋店、板橋大遠百雙雙獲選新北市政府衛生局 103年度「優良哺（集）乳室評選活動」法定設置B組優良

遠東百貨於各分公司商場皆設有哺（集）乳室，讓哺乳期的婦女也能夠放鬆自在地享受購物樂趣。板橋大遠百於商場中設置三處隱蔽空間，室內依公共場所哺（集）乳室設置及管理標準布置，提供沙發、插座等設施，並定時派專人打掃清潔，保持哺（集）乳室的環境整潔。哺（集）乳室中另設有緊急安全鈴，提升有哺乳需求之女性顧客更安全、親善的環境。



板橋大遠百婦幼停車位

除此之外，板橋大遠百對於育兒婦女的關懷與照護更延伸到了停車位的需求：板橋大遠百於2014年起提供30個婦幼專用停車位，並以紅外線攝影機24小時監控，以提昇婦幼的人身安全，讓攜帶幼童的婦女也能輕鬆便利地進入商場購物、用餐、娛樂等，享受親子歡聚同樂的時光。

4.1.2 環境管理，定時檢測

遠東百貨重視顧客於商場購物時的體驗與感受，我們每日進行賣場清潔，每日消毒扶梯把手及電梯按鈕，並定期執行蟲害、鼠害防治與全館消毒。此外，針對商場環境安全，我們每日進行商場檢查與樓面巡檢，禁止專櫃廠商於安全梯、緊急出入口、緩降機口、消防栓箱…等消防逃生設施附近，放置任何足以妨礙消防機能或逃生路線之器具或物品。專櫃廠商若需變更裝潢或機電設備，需事先提出申請，並經遠東百貨驗收後方得營業。我們依法定期抽檢消防設備，維護監測各種具有危險性之設施，盡力降低顧客於商場內之生命與健康風險，針對高危險性及使用頻繁的設備，亦委託外部專業廠商進行檢測及維修。為確保商場室內空氣品質，我們每半年委託外部查證單位檢測室內CO₂濃度，並規劃於2015年制定室內空氣品質維護管理計畫。2014年無發生公共設施與消防安全設備重大違規事項。

針對商場所有設備與硬體，遠東百貨制定「自動檢查計畫」，各分公司須據此進行檢查；每月亦須檢查消防設備與逃生路線。

遠東百貨自動檢查計畫項目表

設備類型	檢查項目	檢查頻率
機械與電氣、 電力設備	升降機、昇降階梯	每年就機械之整體檢查一次。 每月就緊急停止裝置、終點極限開關、制動器鋼索、吊鍊與導軌等細部檢查二次。
	機械停車設備	每年就機械之整體檢查一次。 每月就緊急停止裝置、終點極限開關、制動器鋼索、吊鍊與導軌等細部檢查一次。
	高壓電氣設備	每年定期檢查一次。
	低壓電氣設備	每年定期檢查三次，紅外線檢測每年一次
	發電機	每年就設備之整體定期檢查一次。 每月就油位、冷卻水位、電瓶、皮帶檢查二次。
空氣品質與 飲水設備	局部排氣裝置、空氣清淨裝置及吹吸型換氣裝置	每年定期檢查一次。
	設置於局部排氣裝置內之空氣清淨裝置	每年定期檢查一次。
	空調設備	每年就設備之整體定期檢查一次。 每季就用電設備與馬達定期檢查一次。 每月更換或清洗濾網一次。
	冰水主機	每年就設備之整體定期檢查一次。 每日就主機運轉狀況定期檢查一次（每次二小時）
	冷卻水塔	每年就設備之整體定期檢查一次。 每月排放汙泥，就散水孔、水質等檢查一次。
	飲水機	每月檢查水質、防感電設施。
消防設施	蓄水池	每月檢查水塔清潔衛生、安全。
	消防安全與避難設備	每半年就設備之整體定期檢查一次（甲種一年二次，乙種一年一次）。 委託消防專業機構申報消防安全設備檢修報告。 每月自行檢查防火避難設施、消防安全設備、用火用電。

遠東百貨每月定期檢查消防設備與逃生路線

檢查項目	檢查內容
客貨電梯	保養、緊急電話通話、運作狀況。
通道	有無雜物堆積、照明、地板清潔。
緊急照明	運作正常、保持開啟。
緩降梯	開口與升降空間無阻礙、使用標示清楚、緩降繩與支架穩固正常。
安全逃生爬梯	警示標誌明顯清楚、爬梯穩固、周遭無阻礙。
廣場與停車場	地面平整、坡道安全、排氣排水。
出口標示燈、避難方向指示燈及標示	出口標示燈、避難方向指示清晰、逃生路線暢通。
濃煙逃生袋	標示清楚、易拿取。
安全門	保持常關、開門器正常、通道暢通。
消防進氣排氣閘	控制按鈕、控制窗正常。

遠東百貨之環境管理由大處著眼，小處著手，對於商場樓面之各類設備與器材，除了遵循政府法規之外，我們亦要求專櫃人員與樓面負責人員積極主動管理：用電安全方面，定時檢查商場是否私設電源及插座；商場電源線、插座是否符合安全標準；商場電源插座是否插多個電源線。商場內的危害物品（例如酒精等）則進行嚴格作業管制，使用前確認標示、外觀及使用說明，使用中保持通風、遠離易燃物，使用後則正確退出並加蓋儲存於通風安全之處。相關檢查皆建立完整的檢點表，並於每日檢查完畢之後交由管理人員及負責單位簽核確認。每日打烊後則由專櫃人員關閉櫃內所有瓦斯與電源開關、手動總開關，再由晚間值班人員進行檢查，接著由晚值保全／警衛人員再逐櫃進行檢查，最後由中控室的保養／維護人員於晚總值晚巡結束後，依序檢查各專櫃瓦斯遮斷是否正常。

4.1.3 情境消費，奢華體驗

2011年開幕的台中大遠百(Top City)與板橋大遠百(Mega City)，無論是商場面積、建築特色或是店舖規劃，都有別於其他百貨商場，帶給顧客耳目一新的驚喜感受，不用出國也可以享受異國風情，吸引眾多民眾前來體驗，開幕當天各湧進20萬與10多萬的人潮。

台中大遠百以挑高三層樓的建築，為四大精品品牌打造特殊的店中店設計，奢華精品與國際同步，專櫃商品也與全球時尚潮流接軌，此外還引進獨特的頂級珠寶品牌，與台中地區之百貨創造高度差異化，提供顧客新穎時尚的消費選擇。

板橋大遠百則以主題式情境為特色，顧客進入百貨商場便彷彿置身貢多拉(Gondola)小船搖行中的威尼斯水都，在購物之外更增添了具體而真實的感官體驗；由新加坡引進的「大食代」美食街則以50年代的台灣復古風格為主題，不只餐飲櫃位裝潢皆以舊式場景呈現，美食街之整體環境、工作人員穿著以及角落販售的柑仔店零嘴等等，無處不充滿濃濃懷舊風情，顧客在享用美食的同時，也重新體會台灣早期的人文風情。走過板橋大遠百購物商場、精品店舖與美食街的各種情境主題，就像是穿梭於不同的時空，讓購物不只是購物，也可以是一場冒險，一趟旅程。



4.2 產品與服務

專櫃廠商是遠東百貨重要的利害關係人之一。百貨公司的產業供應鏈上中下游之關聯性，主要是由位居上游提供商品的專櫃廠商、中游提供銷售場所的百貨公司及下游前來購買商品的消費者所組合架構而成。專櫃廠商與百貨公司具有緊密的依存關係，雙方共同構成了與顧客的交易行為：百貨公司負責場地、硬體設施、銷貨金流與發票開立，專櫃廠商則負責產品進貨、銷售以及專櫃人員的服務。百貨公司雖然未直接向專櫃廠商採購產品與服務，然而專櫃廠商仍屬於百貨公司價值鏈的重要一環，且因其特殊的產業關係，使得專櫃廠商之管理愈發重要。

遠東百貨除了少部分自營商品之外，絕大部分的產品與服務皆由專櫃廠商提供。專櫃廠商的產品與服務品質牽動著顧客對於遠東百貨的評價與喜好，因此專櫃廠商的挑選與管理，是遠東百貨在營運上的關鍵任務。

4.2.1 專櫃管理，攜手並進

遠東百貨與專櫃廠商皆訂有合約，規範專櫃廠商所提供產品須具備合法正當性，且不得侵害他人權利，不得陳列銷售政府規定之違禁品，亦不得違反公平交易法、消費者保護法、食品安全衛生管理法、商品標示法、個人資料保護法及其他相關民、刑、行政規定。專櫃廠商除須配合消費者要求商品退換或其他售後服務之外，若遇顧客發生爭議、求償、申訴或訴訟等狀況，專櫃廠商亦應提供完整協助。若專櫃廠商所販售之商品及服務有安全疑慮時，須先行下架，暫停販售，待安全無虞後，再重新上架。

遠百小客服體驗營，與專業客服人員一同體驗服務工作



專櫃銷售人員由專櫃廠商派駐，並穿著遠東百貨之制服或經遠東百貨核可之自有制服，遠東百貨統一管理其服裝儀容、出勤、服務禮儀、營業行為、安全衛生等，且專櫃人員須配合接受各種消防安全、安全衛生等教育訓練。遠東百貨亦要求合作之貨運人員於賣場遞送貨物時遵守相關規範，避免影響顧客購物環境品質。

遠東百貨專櫃人員服務品質要求重點

銷售禮儀

- ✓ 主動向顧客打招呼，使用標準用語
- ✓ 執行早安禮貌運動、開門迎賓早禮及打烊送賓晚禮
- ✓ 了解顧客需求，清楚介紹商品
- ✓ 以顧客的立場著想並提供服務
- ✓ 隨時保持友善積極的態度
- ✓ 保持櫃位整齊清潔與商場美觀
- ✓ 維持櫃位秩序與安寧

營業行為

- ✓ 不得私自調動售價、提供折扣
- ✓ 確實開立發票
- ✓ 不浪費包裝紙、包裝袋或將其私用
- ✓ 確認銷售金額、找回現金、銷貨品項的正確性
- ✓ 檢查各式商品是否齊全，如需離櫃補貨，應請互助櫃同仁代為招呼

4.2.2 產品標示，消費保障

對於遠東百貨所販售之商品，我們皆積極推動商品的正確標示，主要是為了保障消費者權益，使消費者在購買商品時，不至於因為標示不清而產生誤會，造成消費糾紛；此外遠東百貨也希望以透明、清晰之商品標示，給予消費者實在、可靠的資訊，維持遠東百貨企業經營的信譽，並藉此建立良好的商業規範。

據此原則各專櫃銷售之產品與服務皆須遵守主管機關之相關商品標示規定，各類產品與所依循之規範如下：

適用產品範圍	遵循法規	法規規範	遠東百貨管理方法
<ul style="list-style-type: none"> · 鞋類 · 織品 · 服飾 · 電器 · 玩具 · 文具 · 嬰幼兒用品 · 3C產品 	經濟部商品標示法第9條	商品於流通進入市場，生產、製造或進口商應標示商品名稱、製造日期、有效期間。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 生產：製造商名稱、電話、地址及商品原產地。屬進口商品者，並應標示進口商名稱、電話及地址。 ◆ 商品內容：主要成分及原料、淨重/數量或度量。 ◆ 其他依中央主管機關規定，應行標示之事項。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂定商品管理檢查表、商品管理手冊作為內部依循之規範。 ◆ 督查專櫃廠商是否依政府規範之法令標示上產品標示或產品說明等。 ◆ 落實行動式管理，由樓面管理人員不定時抽查。
化妝品	化妝品衛生管理條例	每個產品包裝上，需分別刊載廠名、地址、品名、許可證或核准字號、成分、用途、用法、重量或容量、批號或出廠日期。經中央衛生主管機關指定公告者，並應刊載保存方法以及保存期限，依規定辦理。如因化粧品體積過小，無法在容器上或包裝上詳細記載時，應於仿單內記載之。其屬國內製造之化粧品，標籤、仿單及包裝所刊載之文字以中文為主；自國外輸入之化粧品，其仿單應譯為中文，並載明輸入廠商之名稱、地址。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 進貨時控貨員需嚴格控管商品之標示是否清楚。 ◆ 公司稽核人員將於每半年進行一次抽檢，一次檢查一專櫃20單品。 ◆ 稽核結果將上呈分公司化妝品主管及上級長官，針對異常須提出說明、改善。
商品DM刊登	公平交易法第二十一條	事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。 前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地，及其他具有招徠效果之相關事項。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 製作DM須經提供廠商與權責單位三次校閱，有效發現錯誤並立即更正，以確保商品價格標示無誤。

適用產品範圍	遵循法規	法規規範	遠東百貨管理方法
試用品	試用品管理辦法	試用品上均須標示製造/有效期限、出產批號、開封日期。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各化妝品專櫃針對試用品列表管理。 ◆ 規範試用品於過期前6個月即下架回收。 ◆ 每月由化妝品控貨員或樓面管理人員抽查5家化妝品專櫃的試用品，並於管理表上簽名。
包裝食品	衛生福利部公告之「市售包裝食品營養標示規範」及「市售包裝食品營養標示方式及內容標準」	市售包裝食品營養標示，須於包裝容器外表之明顯處提供標示之內容，包括食品之熱量及營養素、每一份量之重量(或容量)、營養標示之單位、每日熱量及各項營養素攝取參考值、營養素得標示為「○」之條件、營養標示之數據修整方式、各項營養標示值之產生方式，及其標示值誤差允許範圍、熱量計算方式等。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂定包裝食品營養標示應遵行事項。

2014年透過遠東百貨自行抽查上架專櫃商品之標示，符合法令規範之比例超過96%，包裝折損或標示不完整之商品則立即下架處理。對於產品標示，遠東百貨採取主動積極保護消費者之作為，因為我們相信，清楚的產品標示不只是法令規範的遵循，而是顧客基本權益的維護，從而提升顧客滿意度，減少顧客因產品標示不清而造成之客訴、退換貨或交易糾紛，為遠東百貨與顧客帶來雙贏的效果。

4.2.3 行銷推廣，杜絕不實

百貨業最主要之對外行銷宣傳工具為廣告文宣刊物，近年來由於標錯價格、促銷方案未清楚說明、限制性優惠條件未列出…等各種消費糾紛頻傳，因此遠東百貨對於行銷推廣之文宣，皆要求清楚的價格標示及資訊告知，以保障消費者的權益，減少消費糾紛的產生。

遠東百貨之文宣刊物，無論其內容為廣告、促銷或活動贊助，皆須經由專櫃廠商及公司內部權責單位確認後，才得以對外發行推廣。文宣品製作過程中，須落實校稿之基本程序，並要求樓面管理人員加強廣宣刊物訊息之正確性。一旦發生誤刊事件，遠東百貨將立即製作現場及官網之更正啟示，並規劃其他備用之優惠方案，提供顧客選擇。2014年，我們無違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及內部管理規範。

4.2.4 線上購物，便利快捷

因應電子商務與行動購物之時代潮流，為了提供顧客全方位且零距離、零時差之消費體驗，遠東百貨於GOHAPPY快樂購物網上開設線上購物平台，提供各類精緻商品，讓顧客隨時隨地享受便利的購物服務。

遠東百貨對於線上購物廠商在提供產品與服務之規範



4.3 餐飲安全

2014年食安風暴席捲全台，餿油、添加物等問題食材引起消費者人心惶惶，民眾外食比例明顯下降，連帶影響餐飲產業整體收入。很幸運地，遠東百貨在2014年未受到食安問題衝擊。遠百四十多年來在顧客的支持下不斷成長，且顧客為我們最重要之利害關係人，因此我們相當重視食品與餐飲安全，為了顧客的健康著想，我們與餐飲專櫃之合約當中即要求廠商符合安全衛生規範，並預防性地進行餐飲及廚房安全衛生作業檢查，若發現有疑慮之食材、油品，便立即禁用並改善缺失。

4.3.1 餐飲把關，健康安心

過去一年來，遠東百貨在餐飲方面的業績不減反增，足見顧客對於遠東百貨餐飲安全的信任。因為我們瞭解，遠東百貨提供的不僅是購物服務，而是在為顧客創造幸福的生活圈。遠東百貨所肩負的責任不只是產品或服務本身，而是顧客的身心健康與生活品質。唯有對餐飲安全衛生嚴格把關，才能為顧客帶來真正放心舒適的購物享受。



遠東百貨對餐飲廠商之要求與規範



遠東百貨對於餐飲安全採主動式管理，除了要求餐飲廠商合乎相關規範與作業流程之外，亦於每日針對餐飲廠商進行食品安全衛生檢查，建立有關食品安全之檢查流程與管理制度，由專責單位統一管理。



4.3.2 自營商品，好評熱銷

四十多年來，遠東百貨始終走在顧客前面，披荊斬棘，親自為顧客把關挑選頂級的產品，帶領顧客體驗充滿精緻品味與非凡感動的時尚生活。我們於1995年開始規劃自營食品專櫃—FE21' World Gourmet異國美食館，由遠東百貨商品開發人員親自搜羅各國頂尖食材，從咖啡、橄欖油、醋到義大利麵醬等等，都是國外歷史悠久的頂級專業品牌。所有進口產品皆依據衛生福利部食品衛生管理法進行查驗，經認證合格產品方能在遠東百貨的自營食品專櫃販售。2014年9月，遠東百貨FE21' World Gourmet上架販售之法國知名茶葉品牌Mariage Frères古老傳說綠茶，雖已取得第三方查驗單位合格證明，然而因為台北市衛生局抽檢時的設備與檢驗參數與第三方查驗單位有差異，影響抽驗結果而檢出農業超標，故遭衛生局罰鍰60,000元，我們負起責任並積極行動，配合衛生局立即將該產品銷毀。

遠東百貨自營商品專櫃堅持給予顧客最佳的產品，最好的享受，一旦產品發生問題，亦會以最迅速的速度降低對顧客的傷害與衝擊，並以最積極的態度解決問題。經過此事件，我們對於FE21' World Gourmet上架之商品更加嚴格把關，不致辜負顧客對於遠東百貨的期望與信任。

2014年9月台灣爆發劣質食用油風波，遠東百貨自營商品FE21' World Gourmet所販售之義大利橄欖油純度高、品質優良，相當受到消費者歡迎。為了回饋顧客，提供顧客安心的食用油來源，遠東百貨於10月份週年慶時推出優惠，立即引起搶購風潮，限量橄欖油於週年慶首日便銷售一空，顧客對於遠東百貨自營商品之信心與愛護，由此可見一斑。

遠百板橋店異國食品館



4.4 顧客滿意度與申訴管道

作為百貨零售標竿企業，遠東百貨明白，顧客是我們最好的導師，顧客的意見是我們最佳的改進方案，因此我們透過顧客滿意度調查與多種申訴管道，用心傾聽顧客的聲音，針對顧客所提出之缺失持續檢討改進，朝著提供顧客最滿意的服務為目標而努力。

4.4.1 以客為尊，體貼入微

遠東百貨每年度定期於各分公司進行顧客滿意度調查，調查內容包括商場環境、硬體設施、服務人員、餐飲品質、促銷優惠及其他相關項目。滿意度調查之結果將與前一年度的結果做比較，針對滿意度較低之個別項目進行改善，並根據顧客滿意度之意見回饋，透過內部管理會議檢討，若是能夠立即改善的項目便即刻執行，若是商品面或環境面等需要長時間規劃洽談的項目，便進行審慎評估，做後續之追蹤與執行。

遠東百貨各分公司顧客滿意度調查結果

分公司	2013年整體滿意度	2014年整體滿意度	2014年調查方法
遠百寶慶店	83.67分	83.71分	問卷調查時間為4/10至5/11，有效問卷共計305份。
遠百板橋店	78.95分	81.92分	問卷調查時間為5/1至5/31，有效問卷共300份。另特別針對2014年改裝後於7/12至7/23進行調查，有效問卷共1,000份。
板橋大遠百	-	92%	問卷調查時間6/1至7/13，有效問卷共2,050份。
新竹大遠百	80%	87%	調查時間為母親節檔期，有效問卷共300份。
台南大遠百	86.9分	93.2分	調查時間為母親節活動期間，針對顧客與專櫃進行問卷調查，有效問卷數量各200份。
高雄大遠百	85.52%	93.57%	調查時間為4/10至6/2，於館內多處地點發放問卷，有效問卷抽樣數量500份。

註：板橋大遠百2013未進行調查。

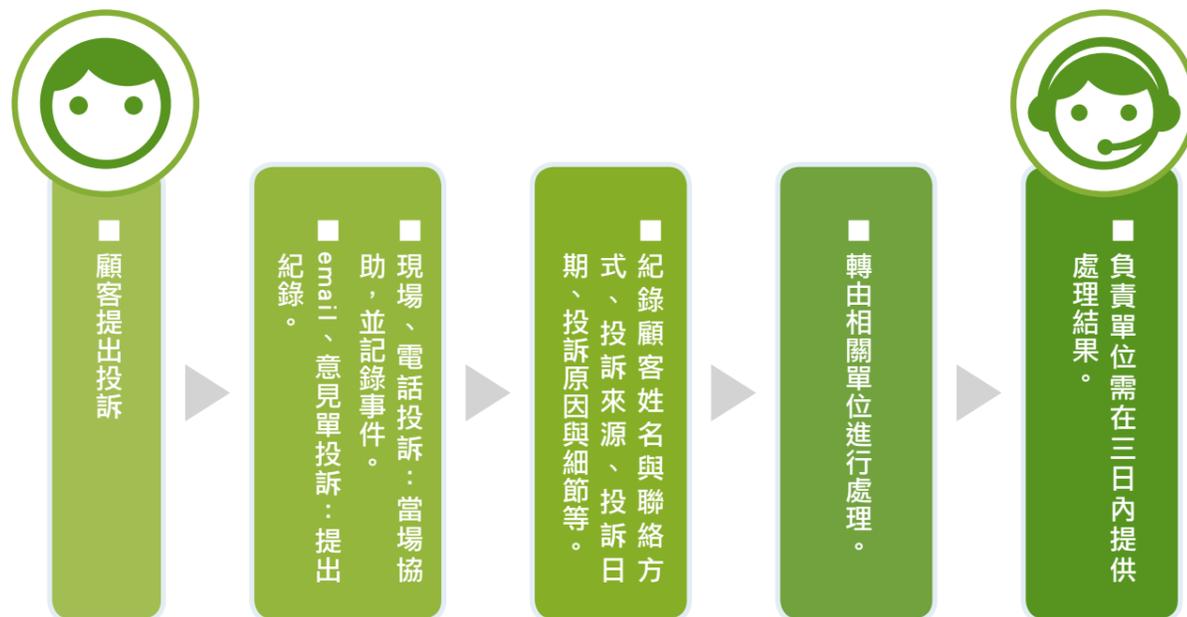
遠東百貨相信，我們永遠可以做得更好，因此顧客滿意度調查除了針對服務品質、硬體設施、商品行銷優惠等面向進行題組調查之外，也於問卷提供開放欄位，讓顧客留下對遠東百貨的鼓勵或批評，作為我們持續成長與進步的動力。

4.4.2 顧客申訴，積極處理

遠東百貨非常重視顧客之意見，無論是顧客對於商場軟硬體、產品或服務品質有任何不滿或是建議，皆可透過現場服務櫃檯、樓面主管、顧客意見單、0800客服專線、官網留言或是e-mail的方式向遠東百貨反應，我們會有專人立刻了解情況並協助處理。若是由於專櫃廠商之產品造成顧客不滿，遠東百貨亦不推卸責任，代替顧客向專櫃廠商反應，解決顧客的問題。

顧客是遠東百貨最重要的利害關係人，無論是從企業社會責任的角度出發，或是站在服務業的立場，遠東百貨都必須對最重要的利害關係人—顧客—作出積極回應。客訴服務人員需秉持迅速、傾聽、致歉、將心比心之原則，及時處理顧客的需求或其所反應之事項。在客訴事件發生後，服務人員須將顧客意見紀錄於「顧客意見表」上，請相關單位給予適當協助處理，負責單位則需於三天內提供處理結果，以確切掌握消費者申訴抱怨的黃金時間，力求在第一時間內回應消費者問題。

顧客投訴處理程序



4.5 顧客隱私

新版個人資訊保護法（簡稱個資法）於2012年10月1日施行後，遠東百貨於蒐集顧客個資時除需盡告知義務、具有特定目的且符合法律規定之事由外，並須對保有個資採取適當安全維護措施。

遠東百貨遵循政府法規，於蒐集顧客個資及個資處理上，皆制定嚴格內部流程與規範。

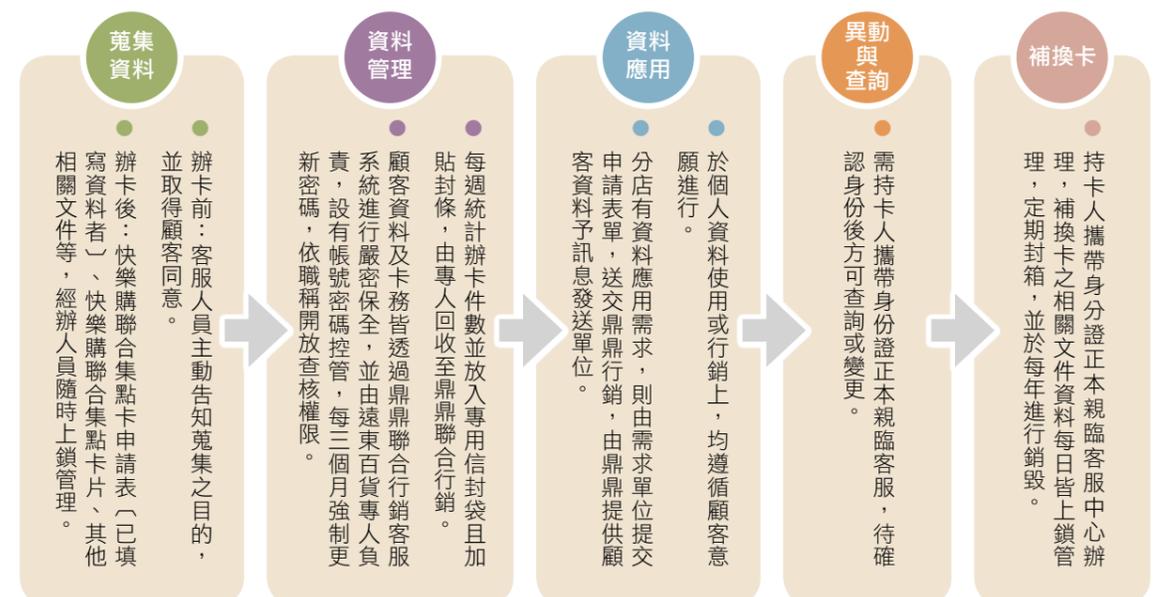
4.5.1 安心辦卡，個資保護

遠東集團於2005年發行Happy Go快樂購聯合集點卡，至2014年卡友已達到1,100萬人，持卡消費金額達2,300億元，是國內發行量最大的紅利集點卡。遠東百貨為快樂購集點卡申辦之主要管道，同時也是主要的消費集點商店之一。因此，保護顧客於辦卡手續中所提供之個人資料，是我們在顧客隱私管理議題上最重要的責任。

個資法施行後，因顧客資料須全數保存於快樂購卡紅利積點平台—鼎鼎聯合行銷股份有限公司，遠東百貨既有保存之快樂購卡友資料檔案，在遠東百貨會員主機斷絕所有網路連線狀態下，已刪除所有會員資料檔案，並由專業人員檢視會員主機內並無殘存之目標檔案後，將全部軌跡資料與執行結果移至鑑識主機彙整燒錄後刪除。

是以，遠東百貨僅留存會員編號對照檔，供日後與快樂購卡紅利積點平台對應資料，無法以任何方式取得會員資料或鑑別會員身分。快樂購卡紅利積點平台已取得ISO 27001(ISMS)認證，並遵循台灣個人資料保護管理規範(TPIPAS)，所有遠東百貨快樂購卡友之資料，皆於快樂購卡紅利積點平台之會員資料主機進行嚴格之加密與保管。

為確實遵循個資法之規定，遠東百貨訂定「遠東百貨股份有限公司快樂購聯合集點卡管理辦法」，針對顧客個人資料之蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業建立相關流程，以有效控管卡片申辦過程中對於顧客資料之保護，相關流程請見下圖。



GRI G4指標索引表

■ 一般標準揭露

項目	指標	章節	頁碼	
策略及分析	G4-1	董事長的話	02	
	G4-2	前言 1.4 風險管理與因應	03 17	
	G4-3 G4-4 G4-5 G4-6 G4-7 G4-8	1.1 事業概覽	08	
組織概況	G4-9	1.2.2 財務績效	11	
	G4-10 G4-11	3.1.1 幸福員工，永續夥伴	44	
	G4-12	1.5.2 重大性議題鑑別 4.2 產品與服務	22 81	
	G4-13	1.1.1 組織概況	08	
	G4-14	1.1 事業概覽 4.2 產品與服務	08 81	
	G4-15 G4-16	1.1.2 繁榮產業 遠百承諾	10	
	G4-17	1.2.2 財務績效 1.5.2 重大性議題鑑別	11 22	
	G4-18 G4-19 G4-20 G4-21	1.5.2 重大性議題鑑別	22	
	G4-22 G4-23	遠東百貨先前無出版報告書		
	利害關係人議合	G4-24 G4-25 G4-26 G4-27	1.5.1 利害關係人鑑別與溝通	20

項目	指標	章節	頁碼	
報告書基本資料	G4-28 G4-29 G4-30 G4-31 G4-32 G4-33	關於本報告書	01	
	治理	G4-34	1.3 治理架構	14
	倫理與誠信	G4-56	1.4.2 法規遵循，誠信經營	19

■ 特定標準揭露

考量面	指標	章節	頁碼	
經濟面				
經濟績效	管理方針 (DMA)	1.2.3 經營與投資策略	13	
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.3 經營與投資策略	13
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	2.1 綠色營運	28
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	3.1.5 福利遠百，攜手一生	53
間接經濟衝擊	管理方針 (DMA)	3.1 員工關懷	44	
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	3.1.2 男女同酬，機會平等	46
	G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	3.1.1 幸福員工，永續夥伴	44
環境面				
能源	管理方針 (DMA)			
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	2.1.1 節約能源，善用資源	28
	G4-EN5	能源密集度		
	G4-EN6	減少能源的消耗		

考量面	指標	章節	頁碼
水	管理方針 (DMA)		
	G4-EN8 依來源劃分的總取水量	2.1.1 節約能源，善用資源	28
廢污水及廢棄物	管理方針 (DMA)		
	G4-EN23 按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	2.2.1 廢棄回收，創造價值	35
產品及服務	管理方針 (DMA)		
	G4-EN27 降低產品和服務對環境衝擊的程度	2.2.1 廢棄回收，創造價值	35
	G4-EN28 按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	2.3.1 環保紙袋，樂活購物 2.3.2 數位消費，低碳購物	40 40
法規遵循	管理方針 (DMA)		
	G4-EN29 違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	2.2.1 廢棄回收，創造價值	35
交通運輸	管理方針 (DMA)		
	G4-EN30 為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	2.1.2 運輸管理，排碳減量	33
整體情況	管理方針 (DMA)		
	G4-EN31 按類別說明總環保支出及投資	2.1.1 節約能源，善用資源	28
供應商環境評估	管理方針 (DMA)		
	G4-EN32 採用環境標準篩選新供應商的的比例	4.2.1 專櫃管理，攜手並進 4.3.1 餐飲把關，健康安心	81 86
	G4-EN33 供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動		
環境問題申訴機制	管理方針 (DMA)		
	G4-EN34 經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	4.4.2 顧客申訴，積極處理	90
社會面			
勞雇關係	管理方針 (DMA)		
	G4-LA1 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	3.1.1 幸福員工，永續夥伴	44
	G4-LA2 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	3.1.5 福利遠百，攜手一生的福利	53
	G4-LA3 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	3.1.2 男女同酬，機會平等	46

考量面	指標	章節	頁碼
勞/資關係	管理方針 (DMA)		
	G4-LA4 是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	3.1.2 男女同酬，機會平等	46
職業健康與安全	管理方針 (DMA)		
	G4-LA5 在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例		
	G4-LA6 按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	3.1.3 保障人權，以人為本	47
	G4-LA7 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工		
訓練與教育	管理方針 (DMA)		
	G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	3.1.4 人才培訓，知識共享	51
	G4-LA10 強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫		
	G4-LA11 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	3.1.2 男女同酬，機會平等	46
員工多元化與平等機會	管理方針 (DMA)		
	G4-LA12 按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	1.3.1 公司治理	14
女男同酬	管理方針 (DMA)		
	G4-LA13 按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	3.1.2 男女同酬，機會平等	46
供應商勞工實務評估	管理方針 (DMA)		
	G4-LA14 針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	3.1.3 保障人權，以人為本	47
勞工實務問題申訴機制	管理方針 (DMA)		
	G4-LA16 經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	3.1.3 保障人權，以人為本	47
投資	管理方針 (DMA)		
	G4-HR2 員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	3.1.3 保障人權，以人為本	47

考量面	指標	章節	頁碼
不歧視	管理方針 (DMA)		
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	3.1.3 保障人權，以人為本 47
結社自由與集體協商	管理方針 (DMA)		
	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	3.1.3 保障人權，以人為本 47
強迫與強制勞動	管理方針 (DMA)		
	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	3.1.3 保障人權，以人為本 47
原住民權利	管理方針 (DMA)		
	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	3.1.3 保障人權，以人為本 47
人權申訴機制	管理方針 (DMA)		
	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	3.1.3 保障人權，以人為本 47
當地社區	管理方針 (DMA)		
	G4-S01	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	3.2.1 和睦鄰里，在地深耕 54
	G4-S02	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	
反貪腐	管理方針 (DMA)		
	G4-S03	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	1.4 風險管理與因應 17
	G4-S04	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	
	G4-S05	已確認的貪腐事件及採取的行動	
反競爭行為	管理方針 (DMA)		
	G4-S07	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	1.2.2 財務績效 11

考量面	指標	章節	頁碼
法規遵循	管理方針 (DMA)		
	G4-S08	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	1.4.2 法規遵循，誠信經營 19
顧客健康與安全	管理方針 (DMA)		
			4.1 購物環境 72
			4.2 產品與服務 81
			4.3 餐飲安全 86
	G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	4.1.2 環境管理，定時檢測 77 4.2.1 專櫃管理，攜手並進 81 4.3.1 餐飲把關，健康安心 86
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	4.3.2 自營商品，好評熱銷 88
產品與服務標示	管理方針 (DMA)		
	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	4.2.2 產品標示，消費保障 83
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	4.4.1 以客為尊，體貼入微 89
			4.2.1 專櫃管理，攜手並進 81 4.2.3 行銷推廣，杜絕不實 84 4.2.4 線上購物，便利快捷 85 4.3.1 餐飲把關，健康安心 86
行銷溝通	管理方針 (DMA)		
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	4.3.1 餐飲把關，健康安心 86 4.3.2 自營商品，好評熱銷 88
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	4.2.3 行銷推廣，杜絕不實 84
客戶隱私	管理方針 (DMA)		
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	4.5.1 安心辦卡，個資保護 91
法規遵循	管理方針 (DMA)		
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	4.3.2 自營商品，好評熱銷 88

保證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES CO., LTD.'S 2014 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Far Eastern Department Stores Co., Ltd. (hereinafter referred to as FEDS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the FEDS's CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of FEDS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the FEDS's CSR Report of 2014.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all FEDS's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for FEDS and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee members and senior management at headquarter in New Taipei City; documentation and record review and validation with stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from FEDS, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG validation/verification who are experienced on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within FEDS's CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FEDS sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first to be published and assured by an independent assurance team and FEDS has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate Level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

FEDS has initiated logical approach to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. Internal/external stakeholders are properly identified, concerns are collected and evaluated. For future reporting, FEDS may consider having more intensive engagement and involvement with external stakeholders, such as survey and/or direct communication.

Materiality

FEDS has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review and classification has identified stakeholders and those issues that are material to each group. The report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality may be formalized and documented to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback from this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FEDS's CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are accurately located in content index and report. It is recommended to strengthen the Disclosures on Management Approach components, such as goals and targets, and analysis of the performance outcomes in future reporting. More disclosures on the supplier assessment indicators are also recommended. Extend of report boundary to cover subsidiaries is encouraged as well.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
3 July, 2015
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



遠東百貨股份有限公司 | 地址 · 新北市板橋區新站路16號18樓 電話 · 02-77278168 官網 · www.feds.com.tw

Corporate Social Responsibility Report

