

永 續 創 造  
美 好 生 活

2016

企業社會責任報告書

*Sustain for a good life*



# 關於本報告書

本報告書為遠東百貨股份有限公司（以下簡稱遠東百貨）第三本企業社會責任報告書。本報告書同時發行中文及英文版本，並且設有企業社會責任網站，報告書內容亦可在網站（<http://fedsenews.com.tw/csr/Index/CSRIndex.aspx>）閱讀及下載。

## 報告書期間

本報告書揭露 2016 年度（2016 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及理解，則回溯至以往年度。

## 報告週期

遠東百貨企業社會責任報告書以每年定期出版為原則。下一期報告書（2017 年度）預訂於 2018 年 6 月出版。

## 報告邊界

根據財務重大性與臺灣在地性，並考量永續策略關聯性，本報告書的邊界涵蓋遠東百貨及下列子公司於臺灣所有營運據點，包含 SOGO 百貨（太平洋崇光百貨股份有限公司）、遠企購物中心（亞東百貨股份有限公司）、city'super（遠東都會股份有限公司）、愛買量販店（遠百企業股份有限公司），統稱為遠百零售集團。本報告書非財務資訊數據的範疇，涵蓋遠百零售集團經濟、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及遠百零售集團依本報告書邊界編製之合併數據。SOGO 百貨因自行出具企業社會責任報告書，故 SOGO 百貨之非財務資訊請參閱「2016 SOGO 企業永續報告書」。

## 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，並依循核心選項（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（Account Ability）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

# 目錄

關於本報告書	1	董事長的話	4
遠百零售集團 2016 年永續獲獎紀錄	5		

遠東百貨 CSR 短中長期策略	6
-----------------	---

## 第一篇 公司治理 8

1.1 公司基本資料	10
1.2 財務績效	11
1.3 公司治理	13
1.3.1 董事會組成	13
1.3.2 企業社會責任委員會	15
1.4 公協會參與	15
1.5 誠信反貪腐	17
1.6 風險管理	18
1.7 法規遵循	20
1.8 利害關係人與重大性議題	21
1.8.1 利害關係人鑑別與溝通	21
1.8.2 重大性議題鑑別	21

## 第二篇 友善環境 28

2.1 節能管理	30
2.2 綠色運輸	32
2.3 廢棄物管理	33
2.4 綠色服務	35
2.5 綠建築及綠環境	38

## 第三篇 商品管理 41

3.1 商品品質	42
3.2 商品標示	46
3.3 食品安全	48
3.4 供應鏈管理	50

## 第四篇 幸福社會 54

4.1 員工薪酬與福利	56
4.1.1 薪酬政策	56
4.1.2 福利制度	56
4.2 教育訓練與發展	60
4.2.1 培育與訓練機制	60
4.2.2 激勵發展制度	64
4.3 勞資關係	64
4.3.1 人力結構	65
4.3.2 勞資溝通機制	66
4.4 友善職場	67
4.4.1 勞動人權規範	67
4.4.2 職場安全	68
4.5 公益慈善	70
4.5.1 在地互動與國際交流	70
4.5.2 社會關懷愛串連	72

## 第五篇 用心服務 74

5.1 科技服務	76
5.1.1 虛實整合	76
5.1.2 雲端購物	80
5.2 用心體貼	81
5.2.1 顧客滿意度	81
5.2.2 顧客投訴處理	82
5.3 顧客安全守護	82
5.3.1 安心購物環境	82
5.3.2 顧客安全維護	84
5.3.3 商場定期檢查	85
5.4 顧客隱私保護	86



## 董事長的話

# 領航產業發展 邁向永續未來

今年是遠東百貨成立 50 週年。走過半世紀的經營，遠東百貨在時代推移、環境變遷的淬煉中屹立不搖且穩健成長，不僅是國內歷史最悠久、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，旗下事業版圖除了百貨公司（含遠東百貨、太平洋 SOGO 百貨）外，也轉投資 city'super 超市、愛買量販店、以及購物中心等等，多角化的經營，讓遠東百貨穩坐兩岸最獨特且完整的大型零售集團，2016 年橫跨兩岸共有 53 個營運據點。

百貨商場傳遞著世界潮流及社會脈動，為了讓國人感受流行時尚、享受品味生活，遠東百貨秉持求新求變的精神，不斷創新經營模式，打造幸福的空間，希望每一位消費者重要的生活片段及精采時刻，都能在這裡獲得滿足。我們勇於改變及創新的熱情，除了為顧客創造新鮮、有趣、好玩的消費體驗，也為台灣百貨業步向現代化及國際化奠定堅實根基。

1972 年開幕的寶慶店，首創超市與百貨合併營業的經營新模式，為鼓勵民眾消費而規劃滿額贈、滿額抽獎、以及「年中慶」活動等促銷方式，更在日後引起各家百貨紛紛跟進。此外，在百貨公司舉辦國際展，引進外國的商品及文化，設置自營異國食品館等等，都曾是遠東百貨開風氣之先的創舉，而今都已經成為百貨商場基本的營運架構及樣貌，對於台灣百貨業發展的蛻變及提升，遠東百貨總在關鍵時刻扮演成功的推手，以獨特的姿態引領生活潮流及消費趨勢。

遠東百貨於 1988 年加入「世界百貨聯盟」(IGDS)，是亞洲第一個加入的會員代表，也是長久以來唯一代表台灣參加的百貨公司。2016 年 11 月我們召開「IGDS CEO Asia Day」，邀請亞洲 10 個國家共 21 位百貨企業領導人，就國際經濟局勢、零售發展策略、以及全通路零售商機等議題相互交流意見，共同研商下一個零售世代的新方向。透過「世界百貨聯盟」，台灣百貨業找到一個很好的管



道與國際接軌，更可以透過策略合作建立區域夥伴關係，提高台灣百貨產業的國際化及知名度。

2016 年遠東百貨持續在企業經營及社會責任各個面向上表現傑出，榮獲公司治理、落實社會責任、企業品牌形象、顧客服務、以及推廣國際展等國內外九個主要獎項的肯定，其中多數獲獎事蹟都具「長期推動、長期參與」的性質，顯示我們長久以來在內部企業文化中抱持「持續且深入地把對的事情做對」(Consistently do the right thing right) 的理念，獲致良好成效並贏得外界支持。

現代管理學之父彼得·杜拉克(Peter Drucker)曾說過一句話：「預測未來最好的方法，就是自己創造未來」(The best way to predict the future is to create it.)。五十年的遠東百貨，不斷求新求變，創新的精神早已內化為企業運作的 DNA，驅動著遠百不斷轉型與突破。未來，為邁向企業永續經營，我們將持續透過營運策略及管理創新，提高創造獲利的能力，同時擴大連結企業核心能力及影響力，善盡社會責任，創造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式，成為永續經營的零售領導品牌，與社會共榮共好、共同成長，開創遠東百貨下一個 50 年的榮耀篇章。

遠東百貨股份有限公司 董事長 **徐旭東**

## 遠百零售集團 2016 年永續獲獎紀錄



治理  
Governance

- 第三屆公司治理評鑑前 20% 企業
- Brand Asia 亞洲影響力品牌
- 「天下企業公民獎」大型企業第 39 名
- 「台灣企業永續獎」——永續績效標竿企業「創新成長獎」
- 「台灣永續企業獎」——TOP 50 企業永續報告獎 - 金獎
- 「2016 企業社會責任年鑑」——49 家標竿企業之一



社會  
Social

- 《壹週刊》服務第壹大獎——「百貨公司 & 購物中心」第二名
- 日本青森縣弘前市頒發促進文化交流感謝狀
- 韓國 aT 農水產流通公社頒贈全球最佳 Buyer
- 「2016 工商時報服務大評鑑」金牌與服務尖兵獎
- 天下雜誌評比金牌服務業第三名
- 「2016 遠見雜誌五星服務獎」量販超市第一名
- Yahoo 超級商城超級金店獎



環境  
Environment

- 新北市政府——國家清潔週優良商家（板橋大遠百、遠百板橋店）
- 台北市政府——節能商品熱心公益推廣獎
- 經濟部水利署——節水熱心推動獎
- 新北市環保局綠色商店表揚——南雅店、永和店、三重店
- 行政院環境保護署綠色商店綠色行銷力評鑑績優獎——桃園店

- 遠東百貨
- city'super
- 愛買



與聯合國永續目標的對應

短期策略

中期策略

長期策略

### 治理 GOVERNANCE

**目標 3**  
確保健康及促進各年齡層的福祉



**目標 12**  
確保永續消費及生產模式



**2016 相關績效成就**



建立完善的供應鏈管理，打造安心的商場，提供安全的商品

自營商品專櫃「異國美食館」，嚴選有機健康食材，並逐步提高在地採購比例

---

成立採購部，要求供應商簽署供應商企業社會責任承諾書

---

以高標準監督餐飲廠商，為顧客抵禦食安風暴



推動管理創新，使企業擁有更高的應變力、競爭力、及獲利能力

女性董事比例佔 55%

---

成立滿 50 週年，對台灣百貨業的現代化，至少創下六個第一：

- ✓ 唯一由本土投資，也是唯一上市的連鎖百貨
- ✓ 首創超市與百貨合併營業的型態
- ✓ 首推滿額贈、滿額抽獎、及年中慶促銷活動
- ✓ 第一家自營食品專櫃百貨
- ✓ 舉辦第一屆美國商品展
- ✓ 創新「百貨型的購物中心」商場模式，營運績效亮眼

---

於商場導入智能機器人，開發 APP 服務，建構智慧型商場



創造顧客專屬的幸福生活，成為永續經營的零售領導品牌

為世界百貨公司聯盟唯一臺灣會員，也是第一個加入的亞洲代表，長期參與國際百貨產業交流

---

主辦世界百貨公司聯盟「亞洲高峰會議」

---

行動購物與網路社群串連，成為擁有 Omni-Channel 的百貨零售領導品牌

---

遠百總經理擔任中華民國百貨零售企業協會理事長，集結產業力量，提升零售產業附加價值，對社會經濟發展貢獻專業影響力。

### 環境 SOCIAL

**目標 8**  
促進包容且永續的經濟成長，讓每一個人都有一份好工作



**目標 11**  
促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性



**2016 相關績效成就**



能資源管理，節約能源，善用資源

2016 年開始於分公司管理副店會議定期管控 EUI (Energy Use Intensity, 能源使用密度)

---

全年 用電節約 587 萬度，節電率 2.8%

---

減碳 量相當約 12 座大安森林公園一年吸碳量

---

響應 綠色能源使用，連續二年認購綠電

---

運用 科技及創新，提供虛實整合智慧化服務



強化綠色採購，銷售環境友善產品，並推行環境友善的服務

百貨	贈禮提供環保禮品
自營	人員制服採用環保紡織標章
洗手	間以烘手機代替擦手紙，減少森林砍伐
每年	固定認養綠帶，提供都市居民綠色公共空間
太陽	能發電 34,955 度
商場	廢棄物產生總量較去年減少 8%
全數	營運據點皆取得 AED 安心場所認證



以智慧綠能推動環保的百貨零售產業

自 2015 北市來遠 011 開幕的台中大遠百及板橋大遠百，到年啟用的企業總部，以及現在興建中的台信義區遠百 A13，皆導入綠建築概念，未來東百貨展店也將持續以綠建築為主軸。

### 社會 ENVIRONMENT

**目標 4**  
確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習



**目標 8**  
促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作



**2016 相關績效成就**



強化與利害關係人的溝通，發揮在地關懷的精神，促進社會共融

公益慈善活動共 256 場

---

建立多元平等的職場環境，女男薪酬比接近 1:1

---

重視同仁工作生活平衡，每年皆舉辦至少 1 次的員工旅遊

---

推動女性友善職場，育嬰假申請率達 6 成以上

---

全數營運據點皆榮獲健康職場認證

---

顧客滿意度近 9 成



善用百貨產業資源，培育企業及產業需求的设计及服務人才

培植在地設計人才，免費提供場地舉辦服裝設計秀展

---

透過產學合作計畫，提供實習工作機會 37 個



串聯各方資源，讓各營運據點成為所在城市中的公益平台，為社會及消費者發揮最大綜效

與各地庇護工場、慈善團體合作，販售公益商品

---

運用百貨的人力及場地，提供偏鄉學校、公益團體一個被社會大眾看見的舞台

---

對外招募公益資源 250 萬元

---

年度投入公益支出約 1,200 萬元

---

員工投入參與人次 1,280 人次，每場活動平均有 5 位同仁參與

6 永續創造 · 美好生活 2016 遠東百貨企業社會責任報告書

2016 遠東百貨企業社會責任報告書 Sustain for a good life 7



永續創造 · 美好生活



# 第一篇 公司治理

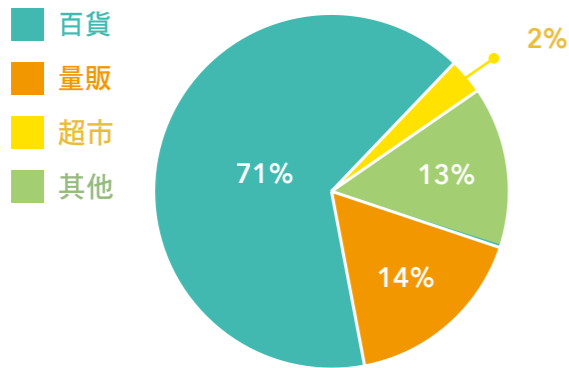
*Sustain for a good life*

# 第一篇 公司治理

## 1.1 公司基本資料

遠百零售集團結合百貨、量販、購物中心、超市及電子商務，全方位打造創新的百貨零售樣貌，讓顧客享受多元化、多功能的購物體驗。

2016 年遠百零售集團各業態之營業額佔比



遠百零售集團公司簡介與基本資料



遠東百貨股份有限公司

遠東百貨股份有限公司（以下簡稱遠東百貨、遠百）成立迄今 50 週年，秉持創新求變的精神，長久以來致力於商場與時俱地轉型，並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，朝向全通路智慧零售的經營目標邁進。不但是國內唯一上市的連鎖百貨公司，也是臺灣營業總額第一的百貨零售集團。

成立時間	1967 年
員工人數	1,447
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



亞東百貨股份有限公司（遠企購物中心）

遠企購物中心是臺灣首座歐美式的購物中心，與敦南商圈的消費購物與生活休憩緊密連結，讓人體驗精緻生活品味以及和諧優雅氣氛，並結合在地文創產業，體現社區時尚地標。

成立時間	1972 年
員工人數	31
主要產品或服務類型	百貨零售
主要服務國家或市場	台灣
所有權的性質與法律形式	本公司為股份有限公司



遠百企業股份有限公司（愛買量販店）

愛買堅持提供顧客最佳服務，透過推廣「產地直送」的銷售概念，建立生產者與消費者之間新鮮安全的農產商品橋樑，成為顧客家庭生活最信賴的購物選擇。

成立時間	1985 年
員工人數	1,719
主要產品或服務類型	零售量販
主要服務國家或市場	台灣
所有權的性質與法律形式	本公司為股份有限公司



遠東都會股份有限公司（city'super）

遠東集團引進香港頂級超市品牌 city'super，是一間大型生活專門店，為現今繁忙的都市專業人士提供一站式的購物服務及體驗，讓顧客擁有舒適的購物環境（Environment）、優質安心的產品（Product）以及親切貼心的服務（Service）。

成立時間	2004 年
員工人數	483
主要產品或服務類型	頂級超市零售
主要服務國家或市場	台灣
所有權的性質與法律形式	本公司為股份有限公司

遠百零售集團兩岸據點達到 53 個，成為兩岸布局最完整的百貨零售系統，本頁下方為臺灣地區營運據點分佈圖。

## 1.2 財務績效

消費市場的快速變動，是百貨零售業的競爭核心也是營運基礎。遠百零售體系將創新與市場差異化的思維融入經營理念，創造高成長的 EPS(每股盈餘)佳績。同時，也在 EGS(環境、公司治理、社會)三個面向落實企業責任，讓遠百零售集團永續營運，也帶動臺灣社會的永續績效。

2016 年遠百零售集團由於受到整體景氣不佳與部分營運據點重新調整等因素影響，使整體獲利情況受到波及。但集團核心的遠東百貨財務績效仍然持續增長，營業收入及營業利益均創下公司成立 50 年以來的新高點，顯示集團在地營運的穩健佳績。

遠百零售集團 2016 年臺灣業務主要營運據點





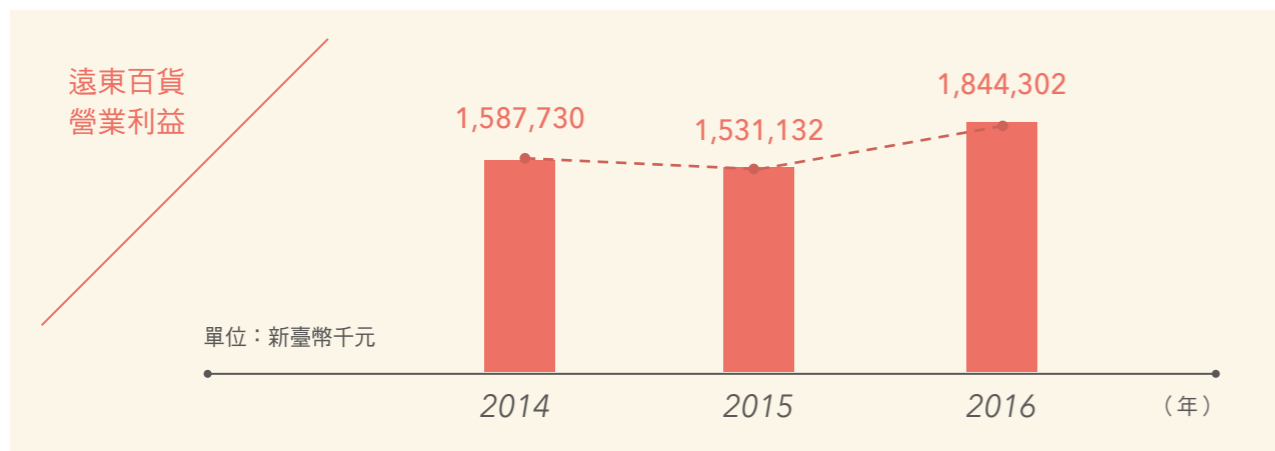
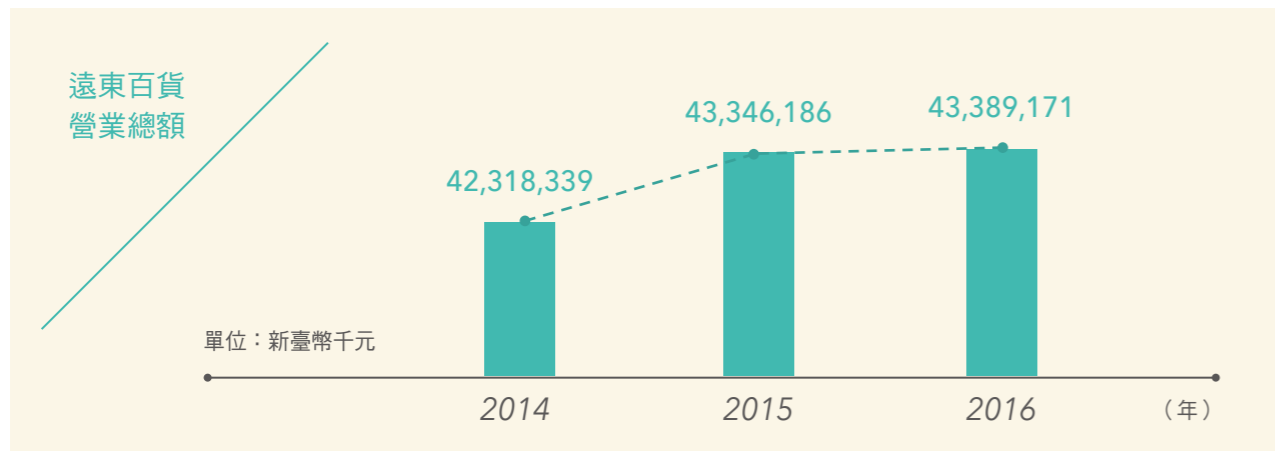
遠百零售集團財務績效表

(新臺幣千元)	2014	2015	2016
營業總額(集團)	107,412,233	107,899,952	106,334,148
營業收入(IFRS)	39,849,653	39,526,084	38,747,510
營業成本	20,859,871	20,626,630	20,147,862
營業淨利	4,018,799	3,835,289	3,941,295
營業外收入及利益	366,752	736,087	1,034,570
營業外費用及損失	1,699,302	1,675,424	3,059,675
所得稅	619,673	861,209	505,186
本期淨利	1,529,065	1,714,770	1,134,251
分配給利害關係人的經濟價值			
A. 員工薪資與福利	4,127,430	4,156,840	3,927,825
B. 股利分配	2,383,116	1,938,580	1,447,258
C. 支付利息	419,928	389,118	345,672
D. 支付政府的款項(所得稅)	487,277	685,574	207,114
E. 社區投資	11,867	14,039	11,947

註：1. 此處列示遠百零售集團合併資訊，僅以遠東百貨、亞東百貨、太平洋崇光百貨、遠百企業、遠東都會五家公司進行合併作業，係以當年度出具之財務報表所載資訊列示。

2. 分配給利害關係人的經濟價值數字中：A. 員工薪資與福利：SOGO 含訓練數字；E. 社區投資僅列示母公司遠東百貨資訊

母公司遠東百貨產生的經濟價值



## 1.3 公司治理

遠百零售集團的治理架構以母公司遠東百貨為核心，連結集團各子公司的治理機制。為了建置有效的公司治理架構，遠東百貨訂有公司治理守則，並且保持透明揭露以及責任運作的方式落實公司治理，以維護股東權益。2016年遠百在第三屆公司治理評鑑結果中名列前百分之二十的標竿企業，顯見遠東百貨在公司治理上的優良績效。

### 1.3.1 董事會組成

遠東百貨下設三大本部：管理本部、營運本部、商品本部，負責日常營運與管理；董事會下設有審計、薪資報酬委員會，以維持良好公司治理體制。

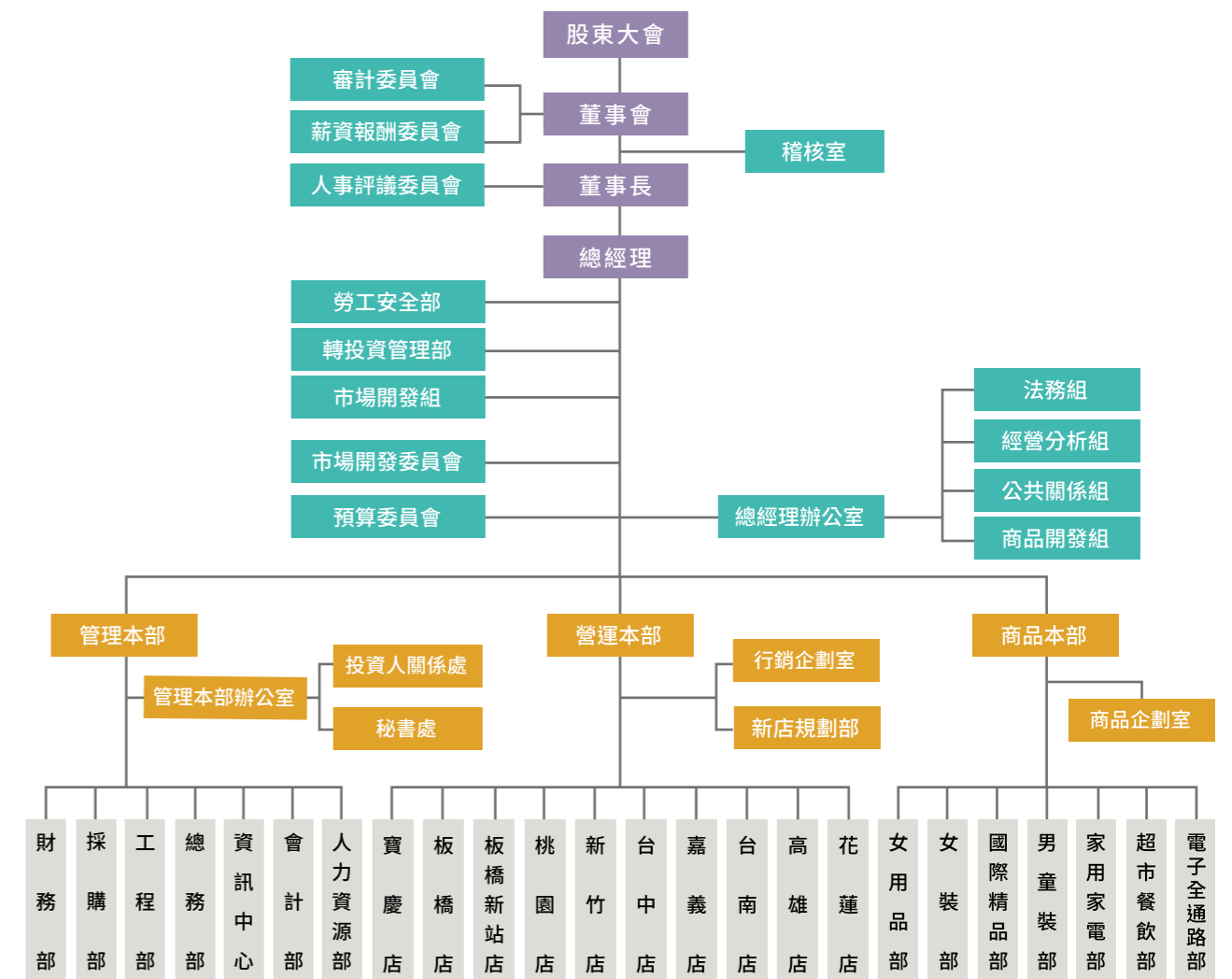
遠東百貨董事會目前有9席，其中3席為獨立董事，每季至少召開一次董事會，相關議事錄及董

事會決議事項皆公開於遠東百貨網站(www.feds.com.tw/shareholder.aspx)，以提昇公司運作資訊的透明度並保障股東權益。

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，使經營方針能夠確實予以落實調整，2016年通過包含稽核計畫、員工及董事酬勞分派比例等14項重要決議事項。

遠東百貨董事會9位成員來自各種不同領域，豐富的學經歷背景能夠為遠東百貨挹注多元觀點，女性董事席次更超過五成，相較於一般以男性為多數的企業董事會，遠東百貨的女性董事比例使公司能做出更貼近顧客需求的零售決策，並提高董事會對於ESG議題的關注。

遠東百貨股份有限公司組織圖





遠東百貨董事暨獨立董事成員主要學經歷背景

職稱	姓名	主要學歷	性別	年齡	開會出席比例
董事長	徐旭東	交通大學管理學名譽博士 美國哥倫比亞大學經濟碩士	男	50 歲以上	100% 四次均出席
	徐雪芳	實踐大學服裝設計科	女	50 歲以上	100%
	徐國玲	紐約室內設計大學畢業主修室內設計美術 美國波士頓西蒙斯大學文學學士	女	30-50 歲	100%
董事	李彬	美國伊利諾大學香檳校區會計碩士	女	50 歲以上	100%
	李靜芳	美國亞歷桑納州立大學會計系	女	50 歲以上	100%
	梁錦琳	伊利諾州立大學大眾傳播碩士 臺灣大學 EMBA	女	50 歲以上	75% 出席 25% 委託出席
	簡又新	美國紐約大學航空太空工程學博士 臺灣大學機械工程系畢業	男	50 歲以上	75% 出席 25% 委託出席
獨立董事	戴瑞明	美國夏威夷大學美國研究所碩士 天主教輔仁大學名譽法學博士	男	50 歲以上	100%
	魏永篤	美國喬治亞大學企管碩士	男	50 歲以上	100%

遠東百貨董事暨獨立董事之酬金級距表

酬金級距	董事姓名
低於 2,000,000 元	魏永篤、簡又新、戴瑞明
2,000,000 元 (含) ~ 5,000,000 元 (不含)	李彬、徐國玲、梁錦琳、李靜芳
10,000,000 元 (含) ~ 15,000,000 元 (不含)	徐旭東、徐雪芳

註：本表之酬金，包含董事酬金（報酬、退職退休金、董事酬勞、業務執行費用）以及兼任員工領取相關酬金（薪資、獎金及特支費等、退職退休金、員工酬勞）

遠東百貨 2016 年通過董事會績效評估辦法，針對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、董事之專業與持續進修及內部控制等六大面向由董事進行個人自我績效評估，評估結果共分為超越標準、符合標準及仍可加強三個等級。2016 年董事會全員皆參與此評估，各項目平均達成超過 90%，故評定為超越標準。董事成員均能認知職責、熟悉公司運作及環境，有效提升董事會決策品質，顯示本公司強化董事會運作績效堪稱良好。

2016 年公司治理相關委員會決議事項類別表

	經濟	環境	社會
董事會	✓	✓	✓
薪資報酬委員會	✓		
審計委員會	✓		
企業社會責任委員會	✓	✓	✓

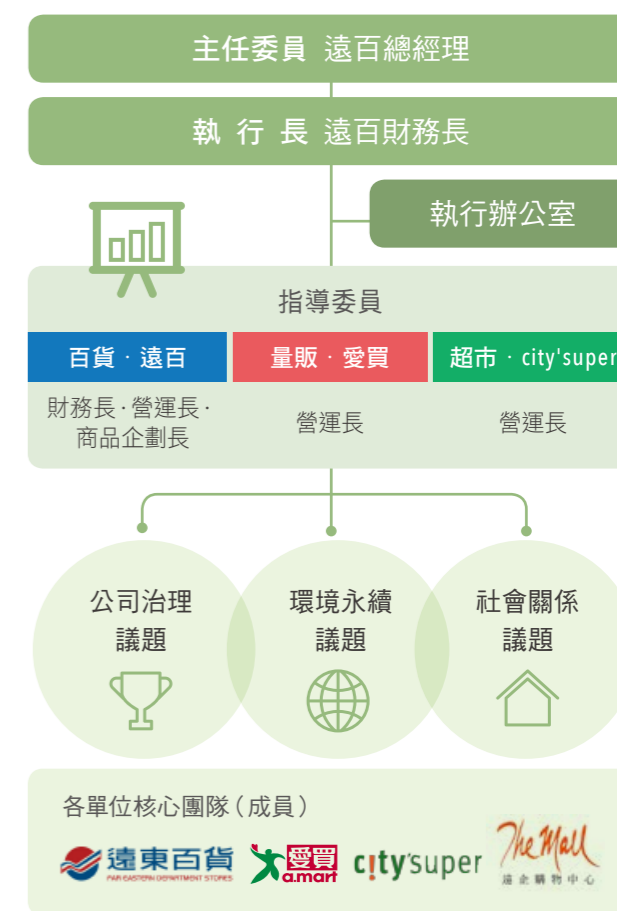
### 1.3.2 企業社會責任委員會

遠百零售集團企業社會責任委員會成立於 2015 年，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，由遠東百貨財務長、營運長、商品企劃長以及愛買營運長、city'super 營運長分別擔任指導委員，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。遠企購物中心由於和遠東百貨同屬百貨業，因此在企業社會責任運作上涵蓋於遠東百貨的制度之下。

委員會運作上，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 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。

除企業社會責任委員會之外，遠東百貨各分公司於定期的管理副店會議中，也針對用電密集度、資源節約、人資管理、費用擷節等項目進行檢討與管控，確保相關數據和資訊的正確性，以供企業社會責任委員會在檢視目標與資訊時的有效性。

遠東百貨 CSR 委員會



2016 年遠百零售集團主要參與的全國性協會

類型	參與公(協)會	
永續發展	臺灣企業永續研訓中心	●
	世界百貨聯盟	●
	中華民國臺灣室內空氣品質管理學會	
	中華民國百貨零售企業協會	●
同業合作	中華民國購物中心協會	●
	社團法人中華民國工商協進會	●
	台北市百貨商業同業公會	●
	歐洲在臺商務協會	
	法國工商會	
	中華民國公開發行公司股務協會	
	中華民國電腦稽核協會	
社團法人中華民國內部稽核協會		
財團法人中華民國會計研究發展基金會		

\* ● 表示擔任理事/重要職務

## 世界百貨公司聯盟

為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，遠東百貨加入「世界百貨聯盟」(Intercontinental Group of Department Stores, IGDS)，成為長久以來唯一代表臺灣的會員，並且遵循 IGDS 制定之企業社會責任行為守則。

遠百零售集團除參與公協會組織活動外，也積極回應外界關於企業永續資訊的調查。目前除參加國內遠見雜誌、天下雜誌、台灣企業永續獎等永續獎項資訊填報外，2016 年也收到國際碳揭露 (Carbon Disclosure Project, CDP) 組織的問卷調查，並規劃在未來進行問卷填答回覆。

### 世界百貨聯盟企業社會責任行為守則重點



### 遠東百貨召開世界百貨聯盟大會，百貨領導人齊聚共商零售未來

遠東百貨於 2016 年 11 月召開「世界百貨聯盟」(IGDS) 大會，邀請來自亞洲 10 個國家共 21 位知名百貨的企業經理人，假香格里拉臺北遠東國際大飯店舉行「亞洲高峰會議」(CEO Asia Day)，並邀請全球頂尖企業 McKinsey、Google 共同參與，就亞洲總體經濟趨勢、零售業發展策略，以及全通路零售商機等議題發表專題演說。

「世界百貨聯盟」成立於 1946 年，初期以歐洲百貨系統為會員主體，至今會員橫跨五大洲，目前約有 40 家會員企業。遠東百貨於 1988 年加入，是亞洲第一個加入的會員代表，也是長久以來唯一代表臺灣參加的百貨公司。透過「世界百貨聯盟」，臺灣百貨業找到一個很好的管道可以與國際接軌，透過與國際同業的觀摩參訪，特別是亞太區百貨業的交流，更可以建立更多區域夥伴關係與策略合作，提高臺灣百貨產業的國際化及知名度。






## 1.5 誠信反貪腐

遠百零售集團對顧客、社會大眾、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。集團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」之制訂則提供集團全體員工法遵依循之標準，除了說明員工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，並有保密保護之機制。「道德行為準則」及「誠信經營守則」皆公告於企業網站以供遵循 (<http://www.feds.com.tw/shareholder.aspx>)。

### 遠百零售集團誠信經營守則與道德行為準則實施狀況

規範內容	適用對象	適用範圍	溝通方式	執行方式
<b>誠信經營守則</b> 從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益	集團全體員工以及直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及機構	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	<b>內外部官方網站</b> 	各單位主管、員工自我管控外，稽核內控體系在例行業務中會進行管控，確保遠百零售集團皆有落實相關規範，並將誠信經營以及反貪腐的風險降到最低。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
<b>道德行為準則</b> 明訂公司董事、經理人及一般員工的道德行為規範，導引本公司董事、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	集團全體員工	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	<b>內部定期管理會議</b> 	<b>集團出版刊物</b> 



## 1.6 風險管理

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，因此遠百零售集團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。

遠百零售集團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。

遠百零售集團所辨識出之主要營運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。稽核室透過董事會、審計委員會或 E-mail、電話專訪等，與董事、獨立董事等利害關係人進行溝通，主要依稽核業務報告、專案報告及追蹤改善情形等，與利害關係人探討其關注之議題（如營運績效、風險管理、資金貸與及背書保證公告等），並將相關討論結果及建議納入風險管理策略或規劃。

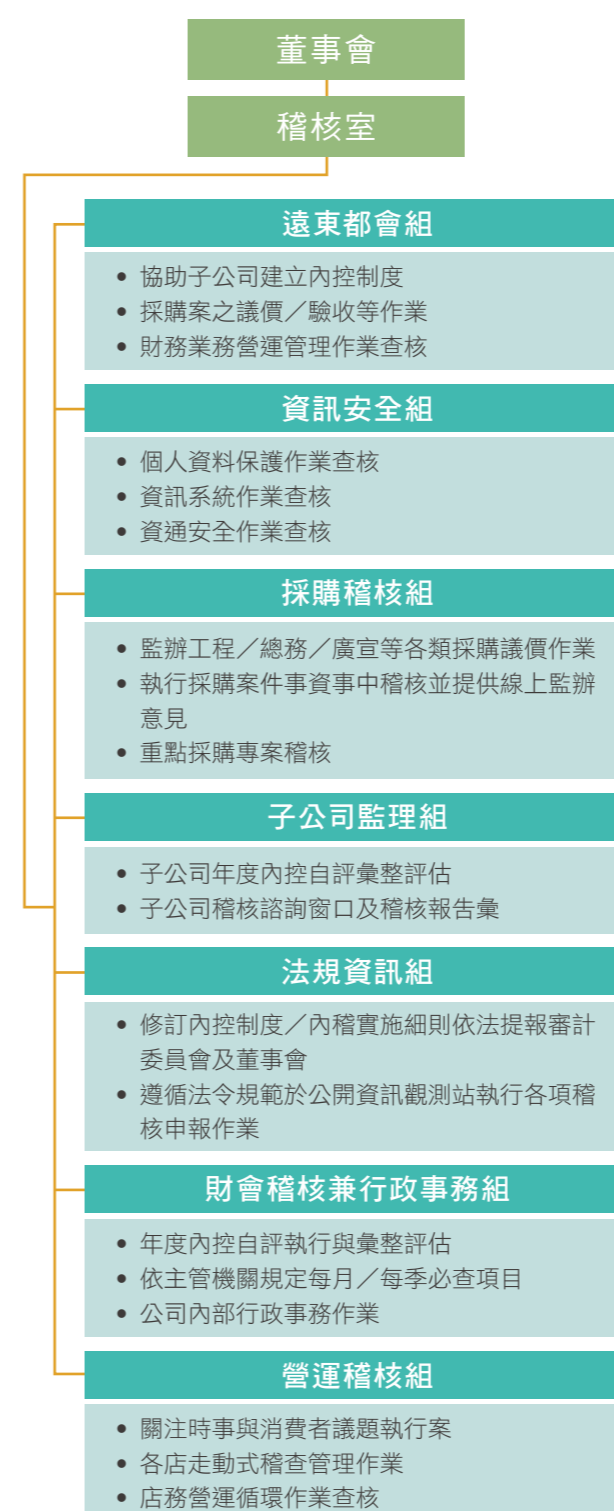
事前防範為遠東百貨在風險管理方面所特別重視之要項，被辨識出之風險即時反應至稽核室及各單位，敦促各單位於日常營運注意風險之發生頻率

遠百零售集團主要風險類型及控管機制

主要風險類型	控管機制
 人力資源風險	針對出差勤與薪資發放、保險投保及勞退提撥等項目進行稽核，以保障職工權益，並促進勞資和諧
 氣候變遷風險	由能源節約小組按季追蹤管理
 商場營運風險	確保賣場設施及消防管理作業均符合通通安全規範，維護安心購物環境，並適度投保以防意外
 食品安全風險	巡檢超市及餐飲專櫃販售商品品質，及確認餐飲衛生管理作業，為顧客食安權益把關
 個資管理風險	針對資訊安全作業進行查核，並就所發行之會員卡，驗證其適法性及資料保護有效性，保障消費者個資安全
 法規遵循風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>適時提醒、建議權責單位及法務部門進行法規宣導</li> <li>遵循法令規範執行內稽申報作業，並依函示配合修訂內控制度暨施行細則</li> </ul>
 財務管理風險	恪遵主管機關要求，執行財會循環作業稽核（必查項目含資貸、背保及資產取得與處分等）

及影響，另稽核室以查核或回報等方式持續監控，並追蹤改善情形。2016 年稽核室針對主管機關發布之「內部控制制度有效性判斷項目」成立作業推動小組，並於 2015-2016 年間共舉辦 12 場宣導說明會，有效協助進行自我風險辨識、評估及控管。

遠東百貨稽核室組織架構



### 各子公司風險管控機制

遠企購物中心及愛買設有稽核單位，其職責係遵循政府法規及母公司遠東百貨之制度規範，查核各部室、分店之內控制度與作業流程，確保均依規範執行，以降低經營管理風險。各項查核作業依需求彙編稽核報告，具陳相關單位及高階管理階層，以作為執行及督導之參考，並定期彙報董事會、審計委員會及母公司遠東百貨。子公司遠東都會因尚未設立稽核單位，故由母公司遠東百貨專責輔導。

### 遠東百貨 2016 年風險管控重點

遠東百貨長期規畫於臺灣各地陸續展店，計畫包含臺北、新竹及高雄等地點，因而資本支出風險為近年主要風險之一。為有效控管風險於組織之可容忍範圍，稽核室於 2010 年特別成立採購稽核組，專責資本支出之合理性及相關採購流程風險之預防、評估與監控。

除組織內部之風險外，外在風險也是遠百零售集團執行風險管理的考量點之一，社會大眾上對食安的期待越來越高，為了降低食安問題對遠東百貨作為通路角色的負面衝擊，相關部門皆戮力於加強食安把關，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。

遠百零售集團不僅由內部稽核系統進行風險控管，亦設置內、外部舉報專線做為組織外風險辨識：外部舉報由公司官網之客服信箱受理，並回報至管理階層，再依案件性質轉至相關單位處理；內部舉報管道包含稽核室電子信箱。稽核室依據通報案件先進行基本資料查證，另視需求進行專案調查，2016 年稽核室未接獲舉報案件。

## 1.7 法規遵循

遠百零售集團恪遵各項法令，妥善進行風險管控，其中以遠百為例，違規事件總件數較前一年度減少 70%，2016 年罰款超過十萬元的重大違規事件僅 3 件，顯示集團內部治理績效的成效。針對法規違反事件，我們皆採取積極的處理態度完成改善。

遠東百貨為了將企業社會責任的影響力擴展至百貨零售價值鏈，在 2016 年 9 月成立採購部門，統籌管理遠東百貨內部採購制度，所有工程與總務

皆納入管理範疇。並且制定「供應商社會責任承諾書」，透過對於勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類規範，要求供應商與遠百共同做出永續承諾，朝向永續供應鏈邁進。2016 年初步規劃承攬本公司業務達新臺幣 100 萬元的供應商需簽署承諾書，未來將逐步擴展至其他供應商。詳細供應鏈管理細節，請參考「商品管理」篇之「供應鏈管理」章節。

遠百零售集團 2016 法規遵循表

公司治政法規	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
無違反項目	無違反項目	無違反項目	無違反項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>無違反公司法</li> <li>無違反證券金融法規</li> <li>無涉及貪汙事件</li> <li>無政治獻金</li> <li>無反競爭行為</li> <li>無反托拉斯事件</li> <li>無反壟斷事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無違反水汙染防治法</li> <li>無違反噪音管制法</li> <li>無違反空氣汙染防治法</li> <li>無違反廢棄物清運法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無違反勞動相關法規</li> <li>無使用童工</li> <li>無涉及歧視</li> <li>無侵犯原住民權利</li> <li>無侵犯結社自由</li> <li>無強迫勞動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無違反產品標示規範</li> <li>無違反個人資料保護法</li> </ul>
	違反項目		違反項目
	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠東百貨違反建築法令 1 件</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>city'super 違反食品安全衛生管理法 1 件</li> <li>愛買違反公平交易法 1 件</li> </ul>
	改善措施		改善措施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>與專櫃廠商溝通，降低進貨商品堆積造成的通道堵塞</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>city'super 第一時間將相關產品全部下架並銷毀，以保障消費者權益</li> <li>愛買刊載廣告違反公平交易法，已將競業關鍵字相關廣告全數移除，未來將在宣傳廣告字眼上更加謹慎小心、避免爭議</li> </ul>

## 1.8 利害關係人與重大性議題

一如百貨零售業的服務精神，遠百零售集團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，是遠百零售集團在永續發展上的基本原則。

### 1.8.1 利害關係人鑑別與溝通

遠百零售集團的利害關係人相當廣泛多元，我們參照 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 篩選出 8 類重要的利害關係人。考量百貨零售業之產業特性，為充分反映利害關係人關注的議題與面向，我們每年均進行外部利害關係人調查，以確實掌握利害關係人所關注之永續議題，研擬因應策略，透過行動積極回應。

### 1.8.2 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，遠百零售集團參考 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) 作為報告書內容揭露及重大考量面的判斷原則。

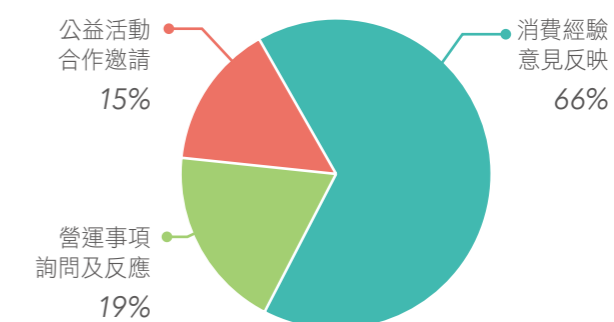


#### 鑑別 & 檢視

本年度報告書重大性議題的選擇係依據遠百零售集團員工日常營運狀況、國內同業所關注議題、永續發展趨勢及產業時事、以及去年鑑別出的重大性議題，列舉共 24 項重大性議題清單。我們依據去年所鑑別出的重大性議題設計問卷，藉此檢視外部利害關係人對於重大性議題的關注程度。我們於

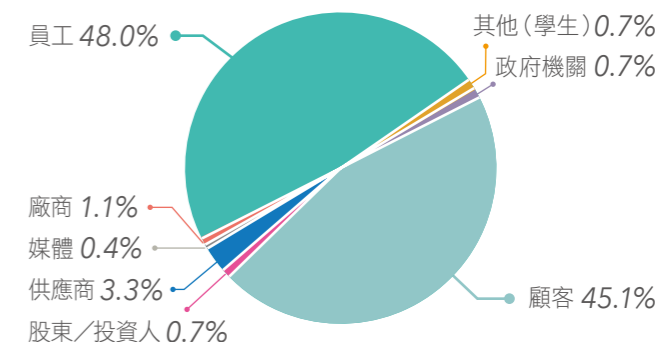
網站上開放線上問卷與意見信箱，並於商場中進行紙本問卷調查，調查時間為 2016 年 1 月至 2016 年 12 月，共回收 273 份問卷。問卷當中也開放留言欄位，讓填寫者提供意見回饋，2016 年問卷所收集之開放意見共 10 件，其中 6 件為消費經驗意見反映類型、4 件為營運事項詢問及反應；此外於 CSR 信箱中也收到 16 件回饋，其中消費經驗意見反映 11 件、公益活動合作邀請 4 件、營運事項詢問及反應 1 件。

遠百零售集團外部利害關係人問卷意見類別



近來勞工議題漸受重視，2016 年遠東百貨鼓勵員工主動填寫線上調查問卷，因此回收問卷中，員工數量最高，佔 48%，顧客數量其次，佔 45%，兼顧內外部利害關係人的代表性，亦完整回應國內永續趨勢。

遠百零售集團外部利害關係人問卷回饋來源



#### 排序

重大性議題之排序評估方式則由遠百零售集團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。



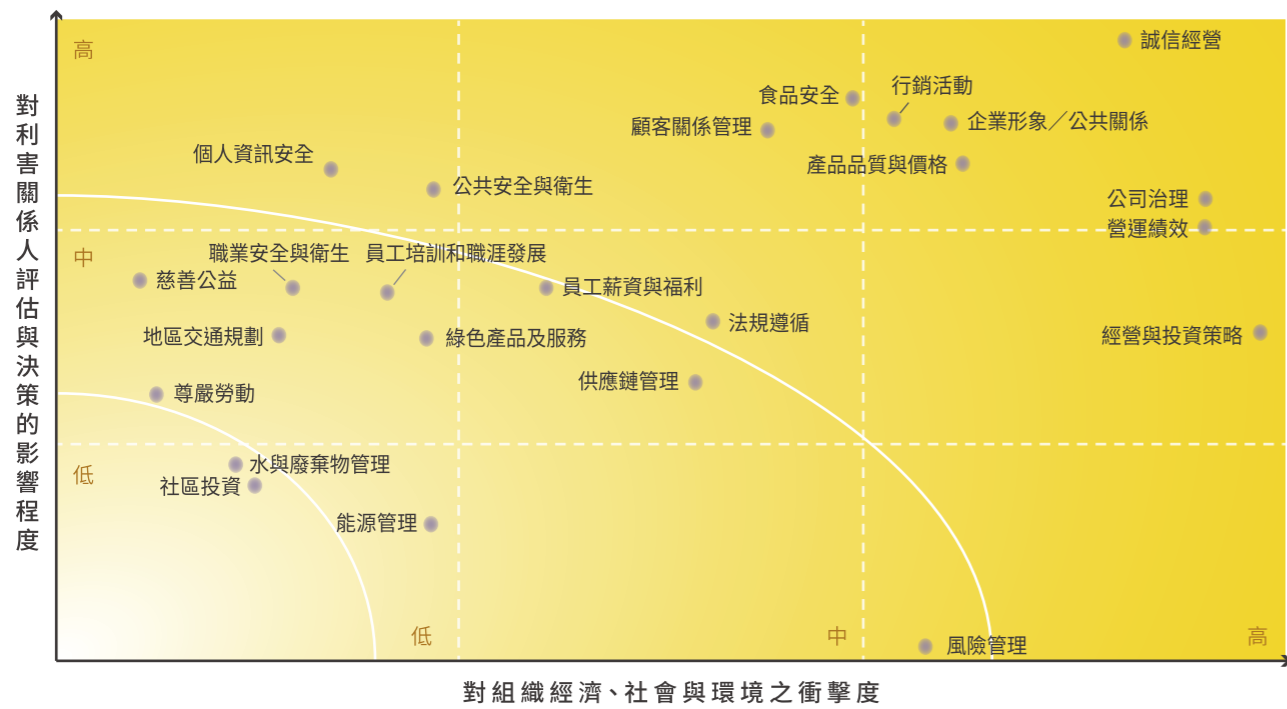
確認

由遠百零售集團各公司的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。

我們依循 GRI 的「界定報告內容的流程」之原則，鑑別出 24 項重大性議題，經由排序可劃分為 12 項高度優先揭露之重要議題及 10 項中度優先揭露之次要議題。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。對於鑑別出重要性較低度的「尊嚴勞動」、「水與廢棄物管理」等一般性議題，則不在本報告書揭露範疇。但若有相關影響重大性議題的呈現，仍會於報告書中做詳實的說明。

遠百零售集團 2016 年度報告揭露的 24 項重大性議題以矩陣圖方式呈現如圖，集團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。



利害關係人分類	溝通管道 (頻率)	關注議題	利害關係人溝通策略
消費者	客服專線、客服中心 (不定期) e-mail (不定期) DM、行銷活動 (經常) 社群媒體 (不定期) 電子商務行銷工具 (不定期) 滿意度問卷 (不定期) 賣場人員 (每天) 網站 (每天) 記者媒體、電視廣告 (不定期)	產品品質與價格 食品安全 公共安全與衛生 企業形象/公共關係 公司治理 營運績效 行銷活動	提高顧客滿意度 
員工	電話、e-mail (不定期) 單位主管 (不定期) 福委會、福委公告 (經常性) 員工意見箱 (不定期) 員工訓練 (不定期) 遠東人月刊 (定期) 內部公告 (不定期) 勞資會議 (不定期、每天/每季)	經營與投資策略 員工薪資與福利 職業安全與衛生 營運績效 個人資訊安全 公司治理 供應鏈管理 員工培訓和職涯發展 員工薪資與福利 尊嚴勞動	幸福職場 

利害關係人分類	溝通管道 (頻率)	關注議題	利害關係人溝通策略
供應商	業務溝通 (定期) 檔期 (不定期) e-mail (不定期) 採購窗口或賣場主管面對面 (不定期) 採購合約 (經常) 網路 (經常) 協調會 (不定期) 採購單位 (經常)	營運績效 供應鏈管理 產品品質與價格 水與廢棄物管理 能源管理 企業形象/公共關係	優質廠商 
合作夥伴 (專櫃廠商、承包商等)	會議 (定期) 面對面 (經常) 電話 (每天) 合作契約 (經常) 專櫃人員早會 (經常)	營運績效 顧客關係管理 公共安全與衛生 供應鏈管理 法規遵循 企業形象/公共關係 產品品質與價格 公司治理 誠信經營	最佳夥伴 
股東/投資人	每月報告 (定期) 股東會 (定期) 年報 (定期) 電話 (不定期)	營運績效 產品品質與價格 公司治理 誠信經營 風險管理	創造獲利 
政府機關	財報 (定期) 消防安全演練 (定期) 主管機關抽查 (不定期) e-mail、公文 (不定期) 座談會 (不定期) 現場稽查 (不定期) 申訴 (不定期) 法令規範 (定期)	法規遵循 產品品質與價格 公共安全與衛生	積極配合 
媒體	記者會 (不定期) e-mail (經常) 通訊軟體 (經常) 電話採訪 (不定期)	顧客關係管理 產品品質與價格 員工薪資與福利 尊嚴勞動 營運績效 公共安全與衛生 水與廢棄物管理 行銷活動	透明溝通 
社區居民	文宣、旗幟 (不定期) 親自拜訪 (不定期) 客服專線、客服中心 (不定期) 記者 (不定期) 民意代表 (不定期)	公共安全與衛生 地區交通規劃 水與廢棄物管理 能源管理 慈善公益 社區投資	關懷回饋 

重大性議題	對應的 GRIG4 重大考量面	對應章節	頁碼	組織內				組織外							
				遠東百貨	遠企購物中心	city'super	愛買	消費者	供應商	合作夥伴	股東/投資人	政府機關	媒體	社區居民	
重要議題	誠信經營	• 反競爭行為	1.5 誠信反貪腐	17	●	●	●	●		●	●	●	●	●	
		• 倫理與誠信	1.7 法規遵循	20											
	公司治理	• 組織概況	1.1 公司基本資料	10	●	●	●	●		●					
		• 報告期間組織變化	1.3 公司治理	13											
		• 對外部倡議的承諾	1.4 公協會參與	15											
	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	1.8.1 利害關係人鑑別與溝通	21											
			3.4 供應鏈管理	50	●	●	●	●	●	●	●		●	●	
			4.1 員工薪酬與福利	56											
			4.1.1 薪酬政策	56											
	行銷活動	• 行銷溝通	3.1 商品品質	42											
			3.2 商品標示	46	●	●	●	●	●	●	●		●	●	
			3.3 食品安全	48											
	食品安全	• 產品及服務 • 顧客的健康與安全 • 產品及服務標示	2.4 綠色服務	35											
3.1 商品品質			42	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
3.2 商品標示			46												
3.3 食品安全			48												
營運績效	• 經濟績效	1.2 財務績效	11	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
產品品質與價格	• 產品及服務	2.4 綠色服務	35	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		3.1 商品品質	42												
經營與投資策略	• 經濟績效	1.2 財務績效	11	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
顧客關係管理	• 顧客滿意度調查	5.2.1 顧客滿意度	81	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
法規遵循	• (環境)法規遵循 • (社會)法規遵循 • (產品)法規遵循	1.7 法規遵循	20	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		3.1 商品品質	42												
		3.2 商品標示	46	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
公共安全與衛生	• 顧客的健康與安全	3.3 食品安全	48												
		5.3 顧客安全守護	82												
		3.3 食品安全	48	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
個人資訊安全	• 客戶隱私	5.4 顧客隱私保護	86	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

註：●表示議題會在此邊界產生衝擊



重大性議題	對應的 GRIG4 重大考量面	對應章節	頁碼	組織內				組織外							
				遠東百貨	遠企購物中心	city'super	愛買	消費者	供應商	合作夥伴	股東／投資人	政府機關	媒體	社區居民	
次要議題	風險管理	• 反貪腐	1.7 法規遵循	20	●	●	●	●		●	●	●	●		
	供應鏈管理	• 供應鏈描述 • 採購實務 • 供應商環境評估 • 供應商勞工實務評估	3.1 商品品質 3.4 供應鏈管理	42 50	●	●	●	●		●	●	●			
	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	4.1 員工薪酬與福利 4.1.1 薪酬政策 4.1.2 福利制度 4.2.2 激勵發展制度 4.3.1 人力結構 4.3.2 勞資溝通機制 4.4.1 勞動人權規範	56 56 56 64 65 66 67	●	●	●	●			●	●	●	●	
	綠色產品與服務	• 產品及服務 • 排放	2.4 綠色服務 2.1 節能管理	35 30	●	●	●	●	●	●	●			●	●
	職業安全與衛生	• 職業健康與安全	4.4.2 職場安全	68	●	●	●	●	●		●		●	●	
	慈善公益	• 間接經濟衝擊	4.5 公益慈善	70	●	●	●	●	●		●			●	●
	地區交通規劃	• 間接經濟衝擊 • 交通運輸 • 環境問題申訴機制	2.2 綠色運輸	32	●	●	●	●	●		●		●	●	●
	能源管理	• 能源	2.1 節能管理	30	●	●	●	●		●	●	●	●		
	尊嚴勞動	• 不歧視 • 結社自由與集體協商 • 強迫與強制勞動 • 人權問題申訴機制	4.3.1 人力結構 4.3.2 勞資溝通機制 4.4.1 勞動人權規範	65 66 67	●	●	●	●			●	●	●	●	
	員工培訓和職涯發展	• 訓練與教育	4.2.1 培育與訓練機制 4.2.2 激勵發展制度	60 64	●	●	●	●			●	●	●	●	
	一般議題	社區投資	• 當地社區 • 間接經濟衝擊	2.2 綠色運輸 2.5 綠建築及綠環境 4.5 公益慈善	32 38 70	●	●	●	●	●			●	●	●
水與廢棄物管理		• 整體情況	2.3 廢棄物管理	33	●	●	●	●			●		●	●	●

註：●表示議題會在此邊界產生衝擊

永續創造 · 美好生活



## 第二篇 友善環境

*Sustain for a good life*



## 第二篇 友善環境

遠百零售集團瞭解顧客對於環境的關懷與重視，基於友善環境的精神，結合最新科技與提升管理模式，推動低碳服務，由人出發，讓關懷地球的精神不只展現在看得見的角度，更隱藏在看不到的細節，為全球暖化與氣候變遷盡一己之力。

### 2.1 節能管理

遠東集團自 2012 年開始，持續推動節約能源措施。遠百零售集團屬於非生產性質行業之能源大型用戶，營運據點遍布全台，包括百貨公司、超市及量販賣場等不同型態的公共商場，每天長時間的營運，使得照明、空調及冷凍櫃等均成為商場主要的耗能設施，因此節約能源是我們在環境上的主要課題。透過軟體管理與硬體維護，我們希望能將每一分能源盡到最大的使用效率。以遠百零售集團整體用電量來看，2016 年遠百零售集團累計總節約電量為 13,188 千度，總用電量較 2015 年減少 4%。此外，遠東百貨及愛買各購買十萬度綠電，也表達出我們對推動再生能源的具體支持。

以單位面積用電量評估我們的用電密集度 (EUI, Electricity Use Intensity, 單位面積年耗電量密度:  $\text{Kwh}/\text{m}^2 \cdot \text{year}$ )，可以觀察出遠東百貨、city' super、遠企購物中心對於能源依賴程度皆明顯降低；在營業額與來客數同時增加的情況下，遠百零售集團各分公司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。若以交易量來進行用電密集度的計算，以遠東百貨為例，每筆交易的單位用電量較前一年減少 0.29 度，可見遠東百貨在業績提升的同時，亦積極節約能源，以兼顧商場用電效率。

除了透過日常管理節約能耗之外，遠百零售集團也積極將耗能高之傳統燈泡逐步更換為 LED (Light Emitting Diodes) 節能燈泡，執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，逐年將走道及設備等照明更換為 LED 燈泡之外，也於專櫃改裝時建議廠商裝設 LED 燈泡。

#### 遠東百貨

在能源管理上的作為

懷抱著顧客至上的信念，遠東百貨推行室內空調維持 26 度的措施，展現我們對節能減碳的堅持。我們也強化空調的管理及維護，確保空調系統發揮完整效益。總公司內部亦推動節能，從內而外落實節能政策，為環境盡一份心力。自 2015 年起，遠東百貨由工程部統一執行電力管理，專責管理及監控公司電力使用狀況。2016 年，遠東百貨透過管控各分公司之能源密集度，持續落實節能減碳之成效。除了更換節能燈泡等硬體設備外，遠百也透過智慧管理進行照明節能改善。2016 年總計節省用電 587 萬度，用電量節約 2.8%。

#### city'super

在能源管理上的作為

city'super 自 2013 年起陸續將天母店、復興店及板橋店之冷凍冷藏燈管、貨架及軌道燈等更換為 LED 燈具，有效降低電力使用。此外也經由實際測試，找出開店前補貨或清潔作業時所需的最低光源以節約照明用電，並提升對於冰櫃的管理，避免能源消耗，從細小環節逐一落實節能精神。city'super 推動節能措施之成效顯著，2016 年台中店進行 LED 燈泡更換，投入經費 1,404,416 元，對比 2015 年度使用電量少 31.6 萬度，相當於減少碳排放量 167,210 公斤。

#### 愛買

在能源管理上的作為

2016 年愛買規劃將陸續更換各分店傳統燈管為 LED 燈管。也陸續更新巨城店、桃園店及台南店的冷凍立櫃、冷卻水塔等空調設備，共計投入超過 4,281 萬元。此外，愛買也將倉儲換裝小區域迴路，並藉由時間控制、明暗控制、對流隔簾及尖離峰用電調整等，有效節約電力使用。

2014~2016 年遠百零售集團二氧化碳排放量

	2014 (噸)	2015 (噸)	2016 (噸)	2016 年與 2015 年差異 (%)
遠百零售集團	165,340	173,348	166,384	-4%

相等於 26.6 座大安森林公園一年吸碳量

\* 遠百零售集團尚未針對溫室氣體排放進行相關查證，目前僅以用電量試算二氧化碳排放量，電力排放係數參照能源局公告之 2015 年電力排放係數：每度電排放 0.528 公斤  $\text{CO}_2\text{e}$  計算

\* 排碳量相等於大安森林公園乃以 2015 年國家溫室氣體排放清冊森林部門每年每公頃吸碳量 10.1 噸計算

\* 遠東百貨、city'super 與愛買之本表數據來自各分店之用電量加總，不含總公司之用電度數

\* 未來將規劃由外部查證機構進行溫室氣體盤查

2014~2016 年遠百零售集團能源密集度

	2014 ( $\text{Kwh}/\text{m}^2 \cdot \text{year}$ )	2015 ( $\text{Kwh}/\text{m}^2 \cdot \text{year}$ )	2016 ( $\text{Kwh}/\text{m}^2 \cdot \text{year}$ )	2016 年與 2015 年差異 (%)	與產業平均值 差異 (%)
遠東百貨	364	355	344	-3%	-6.5%
city'super	336	240	322	34%	-9.4%
遠企購物中心	370	366	363	-1%	-1.4%
愛買	361	362	340	-6%	-4.4%

\* 各分店以使用執照面積作為分母計算能源密度之平均值，並不包括停車場

\* 根據經濟部統計 2015 年各主要建築類型之能源用戶 EUI：百貨業之平均值為 368.1，一般量販店之平均值為 355.6

2014~2016 年遠百零售集團用電量

	2014 (千度)	2015 (千度)	2016 (千度)	2016 年與 2015 年差異 (%)
遠東百貨	206,186	203,891	198,118	-2.8%
city'super	7,657	7,033	7,354	5%
遠企購物中心	6,467	6,404	6,338	-1%
愛買	105,921	110,982	103,312	-6.9%
合計	326,231	328,310	315,122	-4%

\* 因 city'super 及遠企購物中心用電數據於 2015 年報告書誤植，故更新 2014-2016 年數據

\* city'super 用電量於 2016 年上升，乃因營運據點新增台茂店及新竹 LOG ON 共 2 間店



地球一小時商場

亮點故事——

2016 Earth Hour 地球一小時

遠東百貨企業總部大樓、遠百桃園店及 city'super 響應 WWF 所發起全球最大環境群眾運動 Earth Hour，與 172 個國家、7,000 多個城市，一同響應這國際性環境保護運動，於 3 月 16 日晚上 8 時 30 分至 9 時 30 分，在地球暖化影響到你我生活時，邀請大家發揮影響力，一起用行動來支持，關燈一小時共同守護地球，創造未來永續的可能！根據台灣地球一小時官網公布，活動日當天節電成效約 80,000 度，相當於減少 5.104 萬公斤的二氧化碳排放量，也就是種植 4,640 棵樹。

遠東百貨各店停車場更換磁卡系統進程



## 2.2 綠色運輸

遠百零售集團據點遍布全台，我們運用智慧彈性的做法，協助紓解周遭交通，提升物流品質。根據政府環保單位研究，汽車怠速時所排放的溫室氣體遠高於行駛時的排放，因此紓解周遭交通不僅響應政府推廣的反怠速政策，減少溫室氣體排放，也代表我們對社區鄰里的關懷，更能夠，打造更加環保、便利且舒適的樂活環境。

### 遠東百貨

#### 在綠色運輸上的作為

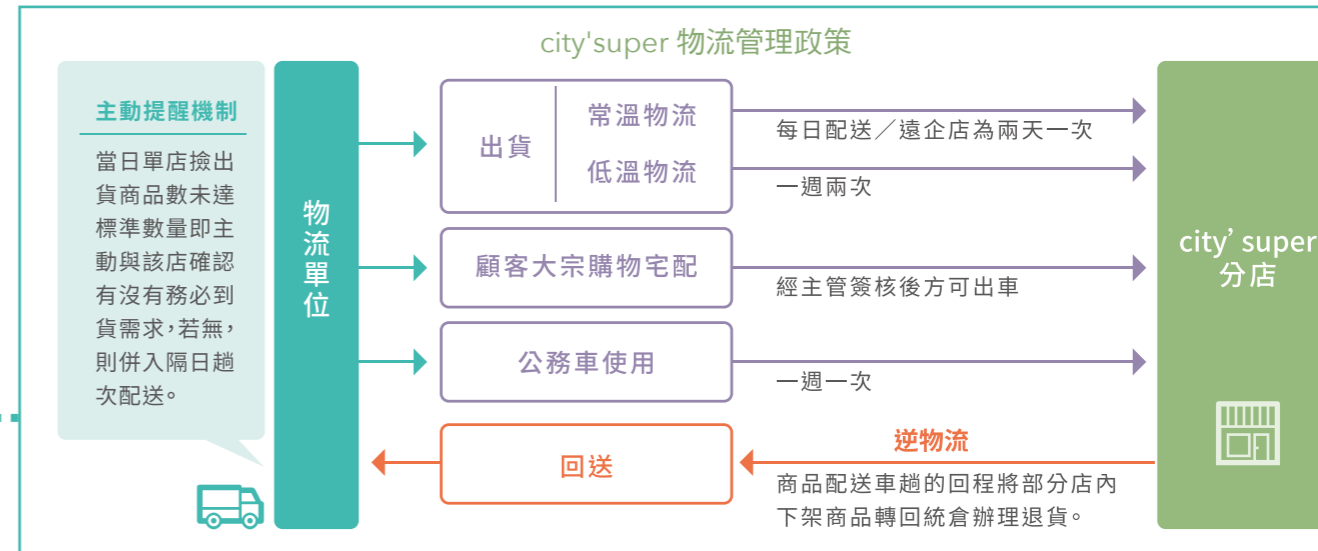
板橋市區與新竹市區皆有交通壅塞的問題，遠東百貨於遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百及均設有接駁交通車，假日可達 42 班次/日，途經捷運站、火車站及當地主要交通路線，有效紓解百貨週年慶、活動檔期所造成的車潮，降低周邊環境的排碳量；鼓勵民眾搭乘大眾交通工具再轉乘接駁車，亦能減輕民眾在購物過程中因交通運輸而產生的環境衝擊。遠百也透過各種疏導車流措施，順暢周邊交通，增加民眾行車安全，提高顧客來店購物意願。

此外，遠東百貨大力推行電子票券與付款，實施停車磁卡與電子票卡結帳等措施降低資源浪費。板橋大遠百、台中大遠百以及遠百花蓮店的停車場管理皆採用磁卡。自 2014 年起，台南大遠百、新竹大遠百及遠百板橋店亦陸續將停車管理更換為磁卡系統，高雄大遠百則已於 2017 年 3 月完成磁卡轉換，可大幅減少票券用紙量，為維護綠色環境貢獻心力。

### city'super

#### 在綠色運輸上的作為

city'super 訂定了完整的物流管理政策，經由主動提醒機制改以隔日配送取代專車配送。此外，city'super 也落實逆物流的概念，讓分店在商品配送車趟的回程將部份店內下架商品轉回統倉辦理退貨，減少專車收取退貨的次數。

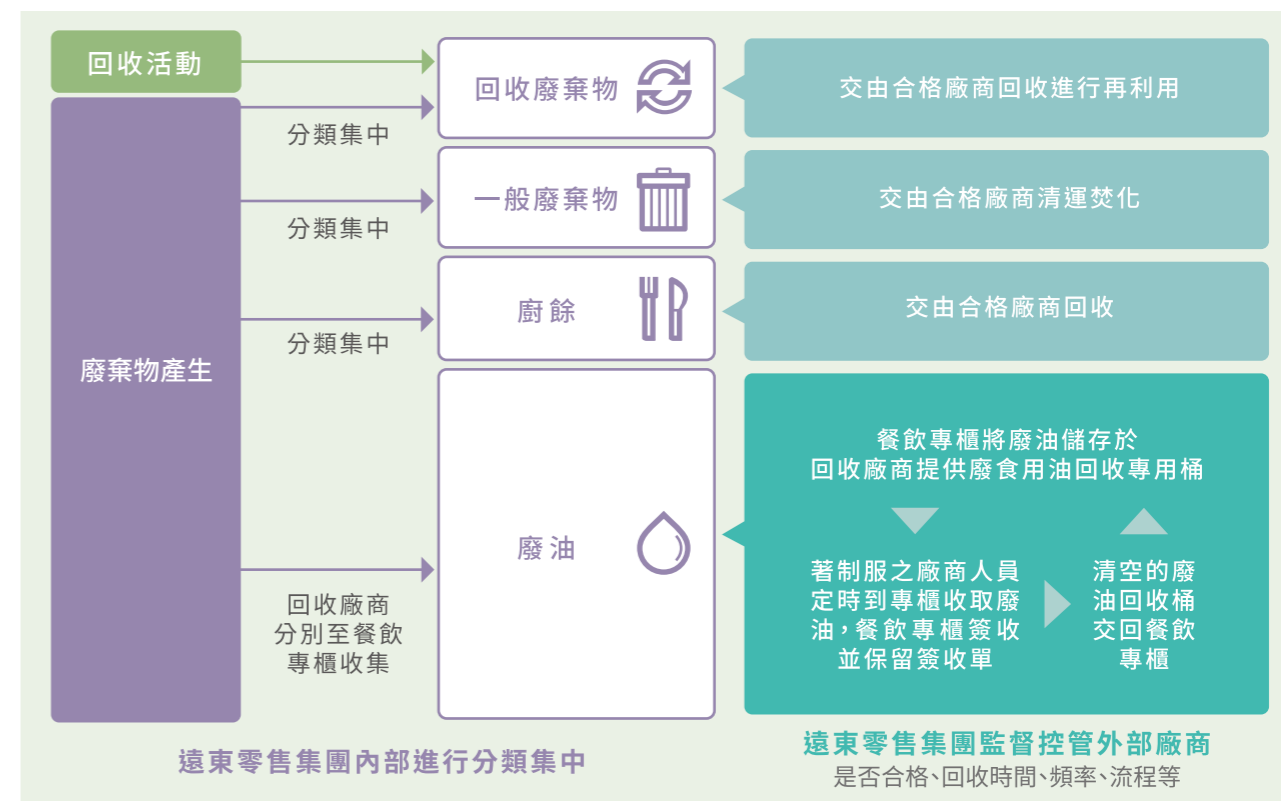


## 2.3 廢棄物管理

地球只有一個，減少資源消耗及污染是遠百零售集團對環境的承諾，我們從商場日常營運出發，將影響力擴散到整個社會。百貨商場及零售賣場的日常營運會產生民生垃圾、廚餘與廢油，成為遠百零售集團廢棄物處理的重點。遠百零售集團在辦公

場所及營運商場均落實分類制度，垃圾清運、廢食用油回收、廚餘清運均符合環保署相關法規。2016 年在來客數增加的情況下，遠百零售集團 2016 年的焚化廢棄物總量為 10,424 噸，較去年減少了 5.27%，顯示遠百零售集團對廢棄物管理的用心與努力。

### 遠百零售集團廢棄物處理流程



\* city'super 及遠企購物中心因場地特性，一般廢棄物、回收廢棄物及廚餘乃交由業主集中處理，廢油則由專櫃自行與合格廠商簽約自行處理，city'super 及遠企購物中心對業主及專櫃善盡監督及管理責任。



遠百零售集團一般廢棄物焚化量

	2015 (噸)	2016 (噸)	減少率 (%)
遠東百貨	6,492	5,916	8.87%
愛買	4,512	4,508	0.09%

\*遠企購物中心與city'super之廢棄物處理已包含在租金中，由業主與廢棄物處理業者簽約，因此無相關統計數據

板橋大遠百及遠百板橋店  
雙雙榮獲環境維護優良商家表揚

2016年1月23日，新北市「國家清潔週」起跑，鼓勵民眾提前春節大掃除，分攤垃圾清運壓力，同時表揚環境維護優良商家，遠百板橋店與板橋大遠百，雙喜臨門獲得讚揚。



遠東零售集團承攬商管理相關規範

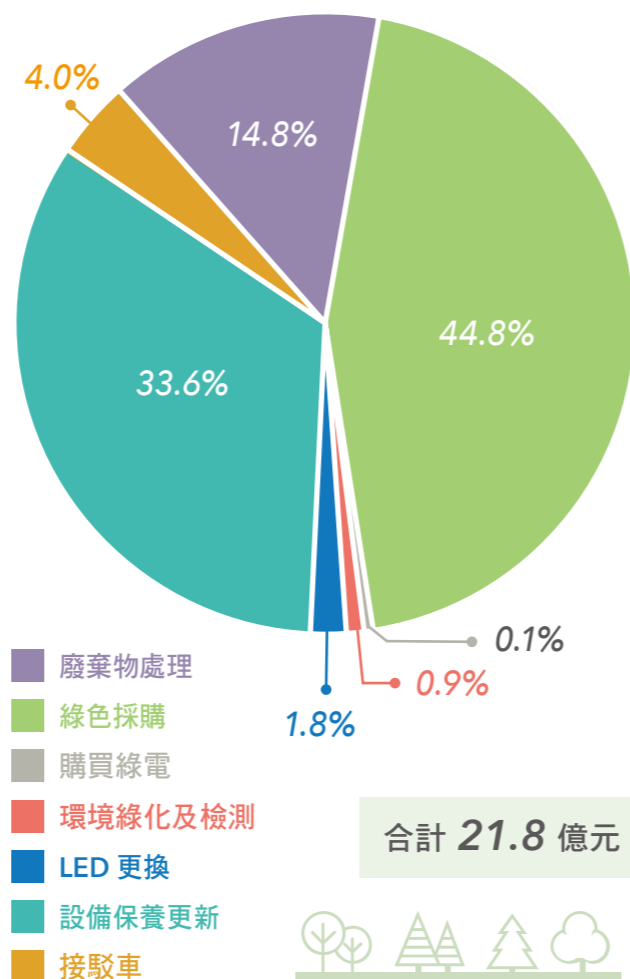
- 遠東百貨**
  - 承攬人管理規章
  - 拆除/裝修作業之安全衛生管理規範
- 遠企購物中心**
  - THE MALL 裝修規範說明 & 商場施工遵守事項
  - 現場裝修管理辦法
- 愛買**
  - 承攬商安全衛生及環境管理辦法

遠百零售集團各營運據點的美食街及主題餐廳均設有除/排油煙設備，如：水洗式煙罩、靜電除油機等。排煙口設置若因運轉造成對周遭鄰居的噪音干擾，會視需求加裝隔音罩，降低聲音的影響。餐廳所產生的廚餘與廢油也委託專業廠商處理，用油量高的餐廳會針對每日使用之廢油進行回收，遠百零售集團除了統計各餐廳回收量多寡之外，也負責控管回收廠商的回收時間、頻率、流程等，並監督回收廠商是否合格。

2016年遠百零售集團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，百貨零售業的商場經常進行樓面或店面改裝，無論於日間裝修或是夜間材料搬運、廢棄物處理時，都會產生噪音與粉塵汙染，影響附近居民。因此，遠東零售集團要求每一個合作廠商與承攬商謹守法令及合約規範，供應商需積極進行自主管理，盡可能降低對環境、安全及衛生的影響。

遠百零售集團 2016 年主要環境支出如下：



2.4 綠色服務

遠百零售集團重視產品或服務帶給顧客的減碳效果，藉由販售低耗能、低毒害、易回收之高效率產品，以降低產品生命週期的資源耗用，同時亦積極投入資源回收，進一步為客戶及社會創造綠色價值。我們也持續使用汙染量較少的耗材及產品，例如百貨零售業行銷的重要工具——商品 DM，遠東百貨、遠企購物中心及愛買皆採用環保大豆油墨印刷，降低對環境所造成的衝擊。

此外，遠百零售集團也積極減少商品包裝對環境的衝擊，相關措施如下。

遠百零售集團包裝減量措施



力行原裝進口商品上架時不進行二次包裝，每兩個月依行政院環保署規定申報進口商品包裝容器之種類與數量，繳交回收處理費用。年節禮盒組合則採用紙盒且不過度包裝，降低垃圾量。



不影響商品標示的前提下，積極推動簡化包裝。



推動塑膠類托盤及包裝盒減量，全台 7 家分店皆由最高層級的店長或副店長負責實際執行減塑計畫，塑膠類托盤及包裝盒實際減量率達 84%，實際減少塑膠重量為 4,889 公斤。



分別與台北市政府及新北市政府合作，購物塑膠袋也可回收再利用，搖身一變成為雙北專用垃圾袋，方便又環保。台北市於 7~12 月共賣出近 8,000 份。

遠東百貨  
綠色服務

購物手提紙袋為遠東百貨消耗量最大的紙製品，為響應低碳、環保的國際趨勢，考量樹木濫墾與森林保育問題，遠東百貨採用原料經 FSC™ COC 驗證通過、符合歐盟環保指令、不含有害物質的手提紙袋，並使用黃豆環保油墨印刷。



遠東百貨購物紙袋

遠東百貨隨檔期不定時提供環保購物袋作為贈品，如 Megan Hess 雙肩後背包、雲朵家族環保隔熱碗、雲朵家族折疊購物袋、太陽寶寶後背包、太陽寶寶環保杯等，讓顧客在購物的同時，也能以行動響應遠百零售集團的環保理念。

遠東百貨為維護員工穿著健康安全，並善盡企業維護環保之責，自有制服逐步採用符合 Oeko-Tex Standard 100 環保紡織標章認證工廠所產布料製作，確保制服的布料內不含過量有害物質，在生產過程、實際穿著及廢棄處理時，不會污染環境並保護人體健康。且依職別不同分別延長制服使用年限，以降低重複發放及款式更新之原物料耗損。





### 遠東百貨

舊書傳愛

為了將資源做最有效的利用把愛心延續下去，板橋大遠百及遠百寶慶店分別與新北市及台北市政府合作，於店內長期設置募書箱，期盼透過長期宣導曝光，邀請民眾將家中不再閱讀的好書放置於募書箱中，促進知識流通，也促進社會資源利用最大化。



板橋大遠百內設置新北市漂書運動募書箱 (2015年迄今)



遠百寶慶店舊書傳遞充滿愛活動 (2014年3月迄今)

### city'super

綠色行銷

city'super 藉由重新規範生鮮屆期商品的特價出清制度，增加生鮮商品售出機會，並建立報廢資料分析模式，從進貨端進行單品及數量管控，自源頭即有效降低可能產生之廢棄物，避免不必要的浪費。2016年 city'super 以蔬果裸賣秤重的方式減少使用塑膠托盤，將包材減量，另一方面則藉由全熟蔬果特賣及即期良品出清推動剩食減量；2017年仍會朝此方向努力，同時配合法令的更迭進行廚餘網路申報，將能更精準掌握減量成效並追蹤流向。



在 city'super 紙袋的製程中，除了使用大豆油墨印刷外，未來也會朝提高回收紙漿使用比例的方向努力。city'super 除了正確地教育收銀同仁選擇大小合適的紙袋為顧客服務之外，city'super 一直以來勵行推廣重複性使用購物袋，已連續舉辦多年的「環保愛地球」活動，鼓勵消費者自備環保購物袋。

2016年起 city'super 愛地球卡更進一步啟動全新雲端集點功能，取代往年紙本集點卡模式，除方便手機用戶以 APP 即時查詢外，更可減少因集點卡印刷所產生的紙張資源浪費，進一步以實際行動與消費者一起環保愛地球，更因便利性大增而取得了顧客更高的認同感。2016年總計參與雲端集點活動不重複人數為 2,873 人，活動總發行點數 23,449 點。



2016年台茂店開幕時，滿額贈品採用特別為台茂設計，不破壞環境的環保材質製作的獨家購物袋，除了實用性受到好評之外，也達到向新店鋪的顧客提倡 go green 的品牌宗旨，更讓新店鋪的顧客覺得耳目一新。

### 愛買

綠色行銷

愛買於 2016 年與行政院環保署合作推動綠色點數消費，民眾於搭乘大眾運輸或購買綠色商品時，可累積綠色點數，點數可於愛買兌換綠色商品折價券。愛買也推動手機、電池與光碟回收，民眾可將不用的舊手機、廢電池與光碟向愛買兌換 HappyGo 點數，2016 年累計共送出超過 200 萬點。

此外，愛買協助配合經濟部水利署推廣販售節水商品，配合台北市政府推廣販售節能商品，分別獲得 2016 節水熱心推動獎、台北市政府推廣節能商品熱心公益推廣獎。桃園店因積極推動綠色消費，經綠色商品導入、陳列、行銷等項目考核後，獲頒綠色商店綠色行銷力評鑑績優獎；南雅店、永和店及三重店也因節約能源，推廣綠色商品等，獲新北市環保局選為綠色商店。



新北市環保局綠色商店



台北市政府推廣節能商品熱心公益推廣獎

2016 節水熱心推動獎

環保署綠色商店——桃園店



## 2.5 綠建築及綠環境

遠百零售集團從打造商場開始，便以綠建築展現友善環境的決心，致力成為全台灣最綠的百貨零售集團。

位於 Mega City 板橋大遠百旁的遠東百貨企業總部大樓 (Mega Tower) 於 2010 年動土，2015 年 1 月啟用，正式成為新北市第一高樓，兼顧生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction) 及健康 (Health) 的綠建築四大主軸，亦符合內政部綠建築評估辦法的九大指標，由集團企業遠東建築經理股份有限公司設計規劃，從設計到完工營運，每個階段都蘊藏著遠東集團堅持的環保理念，榮獲內政部營建署綠建築標章銀級的肯定。

Mega Tower 外牆以 LOW-E 或複層玻璃帷幕系統為主，能有效隔絕熱傳導及冷氣的逸散，白天時可充份引入光線，再搭配 LED 燈具，大幅節省室內照明需求，搭配新型空調設備，打造舒適的室內環境也落實日常節能。

台中大遠百設有環保太陽能發電系統，電力提供樓面部分照明，可有效節約用電，達到環保、永續、潔淨能源之運用，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。2016 年用電量與前一年相比共減少 100.4 萬度，節省用電量 3.7%。

為敦睦鄰里、提供優質市容及提高公共設施之維護效能，遠百零售集團長期認養商場周邊之行道樹與綠地。2016 年，新竹大遠百主動認養綠化鄰近之公共區域走道，結合在地鄰里力量及國立新竹生活美學館、中華大學景觀建築學系等單位，將原本雜草叢生的走道，綠化成為新竹香榭大道，提供民眾舒適的休憩空間，並響應政府推動無菸環境，讓民眾能夠到沒有菸害、只有花香的秘密花園賞花。



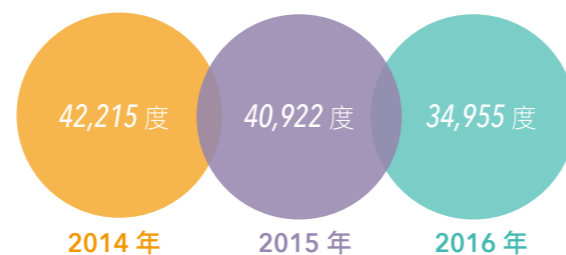
Mega City 與 Mega Tower



遠東百貨綠建築銀級標章證書



台中大遠百太陽能發電量



2016 年遠百零售集團認養綠帶之投入

營運據點	台中大遠百	台南大遠百	高雄大遠百	遠企購物中心
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	廣二廣場，面積 1,326 平方公尺	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	與關係企業共同認養敦化南路行道樹
養護經費	約新台幣 240,000 元 以清潔養護人員投入之工時估算	約新台幣 60,000 元 以清潔養護人員投入之工時估算	約新台幣 120,000 元 以清潔養護人員投入之工時估算	每年維護經費為 678,675 元

### 「臺灣之水·生命之源」水展覽

聯合國將 2005~2015 年訂為「生命之水」國際十年行動 (Water For Life Decade)，為提升民眾對於水資源議題的重視，2015 年 8 月 13 日晚上，遠東集團徐旭東董事長與臺北市柯文哲市長、經濟部鄧振中部長、臺大土木工程系李鴻源教授等貴賓共同攜手，為「臺灣之水·生命之源」遠東集團水展覽揭幕，展場位於臺北花博公園的「遠東環生方舟」，閃耀著海洋般湛藍色的光芒。展覽於 2016 年 8 月 21 日畫下句點，總計參觀人數突破 30 萬人次。遠百零售集團作為主辦單位的一份子，不遺餘力將全球性的水資源永續議題帶回臺灣，以「數字化、生活化」的展場佈置，加上導覽老師親切口語服務，將水資源的重要性，清楚傳達給每一個參觀者，號召全民「惜水愛臺灣」，更使參觀民眾充分感受「董事長及遠東集團致力於公益」之用心！



一樓展區 暴雨與乾旱，體驗極端氣候

一樓廣場 新奇水體驗，感受水的重量



二樓展區 揭開城市下的寶藏，吸收水



三樓展區 球型大螢幕，透視水的奧秘





永續創造 · 美好生活



## 第三篇 商品管理

*Sustain for a good life*



# 第三篇 商品管理

## 3.1 商品品質

遠百零售集團用最誠摯的心維護商品管理的每一個環節，致力提供顧客流行時尚、精緻享受、安心滿意的美好生活。

### 遠東百貨

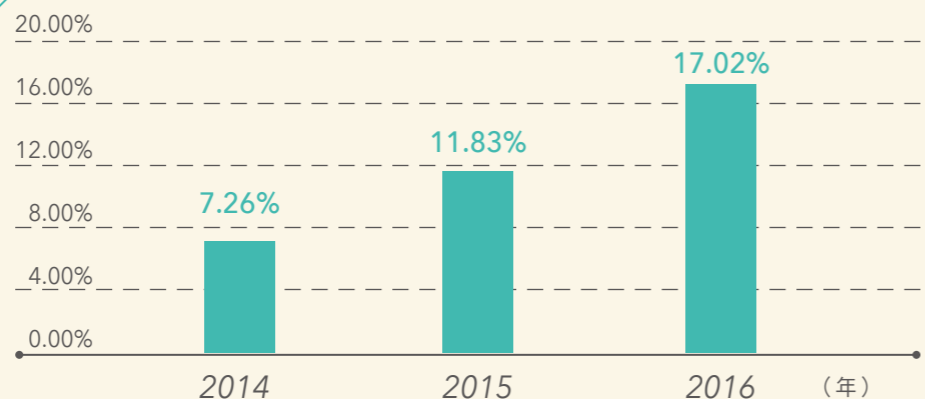
自營商品專櫃 FE21' World Gourmet

五十年來，遠東百貨始終走在顧客前面，親自為顧客挑選頂級的產品，帶領顧客體驗充滿精緻品味與非凡感動的時尚生活。1995 年遠東百貨開始規劃自營食品專櫃－FE21' World Gourmet 異國美食館，由商品開發人員親自搜羅各國頂尖食材，從咖啡、橄欖油、紅酒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。除了提供顧客頂尖的進口商品外，遠東百貨自營商品也持續挖掘台灣在地好食材，2014 年自營商品國內採購比例僅佔 7%，2016 年的國內採購比例已達 17.02%，顯見遠百重視在地發展的用心。

遠東百貨自營商品專櫃堅持給予顧客最佳的产品，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。遠東百貨對於異國美食館上架之商品均嚴格把關，不辜負顧客對遠百的期望與信任。2014 年 9 月台灣爆發劣質食用油風波，遠東百貨自營商品所販售之義大利橄欖油及加拿大芥花油純度高、品質優良，相當受到消費者歡迎，持續暢銷至 2016 年。

除了品質保證的頂級商品外，遠東百貨更積極推動有機及公平交易商品，目前自營商品包括多款具 ICEA 有機認證的 IRIS 義大利麵，也於 2016 年 4 月開始販售 MOKAFLO 與 CORSINI 公平交易有機咖啡。

自營商品專櫃  
國內採購  
比例



### city'super

嚴選環境友善商品

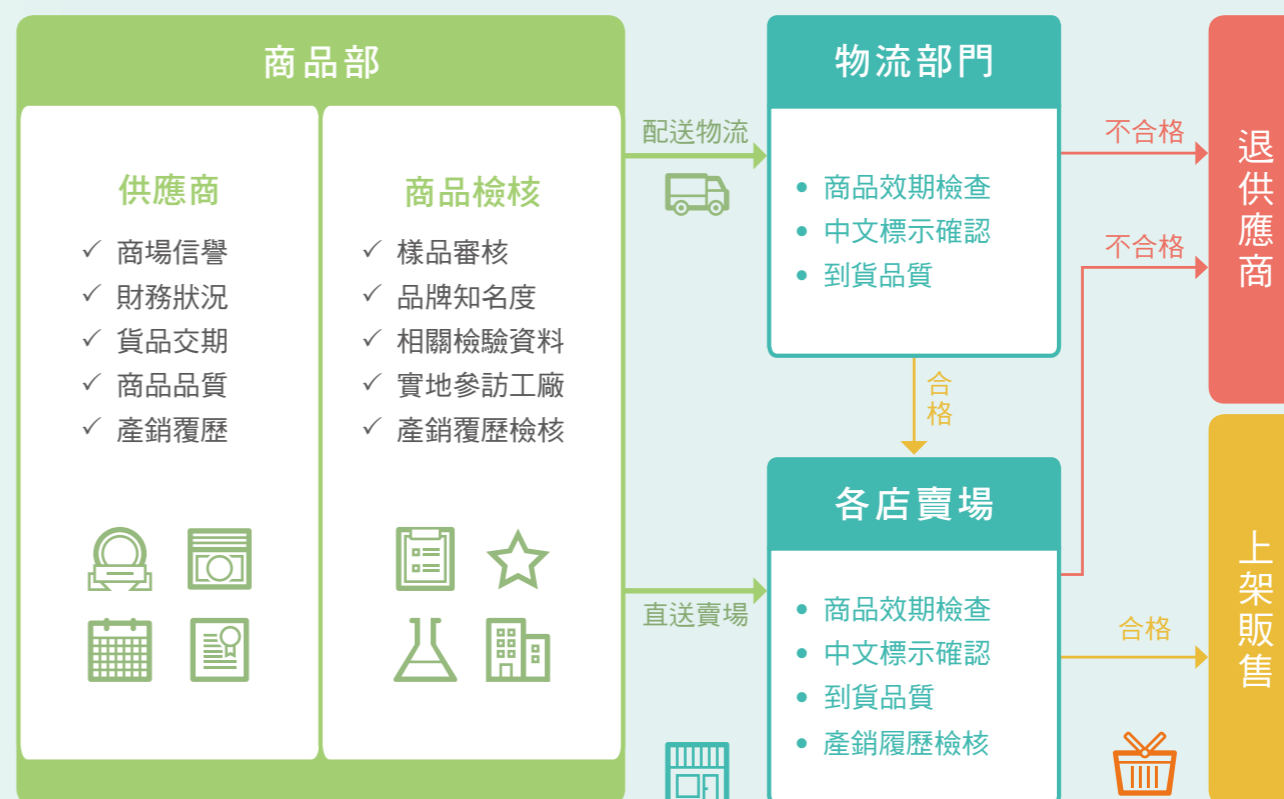
city'super 致力成為頂級商品的供應商，以嚴格的眼光挑選商品，提供國內外堅持品質且對環境友善的產品，包括限量生產的小農商品、多種有機產品、具碳足跡標示的飲品以及具能源效率標示的節能燈泡等，合計近 1,700 項。此外，city'super 特地讓綠色環保商品分佈在超市各處，隨時隨地融入顧客的消費習慣中，讓顧客在購物的同時可以獲得環保效益。city'super 根據 2016 年消費議題趨勢找出關鍵的產品切入點，致力於提供消費者對環境友善、對食安有保障，兼具居家休閒及生活品味之商品。

為保護生態環境，倡導天然、友善地球的概念，city'super 持續引進各國天然、無化學添加物的美妝保養品及清潔用品，搭配詳細的商品說明，讓顧客了解商品的優點，更加能夠安心選用。

2016 消費趨勢對 city'super 產品切入點的影響

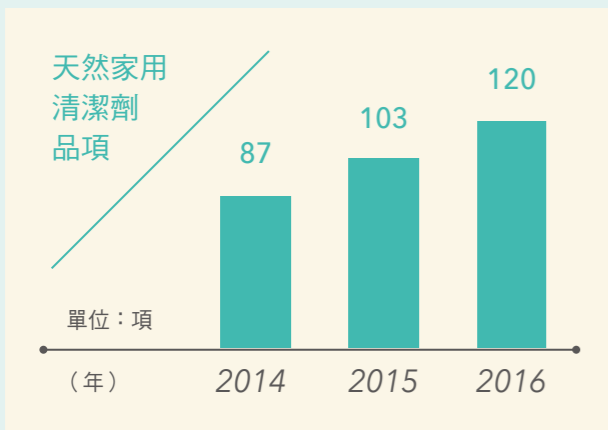


city'super 對於產銷履歷驗證農產品的管理流程



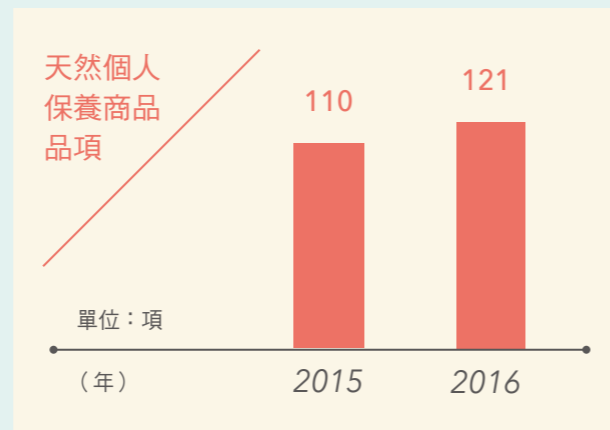
### Natural Home Cleaning 天然家用清潔劑

配合國際活動展引進該國品牌的天然清潔劑，推廣 12 個天然清潔用品品牌，商品數量於 2016 年增加 15%，銷售量較去年成長約 8%，天然商品業績的佔比提升至 40%。

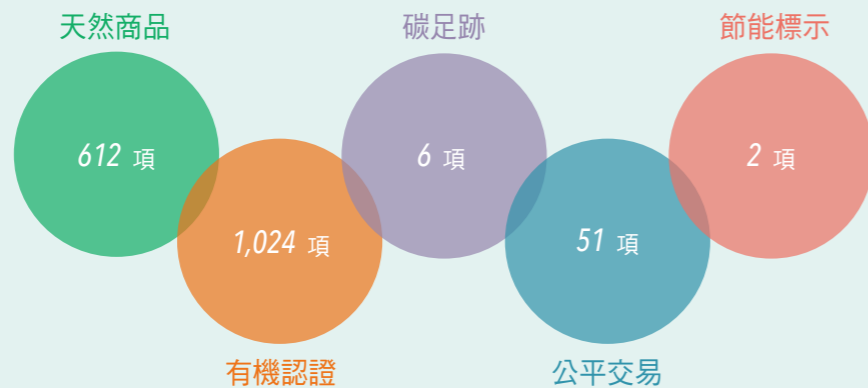


### Natural Personal Care 天然個人保養品

city'super 第一次舉辦大規模的天然商品展，以情境式陳列精選各國天然商品，強調商品豐富性，參展商品超過 120 項，配合試用活動及試用品兌換，使消費者能更一步了解與體驗天然商品的優點。



#### city'super 嚴選有機與綠色標章商品



ICEA 有機認證



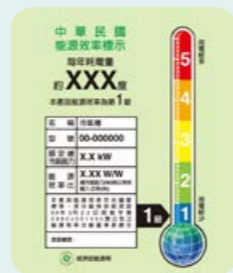
碳足跡標示



公平交易認證



能源效率標示



### 愛買

產品直銷，發掘台灣各地特色農產品

作為在地量販店，愛買 2006 年起即瞭解到推動台灣本土好物，提供顧客優質台灣產品的重要性，隔年開始與農委會合作「瘋台灣」系列主題活動，成為國內第一家無私投入、全心支持台灣農民以及推廣本土農業的量販通路。

愛買的資深採購員全台跑透透、上山下海深入台灣每個角落，用專業與熱情，建立與農民之間的信任。少了中盤商，讓運輸與時間成本相對降低，不僅能找出最新鮮、最當令的在地生鮮，也塑造出與其他通路的差異化特色，躍升為台灣農產品通路的第一品牌。愛買力倡「產地直銷」，拉近產地跟餐桌的距離，讓消費者同步品嚐到從土地剛孕育出來的真實美味。

愛買線上購物目前有近 5,000 項生鮮商品，其中超過 370 項為產銷履歷農產品、吉園圃蔬菜、CAS 肉品、新鮮現流魚等安心認證或產地直送商品。2016 年，愛買每季持續推出一至二成具產銷履歷的台灣好物，並依據四季共推出 16 部小農紀錄影片，建立愛買與在地優質生鮮之連結，從源頭到賣場嚴格把關，以台灣小農產品陪伴民眾渡過食安風暴，和顧客一起「瘋台灣」。





## 3.2 商品標示

對於遠百零售集團所販售之商品，我們皆積極推動商品正確標示，以保障消費者權益，使消費者在購買商品時，避免因為標示不清而產生誤會，造成消費糾紛；此外遠百零售集團也希望以透明、清晰的產品標示，給予消費者實在、可靠的資訊，維持遠百零售集團企業經營的信譽，並藉此建立良好的商業規範。

遠百零售集團依據各項商品特性制定內部規範進行管理，商場內所銷售的產品與服務皆須遵守主管機關之相關商品標示及規定，廠商於提供商品時即需符合規定，我們也進行定期的稽核與不定期的抽查，確保商品標示符合要求。

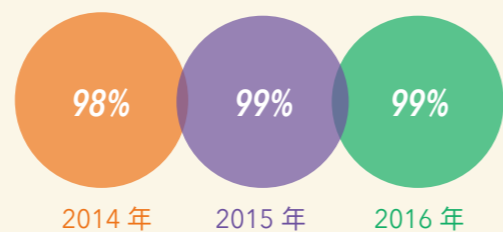
零售業最主要的行銷宣傳工具為廣告文宣刊物，近年來由於標錯價格、促銷方案未清楚說明、限制性優惠條件未列出...等各種消費糾紛頻傳，因此遠百零售集團對於行銷推廣之文宣，皆要求須符合公平交易法的要求，以及清楚的價格標示及資訊告知，包括商品的標價、標章及認證、保存期限以及進口商品的來源等，以保障消費者的權益，減少消費糾紛的產生。2016年遠百零售集團並無違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規，未來我們仍將持續加強內控管理及檢查機制，以保持產品及服務正確性達100%。

### 遠東百貨

抽查化妝品合格比例超過 99%

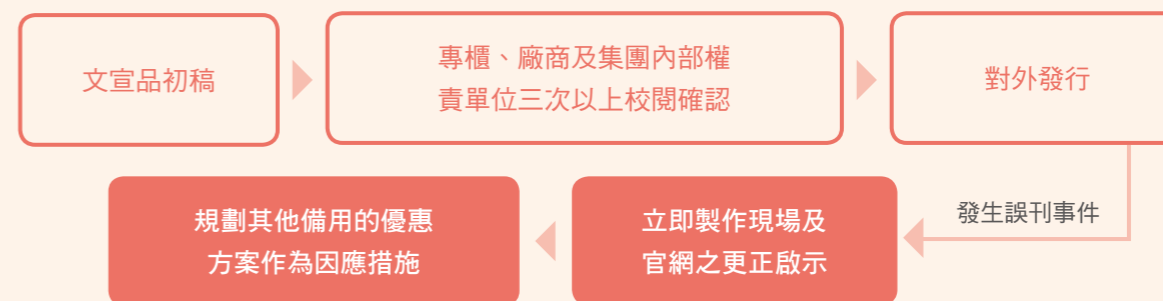
2016年遠東百貨稽核單位依據內部管理規範，自行抽查上架化妝品專櫃商品之標示及保存期限，符合法令規範之比例超過 99%，包裝折損或標示不完整之商品則立即下架處理。對於產品標示，遠東百貨採取主動積極保護消費者之作為，因為清楚的产品標示不只是法令規範的遵循，而是顧客基本權益的維護，從而提升顧客滿意度，減少顧客因產品標示不清而造成之客訴、退換貨或交易糾紛，為遠東百貨與顧客帶來雙贏的效果。

化妝品專櫃抽查合格率



<p>☆ 化妝品</p> <p>化妝品衛生管理條例</p>	<p>🛍️ 試用品</p> <p>試用品管理辦法</p>	<p>🩺 藥品及醫療器材</p> <p>藥事法</p>
<p>👕 一般商品</p> <p>商品標示法 包括鞋類、織品、服飾、電器、玩具、文具、嬰幼兒用品、3C 產品等</p>	<p>遠百零售集團管理方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>合約內要求廠商需符合相關法規</li> <li>制定相關內部規範、管理手冊及管理表</li> <li>定期抽檢/稽核</li> <li>不定時抽查</li> </ul>	
<p>📦 包裝食品</p> <p>市售包裝食品營養標示規範 市售包裝食品營養標示方式及內容標準</p>	<p>🍚 糧食</p> <p>糧食管理法 包括稻穀、稻米、小麥、麵粉等</p>	<p>🍷 菸品及酒</p> <p>菸害防制法 菸酒管理法</p>

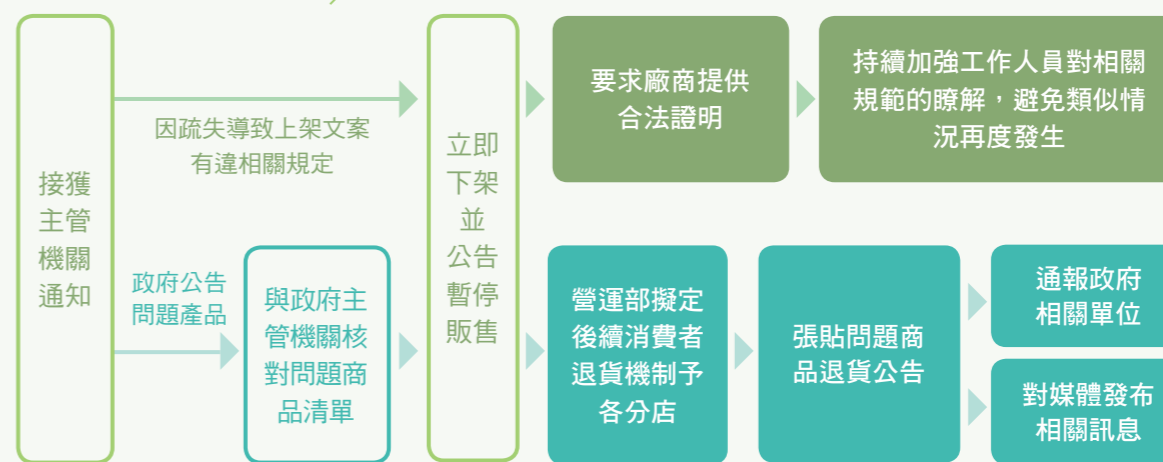
### 廣告文宣刊物 製作控管流程



### 爭議產品在賣場 銷售之流程



### 政府公告之問題產品或 上架疏失之處理流程



### 3.3 食品安全

食安風暴的衝擊持續影響全台，過期食品、添加物、劣質原料等問題引起社會人心惶惶，民眾外食比例明顯下降，然而在消費者對於餐飲業信心低落的情況下，遠百零售集團的餐飲收入卻呈現逆勢成長。這是因為顧客是遠百零售集團最重要的利害關係人，我們相當重視食品與餐飲安全，站在第一線為顧客把關，所以在食安風暴當中依舊獲得消費者支持。

為了顧客的健康著想，我們與餐飲專櫃的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。

#### 遠東百貨與遠企購物中心

##### 食品安全管理作法

為了顧客的健康著想，遠東百貨與餐飲專櫃的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。

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食品衛生管理法等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。

#### city'super

##### 積極管理食品安全

city'super 從採購起即進行把關，採購時商品需符合食品衛生管理法，具有相關試驗報告、妥善的商品標示及說明，並對商品樣品進行審查及試吃。進貨後各分店定期檢查保存期限及標示，依規定時間將即期品下架，並辦理退貨及報廢相關作業。

對於販售之食品類商品落實商品鮮度（效期）檢查工作，每月由賣場人員定期提供商品屆期明細表，每天依據賣場鮮度檢查區域圖進行地毯式檢查，並依據訂定之商品屆期標準下架辦理退貨或報廢。然為了盡量減少資源浪費，除於屆期 3 個月前進行商品變價作業外，現場主管可依據實際銷售狀況，報請店長及協理級主管是否將商品以更低價格進行出清。以 city'super 台中店為例，共分為 31 個區域，除假日外每日進行檢查，每 1.5 月整個賣場可完成一次的巡迴檢查。

此外 city'super 也建立食品安全危機處理標準作業流程，若發生食安危機，將立即啟動標準作業流程並建立內外部溝通管道，保持最新資訊流通透明。

#### 愛買

##### 對於食安把關的用心

愛買對於包括烘焙、熟食及蔬果等生鮮商品均確認產地，生產過程及工作場所須符合衛生條件；賣場所上架之生鮮商品每 2 到 3 個月即送第三方 SGS 檢驗機構抽檢，確保符合食安衛生條件。從此愛買引進商品時，請廠商提供相關合格檢驗證明方能上架，2016 年 2 月，愛買桃園店與 SGS 合作設置快篩實驗室檢測相關商品，定期針對進貨生鮮商品檢驗，建立完整的把關機制，把顧客的安全及衛生視為第一優先。

愛買線上購物以「食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項」作為標準，確認食品、水果、生鮮、蔬菜類商品等商品說明均符合法令規範，且將管理流程提前至供應商端，於供應鏈平台增加商品資訊填寫介面，讓供應商可在新品上架或維護管理既有商品時，自行確認商品資訊是否符合規定，2016 年 12 月已完成全數商品資訊共 20,419 支的提列與修改，確保顧客權益不受損害。此外，愛買委託供應商製造貼上愛買品牌之商品，亦須依愛買要求或指定之安全衛生規格或規範，並得自行或委託第三人對該商品進行相關檢驗與稽核。各分店依據過期品管理辦法均自主定期執行食品類商品有效期限檢查，避免顧客購買到過期產品。

#### 遠東百貨與遠企購物中心對餐飲廠商之要求與規範

##### 用餐環境

- 食材、器皿不得直接接觸地面
- 每日打烊前確實清洗餐具
- 各種碗盤如有缺角或破損，應即刻汰換更新
- 桌椅有損壞應立即處理，在未修妥汰換前應於醒目處標示
- 每月針對全館及各樓層餐廳進行大型消毒 2 次
- 各樓層餐廳每月定期清洗排油煙罩乙次，並整理存檔

##### 廚房安全衛生

- 餐飲工作人員已接受必要之專業訓練；並具體告知工作環境可能之危害
- 隨時保持警覺，注意廚房、鍋爐房等餐飲所需設備之使用安全，如瓦斯是否漏氣、電線絕緣體是否脫落或走火等問題，並定期檢查維護
- 工作人員健康、精神狀況良好，無污染食品之病徵
- 供膳人員穿戴整潔之工作衣帽、口罩，手部保持清潔衛生
- 工作中不得有吸菸、嚼檳榔、飲食等可能污染食品之行為
- 餐飲專櫃之排煙管路，由遠百統一發包清洗，每年至少三次

##### 食材管理

- 餐飲廠商應保證所銷售之食品成分及品質安全無虞，其商品製造之各項原料亦通過衛生福利部食品藥物管理署核可，符合國家標準及相關食品安全衛生規範
- 調味料、食物已妥善加蓋儲放，防止異物
- 冷藏（凍）櫃保持清潔、無異味積垢，生熟食有效區隔；溫控正常
- 油炸用油每日測定，確認合乎衛生標準
- 確保合格食品及添加物之使用期限

##### 廠商自主管理

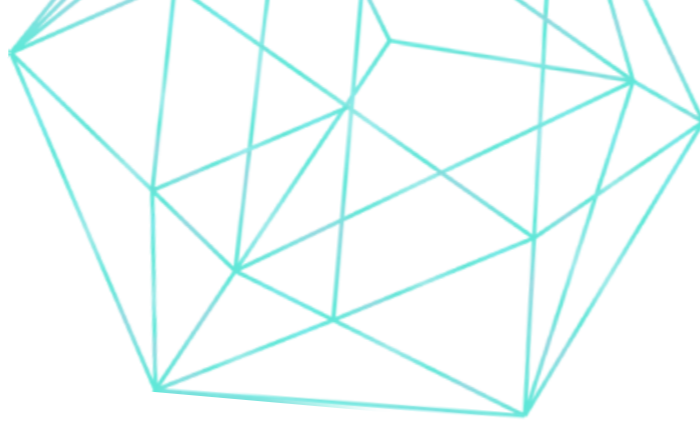
- 廚房應保持整齊清潔，每日打烊前確實清理排油煙罩、灶面爐具、排水溝、截油槽
- 每日定期消毒，剩餘菜餚、廚餘及垃圾廢棄物妥善處理
- 廚餘垃圾桶應加蓋；廚房或周圍之空（廢）油桶、廢棄物（容器），打烊後應確實密封及清運
- 清潔、消毒用品應明確標示，存放固定場所並指定專人保管



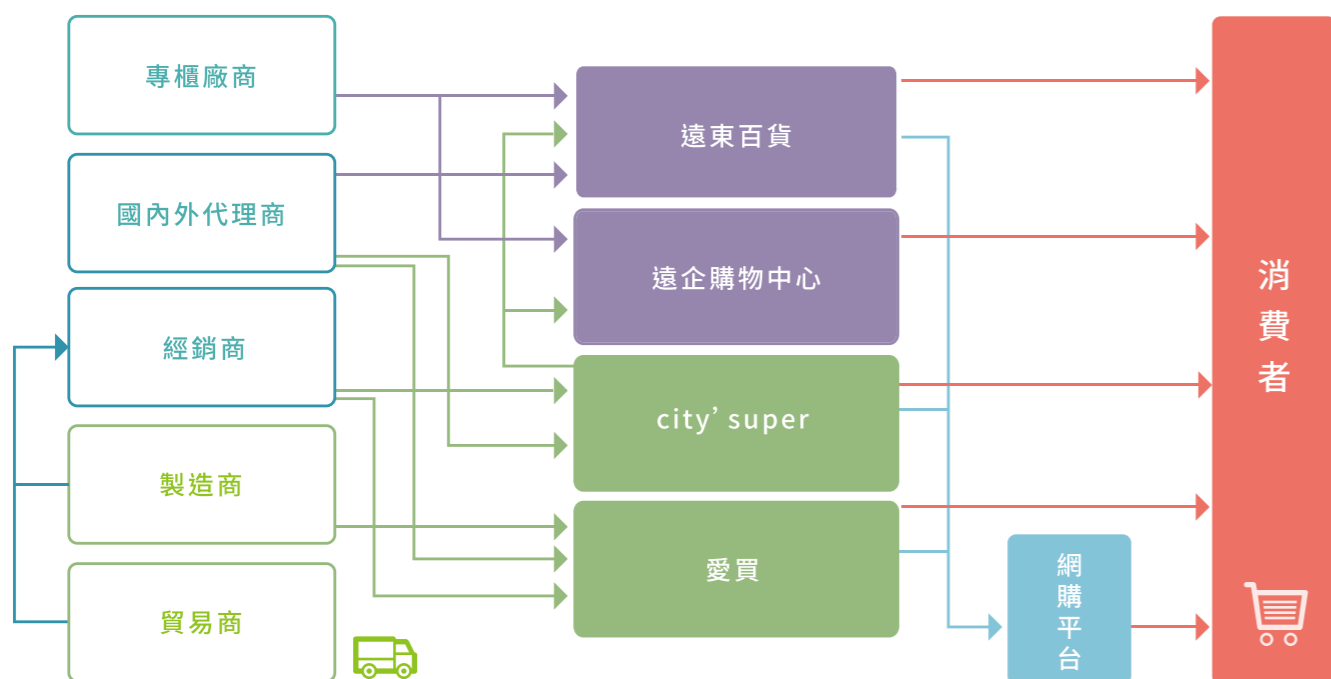


### 3.4 供應鏈管理

遠百零售集團經營類型橫跨百貨公司、量販店、頂級超市，商品供應方式各有不同，為了提供給顧客高品質的服務，我們依據各種產業型態發展出適當的管理方式，遠百零售集團的商品及服務供應關係如圖。



遠百零售集團商品及服務供應關係圖



#### 遠東百貨

供應鏈管理以完整的制度規範落實

##### 專櫃廠商管理

遠東百貨除了少部分自營商品之外，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。遠東百貨及遠企購物中心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，不得侵害他人權利，且不得陳列、銷售政府規定之違禁品，亦不得違反相關法令。

為使顧客感受一致性的服務與基本的專業能力，遠東百貨訂定從業員服勤手冊，專櫃廠商派駐之銷售人員需遵守手冊規範，並定期進行專櫃人員服務品質抽查以確保服務具備相當程度的基本水平。遠東百貨亦要求合作之貨運人員於賣場遞送貨物時須遵守相關規範，避免影響顧客購物環境品質。

##### 供應商管理

遠東百貨在 2016 年 9 月成立採購部門，統籌管理遠東百貨內部採購制度，並且制定「供應商社會責任承諾書」，要求供應商與遠百共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類永續承諾。2016 年初步規劃承攬本公司業務及採購金額達新臺幣 100 萬元的供應商需簽署承諾書，未來將逐步擴展至其他供應商。為確保供應商落實遠百的要求與規範，遠東百貨採購部每年定期抽驗與拜訪重要承攬商／供應商及其施工／製造現場，一旦發現違反規範之缺失，將會與供應商共同研討合適的解決方案並著手改善。若有違反規定的相關情事，將會依約處置。2016 年遠東百貨抽驗並拜訪之供應商為遠揚營造的施工現場。

遠百零售集團供應鏈規範

專櫃規範		商品規範
專櫃廠商合約規範	專櫃從業員從業員服勤手冊	供應商合約規範
<ul style="list-style-type: none"> <li>與遠百零售集團共同遵守相關法規與管理制度</li> <li>配合消費者要求商品退換或其他售後服務</li> <li>顧客爭議、求償、申訴或訴訟等狀況時提供完整協助</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穿著遠百零售集團之制服或經核可之自有制服</li> <li>符合遠百零售集團出勤要求</li> <li>具有良好之服務禮儀</li> <li>符合要求之營業行為</li> <li>配合維持商場安全衛生</li> <li>配合接受消防安全、安全衛生等教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循遠百零售集團要求之相關法規</li> <li>商品需符合保存期限規定</li> <li>配合顧客退貨、品質保固等後續處理</li> </ul>

遠百零售集團對於線上購物廠商在提供產品與服務之規範

##### 產品品質

- 於銷售前持有合法證照，並具有提供及銷售該商品之正當權利
- 產品須符合主管機關之法令規定
- 食品類（含加工商品）：出貨商品應至少有保存期限二分之一以上之有效期限（特價品除外）
- 美妝保養品：出貨商品應至少有保存期限三分之一之有效期限（特價品除外）

##### 版面刊登

- 資料正確合法
- 不於線上訂購資料或其他相關廣告文案上，明示或暗示商品之療效、指稱為藥品或健康食品、或為其他任何不實或虛偽之陳述
- 刊登之圖文不得侵害他人智慧財產權

##### 線上交易

- 最終結帳金額內含運送、包裝、稅捐等費用，不得另向顧客收費
- 廠商應保持最低安全庫存量，以順利出貨
- 不得拒絕或延遲出貨，若另有約定除外

##### 售後服務

- 應提供消費者七日之商品鑑賞期，於商品鑑賞期限內無條件退換貨
- 協助處理產品銷售後之消費糾紛
- 提供商品瑕疵擔保、保固維修等售後服務



**city'super** 在商品採購上  
兼顧節能減碳及在地採購效益

為了嚴格把關商品品質，city'super 採購合約中明文要求供應商應保證所提供之商品皆須符合明列之一切安全、衛生規範及法令規範，並於驗收時逐一核對檢視商品是否符合法規及合約規定。

此外，city'super 以供應多元的國際商品為特點，所以特別重視對於進口商品的品質管理，一般商品進口均先請國外代理商提供商品材質後，確認商品是否符合台灣進口法規後，才會進行採購。若為美妝保養品，則由香港 city'super 統一協助確認是否符合進口法規後，再進行採購。

2016 年 city'super 的商品採購主要鎖定三大方向：天然、有機、無汙染，並兼顧節能減碳及在地採購效益。



**愛買** 的供應鏈管理  
以自設快篩檢驗室層層把關

愛買透過嚴選優良供應商，檢驗商品品質認證（如生鮮肉品 CAS 認證），委託 SGS 等專業檢測公司抽檢商品品質，以及自設快篩檢驗室等機制，從營運部門到產品檢驗，層層檢核把關，提供有保障的安心商品。



愛買委託供應商製造之自有品牌產品，亦於共同採購合約中明文規定供應商應依愛買要求或指定之規格或規範，製造供應該等商品，並保留與該商品相關的進貨、研發、生產製造、品管、出貨、檢驗與衛生安全等文件。除要求供應商提供相關的認證與證明，愛買並得自行或委託第三人對該商品進行檢驗與稽核，包括但不限於商品本身、研發、原料、設備與工具、生產製造及品質、環境衛生安全，及其相關管理流程與文件等，務必讓顧客買得放心，用得安心。

**亮點故事—— city'super 保護百年石砌梯田 · 攜手製作守護**

city'super 多年來秉持著「以人為本，用心服務」的核心理念，提供健康無毒、環保安全產品，為我們和下一代永續美好生活。city'super 一向重視食物的來源，採購們謹慎在第一線為顧客時安把關。今年，city'super 以「友善環境，關懷土地」做起，邀請員工們一起踏出戶外走向農村，從本業出發，對台灣這片土地與小農們盡一份心力。

石門高山這一帶風景秀麗，社區擁有石砌工法的百年梯田，由於地形的關係，無法使用大型機械耕作，一直以來，由當地的耆老守護著，就像桃花源般遺世獨立。然而這座美麗的山村在年輕人外移後，大多面臨休耕的命運。直到近年有一群在地人，擔心農田淪為荒地，興起了復耕的念頭，秉著對土地的情感，將這座休耕三十年的水梯田進行修復，希望有機會把年輕人找回來一起種田，把百年大自然的智慧傳承下去。

除了與製作之外，city'super 也由營運長劉朝雄起頭帶領經營階層及同仁親臨石門高山社區，參與農事，攜家帶眷參與除蟲、

插秧、除草、收成等活動，親力親為參與水梯田復耕，回到無法機械化、傳統的農作時光，深刻理解先人開闢良田的辛苦，在食農教育中讓下一代理解食物的美好與珍貴，感受友善土地與永續生態帶來的幸福滋味。

現在透過 city'super 的投入，讓這座土地的天然資源結晶成美麗的水稻，收割下來的「千歲米」要經過七天的日曬，稻桿裡多餘的養分也會流到穀粒裡，這樣使稻米更加美味。2017 年，高山百年梯田收割的安心「千歲米」與在地無毒蔬果，將直接上架到 city'super 全省的賣場銷售，最後成為晶瑩剔透的盤中飧。

city'super responsibility 的縮寫恰巧就是 CSR（企業社會責任），做好 city'super 份內的事，就是善盡 city'super 的企業社會責任。



【city'super 復耕百年梯田計畫】活動紀實影片







## 第四篇 幸福社會



# 第四篇 幸福社會

## 4.1 員工薪酬與福利

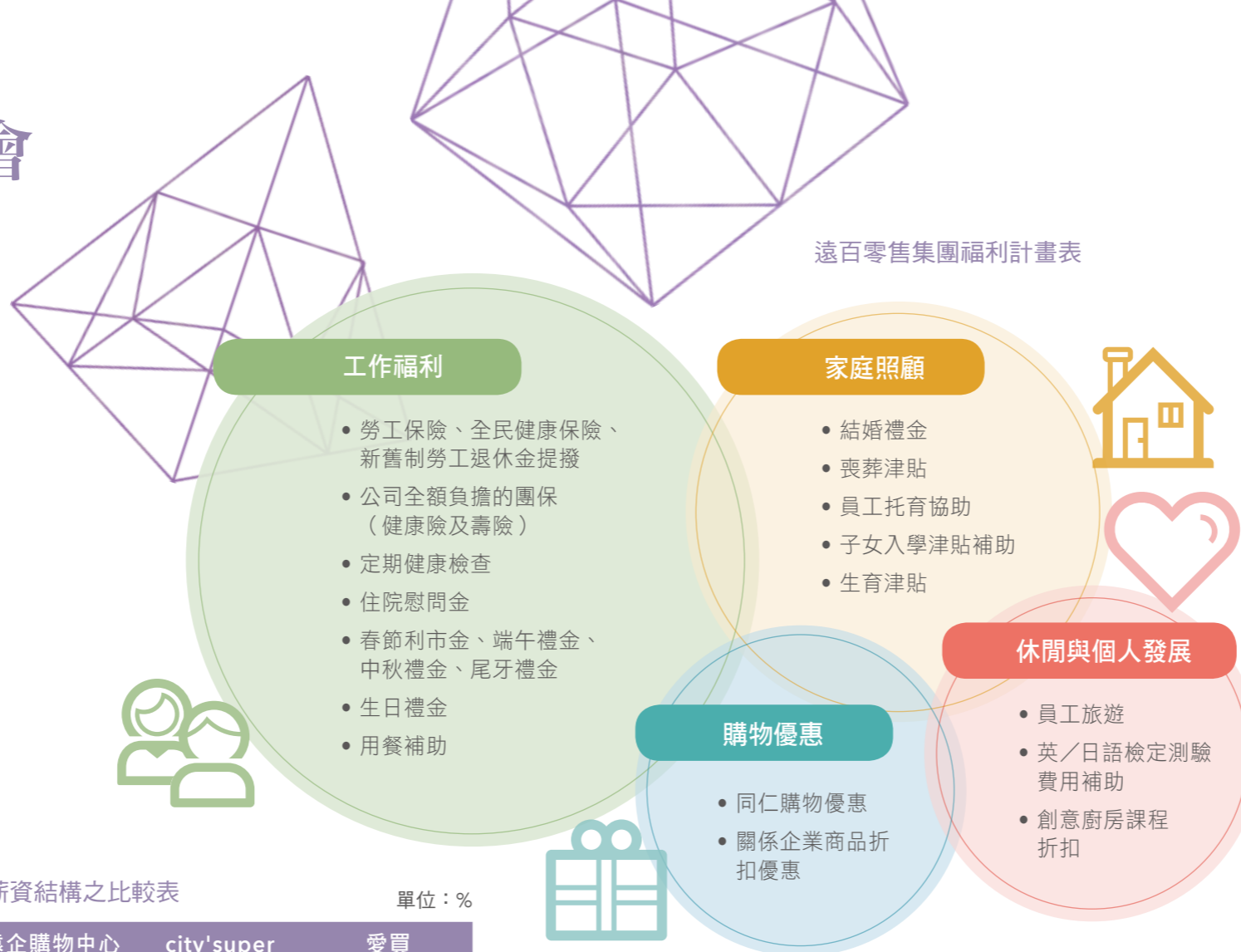
### 4.1.1 薪酬政策

優秀的人力是企業成功的根基，遠百零售集團定期掌握市場薪資資訊，適時調整薪酬福利，提供內部同仁穩定報酬，也吸引優秀人才加入遠百大家庭。

遠百零售集團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，各公司的業務性質雖然不盡相同，但所有同仁的薪資皆高於勞動部規定最低基本薪資。

### 4.1.2 福利制度

遠百零售集團提供給同仁優於法令規定的多元福利措施，讓集團成為同仁務實穩定的靠山，維護員工的身心健康與生活平衡。



員工薪資結構與國家薪資結構之比較表

單位：%

薪資項目	性別	遠百	遠企購物中心	city'super	愛買
主管職	♂	17.3%	33.2%	21.4%	34.6%
	♀	0.3%	4.9%	33.8%	20.4%
一般職員	♂	84.6%	69.0%	49.2%	51.1%
	♀	77.6%	77.1%	41.0%	41.9%
業務人員	♂	33.3%	N/A	N/A	N/A
	♀	33.3%	42.7%	N/A	N/A

\* 計算公式為：主管職：主管職平均薪資 > 平均經常性薪資之百分比；一般職員：一般職員平均薪資 > 基本薪資之百分比；業務人員：業務人員平均薪資 > 基本薪資之百分比

\* 薪資數據來自行政院主計總處與勞動部，2016 年平均經常性薪資為 48,790 元，基本薪資為 20,008 元

\* 主管職為擔任管理職位或者同等主管職級的員工，業務人員為負責銷售、客服、收銀工作的同仁，其餘人員為一般職員

\* N/A 欄位代表無此類別員工

女男薪資比例

薪資項目	遠百	遠企購物中心	city'super	愛買
主管職	0.85 : 1	0.79 : 1	1.1 : 1	0.9 : 1
一般職員	0.96 : 1	1.05 : 1	0.95 : 1	0.94 : 1
業務人員	1 : 1	N/A	N/A	N/A

### 工作福利

遠百零售集團關懷照顧我們的員工，除了依法辦理勞工保險、全民健康保險外，亦提供員工全額補助的團體保險，讓員工獲得更多生活上的保障。為了使員工擁有良好的健康及體能狀態，我們提供優於法令的全員年度健康檢查，讓同仁每年都能追蹤身體狀態，做好自己的健康管理。遠東百貨也為同仁提供多元的健康照護保險，包含了住院醫療險以及癌症醫療險，當遭遇意外事故需要住院或醫療時，可以減少同仁醫療花費的負擔。

### 退休福利

從員工的事業顛峰，一直到離開工作崗位的職涯歷程，都有公司一路上的支持。遠百零售集團依據勞動部所規範的勞工退休規定，訂有「員工退休辦法」，確保所有的員工退休後的生活能得到保障。另外，遠東百貨與遠企購物中心均訂有優惠退休辦法，讓組織的人力代謝以及同仁的職涯安排都更有彈性。

符合舊制退休金確定給付制的同仁，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。對於符合新制確定提撥制的員工，公司依月投保金額的百分之六按月提繳至勞保局之個人勞工退休金專戶，並每年委任顧問公司進行舊制退休準備金精算，確保遠百零售集團所有員工之退休金權利。詳細退休金福利計畫資訊可參考 2016 年報內的「退職後福利計畫」內容。（<http://www.feds.com.tw/shareholder.aspx>）

### 激勵大會

每年週年慶皆為百貨業最忙碌的時期，對於辛苦貢獻的同仁，除了在薪酬上設計激勵獎金之外，也規劃了激勵大會，讓同仁全力衝刺週年慶的業績挑戰。另外在新據點開幕時，也會透過激勵大會來凝聚員工的共識，有效促進開幕業績衝刺。

### 週年慶激勵大會

我們在週年慶前舉辦激勵大會，讓同仁一同享用餐點，配合舒壓的伸展教學以及銷售教育訓練，給同仁充沛的精神與活力來挑戰更高一層的業績。





## city'super 新店開幕激勵大會

city'super 2016 年於桃園南崁台茂購物中心、新竹 Big City 巨城購物中心開設新分店，為了在門市開幕前激勵員工士氣，特舉辦新店開幕激勵大會。



## 休閒活動

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，遠百零售集團不定時舉辦休閒與慶生活動，讓工作中充滿歡愉的氣氛。各公司每年都提供員工旅遊，讓員工身心放鬆的同時，也營造更溫暖的團隊氣氛。



## 遠東百貨

### 社團活動

因百貨零售業的特性，同仁皆須排班、輪休或於晚間、假日需出勤上班，生活作息與一般上班族不同，因此尋求不同時段的優質活動，號召同仁踴躍參與，共同響應健康好生活的理念，同時也養成同仁固定運動的好習慣，為個人、家庭、工作、團隊等注入活潑、健康、躍動的生活元素。

2016 年遠百樂跑團參與了 6 次路跑活動，共有 40 人次的同仁參與。後續將持續掌握各項優質路跑活動的訊息並提供予同仁參考，期望參與路跑活動可以在同仁間蔚為風氣。

參與路跑活動也讓百貨零售通路和品牌有更良好的互動，由百貨公司員工參加品牌公司舉辦的各項活動，是相得益彰的互動模式，可宣揚彼此的品牌與通路，凝聚互信互諒的情感，為共同構築的商業模式而努力。



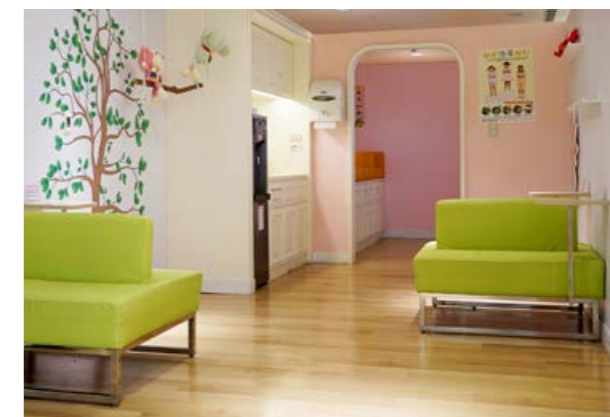
### 員工旅遊放鬆身心， 營造溫暖的團隊氣氛

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，遠百零售集團各公司每年都舉辦員工旅遊，讓員工身心放鬆的同時，也營造更溫暖的團隊氣氛。



## 女性友善職場

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，遠百零售集團與安全可靠的文教企業合作，讓員工子女交由公司所配合之文教企業托育，並享有註冊費折抵的優惠。我們也打造優質的哺乳友善環境，遠百零售集團在百貨商場空間設有哺乳室，讓員工與顧客皆能感受到遠百關懷母嬰的友善心意。



## city'super 新手父母包

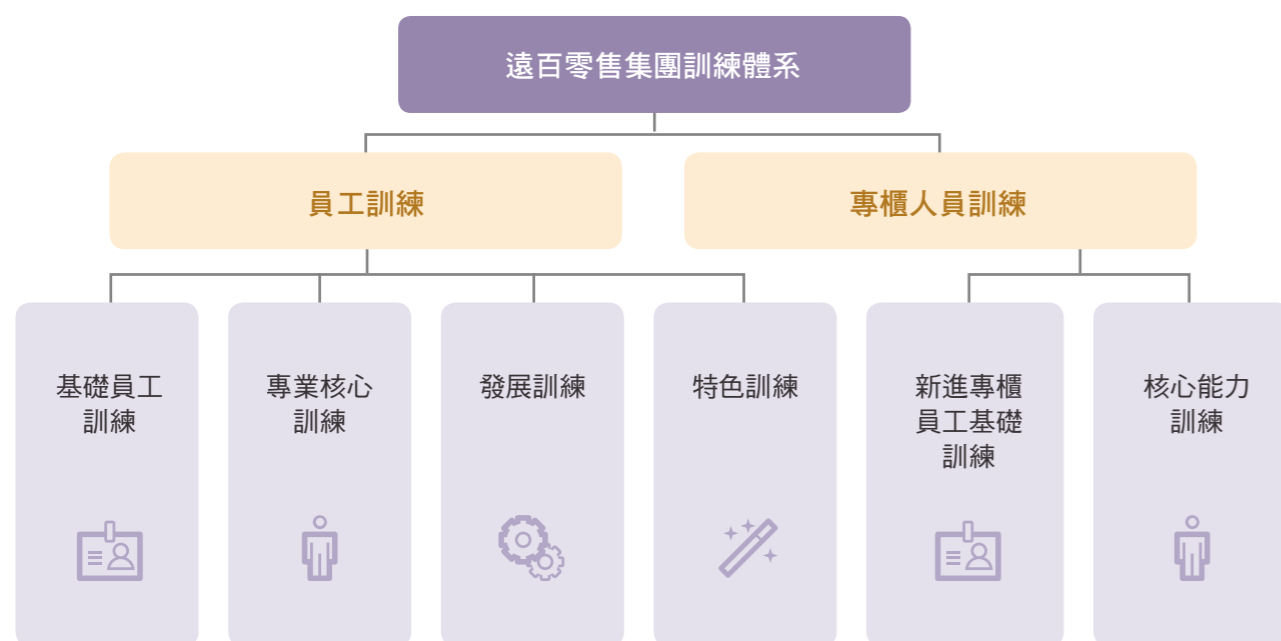
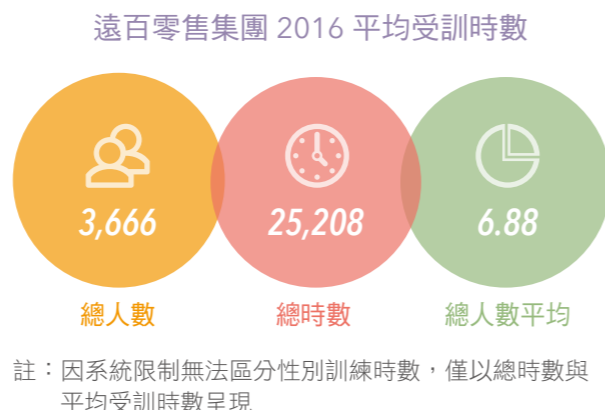
經由內部統計，city'super 超過 7 成的員工年齡落在 25~44 歲，正值養兒育女的階段，且女性員工超過 7 成，主管職級的女性佔比也接近 6 成。city'super 了解職業婦女同時兼負工作與家庭壓力，為了體貼員工，city'super 主動彙整政府的各項給付、津貼及相關申請資訊整理並公告給同仁，希望協助同仁減輕育兒負擔並鼓勵生育。



## 4.2 教育訓練與發展

### 4.2.1 培育與訓練機制

遠百零售集團運用遠東集團的資源，架構全面性的訓練體系，並且發展不同類型的核心領域課程，各公司均有基礎訓練、專業核心訓練、發展訓練以及其他特色訓練。員工並可以依業務需要，申請外部進修課程的機會。此外，由於專櫃廠商是百貨公司的合作夥伴，其員工素質也是遠百零售集團提升競爭優勢的關鍵基礎，因此我們的訓練不僅針對內部員工，也包含專櫃的服務人員，讓組織內外的同仁都能在工作上獲得支持以及合適的發展。



#### 員工教育訓練

##### 基礎員工訓練

為了讓每位新進員工能在工作崗位發揮最大熱忱，遠百零售集團各公司皆有基礎員工訓練制度與規範。基礎教育訓練課程依據聘僱新進員工的頻率，每半年或每年舉辦一次，且教材內容會視實際情況與工作需求不斷更新。

#### 遠企購物中心 基礎員工訓練

新進員工透過基礎教育訓練瞭解遠百零售集團的核心價值、企業理念、社會責任及員工權利，協助新進同仁快速融入遠百零售集團的大家庭。新進人員教育訓練包含「公司的使命與願景」、「購物中心基本概念」、「職業安全衛生暨消防設備安全」的課程，對於樓管與客服的新進人員也會特別規劃「樓面主管職責與營運管理」、「樓面主管的工作要項」、「服儀/服務/客訴處理」及其他相關工作的基本訓練。

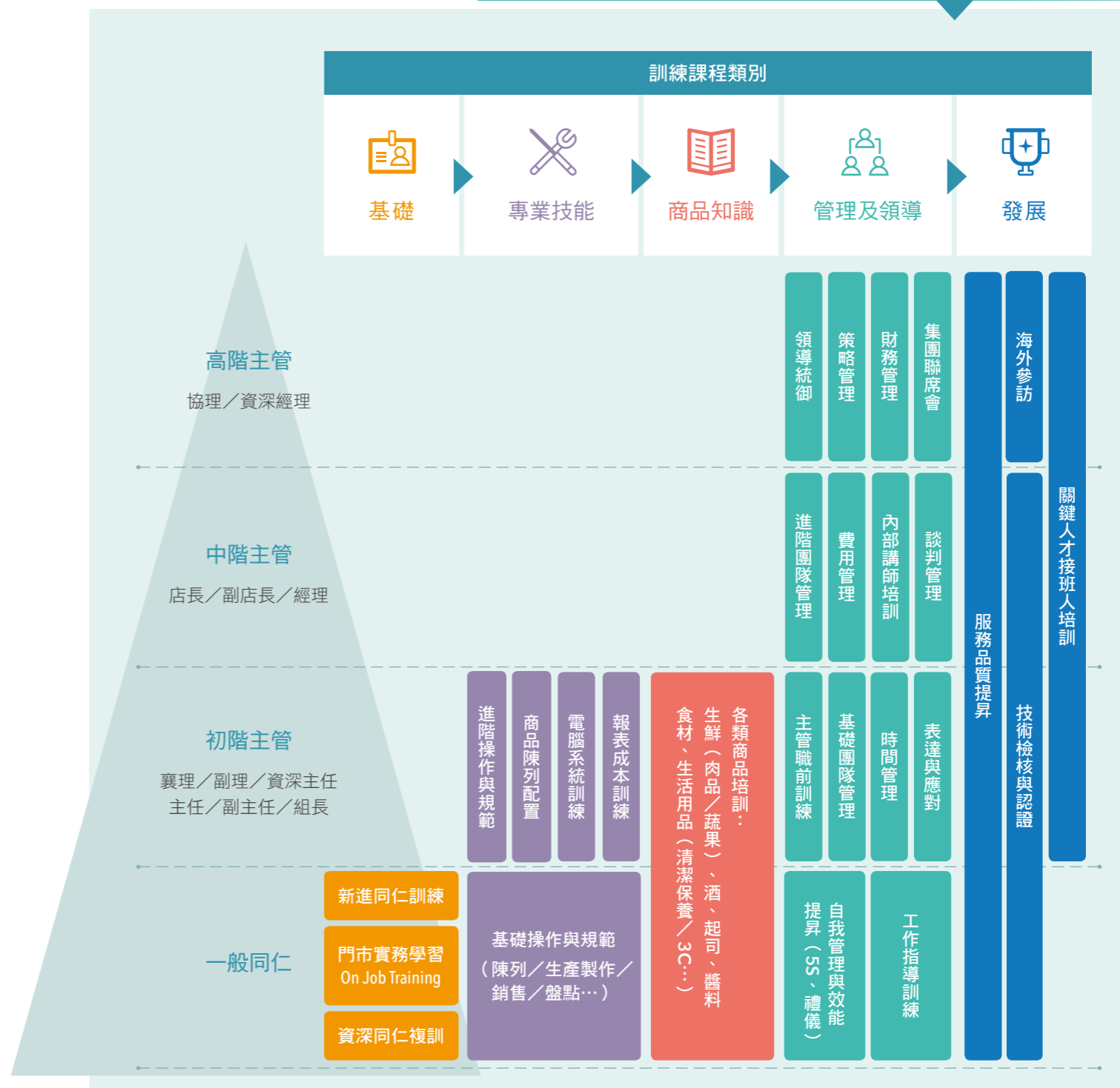
##### 專業核心訓練

依據不同業務性質所需，發展多元的專業核心訓練，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。

#### city'super 紮實的專業人才培育

##### 人才培育藍圖

當招募員工進入 city'super 之後，就開始我們的育才藍圖計畫。從一般同仁一直到高階主管，我們都有規畫相對應的訓練計畫，讓不同管理職級的人才，皆有完整訓練發展計畫，來對應到職涯發展的地圖中。





發展訓練

為提升員工持續發展能力，員工可透過各公司所安排的課程，包含主管專業技能及電腦技術類課程，提升職場工作能力，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。

city'super  
發展訓練

海外交流培訓計劃  
Oversea Exchange Program

為使兩岸三地 city'super 品牌展現一致性服務，我們規劃年度「海外交流培訓計劃 Oversea Exchange Program」，遴選中港台潛力同仁，彼此到當地交換學習，汲取營運技術及經營管理模式；同時落實員工職涯發展，透過海外標竿學習以拓展同仁視野及格局。

2016 年培訓內容含當地零售市場同業及競爭者分析、工作及文化體驗，訓練人數及期間如下：

- 台灣至上海（行政管理職）：  
1 人／為期 5.5 個月
- 台灣至上海（生鮮技術職）：  
2 人／為期 3 個月
- 台灣至日本 Oasis 集團（生鮮技術職）：  
1 人／為期 6 個月
- 香港至台灣（生鮮技術職）：  
2 人／為期 3 個月



特色訓練

遠百零售集團提供具備產業特色及需求的訓練課程，以提供百貨零售從業人員的實務能力與工作技巧。

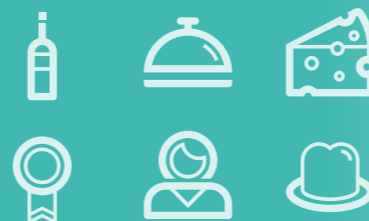
遠東百貨  
產學合作計畫

遠東百貨與元智大學、亞東技術學院、豫章工商一同推動辦理以實務技能學習為核心的就業導向課程專班以及產學實習計畫，藉以增進學生實務技能及就業能力，於 2016 年提供 37 個產學合作機會，較 2015 年增加 7 個名額，透過協助學生未來職涯發展，提高就業意願及就業比率，呼應百貨產業人才培育需求。



city'super  
獨特的情境培訓

city'super 致力於提供顧客美好體驗（touching point），因此同仁對商品的內化瞭解非常重要。舉辦頂級食材教學與品嚐，讓員工親身體驗，內化成個人經驗後引領消費者提升生活品味。



Wine and Sake 餐飲品酒

Meat 精肉料理

Cheese 起司搭配

Customer 金牌服務

Beauty and Cosmetics 美妝保養

Seasonal Fashion Trends and Accessories

季節流行趨勢與搭配



專櫃員工教育訓練

進駐百貨商場的專櫃員工必須第一線面對顧客，不僅應符合專櫃品牌形象，更需達到集團在服務品質的高度要求。因此，遠東百貨與遠企購物中心的專櫃員工皆比照正式員工接受新進基礎訓練、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。遠東百貨在 2016 年度每位專櫃廠商進駐員工每人平均接受過 3.26 小時的訓練課程。

2016 年遠東百貨專櫃人員代訓情況

	代訓廠商派駐人員 受訓時數	32,215 小時
	代訓廠商派駐人員 受訓人次	21,766 人次
	廠商派駐人員人數	9,873 人

板橋大遠百  
專櫃食安輔導課程

為提升餐飲衛生水準，降低餐飲製程危害風險，板橋大遠百邀請餐飲專櫃廠商參加衛生輔導課程，並且通過新北市衛生局四大承諾（食品品質符合規定、食品衛生安全、作業用餐環境整潔、衛生員工定期清潔）評鑑，通過優等評鑑共 15 家，良等評鑑共 6 家。



## 4.2.2 激勵發展制度

遠百零售集團設有績效考核與晉升制度，從新進人員到定期年度考核皆有全面性的評估與激勵措施，並提供同仁發揮的舞台以及明確的績效目標。我們的績效考核涵蓋所有員工，其中 city'super 的考核時間為 3 月與 6 月，在報告期間共有 83.9% 的員工納入考核，其中男性占 95.3%，女性占 80.3%。未滿 3 個月試用期的同仁則將於次年度納入考核。

遠百零售集團提供員工公開透明的晉升或轉調管道：員工任職期間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，以增廣員工歷練並晉



升適任職務。員工轉調工作時，均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。相關規範於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，由於百貨零售業的產業特性，許多第一線的業務同仁皆是女性，因此我們積極鼓勵女性員工結婚生育後能夠持續其職涯發展。2016 年，申請育嬰假之女性員工占符合申請資格之女性員工的比例超過 70%，復職率約為 70%，留任率約為 69%，顯示集團對女性員工的照顧，以及積極鼓勵員工育兒的成效。

遠百零售集團績效考核制度

遠百零售集團	新進人員考核時間	績效考核
	滿三個月及一年	每年、每月、每季
	滿三個月及一年	每年、每月
	滿三個月	每年
	滿三個月	每年、每季

2016 年遠百零售集團育嬰留停狀況

	符合育嬰假申請資格人數 (A)	實際申請人數 (B)	申請率 (B/A)	應復職人數 (C)	實際復職人數 (D)	復職率 (D/C)	上一年度復職人數 (E)	上一年度復職滿一年人數 (F)	留任率 (F/E)
	87	9	10%	7	3	43%	1	1	100%
	122	85	70%	53	32	60%	22	16	73%
全部	209	94	45%	60	35	58%	23	17	74%







## 4.3 勞資關係

遠百零售集團優質的服務源自於同仁的熱忱，建構安全與舒適的工作環境是集團對同仁一貫的承諾，我們和同仁保持良好的溝通並提供完善的制度，造就平等與和諧的勞資關係與環境。

### 4.3.1 人力結構

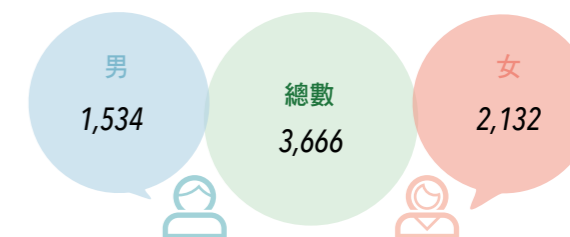
截至 2016 年底，遠百零售集團正式員工共計 3,666 名，另有約聘及其他員工共計 36 名，約聘員工所享有之教育訓練、福利、勞動權利等同於正式員工。我們公平的招募作業與和諧的工作環境也讓同仁身分較多元化，2016 年集團共聘用 51 名身障員工以及 41 位原住民員工。在遠百零售集團的重要營運據點，雇用台灣籍高階管理階層之比例為 100%，目前擔任主管之男性與女性占比分別為 74% 和 26%。

2016 年度離職員工與新進員工  
性別及年齡分布



年齡結構	性別	離職員工		新進員工	
		人數	佔員工總數比例	人數	佔員工總數比例
30 歲以下		71	3.65%	158	4.31%
		211	10.84%	248	6.76%
	總數	282	14.48%	406	11.07%
30-50 歲		52	2.67%	91	2.48%
		253	12.99%	105	2.86%
	總數	305	15.67%	196	5.35%
50 歲以上		20	1.03%	6	0.16%
		35	1.80%	13	0.35%
	總數	55	2.82%	19	0.52%

註：愛買因系統統計資料限制，僅呈現離職員工總數，此表格不包含愛買離職人數，愛買 2016 年離職人員總數為 512 人，主要因為 2016 年大直與高雄店關閉。



2016 年遠百零售集團員工性別結構  
(含正式及非正式員工)









2016 年遠百零售集團勞動契約統計

性別		
正式員工	1,525	2,105
非正式員工 (約聘與其他)	9	27
總數	1,534	2,132

2016 年遠百零售集團員工年齡結構  
(含正式及非正式員工)

性別		
30 歲以下	363	520
30-50 歲	931	1,339
50 歲以上	240	273
總數	1,534	2,132

2016 年高階主管性別分布

職級	性別	人數
副總級以上		8
		1
	總數	9
協理級		17
		6
	總數	23
經副理級		188
		68
	總數	256



### city'super

創造平等就業機會，與勞動部銀髮人才資源中心合作

考量臺灣將進入高齡化社會，人才就業市場的青年族群逐漸減少，且二度就業人才往往生活經歷較為豐富，從事銷售工作具有說服力，故 city'super 與勞動部銀髮人才資源中心合作進用銀髮人才。2016 年勞動部轉介 city'super 18 名銀髮人才，成功媒合 2 人。

city'super 透過此舉創造平等就業機會，營造高齡者友善職場，並有助於活絡社會經濟，增加勞動參與。



### 4.3.2 勞資溝通機制

#### 勞資溝通制度

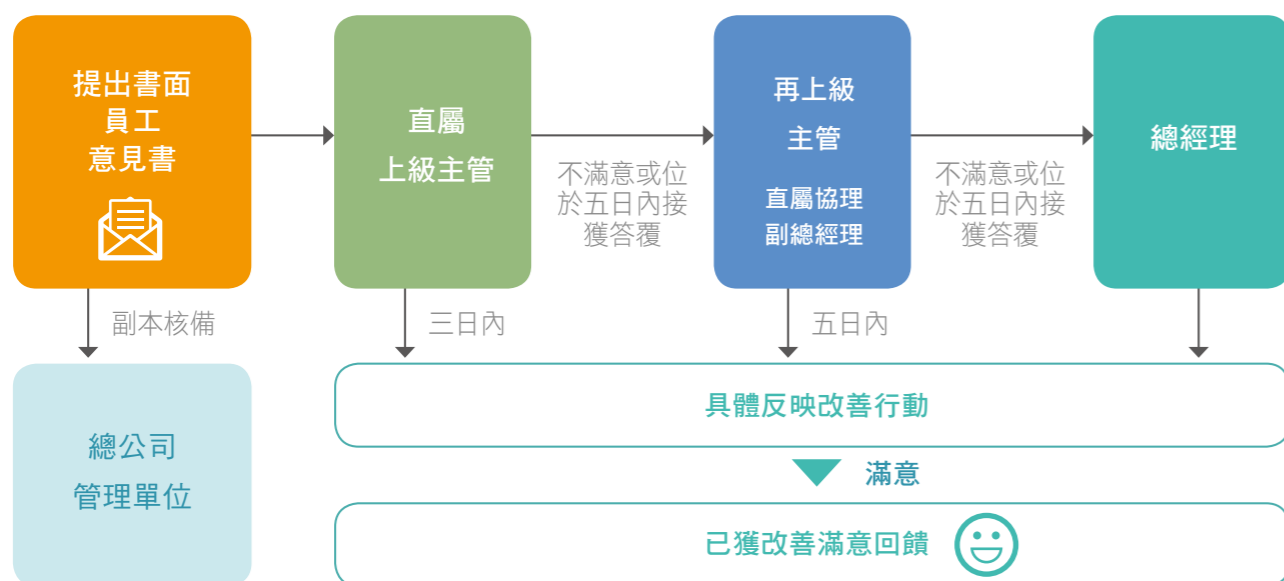
遠百零售集團積極配合國家勞動政策，集團內各分公司與各重要營運據點每季舉辦勞資會議，或定期針對特定議題召開溝通會議，藉以相互交流想法與意見，增進勞資關係和諧。

若遭遇重大營運變化且其影響擴及員工，遠百零售集團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。我們也尊重員工基本勞動原則及權利，遠東百貨已擬定員工社團管理辦法，並於 2015 年公告實施，據此保障全體員工結社自由和集體協商之自由。2016 年無發生嚴重危及結社自由和集體協商情事

#### 員工申訴機制

我們積極和員工對話，除了從管理體制和溝通會議之外，也透過員工申訴機制來蒐集與回饋員工意見。遠百零售集團皆設有員工申訴管道，其中遠東百貨自 1990 年起即訂有「員工意見處理辦法」，並依此設有員工意見箱，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零售集團最高主管總經理。員工申訴管道並不侷限於內部員工申訴機制，對於員工經由外部管道所提出之申訴，我們亦將積極面對，妥善處理。2016 年遠百員工申訴意見箱未收到重大的員工申訴事件。

員工意見處理辦法流程圖



### 4.4 友善職場

員工是遠百零售集團的夥伴，在提供客戶優質的服務工作時，我們也不忘照顧我們最重要的夥伴。我們創造友善職場，根基於政府法規，發展出體貼與尊重員工的各項措施。

#### 4.4.1 勞動人權規範

遠百零售集團重視勞工人權，每位員工的勞動條件皆符合政府法規，並享有法定福利。此外，各公司亦提供通暢的勞資溝通管道，傾聽員工心聲。除了零售集團所雇用的員工之外，百貨體系下的專櫃員工也是我們關懷的對象，專櫃廠商須依法維護其員工之勞動權利。

#### 合理工時

為了提供顧客便利與優質的服務，遠百零售集團的營業時間除特殊情況外需全年無休，但並不因此犧牲同仁的工作權益。依照勞動法令規範，遠百零售集團採行變形工時，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。惟遇節慶檔期活動期間，工作業務量難免增加，我們均會核發加班費或給予有薪補休，並會於每月排班時數中適當調整，使員工獲得適時休息。遠百零售集團 2016 年無重大工時違規事件。

遠百零售集團重視員工出勤安全，遵循政府「天然災害停止上班及上課作業辦法」之規定，如遇颱風等天然災害，總公司會給予員工有薪颱風假；分

#### 遠東百貨 颶風天停止營業

為顧及員工及專櫃人員的人身安全，2016 年 7 月 8 日尼伯特颱風襲台，遠東百貨於下午三點前全台 10 家分店皆暫停營業，三點過後則視各地風雨狀況決定是否恢復營業。2016 年 9 月 27 日梅姬颱風帶來強烈風雨，遠東百貨全台 10 家分店則全日暫停營業。

公司也會依據行政院人事行政總處的停班停課公告，並視風雨狀況決定是否營業，若有營業則視同假日加班。

#### 禁用童工

遵循本國勞動基準法規定，遠百零售集團嚴格禁止僱用未滿 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

我們重視工作權之平等，不以出生地、種族等作為僱員工的限制。遠東百貨與愛買營業據點遍佈全台灣，於花蓮設立的百貨及量販商場不僅促進地區發展，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。

#### 安心職場

遠百零售集團積極杜絕、防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，讓每一位員工都能在工作崗位安心工作。集團內的公司訂有「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，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，遠企購物中心 2016 年舉辦有性騷擾防治課程，共有 10 人參與，課程總時數 1.7 小時。2016 年無發生任何歧視及性騷擾事件。

#### 專櫃員工之勞動權利

百貨業設有專櫃，專櫃廠商多為國內外知名品牌，專櫃員工則分佈在各百貨營運據點。專櫃員工雖然不屬於遠東百貨的正式員工，但長期與遠東百貨並肩作戰，共同提供高品質的產品與服務給顧客，因此亦屬於遠百大家庭的一份子。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，也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，分公司會向專櫃廠商反應，請廠商維護專櫃員工的勞動權利及尊嚴。



## 遠東百貨

對專櫃人員的關心與照顧

百貨公司的產業特性乃由專櫃廠商負責產品銷售以及專櫃服務，百貨公司則提供場地、硬體設施和金流。2015年由於颱風天百貨公司照常營業、櫃姐超時工作及久站等新聞，使得百貨專櫃人員之勞動議題備受利害關係人關注。

百貨公司雖然沒有直接管理專櫃人員的權力，然而由於百貨商場為專櫃人員主要工作地點，因此遠東百貨與專櫃廠商的合約中明定必須遵守勞動法規，在相關事件發生之後，遠東百貨即向專櫃廠商宣導應遵循勞動法令相關規定，樓面主管定期拜訪廠商時亦善意提醒專櫃人員勞動權益的重要性。

遠東百貨盡力提供專櫃人員友善的勞動環境，並不限制專櫃人員於工作時間喝水或坐下。2016年3月21日台北市勞動局執行的「久站關懷專案檢查」，遠東百貨全數合格。

遠東百貨徐雪芳總經理於2016年1月接任中華民國百貨零售企業協會理事長之後，藉由協會的力量，舉辦勞動法規相關說明會，並廣邀同業、專櫃廠商、專櫃人員參與。2016年協會出席勞動部舉辦的百貨業勞動條件檢查實務說明會，以及專櫃從業人員身心健康保護座談會，期望透過參與和互動，讓百貨零售產業的服務人員對於勞動權益有更深的認識，希望能將遠百善盡企業社會責任的心，擴展到整個產業，進一步改善專櫃人員的勞動條件。



## 4.4.2 職場安全

遠百零售集團皆遵守「職業安全衛生法」，並且依據相關規範設置委員會或者監督機制。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，百貨零售業皆屬於中度風險事業，因此2016年遠百零售集團正職員工並無擔任具高特定疾病發生率的職務。

遠百零售集團建構安全職場，讓每位同仁都能安心工作。我們也會定期檢視健康安全指標，作為我們改善的依據。以愛買為例，2016年針對職災事件進行檢討，主動提出預防措施。針對高作業風險的高溫與低溫作業區設置警告標語以及操作流程說明，並且再次確認同仁熟悉防護具穿著的標準流程，以有效降低同仁職災事故的風險與發生率。

職業安全衛生委員會勞工代表比例

遠東百貨總公司	47%
遠百寶慶店	35%
板橋大遠百 (Mega City)	37%
台中大遠百 (Top City)	58%
遠百桃園店	39%
遠百新竹店	36%
遠百台南店	50%
遠百花蓮店	36%
愛買	43%

\* 人數規模 (含專櫃人員) 超過 300 人以上之單位依法設置職業安全衛生委員會

## 遠東百貨

推動健康職場

遠百推動健康職場不遺餘力，推展各種面向的健康措施與認證，確保職場安全的落實。

- 身心健康**  
 2015年訂定「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」；2016年另制定「母性健康保護計畫」，為公司女性員工在妊娠、分娩後仍有安全健康的保障。
- 健康職場**  
 2016年遠東百貨總公司及九間分公司 (寶慶店、板橋店、板橋大遠百、桃園店、新竹店、台中大遠百、嘉義店、台南店及高雄店) 落實無菸職場環境並推動身心健康活動，獲得衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證」。
- 防疫措施**  
 在2016年11月及12月，遠東百貨與新北市衛生局合作，安排衛生所醫護人員前來總公司及板橋大遠百提供員工流感疫苗接種服務，共計有455人參與。
- 無災害工時**  
 2016年共有寶慶店、板橋大遠百、新竹店、台中大遠百、嘉義店、高雄店及遠企購物中心獲得「無災害工時紀錄獎狀」。

員工健康與安全指標

工傷類別	性別	遠東百貨	遠企購物中心	愛買	city'super
工傷率 (IR)	男	0.60	0	1.65	6.26
	女	0.19	0	0	3.63
	總數	0.33	0	0.65	5.02
職業病率 (ODR)	男	0	0	0	0
	女	0	0	0	0
	總數	0	0	0	0
缺勤率 (AR)	男	21.09	97.16	160.84	N/A
	女	55.56	9.31	107.37	N/A
	總數	43.59	53.24	120.32	117.43
誤工率 (LDR)	男	21.90	0	11.62	65.06
	女	7.37	0	0	28.81
	總數	12.42	0	2.81	47.98
死亡數	男	0	0	0	0
	女	0	0	0	0
	總數	-	-	-	-

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 × 25,000，缺勤天數包含病假與工傷假；4. GRI 誤工率 (LDR) = 誤工天數 / 工作總時數 × 25,000；5. 死亡數為因工傷亡的員工數。6. 愛買因系統限制無法依性別統計缺勤率；7. 工傷次數以及時數包含上下班交通事故。



## 4.5 公益慈善

遠百零售集團從本業百貨零售出發，將 CSR 的力量推己及人再擴大至整個環境，不僅顧及鄰近社區居民之需求，也積極善用企業核心能力，推動「思考全球化、行為在地化」(Thinking Globally, Acting Locally)，協助臺灣設計人才提升競爭力，讓世界看見臺灣，為臺灣時尚產業創造價值。

### 4.5.1 在地互動與國際交流

#### 與當地社區議合

百貨商場、超市與量販店是重要的民生消費地點，深耕各地的遠百零售集團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，遠百零售集團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，我們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。

遠百零售集團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、歲末酬賓等檔期時，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，遠百零售集團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。由我們所在的每一個據點，將溫馨串連成線，織起幸福網絡，覆蓋散播到這座寶島的每一吋土地。

#### 與國際接軌

遠東零售集團長期拓展商品及服務的時尚品味與文化深度，期許自己成為引介各國文化進入臺灣的橋樑，並致力於促進在地文化與國際文化的交流，尤其遠東百貨更是全台第一個引進國際展的百貨公司，為百貨業與國際接軌貢獻良多。



### 板橋大遠百

體貼里民的活動管理措施

Mega City 板橋大遠百位於新板特區內，我們向來注意營運活動對當地社區和居民的影響，對當地社區並不會產生重大潛在或實際負面影響；惟辦理活動時，發生因廣場舞台音響造成社區居民之抱怨。本公司於活動時控制音量，以降低活動音響對住戶居民夜間睡眠生活之影響。本公司除實施上述改善措施外，活動時盡量將活動控制在晚間 8 點前結束，並主動與社區居民溝通，目前未再接獲類似投訴。

### 遠東百貨

弘前市日本展文化交流

為加強遠百與弘前市的交流，推廣弘前特色文化物產，讓遠百所舉辦的日本展較其他百貨具特色及差異性，以創造獨特話題，並且透過遠百的空間平台，連結日本與台灣，促進雙方文化交流。2016 年遠百共計舉辦超過 13 場次的國際商品展。



### 遠企購物中心

社會公益的短中長期策略

遠企購物中心秉持著「從消費者與社會公益的立場出發」為初衷，並自我要求符合遠東集團「誠、勤、樸、慎、創新」的企業精神，在短期計畫中，致力於重要利害關係人在地社區居民的溝通與議合，希望推出與結合社區居民所需之活動與策略，如「遠企好鄰卡計畫」，以利提升遠企對外之形象；中期目標為善用百貨業之產業特性，挹注相關資源，成為各項文創、藝術、公益等活動的平台介面，如 4F VIP LOUNGE 與 3F 天碟、敦南廣場的活動規劃；長期目標企劃課希望整合各方資源，為社會、文化及消費者發揮最大的綜效。



#### 亮點故事——里約在遠企購物中心

為了讓顧客能零時差欣賞奧運賽事，並且同步感受奧運在巴西的開幕風情，遠企購物中心特別架設 200 吋超大螢幕，在營業時間直播各項精彩賽事，讓顧客除了逛街購物外，更能有如親臨里約般觀看奧運，一起為國內外運動好手喝采。遠企購物中心也另外安排活力奔放的森巴舞蹈為開幕活動表演，將巴西的熱情原汁原味在現場呈現。





### 4.5.2 社會關懷愛串連

遠百零售集團長期以來秉持著「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。維持社會的穩定、繁榮與進步是遠百零售集團心所嚮往，也是我們企業社會責任的願景。

遠百零售集團藉由通路優勢，積極投入社會公益，結合百貨零售本業的行銷資源，舉辦義賣活動，邀請民眾捐贈善款，支持慈善團體，透過各種活動發揮社會影響力。我們關懷耆老幼弱，深入偏鄉傳愛，誠心貢獻，不求回報，主動捐款捐物，提供各種資源給弱勢團體，以提升生活品質；我們也與學校、公益團體及政府機關合作，精心打造各式比賽、宣導及產學計畫等，提攜時尚藝術後進並推廣全民健康教育，作為培育下一代競爭力的幕後推手。遠百零售集團提供適當場地空間，支持藝文活動，增加偏鄉學童的學習機會，也落實全人教育，提醒社會大眾享受運動，關心健康，注重環境保護，與顧客一起學習成長。

2016年我們舉辦264場社會關懷活動，共計贊助及捐贈約1,200萬元，遠百用愛服務，只為創造更美好的生活。

#### 亮點故事—— 高雄大遠百「遠百五十，五力饗賀」

高雄大遠百深耕在地產業公益計畫，適逢遠東百貨五十週年，特別與高雄市農業局攜手結合在地產業、VIP主顧客並串連公益活動，更進一步將好能量擴散出去，串連在地具有相同理念的食、衣、住、遊各行業，為高雄居民編織綠色生活的網絡，讓市民一起來響應在地綠色好生活。



**遠東百貨**  
50週年愛的串連

遠百50週年「感謝有你」特別規劃串連全台十店的公益活動「遠百50週年愛的串連」，以單車接力、文創育苗、全台串連的概念，傳遞全台遠百公益授課的善念，結合年輕插畫家指導弱勢孩童繪畫的用心，同步舉辦微展覽。有遠百的地方，就有活力、文創、愛的力量。



遠東百貨社會公益活動類型



遠東百貨社會公益活動場次

	在地發展	70 場次
	國際活動	10 場次
	長者陪伴	12 場次
	弱勢扶助	66 場次
	婦女關懷	21 場次
	兒童照顧	85 場次

#### 亮點故事—— 遠百寶慶店「不老夢想聯合招募」

弘道基金會與遠百寶慶店，為一圓長輩的夢想，共同舉辦【不老夢想 不老客服員】活動，特別安排多位奶奶們擔任不老客服員為大家服務，藉由一連串的體驗～迎賓接待、顧客服務、館內廣播，讓奶奶們曾經的夢想不再只是夢想！



#### 亮點故事—— 板橋大遠百「PINK DAY 粉紅絲帶健檢車」

有鑑於近年來乳癌罹癌人數急速攀升，發生率15年來更已成長一倍，是全球女性最大的健康隱憂之一，板橋大遠百為使乳癌防治之觀念更有效傳遞給女性民眾，故與全台最大內衣品牌華歌爾共同合作，舉辦粉紅絲帶乳房健檢車活動，加強女性民眾自我檢測，及對乳癌基礎防治之觀念。





永續創造 · 美好生活



## 第五篇 用心服務

*Sustain for a good life*



# 第五篇 用心服務

走過半世紀，遠東百貨回首這一路走來的歷程，可以說是一本「台灣百貨史」。50 週年是一個里程碑，更是一個開端，流行時尚不斷改變，不變的是遠東百貨用心服務的誠意。

緊密連結產品、服務與顧客，帶領顧客走向「商場無邊界，虛實全體驗」的 Shopping 新主張，使遠百零售集團突破傳統零售經營模式的局限，躋身科技零售新領域。

## 5.1 科技服務

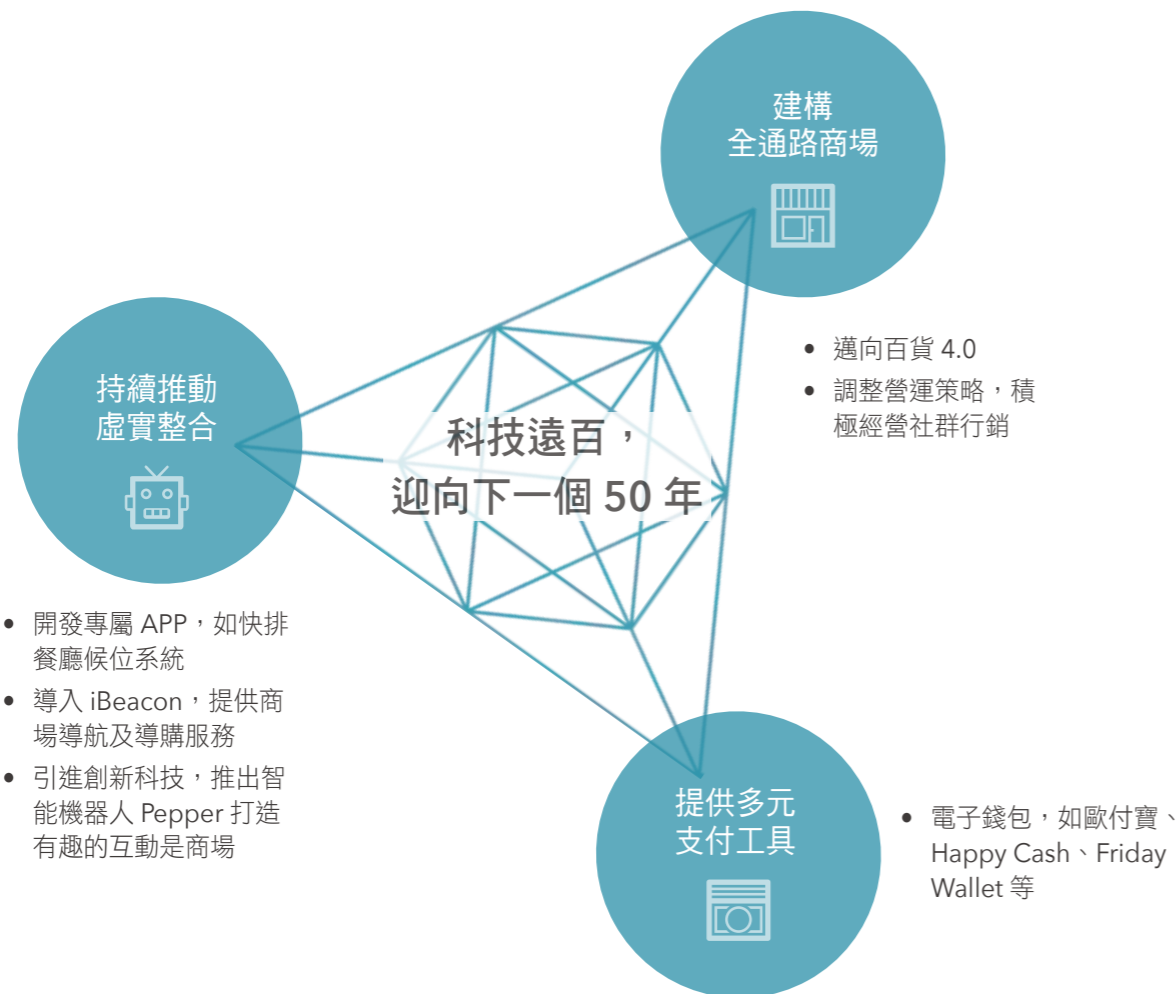
環境在變、消費者在變，新科技創造新的商業模式，使得零售業面臨的挑戰越來越大，因此 50 週年的遠百，也必須因應世代不斷轉型，以智慧科技打造新消費模式，才能持續在市場上立足。

隨著智慧型手機的普及與各種支付工具的快速發展，繼 2014 年推出 Happy Cash 快樂有錢卡之後，2015 年與歐買尬旗下的歐付寶合作，2016 年底，遠東集團的 friDay 錢包也加入電子支付的行列，新增第三方支付功能，成為國內大型百貨業第三方支付先驅，讓消費者購物付款更便利，開創行動消費新生活。

### 5.1.1 虛實整合

綠色購物與科技智能是遠百零售集團對於未來美好生活的承諾，我們將建構全通路的消費模式，提供智慧的購物體驗，積極建立虛實整合生態圈，

此外，遠東百貨、愛買及 city'super 均成立行動版首頁並提供電子 DM，建構方便快速的行動網路入口，不只滿足顧客隨時隨地的購物需求，更實現了顧客夢想中的消費方式，打造智慧購物品牌。



## 遠東百貨 智能購物服務

遠東百貨持續傾聽顧客的聲音，用心滿足每一個人的期待，日新月異的智慧科技讓我們能夠進一步提供更加客製化、個人化的服務。



智能購物	服務內容	未來規劃
 智能客服機器人 Pepper	因應科技趨勢，遠百特別以「潮時尚」、「科技風」為主題，派出智慧機器人 Pepper 擔任 1 日店長，隨機在樓面櫃位與顧客互動合照，Pepper 甚至可以跟客人一起跳舞、玩遊戲，具有人性且適合每個人	 陸續在全台 10 家分店巡迴服務，巡迴結束後將依各分店活動需求進駐
 iBeacon	當顧客進入商場時，透過 iBeacon 推播，可以立即提供優惠訊息、商場導引及導購服務，讓顧客優惠好康即時接收不漏接	 板橋大遠百 (Mega City)
 快排 APP 餐廳候位系統	由資策會、研華科技和遠東百貨共同研發全台第一支百貨餐廳候位「快排 APP」，以「UShop+ 餐廳候位解決方案」改善候位枯等問題，自 2016 年 7 月上線以來已有萬人下載，顧客反應至少可省下 30 分鐘等候時間	 板橋大遠百 (Mega City)，預計 2017 年將推廣至各分店

2016 年 遠東百貨 社群經營	Facebook 粉絲團	超過 55 萬人
	遠百官網日平均流量	近 8 萬人次
	官方 LINE 好友人數	超過 400 萬
	LINE on-air 參與人數	每檔平均約 13 萬人



### 愛買

Omni-channel 新概念店

愛買 2015 年於板橋開幕的南雅店，是全台營運據點中唯一實行 Omni-channel 的新概念店，只要下載「i逛愛買」APP，就能即時看到賣場內最好康的訊息、商品搜尋及導購、停車場導引等。全棟賣場以 iBeacon 數位科技推播訊息，賣場也設置 ifunction 機台，顧客可以透過機台瀏覽商品及購物。愛買也是最早使用 NFC 支付機制的量販店，消費者可利用手機近距離支付，就像使用感應式信用卡支付一樣，「唸」一聲就完成，讓結帳更快速方便，愛買推出行動支付後 2 年間，消費者使用率已增加 3 倍，不僅有助於環保減碳，也拉近了與顧客間的距離。



### city'super

每月平均寄發 28,000 封電子報

city'super 積極推動網路與社群行銷，每月平均寄發 28,000 封電子報，Facebook 粉絲頁截至 2016 年底已累積將近 52,000 人，除此之外，city'super 亦定時在官網發表豐富多樣且具知識性的相關內容，讓消費者接收到的不只是單純的商品訊息，而是更多元的生活風格提案，滿足民生需求，也提昇生活樂趣。

### 美食雜誌



### 時令食譜

除了以紙本印刷置於各分店供消費者免費索取之外，亦同步於官網上傳電子版。



### 「愛料理」品牌專區



紙本 DM 較前一年減少印製的數量

280 萬份

550 萬份

2015 年

2016 年

2016 年 eDM 發送數量

5700 萬份

### 遠企購物中心 每月定期發布 敦南廣場市集活動訊息

遠企購物中心亦運用社群媒體推廣館內外活動，於 Facebook 粉絲頁提供藝文活動、創意講座等資訊，並每月定期發布敦南廣場市集活動訊息，介紹即將參與活動的攤商，豐富粉絲專頁內容，透過社群網站的傳播力，和眾多 Facebook 使用者互動，提升粉絲滿意度及黏著度，讓時尚商圈更加親近人群。



遠企購物中心 Facebook 粉絲頁

### 亮點故事——遠百嘉義店美女母女檔 服務員亮相歡慶 50 周

慶祝遠東百貨 50 歲，遠百嘉義店邀請第一代 57 歲的退休服務員楊佳玲，以及目前擔任遠百服務員的女兒陳云瓏，美女母女檔同台亮相。「我受母親當遠東服務員影響，加入遠百大家庭」，陳云瓏大學畢業後就錄取遠百，服務至今，雖制服與 50 年前已不同，但以客為尊的服務態度不變。





### 5.1.2 雲端購物

為了提供顧客全方位且零距離、零時差的消費體驗，並因應電子商務與行動購物之消費潮流，遠東百貨、愛買及 city'super 紛紛在集團企業共同建構的 GoHappy 快樂購物網開設線上購物平台，提供各類精緻商品。

#### 遠東百貨 購物平台

遠東百貨也於官網下開闢各館購物平台，消費者可以線上購物，到店取貨，強化線上線下互動整合，獨家限量優惠商品不需現場排隊，只要滑鼠輕點就能輕鬆取得，運用數位消費打造低碳節能的綠色購物流程。

#### 愛買

線上購物業績成長

愛買自 2013 年加入 GoHappy 快樂購物網後，成為該平台銷售成長率最高的品牌。2015 年起與網路最大入口商城 Yahoo! 奇摩超級商城合作，提供愛買線上購物服務，消費滿 688 即免運、全站五萬多支品項、提供冷凍冷藏商品快速到貨等服務，正式成為量販業虛實資源整合的最大龍頭。愛買線上購物的快速到貨服務亦深受顧客好評，再搭配愛買行動閃購手機 APP，讓顧客不只跨越虛實，也能在螢幕與螢幕間輕鬆跨屏購物。2016 年愛買線上購物業績增加 2 成，Yahoo 奇摩商城業績較前年同期增加 6 成，活躍客戶回購率則高達 5 成，更獲得 Yahoo! 超級商城超級金店獎。



愛買於 GoHappy 開設的線上購物商城



愛買 Yahoo! 奇摩超級商城

愛買向 Google 網站購買關鍵字，刊載「愛買線上購物—比大買家划算」廣告，被公平交易委員會認定違反《公平交易法》，於 2016 年 3 月開罰 50 萬元。事實上，愛買為客戶想得更周全，「划算」並非只以價格判斷，而是指「花費較少，享受服務較優」，愛買提供點數折現、24 小時不打烊，極速到府等服務，該廣告應無不實。愛買已將競業關鍵字相關廣告全數移除，未來愛買也將在宣傳廣告字眼上更加謹慎小心，避免爭議。

### 5.2 用心體貼

為長期有效的經營客戶關係，遠百零售集團需從各種不同的角度來瞭解顧客並進行顧客資料管理，以發展出適合不同客群需求之產品或服務，持續提升顧客滿意度、忠誠度、維繫率及營業利潤貢獻度。

#### 5.2.1 顧客滿意度

作為百貨零售標竿企業，遠百零售集團明白，顧客是我們最好的導師，顧客的意見是我們最佳的改進方向，因此我們透過顧客滿意度調查與多種溝通管道，用心傾聽顧客的聲音，針對顧客所提出的意見檢討改進，朝著提供顧客最滿意的服務為目標而努力。

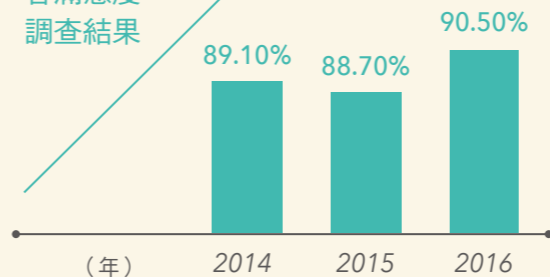
#### 遠東百貨

榮獲「服務第壹大獎 百貨公司 & 購物中心」類第二名

根據以 Happy GO 卡友為對象而進行的滿意度調查顯示，自 2014 至 2016 年，遠東百貨連續三年都獲得近九成的整體滿意度肯定，不論是專業知識、服務態度、處理效率以及處理能力都獲得顧客極高的評價。

《壹週刊》第十三屆「服務第壹大獎」於 2016 年 11 月 2 日舉行頒獎典禮，遠東百貨獲得「百貨公司 & 購物中心」類第二名。遠東百貨也曾分別於 2012 年、2015 年得到第三名，今年往前進步是對全體同仁莫大的鼓舞，也是對第一線服務同仁的肯定。

遠東百貨顧客滿意度調查結果



#### 愛買

勇奪 2016 年遠見雜誌五星服務獎

被譽為「台灣服務業奧斯卡獎」的遠見第一線服務人員服務品質大調查，已邁入第 14 屆，2016 年於 11 月 4 日舉辦頒獎典禮。調查期間為期半年，由神秘客在不公開調查人員與時間的情形下，記錄第一線人員最真實的服務表現，具備很高的公信力。

兩年前起，愛買決定不拚價格，逐步改變企業文化，在服務上急起直追。部份門市推動「銀髮友善賣場」，針對 60 歲以上來客較多的門市提供長輩友善服務。另外還有針對親子互動所做的設計，賣場內增設親子廚藝教室、小朋友嘟嘟車、兒童小型遊樂園等設施。此外，為打造舒適又人性化的賣場環境，愛買自 2013 年起，率先其他量販通路於賣場內設置即食區服務，2016 年已有 10 家店設立，提供消費者不用出結帳區就能在賣場裏享用麵包、熟食、咖啡、便當等商品，即食區並提供舒適的座位、電視、洗手檯、微波爐、免費冰塊取用等。從過去強調便宜的「來愛買最划算」，到現在的「為家，加一點愛」，愛買企圖讓服務變得有溫度、有愛，加強服務品質，終以黑馬之姿勇奪「量販超市類」的第一名。





### 5.2.2 顧客投訴處理

遠百零售集團重視顧客的意見，無論是顧客對於商場軟硬體、產品或服務品質有任何不滿意或建議，皆可透過現場服務櫃檯、商場主管、顧客意見單、0800 客服專線、官網留言或是 e-mail 的方式向遠百零售集團反應，我們會有專人立刻了解情況並協助處理。若是因為專櫃廠商之產品造成顧客不滿，遠百零售集團亦會代替顧客向專櫃廠商反應，解決顧客的問題。

顧客是遠百零售集團重要的利害關係人，因此我們的客服人員秉持迅速、傾聽、致歉、將心比心之原則，及時處理顧客的需求或意見。在客訴事件發生後，服務人員須依據顧客投訴處理程序，將顧客意見記錄於「顧客意見表」上，請相關單位給予協助處理，負責單位則需於二至三天內提供處理結果，以確切掌握消費者申訴處理的黃金時間，力求在最短時間內回應消費者問題。

#### 遠百零售集團顧客投訴處理程序



### 5.3 顧客安全守護

遠百零售集團每天容納眾多來往顧客，週末假日更是聚集大量人潮，我們時刻關心顧客的健康與安全，所以多年來我們不斷提升賣場購物環境及安全設施改善，為每一位來賓打造舒適自在的購物空間。

#### 5.3.1 安心購物環境

考量到遠百零售集團的顧客來自全客層，為了照顧不同族群的需求，我們在商場設施、動線與服務上做了許多細心的規劃，提供每位顧客舒適便利的購物環境。我們在百貨及賣場內設有服務台及服務人員，隨時提供協助並解決顧客的問題。此外我們也設有無障礙設施，細心關懷婦女、嬰幼兒、銀髮族以及單車族，致力提供全家庭、全年齡的購物環境。2016 年板橋大遠百所設置之哺（集）乳室獲選為新北市特優哺（集）乳室，遠百寶慶店、遠企購物中心之哺（集）乳室獲選為台北市優良哺（集）乳室，遠百板橋店則獲合格哺（集）乳室。

#### 遠百零售集團安全與便利設施

設施	遠百	愛買	遠企購物中心	city'super
便利無阻礙	計程車叫車 / 排班服務	●	●	
	樓層介紹與指引標示	●	●	●
	服務動線標示	●	●	●
	腳踏車架	●		
	無障礙廁所	●	●	●
	身障停車位	●	●	●
	無障礙升降梯	●	●	●
	斜坡道	●	●	●
關懷婦嬰幼	孕婦專用車位	●		
	服務台提供女性用品	●	●	
	嬰兒車	●	●	●
	防走失貼紙	●		
	育嬰室 / 哺集乳室	●	●	●
	紙尿布	●	●	●
	廁所尿布台	●	●	●
銀髮快樂活	老花眼鏡	●	●	
	貨架商品放大鏡		●	●
	輪椅	●	●	●
	賣場休息椅		●	●
	拐杖椅		●	
貼心全關懷	樓面輔導員	●		●
	愛心傘	●	●	●
	置物櫃	●	●	●
	免費臨時手機充電站	●	●	
自然又健康	手指消毒機	●		
	飲水機	●	●	
安全有保障	監視攝影機	●	●	●
	緊急服務鈴 / 對講機	●		
	電扶梯服務鈴		●	
	安全候車區	●		
	消防設備	●	●	●
逃生設備	●	●	●	

\* 各式設施視各分店需求及實際空間設置；設施定期檢查狀況請參閱「5.3.3 顧客安全保障」

#### city'super

獲 ISO 10002 客訴管理驗證

city'super 於 2016 年導入 ISO 10002 客訴管理系統並獲得 SGS 驗證，將服務自無形變有形，客服團隊完整記錄顧客的訴願及回饋，並妥善處理，更進一步將訴願記錄及滿意度專訪資料做為管理決策參考，找出問題點，預防相同問題再度發生，以公平公正對待顧客、供應商、員工等往來關係人。這樣的服務精神已從單點的訴願處理延伸到一條龍的品質管理，最終更擴張至品牌形象及企業文化經營。city'super 營運長劉朝雄強調：「我們創造獨特的市場價值，讓服務不是單一名詞，不是單純賣東西，而是銷售的全過程、全時段的認同」。





### 5.3.2 顧客安全維護

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」，我們也派員定時巡視現場，持續改良賣場環境，並適時進行廣播溫馨提醒顧客注意自身安全，避免意外事件再次發生。

儘管已建置完整的緊急事故處理程序，遠百零售集團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。

遠百零售集團於適當地點裝設符合衛福部規定之自動體外心臟電擊去顫器（Automated External Defibrillator，AED）並定期維護，板橋大遠百（Mega City）亦於2014年成為新北市首家通過「AED安心場所」認證的大型百貨公司。遠東百貨全台十店均取得AED安心場所認證，每位AED管理員皆依法完成訓練，每年定期參加AED及心肺復甦術（Cardiopulmonary Resuscitation，CPR）課程。

AED 與急救人員

設施	遠百	愛買	遠企購物中心	city' super
AED 設施	17	19		
急救人員	76	53		
急救箱	●	●	●	●

#### 遠東百貨 「營業（工作）場所意外事件處理作業標準」



### 5.3.3 商場定期檢查

遠百零售集團持續完善安全衛生的硬體設施並加強管理，致力為顧客打造零風險的購物環境。為維護商場公共安全，各營業據點均設置經中央消防主管機關認定之消防安全設備，符合消防法及各類場所消防安全設備設置標準，並制定相關管理辦法；我們同時也在各營業據點定期辦理消防安全評估與消防演練，使每位人員熟悉緊急應變處置，保障商場安全。

此外，針對商場環境安全，遠東百貨除每日進行商場檢查與樓面巡檢，制定「自動檢查計畫」，各分公司須據此進行檢查商場所有設備與硬體，並定期委託外部廠商進行檢測與維修。遠東百貨商場樓面之各類設備與器材，除了遵循政府法規之外，亦要求專櫃人員與樓面負責人員積極主動管理，盡力降低顧客於商場內之生命與健康風險。



#### 遠百零售集團定期檢查項目



遠百零售集團自動檢查計畫



# GRI G4 指標索引表

## 一般標準揭露

項目	指標	章節	頁碼	備註
策略及分析	G4-1	董事長的話 遠東百貨 CSR 短中長期策略	4 6	
	G4-2	1.6 風險管理	18	
組織概況	G4-3	1.1 公司基本資料	10	
	G4-4			
	G4-5			
	G4-6			
	G4-7			
	G4-8			
	G4-9	1.1 公司基本資料 1.2 財務績效	10 11	
	G4-10	4.3.1 人力結構	65	
	G4-11	4.3.2 勞資溝通機制	66	<ul style="list-style-type: none"> <li>無工會故無簽署團體協約</li> <li>遠企購物中心因 2016 之前未超過法定召開勞資會議的人數門檻，改以每月月會召開之擴大主管會議作為勞資溝通管道</li> </ul>
	G4-12	3.4 供應鏈管理	50	
	G4-13	1.1 公司基本資料	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>city' super 新增台茂店、新竹 logon</li> <li>愛買 10 月中關閉高雄店，12 月底關閉大直店</li> </ul>
G4-14	1.6 風險管理 2.5 綠建築及綠環境	18 38		
G4-15	1.4 公協會參與	15		
G4-16				
G4-17	1.1 公司基本資料	10		
G4-18	1.8.2 重大性議題鑑別	21		
G4-19				
G4-20				
G4-21				
G4-22	關於本報告書	1		
G4-23				
G4-24	1.8.1 利害關係人鑑別與溝通	21		
G4-25				
G4-26				
G4-27	關於本報告書	1		
G4-28				
G4-29				
G4-30				
G4-31	GRI G4 指標索引表	87		
G4-32				
G4-33	關於本報告書	1		
治理	G4-34	1.3.1 董事會組成	13	
倫理與誠信	G4-56	1.5 誠信反貪腐	17	

## 5.4 顧客隱私保護

遠百零售集團遵循政府法規，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。遠東集團於 2005 年發行 Happy Go 快樂購聯合集點卡，至 2016 年卡友已達到 1,400 萬人，是國內發行量最大的紅利集點卡。遠百零售集團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。

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)，取得資料隱私保護標章 (Data Privacy Protection Mark, DP Mark) 授證。所有快樂購卡友之資料，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。

▶ 遠百零售集團在 2016 年並未發生違反客戶隱私權或個人資料保護法之違規情事。

為確實遵循個資法之規定，遠百零售集團均遵循「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，相關流程請見表。

顧客資料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，遠百零售集團

快樂購聯合集點卡顧客個資處理流程表





## 特定標準揭露

項目	指標	章節	頁碼	未揭露資訊原因說明
<b>經濟面</b>				
經濟績效	管理方針 (DMA)	1.2 財務績效	11	
	G4-EC1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 財務績效	11	
	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	2.2 綠色運輸	32	
		2.4 綠色服務	35	
		2.5 綠建築及綠環境	38	
G4-EC3 組織確定福利計畫義務的範圍	4.1.2 福利制度	56		
市場形象	管理方針 (DMA)	4.1 員工薪酬與福利	56	
	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	4.1.1 薪酬政策	56	
	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			
間接經濟衝擊	G4-EC7 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	2.2 綠色運輸	32	
		2.4 綠色服務	35	
		2.5 綠建築及綠環境	38	
		4.5 公益慈善	70	
		3.1 商品品質	42	
採購實務	G4-EC9 於重要營運據點,採購支出來自當地供應商之比例	3.4 供應鏈管理	50	
<b>環境面</b>				
能源	管理方針 (DMA)	2.1 節能管理	30	
	G4-EN3 組織內部的能源消耗量			
	G4-EN5 能源密集度			
	G4-EN6 減少能源的消耗			
	G4-EN7 降低產品和服務的能源需求			
排放	管理方針 (DMA)	2.1 節能管理	30	
	G4-EN16 能源間接溫室氣體排放量			
	G4-EN19 減少溫室氣體的排放量			
產品及服務	管理方針 (DMA)	2.4 綠色服務	35	
	G4-EN27 降低產品和服務對環境衝擊的程度			
法規遵循	管理方針 (DMA)	1.7 法規遵循	20	
	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			
交通運輸	管理方針 (DMA)	2.2 綠色運輸	32	
	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			
整體情況	管理方針 (DMA)	2.3 廢棄物管理	33	
	G4-EN31 按類別說明總環保支出及投資			
供應商環境評估	管理方針 (DMA)	3.4 供應鏈管理	50	
	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)	2.3 廢棄物管理	33	
	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			

項目	指標	章節	頁碼	未揭露資訊原因說明		
<b>社會面</b>						
勞雇關係	管理方針 (DMA)	4.3.1 人力結構	65			
	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					
	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				4.1.2 福利制度	56
	G4-LA3 按性別劃分,育嬰假後復職和留任的比例				4.2.2 激勵發展制度	64
勞/資關係	管理方針 (DMA)	4.3.2 勞資溝通機制	66	無工會故無簽署團體協約		
	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					
職業健康與安全	管理方針 (DMA)	4.4.2 職場安全	68			
	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					
	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)	4.2.1 培育與訓練機制	60			
	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					
	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				4.2.2 激勵發展制度	64
員工多元化與平等機會	管理方針 (DMA)	1.3.1 董事會組成 4.3.1 人力結構	13 65			
	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					
女男同酬	管理方針 (DMA)	4.1.1 薪酬政策	56			
	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					
供應商勞工實務評估	管理方針 (DMA)	3.4 供應鏈管理	50			
	G4-LA15 供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動					
勞工實務問題申訴機制	管理方針 (DMA)	4.3.2 勞資溝通機制	66			
	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					
<b>不歧視</b>						
不歧視	管理方針 (DMA)	4.3.1 人力結構	65			
	G4-HR3 歧視事件的總數,以及組織採取的改善行動					
結社自由與集體協商	管理方針 (DMA)	4.3.2 勞資溝通機制	66			
	G4-HR4 結社自由與集體協商					



# 查證聲明

## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT of 2016

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Far Eastern Department Stores (hereinafter referred to as FEDS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). 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' CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of FEDS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in FEDS' CSR Report of 2016. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all FEDS' stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

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 subsidiaries, joint ventures, and 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); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management at FEDS' headquarter in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or 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 affirm our independence from FEDS, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, 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,

GP5008 Issue 5

項目	指標	章節	頁碼	未揭露資訊原因說明		
強迫與強制勞動	管理方針 (DMA)	4.4.1 勞動人權規範	67			
	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	
人權申訴機制	管理方針 (DMA)	4.4.1 勞動人權規範	67			
	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	
當地社區	管理方針 (DMA)	2.2 綠色運輸 4.5.1 在地互動與國際交流	32 70			
	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	
	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)	1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	17 18			
	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	
	G4-S04				反貪腐政策和程序的溝通及訓練	
反競爭行為	管理方針 (DMA)	1.7 法規遵循	20			
	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	
	G4-S05				已確認的貪腐事件及採取的行動	
法規遵循	管理方針 (DMA)	1.7 法規遵循	20			
	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	
社會衝擊問題申訴機制	G4-S011	3.4 供應鏈管理	50			
顧客健康與安全	管理方針 (DMA)	3.2 商品標示	46			
	G4-PR1	3.3 食品安全 5.3 顧客安全守護	48 82			
	G4-PR2	1.7 法規遵循 3.1 商品品質 3.2 商品標示	20 42 46			
產品與服務標示	管理方針 (DMA)	3.1 商品品質 3.2 商品標示	42 46			
	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	
	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	
行銷溝通	管理方針 (DMA)	5.2.1 顧客滿意度	81			
	G4-PR6				3.1 商品品質 3.2 商品標示 3.3 食品安全	42 46 48
	G4-PR7				3.2 商品標示	46
客戶隱私	管理方針 (DMA)	5.4 顧客隱私保護	86			
	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	
法規遵循	管理方針 (DMA)	1.7 法規遵循	20			
	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	



EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience 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' CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FEDS sustainability activities in 01/01/2016 to 31/12/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. 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 (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**

FEDS has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

**Materiality**

FEDS has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

**Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, FEDS' CSR Report of 2016, 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 correctly located in content index and report. Disclosures on more governance indicators are encouraged. Further descriptions of the specific goals and targets for each material aspect are recommended. Detailed disclosures on supply chain screening and assessment process, as well as the disclosures of relevant indicators are recommended to be enhanced in future reports.

**Signed:**

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director  
Taipei, Taiwan  
2 June, 2017  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8





www.feds.com.tw



遠東百貨官網



遠東百貨APP



官方微信號



Instagram