



分享美好時光

Share your good times

2017

企業社會責任報告書

關於本報告書

本報告書為遠東百貨(股)公司第四本企業社會責任報告書，以「分享美好時光」為主題，象徵遠東百貨從過去、現在到未來，無論您在那裡，遠東百貨都在您身旁，與您分享美好時光。本報告書亦可在企業社會責任網站 (https://www.feds.com.tw/csr/CSR_Report) 閱讀及下載。

遠百年報
下載網頁



報告書期間

本報告揭露 2017 年度（2017 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、重大主題、回應及行動的績效資訊，為提高報告資訊的完整性，部份內容則回溯至以往年度。

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：

首次報告出版日期：2015 年 8 月。

下期報告出版日期：2019 年 6 月。

報告邊界

根據財務重大性與臺灣在地性以及永續策略關聯性，本報告書邊界涵蓋遠東百貨及下列子公司於臺灣所有營運據點：遠企購物中心（亞東百貨股份有限公司）、愛買量販店（遠百企業股份有限公司）、city'super（遠東都會股份有限公司）、遠東 SOGO 百貨（太平洋崇光百貨股份有限公司），並統稱為遠百零售集團。

本報告書財務資訊係經會計師查核後之資訊，非財務資訊因遠東 SOGO 百貨自行出具企業社會責任報告書，故遠東 SOGO 百貨之非財務資訊請另行參閱其 2017 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）所發布之永續性報導準則（GRI Standards）進行編撰，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 Standards 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

地址：新北市板橋區新站路 16 號 16 樓 電話：(02)7727-8168 分機 8532

E-mail：csr@feds.com.tw

目錄



關於本報告書	1
遠東百貨永續價值創造鏈	4
遠東百貨永續價值創造策略	6
2017 年永續獲獎記錄	7
董事長的話	8
總經理的話	9

第一篇	
公司治理	10
1.1 公司基本資料	12
1.2 財務績效	14
1.3 公司治理	15
1.4 公協會參與	18
1.5 誠信反貪腐	19
1.6 風險管理	21
1.7 法規遵循	22
1.8 利害關係人與重大主題	23

第二篇	
友善環境	30
2.1 節能管理	32
2.2 綠色運輸	35
2.3 廢棄物管理	36
2.4 綠色服務	38
2.5 綠建築及綠環境	40

第三篇	
商品管理	42
3.1 商品品質	44
3.2 商品標示	47
3.3 食品安全	49
3.4 供應鏈管理	51

第四篇	
用心服務	54
4.1 科技服務	56
4.2 用心體貼	58
4.3 顧客安全守護	60
4.4 顧客隱私保護	63

第五篇	
幸福社會	64
5.1 員工薪酬與福利	66
5.2 教育訓練與發展	68
5.3 勞資關係	73
5.4 友善職場	75
5.5 公益慈善	78
遠百五十 感謝有您	81
GRI Standards 索引表	88

遠東百貨永續價值創造鏈

遠百價值鏈 分享美好時光

遠東百貨秉持分享美好時光的信念，從商場建置營運、專櫃廠商進駐、自營商品採購，滿足每一位消費者，並藉此擴大社會影響力，致力於價值鏈上的每一個環節創造最大永續價值

聯合國永續發展目標

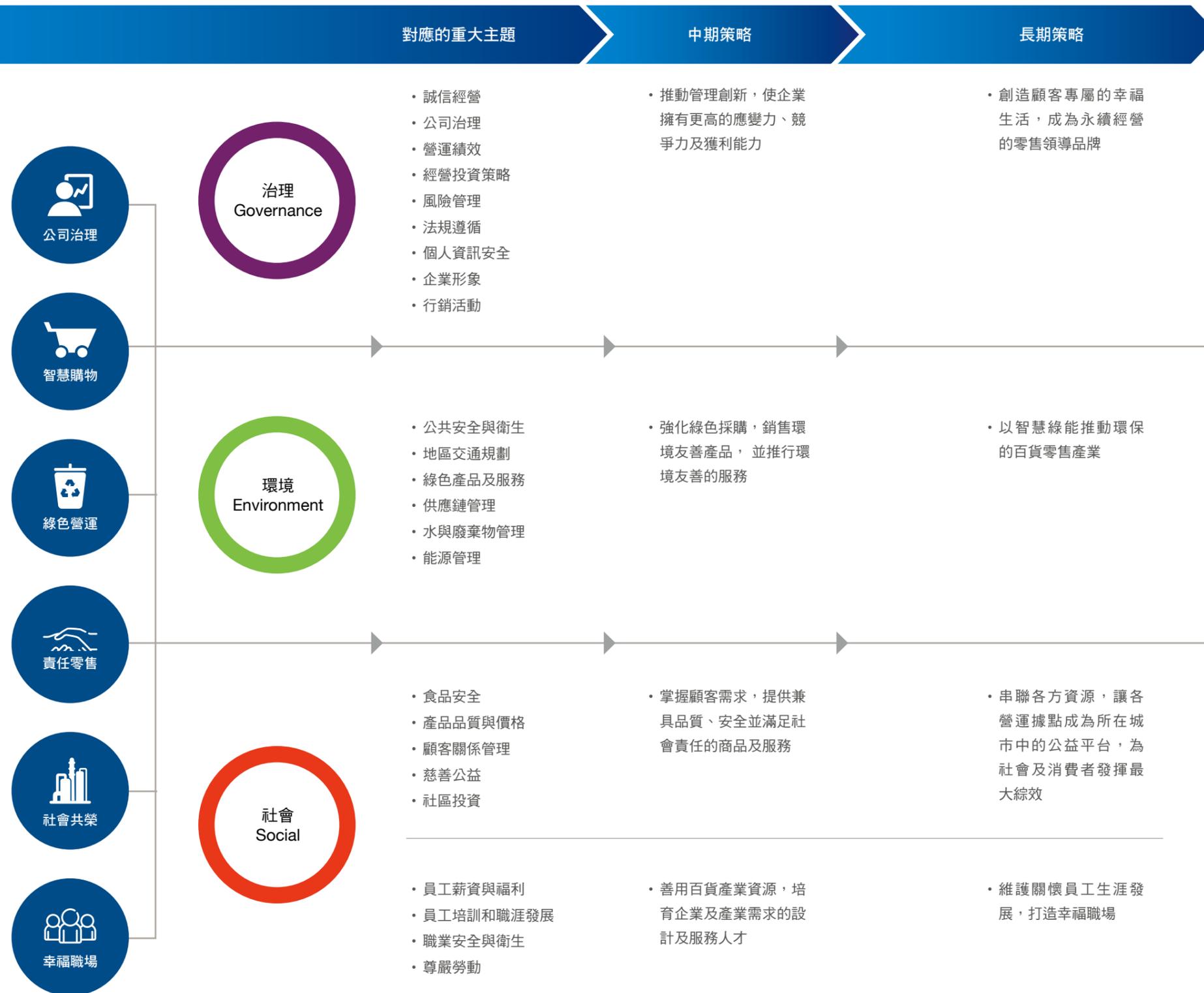
Sustainable Development Goals (SDGs)

聯合國於 2015 年通過了「2030 年永續發展議程」，希望引導全球共同達成 17 項永續發展目標。遠東百貨作為地球村的一分子，亦積極響應與全球共同達成永續目標
<https://sustainabledevelopment.un.org/>



註：標▲號表示所顯示之數據為遠百零售集團合計總數

遠東百貨永續價值創造策略



2017 年永續獲獎記錄

永續類別	公司別	獎項
全方位	遠東百貨	FAPRA企業責任亞太大獎台灣優勝
全方位	遠東百貨	天下企業公民獎大型企業Top 50
全方位	遠東百貨	台灣企業永續獎—綜合績效獎
治理面	遠東百貨	第四屆公司治理評鑑前20%企業
治理面	遠東百貨	台灣企業永續獎—永續績效標竿企業創新成長獎
治理面	遠東百貨	台灣企業永續獎—Top 50企業永續報告獎(金獎)
治理面	遠東百貨	Brand Asia亞洲影響力百大品牌
環境面	遠東百貨	綠色採購績優企業
環境面	遠東百貨	智慧節電夥伴
環境面	遠東百貨	自我環境維護優良商家
環境面	愛買	節能達人王
環境面	愛買	節水熱心推動獎
社會面	遠東百貨	台北友善店家
社會面	city'super	工商時報-台灣服務業大評鑑金牌及服務尖兵雙獎項
社會面	愛買	Yahoo金店獎



持續世代轉型 永續創新經營



2017年7月8日遠東百貨舉行50週年慶祝活動，號召500位廠商和同仁在企業總部大樓體驗50層登高，以眾人齊心向上的登高行動，象徵遠東百貨50年不斷成長，也期許面對產業環境的快速變化，能夠持續精進、突破創新，加快成長速度，為企業注入新活力，締造更卓越的經營績效與未來。

身為台灣歷史最悠久的連鎖百貨公司，遠東百貨用貼近在地的心，深入各個城市設立據點，成為城市的中心，提升民眾的生活品質也活絡在地經濟。伴隨經濟發展與消費習慣改變，遠東百貨在積極展店的過程中也致力推動商場與時俱進轉型，在百貨本體不斷加入餐飲、文教、娛樂等新元素，至今已發展至第四代店(City系列)。每一代店型均各具特色，不僅充分滿足每一世代的消費需求，也不斷提升商場的消費價值及功能，替遠東百貨每一階段的轉型成長寫下成功印記，也為台灣購物商場的創新營運樹立標竿。

我們了解企業永續經營必須要善盡企業公民責任。聯合國已經在2015年發表17項永續發展目標(Sustainable Development Goals)，範圍涵蓋經濟成長、社會進步、環境保護三大面向。這些目標提供了企業永續發展的方向與視野，也與遠東百貨長期致力打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式有著共同的願景及目標。

在公司治理方面，遠東百貨秉持誠信、透明、負責的經營理念，除了致力提高企業獲利能力，也重視保障股東權益，並在環境永續、社會公益方面發揮正面力量，善用百貨產業特性，為社會大眾創造美好生活，成為永續經營的零售領導品牌。

在環境永續方面，面對全球暖化與氣候變遷，遠東百貨從「綠色營運、友善環境」的精神出發，結合新的能源科技與管理技術，在日常營運中落實各項能源規劃與管理行動，並積極透過產品和服務，導入綠色創新元素，為社會創造綠色價值，打造時尚與環保兼具的購物商場。

在社會公益方面，我們運用企業核心能力，挹注相關資源，並從產業供應鏈的角度，串聯專櫃廠商、消費者、以及社會各界的資源，讓各營運據點成為所在城市中的公益平台，發揮公益能量的最大綜效，協助在地發展並促進社會共融。

美國著名的管理顧問詹姆斯·莫爾斯(James Morse)曾說，企業可持續競爭的唯一優勢來自於超過競爭對手的創新能力(The only sustainable competitive advantage comes from out-innovating the competition)。隨著科技日新月異，物聯網、大數據、人工智慧正深入影響零售產業，面對快速變動的經營環境，遠東百貨將洞燭機先，以前瞻的視野，擁抱智慧零售的思維，運用新科技創新顧客體驗，打造新零售的消費新模式，讓消費者感受購物的便利與樂趣。同時也將從企業永續發展的脈絡上，不斷創新成長，持續轉型提升，善盡社會責任，創造美好生活。

遠東百貨股份有限公司 董事長 徐旭東

科技遠百 創新零售新價值



遠東百貨在地耕耘五十年，秉持創新求變的精神，在經營環境與世代的不斷變化之中，致力推動商場與時俱進地轉型，不僅將台灣百貨業的經營格局帶入一個嶄新的里程碑，也大幅提升公司的營運績效，2017年營業收入與營業利益已連續三年正成長且雙雙創下歷史新高峰，稅前純益更成長近三成，顯見遠東百貨在地經營轉型成功的穩健佳績。

面對全球暖化與氣候變遷，遠東百貨走在環保最前線，以科技結合時尚與環保，打造綠色、健康、安全的購物商場。新世代店(City系列)均為具環保節能概念的新式百貨，除了全面採用LED燈，內裝使用綠建材，並設置太陽能發電以及雨水回收系統，致力減少營運過程的碳足跡。在計畫性管考節能績效下，遠東百貨已連續五年達成用電減量目標，年均節電率3%，節省用電量超過3,300萬度，減少排碳量超過1.5萬噸，相當於67座大安森林公園一年吸碳量，2017年更導入ISO 50001能源管理系統，持續提升能源使用效率，為環境永續善盡一己之力。

我們也積極透過產品和服務為社會創造綠色價值。購物紙袋經FSC驗證通過並使用成本較高的環保油墨印刷，各店平均每月舉辦一場以上的二手衣物跟化妝品空瓶回收等環保活動，向民眾推廣環保觀念，同時力行進口商品上架不再二次包裝，年節禮盒採用紙盒且不過度包裝的原則，鼓勵消費者減量使用包裝耗材，降低包裝廢棄物對環境的負荷。2017年遠東百貨每一筆交易的包裝耗材費用較前一年度減少0.4元，減幅16%，我們推動綠色消費，與消費者一起用消費力改變世界。

在社會參與方面，遠東百貨各營運據點以在地公益平台的角色，搭建資源平台，串聯各界力量，發揮公益能量最大綜效，各店平均每天就有一個公益活動，全年舉辦活動近3,500場次。我們也長期關懷偏鄉弱勢學童，已連續九年在聖誕節舉辦「為弱勢學童點亮一盞燈」活動，除了贈送學童運動鞋，還精心安排各種參訪，讓孩子拓展視野，體驗不同的生活經驗，至今已有超過1,500名學童參加活動。而為了進一步發揚遠百公益遍布全台灣的精神，今年各店同仁陸續自發組成10-30人志願隊，協助環保淨灘、幫食物銀行整理糧食包等，身體力行投入公益，用愛串連美好生活。

2017年遠東百貨落實企業社會責任表現傑出，榮獲國內外14個主要獎項肯定，其中多數獲獎事蹟都具備「創新精神」及「長期投入」的性質。未來，遠東百貨將持續以「回饋」作為企業基本價值，並在內部深化企業永續發展的文化，在公司治理、環境保護、社會公益方面持續挹注核心資源並投入關懷，積極為環境、社會永續發展而努力，塑造企業永續經營的價值，邁向下一階段成長新里程。

遠東百貨股份有限公司 總經理 徐雪芳



第一篇 公司治理

Share your good times

第一篇 公司治理

1.1 公司基本資料

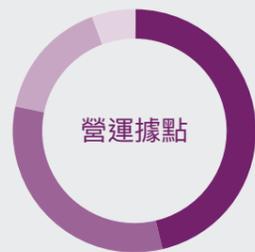
多角化經營 全方位零售需求

遠百零售集團以遠東百貨為首，率領旗下 TheMall、city'super 及愛買等不同業態之子公司，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，成為兩岸布局最完整且最獨特的大型零售集團，目前橫跨兩岸有 50 個營運據點。2017 年遠東百貨合併淨利 18.5 億元，較前一年度成長 24%。

遠百零售集團



合併營收 新台幣 **1,173** 億元



營運據點 **50** 家

遠百零售集團基本資料

遠東百貨股份有限公司 (臺灣證券交易所股票代碼2903)

遠東百貨成立迄今 50 週年，秉持創新求變的精神，長久以來致力於商場與時俱進地轉型，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
正式員工人數	1,363
主要產品或服務類型	百貨零售
資本額	141.69億元

亞東百貨股份有限公司(遠企購物中心)

遠企購物中心 (TheMall) 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
正式員工人數	37
主要產品或服務類型	百貨零售

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
正式員工人數	1,561
主要產品或服務類型	零售量販

遠東都會股份有限公司(city'super)

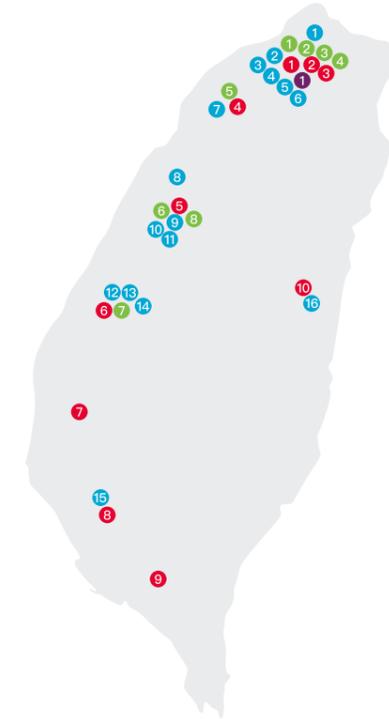
city'super 是一間大型生活專門店，為現今繁忙的都市專業人士提供一站式的購物服務及體驗，讓顧客擁有舒適的購物環境 (Environment)、優質安心的產品 (Product) 以及親切貼心的服務 (Service)。

成立時間	2004年
正式員工人數	445
主要產品或服務類型	頂級超市零售

營運據點持續升級 遍佈全台

為了持續滿足顧客需求，為消費者創造溫暖、快樂、充滿想像的生活休閒與消費空間，遠東百貨持續投資展店，第五代店正密集規畫中，信義遠百預計將於 2019 年開幕、竹北購物中心預計於 2020 年開幕。

遠百零售集團 2017 年臺灣業務主要營運據點



遠東百貨

- 1 遠百寶慶店
- 2 板橋大遠百 (Mega City)
- 3 遠百板橋店
- 4 遠百桃園店
- 5 新竹大遠百
- 6 台中大遠百 (Top City)
- 7 遠百嘉義店
- 8 台南大遠百
- 9 高雄大遠百
- 10 遠百花蓮店

city'super

- 1 天母店
- 2 復興店
- 3 遠企店
- 4 板橋店
- 5 台茂店
- 6 新竹店
- 7 台中店
- 8 Log on

愛買

- 1 基隆店
- 2 忠孝店
- 3 景美店
- 4 永和店
- 5 三重店
- 6 南雅店
- 7 桃園店
- 8 新竹店
- 10 巨城店
- 11 永福店
- 12 豐原店
- 13 復興店
- 14 中港店
- 15 台南店
- 16 花蓮店

遠企購物中心

- 1 遠企購物中心

遠百竹北購物中心開工動土

遠百竹北新世紀購物中心 6 月 22 日舉行開工動土典禮，由徐雪芳總經理親臨主持，並邀請新竹縣邱鏡淳縣長、地方民意代表等貴賓參加。遠東百貨秉持回饋地方、共創繁榮的原則規畫興建此購物中心，完工後將成為一棟地上 10 層、地下 4 層，具客家山城圓樓特色的建築。2020 年開幕後將採複合式商場經營模式，預估可提供 1,700 個就業機會，對於促進在地經濟成長與地方就業有很大助益。

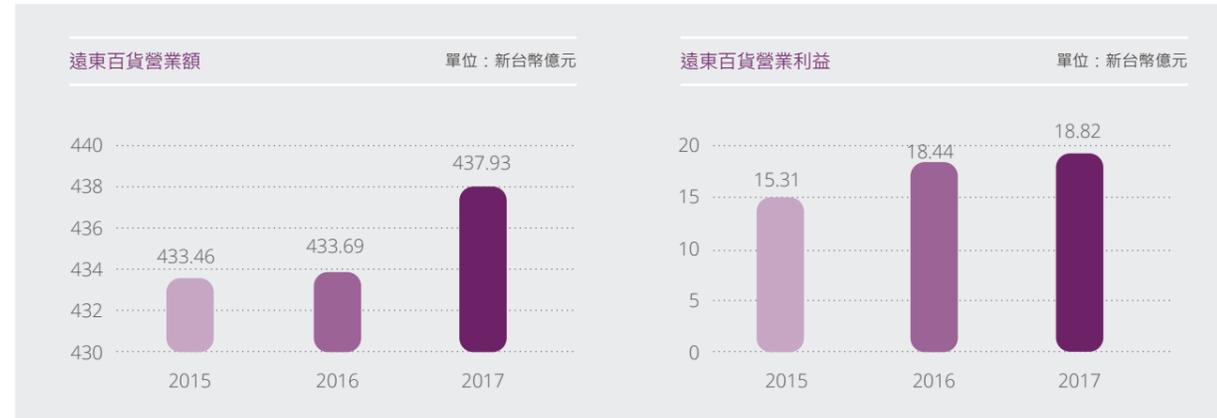


1.2 財務績效

營業額屢創新高 成就 EPS 也成就 EGS

消費市場快速變動是百貨零售業的競爭核心也是營運基礎。遠百零售集團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。

靈活的營運策略加上積極推動各項管理及創新行動，有效降低企業成本。2017 年遠東百貨財務績效表現持續亮眼，營業額及營業利益雙雙創下公司成立 50 年以來新高點，顯示遠東百貨在地營運的穩健佳績。



財務績效表

(新臺幣仟元)	2015	2016	2017
營業總額	107,899,952	106,369,185	104,285,642
營業收入(IFRS)	39,526,084	38,786,585	36,987,798
營業成本	20,626,630	20,147,043	19,204,565
營業淨利	3,835,289	3,962,375	3,778,538
營業外收入及利益	736,087	447,816	448,984
營業外費用及損失	1,675,424	2,661,186	1,785,039
所得稅	861,209	337,920	691,398
本期淨利	1,714,770	1,131,207	1,535,986

註：1. 此處列示資訊僅以遠東百貨、遠東SOGO、TheMall、city'super、愛買等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。

分配給利害關係人的經濟價值

(新臺幣仟元)	2015	2016	2017
A. 員工薪資與福利	4,156,840	3,927,825	3,814,858
B. 股利分配	1,938,580	1,447,258	1,772,980
C. 支付利息	389,118	345,672	302,609
D. 支付政府的款項(所得稅)	685,574	207,114	673,673
E. 社區投資	14,039	11,947	6,374

註：1. 此處列示資訊僅以遠東百貨、遠東SOGO、TheMall、city'super、愛買等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：遠東SOGO含訓練數字；E. 社區投資僅列示母公司遠東百貨資訊。

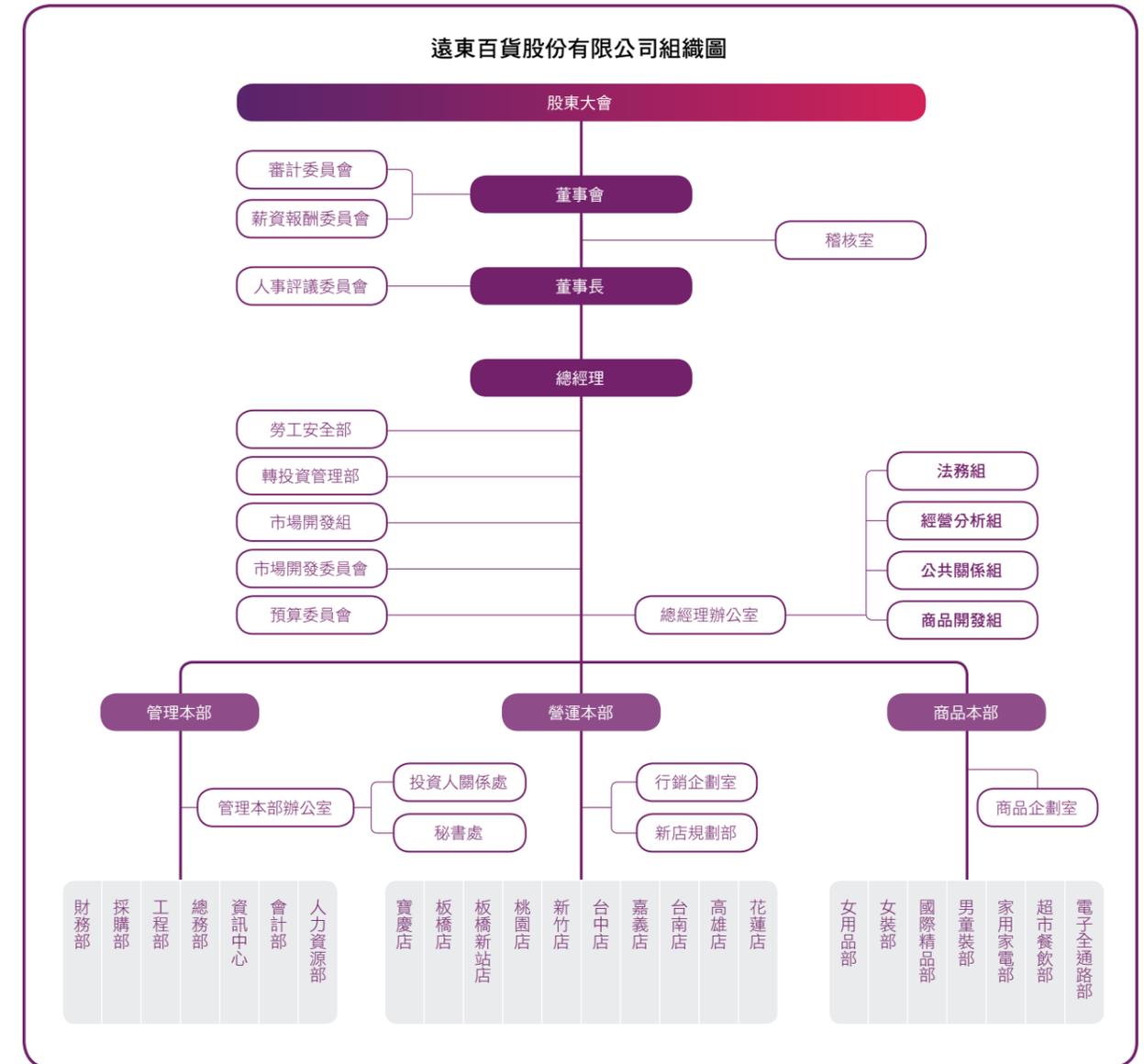
1.3 公司治理

公司治理評鑑名列前茅

遠百零售集團的治理架構以母公司遠東百貨為核心，連結集團內各公司的治理機制。為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。2017 年遠東百

貨在第四屆公司治理評鑑結果中名列前百分之二十的標竿企業，顯見在公司治理上的優良績效。

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；董事會下設有審計委員會、薪資報酬委員會、稽核室、新資報酬委員會、稽核室，以維持良好的公司治理體制。



專業治理 重視股東權益

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，以提升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。2017 年通過包含稽核計畫、營運報告、財務報告、公司治理守則修正等 19 項重要決議事項。董事會重要決議事項請參考公司網站：<https://www.feds.com.tw/shareholder/tw/11/20171226001.pdf>。

更多遠東百貨治理資訊揭露：

- 遠東百貨董事會組成
- 董事會運作情形及開會出席比例
- 遠東百貨董事暨獨立董事之酬金級距表
- 遠東百貨董事暨獨立董事成員主要學經歷背景
- 詳請參遠東百貨 106 年年報 QR Code 網頁連結

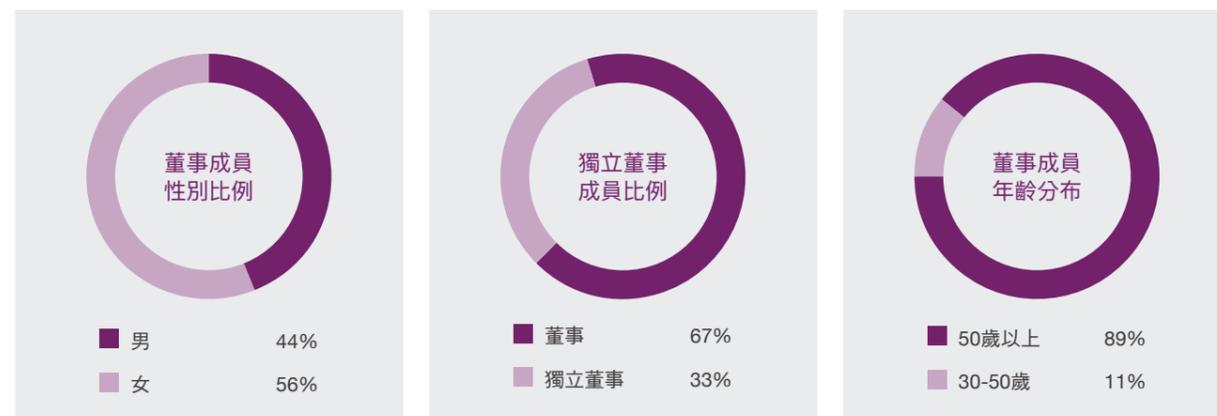
董事會相關議事錄及決議事項皆公開於遠東百貨網站 (https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)

遠 百 年 報
下 載 網 頁



女性董事席次過半 符合產業需求

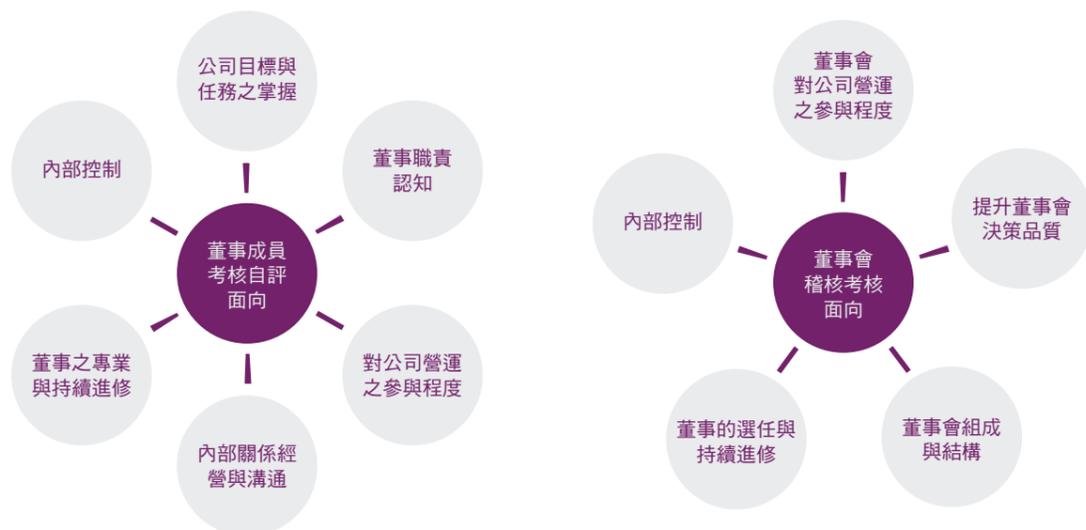
遠東百貨董事會9位成員來自各種不同領域，豐富的學經歷背景能夠為遠東百貨挹注多元觀點，女性董事席次更超過五成，在以女性消費者為主的百貨業中，更能夠做出貼近顧客需求的零售決策，並提高董事會對於 ESG 議題的關注。



董事會績效評估平均達成超過九成

2017 年 11 月執行「董事會績效評估」，由董事成員及董事會議事單位分別以問卷方式進行，評估結果共分為超越標準、符合標準及仍可加強三個等級。本次評估董事會成員均全數參與，各評估項目平均達成超過 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，顯示遠東百貨持續強化董事會運作績效堪稱良好。

董事會績效評估



董事會成員多元政策及落實情形

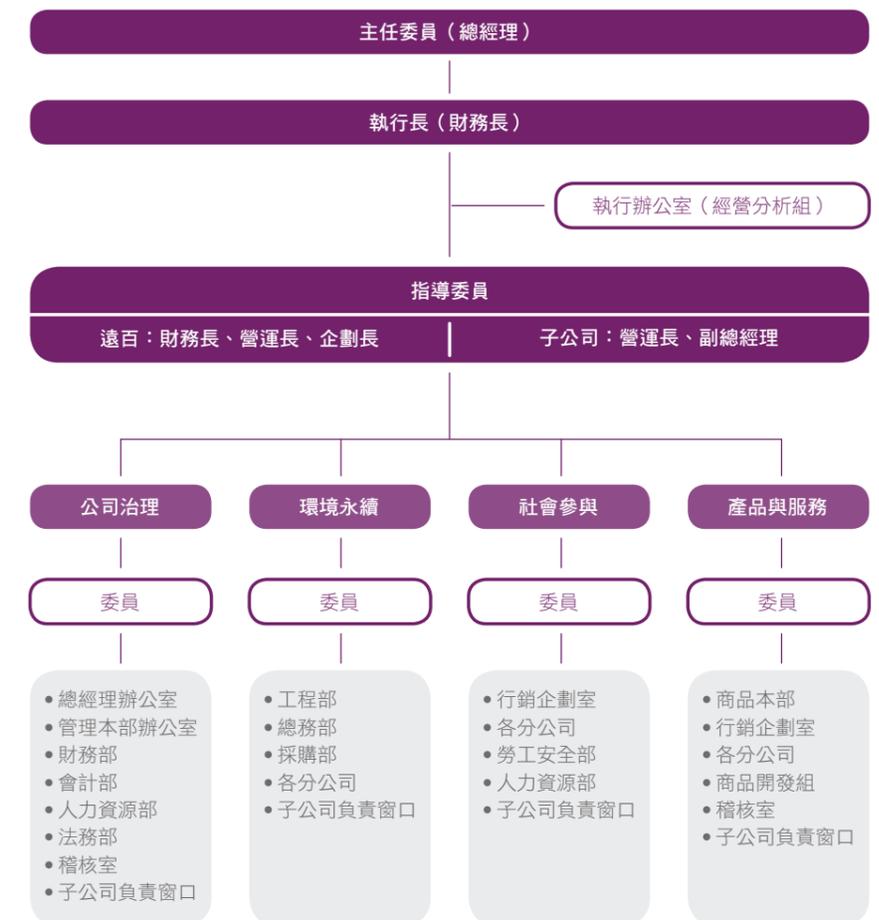
董事姓名	多元核心項目							
	性別	營運判斷	會計財務	經營管理	危機處理	產業知識	國際市場觀	領導策略
徐旭東	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
徐雪芳	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
徐國玲	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
李彬	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
梁錦琳	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
李靜芳	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
魏永篤	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
簡又新	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
戴瑞明	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

集力推動企業社會責任

遠百零售集團企業社會責任委員會成立於 2015 年，主任委員由遠東百貨總經理擔任，執行長由遠東百貨財務長擔任，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、社會參與及商品與服務四項議題組別，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。TheMall 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。

委員會運作由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。

遠百零售集團企業社會責任委員會



註：子公司包含愛買、citysuper、TheMall

除企業社會責任委員會之外，遠東百貨定期於管理副店會議中，針對用電密集度、資源節約、人資管理、費用摺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。

遠百零售集團企業社會責任委員會藉由編製及確認企業社會責任報告書，公開揭露環境、社會及治理績效，報告書內容於編製過程中經過層層檢視與把關，確保內容之正確性與完整性，達到與利害關係人之有效溝通。

企業社會責任報告書編製流程



1.4 公協會參與

遠百零售集團身為國內上市百貨零售業的標竿，為了促進國內百貨零售業蓬勃發展，我們加入了百貨零售協會、購物中心協會、百貨商業同業公會及其他相關公協會。以遠東百貨為例，加入百貨、電器、米穀等商業同業公會 42 個，擔任 6 個協會組織的理事或重要幹部，更是世界百貨聯盟 (IGDS) 唯一臺灣會員。公協會參與的相關亮點及作為如右：



世界百貨公司聯盟 (IGDS) 會員橫跨六大洲，會員數 41 個，遠東百貨為台灣唯一的會員代表

擔任 6 個協會組織的理事或重要幹部



簽署 A·SGDs 永續發展目標聯盟約定書，響應聯合國永續發展目標，並融入營運作為

參與外部公協會共 42 個，較 2016 年新增加 4 個



徐雪芳總經理擔任中華民國百貨零售企業協會理事長，集結同業力量投入社會公益

中華民國百貨零售協會、中華民國購物中心協會及台灣企業永續研訓中心的創始會員

世界百貨公司聯盟唯一台灣代表

為與全球百貨零售業接軌，汲取國外百貨業成功經驗，遠東百貨於 1988 年加入「世界百貨公司聯盟」(Intercontinental Group of Department Stores, IGDS)，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的百貨公司。透過觀摩參訪及活動交流，除了提升台灣百貨業的國際化與知名度，也帶入企業永續經營的國際視野。2017 年 10 月遠東百貨參加「3rd IGDS Retail Executive Study Tour」，參訪美國零售科技創新的最新發展與應用，為百貨業邁向新零售研商未來發展方向。

擔任理監事 / 重要職務的全國性協會組織

類型	參與(公)協會
永續發展	臺灣企業永續研訓中心
	世界百貨公司聯盟
同業合作	中華民國百貨零售企業協會
	中華民國購物中心協會
	社團法人中華民國工商協進會
	臺北市百貨商業同業公會

世界百貨公司聯盟企業社會責任行為守則重點



台灣企業永續研訓中心創始會員

在聯合國帶動全球永續發展浪潮下，為提升臺灣企業永續及企業社會責任之素養與層次，財團法人臺灣永續能源研究基金會邀請國內 27 家具代表性企業，籌設「臺灣企業永續研訓中心」，並選派代表出任創始諮議理事。遠東百貨為 27 家創始會員之一並擔任諮議理事，中心會員目前已達 52 家，均係台灣主流企業、各行業領銜標竿及菁英，期結合企業各界力量共同推動企業永續事務。

擔任中華民國百貨零售企業協會理事長

遠東百貨徐雪芳總經理自 2016 年 1 月起擔任中華民國百貨零售企業協會理事長，除了致力推動百貨產業的經營發展、協助產業法規制定以及國際活動交流，也攜手百貨同業的力量投入社會公益活動，對社會經濟發展貢獻專業的影響力。

2017 年百貨零售協會活動統計

類型	政府部門交流	國際零售會議	公益捐贈活動	零售獎項選拔
場次	10	2	1	4

響應實物銀行計畫 贈書包文具助學

中華民國百貨零售協會響應新北市政府社會局「幸福滿屋 實物銀行」計畫，2017 年 8 月 9 日由徐雪芳理事長暨理監事代表致贈書包、文具組給弱勢家庭學童，共有 60 位學童受惠。



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、正直、負責、透明的經營理念，貫徹以誠信為基礎的公司政策，並制訂「公司治理守則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」作為全體員工法遵依循之標準。

「誠信經營守則」明確規範公司應遵守公司法、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」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。

2017 年遠東百貨並增訂「違反道德行為及誠信經營之檢舉及懲戒辦法」，確保公司所制訂之「誠信經營守則」及「道德行為準則」得以落實執行，當發現違反情事，得向審計委員會、經理人、內部稽核主管、人力資源部或其他適當主管檢舉。

「道德行為準則」及「誠信經營守則」皆公告於官方網站以供遵循 (<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

誠信經營守則

規範內容

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

適用對象

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

適用範圍

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

道德行為準則

規範內容

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。

適用對象

集團全體員工

適用範圍

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。

溝通方式

- 內外部官方網站
- 新進人員到職訓練
- 內部定期管理會議
- 集團出版刊物

執行方式

各單位主管、員工自我管控外，稽核內控體系在例行業務及專案中會進行管控，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。

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：食品安全、商場營運、個資管理、人力資源風險、法規遵循、財務風險、總務與工程採購、氣候變遷與全球暖化。各類型之風險由組織內部權責單位訂定管理規章及管控作業報表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與專案，確保各單位及各子公司之風險管理制度有效運作，並定期向董事會報告。

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。

遠百零售集團主要風險類型及控管機制

主要營運風險	稽核部門所查核關注
食品安全風險	<ul style="list-style-type: none"> • 巡檢超市、餐飲專櫃販售商品品質。 • 確證餐飲安全衛生管理作業，為顧客食安權益把關。
商場營運風險	<ul style="list-style-type: none"> • 確保賣場設施及消防管理作業均符合公共安全規範。 • 維護安心購物環境，並適度投保以防意外。
個資管理風險	<ul style="list-style-type: none"> • 針對所發行之會員卡，驗證其適法性及資料保護有效性，保障消費者個資安全。 • 舉辦個資交流宣導會，與各分公司受查單位溝通說明，強化個資防護管控。
人力資源風險	<ul style="list-style-type: none"> • 針對出勤系統管理等項目進行稽核，以保障職工權益，並促進勞資和諧。
法規遵循風險	<ul style="list-style-type: none"> • 適時提醒建議權責單位及法務部門進行法規宣導及教育訓練。 • 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實施細則。
財務管理風險	<ul style="list-style-type: none"> • 恪遵主管機關要求，適時提醒並建議權責單位遵循。 • 遵循法令規範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。
總務與工程採購	<ul style="list-style-type: none"> • 執行採購案件之事中稽核，以預防風險管理方式，適時出具監辦意見。 • 藉由請採購驗付管理系統執行案件線上審閱，更能及時發揮稽核監督管控效益。



推動稽核 E 化

2016 年遠東百貨針對主管機關發布「內部控制制度有效性判斷項目」成立作業推動小組，2017 年 5 月順利導入「內控自評管理系統」之稽核 E 化專案，領先上市公司百貨零售事業體，7 月起陸續舉辦管理系統 E 化作業宣導會，合計 7 場次、參訓主管及同仁 263 人。透過系統導入，除大量減少紙張資源，節約環保效益外，亦縮短執行內控自評作業時間，整合公司內控自評資料，讓自評作業有效協助進行組織內部自我風險辨識、評估及控管。

2017 年風險管控重點

遠東百貨秉持永續經營理念，長期規畫於臺灣各地陸續展店，計畫包含臺北、新竹等地點，目前信義遠百及竹北購物中心商場工程進行中，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，外在風險亦為遠百零售集團執行風險管理之考量點，隨著消費者對於食安議題越加重視，為有效降低食安問題，減少對公司之負面形象衝擊，所有相關部門皆以最嚴格之標準為食安把關，稽核室亦納入必要查核項目，並將追蹤改善情形回饋相關部門，以利執行作業督導。

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。針對法規違反事件，我們皆採取積極的處理態度完成改善，致力提升公司內部治理的成效。

法規遵循統計表

公司治理法規	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
<ul style="list-style-type: none"> 無違反公司法 無違反證券金融法規 無涉及貪汙事件 無政治獻金 無反競爭行為 無反托拉斯事件 無反壟斷事件 無違反客戶隱私權或個人資料保護法 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反水汙染防治法 無違反噪音管制法 無違反廢棄物清運法 無違反建築法令 	<ul style="list-style-type: none"> 無使用童工 無涉及歧視 無侵犯原住民權利 無侵犯結社自由 無強迫勞動 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反產品標示規範 無違反個人資料保護法 無違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助)法規

重大違反項目統計表

公司治理法規	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
<ul style="list-style-type: none"> 無違反項目 	<ul style="list-style-type: none"> 遠東百貨違反空氣汙染防治法1件，罰款十萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反項目 	<ul style="list-style-type: none"> city'super 違反農產品生產及驗證管理法1件-未事先申請而販售有機商標商品

註：重大違反項目為罰款超過10萬之違規事件。

重大違反項目改善措施

公司治理法規	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
<ul style="list-style-type: none"> 無違反項目，毋須改善 	<ul style="list-style-type: none"> 加強水洗機清洗頻率，每三個月清洗保養一次 加裝微生物活性碳濾網，每月更換一次 水洗機內添加高分解力消臭抗菌液，加強油分解及脫臭 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反項目，毋須改善 	<ul style="list-style-type: none"> city'super第一時間將產品全部下架並遮蓋有機商標，確保不讓消費者誤解，以保障其權益

申訴機制管理統計表

公司治理法規	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
<ul style="list-style-type: none"> 未有接獲誠信反貪腐相關案件 稽核室2017年未接獲重大舉報案件 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 無發生嚴重危及其結社自由和集體協商情事 員工申訴意見箱未收到重大的員工申訴事件 	<ul style="list-style-type: none"> 未接獲違反產品法規的申訴

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，所有工程與總務類別採購皆納入管理範疇。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。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。

1.8 利害關係人與重大主題

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主題，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。

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) 篩選出八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。

重大主題鑑別

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主題的判斷原則。

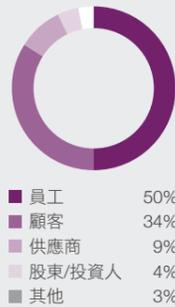


鑑別

▲遠百零售集團列舉共24項重大主題清單，選擇依據：

- 去年鑑別出的重大主題
- 日常營運狀況
- 同業關注之永續議題
- 產業時事及趨勢

▲因勞工議題漸受重視，2017年問卷回收以員工數量最高，佔50%，顧客數量其次，佔34%，兼顧內外部利害關係人的代表性



排序

▲透過統計與量化分析鑑別個議題之影響與衝擊程度，排序方法：

- 由各CRS小組代表根據各議題於組織內或組織外的EGS衝擊程度
- 依據利害關係人之回應，影響及透明程度等作為指標進行整體評量
- 經分析調整之重大主題——
 1. 調高Y軸座標：員工薪資福利、風險管理
 2. 調低Y軸座標：食品安全、產品品質與價格、公共安全與衛生、綠色產品及服務、地區交通規劃

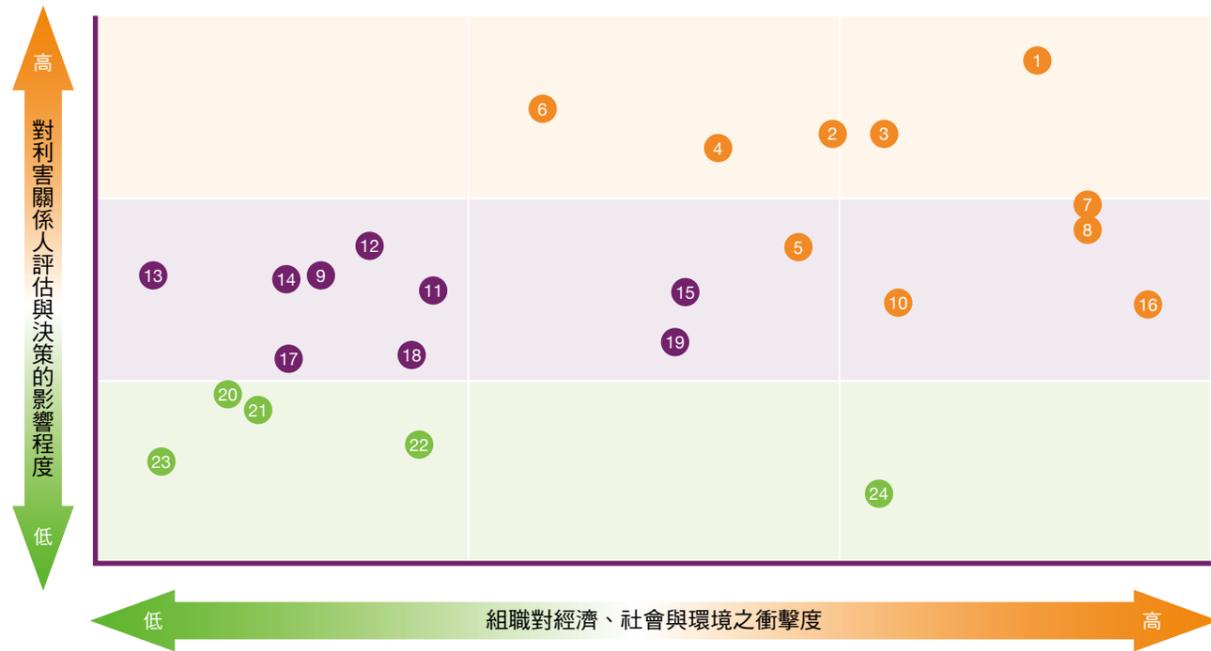
檢視

▲依據去年的重大主題，檢視外部利害關係人對於重大主題的關注程度

- 問卷來源：遠東百貨網站上問卷與意見信箱
- 調查時間：2017年1月至12月
- 共回收291份問卷，問卷也開放留言欄位，讓填寫者提供意見回饋；另於CSR信箱中也收到43件回饋

確認

- ▲本報告書之重大主題，由CSR委員會主任委員及指導委員確認，並提供見解及調整建議
- ▲本報告書揭露的24項重大主題，經排序可劃分為10項高度重要議題及9項中度重要議題，這些議題相關之管理方針與績效將優先揭露並深度說明
- ▲其他議題亦將以持續關注的形式在報告書中呈現



高度關注主題

- 1 誠信經營
- 2 行銷活動
- 3 企業形象
- 4 顧客關係管理
- 5 食品安全
- 6 員工薪資與福利
- 7 公司治理
- 8 營運績效
- 9 個人資訊安全
- 10 產品品質與價格

中度重大主題

- 11 公共安全與衛生
- 12 員工培訓和職涯發展
- 13 慈善公益
- 14 職業安全與衛生
- 15 法規遵循
- 16 經營與投資策略
- 17 地區交通規劃
- 18 綠色產品及服務
- 19 供應鏈管理

低度重大主題

- 20 水與廢棄物管理
- 21 社區投資
- 22 能源管理
- 23 尊嚴勞動
- 24 風險管理

遠百零售集團利害關係人溝通方針

利害關係人分類	關注議題	利害關係人溝通策略	溝通頻率	溝通管道
消費者	2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11	提高顧客滿意度	不定期	電視廣告、行銷活動、DM、滿意度問卷
			即時	賣場人員面對面、客服專線、客服中心、意見箱、網站、e-mail、社群媒體
員工	6, 7, 8, 12, 14, 16, 19, 23	幸福職場	不定期	內部公告、員工訓練、福委會、福委公告
			定期	遠東人月刊、勞資會議
			即時	電話/e-mail、單位主管面對面、員工意見箱
供應商	3, 8, 10, 19, 20, 22	優質廠商	不定期	協調會、宣傳會、採購合約
			定期	業務溝通
			即時	e-mail、採購窗口或賣場主管面對面
合作夥伴（專櫃廠商、承包商等）	1, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 15, 19	最佳夥伴	不定期	面對面、合作契約
			定期	專櫃人員早會、會議
			即時	電話
股東／投資人	1, 7, 8, 10, 24	創造獲利	定期	每月報告、股東會、年報
			即時	電話/e-mail
政府機關	10, 11, 15	積極配合	不定期	電話/e-mail、公文、現場稽查、座談會、申訴
			定期	財報、法令規範、消防安全演練
媒體	2, 4, 6, 8, 10, 11, 20, 23	透明溝通	不定期	電話/e-mail、通訊軟體、記者會
社區居民	11, 13, 17, 20, 21, 22	關懷回饋	不定期	親自拜訪、客服專線、客服中心、文宣

遠百零售集團重大主題排序及衝擊範圍鑑別

重要議題

序號	重大主題	對應的GRI準則指標	對應章節	頁碼	衝擊範圍										
					遠東百貨	TheMall	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
1	誠信經營	102 誠信與倫理：102-16 206 反競爭行為	1.5 誠信反貪腐 1.7 法規遵循	19 22	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	行銷活動	102 利害關係人溝通：102-43~44 417 行銷與標示	1.7 法規遵循 3.2 商品標示	22 47	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	企業形象/公共關係	102 利害關係人溝通：102-40、102-42~44 202 市場地位	5.1 員工薪酬與福利 5.5 公益慈善	66 63	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	顧客關係管理	102 利害關係人溝通 102-43~44	4.3 顧客安全守護 4.4 顧客隱私保護 5.1 員工薪酬與福利	60 63 66	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5	食品安全	102 利害關係人溝通：102-43~44 416 顧客健康與安全 417 行銷與標示	1.7 法規遵循 3.2 商品標示 3.3 食品安全	22 47 49	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	員工薪資與福利	201 經濟績效 202 市場地位 401 勞雇關係 402 勞/資關係 405 員工多元化與平等機會	5.1 員工薪酬與福利 5.2 教育訓練與發展 5.3 勞資關係 5.4 友善職場	66 68 73 75	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7	公司治理	102 組織概況：102-1~8、102-10、102-12~13 102 治理：102-18	1.3 公司治理	15	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	營運績效	201 經濟績效	1.2 財務績效	14	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9	個人資料安全	418 客戶隱私	1.7 法規遵循 5.4 顧客隱私保護	22 75	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10	產品品質與價格	417 行銷與標示	1.7 法規遵循 3.2 商品標示	22 47	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

註1：●表示議題會在此邊界產生衝擊。

2：對應的GRI指標內容詳見附錄GRI索引表。

次要議題

序號	重大主題	對應的GRI準則指標	對應章節	頁碼	衝擊範圍											
					遠東百貨	TheMall	城市廣場	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
11	公共安全與衛生	416 顧客健康與安全	3.3 食品安全 4.3 顧客安全守護	11 49	●	●		●	●	●		●		●	●	●
12	員工培訓和職涯發展	404 訓練與教育	5.2 教育訓練與發展	60	●	●		●	●			●	●	●	●	
13	慈善公益	203 間接經濟衝擊	5.5 公益慈善	78	●	●		●	●	●		●			●	●
14	職業安全與衛生	403 職業安全衛生	5.4 友善職場	75	●	●		●	●	●		●		●	●	
15	法規遵循	307 有關環境保護的法規遵循 419 社會經濟法規遵循	1.7 法規遵循	22	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●
16	經營與投資策略	201 經濟績效	1.2 財務績效 2.3 廢棄物管理	14 36	●	●		●	●	●		●	●	●	●	
17	地區交通規劃	203 間接經濟衝擊	2.2 綠色運輸	35	●	●		●	●	●		●		●	●	●
18	綠色產品與服務	305 排放	2.4 綠色服務 3.1 商品品質	38 44	●	●		●	●	●		●	●	●	●	
19	供應鏈管理	102 組織概況：102-9-10 204 採購實務 308 供應商環境評估 414 供應商社會評估	3.1 商品品質 3.4 供應鏈管理	44 51	●	●		●	●			●	●	●		

註1：●表示議題會在此邊界產生衝擊。
2：對應的GRI指標內容詳見附錄GRI索引表。

一般議題

序號	重大主題	對應的GRI準則指標	對應章節	頁碼	衝擊範圍											
					遠東百貨	TheMall	城市廣場	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
20	水與廢棄物管理	306 廢汙水和廢棄物	2.3 廢棄物管理	36	●	●		●	●			●		●	●	●
21	社區投資	413 當地社區 203 間接經濟衝擊	5.5 公益慈善	78	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●
22	能源管理	302 能源	2.1 節能管理	32	●	●		●	●			●	●	●	●	
23	尊嚴勞動	406 不歧視 407 結社自由與團體協商 409 強迫或強制勞動	1.7 法規遵循 5.4 友善職場	22 75	●	●		●	●			●	●	●	●	
24	風險管理	205 反貪腐	1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	19 21	●	●		●	●			●	●	●	●	

註1：●表示議題會在此邊界產生衝擊。
2：對應的GRI指標內容詳見附錄GRI索引表。



第二篇 友善環境

Share your good times

第二篇 友善環境

遠東百貨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落，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

強化能源管理 智慧節能

遠百零售集團自 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。以集團整體用電量來看，2017 年遠百零售集團總用電量為 30,047 萬度，較 2016 年總用電量減少 4.7%。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。

遠百零售集團用電量

	2015 (萬度)	2016 (萬度)	2017 (萬度)	2017年與2016年之差異 (%)
遠東百貨	20,389	19,812	19,299	-2.6%
city'super	703	735	822	11.8%
TheMall	647	634	632	-0.4%
愛買	11,098	10,331	9,295	-10.0%
合計	32,831	31,512	30,047	-4.7%

註1：遠東百貨與愛買用電量由電表統計所得，city'super 及TheMall 用電量係依營運面積分配。
 2：遠東百貨用電量不包含太陽能系統發電量。
 3：遠東百貨、city'super與愛買用電量不含總公司用電度數。
 4：city'super用電量於2017年上升，乃因2016年底營運據點新增台茂店及新竹LOG ON共2間店。

重視能源效率 優於產業平均

如以單位面積用電量評估用電密集度（EUI，Electricity Use Intensity，單位面積年耗電量密度：KWh/m²·year），可以觀察出遠東百貨與 TheMall 對於能源依賴程度皆明顯降低，city'super 雖因為 2016 年展店導致今年用電密集度提升，但仍低於產業平均值，可見 city'super 在展店的同時，亦積極節約能源，以兼顧商場用電效率。

遠百零售集團能源密集度

	2015 (Kwh/m ² ·year)	2016 (Kwh/m ² ·year)	2017 (Kwh/m ² ·year)	2017年與2016年之差異 (%)	產業平均 (Kwh/m ² ·year)	2017年與產業平均值差異 (%)
遠東百貨	355	344	333	-3.2%	349	-4.6%
city'super	559	585	570	-2.6%	637	-10.5%
TheMall	366	363	349	-3.9%	349	0%
愛買	362	340	346	1.76%	380.9	-9.2%

註1：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。
 2：遠東百貨、TheMall、愛買產業平均根據經濟部統計2016年各主要建築類型之能源用戶EUI。
 3：city'super產業平均根據內政部建築研究所協同研究報告「102年度生鮮超級市場能源認證與耗能解析」。
 4：city'super 2015及2016的EUI因2017年擴點後重新盤查計算後更正。

導入能源管理系統 科技化節電

2017 年遠東百貨企業總部大樓與板橋大遠百率先導入 ISO 50001 能源管理系統，並取得第三方認證，成為全台最大導入能源管理系統的百貨零售集團。藉由建立良好的管理系統，進行系統化監控、改善並優化能源使用，持續提升能源效率，持續降低碳排放。

除加強能源管理外，遠百零售集團也積極將耗能高之傳統燈泡逐步更換為 LED 節能燈泡，並於專櫃改裝時鼓勵廠商裝設 LED 燈泡，同時透過多迴路供電、燈具跳盞設置等措施，落實能源節約。此外遠東百貨也響應政府節電政策，連續三年參加經濟部節能月活動，鼓勵民眾參與節能活動，避開夏天用電尖峰，降低缺電風險，讓環保不分你我，分享更加永續。



遠百零售集團二氧化碳排放量

	2015 (公噸)	2016 (公噸)	2017 (公噸)	2017年與2016年之差異 (%)
遠百零售集團	173,348	166,384	158,950	-4.5% (相等於28.4座大安森林公園一年吸碳量)

註1：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2017年電力排放係數：每度電排放0.529公斤CO₂e計算。
 2：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公噸計算。
 3：遠東百貨、city'super與愛買數據來自各分店之用電量加總，不含總公司之用電度數。

遠百零售集團為地球降溫 攜手節約能源接力不間斷

中央管理列印，省紙、省碳更省錢

遠東百貨企業總部於 2017 年引入全新列印設備，透過中央管理、監控及定期設備維護與保養，可有效減少列印設備折損及維修費用的支出，並透過選用新一代節能環保碳粉，可大幅節能減碳，並減少碳粉及耗材使用。2017 年因導入系統所減少的支出，較 2016 年減少 77%。

連續三年降低用電量，累計節約 6.4%

遠東百貨不斷證明對節能減碳的堅持，持續改善照明能源效率，強化空調管理及維護，確保照明與空調系統發揮完整效益，近三年累計節電量 1,320 萬度，累計節約 6.4%，2017 年總計節省用電 513 萬度，用電量節約 2.6%。

更換 LED 燈泡，相當於種了 4,264 棵樹

TheMall 秉持節能減碳愛地球的理念，透過傳統燈具更換提升能源效率，2017 年投入 30 多萬將商場照明全面改成 LED 燈管，節省電力約 4.6 萬度，減碳量約 24 公噸，相當 2,191 棵樹一年吸碳量^(註)，減少顧客在 TheMall 商場內消費的碳足跡。

city'super 推動節能措施成效顯著，自 2013 年起陸續將冷凍、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。2017 年持續更換天母店及遠企店 LED 燈泡，投入經費 15.5 萬元，用電量因此減少 4.3 萬度，相當於減少碳排放量 22.7 公噸，相當種植 2,073 棵樹每年吸碳量。

註：依據環境品質文教基金會的研究數據，1 棵樹每日可吸收約 0.03 公斤二氧化碳量。



響應 2017 Earth Hour 地球一小時

遠東百貨企業總部大樓及遠百桃園店等 6 家分公司，以及 city'super 各地分店，與 172 個國家、7,000 多個城市，共同響應世界自然基金會 (World Wildlife Fund, WWF) 所發起全球最大環境群眾運動 Earth Hour，用行動展現支持，各店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，活動日當天臺灣節電成效總計約 80,000 度，相當於減少 42 公噸的二氧化碳排放量，也就是種植 3,818 棵樹。



綠色採購 節能愛環保

愛買 2017 年陸續將景美、楊梅、忠孝店傳統燈管更換為 LED 燈管，也陸續更新楊梅店、台南店、忠孝店、新竹店的冷凍立櫃及桃園店的空調設備，共計投入超過 5,871 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。



酷涼分享，共創永續商機

2017 年遠東百貨與愛買積極響應政府政策，參與「夏日酷涼分享運動」，推動全民共同落實節電運動，透過「Cool Share & Power Share」的分享理念，鼓勵民眾走出戶外，降低夏月用電尖峰，延緩或降低缺電風險，達到多贏局面，創造永續發展的節能社會。



揪您一起低碳過中秋

台南大遠百響應低碳環保理念，與台南市政府環境保護局合作推出「中秋『揪』想和你一起野餐趣」活動，鼓勵市民關掉電源，走出戶外，現場規劃有剝柚子比賽、環保裝置藝術展及露天電影院電影欣賞，享受中秋月圓人團圓的喜悅，讓過節也能很環保。

2.2 綠色運輸

優良運輸宣導 減碳加倍快

遠百零售集團據點遍布全台，我們秉持減緩交通壅塞及降低碳排放的理念，宣導員工使用大眾運輸工具，2017 年度僅遠東百貨出差人員就有 72% 使用大眾運輸工具，高達 7,580 人次。此外，遠東百貨更透過視訊會議，減少交通可能產生的碳排放，2017 年管理本部會議有 12 次以視訊會議進行，員工面試更有約 150 次以視訊形式代替面對面，減少產生運輸碳足跡，讓運輸從綠到更綠，交通更舒暢。

電子停車票券轉換 智慧又環保

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降低資源浪費。自 2013 年起，全台各分公司陸續更換為磁卡系統，此舉大幅減少票券用紙量，為維護綠色環境貢獻心力。此外，為降低自駕車量的碳足跡，2017 年遠東百貨各分公司（遠百寶慶店、遠百嘉義店與遠百花蓮店除外）進一步導入智能停車場進出系統，藉由車牌辨識功能，車輛進出場免停車取放磁卡，減少停等時間，降低車輛排碳量並加速進、離場速度，提升週邊交通流暢度。

遠東百貨各店停車場更換磁卡系統進程

2013	2014	2015	2016	2017	2018
板橋大遠百 台中大遠百 遠百花蓮店	台南大遠百	新竹大遠百	遠百板橋店	高雄大遠百	遠百桃園店

綠色接駁交通車接駁百萬人，愛鄉愛里愛地球

遠東百貨關心顧客與鄰里，於遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百均設有接駁交通車，平日達 141 班次/日，假日可達 177 班次/日，途經捷運站、火車站及當地主要

交通路線。透過接駁車的設置，協助紓解周遭交通，2017 年接駁車載客總人次約 104 萬人。透過綠色運輸的推動，大幅減輕民眾在購物過程中因交通運輸而產生的環境衝擊，同時也舒緩附近車潮，為週邊社區鄰里提供更加環保、便利且舒適的樂活環境。

物流雙向管理，減少配送車次

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

負責任的廢棄物處理流程

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。

2017年在來客數增加的情況下，遠百零售集團2017年的焚化廢棄物總量為9,828公噸，其中愛買的廢棄物總量較去年減少了13.2%，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



遠百零售集團內部進行分類集中

遠百零售集團監督管控外部廠商是否合格、回收時間、頻率、流程等

註：city'super及TheMall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TheMall對業主及專櫃盡善盡美監督及管理責任。

遠百零售集團一般廢棄物焚化量

	2016 (公噸)	2017 (公噸)	減少率 (%)
遠東百貨	5,916	5,916	0
愛買	4,508	3,912	-13.2%

註1：TheMall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。

註2：遠百廢棄物處理量為兩年合約，因2016、2017年皆未超過合約規定量，故兩年廢棄物焚化量相同。

註3：愛買因員林店結束營業，故2017年合約規定處理量較2016年低。

食安環境 徹底把關

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，也負責管控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。

嚴格管理供應鏈環安衛議題

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，遠百零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。

推動循環經濟不遺餘力

新北市環保局為促進資源永續利用，鼓勵商家從源頭減少廢棄物產出，並強化維護周邊環境之責任，自2011年起即領先全國推出「綠色循環商店」評鑑，評鑑包含源頭減量、惜食作為、資源回收、周邊環境整潔、環保觀念宣傳、節能等面向。遠百板橋店於2017年評鑑中脫穎而出，榮獲自我環境維護優良商家殊榮。



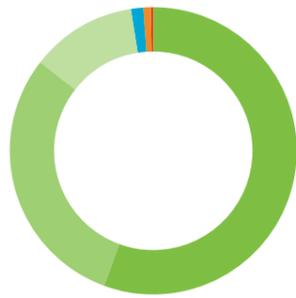
遠百零售集團承攬商管理相關規範

遠東百貨	TheMall	愛買
<ul style="list-style-type: none"> 承攬人管理規章 拆除/裝修作業之安全衛生管理規範 	<ul style="list-style-type: none"> 裝修規範說明&商場施工遵守事項 現場裝修管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> 承攬商安全衛生及環境管理辦法

遠東百貨裝修承攬相關規範

承攬人管理規章	拆除/裝修作業之安全衛生
<ul style="list-style-type: none"> 工程承攬廠商應確實遵守空氣汙染防治法、水汙染防治法、廢棄物清運法、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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 規定拆除過中所產生之粉塵、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指定場所集中堆置後，由合格廠商統一清運。

2017 年遠百零售集團主要環境支出



綠色採購	53.4%
設備保養更新	28.8%
廢棄物處理	11.3%
接駁車	4.2%
LED更換	1.2%
環境綠化及檢測	1.0%
購買綠電	0.1%

合計 **2.56** 億元

註1：綠色採購費用包含節電設備的購買/租賃費用、以及環保商品的採購如大豆油墨、FSC認證紙袋等。
 2：廢棄物處理費包含公司的整體清潔費用與廢棄物處理。
 3：環境綠化及檢測包含行道樹認養以及飲用水、空氣品質檢測等檢測費用。

2.4 綠色服務

服務減碳 價值提升

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、TheMall 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。

倡議綠色消費，創造綠色價值

遠東百貨重視產品和服務帶來的減碳效果，並希望為社會創造綠色價值。誠如徐雪芳總經理經常對同仁提及，「Retail is Detail」（百貨營運要從小細節著手），這樣的細膩也落在購物紙袋上。遠百提袋的紙漿原料經 FSC 驗證通過無毒，且採用成本較高的環保油墨印刷。而為了向民眾推廣環保觀念，全台各店平均每月舉辦 2-3 場化妝品空瓶回收等環保活動，2017 年共舉辦 34 場環保活動。此外，為了推動綠色消費，自營的食品專櫃進口商品不再二次包裝，以降低包裝耗材使用，2016 年 4 月，更引進義大利公平交易有機咖啡，落實責任零售，與消費者一起用消費力改變世界。

袋袋愛分享 紙袋回收再利用

- 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。此外，紙袋上亦印有宣導重複利用之標語，溫馨提醒消費者關懷地球，減少廢棄物。
- 台南大遠百自 2016 年起持續響應台南環保局推出的「袋袋相傳」活動，推出手提紙袋回收專區，獲得民眾熱烈響應，除有效減少民眾家裡紙袋的囤積，讓紙袋得已重複使用外，也降低新紙袋的需求量。
- 花蓮愛買亦與縣政府合作，辦理紙袋回收活動，廣邀民眾提供家中用不到之二手紙袋，提供給有需要的民眾使用，達到源頭減量、資源再利用的目的，同時也藉此養成民眾日常生活中減塑減廢之習慣。



集點愛地球 為她穿回綠色外衣

city'super 一直勵行推廣重複性使用購物袋，並推出「環保愛地球」活動，鼓勵消費者自備環保購物袋，city'super 愛地球卡自 2016 年起啟動全新雲端集點功能，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。2017 年愛地球卡持續獲得好評，截至 2017 年底總計參與雲端集點活動人數為 3,361 人，活動總發行點數 25,670 點。



分享環保 加倍永續

- 遠東百貨提供時尚、流行元素之環保商品作為贈品，如太陽寶寶保溫瓶、遮陽傘以及 Kumamon 熊本熊樂活杯、保鮮盒、後背包、晴雨傘等，讓顧客使用時也能做環保，落實環保永續的理念，2017 年共計發出 5.6 萬份環保來店禮。
- city'super 秉持提倡 go green 的品牌宗旨，2017 年門市檔期活動中之滿額贈品，更採用不破壞環境、可重複使用的玻璃密封罐，讓消費者與我們一起攜手做環保。



即期品促銷 惜食肥荷包

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。2017 年 3 月配合政府法令推動開始進行廚餘網路申報作業，更有效掌控廢棄食品清理流向。



包裝減量 垃圾減量

遠東百貨

2017 年延續原有政策，原裝進口商品上架以不進行 2 次包裝為原則，積極推動年節禮盒採用紙盒減少過度包裝，2017 年每筆交易的包裝費用較 2016 年減少 16%。

TheMall

不影響商品標示的前提下，積極推動簡化包裝。

city'super

推動塑膠類托盤及包裝盒減量，全台 8 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，使用環保材質替代塑膠類托盤及包裝盒，環保替代率達 132.39%，減少塑膠 11,257 公斤的使用。

愛買

- 2017 年 10 月起，愛買於雙北 5 間門市停止提供一般的塑膠袋，改導入提供環保購物袋供消費者選購
- 與台北市合作推出「押金環保袋」，透過循環利用與共享經濟的方式，逐漸改變消費者習慣。

化妝品空瓶回收 讓愛更美麗

高雄大遠百配合春季化妝品新品上市期間，特別於3月7~13日推出「遠百愛的串連-讓愛更美麗」化妝瓶空瓶回收換好禮活動，另外也攜手高雄市環境保護局於3月11日安排資源回收教育宣導車及資源回收講座等系列活動，活動現場也有回收乾電池、廢光碟片、照明光源與褐色玻璃瓶換好禮活動，藉由環保活動串聯，提升民眾環保意識，讓環境也能更美麗。



綠色集點 & 節能達人王

愛買於2017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。愛買也推出手機、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，2017年累計共送出超過1,659,499點。

此外，愛買協助配合台北市政府舉辦之「106年台北節能季」推廣販售節能商品，獲得2017年節能達人王的殊榮。根據台北節能季官網公布資訊，2017年活動整體販賣出105萬件節能商品，節電度可達1.6億度，合計可省下電費約4.1億元。

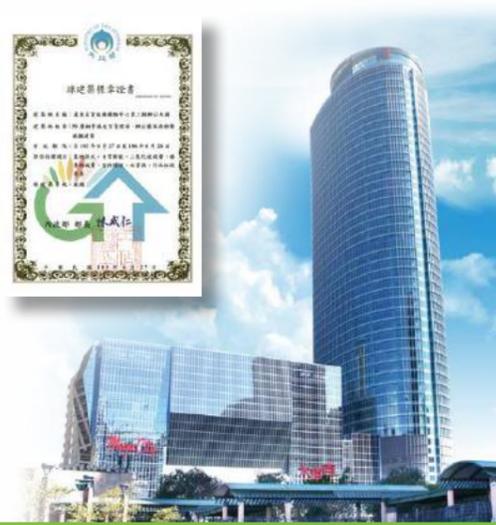


2.5 綠建築及綠環境

遠百綠建築 為城市加一抹綠

遠東百貨從打造商場開始，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，遠東百貨企業總部大樓、板橋大遠百及台中大遠百均以兼顧生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction) 及健康 (Health) 的綠建築四大主軸進行規劃，讓環保理念融入每一個細節裡，更榮獲內政部營建署綠建築標章銀級的肯定。

2017年開工動土的遠百竹北新世紀購物中心也將採用綠建築設計，設計規劃包含空中花園、休閒露臺，期許打造全台最美的空中花園，預計為遠東百貨旗下之綠建築再添一筆。遠百竹北購物中心除展現對環境永續的堅持外，整體設計也融入客家山城圓樓的建築特色，展現遠東百貨融入當地，在地耕耘，並引以為榮之心。



綠電百貨 處處是陽光

台中大遠百作為結合購物商場、電影院、停車場等多功能用途的新式環保概念百貨公司，致力達到環保、永續、乾淨能源之運用目標。商場空調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，亦設有太陽能發電系統，電力提供樓面部分照明，近三年總計提供11.3萬度的綠電，為百貨業再生能源運用之標竿。台中大遠百2017年整體用電量較前一年減少11萬度，約58噸碳排放量，相當於0.2座大安森林公園一年吸碳量。

台中大遠百太陽能發電量

2015年	4.09 萬度
2016年	3.50 萬度
2017年	3.68 萬度



用心守護綠色風貌

為敦睦鄰里、提供優質市容及提高公共設施之維護效能，遠百零售集團每年投入經費長期認養商場周邊之行道樹與綠地，為週邊鄰里、為顧客提供更舒適的環境。

2017年遠百零售集團認養綠帶之投入

台中大遠百	台南大遠百	高雄大遠百	TheMall
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	認養區域 廣二廣場，面積1,326平方公尺	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	認養區域 與關係企業共同認養敦化南路綠帶
養護經費 約400,000元*	養護經費 約60,000元*	養護經費 約120,000元*	養護經費 678,675元

註：養護經費以清潔養護人員投入之工時估算

攜手市府 打造綠色新氣象

新竹大遠百為打造更健康、舒適的生活環境，2017年因應市政府推動「明志書院停車場再生計畫」，贊助30萬元進行明志書院停車場與大遠百中間通道之景觀再造的改善工程，增加植栽、燈光、休息椅，打造全新的優質綠帶休憩空間，並正式命名為「西門通」，於2018年1月底進行開通。



鄰里掃街 感謝有您

台中大遠百、高雄大遠百與遠百花蓮店由店長協同同仁進行週邊鄰里清掃，提供里民更清潔、舒適的環境，表達對附近居民關懷，也感謝民眾長期陪伴與支持。



守護海洋 打造無塑家園

高雄大遠百於國際淨灘日攜手高雄市政府海洋局，共同舉辦「珍愛海洋齊步走 旗津GO」淨灘活動，當日活動由10位熱心同仁代表參與，為海洋減塑盡一份心力。此外，為推廣在地優質水產，另外加碼舉辦「小小廚神 海味創意料理爭霸賽」，向民眾介紹永續漁產，用行動守護海洋環境及生態。





第三篇 商品管理

Share your good times

第三篇 商品管理

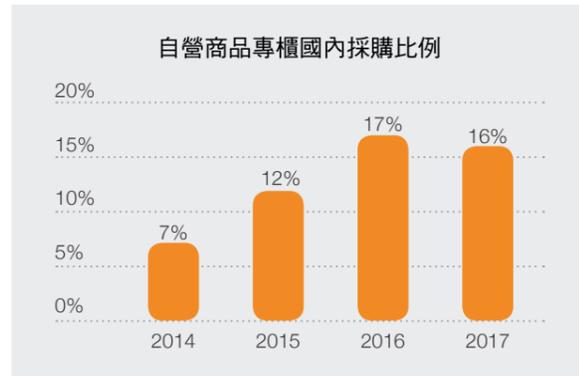
3.1 商品品質

時刻用心 為品質把關

遠東百貨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。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%，2017年國內採購比例已達16%，2018年規劃將販售更多台灣在地特色商品，顯見遠東百貨重視在地發展的用心。



嚴選環境社會友善商品

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，均會以最迅速的反應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。

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，2017 年持續販售中。

city'super 對於產銷履歷驗證農產品的管理流程



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。

引領環境友善商品潮流

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，合計千項以上。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 2017 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。



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 20 個天然清潔用品品牌，商品數量於 2017 年增加 15%，天然商品銷售額佔清潔用品業績的 40%。

Natural Personal Care 天然個人保養品



透過新品導入並搭配促銷活動與 DM 露出，持續將天然 / 有機認證的身體清潔類商品推廣給消費者，2017 年天然個人保養品的業績成長率達 38%。

Food Storage 食物保存容器



秉持減塑減碳的理念、引進多項安全材質且尺寸眾多的食物保存容器 (例：不鏽鋼、玻璃等)，供消費者選擇，以減少各式免洗餐具的使用量，達到環保目標。商品數較去年提升 8%，佔食物容器品類業績達 68%。

city'super 嚴選有機與綠色標章商品

天然商品	280 項
有機認證	671 項
碳足跡	19 項
公平交易	51 項
節能標示	2 項



ICEA 有機認證



碳足跡標示



能源效率標示



公平交易認證



產地直銷，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 1,017 項生鮮商品，其中超過 97 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。2017 年愛買持續推出具產銷履歷的台灣好物，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

落實商品標示 可靠有保障

對於遠東百貨所販售之商品，我們皆積極推動商品正確標示，希望以透明、清晰的商品標示，給予消費者實在、可靠的資訊，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，也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。

制定管理規範 遵守標示規定

遠東百貨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。



遠百零售集團管理方法

- 合約內要求廠商需符合相關法規
- 制定相關內部規範、管理手冊及管理表
- 定期抽檢／稽核
- 不定時抽查



一般商品	化妝品	試用品	藥品及醫療器材
<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>化妝品衛生管理條例</p>	<p>試用品管理辦法</p>	<p>藥事法</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>糧食管理法 包括稻穀、稻米、小麥、麵粉等</p>	<p>菸害防制法 菸酒管理法</p>

抽查化妝品合格比例超過 96%

2017 年遠東百貨稽核單位依據內部管理規範，持續自行抽查上架化妝品專櫃商品之標示及保存期限，符合法規之比例超過 96%，包裝折損或標示不完整之商品則立即下架處理，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。

修訂試用品管理辦法保障消費者權益

2017 年 12 月遠東百貨修訂試用品管理辦法，樓面主管應按月普查，不合規定之試用品應下架並通知廠商改善，強化對於試用品的安全、健康與衛生管理，保障消費者權益。

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，因此遠東百貨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。



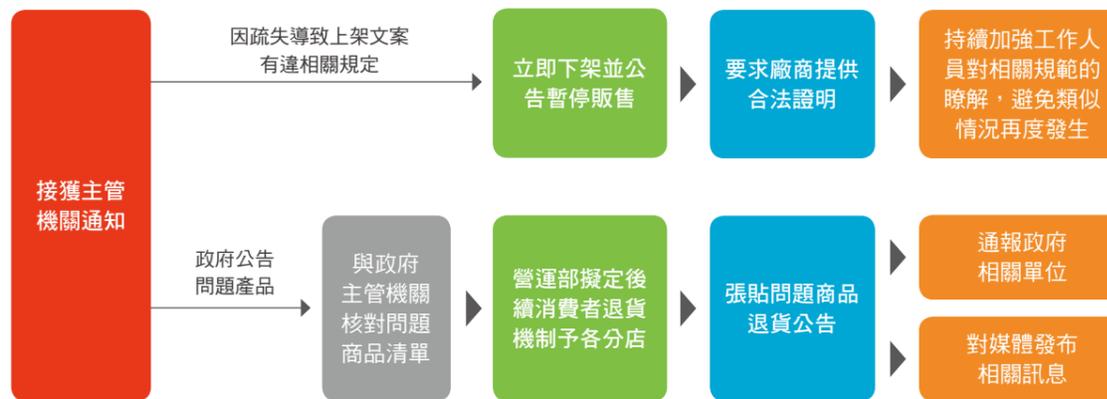
廣告文宣刊物製作控管流程



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

享用美食 健康安全不妥協

近年在食安風暴的衝擊之下，過期食品、添加物、劣質原料等問題引起社會人心惶惶，食品安全問題引發消費者高度關注，更加慎選外食用餐的地點。遠東百貨在餐飲方面的業績表現逐年成長，顯示顧客對於我們餐飲安全的信任。遠東百貨將顧客權益保障列為優先事項，重視食品與餐飲安全，站在第一線為顧客把關，所以獲得消費者高度支持。

落實鮮度檢查 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溝通管道，保持最新資訊流通透明。



設置快篩檢驗室 用心把關食品安全

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。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，愛買桃園店與行政院農業委員會農業試驗所合作設置快篩檢驗室檢測相關商品，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。2017 年 12 月已完成全數商品資訊共 2,029 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。

明確規範 自主管理 定期檢查 三重機制把關食安

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。除了要求餐飲廠商遵守食品衛生管理法等相關規範之外，我們亦採取主動式管理，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，並由專責單位統一管理。

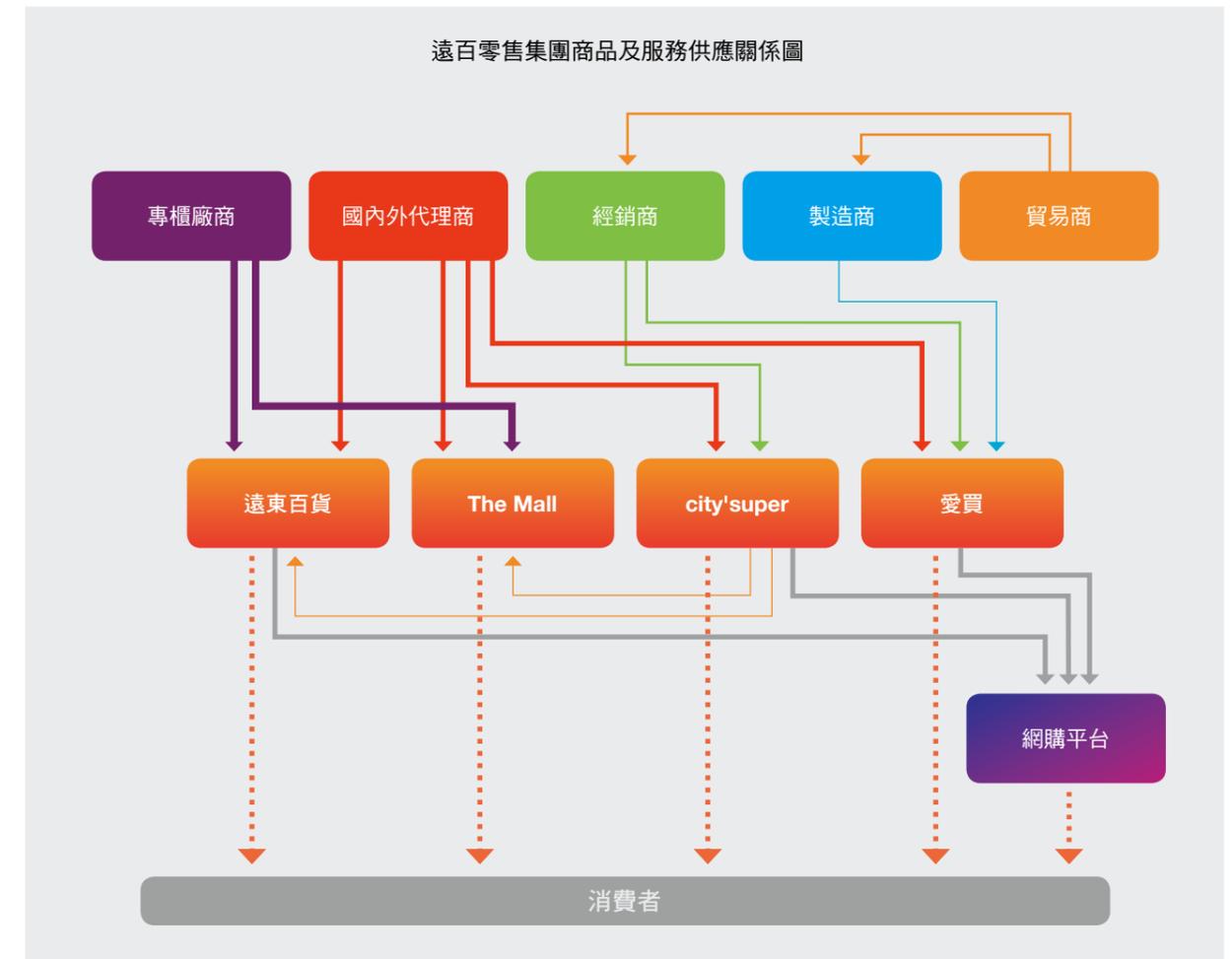
遠東百貨與 TheMall 對餐飲廠商之要求與規範



3.4 供應鏈管理

供應鏈廠商多元 適性發展管理制度

遠百零售集團旗下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。



遠百零售集團供應鏈規範

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



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，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换货。
- 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。

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百的評價與喜好，因此專櫃廠商的挑選與管理，是營運上的關鍵任務。

遠東百貨及 TheMall 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，同時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。

商品採購兼顧節能減碳及在地採購效益

2017 年 city'super 的商品採購仍持續鎖定三大方向：天然、有機、無汙染，並兼顧節能減碳及在地採購效益。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。



層層把關 落實商品檢驗

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。



百年梯田千歲米 關懷土地分享美好

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，採購時謹慎在第一線為顧客時安把關。2016 年，city'super 以「友善環境，關懷土地」做起，由營運長劉朝雄起頭，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。

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，嵩山百年梯田收割的安心「千歲米」與在地無毒蔬果，於秋季上架到 city'super 全省的賣場銷售，最後成為晶瑩剔透的盤中餚。

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。



Citysuper 復耕百年梯田計畫活動紀實影片



落實供應商社會責任承諾 簽署金額達 5.3 億元

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 年底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，在 2017 年有效取得廠商簽署之「供應商社會責任承諾書」計有 47 案，預算金額約新台幣 5.3 億元，展望 2018 年將持續推動供應商應善盡社會責任。

為確保供應商落實遠東百貨的要求與規範，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。2017 年遠東百貨抽驗並會勘於遠百寶慶店施工現場之供應商。

勞工與人權



健康與安全



環境



道德



社會責任與承諾



第四篇 用心服務

Share your good times

第四篇 用心服務

4.1 科技服務

科技服務 智慧零售

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嚴峻，因此遠東百貨也必須因應世代不斷轉型，邁入智慧零售時代，藉由四個 Smart Aciton 打造新消費模式，邁向智慧型商場，透過營運策略

及管理創新，提高遠東百貨 EPS 獲利的能力，同時做好企業公民的角色，在 EGS 上善盡企業社會責任，成為雙 E (每股盈餘 EPS 與環境、治理、縮寫 EGS) 企業的標竿，再創下一個 50 年的光榮盛世。



商場無邊界 虛實全體驗

綠色購物與科技智能是遠東百貨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，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。遠東百貨作為國內大型百貨業第三方支付先驅，持續擴大第三方支付範圍，讓消費者購物付款更便利，開創行動消費新生活，促使遠東百貨突破傳統零售經營模式的局限，躋身科技零售新領域。

2017 年遠東百貨導入包括 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay 及支付寶等行動支付，更導入即享券及電子發票信用卡載具等服務，利用電子序號禮券及電子載具減少消費過程中所需之紙張，不僅增加購物便利性，更減少環境消耗。

遠東百貨行動支付導入進程

2014	2015	2016	2017
 Happy Cash	 歐付寶	 friDay 錢包	 Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, 支付寶、即享券

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，亦導入 QR code 至傳統紙本 DM 中，打造虛實移動的消費空間，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，展現智慧零售品牌風範。

社群經營 分進合擊

面對愈來愈具影響力的虛擬世界，遠東百貨更不能忽視平時的社群經營。目前遠東百貨在臺灣主流的 FB、LINE、Instagram (簡稱 IG) 等社群平臺均設有官方帳號，甚至針對各平臺不同的使用情境與族群，擬訂差異化的經營策略。

2017 年遠東百貨社群媒體觸及人數

	Facebook 粉絲團	約 66.4 萬人
	官網日平均流量	約 16.4 萬人次
	官方 LINE 好友人數	約 527.9 萬人
	LINE on-air 參與人數	約 13 萬人

全台唯一 Omni-channel 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。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，「嗶」一聲就完成，讓結帳更快速方便，愛買持續導入更多行動支付，不僅有助於環保減碳，也拉近了與顧客間的距離。

愛買較前一年減少印製紙本 DM 的數量



city'super

city'super 積極推動網路與社群行銷，每月平均寄發 4~5 封電子報，Facebook 粉絲頁截至 2017 年底已累積近 53,309 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。



店商 + 電商 線上線下全通路購物

為了迎戰零售 4.0 的全通路時代，遠東百貨、愛買及 city'super 紛紛串連 O2O（線上與線下）購物，善用線上線下營業時間的互補性，達成虛擬與實體通路的互相導流，提供各類精緻商品，讓消費者從任何管道都能獲得無差別且一致性的購物體驗。

官網全新風貌購物平台上線

遠東百貨官網於 2017 年 11 月推出全新風貌的線上購物，除了讓購物更為便利外，並加入多項的優惠組合：購物金累積、消費滿額贈送百貨實體店抵用券等，消費者可在線上結帳到店取貨，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。

量販業虛實資源整合的最大龍頭

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。「愛買線上購物」作為量販業虛實資源整合的最大龍頭，2015 年起與網路最大入口商城 Yahoo! 奇摩超級商城合作。2017 年則成為臺灣第一家進入樂天市場的量販業者，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。



4.2 用心體貼

Doing Well with Doing Good

為長期有效的經營客戶關係，遠東百貨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。

顧客滿意度持續受到肯定

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。

入選台北友善店家

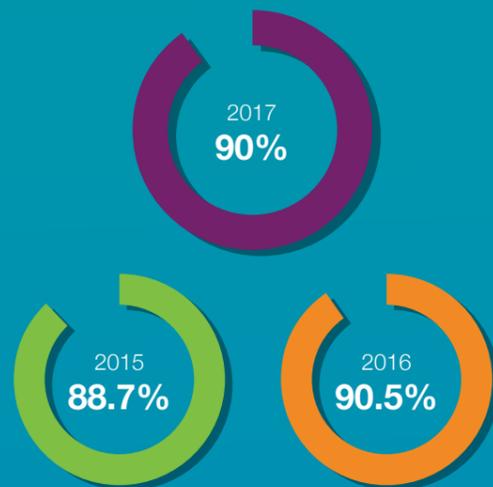
台北市受「全球最佳旅遊城市報告」評比為全球最受歡迎旅遊目的地之一，各商圈店家除了提供良好的服務外，濃濃的人情味更讓國外旅客來臺北遊逛留下深刻印象。遠百寶慶店提供便利的旅客服務，讓旅客賓至如歸，形塑城市友善形象，並藉促銷導購機制吸引旅客至商圈店家消費，促進商圈整體營業額，因而獲得台北市青睞，獲選為 2017 年台北友善店家，也是唯一一家入選的百貨公司。



連續三年獲近九成的顧客滿意度肯定

根據以 Happy GO 卡友為對象而進行的滿意度調查顯示，自 2015 至 2017 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。

顧客滿意度調查結果



連續三年獲得工商時報 - 台灣服務業大評鑑金牌及服務尖兵雙獎項

city'super 連續三年獲得《工商時報》「臺灣服務大評鑑」連鎖超市金牌與服務尖兵雙獎項，在服務領域上的用心和努力備受外界肯定，以具差異化的購物體驗創造出獨特的市場價值！

city'super 亦於 2017 年推出內部「創新獎勵計劃」，鼓勵員工提出一些不同於以往的做法，提供給顧客更好的購物經驗，即使是很小的創新想法，都是值得被肯定的。獲得「服務尖兵」的遠企店一線同仁，服務貼心細緻，帶給顧客很好的評價。city'super 以核心價值為出發點，在價值鏈上不同崗位共同創造價值給顧客；在購物旅程各接觸點，隨時注意細節及超越顧客期望，並搭配環境、商品、服務銷售等指標，完整建構五星級服務體系。



管理完善的顧客投訴處理

遠東百貨重視顧客的意見，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 的方式向遠東百貨反應，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，遠東百貨亦會代替顧客向專櫃廠商反應，解決顧客的問題。

遠東百貨顧客投訴處理程序



持續通過 ISO 10002 客訴管理驗證，建構完整服務體系

city'super 非常重視顧客的期待和聲音，自 2016 年取得 ISO 10002 客訴管理認證，2017 年持續通過 SGS 驗證，藉由一致性的處理流程，全員高度重視，對顧客、廠商與超市本身皆互利，在服務的過程隨時能自我檢視，進而提升顧客滿意及忠誠度。



4.3 顧客安全守護

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，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。

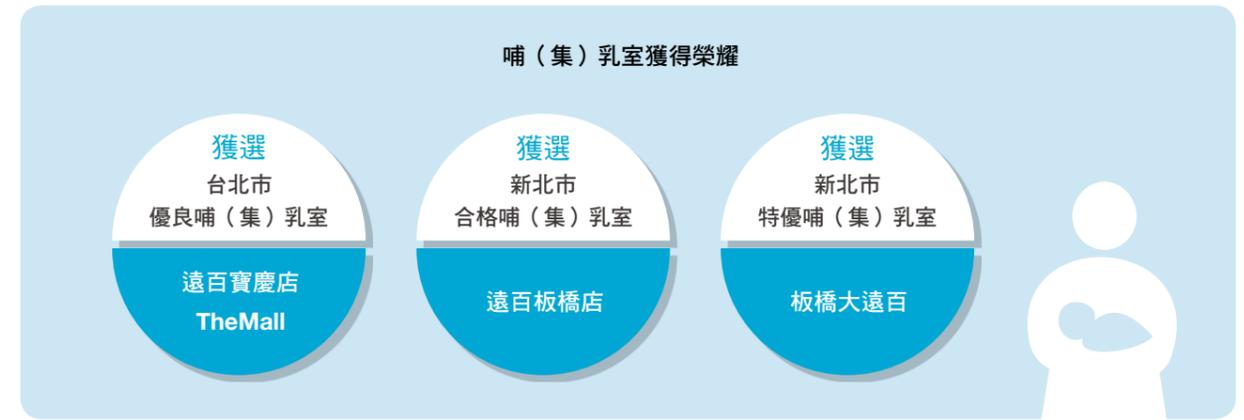
安心貼心的購物環境

考量到遠東百貨的顧客來自全客層，為了照顧不同族群的需求，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。

遠百零售集團安全與便利設施

設施	遠東百貨	愛買	TheMall	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	•	•	•
銀髮快樂活	廁所尿布台	•	•	
	老花眼鏡	•	•	
	貨架商品放大鏡		•	•
	輪椅	•	•	•
	賣場休息椅		•	•
貼心全關懷	拐杖椅		•	
	樓面輔導員	•		•
	愛心傘	•	•	•
	置物櫃	•	•	•
自然又健康	免費臨時手機充電站	•	•	
	手指消毒機	•		
安全有保障	飲水機	•		
	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	•	•	•	

註：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「商場定期檢查」。

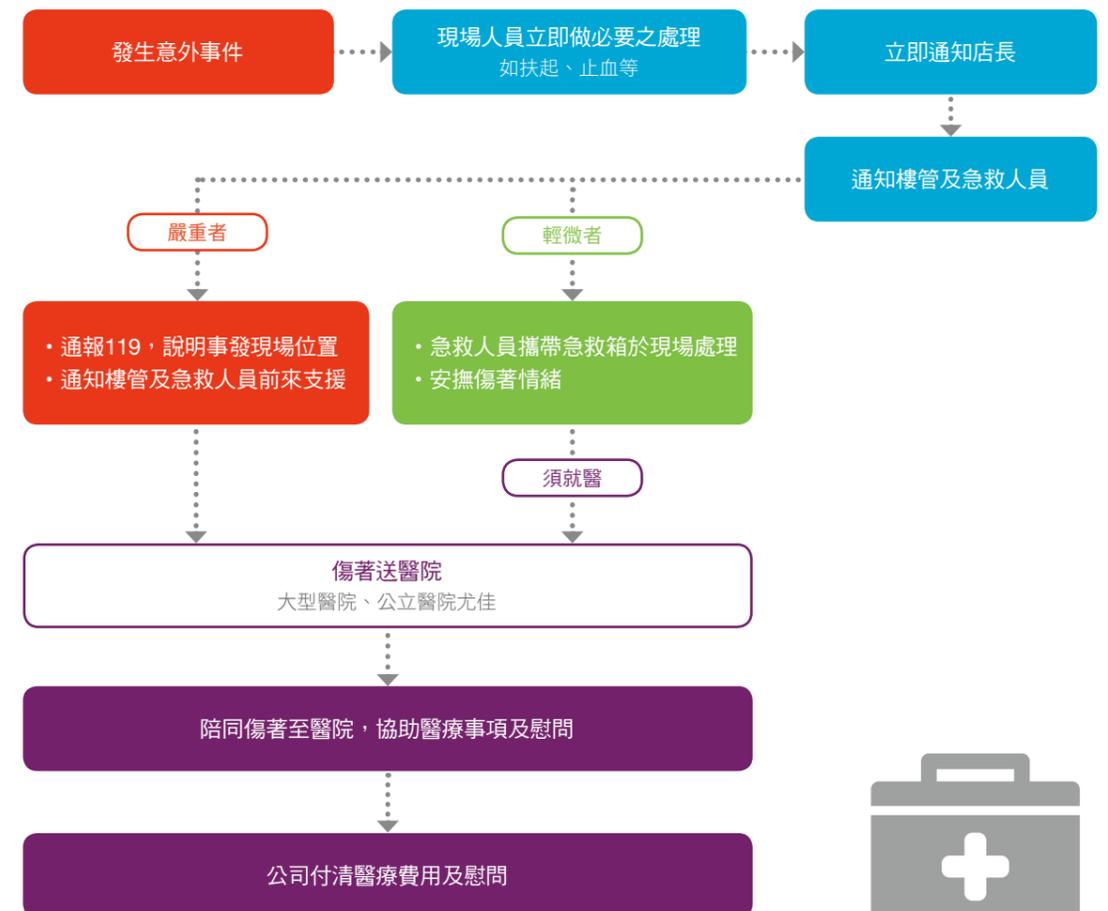


建立 SOP 維護顧客安全

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。

遠東百貨營業（工作）場所意外事件處理作業標準



取得 AED 安心場所認證 讓顧客更安心

遠東百貨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, Mega City 板橋大遠百亦於 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。遠百全台十店均取得 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。

設施		遠東百貨	愛買	TheMall	city'super
AED與急救人員	AED設施	17	18	-	-
	急救人員	76	59	2	-
	急救箱	●	●	●	●

定期檢查商場設施 安全有保障

遠東百貨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, 除每日進行商場檢查與樓面巡檢, 並制定「自動檢查計畫」, 各分公司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。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。

看不見的地方 我們亦細心把關

遠東百貨重視顧客在商場內的健康與安全, 定期實施空氣品質檢測, 2017 年檢測結果均優於合格限值, 顯示我們為提供顧客空氣品質安全無虞的消費環境。

頻率	每天	每月	每季	每半年	每年
檢查對象	<ul style="list-style-type: none"> 商場檢查與樓面巡檢、確保消防及逃生通道暢通 用電安全如電源及插座、廠商不可私設電源及插座 危害物品作業管制 冰水主機運轉狀況檢查 (二小時) 打烊後檢查瓦斯及電源 	<ul style="list-style-type: none"> 發電機 (每月二次) 空調設備更換或清洗濾網 冷卻水塔檢查及維護 飲水機水質、防電設施 蓄水池檢查水塔清潔衛生、安全 自行檢查消防設備及逃生路線 	<ul style="list-style-type: none"> 空調設備用電設備與馬達定期檢查 	<ul style="list-style-type: none"> 消防安全與避難設備進行設備整體檢查 檢測室內CO₂ 	<ul style="list-style-type: none"> 升降機、昇降梯 機械停車設備 高壓電氣設備 低壓電氣設備 發電機 局部排氣裝置、空氣清淨裝置及吹吸型換氣裝置 空調設備檢查 冰水主機 冷卻水塔
管理方式	以檢點表每日檢查完畢之後交由管理人員及負責單位簽核確認互動	每個月進行細部檢查及維護	定期檢查	進行整體檢查	每年針對各項設備進行整體檢查
遠百零售集團自動檢查計劃					

4.4 顧客隱私保護

謹慎對待顧客隱私

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。Happy Go 快樂購聯合集點卡自 2005 年發行起, 至 2017 年卡友已達到 1,480 萬人, 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。

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。

合法合規保障顧客權益

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。

快樂購聯合集點卡顧客個資處理流程表





第五篇 幸福社會

Share your good times

第五篇 幸福社會

5.1 員工薪酬與福利

優於市場的薪酬制度

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東百貨大家庭。

遠百零售集團的薪酬標準不分性別、種族、年齡，而是按照學經歷、工作與能力表現、所任職務及專長技能等條件核定，建立適才適所的工作環境。遠百零售集團內各公司的業務性質雖然不盡相同，但所有基層同仁的薪資皆高於勞動部規定最低基本薪資，以實際行動展現我們愛才之心。

女男薪資比例

薪資項目	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買
主管職	0.90 : 1	0.78 : 1	1.01 : 1	0.89 : 1
一般職員	0.98 : 1	1.03 : 1	1.28 : 1	0.99 : 1
業務人員	0.99 : 1	N/A	N/A	N/A

基層員工薪資結構與國家薪資結構之比較

薪資項目	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買
男	35	N/A	37.8	27.4
女	34	40.4	33.7	26.3

註1：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。
 註2：遠東百貨及TheMall的基層人員為業務人員，city'super及愛買的基層人員為一般職員。基層人員的計算公式為：(平均職員或業務人員薪資-基本薪資)÷基本薪資之百分比，2017年基本薪資為21,009元，薪資數據來自行政院主計總處與勞動部。
 註3：N/A欄位代表無此類別員工。

豐富多元的福利制度

遠百零售集團提供給同仁最貼心的照顧，並設有許多優於法令規定的多元福利措施，讓集團成為同仁最務實穩定的靠山，提供員工身心健康與生活平衡的環境。

遠百零售集團福利計畫表

工作福利	家庭照顧	購物優惠	休閒與個人發展
<ul style="list-style-type: none"> 勞工保險、全民健康保險、勞工退休金提撥 公司全額負擔的團體保險 定期健康檢查 公傷慰問金 重大疾病慰問金 春節利市金、端午禮金、中秋禮金、尾牙禮金 生日禮金 用餐補助/員工制服 	<ul style="list-style-type: none"> 結婚禮金 喪葬津貼 員工托育協助 子女入學津貼補助 生育津貼 	<ul style="list-style-type: none"> 同仁購物優惠 關係企業商品折扣優惠 	<ul style="list-style-type: none"> 員工旅遊 英/日語檢定測驗費用補助 創意廚房課程折扣

重視每位員工的健康

遠百零售集團關懷照顧我們的員工，除依法辦理勞工保險、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。為使員工擁有良好的健康及體能狀態，我們提供優於法令的員工年度健康檢查，讓同仁能透過定期檢查追蹤身體狀態，做好自己的健康管理，為顧客提供更優質的服務。遠百零售集團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。

清楚透明的退休規劃

遠百零售集團從員工進入公司開始，一路陪伴，到事業巔峰，到離開工作崗位的職涯歷程，都有公司的支持與協助。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。以遠東百貨為例，符合舊制退休金確定給付制

的同仁，每月按薪資百分之二至六提撥退休準備金，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，確保遠東百貨所有員工之退休金權利，讓組織的人力代謝以及同仁的職涯安排都更有彈性。詳細退休福利計畫資訊可參考2017年報內的「退職後福利計畫內容」。(http://www.feds.com.tw/shareholder.aspx)



同心協力為事業打拼

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，遠百零售集團除了在薪酬上設計激勵獎金之外，也規劃激勵大會，替同仁加油打氣，全力衝刺週年慶的業績挑戰。

週年慶誓師大會 凝聚員工共識

新竹大遠百於週年慶前，由店長化身為星際大戰絕地武士，率領由各級長官打扮的各個英雄，齊力帶領所屬的同仁搖旗吶喊、鼓舞士氣。當天也另舉辦隊呼競賽獎金活動，由各單位輪流展示企圖心與團隊精神，同心協力圓滿達成預設目標。



TheMall 於週年慶前舉辦激勵大會並規劃活動競賽，讓同仁以充沛的精神與活力迎接挑戰，衝刺業績更上一層樓。



創新獎勵計畫

city'super 自 2017 年起首次在台灣提供「員工創新」及「石川先生創辦人」二項獎勵計畫，以激發「以客為先，不斷創新」的思維為目標，期望透過不同以往的做法或新事件，優化產品及技術，達到超越顧客期望的服務。2017 年第一次舉辦即有亮眼成果，同仁踴躍提案，共得獎 29 人。



促進溫暖的團隊氣氛

為幫助員工抒解日常生活緊張的壓力並提升部門員工的工作士氣，遠百零售集團每年舉辦員工旅遊活動，讓工作中充滿歡愉的氣氛，此外也透過舉辦休閒與慶生活動，減輕工作壓力，讓員工身心放鬆的同時，營造更溫暖的團隊氣氛與工作環境。

員工旅遊放鬆身心，營造溫暖的團隊氣氛

為協助同仁抒發生活壓力，促進同仁間情感交流，打造更溫暖和諧的工作環境與團隊精神，2017年遠東百貨員工秋季旅遊「尋找下一站幸福-心鮮森林下午茶」，由一百多位同仁攜家帶眷共襄盛舉，為平日忙碌的工作，增添更多交流互動之樂趣。



貼心的員工托育服務

我們瞭解育有子女的員工除需要負擔托兒費用之外，更關心其子女是否受到妥善完整的照顧。為讓員工安心工作，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。此外，我們也打造優質的哺乳友善環境，在百貨商場空間設置哺乳空間，讓員工與顧客皆能感受到遠東百貨關懷母親與嬰兒的友善心意。

新手父母包 陪您走過人生新階段

經內部統計，city'super 女性員工超過 5 成，主管級女性佔比近 1 成，且超過 7 成的員工年齡落在 25~44 歲，正值養兒育女的階段。city'super 了解職業婦女同時兼負工作與家庭壓力，為體貼員工，主動彙整政府各項給付、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。

企業托育服務更貼心

遠東百貨為體恤同仁兼顧工作及家庭照顧壓力，2017 年度與何嘉仁文教機構合作，簽訂全台企業托育服務申請，提供費用更優惠，時間更彈性的服務，減輕同仁們育兒時間與經濟壓力。

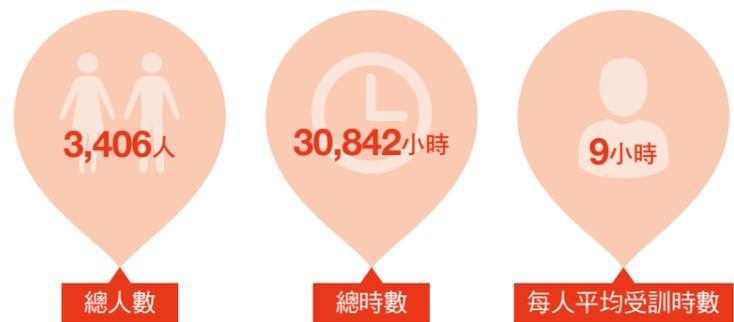


5.2 教育訓練與發展

健全的教育訓練設計

遠東百貨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，遠百零售集團內其他各公司亦均有基礎訓練、專業核心訓練、發展訓練以及其他特色訓練課程。員工也可以依業務需要，申請外部進修課程。此外，由於專櫃廠商是百貨公司的合作夥伴，其員工素質也是百貨公司提升競爭優勢的關鍵基礎，因此我們也協助專櫃服務人員執行訓練，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，提供給顧客更優質更貼心的服務。

2017 年遠百零售集團受訓時數



註：因系統限制無法區分性別訓練時數，僅以總時數與平均受訓時數呈現。



遠百零售集團訓練體系



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，遠百零售集團內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僱聘新進員工的頻率，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。

基礎員工訓練協助同仁融入工作環境

TheMall、愛買的新進員工透過基礎教育訓練瞭解企業的核心價值、經營理念、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。

TheMall 基礎員工訓練

新進人員

- 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

樓管與客服新進人員

- 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

愛買基礎員工訓練

新進人員

- 公司的使命與願景
- 人事規範
- 職業安全衛生暨消防設備安全

門店新進人員

- 收銀禮儀
- 食品安全
- 服儀/服務/客訴處理

● 專業核心訓練

遠百零售集團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。

提供紮實的專業人才培育

愛買規劃有人才培育藍圖，當招募員工進入愛買之後，就啟動育才藍圖計畫。從一般同仁到高階主管，都規劃有相對應的訓練計畫，讓不同管理職級的人才，都能對應到職涯發展的地圖中，接受完整的訓練發展課程。

愛買員工培訓 Roadmap- 理級幹部訓練

類別課程	基礎訓練	專業技能訓練	商品知識訓練	管理及領導訓練	發展訓練
培育職級	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> 熱情服務訓練(以身作則、帶動團隊) 	<ul style="list-style-type: none"> 新任主管晉升 食品安全訓練 人力排班/控管及勞基新法等訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 領導統御 策略管理 財務管理 集團聯席會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質提升與全員共識營 競業賣場參訪
	理級主管	<ul style="list-style-type: none"> 各店訓練 種子講師(外訓) 	<ul style="list-style-type: none"> 進階操作與規範 商品陳列配置 電腦系統訓練 報表成本訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 進階團隊管理 可控費用管理 內部講師培訓 談判管理 	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質提升與全員共識營
	主任級	<ul style="list-style-type: none"> 新進同仁訓練 賣場實務學習 On Job Training 資深同仁複訓 	<ul style="list-style-type: none"> 生鮮：蔬果、烘培、熟食、魚、肉及食安 家電：3C/家電 乾貨：藥局藥師 日百：陳列訓 織品：陳列訓 	<ul style="list-style-type: none"> 主管職前訓練 基礎團隊管理 時間管理 表達與對應 	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質提升與全員共識營 生鮮技檢與客服認證
	一般專業			<ul style="list-style-type: none"> 自我管理與效能提昇(5S禮儀) 工作教導訓練 	

● 發展訓練

遠百零售集團員工可透過發展訓練，包含主管專業技能及電腦技術類等課程，提升持續發展能力，增進職場工作能力，同時藉由在課程中與來自各單位的人才互相交流經驗，拓展視野並精練知識。

發展訓練，促進職涯發展

city'super 為使兩岸三地的營運據點皆能提供一致性服務，建立品牌形象，規劃了年度「海外交流培訓計劃 Oversea Exchange Program」，遴選中港台三地的潛力同仁，進行訓練，汲取不同營運據點的技術及經營管理模式，同時落實並推動員工職涯發展，藉由海外標竿學習拓展同仁高度及準度。2017 年培訓內容含香港、上海當地零售市場同業及競爭者分析、工作交流，台灣訓練人數共 11 人。

● 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，提供百貨零售從業人員的實務能力與工作技巧。

產學合作計畫 共同培育產業人才

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，2017 年提供 50 個產學合作機會，較 2016 年增加 13 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 與元智大學合作「創新零售學程」，與對零售產業有興趣的學生分享交流、安排實地參訪，為培育零售業人才向下紮根。

獨特的情境培訓

city'super 致力於提供顧客美好體驗 (touching point)，提升員工對商品的瞭解程度有助於邁向更優質的服務品質，因此特別安排情境陪訓課程，讓員工親身體驗，以具備相關知識及涵養，並內化成個人經驗後引領消費者提升生活品味。



專櫃人員教育訓練

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，更需達到在服務品質的高度要求。因此，遠東百貨與 TheMall 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。

2017 年專櫃人員代訓情況

	遠東百貨	TheMall
代訓廠商派駐人員受訓時數	26,594	206
廠商派駐人員人數	10,189	370
平均受訓時數	2.6	0.7

完善的考核晉升制度

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，遠東百貨在 2017 年 100% 的員工均納入考核，新進員工亦在滿三個月及一年時納入考核。

2017 年績效考核員工占比

薪資項目	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買 ³
女性占比	100%	100%	86%	15%
男性占比	100%	100%	95%	15%
納入考核員工比	100%	100%	88%	15%

註 1：性別占比的計算方法為該性別受考核員工人數/所有該性別員工人數。
 註 2：納入考核員工比的計算方法為所有受考核員工人數/所有員工人數。
 註 3：愛買績效考核數字來自於員工考核後並實質調高薪資人數比例。

績效考核制度執行時間

	頻率	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買
新進人員考核	滿三個月	●	●	●	●
	一年	●	●		
績效考核	每月	●	●		
	每季	●			
	每年	●	●	●	●

彈性的職務輪調安排

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，亦於工作規則中明訂，並公開揭露於公司內部網站，供員工自行查閱。

家庭工作的平衡發展

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。2017年申請育嬰假之員工占符合申請資格員工的比例超過40%，其中女性員工比例為42%，男性員工為34%，復職率約為83%，留任率約為71%，顯示遠百零售集團對員工的照顧，以及積極鼓勵員工育兒的成效。

2017年育嬰留停狀況

性別	遠東百貨			city'super			愛買		
	♂	♀	全部	♂	♀	全部	♂	♀	全部
符合申請資格人數	13	106	119	4	17	23	15	14	29
實際申請人數	2	40	42	0	8	8	9	9	18
申請率	15%	38%	35%	0%	43%	34%	60%	64%	62%
應復職人數	5	26	31	0	5	5	6	10	16
實際復職人數	4	26	30	0	5	5	3	5	8
復職率	80%	100%	97%	-	100%	100%	50%	50%	50%
上一年度復職人數	1	20	21	0	2	2	1	7	8
上一年度復職滿一年人數	1	13	14	0	2	2	1	5	6
留任率	100%	65%	67%	-	100%	100%	100%	71%	75%

註1：2017年TheMall並無符合育嬰假申請資格或當年度應復職的員工。
2：符合資格人數區間：由人事系統拉出自2014年1月1日後具新生子女之員工，資料來源為員工申請之產假、陪產假、勞健保申請與生育補助等事項。

5.3 勞資關係

人力結構平衡又永續

截至2017年底，遠百零售集團正式員工總數3,406名，另有短期約聘員工805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，2017年遠百零售集團共聘用38名身障員工以及39位原住民員工。在遠百零售集團的重要營運據點，雇用臺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74.7%和25.3%。

創造平等就業機會，與勞動部銀髮人才資源中心合作

city'super 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，故與勞動部銀髮人才資源中心合作進用銀髮人才。2017年勞動部轉介13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，營造高齡友善職場，並有助於活絡社會經濟，增加勞動參與。



2017年遠百零售集團人力結構統計

員工勞雇合約

勞雇契約	性別	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買	總人數
正式員工	♂	483	11	120	829	1,443
	♀	880	26	325	732	1,963
正式員工總數		1,363	37	445	1,561	3,406
非正式員工	♂	3	0	18	343	364
	♀	25	0	36	380	441
非正式員工總數		28	0	54	723	805
正式及非正式總數		1,391	37	499	2,284	4,211

註1：勞雇合約資訊以12月31日當天在職員工計算。
2：正式員工內包含非定期合約及一年一聘之員工。
3：非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員、產學合作、實習生及其他短期合約之員工。

員工年齡結構

年齡結構	性別	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買	總數
30歲以下	♂	116	4	23	166	309
	♀	268	7	94	103	472
30-50歲	♂	267	2	75	527	871
	♀	529	18	193	483	1,223
超過50歲	♂	103	1	22	136	262
	♀	108	5	38	146	297

註：遠東百貨人數含正式及非正式員工。

新進員工性別及年齡分布

年齡結構	性別	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買	總人數	佔員工總數比例
30歲以下	♂	52	1	9	48	110	3.2%
	♀	127	6	40	33	206	6.1%
	總數	179	7	49	81	316	9.3%
30-50歲	♂	6	2	8	36	52	1.5%
	♀	8	2	26	25	61	1.8%
	總數	14	4	34	61	113	3.3%
超過50歲	♂	1	0	0	5	6	0.2%
	♀	1	0	3	9	13	0.4%
	總數	2	0	3	14	19	0.6%

註：新進員工係指2017年新進且12月31日在職之員工。

離職員工性別及年齡分布

年齡結構	性別	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買	總人數	佔員工總數比例
30歲以下	♂	38	0	21	141	200	5.9%
	♀	114	2	74	83	273	8.0%
	總數	152	2	95	224	473	13.9%
30-50歲	♂	15	0	25	92	132	3.9%
	♀	45	3	80	104	232	6.8%
	總數	60	3	105	196	364	10.7%
超過50歲	♂	7	0	4	11	22	0.7%
	♀	6	1	8	19	34	1.0%
	總數	13	1	12	30	56	1.6%

註：離職員工為2017年間離職的所有員工數，包含2017年新進未滿一年之員工。愛買2017年離職人數較高，主要因為2017年員林店關閉時資遣70人。

高階主管性別分布

職級	性別	遠東百貨	TheMall	city'super	愛買	總人數
副總級以上	♂	6	1	0	1	8
	♀	1	0	0	0	1
	總數	7	1	0	1	9
協理級	♂	9	0	1	8	18
	♀	4	0	1	1	6
	總數	13	0	2	9	24
經副理級	♂	31	1	12	128	172
	♀	5	1	6	48	60
	總數	36	2	18	176	232

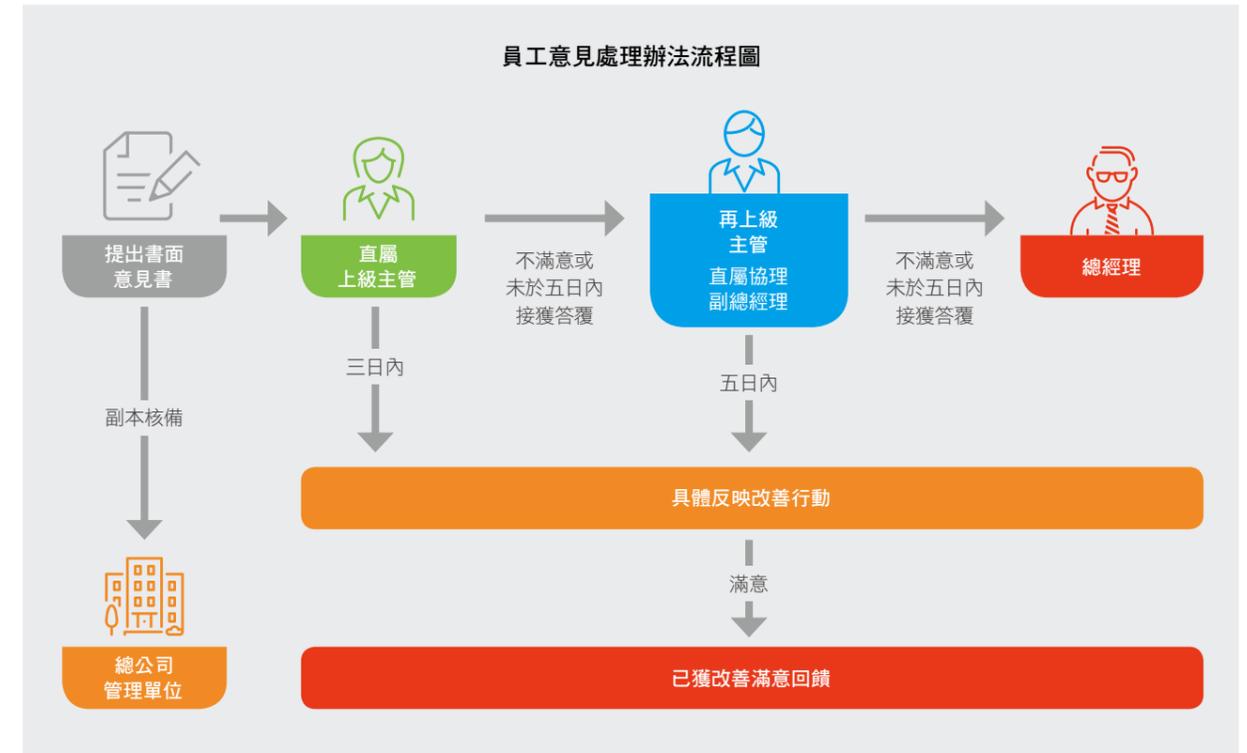
保障全體員工的權益

遠百零售集團積極配合國家勞動政策，集團內各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。

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」，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。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。

認真傾聽員工的聲音

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



5.4 友善職場

勞動人權規範

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，我們也不忘記照顧我們最重要的夥伴。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。除了遠百零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。

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。

適度人力與工時調配

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，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」規定，如遇颱風等天然災害，營運據點如百貨或量販商場也會考量行政院人事行政總處的停班停課公告，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

我們重視工作權之平等，不以出生地、種族等作為聘僱員工的限制。遠東百貨與愛買營業據點遍佈全台灣，於花蓮市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。

平等尊重的工作環境

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。集團內各公司均訂有「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，遠東百貨公開揭示「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，並於新進人員職前訓練中加強介紹，2017 年舉辦性騷擾防治課程，共有 346 人參與，課程總時數 348 小時。

維護專櫃人員的權利

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百的正式員工，但長期與遠百並肩作戰，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。

安全的工作環境

遠百零售集團遵守「職業安全衛生法」，並且依據相關規範設置委員會或監督機制。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 2017 年遠東百貨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，2017 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	44%
遠百寶慶店	41%
板橋大遠百	40%
台中大遠百	59%
遠百桃園店	36%
新竹大遠百	47%
台南大遠百	45%
遠百花蓮店	36%
TheMall	44%
愛買	43%

註：人數規模(含專櫃人員)超過300人以上之單位依法設有職業安全衛生委員會。

員工健康與安全指標

工傷類別	性別	遠東百貨	TheMall	愛買	city'super
工傷率(IR)	♂	0.415	0	2.21	0.71
	♀	0	0	5.24	0.27
	總數	0.145	0	3.61	0.39
缺勤率 (AR)	♂	0.080%	0.206%	0.350%	0.399%
	♀	0.165%	0.005%	0.606%	0.409%
	總數	0.165%	0.106%	0.467%	0.406%
誤工率 (LDR)	♂	4.563	0	4.01	12.46
	♀	0	0	7.18	12.76
	總數	1.594	0	5.48	12.68

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) × 200,000，200,000指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。工傷類型包含如上下班交通事故及於工作場所的意外摔傷、撞傷或是操作不當導致的割傷與壓傷等。

2: GRI缺勤率(AR)=(缺勤天數 / 工作總人天數) × 100%，缺勤天數包含病假與工傷假。

3: GRI誤工率 (LDR)=(誤工天數 / 工作總天數) × 25,000，25,000指按照每年 50 個星期，每星期 5個工天計，每 100 名僱員的比率。

4: 2017年並無沒有任何職業病或因工死亡事件發生，因此GRI職業病引致損失工時比率(ODR)及因工死亡的員工數為0。

推動健康職場

遠東百貨推動健康職場不遺餘力，推展各種面向的健康措施與認證，確保職場安全健康的落實。



職業病防治：依時程規劃實施「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」、「母性健康保護計畫」之各項危害評估及改善。



健康職場認證：遠東百貨總公司及 9 家分公司 (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、台南大遠百及高雄大遠百) 獲當地縣市政府衛生局頒發「健康職場認證 - 健康啟動標章」。



AED 安心場所認證：遠東百貨全台十家分公司全數獲得 AED 安心場所認證。



身心健康：在 2017 年 1 月辦理流感疫苗接種、防癌篩檢、戒菸宣導、心靈健康講座、健康飲食講座、疾病防治講座、捐血等活動，同仁、承攬廠商、專櫃人員皆踴躍參與。



無災害工時：遠東百貨總公司及 6 家分公司 (遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百、台中大遠百、遠百嘉義店、遠百花蓮店) 獲得「無災害工時紀錄獎狀」，累計無災害工時共 1,569 萬小時。

5.5 公益慈善

遠東百貨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。

串連居民的幸福網絡

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，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。

接軌國際 推廣台灣

遠百零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家引進國際展的百貨公司，為百貨業與國際接軌貢獻良多。2017 年遠東百貨舉辦共計 32 場次的國際商品展，其中有 9 場次更配合公益捐贈活動，將國際文化交流所帶來的喜悅分享給更多的人。

遠東百貨長期關懷偏鄉弱勢學童，已連續十年在聖誕節舉辦「為弱勢學童點亮一盞燈」活動，除了贈送每位學童最需要的運動鞋之外，還精心安排各種活動，帶孩子體驗不同的生活經驗，接觸多元的資訊，拓展生命的視野。從 2008 年迄今，已安排超過 1,500 名偏鄉弱勢學童參加活動，為 1,500 位孩子點燃希望與夢想，傳遞關懷與祝福。未來遠東百貨也將持續點燃關懷的燈火，照亮弱勢學童的希望。

2017 年遠東百貨各店舉辦活動近 3,500 場次，其中關於環保、藝文、健康、社區服務等類型的公益活動超過 300 場，遠東百貨用愛服務，只為創造更美好的生活。詳細活動名稱及內容請參閱遠東百貨 2017 年報 (https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)。



攜手日本函館做公益 跨國界的公益串連

板橋大遠百於 2017 年 6 月推出日本北海道函館物產展，高達 9 成商品是台灣初登場，並引進日本 14 家 60 年以上特色老店，現場除了展售各式各樣的美食點心外，還有當地極具代表性的物產、工藝品及文化特色，全部零時差、零距離、原汁原味帶給消費者。開幕記者會更特別攜手日本函館做公益「愛的串連」，捐贈日本函館 50 公斤米給「安德烈食物銀行」，為函館物產展揭開溫馨序幕。



國際交流建立合作根基

city'super 為持續提供消費者多樣化的美食，積極尋訪各地，也透過訪問團的邀請推廣台灣。2017 年分別與日本和歌山、岡山等特色縣市訪問團進行交流，透過展覽及體驗建立友好關係。此外，也邀請靜岡高校生至復興店進行一日銷售體驗，除了幫助海外學生體驗職場，也讓 city'super 與國際接軌，將品牌推廣至世界舞臺。

關懷社會串連愛

遠百零售集團長期秉持「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。維持社會穩定、繁榮與進步是我們心之所嚮往，也是企業社會責任的願景。

遠東百貨藉由通路優勢，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，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

育，作為培育下一代競爭力的幕後推手，更樂於提供場地空間，支持藝文活動，增加偏鄉學童學習機會，並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。

搭建公益平臺善盡 CSR

百貨公司是一個提供空間、商品與服務的場域，因此希望透過此平臺，將上游（專櫃廠商）和下游（消費者）組成一個三角形平臺，串聯各方力量，發揮公益能量的最大綜效。



遠東百貨社會公益活動類型



遠百五十 感謝有您

2017年適逢遠東百貨成立50週年，為回饋陪伴遠東百貨一同走過的每位夥伴，特別規劃全台「遠百50週年 愛的串連」活動，透過公益活動的辦理，分享愛、分享喜悅、將世界的美好分享給更多的人。



同仁登高 50 齊心向上

遠東百貨歡慶50週年，7月8日在徐旭東董事長、徐雪芳總經理親自主持下，於遠東百貨企業總部大樓盛大舉辦「遠百50·登高50」活動，由500位同仁體驗登高，並在50層樓接受徐雪芳總經理、林彰豐營運長頒發完賽獎章，為遠百50週年留下紀念，同時也象徵齊心走過的50個年頭，更期許未來也能如登高般齊心向上，步步高升。



五力宣言，飛越 50 週年

2017年遠東百貨廠商聯誼會中500位廠商主管齊聚一堂，一同誓師、凝聚戰鬥實力。當天由明華園帶來「驚豔50天王賀喜」傳統戲劇，並帶來藏頭、藏尾詩賀詞，【遠渺瀛州紫雲徐 東樓琥珀映曦旭 百河奔騰匯向東 貨達三洋八大洲】贏得滿堂彩。最後由經營團隊與十位店長共同高呼「五力宣言」，以學習力、向心力、戰鬥力、爆發力、成長力，能量滿滿的五力，將誓師氣氛帶到最高潮。未來，遠東百貨將持續旺盛活力，因應產業與生活方式求新求變，為零售產業發展寫下不凡篇章。



集食行善 用美食做公益

遠百桃園店結合韓國物產展一起邀請民眾做公益，在10月1日舉辦的「無遠弗屆藝起來」活動中，捐贈1919食物銀行，讓受助家庭開心享用道地韓食，當天並邀請桃園市社會局長、「藝起發光」愛心藝人們一同見證。10月7日~10日，遠百桃園店也與花鹿米行動廚房合作，民眾凡購買任一美食，花鹿米行動廚房即捐出部分金額至1919食物銀行，幫助在地弱勢家庭。

愛心暖冬 關懷弱勢孩童

新竹大遠百於寒假期間設置旋轉木馬，消費滿額或捐款皆可搭乘，所得全數捐予臺灣世界展望會特殊景況家庭專案，幫助弱勢孩童。情人節前夕另舉辦琵琶愛心演奏會，結合臺灣世界展望會愛心義賣，邀請民眾為弱勢孩童獻出愛心，當天總計募得37,860元。



深耕在地 推出秋葵美人祭

行政院農委會和嘉義縣鹿草鄉農會為了刺激農村發展，7月29日於遠百嘉義店推出鹿草秋葵推廣記者會，現場有秋葵銅板價、免費提供秋葵冰沙、秋葵饅頭、秋葵沙拉等美食品嚐與農特產品特賣會，鼓勵消費「在地」食物。



迎新年 扶植產業寓教於樂

高雄大遠百為迎接金雞年到來，同時秉持扶植在地產業的精神，1月22日特別與高雄市彌陀區「元榆牧場」攜手舉辦「小雞歡樂農場」，由養雞達人帶來自然放牧科學管理的「黑羽土雞」，並舉辦「咕咕雞小學堂」，以寓教於樂的方式，讓大小朋友瞭解小雞的養育過程及學會尊重生命。



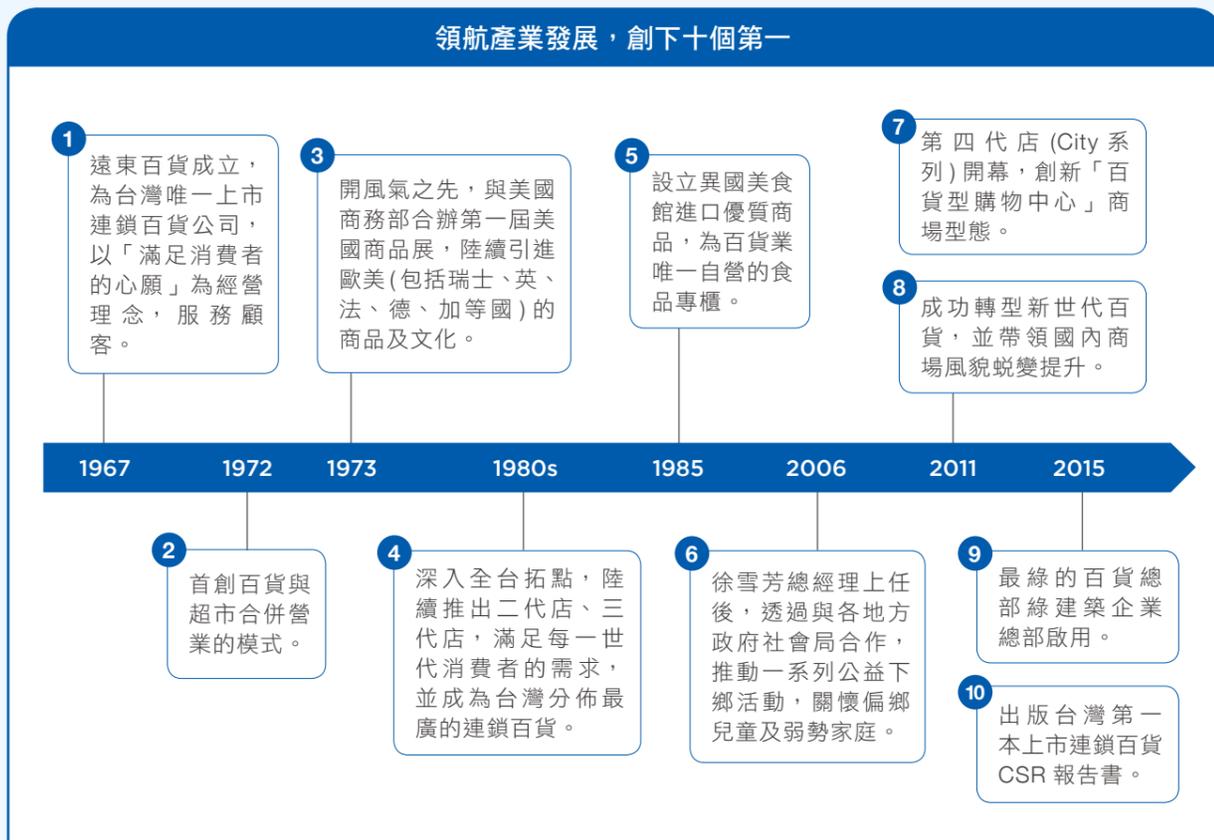
探索臺灣 120h 參訪百貨創新服務

中鼎教育基金會與臺灣永續能源研究基金會聯合舉辦的「探索臺灣120h」活動，參訪主題含括跨國工程、長照保全、環境永續、科技研發、創新服務、飲食文化、綠色工廠及永續農業等多元領域，7月5日將「勇闖中臺灣」搬進台中大遠百，台中大遠百除協助學員以美食探索臺灣外，也介紹遠東百貨近年如何運用數位科技、智慧零售的經營模式，並分享推動企業社會責任的作法與成就，讓學員們的零售業創新服務之旅收穫豐碩。



筆路藍縷 創業路程

遠東百貨在半個世紀前克服萬難開出首家百貨公司，經過 50 年的經營，目前已成為台灣經營時間最久的百貨公司。作為經濟櫥窗的百貨業者，遠東百貨的開幕為當時艱困的經濟環境帶動了投資、消費的氣氛，不僅成為外國人認識台灣的重要櫥窗，也是台灣人開啟消費眼界，見識國際精品的重要窗口。遠東百貨一路的經營歷程，也是台灣經濟成長的縮影，不斷隨著市場趨勢改變，推動商場與時俱進轉型，從五千坪以下的第一代店發展至目前五萬坪以上的第四代店，不僅逐步提升百貨商場的消費價值及功能，也將商場與商品推向現代化與精緻化，第四代店引入主題式情境的空間設計，更深受消費者歡迎，讓購物不只是購物，也是一趟賞心悅目的旅程，成為百貨業創新營運的標竿。



遠東百貨公司成立



50 週年相關系列活動

50 年來，遠東百貨一直以「回饋」作為企業根本價值。在瞬息萬變的時代，遠東百貨也不斷加快腳步，不僅持續滿足人們對於生活和消費的需求，更希望能進一步串聯各方資源，讓每個營運據點成為所在城市的公益平臺，伴隨著成長的腳步不斷延伸，讓遠東百貨的公益成果著遍佈全台的營運據點得以遍地開花，為社會和消費者傳遞更多的溫暖。

1 50 週年愛的串連 單車接力 放大公益能量

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。



2 遠百寶慶店愛的串連 邀您一起獻愛心

- 遠百寶慶店和安得烈慈善協會合作舉辦愛心認購活動，舉辦公益記者會，邀請藝人小馬和王婉霏擔任公益大使，呼籲大眾重視孩子成長的問題，當天愛心義賣及募款共約 9 萬元，銷售所得金額全數捐予安得烈慈善協會。
- 遠百寶慶店和安得烈慈善協會、米哥烘焙坊攜手合作，推動母親節蛋糕公益認購，遠百率先認購 100 個母親節公益蛋糕，捐贈予安得烈慈善協會，幫助弱勢孩子與媽媽度過溫馨的母親節。



3 板橋大遠百 獻愛社會

- 板橋大遠百主管及同仁們一同到心路基金會慈佑庇護工場參訪，透過協助志工工作了解基金會所需，並攜帶餐點慰勞辛苦的志工們。
- 迎接即將到來的聖誕節，特別邀請雅森幼兒園的老師與學生變裝成聖誕老人裝扮，現場演出排練已久的聖誕幼幼舞蹈，一同享受板橋大遠百精心規劃的 Santa 兒童耶誕派對，雅森幼兒園的小朋友們一齊呼喊「不要糖果要發票」，募集發票捐給創世基金會。



3 遠百桃園店募集愛心 幫助弱勢兒童

- 與臺灣玩具圖書館協會合作募集二手玩具與繪本，提供弱勢家庭兒童更多教育資源。
- 與安得烈食物銀行舉辦的「募集愛心 五食行善」食物認助活動，共捐出 108 份愛心食物，援助弱勢家庭孩童。



4 新竹大遠百 愛的串連 公益不間斷

與臺灣世界展望會攜手舉辦「圓偏鄉孩童棒球夢」，一同為孩童募集棒球訓練基金，藉由棒球訓練提升學生自信心；此外，也透過品牌合作進行義賣活動，將義賣收入贈予世界展望會，活動共捐出近 13 萬元。



5 台中大遠百 公益計畫接力登場

同仁自動發起「愛的訪視」公益計畫，於暑假期間攜手地方兒童文創團體「玩劇島」，身體力行走入「台中市沐風關懷協會」、「南台中家扶中心」、「立達啟能訓練中心」三家社福機構，除捐贈物資也透過帶動跳與說故事和學員們互動，協助弱勢兒童與身心障礙者的人際社交學習，保持良性的情緒及肢體語言表達能力。



6 台中大遠百公益募書 友愛捐贈

與世界展望會合作舉辦二手書籍募捐活動，邀請消費者與全館同仁共襄盛舉，活動共募得約 500 本書籍，募集的二手書全數捐贈予世界展望會所輔導之偏鄉小學、孩童，協助其改善閱讀環境。



7 台南大遠百參加世界海洋日公益環保淨灘活動 環保淨灘更減塑

台南大遠百響應環保署、臺南市政府環境保護局舉辦之「世界海洋日」公益環保淨灘活動，由店長率領 50 位同仁熱情參與，獲得垃圾秤重比賽第三名，用行動展現守護海洋的決心。



8 台南大遠百 綠能點亮溫暖耶誕燈光

身為在地最大的公益平臺，多年來為偏鄉弱勢學童點亮溫暖的聖誕樹，今年聖誕樹除使用節能減碳的 LED 燈外，活動還特別結合國際獅子會認購運動鞋，並攜手日本水上町贈送 T 恤，營造環保、熱鬧又溫馨的現場氣氛。



9 遠百嘉義店「窮不能窮教育，餓不能餓孩子」

與安得烈食物銀行合作推出『聖誕圓夢計畫』，持著『窮不能窮教育；餓不能餓孩子』的理念，推出 Q 版樂活熊彩繪組，邀請民眾一同共襄盛舉一起做公益，活動共募集金額 20,000 元。



10 高雄大遠百支持小樹苗培育計劃 打造綠色奇蹟

與行政院農業委員會屏東林區管理處和高雄壽山動物園，舉辦「遠百愛的串連希望 50·小樹苗培育計劃三部曲」系列活動，廣邀民眾參與植樹護林，一同植樹護林守護台灣。



11 高雄大遠百號召愛心捐熱血

響應海韻獅子會舉辦公益捐血活動，打破單日捐血量超過 500 袋之紀錄，與高雄市明德獅子會發起「愛心捐血嘉年華」，亦創下單日捐血破千袋的紀錄。



12 遠百花蓮店 協助弱勢不落人後

前往主愛之家—凱歌園少年中途之家及基督教芥菜種會少年之家，分送文具組及愛心月餅，讓弱勢孩童也能感受到溫暖節慶氣氛。



邁向下一個 50 年

今年成立屆滿 50 年的遠東百貨，累積了深刻的底蘊，從第一家為滿足大眾對於民生用品需求的百貨店，到第一家兼營超級市場的大型百貨公司，以及如今的全方位「百貨型購物中心」，每一階段的轉型都緊扣著社會的脈動與轉變。

遠東百貨堅信企業社會責任應成為企業的經營策略之一，與企業願景、使命、目標結合，成為企業永續成長的競爭能力。因此，正準備邁向下一個 50 年的遠百，不僅持續專注於雙 E 引擎驅動成長，更將秉持「遠百公益、遍佈全臺」的宗旨，持續匯集各界愛心，讓這一盞關懷的燈永遠點燃，照亮弱勢群眾的未來和希望，也照亮臺灣的每一個角落！



EPS

- 營運策略
- 管理創新

遠東百貨
FAR EASTERN DEPARTMENT STORES

EGS

- 顧客關係經營
- 品牌永續價值

Doing Well with Doing Good

雙 E 引擎的驅動，再創下一個 50 年的新里程

更多關於遠百 50 愛的串連資訊請見：遠東人月刊十月號：飛越 50 遠百愛的串連 改寫百貨經濟學
http://www.fenc.com/magazine/show_faq_new.aspx?SN=10008

附錄 GRI Standards 索引表

GRI 102 : 2016 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	未揭露資訊原因說明
組織概況	102-1 組織名稱	1.1 公司基本資料	12	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 公司基本資料	12	
	102-3 總部位置	1.1 公司基本資料	12	
	102-4 營運據點	1.1 公司基本資料	12	
	102-5 所有權與法律形式	1.1 公司基本資料	12	
	102-6 提供服務的市場	1.1 公司基本資料	12	
	102-7 組織規模	1.1 公司基本資料 1.2 財務績效	12 14	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	5.3 勞資關係	73	
	102-9 供應鏈	3.4 供應鏈管理	51	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	3.4 供應鏈管理 5.3 勞資關係	51 73	
	102-11 預警原則或方針	1.6 風險管理 2.5 綠建築及綠環境	21 40	
	102-12 外部倡議	1.4 公協會參與	18	
	102-13 公協會的會員資格	1.4 公協會參與	18	
策略	102-14 決策者的聲明	董事長的話	8	
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	1.6 風險管理	21	
誠信與倫理	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.5 誠信反貪腐	19	
治理	102-18 治理結構	1.3 公司治理	15	
利害關係人溝通	102-40 利害關係人團體	1.8 利害關係人與重大主題	23	
	102-41 團體協約	5.3 勞資關係	73	無工會故無簽署團體協約
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	1.8 利害關係人與重大主題	23	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	1.8 利害關係人與重大主題	23	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.8 利害關係人與重大主題	23	
報導實務	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	1	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	1.8 利害關係人與重大主題	23	
	102-47 重大主題表列	1.8 利害關係人與重大主題	23	
	102-48 資訊重編	關於本報告書	1	
	102-49 報導改變	關於本報告書	1	
	102-50 報導期間	關於本報告書	1	
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	1	
	102-52 報導週期	關於本報告書	1	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	1	
	102-55 GRI內容索引	GRI standards指標索引表	88	
	102-56 外部保證/確信	關於本報告書	1	

特定主題標準

GRI 200 : 經濟系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	未揭露資訊原因說明
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 財務績效	14	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.2 綠色運輸 2.4 綠色服務 2.5 綠建築及綠環境	35 38 40	
	201-3 定義福利計畫義務与其它退休計畫	5.1 員工薪酬與福利	66	
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.1 員工薪酬與福利	66	
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 員工薪酬與福利	66	
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	2.2 綠色運輸 2.4 綠色服務 2.5 綠建築及綠環境 5.5 公益慈善	22 38 40 78	
GRI 204 : 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	3.1 商品品質 3.4 供應鏈管理	44 51	
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-1 已進行反貪腐風險評估的營運據點	1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	19 21	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	19 21	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	19 21	
GRI 206 : 反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.7 法規遵循	22	

GRI 300 : 環境系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	未揭露資訊原因說明
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	2.1 節能管理	32	
	302-3 能源密集度	2.1 節能管理	32	
	302-4 減少能源消耗	2.1 節能管理	32	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	2.1 節能管理	32	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	2.1 節能管理	32	
GRI 305 : 排放 2016	305-5 溫室氣體排放減量	2.1 節能管理	32	
	GRI 307 : 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	1.7 法規遵循	22
GRI 308 : 供應商環境評估2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	3.4 供應鏈管理	51	
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	3.4 供應鏈管理	51	

GRI 400：社會系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	未揭露資訊原因說明
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5.3 勞資關係	73	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1 員工薪酬與福利	66	
	401-3 育嬰假	5.2 教育訓練與發展	68	
GRI 403：職業安全衛生2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3 勞資關係	73	
	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.4 友善職場	75	
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	5.4 友善職場	75	供應商的工傷資訊無法取得，未來將規劃納入
GRI 404：訓練與教育2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 教育訓練與發展	68	資訊無法取得。因系統限制無法區分性別訓練時數，僅以總時數與平均受訓時數呈現
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2 教育訓練與發展	68	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 教育訓練與發展	68	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	5.3 勞資關係	68	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1 員工薪酬與福利	66	
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.4 友善職場 1.7 法規遵循	75 22	
GRI 407：結社自由與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	5.3 勞資關係	73	未有具相關風險的營運據點及供應商
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.4 友善職場	75	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.4 友善職場 1.7 法規遵循	75 22	
GRI 413：當地社區 2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.5 公益慈善	78	
	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	5.5 公益慈善	78	
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	3.4 供應鏈管理	51	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	3.4 供應鏈管理	51	
GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	5.3 顧客安全守護	73	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.7 法規遵循	22	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.1 商品品質 3.2 商品標示	44 47	
	417-2 未遵循產品予服務之資訊與標示法規的事件	1.7 法規遵循 3.2 商品標示	22 47	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.7 法規遵循 3.2 商品標示	22 47	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.7 法規遵循 5.4 顧客隱私保護	22 75	
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.7 法規遵循	22	

管理方針

GRI 準則	重大主題	對應指標	揭露章節	頁碼
GRI 103：2016管理方針 103-1：解釋重大主題及其邊界 103-2：管理方針及其要素 103-3：管理方針的評估	誠信經營	102-16 價值、原則、標準及行為規範 GRI 206：反競爭行為	1.8 利害關係人與重大主題	23
			1.5 誠信反貪腐	19
			1.7 法規遵循	22
	行銷活動	102-43 與利害關係人溝通的方針 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 GRI 417：行銷與標示	1.8 利害關係人與重大主題	23
			1.7 法規遵循	22
			3.2 商品標示	47
	企業形象/ 公共關係	102-40 利害關係人團體 102-42 鑑別與選擇利害關係人 102-43 與利害關係人溝通的方針 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 GRI 202：市場地位	1.8 利害關係人與重大主題	23
			5.1 員工薪酬與福利	66
			5.5 公益慈善	78
	顧客關係 管理	102-43 與利害關係人溝通的方針 102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.8 利害關係人與重大主題	23
			4.3 顧客安全守護	60
			4.4 顧客隱私保護 5.1 員工薪酬與福利	63 66
	食品安全	102-43 與利害關係人溝通的方針 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 GRI 416：顧客健康與安全 GRI 417：行銷與標示	1.8 利害關係人與重大主題	23
			1.7 法規遵循	22
			3.2 商品標示 3.3 食品安全	47 49
員工薪資與 福利	GRI 201：經濟績效 GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞/資關係 GRI 405：員工多元化與平等機會	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		5.1 員工薪酬與福利	66	
		5.2 教育訓練與發展	68	
		5.3 勞資關係	73	
		5.4 友善職場	75	
公司治理	102-1~8、10、12、13 組織概況 102-18 治理結構	1.8利害關係人與重大主題	23	
		1.3 公司治理	15	
營運績效	GRI 201：經濟績效	1.8 利害關係人與重大主題 1.2 財務績效	23 14	
個人資訊安全	GRI 418：客戶隱私	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		1.7 法規遵循	22	
		5.4 顧客隱私保護	75	
產品品質與價 格	GRI 417：行銷與標示	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		1.7 法規遵循	22	
		3.2 商品標示	47	
公共安全與 衛生	GRI 416：顧客健康與安全	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		3.3 食品安全	49	
		4.3 顧客安全守護	60	
員工培訓 和職涯發展	GRI 404：訓練與教育	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		5.2 教育訓練與發展	68	
慈善公益	GRI 203：間接經濟衝擊	1.8 利害關係人與重大主題 5.5 公益慈善	23 78	
職業安全與 衛生	GRI 403：職業安全衛生	1.8 利害關係人與重大主題 5.4 友善職場	23 75	
法規遵循	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 419：社會經濟法規遵循	1.8 利害關係人與重大主題	23	
		1.7 法規遵循	22	

GRI 準則	重大主題	對應指標	揭露章節	頁碼
GRI 103 : 2016管理方針 103-1 : 解釋重大主題及其邊界 103-2 : 管理方針及其要素 103-3 : 管理方針的評估	經營與投資策略	GRI 201 : 經濟績效	1.8 利害關係人與重大主題 1.2 財務績效 2.3 廢棄物管理	23 14 36
	地區交通規劃	GRI 203 : 間接經濟衝擊	1.8 利害關係人與重大主題 2.2 綠色運輸	23 35
	綠色產品與服務	GRI 305 : 排放	1.8 利害關係人與重大主題 2.4 綠色服務 3.1 商品品質	23 38 44
	供應鏈管理	102-9 供應鏈 102-10 組織與其供應鏈的重大改變 GRI 204 : 採購實務 GRI 308 : 供應商環境評估 GRI 414 : 供應商社會評估	1.8 利害關係人與重大主題 3.1 商品品質 3.4 供應鏈管理	23 44 51
	水與廢棄物管理	-	1.8 利害關係人與重大主題 2.3 廢棄物管理	23 36
	社區投資	GRI 203 : 間接經濟衝擊 GRI 413 : 當地社區	1.8 利害關係人與重大主題 5.5 公益慈善	23 78
	能源管理	GRI 302 : 能源	1.8 利害關係人與重大主題 2.1 節能管理	23 32
	尊嚴勞動	GRI 406 : 不歧視 GRI 407 : 結社自由與團體協商 GRI 409 : 強迫或強制勞動	1.8 利害關係人與重大主題 1.7 法規遵循 5.4 友善職場	23 22 75
	風險管理	GRI 205 : 反貪腐	1.8 利害關係人與重大主題 1.5 誠信反貪腐 1.6 風險管理	23 19 21

查證聲明



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

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 2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the FEDS' CSR Report of 2017 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 2017.

Our responsibility is to express an opinion on the report content 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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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:

- 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 Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management 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, 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 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FEDS sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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 Standards in accordance with 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 commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. FEDS has applied a passive questionnaire approach in current process of assessing stakeholders' concern extent toward sustainability issues. For future reporting, it is encouraged to have more proactive as well as more direct involvement of stakeholders during subsequent process of identifying material topics. It is also recommended to collect each stakeholder group's concerns in a balanced way in future report.

Materiality

FEDS has established processes for determining issues that are material to its business. And the report addresses these issues at an appropriate level to reflect their importance and priority.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. For future reporting, it is recommended to seek feedback from stakeholders actively and describe stakeholder views of the accuracy and usefulness of previous reporting cycle.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FEDS' CSR Report of 2017, is in line with GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics 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 topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, FEDS may consider demonstrating the management approach in PDCA logic (GRI 103-2). When reporting on goals for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives. It is also proposed to explain the mechanisms for evaluating the effectiveness of the management approach specifically in the future (GRI 103-3). For those disclosures using the omission reason "information unavailable" such as GRI 403-2 and GRI 404-1, it is highly recommended to plan specific steps being taken to obtain the information and the expected timeframe for doing so.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
Taipei, Taiwan
07 June, 2018
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



遠東百貨官網



遠東百貨APP



instagram



本報告書採用環保大豆油墨印製