



# 2019

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



# 關於本報告書

## 永續對遠東百貨的意義

遠東百貨股份有限公司創立於 1967 年，是台灣本土連鎖百貨業中，經營時間最長久且穩健成長的公司。身為國內上市百貨業的標竿，53 年來遠東百貨與時俱進的腳步不曾停歇，出版本報告書旨在與利害關係人溝通遠東百貨如何永續的經營治理，不僅打造創新的標竿商場，提供消費者安心的商品與服務，同時為員工建立幸福的職場，並積極投入公益及關懷社會，致力在經濟、環境、社會創造三贏的永續成長模式。

本報告書亦可在企業社會責任網站 ([https://www.feds.com.tw/csr/CSR\\_Report](https://www.feds.com.tw/csr/CSR_Report)) 閱讀及下載。

報告書下載網頁



### 報告書期間

報告書每年編製並定期揭露。本報告書揭露 2019 年度（2019 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。



### 報告書週期

遠東百貨企業社會責任報告書以每年定期出版為原則，本報告書為遠東百貨股份有限公司第六本企業社會責任報告書：

首次報告書出版日期：2015 年 8 月。

本次報告書出版日期：2020 年 6 月。

下期報告書出版日期：2021 年 6 月。



### 報告書邊界

遠東百貨旗下子公司跨足百貨、量販、購物中心、頂級超市等不同業態。根據財務重大性與台灣在地性以及與永續策略之關聯性，本報告書涵蓋邊界包括下列公司於台灣所有營運據點：

遠東百貨（遠東百貨股份有限公司）

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）

本報告書財務資訊係經會計師查核後之資訊，倘績效涵蓋邊界不同，將於報告書中特別說明。非財務資訊因遠東 SOGO 百貨自行出具企業永續報告書，故遠東 SOGO 百貨之非財務資訊請另行參閱其 2019 年企業永續報告書。



### 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）所發布永續性報導準則（GRI Standards）進行編撰，採取核心選項（Core）揭露原則。在報告書保證部分本報告書由第三方查證單位進行報告書保證，確認符合 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

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

企業社會責任專區：http://www.feds.com.tw/csr/opinion

# Contents 目錄


關於本報告書	1
董事長的話	4
總經理的話	5
<b>遠東百貨永續價值創造</b>	6
以回饋為價值的永續文化	6
永續策略及未來展望	8
永續價值創造鏈	10
重要獎項及肯定	11
永續績效亮點	12
<b>重大主題與利害關係人議合</b>	14
利害關係人鑑別與溝通	14
重大主題鑑別	15
<b>附錄</b>	134
擔任重要職務的公協會	134
子公司社會面向數據	134
GRI Standards 索引表	141
查證聲明書	144

## 第一篇 永續的經營治理 22

- 1.1 前瞻的創新經營 23
- 1.2 穩健的永續治理 34
- 1.3 健全的風險管理 42

## 第二篇 創新的標竿商場 50


- 2.1 數位蛻變的遠百 51
- 2.2 專業化的服務 55
- 2.3 優質化的空間 62



第三篇

高效的環保營運 68

- 3.1 節約的綠色智能 69
- 3.2 即時的智慧物管 76
- 3.3 堅持的綠色行動 81



第五篇

健康的幸福職場 100

- 5.1 優於同業的薪酬福利 101
- 5.2 整合的人才培育 107
- 5.3 體貼的友善職場 112



第四篇

安心的商品管理 86

- 4.1 嚴選的高品質商品 87
- 4.2 安心的美味餐飲 90
- 4.3 全面的供應鏈管理 95



第六篇

溫暖的社會關懷 118

- 6.1 全球的倡議響應 120
- 6.2 跨國的文化樹窗 123
- 6.3 在地的公益關懷 125

董事長的話

## 擘劃永續藍圖 傳承社會責任

科技的創新開啟新消費時代，百貨公司的消費場景，無論商品、服務、以及顧客體驗都在新科技的推波助瀾下呈現截然不同的風貌。遠東百貨及早洞悉環境變化，擘劃創新與成長策略，攜手上下游廠商，打造數位化的新型態百貨，同時在內部執行 50 個管理與創新行動專案，高瞻遠矚從永續經營的視野，打造基業長青藍圖。面對產業轉型的快速變化，遠東百貨致力在經濟成長、環境保護、社會共融等面向創建標竿，領航百貨業永續發展與社會共創美好未來。



### 台灣之光 獲亞太零售最佳企業社會責任大獎

遠東百貨以「回饋」作為企業經營的基本價值，貫徹為社會大眾「創造美好生活」(Sustain for a Good Life)的願景，長期推動綠色消費、社會公益與智慧新零售等優異的永續績效深獲國際肯定。2019年9月於亞太零售大會上，在19個國家中脫穎而出，榮獲亞太零售聯盟 (Federation of Asia-Pacific Retailers Associations, FAPRA) 頒發「最佳企業社會責任」大獎，成為近40年來，首位榮獲該獎項的台灣百貨公司，登上國際舞台發光。

### 標竿商場 遠百信義 A13 創新登場

遠百信義 A13 於 2019 年 12 月 25 日試營運，正式進軍全球百貨密度最高的信義商圈，打造全台唯一全客層智能商場，展現娛樂與體驗兼具的新一代零售典範。短短三週試營運即創下台灣百貨三大百萬紀錄，包括：百萬進店人次、百萬網路瀏覽聲量、以及四樓大稻埕老街超過百萬人次拍照上傳等三項新紀錄。透過大量的互動螢幕與 APP 串連，遠百信義 A13 提供消費者「快速、方便、個人化」的數位體驗與服務，未來也將導入 AR/VR 等更多科技應用，持續為百貨創新營運建立標竿，打造新零售無限想像的未來。

### 環境永續 邁向低碳零售綠色百貨

新零售崛起，百貨商場的經營除了考量規模、地點、市佔率，亦重視如何運用新科技經營商場的能力。遠東百貨扮演百貨領頭羊，有計畫地從營運流程導入數位科技，希望提升商場環境管理效率。我們建置即時能源績效指標平台，

是全台第一家導入的百貨公司，也建置數位智能 APP，將物聯網概念導入商場資產管理及設備巡檢中，以科技力減少環境資源消耗，積極因應全球氣候變遷風險，並推動商場管理向智慧行動進化，構築永續與時尚兼備的綠色百貨。

### 社會公益 善盡企業承諾與社會關懷

今年適逢遠東集團 70 週年，為關懷台灣社會，履行企業社會責任，遠東集團特別推動「遠東兒童故事節」、「遠東環境教育列車」、「數位教育營」、「70 有愛 遠東 HAPPY GO」、「打卡換公益」、「愛·長照，陪伴零距離」，以及「Down to Earth 在地農業 UP」等七大主題活動，表達對台灣土地的深深感謝與在地紮根的社會承諾。遠東百貨也踴躍響應，舉辦 348 場公益活動，牽手集團企業力量共同善盡社會承諾與關懷，為這片土地的美好轉變投入正向力量。

在地耕耘 53 年，遠東百貨持續創新成長，成為台灣百貨商場創新營運的企業標竿，同時也不斷在經營的過程中，善用品牌優勢與通路資源，落實智慧零售、環境永續，以及公益關懷等在地化行動，以兼容並蓄的精神，由內而外創造永續價值，打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式，擘劃百貨業永續發展新時代。

遠東百貨股份有限公司 董事長 徐旭東

總經理的話

## ESG 持續創新 再造零售新典範

身為台灣上市百貨公司的標竿，53年來，遠東百貨一直持續創新轉型，為台灣百貨商場的蛻變與提升，建立創新標竿。遠東百貨全新第五代店－遠百信義 A13 於 2019 年 12 月創新登場，成功地在全台百貨密度最高的信義區擦亮招牌，再度引領台灣百貨業經營格局邁入嶄新的里程碑。隨著展店成功以及推動 50 個跨部門專案累積良好的執行成效，遠東百貨於 ESG (環境、社會和公司治理) 領域持續創造國內外都肯定的永續績效，營業利益等財務表現更再攀新高峰，在實體零售面臨的經濟逆風中，成為相當罕見的百貨績優模範生。

### 啟動行動辦公室 數位管理再進化

科技的推演，使得百貨公司的營運、管理、與服務模式產生很大的轉變。遠東百貨於 2018 年 12 月啟動「行動辦公室」(Enterprise Information Portal, EIP) 規劃，並於 2019 年 10 月正式上線，短短一個月的時間，我們就達成 100% 的使用率，讓分佈各地的 1,400 名員工，可以隨時隨地透過統一的存取平台協同工作，讓文件無紙化，也讓管理資訊傳遞即時化，更讓上千名員工在數位工作環境中，大幅提升行動生產力。

### 用電量連續七年下降 節能模範生

遠東百貨持續做好各項能源管理行動，節能成效卓著，用電量自 2012 年起已連續七年維持下降趨勢，累計節電量 3,850 萬度，節電率近 20%。儘管 2019 年台灣平均氣溫再創新高，在各分公司努力執行 35 項大型節約能源專案的成

果下，遠東百貨持續達成節電承諾，EUI 能源使用效率提升 1.5%。為進一步管理溫室氣體排放，我們以遠百花蓮店為示範店，依循 ISO 14064 進行溫室氣體盤查，未來將以此基準擬定減碳方案，持續力行節能減碳，降低氣候變遷的風險。

### 推動員工健康 UP 計畫 打造幸福職場

健康的員工是企業重要的資產，遠東百貨致力打造一個支持性的工作環境，讓員工在正向的工作氣氛中，成為快樂的工作人。我們執行 10 項促進員工健康的行動計畫，希望讓每一位員工在健康的工作環境中 Work Hard & Work Happy。而為儲備布局智慧零售所需的完整人才梯隊，遠東百貨規劃「儲備幹部訓練計畫」(FMA, FEDS Management Associate)，並推動「Yes, FEDS Can 語言訓練」，為企業發展培養具經營及管理技能與精通外語能力的優秀人才。

### 回饋社會 348 場愛的串連公益活動

遠東百貨以在地公益平台的角色，長期關注婦幼弱勢、環境保護和偏鄉教育等議題，2019 年共投入 348 場公益活動，善盡企業對社會的承諾與關懷。今年我們針對台南大遠百聖誕公益點燈活動進行「社會投資報酬分析」(SROI)，發現活動的公益投資效益為 14.06，也就是「遠百每 1 分的投入，會對社會產生 14.06 倍的正面影響力」。對於這個結果，我感到無比欣慰，也會支持同仁再接再厲，繼續貢獻社會。此外，我也鼓勵同仁擔任志工來服務社會，2019 年遠百志工人次達 839 人，較前一年度成長 17%。

走過半世紀的經營，遠東百貨與時俱進的創新轉型，開創台灣百貨新格局。面對零售環境快速變動，遠東百貨將加速成長腳步，持續在空間、商品、管理、服務等面向注入創新元素，為消費者提供數位化、智慧化的消費新體驗，同時以「躍競思維」重塑企業品牌價值，驅動遠東百貨永續營運，永續成長。

遠東百貨股份有限公司 總經理 徐雪芳



# 遠東百貨 永續價值創造

## 以回饋為價值的永續文化

身為台灣上市百貨公司的龍頭企業，53年來，遠東百貨與時俱進的轉型、再造、創新，致力樹立台灣購物商場新指標，以「回饋」作為根本價值的經營理念，持續在經濟成長、環境保護及社會共融等方面創建標竿。2019年，我們更專注於運用自身的核心能力，回應對於我們重要性最高的5個聯合國永續發展目標（SDGs），包括：目標2消除飢餓，達成糧食安全及促進永續農業、目標3確保健康及促進各年齡層的福祉、目標8促進包容且永續的經濟成長、目標12確保永續消費及生產模式、目標13採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響，規劃落實SDGs的專案，打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式，領航百貨業邁向永續發展新時代。

聯合國永續發展目標	台灣永續發展目標	遠東百貨永續面向	行動說明
8 就業與經濟成長 	促進包容且永續的經濟成長，提升勞動生產力，確保全民享有優質就業機會	 永續的經營治理	<b>回饋股東與同業 創造股東權益並促進同業交流</b> 透過靈活的營運策略以及管理創新行動，持續締造亮眼的經營績效，成為股東良好的投資標的，並創造優異的投資報酬。遠東百貨亦積極為百貨產業的繁榮、進步與發展貢獻心力，參加56個國內外百貨零售相關公協會組織，發揮產業影響力。
12 責任消費與生產 	促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式	 創新的標竿商場	<b>回饋顧客 打造智慧型商場</b> 體貼打點每一個購物環節，為顧客提供全客層、高品質、有溫度的購物空間及服務，隨著數位科技發展，遠東百貨積極引入數位創新服務，建立新的數位消費旅程，打造智慧型購物商場。
3 健康與福祉 	確保及促進各年齡層健康生活與福祉		
12 責任消費與生產 	促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式	 高效的環保營運	<b>回饋環境 建立綠色消費習慣及綠色營運文化</b> 從「綠色營運，友善環境」的精神出發，從百貨營運細節做起，執行節能減碳、廢棄減量等提升綠色價值的環保行動，積極打造綠色營運的文化，落實低碳營運的環保精神，以實際行動為社會創造綠色價值，為消費者構築永續與時尚兼備的百貨商場。
13 氣候行動 	完備調適行動以因應氣候變遷及其影響		
3 健康與福祉 	確保及促進各年齡層健康生活與福祉	 安心的商品管理	<b>回饋顧客 運用消費力改變世界</b> 落實商品管理的嚴謹度並確保商品的高品質，推動「責任零售」理念，邀集顧客一起用消費力改變世界，並為消費者做好食品與餐飲安全的第一線把關，提供健康美味的高品質餐飲，讓消費者安心好食。
12 責任消費與生產 	促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式		
3 健康與福祉 	確保及促進各年齡層健康生活與福祉	 健康的幸福職場	<b>回饋員工 建立完整培訓制度並提升薪酬福利</b> 提供健康、平等、快樂的工作環境，給予員工應有的工作權益，設置「職工福利委員會」並規劃具市場競爭性的薪酬待遇，回饋員工對公司的付出，吸引優秀人才加入遠百大家庭。
2 消除飢餓 	確保糧食安全，消除飢餓，促進永續農業	 溫暖的社會關懷	<b>回饋社會 投入348場公益活動</b> 遠東百貨是全台營運據點分布最廣的連鎖百貨，從產業供應鏈的角度，將上游（專櫃廠商）和下游（消費者）組成一個三角形的公益平台，善用通路優勢和力量，串聯地方政府、公益社團等單位資源，關心社會上需要幫助的人，提升弱勢群體的生活。

## SDGs 落實績效

- 遠百信義 A13 開幕，增加上千個就業機會
  - 出席行政院「邁向永續臺灣國際研討會－聯合國永續發展目標在地化」，分享永續行動績效
  - 參與農業委員會水土保持局「共好臺灣 水保先行」響應活動，成為台灣共好力量
  - 營運績效持續創高峰，每股盈餘成長 34%
    - 板橋大遠百躍升為遠百第二家百億大店
- 
- 打造智能商場，建立數位消費旅程，提供顧客個人化的購物體驗
  - 成功推動遠百 APP 升級，方便顧客線上接收商品優惠和折抵停車時數等服務
  - 推動電子發票，成長率為全國實體店第一名
- 
- 全台十店榮獲安心場所認證
    - 遠百寶慶店連續五年入選友善商家
  - 建立「意外事件線上通報系統」，提高意外事件處理效率
- 
- 連續三年榮獲綠色採購績優企業
    - 每筆交易包裝耗材量減量 16%
  - 紙本廣宣印刷量減少 33%
    - 限制使用一次性塑膠吸管
  - 資源回收量成長 20%
- 
- 用電量連續七年下降，累計節電率 18.3%
    - 遠百花蓮店導入 ISO 14064-1:2018，落實溫室氣體管理
  - 全台 7 店設有 27 個電動車充電站
- 
- 設立三重管理機制把關食安，查核 415 個餐飲、超市及食品專櫃
    - 年菜年禮，食安第一
  - 要求廠商投保產品責任險
- 
- 公平交易咖啡銷售量提升 58%
    - 異國食品館在地採購比例 22%
  - 自營專櫃人員制服符合環保標章認證
- 
- 員工健康 UP 計畫推動十大計畫促進職場健康
    - 榮獲健康職場認證
  - 提供優於法令的員工健康檢查，並安排臨場醫師服務
  - 推動產學合作計畫，培養產業需求人才
- 
- 舉辦 99 場農產市集活動，集結 953 家小農攤位，銷售商品項達 3,381 個，推廣永續農業發展
  - 舉辦聖誕公益點燈活動，邀請 160 位偏鄉兒童參加，安排享用飯店自助餐，並贈送餐盒、運動鞋、文具等禮物
  - 舉辦 47 場台灣特色物產展，支持在地優質農漁產
    - 採購農產做公益，贈出 11,440 份在地農產品





# 永續策略及未來展望

● 完成 ▲ 持續進行中

六大永續面向	對應的重大性主題	2019 年目標	2019 年執行成果
 <b>永續的經營治理</b>	誠信經營、公司治理 風險管理、法規遵循 企業形象、經營績效 與創新策略、 資訊安全與管理	舉辦反貪腐相關教育訓練	● 訓練人次 331 人，增加 1.7 倍
		強化誠信經營的內控程序	● 發放內控自評問卷 5,148 份，回收率 100%
		協助員工掌握法令新知	● 提供員工法令異動資訊 643 則
		持續推動管理創新行動	● 成立 50 個專案組織，推動管理創新
		建置行動辦公室	● 2019 年 10 月啟動 EIP，11 月底使用率達 100%
		導入資安管理系統	▲ 完成系統評估作業，預計 2020 年導入
 <b>創新的標竿商場</b>	企業形象 經營績效與創新策略 顧客服務與溝通 商場安全與服務	提供更優質的顧客服務	● 建置 CRM 系統，完成升級遠百 APP 新功能
		持續拓展新營運據點	● 遠百信義 A13 於 2019 年 12 月 25 日試營運
		確保商場設施及消防安全	● 取得 AED 安心場所認證及育嬰室評鑑，急救人員設置高於法令規定 1 倍
		推動商場智慧巡檢	▲ 完成智慧物管 APP 系統開發及設計，2020 年將逐步推展至各店施行
 <b>高效的環保營運</b>	能源管理 綠色產品及服務 水與廢棄物管理	持續提升 EUI 效率	● EUI 用電效率較前一年度降低 1.5%
		執行溫室氣體管理	▲ 遠百花蓮店執行 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查
		支持再生能源	● 購買 30 張台灣再生能源憑證
		規劃環保來店禮	● 2019 年贈送環保來店禮 5 萬份
		訂立水資源管理指標	● 完成水資源管理指標，自 2020 年起開始逐月追蹤控管
 <b>安心的商品管理</b>	供應鏈管理 商品品質與食品安全	提高資源回收總量	● 資源回收量 931 噸，成長 20%
		要求新供應商簽署社會責任承諾	● 新增 17 家供應商，簽署率 100%
		執行供應商管理教育訓練	▲ 展開員工供應商管理相關教育訓練，為供應商管理委員會的運作奠立基礎
		舉辦廠商聯誼會	● 舉辦場廠商聯誼會，邀請 500 位廠商參加
		加強商品管理及查核	● 稽核單位執行二次專案查核
 <b>健康的幸福職場</b>	員工薪資與福利 員工培訓和職涯發展 職場安全與健康	落實責任零售理念	▲ 銷售公平交易咖啡，四年累積銷售量 833 公斤
		自營食品在地採購比例達 20%	● 自營食品專櫃國內商品採購達 22%，推廣在地優質農產品和食物低里程概念
		提高員工福利金	● 員工福利金增加 7% 並舉行員工年度健康檢查
		推動儲備幹部人才計畫	▲ 持續執行儲備幹部 FMA 訓練計畫
 <b>溫暖的社會關懷</b>	公益慈善和社會參與	強化職業安全衛生管理	● 執行職業病危害評估計畫並進行員工健康調查
		提升員工英語能力	● 舉辦商務英語課程，60 個人參與並通過測驗
		舉辦各類公益活動	● 舉辦 348 場公益活動
		鼓勵員工投入志工服務	● 志工服務人次達 839 人，成長 17%

短期目標	中長期目標
<p>持續執行各項管理創新行動與生產力提升計畫，促使營收和獲利持續成長，確保股東權益並維持產業領先地位；完成辨識氣候風險，採取因應行動並依據 TCFD 框架揭露，另針對資安管理風險導入 ISO 管理系統，提升資安管理。</p>	<p>打造智能商場新模式，發展「數位營運、數位體驗、數位管理」，滿足消費者全方位的購物需求與服務；持續強化公司治理，發揮董事會職能及運作效能，加速開拓新市場，擴大市佔率，以「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。</p>
<p>強化數位體驗與服務，升級遠百 APP 功能，結合更多限量優惠與活動推廣提高下載率，2020 年將以提升觸及率及內容品質作為社群媒體經營 KPI，並透過大數據分析，提供個人化的服務，為顧客建立新的購物旅程，打造優質的購物空間，提升顧客滿意度。</p>	<p>結合數位創新元素，打造時尚與科技的百貨商場，帶給消費者嶄新的「生活、環保、數位、時尚」的購物新體驗，營造永續和美學的百貨空間，邁向永續城市新典範。</p>
<p>推動能源管理專案，持續提升節能效率，以每年節電 1% 為目標；擴大 ISO 50001、ISO 14064-1 施行範圍至全台各店；持續購買台灣再生能源憑證並評估太陽能設備；加強水資源管理，追蹤各店達成 1% 節水目標；2020 年資源回收目標量為 1,351 公噸；持續銷售環境友善商品並推動環境友善服務。</p>	<p>以綠建築打造環保的百貨商場，擴大溫室氣體管理，擬定減碳方案，同時配合政府政策評估太陽能及儲能設備建置，設立減碳目標，推動智慧巡檢，以科技力提升商場的環境管理效率，並強化綠色採購，邁向低碳營運，達到環境永續的目標。</p>
<p>強化供應商管理相關教育訓練，提升採購專業知能，並精進供應商永續管理機制及資格查證；強化食品安全，落實減塑政策，推廣責任零售，商品標示邁向零缺失，引進更多對環境友善的綠色商品，提供更多元的選擇讓顧客安心消費。</p>	<p>建立永續的供應鏈管理及食品安全與管控機制，邁向食安永續發展；提供高品質的商品與服務，並在消費過程中建立符合環境永續發展的標準與要求。</p>
<p>提升薪資福利，建立訓練藍圖培育全方位人才；推動員工健康 UP 計畫，落實健康職場；提供順暢及透明的溝通管道，強化員工向心力和職場幸福感。</p>	<p>厚植人力資本，強化激勵性的薪酬並推動完整的訓練發展以留任關鍵人才，讓員工可以安心工作，與企業共同成長，達到「工作與生活平衡」的永續職場目標。</p>
<p>推動公益活動，串連社會資源，以「在地公益」平台的角色，關懷需要幫助的人，並鼓勵員工投入社會參與，用愛服務社會。</p>	<p>善用通路資源與品牌優勢，以「健康、環保、關懷」為主軸，投入公益活動，創造最大的公益綜效與能量，成為社會溫暖的力量。</p>

# 永續價值創造鏈

## 資源投入

### 財務資本

- 資產規模 1,305.1 億元

### 人力資本

- 正式員工人數 1,402 人
- 員工年度福利金成長 7%
- 建立儲備幹部培訓計畫，系統性培育人才
- 推動 Rising Star Program

### 智慧資本

- 設置 Digital Lab，成員 14 位
- 新增 21 套數位資訊系統
- 導入數位智能 APP，推動商場智慧巡檢
- 推動數位學習 E-Learning

### 社會資本

- 公益投入 495 萬元
- 自營商品國內採購比例 22%

### 營運資本

- 營運據點兩岸 47 家
- 持續展店，打造智慧型商場

### 自然資本

- 建置即時能源績效指標平台，百貨第一
- 設置接駁車，年度行駛超過 4.1 萬班次
- 投入總公司及板橋大遠百 ISO 50001 能源管理系統及遠百花蓮店 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查
- 汰換高效率冰水主機設備 818 萬元，落實環境永續

## 永續的經營治理

## 創新的標竿商場

## 高效的環保營運

商場營運

專櫃廠商進駐



遠東百貨

遠東百貨秉持以回饋為價值的永續文化，串聯價值鏈上游至下游，包含商場建置營運、專櫃廠商進駐、自營商品採購到顧客服務，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

自營商品採購運輸

顧客服務

滿足顧客

影響社會

## 安心的商品管理

## 健康的幸福職場

## 溫暖的社會關懷

## 產出結果

### 財務資本

- 合併營收 1,146 億元，其中遠百個體營收 444.1 億元及營業利益 21.3 億元，雙雙創新高峰
- 資產規模成長 26%
- 板橋大遠百躍升成為第二間百億大店，業績成長 3%

### 人力資本

- 員工教育訓練總時數 15,620 小時
- 設計超過 70 門儲備幹部培訓課程
- 員工離職率下降 3%
- 人員生產力成長 5%
- 女性員工育嬰留停留任率較 2017 年提升 6%

### 智慧資本

- 設計新版 App，提供智慧化的數位新服務
- 建置及升級 65 套管理資訊化系統
- 導入 CRM、POS 新系統，掌握消費軌跡，更加認識遠百的顧客群
- 設備保養、資產盤點走向行動化

### 社會資本

- 自營食品專櫃引進 118 項新商品
- 舉辦 348 場環保、健康、弱勢關懷等五大類型的公益活動
- 認養維護公園綠地 1,146 坪

### 營運資本

- 遠百信義 A13 於 2019 年開始營運，目前全台店數增為 11 家，營業面積增加 1.3 萬坪

### 自然資本

- 年度節電 283 萬度
- 能源密集度連續五年下降
- 購買再生能源憑證 30 張，共計 30,000 度
- 降低環境廢棄，每筆交易包裝減量 16%
- 更換 747 盞 LED 燈具

# 重要獎項及肯定



證交所 公司治理評鑑 前 <b>20%</b>	 40年來， 首家獲獎 台灣百貨	FAPRA 亞太零售聯盟 亞太零售最佳企業 社會責任大獎	 百貨 唯一獲獎	ICAEA 國際電腦稽核教育協會 內部控制與 內部稽核創新 應用實踐獎	 連續二屆 獲獎	中華民國百貨零售企業協會 FAPRA 企業社會 責任獎台灣優勝	 連續五年 獲獎	天下雜誌 天下 CSR 企業 公民獎大型企業 50 強
SGS 台灣檢驗科技公司 CSR 永續菁英獎	 連續三年 獲獎	台灣永續能源研究基金會 台灣企業永續獎 Top 50	 連續四年 獲獎	台灣永續能源研究基金會 永續績效標竿 - 創新成長獎	台灣永續能源研究基金會 永續績效標竿 - 性別平等獎	 連續五年 獲獎	台灣永續能源研究基金會 企業永續報告書 白金獎	
 第五度 獲獎	壹週刊 服務第壹大獎	 連續三年 獲獎	新北市政府 綠色採購 績優企業	 連續四年 獲獎	經理人雜誌 Brand Asia 亞洲影響力品牌	 百貨第一	財政部 全國營業人開立 雲端發票競賽 總機構獎	財政部北區國稅局 電子發票績優營業人 (板橋大遠百)
財政部台北國稅局 全國營業人開立雲端 發票競賽 (遠百寶慶店)	財政部南區國稅局 全國營業人開立雲端 發票競賽 (台南大遠百)	財政部南區國稅局 全國營業人開立雲端 發票競賽 (遠百嘉義店)	臺南市政府警察局 警友之光	 總統接見	國防部 敬軍企業代表			
台北市政府 臺北市績優健康職場 (遠百寶慶店)	台北市政府 台北市勞動安全獎 (遠百寶慶店)	健康職場認證 (總公司及全台十店)	安心場所認證 (全台十店)	育嬰室特優認證 (板橋大遠百、 新竹大遠百)	友善商店 (遠百寶慶店)			

## 永續績效亮點

## 治理

## 環境

營業額 **444.1** 億元，  
創歷史新高峰



資產規模成長  
**26%**



現金流量允當比達  
**1.66** 倍



董事會績效評估結果為  
「達成 **90%** 以上  
- 超越標準」

促進國際交流，  
**IGDS** 唯一台灣代表

營業利益突破 **21** 億元，  
創歷史新紀錄



每股盈餘 1.26 元，  
成長 **34%**



執行 **50** 個  
管理創新行動專案



永續 UP 養成計畫，  
總時數達 **654** 小時

風險教育訓練課程，  
受訓人數提升 **33%**

稅前淨利 21.9 億元，  
成長超過 **三成**



人員生產力  
成長 **5%**



女性董事超過 **六成**，  
遠高於台灣上市櫃公司  
平均女性董事比例

供應商社會責任  
承諾書累計簽署  
**344** 份



電子發票開立率  
成長 **22.82%**  
全國實體店 **第一名**



用電量節約 1.5%，  
**283** 萬度



視訊會議次數  
提升 **1.5** 倍



EUI 連續 5 年下降，  
降幅 **8.7%**

太陽能發電量  
**37,773** 度



紙本廣宣印刷費用  
降低 **33%**

執行 **35** 案  
大型節約能源專案



每筆交易包裝耗材  
減量 **16%**

**5** 座環保綠建築



社會

紙類資源回收量  
成長 **20%**

視訊面試次數  
提升 **30%**



購買 **30** 張  
T-REC 共 3 萬度

設置電動車充電站  
**27** 座



更換停車管理系統，  
年減 **385.2**  
萬張停車票

**75%** 出差人員  
使用大眾運輸工具，  
高達 7,824 人次



自營人員制服  
符合**環保標章認證**



顧客稱讚數

增加 **17%**



賣場意外事件

降低 **22%**

查核餐飲專櫃  
異常率降低

**18%**



異國食品館  
新商品引進率

成長 **2** 倍



公平交易咖啡

銷售量增加 **58%**



主管職平均訓練

時數成長 **2** 倍



一般職員平均訓練

時數成長 **1.1** 倍



員工赴海外市場考察  
人數增加

**26%**



儲備幹部人才計畫  
設計九大類超過

**70** 門課程



累計無災害工時

**2,185** 萬小時



員工福利金連續二年

調升累計增加 **30%**

產學合作計畫

6 年共 **165** 人參與

舉辦 **348** 場

社會公益活動增加 3.6%



員工擔任志工 839 人次，

成長 **17%**



響應 **10** 大國際性  
永續活動



# 重大主題與利害關係人議合

一如百貨零售業的服務精神，遠東百貨重視利害關係人的意見與期待，並與其保持順暢良好的溝通。掌握利害關係人所關注之重大主題，研擬因應策略，透過行動積極回應，是遠東百貨在永續發展上的基本原則。



## 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，遠東百貨參考 AA1000 當責性原則標準（AA1000 Account Ability Principles Standard）及全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）準則作為報告書內容揭露及主題的判斷原則。2019 年以三軸考量各項主題對於營運的重要程度以及對於利害關係人之影響，亦詳加考量遠東百貨在價值鏈上對於該主題產生之經濟、環境及社會衝擊的程度。



鑑別

- 考量依據：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及產業時事及趨勢
- 列舉共 18 項主題清單
- 2019 年問卷回收比例以消費者為最大宗，占 37.8%，其次為員工 36.9% 和專櫃廠商 9.9%，兼顧內外部利害關係人的代表性

8 類利害關係人  
18 項重大主題



排序

- 統計與量化分析鑑別各議題之影響與衝擊程度
- 排序方法：
  - 由各 CSR 小組成員評估各主題於組織內或組織外的 EGS 衝擊程度，共 5 名 CSR 委員完成問卷
  - 由高階主管評估遠東百貨在該主題上對環境、社會及經濟產生正負面衝擊的程度，共 2 名高階主管完成問卷
  - 由各利害關係人回應主題對其評估及決策的影響程度

34 位  
CSR 小組代表



分析

- 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：網站問卷、意見信箱、對外發放問卷，問卷皆有開放留言欄位，讓填寫者提供意見回饋
- 調查時間：2019 年 1 月至 12 月
- 調查結果：2019 年共回收 352 份問卷

352 份問卷



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
- 報告書揭露的 18 項主題，經排序可劃分為 8 項關鍵主題及 6 項重要主題，這些主題相關之管理方針與績效將優先揭露並深度說明
- 其他主題亦將以持續關注的形式在報告書中呈現

8 項關鍵主題  
6 項重要主題



## 重大主題矩陣

泡泡大小：主題對企業營運重要程度 ● 關鍵主題 ● 重要主題 ● 基本主題

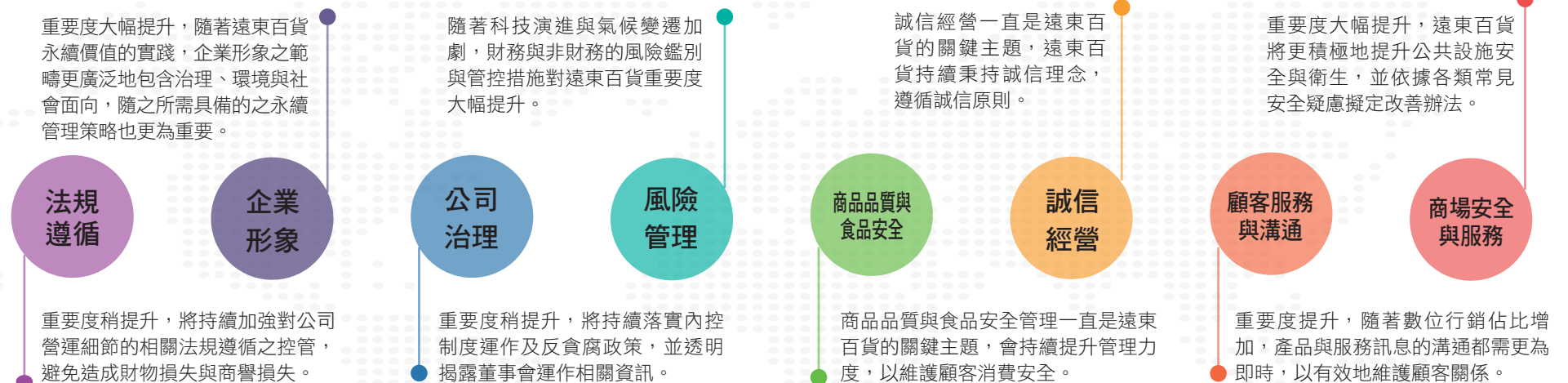
主題對利害關係人評估及決策的影響程度



企業及其價值鏈在該主題上對環境、社會及經濟產生正負面衝擊的程度

註：2018年X軸為主題對企業營運的重要程度，圓圈（Z軸）大小為企業及其價值鏈在該主題上對ESG的衝擊程度，2019年調整呈現方式，將兩軸互換。

## 關鍵主題重要性說明及與2018年的差異



## 回應產業大宗新聞議題

### 專櫃誠信經營

專櫃廠商無預警倒閉，影響顧客及專櫃人員權益，新聞曝光百貨形象會受連帶影響。

商品本部招商初期會進行徵信查證，選擇商譽良好之專櫃廠商合作。一旦確認雙方合作意願，即會同法務單位簽訂合約，透過法律文件規範確保專櫃廠商誠信經營，若發現廠商有異常情況，亦會知會法務及相關單位研擬對策，確保商場正常營運。

### 職業安全

歷年常見颱風天出勤相關議題，可主動回應相關機制與實際作為，展現不強迫勞動的積極性。

我們重視員工安全，遵循政府《天然災害停止上班上課作業辦法》規定，如果工作地、居住地或通勤必要地主管機關宣布停止上班，員工亦停止上班，若天氣漸漸轉晴而決定開始營業，則出勤的員工視同加班。



### 商場環境安全

商場環境安全許多與電梯或手扶梯相關，各類意外頻傳，危及顧客安全，且類似議題之新聞傳播速度快，對企業形象影響甚鉅。

商場內各項消防安全與公共設施皆訂有管理程序定期檢核，並因應管理需求修訂相關管理規則，以落實「安全第一」的精神，總公司管理單位包括：工程部、總務部、勞工安全部，亦會定期追蹤執行情況，並於每月管理會議中報告發現之缺失及提出改善方案。

新聞議題	相關管理 機制說明
議題說明	

## 利害關係人溝通方針

利害關係人	關注主題	溝通策略	溝通管道與頻率	對應章節
 消費者	顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 商場安全與服務 企業形象 供應鏈管理 員工薪資與福利 誠信經營	以消費者的心願而經營，致力提高顧客滿意度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電視廣告 (不定期)</li> <li>● 活動 DM (不定期)</li> <li>● 滿意度問卷 (不定期)</li> <li>● 賣場人員當面溝通 (即時)</li> <li>● 客服專線 (即時)</li> <li>● 意見箱 (即時)</li> <li>● e-mail (即時)</li> <li>● 社群媒體 (即時)</li> </ul>	<a href="#">永續的經營治理</a> <a href="#">創新的標竿商場</a> <a href="#">健康的幸福職場</a>
 員工	員工薪資與福利 員工培訓和職涯發展 商品品質與食品安全 商場安全與服務 職場安全與健康 顧客服務與溝通 經營績效與創新策略	建立幸福職場，讓員工安心工作。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部網站公告員工訓練 (不定期)</li> <li>● 知識分享會 (每週)</li> <li>● 部門會議 (每週)</li> <li>● 管理會議 (每月)</li> <li>● 勞資會議 (每季)</li> <li>● 職工福利委員會 (每季)</li> <li>● 電話 /e-mail (即時)</li> <li>● 單位主管面對面 (即時)</li> <li>● 員工意見箱 (即時)</li> </ul>	<a href="#">創新的標竿商場</a> <a href="#">健康的幸福職場</a>
 供應商	顧客服務與溝通 企業形象 誠信經營 供應鏈管理 公司治理 法規遵循	遴選優質廠商，建立永續供應鏈。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協調會 (不定期)</li> <li>● 宣傳會 (不定期)</li> <li>● 採購合約 (不定期)</li> <li>● 業務溝通 (每日)</li> <li>● 電話 /e-mail (即時)</li> <li>● 採購人員窗口 (即時)</li> </ul>	<a href="#">永續的經營治理</a> <a href="#">安心的商品管理</a>
 專櫃廠商	顧客服務與溝通 供應鏈管理 商場安全與服務 商品品質與食品安全 經營績效與創新策略 誠信經營 法規遵循	成為最佳夥伴，邁向永續經營。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 拜訪廠商 (不定期)</li> <li>● 專櫃人員早會 (每日)</li> <li>● 廠商會議 (每年)</li> <li>● 電話 /email (即時)</li> </ul>	<a href="#">創新的標竿商場</a> <a href="#">安心的商品管理</a>

利害關係人	關注主題	溝通策略	溝通管道與頻率	對應章節
 <p>股東 投資人</p>	顧客服務與溝通 企業形象 供應鏈管理 誠信經營 公司治理 法規遵循	創造優異的獲利，成為良好的投資標的。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 股東會 ( 每年 )</li> <li>● 法說會 ( 每年 )</li> <li>● 企業年報 ( 每年 )</li> <li>● 電話 /e-mail ( 即時 )</li> </ul>	<a href="#">永續的經營治理</a> <a href="#">創新的標竿商場</a> <a href="#">健康的幸福職場</a>
 <p>政府機關</p>	職場安全與健康 風險管理 資訊安全管理 綠色產品及服務	遵循政府法令規定，積極配合相關政策。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話 /e-mail ( 不定期 )</li> <li>● 公文 ( 不定期 )</li> <li>● 現場稽查 ( 不定期 )</li> <li>● 研討會 / 座談會 ( 不定期 )</li> <li>● 企業財報 ( 每季 )</li> <li>● 政府機關評鑑 ( 每年 )</li> <li>● 消防安全演練 ( 每半年 )</li> </ul>	<a href="#">永續的經營治理</a> <a href="#">創新的標竿商場</a>
 <p>媒體</p>	顧客服務與溝通 企業形象 經營績效與創新策略 誠信經營 公司治理 法規遵循 資訊安全管理	用心經營與利害關係人透明溝通的重要管道。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話 /e-mail ( 不定期 )</li> <li>● 記者會 ( 不定期 )</li> </ul>	<a href="#">永續的經營治理</a> <a href="#">創新的標竿商場</a>
 <p>社區居民</p>	水與廢棄物管理 顧客服務與溝通 商場安全與服務 能源管理 公益慈善與社會參與 法規遵循	關懷與回饋，創造永續美好生活。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 親自拜訪 ( 不定期 )</li> <li>● 客服專線 ( 不定期 )</li> <li>● 客服中心 ( 不定期 )</li> </ul>	<a href="#">創新的標竿商場</a> <a href="#">安心的商品管理</a>

註：※ 利害關係人關注議題的前三大主要項目以粗字體標示。 ※ 遠百的回應為針對前三大主要關注議題的回應章節。

## 重大主題排序及衝擊範圍鑑別

重要性	主題		對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	遠東百貨	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
	排序	主題												
關鍵	1	法規遵循	遵循公司營運的相關法規	307 有關環境保護的法規遵循 419 社會經濟法規遵循	1.3 健全的風險管理	42	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
關鍵	2	企業形象	傳遞企業品牌價值與形象	102 利害關係人溝通： 102-40、102-42~44 202 市場地位	5.1 優於同業的薪酬福利 6.1 全球的倡議響應 6.2 跨國的文化櫥窗 6.3 在地的公益關懷	101 120 123 125	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲
關鍵	3	公司治理	邁向卓越的公司治理，強化董事會運作、誠信經營、內控制度，反貪腐政策等	102 組織概況： 102-1~8、102-10、 102-12~13 102 治理：102-18	1.2 穩健的永續治理	34	▲		▲		▲	▲	▲	
關鍵	4	風險管理	系統性與非系統性風險的鑑別與管控措施	102-15 關鍵衝擊、 風險及機會	1.3 健全的風險管理	42	▲		▲	▲	▲	▲		
關鍵	5	商品品質與食品安全	重視商品品質與食品安全管理，並以最佳價格供應商品	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	1.3 健全的風險管理 4.1 嚴選的高品質餐飲 4.2 安心的美味餐飲 4.3 全面的供應鏈管理	42 87 90 95	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
關鍵	6	誠信經營	遵循自由市場機制，避免商業行為規範違反法律或者客戶誠信原則	102 誠信與倫理： 102-16 205 反貪腐	1.3 健全的風險管理	42	▲		▲	▲	▲	▲	▲	
關鍵	7	顧客服務與溝通	維繫顧客關係及顧客滿意度，並與顧客溝通產品與服務訊息	102 利害關係人溝通： 102-43~44 417 行銷與標示	1.3 健全的風險管理 2.3 優質化的空間 4.1 嚴選的高品質商品 5.1 優於同業的薪酬福利	42 62 87 101	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲
關鍵	8	商場安全與服務	檢視公共設施之安全與衛生並建立檢核與管理機制	416 顧客健康與安全	2.3 優質化的空間	62	▲	▲		▲		▲	▲	▲
重要	9	經營績效與創新策略	落實創新締造優異的經營績效	201 經濟績效	1.1 前瞻的創新經營 3.2 即時的智慧物管	23 76	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲

主題			對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	遠東百貨	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
重要度	排序	主題												
重要	10	供應鏈管理	對供應商除品質管控外，亦包括勞動條件、環境保護等永續面向的管理	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	4.3 全面的供應鏈管理	95	▲		▲	▲	▲			
重要	11	公益慈善與社會參與	公益慈善投入、在地社區共榮發展		6.1 全球的倡議響應 6.2 跨國的文化櫥窗 6.3 在地的公益關懷	120 123 125	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲
重要	12	員工薪資與福利	提供領先同業的薪酬福利，讓員工獲得激勵性與競爭性的待遇	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 406 不歧視 407 結社自由與團體協商 409 強迫或強制勞動	1.3 健全的風險管理 5.1 優於同業的薪酬福利 5.2 整合的人才培育 5.3 體貼的友善職場	42 101 107 112	▲			▲	▲	▲	▲	
重要	13	員工培訓和職涯發展	培育員工專業以獲得更好的工作能力，並建立優秀員工發展機制	404 訓練與教育	5.2 整合的人才培育	107				▲	▲	▲	▲	
重要	14	職場安全與健康	提升工作環境的安全性，讓員工安心健康的工作	403 職業安全衛生	5.3 體貼的友善職場	112	▲	▲		▲	▲	▲	▲	
基本	15	能源管理	推行能源管理及實施節能措施	302 能源	3.1 節約的綠色智能 3.3 堅持的綠色行動	69 81	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
基本	16	資訊安全管理	妥善管理個人資訊，並建立資安管理流程	418 客戶隱私	1.3 健全的風險管理	42	▲	▲		▲		▲	▲	
基本	17	綠色產品及服務	產品與服務結合綠色理念，降低對環境的衝擊	305 排放	3.3 堅持的綠色行動 4.1 嚴選的高品質商品	81	▲	▲	▲	▲		▲	▲	
基本	18	水與廢棄物管理	檢視公司耗水量、廢污水排放量及營運產生的廢棄物量，擬定管理目標和措施	306 廢污水和廢棄物	3.2 即時的智慧物管	76	▲			▲		▲	▲	▲

第一篇

# 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
- 1.2 穩健的永續治理
- 1.3 健全的風險管理

Sustainable Management  
and Governance

## 1.1 前瞻的創新經營

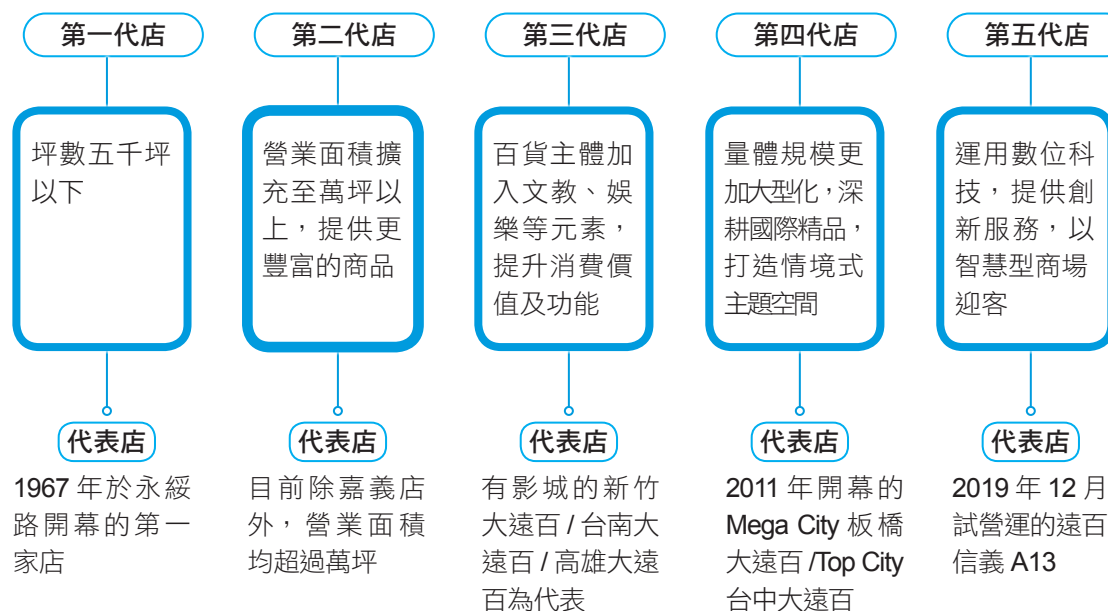
遠東百貨創立於 1967 年，是台灣連鎖百貨中經營時間最久且穩定成長的百貨公司。走過半世紀的經營，遠東百貨不斷求新求變，轉型提升，以前瞻的視野，擘劃經營創新策略，用貼近在地的心，深入全台各地展店，為國人打造創新的百貨商場樣貌，讓百貨不只是百貨，也成為城市的中心，提升民眾的生活品質也活絡地方經濟。遠東百貨 53 年來勇於改變與創新的熱情，不僅為台灣百貨業步向現代化奠定堅實的基礎，更成為台灣百貨商場創新營運的企業標竿。

### 1.1.1 與時俱進創新轉型 開創台灣百貨新格局

#### 創新成長 第五代店璀璨登場

身為全台歷史最悠久的連鎖百貨，遠東百貨一直持續創新轉型，至今已發展至第五代店。每一代店型均具備獨特的品味和特色，不斷在建築本體、空間設計、商品結構、顧客服務等面向導入創新的百貨經營元素，不僅充分滿足每一世代消費者的消費需求，亦逐步延伸百貨商場的消費價值和功能，遠東百貨屢屢以創新的營運模式和商場設計，為台灣購物商場的蛻變與提升，建立創新標竿。從第四代店邁向第五代店的過程中，遠東百貨在營運策略中更加注重經濟面、環境面、社會面的兼容，並成立「企業社會責任委員會」，由內而外以永續價值觀核心，結合創新數位科技，擘劃百貨業永續發展新時代。

#### 遠東百貨各代店型發展歷程



2019 年 12 月 25 日，遠百信義 A13 正式進軍全世界百貨密度最高的信義商圈，打造全台唯一全客層智能商場，以「Refresh Your Experience 煥然一心」為主軸，規劃六大設計元素（啟發 / 個人化 / 貼心服務 / 情感鏈結 / 參與度 / 紓壓），從科技感十足的建築外觀，內部挑高 11 米的台灣老街，到高空露臺的天際美景，以及過半數的信義區獨家品牌，遠百信義 A13 的開幕再度替台灣百貨經營打造令人耳目驚豔的驚嘆號，成功引領百貨業經營格局邁入新的里程碑。



## 多角化經營 滿足全方位零售需求

在推動百貨本業創新成長的同時，遠東百貨也拓展零售經營領域，目前遠百零售體系中，已有百貨公司、購物中心、量販店、頂級超市等四大業態，提供國人全方位的生活消費選擇，2019年橫跨兩岸有47家營業據點營業總額1,146億元，資產總額1,305億元，股東人數64,311人，為兩岸最獨特且最完整的大型零售集團。

### 遠百信義 A13 智能商場 打造百貨驚嘆號

遠百信義 A13 是遠東百貨融合科技與數位打造的一間新型態的智慧型商場，從「第三空間 (Third Place) 概念」出發，成為現代人在居住和工作地點以外最重要的休閒場所，透過創意的空間配置與設計，集合獨特的時尚、餐飲、居家等生活潮流，希望所有的人來到這裡，都可以找生活的樂趣與創新的靈感。同時，亦透過大量的互動螢幕與遠百 APP 串連，提供給消費者「快速、方便、個人化」的服務，展現娛樂與體驗兼具的新一代零售典範。試營運當日湧進人潮突破十萬人，4樓大稻埕老街成為熱門打卡景點，14樓7家「深夜食堂」營業至凌晨2點，除了是台北市夜貓族的美食新亮點，窗外優美的信義區天際視角，更成為跨年最受歡迎的地點。

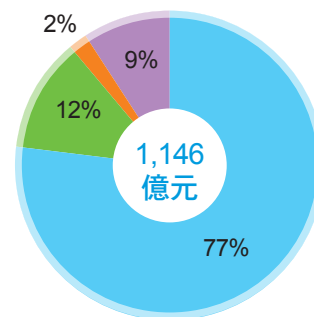
### 遠東百貨基本資料

資本額	141.69 億元
總部位置	新北市板橋區
業務內容	百貨零售
銷售市場	台灣與中國大陸
員工人數	1,439 人
主要關係企業	遠東 SOGO 百貨 愛買量販店 city'super 超市 遠企購物中心
股票代號	2903

### 連續四年獲 TCSA 創新成長獎肯定

秉持創新精神，遠東百貨 53 年來一直持續轉型、再造，維持高度成長力，全方位打造新型態的百貨商場，為消費者提供美好的購物體驗。近年來更聚焦『數位營運、數位體驗、數位管理』三大方向，打造數位化百貨，讓消費者體驗獨特且專屬的個人化服務。不斷與時俱進的創新經營與管理成就，使得遠東百貨自 2016 年起，已連續四年榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「創新成長」獎肯定。

合併營收結構



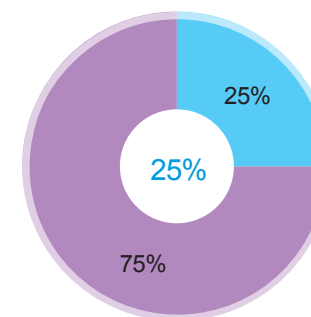
■ 百貨 ■ 量販 ■ 超市 ■ 其他

營運據點數量



■ 百貨 ■ 量販 ■ 超市 ■ 購物中心

國內百貨市場佔有率



■ 遠東百貨、遠東 SOGO、亞東百貨  
■ 台灣百貨市場

### 持續展店 擴大零售市場新版圖

近年百貨業蓬勃發展，新的競爭者不斷加入，遠東百貨除了強化既有店業績穩定成長外，也積極尋找適合的併購標的以及投資機會，持續展店，開發新市場，提高市占率。2019年下半年，遠百零售體系新增遠百信義 A13、city'super 信義店兩個據點，2020年，竹北購物中心、愛買水湳店也將接力開幕，遠百零售體系全台將再展五店，持續擴大零售版圖與規模。

### 遠百零售體系展店規劃



### 遠百零售體系主要營運據點



註：※ 藍色部分為報告書邊界內，綠色部分為報告書邊界外。

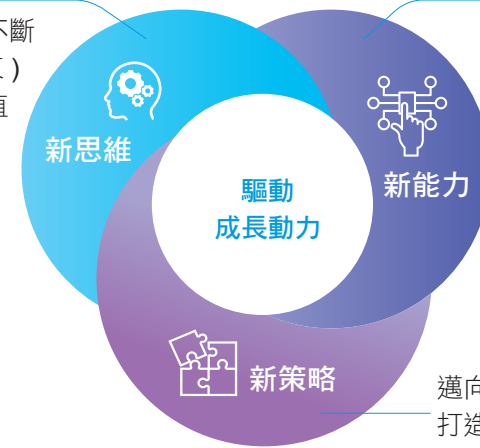
※ 愛買中港店、永福店 2019年3月關店，city'super 台茂店 2019年9月關店，遠東 SOGO 百貨新竹站前店 2019年8月關店。

## 1.1.2 在零售逆風中高飛 經營績效創新紀錄

### 業績連續十六年成長 領先同業

面對產業轉型以及快速變動的零售環境，遠東百貨以精準的眼光洞燭機先，以新思維擘畫新策略，以新策略建構新能力，持續在商品、管理、服務等面向注入創新動能，加速企業成長腳步，透過樓面改裝、品牌升級、新商品引進、促銷活動、以及舉辦國際展等，精準地抓住消費者的目光和需求，深受消費者喜愛和歡迎，從而締造領先同業的經營佳績。2019年遠東百貨營業額為444.12億元，已連續16年來正成長，成為百貨業中相當罕見的績優模範生。

以創新精神不斷  
為顧客（股東）  
創造新的價值



擁抱數位轉型，  
發展數位營運、  
數位管理、  
數位體驗

邁向智慧新零售，  
打造創新的百貨商場

#### 營業額再創新高

單位：億元



#### 營業利益突破 21 億



#### 稅前淨利成長 34%



註：營業額指遠東百貨本業，不包含轉投資收入。

### 財務績效表 (國際財務報導準則)

單位：千元

項目	2017年	2018年	2019年	
經營能力	總資產	105,708,451	103,746,341	130,511,105
	總負債	68,850,273	66,055,951	91,607,298
	總股東權益	36,858,178	37,690,390	38,903,807
	營業收入	41,166,982	39,242,551	37,896,062
	稅後淨利 (隸屬母公司)	1,535,986	1,318,150	1,781,843
分配的經濟價值	員工薪資與福利	3,814,858	3,729,211	3,658,429
	分配股東紅利	1,772,980	1,577,000	1,299,152
	支付利息	302,609	278,753	223,010
	繳納政府所得稅	673,673	549,618	334,652
獲利能力	社區投資	6,374	12,920	4,950
	資產報酬率 (%)	2.09	1.91	2.14
	權益報酬率 (%)	5.03	4.42	5.67
	每股盈餘 EPS(元)	1.09	0.94	1.26

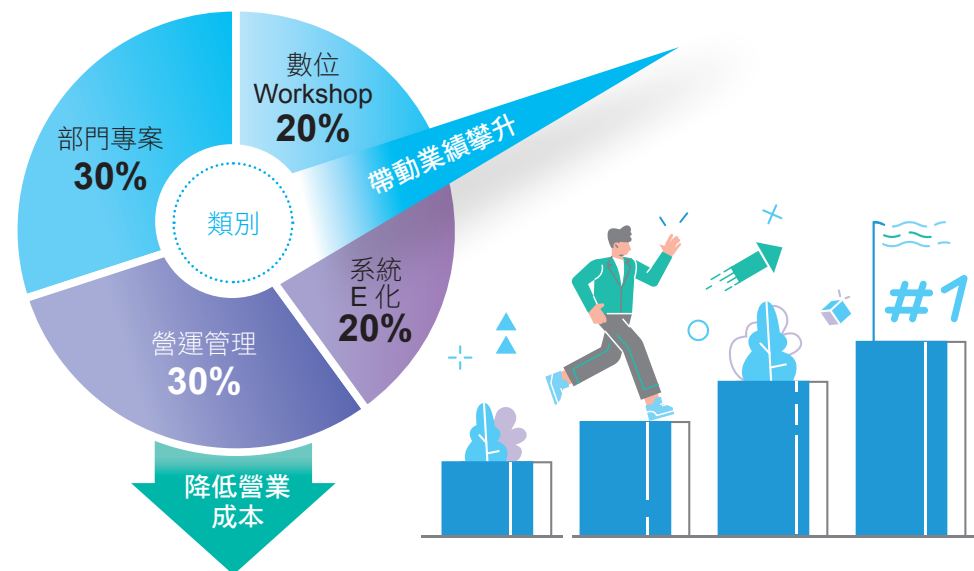
註：※ 分配的經濟價值所列資訊為遠東百貨、遠東 SOGO、遠企購物中心、city'super、愛買五家公司合併數字。

※ 員工薪資與福利所列資訊包含遠東 SOGO 訓練費用。

※ 社區投資僅列母公司遠東百貨資訊。

### 執行 50 個行動專案 推動管理創新

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，遠東百貨將創新與市場差異化的思維融入經營策略，積極推動各項管理與創新行動，2019 年執行 50 個行動專案，較 2018 年增加 4 個行動專案，透過跨部門專案組織的合作規劃擬定具體的落實行動，除了帶動經營業績持續攀升外，管理執行的變革成效也大幅降低營業成本，讓遠東百貨在高度競爭的百貨市場中，逆風高飛，締造出相較於同業亮眼的經營績效。



### 六大創新行動 躍升企業生產力



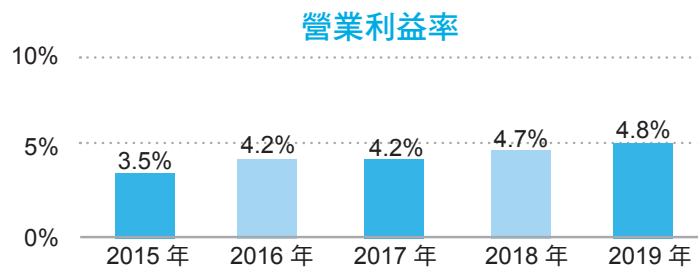
### 創新行動 1 突破高營運槓桿 建立新營運模式

百貨業屬於高營運槓桿的產業，透過刺激營收快速成長，可以帶動營業利益快速增加，因此傳統百貨業的經營以提高營收為首要目標。然而，隨著線上購物蓬勃發展，以及快時尚、餐飲等低毛利業種受到消費者青睞，百貨產業的獲利結構受到挑戰，整體毛利率逐年下降。

面對傳統高營運槓桿的經營模式受到挑戰，遠東百貨打破「業績成長即可帶動毛利及營業利益成長」的傳統思維，轉而從實質獲利面思考，透過各項管理創新行動，達到提高「人的生產效率」與「物的使用效率」的積極目的。不僅藉由 KPI 管理與工作盤點，了解人與物的運作效率是否合理，更針對需要改善的部分建置或升級 65 套管理資訊化系統，建立低營運槓桿的 New Business Model，並為未來零售大數據做好充分準備。

## 創新行動 ② 管理大躍進 生產力提升計畫

面對百貨產業轉型等重大變化，遠東百貨領先同業快速進行變革，展現靈活的應變力與執行力。由管理本部陸續啟動「生產力提升專案」計畫，以建立E化系統、調整組織人員、增加商場空間等三大面向展開管理行動，將創新的管理思維融入各項管理行動計畫中，帶動組織結構優化、人員生產力成長、與資源運作效率提升等管理創新效益，也讓遠東百貨的營業利益從2015年的3.5%提升至2019年的4.8%，成長37%，希望未來三年能達到5%。



## 創新行動 ③ 啟動行動辦公室 數位管理再進化

因應數位科技發展，百貨業的營運、管理、與服務模式也帶來很大的轉變，因此我們啟動行動辦公室的規劃，運用數位管理，使百貨的營運、管理、與服務的各項作業流程更便捷、部門間溝通更快速。2018年12月由管理本部副總經理整合營運、管理、行銷等跨部門成員，成立「EIP專案小組」，規劃遠東百貨行動辦公室(Enterprise Information Portal, EIP)，經歷約一年的時間，2019年10月15日行動辦公室系統全面上線，並於2019年11月18日達成100%使用率。行動辦公室的推行，有效提升同仁的工作效率並減少訊息溝通屏障，目前行動辦公室已整合16套已開發的數位系統，亦將54份紙本表單電子化，減少文件送呈與簽核時間，並統一訊息公告路徑，讓員工能於第一時間接獲公司訊息，在數位工作環境中(Digital Workspace)大幅提升行動生產力。

## 生產力提升專案 (2015年~2019年)



建置或升級管理資訊化系統，2019年新增21套資訊化系統，透過整合人力與物力，解決地點問題，讓人力互相支援，提升人員生產力。



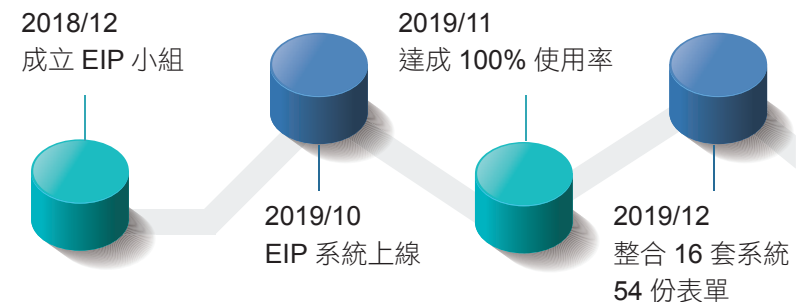
• 調整後勤人力，統一作業  
• 調整工作流程，減少不必要的重複性作業  
• 設立區域性物館中心，將人力集中整合運用



推動行動辦公室，釋放後勤辦公室空間作為商場使用，增加物的使用效率。

### 3大成效

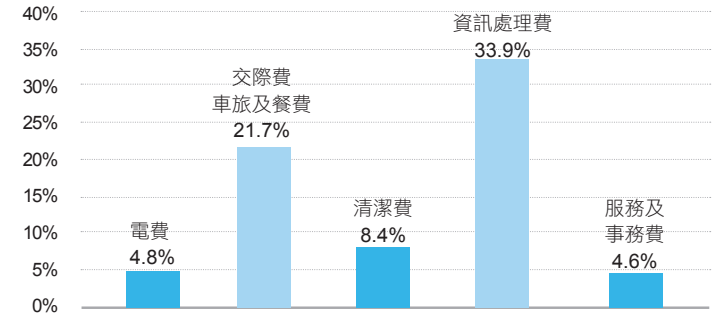
- 成效 1 前勤營業人員人力比例提高 **40%**
- 成效 2 人員生產力成長 **5%**
- 成效 3 釋放出的後勤空間面積增加 **22%**



### 創新行動 4 活用數據 KPI 管控費用見成效

為降低固定成本，提升營業效益，遠東百貨於 2015 年成立預算管理委員會，針對各項營業費用設立目標預算管理方案，管理範圍包括：修繕費、清潔費、資訊處理費、電費、交際費、車旅費、餐費等七大類別，由會計部每月追蹤各部室及分公司預算達成情形，檢討超支原因，並將「修繕費達成率、服務費管控成效、事務費管控成效」列入 KPI。透過每月 KPI 數據管理，使得營業費用獲得有效控管。2019 年各項費用管控成效範圍介於 4% 至 34% 之間，包括：電費節約率為 4.8%，資訊處理費節約率為 33.9%。未來，遠東百貨將持續推動目標預算管理，並以推升營業利益率達 5% 為執行目標。

營業費用管控成效



### 創新行動 5 導入 BI 費用模型 找出精準行銷關鍵

2018 年起，遠東百貨成立「邊際貢獻專案小組」，每月定期召開會議討論各項商品業種行銷費用的邊際貢獻率，並依貢獻度建立行銷費用模型，作為向顧客傳遞精準行銷的評量工具，評量結果同時也可以使用於調整行銷資源投入比重，以及設定廠商合約抽成的參考數據。2018 年「邊際貢獻專案小組」完成百貨抵用券的貢獻率分析，透過抵用券投報效益分析模型，將抵用券透過系統區分為贈出及兌回部別資訊，分別評估抵用券贈出與兌回對銷售的貢獻度。2019 年完成抵用券細項資料導入，並預計於 2020 年建立投報分析模型，中期目標為依模型推導行銷策略，長期目標則為依行銷資源調整商品組合及獲利結構。

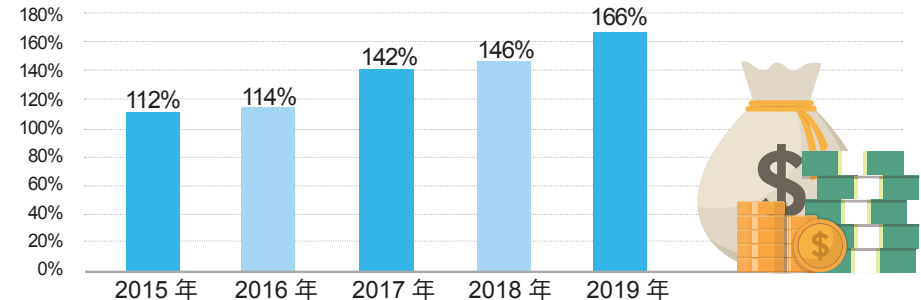
邊際貢獻專案小組執行目標



### 創新行動 6 現金流量穩定 允當率達 1.66 倍

充沛的營運現金流量是企業穩健擴張及成長的重要基礎，遠東百貨長期管控營運現金流量允當比率，利用現金流量允當比率衡量公司營業活動所產生之現金，是否足以應付公司的營運成長及支付現金股利之所需，若比率大於 100%，代表公司營業活動所產生之現金足以應付公司長期之業務成長及支付股利所需，可減少仰賴對外募集資金，降低企業資金成本。遠東百貨現金流量允當比率近年來皆大於 100%，2019 年已達到 166%。

現金流量允當比



### 1.1.3 以回饋為價值的永續文化 厚植永續發展能量

#### 定期高階管理會議 深化企業永續 DNA

遠東百貨透過定期高階管理會議聚焦企業永續發展的方向，企業社會責任委員會自 2018 年開始推動「永續 UP 行動」，2019 年持續推動並投入更多資源，以強化內部員工對於永續意識的認知，建立共同的永續價值觀及工作文化，將環保、服務和公益等價值逐步內化成企業 DNA，提升遠東百貨創造永續價值的能力，並以「綠色消費、公益和智慧新零售」為顧客提供永續美好生活，驅動遠東百貨永續成長，也帶動台灣社會的永續績效，領航百貨業邁入永續發展新時代。

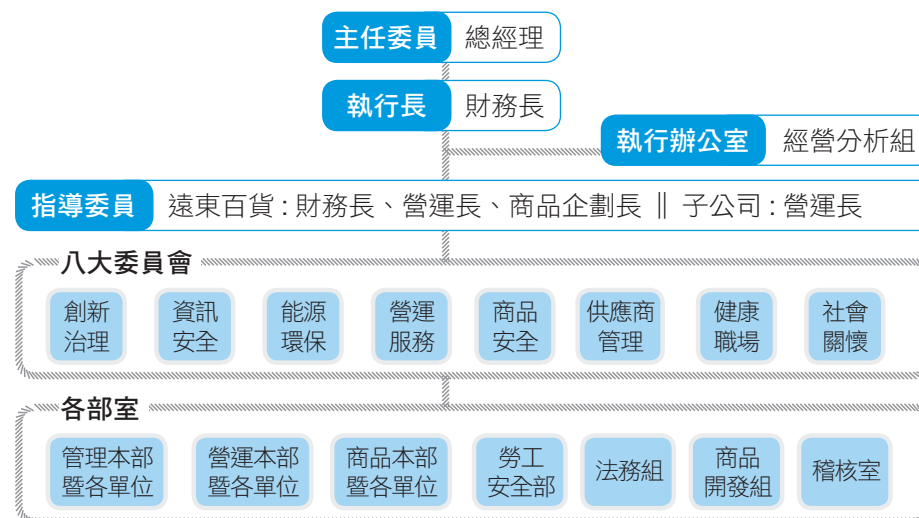
#### 企業社會責任委員會統籌執行

遠東百貨企業社會責任委員會成立於 2015 年，成員涵蓋愛買、city'super 及遠企購物中心三家子公司，主任委員由遠東百貨總經理擔任，管理本部副總經理暨財務長擔任執行長，執行辦公室負責統整專案執行績效，以及跨部門協調溝通 CSR 事項及資源整合，並負責統籌編製企業社會責任報告書。

企業社會責任委員會於 2018 年進行組織調整，下設八個功能性委員會，針對公司治理、資訊安全、環境保護、商場營運、供應商管理、員工激勵與社會公益等議題進行管理，在營運流程中實踐企業社會責任。委員會運作由成員共同鑑別公司在經營上可能面臨的經濟、環境及社會風險，並據此擘劃相關策略及目標。

依據《遠東百貨企業社會責任政策》，加強企業社會責任資訊揭露為遠東百貨實踐企業社會責任的重要原則。遠東百貨每年編製及出版《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，確保內容的正確性與完整性，達到與利害關係人有效溝通，為使資訊揭露符合完整性、重大性、溝通性三大原則，報告書編製流程從企業社會責任委員會召開編輯會議開始，各部室專責人員依業務運作回報永續績效，執行辦公室負責統籌及編製。

#### 企業社會責任委員會







#### 企業社會責任報告書編製流程



### 管理營銷會議追蹤績效資訊

遠東百貨定期於每週管理本部會議以及每月管理副店會議、店長會議中，針對用電密集度、資源節約、人資管理、費用摺節、勞工安全等項目進行檢討與 KPI 管控，確保相關數據和資訊的正確性，並提供給企業社會責任委員會於每月討論會議中檢視目標與管理資訊，企業社會責任委員會討論會議，由執行長主持，每月一次，各功能性委員會負責報告工作內容，再由執行長定期向主任委員彙報各項專案執行進度及成果。

重點討論議題	內容說明	2019 年執行進度及後續規劃
 <p>供應商及請採購流程</p>	檢視請採驗付流程，建立更完善的供應鏈管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化供應商資格查證作業</li> <li>完成訂立供應商評鑑表</li> <li>完成修訂《承攬人管理規章》</li> </ul>
 <p>資安及法律風險管理</p>	加強資訊安全及法規遵循計畫，降低企業營運的法律風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃 2020 年導入 ISO 27001 資安管理系統</li> <li>完成 4 場資安及風險管理教育訓練</li> <li>修訂《內部控制制度》</li> </ul>
 <p>能源及廢棄物管理</p>	因應全球氣候變遷，提高能源使用效率及廢棄物回收比例	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成導入遠百花蓮店 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查並持續通過總公司及板橋大遠百 ISO 50001 查證</li> <li>完成訂立《室內冷氣溫度限值內控表》及《空調主機開關時程內控表》</li> <li>完成提高廢棄物回收成長百分比目標</li> </ul>
 <p>商場安全與服務</p>	強化商場與顧客服務管理，提供安全、舒適的購物環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成『意外事件線上通報』系統</li> <li>完成『商場管理違規罰單電子化』</li> <li>全台 10 店全數通過『安心場所』認證</li> </ul>

### 推動永續 UP 行動 提升創造永續價值能力

#### 永續 UP ① 分享永續趨勢認知

CSR 執行辦公室定期於管理副店會議中分享永續趨勢，2019 年 4 月 16 日更舉辦第一屆「遠東百貨企業永續論壇」，由徐雪芳總經理親自主持，邀請臺灣永續能源研究基金會簡又新董事長以「零售行業永續的挑戰與機會」為主題，演講零售業追求永續發展衍生出的挑戰與機會的多元觀察，全台店長與總公司管理、營運、商品等單位理級以上主管約 60 人參與，共同為遠東百貨的永續經營建構優質且永續的新方向。



#### 邁向永續臺灣國際研討會 分享永續行動績效

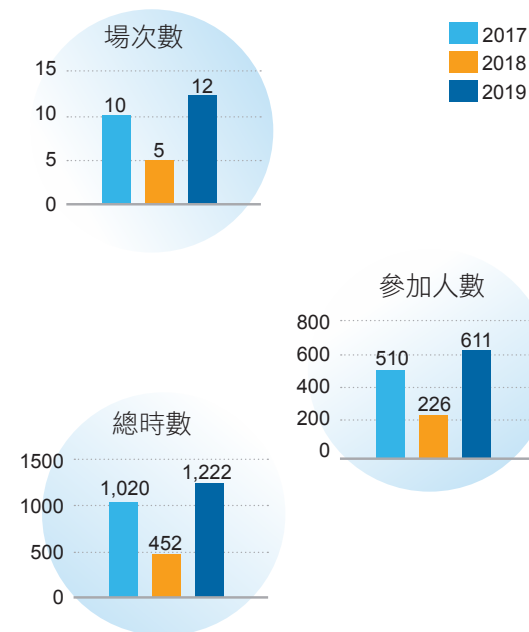
聯合國於 2015 年 9 月通過「2030 年永續發展議程」，議程核心之 17 項永續發展目標及 169 項具體目標，成為全球各國施政方向。為追求國家永續發展並與國際接軌，行政院環境保護署於 2019 年 6 月 5 日舉行「邁向永續臺灣國際研討會－聯合國永續發展目標在地化」，遠東百貨以企業代表身分獲邀出席，發表企業推動永續的行動績效，分享企業如何善用核心資源以及通路平臺力量，落實智慧零售、環境永續，以及公益關懷等在地化行動，打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式，引領百貨業邁入永續發展新時代。



## 永續 UP ② 定期跨部門討論交流

為強化跨部門 CSR 交流，培養共同工作語言，總公司財務、會計、法務、管理本部等單位，自 2017 年開始定期舉辦「知識分享會」，將工作上可能觸及的法令、財經、投資等議題，訂立研討主題後，輪流進行分組報告、提問及討論。2019 年於分享會中新增「Rising Star Program」，針對表現優異的同仁，頒發遠東百貨禮券以資鼓勵，獎項分為團體獎與個人獎，分別頒發 5,000 元及 500 元禮券予以獎勵。

永續知識分享會



## 永續 UP ③ 培養永續種子講師

2019 年 4 至 7 月期間，遠東百貨邀請台灣永續能源研究基金會的專業師資，前進公司內部開設「企業永續菁英培訓專班」，透過系統性的專業培訓，提升員工對於國際標竿企業推動永續績效指標的認知，並內化成為提高企業永續治理與成效的動能，總計有 156 人次參與培訓課程，並有 45 位同仁在課程結束後持續通過永續能源研究基金會舉辦的線上測驗及報告書試評，取得擔任 2019 年 TCSA 獎項志工評審員資格並實際參與志工評審工作。



### 永續 UP 養成計劃

#### 成果

#### 外送進修 相關課程

- 進修人數 12 人
- 總時數：96 小時
- 1 人取得「企業永續管理師證照」

#### 舉辦企業 永續論壇

- 場次：1
- 參加人數：60 人
- 總時數：90 小時

#### 舉辦內部 訓練專班

- 場次：3
- 參加人數：156 人
- 總時數：468 小時

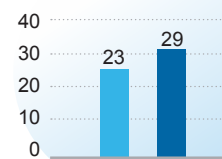
#### 鼓勵擔任 獎項評審

45 人擔任 2019 年 TCSA 志工頻審員，較前一年度增加 11 倍

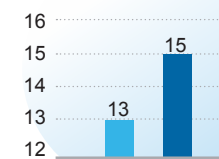
## 永續 UP ④ 推行永續管理 KPI

為落實徐雪芳總經理時常於會議上提醒同仁「Retail is detail」的精神，管理部門已於 ESG 面向建立管理績效指標，2019 年有 52 項管理指標，希望將公司的 CSR 價值貫徹至實際的工作運作中，並透過每月視訊會議以及管理會議追蹤分公司執行情況，針對未達到標準的單位亦要求其提出原因說明及改善方案，期待透過永續績效管理，建立持續改善的正向循環，帶動遠東百貨永續營運的良好績效。

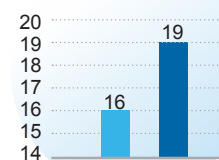
環境面指標數



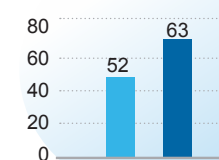
社會面指標數



經濟面指標數



永續績效總指標數





## 永續績效卓越 國內國際都肯定



### APEA「特別成就」獎

為表揚亞太區內傑出企業家，亞洲企業商會（Enterprise Asia）籌設「亞太企業精神獎」（Asia Pacific Entrepreneurship, APEA）今年邁入 13 屆，移師台灣於 2019 年 10 月 4 日假香格里拉臺北遠東國際大飯店舉辦頒獎典禮，遠東集團徐旭東董事長因帶領集團企業勇於突破限制，不斷開創經營新標準與典範，獲頒最高榮譽「特別成就獎」。



### GCSA「全球永續傑出人物」獎

2019 年全球企業永續獎（Global Corporate Sustainability Awards, GCSA）11 月 28 日在圓山飯店舉行頒獎典禮，遠東集團徐旭東董事長獲「傑出人物世界獎」（Professional - World Class）。徐旭東董事長表示：2019 年遠東集團成立 70 週年，展望未來，無論景氣更迭、環境變化，遠東集團將以堅韌不拔的執行力，與員工、商業夥伴、社會大眾齊心邁步向前，從過去 70 年蓄積的硬實力出發，開拓與時俱進的商業模式與社會承諾，打造永續新藍圖，傳承企業社會責任。



### FAPRA 亞太零售「最佳企業社會責任」大獎

亞太零售商大會（APRCE）是亞太地區最具規模與影響力的零售盛會，每兩年舉辦一次「最佳企業社會責任獎」，由遠東百貨以「創造美好生活」（Sustain for a Good Life）的願景以及綠色消費、社會公益、智慧新零售為三大行動目標獲得評審團的青睞，在 19 個國家中脫穎而出，成為近 40 年來，首位榮獲企業社會責任獎項的台灣百貨公司，登上國際舞台發光。



### TCSA「台灣企業永續」獎

遠東百貨在各界譽為台灣企業永續奧斯卡之稱的「TCSA 台灣企業永續獎」中，榮獲「台灣 Top 50 企業永續獎」、「創新成長獎」、「性別平等獎」、「企業永續報告書白金獎」等四獎項，特別是面對新零售浪潮，遠東百貨勇於逆風高飛，致力發展「數位營運、數位體驗、數位管理」，翻轉傳統零售經營模式；因應持續展店對百貨專業人才的需求，執行以「溫暖、健康、幸福」為主軸的 13 項行動計畫，讓員工可以在安心的環境中 Work Hard & Work Happy，同時也獲得台北市政府頒發「績優健康職場」與「勞動安全職場」雙獎殊榮。



### 天下「CSR 企業公民」獎

《天下雜誌》辦理「天下企業公民獎」，遠東百貨在眾多參賽企業中脫穎而出，連續五年榮獲「天下企業公民獎」大型企業 TOP 50，是獲獎次數最多之百貨，今年在企業承諾和社會參與面向的投入深獲肯定，得到比往年優異的成績。



### 百貨零售協會 「最佳企業社會責任」獎

中華民國百貨零售企業協會舉辦 FAPRA Online Awards 2019 亞太 CSR 大獎，遠東百貨連續兩屆摘冠，CSR 獲得肯定，並將代表台灣前進亞洲，角逐 FAPRA「Best Efforts in Social Responsibility」大獎。



### SGS「CSR 永續菁英」獎

SGS 舉辦 CSR 獎項評選，遠東百貨榮獲「CSR 永續菁英獎」，該獎項以整體構面進行綜合評比，包含公司治理、氣候變遷、人才發展與供應鏈管理等特定議題，透過跨領域專家嚴謹公正的評鑑，表彰遠東百貨在創造業績成長的過程中，持續朝向環境永續和社會共融的目標邁進。

## 1.2 穩健的永續治理

遠東百貨訂有良好的治理架構，以專業分工，責任運作的方式落實公司治理，重視董事會職能以及資訊透明度，並透過設置各類治理相關的委員會協助提升公司治理的效能與決策品質，同時積極參與國內外百貨相關協會組織，拓展經營視野，發揮產業影響力，以邁向企業的永續經營，並保障股東的合法權益及兼顧其他利害關係人的利益。

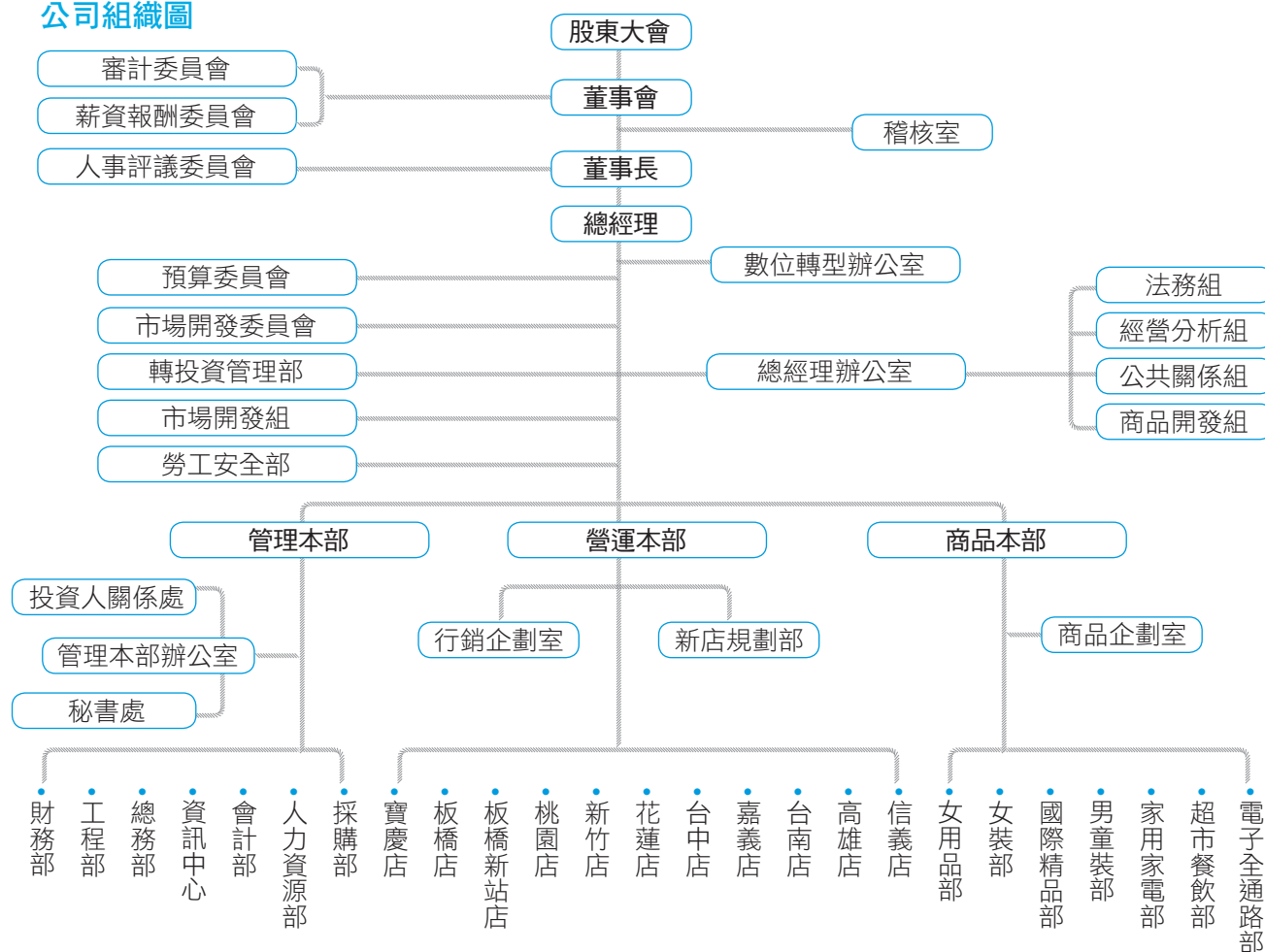
### 1.2.1 組織專業分工 重視股東權益

為建置有效的公司治理架構，遠東百貨訂有《公司治理守則》，保持透明揭露以及責任運作的方式落實公司治理，並適當連結至各子公司的治理機制，維護股東權益。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，以維持良好的公司治理體制。

### 設置公司治理主管 積極推動公司治理

依據證交所與櫃買中心發布「董事會設置及行使職權應遵循事項要點」規定，遠東百貨於 2019 年 5 月 3 日由董事會選任公司治理主管，由會計部協理擔任，主要職責及業務執行包括：「依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜」、「製作董事會及股東會議事錄」、「協助董事就任及持續進修」、「提供董事執行業務所需之資料」、「協助董事遵循法令」、及「其他依法令、公司章程或契約所訂定之事項等」。公司治理主管進修情形皆揭露於公司網站，提供利害關係人即時的資訊。

公司組織圖



### 落實公司治理 投保董事責任險

為奠定良好的公司治理基礎，建立完善的公司治理機制，以及吸引優秀人才，遠東百貨於 2019 年 6 月 30 日投保「董事及重要職員責任保險」(Directors & Officers Liability Insurance)，以降低董事及經營階層之法律風險及財務承擔責任，保障董事及公司主管因執行業務可能產生之損害，並於 2019 年 8 月 12 日第 18 屆第 6 次董事會將投保情形報告在案。

### 提升資訊透明度 強化與利害關係人溝通

遠東百貨網站設有投資人關係處理窗口及意見信箱，提供員工、股東等利害關係人隨時且直接與各部門管理階層溝通，反應各類意見與建議。為強化與利害關係人溝通，本公司指定專門人員負責公司資訊之蒐集及揭露工作，並建立發言人制度，以確保可能影響股東及利害關係人決策之資訊，能夠及時允當揭露。本公司另於中英文網站 (<http://www.feds.com.tw>) 設有投資人專區 ([https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder\\_tw.html](https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html))，揭露完整的財報營收資料、重大訊息及公司治理等資訊。

投資人專區



### 精進治理機制 提升治理效能與品質

遠東百貨訂有《公司治理守則》、《內部重大資訊處理作業程序》等治理規範，作為公司治理架構的依據，並設置各類公司治理相關的委員會，協助提升公司治理的效能與企業決策品質，為創造最佳的股東、員工、顧客、社會及企業價值而努力。

公司治理守則



### 董事會及公司治理相關委員會決議事項類別表

名稱	經濟	環境	社會
董事會	▲	▲	▲
薪資報酬委員會	▲		▲
審計委員會	▲		
市場開發委員會	▲		
預算委員會	▲		
企業社會責任委員會	▲	▲	▲
人事評議委員會			▲

### 董事會通過重要決議案數



### 納入臺灣中型 100 指數 吸引外資投資

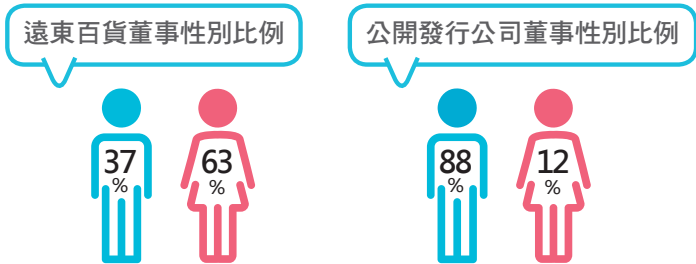
遠東百貨 (2903) 於 2019 年 9 月 6 日由富時羅素 (FTSE Russell) 公告，納入「臺灣中型 100 指數」。此指數由臺灣證券交易所與全球指數公司富時羅素合作編製，代表臺灣市場具成長潛力之中型企業績效，囊括台灣股市中總市值排名最大之前 100 家公司，有助於企業提升國際知名度，並吸引外資投資。

## 1.2.2 董事組成多元化 具備專業知能

### 女性董事席次過半 符合產業需求

遠東百貨董事會成員有 8 席，其中 2 席為獨立董事，各董事均具備執行職務所必須之知識、技能及素養，透過每季定期召開董事會，提升公司運作資訊的透明度並保障股東權益，且提高董事會對於企業永續議題的關注。董事會透過執行及監督公司業務，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。

遠東百貨注重性別平等，並貫徹於董事選任中，目前有五席女性董事，席次超過六成，遠高於台灣上市櫃公司平均女性董事比例，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，並提高對性別平權相關議題的關注。



註：公開發行公司董事性別資料來自金管會 2018 年統計。

為提升董事會職能，遠東百貨訂有《公司治理守則》，其中並訂有「強化董事會職能」之專章規範。董事會成員之提名與遴選採用候選人提名制，除參考獨立董事的意見，也會評估提名人選之學經歷，並遵守《董事選舉辦法》以及《公司治理守則》相關規範，確保多元性、獨立性以及利害關係人的意見被納入考量。

董事選舉辦法



### 董事會主要成員

職稱	姓名	學歷	性別	年齡
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	♂	▲
	徐雪芳	實踐大學服裝設計科	♀	▲
董事	徐國玲	紐約室內設計大畢業主修室內設計美術 美國波士頓西蒙斯大學文學學士	♀	▲
	井琪	美國普渡大學管理資訊系統博士	♀	▲
	李靜芳	美國亞利桑那州立大學會計系	♀	▲
	梁錦琳	伊利諾州立大學大眾傳播碩士 台大 EMBA	♀	▲
獨立董事	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	♂	▲
	魏永篤	美國喬治亞大學企管碩士	♂	▲

註：※ 獨立董事戴瑞明於 2019 年 6 月 28 日解任，將於 2020 年股東會新選任一名獨立董事。

▲三十至五十歲 ▲五十歲以上

※ 詳細董監事持股資料以及兼任職務情形請參閱 2019 年公司年報。



### 定期執行績效評估 表現超越標準

遠東百貨於 2019 年修訂「董事會績效評估辦法」，修訂重點包括績效評估對象、績效評估週期、績效評估方式、以及績效評估指標等四大面向，期透過董事會績效評估辦法的修正，更加健全公司治理制度，提升董事會運作效率與功能，充實公司永續發展量能。

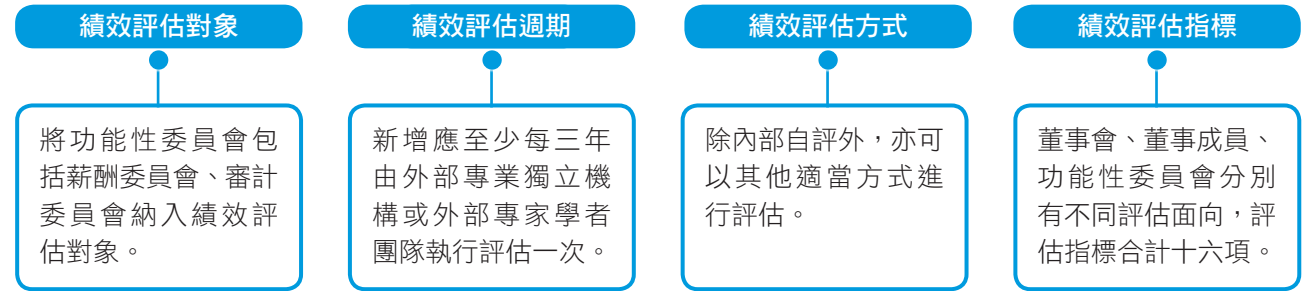


董事會績效評估辦法

2019 年 11 月進行董事會績效評估，配合董事任期，評估期間為 2018 年 6 月 22 日至 2019 年 6 月 21 日，由董事全員及董事會、審計委員會、薪資報酬委員會議事單位分別以問卷方式進行內部評估，績效評估結果依績效達成比重分為「達成 90% 以上 - 超越標準」、「達成 80%~90% - 符合標準」及「未達 80% - 仍可加強」三個等級。

本次評估董事成員、董事會及各功能性委員會之評估結果皆評定為「超越標準」，顯示董事成員及各功能性委員會均能認知職責、熟悉公司運作及環境，有效提升董事會整體決策品質。評估結果將提報 2020 年第一季董事會報告，將個別董事績效評估作為董事提名參考，未來將持續規劃多元化董事專業課程，至少每三年安排外部評估績效，以促進董事會評估之客觀性及運作效能。

### 董事會績效評估辦法修正重點



### 績效評估指標



註：功能性委員會包含如審計委員會（績效評估指標 22 項）及薪資報酬委員會（績效評估指標 21 項）。

### 2019 年董事會績效評估成果

績效成果	董事會	董事會成員	各功能性委員會
達成 90% 以上 - 超越標準	●	●	●
達成 80%~90% - 符合標準			
未達 80% - 仍可加強			

遠東百貨給付之董事酬勞依據公司章程第 27 條規定，當年度如有獲利，應提撥不高於 2.5% 為董事酬勞。董事酬勞實際分派比率及數額由董事會考量其績效評估、公司營運成果及未來經營風險等因素議定，並報告股東會。本公司依法設置「薪資報酬委員會」，參酌相關同業及上市公司之水準，召開會議評估、訂定董事及經理人薪資報酬，並將所提建議提交董事會討論，董事會決議中如有不採納或修正委員會建議，應予具體說明，但董事會決議如有優於委員會建議之薪資報酬，則依該委員會組織規程辦理相關公告申報。

### 董事酬金

1,000,000 元 (含) ~ 2,000,000 元 (不含) : 井琪

2,000,000 元 (含) ~ 3,000,000 元 (不含) : 魏永篤、簡又新

5,000,000 元 (含) ~ 10,000,000 元 (不含) : 徐國玲、梁錦琳、李靜芳

10,000,000 元 (含) ~ 15,000,000 元 (不含) : 徐旭東

15,000,000 元 (含) ~ 30,000,000 元 (不含) : 徐雪芳

註：※ 酬金包含董事酬金以及兼任員工領取相關酬金。

※ 更多關於支付董事、總經理及副總經理之酬金資訊，請參閱 2019 年公司年報。



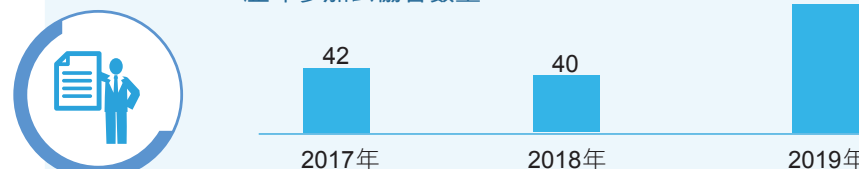
### 董事經理人持續進修 提升專業素養

遠東百貨協助董事經理人參加訓練課程，持續精進公司治理職能，提升專業知能與法律素養，培養決斷能力，以有效落實公司治理制度。2019 年全體董事皆完成 6 小時進修時數，公司治理主管完成 9 小時進修時數，進修主題包含：內部人股權交易法律遵循、企業資訊安全治理和董監事責任等主題。未來亦將持續規劃多元化董事專業課程。詳細關於董事經理人進修日期及課程主題之情形，請參閱 2019 年公司年報。

### 1.2.3 積極參與公協會 發揮產業影響力

身為台灣歷史最悠久、營運據點分布最廣、且唯一上市的連鎖百貨公司，遠東百貨加入國內外 56 個公協會，數量較前一年度增加 40%，攜手同業力量繁榮產業發展與經濟成長，並運用核心能力貢獻社會，成為台灣百貨業步向國際化與現代化的堅定力量。

歷年參加公協會數量



• 2019 年公協會費用支出 1,450,520 元。

#### 國際交流

- 唯一代表台灣百貨加入世界百貨公司聯盟組織，每年與國際百貨業定期交流
- 率領台灣代表團參加第 19 屆亞太零售商大會 (APRCE)

#### 重要影響

- 於六個協會以理監事身分參與實際運作
- 於三個協會具有創始會員身分，成為產業發展驅動者

## 加入 IGDS 提升經營視野與國際知名度

世界百貨公司聯盟 (Intercontinental Group of Department Stores, 簡稱 IGDS) 成立於 1946 年，是全球最大的百貨協會，目前擁有超過 40 個會員，會員資格專門為全球領先的百貨公司保留，通常每個國家 / 地區僅限一名會員，接納新成員必須接受大多數現有成員的同意。

遠東百貨於 1988 年加入 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的百貨公司。透過 IGDS 的全球百貨高峰會 (GDSS) 與世界百貨論壇 (WDSF) 等活動，遠東百貨為台灣百貨業找到一個很好的國際接軌管道，將全球百貨同業以及知名品牌大廠帶進台灣，建立國際夥伴關係，也將台灣百貨業發展與經營方向行銷國際，讓全球百貨業者更加認識台灣百貨業現況，提高台灣百貨業國際化與知名度。

### 歷年參與 IGDS 活動主要情況

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
活動主題	加強與客戶的情感連結	為未來打造新零售	數位與實體的全新體驗	重新定義奢侈品的力量	百貨公司的城市角色
活動名稱	第四屆世界百貨論壇	第十二屆 IGDS 亞洲高峰會	第五屆世界百貨論壇	第七十屆 IGDS 年會暨第六屆全球百貨高峰會	第六屆世界百貨論壇
遠百參加人數	6	20	6	6	3

## 與全球會員共同遵守 IGDS CSR 行為準則

遠東百貨身為 IGDS 成員之一，與所有會員共同體認必須有效管理企業營運活動，於營運過程中平衡所有利害關係人的利益，關注零售業務對環境的影響，同時善盡企業社會責任。

利害關係人	企業社會責任行為重點
 顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供顧客安全的消費環境</li> <li>顧客之安全為銷售產品的第一考量</li> <li>公平公正地對待顧客，廣納顧客意見</li> <li>尊重顧客與員工，遵循個人資料保護法</li> <li>提供充足的資訊給顧客</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>尊重員工，提供員工健康及安全的工作場所</li> <li>發展員工專業能力</li> <li>不因種族、性別、宗教信仰、政治立場、國籍而歧視員工</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>承諾強化當地社區成員關係</li> <li>至少支持一非營利單位</li> <li>鼓勵員工參與社區專案</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>與所有供應商之互動以誠信為本</li> <li>追求長期穩定互利的商業合作關係</li> <li>不接受任何形式的賄賂行為</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有營運流程遵循環境法規，以長期推動的方案提升能源使用效率、資源回收、廢棄物管理、運輸效能，並降低對當地生態系統和自然資源之影響</li> <li>在營運過程中積極採取行動，保護當地環境與社區</li> <li>主動與員工及其他利害關係人溝通環境政策</li> </ul>
 CSR 管理責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>在公司內指派至少一名資深負責人，以確保企業遵守 IGDS CSR 準則，落實與員工、供應商、顧客等利害關係人之互動和溝通，並徵求利害關係人之意見回饋</li> </ul>



## 遠東百貨出席 IGDS 第六屆世界百貨論壇 圓滿成功

第六屆世界百貨論壇（WDSF）於 2019 年 6 月 6 日至 7 日在東京舉行，遠東百貨由徐旭東董事長親自出席盛會，與來自 36 個國家 / 地區，超過 340 位企業領導人及零售專家齊聚一堂，討論當前百貨業最重要的產業議題與變化趨勢。為期兩天的論壇，共邀請 20 位世界級領導專家進行演講，就城市化的不斷發展趨勢以及為什麼城市已成為實體零售的力量中心發表看法，還分析了顧客的消費行為和期望，並說明建立獨特的店內體驗已成為確保行業成功的重要關鍵。



## 打造智能商場 推動百貨創新發展

遠東百貨 53 年來秉持求新求變的精神，是推動台灣百貨業現代化不可或缺的角色，遠東百貨不斷創新經營模式，首創超市與百貨合併營業經營，亦為第一家規劃滿額贈、滿額抽獎、年中慶促銷、國際商品展之百貨公司，每一項創舉都因成效極佳而成為現代百貨必備的經營模式。隨消費型態轉變，第四代店（板橋大遠百、台中大遠百）開創「百貨型購物中心」的商場型態，而第五代店（遠百信義 A13）則在數位科技浪潮中，成為台灣「智能商場」新指標。盱衡未來，遠東百貨將持續展店，持續引領台灣購物商場創新發展。

## 透過百貨協會 領導同業溝通交流

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一職，除了帶領協會成為百貨零售業意見資訊交流的平台，亦發揮產業智庫的角色，於政府制訂百貨零售政策時提供適當的建議，為提升台灣百貨零售產業的服務創新與附加價值而努力，對社會與經濟發展貢獻專業的影響力。2019 年，中華民國百貨零售企業協會共有團體會員 7 家，團體代表人 31 人，個人會員 64 人，共計辦理 23 場國內外產官學交流及參訪活動。

### 百貨協會舉辦活動場次

2017 年 17 場

2018 年 17 場

2019 年 23 場

### 2019 年百貨協會活動類型

政府部門交流 12 場

國際零售會議 2 場

海外市場參訪 1 場

零售獎項選拔 3 場

專家學者演講 5 場



### 遠東百貨出席第 19 屆 APRCE 亞太零售商大會

2019 年 9 月 5 日至 7 日，遠東百貨徐雪芳總經理以中華民國百貨零售企業協會理事長身份率領台灣代表團 17 位人員出席第十九屆亞太零售商大會 (Asia-Pacific Retailers Convention and Exhibition, APRCE)，是亞太地區最具規模、最具影響力的零售大會，亦為世界三大零售盛會之一，與會貴賓來自美國、英國、德國、法國等 23 個國家 (地區)，與會人數近 4,000 人，規模為歷屆之最。遠東百貨徐雪芳總經理與亞太零售商聯盟 (FAPRA) 共同發出倡議：面對當前錯綜複雜的國際經濟形勢，亞太零售商聯盟各成員及零售企業應加強國際貿易合作、促進區域經濟交流、支持多邊貿易體系、推動全球貿易一體化，以適應世界經濟發展變化的需要，同時在合作與共享下，為亞太零售行業發展開闢更廣闊空間。



### 遠東百貨榮獲「最佳企業社會責任」獎

2019 年 5 月，百貨協會舉辦「Best Efforts in Social Responsibility」獎項競賽，由商業發展研究院商業發展與政策研究所副所長朱浩擔任評審長，並透過產官學界人士組成評審團，希望從產官學多元角度評選出最佳落實企業社會責任的百貨公司。評選結果由遠東百貨再度於競賽中勝出，遠東百貨以攜手消費者一起迎向永續美好生活的願景，以及在「綠色消費、社會公益和智慧新零售」三大面向卓越的永續績效，獲得評審團一致肯定。得獎的遠東百貨將代表台灣參加由亞洲零售商聯盟 (FAPRA) 舉辦的「亞太零售最佳企業社會大獎」評選，與亞太地區 19 個國家共同競逐亞太 CSR 大獎。



### 百貨協會召開會員大會 期成為提升百貨軟實力的火車頭

中華民國百貨零售企業協會於 2019 年 3 月 14 日舉行第七屆第四次會員大會，擔任理事長的遠東百貨徐雪芳總經理表示，從各家百貨提供給百協的活動實績中，很高興看到愈來愈多新世代的百貨人，能從顧客的角度思考需求，並提出各種有創意的服務及設計，為顧客建立新零售的購物新旅程。最後，徐總經理期許各會員企業以及百貨從業人員能夠為百貨零售的創新挹注更多能量，成為提升百貨業軟實力的火車頭。



## 1.3 健全的風險管理

遠東百貨長期以健全的風險管理機制，辨識風險及威脅，並設有權責委員會或部門，以及相關規範守則加以管控。2019 年遠東百貨為持續完善風險管理機制，領先同業首度揭露氣候相關財務資訊，並由稽核室負責加強內控與風險管理之項目涵蓋食品安全、合規管理、個資資安、財會管理、人力管理、商品營運等六面向，亦提升風險教育訓練課程受訓人數 33%，以及完成九大營運循環之內控編修，達成 0 貪腐、0 重大性違規、0 重大申訴、0 個資洩漏之績效。

### 1.3.1 誠信經營 降低風險

遠東百貨本於廉潔、正直、負責、透明的經營理念，制定以誠信為基礎的政策，並建立良好的公司治理與風險控管機制，以創造永續發展的企業環境。遠東百貨制定《公司治理守則》、《誠信經營守則》、《道德行為準則》作為全體員工行為依循的標準，並訂有《違反道德行為及誠信經營之檢舉及懲戒辦法》，以落實執行公司訂立之誠信經營與道德行為規範。遠東百貨《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、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前題。《道德行為準則》除了說明員工在企業經營行為上，應遵循道德規範並秉持誠信原則外，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。遠東百貨亦於每年的內控自評作業中，請各單位及所有營運據點評估行為是否符合公司要求之誠信與道德價值標準以及貪腐之風險，2019 年並無鑑別出重大貪腐風險。



誠信經營守則



道德行為準則



違反道德行為  
及誠信經營  
之檢舉及懲  
戒辦法

#### 內控自評將誠信與道德價值列為重點項目

近年來，遠東百貨將誠信與道德價值列為內控自評管理 CSA 系統重要自評問卷項目，提請董事會成員、高階主管、主管及員工自我評估。各誠信與道德價值自我評估人就控制目標、控制點，執行績效及風險等級進行自評，內容包括：是否強調誠信與道德價值之重要性、是否已建立誠信與道德價值標準並告知組織所有成員瞭解及落實執行、公司與合作夥伴（例如：供應商、投資人、債權人、競爭對手及會計師等）往來行為是否符合誠信與道德價值標準等項目。

### 內控自評 CSA 雲端管理系統成效卓著

遠東百貨稽核室於 2017 年成立「數位稽核專案工作小組」，導入內控自評 CSA 雲端管理系統，運用雲端及資訊科技，更有效率的進行內控自評，提升內控品質與成效。「數位稽核專案工作小組」整合集團零售體系各子公司，包括：city'super、遠企購物中心、愛買、遠東 SOGO，並舉辦教育訓練共 10 場，共同學習最新智能科技落實內控與風險評估。自 2017 年至 2019 年，內控自評 CSA 作業及內容項目總計高達 7,000 多項次，系統自評問卷發放數高達 1.5 萬份，2019 年問卷回收數達 100%。

### 誠信經營與道德行為政策執行狀況

#### 百貨第一 榮獲「內部控制與內部稽核創新應用實踐」獎

遠東百貨積極推動稽核作業電腦化，獲得「國際電腦稽核教育協會」(ICAEA)舉辦「2019 年內部控制與內部稽核創新應用實踐獎」肯定，為百貨零售業唯一獲獎企業。



#### 適用對象

本公司、子公司、及直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之集團企業與組織



#### 宣導管道

- 內外部官方網站
- 定期管理會議
- 新進人員訓練
- 集團出版刊物



#### 教育訓練

2019 年舉辦誠信經營相關內外部教育訓練(含誠信經營法規遵行、會計制度及內部控制等相關課程)，計 326.6 小時，331 人次完訓，較前一年增加 1.7 倍。



#### 溝通途徑

當發現違反情事，得向審計委員會、經理人、稽核主管、人力資源部或其他適當主管呈報



#### 定期檢核

各單位主管自我檢核，透過稽核內控體系在例行業務及專案中進行管控，落實相關規範，將誠信經營及反貪腐風險降到最低。

### 1.3.2 系統及非系統風險管理與因應

遠東百貨建立適當的風險管理機制，確保公司能在風險管理制度下，積極從事各項業務發展，降低對消費者和社會造成之衝擊。我們透過定期分析及評估各項業務活動和工作執行的風險，積極採取措施預防風險發生，制定措施以極小化風險產生的影響，並防止其再次發生。

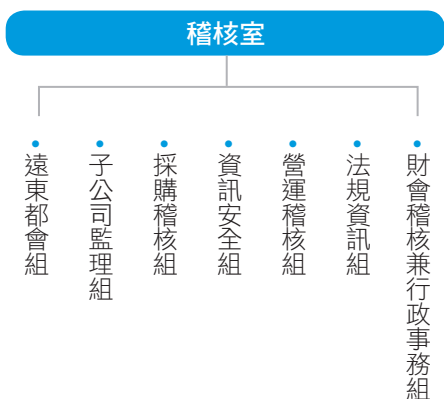
遠東百貨對於風險管理的範疇不僅限於組織內部靜態的管理制度，也關注外部環境的動態變化對於經營企業的影響，對於各項風險類型分別探究其共通性之「系統性風險」，以及特定狀況下可能發生之「非系統性風險」，以進行全面的風險管理與因應。

#### 風險管理與因應

風險類型	風險說明	因應對策
 食品安全風險	顧客對食安議題的重視日益增加，百貨餐飲專櫃的佔比亦逐漸提升，若發生食安問題除影響顧客權益外，亦將衝擊公司營運及企業形象。	<ul style="list-style-type: none"> <li>於專櫃合約中訂立明確規範並要求廠商確實遵守</li> <li>定期執行檢查並不定期進行專案查核，確保食安</li> <li>進行預防性的餐飲及廚房安全衛生作業查核</li> </ul>
 商場營運風險	百貨公司人潮眾多，不安全的環境容易造成公共意外，且政府法令對於營業場所安全的要求與規範日趨嚴格，若違反規定可能造成罰款，並降低顧客光臨消費的意願。	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化意外事件通報及處理機制</li> <li>定期巡檢各項設備並進行清洗、保養、更新等維護</li> <li>每年進行 2 至 4 次消防安全演練及教育訓練，提升防災知識及技能</li> <li>加強宣導用電安全並訂立檢核表每日檢查</li> <li>修訂承攬人管理規章，加強外包作業環安衛管理</li> </ul>
 人力資源風險	百貨同業積極拓點、展店，服務業有大量人才需求，而百貨工作忙碌、工時長、假日需要排班等特性，較不易吸引優秀人才投入。	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加招募管道，網羅優秀人才</li> <li>啟動留才機制，設計激勵性與優於同業的薪酬待遇</li> <li>充實福利內容，讓員工有幸福感並安心工作</li> <li>落實人才培育，執行儲備幹部培育計畫</li> </ul>
 財務管理風險	支持營運成長及展店計畫需要充裕的現金流，以降低對外募資成本。近年來 Outlet 興起，新的競爭者不斷加入，以及電商瓜分市場，都可能影響營收及獲利。	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立金融風險管理小組，迅速反應資本及貨幣市場變化</li> <li>推動生產力提升計畫，提升組織人力與物力的效率</li> <li>設立 KPI 管控營業費用，降低營業成本</li> </ul>
 法規遵循風險	營運過程中的各項細節，若不慎違反法令將會造成額外的財物損失與商譽損失。	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年舉辦風險教育課程，加強風險管理意識</li> <li>每週提供法令異動資訊，讓全體員工隨時掌握法規變動</li> </ul>
 個資管理風險	資訊化時代，個資的使用範圍及頻率均增加，必須妥善管理及使用，才能確實保障個資安全。	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂立管理辦法，加強個人資料保護與管理。</li> <li>導入 ISO 27001 資訊安全管理系統</li> <li>定期執行資安人員教育訓練</li> </ul>
 氣候變遷風險	參考 TCFD 架構，評估遠東百貨三大氣候變遷風險分別為平均氣溫上升、原材料成本上漲及強化排放量報告義務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動各項節能改善計畫</li> <li>購買綠電憑證並評估太陽能及離峰時間儲電等措施</li> <li>導入 ISO 14064-1:2018 碳排放揭露</li> </ul>

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管理，透過一致的標準，使公司各階層在從事各項業務時，能夠辨識、衡量、監視及控制各項風險。稽核室定期執行各項稽核作業與專案，確保各單位風險管理制度有效運作，並定期向董事會報告年度稽核計畫及各季稽核報告。關於 2019 年獨立董事與內部稽核主管於董事會及審計委員會之溝通重點，請參閱公司年報：  
[https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder\\_tw.html](https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)。

### 稽核組織專業運作協助辨識風險



### 2019 年稽核室強化內控與風險管理關注重點

風險類型	風險管理重點	管理項目
 <b>食品安全風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>巡檢超市、餐飲專櫃販售商品品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>巡檢超市及食品專櫃 253 櫃，檢核是否有商品逾期、包裝受損或標示不符，以及即食 / 熟食超市專櫃之衛生環境等。</li> <li>巡檢餐飲專櫃販售商品品質 162 櫃，參酌「食品衛生管理法」、「食品良好衛生規範準則」等法令，抽查分公司餐飲專櫃衛生管理情形。</li> <li>對查核缺失請樓管人員加強督導，或發函專櫃廠商告知，限時改善。</li> </ul>
 <b>商場營運風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保商場設施及消防管理作業均符合公共安全等規範</li> <li>驗證自營化妝品管理，確實依進銷存管控作業執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成巡檢全台十店商場安全管理，如：緊急照明、避難方向指示燈、滅火器、專櫃電源 / 電器使用管控等各項消防安全設備。</li> <li>檢核化妝品會員贈品標示、欠貨單管理及抽盤自營化妝單品，維護公司存貨資產及保護消費者交易安全。</li> </ul>
 <b>人力資源風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工出勤、駐衛保全等各項管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>盤查分店員工出勤管理。</li> <li>盤查分店保全管理。</li> </ul>
 <b>財務管理風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適時提醒並建議權責單位遵循主管機關要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法令規範執行財會循環作業稽核，包含資貸、背保及資產取得與處分等。</li> <li>適時提醒子公司依主管機關法規執行財管相關作業。</li> </ul>
 <b>法規遵循風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行內稽申報作業，並修訂內控制度暨實施細則</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行年度稽核計畫作業。</li> <li>執行子公司監理作業。</li> </ul>
 <b>個資管理風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對所發行之會員卡，驗證適法性及資料保護有效性，保障消費者個資安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對遠百會員 / APP，驗證其適法性及資料保護有效性，強化個資防護管控。</li> </ul>
 <b>採購付款管理風險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購議價事中監辦</li> <li>審核工程變更項目單價合理性</li> <li>抽驗供應商供貨品質</li> <li>抽核報價廠商營業資料真實性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採事中稽核並提供線上監辦意見。</li> <li>執行分店各項資產類採購驗收監驗。</li> <li>檢核供應商提報單價與合約單價是否一致。</li> <li>確保供應品質，以確保投資效益並對消費者提供安心購物環境。</li> </ul>

## 金融風險管理小組 每週監控資本及貨幣市場變化

財務管理面臨的系統性風險，主要是由政治、經濟或社會等因素影響整體市場，例如：兩岸關係、景氣波動、通貨膨脹等，整體市場均會受到影響無法避免。遠東百貨致力促進營收和獲利的成長，提升營運現金流量允當比率，以減低財務上面臨的系統性風險衝擊。

財務管理面臨的非系統性風險，主要是由作業疏失、意外事件等個別狀況，導致公司資產或負債價值增減而發生損失。遠東百貨明訂管理機制以規避此類非系統性風險，每週例行召開風險管理小組會議，檢討資產與負債價值變化，適時調整曝險部位，涉及資金貸與他人、背書保證及從事衍生性商品交易等作業，必須遵循經董事會及股東會通過之作業辦法辦理，以符合風險控管。藉由管理機制與公司內部辦法的建立，防範非系統性風險之發生，避免公司經營承受重大損失，危及股東權益。

## 法律風險控管小組 落實零罰款零違規

遠東百貨長期關注各項法令規範之修訂及異動，降低系統性法律風險的影響，並從「訂立制度、落實管理、教育員工」三個面向，擬定推動企業法規遵循的方向，避免系統性法律風險發生。針對百貨營運過程中的作業、流程、產品以及服務等各個細節，遠東百貨均制定相關辦法嚴格遵守政府各項法令規範，並由權責單位落實管理行動，亦透過舉辦教育訓練，提升員工法遵知識，降低公司違反法令的風險及責任，避免造成不必要的財務損失及商譽損失。

一旦發生違反法規事件，遠東百貨以積極的態度面對處理並完成改善，同時在相關會議上提出討論，確立未來防範辦法及作為各分公司之警示，以避免相關情事再次發生。2019年遠東百貨達成連續兩年零重大性違規，其他無罰款之違規事件共計 12 件，皆已完成後續改善作業。

## 遠東百貨歷年重大性違規件數與罰款金額



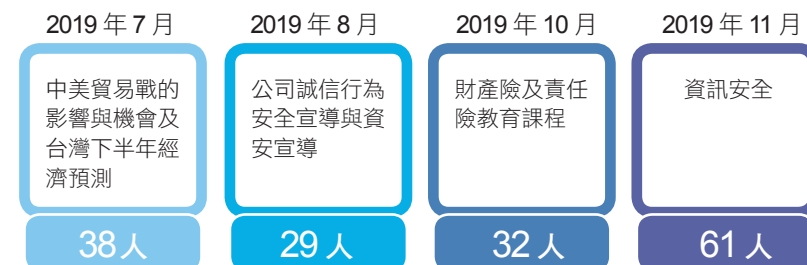
註：2018年以前重大性違規為罰款超過 10 萬元以上，2019年修正為罰款超過 15 萬元以上。

## 財務管理風險修正之相關作業辦法



為強化主管人員風險管理意識，提升風險預防管理能力，遠東百貨設有法務單位推動法令宣導、法遵評估、以及法令異動等各項業務，同時針對與遠東百貨營運相關的法規、行政規則、預告之法令修正草案等，每週以「法規新訊」公告予各級主管，讓單位主管得以掌握法規異動及新知，並同時向員工進行法遵教育訓練。2019年「法規新訊」總計公告 643 件，並安排四場主管風險教育訓練課程，共計 160 人參加，參加人數較 2018 年提升 33%，全面強化主管人員風險意識，以及對風險預防與管理的能力。

## 主管風險管理訓練課程



### 精進法遵 編修內部控制制度

遠東百貨稽核室「內控編修工作小組」於 2018 年 6 月啟動「內部控制制度」編修專案，期精進公司治理與內控制度之適法性與完整性。自 2018 年 7 月起，「內控編修工作小組」協同各部室指派之專業窗口，透過內控訪談會議、討論編修內容及寄送編修定稿通知等作業方式，執行及確認編修各項內控作業程序。自專案啟動後至 2019 年 12 月底，總計召開 17 次編修進度及追蹤會議，順利初步完成八大營運循環及管理控制作業等編修內容。

2018 年 6 月

- 啟動「內部控制制度」編修專案
- 精進公司治理與內控制度適法性與完整性

2018 年 7 月

- 內控編修工作小組負責協同各部室主管指派之專業窗口，執行及編修各項內控作業程序

2019 年 12 月

- 累計召開 17 次編修進度追蹤會議
- 初步完成八大營運循環及管理控制作業之內控編修作業

### 資訊安全委員會 辨識營業秘密風險來源

遠東百貨重視資訊安全管理制度，於企業資訊安全及個人資料管理上，皆制定嚴格內部流程與規範。面對全球數據洩漏及資安事件頻傳，為審慎保護企業資訊安全，遠東百貨設立資訊安全管理委員會，由管理本部副總經理擔任主席帶領法務、資訊、及管理單位，採用國際標準組織所訂定之持續改善 P-D-C-A 循環流程管理模式（計畫 Plan、執行 Do、檢核 Check、行動 Action），並從外部引進資安公司的量測工具進行驗證，落實企業資訊安全管理。2019 年並無侵害資訊安全也無洩漏、失竊或遺失顧客資料情事發生。

資訊中心訂有資訊安全相關設備網路設備 AD 管理、系統帳號生命週期與權限帳號管理、資料存取紀錄與異地備份、網路通訊安全（防毒 /email）等管理辦法，並進行個資盤點與個資去識別化，維護資訊安全政策。資訊中心也透過每年內部稽核單位與外部會計師查核，確保資安規章及作業程序的適當性及有效性。為強化資訊安全，我們透過宣導教育來降低組織內部人為的資安風險，資訊安全宣導內容主要包括：防毒、資料備份、使用合法軟體、以及電子郵件使用規定等，2019 年邀請新北市調查處以及勤業眾信聯合會計師事務所風險諮詢服務部門的二位專家，到公司進行資安管理主題的演講，上課人數總計 90 人，訓練總時數 90 小時。在內部資安規章的有效落實及宣導教育的執行下，2019 年並無侵害資訊安全也無洩漏、失竊或遺失顧客資料情事發生，為更進一步控制並降低資訊安全事件所帶來的威脅與衝擊，遠東百貨規劃於 2020 年導入 ISO 27001 資訊安全標準及 BS 10012 個資保護標準並取得其認證，評估資安風險與個資保護並完善資訊管理制度。

### 申訴機制管理統計



#### 治理面向

- 未有接獲誠信反貪腐相關案件
- 未接獲重大舉報案件



#### 社會面向

- 無發生嚴重危及結社自由和集體協商情事
- 無重大員工申訴事件



#### 環境面向

- 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



#### 產品面向

- 未接獲違反產品法規的申訴



## 個資管理委員會 建置及維護個人資料管理

遠東百貨個資管理委員會檢視企業內部各單位關於個人資料之使用及保存情況，確保全部的個人資料被適當的保護及管理，以符合《個人資料保護法》。

針對顧客「快樂購聯合集點卡」之個人資料，只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，不以任何方式取得會員資料或鑑別會員身分，並依據遠東百貨「快樂購聯合集點卡管理辦法」，建立顧客資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業相關流程，有效控管卡片申辦過程中對於顧客資料之保護。遠東百貨將顧客資料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，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，所有顧客資料皆於快樂購卡紅利積點平台進行嚴格加密與保管。

## 快樂購聯合集點卡顧客個資處理流程表

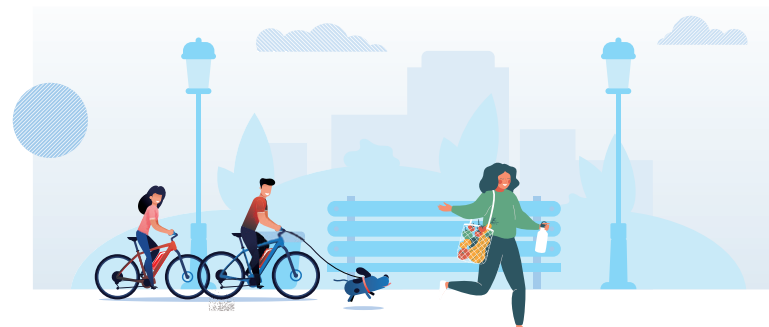


## 揭露氣候變遷財務風險 邁向低碳零售

近年來全球暖化議題持續延燒，極端氣候事件頻傳，對於經濟與社會環境造成破壞，使得氣候變遷所造成的風險可能是世界上最重要也最容易造成誤解的風險之一，特別是其實際發生的時間點及嚴重程度仍難以估計，對於遠東百貨的營運更是艱鉅的挑戰。遠東百貨將氣候變遷的風險視為重要的商業風險與機會，藉以因應政府及世界趨勢對於加速低碳轉型的需求，也回覆投資人所關注的焦點。

氣候變遷的風險可能直接或間接地影響著企業營運方式，因此國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 發布了氣候相關財務資訊揭露建議書 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)，協助企業說明在氣候相關風險與機會的財務衝擊，以提供投資人更多參考資訊，TCFD 亦已成為國際各永續評比機構之評比要點。

在氣候變遷風險加劇下，遠東百貨自 2019 年起，參考 TCFD 架構，以明確、具可比性 and 具一致性的原則，自治理、策略、風險管理、指標與目標四大範疇揭露氣候相關資訊，其中治理面為揭露氣候風險與機會的治理機制，策略面則說明氣候風險與機會所帶來的衝擊，以及對公司營運之影響，風險管理面說明如何鑑別、評估與管理氣候變遷風險，最後指標與目標面則說明用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。遠東百貨持續精進氣候相關策略與管理以因應大環境的變遷，在氣候議題上展現我們的責任心，並有助於未來更有效率地分配資本投入，在全球永續發展與低碳經濟的推展中，實踐企業社會責任。



### 框架說明

#### 治理

氣候相關風險與機會之治理情況，包括董事會對之監督、評估及管理之作為

#### 策略

實際及潛在與氣候相關之短、中、長期風險與機會，及對公司衝擊

#### 風險管理

說明鑑別、評估與管理氣候相關風險之流程

#### 指標與目標

評估與管理氣候相關議題之指標與目標暨落實目標情形

### 遠東百貨作法

對於氣候變遷相關風險與機會管理，由以工程部為核心的能源節約小組定期彙整，並提交管理會議討論，經各部門主管支持後，由管理本部副總經理定期檢視績效，向總經理呈報，董事會亦會對重要相關風險與機會進行監督與管理。

#### 風險說明

##### 短期風險

- 平均氣溫上升
- 原材料成本上漲

##### 中期風險

- 平均氣溫上升
- 原材料成本上漲

##### 長期風險

- 平均氣溫上升
- 原材料成本上漲
- 強化排放量報告義務

#### 對公司業務、策略、財務規劃等帶來的衝擊

雖然相關風險皆為不可抗之因素，但平均氣溫上升會造成夏季用電量增加，進而導致排碳量增加；原材料成本上漲直接導致營運成本增加；溫管法施行後，對於二氧化碳排放量也須進行報告義務並提前因應，因此遠東百貨將持續管控能源使用量，並進行節能措施之推行改善，以期降低風險因子對財務的影響。

以工程部為核心的能源節約小組參考TCFD所列之風險清單，針對影響營運成本的相關風險進行鑑別，初步辨識出短中長期的氣候變遷風險，並呈報總經理確認。能源節約小組制定後續風險應變管理流程以降低衝擊並定期檢討因應氣候變遷相關風險的措施及績效。

#### 管理辦法說明

##### 平均氣溫上升

總公司及板橋大遠百導入 ISO 50001 能源管理系統、持續推動各項節能改善計畫、積極爭取政府 ESCO 節能計畫、進行舊有耗能冰機汰換為高效率磁懸浮冰水主機、建置即時能源績效指標平台，並將綠建築概念融入商場建築的設計。

##### 原材料成本上漲

持續進行大型能源節約專案，且因應綠電條款及政府政策變化，每年持續購買綠電憑證並著手評估太陽能及離峰時間儲電等措施，以期符合未來政策之需求。

##### 強化排放量報告義務

遠東百貨主動導入 ISO 14064-1:2018 碳排放盤查，由標準化的過程有效鑑別公司內部能源耗用及碳排放狀況，以進一步管控大宗耗能及碳排項目。

#### 平均氣溫上升

KPI	節電率
2019 年實績	汰換遠百板橋店 700RT 冰水主機一台、更換為 600RT 高效率磁懸浮冰水主機，投入金額 818 萬。總節電率達 1.5%。
2020 年目標	汰換新竹店及花蓮店 800RT 主機兩台，更換為 800RT 及 500RT 高效率磁懸浮冰水主機，預計投入金額 2,165 萬元。以遠東百貨 每年每店降低 1% 電力為目標。

#### 原材料成本上漲

KPI	減少用電量，評估是否設置太陽能設備以降低綠電成本
2019 年實績	推動 35 項大型節能專案，共節電 215 萬度，總用電量較 2018 年下降 1.5%，同時認購 30 張綠電憑證，對環境更友善。
2020 年目標	持續推動大型節能專案，預定認購 30 張綠電憑證，計畫評估是否建置太陽能和離峰時間儲電等措施來節省綠電成本。

#### 強化排放量報告義務

KPI	導入 ISO 14064-1:2018
2019 年實績	遠百花蓮店執行 ISO 14064-1:2018，將於 2020 年 3 月完成
2020 年目標	ISO 14064-1:2018 導入其他家分公司



第二篇

# 創新的標竿商場



- 2.1 數位蛻變的遠百
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

Innovative Benchmark  
Shopping Mall

## 2.1 數位蛻變的遠百

面對科技的創新發展，遠東百貨加速數位轉型與科技布局，發展「數位營運、數位體驗、數位管理」，提供顧客獨特的數位消費體驗。2019年12月開幕的遠百信義A13以打造全台唯一全客層智能商場為特色，透過消費旅程數位化，為顧客提供貼心且美好的購物體驗。而為提升購物付款的便利性，遠東百貨積極推動電子發票，2019年各店平均開立率較前一年度成長2倍，優異的表現為全國實體店第一名。

### 2.1.1 擁抱數位轉型 滿足顧客消費體驗

遠東百貨與時俱進的創新百貨商場樣貌，為滿足新世代消費者對於科技生活而衍生的購物需求，以「數位化」站穩經營腳步，發展「數位營運、數位體驗、數位管理」，布局科技零售大未來。透過建置POS、APP、CRM三大核心系統，讓遠東百貨更加了解消費者的需求，再透過4R行銷策略(Right Time、Right Way、Right Person、Right Service)，讓消費者在對的時間，用對的方式，接收到對的資訊，並在來到遠百購物時，體驗專屬行銷資訊與購物服務，例如：便利的智能停車、電子看板推薦流行新品、遠百APP通知商品優惠、手機直接支付停車費等。

透過數位化科技的建置，遠東百貨了解每個顧客不同的需求與消費輪廓，未來將透過AI進行數據分析，提供個人化服務，達到精準化行銷，提高顧客滿意度，創新顧客消費體驗。面對數位化浪潮，遠東百貨翻轉傳統零售模式，轉型蛻變為科技零售百貨，以創新的數位體驗，連結產品、服務與顧客，帶領消費者走向智慧零售美好生活。

### 數位蛻變的遠百



#### 數位E化管理 公文系統行動化

遠東百貨從2015年開始檢視各項作業流程，並啟動各項資訊系統化作業，陸續建置超過60套數位管理系統，透過系統化減少重覆性的工作，加快營運管理效率，提高顧客滿意度。其中，公文系統於2018年10月正式上線，截至2019年，累計有4,351件已處理完畢的公文，公文系統的建置讓員工可以隨時隨地利用行動裝置工作，不受辦公地點侷限，大幅提升各項營運管理作業的效率。

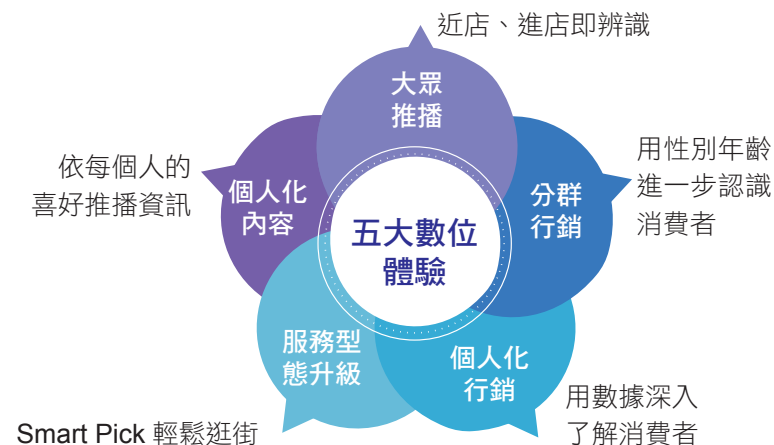
## 2.1.2 成立 Digital Lab 設計智慧型商場

遠東百貨 Digital Lab 成立於 2018 年 1 月 19 日，由跨部門優秀的 14 位年輕菁英組成，包括：管理本部、工程部、商品部、資訊部以及行銷企劃室等單位，團隊平均年齡為 31 歲。從優化消費者購物體驗出發，要讓顧客更愛逛街，更能夠在百貨公司內停留更久 (Stay Longer)，Digital Lab 團隊將顧客的消費意見與回饋匯整分類，並從新世代的消費觀點出發，分析顧客在逛街與消費時的痛點，進而設計出遠東百貨獨家、首創的 Customer Journey，以互動、個人化的角度規劃 5 大數位體驗，讓消費者從進店開始到逛街、消費、離店，都能體驗到科技如何落實到消費旅程中的魅力，打造一座有特色的數位化商場。

## 2.1.3 煥然一心 遠百信義 A13 璀璨開幕

歷時 16 年籌備，遠百信義 A13 於 2019 年 12 月 25 日試營運，正式進軍全世界百貨密度最高的信義商圈，成為信義商圈第 14 家百貨，金屬板及玻璃牆搭配垂直水平分割線條的建築外觀，展現科技數位現代感，懷舊的台灣街景設計，高空露臺天際美景，以及過半數創新品牌齊聚等獨家特色，讓遠百信義 A13 試營運首日即湧進十萬人潮，更於短短三週期間創下台灣百貨三大百萬紀錄，包括：進店人次突破百萬、網路聲量突破百萬（在網路上創造三百萬以上瀏覽人次）、以及四樓大稻埕特色老街拍照上傳超過百萬人次的紀錄。

### 數位商場的五大數位體驗



### 達成業界唯一 三個百萬紀錄

進店人次  
突破百萬

網路聲量  
突破百萬

四樓大稻埕特色  
老街拍照上傳超  
過百萬人次

遠百信義

A13

小檔案

試營運 2019 年 12 月 25 日

面積 營業面積 1.3 萬坪

樓層 地下 4 層、地上 14 層

停車位 汽車停車位 (含特約停車場) 2,300 格

#### 品牌特色

##### 台灣第一

● 首間獨棟式蘋果旗艦店 ● 首家樂高授權專賣店 ● SONY 全台最大直營店 ● 首間威秀頂級影城

##### 品牌豐富

● 300 家廠商，過半數為信義區獨家品牌 ● 近 30 家夜貓族美食殿堂  
● 122 家餐飲品牌，8 家全台獨家、8 家百貨獨家、32 家信義區獨家

#### 賣場特色

● 4 樓復刻大稻埕老街街景、另有挑高 11 米玻璃光廊 ● 快速直達手扶梯 ● 高空露臺天際美景



# 遠百 信義 A13

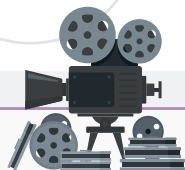
## 十大亮點 創新登場

### 智能商場三大核心 全面升級十全十美

遠百信義 A13 智能商場三大核心包括：遠百 APP、POS 機、CRM 系統。其中，結合數位科技，將遠百 APP 全新升級，新增四大功能：個人化推播、停車服務、智能客服、館內物流 Smart Pick，以及既有的遠百 ONLINE、電子優惠券、線上 DM、會員專區、消費意見回饋、HAPPY GO Pay 等 10 大功能。

### 多功能互動螢幕 觸動視覺新觀感

全館建置多組多功能互動螢幕，期待營造消費者視覺感官進而數位化服務體驗，特別設計 3D 互動樓層簡介、3D 立體全息投影、互動式遊戲，細緻到連顧客上 / 下手扶梯的時間，都會透過多功能互動螢幕，即時提供訊息溝通。



### 全台首店 樂高授權專賣店

佔地約 120 坪的「樂高授權專賣店 LCS」，以馬賽克天燈牆、珍珠奶茶以及台北風格造景，營造濃濃台灣在地特色，其中「人偶自選樂 (Build-a-Mini)」、「積木自選樂 (Pick-a-Brick)」作為此次品牌亮點，並且提供超過 150 種的樂高積木零件予消費者自行著手創造屬於自己的巧思，同時設有體驗遊戲區，讓每一位顧客能盡情享受樂高組裝的魅力。



### 全台首店 Sony 直營旗艦店

Sony Store 全台最大直營店 135 坪，空間規劃簡約大器，店內陳設最完整的 Sony 影音陣容，針對各類別產品打造個別體驗區，由最新 BRAVIA 8K 及 OLED 等全系列電視領軍，加入直播賽事及熱門影集，宛如置身於家中滿足各種視覺需求。

### 最強餐飲陣容 世界冠軍美食、米其林餐飲

遠百信義 A13 帶來 122 個餐飲品牌進駐，餐飲佔比約 20%，其中 8 家全台獨家、8 家百貨獨家、32 家信義獨家，並有 30 家深夜食堂，4 樓 23 家餐廳營業至凌晨，14 樓 7 家餐廳營業至深夜二點。

### 網羅 13 大運動品牌 全新概念店

為時尚型男引進 31 家運動潮流品牌，更囊括了前 13 大的運動品牌，都以全台最新概念的方式呈現。此外，LEVI'S 備有 Print Shop 客製短 Tee 服務，滿足年輕潮流世代，並有 STUSSY、ReebokClassic- 全台首家直營店。

### 全台首店 MUVIE CINEMAS



威秀影城「MUVIE CINEMAS」頂級設備，打造六個一般廳、一個 TITAN 巨幕影廳及 MUCROWN 頂級影廳，全影廳皆經過國際知名 THX 認證，以 4K 雷射投影、隱藏式 7.1 環繞音響提升影廳內尊榮空間享受，採用頭等艙規格皮質座椅，打造全台最頂級的觀影響宴。

### 全台首創 全新打卡景點

紅磚推砌老街巷弄，老店展現食藝底蘊，冉冉天燈點亮台灣百年風華，遠百信義 A13 於 4F 打造台灣意象老街，挑高 11 米的設計、大稻埕劇場風格，腳下每一步如走入時光長廊，重現 50、60 年代台灣絕代風華，運用台灣文化特色與國際接軌，在信義商圈龐大觀光人潮下，細心營造的高品質空間氛圍。

### 頂級超 city'super 信義旗艦店

頂級超市 city'super 進駐遠百信義 A13，為都市生活族群打造一站式的購物服務體驗，針對信義商圈上班族飲食文化，提供 50 個內用「享食區」，並以「現點現做」的熟食攤位作為此次亮點之一，也增設「禮品包裝中心」，打造客製化禮盒，享受賓至如歸的購物氛圍。

## 2.1.4 全國實體店第一 榮獲全國雲端發票「績優總機構獎」

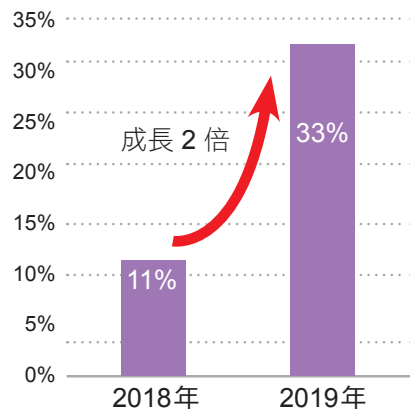
遠東百貨響應政府推廣雲端發票政策，運用營運據點遍布全台的通路資源，自2018年10月起與財政部國稅局合作，於全台十店設置雲端發票宣導服務站，向光臨遠東百貨的消費者宣導使用載具儲存雲端發票的環保概念，並藉此推廣「節能減紙」的綠色消費新習慣。

而為鼓勵營業店家持續提升雲端發票開立比例，財政部結合績優營業人制度自2019年4月至10月間舉辦雲端發票開立競賽，以雲端發票成長比率較去年同期間成長數進行評比，全國共11,892家營業人參賽。經過長達7個月的激烈競賽，遠東百貨整體績效於所有實體零售通路商中脫穎而出，以雲端發票成長比率22.88%獨佔鰲頭，獲頒全國「績優總機構獎」，頒獎典禮於財政部財政資訊中心舉行，遠東百貨管理本部湯治亞副總經理代表領獎。其中，遠百寶慶店、台南大遠百、遠百嘉義店等三家分公司亦分別獲得各區單店績效前五名，成為全國營業人開立雲端發票表現最績優的企業。

### 雲端發票四大載具



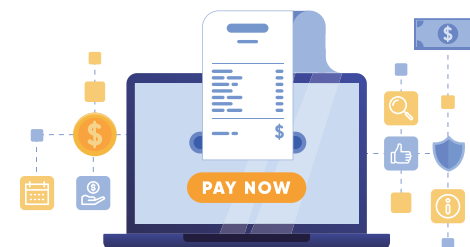
### 電子發票開立率



### 全國營業人開立雲端發票競賽活動統計表

公司名稱	成長數	成績
遠東百貨(股)公司	22.88%	全國實體店第一名
遠百寶慶店	24.36%	台北國稅局第四名
台南大遠百	43.30%	南區國稅局第二名
遠百嘉義店	33.99%	南區國稅局第五名

註：資料來自財政部全國營業人開立雲端發票競賽活動專區網站。



### 推廣「e起捐愛心電子發票」

遠東百貨倡導節能減碳兼做公益的理念，於各店推動電子發票的同時，也向消費者推廣捐贈愛心電子發票，顧客在消費結帳前可出示或口述捐贈碼，開立的發票就能直接捐贈給指定的公益團體，不但讓愛心結合環保，受贈單位也能簡化收集發票、兌獎的時間。以台南大遠百為例，2019年4月與臺南市政府合作推廣「e起捐愛心電子發票」活動，目前共有6個公益社福團體加入，每三個月會輪流由2個不同的受贈單位接受捐贈，讓消費者以更簡單的方式捐發票、贈公益。

## 2.2 專業化的服務

遠東百貨秉持「以消費者的心願而經營」的理念，不斷求新求變，透過定期服務訓練，精進服務品質，同時導入 ISO 9001 品質系統，建立良好的服務流程與服務設計，並推動服務管理改善循環，使得遠東百貨可以提供給消費者高品質、有溫度的感動服務。隨著數位科技發展，我們強化經營社群媒體，優化數位服務及體驗。遠東百貨從專業服務出發，把握每一次機會，以體貼的態度，用心創造美好服務，符合消費者的需求與期待。

### 2.2.1 成立客服改造小組 邁向傑出服務

遠東百貨於 2018 年成立「客服改造小組」，由人力資源部、資訊中心、法務組、行銷企劃室及各分公司顧客服務處等專業團隊共同組成，透過定期且密集地會議及實務分享討論，打造遠東百貨專屬之顧客服務核心價值。2019 年「客服改造小組」研擬更貼近顧客及在地化的顧客服務指標，以精進服務品質，真實地聽見每位顧客的聲音，並完成優秀客服人員獎勵方案之規劃，激勵客服團隊邁向傑出服務。

遠東百貨以既有的顧客服務 ISO 作業流程為基礎，由客服改造小組參與顧客關係管理系統 (CRM) 的導入，第一階段以遠百信義 A13 為首要導入對象，第二階段將視情況逐步推展至板橋大遠百、台中大遠百等店。在遠百信義 A13 店中，顧客可以享受時尚顧問、Smart Pick 易利購、線上真人客服等多項百貨首創的顧客服務措施，結合 CRM 強大的數據管理與分析，遠東百貨將有效管理各項顧客意見，針對每位消費者的差異化需求，提供個人化服務，提升服務品質，亦同時提升顧客滿意度。





# 遠百 信義 A13 創新服務 八大亮點

2019 年 12 月，遠東百貨最新的第五代智能商場——遠百信義 A13 開幕，推出八項創新的顧客服務及體驗，運用數位科技，結合百貨服務的專業及態度，提供消費者便利、有溫度的創新服務。

## 智慧分流服務

客服中心贈品處新增叫號機服務，顧客可利用等待時間完成更多事情，可透過紙上 QR CODE 了解排隊狀況，不擔心過號情形。

## Smart Pick 易利購服務

顧客可於櫃上購物完成後，由專櫃及物流人員協助將戰利品完整送至 B2 多功能服務台寄存，顧客只需於離館前至 B2 服務台一次領取即可。

## 數位化遠百 APP 服務

顧客可於 APP 綁定車號，於離場前直接使用 APP 折抵與付款，無須再至服務台折抵時數。



## ELLE 時尚顧問風格駐點

每周六下午由駐站編輯提供會員專屬服務，提供本季流行趨勢，風格穿搭諮詢等服務。

## 多國語言服務人員

精選過的顧服團隊人員通曉中、英、日、韓、法、西、粵語多國語言，提供國際旅客更專業與個人化的服務體驗。

## WVIP 線上真人客服

WVIP 會員可使用 APP 詢問問題，由禮賓大使線上回覆，WVIP LOUNGE 同時提供線上預約服務，減少客人至現場等待的時間。

## CRM 客訴管理系統

透過 CRM 確實掌握每位顧客的意見，有效率地處置與回覆。

## LED 數位看板

開啟全新數位化溝通模式，例如：3D 互動樓層簡介、3D 立體全息投影、互動式遊戲等，即使是顧客上/下手扶梯的短暫空檔，都能透過多功能互動螢幕，掌握即時訊息。

## 2.2.2 紮實的專業訓練 創造貼心感動服務

完美的服務來自紮實的訓練。遠東百貨第一線的服務人員皆接受一對一的現場教育訓練，期以親切、專業、熱情的態度，接待每一位顧客，所有服務人員並遵守六大服務信條，同時以守時、儀容、整潔作為服務的基本條件。




### 顧客服務基本規範



### 定期教育訓練 展現一致的服務品質

新進服務人員於報到後，會有主管與資深同仁協助教導，讓新進同仁能快速進入狀況，在訓練初期會著重於認識賣場、樓層介紹等基礎課程，熟悉賣場後，將透過資深同仁的經驗傳承，協助認識賣場品牌、贈品兌換作業、顧客抱怨處理等工作事項，同時學習樓面巡查與管理實務。公司每年亦針對新進樓面主管與顧客服務人員開設三天的新生集中訓練課程，內容包含：樓面職責與營運管理、從心出發的服務理念、客訴處理心得分享、客服作業規範等系列課程，由營業與服務單位主管授課，加強同仁了解公司對服務品質的要求，期望新進同仁展現出一致的服務品質。2019 年遠東百貨顧服人員共計 225 位，總訓練人次為 1,971 人次，總訓練時數為 3,653 小時。

### 顧客服務基本訓練

 <p><b>新進訓練</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認識賣場</li> <li>樓層介紹</li> <li>認識賣場品牌</li> <li>顧客抱怨處理</li> <li>贈品兌換作業</li> </ul>	 <p><b>專業技能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>偽卡辨識</li> <li>收銀機操作</li> <li>載具使用</li> <li>彩妝技巧</li> <li>貴賓室接待禮儀</li> </ul>	 <p><b>經驗傳承</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>樓面巡查管理</li> <li>客訴處理心得</li> <li>客服作業規範</li> </ul>
---	---	---

### 遠百信義 A13 開幕 顧服人員特別訓練

因應遠百信義 A13 開幕，特別為新進顧服人員舉辦相關教育訓練，課程時間為期一個月，訓練內容包含：基礎訓練如公司文化、服儀規範、賣場認識等課程，以及專業技能訓練如數位系統應用、認識禮商券、支付工具日結流程等課程。透過這一個月的訓練，除了帶領新進同仁迅速認識職務相關等知識技能，同時也對遠東百貨的經營願景以及企業社會責任實踐有所了解，並於課餘時間至各分公司實習，將所學與實務融會貫通。

### 持續通過 ISO 9001 認證 建構完整的服務體系

自 2007 年開始，遠東百貨由遠百寶慶店開始導入取得品質管理系統 ISO 9001 認證，透過建立品質管理系統，維護優良產品及服務品質，確保客戶滿意的關鍵要素，以維繫遠東百貨與顧客間的長期信任關係。2019 年順利由貝爾國際驗證公司通過 ISO9001：2015 複評，複評範圍包含品質管理系統流程、顧客相關作業流程之作業環境、承攬商管理等三面向。現行取得認證分店為遠百寶慶店、遠百板橋店、新竹大遠百、台南大遠百及高雄大遠百五家分公司。



## 貼心的全客層服務 豐富購物體驗

遠東百貨提供顧客一站式全方位服務，於商場內設有服務中心、服務台及卡友中心等不同設施，並針對有特殊需求的顧客，例如高齡者、嬰幼童、外籍人士、及行動不便者等提供專屬的貼心服務。遠東百貨對於顧客提供的服務項目主要包括：顧客意見處理、停車折抵兌換、禮券/商品券販售、拾獲物/遺失物處理、HAPPY GO 點數查詢及補登、換開三聯式發票、購物及活動諮詢等十餘項服務。為了讓顧客在購物之餘，也能有隱密及舒適的休憩空間，遠東百貨設有 VIP LOUNGE 及 VVIP LOUNGE，提供顧客賓至如歸的感受，貴賓室內除了有舒適的沙發桌椅、精緻的裝潢畫作、也設有紓壓按摩椅、並提供輕食飲品、商品諮詢等服務，營造出家的舒適與放鬆感。

## 遠東百貨貼心全客層服務

### 母嬰幼童服務



洗手間備有嬰兒折疊床  
嬰兒手推車出借  
哺(集)乳室/育嬰室  
提供熱開水、尿布台  
護士諮詢服務

### 高齡/殘障服務



輪椅出借  
無障礙洗手間  
無障礙專用電梯

### 外籍人士服務



外幣兌換  
退稅服務

### 其他



服飾修改專業服務  
行動電源  
愛心傘  
計程車招呼站  
急救箱提供

## 寵物友善百貨 推出寵物公益週

遠東百貨營造寵物友善商場，各分公司每年均舉辦毛小孩活動，包括：毛小孩認養會、寵物趣味闖關賽、導盲犬公益宣導等，台南大遠百更提供「寵物購物推車」租借服務，讓毛主人也能帶著毛小孩輕鬆逛百貨。2019年3月，遠百桃園店推出寵物公益週，舉辦影像展讓民眾更了解惠光導盲犬學校，並結合愛心義賣商品及視覺體驗遊戲，同時和桃園市政府動物保護處與桃園市寵物商業同會攜手合作，免費為毛小孩植入晶片(50名)，施打狂犬病疫苗(50名)，以及免費為家中寵物進行健檢(50名)。



## 精品腕錶展 專屬禮賓服務

為提供更完善的精品挑選服務，遠東百貨每年舉辦不同主題的時尚精品展，帶給顧客更精緻與專屬的鑑賞服務。2019年台中大遠百第二度舉辦聯合精品腕錶展，集結五大品牌，以時空流轉意象打造光影概念屋及品牌特色展區，概念屋中設計「五大歷史區、三大主題區、光影球體區、VR互動體驗及光影拍照牆」，加上「品牌特色展區」，完整呈現出製錶工藝的獨到之美。開展首日由遠東百貨總經理徐雪芳領銜各大品牌代表舉杯同慶，近距離為貴賓展示錶款、分享配錶時尚觀點。



### 2.2.3 善用社群平台溝通 拉近與顧客的距離

社群的溝通管道越來越多元，隨著社群衍生的 Youtuber、KOL（意見領袖）快速增加，多媒體內容更豐富廣泛且製作越來越精良。遠東百貨開始以調整內容質量為導向，與時下話題、趨勢、風向結合產生共鳴，提高社群媒體上的聲量，進而推動品牌的形象轉型。

掌握不同社群使用者的使用慣性、興趣與加強品牌黏性，鞏固既有年齡層消費者並擴大年輕客群是我們數位策略的重點之一，除了既有的 FB 與 LINE 之外，Instagram 成為近年經營年輕世代成效最顯著的社群平台。因此，遠百透過不同社群的分眾經營，將品牌聲量轉化加入會員、增加來店與消費的機會，提高忠誠會員（粉絲）的比例。

遠東百貨數位轉型辦公室對 KPI 進行有別於以往的調整，在粉絲數部分，歷年均有約 10% 的自然成長率，故 2020 年 KPI 目標將會改為提升觸及率、內容品質等進階項目，以優化社群平台的品質，並嘗試以生活式、議題式、在地化的方式介紹優質商品，成為帶動議題的先驅者，以加強網路聲量。2020 年，我們將從內容進行調整，減少直接、廣告性質的素材，增加動態、影音式的，或者附加實用性、知識性價值的貼文，在品牌與消費者間創造連結共鳴；另一方面，隨著 LINE 2.0 的啟用，串連 CRM 會員系統，將社群好友分門別類，以喜好、消費紀錄等資料累積，達到精準行銷的目的。

#### 遠東百貨社群經營面向

與會員結合的  
導購輔助平台



主要的生活，  
資訊溝通管道



突顯遠東百貨的  
品牌特色與優勢



#### 遠東百貨社群媒體粉絲數



官網月均流量  
**194.9** 萬



FB 粉絲團  
**78.9** 萬



官方 LINE 好友人數  
**13.2** 萬

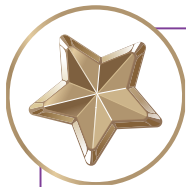
#### 數位公民行動教室前進新竹大遠百 互動體驗傳達數位素養

11 月 26 日新竹大遠百邀請 Facebook「數位公民行動教室」來協助民眾輕鬆學習數位公民素養知識與技巧，保護個人資料，以及避免成為傳播假新聞的幫手。Facebook 將大型卡車改造為行動教室，在全台七城市巡迴活動，以互動體驗和有趣的遊戲寓教於樂，民眾透過關卡任務中學習網路安全與隱私，以及如何正確判斷網路資訊，成為杜絕假消息的第一道防線。



## 2.2.4 第五度榮獲服務第壹大獎肯定

以「為消費者心願而經營」為宗旨的遠東百貨，不斷提升在公司治理、科技創新及貼心服務上的表現，近年來更強化對社群媒體的經營，重視網路口碑、社群聲量、分眾行銷等數位服務領域，成效深受外界肯定。2019年《壹週刊》第十六屆服務第壹大獎「百貨公司/購物中心」類，遠東百貨榮獲「服務好感度大獎」，該獎項總共蒐集了11億筆資料，範圍涵蓋Facebook、Instagram、YouTube、新聞媒體、討論區、部落格等網站，找出在各產業類別入圍的所有企業當中，網路人氣聲量及好感度最高但負評相對低的企業。遠東百貨已第五度奪得服務第壹大獎肯定，我們將持續提升顧客服務品質，讓消費者享受愉悅、溫馨的購物體驗。



### 連續五年榮獲「台灣服務業大評鑑」 企業金牌及服務尖兵雙獎

遠百旗下 city' super 在台經營已15年，從顧客體驗出發，以「Foodie Wonderland 樂遊鮮境」打造立即體驗的方向，優化賣場購物空間，融合購物、餐飲與互動體驗等多元化元素，為追求精緻生活的都市人群提供高品質的生活享受、傳遞 lifestyle。2019年第五度蟬聯工商時報台灣服務業大評鑑連鎖超市金牌與服務尖兵雙重獎項。

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。遠東百貨訂有「顧客意見處理程序」、「現場顧客意見處理辦法」，使顧客對於公司不論是在產品或是服務上有任何問題時，都能夠迅速且有效獲得解決，提升顧客對公司的滿意度。因此我們透過多種溝通管道，用心傾聽顧客的聲音，並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。

### 顧客意見反應管道



### 顧客意見處理程序

1 提出	2 紀錄	3 處理	4 結案
	紀錄方式	紀錄重點	
<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客提出意見</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場投訴：當場協助</li> <li>電話投訴：紀錄事件</li> <li>e-mail 及意見單投訴：提出紀錄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客姓名</li> <li>聯絡方式</li> <li>投訴日期</li> <li>投訴原因</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>轉由相關單位處理</li> <li>負責單位須在三日內提供處理結果</li> </ul>

每月各部門以及各分店的顧客意見資料都會經由相關人員到主管逐層審閱，了解問題所在，並追蹤處理狀況。特別是百貨業競爭激烈，消費者選擇性多，因此遠東百貨更要求自己要在服務上下功夫。在顧客的意見資料中，最常出現的是專櫃人員「商品和服務態度」的問題，雖然專櫃人員隸屬各品牌，管理上有其複雜度，但遠東百貨仍相當重視專櫃人員的訓練，並透過樓面管理幹部適時給予關心及協助。

2019年遠東百貨接獲顧客回饋 email 共計 682 件，其中有 73 件屬於稱讚類，稱讚類信件佔總意見數約 11%，數量較去年增加 17%。進一步分析顧客回饋內容，2019 年顧客意見數較前一年明顯減少 64 件，較去年數量減幅達 9.5%，主要因為遠東百貨非常重視每一位顧客的聲音，對於顧客投訴意見均遵照內部 SOP 程序妥善處理，並在事件處理完畢後找出問題點進行改善，避免事件重複發生。對於服務態度類別的投訴，我們會立即安排人員進行教育訓練，對於評估後確認為不適任的專櫃人員則會要求廠商進行人員調整。

	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
顧客稱讚數	90	85	62	73
顧客意見數	857	927	673	609
顧客回饋小計	947	1,012	735	682
稱讚比例	10%	8%	8%	11%
意見比例	90%	92%	92%	89%

### 導入 CRM 系統 快速回應顧客意見

遠東百貨導入 CRM 系統結合顧客服務，將來自不同管道（包含：臨櫃、網路、電話、APP 等）來源的顧客意見進行即時立案，確保顧客意見案件被適當的受理，並透過系統定期追蹤，確保案件符合三天的處理時效。最新開幕的遠百信義 A13 更提供線上真人客服，更能即時回應顧客意見。當案件結案後，我們亦會透過 CRM 系統彙整各分公司的顧客意見反應，分析問題種類及客訴原因，與各部門溝通討論，提出問題解決方案或調整服務流程，藉此提升整體顧客服務績效及服務滿意度。



## 2.3 優質化的空間

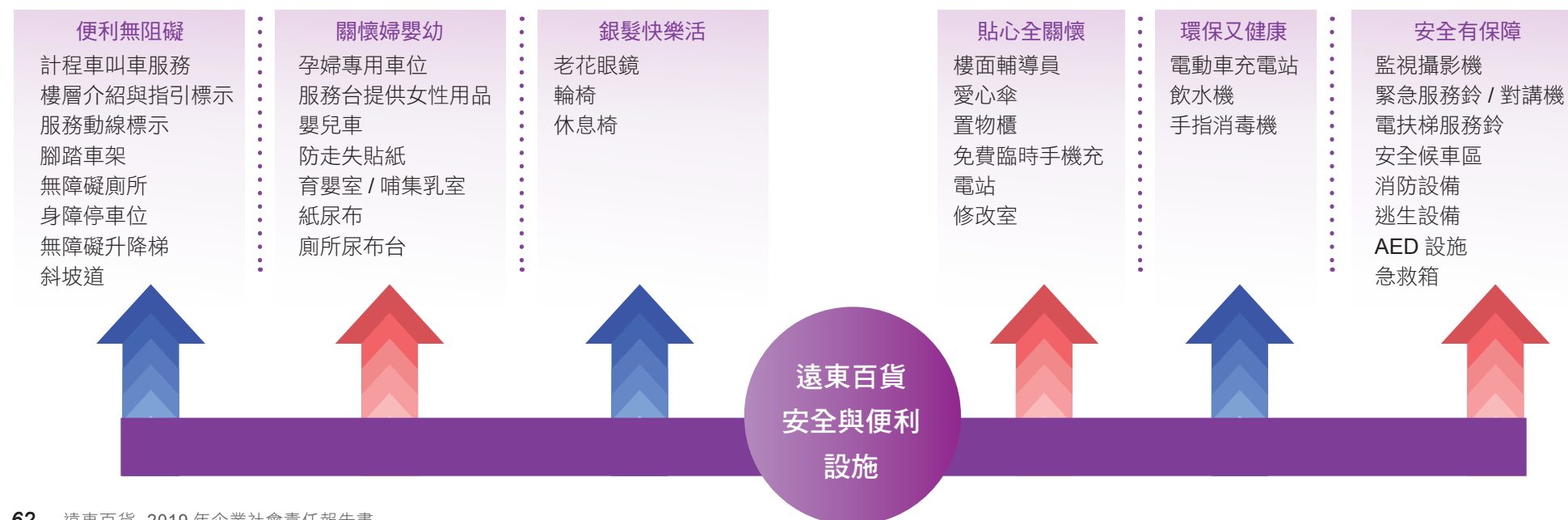
遠東百貨時尚新穎的商場購物環境中，蘊藏照顧全客層消費者需求的巧思，並長期透過規章的擬定增修、環境設備的建置及服務人員的訓練，打造友善便利的商場，更全面性地保障消費者安全，2019 年特別完成五項商場安全提升行動，讓消費者可以在遠東百貨安心購物。

### 2.3.1 成立智慧物管 APP 小組 將商場管理走向智慧化

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商場購物環境及安全設施改善，為每一位顧客打造舒適自在的購物空間。隨著智慧科技的發展應用日漸普及，遠東百貨成立「智慧物管 APP 小組」，將智慧物聯應用的概念導入百貨商場的資產及設備管理當中，推動百貨商場管理走向智慧化、行動化，為顧客打造安全、舒適、優質的百貨購物空間。更多關於智慧物管 APP 的內容，請參閱《高效的環保營運》章節 pp. 68-85。

### 2.3.2 便利的設施 提供全家庭舒適的購物環境

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、動線安排與服務設計上做了許多細心的規劃，提供每位顧客舒適、安全、便利的購物環境。我們在百貨商場內設有服務台、客服中心及服務人員，隨時提供必要的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，致力提供適合全家庭、全年齡的購物環境。



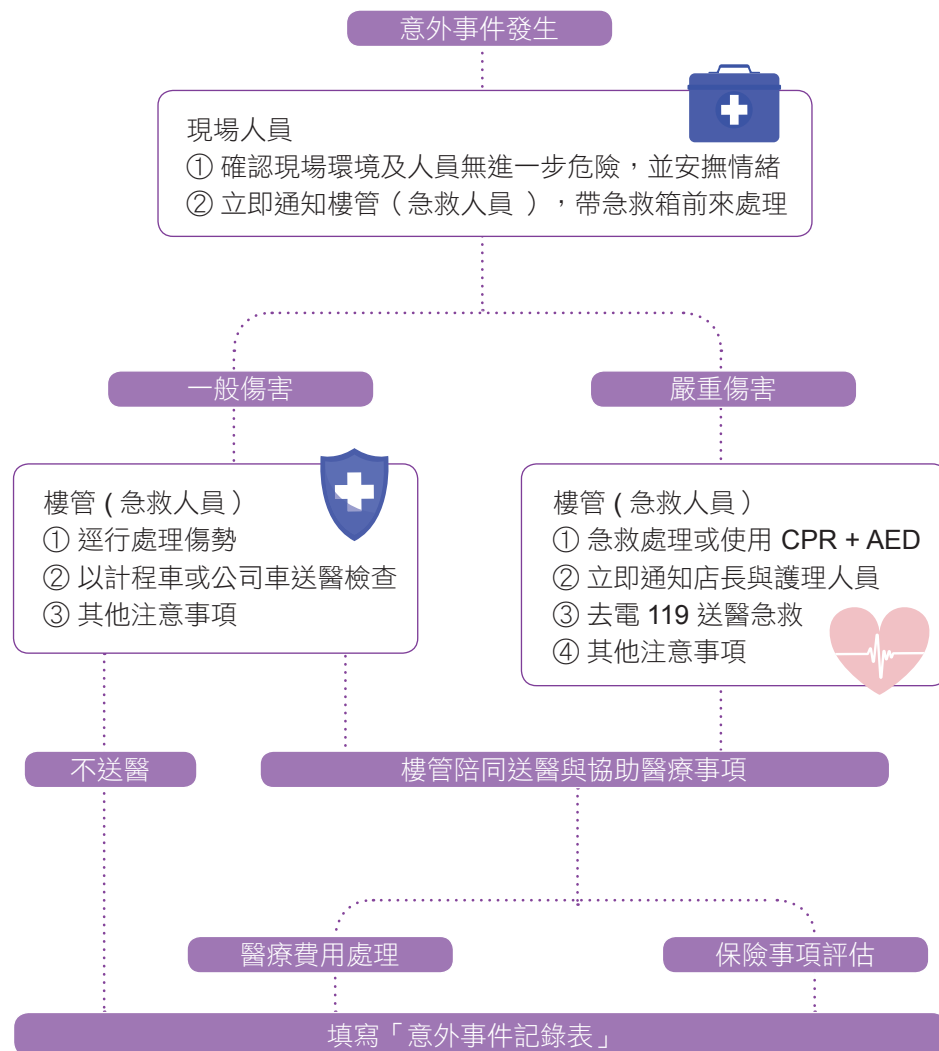
為能及時掌握及處理顧客於商場發生之緊急意外事件，進而化解或降低意外事件可能產生之危機，並建立檢討改善制度，避免損害重複發生，遠東百貨於 2018 年 3 月訂定「營業場所意外事件處理作業標準」，作為顧客於遠百營業場所發生意外事件的處理原則，並進一步於 2019 年完成建置意外事件通報系統，讓意外事件的處理更加即時。遠百對購物環境的安全維護不僅訂有完整的事件處理 SOP，更以「預防重於急救」的精神，派員定時巡視現場，持續改善商場環境及營運細節，並適時進行廣播溫馨提醒顧客注意自身安全，避免意外事件發生。



### 意外事件線上通報 處理事件更即時

2019 年 11 月，遠東百貨完成「意外事件線上通報系統」，要求各分公司將意外事件記錄於線上通報系統，取代先前以電話、郵件或通訊軟體的通報方式，不僅讓通報管道單一化，亦讓總公司勞安等相關單位能夠更加即時掌握意外事件發生的時間與內容，以適時介入，提供適當的協助與管理，並追蹤後續處理結果。針對每一個意外事件，我們均進行意外發生的直接原因、間接原因、基本原因等三個面向的分析，並提出預防對策及改善建議，希望透過線上通報系統的管理資訊，達到風險管控的積極目的，有效降低意外事件發生。

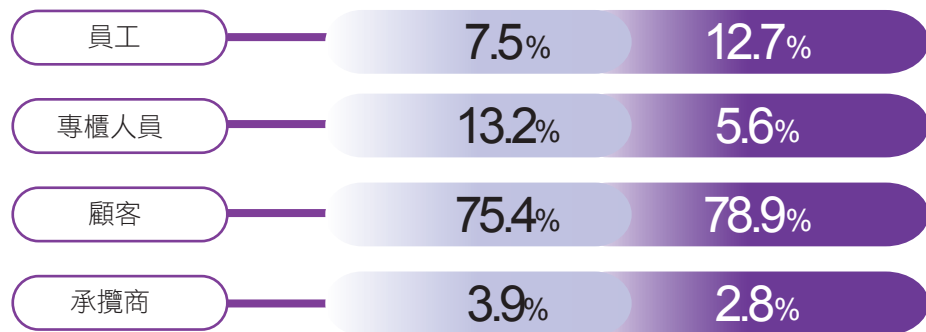
### 營業場所意外事件作業標準流程圖





遠東百貨定期深入了解在賣場內發生的意外，依據員工、專櫃人員、顧客及承攬商四大類人員主要發生之意外類別及其原因，分別擬定積極的改善辦法，使購物環境舒適又安全。2019年遠東百貨各分公司發生的意外事件較前一年度減少15件，降低22%。

意外事件發生統計 ● 2018 ● 2019



### 各類意外事件改善對策

人員類別	主要意外類別	改善對策
員工	操作不當	調整標準作業流程 (SOP) 並宣導同仁周知。
	燙傷	在茶水間增加標示說明，並宣導燙傷處理方式。
	撞傷	提醒同仁留意周遭環境，以維護自身安全，尤其是人多地方。
專櫃人員	跌倒	提醒同仁留意工作中作業及勿邊走邊滑手機等。
	燙傷	宣導遵守作業安全、燒燙傷處理及通報。
	切傷	依據標準作業方式，加強宣導並說明作業時應專心操作，避免發生危險。
顧客	跌倒	顧客較易發生上下手扶梯及階梯時跌倒，將適時廣播提醒顧客，也請樓管人員於巡視樓面時多加留意。
	滑倒	清潔人員加強地板及廁所巡視，也提醒請專櫃人員協助留意，如發現地面有水漬、油漬等情形，請立刻通知清潔人員並擺放告示牌，必須確認地面乾燥後才撤除告示牌。
承攬商	割傷	宣導收拾尖銳物品時，務必配戴安全防護手套並輔以使用工具，以減少受傷風險。
	滑倒	如查察覺地板有濕滑情形，須盡快設置立牌標示，防止人員靠近。

### 2.3.3 育兒友善空間 育嬰室通過評鑑認證

遠東百貨用心營造一個哺（集）乳的親善環境，滿足顧客及員工的哺（集）乳需求。遠東百貨各分公司均設有哺（集）乳室，環境及服務設施亦獲得各縣市辦理哺（集）乳室評鑑之認證肯定，2019 年取得認證之分公司成長 25%，我們將持續努力，提供更友善的育嬰空間。



註：遠百桃園店、台中大遠百、高雄大遠百及遠百花蓮電皆設有哺集乳室，惟該分公司所在地方政府未辦理相關認證。

#### 設置婦幼優先車位 營造友善購物環境

為了讓孕婦以及與小朋友同行的婦女有友善及便利的停車空間，遠東百貨各營運據點皆自主設置婦幼優先友善車位，因應交通部於 2018 年 6 月修訂「孕婦及育有六歲以下兒童者停車位設置管理辦法」，遠東百貨各分公司於靠近停車場的電梯、人行出入口或管理室等便捷及安全處所，總計設置 147 個停車位，並劃設清楚的方向指引、識別標示及車格塗漆等，以利辨識。為使所有的婦幼友善車位能夠確實提供乘載孕婦或六歲以下兒童之車輛使用，我們會巡視停車場，如遇使用停車位者未放置停車識別證明於擋風玻璃，我們會開立勸導單提醒顧客，以維護使用者的權利。

#### 連續五年入選友善店家 促進友善城市發展

遠東百貨寶慶店鄰近台北市觀光勝地西門町商圈，積極提供多項友善服務，成為臺北市提升友善形象及促進友善城市發展的重要夥伴，連續五年榮獲臺北市商業處評選為「友善店家」，熱情提供語旅遊服務、免費 WIFI、行動裝置充電、無障礙與自行車充氣等共 15 項友善服務，讓造訪的遊客和消費者都能享受賓至如歸的友善便利服務。



### 2.3.4 全台十店取得 AED 安心場所認證

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, 板橋大遠百更於 2014 年即成為新北市首家通過「AED 安心場所」認證的大型百貨公司。2019 年, 遠東百貨全台十間分公司均取得 AED 安心場所認證, 每位 AED 管理員皆依法完成訓練, 定期參加 AED 及心肺復甦術 (Cardiopulmonary Resuscitation, CPR) 課程, 使相關人員能夠熟悉機器操作及急救措施。2019 年遠東百貨急救人員依法規定須設置 44 人, 實際設置 85 人, 遠遠超越法令標準, 足見我們力求維護顧客健康安全的用心。

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核可之消防安全設備, 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每季至每半年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」, 各分公司據此自動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。



	總公司	遠百寶慶店	板橋大遠百	遠百板橋店	遠百桃園店	新竹大遠百	台中大遠百	遠百嘉義店	台南大遠百	高雄大遠百	遠百花蓮店
法定設置數量	4	3	8	3	2	5	9	1	3	4	2
實際設置數量	9	4	8	4	16	11	13	2	5	7	6

### 商場定期檢查主要項目

每天	每月	每季	每半年	每年
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 消防逃生通道</li> <li>● 用電安全</li> <li>● 危害物品作業管制</li> <li>● 冰水主機運轉檢查</li> <li>● 瓦斯及電源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 發電機</li> <li>● 空調濾網</li> <li>● 冷卻水塔</li> <li>● 蓄水池</li> <li>● 消防設備及逃生路線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空調用電設備與馬達</li> <li>● 飲用水水質</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 消防安全與避難設備</li> <li>● 室內 CO2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 升降機、升降階梯</li> <li>● 機械停車設備</li> <li>● 高(低)壓電氣設備</li> <li>● 發電機</li> <li>● 空氣清淨、排氣、換氣裝置</li> <li>● 空調設備</li> <li>● 冰水主機</li> <li>● 冷卻水塔</li> </ul>

## 五大行動

### 保障商場安全零死角

#### 商場安全巡檢 問題改善無缺失

遠東百貨針對分公司清潔、保全、停車、倉庫等商場管理作業，執行巡檢查核，適時提醒各分公司注意事項，確保各項作業執行無缺失，提升商場購物安全。2019年特別針對清潔以及保全業務的派駐人力進行盤點及檢討，清查各分公司設置的哨點數以及人力運用情況，希望透過全盤整合規劃，讓派駐人力的運用得以有共通的設計規則。

#### 消防防災教育 實地演練安全無虞

遠東百貨各營業據點 2019 年均完成年度消防設備安全檢查、演練與教育訓練（上下年度各一次）及建物公共安全查核，並經申報後復檢合格。2019 年 9 月 25 日，高雄大遠百攜手消防局成功分隊合辦全民消防演練、急救訓練及簡易救生常識課程，特別出動消防水車，讓所有員工在專業消防人員協助下，實際操作消防水帶瞄準及射水，把防火當成日常生活的必備知識，樓管人員亦化身打火英雄，充實防災知識及強化救災能力。

#### 環境定期檢測 保障環境及用水安全

遠東百貨定期委託外部專業且合格的監測機構，依據《勞工作業環境監測實施辦法》每六個月執行環境二氧化碳濃度等監測，另依《飲用水連續供水固定設備使用及管理維護辦法》每三個月實施飲用水水質檢測，監（檢）測結果均符合法令規定之標準。

#### 2019 年水質檢測點數



#### 修訂管理規範 提升商場用電安全

2019 年 7 月，為提升商場用電安全，遠東百貨針對商場內各專櫃使用電源、電器、插座、配線等使用方式重新修訂管理規範，並設計檢查表由樓管人員每日利用巡櫃時間進行用電安全檢查，依檢查表逐項紀錄後，交由勞安、物管單位進行複查，複查記錄由管理副店長彙整管理並不定時抽查，並於每月管理副店會議提報，列為管理副店長績效表現 KPI 考核項目之一。

#### 強化設備管理 維護器具操作安全

2019 年 11 月，遠東百貨訂立「物管設備租用管理要點」，針對各分公司擁有超過 1 萬元以上的工具、設備、器具訂立借用及管理辦法，管理要點中特別強調租借用各項設備的操作安全性，因此明定租借用可能具有安全風險設備的廠商或人員，依法應委由專業且具相關證照的承包商並做好安全檢查及施工管制後始得使用。「物管設備租用管理要點」的訂立，除了提升商場內部的職安衛管理，亦可確保公司的資產得以正常維護、正確使用和有效利用，亦同時提高設備利用率與設備經營效益。

#### 商場用電安全管理流程

STEP 1

樓管人員每日  
依檢查表巡查

STEP 2

後勤管理單位  
進行複查

STEP 3

各分公司管理  
副店長督導複查

STEP 4

總公司勞安、  
工程單位不定期  
抽查

第三篇

# 高效的環保營運

- 3.1 節約的綠色智能
- 3.2 即時的智慧物管
- 3.3 堅持的綠色行動

Highly Efficient  
Environmental Protection  
Operations

## 3.1 節約的綠色智能

隨著綠色環保與生態環境等議題日漸受到利害關係人重視，身為零售通路龍頭的遠東百貨從「綠色營運，友善環境」的精神出發，從百貨日常營運的細節中做起，執行節約用電、節約水資源、管理廢棄物等提升綠色價值的環保行動，積極打造綠色營運的文化，落實低碳營運的環保精神，期待以實際行動為社會創造綠色價值，為消費者構築永續與時尚兼備的百貨商場。

### 3.1.1 永續環境 落實能源管理

節能減碳與綠色智能是遠東百貨對環境永續不變的承諾。我們訂有《能源政策》，依據「落實能源管理」、「創造綠色價值」、「邁向環境永續」三大方面，擬定行動方案，致力在企業經營與環境永續之間創造雙贏關係，善盡企業公民責任。面對環境永續，我們承諾促成下列事項，為營造綠色永續百貨而努力，並為全球暖化與氣候變遷善盡一己之力：

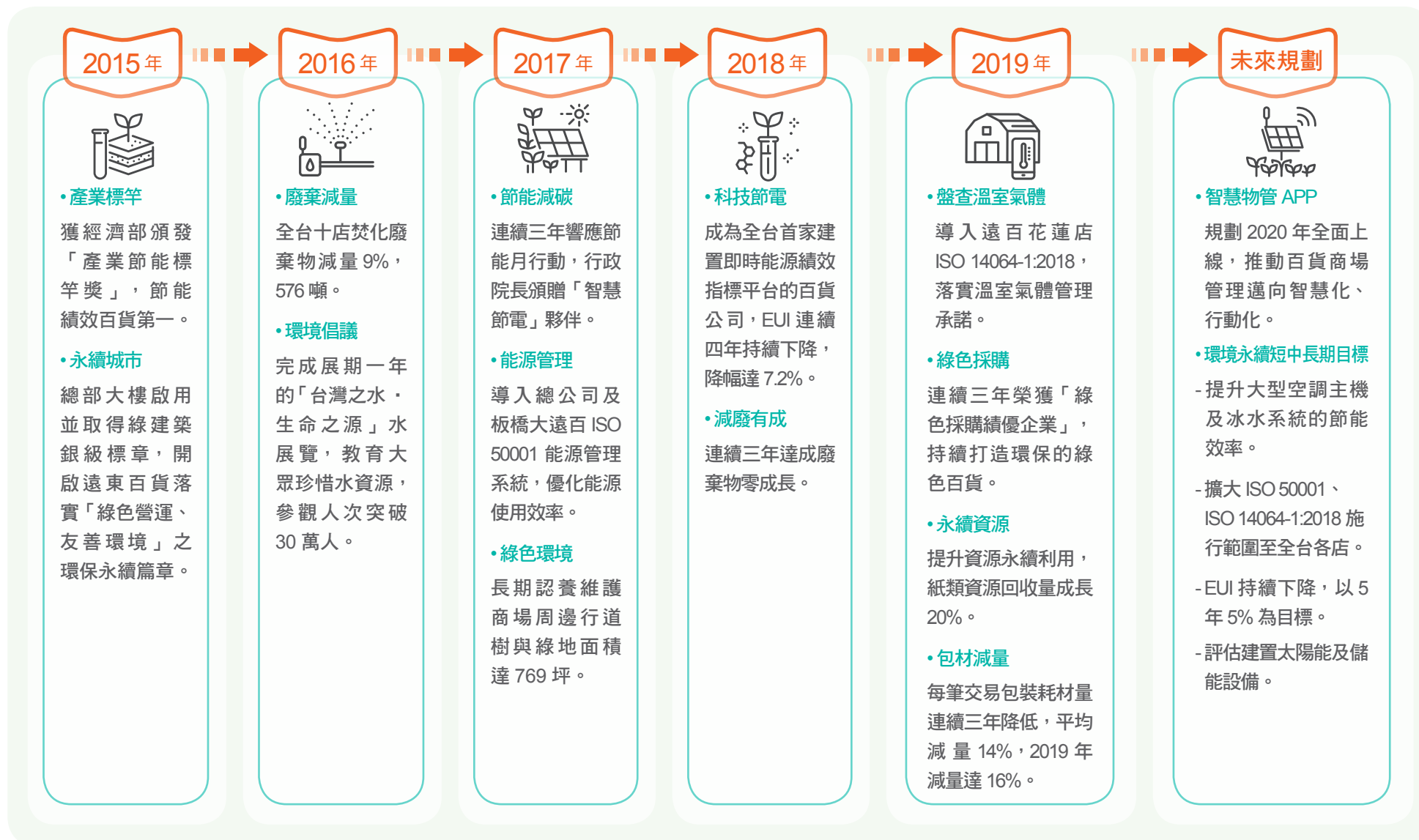
1  
致力節能  
改善行動，提高  
能源使用效率

2  
持續改善  
管理系統，提升  
能源管理績效

3  
推動綠色  
消費體驗，建立  
低碳購物環境

4  
善用創新  
智慧科技，打造  
時尚環保商場

## 環境永續重要績效





## 歷年再生能源的投入



註：台灣再生能源憑證 (Taiwan Renewable Energy Certificate, T-REC) 是透過第三方公正單位驗證再生能源設備及發電量作為綠色電力的身分證明，目的在提高再生能源使用及促進溫室氣體減量，遠百購買之 T-REC 每張 1,000 度。

### 3.1.2 以製造業的思維管理服務業的能源效率

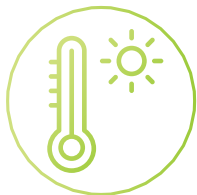
遠東百貨屬於非生產性質行業之能源使用大戶，各分公司每天營運時間為 10 至 11 小時之間，長時間的營運需求，使得能源管理成為遠東百貨的重要課題。我們以製造業的思維管理服務業的能源使用效率，以工程部為核心，成立能源節約小組，訂立完整的 KPI 管理指標，推動各項能源節約行動，並於每月召開的管理副店會議中定期追蹤各項能源指標執行成效，針對表現落後的管理指標，請各分公司提出改善方案，同時請管理表現優異的分公司進行節能分享，透過相互學習、持續改善，將每一分能源發揮最大的使用效率，合力達成公司節電目標。

由於全球暖化效應，導致年平均溫度逐漸升高，2019 年台灣年平均氣溫為 24.56 度，創歷史紀錄新高。面對氣溫節節高升，為維持百貨空間舒適的溫度，同時又不過度使用能源，2019 年 7 月，工程部訂立「室內冷氣溫度限值內控表」及「空調主機開關時程內控表」，依據一年四季不同的氣候、溫度、以及各分公司每日營業時間、營業區域、營業業種等不同條件，設定室內溫度管控範圍以及空調主機開關機時間標準，以詳細的條件設定和管理標準，讓分公司負責能源業務的同仁有明確的執行指標，希望從百貨日常營運的流程與細節中持續著手，持續達成改善能源績效目標。





## 室內冷氣溫度限值控制標準



溫度 >26 度且濕度 <85%

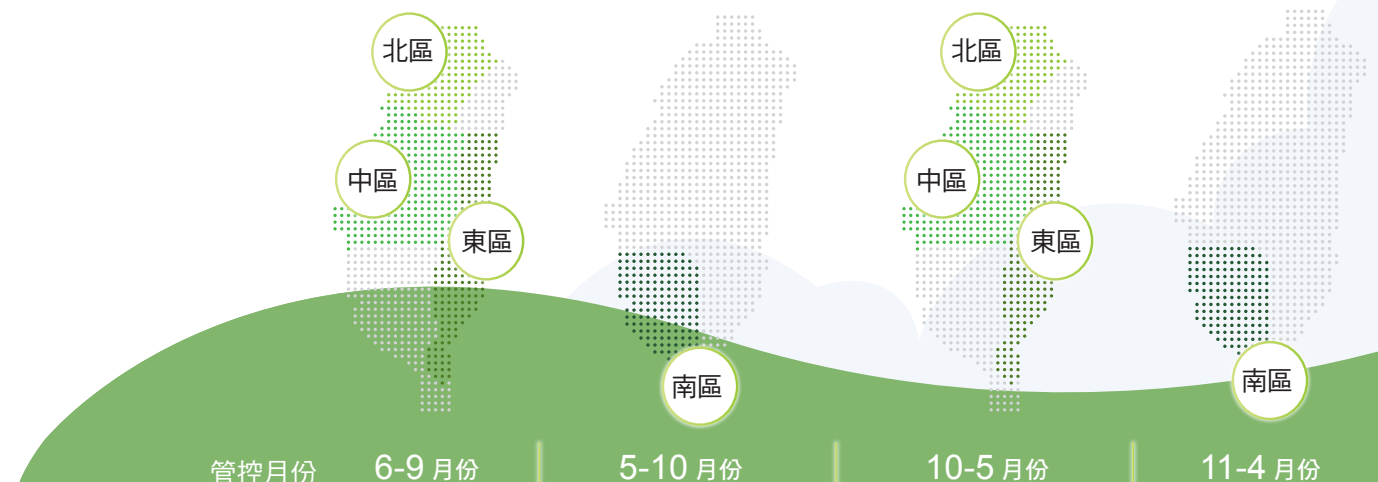


溫度 <26 度且濕度 >85%

### 針對下列時段進行溫度管控

- 餐飲等特定專櫃用餐時段
- 餐飲等特定專櫃營業內其他時段
- 其他專櫃營業時段

## 空調主機開關時程控制標準



開 ( 關 ) 機時間

依營業時間 / 營業面積 / 主機數量設定開關機時間

加 ( 減 )  
開機時程

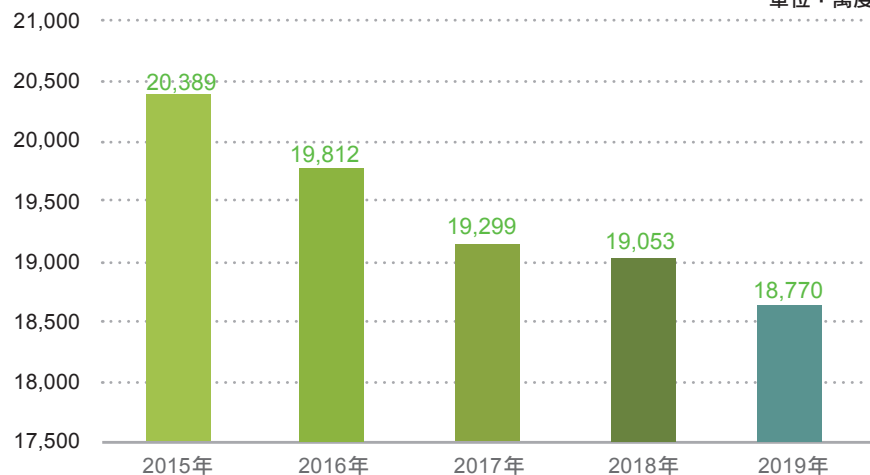
- 1 依據基載主機平均負載率調整
- 2 注意冰水出水溫度，超過一定溫度後，縮減開機時程
- 3 加開主機須注意最高需量管理

### 3.1.3 用電量連續七年下降 百貨業模範生

遠東百貨持續做好各項能源規劃與管理行動，節能成效卓著，用電量自 2012 年起已連續七年維持下降趨勢，累計節省用電量 3,850 萬度，累計節電率達 18.3%。儘管 2019 年台灣平均氣溫再創新高，在能源節約小組的努力下，遠東百貨積極推動各項節能措施，持續達成節電目標，2019 年全台十店總用電量為 18,769.6 萬度，較 2018 年用電量減少 1.5%。2020 年，遠東百貨持續以節電 1% 為目標。

歷年用電量

單位：萬度



二氧化碳排放量 (公噸)	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
二氧化碳排放量 (公噸)	107,042	105,004	106,916	101,552	100,044
節電目標	1%	2%	2%	1%	1%
節電率	1.1%	2.8%	2.6%	1.3%	1.5%

註：※ 遠東百貨尚未針對溫室氣體排放進行相關查證，目前以用電量試算二氧化碳排放量。  
 ※ 2017 年電力排放係數上升，導致排放量並未因用電量下降而減少。  
 ※ 電力排放係數參照能源局公告，2019 年係數尚未公布，故使用 2018 年係數 0.533 公斤 CO<sub>2</sub>e 計算。  
 ※ 用電總量統計不包含 2019 年底試營運的遠百信義 A13。

### 2019 年節能主要措施與執行成效

類別	主要措施	執行結果	追蹤說明
空調 節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>汰換新型磁懸浮空調主機</li> <li>每月檢視冰水主機運轉效率</li> <li>每年檢視主機冷媒量</li> <li>每月清洗空調系統過濾網</li> <li>每年 1-2 次清洗空調系統冷卻水塔</li> <li>水塔改外氣濕球控制</li> <li>汙水曝氣加裝計時器控制</li> </ul>	依照規定執行良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠百板橋店裝設新型磁懸浮空調主機</li> <li>全台 10 店提高冰水主機溫度</li> </ul>
照明 節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>停車場照明改為智慧控制</li> <li>導入感應照明</li> <li>牆面及天花板選用淡色系列</li> <li>持續更換新式節能燈具</li> <li>依天候機動調整照明亮度</li> </ul>	依照規定執行良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>板橋大遠百、新竹大遠百、台中大遠百、遠百花蓮店四家分公司導入智慧照明。</li> <li>遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百三家分公司合計完成更換 747 盞 LED 燈具。</li> </ul>
電梯 節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>電扶梯設置變頻控制</li> <li>離峰時間，管控部分電梯</li> <li>電梯內照明及風扇裝設自動啟停裝置</li> <li>電梯機房冷卻通風扇以溫控開關控制運轉</li> </ul>	依照規定執行良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>板橋大遠百調整管控四部手扶梯，新竹大遠百調整管控二部電梯、五部手扶梯。</li> </ul>
電力 系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>變壓器放置於通風良好之場所</li> <li>檢討合理契約容量訂定值與功率因數</li> </ul>	依照規定執行良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>全台 10 店完成電力合理性評估。</li> </ul>
事務 機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務機器設定為節電模式</li> <li>午休時間，關閉不必要的事務機器</li> <li>長時間不使用之用電器具，關閉電源</li> </ul>	依照規定執行良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>總務部負責巡查並於管理會議中宣導</li> </ul>

## 子公司歷年用電量及二氧化碳排放量

單位：萬度、公噸

	2017年	2018年	2019年	
city'super	用電量	822	808	758
	二氧化碳排放量	4,554	4,307	4,040
愛買 a.mart	用電量	9,295	8,892	7,954
	二氧化碳排放量	51,494	47,394	42,395
The Mall 遠東購物中心	用電量	632	630	628
	二氧化碳排放量	3,501	3,358	3,347

註：※ 電力排放係數參照能源局公告，2019年係數尚未公布，故使用2018年係數0.533公斤CO<sub>2</sub>e計算。 ※2018年報告書關於二氧化碳排放量數值位數呈現有誤，故更新2017年及2018年二氧化碳排放量數據。

## 2019年 ISO 50001 定期審查觀察事項改善說明

### 改善項目

能源績效指標設定  
能源設備耗能標準  
電量差異分析

### 改善說明

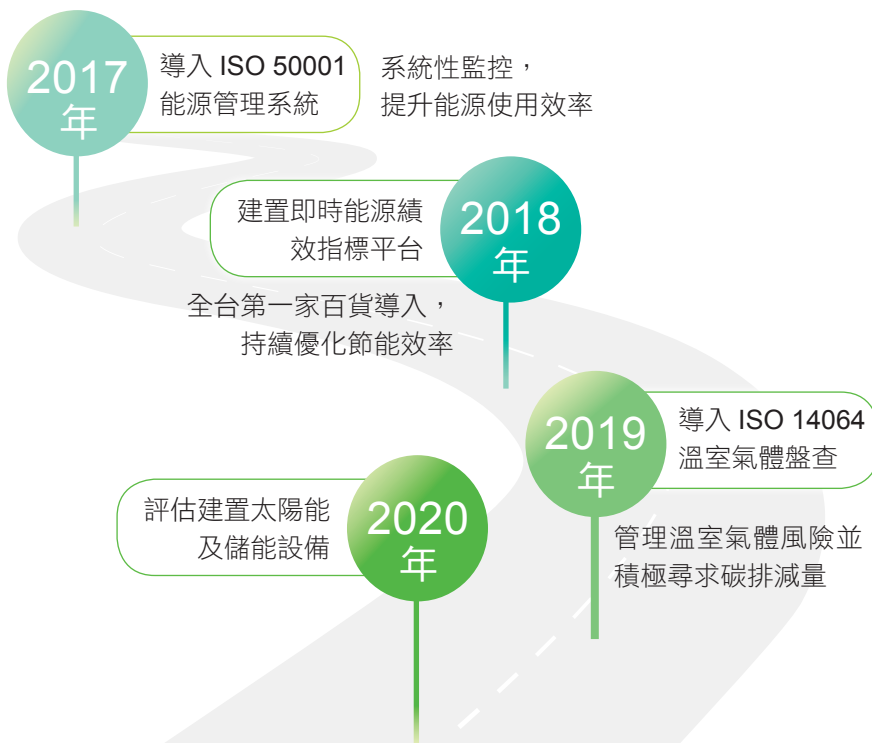
整合組織既有管理制度進行能源績效指標設定  
蒐集相關能源設備耗能標準以作為採購之參考  
針對用電量超過±3%的差異分析，進行註記

為了降低企業能源消耗，解決氣候變遷挑戰，遠東百貨企業總部大樓與板橋大遠百於2017年率先導入ISO 50001能源管理系統，依循ISO管理系統各項條文精神，遵照PDCA原則，持續改善能源運用效率，並推導展開至各分公司，以降低溫室氣體排放與節省企業能源支出成本。2019年12月完成ISO 50001能源管理系統定期審查，遠東百貨亦參考查證建議事項執行改善，藉由建立良好的管理系統，進行系統化監控，持續優化能源使用，降低碳排放。

2019 全年度各分公司共執行 35 項大型節約能源專案，投入之金額平均約一年即可回收，績效卓越，其中高雄店安裝定時器降低風機運轉時間，節省約 37 萬度用電，板橋大遠百停車場風車運轉時間改為每半小時起停一次，節省約 31 萬度電，此二間分公司節能成果亮眼，於 2019 年 8 月管理會議中特別安排專題報告，開放討論及分享成功經驗，以作為其他分公司相互學習之楷模。

2019 年為管理溫室氣體風險並尋求碳排減量的機會，以遠百花蓮店為示範店，依循 ISO 14064-1:2018 進行溫室氣體盤查，將於 2020 年 3 月完成查證，未來將以此為基準擬定減碳行動方案、提升能源效率，並設立減碳目標，降低營運流程之溫室氣體排放。

### 能源管理專案導入時程



### 3.1.4 能源效率佳 EUI 表現優於產業平均值

單位面積年耗電密度 ( Electricity Use Intensity, EUI ) 為遠東百貨重要的能源管理指標之一，我們設定 EUI 的使用效率必須較百貨產業平均值為低的目標，並連續五年均達成目標。訂立年度 EUI 目標後，能源節約小組每週追蹤與控制，由實際 EUI 表現數字可以觀察出，在營業額逐年增加的情況下，遠東百貨對於能源依賴程度卻逐年降低，EUI 自 2015 年 354.7 一路降至 2019 年 324，降幅達 8.7%，成效卓越，惟 2019 年能源密集度稍高於產業平均，主要因為遠東百貨每日營業時間較百貨同業長，且超過半數分公司設有大型影城營業至凌晨。未來我們將持續力行節能，以 5 年節約 5% 為目標。

#### 能源密集度連續五年下降

單位：Kwh/m<sup>2</sup> · year

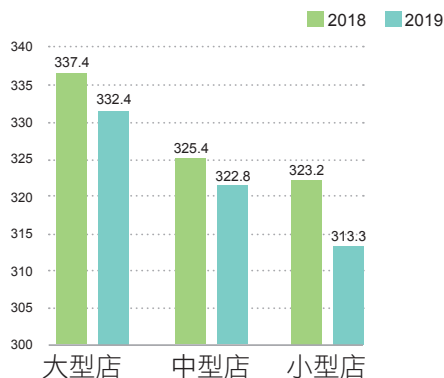
		2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
遠東百貨	EUI	354.7	344	333	329	324
	年度差異	(2.6%)	(3%)	(3.2%)	(1.3%)	(1.5%)
百貨產業	平均 EUI	358.3	368.1	349.0	334.1	315.4
遠東百貨優於百貨產業 %		1.0%	6.5%	4.6%	1.5%	(2.7%)

註：※( ) 括號內數值表示負數，EUI 計算面積不包括停車場。

※EUI 資料逐年採用由經濟部能源局指導編印之「非生產性質行業能源查核年報」，以出版年做為比較基準年。

※EUI 統計不包含 2019 年底試營運的遠百信義 A13。

#### 各類店型平均能源密集度逐步降低



註：各類店型定義為依營業額及面積綜合考量。

#### 子公司能源密集度

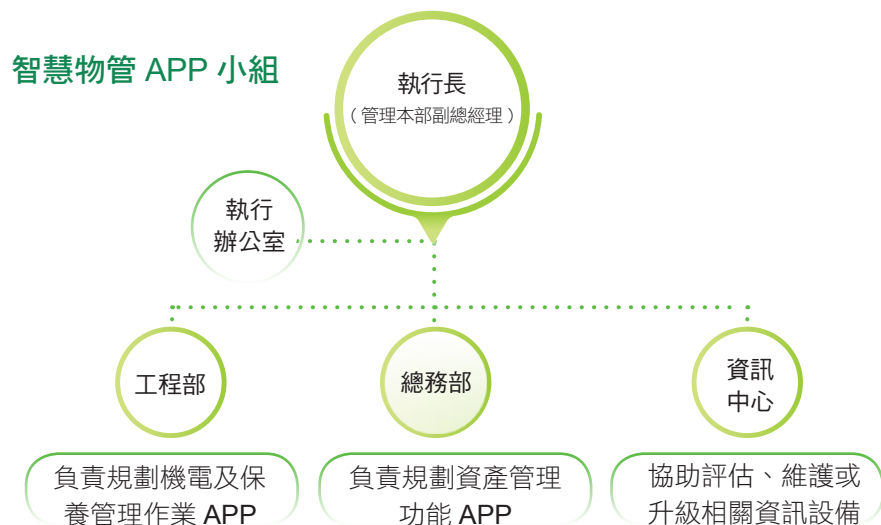


## 3.2 即時的智慧物管

隨著智慧科技的進步，百貨商場的經營除了以往對於規模、地點以及市佔率的考量外，亦逐漸重視如何運用科技經營商場的能力。遠東百貨扮演領頭羊的角色，成立專案小組，有計畫地導入數位科技，提升商場科技力，降低以人工管理為主的傳統百貨經營模式，以新科技強化商場環境管理效率，減少對環境資源的消耗，帶動百貨商場營運走向更即時化、科技化的「智慧型商場」。

### 3.2.1 強化商場科技力 推動智慧巡檢

隨著雲端、物聯網、大數據等科技的發展應用日漸普及，遠東百貨於 2018 年由工程部、總務部、資訊中心等部門組成「智慧物管 APP 小組」，並尋找關係企業以及外部擁有豐富行動商務經驗及開發技術的專業團隊進行合作，將智慧物聯應用的概念導入百貨商場的資產及設備管理當中，希望透過數位智能 APP 平台的設置，提供管理部門更即時、智慧化、數位化的管理資訊，同時也縮減各項資產盤點及設備巡檢花費的人力及時間，有效提升人與物的管理效率，推動百貨商場管理向智慧行動進化。



### 3.2.2 巡檢行動化 提高設備信賴度

智慧物管 APP 平台包括「設備維護」及「資產管理」兩大類別，在「設備維護」APP 部分，智慧物管 APP 小組已於 2018 年進行巡檢功能需求討論，並於 2019 年完成巡檢細項需求評估作業以及系統開發設計等，預計於 2020 年第一季率先於板橋大遠百、台中大遠百、高雄大遠百三家分公司導入後，再逐步推廣至其他分公司。設備維護 APP 分為「機房管理、智慧巡檢、異常警示」三大主要功能，透過管理平台大數據化，設備維護 APP 計畫產出多樣化報表，包括：趨勢分析表、巡檢執行統計表、巡檢基準分析表、到位巡檢工時表等，提供管理人員分析及運用，有效提升管理作業效率並維護設備妥善率。

#### 設備維護 APP 功能及管理工具



### 3.2.3 盤點行動化 提升資產管理效率

遠東百貨營運據點分布全台，各營運據點中各項重大設備均為公司重要資產，目前其各項管控資訊均使用紙本列印資料，造成查詢或盤點時需大量印製文件，耗能又耗時。因此，智慧物管 APP 小組於規劃「設備維護」功能時亦將「資產管理」功能一併納入考量，期以更環保、更快速之作業程序，管理公司各項資產，降低文件紙張使用量並減少購置特定機器之花費（如掃描器），改以手機或 iPad 等行動裝置執行工作，提升作業順暢度，Work Smart。

2019 年 4 月，總務部提出 Demo 系統樣本並與技術開發廠商討論系統需求及開發方向，經歷 5 個月的細項討論、溝通需求與開發修正，最終於 2019 年 11 月完成資產管理 APP 平台的功能清單與內容，2020 年 1 月已請採購部進行採購程序，預計 2020 年第三季完成開發並上線。

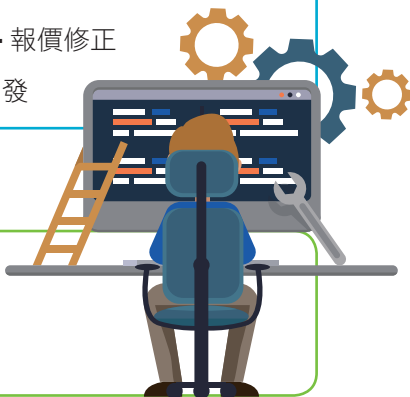
#### 資產管理 APP 推動時程

##### 2019年

- 4月 · Demo 系統樣本 · 規劃開發方向及需求
- 6-11月 · 討論細項 · 溝通需求 · 開發評估 · 報價修正
- 12月 · 完成專案規劃 · 總經理核准進行開發

##### 2020年

- 1-6月 · 委由技術廠商進行系統開發
- 6-9月 · 系統測試 · 完成並上線



面對智慧零售時代，遠東百貨結合新科技，提升商場環境管理效率，透過建置數位智能 APP，除了達到提升公司資產及設備管理作業效率之目的，也大幅提升管理階層對於資訊掌控追蹤的精準度，推升百貨商場的後勤管理功能走向智慧行動應用的方向。

#### 資產管理 APP 功能效益

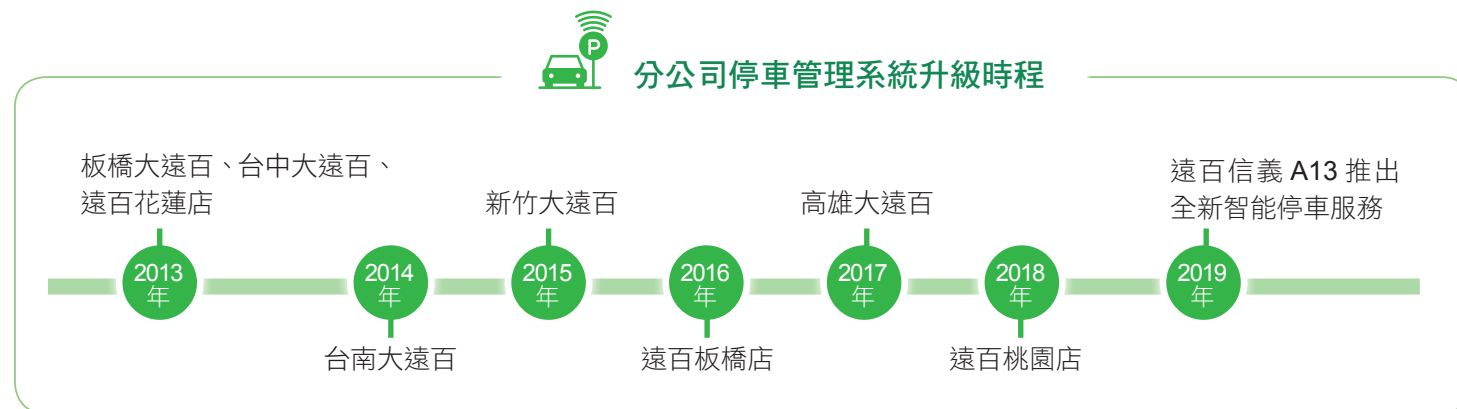


- 簡化流程 提升效能
- 強化資料 正確性
- 提升資料 查詢即時性
- 提升系統 報表產出
- 減少紙張 用量
- 優化 管理

### 3.2.4 停管智慧化 減少停車等候時間

在物聯網與雲端服務風潮的帶動下，遠東百貨逐步升級停車場管理系統，走向無紙化、智慧化的系統管理與付款方式，以達到節能減碳，降低資源浪費的目標。自 2013 年起，各分公司陸續將停車場管理系統從停車票券改為使用停車幣，大幅減少停車票券用紙量，並於 2018 年全數完成更換，為維護綠色環境貢獻心力。而為了降低自駕車量的碳足跡，2017 年遠東百貨各分公司更進一步導入智能停車場 (Park Pay) 進出系統，藉由車牌辨識功能，減少停等時間，降低車輛排碳量，提升交通流暢度。

2019 年 12 月 25 日試營運的遠百信義 A13 推出全新的智能停車服務，使用車牌辨識直接入場，無須停車後再按鈕取停車幣，透過遠百 APP 於入場前消費者可以查詢各分店剩餘停車位、停車優惠、使用 Google Map 位置導航便捷抵達，入場後可於 APP 記錄常用車牌資料、確認入場時間及停放資訊，消費後可由出示會員條碼進行停車費折抵試算並直接在手機上支付停車費，不需到服務台或繳費機，讓百貨公司的停車服務更加便利，進一步將數位科技貼心地運用到消費者的購物流程中。



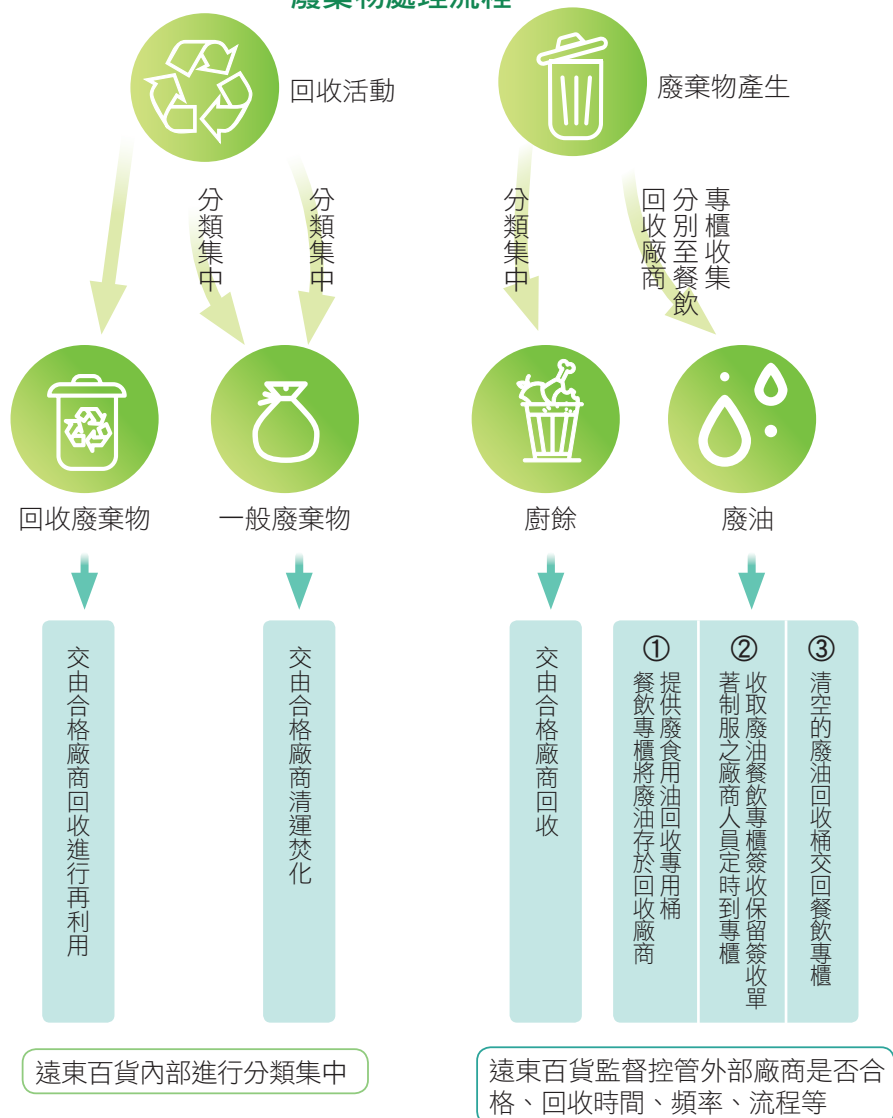
遠東百貨全面升級完成停車管理系統後，2019 年帶來的環境效益包括：每年可以減少約 385.2 萬張停車票券用紙量，堆疊起來的高度相當於 16.7 棟 101 大樓的高度，減少的用紙量相當於少砍了 4,264 棵樹，車輛因減少停等怠速而降低的二氧化碳排放量約 9,497 公斤。

註：遠百寶慶店因商場建築本身條件限制，無法執行更換；遠百嘉義店無停車場，故不列入計畫。

### 3.2.5 強化分類管理 降低環境危害產生

減少資源消耗及降低污染是遠東百貨對環境管理的目標，我們從商場日常營運管理出發，將影響力擴散到整個社會。百貨商場日常營運所產生的民生垃圾、廚餘與廢油，為遠東百貨廢棄物處理的重點。遠東百貨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，2019 年廚餘統計為 805.5 噸，一般事業廢棄物焚化總量為 6,576 公噸，較 2018 年成長 660 公噸，增加的主要因為遠百信義 A13 開幕，以及各店餐飲專櫃來客數與佔比均增加，相關食材製作、食品販售與食用過程中，皆會產生包裝廢棄袋，造成廢棄物總量增加。在廚餘管理方面，我們於主題餐廳內設置避免浪費食材的提醒標語，希望降低廚餘總量增加。

### 廢棄物處理流程



近年百貨商場業態結構改變，大型餐飲美食專櫃進駐，使得廢棄物持續增加。遠東百貨為有效控制廢棄物成長量，自 2018 年起，參考各縣市地方政府對於民生垃圾的管理手法，規劃提升資源回收比重，透過加強廢棄物分類，增加資源回收量，達到降低廢棄物總重量的目標。2019 年遠東百貨紙類資源回收總噸數為 931 噸，年度回收量成長率為 20%，目標達成率為 73%，2020 年規劃將紙類資源回收目標噸數設定為 1,351 噸，回收量成長 45%，回收總噸數增加 420 噸，並已於 2019 年 12 月公告各分公司執行，將逐月檢視回收執行成效。

### 一般事業廢棄物焚化量

單位：公噸



註：※ 統計數字為與廢棄物清理廠商的合約處理量。 ※ 遠百花蓮店廢棄物量委由愛買花蓮店處理。

### 各分公司資源回收噸數及成長率

單位：公噸

	大型店	中型店	小型店	合計
2018 年資源回收量	429.6	228	116.4	774
2019 年資源回收量	445	348	138	931
2019 年資源回收成長率	3%	53%	18%	20%
2020 年資源回收目標量	552	540	259	1,351

註：店型定義為依營業額及營業面積綜合考量。



### 歷年紙類資源回收量

單位：公噸



### 各分公司節水措施盤點

分公司	設置節水水龍頭	裝置省水馬桶	設置雨水回收系統	進行管線漏水檢測	降低空調冷卻塔放水量
遠百寶慶店	●	●		●	●
板橋大遠百	●	●	●	●	●
遠百板橋店	●	●		●	●
遠百桃園店	●	●		●	●
新竹大遠百	●	●		●	●
台中大遠百	●	●	●	●	●
遠百嘉義店	●	●		●	●
台南大遠百	●	●		●	●
高雄大遠百	●	●		●	●
遠百花蓮店	●	●		●	●

### 3.2.6 管理水資源 定期追蹤節水績效

世界經濟論壇發表的全球風險報告指出，未來 10 年水資源匱乏是影響全球穩定的十大威脅，且台灣的缺水率世界排名第 18，有鑑於此，遠東百貨在 2019 年開始揭露水資源相關資訊。自來水為遠東百貨總公司與各分公司的主要水源，水源主要來自當地水庫，主要耗費於生活用水，為有效節省水資源之耗用，遠東百貨總公司及各分公司皆採感應式水龍頭、省水馬桶等節水設備，並進行管線漏水檢測及降低空調冷卻塔放水量，針對新世代店如台中大遠百和板橋大遠百設有雨水回收系統，2019 年各分公司總用水量為 1,793 萬立方公尺，較前一年度增加 1.64%，用水量增加的主要原因為大型餐飲廠商進駐，各分公司餐飲占比提升。2020 年我們已訂立水資源管理指標，並於 2019 年 11 月管理會議中向各分公司報告，將每月定期追蹤各分公司用水量，共同達成 1% 節水目標。



註：用水量統計不包含 2019 年底試營運的遠百信義 A13。

## 3.3 堅持的綠色行動

遠東百貨秉持著環境永續的理念，打造時尚與環保兼具的百貨商場，並以三大綠色行動落實環境永續，包含以綠色運輸推廣節能減碳、打造綠色地標營造永續城市，以及透過產品及服務推動綠色消費，每一項綠色行動都代表著遠東百貨從營運流程中逐一導入綠色環保元素，以企業核心出發，涵蓋核心營運活動及其支援活動，更將各環節之利害關係人視為遠東百貨實踐綠色價值的重要夥伴。

### 3.3.1 綠色行動 ①：支持綠色運輸 推廣節能減碳

#### 超過七成員工搭乘大眾運輸 減碳加倍快

遠東百貨據點遍布全台，秉持減緩交通壅塞及降低碳排放的理念，我們向員工宣導使用大眾運輸執行公務的觀念，鼓勵員工搭乘公務車一同外出開會或參加活動，由近三年的統計數字可以觀察出，平均有超過七成的員工習慣於公出時搭乘大眾運輸。2019年，遠東百貨出差人員計有 7,824 人次，約當 75% 的員工使用大眾運輸工具。此外遠東百貨亦透過視訊會議減少交通可能產生的碳排放，2019年單是管理本部各單位的會議就有 659 次以視訊方式進行，員工面試更有 47 次以視訊形式代替面對面，減少產生運輸碳足跡。

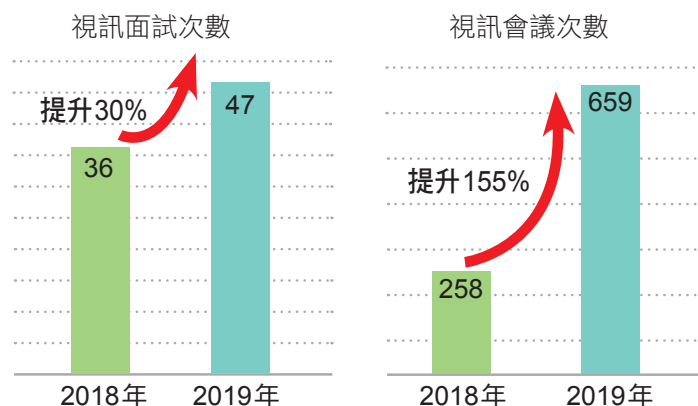
#### 提供顧客接駁車運輸 節能領航行

從環境永續與對顧客的體貼出發，遠東百貨於遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百設有接駁交通車，平日達 100 班次，假日達 158 班次，途經捷運站、火車站及當地主要交通路線，方便購物民眾搭乘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。由於在 2019 年觀察到接駁車的搭乘人數有日益減少的趨勢，因此我們調整接駁車班表，視排隊搭乘情況發車原則上不空車行駛，統計新北市接駁車每日約減少 3 個班次，新竹市每日約減少 13 個班次，2019 年接駁車載客總人次約 60.3 萬人，較前一年度減少 48%。

#### 出差人員使用大眾運輸狀況

	2017 年	2018 年	2019 年
搭乘人次	7,580	8,144	7,824
使用比例	74%	78%	75%

#### 視訊會議及視訊面試統計

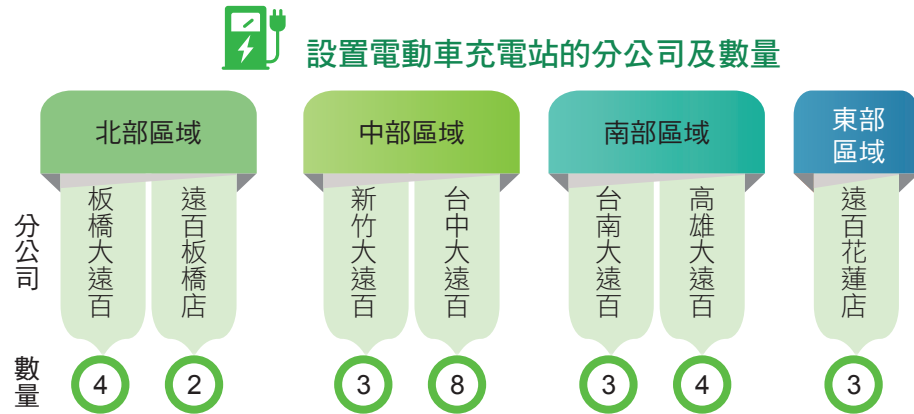


#### 接駁車搭乘人次統計 單位：萬人

	2017 年	2018 年	2019 年
搭乘人次	104	117	60.3

### 設置電動車充電站 環保愛地球

因應全球節能減碳的趨勢，消費者的環保意識隨之升溫，在減少污染、節能省碳的環保考量下，愈來愈多消費者選擇電動車作為代步工具。根據研究資料，電動車可以減少汽油車所排放的溫室氣體和懸浮微粒，達到降低空汙影響、減緩全球暖化等目的，對環境保護有實質助益。遠東百貨於全台 7 個據點設有 27 個電動車充電站，與消費者一同響應政府綠色運輸政策，打造永續的低碳生活。



### 活動車潮預先管理 疏運有效率

遠東百貨各分公司於週年慶活動期間，會吸引大量人潮造成交通壅塞。為緩解交通壅塞，遠東百貨與管轄警局、縣市交通局、及商圈周邊業者於週年慶活動開始前即開會溝通、協調，制訂有效疏解車潮交通管制措施，將活動期間交通影響降至最低。例如：台中大遠百於 2019 年週年慶期間實施路口禁止迴轉，簡化惠中路往市政北七路行車動線，增設導引標誌及接駁車繞駛路線、班次頻率，並配合交通局及警察局增派義交人員疏導交通，共同降低對當地社區的交通衝擊。根據當地西屯區惠來里長觀察，比對去年同期狀況，車流回堵問題改善了 20% 以上。

## 3.3.2 綠色行動 ②：打造綠色地標 營造永續城市

### 友善環境 企業總部為銀級綠建築

遠東百貨開百貨風氣之先，很早就將綠建築理念融入百貨商場設計之中，以生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction)、健康 (Health) 四大主軸，打造新式環保節能概念的百貨公司，讓百貨不只是百貨，也能成為城市的美麗風景。

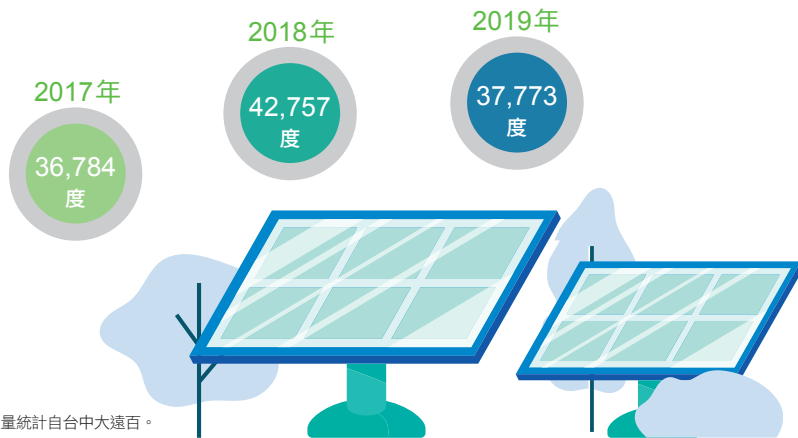
### 遠東百貨綠建築成員



### 低碳營運 時尚環保綠色商場

遠東百貨將環保精神融入每一處商場空間細節裡，旗下新世代店均為環保節能的新式商場。以台中大遠百為例，除了打造大面積的自然採光，達到照明節能，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，並設置太陽能發電系統以及雨水回收系統，以低碳營運為目標，降低商場營運對環境的衝擊。

### 太陽能發電量



註：太陽能發電量統計自台中大遠百。

### 空調設備清洗新技術 節能省水更乾淨

自來水中的礦物質，容易在冷卻水塔產生水垢導致設備效能衰退。台中大遠百於 2019 年引進物理式水質處理，將易在冷卻水塔中產生水垢之碳酸鈣分解至更小的分子，可防止水垢、提高熱交換率，進而減少能源損耗及用水量，達到省電、省水的功效，相較於傳統的化學式水質處理，可大幅降低對環境的二次汙染。

2019 年 12 月落成營運的遠東百貨旗下最新的第五代店遠百信義 A13，商場的主建築體由姚仁喜建築團隊領軍打造，採兼具科技、時尚感的銀色玻璃量體建築，黃昏時外牆會照映鄰近建物及陽光色澤，與周遭環境相互輝印、幫襯，打造新型百貨面貌，世界知名 Foster+Partners 與 Gensler 建築設計團隊的加入，更為寸土寸金的信義區創造了唯一具臺灣景色元素的水景廣場，為繁華熱鬧的信義區點亮城市綠洲的氛圍。

### 認養綠地 維護城市綠色風貌

為敦睦鄰里、提供優質市容及提高公共設施之維護效能，遠東百貨每年投入經費約 131 萬元，長期認養商場周邊之行道樹與綠地共 1,146 坪，包含 2019 年新開幕的遠百信義 A13 認養松仁路人行道，加上與關係企業共同認養敦化南路上綠帶公園後，認養總面積達 2,809 坪，認養之行道樹與綠地平時由遠東百貨派員清掃維護，並視植物生長狀況進行修剪，為周邊鄰里提供更舒適的環境，也為都市景觀綠化盡一份心力。

### 認養行道樹與綠地空間



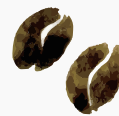
### 3.3.3 綠色行動 ③： 透過產品及服務 推動綠色消費

遠東百貨努力於百貨商場的消費過程中實踐「三R，三E」的原則，包括：消費減量 (Reduce)、重複利用 (Reuse)、回收再生 (Recycle)、經濟效益 (Economic)、符合生態 (Ecological)、實踐平等 (Equitable) 等六項原則，攜手消費者一起降低消費行為對環境與生態造成的影響，提升資源的永續利用，用消費力改變世界。



#### A 責任零售

銷售公平交易有機咖啡  
落實責任零售



自 2016 年起，遠東百貨透過自營的「異國食品館 World Gourmet」專櫃引進獲歐盟有機農產品認證標章的義大利公平交易咖啡，希望保護開發中國家底層咖啡小農的利潤，不被跨國咖啡企業與中間商等少數者剝削，並鼓勵保護環境，2019 年公平交易咖啡銷售率較 2018 年成長 58%。

#### 舉辦小農市集 推廣在地生產在地消費

日常生活飲食會影響二氧化碳的排放，縮短食物里程、減少碳足跡，就是對環境最友善的消費方式。遠東百貨支持在地農業，協助行銷優質農產，運用通路資源與力量，讓消費者得以就近購買優質農特產品。2019 年，遠東百貨全台 10 店共計舉辦 99 場農產市集活動，集結 953 家小農攤位，銷售商品項達 3,381 個，透過推廣「在地生產在地消費」的理念，作為因應全球氣候變遷最有效的消費方式。



#### 檔期活動 贈送 5 萬份環保禮 落實環保生活

遠東百貨以「實踐·綠生活」作為採購檔期活動來店禮的主軸，2019 年精心挑選具有時尚、環保元素的贈品作為來店禮，包括：玻璃保鮮盒附餐具、刀叉餐具組、摺疊購物袋、時尚保溫瓶等共 5 萬份環保禮品，讓消費者使用時也能做環保，落實環保永續理念。



## B 環保營運

### 支持綠色採購

#### 連續三年榮獲績優企業肯定



遠東百貨於 2019 年 11 月參與新北市政府舉辦之「綠色消費暨績優環保志工授證表揚典禮」，因年度綠色採購金額超過 500 萬元，已連續三年獲頒「綠色採購績優企業」殊榮，與 26 家民間企業及團體獲得表揚，為市民楷模打造環保的綠色百貨，善盡社會責任。

### 自營人員制服符合

#### 環保標章認證 愛護環境生態

自 2016 年起，遠東百貨自營人員制服逐步採用符合環保標章認證 Oeko-Tex Standard 100 的布料製作，確保制服不含過量有害物質，在生產過程，實際穿著及廢棄處理時，不會汙染環境並保護人體健康，累計至 2019 年已製發 2,618 件環保制服，製發件數較前一年增加 7%。

### 紙本廣宣印刷量減少 33% 降低紙張消耗

遠東百貨充分運用數位時代蓬勃發展的社群媒體、遠百 APP、官網 EDM 等數位管道，向消費者傳遞檔期行銷活動與商品優惠資訊，逐步降低傳統 DM 廣宣品的印刷量，將環境永續的精神從實體店延伸至線上通路。2019 年紙本廣宣印刷費用較 2018 年降低 33%，未來計畫持續降低印刷量，提高數位行銷比重，發揮精準行銷的效果。

2018 年降低 9.5% | 2019 年降低 33%



## C 低碳服務

### 購物紙袋經 FSC 驗證通過 不污染環境

購物紙袋為百貨公司消耗量最大的紙製品，為響應環保的國際趨勢，保育森林樹木避免濫墾濫伐，遠東百貨購物提袋的紙漿原料皆經 FSC 驗證通過，符合歐盟環保指令，且採用成本較高的環保油墨印刷。



### 包裝耗材減少 16% 降低環境廢棄

遠東百貨從綠色包裝的理念出發，盡力減少商品包裝耗材的使用，並選擇具可回收、再利用的包裝材料，降低對環境的影響。自營專櫃的原裝進口商品上架以不進行二次包裝為原則，年節禮盒也盡量減少過度包裝。2019 年包裝耗材的費用減少 16%，更已連續三年均減量使用，顯見我們友善環境，節約資源的用心。

	2017 年	2018 年	2019 年
包裝減量	19%	10.8%	16%

### 設置環保袋 / 紙袋回收箱 鼓勵資源再利用



台南大遠百自 2016 年起響應台南環保局「袋袋相傳」活動，於商場內設置環保袋、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，也降低新紙袋的需求量。2019 年 7 月更將環保教育往下扎根，舉辦【資源回收 DIY 教作】課程，邀請台南市環保局美學班老師於 6F 才藝教室教作 50 名小朋友彩繪環保袋。

### 設置舊書回收箱 推廣閱讀共享



遠百寶慶店 (自 2014 年起) 及板橋大遠百 (自 2015 年起) 分別與台北市環保局延慧書庫及新北市圖書館合作，設置充滿趣味、創意又溫馨的「募書箱」，歡迎民眾在逛街購物時，也可以將家中不再閱讀的好書放在「募書箱」與其他消費者分享，捐贈 5 本書以上，遠東百貨提供 HAPPY GO 點數作為獎勵，藉此促進書籍流通，推廣閱讀共享，極大化閱讀資源分享的效益。

第四篇

# 安心的商品管理

Reassuring Product  
Management

- 4.1 嚴選的高品質商品
- 4.2 安心的美味餐飲
- 4.3 全面的供應鏈管理

## 4.1 嚴選的高品質商品

為了讓消費者能夠安心消費，遠東百貨銷售的十三大類商品均遵照政府相關法令規範執行檢驗、標示及管理，並於內部制定管理辦法作為輔助規範，以落實商品管理的嚴謹度並確保商品的高品質。遠東百貨是百貨同業中唯一設置自營食品專櫃「異國食品館」(World Gourmet)的百貨，更於 2016 年引進公平交易咖啡，推動「責任零售」理念，與消費者一起用消費力改變世界。

### 4.1.1 商品安全委員會 提供安心商品

遠東百貨設有「商品安全委員會」，負責管理商品安全及推動相關專案，降低營運風險。遠東百貨銷售的各類商品主要可以分為十三大類，每一類別的商品於專櫃上架銷售前均遵照政府法令規範執行商品檢驗，確保商品符合安全標準，並保障消費者權益。其中針對三成風險較高的商品，例如：餐飲、食品、化妝品等具有保存期限且對於消費者健康有直接影響的商品，會在合約內約束專櫃廠商須符合政府法規，並制定管理辦法及執行抽檢查核，加強內部管理。

對於商品標示管理，遠東百貨持續朝於製造端源頭即做好標示管理的方向前進，包括化妝品出產批號、製造日期、到期日期標示等，均須與廠商做好溝通，才能有效溯源管理，減少無謂的消費糾紛，達到廠商、消費者、公司三贏效果。稽核單位若發現缺失細節會提醒相關單位執行改善，權責單位亦同時加強宣導，由樓面主管每日執行抽核，與專櫃廠商協力達到確實改善之目標。2020 年遠東百貨將持續確實商品標示管理作業，往商品「零缺失標示」的目標前進。

遠東百貨十三大類商品



### 商品適用的法規及管理方法



#### 商品類別

- 化妝品
- 試用品
- 藥品及醫療器材
- 一般商品
- 包裝食品
- 糧食
- 菸品及酒

#### 適用的政府法規

- 化妝品衛生安全管理法
- 試用品管理辦法
- 藥事法
- 商品標示法
- 食品安全衛生管理法
- 包裝食品營養標示應遵行事項
- 糧食管理法
- 菸害防制法
- 菸酒管理法

#### 遠東百貨管理方法

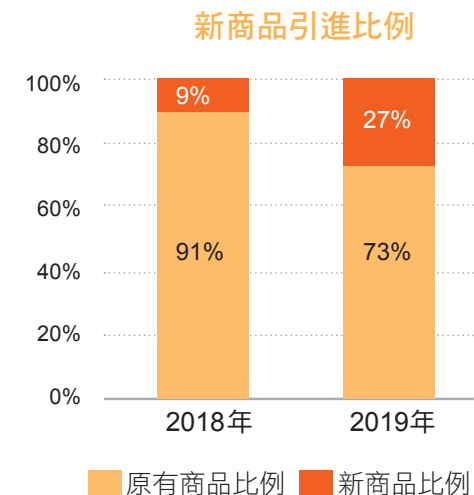
- Step 1 專櫃合約：**  
於專櫃合約內要求廠商須符合政府法規
- Step 2 管理辦法：**  
於內部制定相關規範及管理表格
- Step 3 抽檢查核：**  
相關單位定期及不定期抽檢、稽核



### 4.1.2 百貨唯一自營食品專櫃 精選異國美食

遠東百貨用心把關商品管理每個環節，致力為消費者打造時尚、精緻、安心的美好生活體驗。1995年，遠東百貨設立自營食品專櫃異國食品館 (World Gourmet)，成為台灣連鎖百貨中唯一設立自營食品專櫃的百貨公司。專櫃成立二十五年來，異國食品館販售的商品皆由專業的商品開發人員親自把關挑選世界各地頂尖食材，從橄欖油、咖啡、餅乾、到穀類麥片等，每一項商品都是國外歷史悠久的頂級品牌，讓消費者不必出國就可以享受知名的異國特色食品。2019年，遠東百貨「異國食品館」銷售商品項共計 437 項，其中屬於當年度新引進的商品項有 118 項，新商品引進率為 27%，較 2018 年成長 2 倍。

所有異國食品館販售的進口商品皆依據衛生福利部食品安全衛生管理法進行查驗，經認證合格後才上架銷售，上架商品也不進行二次加工包裝，確保商品品質從出產地到銷售地均能保持一致性，降低變質風險，不辜負消費者對遠東百貨的信任，如自營進口的義大利橄欖油因品質優良，一直是消費者熱門搶購的安心商品。



### 4.1.3 引進公平交易咖啡 落實責任零售

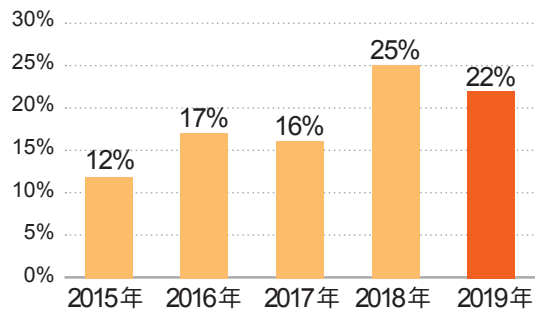
除了品質保證的國外頂級美食商品外，遠東百貨從 2016 年起開始推動責任零售 (Responsible Retail) 的理念，引進具公平交易咖啡標誌及歐盟有機農產品認證標章的咖啡上架販售，從土壤、咖啡樹、烘焙到運送等過程均須符合標準，才能通過產品認證的嚴格審核流程，讓消費者可以喝到安心高品質的咖啡，同時也保護開發中國家咖啡小農的利潤，提供「保證收購價格」改善他們的生活條件，不被跨國咖啡企業與中間商等少數者剝削，並鼓勵環境保護，四年來，累積銷售量達 833 公斤。2019 年遠東百貨「異國食品館」持續銷售公平交易有機咖啡 MOKAFLOR 與 CORSINI，以及多款具 ICEA 有機認證的 IRIS 義大利麵。遠東百貨發揮通路力量，落實企業社會責任，邀請消費者一起用消費力改變世界。



### 4.1.4 提高在地採購比例 挖掘優質好食材

遠東百貨持續挖掘台灣在地好食材，支持在地優質農漁特產，推廣食物低里程概念。自營食品專櫃國內商品採購比例逐年攀升，2015 年僅佔 12%，到 2019 年佔比已達 22%，相當於每五元的採購金額中就有一元使用於採購台灣在地農漁產品，以實際行動展現重視在地發展及支持在地優質好食品的用心。遠東百貨將持續發揮營運核心的選品能力，增加在地優質商品的採購比例，提供消費者更多元的在地農產品項，降低商品運送過程所產生的碳足跡，並以實際行動支持友善農業。

歷年自營商品專櫃國內採購比例



採購金額

在地採購金額占總採購金額 20%，即每 5 元有 1 元投入採購台灣在地農漁產品

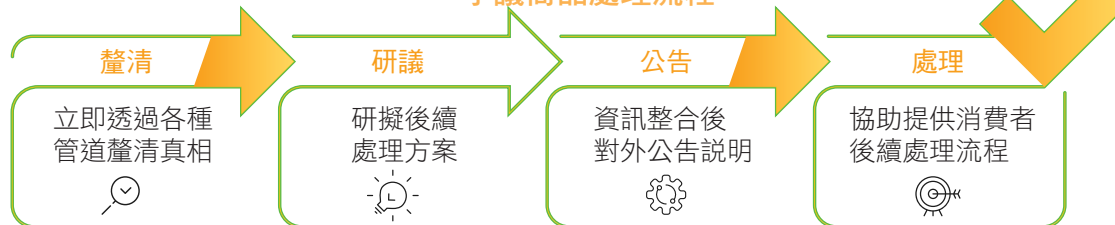


### 4.1.5 商品安全嚴把關 守護消費者權益

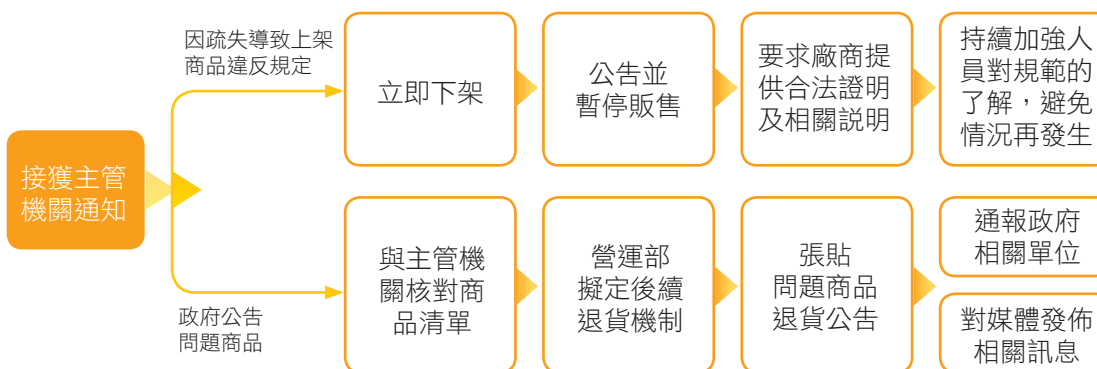
由商品本部、營運本部和商品本部各單位透過定期店長會議以及營運會議了解各分公司商品安全與管理狀況，並向總經理會報，商品安全委員會亦隨時管控，掌握最新資訊，一旦遇到有疑慮的商品事件發生，均以最迅速的反應處理，降低對消費者衝擊及傷害，讓顧客安心消費。

遠東百貨建置完整的「爭議商品處理流程」及「問題商品或上架疏失之處理流程」以防患未然，並於內控作業中針對自營商品管理訂立 27 項控制作業要點，每年定期由權責單位檢視、管控各項作業要點的適當性，確保商品安全及高品質，維護消費者權益。商品本部、營運本部和商品本部各單位除了透過每月定期會議向總經理彙報商品管理情況外，商品安全委員會亦隨時掌握最新動態，一旦遇到有疑慮的商品事件發生，均立即啟動相關處理流程，由權責單位研擬應對方案，據以完善後續處理，降低對消費者的衝擊及傷害，並藉事件經驗，加強宣導或建置規範，避免相關事件再次發生。2019 年並無發生問題商品上架爭議事件。

爭議商品處理流程



問題商品或上架疏失之處理流程



## 4.2 安心的美味餐飲

遠東百貨致力於提供消費者絕佳的餐飲體驗消費，成為電商無法取代的社交場域，透過「明確規範、自主管理、定期檢查」三道管理機制，為消費者做好食品與餐飲安全的第一線把關，提供健康美味的高品質餐飲，讓消費者安心好食。遠東百貨亦長期將年節禮品專輯結合愛心公益，選納社福團體的公益禮盒提供消費大眾選購，鼓勵消費者與遠東百貨一起透過年節傳愛做公益。

### 4.2.1 食安管理委員會 確保食安機制

近年來，百貨業吹起餐飲風，各家百貨公司紛紛提高餐飲比重，將美食餐飲視為吸引消費者上門的集客利器。隨著社會上重大食安事件頻傳，食品安全成為民眾關心的民生問題，遠東百貨也透過食安管理委員會，在逐步擴充餐飲比重，引進更多餐飲專櫃的同時，也為消費者做好食品安全的第一線把關，提供消費者安心高品質的餐飲服務。在食安管理委員會的努力下，遠東百貨的餐飲業績表現逐年提高，顯示消費者對於我們餐飲安全的信任。

為推廣限塑政策，行政院環境保護署於 2019 年 7 月 1 日起，限制一次用塑膠吸管的使用，規定政府部門、公私立學校、百貨公司及購物中心、連鎖速食店等四大場所內食餐飲不得提供一次用塑膠吸管。遠東百貨自 2018 年年中起，對於限制使用塑膠吸管早已配合新政策多管齊下，包括對廠商積極宣導並禁用一次性餐具，亦要求專櫃廠商、餐廳配合對民眾宣導自備環保吸管，或是冷飲直接飲用。目前全台各分店館內皆有「內用不得提供一次用塑膠吸管」等持續宣導且改用環保吸管，例如：勝政豬排已改為提供竹吸管，餐飲櫃亦已全面改用紙吸管。

#### 限塑政策首日 遠百寶慶店全數通過稽查

配合一次性塑膠吸管限制使用政策於 2019 年 7 月 1 日上路，台北市環保局自 7 月 1 日起連續三天展開全面稽查，首日稽查由副局長帶隊到西門町遠東百貨寶慶店稽查餐飲商家，發現全數符合規定，包含速食業者、連鎖咖啡店等也都改用「就口杯蓋」，不再提供一次用塑膠吸管，若消費者有需要才提供「紙吸管」。環保局表示，依照環保署塑膠吸管限制使用新規定，預估台北市政府部門、學校、連鎖速食業者、百貨或購物中心等四大類場所每年約可減少 500 萬根一次用塑膠吸管。



## 4.2.2 三道管理機制 把關食安健康

遠東百貨近年來餐飲業績逐年提升，足見消費者對於遠東百貨餐飲安全的信任。為了讓消費者能夠「吃的安心」，遠東百貨相當重視食品與餐飲安全，採取「明確規範、自主管理、定期檢查」三重機制，站在第一線為消費者把關，守護消費者的健康，構築安心的餐飲網絡。

### 三重管理機制

①訂立明確規範 ②落實自主管理 ③執行定期查核

#### 管理機制 ① 訂立明確規範 確實遵守執行

遠東百貨秉持「安全來自於紀律，紀律來自於管理」的理念，於餐飲專櫃合約中即明確訂立管理規範，要求廠商必須於「用餐環境」、「食材安全」、「廚房管理」等餐飲安全面向確實遵守相關規範，包括：每日打烊前應確實清洗餐具、油炸用油每日測定、食材應加蓋存放並確保有效期限、廚餘垃圾應妥善清理等規定，並依據食品安全衛生的流程，在每一個作業環節訂立完整的管理機制，要求廠商主動性管理，再由遠東百貨定期進行各項作業檢查，為顧客創造健康安心的餐飲消費空間。

#### 遠東百貨對餐飲廠商之要求與規範

##### 用餐環境

- 禁用美耐皿餐具
- 限制一次用塑膠吸管的使用
- 食材、器皿不得直接接觸地面
- 打烊前確實清洗餐具
- 碗盤缺角破損即刻汰換更新
- 桌椅損壞應立即處理
- 每月進行大型消毒
- 每月定期清洗排油煙罩

##### 食材管理

- 各項食材符合食品安全衛生規範
- 調味料、食物加蓋儲放
- 油炸用油每日測定
- 用水及冰塊需符合飲用水水質標準
- 妥善置放食物之成品、半成品及食材
- 冷藏(凍)櫃保持清潔，冷藏(凍)生熟食有效區隔
- 確保合格食品及添加物使用期限標示清楚

##### 廚房安全衛生

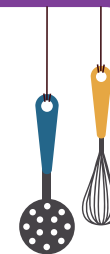
- 餐飲工作人員接受必要的專業訓練
- 工作人員健康狀況良好，無污染食品之病徵
- 廚房設備器具需保持清潔，無病媒孳生情形
- 供膳人員穿戴整潔工作服，保持手部清潔
- 注意餐飲設備使用安全並定期檢查維護
- 排煙管路定期清洗
- 工作中不得有污染食品行為

#### 管理機制 ② 落實自主管理 共同維護食安

總公司營運本部訂有「商品管理作業辦法」，規範每日及每月應執行檢查各項食品安全作業要點，要求全台十家分公司超市及食品專櫃廠商以及樓面處課主管遵循，並由勞工安全部依照政府食安法令規範之相關標準，進行預防性地餐飲及廚房安全衛生作業檢查，稽核單位也會定期抽查，發現有疑慮之食材、油品、或作業缺失，便立即禁用並執行改善。

#### 廠商自主管理規範

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 打烊前確實清理排油煙罩 / 爐具 / 排水溝 / 截油槽</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 每日定期消毒，廚餘及垃圾廢棄物妥善處理</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廚房應保持整齊清潔</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 打烊後應確實密封並清運廢棄物容器</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 清潔、消毒用品應明確標示，存放固定場所並專人保管</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 廚餘垃圾桶應加蓋</li> <li>• 需投保產品責任險</li> </ul> |



### 管理機制 ③ 執行定期查核 持續提升改善

遠東百貨致力提供優質食品衛生，依據《食品良好衛生規範準則》、《飲用水水質標準》與《飲用水設備維護管理辦法》，每月定期檢查是否符合法令規定要項，並做為改善記錄與提醒餐飲從業人員注意事項，超市餐飲部及商品開發組每年亦遵循內控作業，依據公司所訂定之食品安全流程，檢視餐飲專櫃是否提供商品檢驗證明及商品安全承諾書，以高品質食安為執行目標。2019年針對99%以上餐飲櫃位完成查核，執行成果如下表所示。

### 餐飲櫃位定期檢查項目



### 超市及食品專櫃

查核對象	查核櫃位數	查核頻率	查核項目	查核成果	改善作法
餐飲專櫃	162	2019年上下半年各查核1次	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品或食品添加物標示有效期限</li> <li>廚房設備器具保持清潔</li> <li>食物及食材放置妥善</li> <li>廚房病媒孳生情況</li> <li>油品檢測及油品更換</li> <li>餐飲作業人員髮帽口罩配戴</li> <li>冰塊及飲用水質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>異常原因包括：食材未標示分裝日期或有效期限、廚房作業設備、器具未妥善放置等異常。</li> </ul>	加強宣導教育及由分公司樓管人員進行抽查。
超市及食品專櫃	253	2019年上下半年各查核1次	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品效期</li> <li>包裝規範</li> <li>餐飲櫃有無投保產品責任險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查核數量較前一年度增加48%</li> <li>查核櫃位異常率無增加</li> <li>異常原因包括：商品逾期、包裝食品未依規定標示及外觀受損等異常。</li> </ul>	包裝未依規定標示已由專櫃提出改善處理。

### 台北市政府餐飲衛生管理評核認證 全數通過

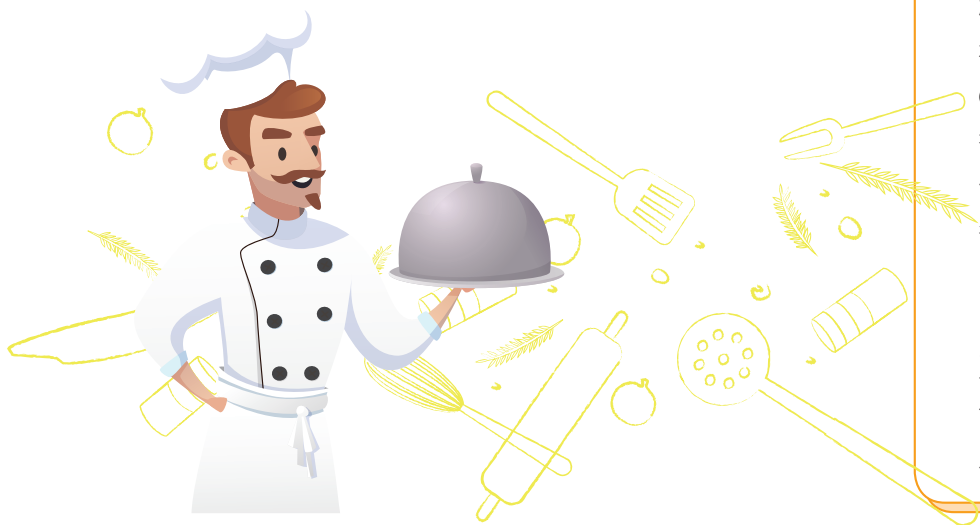
依據《台北市食安自治條例》規定，台北市政府衛生局於2019年完成台北市17間美食街餐飲業者之衛生管理分級評核，評核重點包括：從業人員管理，作業環境管理，設備設施管理，物料及貯存管理，製程與品質管制等五大構面。遠百寶慶店共18家餐飲業者全數通過合格評核，其中14家取得「優級標章」，4家取得「良級標章」。



### 4.2.3 引進特色餐飲服務 安心美食零距離

遠東百貨長期用心經營餐飲專櫃商品力，引進特色美食、異國料理及主題餐廳，建立百貨餐飲市場流行指標，引領食尚新潮流，並調整餐飲櫃位的比重亦重新調整餐飲分布的樓層，以充分發揮百貨餐飲「停留經濟」的效益。

為提供給消費者良好的餐飲品質，遠東百貨於專櫃合約書中要求餐飲專櫃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，無任何違法添加、使用、或其他不符法令情事。同時，餐飲專櫃若為食品良好衛生規範指定之餐飲類別，其烹調從業人員持中餐烹調技術士證及廚師證書比例應符合法規要求。透過嚴謹的規範，遠東百貨共同協力餐飲專櫃廠商一同提供安全美味的餐飲品質。



#### 遠百板橋店全新改裝餐飲樓面 535 坪

觀察到新北市居民特別鍾情「吃到飽」餐飲型態，立足板橋 20 年的遠百板橋店，於 2019 年斥資近 4,000 萬元全新改裝 11 樓餐飲，在原有的饗食天堂、涮乃葉、牛角餐廳外，一口氣引進果然匯、新馬辣、串家物語等三大吃到飽餐廳共 600 個座位數吸引不同客群，藉此打造餐飲差異化的特色，也推升該店餐飲比重從 21% 增至 26%。

#### 設立專業代客料理區 提升餐飲服務

遠東百貨旗下愛買量販店以及 city' super 超市於 2019 年擴大提供代客料理服務，愛買新增板橋南雅及新竹店兩家，city' super 則增加現點現做櫃位及「立吞立食區」，包括生鮮肉品等食材，提供現煮現食、現點現吃服務，滿足消費者「食材自己選」、「新鮮衛生看的到」、「馬上點馬上吃」等需求。以愛買為例，目前平均每月吸引來客數約 7,000 人，更帶動生鮮業績較推出服務前大幅成長十倍之多，顯示代客料理服務確實有滿足到消費者需求。

#### 嚴選商品直送到家 外送服務創佳績

隨著消費者生活型態改變，我們與外送平台合作，使民眾多一個管道購入我們的嚴選商品。愛買量販店板橋南雅店與 foodpanda 合作，提供 500 款商品供消費者選擇，包含生鮮食材、零食、生活用品等；city' super 超市 SOGO 天母分店則與 Uber Eats 合作，提供生鮮、乾貨、烹調醬料、嬰兒食品等品項。

#### 78年老字號「檀島咖啡」進駐板橋大遠百

2019 年 Mega City 板橋大遠百憑藉優質的品牌形象及鄰近商圈之人潮優勢，吸引大成集團旗下「檀島香港茶餐廳」品牌以外帶店型「檀島咖啡」進駐，成為新北市第一家門市，除了經典商品蛋撻及原味菠蘿油外，也特別推出曾於食神電影風靡一時的道地港味小吃車仔麵，希望讓消費者有更多元的港味可以品嚐。大成集團始終在食品安全與美味餐飲理念不謀而合，「檀島咖啡」選用的食材均通過嚴格篩選，貫徹從食材到餐桌為消費者完整把關的理念。

## 4.2.4 遠百有愛 食安無礙

遠東百貨以完善的機制為顧客把關食品與餐飲安全，這份用心不僅守護了來到店內消費的顧客，更與公益關懷結合，包含選用社福團體的公益禮盒，增加社福團體的曝光，以及捐贈年節禮盒予弱勢團體，讓弱勢家庭安心享用禮盒，開心過年。

### 年菜年禮 健康高品質

遠東百貨 2019 年《Food 星高照》春節禮品專輯，徐雪芳總經理為讓消費者品嚐到高品質好物，親自參與試菜、選品，更強調「食安」擺第一，要讓消費者在溫馨時刻吃出滿滿幸福感受。遠東百貨《Food 星高照》春節禮品專輯以年菜湯品最受寵、圍爐大菜有話題、伴手禮品超吸睛三大特色嚴選出 394 款高品質、有特色的年菜年禮，提供消費者選購。同時，遠東百貨亦持續透過年節禮品做公益，今年選入心路基金會、喜憨兒基金會合計 5 款年節禮盒，邀請消費者於春節送禮同時也做傳遞愛心，讓更多人一起過好年。



### 年菜募集 溫暖弱勢家庭

遠東百貨旗下愛買量販店秉持「為家，加一點愛」的企業理念，連續 6 年舉行年菜募集活動，2019 年與勵馨基金會合作，並邀請消費者共襄盛舉，短短 43 天募集 1,362 份年菜，在除夕夜前，由愛買與社福團體接力將愛心年菜分送至全臺 450 個家庭，為弱勢家庭的團圓飯添一份溫暖。

### 年節禮盒 贈蓮心園基金會

農曆春節到來，台南大遠百投入社會公益，今年再次集結專櫃小姐的愛心，募集到半島原味年糕、桂花年糕、玉波堂八寶飯、佛跳牆、鼎泰豐千層油糕禮盒、桂圓酥、幸福園百花春饗禮盒等年節禮盒，在農委會前副主任委員李退之與社團法人台南市台日友好交流協會理事長郭貞慧牽線下，捐贈給台南市蓮心園基金會，照顧憨兒及弱勢家庭。



## 4.3 全面的供應鏈管理

遠東百貨的供應商主要包括：工程、事務、資訊、廣宣、勞務等五大類別，我們將每家供應商視為重要的合作夥伴，透過供應商管理與評鑑制度，確保供應商在提供產品與服務的過程中符合法令規定，並與遠東百貨一起重視健康安全、勞工人權、環境保護與道德要求等面向的社會責任。為建立企業的永續供應鏈，遠東百貨每年舉行廠商聯誼會，邀請超過百家廠商夥伴分享當年度成長成果與未來發展願景，同時表揚業績優異的專櫃廠商，期許一起同心協力，創新產品與服務，帶給顧客新鮮的購物體驗，升級百貨產業商業模式。

### 4.3.1 供應商管理委員會 評選優質供應商

遠東百貨採購部於 2018 年開始研擬供應商評選制度，規劃先遴選出供應商評選委員，再由前述評選委員隨機抽選組成「供應商專案評選委員會」，該委員會對採購部單位所規劃評選廠商，以公平、公正、公開的方式評選出優質供應商給採購部建立廠商資料庫。2019 年起至 2020 年，我們將陸續向供應商管理處同仁、採購部同仁、以及公司儲備幹部進行教育訓練，待相關人員接受完整的採購訓練後，再推動下一階段的供應商管理計畫。





## 供應商評選流程分為三階段

### 第①階段 先遴選出供應商評選委員

其組成若按「總公司」「分公司」區分則各佔 50%，若依是否具備採購業務工作經驗及專業知識，則區分為「一般人員」及「專業人員」，佔比亦各佔 50%。

### 第②階段 規劃評選廠商

由工程類、總務類與專櫃類中分別規劃評選廠商依據廠商基本資料進行合規性審查後列入受評廠商名單。

### 第③階段 以公平、公正、公開的方式 評選出優質廠商

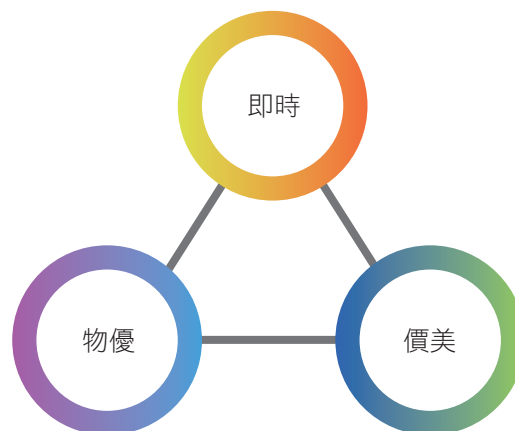
從供應商評選委員中，藉著電腦程式「隨機抽選」約 10% 之評選委員，組成「供應商專案評選委員會」，該委員會針對第二階段受評廠商，依「供應商五大評選指標」，以公平、公正、公開的方式進行評選，遴選出優質廠商。最後，採購單位將優質廠商名單提供相關單位人員，以作為採購時之參考，希冀能達成本公司採購三大目標：價美、物優與即時。

遠東百貨往來的供應商均已合作多年，我們慎選遵守環境永續與勞動法令規定且品質符合標準的供應商進行合作，遵循遠東集團聯合採購中心對供應商進行的徵信調查等要求，同時要求供應商簽署社會責任承諾書，指出關於勞動人權、健康安全、環境保護等面向應遵循的作為，以強化供應商永續管理機制。2019 年新供應商依據此原則篩選比例達 100%，並無發現有任何特殊缺失。

## 供應商評選面向與數量

	健康與安全	勞工與人權	環境	道德
被篩選供應商總數	106	106	106	106
鑑別出具有（或可能有）負面衝擊之供應商數量	0	0	0	0
已改善供應商數量	0	0	0	0
終止合作供應商數量	0	0	0	0

### 採購工作目標



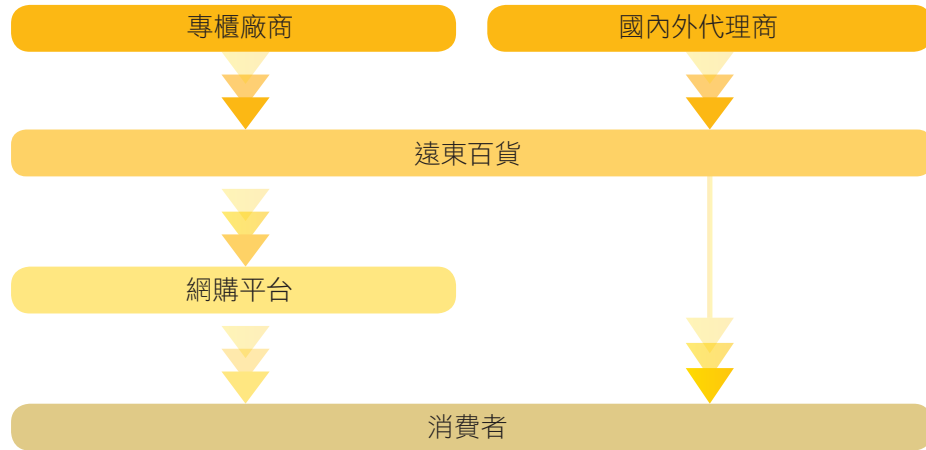
### 供應商評鑑四大項目



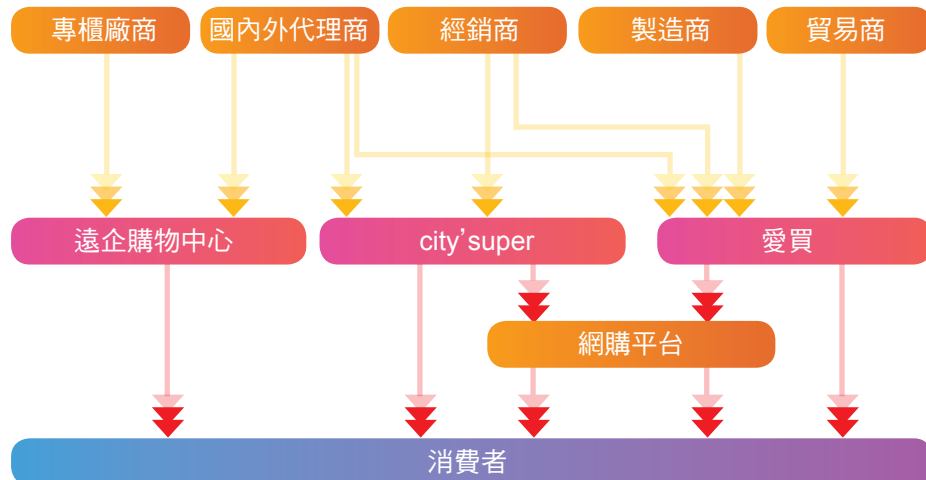
### 強化資格查證 確認合格供應商

為達成價美、物優、即時的採購目標，2019 年遠東百貨進一步針對採購金額 5 萬元以下的採購案件，要求各分公司經辦人員必須加強審查參與投標廠商的資格，避免發生同一家廠商卻以不同的身分或借他人名義投遞多張標單的情形，導致破壞採購流程中的比價、議價制度，遠東百貨亦同步於採購管理系統中新增檢核設定，請經辦人員就投標廠商資格於確認無誤後進行查證無誤的勾選程序。

供應鏈關係圖



子公司供應鏈關係圖



### 4.3.2 取得供應商社會責任承諾書 224 件

遠東百貨於 2017 年制定「供應商社會責任承諾書」，規定凡承攬公司業務及採購金額達新臺幣 100 萬元的合作供應商，於訂約時需簽署「供應商社會責任承諾書」，與遠東百貨共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類，共計 32 項指標的永續承諾。

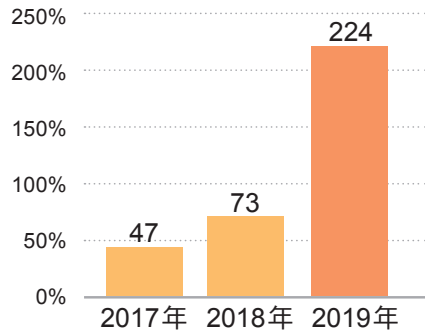
遠東百貨以《供應商社會責任承諾書》作為供應商篩選條件之一，並透過 BPM 系統整合「請、採、驗、付」四個採購階段流程，藉由電子化達到即時、協力、有效之採購管理。若供應商未能履行社會責任承諾將依約處置（如停權、中止合約等），2019 年持續要求供應商簽署《供應商社會責任承諾書》，並擴展至採購金額低於百萬之合作供應商，且進一步將「綠色環保與社會責任」指標列入供應商評鑑之共同評項之一，以建立永續性的供應鏈管理。

遠東百貨 2019 年有效取得廠商簽署之《供應商社會責任承諾書》計有 224 案，其中 200 件的採購金額達百萬元以上，總金額約新台幣 15.7 億元。2019 年新增供應商 17 家，17 家廠商全數簽署承諾書，簽署比例達 100%。為確保供應商符合遠東百貨的要求規範，採購部每年定期抽驗與拜訪重要承攬商、供應商及其施工與製造現場，一旦發現違反規範之缺失，將會與供應商共同研討適合之解決方案且著手改善缺失並依合約處置。2019 年 9 月會同資訊部門同仁前往中南部「不斷電設備」製造商進行訪廠評估作業，經評估無重大缺失，方進一步採購相關設備。

### 2019 年簽署《供應商社會責任承諾書》之家數與採購金額佔比

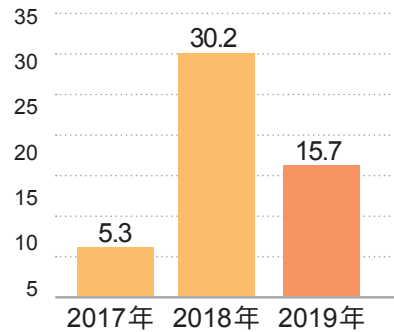


供應商社會責任  
承諾書案數

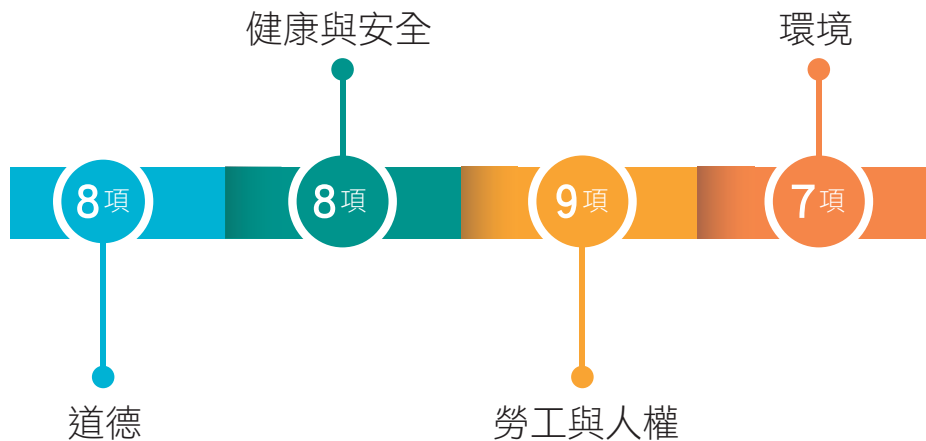


供應商社會責任  
承諾書採購金額

單位：億元



社會責任承諾書指標



### 4.3.3 建立評鑑制度 精進供應商管理

為精進供應商服務品質，2019年8月採購部、工程部、總務部等單位協力合作規劃，於管理會議中報告「驗收控管協調流程」，針對公司採購案如有驗收遲滯或廠商違反勞工安全衛生規定等情事，採購部將依總公司物管單位回饋之「供應商評鑑表」，邀集供應商、總公司及分公司物管單位、及業務相關單位召開跨部門協調會議檢討缺失，並研擬改善措施及處置方式，包含停權、罰款等措施。



#### 推動工程保險 降低工安意外

遠東百貨為保障供應商勞工之安全，所有可能具職安風險的工作類型，如：洗水塔、洗樓外窗戶、清洗節油槽、機電類與高樓層或高度較高的施工，皆會於發出採購需求的標單內詳細要求應具有相關保險項目與執照，廠商需於現場執行前提供資料並經確認後才能開始施工。

為進一步降低工程承攬案件的意外風險，我們於2018年12月完成「工程保險參考標準」，要求機電、空調、消防、裝修四大類別的工程承攬廠商於請購核准、採購辦理採發後，必須按招標文件的「工程保險參考標準」辦理工程保險，2019年工程採購案共79件，100%皆投保工程險，被保險人範圍包括遠東百貨、承攬商及其主次承攬商，保險期間為預訂開工日起一年，保險範圍包括：營造(安裝)工程損失險、第三人意外責任險、雇主意外責任險等。

### 4.3.4 修訂承攬人規章 增進作業安全管理

#### 承攬人類別



遠東百貨訂有《承攬人管理規章》、《作業環境監測規章》、《自動檢查計畫》等管理辦法，針對百貨公司經常進行的樓面改裝作業，包含裝修施工、材料搬運、廢棄物處理等過程中可能產生的噪音污染與粉塵汙染等，建立明確的管理及作業規範，以提高商場內部的環境安全，並降低對附近居民與周遭環境的影響。

為進一步提升遠東百貨的承攬人於商場進行裝修施工環境中的高度安全，2019年3月，勞工安全部修訂『承攬人管理規章』，將承攬人於本公司施工環境中可能發生的危害類別區分為16個類別，再依據各項作業活動或方式可能潛藏的危害因素以及應採取的安全防護措施，詳列於「危害因素告知單」，以書面通知方式，明確告知所有承攬人員應備的安全行為，藉由詳細、完整的提醒，確保承攬過程中每一個安全細節。

#### 承攬人應遵守的安衛規範與對策

作業活動	潛在危害因素	應備安全措施項目
電焊、氣焊、熱熔	灼傷、輻射危害、感電、燃燒、火災爆炸	個人防護器具等七項
吊掛作業	翻覆、吊桿彎曲、物體飛落、感電	具備起重機合格證等八項
維修、保養	撞擊、刺傷、跌倒	工作手套等八項
高架作業	墜落、施工架倒塌、物品掉落	符合規定的梯子等八項
電氣作業	感電、火災	備漏電斷路器等六項
局限空間	缺氧、中毒、感電	空間危害之確認等九項

#### 遠百擁抱創新 攜手廠商贏向未來

為促進交流，穩固合作關係，感謝廠商的配合支持，遠東百貨每年皆在週年慶起跑時舉辦「廠商聯誼會」，2019年廠商聯誼會於10月7日假香格里拉臺北遠東國際大飯店舉行，共計邀請500位廠商貴賓參與。徐旭東董事長以「Retail, Reimagined」為主題進行演講，就全球的經濟環境與臺灣的零售市場做一個簡單的回顧，並以新消費時代的未來為重點，帶領大家從十年來的零售產業發展軌跡，重新想像零售業的未來。

徐旭東董事長特別與大家分享企業永續長青的八項基本功，分別是：好的商品或服務 ( Good Products / Services)；夢幻的管理團隊 (A Fantastic Team)；同業中表現最好的或技術最佳的 (Best in your Class/Technology)；擁有大量願意支付的顧客群 (Large Market with Paying Customers)；永續的商業模式，強大的執行力、完善的營運流程及財務紀律 (Sustainable Business Model, Good in Execution, Process & Financial Discipline)；能快速反應，適應改變 (Ability to Move Quickly, Adapt to Change)；了解大數據、人工智能、雲端應用、物聯網及資安 (Understand : Big Data, AI / Analytics, Clouds, IoT, Security)；友善環境 (Environmentally Friendly)。

最後，徐董事長以法國諾貝爾文學獎得主 Andre Gide 的一段話與大家共勉—One does not discover new lands without consenting to lose sight of the shore for a very long time. 如果想開創新商機，必須離開已知的海岸，即使不知道未來會發生什麼狀況，也必須準備好向前行。

第五篇

# 健康的幸福職場

A Healthy and Happy  
Workplace

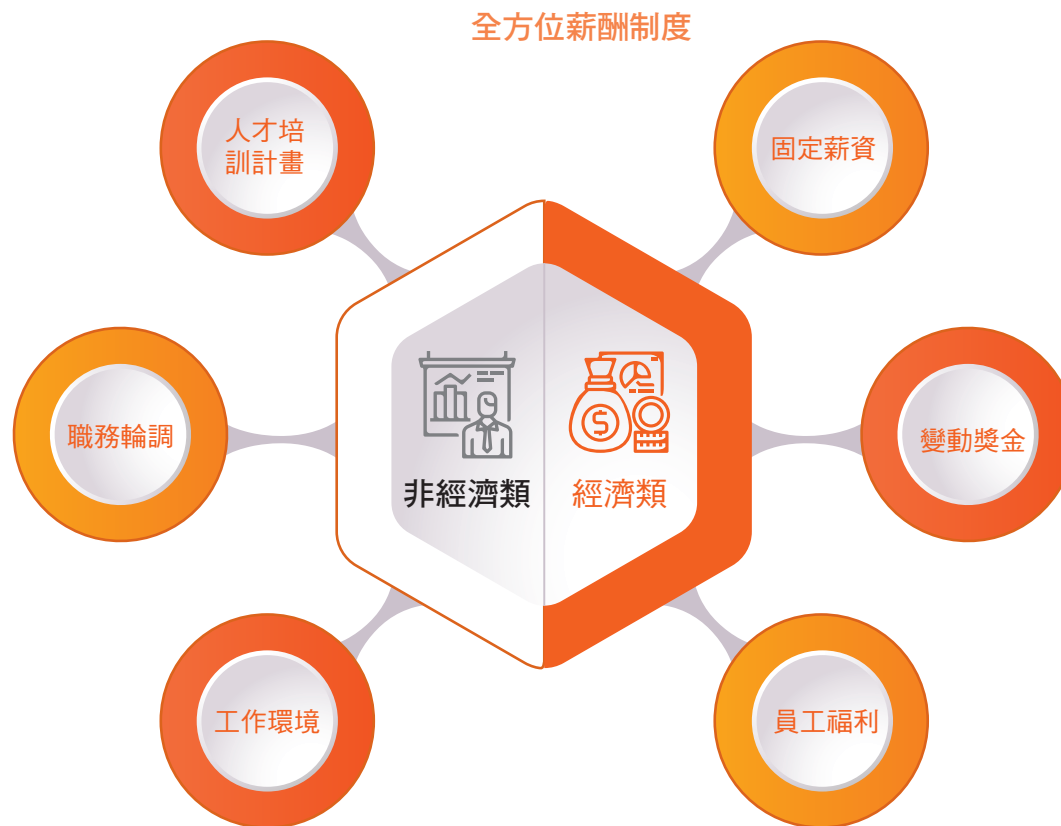
- 5.1 優於同業的薪酬福利
- 5.2 整合的人才培育
- 5.3 體貼的友善職場

## 5.1 優於同業的薪酬福利

遠東百貨積極招募及吸引具備潛力的百貨零售人才，為智慧零售布局儲備完整的人才梯隊，並提供給員工優渥多元的薪酬福利，以維持人力結構的穩定性，2019年員工人數較前一年度增加8%，成為展店規劃的生力軍，員工福利金亦連續二年調升，累計增加幅度達30%，遠東百貨將持續關懷員工健康，提升團隊認同感，打造良好的工作環境，邁向員工心中理想的幸福職場。

### 5.1.1 人力資源部 定期調查市場薪酬

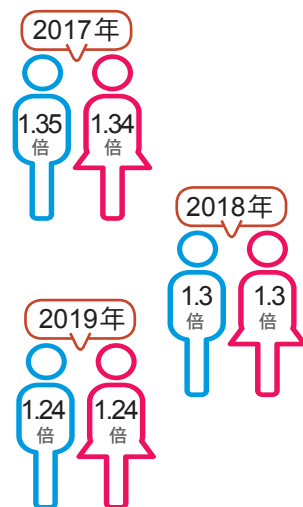
遠東百貨人力資源部定期調查市場薪酬水平，藉以制訂具公平性、競爭性、激勵性的薪酬福利，並每年定期調整員工薪酬，讓同仁可以安心留任，也吸引優秀的人才加入遠東百貨大家庭。遠東百貨的薪酬制度包括經濟性的固定薪資、變動獎金、員工福利，以及非經濟性的工作環境、職務輪調、人才培訓計畫等，透過全方位的薪酬制度設計，吸引並留任組織內優秀的關鍵人才，激勵員工工作士氣，打造出企業的核心競爭力。另外，為提升內部工作效率及流程改善，2019年第四季起，遠東百貨推行「創新提案獎勵辦法」，對有創意提案的同仁給予多元的獎勵，藉以帶動整體組織進步，並為遠東百貨的未來發展奠定堅實基礎。



### 5.1.2 打破齊頭式平等 提供競爭性的待遇

遠東百貨的敘薪標準不分性別、年齡、種族，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，平均薪資（基本薪資 + 薪酬）女男比與前一年度大致相同。因應百貨產業以及景氣快速變動，遠東百貨積極獎勵表現優秀的員工，打破齊頭式平等，利用末位淘汰制度讓組織人力可以健康的代謝，營造適才適所的工作環境，並以留才為目的進行薪酬規劃。2019年，遠東百貨各職級基本薪資女男比為1:1，基層人員起薪標準高於勞動部規定最低基本工資1.24倍，打破服務業低起薪的刻板印象，以實際行動展現我們愛才、留才之心。

#### 基層人員起薪標準 高於國家基本工資倍數



註：計算公式：基層人員起薪 ÷ 國家基本工資，  
基本工資數據來自勞動部。

#### 歷年各職級平均薪資比較

	2017年		2018年		2019年	
主管職	0.90	1	0.88	1	0.85	1
一般職員	0.98	1	0.98	1	0.96	1
業務人員	0.99	1	1.03	1	1.10	1

註：※ 平均薪資 = 基本薪資 + 薪酬

※ 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。

#### 非主管全時員工人數及薪資統計

	2017年	2018年	2019年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,308	1,253	1,265
非主管全時員工薪資平均數(千元/人)	718	693	713
非主管全時員工薪資中位數(千元/人)	672	647	659

### 5.1.3 福利豐富多元 讓員工 Work Happy

遠東百貨給員工最貼心的照顧，並設有許多優於法令規定的多元福利措施，讓公司成為員工最務實穩定的靠山，提供員工身心健康與工作平衡的環境。遠東百貨職工福利委員會定期召開會議，規劃豐富的福利內容，包括：年節禮金、生日禮金、家庭照顧、休閒活動等，同時也與廠商合作，不定期提供各式商品購物優惠，將折扣直接回饋給員工。隨著公司業績與獲利情況逐年成長，遠東百貨也以實際行動回饋給與公司一同努力打拼的員工，2019年員工年度福利金較2018年增加近7%，與2017年相比更是成長了近30%，未來也將繼續規劃優渥的福利專案，為全體員工營造一個更加美好的工作環境。

#### 遠東百貨員工福利內容

##### 工作福利

勞工保險、全民健康保險、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、週年慶激勵金、用餐補助、員工制服

##### 退休福利

勞工退休金提撥、  
退休紀念品致贈

##### 家庭照顧

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

##### 購物優惠

員工購物優惠  
專櫃優惠券  
關係企業商品折扣優惠

##### 休閒發展

員工旅遊  
社團活動  
語文進修補助



### 定期健康檢查 重視每位員工的健康

遠東百貨關懷照顧我們的員工，提供員工勞工保險、全民健康保險外，更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健康。遠東百貨也為員工提供健康照護保險，包含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。2019年，全民健康保險投保人數包括員工 1,388 人，眷屬 1,040 人，公司支付 3,018 萬元，健康照護保險投保員工人數則為 1,453 人，公司全年支付 223 萬元。



### 安排亞東醫院健檢團隊提供專業醫療服務

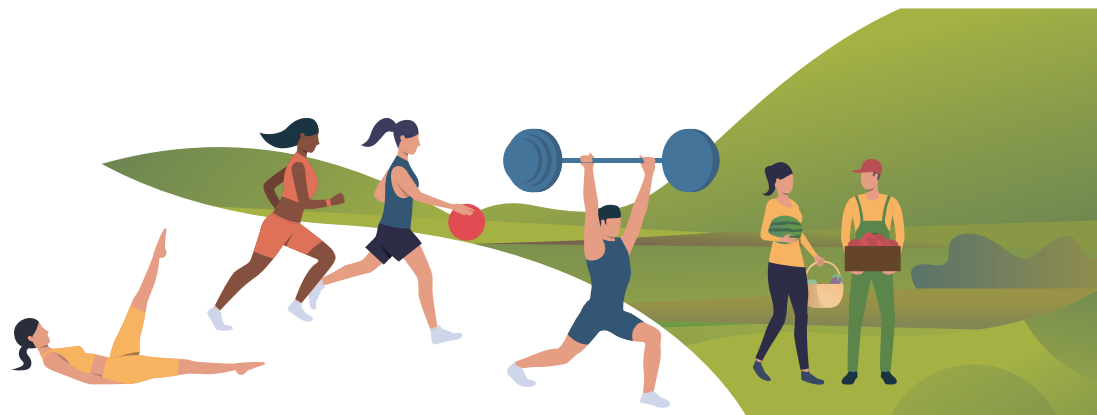
2019年在職員工健康檢查於7月至9月間執行，總公司暨各分公司員工共有 1,164 位員工參加。本次健康檢查首次委由亞東醫院巡迴健檢團隊親自至公司現場為員工提供專業服務，方便同仁就近檢查，節省往返醫療院所的交通時間。健檢內容除了符合法令規定項目外，亦另外提供超音波 / 癌症 / 心血管等相關檢查方案，讓員工可以依本身健康需求選擇做檢查。同仁拿到健檢報告後，勞工安全部更貼心安排專業醫師到公司為同仁解說報告結果，採一對一方式，方便員工諮詢。

### 清楚透明的退休規劃 保障退休福利

遠東百貨訂有「員工退休辦法」，確保所有的員工退休後的生活能得到保障。符合舊制退休金確定給付制的同仁，公司每月按薪資 2% 提撥退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會負責管理，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。符合新制確定提撥制的員工，公司依月投保金額的 6% 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。因退休或終止勞雇關係而結束職涯的員工，遠東百貨亦會透過會議針對員工關心的事務進行了解與討論，創造勞資互利雙贏的環境。詳細退休金福利計劃資訊可參考遠東百貨 2019 年報「退休後福利計畫內容」(<http://www.feds.com.tw/shareholder.aspx>)。

### 員工社團活動 增進溫暖的團隊氣氛

為幫助員工抒解日常工作與生活中的壓力並提升員工工作士氣，遠東百貨訂有「員工社團管理辦法」，鼓勵員工成立樂活、健康、及服務型等多元化社團，透過社團活動增進員工彼此之間的休閒發展與情感交流，增強對公司的向心力與認同感，讓工作中充滿和諧歡樂的氣氛，營造更加溫暖的團隊氛圍與工作環境。





## 週年慶誓師大會 凝聚員工共識

每年週年慶是百貨公司最忙碌的活動檔期，對於辛苦貢獻的員工，遠東百貨不僅在薪酬上設計週年慶激勵獎金，更規劃誓師激勵大會，替員工加油打氣，全力為達成衝刺週年慶的業績挑戰，各分公司亦因地制宜，搭配推出各項公益活動，盡其所能在營運中結合公益，讓員工投入工作更有動力，凝聚對公司的認同感。

## 週年慶第一波 台中大遠百偶像團打頭陣

台中大遠百週年慶於 2019 年 9 月 26 日開跑，適逢遠東集團 70 週年，台中大遠百員工組成遠百偶像團，結合時下流行的選秀、直播活動，召集百人誓師造勢，全力出征週年慶，力拚全檔業績達成目標，為遠東百貨首波週年慶打響名氣，業績開紅盤。

## 高雄大遠百連續三年拚週年慶也做公益

高雄大遠百連續三年以「健康與愛心」為主軸為週年慶活動做暖身，2019 年 10 月，先由同仁組成一日行動志工團，擔任華山基金會「超級管家」，負責打理愛心天使站行政事務、整理捐贈物資，讓長輩們獲得溫暖的關懷；於 11 月初週年慶開打前夕，再一次集結同仁擔任一日「清潔志工」，打掃周遭社區環境並維護星光園道整潔，在營運同時也顧及鄰近社區需求。

## 遠百花蓮店週年慶活動結合雲端發票頒獎典禮

身為花蓮地區唯一連鎖百貨，2019 年適逢遠百花蓮店十週年慶，特別結合環保公益主題，舉辦「十週年誓師大會暨國稅局雲端發票爭霸賽地方稅務局雲端發票競賽頒獎典禮」，為地方提升使用雲端發票的習慣，減少使用紙本發票，並在商場內規劃百貨創意打卡空間「10 歲男孩的夢想間」，以 10 歲為主題，打造小男孩的藍色夢想房間，讓顧客拍照、打卡、互動體驗，並鼓勵顧客多加使用雲端發票，既環保又便利。

## 子女托育服務 讓員工安心工作

為讓員工安心工作，遠東百貨與安全可靠的文教企業合作，讓員工子女享有註冊費折抵的優惠，職工福利委員會亦每年提供子女入學補助。此外，我們也打造優質的哺集乳環境供員工與顧客使用，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。

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，近三年申請育嬰假的女性員工累計有 105 人，女性員工育嬰留任率逐年提升，2019 年女性員工育嬰留任率較 2017 年提升 6%。

歷年育嬰留任統計

	2017 年		2018 年		2019 年	
	男	女	男	女	男	女
符合申請資格人數	13	106	57	180	69	168
實際申請人數	2	40	0	42	0	23
申請率 (%)	15	38	0	23	0	14
當年度應復職人數	5	26	0	24	0	23
實際申請復職人數	4	26	0	17	0	12
復職率 (%)	80	100	0	71	0	52
上一年度復職人數	1	20	0	32	0	17
上一年度復職滿一年人數	1	13	0	21	0	12
留任率 (%)	100	65	0	66	0	71

註：※ 復職率 = 當年度實際申請復職人數 ÷ 當年度應復職人數。

※ 留任率 = 上一年度復職滿一年人數 ÷ 上一年度復職人數。

### 定期購物優惠 享受精彩生活

遠東百貨除了不定期與專櫃廠商合作推出 Family Sale，發放優惠券給員工或是讓員工持識別證就可以享有優惠的折扣優先購物外，每月亦定期於各分公司推出員工購物優惠日，並 email 通知員工當月優惠的專櫃品牌及商品，同時公告於內部 EIP 平台，讓員工可以定期為自己以及家人添購需要以及想要的商品，每月享受精彩幸福的購物生活。



### 5.1.4 健康的人力結構 迎向零售新挑戰

截至 2019 年底，遠東百貨員工總數為 1,439 名，其中包含正式員工 1,402 名，另有短期約聘員工 37 名，約聘員工享有與正式員工相同之教育訓練、福利內容、勞動權利。遠東百貨各重要營運據點，雇用台灣籍高階管理階層比例為 100%，優於同業的薪資福利以及完整的人才培訓制度，使得遠東百貨擁有健康的人力結構，2019 年新進率為 17%，較前一年度提高 8%，2019 年離職率為 12%，較前一年度降低 3%，顯示人員穩定性提高。

#### 遠東百貨人力結構

#### 員工勞雇合約

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
正式員工	34.7%	63.3%	98%	1,363	34.6%	63.4%	98%	1,307	34.9%	62.5%	97.4%	1,402
非正式員工	0.2%	1.8%	2%	28	0.7%	1.3%	2%	27	0.5%	2.1%	2.6%	37
全體員工	34.9%	65.1%	100%	1,391	35.2%	64.8%	100%	1,334	35.4%	64.6%	100%	1,439

註：正式員工為不定期契約及一年一聘人員，非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員。

#### 員工年齡分布

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29 歲以下	8.3%	19.3%	27.6%	384	7.9%	18.9%	26.8%	358	9.2%	21.1%	30.3%	436
30-49 歲	19.2%	38.0%	57.2%	796	20.3%	38.7%	59%	787	19.1%	35.9%	55%	791
50 歲以上	7.4%	7.8%	15.2%	211	7%	7.2%	14.2%	189	7.1%	7.6%	14.7%	212
全體員工	34.9%	65.1%	100%	1,391	35.2%	64.8%	100%	1,334	35.4%	64.6%	100%	1,439

### 新進員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	3.7%	9.1%	12.9%	179	2.5%	5.0%	7.5%	100	4.4%	9.7%	14.1%	203
30-49歲	0.4%	0.6%	1%	14	1.5%	0.3%	1.8%	24	1.7%	1.5%	3.2%	47
50歲以上	0.1%	0.1%	0.1%	2	0%	0%	0%	0	0.1%	0%	0.1%	1
合計	4.2%	9.8%	14.0%	195	4.0%	5.3%	9.3%	124	6.2%	11.2%	17.4%	251

註：新進率 = 當年度新進人數 ÷ 當年度全體員工人數

### 離職員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	2.7%	8.2%	10.9%	152	2.2%	4.4%	6.6%	88	1.7%	5.1%	6.8%	98
30-49歲	1.1%	3.2%	4.3%	60	1.9%	3.1%	5.0%	67	1.3%	2.6%	3.9%	56
50歲以上	0.5%	0.4%	0.9%	13	1.6%	2.1%	3.7%	50	0.8%	0.4%	1.2%	17
合計	4.3%	11.8%	16.1%	225	5.7%	9.6%	15.3%	205	3.8%	8.1%	11.9%	171

註：離職率 = 當年度離職人數 ÷ 當年度全體員工人數

### 主管人員數及性別

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
副總經理級以上	0.4%	0.1%	0.5%	7	0.4%	0.1%	0.5%	6	0.3%	0.1%	0.4%	5
協理級	0.6%	0.3%	0.9%	13	0.8%	0.3%	1.1%	15	0.7%	0.4%	1.1%	16
經副理級	2.2%	0.4%	2.6%	36	2.3%	0.4%	2.7%	36	2.4%	0.4%	2.8%	40
總人數	3.2%	0.8%	4.0%	56	3.5%	0.8%	4.3%	57	3.4%	0.9%	4.3%	61

註：主管人數占比 = 當年度主管人數 ÷ 當年度全體員工人數



## 5.2 整合的人才培育

遠東百貨全方面規劃人才培育系統，訓練藍圖從實習生招募計畫為百貨零售業人才育苗做起，在職員工則依據職級與職能提供培訓課程，並逐年提高訓練時數，更特別規劃「儲備幹部訓練計畫」，以滿足遠東百貨未來營運發展的人才需求。此外，遠東百貨將專櫃人員視為重要的合作夥伴，設計專屬的訓練課程，精進服務品質，提供給顧客最優質的服務。

### 5.2.1 儲備幹部人才計畫 系統性培育人才

#### 儲備幹部人才計畫

為培育公司發展所需人才，遠東百貨規劃「儲備幹部訓練計畫」（FMA, FEDS Management Associate），透過公平的選拔、完整的課程培訓（管理／營運／外語）、專業技能測驗與經營專案報告這三個階段，培養儲備幹部的經營管理能力與技能，打造具戰鬥力、向心力的優秀團隊。



動機	1. 建立標準化百貨營運管理課程	因應消費趨勢及百貨賣場行銷模式轉變，重新檢視人員學習地圖，界定出三大課程（管理／營運／外語），再依職務與職級規劃超過 70 門課程，打造全新一代百貨營運管理課程。
	2. 持續培育百貨零售管理專才	藉由標準化課程傳授百貨經營管理知識，將所學落實至賣場實務管理，精益求精，以培育百貨營運管理專才為目標，為公司之擴展儲備優秀人才。
	3. 提供發揮長才的晉升管道	透過人員遴選、課程培訓、成果驗收等方式產出優秀同仁，並透過經營計畫撰寫與報告，促使表現卓越人員有良好的發揮舞台。 經過前兩段評選後，通過儲備幹部計畫的同仁將擁有優先派任重要職務與晉升之機會。
	4. 樹立良好企業品牌形象	提供標準化百貨專業課程，建立可發揮才能的晉升管道，吸引優異者發揮長才、展現能力，齊力為公司創造佳績，樹立良好企業品牌形象。

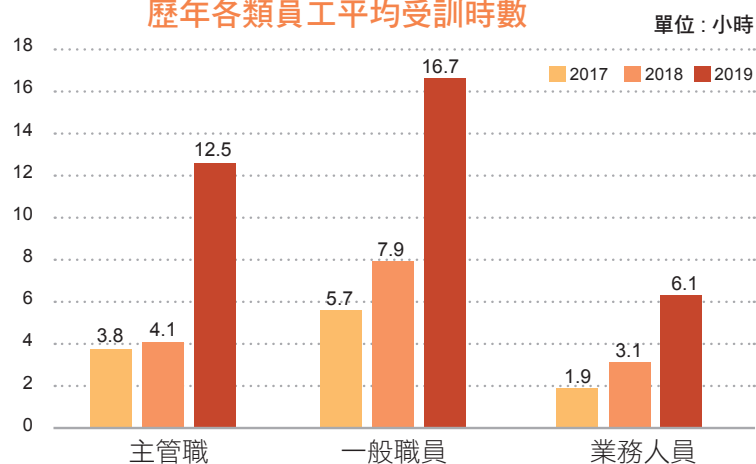
作法	1. 人員遴選	由各分公司依職級遴選優秀並具培養潛力之人選，再採以學經歷、年齡、營業績效及語文能力為主要評選項目，擇優選拔進入第二階段課程培訓，在培訓期間輔以隨堂測驗、期中／末測驗及經營計畫報告等，以通過最終考核，成為 FMA 儲備幹部。
	2. 培訓課程	培訓課程採多元培訓制，涵蓋管理、營運與外語面向，合計超過 70 門課程，並邀請內外部講師一同參與授課，使同仁獲得來自各方新知。
	3. 結訓與派任	儲備對象完成指定課程訓練，通過測驗，經營計畫報告後，可優先取得派任重要職務與晉升機會。

效益	1. 加強並落實各職級人員對百貨營運管理的知識。
	2. 優異者可持續不斷精進經營管理技能。
	3. 持續培育優秀人才，提供公平、公正、公開晉升管道。
	4. 提供良好環境讓優秀人才展現長才，吸引更多優秀人員加入團隊。

## 員工教育訓練與發展

遠東百貨為員工規劃完整的課程，滿足不同的專業需求，使員工各面向職能持續成長，2019年主管職和一般職員的平均受訓時數皆有所提升，員工教育訓練總時數為15,620小時，受訓總人次為9,312人次，包含：基礎員工訓練、事業核心訓練、發展訓練等三大類課程，未來將持續增加教育訓練資源之投入與設計，使員工的專業與知能不斷精進，與遠東百貨一同穩健成長。

歷年各類員工平均受訓時數



註：各類店型定義為依營業額及面積綜合考量。

員工訓練職別及性別統計

單位：小時

	2017年			2018年			2019年		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
主管職	6.0	2.6	3.8	6.8	2.6	4.1	12.4	12.6	12.5
一般職員	4.3	6.5	5.7	8.2	7.7	7.9	21.7	19.6	16.7
業務人員	0.6	2.6	1.9	2.6	3.4	3.1	10.5	5.9	6.1

## 新店開幕 員工特別訓練

遠東百貨針對新進員工舉辦關於公司規範、企業文化、考勤須知、勞動安全等相關基礎訓練之外，2019年也因應新展店的遠百信義A13開幕，為信義分公司的新進員工舉辦為期一個月的特別課程，課程規劃包含：廠商溝通、招商、樓面管理、行銷活動等內容，並安排同仁在課餘時間至各分公司實習，將課堂所學能與實務融會貫通，為新店開幕做最佳的員工訓練與準備。

## 數位學習 推動 E-LEARNING

迎向數位學習趨勢，遠東百貨將標準化、制式化的工作流程，如：收銀流程、公司規章、賣場服務禮儀等，透過多媒體影音教材，以文字、圖片、影像、聲音等方式加以整合編製，2019年提供九門課程於遠東百貨數位學習網，共有2,026人次學習觀看。推動數位學習可以減少員工受訓往返的交通時間，解決員工分布各地不易集中訓練的問題，更讓員工能夠隨時隨地複習知識內容，塑造組織內部 Any Time, Any Where 的學習氛圍。

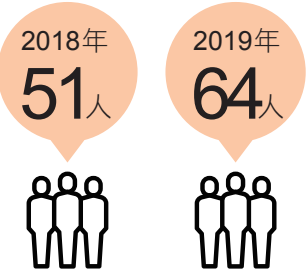
## 強化勞安訓練 召開職安大會

2019年7月，勞工安全部於企業總部「職安大會」，共22位各分公司之勞安衛管理人員與會，分享各分公司勞動安全衛生計畫執行現況，並針對應當注意的管理重點與問題作交流討論。為強化公司員工職業安全衛生教育訓練，勞工安全部於同年11月擴大舉辦「勞安衛種子人員研習課程」三小時，總計有25位員工參加，成為各單位內勞安教育種子人員，提升勞安衛管理品質。

### 提升職涯視野 定期海外考察

為培植主管能力，提升國際視野，汲取國際百貨業經營經驗，遠東百貨於 2019 年 3 月至 10 月間，陸續派出 64 人次參訪韓國、泰國及中國大陸等地區，藉以了解當地大型購物中心規劃型態、百貨商場經營模式以及商圈消費變化趨勢等海外百貨市場狀態，同時作為未來展店規劃新商場的參考。

員工赴海外市場考察人數



### Rising Star Program 明日之星計畫

為發掘公司內部表現好、有潛力的未來人才，2019 年遠東百貨推動「Rising Star Program」，由管理本部副總經理以及四位跨部門的單位主管組成評審小組，依據「參與度、簡報呈現、內容深廣度、表達能力、臨場反應」等五大指標，針對同仁的報告表現給予 0 至 5 等級的評分，並於每個專題結束後，依據總成績表揚表現優異的同仁，2019 年共有 20 位年輕優秀的員工獲得獎勵表揚。

### 提升英語能力 推動商務英文系列課程

為提升企業人才的英語力，打造國際化的零售服務及管理團隊，遠東百貨展開「Yes, FEDS Can 語言訓練」計畫，安排外籍專業師資，設計企業英文培訓課程，透過客製化主題教學以及生動活潑的上課方式，引導同仁自然開口說英文，不論是介紹百貨商場設施還是回答顧客詢問的購物問題，讓同仁們都能夠用英語流暢地表達，以強化百貨服務的專業形象，同時，有效提升同仁的職場英語能力。

遠東百貨商務英文課程的設計以「實用」為導向，依據樓面幹部、顧客服務等不同人員類別以及管理、商品、營運等不同部門的業務需求，開設「百貨常用基礎英文班」、「營業主管實用英文班」、「商務英文精進班」等系列課程，採小班制教學，每週定期上課，並針對個別學員提供學習狀況回饋與加強輔導的服務，課程結束後學員必須完成課程評量，評量方式為依各階段安排之自選或指定主題，向主管進行 5~15 分鐘之簡報，評量成績列入工作考核。

2019 年共有 60 個人參加英文課程並全員通過測驗，其中更有 5 位同仁於測驗中拿到滿分。遠東百貨積極提升員工的英語力，打造專業優質的人才團隊，全方位提升台灣百貨業營運管理的軟實力。



## 專櫃人員教育訓練

2019年遠東百貨針對專櫃人員辦理之訓練課程包含：例行性勞工安全教育訓練、人事考勤服儀等訓練課程，以及大規模辦理收銀機操作訓練（一櫃一機、臨櫃教學、收銀錯帳等）、各類禮券說明教學、Line Pay、電子載具、贈品系統、即享券、遠百 APP 等訓練課程，使專櫃人員更熟悉多元化的行動支付工具，增加顧客消費的便利性，各分店之訓練總時數達 39,096 小時。

專櫃人員平均訓練時數

單位：小時

	2017年	2018年	2019年
受訓總時數	26,954	143,304	39,096
專櫃人員數	9,276	11,542	11,214
平均訓練時數	2.87	12.4	3.5

## 專櫃人員訓練內容



### 新進專櫃員工基礎訓練

為使新進專櫃人員能快速瞭解公司文化、考勤、安全衛生、賣場服務規範等，各分公司不定期辦理新進專櫃人員教育訓練，提供新進專櫃人員法律規定之基礎知識。



### 核心能力訓練

配合公司多元化的行動支付工具、禮商券類等，辦理收銀機操作訓練（一櫃一機、臨櫃教學、收銀錯帳等）、各類禮券說明教學、遠百 APP 等訓練課程，提供專櫃人員駐點期間之專業技能。



### 自我提升訓練

為使專櫃人員於工作期間獲得工作相關技能以外的資訊，辦理健康講座、季節流行資訊、壓力紓解等講座課題，使其多元化發展。

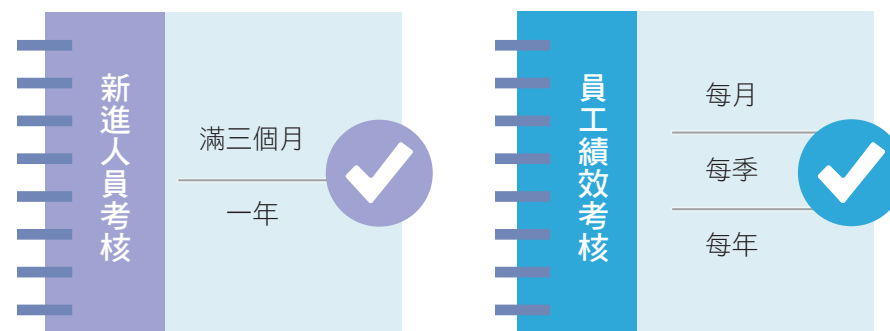
## 5.2.2 績效評核制度 全面拔擢優秀員工

遠東百貨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。遠東百貨亦提供公開透明的晉升以及轉調管道，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，2019年總分公司合計調動人數為 233 人，調動率為 17.9%。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說明外，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。

## 歷年績效考核員工比例

	2017年		2018年		2019年	
主管職	100%	100%	100%	100%	100%	100%
一般職員	100%	100%	100%	100%	100%	100%
業務人員	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## 績效考核頻率



### 5.2.3 產學合作計畫 培訓產業需求人才

「善用百貨產業資源，培育企業及產業需求的服務及設計人才」是遠東百貨企業社會責任社會面策略之一，因此遠東百貨自 2014 年開始透過遠東集團「產學儲備人才培訓計畫」，與元智大學、亞東技術學院之間進行產學合作，協助校內優秀學生於寒暑假進行實務歷練，藉此發掘優秀人才進入遠東百貨服務，亦藉由學校與關係企業間的資源整合，共同發揮培育人才的綜效。遠東百貨並另與豫章工商合作辦理「就業導向課程專班合作計畫」，以實務技能學習為核心，增進學生實務技能及就業能力。截至 2019 年底，產學合作計畫累計已招募 165 位實習生。

遠東百貨以 24 小時的職能化系列課程，內容包含：樓面職責與營運管理、顧客服務等，並以 OJT (On the Job Training) 方式培訓實習生，實習生可進一步認識百貨產業，透過主管現場講解、同儕互動和工作流程中學習工作技能，增加未來求職優勢，及早規劃未來職涯發展。

2019 年遠東百貨聘用 24 位學生進入遠東百貨各分公司實習，職務包含營業單位與顧客服務類別，為培育新一代百貨零售人才而努力。經由一系列的實習、培訓與考核，2019 年有 6 位學生在畢業後進入遠東百貨擔任正職，未來遠東百貨將持續推動產學合作，滿足百貨產業人才培育需求。

歷年產學合作計畫累積人數





## 5.3 體貼的友善職場

建立友善的職場，幫員工創造幸福，讓員工可以安心工作是遠東百貨致力達成的目標。我們規劃 10 項行動方案，打造「溫暖、健康、幸福」的職場環境，讓每一位員工都能在平等、尊重的環境中安心工作，充分發揮才能，替公司創造卓越的經營績效，達到企業與員工皆雙贏的局面，邁向健康永續的工作職場。

### 5.3.1 推動健康職場計畫 邁向幸福企業

健康的員工是企業重要的資產，遠東百貨致力打造一個健康、安全、支持性的工作環境，讓員工在正向、愉悅的工作氣氛中，提升工作效率。我們執行「員工健康 UP」專案，內容包括：5 大行動，10 項計畫，希望讓每一位員工都可以成為快樂的工作人，在友善的工作環境中 Work Hard & Work Happy！

#### 員工健康 UP 計畫

五大行動	定期員工健康檢查	臨場醫師諮詢服務	舉辦員工健康講座	辦公環境安全檢測	設置溫馨健康小站
十大計畫	<ul style="list-style-type: none"><li>執行健康檢查與評估</li><li>替員工投保團體健康險</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>每季安排醫師現場諮詢</li><li>提供員工健康衛教服務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>進行問卷調查，了解健康管理需求</li><li>舉辦講座，促進健康觀念</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>加強環境全檢測，促進健康環境</li><li>製作提醒標語，注意環境安全</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>提供熱門健康安全管理訊息</li><li>設置健康小站，隨時關心健康</li></ul>

### 5.3.2 平等尊重的工作環境 保障員工勞動權利

遠東百貨努力為員工營造平等、尊重的工作環境，依照「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」等相關勞動法令規範，制定並落實內部管理政策，建立良好的工作條件與工作環境，讓員工可以在友善的環境中安心工作，不僅提高員工對公司的向心力與認同感，亦有助於提升員工工作效率與生產力，達到勞資雙贏的有利局面，也建立遠東百貨與員工共融及永續的職場環境。

#### 入選 1111 人力銀行幸福企業

遠東百貨在 2019 年通過上千名上班族的票選，入選 1111 人力銀行「2019 年幸福企業名單」，具備有幸福企業之條件如福利優於勞基法、固定調薪制度、薪資優於同業以及休假優於勞基法，我們會持續使遠東百貨以更豐富的幸福指標，提供員工幸福的工作環境。



### 勞資會議促進勞資和諧

遠東百貨重視勞工人權，每位員工的勞動條件皆符合政府法規，並享有法定福利，部分員工福利政策，例如福利金提撥等，甚至優於勞動法令規定。我們亦在各重要營運據點每季舉辦勞資會議，並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。若遭遇重大營運變化且影響擴及員工，遠東百貨將遵循勞動基準法規定之預告期，最短於十日前告知員工相關資訊，保障員工權利，2019年未發生相關事件。遠東百貨職工福利委員會自2015年起訂有「員工社團管理辦法」，鼓勵員工成立樂活、健康及聯誼服務型社團，並據此保障全體員工結社自由和集體協商之自由。

### 杜絕歧視讓員工安心工作

為積極杜絕及防範任何歧視、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，遠東百貨訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，並公告於內部網站、HR Portal，以及張貼於茶水間等公共空間顯著處，落實性騷擾防治議題之宣導。除了定期在新進人員職前訓練中加強說明及介紹外，2019年11月，我們邀請萬國法律事務所專業律師講授「職場性騷擾防治」課程，參加人數61人，受訓總時數61小時，以提升全體員工的性別平權意識。如有性騷擾相關申訴發生，由總公司人力資源部、分公司業務管理室等專責單位受理申訴意見，並成立性騷擾申訴評議委員會進行後續追蹤處理。

### 適度工時調配不強迫勞動

為了提供顧客便利與優質的服務，遠東百貨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，遠東百貨採行變形工時，遇有重要檔期活動皆事先調整與安排班表，適度調配人力，且未有強迫勞動之情事，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，並於每月排班時數中適當調整，使員工獲得適時休息。

遠東百貨重視員工出勤安全，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，各營運據點會考量行政院人事行政總處的停班停課公告以及同一縣市內其他百貨同業的營業決策，視風雨狀況決定是否營業，若有營業則視同假日加班。

### 共同維護專櫃人員權益

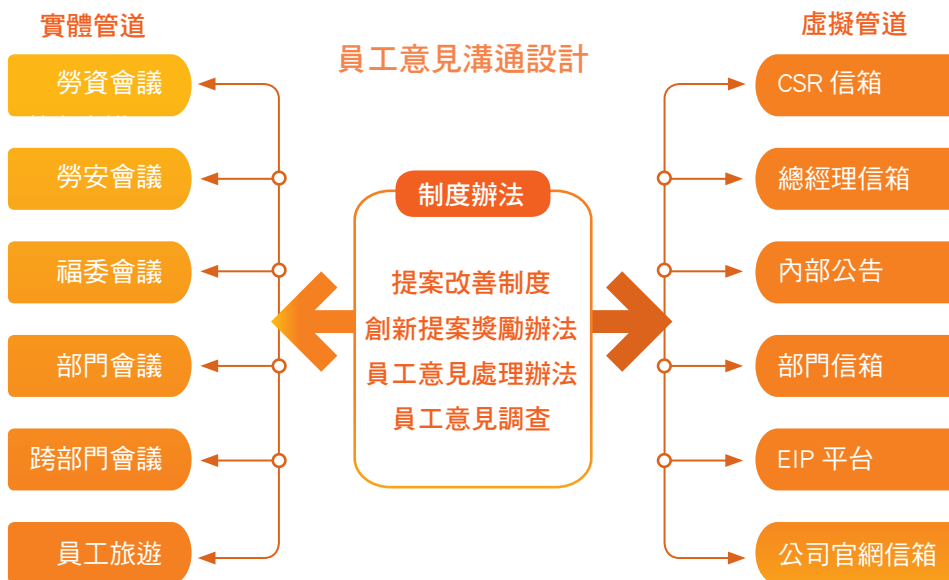
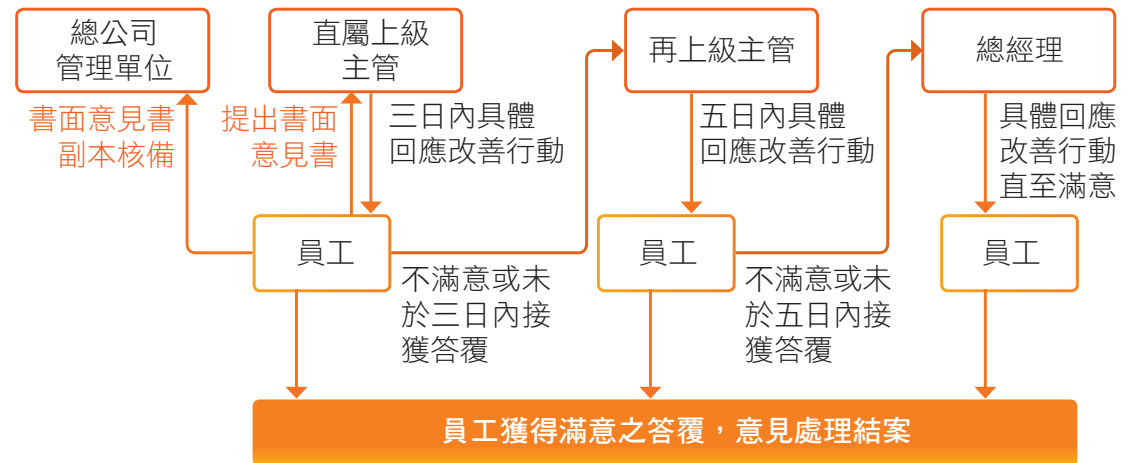
百貨專櫃的員工由各專櫃品牌公司直接聘僱，雖然不屬於遠東百貨的員工，但長期與我們並肩作戰，共同提供高品質的產品與服務給顧客，因此，我們於簽訂廠商專櫃合約時，要求廠商應依法履行保障其員工勞動人權及權利之責任，也透過溝通管道瞭解專櫃員工的需求，若有發生任何違反勞動權利情事，分公司會向專櫃廠商反應，請廠商維護專櫃員工的勞動權利及尊嚴，照顧到遠東百貨大家庭的每一位合作夥伴。



### 5.3.3 多元管道溝通無礙 認真傾聽員工聲音

遠東百貨積極和員工對話，透過管理機制和內部會議與員工溝通，並訂有「員工意見處理辦法」，建立員工申訴機制來蒐集與回饋員工意見，相關員工意見申訴機制在新進員工訓練時皆會詳加說明。員工意見申訴最高負責人為總經理，員工申訴管道並不侷限於內部申訴機制，對於員工經由外部管道所提出之意見，我們亦會積極面對，妥善處理。2019年10月中旬，遠東百貨企業資訊入口 EIP(Enterprise Information Portal) 系統正式上線，提供員工更完整的溝通平台，以 Refresh 煥然一心的態度，使溝通更有效率、更順暢。

員工意見處理辦法流程



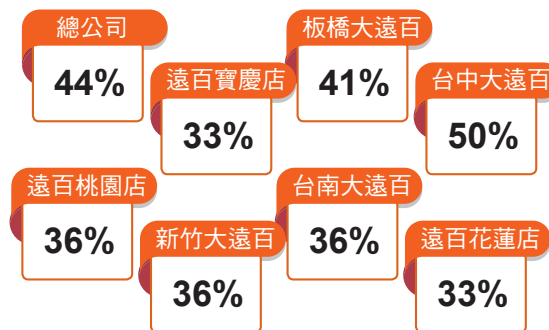
### 5.3.4 榮獲健康職場認證 促進員工身心健康

遠東百貨為確保員工安全與健康，訂有「職業安全衛生政策」，並依據勞動部「職業安全衛生法」第 23 條規定，設置「職業安全衛生委員會」作為遠東百貨職安衛業務的最高決策與管理單位。為確保職業安全衛生業務有效推行，我們制訂「職業安全衛生委員會章程」，清楚說明委員會設置目的及權責。遠東百貨「職業安全衛生委員會」主任委員由總經理擔任，委員組成包括各部室主管、職業安全衛生管理人員（兼任執行秘書）、醫護（急救）人員以及勞工代表等，委員任期為二年，每季召開一次會議，負責審議、協調以及建議公司職業安全衛生相關事項。本屆委員當中有五名勞工代表委員，佔「職業安全衛生委員會」全體人數 44%，已超過法定勞工代表須達三分之一以上的規定，任期自 2018 年 7 月起自 2020 年 7 月止。

#### 遠東百貨職業安全衛生政策

- 一、 遵行國家法令：遵行國內職業安全衛生法令規章辦理執行。
- 二、 良好安全管理：落實人員教育訓練，降低事故發生之風險。
- 三、 保障勞工健康：強化員工健康管理，締造優質健康職場。
- 四、 全體勞工參與：提供良好溝通平台，全員參與安全衛生。
- 五、 主管以身作則：全力支持安全衛生推行，預防職業災害發生。
- 六、 達成公司績效：落實 PDCA 管理模式，達成職場零災害。

#### 職業安全衛生委員會勞工代表比例



註：人數規模超過 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

		2017 年	2018 年	2019 年
工傷率 (IR)	男	0.622	2.745	0.3945
	女	0.223	0.736	0.3239
	總計	0.362	1.438	0.3489
缺勤率 (AR)	男	0.1319 %	0.5344%	0.2193%
	女	0.1323%	0.5282%	0.2885%
	總計	0.1322%	0.5304%	0.2640%
誤工率 (LDR)	男	13.48	35.23	18.74
	女	2.34	12.76	38.65
	總計	6.23	20.61	31.61

註：※ 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 乃指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。

工傷類型包含上下班交通事故以及於工作場所的意外燙傷撞傷等事故。

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

※ GRI 誤工率 (LDR)=(誤工天數 / 工作總時數) × 200,000，200,000 乃指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。誤工天數為因員工因工傷或職業病等造成無法工作的天數。

※ 2019 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) 及因工傷亡的員工數為 0。

### 職場勞動安全獲三重認證肯定

認證類別

健康促進標章

健康啟動標章

安心場所認證

通過比例

100%

100%

100%

### 健康認證 保障員工身心健康

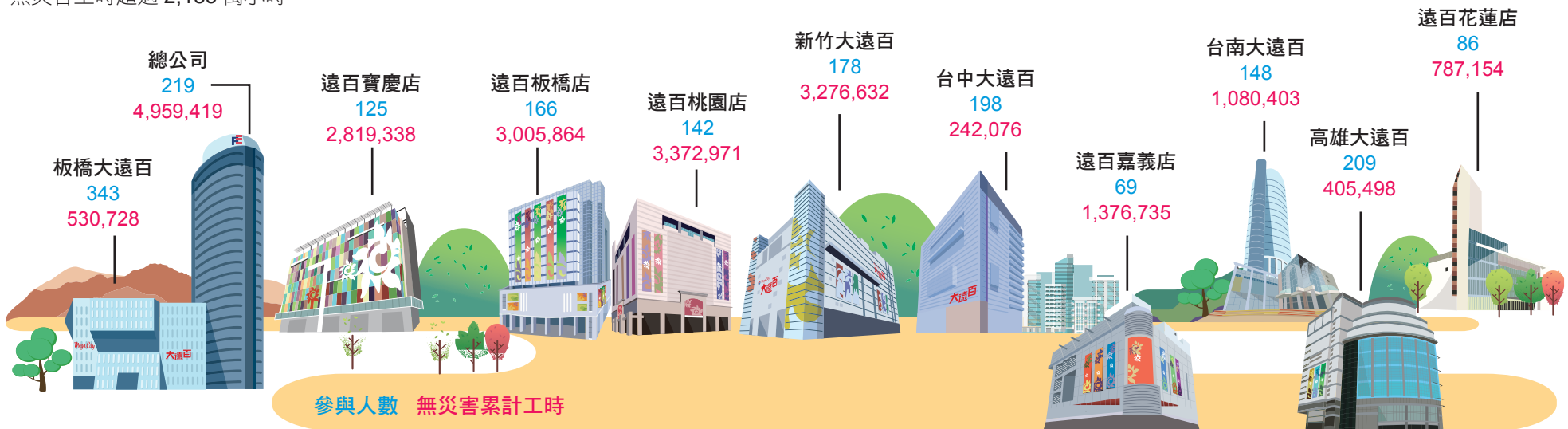
遠東百貨總公司以及全台十家分公司努力打造健康職場，雇用醫護人員，辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項，自主性做好健康促進工作，使員工獲得良好的健康保護，2019年總公司以及全台十家分公司全數榮獲衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證」標章。

### 安心認證 提供安心購物環境

遠東百貨依據公共場所必要緊急救護設備管理辦法規定，設置「自動體外心臟電擊去顫器」（簡稱AED），並定期培訓超過七成以上的員工完成CPR+AED教育訓練課程，2019年遠東百貨全台十家分公司均取得各縣市政府頒發AED安心場所認證，為員工與消費者營造安全的購物環境。

### 職場零職災 持續達成無災害工時紀錄

遠東百貨響應勞動部職業安全衛生署政策，推動安全衛生自主管理，以職場零職災為挑戰目標，2019年總公司及全台十家分公司獲頒「無災害工時記錄獎狀」，累計無災害工時超過2,185萬小時。





### 遠百寶慶店榮獲「臺北市勞動安全獎」雙獎殊榮

「108年臺北市勞動安全獎頒獎暨表揚活動」，遠東百貨寶慶店首度榮獲「臺北市勞動安全獎」肯定，同時獲頒「優良單位」與「優良人員」雙獎殊榮。遠東百貨將職業安全衛生視為企業社會責任的重要使命之一，因此各分公司均特別重視打造安全衛生管理的工作環境，朝向零職災目標邁進，管理並維護職場健康安全，保障員工勞動安全，讓員工得以安心工作，並全心全意為顧客提供最優質的環境與服務。

### 新竹大遠百榮獲「室內空氣品質優良場所」標章

新竹市環保局2019年研擬室內空氣品質優良場所標章制度，鼓勵公共場所妥善維護室內空氣品質，以提供市民良好的室內活動環境。新竹大遠百因系統改善工程規劃完整、環境維護整潔用心，以及對室內空氣品質重視等項目表現優良，經過二階段專家學者評鑑，獲頒「室內空氣品質優良場所標章」。

## 四大貼心關懷 為員工用心守護健康職場



醫師臨場服務  
強化員工健康  
預防

2019年，勞工安全部分別於1月、4月、7月、及10月，邀請亞東紀念醫院專科醫師與專業護理師一同到總公司為員工執行臨場醫師健康服務，2019年共有33位員工參與，就本身遇到的健康問題向專業醫師進行諮詢。



健康安全宣導 促進員工健康觀念

藉由日常飲食、疾病、生活健康等新聞事件，勞工安全全部會彙整相關資訊，不定期向同仁寄送衛教訊息以及健康維護宣導等郵件，喚起同仁健康安全意識。2019年總計向員工傳送30則健康安全衛教資訊。

2019年6月至8月間，為促進員工健康，勞工安全全部舉辦「戒菸活動」，共有11名員工參加，並與新北市政府衛生局合作，協助參加戒菸的員工進行CO檢測。檢測結果，多數同仁都達到減菸甚至戒菸的程度，同時也頒發精美獎品鼓勵CO數據下降最多的前三名同仁，期許同仁持續保持減菸及戒菸的成效。



環境安全檢測  
營造健康安全  
環境

依據「勞工作業環境監測實施辦法」及「飲用水連續供水固定設備使用及管理維護辦法」，分別於每半年及每三個月實施作業環境以及飲用水質相關檢測，監測後均符合法令規定標準。



職業病防治  
協助員工健康管理

2019年7月至8月間，勞工安全全部執行職業病危害評估計畫並進行員工健康調查，總計發出444份問卷，回收391份，回收率88%。問卷調查結果顯示約有60位員工在肌肉骨骼痠痛、工作過度負荷、職場不法侵害、母性健康保護等四個類別具有較高風險，將進行後續追蹤及關懷，並提供健康諮詢服務，同時和主管及人事單位討論工作是否重新調整分配，以降低職業災害發生。

第六篇

# 溫暖的社會關懷

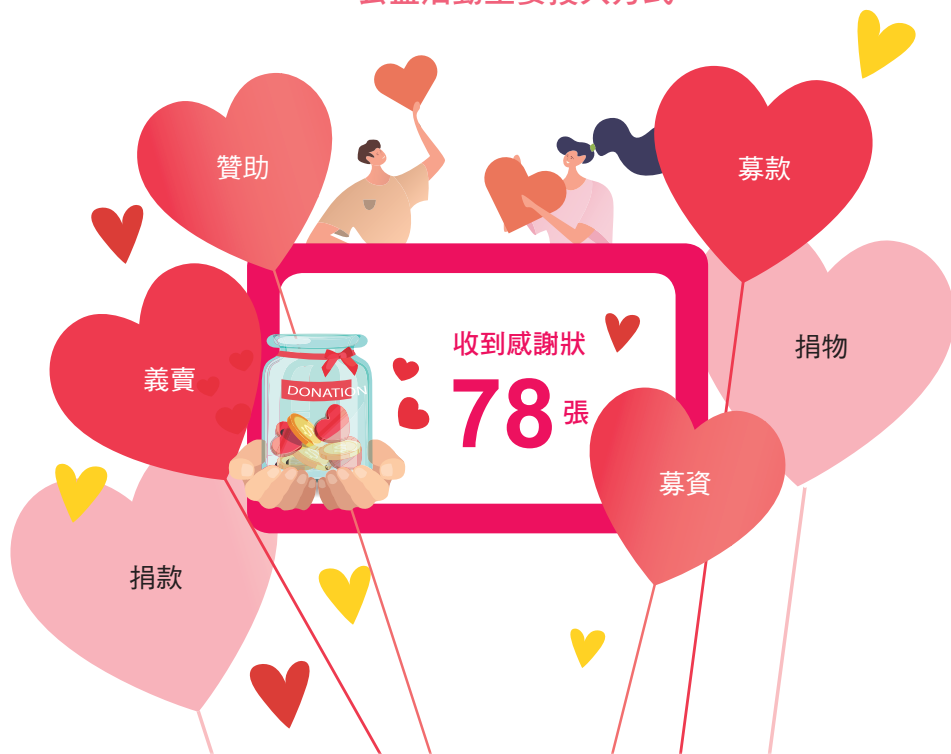


- 6.1 全球的倡議響應
- 6.2 跨國的文化櫥窗
- 6.3 在地的公益關懷

Heart-Warming  
Social Care

遠東百貨秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，53年來，在追求企業穩健經營的同時，持續推動系列公益活動，善盡企業對社會的承諾與關懷，致力成為驅動社會改變的美好力量，與消費者共同創造永續美好生活。遠東百貨除了長期捐款及捐贈物資，也長期關注弱勢扶助、婦幼關懷、國際活動、環境保護和偏鄉教育等議題，2019年共舉辦348場公益活動，五年來已累計舉辦近1,500場公益活動，以平均一天一場公益活動的頻率，匯集各界資源，發揮公益綜效。遠東百貨將各營運據點做為在地的公益平台，2019年投入公益活動，收到來自社會各界的感謝狀計78張，遠百人從愛出發，關心社會，服務人群，讓愛串連，永不停息。

### 公益活動主要投入方式



註：各類店型定義為依營業額及面積綜合考量。

### 歷年公益活動場次



### 2019年社會公益活動主要類型



### 2019年社會公益活動主要合作對象

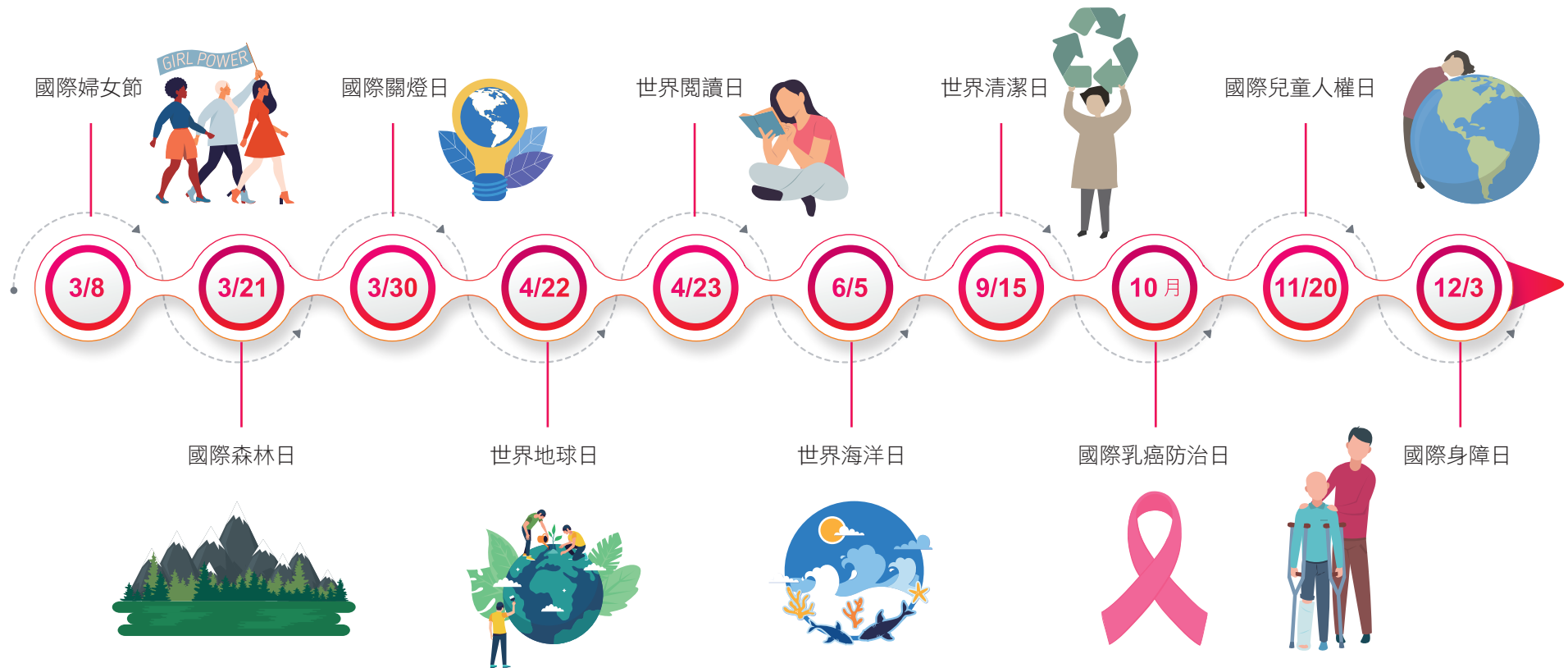




## 6.1 全球的倡議響應

2015 年聯合國永續發展大會（Rio+20）通過「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，進一步落實 Agenda 21 計畫，透過國際合作共同讓環境與社會更美好。遠東百貨作為地球村的一份子亦積極響應，發揮企業公民的力量，持續為社會和環境盡一己之力。

2019 年，遠東百貨各分公司共同響應了十項國際性的永續倡議活動，向社會大眾推廣珍惜水資源、環保愛地球、關燈減碳、性別平權等理念，共同為地球的永續發聲，也透過活動呼籲社會大眾與遠東百貨一起重視環境保護、健康樂活、公益關懷等議題，為需要的人付出愛與關懷，讓人生變得更美好。



## 世界日

### 十大亮點行動

#### 國際婦女節 推廣性別平權

聯合國將每年 3 月 8 日訂為國際婦女節，以紀念婦女權利的運動，並慶祝婦女在經濟、政治和社會等領域做出的重要貢獻。遠百桃園店攜手婦女救援基金會於 12F 藝文空間舉辦女性人權和平特展，透過現場展示的攝影作品、建築模型與文字說明，讓大眾了解歷史脈絡與女權歷程過程，給予尊重及關懷，並邀請消費者認助 500 元至 1,500 元之性別暴力受害者之文創商品，所得捐助予阿嬤創作者做為日常照護等使用。



#### 國際森林日 種樹護森林

遠百花蓮店連續五年將三月規劃為植樹月，響應聯合國國際森林日，由林務局花蓮林區管理處所發起的樹苗兌換活動，2019 年以延伸島嶼生命綠為主軸，提供桂花、茉莉及薔薇等熱門苗木供民眾兌換，總計送出 750 株植栽，提醒大眾森林和樹木對地球上生命的重要性。



#### 國際關燈日 關燈一小時

2019 年全台遠百十店共同響應世界自然基金會 (WWF) 發起的「地球一小時」關燈活動，在 3 月 30 日晚間 8:30 至 9:30 與全世界共同關燈一小時，藉此呼籲在全球氣候變遷下，每個人無論年齡、階級等背景，都有改變世界的能力與責任，一起環保愛地球。根據統計，2019 年關燈活動節電數創新高達 110,000 度，約減少 61,000 公斤二氧化碳排放量，相當種植逾 5,000 顆樹木。



#### 世界地球日 與野共生

每年 4 月 22 日是世界地球日，始於 1970 年代開啟的自然保育理念，2019 年響應世界地球日主題「與野共生」，遠百嘉義店與高雄市愛種樹協會、財團法人創世社會福利基金會合辦「守護地球 公益小樹苗帶回家」活動，以捐 20 張發票換一盆竹柏，共準備 800 顆竹柏，鼓勵民眾共同種樹護地球，同時讓家裡充滿自然綠意。

#### 世界閱讀日 用書點亮每一顆閱讀的心

遠百桃園店響應世界閱讀日推出童書公益募集活動，與台灣玩具圖書館合作，邀請愛書的消費者一起做公益，將已閱讀過的童書捐出分享給需要的孩童，凡捐一本童書即贈 HAPPY GO 10 點，活動結束後，民眾捐書將提供給台灣玩具圖書館協會設置於小學、圖書館、社區據點等公共空間，讓偏鄉孩童能獲得閱讀資源。



#### 世界海洋日 無塑的海洋

聯合國大會自 2009 年起訂定每年 6 月 8 日為「世界海洋日」，2019 年更發起「大張旗鼓，淘汰塑料」(Play It Out) 運動號召全球反對塑料汙染。台南大遠百響應台南市政府舉辦的「2019 世界海洋日一活力海洋 樂洋洋」淨灘活動，與海巡署南部分署等相關單位一起合作，包含淨灘、經驗分享、海洋紀錄影片、海洋環保市集等，讓民眾認識海洋受塑膠廢料汙染問題，為世界海洋日盡一份心力。

### 世界清潔日 一起打掃世界

新竹大遠百多年來以社區共融目標，持續投入新竹市各項公益活動，2019年10月與新竹市環境保護局合作，邀請民 與新竹大遠百同仁組隊進行秋季淨灘，一同攜手守護新竹十七公里美麗海岸線，新竹大遠百更贈送200元週年慶抵用券予每位參與民眾，鼓勵民眾共襄盛舉環保盛事，本次活動一共贈出1,500份。本次淨灘共清除海漂垃圾1,574公斤，其中一般垃圾1498.1公斤（含蚵架1,260公斤），資源回收物（塑膠、金屬、玻璃）75.9kg，環保局將本次淨灘成果如舊蚵架、樹枝、漂流木等做成曼陀羅菜畦的可食地景，讓垃圾轉換為有用的資源，持續循環使用。



### 國際乳癌防治月 女性關懷照顧

乳癌為我國婦女發生率第一位之癌症，目前國際上最具醫學實證，可以有效提早發現並改善預後的乳癌篩檢方法是乳房X光攝影，越早發現，存活率越高，因此，遠百嘉義店與內衣品牌華歌爾合作，舉辦「粉紅絲帶乳癌防治」活動，邀請45-69歲婦女、曾有乳癌家族史之婦女都可以享有免費乳房攝影，參加活動可獲得紀念福袋。

### 國際兒童人權日 給孩子真正需要的愛

聯合國大會通過「兒童權利公約」，促使國家積極保障兒童應當享有的權利，遠百桃園店與桃園市政府社會局及台灣展翅協會合作舉辦國際兒童人權日宣導活動，以舞蹈及音樂讓兒少展現自己，藉此推廣及宣導兒童人權，包含生存權、健康權、平等權、遊戲權、參與權、受教育權等權利。台中大遠百則與世界展望會攜手，以靜態的攝影展形式為兒童人權發聲，使世界上許多的受難兒童得到更多的關注。



### 國際身障日 看見幸福共好

高雄大遠百舉行2019高雄市國際身心障礙者日系列活動，吸引近千名輪椅族、腦性麻痺病友、智能障礙者等身障朋友與家屬換上禮服與妝點彩妝登台走秀，另結合在地身障社團及熱心企業設攤參展，規劃闖關遊戲、才藝表演等，讓身心障礙者充分融入社會，更使民眾了解身心障礙權利公約精神，學習尊重每個人不同之處。



## 6.2 跨國的文化櫥窗

遠東百貨是台灣百貨促進文化交流與國際合作在地化之領頭羊，自 1973 年起便開啟百貨先例，與美國商務部合辦第一屆美國商品推廣展覽，成為全台第一家引進國際展的百貨公司，之後每年皆定期舉辦各國文物展、國際商品展等活動，引介國際文化元素、以串連生活的國際時尚為底蘊舉辦特色活動，同時帶動人潮、話題與消費力。

2019 年遠東百貨擴大舉辦日本與韓國兩大主題文化物產展並巡迴各店展出，邀請日韓達人現場實作令人垂涎的在地美食，搭配傳統舞蹈；日本職人巧奪天工的技藝，也帶來精湛的工藝品及眾多代表性物產，讓消費者不用買機票出國，即可近距離體驗日韓文化，品嚐當地農特產品，促進台灣民眾與其他國家之文化交流。此外，在地文化的推廣亦為遠東百貨促進文化交流的重要目標，讓國內外消費者可以透過遠東百貨，更認識台灣在地優質物產。

### 日本物產展 五大主題深度體驗



日本靜岡藤枝物產展



日本愛媛珍珠展



日本鹿兒島物產展



日本盛岡蘋果展



日本弘前物產展

2019 年遠東百貨以更豐富的主題規劃日本系列文化物產展，包含文化、精緻名品、農產品等三類，在文化方面，我們舉辦了「靜岡藤枝物產展」以「鬪茶會」形式邀請民眾品茶猜產地的遊戲，讓民眾體驗日本貴族的雅趣和品茶文化，「鹿兒島物產展」以傳統鼓祭揭開序幕，展出地方工藝特色薩摩錫器及玻璃工藝，並提供浴衣體驗和闖關活動，讓民眾深度了解鹿兒島文化，在精緻名品主題中，遠東百貨選定日本珍珠產量第一的愛媛作為標的，邀請三位「日本真珠振興會」認定日本數一數二的珍珠鑑定士，為民眾介紹許多關於珍珠與鑑定的知識，活動帶動兩市交流，受台南市長黃偉哲肯定；此外，遠東百貨推出以象徵平安的蘋果做為主題，將盛岡蘋果與青森弘前蘋果推廣給民眾，更將國際展結合公益，於板橋大遠百與弘前市官方一同捐贈物資予偏鄉小學。

## 韓國文化展 韓流魅力盡在遠百

遠東百貨在 2019 年推出兩檔韓國展，「京畿道韓國文化物產展」首賣超過一百項韓風新品；也首度和享譽韓國的小吃「朴大哥炸雞（一旺路）」合作，展售韓國公路美食，假日更有多場趣味韓國文化活動可免費體驗，展區拍照打卡，也展演氣勢磅礴的傳統旗舞陣及 K-POP 流行舞蹈迎接購物人潮，同時響應公益，捐贈商品予台中市立達啟能中心，邀請中心學員也能同享韓國美食文化。



連續六年舉辦的「韓流魅力盡在遠百」韓國美食物產展，2019 年特別集結全台十店連同遠企購物中心共同展出，邀請韓國愛舞團帶來融合韓國傳統樂器和舞蹈的演出，呈現出韓國文化的多元風貌外，更以韓國國民美食、街口小吃為主題，精心打造韓食吃貨路線，邀請消費者大啖韓式美食，讓韓國最具特色的美食、商品、文化饗宴，和消費者零距離接觸。板橋大遠百更特別號召物產展的廠商一同捐贈物資予雅文基金會幫助聽損兒童。

## 台灣在地物產展 推廣在地特色文化

遠東百貨支持來自台灣不同縣市當令無毒生鮮蔬果及優質農產加工品，結合在地文化，於各分店舉辦 47 場特色縣市物產展，促進台灣各縣市文化與物產交流，呈現台灣優質農產品的多元饒沃，讓顧客瞭解台灣豐沛精緻美味食尚。在地文化系列展包含金門高粱、新北冠軍茶、新北萬里蟹、新北貢寮鮑魚、台南文旦週及台南新營物產展等，各個物產展不僅將台灣在地優質食品介紹予大眾，更配合在地風情攝影展及活潑的遊戲體驗，如金門迷彩服、風獅爺彩繪等活動寓教於樂。



## 6.3 在地的公益關懷

遠東百貨將各個營運據點視為在地的公益平台，各分公司善用館內外空間，經常舉辦弱勢扶助、關懷婦幼、環境保護、健康樂活、在地發展等五大類公益活動，提升城市中與人互動的溫度。每年遠東百貨的員工也自發組成志工隊，參與環保淨灘、兒童陪伴、獨居長者探視等一日志工服務，身體力行投入公益，用愛串連美好生活。

### 特輯 Happy 70 遠東集團 70 週年公益活動

臺灣事業領域佈局最廣的遠東集團今年邁入 70 週年，為關懷台灣社會，履行企業社會責任，特透過一系列公益活動，傳遞「共創美好未來·你我攜手同行」(Together for a Promising Future) 的理念，表達對台灣土地的深深感謝，與在地紮根的社會承諾。

考量集團事業版圖橫跨食、衣、住、行、育樂、公益等多元事業，遠東集團徐旭東董事長希望透過關係企業相互串連、合作的方式，發揮企業資源綜效，齊力做公益，集結旗下上市公司及近 60 家關係企業，從 2019 年 7 月起至年底，在全台各地就兒童、偏鄉、長照與大眾等不同族群，舉辦藝文文化、環境保護、教育推廣、健康生活、社會參與、社區關懷及消費者承諾等七大面向系列公益活動，包含：「遠東兒童故事節」、「遠東環境教育列車」、「數位教育營」、「70 有愛 遠東 HAPPY GO」、「打卡換公益」、「愛·長照，陪伴零距離」，以及「Down to Earth 在地農業 UP！」等七大主題活動。

遠東百貨踴躍響應遠東集團 70 週年系列公益活動，將亞泥「竹節蟲生態展」列車開進台中大遠百、台南大遠百、高雄大遠百巡迴展出，讓大小朋友能近距離觀察各種特殊竹節蟲生態及習性，也推動「70 有愛，遠東 HAPPY GO」健走活動，



邀請全台民眾每天走 7,000 步，2020 年時順利達成募集 50 億步的目標，累積的總步數兌換成 HAPPY GO 點數共 700 萬點，並捐出點數，幫助台灣促進兒童教育的公益團體。遠東百貨更進一步發揮通路資源及品牌優勢，攜手愛買、city'super 等零售關係企業，主辦「Down to Earth 在地農業 UP！」活動，從關懷臺灣本土農業出發，希望對消費者承諾提供最在地、最安心的食品，同時協助在地農產品推廣銷售，宣揚珍惜食物的環保理念。同時，遠東百貨亦贊助《經濟彭博週報》在台創刊發行，自 2019 年 10 月 6 日起每周一刊出，提供國際經濟新知及投資訊息，剖析各地金融產業與經濟概況，傳播「加速轉型，創新台灣」的正能量。

## 關懷社會族群 用心陪伴邁向幸福

遠東百貨深耕社會公益，用心關懷社會各個族群，將愛心傳遞到每個需要的角落，不受距離侷限，用關心搭起溫暖的橋梁。身為受到顧客信賴的百貨通路，遠東百貨結合自身行銷資源，成為集結顧客、員工、廠商、社福團體等利害關係人之公益平台，利用百貨空間舉辦各類公益活動，邀請民眾關注社會公共議題，共同為需要幫助的人盡一份心力。2019年我們共舉辦191場關懷婦幼，扶助弱勢的公益活動，其中，關懷偏鄉兒童的聖誕公益點燈已堂堂邁入第12年，嘉惠超過1,700位學童。透過多元活動與社會參與，遠東百貨為社會的正向均衡發展善盡心力，營造一個健康互助和溫暖祥和的社會。

### 遠百與偏鄉兒童一起過愛的聖誕節 社會投資報酬 (SROI) 14.06

自2008年起，每年聖誕節前夕，台南大遠百都會舉辦聖誕公益點燈活動，邀請偏鄉學童一起開心過節，已有超過1,700位學童參加活動。12月4日遠東百貨帶著台南市岸內國小、新光國小、深坑國小、保東國小、二溪國小、青草國小、楠西國小、仙草國小等八所偏鄉國小的師生展開一整天的行程，包含參觀歷史近百年的國定古蹟臺南山上花園水道博物館、亞泥生態園區巡迴展覽、工藝之美品生活饗工藝展、愛的郵局郵寄聖誕限定明信片，並到香格里拉台南遠東國際大飯店享用自助餐，行程到了晚上不僅有精彩的聖誕樹點燈，更由遠東集團徐旭東董事長親自贈送約160雙運動鞋給孩童，遠東百貨徐雪芳總經理也送上保鮮餐盒，孩子們另外還收到小蛋糕、背袋、文昌筆、文具組等多樣小禮物，完善的規畫和各界的贊助讓偏鄉小朋友們提升滿足感、學習新知、獲得經濟援助、提升自信心，以及增進人際關係等，滿載而歸。

遠東百貨期待發揮社會正向影響力創造更高的社會效益，以2019年的專案進行公益投資社會報酬分析 (Social Return on Investment, SROI)，SROI是以財務投資報酬的概念，評估對於不同利害關係人所造成衝擊，並將其結果轉化成以貨幣化數值呈現，SROI作為評估非營利專案投入及產出影響的管理工具，使遠東百貨了解公益專案對社會帶來的影響。2019年遠東百貨公益聖誕點燈活動經分析，SROI值為14.06，即每投入1元成本，可為利害關係人創造14.06元的正向影響力，針對偏鄉學童更是具有提升滿足感、學習新知、獲得經濟援助、提升自信心、增進人際關係等效益，對於學童家長、教師、地方政府、贊助廠商及遠東百貨與員工亦帶來增進提升工作成就感、提升企業認同感、提升企業形象、提升家庭關係、提升師生關係等正面影響。

### 各類利害關係人回饋

#### 遠百員工

整個活動的企劃很不容易，但在活動中直接感受到學童試鞋子時充滿期待與喜悅，覺得很值得，很高興投入在很有意義的事情上，期待未來可以滿足更多不一樣的孩子需求。

#### 教師

活動整體流程有個別的工作人員引導各學校參與活動，使各項體驗都很深入，可以認識孩童不一樣的一面，也拉近了與學童間的關係。

#### 偏鄉學童

參觀展覽學習到很多平常不知道的知識，很開心可以收到鞋子和其他禮物，會好好珍惜，以後長大有能力也想要幫助別人。

#### 贊助單位

活動多元又吸睛，使小朋友不僅獲贈禮物，又可增進人際關係及有社會化的效果，工作人員盡責又熱情，相信未來可吸引更多外界資源，使活動更為盛大。

## 關懷兒童與青少年

感動的事情遠東百貨一直持續在做，亦感謝社會大眾踴躍伸出溫暖的手，長期與我們齊心協力一起完成孩子的夢。「跑吧！我們一起向前衝」募鞋活動已連續舉辦 10 年，累計贈出超過 1,500 雙運動鞋給偏鄉學童，我們也透過藝文展覽關注兒童人權，公益募集二手書籍及玩具贈送特殊境遇兒童，把愛心化作實際行動，積極響應各類慈善義舉。2019 年遠東百貨進一步藉由倡議「願景工程 Action 影音競賽」，讓大專青年一起與遠東百貨實踐綠生活。

跑吧！  
我們一起  
向前衝

守護弱勢兒童  
力挺兒童人權

實現小小夢想  
回收玩具總動員

點亮星願  
夢想起飛

綠生活實踐 +  
發揮綠影響力

台南大遠百為偏鄉學童募集運動鞋活動今年邁入第十年，於 2019 年 11 月募集 162 雙運動鞋，贈與台南市鹽水區岸內國小、關廟區新光國小、深坑國小、保東國小、大內區二溪國小、安南區青草國小、楠西區楠西國小、白河區仙草國小等偏鄉小學關懷學童，邀請社會大眾共襄盛舉。



「終止兒童受暴 · 彩繪幸福未來」兒童畫展已連續二年於遠東百貨展出，2019 年 7 月在遠百嘉義店開展，展出 10 幅由台灣世界展望會所資助兒童的創作繪畫，呈現孩子心目中不必擔憂受暴力傷害、能夠快樂成長的幸福未來，為兒童人權發聲，使世界上許多的受暴兒童得到更多的關注。

遠百板橋店、新竹大遠百和遠百嘉義店分別舉辦捐贈二手童書和玩具（益智、運動、桌遊）活動，並依照數量贈出對應 HAPPY GO 點數，新竹大遠百將募集到的玩具捐贈給慢飛兒庇護工場做愛心義賣，嘉義店則捐贈至雲林國小行動玩具圖書巡迴車，希望藉由公益募捐玩具童書的活動，喚起社會大眾對城鄉學童資源差距問題的重視。

遠百花蓮店連續八年與世界展望會合作，2019 年聖誕節前夕邀請 200 位星願童許下自己的聖誕願望，將心願高掛於遠百聖誕樹，邀請花蓮鄉親共襄盛舉，齊心將孩子們的小小願望實現，把愛心化為實際行動來幫助需要的孩童們。

遠東百貨倡議聯合報系「願景工程 Action 影音競賽」，首獎獎金高達 20 萬元，以「綠生活實踐 +」為主題，廣邀大專青年參賽，透過號召青年學子透過參賽，以及與更多人分享環保理念，讓環保、節能、減塑、保護生態的理想，在生活中落實。



## 關懷婦女

根據聯合國統計，全球逾 10 億女性一生中曾遭受包括肢體暴力、語言暴力、情感支配及心理壓迫的暴力對待，為身心健康帶來嚴重傷害，進而影響女性個體與經濟的自主性，使其難以打破貧窮與暴力的惡性循環。遠東百貨有鑒於此，希望藉由各類型活動集結大眾力量共同推廣兩性平權和幫助弱勢女性族群。



### 五月馨光閃耀

溫馨母親節，遠百寶慶店傳遞馨意愛的串連，邀民眾參加勵馨愛馨公益活動，共同關懷需要幫助的婦幼，並拋磚引玉，認購一萬元勵馨甜心工坊手工餅乾，幫助弱勢母親歡度母親節，同時向顧客推廣「發票掃描勵馨愛心碼」，讓顧客購物之餘也能捐發票做公益。



### 遠百傳馨意

遠百花蓮店已第四年攜手勵馨基金會，舉辦愛心園遊會，並將募得款項用來服務勵馨基金會關懷的受暴家庭；板橋大遠百亦與勵馨基金會合作，舉辦公益二手衣義賣，義賣款項將幫助受家庭暴力的弱勢婦女與兒少。

### 女神愛運動 行動體驗車

新竹大遠百於母親節檔期與行動健身房合作推廣全民運動，用行動來呼籲婦女運動意識的重要性，宣導女性可藉由簡單伸展方式進行每日規律運動，以維持健康好體態，輕鬆享受日常生活，凡體驗即贈行動水壺一個。

### 捷伴護媽咪 免費篩檢

高雄大遠百於 5 月 11 日邀請高雄市苓雅衛生所乳房篩檢車及 X 光車來到高雄大遠百廣場，在溫馨的五月為辛苦的媽咪把關健康，倡導預防勝於治療，當日共有 50 位婦女參加篩檢。

## 關懷長者

台灣正面臨邁入高齡化社會的挑戰，長者除了要擁有健康的身心、好的生活品質，更要時常與人互動，才能活得開朗、有活力。遠東百貨每年舉辦祖父母節以及樂活樂齡活動，與在地社區民眾一同提供更多關懷與協助給需要的長者，給予高齡化社會更多溫暖，創造出世代共好的氛圍。

RUN 伴 2019  
失智症伴走

為了傳遞給失智症更多溫暖與創造友善的社會環境，高雄大遠百和台南大遠百在 10 月透過在地力量串起社區能量舉辦失智症伴走活動，現場超過 500 位民眾一同響應，希望社會各界以及所有團體大家能夠站出來，陪伴失智長者一起走出去。



遠百愛的串連  
感恩祖父母節

遠百寶慶店與弘道老人福利基金會合作，於 8 月 25 日安排一系列感恩祖父母節活動，舉辦陳錦奶奶手織的中國結展覽愛心認購，還有南港社區劇場成果發表及手作品義賣，同時舉辦「樂活動一動 養出好肌力」講座。同日，板橋大遠百、新竹大遠百、高雄大遠百亦分別舉辦親子孝親活動，帶動社會大眾表現孝心，一起關懷家中的長輩。



愛心義賣  
扶老關懷

遠百桃園店於 6 月 2 日舉辦愛心扶老義賣活動，號召民眾關心獨居長輩，透過實際的行動關懷，給予獨居的長輩最大的支持；同仁們更於 6 月 19 日擔任華山愛老人運動會義工，協助桃園區長輩順利參加活動並達到運動目的，促進身心健康，並推動在地公益。

敬老扶幼  
愛在重陽

10 月 6 日台南大遠百與台南市長陪同 20 名監護兒少到台南仁愛之家康寧園探訪年長者，一起做志工服務，長輩們都非常熱情，開心的與志工們互動玩遊戲，遠東百貨特別準備應景禮品致贈長輩，台南大遠百的同仁也積極加入敬老志工行列，展現青銀共創、跨代融合的價值。



## 關懷弱勢

遠東百貨瞭解很多弱勢家庭因缺乏生活能力或環境因素，長期處於困境，秉持「愛，是在別人的需要上，看到自己的責任」的精神，我們經常性地舉辦義賣、義剪活動，幫助弱勢族群募資，進而改善生活，也藉此機會讓社會大眾更能了解弱勢族群，進而給予持續性的關懷。



寒士吃飽 30  
愛心捐款

為關懷街友，歲末年終之際，遠百寶慶店協同人安基金會舉辦「第 30 屆寒士吃飽 30」，邀爽爽貓畫家 SECOND 現身寶慶店一樓廣場，率數十名義工街頭募集發票，並繪製專屬公益紅包袋 5 款，邀民眾一起支持「寒士吃飽 30 團圓飯」活動，亦同步在 8 樓客服中心推出愛心捐款活動，捐款不限金額皆贈送爽爽貓原創公益紅包袋 1 份，捐款滿 300 元即送 HAPPY GO 點數 30 點。

助學希望工程  
愛心義賣

遠百嘉義店連續 2 年與嘉義家扶中心合作舉辦助學金希望工程義賣活動，籌措弱勢學生學費，現場有文具、日用品、在地美食供民眾選購，藉由義賣及志工服務，讓學生透過公益行動去影響他人，集小愛成大愛，也讓更多人可以響應社會公益；另外，遠百嘉義店亦特邀公益寶島義剪車，為嘉義市政府社會處西區社會福利服務中心的孩童修剪頭髮，活動中還有 DIY 時間，讓小朋友體會手作的樂趣。

「愛在畫中」  
巡迴畫展

遠東百貨已連續 12 年參與「愛在畫中」畫展巡迴展覽，1 月 21 至 2 月 28 日在遠百板橋店展出身心障礙者的創意畫作，藉由藝術創作拉近身障朋友與一般大眾的距離，展覽的每幅畫作都充滿色彩，充分展現身障朋友勇於突破的精神和永不放棄的力量，讓大家看到生命中的不平凡。

小胖威利公益  
聯合義賣畫展

邀請罕見疾病小胖威利基金會於 9 月 21 日在板橋大遠百舉辦畫展，展出小胖威利病友畫作，籌募公益善款。現場也邀請藝人擔任愛心大使，希望藉此機會讓社會大眾更能了解「小胖威利症」及關心罕見疾病的病友，幫助病童找回自信，融入社會。

## 支持在地農業 台灣好農盡匯遠百

遠東百貨從挺台灣小農出發，長期支持台灣農業，利用遍布全台的通路資源，行銷在地優質農產，12年來，我們已經舉辦超過 1,200 場農產市集與特色物產展，推廣農產品數量超過 20 萬項，累計創造逾 10 億元的銷售金額與商機。遇到作物盛產的時節，遠東百貨也發揮創意，立即啟動「農產公益」行銷活動，直接向農民採購當令作物作為顧客來店禮，希望幫助辛苦的農民，推廣在地生產與消費，縮短產地到餐桌的距離，全力促進台灣農業永續發展。



遠東百貨以實際行動表達對台灣好農好物的具體支持，透過全台遠東百貨的通路力量，2019 年各分公司採購當令時節盛產的在地優質蔬果做為來店禮，總計贈出 11,440 份在地農良品，與顧客分享台灣美味的農產品。



高雄大遠百攜手高雄市政府農業局舉辦「點亮高雄農村經濟」活動，共 30 個小農市集攤位呈現社區多元豐富的農特產品及手工藝品，現場特別設計黃色小鴨區，讓民眾體驗傳統趕鴨情境，走入農村社區，感受農村生活樂趣。



遠東百貨與新北市農業局合作一系列新北享家 Bar 活動，邀請台灣各地縣市農民，將農產品產地直送遠百板橋店販售，包含宜蘭三星蔥、鴨賞、蔬菜以及彰化溪州珍珠芭樂、甘藷等在地直送農特產品，在許多民眾熱情支持下，開賣不久即一掃而空。



遠百寶慶店自 9 月至 12 月，特別規劃系列「逗陣來挺小農」計劃，於 1 樓希望廣場推出小農市集，每月以不同主題及小農特色，推廣當季產地直銷蔬果及農特產品，讓顧客吃到當季最新鮮蔬果及農特產品。

## 社區人文共融 健康樂活響應捐血

秉持深耕社區、回饋鄉里的精神，遠東百貨結合當地學校、政府機關舉辦藝文展覽、防災宣導、健康講座等親子共享的社區活動，2019年更協同教育部體育署舉辦全台最大規模街舞大賽，透過在地活動促進社區民眾的共融，共同打造社區特有的人文和生態風貌。



### 遠百 FUN 熱情 全國中等學校熱舞大賽

遠東百貨聯合中華民國高級中等學校體育總會，舉辦全台最大規模熱舞大賽，吸引 150 隊、超過 1,000 名年輕學子參加競賽，希望透過活動鼓勵青少年投入正當休閒，提升健康體適能與培養運動精神，並藉由競賽交流，增進人際互動能力，推動青少年身心健康有活力。

### 兒少保護宣導 小小波麗士體驗

台南大遠百與台南市政府婦幼警察隊和衛生局舉辦兒少保護宣導暨小小警察體驗營和腸病毒防護宣導活動，超過 300 名民眾報名，台南大遠百特別致贈婦幼警察隊三輛小小警車配合現場警用重機及小小警察制服，供小朋友裝扮騎乘，使小朋友透過活動的參與提升安全知識。

### 防災專區 災害疏散演練

台北市中正區公所邀請遠百寶慶店與附近居民及學童近 500 人進行災害疏散演練，活動規劃防災公園拼圖樂、闖關遊戲、有獎徵答送宣導品等活動，讓民眾提升疏散避難知能與防災意識，區公所也邀請寶慶店做為中正區防災避難所之一。

### 環保裝置藝術 ZOO 大集合

台南大遠百與臺南市政府環保局共同舉辦，利用保麗龍、鐵條、紙張等回收物製作，外層由紙漿所黏製而成的裝置藝術作品，呈現在台南大遠百 1F 廣場與各樓面，吸引諸多顧客打卡拍照，希望能藉由此次活動喚起關心動物及世界永續的觀念。

## 遠百邀捐血 愛心不停歇

遠東百貨長年舉辦捐血活動，各分公司與各地捐血中心合作，利用連續假日或特殊節日等人潮眾多之際，推出各種主題捐血活動，運用遠東百貨的號召力，搭配電影票、環保不鏽鋼吸管組、農家雞蛋、有機高麗菜等贈品，讓大家一起站出來響應「熱血」行動。2019年全台十店共舉辦 47 場捐血活動，捐血響應人數 9,036 人，計募得 239 萬 CC 的熱血。



## 愛的串聯 員工一日志工服務

在遠東百貨愛的串聯公益精神號召下，各分公司員工自發性組成志工隊，身體力行投入關懷兒童、探視長者、陪伴弱勢、響應環保等各類型的社會公益活動，2019年遠東百貨各分公司合計舉辦 46 場志工活動，志工活動總時數為 544 小時，員工參加總人次達 839 人，參與志工人次較前一年度成長 17%。



### 陪伴弱勢

遠百愛的串連，暖心之旅說事列車正式啟航，11月20日前進第1站弘化懷幼院、第2站懷德風箏育幼院，12月11日抵達第3站伯大尼兒少家園，遠百寶慶店鼓勵員工站出來，前進育幼院，透過故事姊姊及DIY互動，發揮愛心分享愛，和育幼院院童一起同樂！



### 探視長者

高雄大遠百員工帶著太陽寶寶組成一日志工團，協助擔任華山基金會「超級管家」，一起探訪獨居長輩、電話問安、站內環境清潔，讓長輩們獲得最適切的關懷，同時亦以實際行動公益了解華山基金會平日的社會服務！



### 關懷兒童

台中大遠百 15 位志工偕同中華小丑協會的小丑哥哥參與彰化國立和美實驗學校特教部歡慶同樂會活動，小丑哥哥以詼諧幽默的魔術表演帶動氣氛，並邀請學生上台趣味互動，最後由太陽寶寶壓軸登場，使場面氣氛嗨到最高點，並與學員們擊掌打氣，留下一段最美好的回憶。

### 響應環保

新竹大遠百與新竹市環保局合作舉辦春季、秋季淨灘活動，希望結合遠百志工以及民力量拯救美麗海岸線，新竹大遠百為更特別規劃，提供完成淨灘者贈送 HAPPY GO 點數或抵用券，藉此一同鼓勵民眾參與並鼓舞全民愛護環境意識。



### 食農教育

板橋大遠百邀請新北市教育局、農業局、觀光局等各大局處以及新北市國中小共 21 校，共同舉辦年度大型「新北小農夫市集活動」，板橋大遠百主管及同仁擔任領導志工，於現場引導以及食農教育觀念教學，現場與會人數超過 1,500 名，熱鬧非凡！

遠百桃園店長率領同仁志工至美好庇護工場體驗一日農夫，幫助美好庇護工場的身心障礙朋友們將無毒蔬菜播種、灌溉、收割到包裝，並刷洗蔬果籃維護農場整潔，了解農友們平日的辛苦並呼籲社會大眾惜食與愛用在地農產。



# 附錄

## 擔任重要職務的公協會

擔任職務	協會名稱
理監事	中華民國百貨零售企業協會
	中華民國購物中心協會
	台灣企業永續研訓中心
	中華民國工商協進會
	台北市百貨同業工會
	世界百貨公司聯盟

擔任職務	協會名稱
創始會員	中華民國百貨零售協會
	中華民國購物中心協會
	台灣企業永續研訓中心
聯盟會員	永續發展目標聯盟 (A · SDGs)

## 子公司社會面向數據

### 遠企購物中心

### 員工勞雇合約

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
正式員工	29.7%	70.3%	100%	37	25%	69.4%	94.4%	34	25%	75%	100%	28
非正式員工	0%	0%	0%	0	0	5.6%	5.6%	2	0%	0%	0%	0
全體員工	29.7%	70.3%	100%	37	25%	75%	100%	36	25%	75%	100%	28

註：正式員工為不定期契約及一年一聘人員，非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員。

### 員工年齡分布

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29 歲以下	10.8%	18.9%	29.7%	11	5.9%	23.5%	29.4%	10	3.6%	17.9%	21.4%	6
30-49 歲	5.4%	48.6%	54.1%	20	17.6%	32.4%	50%	17	17.9%	35.7%	53.6%	15
50 歲以上	2.7%	13.5%	16.2%	6	2.9%	17.6%	20.6%	7	3.6%	21.4%	25%	7
全體員工	18.9%	81.1%	100%	37	26.5%	73.5%	100%	34	25%	75%	100%	28

註：百分比計算分母為全體員工，僅 2018 年計算分母為正式員工。

### 新進員工性別及年齡

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29 歲以下	2.7%	16.2%	18.9%	7	0%	11.8%	11.8%	4	0%	7.1%	7.1%	2
30-49 歲	5.4%	5.4%	10.8%	4	0%	5.9%	5.9%	2	7.1%	3.6%	10.7%	3
50 歲以上	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0
合計	8.1%	21.6%	29.7%	11	0%	17.6%	17.6%	6	7.1%	10.7%	17.9%	5

註：新進率計算分母為當年度全體員工人數。

### 離職員工性別及年齡

	2017 年				2018 年				2019 年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29 歲以下	0%	5.4%	5.4%	2	0%	8.8%	8.8%	3	0%	3.6%	3.6%	1
30-49 歲	0%	8.1%	8.1%	3	5.9%	8.8%	14.7%	5	10.7%	10.7%	21.4%	6
50 歲以上	0%	2.7%	2.7%	1	0%	0%	0%	0	3.6%	0%	3.6%	1
合計	0%	16.2%	16.2%	6	5.9%	17.6%	23.5%	8	14.3%	14.3%	28.6%	8

註：離職率計算分母為當年度全體員工人數。

### 主管人員數及性別

	2017 年			2018 年			2019 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數
副總經理級以上	1	0	1	1	0	1	0	0	0
協理級	0	0	0	0	0	0	0	0	0
經副理級	1	1	2	1	0	1	1	1	2
合計	2	1	3	2	0	2	1	1	2



## 員工勞雇合約

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
正式員工	24.1%	65.1%	89.2%	445	23.8%	65.3%	89.1%	423	25.2%	62.7%	87.9%	356
非正式員工	3.6%	7.2%	10.8%	54	3.1%	7.8%	10.9%	52	3%	9.1%	12.1%	49
全體員工	27.7%	72.3%	100%	499	26.9%	73.1%	100%	475	28.2%	71.8%	100%	405

註：正式員工為不定期契約及一年一聘人員，非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員。

## 員工年齡分布

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	5.2%	21.1%	26.3%	117	5.9%	22.9%	28.8%	137	5.7%	17%	22.7%	92
30-49歲	16.9%	43.4%	60.3%	268	15.8%	38.5%	54.3%	258	14.8%	41.2%	56%	227
50歲以上	4.9%	8.5%	13.4%	60	5.3%	11.6%	16.9%	80	7.7%	13.6%	21.3%	86
全體員工	27%	73%	100%	445	27%	73%	100%	475	28.2%	71.8%	100%	405

註：2017年的年齡統計僅包含正式員工。

## 新進員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	1.8%	8%	9.8%	49	1.9%	7.4%	9.3%	44	2.7%	6.4%	9.1%	37
30-49歲	1.6%	5.2%	6.8%	34	1.7%	6.9%	8.6%	41	1.7%	6.2%	7.9%	32
50歲以上	0%	0.6%	0.6%	3	0.2%	1.1%	1.3%	6	0.2%	1.5%	1.7%	7
合計	3.4%	13.8%	17.2%	86	3.8%	15.4%	19.2%	91	4.6%	14.1%	18.7%	76

註：新進率計算分母為當年度全體員工人數。

## 離職員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	4.2%	14.8%	19%	95	4%	14.7%	18.7%	89	2.5%	11.1%	13.6%	55
30-49歲	5%	16%	21%	105	6.3%	15.8%	22.1%	105	4.4%	14.6%	19%	77
50歲以上	0.8%	1.6%	2.4%	12	0.6%	2.5%	3.2%	15	0.7%	3%	3.7%	15
合計	10%	32.4%	42.4%	212	10.9%	33%	43.9%	209	7.6%	28.7%	36.3%	147

註：離職率計算分母為當年度全體員工人數。

## 主管人員數及性別

	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數
副總經理級以上	0	0	0	0	0	0	1	0	1
協理級	1	1	2	1	1	2	3	1	4
經副理級	12	6	18	16	11	27	15	9	24
合計	13	7	20	17	12	29	19	10	29

## 愛買

### 員工勞雇合約

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
正式員工	36.3%	32%	68.3%	1,561	35.9%	31.8%	67.7%	1,549	35.1%	31.9%	67%	1,501
非正式員工	15%	16.7%	31.7%	723	15.4%	16.9%	32.3%	739	16.8%	16.2%	33%	738
全體員工	51.3%	48.7%	100%	2,284	51.3%	48.7%	100%	2,288	51.9%	48.1%	100%	2,239

註：正式員工期契約及一年一聘人員，非正式員工包含臨時性、季節性短期聘人員

### 員工年齡分布

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	10.6%	6.6%	17.2%	269	20.1%	13%	33.1%	758	21.1%	11.1%	32.2%	721
30-49歲	33.8%	30.9%	64.7%	1,010	24.4%	24.6%	49%	1,122	23.3%	25%	48.3%	1,081
50歲以上	8.7%	9.4%	18.1%	282	6.7%	11.1%	17.8%	408	7.5%	12%	19.5%	437
全體員工	53.1%	46.9%	100%	1,561	51.3%	48.7%	100%	2,288	51.9%	48.1%	100%	2,239

註：2017年的年齡統計僅包含正式員工。

### 新進員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	2.1%	1.4%	3.5%	81	4.8%	2.3%	7.1%	161	3.9%	2%	5.9%	133
30-49歲	1.6%	1.1%	2.7%	61	3.7%	2.3%	6%	138	2.3%	2.1%	4.4%	99
50歲以上	0.2%	0.4%	0.6%	14	0.5%	0.3%	0.8%	18	0.6%	0.4%	1%	23
合計	3.9%	2.9%	6.8%	156	9%	4.9%	13.9%	317	6.8%	4.5%	11.3%	255

註：新進率計算分母為當年度全體員工人數。

### 離職員工性別及年齡

	2017年				2018年				2019年			
	男	女	合計		男	女	合計		男	女	合計	
	%	%	%	人數	%	%	%	人數	%	%	%	人數
29歲以下	6.2%	3.6%	9.8%	224	4%	1.5%	5.5%	126	3.1%	1.6%	4.7%	106
30-49歲	4%	4.6%	8.6%	196	4%	2.4%	6.4%	145	3.4%	2.6%	6%	135
50歲以上	0.5%	0.8%	1.3%	30	0.4%	0.2%	0.6%	14	1.4%	0.6%	2%	44
合計	10.7%	9%	19.7%	450	8.4%	4.1%	12.5%	285	7.9%	4.8%	12.7%	285

註：離職率計算分母為當年度全體員工人數。

### 主管人員數及性別

	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數	人數
副總經理級以上	1	0	1	1	0	1	1	0	1
協理級	8	1	9	10	0	10	10	0	10
經副理級	128	48	176	124	46	170	115	45	160
合計	137	49	186	135	46	181	126	45	171

### 各職級基本薪資比較

	遠企購物中心				city'super				愛買			
	2018年		2019年		2018年		2019年		2018年		2019年	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	0.71	1	1.06	1	1.1	1	0.8	1	0.85	1	0.86	1
一般職員	0.93	1	0.99	1	0.9	1	1	1	0.99	1	0.99	1

註：主管職為擔任管理職位或者同等主管職級的員工，其餘人員為一般職員。

### 各職級平均薪資比較

	遠企購物中心						city'super						愛買					
	2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	0.78	1	1.28	1	1.04	1	1.01	1	1.18	1	0.79	1	0.89	1	1	1	0.86	1
一般職員	1.03	1	1.28	1	0.98	1	1.28	1	1.18	1	0.99	1	0.99	1	1	1	0.99	1

註：平均薪資 = 基本薪資 + 薪酬

### 基層人員薪資與國家基本工資比較

遠企購物中心						city'super						愛買					
2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年	
女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
1.40	N/A	1.28	1.28	1.22	1.22	1.34	1.38	1.18	1.18	1.13	1.13	1.27	1.26	1	1	1	1

註：※N/A 欄位代表無此類別員工。

※ 計算公式：基層人員起薪 ÷ 國家基本工資，基本工資數據來自行政院主計總處與勞動部。

## 員工育嬰留停統計

	遠企購物中心						city'super						愛買					
	2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年		2017年		2018年		2019年	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
符合申請資格人數	0	0	0	1	0	0	4	17	6	12	5	22	15	14	14	15	12	10
實際申請人數	0	0	0	1	0	0	0	8	0	7	0	8	9	9	2	10	2	5
申請率 (%)	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	43%	0%	58%	0%	36%	60%	64%	14%	67%	17%	50%
應復職人數	0	0	0	1	0	0	0	5	0	6	0	4	6	10	5	12	3	3
實際申請復職人數	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4	0	4	3	5	0	8	2	3
復職率 (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	67%	0%	100%	50%	50%	0%	67%	67%	100%
上一年度復職人數	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	4	1	7	4	5	0	8
上一年度復職滿一年人數	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	2	1	5	2	5	0	6
留任率 (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	60%	0%	50%	100%	71%	50%	100%	0%	67%

註：※ 復職率 = 當年度實際申請復職人數 ÷ 當年度應復職人數。

※ 留任率 = 上一年度復職滿一年人數 ÷ 上一年度復職人數。

## 員工健康與安全指標

		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
工傷率 (IR)	男	0	0	0	0.71	333.16	0.87	2.21	4.51	1.53
	女	0	0	0	0.27	125.22	0.34	5.24	3.72	1.09
	總計	0	0	0	0.39	252.88	0.49	3.61	4.15	1.33
缺勤率 (AR)	男	0.206%	0.087%	0%	0.399%	0.469%	0.332%	0.350%	0.378%	2.849%
	女	0.005%	0.154%	0%	0.409%	0.442%	0.239%	0.606%	0.310%	2.839%
	總計	0.106%	0.137%	0%	0.406%	0.449%	0.266%	0.467%	0.347%	2.844%
誤工率 (LDR)	男	0	0	0	12.46	41.64	15.58	4.01	80.95	43.3
	女	0	0	0	12.76	15.65	0.34	7.18	26.91	50.68
	總計	0	0	0	12.68	31.61	4.68	5.48	56.06	46.67

註：※ 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 乃指按照每年 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。

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

※ GRI 誤工率 (LDR)=(誤工天數 / 工作總時數) × 200,000，200,000 乃指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。誤工天數為因員工因工傷或職業病而造成無法工作的天數。

※ 2019 年子公司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) 及因工傷亡的員工數為 0。

## 績效考核頻率

		遠企購物中心	city'super	愛買
新進人員 考核	滿三個月	V	V	V
	一年	V		

		遠企購物中心	city'super	愛買
員工績效 考核	每月	V		
	每季			
	每年	V	V	V

## GRI Standards 索引表

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
<b>1. 組織概況</b>				
102-1	組織名稱	關於本報告書	1	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-3	總部位置	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-4	營運據點	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-5	所有權與法律形式	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-6	提供服務的市場	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-7	組織規模	1.1 前瞻的創新經營	23	
102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 優於同業的薪酬福利	101	
102-9	供應鏈	4.3 全面的供應鏈管理	95	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 前瞻的創新經營	23	
		4.3 全面的供應鏈管理	95	
102-11	預警原則或方針	1.3 健全的風險管理	42	
102-12	外部倡議	1.2 穩健的永續治理	34	
102-13	公協會的會員資格	1.2 穩健的永續治理	34	附錄：公協會清單
<b>2. 策略</b>				
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4	
		總經理的話	5	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會 ●	重大主題與利害關係人議合	14	
		1.3 健全的風險管理	42	
<b>3. 誠信與倫理</b>				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 健全的風險管理	42	
<b>4. 治理</b>				
102-18	治理結構	1.2 穩健的永續治理	34	
102-19	授予權責 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
102-23	最高治理單位的主席 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
102-24	最高治理單位的提名與遴選 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色 ●	1.2 穩健的永續治理	34	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
102-27	最高治理單位的群體智識 ●	1.2 穩健的永續治理	34	董事進修情形 請參閱遠東百貨 2019 年報 pp. 31-33
102-28	最高治理單位的績效評估 ●	1.2 穩健的永續治理	34	
<b>5. 利害關係人溝通</b>				
102-40	利害關係人團體	重大主題與利害關係人議合	14	
102-41	團體協約			無工會故無簽署團體協約
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題與利害關係人議合	14	
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題與利害關係人議合	14	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題與利害關係人議合	14	
<b>6. 報導實務</b>				
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	關於本報告書 重大主題與利害關係人議合	14	
102-47	重大主題表列	重大主題與利害關係人議合	14	
102-48	資訊重編	關於本報告書	1	
102-49	報導改變	重大主題與利害關係人議合	14	2019 年無重大改變
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	141	
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	1	
<b>GRI 103：管理方針</b>				
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大主題與利害關係人議合	14	

註：標註有「●」之項目為非核心選項

## 關鍵主題

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
--------	------	------	----	----

### GRI 202：市場地位 2016

103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 5.1 優於同業的薪酬福利 5.3 體貼的友善職場	14 101 112	
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 優於同業的薪酬福利	101	
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 優於同業的薪酬福利	101	

### GRI 205：反貪腐 2016

103-2 103-3	管理方針	重大主題與利害關係人議合 1.3 健全的風險管理	14 42	
205-1	已進行反貪腐風險評估的營運據點	1.3 健全的風險管理	42	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動●	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無相關情事

### GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016

103-2 103-3	管理方針	1.3 健全的風險管理	42	
307-1	違反環保法規●	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無重大性違規。 子公司無罰款違規事件資訊無法取得，將於 2020 年報告書揭露。

### GRI 416：顧客健康與安全 2016

103-2 103-3	管理方針	重大主題與利害關係人議合 1.3 健全的風險管理 4.1 嚴選的高品質商品	14 42 87	
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.3 優質化的空間 4.1 嚴選的高品質商品	62 87	
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件●	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無重大性違規。 子公司無罰款違規事件資訊無法取得，將於 2020 年報告書揭露。

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
--------	------	------	----	----

### GRI 417：行銷與標示 2016

103-2 103-3	管理方針	重大主題與利害關係人議合 1.3 健全的風險管理 4.1 嚴選的高品質商品	14 42 87	
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.1 嚴選的高品質商品	87	
417-2	未遵循產品予服務之資訊與標示法規的事件	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無相關情事
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件●	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無重大性違規。 子公司無罰款違規事件資訊無法取得，將於 2020 年報告書揭露。

### GRI 419：社會經濟法規遵循 2016

103-2 103-3	管理方針	重大主題與利害關係人議合 1.3 健全的風險管理	14 42	
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定●	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無重大性違規。 子公司無罰款違規事件資訊無法取得，將於 2020 年報告書揭露。

註：關鍵主題所涵蓋之每個 GRI 準則特定主題，至少有一個特定主題的揭露項目依循 GRI 準則全部的報導要求，即標註有「●」之項目

## 重要主題和基本主題

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
--------	------	------	----	----

### GRI 200：經濟系列

GRI 201： 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 前瞻的創新經營 3.3 堅持的綠色行動 5.1 優於同業的薪酬福利	23	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		81	
	201-3 定義福利計畫義務与其它退休計畫		101	
GRI 204： 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.1 嚴選的高品質商品 4.3 全面的供應鏈管理	87 95	

### GRI 300：環境系列

GRI 302： 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	3.1 節約的綠色智能	69	
	302-3 能源密集度			
	302-4 減少能源消耗			
	302-5 降低產品和服務的能源需求			
GRI 305： 排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.1 節約的綠色智能	69	
	305-5 溫室氣體排放減量			
GRI 306： 廢污水和廢棄物 2016	306-1 依水質及排放目的地所劃分的排放量	3.2 即時的智慧物管	76	
	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物			
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.3 全面的供應鏈管理	95	
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動			

### GRI 400：社會系列

GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5.1 優於同業的薪酬福利 5.3 體貼的友善職場	101	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利		112	
	401-3 育嬰假			
GRI 402： 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3 體貼的友善職場	112	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
--------	------	------	----	----

GRI 403： 職業安全衛生 2016	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	5.3 體貼的友善職場	112	
	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			
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 整合的人才培育	107	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案			
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比			
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	1.2 穩健的永續治理 5.1 優於同業的薪酬福利	34	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率		101	
GRI 406： 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.3 體貼的友善職場	112	
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 體貼的友善職場	112	
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	5.3 體貼的友善職場	112	2019 年無相關情事
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	3.3 堅持的綠色行動	81	
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	4.3 全面的供應鏈管理	95	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動			
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	1.3 健全的風險管理	42	2019 年無相關情事





## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2019

#### 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 2019 (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 the report presented during on-site verification (2020.03.04~2020.04.13). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements

The information in the FEDS' CSR Report of 2019 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 2019.

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) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

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, Social Return on Investment assessments and Task Force on Climate-related Financial Disclosures have 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, RBA, 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 2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FEDS sustainability activities in 01/01/2019 to 12/31/2019.

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. For future reporting, FEDS may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

##### Materiality

FEDS has established 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 STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FEDS' CSR Report of 2019, is adequately in line with the 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, it is recommended to have more descriptions of the management approach. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives (GRI 103-2). It is proposed to explain the mechanisms for evaluating the effectiveness of the management approach specifically in the future (GRI 103-3).

It is also encouraged to gather, record, compile, analyze, and report information and processes used in the preparation of the report in a way that they can be subjected to examination, and that establishes the quality and materiality of the information.

#### Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
12 May, 2020  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8



遠東百貨APP



遠百線上購物



遠東百貨官網



本報告書採用環保大豆油墨印製