

2020

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



遠東百貨

FAR EASTERN DEPARTMENT STORES



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，是台灣連鎖百貨業中，經營時間最久且穩健成長的公司。身為上市百貨業標竿，遠東百貨與時俱進、創新成長的腳步不曾停歇，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。

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」，更以「高效的環保營運」提供「安心的商品管理」及服務，用心營造「健康的幸福職場」，同時以「溫暖的社會關懷」投入公益，善盡企業社會責任。



報告書
下載網頁

本報告書亦可在企業社會責任網站 (<https://www.feds.com.tw/CSR/ReportDownload>) 閱讀及下載。

報告書期間



自 2015 年起，每年編製並定期發行報告書。本報告書揭露 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）遠東百貨於經濟、環境、社會、治理的績效資訊、管理方針、重大主題及回應，使利害關係人能夠瞭解我們對於各議題所做的努力。為提高資訊的完整性，部份內容回溯至以往年度。

首次報告書出版日期：2015 年 8 月。
 本次報告書出版日期：2021 年 6 月。
 下期報告書出版日期：2022 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 超市（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 2020 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）所發布之永續性報導準則（GRI Standards）進行編撰，並採取核心選項（Core）之揭露原則。在報告書保證部分，本報告書由第三方查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



聯絡人：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
 網站：<https://www.feds.com.tw/CSR/Stakeholder/OnlineOpinion>

目錄

關於本報告書	1
董事長的話	4
總經理的話	5
創造永續價值	6
以回饋為價值的永續文化	6
訂定永續目標與展開行動	7
六大資本及永續價值創造鏈	11
ESG亮點績效	12
獎項及肯定	14
重大性主題鑑別	16
利害關係人溝通	18



1

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	33
1.3 健全的風險管理	39



2

創新的標竿商場	48
2.1 數位蛻變的遠百	49
2.2 專業化的服務	55
2.3 優質化的空間	58



3

高效的環保營運	64
3.1 節約的綠色智能	65
3.2 即時的智慧物管	70
3.3 堅持的綠色行動	75



4

安心的商品管理	80
4.1 嚴選的高品質商品	81
4.2 安心的美味餐飲	84
4.3 全面的供應鏈管理	88



5

健康的幸福職場	94
5.1 優於同業的薪酬福利	95
5.2 整合的人才培育	99
5.3 體貼的友善職場	103



6

溫暖的社會關懷	110
6.1 全球的倡議響應	112
6.2 跨國的文化櫥窗	114
6.3 在地的公益關懷	116

附錄	126
一、子公司社會面向數據	126
二、子公司環境面向數據	130
三、GRI Standards索引表	131
四、上市上櫃公司企業社會責任實務守則	134
五、查證聲明書	134

董事長的話

開創新零售 贏向新常態

2020年是不安定的一年，受到新冠肺炎疫情影響，各行各業面臨的挑戰比先前更加嚴峻，零售業遭受的衝擊更是前所未有。面對疫情蔓延而導致消費者行為改變以及經營環境的快速變動，遠東百貨以創新的精神、穩健的財務體質、優秀的人力資本，快速調整資源與策略，敏捷因應各項可能的變動，朝向建立一個更靈活、更彈性、可持續的營運模式。

數位轉型 打造有特色的數位化商場

疫情下，零售業的經營環境走向新常態(The New Normal)，企業的數位轉型顯得至關重要，例如：實體零售店可運用AI，優化客戶體驗，或分析消費數據，找出能吸引消費者的商品及服務，替企業創造新價值。遠東百貨自2018年成立Digital Lab以來，積極展開零售數位化行動，聚焦「數位營運、數位體驗、數位管理」三大方向，將數位科技擴大應用到消費旅程(Customer Journey)各個階段，滿足消費者多樣性的需求與喜好，打造貼心、便利、有特色的數位化商場。

消費體驗 提高體驗坪效豐富性

體驗一直是實體通路的重要因子，當前消費者對購物的定義，已不再單純只是對於商品需要的滿足，比起購買商品，購買體驗讓消費者感到更快樂、

更有幸福感，也願意支付更多金額。遠東百貨2020年持續引進各式熱門品牌及餐飲，舉辦國際展、美食展、料理講座、職人展演等豐富多元的活動，讓消費者不斷有新的體驗，新的發現，提高百貨空間體驗坪效的豐富性，擁抱體驗經濟，創造零售新商機。

虛實整合 建立更便利的消費模式

5G時代來臨大幅提升使用者的網路體驗，也開啟零售創新的機會。5G擁有高速度(Speed)、低延遲(Latency)、廣連結(Connections)的特性，促使零售業更能有效把握每一個與消費者接觸的管道與機會點，進一步提供更便捷、快速、個人化的商品與服務，從而極大便利化消費者在線上、線下的購物體驗。零售經營者若能以消費者為中心，將實體與虛擬通路無縫結合，建立更便利的消費模式，發揮最大的影響力，將會蓬勃發展。

安全購物 部署安心購物環境

經歷新冠肺炎疫情後，消費者更加重視購物環境的衛生與安全，遠東百貨與全民一同防疫，全面啟動高規格防疫措施，除增加賣場空間消毒頻率外，也要求全體服務人員每日測量體溫，配戴口罩，實施員工健康管理，更設置「遠百速利便」專區，讓消費者在空氣流通區域，快速點交商品，完成結帳，我們配合政府防疫政策，在購物流程各個環節做好把關，兼顧落實防疫與消費品質，為顧客提供安心的購物環境，用心守護民眾健康。

遠東百貨秉持「永續創造美好生活」(Sustain for a Good Life)的願景，2020年持續擴大展店，落實環境保護、社會公益、公司治理等永續發展表現卓越，榮獲34項國內外永續指標大獎肯定。在長期深耕企業永續經營的基礎上，遠東百貨將與時俱進，透過創新、轉型、多角化經營，重新調整步伐，加速數位化建設，持續提升企業競爭力，逆風飛翔，開創企業成長新契機。



遠東百貨股份有限公司
董事長 徐旭東

總經理的話

創新領航 締造企業永續佳績

2020年新冠肺炎疫情啟動了全球的新生活模式(The New Norm)，遠東百貨也順應情勢，調整腳步，以永續創新(Innovation for Sustainability)的思維面對新的變化，保持組織韌性，厚積突圍逆境的能力。我們盤點管理體系、營運服務、員工培育等作業程序，超前部署因應方案，也不遺餘力推動環境、社會和公司治理等永續行動，致力創建百貨永續標竿，以創新精神領航企業永續經營，與社會大眾共創美好的幸福未來。

業績躍進 達成重要里程碑

對百貨零售業來說，新冠疫情像是一場危機，但危機往往也是轉機，只要保持開放的心胸，不屈不撓，就能化危轉安，讓危機成為企業成長茁壯的商機。遠東百貨超前部署各項防疫工作，在疫情期間善用數位媒體和社群平台與消費者溝通，積極整合線上、線下多元化管道，提供豐富的商品項目，便利的購物服務，刺激消費動能也擴大營業績效。遠東百貨2020年營業額達478億元，成長7.7%，業績再度創下歷史新高峰，持續鞏固產業領先地位，成為百貨業罕見的績優模範生。

節能減碳 打造低碳環保百貨

Retail is Detail，遠東百貨落實推動環境永續的

責任心，全台11店從日常營運細節做起，透過產品和服務為社會創造綠色價值，積極打造綠色營運文化，實踐低碳環保精神。過去三年，遠東百貨累計推動81件大型節約能源專案，投入節能設備採購超過4,400萬元，達成節約用電5,632,952度。我們也在2020年擴大導入ISO管理系統，進行溫室氣體盤查、水足跡盤查，配合政府溫室氣體減量以及水資源管理要求，降低營運活動對環境資源的消耗，朝向綠色永續百貨前進。

幸福職場 推動員工健康專案

健康的員工是企业重要的資產，遠東百貨提供優於法令規定的健康照護措施，打造一個健康、安全、支持性的環境，讓員工快樂且有效率的工作，建立遠東百貨與員工共融及永續的職場環境。遠東百貨2020年持續推動「員工健康UP」專案，執行10項員工健康促進計畫，有效降低員工缺勤率12%，誤工率也下降82%，累計無災害工時超過2,558萬小時，較去年成長17%。我們透過全方位員工健康促進計畫，協助員工做好健康管理，建立工作與生活平衡的幸福職場。

社會關懷 舉辦600場公益活動

秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，遠東百貨讓各營運據點成為所在城市中的公益平台，長期關注婦幼弱勢、環保教育、偏鄉兒童等議題，串聯地方政府、公益社團等資源，透過贊助、捐款(物)、義賣等方式，2020年投入600場公益活動，數量較前一年成長72%。疫情下，我也鼓勵同仁能夠善盡一己之力，2020年員工志工活動總時數970小時，成長78%，遠百人熱情走進社會，幫助需要幫助的人。

零售業不變的精神就是變，面對複雜多變的經營環境，遠東百貨持續求新求變，開創布局，同時致力在環境保護(E)，社會公益(S)，公司治理(G)面向創建標竿，樹立台灣百貨業最佳ESG永續典範。展望下一步的永續經營，遠東百貨將善用企業核心能力，從「利己也利他」的精神出發，攜手更多利害關係人一起實踐環保、投入公益，成為永續經營的零售領導品牌。

遠東百貨股份有限公司
總經理 徐雪芳



創造永續價值

遠東百貨以「永續創造美好生活」(Sustain for a Good Life) 為願景，2020年在董事會以及經營高階團隊的帶領下，擴大展店、持續創新及成長，落實公司治理、環境保護、公益關懷等永續行動成果豐碩，為利害關係人以及社會、環境持續創造永續價值，創建百貨業永續標竿，領航百貨業永續發展，共創永續未來。

以回饋為價值的永續文化

在地耕耘 53 年，身為全台歷史最久、分布最廣的連鎖百貨公司，遠東百貨與時俱進地「創新、轉型、多角化」經營，同時以「回饋」作為企業基本價值，善用品牌優勢與通路資源，發揮產業影響力，落實永續在地化行動，積極為台灣經濟、環境、社會永續發展而努力，打造環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 三贏的永續成長模式。



訂立永續目標與展開行動

遠東百貨從百貨本業出發，將永續力量推己及人再擴大至整個社會，以「思考全球化，行為在地化」(Thinking Globally, Acting Locally)的精神，連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 以及台灣政府的永續發展目標，規劃落實永續行動，持續創造永續價值。

◆ 永續策略及目標

永續面向	策略	行動	2020年主要成果	2025年目標	2030年目標
環境 (E)	推動節能減碳，落實綠色消費，透過產品與服務創造綠色價值，打造時尚與環保兼具的綠色百貨。	提高EUI效率	提高 12%	提高 15%	提高 20%
		減少碳排放	減少 12%	減少 15%	減少 20%
		降低廢棄物量	廢棄物零成長	減少 6%	減少 9%
		提高資源回收量	提高 1%	提高 7%	提高 10%
		支持綠色能源	規劃增設 1 座太陽能場	完成 4 座太陽能發電場	使用 20% 綠色能源
社會 (S)	建立幸福職場，培育並留任關鍵人才，同時以在地「公益平台」的角色，投入社會參與，發揮公益綜效。	培育管理營運人才	平均每位員工受訓 14.7 小時	規劃 70 門儲備幹部培訓課程	建立儲備幹部人才庫
		推動員工健康計畫	推動員工健康促進 10 項計畫	每年新增 1 件促進員工健康專案	每年新增 1 件促進員工健康專案
		投入社會公益活動	投入 600 場公益活動	每年投入 500 場以上公益活動	每年投入 500 場以上公益活動
治理 (G)	透過管理與創新，加速企業持續成長，為顧客打造高端的購物商場，成為永續經營的零售領導品牌。	強化風險管理	設備巡檢APP啟用，使用率 100%	建置優化的管理平台，提升風險管理機制	建置優化的管理平台，提升風險管理機制
		推動管理創新	推動 56 件管理創新行動	每年新增 3 件專案	每年新增 3 件專案
		加速數位化建設	建置(升級) 84 套管理資訊化系統	各項作業數位化程度達 80%	各項作業數位化程度達 80%
		精進公司治理	公司治理前 20% 企業	每年執行 1 件公司治理專案	每年執行 1 件公司治理專案

註：基準年設定：節電 (EUI)、減碳為2014年，回收、綠能為2018年。

思考全球化 響應聯合國永續發展目標

2020年，遠東百貨運用自身核心能力，回應對於我們重要性最高的6個聯合國永續發展目標（SDGs），較前一年度增加一個，採取43個永續做法，為全球永續發展貢獻力量。

2 零飢餓



提供物資給弱勢家庭，舉辦農產市集，促進永續農業



- 118場小農市集，銷售4,403項農特產品。
- 板橋大遠百舉辦母親節愛心蛋糕認購，讓弱勢家庭能溫馨過節，共募得2萬元認購金。
- 呼籲社會大眾關注失依兒童，桃園店捐贈200公斤白米給兒童之家，期望孩童能健康成長。
- 新竹大遠百舉辦「集米送愛」活動，募集白米1,563公斤，幫助偏鄉社區老人。
- 嘉義店於中秋節前夕募集53盒月餅，贈送給嘉義市西區需要被幫助的家庭。
- 台南大遠百攜手專櫃廠商關懷弱勢家庭，捐出100份套餐券，並招待32位來自關懷家庭者用餐。
- 高雄大遠百募集166包愛心米，轉贈安德烈食物銀行。
- 連續13年，每年邀請150位偏鄉學童享用五星級飯店大餐。

3 良好健康與福祉



推廣健康風氣，促進社會大眾福祉

- 全台11店全數榮獲「健康職場認證」。
- 舉辦46場捐血活動，募集2,462,500CC血液。
- 連續3年舉辦全國中等學校熱舞大賽，於遠百信義A13的場次，現場吸引近1,000名青少年參加。
- 舉辦54場足球、直排輪、親子律動等兒童運動。
- 全台11店全數取得「安心場所認證」。
- 寶慶店連續5年入選友善商家。
- 花蓮店成為失智友善商店。
- 優質如廁環境，花蓮店入選全國前50名優質公廁。



5 性別平等



建立性別友善的環境與文化

- 女性董事5位，佔全體董事席次56%。
- 桃園店與桃園市婦女發展中心合作舉辦「女力x愛無限創作展」，促進民眾對性別平等議題的認識。
- 台中大遠百與勵馨基金會合作舉辦暖心市集，提供性騷擾防治諮詢、受暴婦女諮詢等服務。
- 台南大遠百第二年響應「台南性平月」活動，以「性別平權，有愛無礙」為宣傳重點，呼籲落實多元的性別友善精神。



8 體面工作和經濟成長



提供優質的就業機會，提升企業生產力

- 招募新進人員 193 名。
- 促進產學合作，累計已培訓 188 位實習生。
- 營運再創高峰，營業額 478 億元，成長 7.7%。
- 每股盈餘持續成長 9.5%。
- 投資台灣，全台展 3 店，創造千個就業機會。
- 非主管全時員工薪資中位數成長 1.5%。
- 過去 4 年員工福利金累計成長 31%。
- 數位學習，員工線上教育訓練課程學習人次 3,944 人。



12 負責任消費和生產



推動綠色消費，提高資源永續性，減少消耗

- 連續 4 年榮獲新北市政府頒發綠色採購績優企業。
- 推廣電子發票，成長率全國第 5 名。
- 6 間分公司提供電源共享租借服務，設置 260 個行動電源。
- 推廣空瓶回收、二手商品回收等環保活動，贈出 47,979 點 HAPPY GO 點數。
- 包材減量，包裝費用減少 9%。
- 以「3R, 3E」原則，推動綠色消費八大行動。

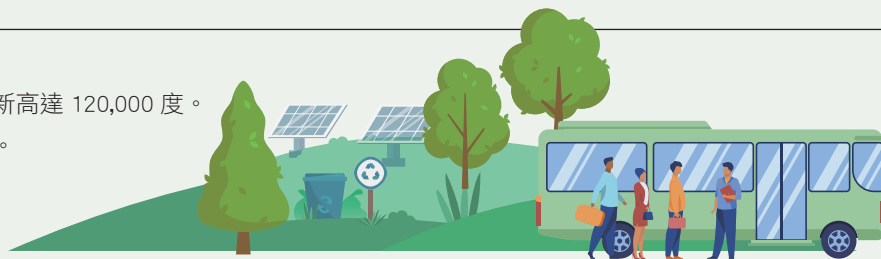


13 氣候行動








節能減碳，因應氣候變遷及其影響

- 推動 27 件大型能源管理專案。
- 響應國際關燈日活動，全台節電數創新高達 120,000 度。
- 升級停車管理系統，減碳 5,210 公斤。
- 超過 70% 員工公出搭乘大眾運輸。
- 設置接駁車，搭載人次 23.9 萬人。
- 完成第 3 座太陽能發電系統規劃。
- 響應「綠色生活 21 天」活動，以「我宣告，為氣候改變」為主題，讓綠色想法落實在個人日常生活中，並一起展開行動。
- 歡慶植樹月，鼓勵民眾一起種樹，新竹大遠百與林務局合作，贈出 1,400 株樹苗。



行動在地化 連結台灣永續發展目標

行政院國家永續發展委員會於 2019 年 7 月綜合聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs)，並參考 TWI2050 (The World in 2050) 計畫建議的六大轉型行動：「強化人力資源能力」、「循環經濟」、「能源轉型加速去碳化」、「永續食農系統與生態保育」、「智慧城鄉」與「數位革命」，精煉提出台灣永續發展 18 項核心目標與 143 項具體目標與對應指標。遠東百貨從夥伴關係 (Partnership) 連結政府永續發展目標，以 6 大永續面向，11 個永續議題，落實永續行動，邁向永續發展。

台灣永續發展關鍵措施	遠東百貨落實的永續面向	遠東百貨關注的永續議題	2020 年主要成果
 強化人力資源	健康的幸福職場	人才吸引與留任 人才培育與發展 職場安全與健康	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 建立儲備管理副店長人才庫 (16 位) ▲ 每位主管平均訓練時數 19 小時 (↑ 52%) ▲ 離職率 7.8% (↓ 34%) ▲ 達成職場零職災、零工傷 (達標)
 循環經濟	安心的商品管理	供應鏈管理 水與廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 供應商簽署 CSR 承諾書 277 份 (↑ 24%) ▲ 資源回收 937 噸 (↑ 1%) ▲ 廚餘回收 3,370 噸 (↑ 11%) ▲ 用水量值優於產業表現 (↑ 18%)
 能源轉型	高效的環保營運	能源管理 綠色產品及服務	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 主動設置太陽能發電 43,705 度 (↑ 16%) ▲ 提升用電效率 EUI 為 320 (↑ 1%) ▲ 設置 29 個電動車充電站 (↑ 7%) ▲ 投入節能專案 34,199 仟元 (↑ 4.7 倍)
 永續食農與生態保育	創新的標竿商場	商場安全與服務 綠色產品及服務 水與廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 舉辦小農市集 118 場 (↑ 19%) ▲ 舉辦環保活動 52 場 (↑ 24%) ▲ 綠色採購占比 97.7% (↑ 2%) ▲ 響應 5 個國際環保倡議 (持平)
 智慧城鄉	溫暖的社會關懷	公益慈善與社會參與	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 公益投入 22,824 仟元 (↑ 3.6 倍) ▲ 舉辦公益活動 600 場 (↑ 72%) ▲ 關懷偏鄉兒童累計 2,051 位 (↑ 21%)
 數位化革命	永續的經營治理	顧客服務與溝通 經營績效與創新策略	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 管理數位化系統累計 84 套 (↑ 29%) ▲ 推行 56 個管理創新專案 (↑ 12%) ▲ 電子化表單 74 份 (↑ 37%) ▲ 提供 11 項行動支付工具 (↑ 10%)



六大資本及永續價值創造鏈

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，滿足每一位消費者，並藉此擴大社會影響力，於價值鏈上每一個環節創造最大的永續價值。

資源投入

財務資本

- 資本額 141.69 億元

人力資本

- 員工數 1,357 人
- 薪資與福利費用 328,122 仟元

智慧資本

- 數位轉型團隊、資訊及法務人員共 36 人

社會資本

- 公益支出 22,824 仟元

自然資本

- 節能專案投入金額 34,199 仟元
- 綠色採購金額 33,034 仟元

營運資本

- 營業成本 4,405,831 仟元

資源產出

財務資本

- 總資產 1,284 億元
- 總市值 342.76 億元
- 合併營收 1,148 億元

人力資本

- 員工教育訓練總時數成長 28%
- 員工離職率降低 34%
- 員工生產力提高 14%
- 經(副)理級女性主管比例成長 17%

智慧資本

- 管理數位化系統 84 套
- 盤點法規新知 388 則
- 社群粉絲數 98 萬人

社會資本

- 舉行公益活動 600 場
- 認養公園綠地面積 3,430 坪
- 員工志工時數 970 小時

自然資本

- 用電量減少 202 萬度
- EUI效率提升 1%
- 資源回收量增加 6 噸

營運資本

- 營運據點兩岸 46 家



ESG 亮點績效

環境 (E)

執行 **27** 件
節約能源專案
節電
2,022,393 度

EUI 用電效率
5年提升
8.7%

建置太陽能系統
年發電
4.4 萬度

每1元營業額
用電量
5年
減少 **6.4%**

各分公司設備巡檢
合格率
99.1%

升級停管
系統保護
3,095 棵樹

資源回收
3年累計達
2,642 噸

用水量值優於
產業表現 **18%**

72% 公出員工
搭乘大眾運輸

減少廢棄
包裝費用
降低 **9%**

「在地生產、
在地消費」
118 場
農產市集

綠色採購占比
97.7%

社會 (S)

異國食品館，
新商品引進率
成長 **17%**

顧客意外
事件比率
下降 **7%**

產學合作計畫，
累計培訓
188 位實習生

零職災，無災害工時
3年累計超過
7,500 萬小時

員工福利金連續
4年調升
累計增幅 **31%**

主管人員
平均訓練時數
增加 **52%**

治理 (G)

責任零售，引進
國際雨林聯盟™
認證咖啡
156 公斤

供應商社會責任
承諾書案數
成長 **24%**

響應 **9** 個
國際性永續活動

投入 **600** 場
公益活動
數量增加 **72%**

員工擔任志工
325 人次

收到
感謝狀 **167** 張
數量成長 **1** 倍

營業額
478 億元
成長 **7.7%**

EPS **1.38** 元
成長 **9.5%**

擴大零售版圖
全台再展
3 店

「數位管理」
累積建置
84 套系統

執行 **56** 個
行動專案，
推動管理創新

建立 **50** 個
ESG 管理指標

員工生產力
成長 **14%**

現金流量允當比
2.11 倍

女性董事占比 **56%**
高於上市公司平均
比例 **4.2** 倍

參加 **45** 個
國內外公協會，
繁榮產業發展

主管風險管理訓練
受訓人數
提升 **81%**

開立雲端發票
成長率
全國第 **5** 名

獎項及肯定



善盡社會責任



公司治理



綠色採購



節水節能



營運服務



勞動安全



推動電子發票



環境維護



首度參賽即獲獎

亞洲企業社會
責任獎

亞洲企業商會

零售唯一
三年兩度獲獎
行政院國家
永續發展獎

行政院

首度參賽即獲獎

行政院國家
企業環保獎

行政院環保署

連續四年獲獎

台灣Top50企業
永續獎

台灣永續能源研究基金會

批發零售業第一名

企業永續報告
白金獎

台灣永續能源研究基金會

連續二年獲獎

企業永續卓越案例
性別平等獎

台灣永續能源研究基金會

首度參賽即獲獎

企業永續卓越案例
氣候領袖獎

台灣永續能源研究基金會

連續五年獲獎

企業永續卓越案例
創新成長獎

台灣永續能源研究基金會

首度參賽即獲獎

企業永續卓越案例
創意溝通獎

台灣永續能源研究基金會

連續六年獲獎
百貨業唯一入榜
天下企業公民獎
TOP 50

天下雜誌

連續二年獲獎

2020 CSR
Awards菁英獎

SGS

連續四年獲獎

綠色採購
績優企業

新北市政府



名列前20%

公司治理評鑑

台灣證券交易所

網路口碑之星

DailyView
網路溫度計

雲端發票發票張數
成長績優獎
台南大遠百

財政部南區國稅局

自我環境維護
優良商家獎
板橋大遠百

新北市政府

職業安全衛生
優良單位
台南大遠百

台南市政府

連續二年獲獎

全國營業人
開立雲端發票競賽
總機構獎

財政部

勞動安全獎優良單位
遠百寶慶店

台北市政府

新北市自願節電
績優企業
板橋大遠百

新北市政府

節能標竿銀獎
遠百花蓮店

經濟部

落實節水輔導
改善獎
遠百花蓮店

經濟部

連續五年獲獎

亞洲影響力品牌
Brand Asia

經理人雜誌

勞動安全獎績優健康
職場單位
遠百寶慶店

台北市政府

雲端發票發票比率
成長績優獎
台南大遠百

財政部南區國稅局

落實節水輔導
改善獎
高雄大遠百

經濟部

公廁金質獎
板橋大遠百

新北市政府

自願性節能
績效卓著獎

經濟部

「雲端發票e起來，
企業相揪逗陣來」
租稅宣導第一名
台南大遠百

財政部南區國稅局

雲端發票
最佳貢獻獎
台南大遠百

財政部南區國稅局

台北市節能
領導獎
遠百寶慶店

台北市政府

五心職場認證
台南大遠百

台南市政府

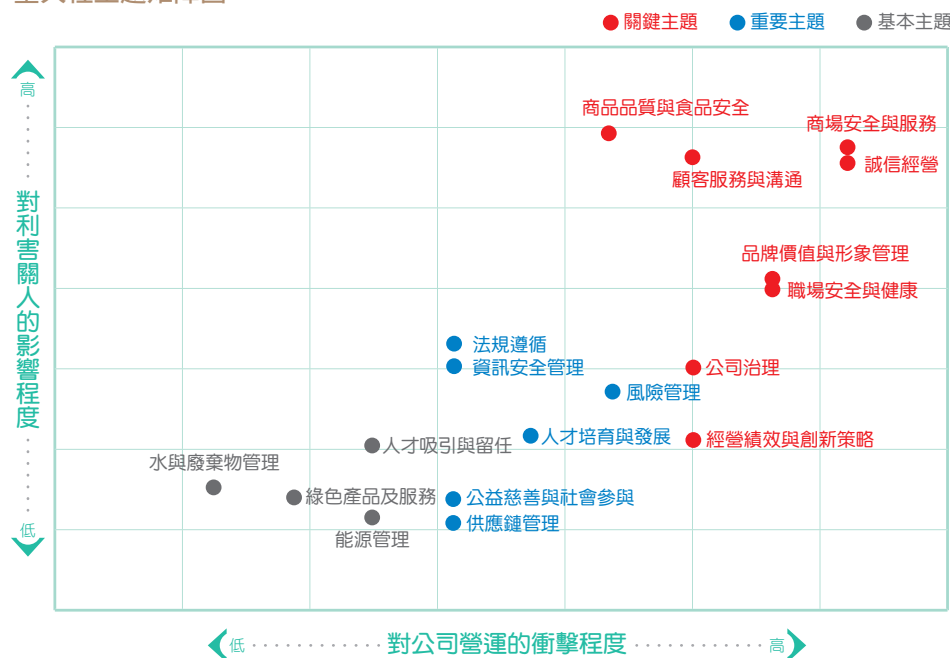


重大性主題鑑別

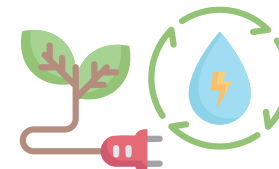
遠東百貨參考 AA1000 當責性原則標準、全球報告倡議組織 (GRI) 準則、國際永續發展趨勢、以及國內同業之重大性主題，作為報告書內容揭露及主題的判斷原則。為讓報告書內容更符合利害關係人的需求與期待，我們進行年度問卷調查，回收 482 份問卷，彙整出 18 項重大性主題，其中 8 項關鍵主題、6 項重要主題，列為本年度中、高度關注主題，將於報告書中優先揭露並深入說明。

 鑑別	<ul style="list-style-type: none"> 蒐集八類利害關係人關注之議題。 依據去年鑑別出的重大主題、日常營運狀況、產業時事及趨勢等，彙整出 18 項主題清單。 	8 類利害關係人 18 項重大性主題
 排序	<ul style="list-style-type: none"> 統計與量化利害關係人對各議題的關注程度。 由 16 份 CSR 委員會內部問卷，評估各議題於組織內外的 ESG 衝擊程度。 由利害關係人的回應、影響及透明度等作為指標，進行整體評量。 	16 位主管問卷
 分析	<ul style="list-style-type: none"> 分析各議題被關注的程度，共回收 482 份問卷，較去年成長 37%。 問卷回收比例前三大者為：消費者 (42%)、員工 (34%)、供應商及專櫃廠商 (12%)，兼顧內外部關係人代表性。 	482 份問卷
 確認	<ul style="list-style-type: none"> CSR 執行辦公室綜合考量分析結果，並提交 CSR 委員會主任委員同意。 18 項主題劃分為 8 項關鍵主題、6 項重要主題，這 14 個議題的管理方針與績效將優先揭露及說明。 持續與利害關係人溝通，並依此確認明年度重大性主題矩陣圖的適當性。 	8 項關鍵主題 6 項重要主題

重大性主題矩陣圖



No.	關鍵主題	變化	No.	重要主題	變化	No.	基本主題	變化
1	商場安全與服務	↑ 4	9	風險管理	↓ 5	15	人才吸引與留任	↓ 3
2	誠信經營	↑ 4	10	法規遵循	↓ 9	16	能源管理	↓ 1
3	顧客服務與溝通	↑ 4	11	資訊安全管理	↑ 5	17	綠色產品及服務	—
4	商品品質與食品安全	↑ 1	12	人才培育與發展	↑ 1	18	水與廢棄物管理	—
5	品牌價值與形象管理	↓ 3	13	公益慈善與社會參與	↓ 2			
6	職場安全與健康	↑ 8	14	供應鏈管理	↓ 4			
7	公司治理	↓ 4						
8	經營績效與創新策略	↑ 1						



重大性主題排序變動及說明

關鍵主題說明：



- 「職場安全與健康」、「經營績效與創新策略」從重要主題躍升為關鍵主題，遠東百貨將更重視工作環境安全與健康，同時在經營管理上展現創新與變革，持續為員工打造幸福職場，締造優異的營運績效。
- 「商場安全與服務」、「誠信經營」、「顧客服務與溝通」的重要度大幅提升，將持續創造永續發展的經營環境，強化數位行銷與顧客即時溝通，提供專屬的消費服務，維持良好的顧客關係。

重要主題說明：



- 「法規遵循」、「風險管理」的重要度從關鍵主題調整至重要主題，將持續落實法規遵循，降低營運可能面臨的系統性與非系統性風險，確保公司永續治理。
- 「資訊安全」從基本主題上升為重要主題，面對全球資安事件頻傳，將強化企業資訊安全與個人資料管理，建立完善的管理流程，保護資訊安全。

基本主題說明：



- 「人才吸引與留任」從重要主題調整至基本主題，員工是公司重要的資產，也是創造永續競爭力的關鍵，遠東百貨持續招募優秀人才，並透過績效考核制度，讓人力健康地代謝，留任組織重要的關鍵人才。

◆ 1 件重大新聞事件說明

新聞事件	處理方式	檢討改善
2020年9月13日，遠百信義A13於晚間18時35分，因電力供應異常，造成館內停電。	館內立即啟動顧客疏散，同步檢查手扶梯及電梯情況，也在第一時間通知消防局、台電等單位，協助館內全體顧客安全疏散，整起停電事件並沒有造成人員受傷。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 故障點屬台電側PT異常，台電已於當日晚間緊急調料搶修完成。 2. 停電緊急應變流程全面再檢視及演練。 3. 增設監視訊號回中控室，並於電梯增設不斷電系統(UPS)，避免電梯門停困。

◆ 回應 3 個產業大宗新聞議題

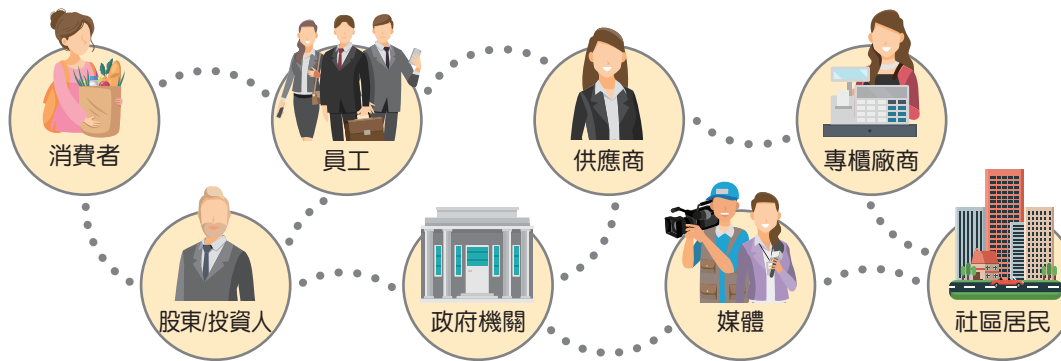
新聞議題	重點說明	遠東百貨的管理機制
 專櫃誠信經營	受到新冠肺炎疫情影響，衝擊經濟發展，專櫃廠商無預警倒閉，影響消費者及專櫃人員權益。	選擇商譽良好、體質健全的廠商合作，並簽訂合約，透過法律文件確保專櫃誠信經營。若發現可能異常情況，法務組及相關單位啟動機制，研議對策，確保商場正常營運。
 公共環境安全	2020年4月，台北市知名KTV發生大火，造成重大傷亡，公共場所的消防安檢問題受到社會大眾高度關注。	管理本部訂有管理程序主動檢查各項消防安全與公共設施，透過每月定期管理會議與不定期的專案稽核，發現潛在的安全風險，並提出改善方案，落實安全第一，維護商場安全。
 保障勞動權益	臺北市勞動檢查處於2020年11月至12月間，啟動勞動條件專案檢查，期保障百貨從業人員勞動權益。	建立符合甚至優於勞動法令規定的管理制度與工作環境，建置順暢的溝通管道，傾聽員工聲音，回饋員工意見，達到勞資和諧與雙贏的關係。

利害關係人溝通

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，我們參照 AA1000 利害關係人議和標準五大原則：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點，篩選出八類重要的利害關係人，與其保持順暢良好的溝通，了解利害關係人關注的主題，研擬因應策略，透過行動積極回應。

◆ 利害關係人溝通方針

◆ 利害關係人



利害關係人	對遠百的重要性	重要關注主題	溝通管道與頻率	溝通策略	對應章節
 消費者	滿足顧客需求與期待，驅動與時俱進創新與成長，邁向永續營運。	顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 商場安全與服務 誠信經營 資訊安全管理	<ul style="list-style-type: none"> • 電視廣告 / 活動 DM (不定期) • 社群媒體 (不定期) • 滿意度問卷 (不定期) • 客服專線 / 意見信箱 (即時) 	以消費者的心願而經營，提高顧客滿意度，創造永續美好生活。	創新的標竿商場 安心的商品管理
 員工	員工是公司重要的資產，也是創造永續競爭力的重要關鍵。	商場安全與服務 誠信經營 商品品質與食品安全 職場安全與健康 顧客服務與溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 內部公告 (不定期) • 教育訓練 (不定期) • 部門會議 / 管理會議 (每週 / 每月) • 員工意見信箱 (不定期) 	建立健康的幸福職場，讓員工安心工作，與公司一同成長。	創新的標竿商場 永續的經營治理 安心的商品管理
 供應商	舒適安全的購物環境有賴優質供應商的協力與支持。	誠信經營 顧客服務與溝通 商場安全與服務 品牌價值與形象管理 商品品質與食品安全	<ul style="list-style-type: none"> • 協調會 (不定期) • 宣傳會 (不定期) • 電話 / email (即時) 	選擇優質供應商，透過完整的評鑑制度，建立永續供應鏈。	永續的經營治理 創新的標竿商場

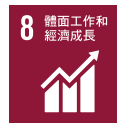
利害關係人	對遠百的重要性	重要關注主題	溝通管道與頻率	溝通策略	對應章節
 <p>專櫃廠商</p>	<p>提供熱門的商品、感動的服務，齊力打造永續時尚的百貨商場。</p>	<p>顧客服務與溝通 商場安全與服務 商品品質與食品安全 誠信經營 法規遵循</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 業務拜訪（不定期） • 晨會 / 早會（每日） • 廠商聯誼會（每年） • 電話 /email（即時） 	<p>成為專櫃廠商最佳合作夥伴，提供優質的商品與服務，滿足顧客消費體驗。</p>	<p>創新的標竿商場 安心的商品管理</p> 
 <p>股東 / 投資人</p>	<p>保障股東權益，創造高價值報酬，成為良好的投資標的。</p>	<p>公司治理 商品品質與食品安全 經營績效與創新策略 誠信經營 顧客服務與溝通</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 董事會 / 功能性委員會（每季） • 股東會（每年） • 法說會（不定期） • 公開資訊觀測站（每月） 	<p>創造優異的獲利表現，同時善盡社會責任，邁向永續經營。</p>	<p>永續的經營治理 安心的商品管理</p> 
 <p>政府機關</p>	<p>制訂法令，健全產業經營環境。</p>	<p>法規遵循 商場安全與服務 顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 誠信經營 公司治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 座談會 / 研討會（不定期） • 現場稽查 / 安全檢查（不定期） • 電話 /email（即時） 	<p>遵守各項法令規範，積極配合相關政策，確保穩健營運。</p>	<p>永續的經營治理 創新的標竿商場 安心的商品管理</p> 
 <p>媒體</p>	<p>媒體的報導影響公司的商譽及形象。</p>	<p>商場安全與服務 顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 公益慈善與社會參與 公司治理 法規遵循</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 記者會（不定期） • 電話 /email（即時） 	<p>用心經營與利害關係人透明溝通的重要管道。</p>	<p>創新的標竿商場 安心的商品管理</p> 
 <p>社區居民</p>	<p>敦睦鄰里，關懷在地，善盡企業公民角色。</p>	<p>商品品質與食品安全 誠信經營 職場安全與健康 資訊安全管理 顧客服務與溝通</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 親自拜訪（不定期） • 電話 /email（即時） 	<p>關懷與回饋，聆聽與溝通，降低營運過程對周遭居民的影響。</p>	<p>安心的商品管理 永續的經營治理 健康的幸福職場</p>

重大主題排序及衝擊範圍鑑別

重要度	主題		對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	衝擊範圍							
	排序	主題					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
關鍵	1	商場安全與服務	檢視公共設施的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	58	●	●		●		●	●	●
關鍵	2	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	39	●		●	●	●	●	●	●
關鍵	3	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	39 58 81 95	●	●	●	●	●		●	●
關鍵	4	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	39 81 84 88	●	●	●	●	●	●	●	●
關鍵	5	品牌價值與形象管理	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	95 112 114 116	●	●	●	●	●		●	●
關鍵	6	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	103	●	●		●	●	●	●	●
關鍵	7	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：102-1-15 102 治理：102-18-28、 30-35	1.2 穩健的永續治理	33	●		●		●	●	●	●
關鍵	8	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 70	●	●	●	●	●	●	●	●
重要	9	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	39	●		●	●	●	●	●	●
重要	10	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	39	●	●	●	●	●	●	●	●

主題			對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	衝擊範圍							
重要度	排序	主題					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	11	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	39	●	●		●		●	●	
重要	12	人才培育與發展	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	99				●	●	●	●	
重要	13	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	112 114 116	●	●		●	●	●	●	●
重要	14	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	88	●		●	●	●			
基本	15	人才吸引與留任	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	39 95 99 103	●			●	●	●	●	
基本	16	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	65 75	●	●	●	●	●	●	●	●
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	75 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 即時智慧物管	70	●			●		●	●	●

永續的經營治理



遠東百貨是台灣歷史最悠久、營運據點分布最廣的連鎖百貨公司。53年在地深耕，遠東百貨以創新、轉型、多角化經營的發展模式，與時俱進為國人打造新風貌的百貨商場，滿足消費者全方位的生活需求，樹立台灣百貨業最佳永續典範，領航百貨業永續發展，共創永續未來。

1

- 1.1 前瞻的創新經營 23
- 1.2 穩健的永續治理 33
- 1.3 健全的風險管理 39

回應 7 個重大主題

- 誠信經營
- 公司治理
- 風險管理
- 法規遵循
- 資訊安全管理
- 品牌價值與形象管理
- 經營績效與創新策略

1.1 前瞻的創新經營

2020年，遠東百貨經營管理階層帶領團隊持續創新轉型，締造卓越績效，以前瞻的視野，擘劃創新策略，持續展店，打造數位化百貨商場，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。遠東百貨勇於改變及創新的熱情，為台灣百貨業步向現代化奠定堅實的基礎，更成為百貨創新營運的企業標竿。

1.1.1 創新轉型 開創百貨新格局

遠東百貨順應潮流，與時俱進轉型，創新百貨營運模式，至今已發展到第五代店，每一代店型均具備不同的特色，不斷在百貨主體加入創新元素，充分滿足不同世代消費者的生活需求，讓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。

智能商場 遠百信義 A13 創新登場

2020年1月19日，遠東百貨正式開幕最新第五代店 - 遠百信義 A13，進軍全球百貨密度最高的信義商圈，以「Refresh Your Experience 煥然一心」為主軸，從「第三空間 (Third Place)」概念出發，集合獨特的時尚、餐飲、居家等生活潮流，提供現代人居住和工作地點以外最重要的休閒場域，同時運

用數位科技，打造全台唯一全客層智能商場，成功地在最國際化的信義計畫區擦亮招牌，展現娛樂與體驗兼具的新一代零售典範，引領台灣百貨業經營格局邁入嶄新的里程碑。

遠百信義 A13 首創百貨獨家的 Customer Journey (消費者旅程)，解決消費者在逛街與消費時的痛點，讓消費者從近店、逛街、消費、離店都能體驗到科技落實到消費者旅程中的便利及魅力。下一步，我們將逐步把這一套「數位購物體驗流程」導入到既有店以及籌備中的竹北店，讓更多消費者感受精彩的購物體驗。



遠東百貨基本資料

創立時間	: 1967年	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
資本額	: 141.69億元	營運據點	: 8
總部位置	: 新北市板橋區	股票代號	: 2903
產品與服務	: 百貨零售		
銷售市場	: 台灣與中國大陸		
員工人數	: 1,357人		



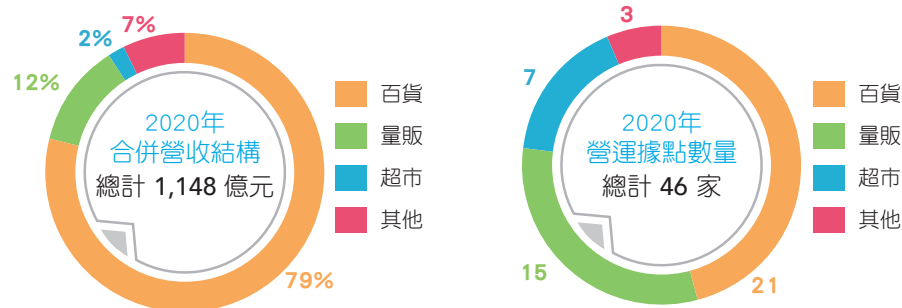
◆ 各代店型發展歷程

時間	1967	1980年代起	2011	2019
店型	第一代店	第二代店	第四代店	第五代店
面積	5千坪以下	1萬坪以上	3萬坪以上	1.3萬坪
特色	提供高品質舶來品。	提供更具差異化特色的豐富商品。	深耕國際精品，打造情境式主題空間。	運用數位科技，首創 Customer Journey，提供獨特的購物體驗。
亮點	<ul style="list-style-type: none"> 首創百貨與超市合併營業模式。 開風氣之先，與美國商務部合辦第一屆商品展。 	<ul style="list-style-type: none"> 設立「異國食品館」(World Gourmet)，進口優質商品，為百貨唯一自營食品專櫃。 全國首創「年中慶」促銷方式，引起各家百貨紛紛跟進。 	<ul style="list-style-type: none"> 創立「百貨型的購物中心」(Retail Mall)，讓體驗坪效成為百貨經營關鍵指標。 	<ul style="list-style-type: none"> 全台唯一全客層智能商場。
代表店	1967年於永經路開幕的第一家店	目前除嘉義店外，營業面積均超過萬坪	新竹大遠百 / 台南大遠百 / 高雄大遠百	遠百信義 A13



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，2020年橫跨兩岸有46家營業據點，營業總額1,148億元，資產總額1,284億元，股東人數61,169人，成為兩岸最獨特且最完整的大型零售集團。



◆ 遠百零售體系營運據點



持續展店 擴大零售新版圖

台灣 2020 年持續有大型購物中心開幕，新的競爭者不斷加入零售市場。遠東百貨秉持多角化零售布局，持續展店，滿足顧客全方位生活需求。繼 2020 年 1 月遠百信義 A13 盛大開幕後，我們前進竹北再展店，遠百竹北店已於 2020 年 3 月上樑，開幕後將成為新竹縣第一座大型購物中心；旗下愛買量販店亦於台中水湳經貿園區規劃愛買全新 3.0 概念店，並於 2020 年 9 月 23 日正式開幕，遠百零售體系加碼投資台灣，全台再展三店。

在兩岸布局上，除針對既有店調整營運策略，升級百貨店型與經營模式以更符合在地消費客群的需求外，也陸續在重點城市與新興商圈評估適合的投資據點以及併購標的，持續擴大零售版圖與規模。

◆ 2020 年遠百零售體系再展三店



加碼投資台灣 遠百竹北店上樑

遠百竹北店於 2020 年 3 月 23 日舉行上樑，受到新冠肺炎疫情影響，在防疫優先的考量下，此次上樑儀式由內部人員以簡單隆重的方式依習俗舉行，未邀請外部貴賓與合作廠商出席。竹北店基地面積約 6,100 坪，總樓地板面積約 4.3 萬坪，是一棟具客家山城圓樓特色的綠建築，並規劃有全台最美的空中花園，更在 1 樓保留相當的建築面積做為公益空間，獨立進出供當地里民使用，表達對在地社區的支持，也善盡企業社會責任。

數位科技 邁向智慧新零售

科技的創新加速新零售的變化，遠東百貨參考歐美先進國家百貨業的發展趨勢，以「數位化」站穩經營腳步，善用數位科技，用數據驅動零售，調整營運模式，回應消費者需求，創新顧客購物體驗。除成立數位轉型團隊，積極運用數位科技，重新檢視營運、管理、服務等流程，以強化消費體驗外，更聚焦個人化行銷，提升客製化服務，為消費者建立新的購物旅程，朝向更符合消費者期待的營運模式前進，建立智慧零售新標竿。

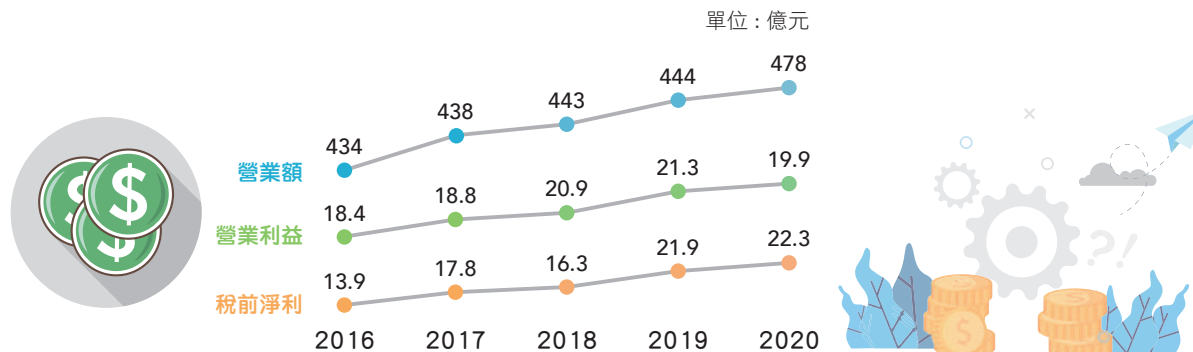


1.1.2 逆風高飛 經營績效創紀錄

面對零售環境多元化、數位化、智慧化的發展趨勢，遠東百貨以精準的眼光洞燭機先，以新思維擘劃新策略，以新策略建構新能力，持續在商品、管理、服務等面向注入新元素，加速企業成長腳步，抓住消費者的目光和需求，締造領先同業的經營佳績。

持續成長 業績表現再攀高峰

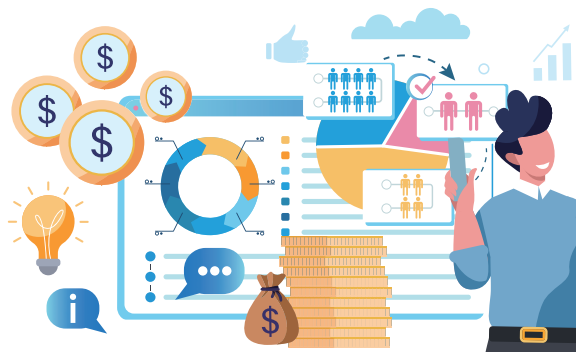
2020年上半年受到 COVID-19 疫情衝擊，影響民眾出門意願，使得仰賴人潮支援的實體百貨店受到波及而業績下滑。下半年起，隨著疫情趨緩，出門逛街的消費人潮回流，加上民眾無法出國，轉而產生強大的內需消費動能，遠東百貨營業績效也持續擴大，全年營業額達 478 億元，成長 7.7%，業績已連續 17 年正成長，營業利益 19.9 億元，成為百貨業罕見的績優模範生。



◆ 財務績效表 (IFRS)

單位：仟元

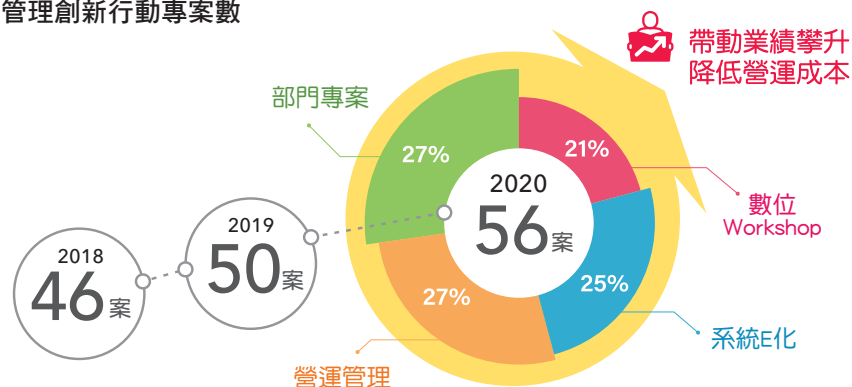
項目	2018	2019	2020
總資產	103,746,341	130,511,105	128,423,769
總負債	66,055,951	91,607,298	88,635,481
經營能力			
總股東權益	37,690,390	38,903,807	39,788,288
營業收入	39,242,551	37,896,062	37,287,949
稅後淨利 (隸屬母公司)	1,318,150	1,781,843	1,939,139
員工薪資與福利	3,729,211	3,658,429	3,603,031
分配的經濟價值			
分配股東紅利	1,577,000	1,299,152	2,469,435
支付利息	278,753	223,010	208,441
繳納政府所得稅	549,618	334,652	626,394
社區投資	12,920	4,950	22,824
獲利能力			
資產報酬率 (%)	1.91	2.14	2.49
權益報酬率 (%)	4.42	5.67	6.46
每股盈餘 EPS (元)	0.94	1.26	1.38



管理創新 躍升企業生產力

遠東百貨將創新與差異化的思維融入經營策略，持續推動各項管理創新行動，2020年執行56個專案，透過跨部門專案組織的合作與規劃，擬訂具體的行動方案，除帶動經營績效持續攀升外，管理執行的變革成效也大幅降低營業成本，讓遠東百貨在變動的環境中持續成長，逆風高飛，交出亮眼的管理成績單。

◆ 管理創新行動專案數



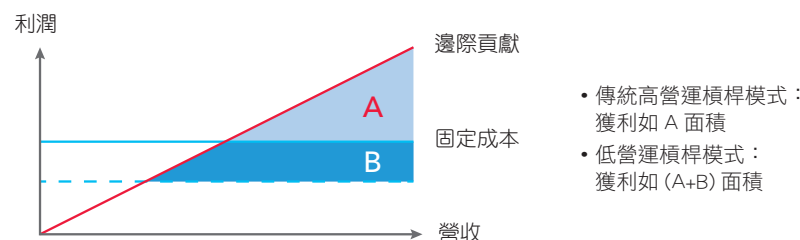
創新管理 1 建立低營運槓桿的新營運模式

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，推動管理創新行

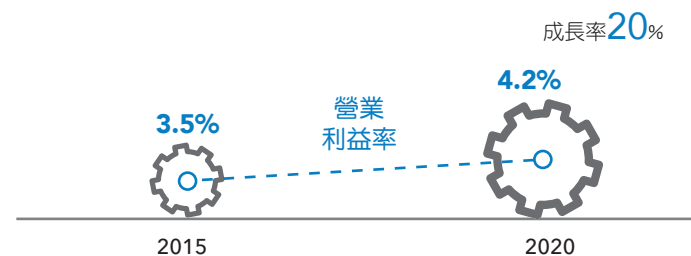
動，達到提高員工生產力與設備運轉效率的目的，同時加速E化，2020年有84套管理資訊化系統，數量較前一年成長29%，建立低營運槓桿的新營運模式(New Business Model)，並為未來零售大數據做好準備。

◆ 建立低營運槓桿模式，提升獲利



創新管理 2 生產力提升計畫 提升組織效率

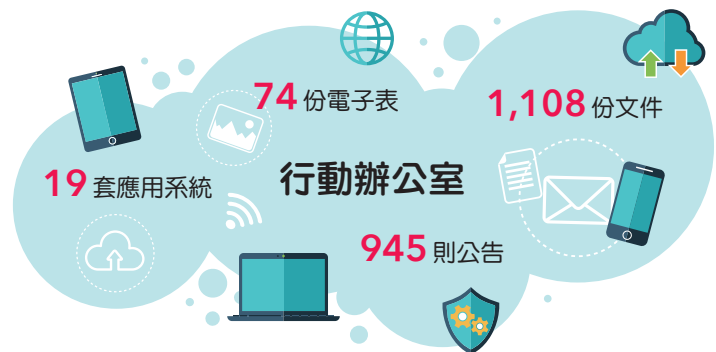
面對產業轉型的重大變化，遠東百貨領先同業快速展開變革，自2015年起啟動「生產力提升專案」，從「建立E化系統、調整組織人員、增加商場空間」三大方向著手，將創新思維融入管理行動中，大幅提升組織生產力與運作效率，帶動營業利益率從2015年的3.5%提升至2020年的4.2%，成長20%，希望未來三年能達到5%。



創新管理 3 打造行動辦公室 邁向敏捷管理

遠東百貨於 2018 年 12 月成立「EIP 專案小組」，規劃遠東百貨行動辦公室 (EIP)，2019 年 10 月 EIP 系統全面上線，讓全體員工以及專櫃人員可以不受地點限制一起工作。2020 年，我們持續整合 19 套應用系統，將 74 份紙本表單電子化，數量較去年增加 43%，發布 945 則公告，讓員工即時接獲公司訊息，並有 1,108 份文件在系統平台上完成作業，有效縮短工作流程與時間，也讓員工在數位環境中，大幅提升行動生產力。

◆ 行動辦公室

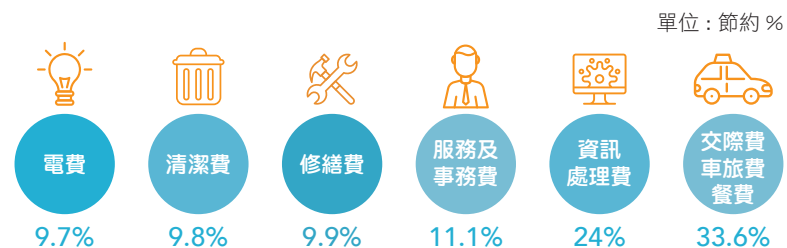


創新管理 4 目標預算管理 活用數據 KPI

為降低固定成本，提升營業效益，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，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」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，透過每月 KPI 數據管理，有效管控營業費用。2020 年因 COVID-19 疫情影響，管理單位彈性應變加強預算管控力道，

各項費用管控成效顯著，節約成效達 9% 至 34% 之間，未來，我們將持續推動目標預算管理，協助推升營業利益率達 5% 為執行目標。

◆ 營業費用管控成效



創新管理 5 建置修繕費用模型 推動計畫性修繕

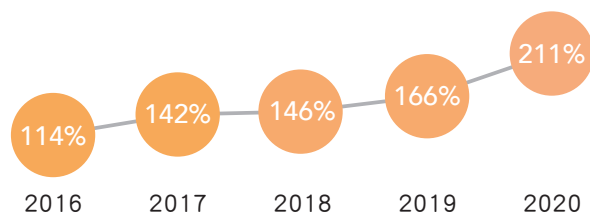
良好的空調、照明等機電設備是百貨公司穩定營運的重要基礎設施，遠東百貨每年投入一定的保養修繕費用，以確保各分公司設備能夠維持良好的運作。為讓各項保養修繕工作能夠被計畫性的管理，同時避免不必要的浪費，管理單位成立專案小組，分析近 5 年的歷史修繕資料，希望針對不同設備的定期維護、固定修繕、需求變更而導致的支出，訂立更加完善的執行計畫及管理程序，透過修繕費用模型的建立，讓公司的修繕支出能被有效率的預測且有計畫的執行。目前專案小組已初步完成第一版的模型預測，預計 2021 年再結合統計回歸分析，測試費用模型預測的精準度。



創新管理 **6** 穩定現金流量 允當率達 2.11 倍

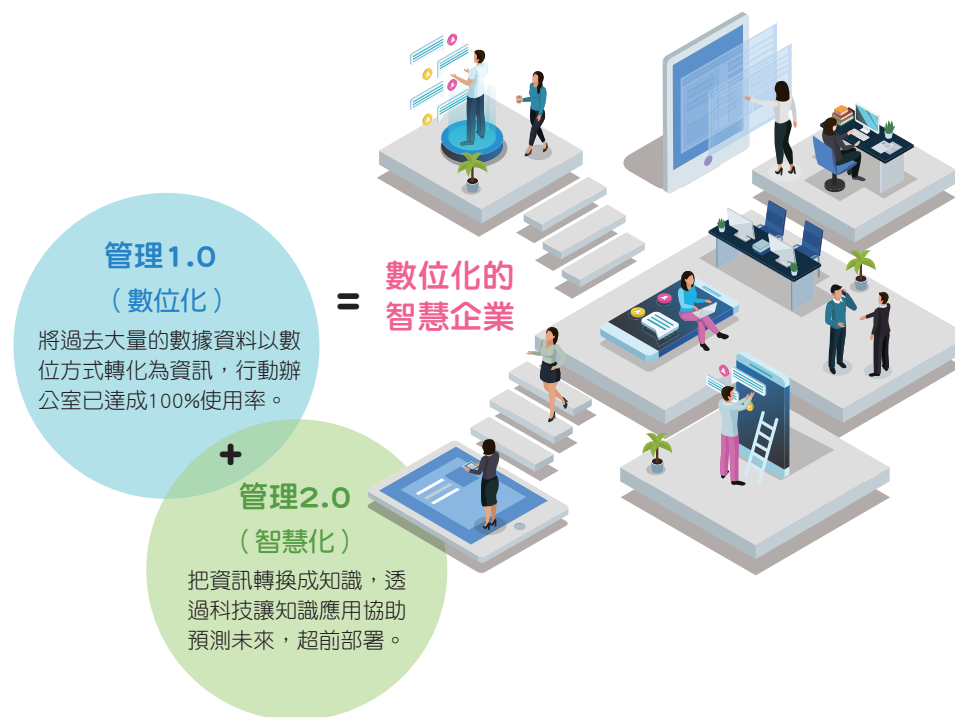
充沛的營運現金是企業穩定成長的重要基礎，遠東百貨長期管控營運現金流量允當比率，利用現金流量允當比率衡量公司營業活動所產生的現金，是否足以應付公司營運成長所需，若比率大於 100%，代表公司營業活動產生的現金足以應付公司長期的業務成長，可減少仰賴對外募集資金，降低企業資金成本。遠東百貨現金流量允當比率近年來均大於 100%，2020 年達到 211%。

◆ 現金流量允當比



零售大數據 邁向管理 2.0

管理學之父彼得·杜拉克 (Peter Ferdinand Drucker) 曾言：「知識將取代土地、勞動、資本與機器設備，成為最重要的生產因素」。遠東百貨 53 年的經營歷程中，累積許多知識資產，這些知識資產同時也是珍貴的企業智慧，是遠東百貨持續保持競爭優勢的重要核心。在管理單位長期持續推動 E 化工程的良好基礎上，與營運、管理相關的重要文件及數據已經被資訊化 (informatization) 一定的比例，成為可以有效存取、分享、分析、預測的資料。下一步，遠東百貨將啟動「管理 2.0 專案」，將公司長期累積及擁有的大量數據資料，以知識管理的精神進行儲存、分類，再以 AI 科技進行自動化的管理及應用，讓遠東百貨逐步邁向「數位化的智慧企業」。



1.1.3 以回饋為企業價值 厚植永續發展能量

遠東百貨以「回饋」作為經營的基本價值，並在企業內部深化永續意識。為凝聚內部共識、強化永續新觀念，我們定期透過資訊分享、舉辦活動等方式，將 CSR(企業社會責任) 意識融入到企業文化中，為企業品牌價值挹注永續能量，落實永續思維善的循環。

三贏永續成長模式 邁向永續經營

身為台灣歷史最久的百貨公司，53年來，遠東百貨與時俱進的創新、轉型、再造，同時也不斷在經營過程中，兼顧經濟成長、環境永續與社會共融，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。



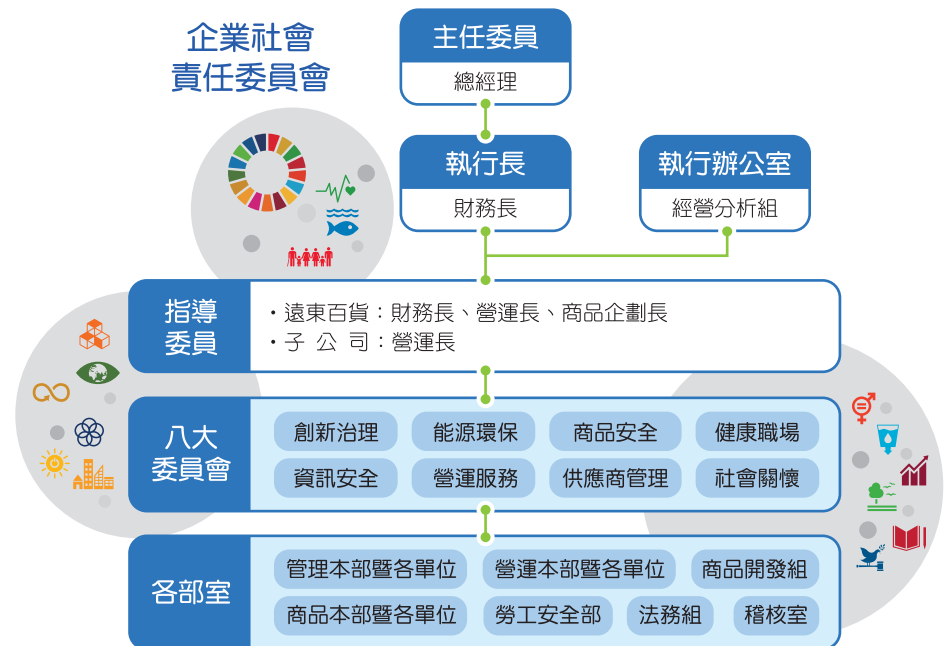
企業社會責任委員會 深化永續 DNA

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、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，負責統領委員會運作及監督專案進度，執行辦公室負責統整專案執行績效、跨部門溝通 CSR 事項及資源整合，並負責編製企業社會責任報告書。



企業社會責任政策

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。我們每年編製及出版《企業社會責任報告書》，公開揭露環境、社會及治理績效，確保內容涵蓋包容性、實質性、回應性，以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，報告書編製流程經過嚴謹的檢視與把關，從召開編輯會議開始，各部門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，主任委員進行最終核決。



◆ 報告書編製流程



定期高階管理會議 落實永續績效

遠東百貨透過定期高階管理會議，聚焦企業永續發展方向，持續提升創造永續價值的能力。經由每週管理本部會議、每月營運會議、每月管理副店會議等會議，檢視、討論能源管理、營運服務、人力資源、商場安全等永續議題，確保環境永續、社會公益及公司治理行動被有效落實，為遠東百貨永續營運、永續成長植入發展量能。

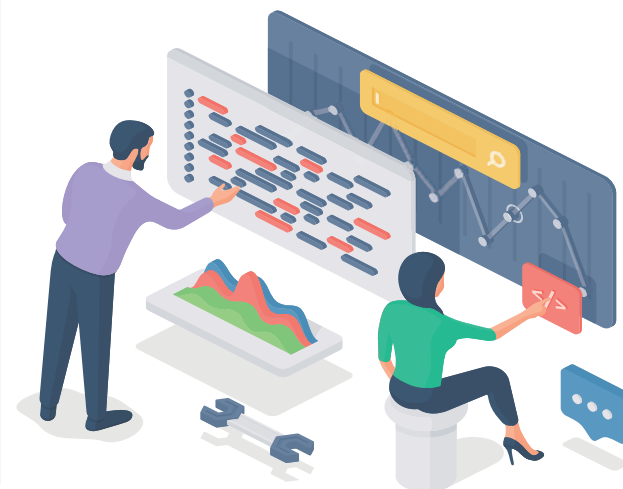
重點討論議題	內容說明	2020 年執行成效
公共設施及消防安全	落實分公司各項設備巡檢，提升商場安全	<ul style="list-style-type: none"> 加強分公司巡邏與實地消防教育 完成建立每週巡檢管理表單 每月管理會議檢討異常事件
防疫管理及因應	掌握疫情動態，擬妥營運、服務、管理各項應變措施	<ul style="list-style-type: none"> 啟動防疫措施，部署安全購物環境，確保持續營業 建立全體人員健康管理通報系統 建立防疫應變組織及執行計畫
無人機與商場管理應用	了解無人科技如何協助執行商場清潔及保全工作	<ul style="list-style-type: none"> 完成評估無人機巡檢方案 完成建構智慧廁間圖像
遠百 APP 專案	聆聽第一線客服人員建議，推廣遠百 APP，提升顧客滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 完成優化遠百 APP 效能 完成推動銀行刷卡禮數位化 完成抵用券及紅利券數位化
採購管理	整合分公司採購需求，針對共同需求項目，發揮統購優勢	<ul style="list-style-type: none"> 簡化程序，減少分公司請採議價流程 有效節省費用，以量制價，降低成本
永續 KPI	建立永續指標，將永續價值實際落實到工作運作中	<ul style="list-style-type: none"> 召開 11 場討論會議 確認 2021 年執行 59 項永續管理指標

永續 UP 計畫 提升創造永續價值能力

遠東百貨自 2018 年起推動「永續 UP 行動」，2020 年持續推動並投入更多資源，強化員工的永續意識與認知，建立共同的永續價值觀及工作文化，驅動遠東百貨永續發展，也帶動台灣社會的永續績效。

永續 UP 1 分享國際永續趨勢新知

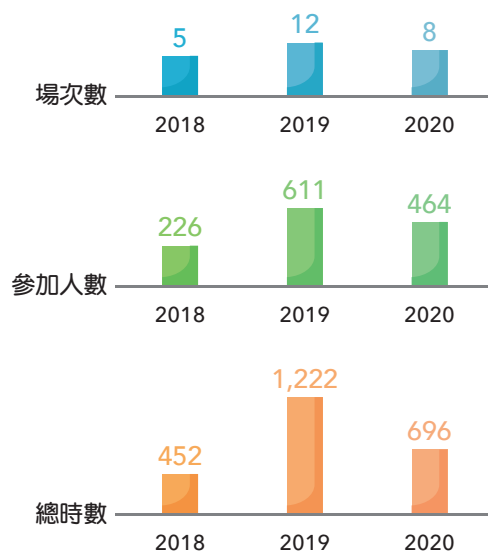
CSR 執行辦公室定期於管理會議中分享永續議題及發展趨勢，2020 年 9 月 23 日，參與「AREA 亞洲企業社會責任獎暨永續高峰會」，針對氣候風險、責任供應鏈、循環經濟等議題汲取國際企業經驗，並分享予 22 位主管及人員，拓展永續視野。



永續 UP 2 定期跨部門分享交流

為強化跨部門 CSR 交流，培養共同工作語言，2020 年舉行 8 場分享交流會，研討企業資產決策相關主題，參加成員來自管理本部等 5 個單位，參加人數 464 人，總時數 696 小時，並執行「明日之星培育計畫」(Rising Star Program)，針對分享過程表現優異的 5 個團體小組以及 6 位個別同仁，頒發遠東百貨禮券予以獎勵。

◆ 永續知識分享會



永續 UP 3 培養永續種子講師

為提高員工對於標竿企業如何推動永續績效的認識，也促進遠東百貨的永續治理、永續環境、永續社會績效，我們鼓勵員工參加企業永續培訓課程，並擔任台灣企業永續獎 (TCSA) 企業永續報告獎志工評審員，2020 年有 31 位員工取得擔任評審員資格並實際參與評審工作。

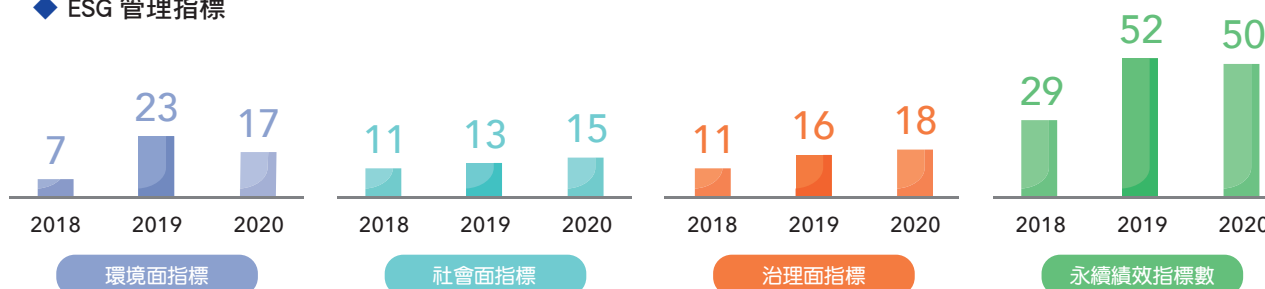
◆ 永續 UP 養成計畫成果



永續 UP 4 推行永續管理 KPI

為落實「Retail is Detail」精神，管理部門建立 50 項 ESG 指標，將永續價值貫徹至實際工作運作中，我們每月定期追蹤各項指標的執行成效，並於年底依據公司未來業務目標新增或修訂各項管理指標，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。

◆ ESG 管理指標



1.2 穩健的永續治理

完善的公司治理是企業永續經營的重要基礎，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、提高資訊透明度、設置各類委員會提升治理效能與決策品質，並積極參與國內外百貨協會組織，發揮產業影響力，邁向永續治理，保障股東權益及兼顧其他利害關係人利益。

1.2.1 組織專業分工 重視股東權益

遠東百貨訂有《公司治理守則》，協助建立良好的公司治理制度，並適當連結至子公司的治理機制，確保維持有效的公司治理，善盡企業社會責任。遠東百貨下設三大本部：管理本部、營運本部、商品本部，負責管理、營運與招商，並設有功能性委員會，研擬相關治理策略及推動計畫，提升公司治理的視野及功能，確保公司能夠長期發展與獲利成長。



公司治理守則



遠東百貨組織圖

設置公司治理主管 積極推動公司治理

遠東百貨於 2019 年 5 月召開董事會通過設置「公司治理主管」，並由會計部協理擔任，負責督導及執行公司治理相關業務，2020 年主要職責及執行情形如下：

- 1 董事會議程於 7 天前通知董事，會後 20 天內完成議事錄。
- 2 依法辦理股東會，製作開會通知、議事手冊、議事錄等。
- 3 擬定董事年度進修計畫並協助安排 5 堂課程。
- 4 確認董事會及股東會召開符合公司治理守則規範。
- 5 發布 47 則公司重大訊息並審核內容適法性與正確性。
- 6 安排 4 場獨立董事與稽核主管及簽證會計師的溝通會議。



提升資訊透明度 強化利害關係人溝通

遠東百貨指定專門人員負責公司資訊蒐集及揭露工作，設置發言人及代理發言人制度，投資人關係處理窗口及電子郵件信箱，與利害關係人隨時且直接溝通，亦不定期召開法人說明會，提供投資人表達意見與雙向交流機會，進而提升公司治理品質。攸關公司營運資訊的年度財務報告，於會計年度終了後三個月內公告，亦於公司網站 (<http://www.feds.com.tw>) 設有「投資人專區」 (https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)、「利害關係人專區」 (<https://www.feds.com.tw/CSR/Stakeholder>)，揭露公司治理資訊，強化資訊透明度。



精進治理機制 公司治理評鑑名列前 20%

遠東百貨訂有完整的公司治理規範，設置各類功能性委員會，協助提升公司治理效能與決策品質，2020年修訂 10 項公司治理相關規範，為創造最佳的企業價值而努力。其中，為強化公司治理及健全公司董事及經理人薪資報酬制度，《薪酬委員會組織規程》新增得請董事、公司相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席會議並提供相關必要的資訊，但討論及表決時應離席。

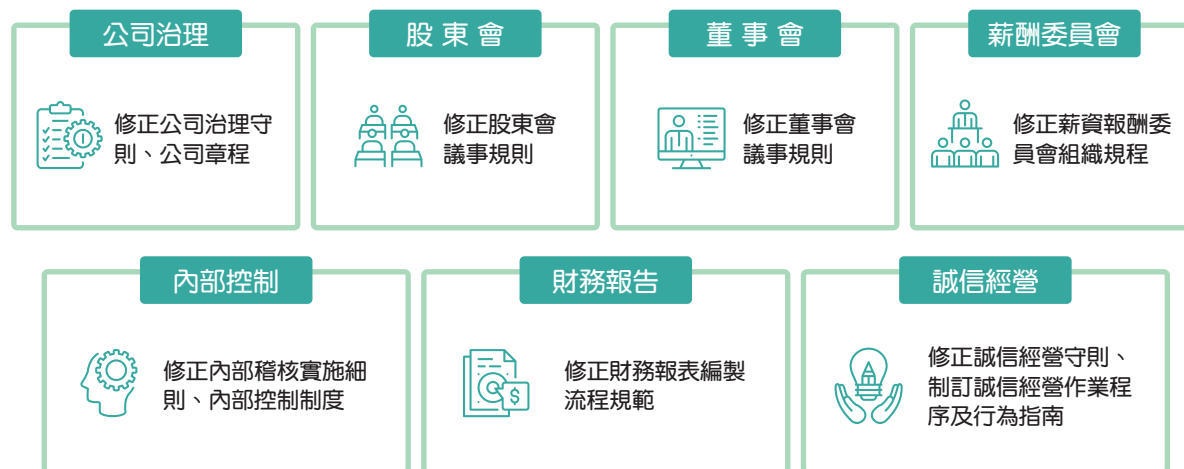
在 2020 年公司治理評鑑中，遠東百貨為名列前 20% 的企業，遵照金融監督管理委員會 2020 年 8 月發布「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」作為推動方向，持續精進公司治理機制。



◆ 公司治理相關委員會運作情形

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

◆ 2020 年修訂的公司章程



◆ 董事會通過重要決議案數

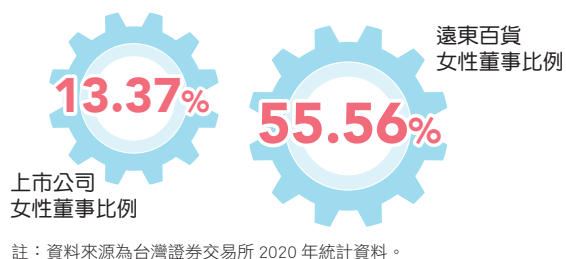


1.2.2 董事組成多元化 具備專業知能

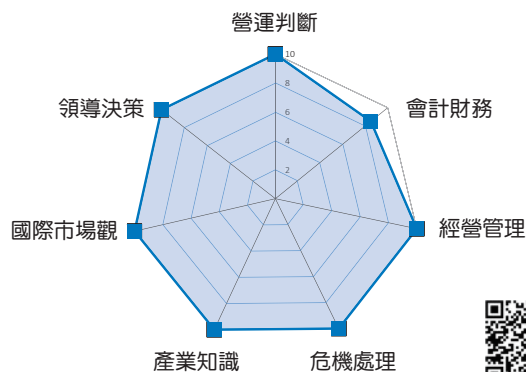
遠東百貨董事成員有 9 位，其中 3 席為獨立董事，各董事均具備豐富的經營管理、領導決策及相關產業知識，2020 年召開 4 次開董事會，與管理階層充分溝通，確保經營方針能夠落實，同時每年定期執行董事績效評估，確認董事成員的多元背景與適任性，提升公司治理機制，充實企業永續發展量能。

女性董事席次過半 符合產業需求

遠東百貨重視性別平等，並貫徹於董事選任中，2020年有5位女性董事，席次超過五成，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決策，並提高對性別平權議題的關注。



◆ 落實董事會成員多元化政策



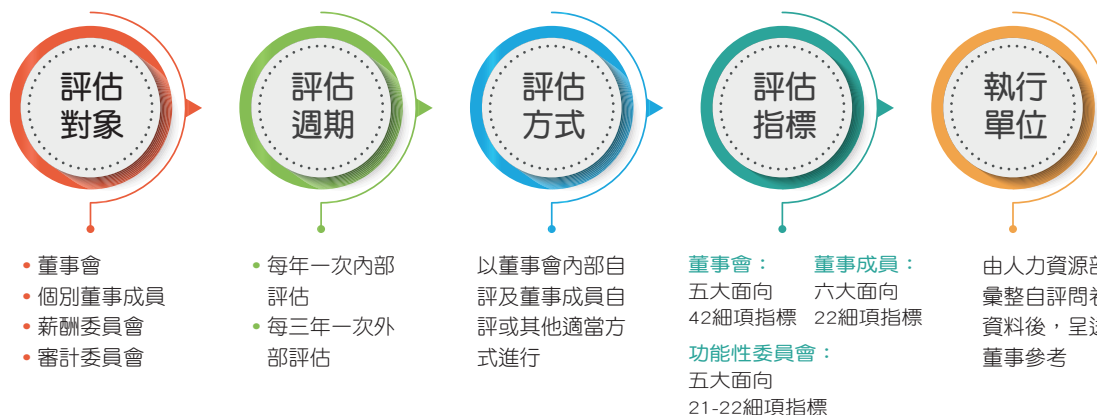
董事會成員

定期執行績效評估 表現超越標準

遠東百貨訂有《董事會績效評估辦法》，落實公司治理並提升董事會功能，2020年11月進行董事會績效評估，評估期間為2019年6月22日至2020年6月21日，由董事全員及董事會、審計委員會、薪酬委員會議事單位分別以問卷方式進行內部評估，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2021年第一季董事會報告，並將個別董事績效評估結果作為董事提名參考，未來亦將持續規劃董事專業進修課程，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



◆ 董事會績效評估成果

年度	2018			2019			2020		
評估對象	董事會	董事成員	功能性委員會	董事會	董事成員	功能性委員會	董事會	董事成員	功能性委員會
績效成果	★	★	★	★	★	★	★	★	★

註：績效成果分三個等級：超越標準 (★)、符合標準 (◎)、仍可加強 (○)

遠東百貨給付董事酬勞依據公司章程 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。2020 年遠東百貨支付董事酬金合計 57,433 千元，占公司稅後純益比例，董事長為 0.81%，董事為 1.97%，獨立董事為 0.18%。更多關於支付董事酬金資訊，請參閱 2020 年公司年報。

◆ 2020 年給付董事酬金

低於 1,000,000 元	董定宇
1,000,000 元 (含) ~ 2,000,000 元 (不含)	魏永篤、簡又新
5,000,000 元 (含) ~ 10,000,000 元 (不含)	井琪、徐國玲、梁錦琳、李靜芳
15,000,000 元 (含) ~ 30,000,000 元 (不含)	徐旭東、徐雪芳

註：酬金包含董事酬金以及兼任員工領取相關酬金。



董事經理人持續進修 提升專業素養

為確保公司董事及經理人對於所處產業競爭環境與公司治理相關法令能即時掌握，遠東百貨規劃各項專業課程，以利公司治理制度能與時俱進。2020 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，進修主題涵蓋財務資訊解析、財務危機預警等公司治理面向，未來將持續規劃多元化的專業課程，以提升專業素養及決策能力，精進公司治理職能，確保企業永續經營。詳細關於董事經理人進修情形，請參閱 2020 年公司年報。



公司年報

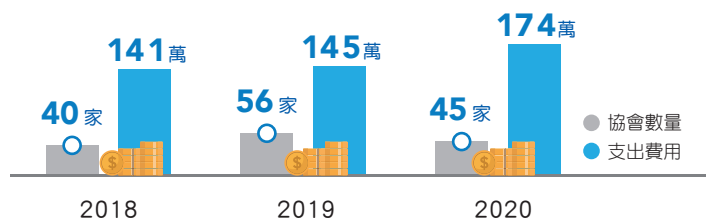
1.2.3 積極參與公協會 發揮產業影響力

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，遠東百貨積極參與國內外公協會，拓展經營視野並貢獻影響力，除了唯一代表台灣加入世界百貨公司聯盟，每年與國際百貨業定期交流外，更於 6 個協會擔任理監事職務，推動產業繁榮發展，成為台灣百貨業步向國際化與現代化的堅定力量。

攜手同業力量 繁榮產業發展

2020 年，遠東百貨加入國內外 45 個產業協會組織，支出費用 174 萬元，透過協會攜手百貨同業促進產業繁榮發展，並於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等 3 個協會具有創始會員身分，於 6 個協會擔任理監事職務，亦加入永續發展目標聯盟 (A.SDGs)，成為引領百貨產業前進，驅動永續發展的關鍵力量。

◆ 參與公協會情況



加入 IGDS 提升國際視野與知名度

世界百貨公司聯盟 (IGDS) 於 1946 年在瑞士成立，自成立以來一直是全球最大的百貨協會，也是最獨特、最具活力的零售網絡之一，2020 年擁有來自 36 個國家的 43 個會員，會員公司總銷售額超過 1,000 億美元。

遠東百貨於 1988 年加入 IGDS，是亞洲第一個加入的代表，也是長久以來唯一代表台灣的百貨公司。透過每年參加 IGDS 舉辦的全球百貨高峰會 (GDSS)、世界百貨論壇 (WDSF) 等活動，可以將全球知名品牌帶進台灣，也將台灣百貨業發展方向與經營模式行銷全球，提高台灣百貨業的國際化與知名度。2020 年受疫情影響，取消原定 5 月底於美國西雅圖舉行的第七屆世界百貨論壇 (WDSF)。

◆ 參加 IGDS 活動情況

年度	2016	2017	2018	2019	2020
活動主題	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	由內而外的零售
遠東百貨參加人數	20	6	6	3	活動取消



與全球會員共同遵守 IGDS CSR 準則

2003 年，IGDS 訂立 CSR 行為準則提供成員遵循，身為 IGDS 成員，遠東百貨與全球 43 個會員共同體認必須有效管理企業營運活動，平衡利害關係人利益，關注零售業務對環境的影響，建立負責任的零售和購買原則，同時善盡企業社會責任。



社區

- 強化當地社區成員關係
- 至少支持一個非營利單位
- 鼓勵員工參與社會專案



供應商

- 與供應商的互動以誠信為本
- 追求長期穩定互利的合作關係
- 不接受任何形式的賄賂



員工

- 尊重員工，提供健康安全的工作場所
- 發展員工專業能力
- 不因種族、性別、宗教、國籍、政治立場而歧視員工



顧客

- 提供安全消費環境
- 銷售產品以顧客安全為第一考量
- 廣納顧客意見，公平公正對待顧客
- 提供顧客充足資訊



管理責任

- 在公司內至少指派一名資深負責人，確保遵守企業社會責任準則，落實與員工、顧客、供應商等利害關係人互動和溝通，並徵求利害關係人的意見回饋



環境

- 營運流程遵守環境法規
- 推動長期方案降低對生態系統和環境的影響：能源效率、資源回收、廢棄物管理、運輸效能
- 在營運過程採取行動保護當地環境與社區
- 主動與員工及其他利害關係人溝通環境政策

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，2020 年 8 月 20 日舉行第八屆第一次會員大會改選理監事，選出 15 席理事、5 席監事，成員來自遠東百貨、漢神百貨、101 購物中心等百貨體系代表。徐雪芳總經理獲得新任理監事支持，續任第八屆理事長，繼續帶領協會成為百貨同業意見交流的平台，發揮產業智庫角色，提供政府適當的百貨零售政策建議，為提升產業創新與附加價值而努力。2020 年，中華民國百貨零售企業協會有團體會員 6 家，團體代表 26 人，個人會員 64 人，辦理 19 場產官學交流及百貨參訪活動。

◆ 歷年百貨零售企業協會活動統計



◆ 2020 年百貨零售企業協會活動類型



註：因 COVID-19 疫情，未舉辦海外市場參訪以及參加國際零售會議。



召開百協會員大會 表揚優秀從業人員

2020 年 8 月 20 日，百貨零售企業協會舉行第八屆第一次會員大會，除頒獎表揚 11 位百貨從業優良人員，並進行理監事改選。遠東百貨徐雪芳總經理眾望所歸，連任理事長，同時表示過去 4 年，百協舉辦超過 70 場產官學交流活動、海外市場考察，並參加亞太零售大會，讓台灣百貨躍上國際舞台，謝謝企業會員一起推動會務，鼎力支持並參與所有活動，一個人可以走得很快、一群人可以走得更遠，期勉未來會員企業持續交流、一起相互學習，壯大產業繁榮及發展。



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經營風險及威脅，設有功能性委員會、權責部門、並制訂相關管理規範加以管控，稽核室亦依據公司章程、內部控制制度及相關法令規定，評估各單位業務潛在風險，實施年度稽核計畫，降低公司經營風險，2020年達成0貪腐、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、透明、負責的經營理念，制定以誠信為基礎之政策，建立良好之公司治理與風險控管機制。為落實誠信經營，遠東百貨依「上市上櫃公司誠信經營守則」及治理法令，訂有《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》、《違反道德行為及誠信經營之檢舉受理管道及處理流程》、《誠信經營作業程序及行為指南》等規章，作為全體員工依循的行為標準，亦於每年內控自評作業要求各單位自我評估執行業務行為是否符合公司要求之誠信與道德價值標準，同時落實預警機制，將貪腐風險降到最低，2020年並無鑑別出重大貪腐風險。

為強化誠信經營的企業文化與運作機制，2020年遠東百貨修訂《誠信經營守則》，明訂董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，並於內部管理及商業活動中確實執行，公司治理主管及人力資源部負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期（至少一年一次）向董事會報告，藉以創造永續經營的環境。

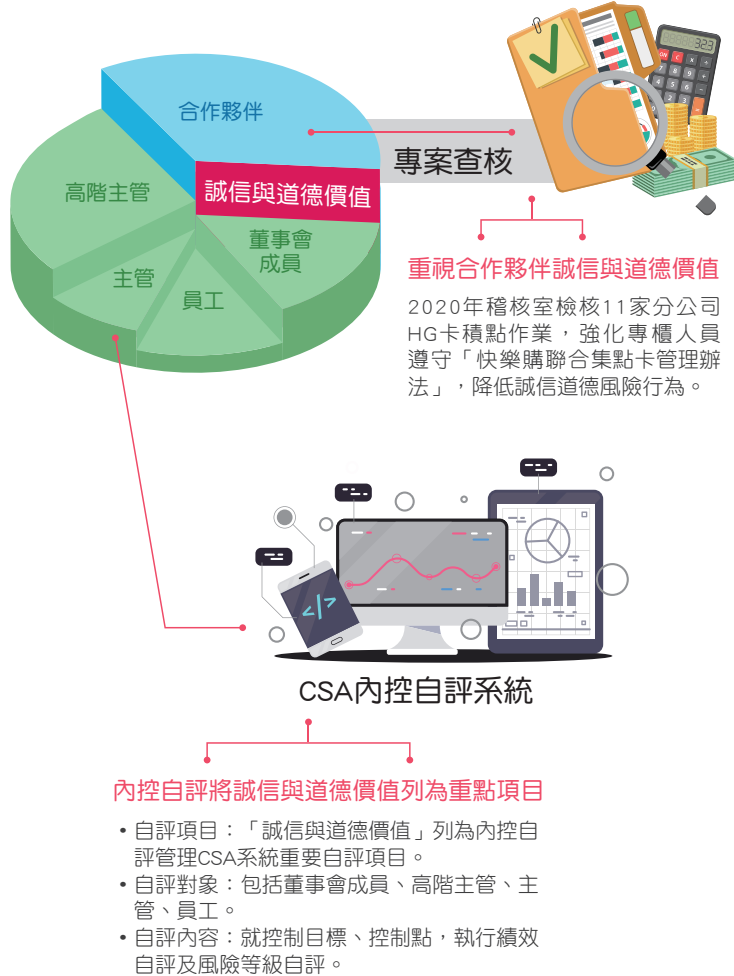


誠信經營
規章

◆ 2020年誠信經營與道德行為落實情況



◆ 2020 年誠信經營專案查核及制度



建構數位 AI 稽核 綠色稽核新時代

遠東百貨於 2017 年建置數位稽核創新人才養成計畫並成立數位稽核小組 (Digital Auditor Team)，積極佈署及展開中長期數位稽核轉型專案，舉辦相關教育訓練及會議等共計 30 場次，參與人數 282 人，開發稽核元件高達 101 支、稽核程式 355 支，引領 AI 綠色稽核新時代。

2017年導入及整合百貨零售集團母子公司，執行內控自評系統CSA。

- 提升公司治理評鑑品質
2017年-2020年系統發放自評問卷數20,824份、回收率達99.3%。
- 持續教育訓練
2020年新增遠百信義A13一場CSA教育訓練。

2017



數位轉型

智能稽核



2019

2019年建置自動化智能數位稽核分析系統ACL。

- Big Data & Data Analytics 介接資料庫進行大數據分析。
- 培養數位稽核全方位人才超過50%以上同仁取得電腦軟體稽核證照。

- 持續性資料驗證分析
每月自動產出稽核異常報表，分由5組人員分析驗證。

- 數位稽核種子人員
2020年7月起，每月2次數位稽核討論暨讀書會，養成7位數位稽核種子。

- AI稽核靈活應用
截至2020年12月止，開發完成供應商管理等5大自動稽核程式，達到省時、省工及綠色環保。

2020



持續性稽核

AI綠色稽核



2021

- 擴大介接資料庫
- 持續性元件開發
7位數位稽核種子進階為導師，引領7組學員共同優化開發稽核元件數量。

雲端線上內控自評系統CSA

自動化智能數位稽核分析系統 ACL

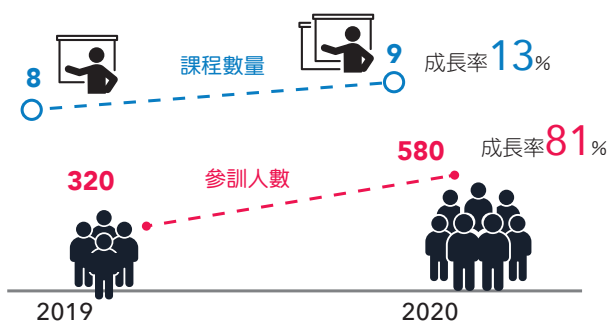
優化 ACL

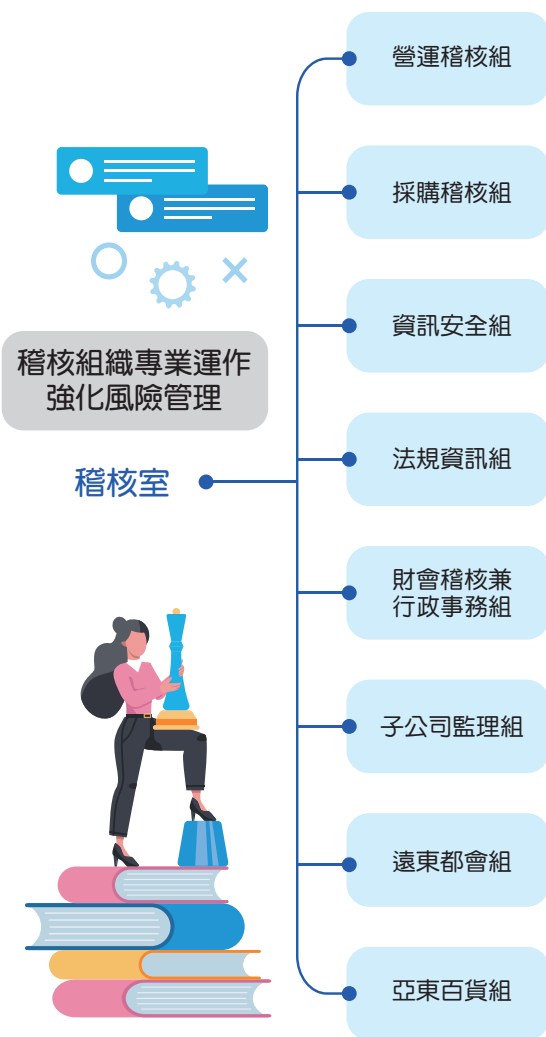
1.3.2 系統及非系統風險管理與因應









遠東百貨建立適當的風險管理機制，確保公司在完善的風險管理制度下，從事各項業務發展，降低對消費者和經濟、社會環境的衝擊。我們透過定期分析及評估各項業務活動和工作執行風險，採取措施預防風險發生，極小化風險產生的影響，並防止再次發生。

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企業經營的影響，對於各項風險類型依據「系統性風險」以及「非系統性風險」的形成原因，由權責單位或設置跨部門的功能性組織進行全面性的風險管理與因應。

◆ 主管風險管理訓練課程





風險類型	控制重點
 法規遵循風險	<ul style="list-style-type: none"> 執行年度稽核計畫及內稽申報作業。 修訂內部控制制度及內部稽核實施細則。 每月彙整金管會、證交所等異動法令及函文專區，即時掌握主管機關新訊，適時依循最新規定執行查核。
 商品安全風險	<ul style="list-style-type: none"> 巡檢賣場販售及陳列商品之品質安全。
 商場營運風險	<ul style="list-style-type: none"> 確保商場營運安全，提供安心購物環境。 抽盤分公司固定資產，減少營運資產減失風險。
 財務管理風險	<ul style="list-style-type: none"> 適時提醒並建議財管單位遵循主管機關要求。 適時提醒子公司依主管機關法規執行財管相關作業。 依法令規範執行財會作業稽核，含資貸、背保、資產取得與處分、分公司財務 / 金庫安全管控措施。
 人力資源管理風險	<ul style="list-style-type: none"> 福利金及津貼發放符合公平原則。
 個資管理風險	<ul style="list-style-type: none"> 保障遠百會員及消費者個資申請 / 刪除作業，符合法令要求。 針對遠百 APP 驗證其個資保護有效性，強化防護管控。 保護雲端個資安全，驗證雲端服務安全機制，強化個資防護措施。
 採購驗收付款管理風險	<ul style="list-style-type: none"> 審核工程變更項目單價合理。 抽驗報價廠商營業資料真實性、各項資本支出驗收監驗，確保供應商品質。 近 5 年採購議價、驗收及付款事中 / 事後監辦案量達 31,815 件。
 子公司監理風險	<ul style="list-style-type: none"> 執行子公司監理分析作業。 檢核 city/super、遠企購物中心之營運 / 財務管理 / 採購議價監辦等作業。

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，主要由政治、經濟或社會等因素影響，例如：兩岸關係、景氣波動、通貨膨脹等，整體市場都會受到影響。2020 年全球面臨流行病大傳染 (COVID-19)，遠東百貨密切關注疫情情勢，並致力於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、背書保證及取得處分資產等作業，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。



資金調度系統上線 資本管理更靈活

2020 年 6 月，「資金調度系統」上線，將既有紙本簽核流程數位化、自動化，有效提升財會作業效率，並降低人為作業疏失之可能性，亦有助提高風險控管能力。

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規修訂及異動，並從「訂立制度、落實管理、教育員工」三個面向，擬定推動法規遵循的方向，降低系統性法律風險的影響。

針對百貨營運過程中的作業、流程、產品、服務等各個細節，遠東百貨均制定相關辦法，嚴格遵守法令規範，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。2020 年發生 1 件重大違規，6 件無罰則（緩）之違規事件，皆已完成後續改善作業。

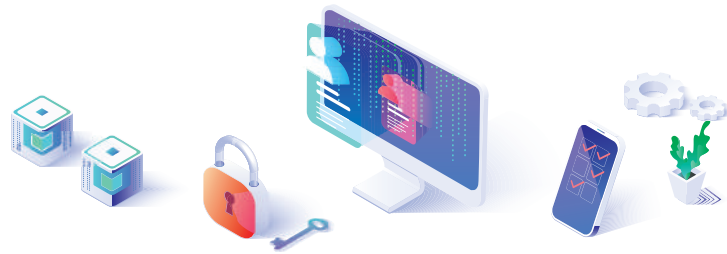
◆ 2020 年重大違規與罰款金額

單位	遠百信義 A13	愛買總公司	愛買桃園店
缺失	違反建築法第 77 條第 1 項	違反食品安全衛生管理法第 28 條第 1 項	違反水污染防治法第 7 條第 1 項
罰鍰	30 萬	24 萬	130.2 萬
改善作法	<ul style="list-style-type: none"> 開幕期間，大量進貨物品要求盡速移入櫃內陳設或倉庫存放。 每日加強巡查樓面消防設施正常及通道保持暢通。 	<ul style="list-style-type: none"> 商品立即下架並檢視文案，將不符合規範的文字刪除。 網購作業系統新設置販售關鍵字，禁用檢核機制，避免再次發生類似情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 增設油脂截油槽 進行污水處理系統改善工程 2020 年 8 月已取得污水排放許可證。 

註：重大違規係指罰款金額超過 15 萬以上。

為提升各級主管人員風險預防及管理能力，遠東百貨設有法務組推動法令宣導、法遵評估等業務，同時針對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，自2020年3月起，進一步將「法規新訊」公告中與公司營運、管理有實質相關的部分，總計編製114則法令解析，讓各單位主管得以更精準掌握法規異動。2020年10月起，亦強化法令宣導，針對政府推動的重要政令，彙整後公告同仁週知。

為加強同仁智慧財產權保護意識及落實法令遵循，法務組於2020年8月對各分公司行銷主管舉行「商標、著作權案例」教育訓練，參加人數56人，課後並提供教材給各分公司，方便各分公司再舉辦內部宣導與說明。

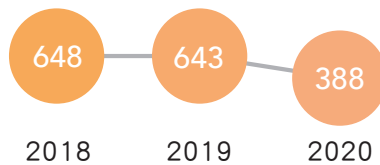


資訊安全委員會 辨識營業秘密風險來源

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，我們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、資訊中心、管理單位等，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量測工具進行驗證，落實企業資訊安全管理。

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。同時，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內部人為的資安風險，資安宣導內容主要包括：防毒、資料備份、使用合法軟體、以及電子郵件使用規定等。在內部資安規章的有效落實及宣導教育的執行下，2020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。

◆ 法規新訊案例數



◆ 申訴機制管理統計



2020年7月，為有效管理分公司電腦網路機房環境設施，維護系統效能與安全性，我們訂立《遠東百貨分公司電腦機房管理辦法》，同時也修訂《遠東百貨網路管理辦法》，新增SSL-VPN申請程序，以因應員工在家上班或是在非本公司網路環境下執行特定業務之需求，更加完善網路使用規範管理，確保公司資訊安全。



個資管理委員會 維護個人資料管理

遠東百貨設立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，遠東百貨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資料，公司無法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」，建立顧客個人資料之蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業之相關流程，以有效控管卡片申辦過程中對於顧客資料之保護。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。

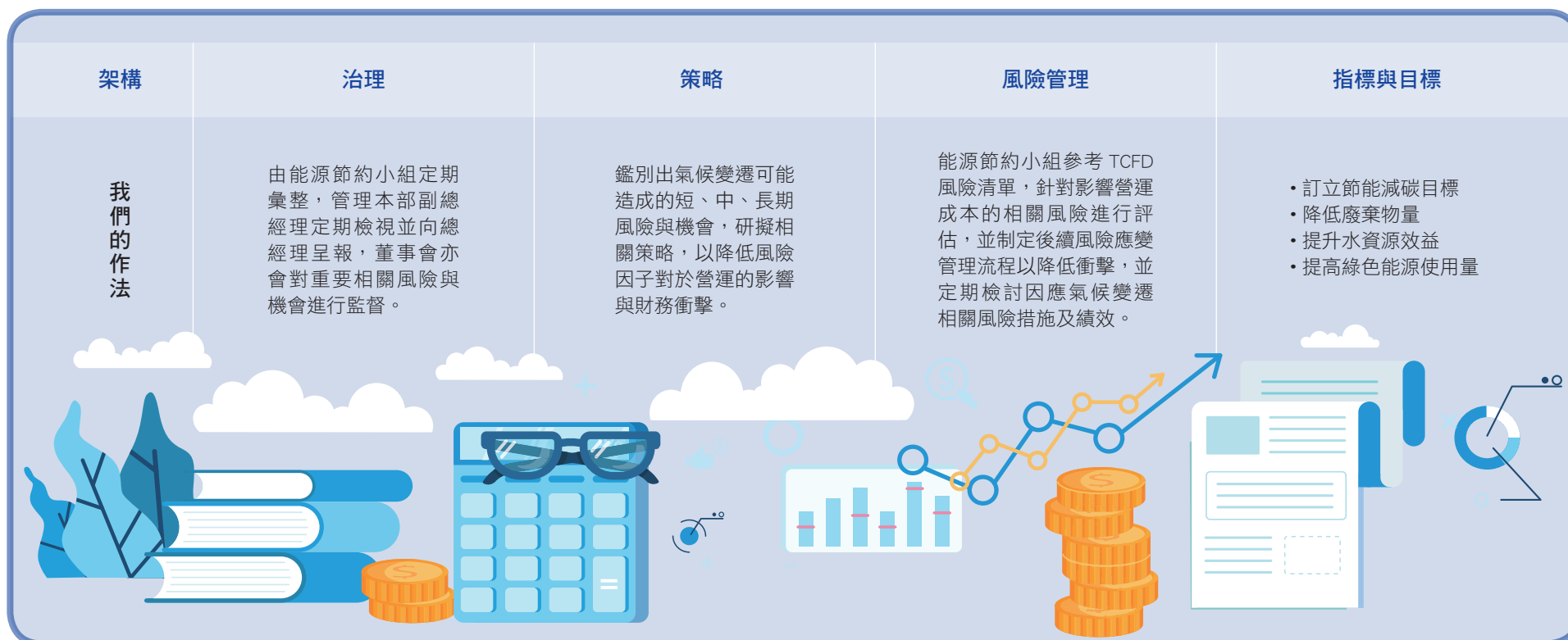
遠東百貨為落實個人資料保護管理，遵循「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」之規定，於2020年7月訂定個人資料保護管理政策，並於2020年8月將會員資料刪除流程改以系統進行管控，強化遠東百貨會員個人資料的管理安全。



揭露氣候變遷財務風險 邁向低碳零售

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發布「2020全球風險報告」, 前五大風險全都屬於環境層面的危機, 其中, 「極端氣候」風險更已連續四年位居首位。在氣候變遷風險加劇下, 遠東百貨將氣候變遷風險視為重要的商業風險與機會, 藉以因應政府及國際趨勢對於加速低碳轉型的要求, 也回覆投資人關注的焦點。

自 2019 年起, 遠東百貨參考 TCFD 架構, 揭露氣候變遷相關資訊, 協助我們更準確評估氣候風險對於企業營運可能帶來的挑戰與機會, 並精進既有的管理作法, 同時找出貼近未來實際情況的解決方案, 進而擬定策略、回應風險與機會的財務影響, 邁向永續發展。

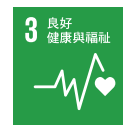


◆ 氣候變遷風險、機會與財務衝擊

風險類型	風險內容	影響程度	財務衝擊	機會類型	機會內容	2020 年因應措施	
轉型風險	政策法規	溫室氣體排放成本增加	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 資產價值下降 	能源來源	<ul style="list-style-type: none"> 打造綠建築百貨，減少能源消耗 使用綠色能源，降低碳排放量 	<ul style="list-style-type: none"> 推動節能減碳方案 導入管理系統，科技化節電 建置太陽能發電站 追蹤用水量，提升用水效率 強化網購服務，發展全通路
	政策法規	排放量報告義務	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 	能源來源		
	市場	客戶行為變化	短期	<ul style="list-style-type: none"> 營業額下降 	產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色產品和服務 	
	市場	原材料成本上漲	短期	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加 	資源效率	<ul style="list-style-type: none"> 採用更有效率的能源方式 	
實體風險	極端的	颱風、水災、乾旱	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 營業額下降 營運成本增加 資產價值下降 	營運彈性	<ul style="list-style-type: none"> 資源替代與多元性 建置氣候風險應變計畫 	
	長期的	平均氣溫上升	短期	<ul style="list-style-type: none"> 營業額下降 營運成本增加 	市場	<ul style="list-style-type: none"> 強化網路購物服務 	



創新的標竿商場



面對科技革新，消費習慣改變，遠東百貨與時俱進打造創新的標竿商場，加速數位轉型腳步，聚焦「數位營運、數位體驗、數位管理」，為顧客建立新的購物旅程，以數位體驗連結產品、服務與顧客，提供優質的購物環境，貼心的專業服務，帶領消費者走向智慧零售美好生活。



- 2.1 數位蛻變的遠百 49
- 2.2 專業化的服務 55
- 2.3 優質化的空間 58

回應 4 個重大主題

- 顧客服務與溝通
- 商場安全與服務
- 品牌價值與形象管理
- 經營績效與創新策略



2.1 數位蛻變的遠百

面對數位化的 Z 世代年輕族群，遠東百貨發展「數位營運、數位體驗、數位管理」三大方向，提供顧客獨特的數位消費體驗，2020 年 1 月正式開幕的遠百信義 A13 以全台唯一全客層智能商場為特色，建立新的消費旅程，讓顧客體驗到科技如何落實到消費旅程中的魅力，成為數位零售百貨的領先者。

2.1.1 擁抱數位轉型 衝刺數位零售百貨

隨著科技創新發展，遠東百貨加速數位轉型與科技布局，整合網路購物擁有的「購物方便性、商品多樣性、精準化服務」三大關鍵優勢，結合數位科技和五感體驗，提供符合顧客購物需求的精彩生活，打造全新型態的數位零售百貨。

數位營運 透過科技更加認識消費者

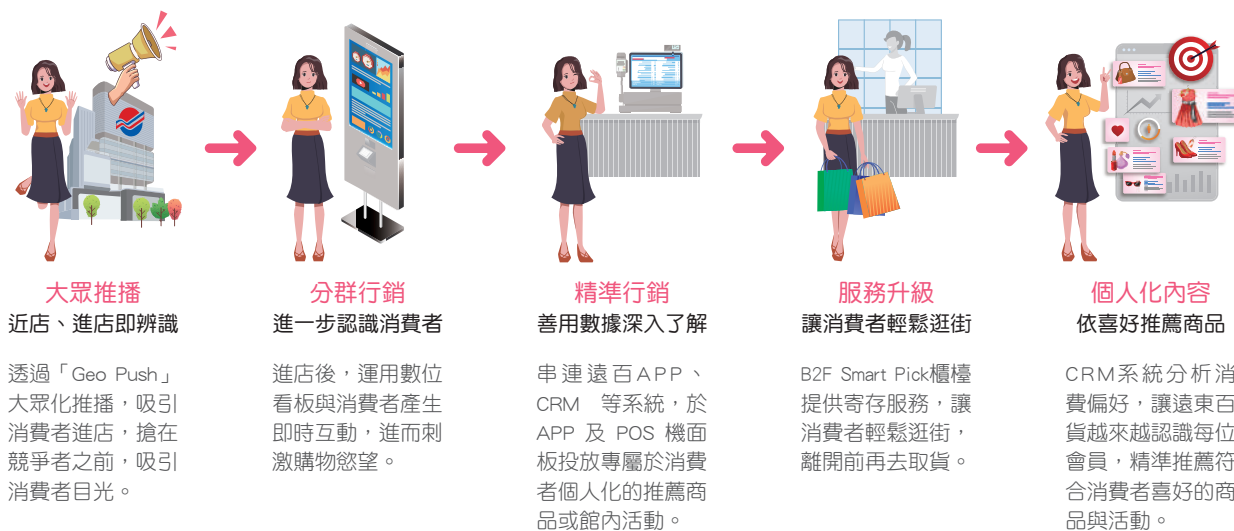
2020 年，遠東百貨透過 POS 機、遠百 APP、顧客關係管理 (CRM) 三大核心系統，蒐集更詳細的顧客消費紀錄，再結合 AI 大數據分析，更加了解每一位顧客不同的消費習慣與購物需求，並進行精準行銷 (Precision Marketing)，提供每一位顧客專屬的消費資訊、活動服務、以及購物優惠，提高顧客滿意度。

遠東百貨也透過 4R 行銷策略 (Right Time、Right Way、Right Person、Right Service)，在對的時間，用對的方式，給對的人，提供對的服務，讓顧客來到遠東百貨購物時，能夠體驗客製化的服務。透過數位營運，善用科技了解消費軌跡與輪廓，以及聚焦個人行銷，遠東百貨翻轉傳統零售模式，轉型蛻變為科技零售百貨，帶領消費者走向智慧零售的美好生活。



數位體驗 建立更便利的購物新旅程

從滿足消費者需求出發，遠東百貨長期致力於研究優化消費購物體驗。為迎戰網路購物為實體店帶來的衝擊，我們以網路世界中的瀏覽、點擊、購物等消費者線上軌跡概念出發，設計出一條百貨業界首創、結合消費者購物邏輯的 Customer Journey（消費者旅程），勾勒出消費者進店前、中、後的消費軌跡與實際需求，以百貨經營角度加入硬體設施、軟體服務解決逛街時的各項痛點，設計出五大數位體驗。



數位管理 加速 E 化提高組織效率

遠東百貨致力推動 E 化，建立無紙化環境，積極提升員工的工作效率與設備的效能。2020 年，我們成功建置與升級 84 個數位化管理系統，數量較前一年新增 19 個，並建立企業資訊入口網站 (Enterprise Information Portal, EIP)，讓全體員工及專櫃人員可以不受地點限制一起工作，打造遠百的行動辦公室，大幅提升行動生產力。



「服務、體驗」為導向 全台首座綠建築量販店

耗時兩年、投資逾 10 億元，占地 3,000 坪，遠百旗下愛買水滷店，2020 年 9 月 23 日正式開幕，水滷店成為愛買在台中的第 3 間店，從量販 3.0 新店型出發，結合購物中心概念，全面升級商場內各式陳列與顧客服務，更設置開放廚房，讓食安看得見，從「服務、體驗」出發，讓消費者體驗一站式購足的樂趣。愛買水滷店是愛買擺脫傳統量販店「貨架叢林」的印象，轉型打造全新量販 3.0 的新型態店型，同時也是全台首座綠建築量販店。



共 84 套 E 化系統




2.1.2 全台唯一智能商場 遠百信義 A13 創新登場

2020年1月19日正式開幕的遠百信義 A13，是遠東百貨融合科技與數位打造的一間新型態智慧型商場，以全台唯一全客層智能商場為特色，讓消費者從進店、逛街、購物、離店，都能享受科技帶來的購物方便性與客製化服務。

煥然一新 遠百 APP 全新升級十全十美

遠百 APP 是遠百智能商場三大核心系統之一，2019年12月，遠百信義 A13 試營運，遠百 APP 亦全面升級，新增個人化推播、智能客服、智能停車、館內物流等四大功能，結合既有遠百 ONLINE 等 10 大功能，提供顧客更便利的購物體驗。2020年，遠百 APP 持續優化，依據顧客意見推出四項服務新功能：



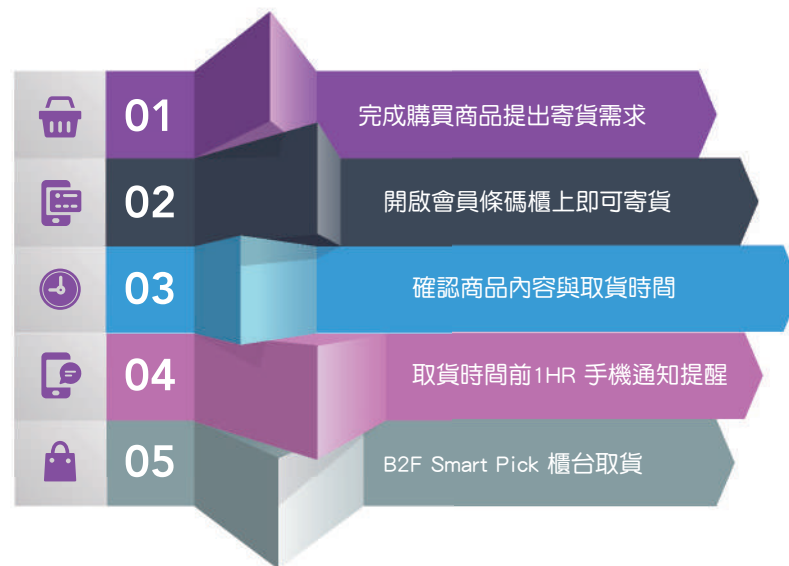
- 1 線上兌換銀行刷卡禮
顧客出示遠百APP消費後，可直接於APP上兌換銀行刷卡禮，減少顧客至贈品處排隊的時間。
- 2 新增電子商品禮券
顧客消費滿額後，可將獲得的商品禮券以電子化形式存至APP內。
- 3 線上兌換紅利券
顧客可直接在APP上將HAPPY GO點數兌換成相對價值的紅利券。
- 4 Happy Go Pay新增分期功能
提供更多元的支付方式，顧客出示APP支付條碼，即可付款，加快結帳流程。

遠百 APP 將持續聆聽顧客心聲，優化並推出更便利的服務，吸引更多消費者下載使用，成為你我的智慧購物小幫手。

百貨首創 Smart Pick 易利購服務

你曾遇到這樣的狀況嗎？在某一個專櫃結帳完成後，想到下一個專櫃繼續購物或用餐，但一路上提著大包小包，行走好辛苦！在遠百信義 A13，我們獨家提供百貨首創，超便利 Smart Pick 易利購服務，只要加入遠百 APP 會員，消費完成後向專櫃人員申請，出示遠百 APP 會員 QR CODE，專櫃人員就會協助完成申請程序，讓逛街購物變得輕鬆無負擔。

◆ Smart Pick 申請程序



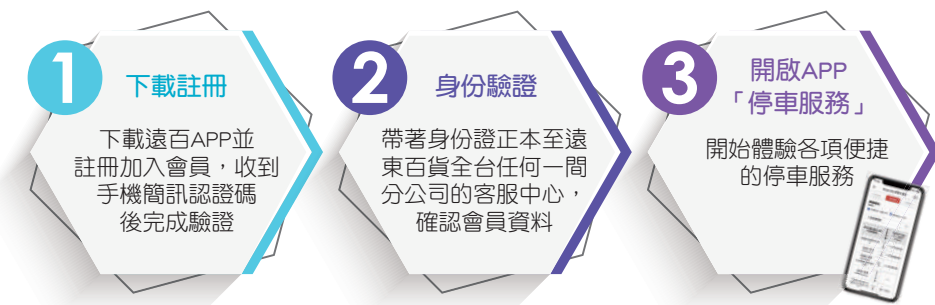
互動看板 貼心推薦熱門新品

遠百信義 A13 全館建置高達 19 組多功能互動螢幕，開啟全新的數位化溝通模式，期待營造消費者視覺感官，進而將服務體驗數位化。消費者實際進店後，在 1 樓顧客服務中心旁可以看見一座大型 DXD 互動螢幕，這片螢幕除了採用 3D 立體透視感的導覽系統外，最重要的功能是「認識消費者」，透過性別、年齡的辨識，投放出不同的商品組合，在顧客上 / 下手扶梯的時間，也可以看見我們設置的多功能互動螢幕，即時提供訊息溝通。

智能停車 節省 5 倍停等時間

遠百信義 A13 推出全新智能停車系統服務，透過遠百 APP，消費者可以查詢剩餘停車位、了解停車優惠、使用位置導航、並在抵達後以車牌辨識直接入場，入場後也可以於 APP 記錄常用車牌資料，於消費時出示會員條碼進行停車費折抵試算，利用手機即可線上支付停車費，不需再跑一趟服務台，快速又方便。

◆ 智能停車申請程序

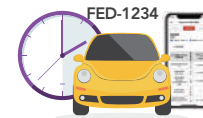


◆ 智能停車服務功能



車牌辨識入場

快速方便直接入場停車，無須再按鈕取停車幣。



輸入車牌號碼

輸入車號並加入常用車牌，確認入場時間及停放資訊。

1

2



停車費試算

隨時查看停車時間及金額，逛好逛滿都安心。



消費折抵停車時數

消費時出示遠百APP，或登錄發票皆可折抵停車時數。

4

3

5



手機即可繳費

離場前透過手機即可線上繳停車費。



完成繳費準備離場

繳費後，30分鐘內為不收費的緩衝離場時間。



查詢停車交易紀錄

提供近三個月的線上付款停車紀錄。

6

7

2.1.3 推動雲端發票 連續二年榮獲「績優總機構獎」

遠東百貨響應政府大力推廣「雲端發票」政策，運用營運據點遍布全台的通路資源，向消費者提供雲端發票服務，推廣「節能減紙」的消費習慣，走向環保智慧新生活。我們從2018年10月起，全台10店總動員，一起推動『環保新智慧，發票e起來』專案，歷經一年執行，成效斐然，2019年雲端發票開立成長率名列全國實體店第一。2020年，遠東百貨再接再厲，串聯全台11店持續推廣雲端發票，引導消費者培養以載具儲存雲端發票的消費習慣，雲端發票開立比率再創新高達39%，於2020年11月24日再度榮獲財政部頒發全國營業人開立雲端發票競賽活動「績優總機構獎」。

◆ 2020年財政部雲端發票競賽成績

分公司	雲端發票比率	成長數
寶慶店	39.23%	11.04%
板橋大遠百	39.75%	11.81%
板橋店	36.95%	10.28%
桃園店	39.75%	12.48%
新竹大遠百	40.88%	11.67%
台中大遠百	41.17%	13.67%
嘉義店	40.65%	3.50%
台南大遠百	42.50%	2.47%
高雄大遠百	36.00%	10.21%
花蓮店	37.67%	8.32%

註：資料整理自財政部全國營業人開立雲端發票競賽活動專區。

◆ 雲端發票五大成效

省時

每一張雲端發票開立時間可以節省6秒鐘。

省力

雲端發票不必更換收銀機發票紙，提升結帳效率。

省紙張

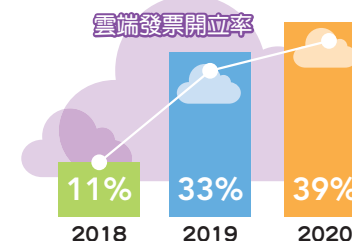
交易紀錄存雲端，節省50%用紙量。

省空間

帳務e化，節省因稅法規定的發票影本儲存空間。

省能源

減少列印發票，節能減碳。



◆ 2020年雲端發票環保效益



註：1. 挽救的樹木參考營建署資料，每噸紙漿需砍伐24棵平均高度12尺、直徑15至20公分的樹木。
2. 排碳量參考產品碳足跡資訊網，每張A4紙排碳量6.8g。

2.1.4 擴大行動支付 開創消費新生活

綠色消費與科技智能是遠東百貨對於美好生活的永續承諾。根據金管會統計，2020年台灣行動支付使用人數已突破 1,000 萬大關，作為國內大型百貨業第三方支付的先驅，遠東百貨致力提供消費者便利的服務，2020年建構更完善的行動支付環境，提供 11 大類別多元化支付工具，更整合遠東集團資源推廣 Happy Go Pay，簡化結帳過程，讓消費者購物付款更輕鬆快速，開創行動消費新生活。

◆ 遠東百貨 11 大行動支付工具



◆ 遠百 APP + HAPPY GO Pay 輕鬆結帳



詳細服務功能請參考官網說明：<https://www.feds.com.tw/-/Event/Detail/110739>

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，不斷創新求變，透過紮實的訓練，精進服務品質，導入 ISO 9001 品質系統，建立良好的服務流程與設計，使遠東百貨可以提供高品質、有溫度的專業服務。隨著數位科技發展，我們也強化社群平台溝通，用心聆聽顧客意見，以體貼的態度，把握每一次創造美好服務的機會。

2.2.1 通過 ISO 認證 建構完整服務體系

2007 年開始，遠東百貨由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。

2020 年順利通過由貝爾國際驗證公司 ISO 9001:2015 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，取得認證的分公司包括：寶慶店、板橋店、新竹大遠百、台南大遠百及高雄大遠百五家分公司。

◆ 通過 ISO 服務認證



2.2.2 紮實訓練 創造感動服務

完美的服務來自紮實的訓練。遠東百貨第一線服務人員均接受一對一現場教育訓練，並遵守服務信條，以守時、儀容、整潔作為服務基本要件，以親切、專業、熱情的態度接待每一位顧客。

新進服務人員於報到當天安排公司文化介紹、考勤規範、保險福利、消防安全、職業安全等基礎課程，接著由單位主管與資深同仁進行工作指導與經驗傳承，帶領新進同仁快速進入狀況。客服人員訓練初期著重賣場認識、樓層介紹、顧服作業規範、服務禮儀等基礎課程，基礎課程熟悉後，再透過資深同仁的經驗傳承與課程辦理，了解贈品兌換作業、廣播訓練、顧客抱怨處理、禮商券兌換流程、外幣兌換、顧客應對接待與系統優化功能操作等工作事項，確保並提升服務品質。

除了上述課程，遠東百貨亦不定期舉辦健康講座、壓力紓解、季節流行資訊等發展性課程，促使同仁多元化發展。2020 年遠東百貨顧服人員共計 203 位，總訓練人次為 2,972 人次，總訓練時數為 2,915.5 小時。

◆ 顧服人員訓練

 <p>新進訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> • 企業文化 • 保險福利 • 考勤規範 • 職業安全 	 <p>自我發展</p> <ul style="list-style-type: none"> • 壓力紓解 • 流行資訊 • 健康管理 • 外部進修
 <p>專業技能</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識賣場 • 贈品兌換作業 • 服務禮儀 • 收銀機等系統操作 • 顧客抱怨處理 	 <p>經驗傳承</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客訴處理心得 • 顧服作業規範 • 從心出發的服務理念

2.2.3 社群行銷 創造疫情下安心購物氛圍

2020 年全球遭受 COVID-19 衝擊，尤其是上半年疫情爆發時，消費者對於進出公共場所充滿不安與恐懼。遠東百貨強化與生活、社會議題的連結，強調與社會大眾「共感」，與政府同步即時進行疫情宣導，並深化安心賣場印象，善盡社會企業責任。

遠東百貨在 2020 年執行了三階段社群策略，第一階段配合遠百信義 A13 開幕，整合全台社群力量以影音、直播共同推廣，第一年經營即新增 2.8 萬粉絲，為近年新開幕百貨中增粉數最高的粉絲團，聚焦信義區娛樂焦點、不夜城，成功創造話題並奪下網路溫度計 2020 上半年「傑出人氣獎」肯定。

因應緊接而來疫情，第二階段快速調整策略緊跟防疫腳步，在粉絲團拍防疫影片、直播導客、正能量大頭貼、同步粉紅口罩、應援 Taiwan Can Help 等，發揮安定人心力量，增加對遠百賣場防疫的信心，與台灣一起度過艱難疫情。

下半年由於疫情趨緩，第三階段社群經營重點轉回消費、商品主體，搭配生活議題，如三倍券、藝FUN券、動滋券等，內容製作面向從消費者角度出發與生活連結，降低純商業溝通模式。LINE 經營雖尚未串連遠百 CRM 會員，但仍以提升開封率、點擊率為目標，從會員性別、年齡、推播內容分類執行精準行銷。

◆ 榮耀肯定

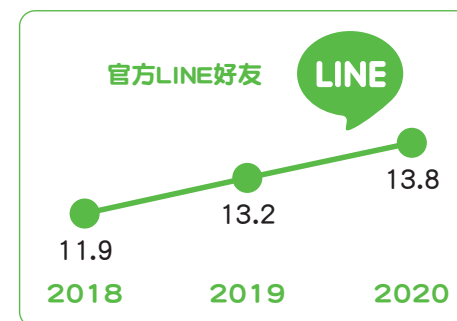
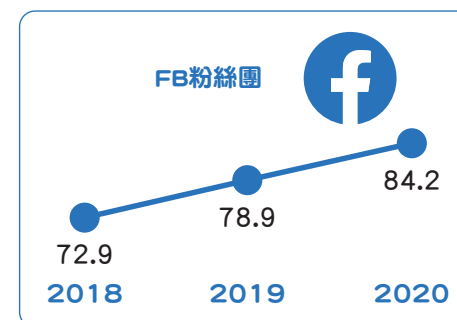
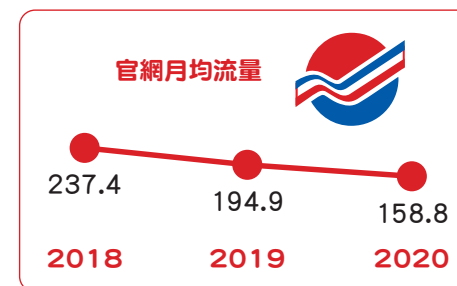


2020.12
網路口碑之星
傑出人氣獎



◆ 社群媒體粉絲數

單位：萬人



2.2.4 用心聆聽 快速回應顧客意見

作為百貨零售業標竿，遠東百貨明白顧客是我們最好的老師，顧客的意見提醒我們在服務、商品、管理等面向上，還可以調整到更好的空間。為提供溫馨、愉悅的購物體驗，遠東百貨訂有《顧客滿意度作業程序》、《現場顧客意見處理辦法》、《顧客商品服務管理規定》、《顧客意見處理程序》等規範，使顧客意見能夠有效獲得解決，提高對公司的滿意度。遠東百貨也透過多元化的管道傾聽顧客的聲音，並針對顧客提出的建議進行檢討及改進，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



2020年遠東百貨接獲顧客意見回饋email共計882件，其中有68件屬於稱讚類，稱讚類的意見回饋占比為8%，顧客意見數較去年增加205件，其中有88件來自2020年開幕的遠百信義A13，其餘117件來自於北部區域的分公司，意見內容主要集中於商場空調溫度過高，以及支援人力教育訓練不足二大類。

顧客回饋的意見，我們均依照內部規定程序妥善處理，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。對於商場空調溫度的反應，已由總公司管理單位偕同分公司實地勘查並提出改善方案，關於服務態度類別的反應，則加強人員教育訓練，以提升相關工作業務的嫻熟度與服務品質。

◆ 顧客回饋數統計

年度	2018	2019	2020
顧客稱讚數 (A)	62	73	68
顧客意見數 (B)	673	609	814
顧客回饋數 (C=A+B)	735	682	882
稱讚比例 (A/C)	8%	11%	8%
意見比例 (B/C)	92%	89%	92%



2.3 優質化的空間

遠東百貨時尚新穎的購物環境中，蘊藏照顧全客層消費者需求的細心及巧思，我們從「安全、便利、健康、環保」四大理念出發，打造友善、舒適、整潔、明亮的百貨空間，2020年特別完成八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 商場管理走向智慧化

遠東百貨每天容納眾多往來顧客，我們時刻關心顧客的健康與安全，不斷提升商場購物環境及安全設施，為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益普及，遠東百貨於2018年成立「智慧物管APP小組」，以FRID、NFC技術結合智慧行動裝置，有效控管及落實分公司人員到位值勤、檢查及保養維修等工作，大幅提升各項設備的安全性並降低異常風險發生機率。透過APP收集的數據資料，亦轉化為大數據分析，協助總公司進行決策分析、建立預測模型，強化連鎖型百貨的商場管理效益，走向百貨AI與智慧化新領域。更多關於智慧物管APP的內容，請參閱《3. 高效的環保營運》章節。

2.3.2 便利的設施 提供全客層舒適的購物環境

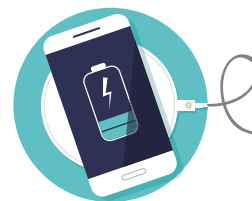
考量遠東百貨的顧客來自全客層，為了照顧不同客群的需求，我們從「安全、便利、健康、環保」四大顧客最關心的購物環境出發，在商場設施、動線安排、服務設計三大面向做了很多細心的規劃，展現對顧客貼心的關懷，並特別照顧婦女、嬰幼兒、銀髮族可能需要的個別需求，致力營造適合全家庭、全年齡舒適的購物環境。

◆ 全方位服務設施

	<p>安全有保障 AED設施、安全候車區、電扶梯服務鈴等</p>		<p>便利無阻礙 腳踏車架、無障礙設施、計程車叫車服務等</p>
	<p>環保又健康 電動車充電、手指消毒機等</p>		<p>照顧婦幼嬰 嬰兒車、育嬰室、孕婦專用車位等</p>
	<p>銀髮快樂活 輪椅、休息椅等</p>		<p>貼心全關懷 愛心傘、置物櫃、行動電源等</p>

各分公司詳細的服務設施，請見官網 (<https://www.feds.com.tw>) 說明。

隨著民眾對3C產品使用度提高，對行動電源需求度亦隨之增加，為解決消費者在外沒電的困擾，2020年我們在6間分公司(含館內大型專櫃)提供「共享行動電源」租借服務，讓消費者以租借代替購買，體驗便利的租電體驗，不造成過多的資源浪費，減少電池在回收時對環境造成的高污染，在共享便利的同時，也為地球環保盡一份心力。



遠百信義A13	70	台中大遠百	20
板橋大遠百	75	台南大遠百	45
新竹大遠百	20	高雄大遠百	30

行動電源數共 **260** 個

為即時掌握商場發生的意外事件，並建立檢討改善制度，避免意外重複發生。遠東百貨於2018年3月訂立《營業場所意外事件處理作業標準》，並於2019年11月完成建置「意外事件線上通報系統」，讓通報管道單一化，也讓相關單位能夠即時了解事件詳情，適時介入提供協助。除了訂有完整的意外事件處理標準之外，遠東百貨也從預防的角度，派員定時巡視現場，並適時廣播提醒顧客注意自身安全，避免意外事件發生。

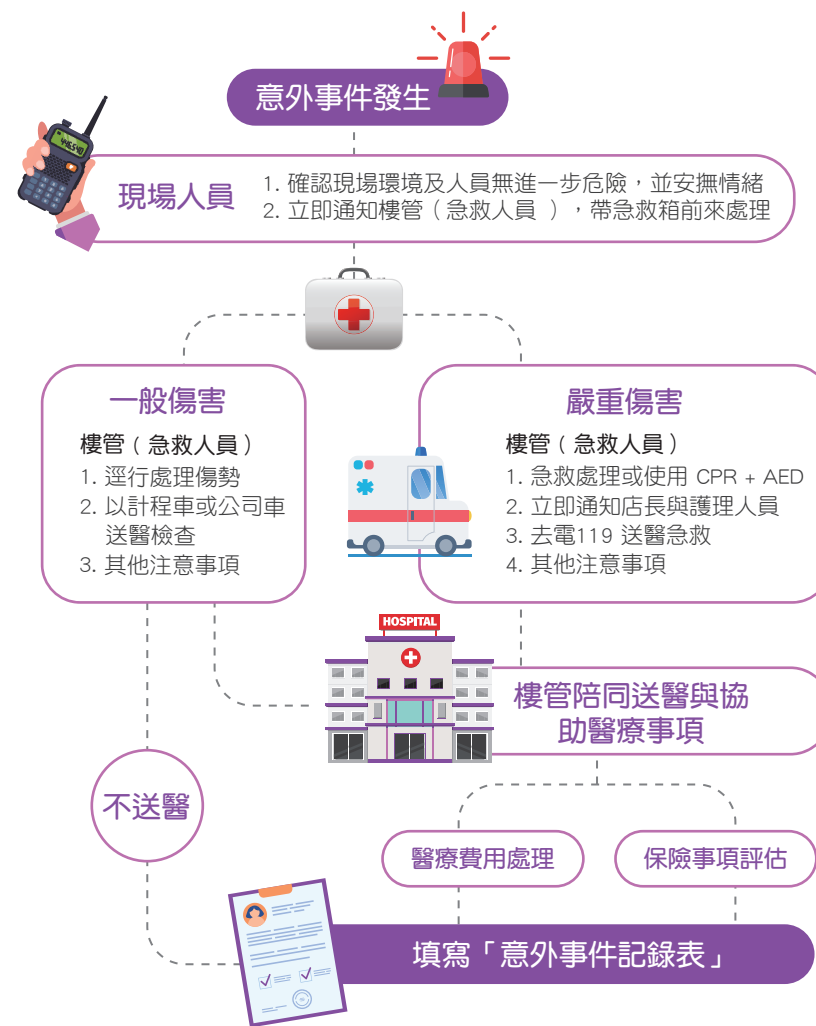
2020年，各分公司意外事件發生對象比例最高者為顧客（占73%），其次為專櫃廠商（占16%），我們仔細分析每一個意外事件發生的基本原因、直接原因、間接原因，並提出預防對策及改善建議，希望有效減少意外事件，使購物環境舒適又安全。

◆ 意外事件發生統計

年度	2018	2019	2020
員工	12.7%	7.5%	6.6%
顧客	78.9%	75.4%	73.1%
專櫃廠商	5.6%	13.2%	15.6%
承攬廠商	2.8%	3.9%	4.7%



◆ 意外事件作業標準流程



◆ 2020 年意外事件改善對策

對象	主要意外類別	發生原因	改善對策
 員工	搬運壓傷	搬運設備不慎壓傷腳趾	- 提醒員工注意週遭環境 - 使用手推車協助搬運
	割傷	使用美工刀時割傷	- 提醒留意使用力道及方向 - 使用其他工具協助壓合
	跌倒	地板濕滑或有凸出物	- 提醒注意工作中作業環境 - 勿邊走邊滑手機
 專櫃人員	跌倒	地板濕滑或有凸出物	- 提醒留意工作中作業 - 勿邊走邊滑手機
	燙傷	烹煮食物遭熱水燙傷	- 宣導遵守作業安全 - 燒燙傷處理及通報
	墜落	使用合梯不慎	- 宣導應使用合格合梯 - 配戴安全帽採雙人互助作業
 顧客	跌倒	- 階梯踩空 - 手扶梯未站穩 - 撿拾物品 - 櫃位高低差 - 奔跑	- 廣播提醒顧客注意安全 - 樓管巡視樓面時多加留意 - 標示提醒地面高低差 - 勸導勿跑奔
	滑倒	地板濕滑	- 清潔人員加強地板及廁所巡視 - 請專櫃同仁協助留意水滯情形 - 執行清潔務必擺放告示牌 - 確認地面乾燥才可撤除告示牌
 承攬商	壓傷	保全同仁夜間值勤，不慎遭彈射門壓傷	- 立即進行檢修並加強保養工作
	割傷	施工人員遭機具割傷	- 提醒使用手工工具應具有防護蓋
	動物攻擊	保全人員捕捉跑進館內流浪貓而遭抓傷	- 提醒同仁應盡量以器具協助捕捉 - 小心注意，避免動物直接抓咬傷

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育兒親善環境，滿足員工及顧客的育兒需求。遠東百貨各分公司均設有育嬰室，位置標示及環境設施等亦獲得各縣市政府辦理育嬰室（哺集乳室）評鑑之認證肯定。

◆ 育嬰室評鑑



註：1. 桃園店、台中大遠百、高雄大遠百皆獲育嬰室評鑑認證，惟當地政府未舉辦競賽。
2. 遠百信義A13未參加競賽，花蓮店則將再接再厲參與。

◆ 其他績優事蹟

★ 設置 147 個婦幼優先車位

為了讓孕婦以及與幼兒同行的家長擁有便利的停車空間，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 個婦幼優先友善車位，並劃設清楚的方向指引、識別標誌、車格塗漆等，快速導引孕婦及育有幼兒的家長停車。

★ 成為失智友善商店

國健署自 2018 年起積極推動失智友善社區計畫，邀請願意幫助失智長者的商家，及時協助失智長者，藉由社區鄰里的守望相助，共同照顧快速增加的失智長者，達到失智友善台灣的願景。2020 年 7 月，遠百花蓮店完成失智友善組織培訓課程，響應花蓮縣政府友善社區政策，加入失智友善組織行列。

★ 連續六年入選友善店家

寶慶店鄰近台北市觀光勝地西門町商圈，連續六年榮獲台北市商業處評選為「友善店家」，提供 9 項友善服務，包含便利支付、友善廁所、哺集乳友善、日文友善、無障礙友善、英文友善、行動裝置充電、韓文友善、公平貿易友善，讓造訪遊客及消費者都能享受賓至如歸的溫暖，成為台北市提升友善形象，促進友善城市發展的重要夥伴。

★ 提供優質如廁環境

遠東百貨於商場內為消費者提供整潔乾淨的如廁環境，2020 年各分公司參與環保署「優質公廁推動計畫」，評比成績均為優級以上，更有 6 間分公司在活動中被民眾評選為「五星特優」等級，其中遠百花蓮店更躋身全國前 50 名優質公廁。

分公司	公廁等級	民眾評比(*)
遠百信義 A13	特優級	
寶慶店	特優級	
板橋大遠百	特優級	五星特優
板橋店	特優級	
桃園店	特優級	五星特優
新竹大遠百	特優級	五星特優
台中大遠百	特優級	五星特優
嘉義店	特優級	
台南大遠百	優級	
高雄大遠百	特優級	五星特優
花蓮店	特優級	五星特優

註：(*) 成績為 2020 年環保署舉辦「全民綠生活 公廁評比享綠點」活動的民眾評比結果。

2.3.4 全台 11 店取得 AED 安心場所認證

遠東百貨全台 11 間分公司皆裝設「自動體外心臟電擊去顫器」(簡稱 AED)，並取得「AED 安心場所」認證，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。2020 年，遠東百貨 18 位 AED 管理員皆依法完成訓練，參加 AED 及心肺復甦術(簡稱 CPR)課程，使各管理人員能夠熟悉機器操作及急救措施。此外，2020 年遠東百貨急救人員依法規定須設置 45 人，實際設置 86 人，遠遠超越法令規定標準，足見遠東百貨維護顧客安全的用心。

◆ AED 設施與急救人員數量

單位	項目	AED		急救人員		
		數量	管理人員	法定人數	實際人數	優於法定人數
總公司		1	2	4	8	4
遠百信義 A13		2	1	3	4	1
寶慶店		1	1	3	4	1
板橋大遠百		3	1	6	7	1
板橋店		2	4	3	3	0
桃園店		1	1	2	19	17
新竹大遠百		1	1	5	8	3
台中大遠百		4	1	9	12	3
嘉義店		1	2	1	2	1
台南大遠百		2	2	3	7	4
高雄大遠百		1	1	4	7	3
花蓮店		1	1	2	5	3
合計		20	18	45	86	41



8 項安心行動 保障商場安全

2020年，遠東百貨從攸關商場安全的消防、保全、清潔、昇降設備、門禁管理等八大面向，展開安心行動計畫，保障商場購物環境安全零死角。

落實消防安全檢查 確保設備安全

依據內政部「消防安全設備檢修及申報辦法」規定，每半年完成商場消防安全設備檢查申報並複檢合格。2020年5月，更制訂「消防安全維護檢查表」，包含16大類64項檢查細項，並由全台11間分公司展開為期兩週的消防安全設備體檢，各店發現的缺失，已分別於同年9月及12月全數改善完成。

確保昇降梯運轉安全 減少意外事件

依據公司訂立的《自動檢查計畫》定期實施電梯、手扶梯保養及檢修，並於手扶梯兩旁設立防護桿防止掉落，一旦發生緊急意外，也能按下緊急按鈕，手扶梯跟建築物之間的夾角，也裝設防護板，透過周延的安全防護機制，降低意外事件發生。

提升商場清潔管理 強化環境整潔

針對樓面地板及壁面、出入口玻璃、門框及飾品、顧客休息區等項目建立賣場清潔檢查表、清潔細項巡檢清單等管理表單，以落實館內外各項清潔、消毒作業，打造整潔舒適的購物環境，2020年各分公司平均每日執行清潔人次合計595人，全年清潔人力總計達21.4萬人。

每季檢測水質安全 推動安心飲水

依據環保署《飲用水連續供水固定設備使用及管理維護辦法》，每月執行飲水機定期維護工作，每3個月實施飲用水水質檢測，2020年計檢測4次水質，每次檢測點數分別為111個、122個、121個、122個，檢測結果全數符合法令規定。

落實保全人力到位 加強哨點巡邏

總公司管理單位依每日、每週、每月不同的作業週期，請各分公司巡查或清點保全人員勤務紀錄、人員名冊、值勤表現等作業表單，並於每月管理副店會議中定期檢討執行情況，各分公司全年保全值勤人次超過6萬人，也藉由總務部不定期抽查，確保現場保全管理確實且到位。

實地演練防災教育 提升應變能力

全台11店全數依法設有「防火管理人」，統籌消防防護計畫，規劃防災相關事項。各分公司每年舉行2次以上防災教育訓練（每半年或每季舉行），以提昇全體員工防災常識及應變能力。因應2020年4月，台北市發生嚴重的KTV大火事件，為強化全體人員防（救）災知識及能力，我們於同年7月舉辦消防安全教育訓練，參加人數79人。

定期監測空氣品質 維護顧客健康

依據勞動部《勞工作業環境監測實施辦法》，每6個月委託外部且合格的監測機構，執行環境二氧化碳濃度等監測，2020年監測結果全數合格。

精進機電設備巡檢 預防異常發生

2020年巡檢APP上線，各分公司機電保養人員的到位巡檢機制將更確實，以及可被管理與追蹤。藉由巡檢管理分析表，針對每週顯示3次異常訊號的設備，管理人員立即至現場判斷異常原因並做後續處理，降低機電設備發生異常的機會，確保運轉安全有效率。



特輯：遠百用心防疫 部署安心購物環境

2020年初始，受到「新型冠狀病毒」（COVID-19，簡稱新冠肺炎）影響，遠東百貨全力配合政府防疫政策，做好各項把關，與全民一起展開「防疫新生活運動」，以「防疫樂活新態度」，兼顧落實防疫與消費品質，為顧客提供安心的購物環境。

防疫超前部署，全面啟動防疫措施



監控管理

- 建立員工自主健康管理機制。
- 員工每日測量體溫。
- 第一線服務人員佩戴口罩。
- 每週發布健康管理統計。



便利購物

- 設置「速利便」取貨專區。
- 提供電話預約專櫃取貨時間，降低群聚風險。
- 專區點交商品、完成結帳，在空氣流通的場域完成購物。
- 全台120間、約70%餐廳提供外帶、外送服務。



館內防疫

- 各出入口及樓層均配備酒精洗手液。
- 設置體溫測量儀，測量進場顧客體溫。
- 增加賣場空間消毒頻率。
- 加強防疫廣播，提醒防疫注意事項。
- 免費提供口罩給未戴口罩的顧客。
- 停止租借娃娃車服務，減少染疫風險。
- 電梯樓層按鈕加裝防疫銅片貼。



動線設計

- 餐廳美食街及影城採取梅花座。
- 美食街共食區餐桌設置防疫隔板。
- 排隊動線以1.5公尺作為標示及區隔。



接駁車輛

- 司機全程佩戴口罩。
- 每趟接駁後進行全車座位消毒。
- 宣導接駁車上避免交談、座位採自主梅花座。

遠東百貨透過全方位的防疫措施，打造安心的購物環境，與全民一同防疫並協助抗疫，守護民眾健康。

高效的環保營運



Retail is Detail，遠東百貨全台11店從日常營運細節做起，透過產品和服務創造綠色價值，積極打造綠色營運的文化，落實低碳環保的精神，我們致力在百貨經營與環境永續之間創造雙贏關係，為消費者構築永續與時尚兼具的環保百貨，為全球暖化與氣候變遷善盡一己之力。

3

- 3.1 節約的綠色智能 65
- 3.2 即時的智慧物管 70
- 3.3 堅持的綠色行動 75

回應 **4** 個重大主題

- 法規遵循
- 能源管理
- 綠色產品及服務
- 水與廢棄物管理

3.1 節約的綠色智能

遠東百貨從「綠色營運、友善環境」的精神出發，在營運的流程與細節落實節能減碳，並結合新的能源科技與管理技術，推行各項能源規劃與管理行動，達到提高能源效率與能源管理績效的目標，全面提升因應全球暖化與氣候變遷的能力。





3.1.1 永續環境 落實能源管理

遠東百貨自 2012 年開始推行能源管理行動，以工程部為核心，成立能源節約小組，訂立 KPI 管理指標，並每月召開管理副店會議定期追蹤、檢討、改善，提升每一分能源的使用效率，合力達成公司節電目標。


遠東百貨訂有《能源政策》，我們承諾善盡企業公民責任，為保護環境善盡一己之力：

- 一、致力節能改善行動，提高能源使用效率。
- 二、持續改善管理系統，提升能源管理績效。
- 三、推動綠色消費體驗，建立低碳購物環境。
- 四、善用創新智慧科技，打造時尚環保商場。

◆ 環境永續重要績效

2016	2017	2018	2019	2020
<p>達成廢棄減量 全台10店焚化廢棄物減量576公噸(-9%)。</p> <p>響應環境倡議 教育大眾珍惜水資源，完成「台灣之水·生命之源」水展覽，參觀人次逾30萬。</p> 	<p>導入ISO管理系統 總公司及板橋大遠百導入ISO 50001能源管理，提升能源使用效率。</p> <p>成為智慧節電夥伴 連續3年響應節能月行動，獲行政院頒發「智慧節電」夥伴獎。</p> 	<p>科技節電管理 板橋大遠百建置「即時能源績效指標平台」，成為全台第一家導入的百貨公司。</p> <p>節能里程達標 5年節能計畫展現成效，用電量較5年前減少12%。</p> 	<p>盤查溫室氣體 花蓮店導入ISO 14064-1溫室氣體盤查，落實溫室氣體管理承諾。</p> <p>揭露TCFD資訊 評估與管理氣候變遷相關指標及落實情形，邁向低碳零售。</p> 	<p>盤查水足跡 以桃園店為示範店，導入ISO 14046水足跡，減少水資源耗用，提升用水效益。</p> <p>落實節水改善 花蓮店、高雄大遠百雙雙榮獲經濟部「落實節水輔導改善獎」。</p> 

◆ 2020 年能源節約主要措施




**空調
節能**

- 將耗能較高的部分賣場空調箱縮短開機時間。
- 非夏季時間控制冷卻水塔出水溫度。
- 裝設磁懸浮離心式冰水主機。
- 空調箱加裝變頻器。
- 提昇空調散熱效率。




**照明
節能**

- 持續更新新式節能燈具。
- 停車場使用感應照明。



**電梯
節能**

- 電扶梯設置變頻控制。
- 客用電梯離峰時間更改運轉模式。



- 能源節約措施適用於各分公司。
- 其中，裝設磁懸浮離心式冰水主機僅於板橋店、新竹大遠百兩間分公司；空調箱加裝變頻器僅於台南大遠百。

◆ 支持投入綠色能源

單位：度

年度	2016	2017	2018	2019	2020	合計
 購買綠電	100,000	100,000	50 張 T-REC	30 張 T-REC	-	280,000
 太陽能發電	34,955	36,784	42,757	37,773	43,705	195,974
合計	134,955	136,784	92,757	67,773	43,705	475,974

註：每張再生能源憑證 (T-REC) 為 1,000 度。

◆ 榮耀肯定



3.1.2 以製造業的思維管理服務業的能源效率

各分公司每天營運時間為 10 至 11 小時，長時間的營運需求，使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」，透過訂立完整關鍵績效指標(KPI)，推動各項節能行動，並於每月召開管理副店會議追蹤各項績效指標執行成效。2020 年能源管理 KPI 新增設備巡檢準點、設備巡檢合格率、修繕驗收管理等類別，希望藉此強化各分公司設備信賴度，提高運轉效率。子公司環境面績效請參見附錄二。

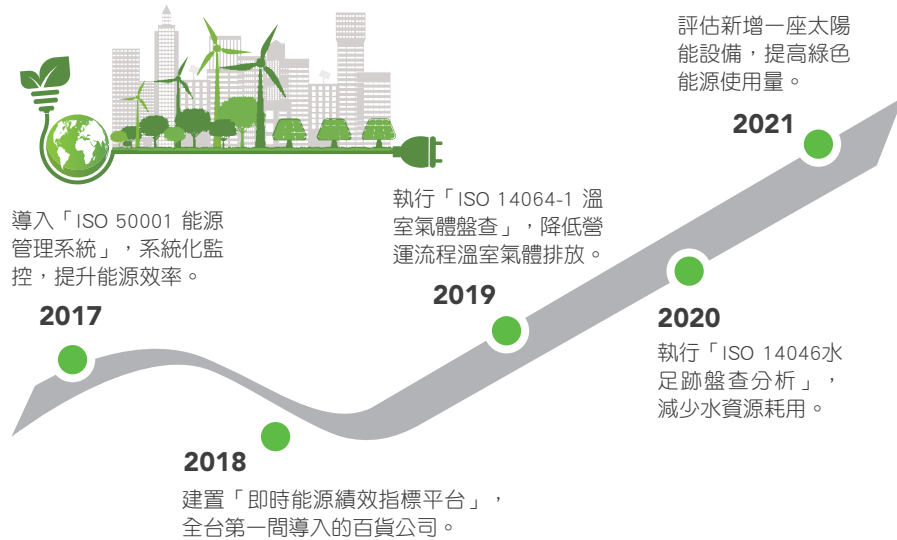
◆ 2020 年能源管理成效



為降低能源耗用，解決氣候變遷挑戰，遠東百貨企業總部大樓及板橋大遠百於 2017 年率先導入 ISO 50001 能源管理系統，期望經由系統化管理過程，提升能源使用效率，降低能源消費成本。2020 年 11 月，持續通過 ISO 50001 能源管理系統定期審查，並遵照 PDCA 原則，參考查證事項發現的 7 項改進建議，研擬解決方案，以持續優化能源使用，展開更有效的節能行動。

為進一步提升能源效率，工程部盤點全台 11 間分公司空調主機設備情況，其中有 19 台主機設備已逾 20 年，具備較高的穩定運轉風險。為提升空調設備的節能效果，工程部擬定計畫分階段汰換舊設備，2020 年已汰換 3 台主機設備，2021 年亦有 3 台主機將展開汰舊換新計畫，2 年已更新超過 3 成的老舊主機設備。

◆ 環境管理重要專案導入時程



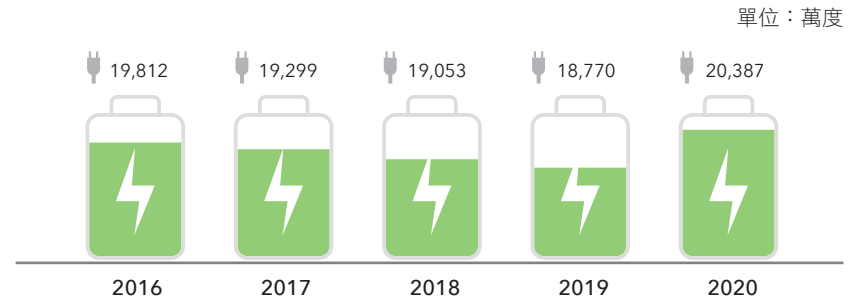
節能管理會議 落實節能改善

2020年12月10日，工程部召集總公司及11間分公司約25位設備主管及人員，參加年度能源管理會議，除檢討各分公司年度能源績效指標執行情況外，也討論明年節能計畫方案與推動重點，並請表現優異的分公司分享節能作法，透過「管理」與「教育」雙管齊下，發揮持續改善精神，優化能源管理效率。

3.1.3 節能減碳成效佳 百貨模範生

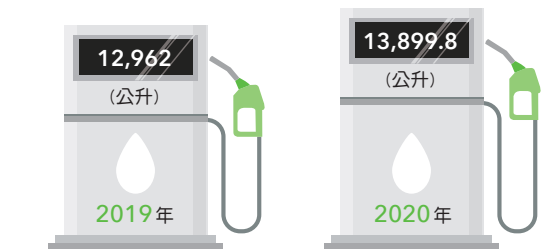
2020年全台灣均氣溫再創歷史新高，較2019年增加0.07度，遠東百貨持續做好能源規劃與管理行動，提升因應氣候變遷的能力。由於遠百信義A13於2020年1月正式開幕，故2020年全台灣11店用電總量較前一年增加1,617萬度，達20,387萬度，若排除新店開幕因素，既有10店用電總量為17,896萬度，較前一年減少874萬度，節電率達4.7%，節能成效卓越。

◆ 能源使用量 - 電力

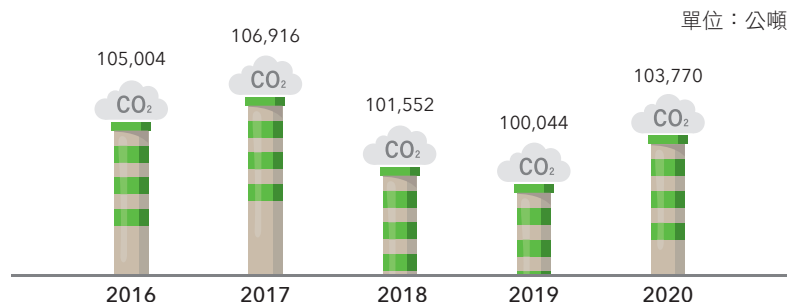


註：2020年用電量統計新增一處營運據點：遠百信義A13。

◆ 能源使用量 - 汽油

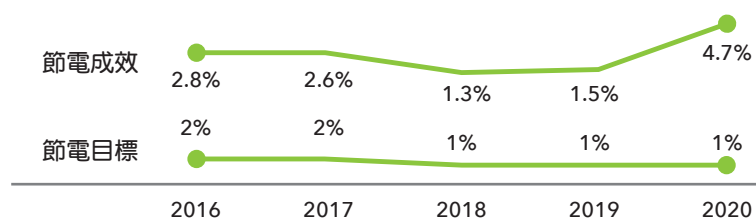


◆ 二氧化碳排放當量



註：排碳量以能源局公告之電力排碳係數計算，2020年係數尚未公布，故以2019年係數 0.509 公斤 CO₂e/度進行計算。

◆ 達成年度節電目標



註：2020年節電目標以既有 10 間分公司為範圍，不包含遠百信義 A13。

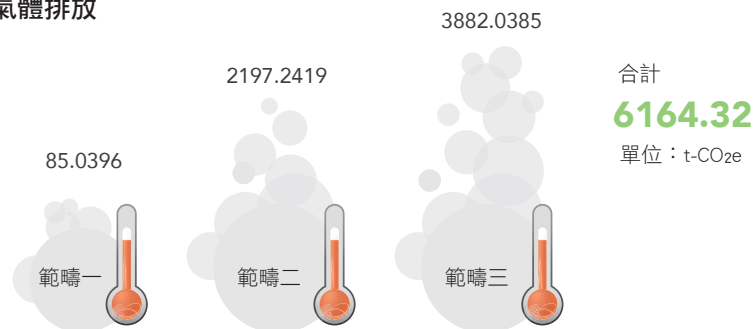
2020年各分公司共執行 27 件大型節約能源專案，有效節約能源量達 2,022,393 度，其中，板橋大遠百更改 3 部客梯的運轉模式，更換 3 樓及 8 樓公共走道與區域 LED 燈具 2,997 盞，並於非夏季期間控制冷卻水塔出水溫度，從空調節能、照明節能、電梯節能多管齊下，有效節約約 43 萬度用電，能源專案節能成效位居分公司第一名。

◆ 節能專案及成效

年度	2018	2019	2020
節約能源專案 (單位：件)	19	35	27
實際投入金額 (單位：仟元)	4,218	6,057	34,199
節約能源量 (單位：度)	1,455,459	2,155,100	2,022,393

為尋求降低溫室氣體排放的機會，遠東百貨以花蓮店為示範店，於 2020 年 6 月取得 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查證書。經由標準化流程鑑別花蓮店內部能源耗用及碳排放狀況，並提出「導入 ISO 50001 能源管理系統」、「申請能源局能源技術服務業 (ESCO) 節能專案」、「汰換舊有耗能的空調設備為高效率磁懸浮主機」、「冷卻水塔改為濕球控制」、「商場照明更換為 LED 燈具」、「推行專櫃節電獎勵辦法」等 6 項能源改善計畫，希望花蓮店能夠達到年度節電 37 萬度，減少碳排放 188,330Kg- CO₂e 的環境目標。

◆ 溫室氣體排放



註：花蓮店盤查範圍包括「車輛用油」、「緊急發電機柴油」、「冷媒逸散」及「二氧化碳滅火器補充量」四大類別。

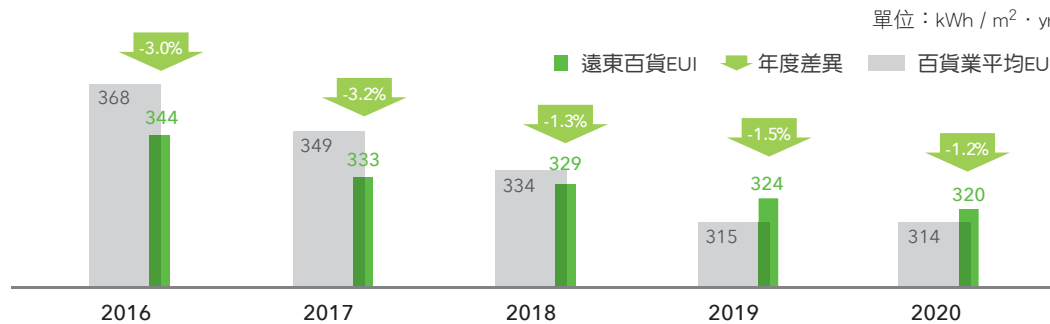
◆ 榮耀肯定



3.1.4 能源效率指標 EUI 表現卓越

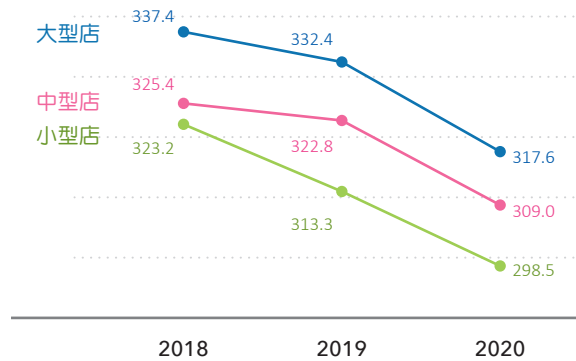
單位面積年耗電強度 (EUI) 為遠東百貨重要的能源管理指標之一，我們參考百貨業 EUI 平均值作為管理目標，並由能源節約小組每週追蹤與管控。由實際 EUI 表現數字可以觀察出，在營業額逐年增加的情況下，遠東百貨對於能源依賴度逐年降低，EUI 自 2016 年 344 降至 2020 年 320，降幅達 7%。遠東百貨 11 間分公司中有 6 間分公司均設有大型影城，每日營業時間較其他百貨同業平均多 4 小時以上，在用電時間較長的情況下，EUI 用電效率卻依然能夠與百貨業平均表現並駕齊驅，突顯遠東百貨優異的節能績效。

◆ 能源密集度連續五年下降



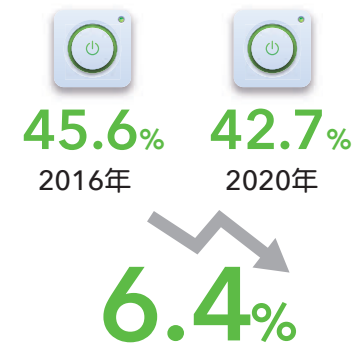
註：百貨業平均 EUI 資料（扣除市內停車場面積）採用經濟部能源局「非生產性質行業能源查核年報」。

◆ 各類店型耗電強度逐步降低



註：店型依據營業額、業種、面積等因素綜合考量而分類。

◆ 用電強度 5 年降低 6.4 %



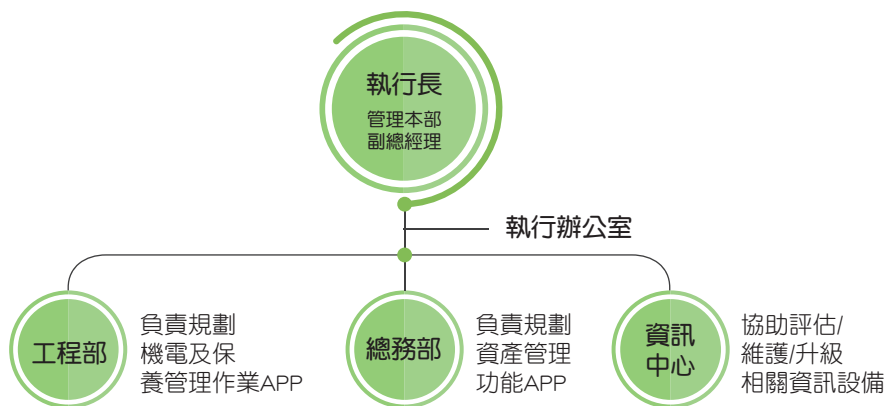
註：用電強度 = 用電量 (萬度) ÷ 營業額 (億)。

3.2 即時的智慧物管

隨著科技進步，遠東百貨對於商場的經營除了考量規模、地點、市佔率外，也重視如何運用科技管理商場的能力。身為上市百貨標竿，遠東百貨扮演科技領頭羊，成立專案小組有計畫地提升遠百商場的科技力，降低以人工為主的傳統百貨經營模式，以數位科技強化百貨環境管理效率，推動百貨營運走向即時化、行動化、智慧化。

3.2.1 強化商場科技力 推動智慧巡檢

遠東百貨於2018年成立「智慧物管APP小組」，將大數據、物聯網的概念導入百貨商場的資產及設備管理中，希望透過數位智能APP平台的設置，提供更即時的管理數據，同時也縮減各項設備及資產巡檢作業的人力與時間，有效提升組織運作效率，也推升百貨商場管理的數位化建設，為智慧零售大未來佈建好基礎。2020年，遠東百貨數位智能APP平台已完成「設備巡檢」、「資產管理」兩大類別，日後將逐步擴充更多的業務功能，讓百貨商場管理走向行動化(M化)、智慧化(AI化)。



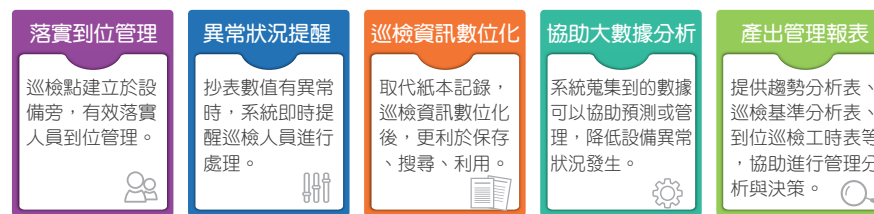
3.2.2 巡檢 APP 落實人員到位檢查

2020年，遠東百貨全台11間分公司分兩階段導入機電設備巡檢APP，有效解決以往機電設備管理人員可能發生巡檢不到位、檢查不準時、設備維護資訊無法即時上傳、保養人員必須填寫大量紙本檢核表單等缺點。透過巡檢APP中「e化巡點檢系統」記錄的各項設備數據，系統會自動依據設定的規格線，即時反應各項設備是否有異常情況，適時提醒管理者進場處理，達到預防意外事件發生，有效提高設備妥善率及信賴度的積極目的。

◆ 巡檢 APP 推動時程



◆ 巡檢 APP 特色



3.2.3 物管 APP 加速物業管理效率

遠東百貨營運據點分布全台，各營運據點的各項重大設備均為公司重要資產，為避免各項資產的管控、查詢及盤點時列印大量的紙本文件，「智慧物管 APP 小組」於 2018 年開始規劃物管 APP，期以更即時、準確、快速、環保的作業程序，管理公司各項資產，Work Smart。物管 APP 於 2020 年底委由技術廠商完成系統開發及上線測試，預計 2021 年 3 月完成導入至各分公司。

在物管 APP 中，管理人員利用掃描器或手機掃描資產條碼或 QR Code 後，可以了解資產設備的管理歷程及狀態，各項異動、盤檢作業也可以透過網路連線即時傳輸至後台管理系統做紀錄，達到「行動式盤點、作業歷程 E 化、資料即時傳輸即時且準確、後台管理系統彙整及查詢快速」四大管理效益。除了資產管理外，物管 APP 還有公務車管理、人力管理、清潔巡檢等功能，讓總公司管理單位能夠遠端管控分公司各項作業動態，提升管理效率。

◆ 物管 APP 功能



面對智慧零售時代，遠東百貨結合新科技，加強數位化建設，達到提升公司資產及設備管理作業效率之目的，解決連鎖型百貨營運據點分散各地的管理痛點，讓管理階層能夠即時掌握分公司各項管理動態及資訊，推升百貨商場的後勤管理向智慧行動邁進。

3.2.4 停管智慧化 減少停車等候時間

2013 年起，遠東百貨陸續升級全台 11 間分公司的停車場管理設備，走向無紙化、智慧化的系統管理，以達到節能減碳，愛護環境的目標。我們 1 年升級 1 間分公司，用 5 年時間將原本使用停車票的分公司改為使用停車幣，大幅減少停車票用紙量，並於 2018 年全數更換完成。2019 年在遠百信義 A13 推出全新的智能停車服務，使用車牌辨識直接入場，減少取票、停等時間，降低車輛碳排放量，貼心地將數位科技運用到消費者的購物流程中。2020 年，遠東百貨啟動智能停管升級專案，完成台中大遠百、板橋大遠百二間大型店導入智能停車服務的規劃案，預計 2021 年完成相關軟、硬體設備建置。

◆ 停車管理系統升級推動時程



◆ 升級停車管理系統的環保效益

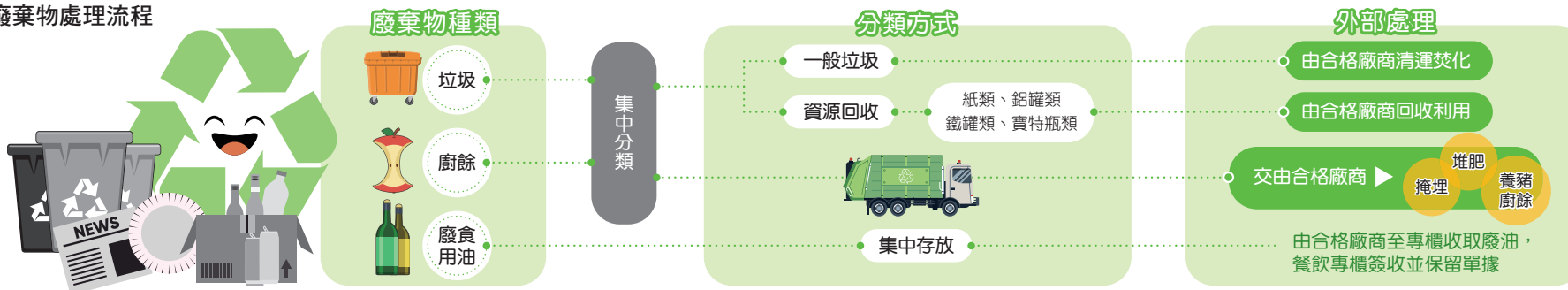
年度	2018	2019	2020
節省的紙張 (單位：萬張)	438.7	385.2	429.8
挽救的樹木 (單位：棵)	3,159	2,773	3,095
減少排碳量 (單位：公斤)	4,520	3,969	4,428

註：1. 節省的紙張以 A4 紙作為換算規格。
 2. 挽救的樹木參考營建署資料，每噸紙漿需砍伐 24 棵平均高度 12 尺、直徑 15 至 20 公分的樹木。
 3. 排碳量參考產品碳足跡資訊網，每張 A4 紙排碳量 6.8g。

3.2.5 強化分類管理 降低環境危害

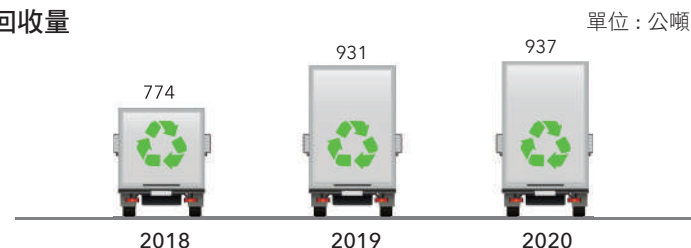
減少資源消耗及降低環境污染是遠東百貨的環境管理目標。我們從百貨日常營運出發，將「垃圾、廚餘、廢油」視為商場廢棄物處理的重點，同時也配合政府政策推動減塑行動，包括：限用塑膠購物袋、一次性餐具、塑膠吸管等，減少塑膠垃圾對環境的危害。遠東百貨在辦公場所及營運商場均落實分類制度，將垃圾分類為一般垃圾與資源回收，透過強化分類管理達到廢棄減量的目標，垃圾清運、廚餘清運、廢食用油回收、廢油煙排放均符合環保署法規。

◆ 廢棄物處理流程



2020 年百貨業態結構的餐飲占比持續升高，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 年起即參考地方政府對於民生垃圾的管理手法，設立資源回收管理指標，透過增加資源回收量，降低廢棄物總量。2020 年，紙類資源回收為 937 公噸，成長 1%，回收噸數增加 6 噸。2021 年，遠東百貨新增每月列管鐵鋁罐、寶特瓶回收的執行成效，強化落實「資源永續」及「零廢棄」趨勢。

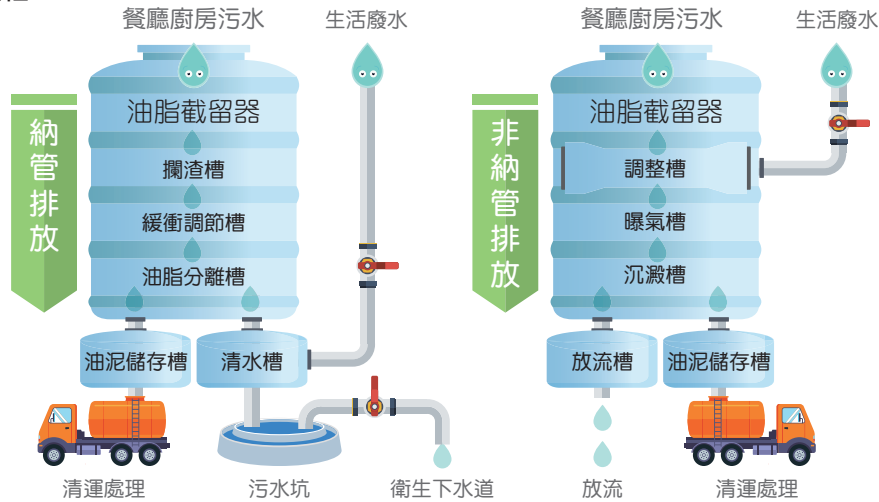
◆ 資源回收量



註：統計數字為紙類資源回收量。

遠東百貨全台 11 店共有超過 480 個餐飲專櫃，餐飲產生的汙水進入污水池前皆設有大型截油槽，攔截菜渣及汙油，每日多趟次派員清理，菜渣等置入廚餘筒，汙油則存放於專用筒內。每月定期排定時間抽取截油槽內汙油泥（含專用筒）及清洗，再由合格清運商以專用槽車送至指定污水處理廠。

◆ 廢(污)水處理流程

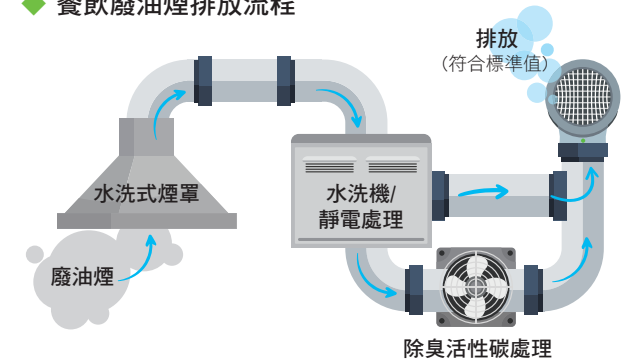


廢(污)水分級處理 不污染環境

廢(污)水處理是防止水污染的重要過程。百貨商場內產生的廢(污)水我們會經攔渣、截油處理設備並添加除油垢、除臭藥劑，納管排放至縣市地下水道系統。自行排放的廢(污)水，除依據上述簡易處理外，另設置污水處理槽再經調勻、生物處理、沉澱、加藥過濾後，達法規限定值內再合法排放。

為避免餐飲油煙廢氣污染空氣品質，干擾周遭社區民眾生活，遠東百貨採用水淨式排油煙罩系統，非傳統末端水洗機系統，優點在於廚房前端即以水淨處理，避免垂直排油煙管積存油垢，且能同時兼具廚房降溫、節省空調浪費、消防火災預防三大功能，大幅提升環保效益。針對位處住商區混合之板橋大遠百，則於排油煙風車機房增設活性炭過濾煙味，加強濾出乾淨空氣，降低對環境與健康造成影響。

◆ 餐飲廢油煙排放流程



◆ 廢棄物統計

單位：公噸

年度	2018	2019	2020
一般事業廢棄物焚化量	5,916	6,576	7,056
廚餘	-	3,025	3,370

註：廚餘量自 2019 年開始統計。

3.2.6 管理水資源 提升節水績效

遠東百貨總公司及各分公司主要水源來自當地水庫，因應氣候變遷風險可能導致的缺水危機，遠東百貨推動節水管理，定期檢討用水量並改善用水設備，亦於 2019 年設立水資源管理指標，自 2020 年 1 月開始每月定期追蹤各分公司用水管理成效，同時結合節水技術，雙管齊下推動各項節水宣導、用水減量、雨水貯留、水回收利用等節水措施，落實全方位節約用水，共同達成 1% 節水目標。

◆ 分公司推動節水措施

雨水回收及利用

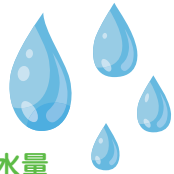
3間分公司 (遠百信義A13/板橋大遠百/台中大遠百)
設有雨水回收系統，設備容量近**2,135公秉**

裝設省水器材

11間分公司全數設置
節水水龍頭、省水馬桶

降低空調水塔放水量

11間分公司全數調降
有效節省水量**1.3%**



檢測與查漏

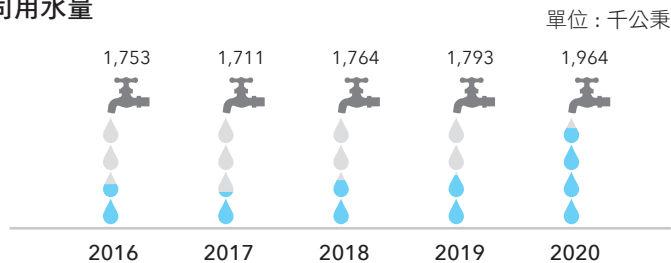
11間分公司全數
進行管線漏水檢測合格率**100%**

節水宣導

11間分公司利用會議
及標語宣導良好的用水習慣

2020年各分公司用水總量為 1,964 千公秉，既有 10 間分公司 (不含遠百信義 A13) 用水量為 1,679 千公秉，年減 6%，用水量主要使用於：「空調冷卻用水、餐廚用水、衛廁用水、澆灌及其他用水」四大類別，其中，超過 90% 用水量使用於空調冷卻用水、餐廚用水、及衛廁用水，考量食材清洗及保持餐飲環境衛生的用水需求，我們不將餐廚用水列入節水範疇，其餘空調冷卻用水、衛廁用水 2 大用水項目，則列入各分公司節水重點措施。

◆ 各分公司用水量



註：2020年用水量統計新增一處營運據點：遠百信義 A13。

◆ 用水效率優於產業表現



註：用水量值 = 單位樓地板用水量 (公升 / 平方公尺 · 日)，產業量值來自 2020 年經濟部水利署節水績優單位用水指標的建議值。



落實節水輔導改善表現卓越

經濟部為落實節水，輔導年用水量逾 12,000 度以上之用水戶進行節水潛力分析與用水效率改善措施，並就達成實質節水改善成效優異者，給予獎勵。遠百花蓮店及高雄大遠百於 2019 年參加水利署輔導節水計畫，積極針對輔導團隊提出的節水建議進行節水計畫，並於 2020 年展現實際節水成效。以高雄大遠百為例，透過用水設備水閥調整、馬桶沖水閥更換、水塔散熱片更換、電導度調整等措施，成功節省 30% 衛廁用水及 23% 冷卻用水，節水成效優異，與花蓮店雙雙於 2020 年 12 月榮獲經濟部「落實節水輔導改善」獎。



3.3 堅持的綠色行動

遠東百貨從企業核心能力出發，將環保精神涵蓋企業營運流程及相關支援活動，透過產品及服務為社會創造綠色價值，打造永續時尚的綠色百貨。2020年遠東百貨持續「支持綠色運輸、營造綠色建築、認養公園綠地、推動綠色消費」等四大綠色環保行動，並將各環節的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 支持綠色運輸 推廣節能減碳

超過七成員工搭乘大眾運輸

遠東百貨營運據點遍布全台，我們鼓勵員工搭乘大眾運輸，以減緩交通壅塞並落實節能減碳。自2017年開始推動迄今，已有超過3萬人次的出差員工搭乘大眾運輸。2020年員工出差人次為9,173人，使用大眾運輸者占72%，另外，亦透過697場視訊會議及66場視訊面試，減少產生運輸碳足跡。

◆ 出差人員使用大眾運輸狀況

年度	2017	2018	2019	2020
搭乘人次	7,580	8,144	7,824	6,605
使用比例	74%	78%	75%	72%

◆ 視訊會議及視訊面試次數

年度	2018	2019	2020
視訊會議	258	659	697
視訊面試	36	47	66



提供 23.9 萬人次顧客接駁車運輸

從環境永續與對顧客的體貼出發，遠東百貨於板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百設有接駁車，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，提供周邊鄰里更環保、舒適的樂活環境。我們會依搭乘人潮彈性調整車次班表，原則上不空車行駛，每日行駛班次請參官網公告 (<https://www.feds.com.tw>)，2020年載客總人次達23.9萬人。

◆ 接駁車搭乘人次

單位：萬人

年度	2018	2019	2020
搭乘人次	117	60.3	23.9

設置 29 個電動車充電站

隨著環保意識升溫，在減少污染的環保考量下，愈來愈多消費者選擇電動車作為代步工具。根據研究資料，電動車可以減少排放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8家分公司設有29個電動車充電站，充電站數量較前一年度成長7%，與消費者一同響應政府綠色運輸政策，打造永續低碳生活。

◆ 電動車充電站地點及數量



預先管理週年慶車潮 降低交通衝擊

遠東百貨各分公司於週年慶活動期間會吸引大量人潮，為了緩解交通壅塞情況，遠東百貨與管轄警局、縣市交通局、以及商圈周邊業者於週年慶活動開始前即開會溝通協調，制訂可有效疏解車潮的交通管制措施，包括：增設導引標誌、增派義交人員、增設接駁車及特約停車場等措施，有效率地將週年慶活動期間對當地社區的交通衝擊降至最低。

◆ 週年慶主要交通維持措施

- A 順暢車流，設置清楚的導引標誌
- B 引導交通，規劃適當的義交人員
- C 增加車位，增設特約停車場
- D 降低車潮，宣導搭乘大眾運輸
- E 紓解壅塞，研擬啟動斷流門檻
- F 提升速度，規劃車輛分流路線



全面汰換老舊公務車 減少空污

目前台灣細懸浮微粒 PM2.5 來源，約 33% 是來自汽機車等移動污染源，老舊車輛空氣污染物排放量較高，因此，推廣環保低碳的交通工具是改善空氣污染的關鍵。遠東百貨總公司及各分公司計有 19 台公務車，平均使用年限達 11.6 年，2020 年，我們已將 3 輛公務車汰換為新型環保車輛，2021 年將再次換 2 輛車，其餘 14 輛車將分 3 年汰換完畢，支持綠色交通，降低空污。

3.3.2 打造綠色地標 營造永續城市

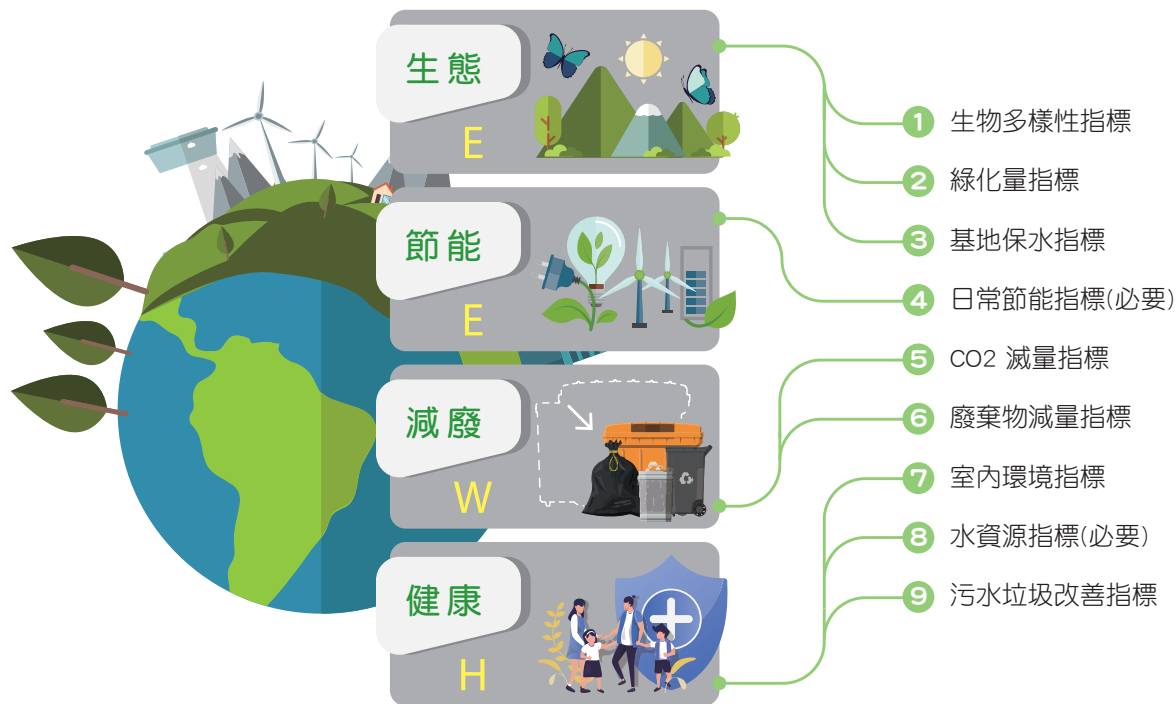
友善環境 銀級綠建築企業總部

遠東百貨開百貨風氣之先，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，目前旗下有 5 座以綠建築為概念打造的百貨及大樓，企業總部大樓更獲得綠建築銀級標章。

◆ 以綠建築為概念之成員



◆ 綠建築九大指標

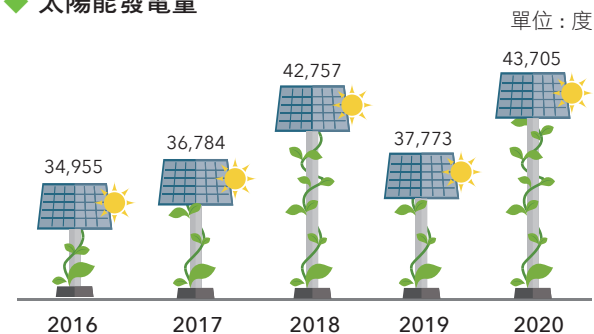


低碳營運 時尚環保綠色商場

遠東百貨將環保精神融入每一處商場空間細節，自 2011 年起開幕的台中大遠百、板橋大遠百、遠百信義 A13、遠百竹北店（預計 2021 年下半年開幕）均規劃為環保節能的綠色百貨、以低碳營運為目標，降低商場營運對環境的衝擊。

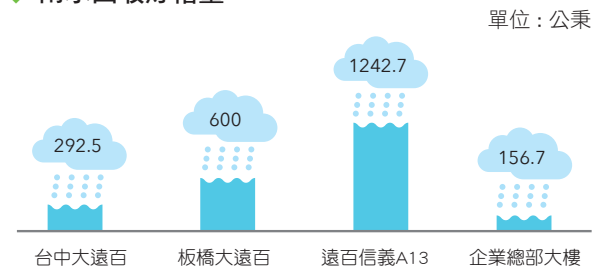
2020 年最新開幕的遠百信義 A13 除了設有雨水回收系統，也在商場 4 樓採用 Low-E 玻璃打造大面積的「自然採光」以發揮照明節能目的，亦於商場牆面進行「立體綠化」以降低室內溫度並提高環境的舒適感及綠美化效果，更在頂樓打造城市綠洲，植栽大面積草地，以「屋頂綠化」達到節能減碳、淨化空氣、改善溫室效應、提高生物多樣性等環保效益。

◆ 太陽能發電量



註：數據統計自台中大遠百。

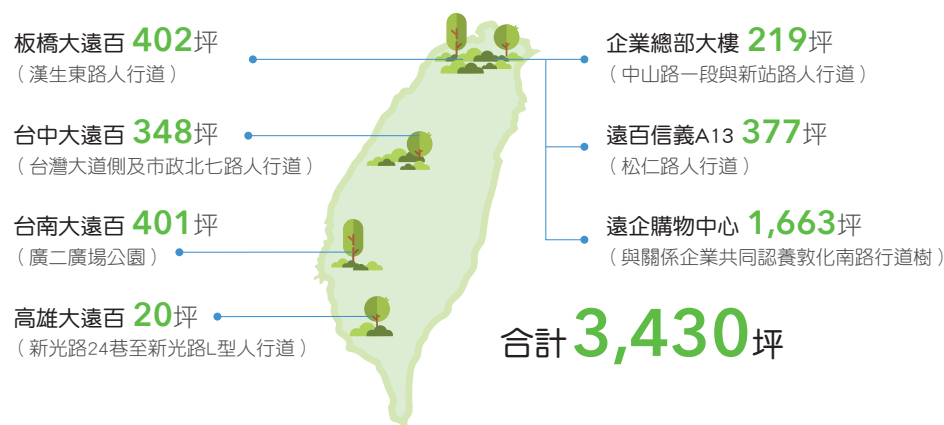
◆ 雨水回收貯槽量



認養綠地 維護城市綠色風貌

為響應城市綠化，提供優質市容，遠東百貨每年投入經費認養商場周邊人行道路樹與公園綠地，定時派員綠化、美化、及清潔環境，2020年認養總面積達3,430坪，為當地社區提供更整齊、舒適的綠化環境，也為都市景觀盡一份心力。

◆ 認養行道樹與綠地



3.3.3 透過產品及服務 推動綠色消費

2020年，遠東百貨持續在消費過程中推動「三R，三E」，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)等六大原則，攜手顧客一起降低消費行為對環境的影響，提升資源永續利用，用消費力改變世界。

◆ 綠色消費成效



綠色消費 8 大行動



責任零售 支持公平交易

2016年起，遠東百貨異國食品館 (World Gourmet) 引進獲歐盟有機農產品認證標章的義大利公平交易咖啡，希望透過「友善小農、友善環境、友善消費者」三大公平交易原則，落實責任零售。累計至 2019 年，公平交易咖啡銷售量共計 833 公斤，2020 年，因政府法令規定，未與我國簽訂雙邊有機同等性相互承認條約之歐盟國家，將廢止其同等性認可公告，故自 2020 年 1 月起，停止販售公平交易有機咖啡。

農產市集 鼓勵在地消費

縮短食物里程，減少碳足跡，是對環境友善的消費方式之一。遠東百貨發揮通路力量，推廣「在地生產、在地消費」，協助行銷在地優質農產，讓消費者得以就近採購，2020 年舉辦 118 場農產市集，集結 1,142 家攤位，銷售商品項達 4,403 個，場次及攤位數均較前一年成長約 20%。



綠色採購 促進綠色商機

遠東百貨連續四年榮獲新北市政府頒發「綠色採購績優企業」，2020 年綠色採購占比 97.7%。綠色採購是落實綠色消費的最佳工具，更能推動綠色循環經濟。遠東百貨支持綠色採購，優先選擇低污染、省能源、對環境與人類健康有助益的綠色產品，以實際的綠色採購行動打造環保的綠色百貨，追求環境永續，善盡企業社會責任。

環保紙袋 符合環保指令

購物紙袋是百貨公司消耗量最大的紙製品，響應環保國際趨勢，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。

包裝減量 降低環境廢棄

從綠色包裝的理念出發，遠東百貨盡力減少包裝耗材使用，降低對環境的影響。2020 年包裝耗材費用減少 9%，顯見我們友善環境，節約資源的用心。

印刷減量 減少紙張消耗

遠東百貨強化遠百 APP、官網等數位管道，向消費者傳遞檔期活動內容與優惠資訊，逐步降低廣宣品印刷量，將環境永續精神從實體店延伸至線上通路。2020 年因新開幕遠百信義 A13 以及新增加兩檔行銷活動，廣宣品印刷數量成長 14%，若扣除前述兩項變動因素，則既有店紙本印刷量減少 2%。

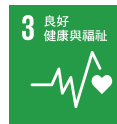
環保制服 愛護環境生態

為保護員工健康，減少製造衣服過程中可能會產生的汙染，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，確保制服不含有害物質，2020 年累計已製發 2,807 件環保制服。

設置回收箱 鼓勵資源再利用

2014 年起，寶慶店、板橋大遠百、台南大遠百響應當地政府推廣的環保活動，於商場內設置環保袋、紙袋、舊書回收箱，鼓勵民眾逛街購物時，可以將家中環保袋、紙袋、舊書帶到遠東百貨，投入回收箱，以降低新紙袋的使用量，極大化資源分享及使用效益。

安心的商品管理



遠東百貨以用心謹慎的態度，提供優良商品及美味餐飲，讓消費者安心消費、安心好食，並藉由全面的供應鏈管理及持續精進供應商評鑑制度，期許供應商能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社會責任，建立企業永續供應鏈。

4

- 4.1 嚴選的高品質商品 81
- 4.2 安心的美味餐飲 84
- 4.3 全面的供應鏈管理 88

回應 **3** 個重大主題

- 供應鏈管理
- 商品品質與食品安全
- 商場安全與服務

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。遠東百貨的銷售商品主要分十三大類，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，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符合政府法規、制定管理辦法及執行抽檢查核。

對於商品標示管理，遠東百貨持續從製造端源頭即做好標示管理的方向前進，包括化妝品正項及試用品的出產批號、製造日期、到期日期標示等，均和廠商做好有效溯源管理，減少消費糾

紛，達到廠商、消費者、公司三贏效果。除此之外，若發現稽核缺失，權責單位會進行改善並加強樓面宣導，再由樓面主管每日抽核，與專櫃廠商協力達到改善目標。

2020年遠東百貨制訂「自營化妝品進銷存管控作業」及「商品實地盤點辦法」嚴密管理商品，並於分公司執行每季自營化妝品抽查盤點及每半年全品項商品盤點，分別動員約388人次及1,038人次，商品耗損率低於0.03%。透過商品盤點確認商品狀態以提供顧客最優質的產品、降低客訴外溢成本，亦有利於維護精準的存貨，以呈現即時存貨管理績效，同時也可讓商品部門制定最佳備貨策略。2021年遠東百貨將持續確實執行商品標示管理作業和品項盤點作業，往商品「零缺失標示」的目標前進。

◆ 遠東百貨十三大類商品



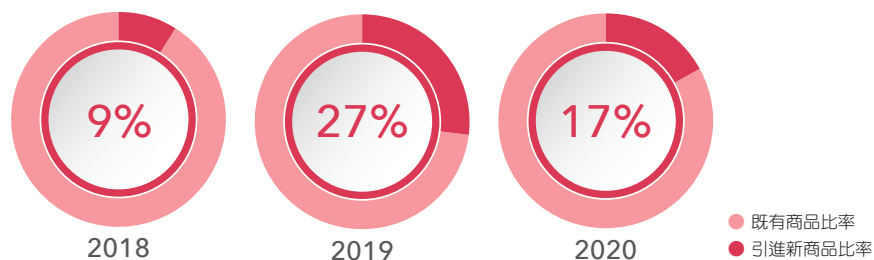
◆ 商品適用的法規及管理方法



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)，成立二十五年來所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。遠東百貨2020年異國食品館銷售商品項共計460項，其中屬於當年度新引進的商品項有76項，新商品引進率為17%。

◆ 新商品引進比例

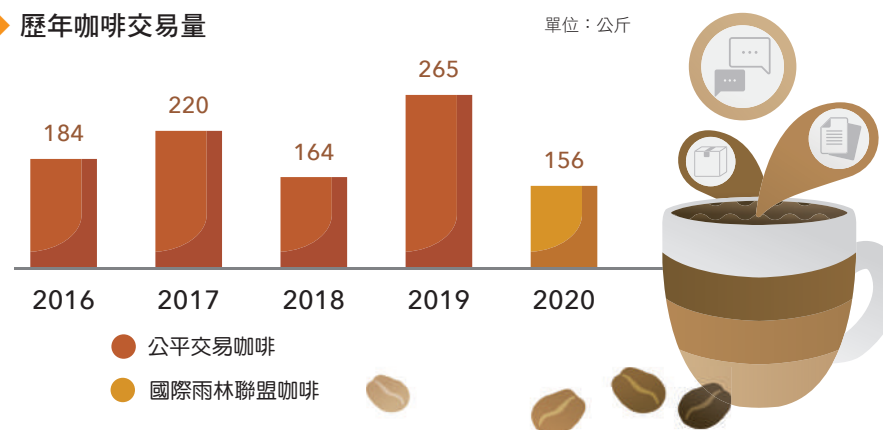


所有異國食品館販售的進口商品皆依據衛生福利部食品安全衛生管理法進行查驗，經認證合格後才上架銷售，上架商品也不進行二次加工包裝，確保商品品質從出產地到銷售地均能保持一致性，降低變質風險，2020年新引進品質優良的法國風味茶以及義大利的咖啡和義大利麵，尤其MANTOVA PURE 橄欖油與特級初榨橄欖油，2020年共銷售超過57,000瓶，是消費者熱烈搶購的安心商品。

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，2016年至2019年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符合國際標準，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，累積銷售量達833公斤。但自2020年起，因配合政府法令修正，暫停進口歐洲有機農產品，遠東百貨改為進口BRISTOT雨林咖啡156公斤，BRISTOT通過國際雨林聯盟™認證，確保種植過程造成較少的環境污染與浪費，保護自然環境與動物棲息地和保障農民權益與競爭力，希望藉由引進認證商品，持續發揮遠東百貨的通路力量，落實企業社會責任，邀請消費者一起用消費力改變世界。

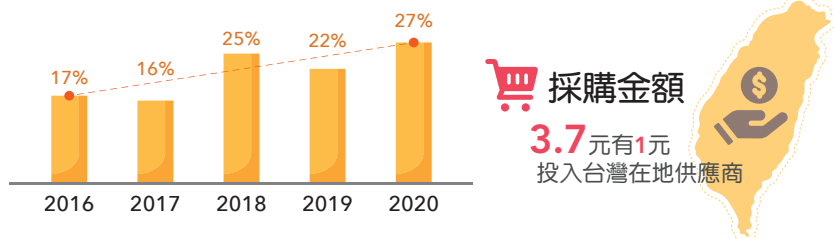
◆ 歷年咖啡交易量



4.1.4 提高在地採購比例 挖掘優質好食材

遠東百貨支持在地供應商，推動供應鏈在地化，在地化的供應商可以減少進口作業程序，也可以挑選出更符合顧客需求的優質產品並創造台灣當地的就業機會。遠東百貨自營食品專櫃向國內供應商的商品採購比例逐年攀升，2016年僅佔 17%，到 2020 年佔比已達 27%，相當於每 3.7 元的採購金額中就有 1 元使用於向台灣在地供應商採購商品，以實際行動展現重視在地發展以及支持台灣供應商採購好食品的用心。遠東百貨 2021 年將持續發揮營運核心的選品能力，增加向當地供應商的採購比例。

◆ 歷年自營商品專櫃國內採購比例



4.1.5 商品安全嚴把關 守護消費者權益

針對「爭議商品處理流程」及「問題商品或上架疏失之處理流程」，遠東百貨一直以來超前部署，建置完整的流程，在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。

商品管理的內控流程包括商品本部、營運本部與管理本部相關單位，每月定期會議向總經理彙報商品管理情況，商品安全委員會隨時掌握最新動態，一

旦遇到有疑慮的商品事件發生，可以立即啟動處理流程，由權責單位研擬因應方案，針對事件即時處理，後續再完善策略並進行宣導，避免相關事件再次發生，降低對消費者的衝擊及傷害。2020 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。

4.2.1 食安管理委員會 確保食安機制

近年百貨業吹起餐飲風，引進多國籍餐飲，將美食視為吸引消費者上門的集客利器，食品安全也成為民眾關心的民生問題，遠東百貨透過食安管理委員會為消費者做好食安的第一線把關，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 2020 年 8 月 8 日公告修正「免洗餐具限制使用對象及實施方式」，百貨公司業、購物中心及量販店業，於提供餐飲的場所供消費者現場食用時，不得提供各類材質免洗餐具。遠東百貨 2011 年便於台中大遠百、板橋大遠百導入洗滌設備，促使兩間分公司 9 成餐飲專櫃不使用一次性餐具，2020 年全台 11 店進一步配合新政策，事先對廠商積極進行宣導並完全禁用一次性餐具，亦鼓勵餐廳對民眾宣導自備環保餐具和環保吸管的好處。



美豬牛明確標示 消費者安心自由選擇

2021 年元旦起，含萊克多巴胺的美國豬肉與 30 月齡以上的美國牛肉將開放進口，為確保民眾知的權利，各大通路的生鮮商品及餐飲賣場中含美豬、美牛的產品須全面標示。因此，遠東百貨於 2020 年也特別針對萊豬的食安標示進行超前部署，仿照先前推動限塑政策的方式，提早跟廠商和業者溝通細部流程，在各餐飲櫃位進行全面標示，以回應消費者的重視。

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，且根據消費者關心的重大性議題分析，食品安全名列第四名，足見消費者對於遠東百貨餐飲安全的信任和要求。為了讓消費者能夠「吃的安心」，遠東百貨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。



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」、「食材管理」、「廚房安全」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、食材和調味品都應加蓋存放並確保有效期限、廚餘垃圾妥善清理等規定，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的要求與規範

用餐環境



- 禁用美耐皿餐具
- 限用一次用塑膠餐具、吸管
- 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
- 桌椅損壞立即處理
- 每月進行大型消毒

食材管理



- 各項食材符合食品安全衛生規範
- 妥善置放食品、食材和油炸用油
- 調味料、食物加蓋儲放
- 冷藏(凍)櫃保持清潔、管理溫控，生熟食有效區隔
- 油炸用油每日測定
- 確保合格食品及添加物使用期限標示清楚
- 每季檢測飲用水及冰塊水質

廚房安全衛生



- 工作人員接受必要專業訓練，確實配戴衛生帽
- 注意餐飲設備使用安全並定期檢查維護
- 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
- 工作中不得有可能污染食品行為
- 電器使用專業插座，不可使用延長線

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 11 家分公司超市及食品專櫃廠商以及樓面處課主管遵循，勞工安全部則每年兩次查核餐飲專櫃的用電和環境安全；稽核單位則依照政府食安法令規範的相關標準，進行預防性的餐飲及廚房安全衛生作業定期抽查，若發現有疑慮的食材、油品或作業缺失，便立即禁用並執行改善。

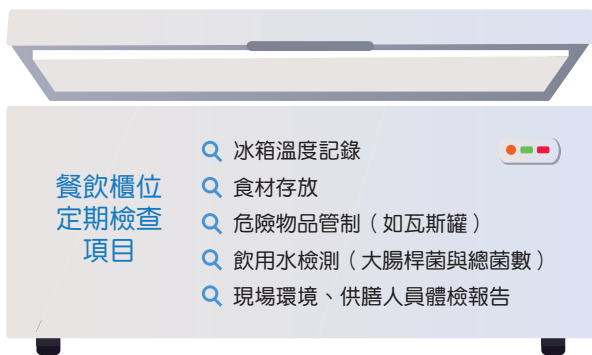
廠商自主管理規範

Q Checking List

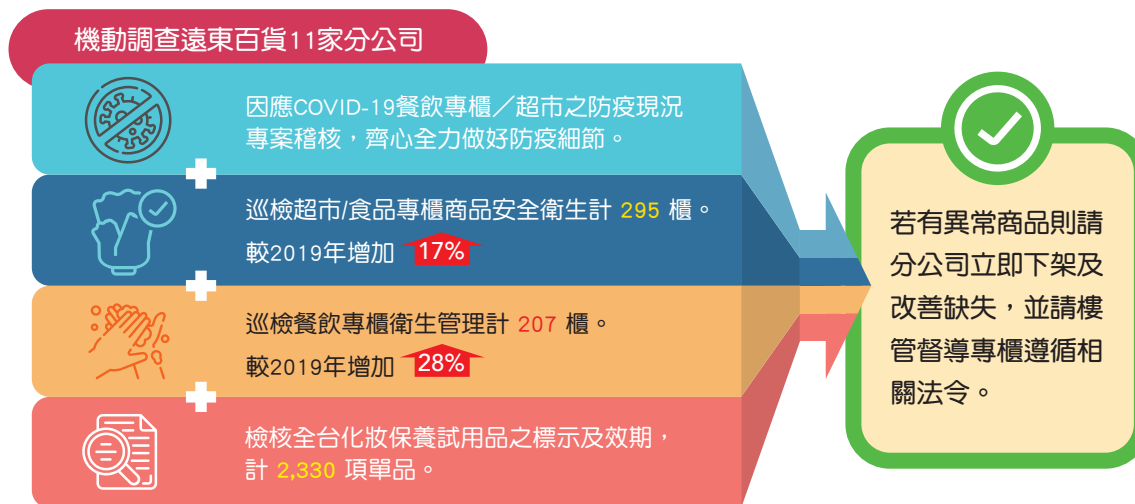
- 廚房應保持整齊清潔
- 打烊前確實清理排油煙管、罩／爐具／排水溝／截油槽
- 每日定期消毒，廚餘及垃圾廢棄物妥善處理
- 廚餘垃圾桶應加蓋
- 打烊後應確實密封並清運廢棄物容器
- 清潔、消毒用品應明確標示，存放固定場所並專人保管
- 需投保產品責任險

管理機制 **3** 定期執行查核 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，依據公司所訂定的食品安全流程，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。2020年針對90%以上餐飲櫃位完成查核，查核櫃數較2019年增加28%，超市及食品查核櫃數也較去年增加17%，執行成果如右表所示。



◆ 稽核室 2020 年檢核作業執行成果



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，因應消費者喜好，適時調整餐飲櫃位，引進深受歡迎的特色美食、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，充分發揮百貨餐飲業種「停留經濟」的效益，協助提升商場集客力。

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的食品成分及品質安全無虞，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、使用或其他不合法令情事。同時，餐飲專櫃若為食品良好衛生規範指定的餐飲類別，其烹調從業人員持有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高品質餐飲。



防疫新生活 美食便當外帶一條街

COVID-19 社交距離宣導直接的影響百貨餐飲、娛樂的人流，因應全民防疫新生活，遠東百貨推出外帶、外送服務，全台遠東百貨除有 7 成餐飲櫃位加入外送行列外，各家餐廳也紛紛推出便當，不單在館內，也在館外鄰近區域以手推車型式進行販售開賣，極受社區民眾歡迎。以板橋大遠百為例，B1F 美食街變成便當街，像是金色三麥、添好運、新葡苑、大食代、和食 EN、海壽司都推出便當開賣，讓消費者享受美味的同時，也可維護防疫安心距離。



推動客製化服務 提供代客料理



遠東百貨旗下 city'super 於 2020 年擴大提供代客料理服務範圍，因應小家庭與單身上班族忙碌的生活型態，於中秋節前夕推出全台肉舖提供代客醃肉及肉品切割客製化服務，不論各式肉品都能由肉舖職人提供專業建議並有客製化包裝禮盒等服務項目，同時亦攜手加拿大牛肉協會、日本政府漁產推廣單位 (JFOODO) 推出高品質肉品、生鮮魚貨搭配小農蔬菜，讓消費者一站式便利購買好食材，帶動高檔肉品、生鮮及居家烤肉銷量與去年 9 月同期有 5 至 6 成的銷售成長，顯示各類代客服務確實是滿足消費者需求的趨勢。



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，愛買與外送平台合作，使民眾多一個管道購入我們賣場內的嚴選商品。自 2019 年愛買從板橋南雅店開始與 foodpanda 配合新增外送服務，直至 2020 年已拓展到除了桃園店外的現有 14 店，上架近 50 個品類、超過 4,000 項商品，包含生鮮食材、零食、生活用品等，單月最高 4.1 萬份訂單。愛買與外送平台合作，強化量販店的五大優勢：「價格優」、「商品豐富」、「速度快」、「收單時間長」、「服務方式種類多」，讓消費主顧採買更便利，同時也更進一步吸引 35 歲以下愛網購、上超商的年輕族群。



4.3 全面的供應鏈管理

遠東百貨的合作夥伴除了商場內的專櫃廠商以外，還有協助商場營運的各類供應商，供應商可分為：工程、事務、資訊、廣宣、勞務等五大類別。我們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，邀請逾百家廠商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，升級百貨產業營運模式。

供應鏈管理推動歷程



4.3.1 供應商管理委員會 評選優質供應商

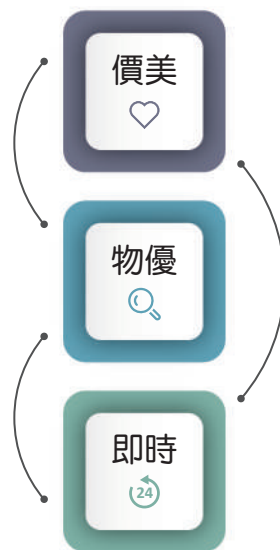
遠東百貨採購部於 2018 年研擬供應商評選制度，規劃先遴選出供應商評選委員，再由前述評選委員隨機抽選組成「供應商專案評選委員會」，該委員會以公平、公正、公開的方式評選出優質供應商給採購部建立廠商資料庫。2019 年起，對供應商管理處、採購部同仁以及公司儲備幹部進行教育訓練，並持續蒐集供應商資料。2020 年採購部規劃建立供應商資料庫系統，預計 2024 年建置完成，資料庫將依據供應商屬性區分業務類別、規模、等級等，除可便利採購同仁查詢廠商基本資料、執行招標作業外，亦可直接於系統上評選優質供應商。

遠東百貨為了支持在地產業、縮短供貨等待及售後服務時間，我們優先選擇與當地供應商合作，2020 年當地供應商家數及採購金額皆占整體採購規模的 9 成以上，而與我們往來的供應商均已合作多年，我們並慎選遵守環境永續與勞動法規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規則，同時要求供應商簽署社會責任承諾，明白指出關於勞動人權、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。2020 年新供應商依據此原則篩選比例達 100%，並篩選出一家保全供應商對於健康與安全有負面衝擊，藉由雙方會議溝通及加強安全宣導，已確實完成改善作業。

◆ 供應商評選流程



◆ 採購工作目標

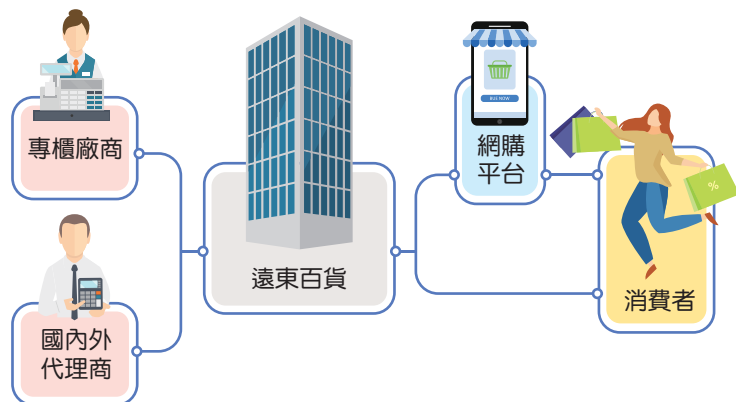


◆ 供應商評選面向與數量

	健康與安全	勞工與人權	環境	道德
被篩選供應商總數	219	219	219	219
鑑別出具有（或可能有）負面衝擊的供應商數量	1	0	0	0
已改善供應商數量	1	0	0	0
終止合作供應商數量	0	0	0	0



◆ 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 277 件

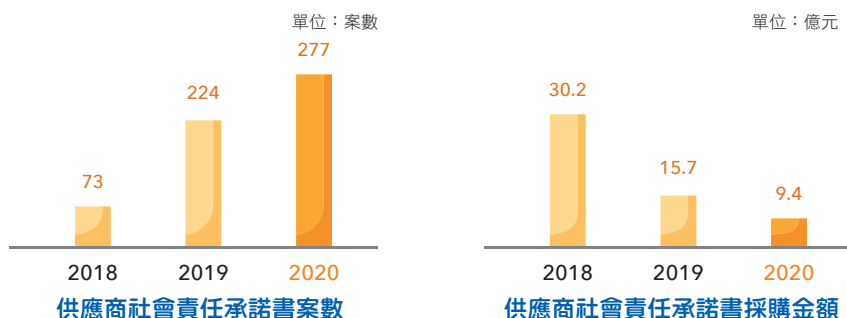
遠東百貨於 2017 年制定《供應商社會責任承諾書》，規定凡承攬公司業務及採購金額達新臺幣 100 萬元的合作供應商，於訂約時需簽署《供應商社會責任承諾書》，與遠東百貨共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德規範等四大類，共計 32 項指標的永續承諾。

◆ 供應商社會責任承諾書指標



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，藉由電子化達到及時、協力、有效的採購管理。若供應商未能履行社會責任承諾將依約處置（如列入觀察名單、停權、終止合約等），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的合作供應商，且進一步將「綠色環保與社會責任」指標列入供應商評鑑的共同評項之一，以建立永續性的供應鏈管理。

遠東百貨 2020 年有效取得廠商簽署《供應商社會責任承諾書》計有 277 案，較 2019 年成長 24%。其中採購金額達百萬元以上有 118 案，簽署供應商承諾書案件的採購金額約新台幣 9.4 億元，占年度總採購金額 57%；總簽署家數為 219 家，較 2019 年成長 107%。為確保供應商符合遠東百貨要求規範，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，一旦發現違反規範的缺失，將會與供應商共同研討適合的解決方案且著手改善缺失並依合約處置。採購部於 2020 年 9 月會同總務部、資訊部門同仁前往北部 7 間「停車場管理系統」設備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。



響應政府綠色採購 擴大採購範圍

遠東百貨對於環境保護不遺餘力，每年除積極尋找取得綠色驗證的環保商品外，並逐步加大採購力道，2020 年綠色採購項目較 2019 年增加 8 項，採購金額亦較 2019 年成長 20%，我們並承諾 2021 年採購金額將較 2020 年度成長 5%，以積極回應政府期許，為環境永續貢獻一份心力。

4.3.3 建立線上評鑑制度 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「供應商評鑑表」，邀集供應商、總分公司物管單位、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。

遠東百貨 2020 年進一步將供應商評鑑機制建置於 BPM 系統內，於採購案件驗收時，由總、分公司物管單位及業務相關單位針對品質、交期、服務、工安等四大構面進行評鑑，給予「優質、良好、待改善、立即改善」等四個評分等級，若列入「待改善」，供應商需對於缺失項目說明並立即提出改善措施，若列入「立即改善」且連續達 2 個月時，將評估與供應商終止合約，並列入停權名單。2020 年共有 7,619 件採購案件接受評鑑，99% 供應商評鑑等級為良好以上，而被列入觀察名單或被停權供應商各有 1 家。





推動工程保險 降低工安意外

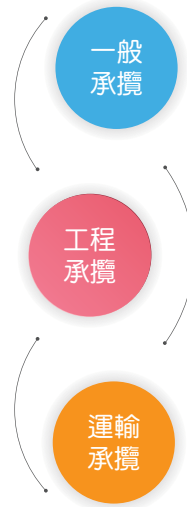
遠東百貨為保障供應商勞工安全，所有可能具職安風險的工作類型，如：洗水塔、洗樓外窗戶、清洗載油槽、機電類與高樓層或高度較高的施工，工程標單內皆會詳載應具有相關保險項目與執照，廠商需於現場執行前提供資料並經確認後才能開始施工。

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。2020 年工程採購案共 84 件，100% 皆投保工程險，被保險人包括遠東百貨、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 督促承攬人遵守環安衛規範 增進作業安全

◆ 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與粉塵汙染等，建立明確管理及作業規範，以提高商場內部環境安全，並降低對附近居民與周遭環境的影響。

為維護樓面施工安全並依據《承攬人管理規章》規定，任何工程皆須事前填寫《施工進場申請單》並經核准後才能進場動工，2019 年 10 月，為增加管理時效，勞工安全部將「施工進場申請單」電子化，分公司前後勤同仁皆可隨時至 EIP 系統線上申請，施工申請須檢附承攬商提供的工程保險保單及工作人員名冊，工作人員須全員完成保險、教育訓練及健康管理。2020 年 1 月，我們更要求承攬商於進場當日，所有工作人員須先閱讀「危害因素告知單」並簽名後才可換證入場，「危害因素告知單」上記載承攬商於本公司作業可能發生的 16 種危害類別，還有依據各項作業活動或方式可能潛藏的危害因素及應採取的安全防護措施，藉由進場前的書面確認程序，明確告知所有承攬商及其工作人員應該具備的安全行為。

◆ 承攬人應遵守安衛規範與對策

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



實施保全廠商教育訓練 維護商場及消費者安全

遠東百貨的商場門禁管理及進出動線安全，除了藉由監視系統及門禁系統維持 24 小時安全管理外，並委託外部保全公司協助巡防。服務於遠東百貨的保全人員應接受一週以上的職前專業訓練以及每個月四小時以上的在職訓練，2020 年教育訓練包括：法令知識、人權宣導、值勤技巧、接待禮節等課程，參訓人次計 311 人，總訓練時數計 684 小時。藉由教育訓練的實施，遠東百貨維持保全人員的專業技能並確保商場及消費者安全。



在職教育訓練

巡邏查察、防範衝突訓練、客戶服務及客訴處理、法規法令宣導等

職前教育訓練

危機處理、防災防護訓練、保全值勤原則、擒拿、綜合應用拳技或防身術、法規概要等



遠百攜手廠商同心同圓 勢如破竹



遠東百貨年度廠商聯誼會於 2020 年 10 月 15 日在香格里拉臺北遠東飯店登場，此次聯誼會以「2020 同心同圓 勢如破竹」為主題，邀請 500 位合作廠商一同凝聚力量，宣示週年慶業績超標企圖，更為即將開幕的遠百竹北店凝聚動力，並頒發 2020 年營業額績優廠商大獎，共計 113 家廠商獲獎。

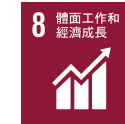
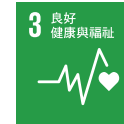
受到 COVID-19 疫情衝擊，各行各業在 2020 年均面對更加嚴峻的挑戰，零售業應如何調整資源及策略，才能贏向未來？徐旭東

董事長以「零售業的新常態」為主題，指出在消費需求、消費行為及消費態度發生轉變的同時，數位服務將是未來零售商要努力的方向，並可透過以下四個方向來擬訂策略：

- 1 重新思考如何連結消費者
- 2 整合實體與虛擬服務
- 3 發展無接觸購物服務
- 4 體驗是實體通路的重要因子

最後，徐旭東董事長也提醒大家，在疫情的推波助瀾下，為了讓消費者安心購物，實體賣場要更注意提供安全、衛生、可信賴的購物環境，而且未來不管是線上或線下銷售，都要能提供豐富的商品，讓消費者方便購物，才能達到零售商的最終目標。

健康的幸福職場



健康的員工是企业重要的資產，遠東百貨致力打造友善職場，讓員工在正向的氣氛中安心工作。我們建立完整的教育訓練及職務歷練機制，培育公司發展所需人才，亦透過績效考核制度，讓組織人力健康地代謝，同時提供優於同業的薪酬，確保員工獲得具競爭性的待遇，邁向健康永續的職場。



5.1 優於同業的薪酬福利	95
5.2 整合的人才培育	99
5.3 體貼的友善職場	103

回應 4 個重大主題

- 人才吸引與留任
- 人才培育與發展
- 職場安全與健康
- 法規遵循

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，並提供員工優渥的薪酬福利，以維持人力結構的穩定性，2020年員工離職率7.8%，較2019年降低34%，員工福利金亦連續四年調升，累計增加幅度達31%，遠東百貨將持續提供優於同業的待遇，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每季兩次與百貨同業交流薪酬福利市場水平，另外也透過網路、報章雜誌的相關調查，了解零售業最新薪酬動態與留才資訊，藉以制訂具公平性、競爭性、激勵性的薪酬福利。遠東百貨的薪酬制度遠高於法令規定的最低基本工資，內容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、人才培育計畫等，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，同時激勵員工工作士氣，打造出企業的核心競爭力。



5.1.2 打破齊頭式平等 提供競爭性的待遇

遠東百貨敘薪標準不分性別、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，且因應百貨產業環境快速變動，遠東百貨積極獎勵表現優異的員工，打破齊頭式平等，利用末位淘汰制度讓組織人力健康代謝，營造適才適所的工作環境，並以留才為目標進行薪酬規劃。遠東百貨歷年各職級基本薪資男女比皆為1:1，基層人員2020年起薪標準高於勞動部規定最低基本工資1.2倍，打破服務業低起薪的刻板印象，以實際行動展現遠百惜才愛才之心。



非主管全時員工人數及薪資統計

年度	2018	2019	2020
非擔任主管職務之全時員工人數	1,253	1,265	1,301
非主管全時員工薪資平均數(仟元/人)	693	713	715
非主管全時員工薪資中位數(仟元/人)	647	659	669

5.1.3 福利豐富多元 讓員工 work happy

遠東百貨設有許多優於法令規定的多元福利措施，提供員工身心健康與工作平衡的環境。職工福利委員會定期召開會議，提供豐富的福利內容，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，提供多達 497 次的購物優惠，將折扣直接回饋給員工。隨著公司業績與獲利情況表現優異，遠東百貨也以實際行動回饋給一同打拼的員工，持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	退休福利	購物優惠
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 端午禮金 中秋禮金 尾牙禮金 生日禮金 週年慶激勵金 	<ul style="list-style-type: none"> 勞工退休金提撥 退休紀念品致贈
	家庭照顧	
	<ul style="list-style-type: none"> 結婚禮金 喪葬津貼 員工托育協助 子女入學津貼補助 生育津貼 	休閒與個人發展
		<ul style="list-style-type: none"> 員工購物優惠 專櫃優惠券 關係企業商品折扣 員工旅遊 社團活動 進修補助



定期健康檢查 重視每位員工的健康

遠東百貨關懷員工健康，除提供員工勞工保險、全民健康保險外，更提供全額補助的團體保險，讓員工獲得更多保障。為使員工擁有良好的健康及體能狀態，我們提供優於法令規定的員工健康檢查，讓同仁能透過定期檢查追蹤身體健康，同時也為員工提供團體保險，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負擔。2020 年，全民健康保險投保人數包括員工 1,342 人，眷屬 937 人，公司支付 3,008 萬元，團體保險投保員工人數為 1,366 人，公司全年投入 209 萬元。

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，確保所有員工的退休金權利。詳細退休金福利計劃資訊請參考 2020 年公司年報「退休後福利計畫內容」(https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)。

員工社團活動 增進溫暖的團隊氣氛

遠東百貨訂有《員工社團管理辦法》，鼓勵員工成立樂活、健康、服務型等社團，透過社團活動增進員工的休閒發展與彼此間的情感交流，增強對公司的向心力與認同感，也讓工作環境充滿和諧歡樂的氣氛，營造更加溫暖的團隊士氣與環境。我們於 2020 年 6 月修訂《員工社團管理辦法》，降低社團成立的人數門檻，同時將社團補助金額提高 20%，藉此鼓勵員工踴躍組成社團，促進員工社團多元化發展。



樂活瑜珈社 健康有活力



2020年11月，「瑜珈舒活社」成立，聘請專業瑜珈老師帶領同仁透過平衡紓緩的身體律動練習，放鬆與平靜緊繃的情緒。同仁利用下班時間，每週聚在一起運動，交流健康資訊，促進身心健康，目前社團成員有24人，已舉辦12場活動，參加人次135人。



全員動起來 有氧健康操



遠東百貨勞工安全部定時、定期且定性地推動健康相關活動，自2020年10月起推行辦公室健康操活動，每週星期一早上9:30於多功能會議室邀請全體同仁一同運動，透過15分鐘的健康伸展運動，讓同仁可以「精神滿滿，活力一整週」，短短三個月共有18個部門參與，累積參加人數約171人，透過固定頻率的的健康操活動，成為同仁開始運動的契機。

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87人，2020年女性員工育嬰留停申請率較2019年提升21%。

◆ 歷年育嬰留停統計

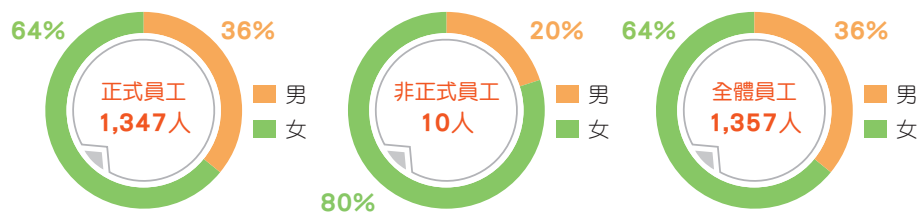
年度	2018		2019		2020	
	男	女	男	女	男	女
符合申請資格人數	57	180	69	168	66	131
實際申請人數	0	42	0	23	1	22
申請率(%)	0	23	0	14	2	17
當年度應復職人數	0	24	0	23	1	20
實際申請復職人數	0	17	0	12	1	12
復職率(%)	-	71	-	52	100	60
上一年度復職人數	0	32	0	17	0	12
上一年度復職滿一年人數	0	21	0	12	0	8
留任率(%)	-	66	-	71	-	67

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

5.1.4 健康的人力結構 迎向零售新挑戰

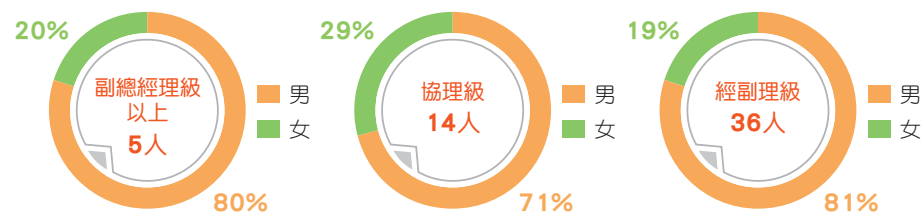
截至2019年底，遠東百貨員工總數為1,357名，其中包含正式員工1,347名，另有短期約聘員工10名，約聘員工享有與正式員工相同之教育訓練、福利、勞動權利。遠東百貨各重要營運據點，雇用台灣籍高階管理階層比例為100%，優於同業的薪資福利以及完整的人才培訓制度，使得遠東百貨擁有健康的人力結構，2020年招募新進員工193人，新進率為14.2%；離職人數106人，較前一年降低34%，顯示人員穩定性提高。

◆ 2020 年員工勞雇合約



註：正式員工為不定期契約、一年一聘人員和月薪聘僱制員工；非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員。

◆ 2020 年經副理級以上主管人數及性別



◆ 員工人力結構

		員工年齡分布			新進員工性別及年齡			離職員工性別及年齡		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
29 歲以下	男	30%	30%	30%	33%	31%	29%	33%	25%	26%
	女	70%	70%	70%	67%	69%	71%	67%	75%	74%
	人數	358	436	357	100	203	161	88	98	97
30-49 歲	男	34%	35%	36%	83%	53%	57%	37%	32%	37%
	女	66%	65%	64%	17%	47%	43%	63%	68%	63%
	人數	787	791	776	24	47	30	67	56	8
50 歲以上	男	49%	48%	46%	0%	100%	50%	44%	71%	100%
	女	51%	52%	54%	0%	0%	50%	56%	29%	0%
	人數	189	212	224	0	1	2	50	17	1
全體員工	男	35%	35%	36%	43%	35%	33%	37%	32%	27%
	女	65%	65%	64%	57%	65%	67%	63%	68%	73%
	人數	1,334	1,439	1,357	124	251	193	205	171	106

5.2 整合的人才培育

遠東百貨全方位規劃人才培育系統，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，延續 2019 年儲備幹部訓練計畫，2020 年推動「儲備管理副店培訓專案」，更專業的分類培育公司未來營運發展所需的人才。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

儲備管理副店培訓專案

為培育公司發展所需人才，遠東百貨 2020 年推動「儲備管理副店培訓專案」，透過完整的課程培訓，讓 16 位儲備人才了解分公司後勤管理業務範圍及運作方式，同時提升個人專業職能及管理業務所需之知識、技巧與能力。專案課程總計 600 小時，分為專業技能、KPI 執行與講座分享三個階段，根據每位儲備人才所需的專業職能不同，依序完成「基本概念」與「專業知識」的知識學習，最後邀請現任管理副店分享實戰經驗與管理技巧，讓所學知識能融會貫通並提升課程能夠運用在工作上的實用性。

◆ 「儲備管理副店培訓專案」



動機

- | | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------|
| 1. 建立標準化百貨管理課程 | 因應新零售與新世代管理型態，邀請各單位專業人員規劃授課內容，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、成果驗收等方式培養優秀同仁，通過儲備專案的同仁將擁有優先派任重要職務與晉升機會。 |
| 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，吸引優異者展現能力，齊力為公司創造佳績，樹立良好企業品牌形象。 |



執行

- | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 人員遴選 | 由總公司各部室與分公司主管推派優秀並具培養潛力之人選。 |
| 2. 培訓課程 | 時間：2020 年 7 月，共 6 天
參與學員：16 位 開設課程：31 堂
訓練總人次：80 人次 訓練總人時：600 小時 |
| 3. 結訓與派任 | 儲備幹部完成課程訓練並通過測驗後，可優先取得派任重要職務或晉升的機會。 |



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. 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

遠東百貨為全體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，2020年主管職和業務人員的平均受訓時數皆有所提升，員工教育訓練總時數為20,006小時，較前一年度增加28%，受訓總人次為16,874人次，較前一年度增加81%，平均每位員工受訓14.7小時。遠東百貨教育訓練以新進人員訓練、專業訓練、不同層級管理領導訓練為三大主軸，內容包含：公司基礎訓練、事業核心訓練、自我發展訓練等三大類課程，年度投入教育訓練金額超過109萬，透過實體和線上課程的資源投入與設計，使員工的專業與知能不斷精進，協助員工展現核心價值與遠東百貨一同穩健成長。

新進人員通識訓練 迅速融入新環境



新進人員於報到當天安排公司介紹、考勤規範、保險福利、消防安全、職業安全等通才課程，共計4小時，而後由單位主管與資深同仁進行工作指導、經驗傳承和各項實作訓練，幫助新進同仁最短時間了解公司經營理念與工作內容，縮短進入新環境之適應期。

專業知識的累積 成就進步的遠百



遠東百貨依據不同的職務設計不同的內訓或外訓專業課程，提升員工的本質學能，並鼓勵不斷自我終身學習，每年平均舉辦40門專業領域課程，每門課程時間7至14小時不等，課程類別包含：電腦、語文、財務會計、國貿、法務、品質管理、行銷管理、策略性決策和衝突管理等，2020年共247位同仁參與。

管理領導訓練 提升核心管理能力



自2019年7月起，每月舉辦「主管教育訓練課程」，授課對象以總公司及分公司的管理部門主管為主，內容聚焦於「業界趨勢」、「法規新知」、「政府政策」及「主管領導力」等四大類別，由總公司各管理部門擬定課程主題後邀請業界專業人士進行授課，每月定期為擔任管理職務的主管們帶來不同的學習養分，並促進與外部專業人士多元交流的機會，迄今已完成17場訓練課程，每場參加人數約50至80人。

員工訓練職別及性別統計

單位：小時

年度 性別	2018			2019			2020		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
主管職	6.8	2.6	4.1	12.4	12.6	12.5	18.5	19.6	19.0
一般職員	8.2	7.7	7.9	21.7	19.6	16.7	16.2	14.6	15.3
業務人員	2.6	3.4	3.1	10.5	5.9	6.1	10.6	8.8	8.9



強化勞安訓練 召開線上職安大會

2020年12月，受COVID-19疫情影響，採視訊方式召開年度職安大會，共22位勞安主管及人員參加，會中就推行健康促進、安全衛生事項以及各階段防疫措施等主題進行討論，透過交流分享、互動溝通的方式彼此腦力激盪，讓公司各項勞安措施更加精進並展現成效。本次大會也特別討論意外事件通報時效性與準確度，藉以提升各分公司意外事件處理的即時性及妥善度，落實事前預防的觀念，平日有重視，危害不發生。



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年遠東百貨開始推動「Rising Star Program」，由管理本部副總經理以及四位跨部門單位主管組成評審小組並擔任指導老師(mentor)，帶領同仁研討管理專題，再依據「參與度、簡報呈現、內容深廣度、表達能力、臨場反應」五大指標，針對同仁表現給予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，2020年共56位年輕優秀的同仁獲得獎勵表揚。



數位學習 推動 E-Learning

迎向數位學習趨勢，遠東百貨開立 7 門專業線上課程，放置於員工入口網站 EIP 線上學習網，課程內容包含：百貨廢水處理、5G 與智慧零售、總體經濟與趨勢、慢性病預防、商標著作權和消防安全教育等，累計有 3,944 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，解決因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。

專櫃人員教育訓練

2020 年遠東百貨針對專櫃人員訓練總時數達 17,326 小時，辦理的訓練課程包含：勞工安全教育訓練、人事考勤服儀訓練，以及收銀機操作、各類禮券說明教學、電子載具、贈品系統、即享券、遠百 APP 等訓練課程，尤其加強介紹近期興起的各式行動支付工具，以增加顧客消費結帳流程的順暢度。此外，因應 COVID-19 防疫宣導的重要性，全台各分公司共辦理 85 場 COVID-19 相關防疫宣導課程，提升專櫃人員對疫情的了解與防疫知識，參加的專櫃人員數達 2,313 人次。

◆ 專櫃人員平均訓練時數

年度	2018	2019	2020
受訓總時數	143,304	39,096	17,326
專櫃人員數	11,542	11,214	14,098
平均訓練時數	12.4	3.5	1.2

註：2018 年因導入數位化大規模開辦相關課程，故訓練時數較高；2020 年因新冠肺炎疫情，減少辦理訓練。

◆ 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融入新環境，各分公司不定期提供公司文化、考勤、安全衛生、賣場服務規範等新進專櫃人員教育訓練。



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、LINE PAY、HAPPY GO Pay、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，從新進人員考核到年度定期考核皆有全面性的評估與激勵措施，並提供明確的績效目標。遠東百貨亦提供員工公開透明的晉升或轉調管道，員工任職期間由各級主管就其學識、操守、工作能力及績效隨時加以考評，並因應工作職務、公司業務發展需求，及個人工作意願調查，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，2020 年總分公司合計調動人數為 141 人，調動率為 10.4%。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。

◆ 2018 至 2020 年績效考核員工比例



◆ 績效考核頻率



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。

2020 年遠東百貨聘用 23 位學生進入各分公司實習，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，2020 年有 2 位實習學生在畢業後進入公司擔任正職，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。



獎勵優秀同仁 為遠百榮耀喝采

2020 年在遠東百貨所有同仁共同努力下，總計獲得 34 項國內外永續指標大獎，每一個獲獎榮耀都代表著一群同仁齊心協力的成果，因此依據公司工作規則第 44 條規定，表揚參與外部獎項具獲獎貢獻的主管與同仁，共計 24 位同仁獲得獎勵。

◆ 歷年產學合作計畫累積人數



青年就業旗艦計畫 青年企業創造雙贏

勞動部勞動力發展署推動「青年就業旗艦計畫」，鼓勵企業僱用 15 歲至 29 歲的新鮮人，並由公司資深員工擔任職場訓練導師，提供青年做中學的「工作崗位訓練」。響應政府青年培育政策，2020 年遠東百貨提交訓練計畫書，經勞動部各地區分署審核通過後，任用 29 歲以下新進人員計 22 位，包括總公司 6 位，分公司 16 位，並依計畫進行 3 個月至 9 個月的新人訓練。

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的社會面策略之一，因此，我們自 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，發揮人才培育綜效。遠東百貨亦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 2020 年底，產學合作計畫累計已招募 188 位實習生。

5.3 體貼的友善職場

建立友善職場，讓員工安心工作並取得工作、家庭及生活的平衡，是遠東百貨致力達成的目標。2020年我們持續從3大方向，推動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正向、愉悅、平等、尊重的環境中安心工作，達到企業與員工雙贏的局面，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，讓員工在溫暖、和諧的工作氣氛中，提升工作效率。我們執行「員工健康UP」計畫，內容包括10項行動方案，希望讓每一位員工都可以成為快樂的遠百人，在友善的工作環境中 Work Hard & Work Happy！

2020年受COVID-19疫情影響，遠東百貨設置「防疫應變組織」擬定應變計畫，並配合中央流行疫情指揮中心防疫措施，執行「落實個人自我健康管理」、「實行政配合措施」及「有效工程控制」等三大措施，同時規劃公司防疫通報流程、依四個不同防疫層級進行因應措施，有效維持職場安全環境，確保維持公司正常運作。

◆ 員工健康 UP 計畫 10 大行動

布置員工關懷小站：

於勞工安全部布置溫馨角落，放置急救箱、血壓計、耳溫槍、酒精、口罩等物品供需要的員工取用。



適時傳遞關心提醒：

針對設備安全、健康飲食、COVID-19防疫重點等，於茶水間、梯廳等處張貼宣導標語及海報，提醒員工注意健康保護。

揪團施打流感疫苗：

季節性流感報到時節，為提升員工免疫力並方便接種，我們與當地衛生單位合作，設置二梯次施打站點，共有246人接受施打疫苗。

重視員工健康管理：

於員工健檢項目中，針對高風險族群提供額外檢測項目，例如：暴露於噪音環境員工，2021年更規劃針對中高齡員工提供心血管及防癌檢測，保障員工健康。



發送熱門健康訊息：

為充實員工健康知識，不定時透過EIP系統發送慢性病預防、生活保健、疫情宣導等53則健康資訊，訊息數量較去年成長77%。

舉辦員工健康講座：

2020年邀請專業講師舉辦9場健康講座，包含防癌宣導、口腔保健、視力保健、辦公室紓壓DIY、健康飲食、健康操與實用防身術等，計260人次參加。



挑戰60天減重作戰：

為鼓勵員工「健康飲食、健康瘦」，2020年7月至9月舉辦「挑戰60天減重大作戰」活動，共計21位員工報名參加，減重公斤數達31.6kg。



執行員工健康調查：

2020年執行職業病危害評估計畫並進行員工健康調查，總計發出251份問卷，回收率91%，並針對67位高風險員工進行後續追蹤關懷及提供健康諮詢服務。

健康99集點卡活動：

為期許員工積極培養運動習慣，勞工安全部規劃「健康99集點卡」活動，凡於活動期間內參與任一場健康促進活動皆可累積點數，集滿99點可參加1次抽獎，預計於2021年底抽出20項大獎。

安排臨場醫師諮詢：

為了健康管理、職業病預防及健康促進等事項，定期特約合格醫護人員至總、分公司為員工辦理臨場健康服務，2020年共辦理53場，計有318位員工參與。



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，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，建立遠東百貨與員工共融及永續的職場環境。

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，員工福利政策如產假、福利金提撥等，甚至優於勞動法令規定。我們亦每季舉辦勞資會議，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，提供互信的溝通管道，使勞資雙方可以針對各項管理措施取得共識，也能促進職場關係和諧。若遭遇重大營運變化且影響擴及員工，遠東百貨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，2020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。



◆ 2020年共計4次勞資大會，討論議題包含：



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，讓每位員工能安心工作，遠東百貨訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，於新進人員訓練時會特別說明，並公告於內部網站及張貼於茶水間等公共空間顯著處，以落實性騷擾防治議題之宣導。2020年7月，邀請新北市政府勞工局至總公司辦理「性別工作平等法簡介」及「防治性騷擾」課程，參加人數20人；此外，也針對193位新進人員提供性別平等教育訓練，以提升全體員工性別平權意識，2020年性別平等課程總參加人數共213人，訓練時數104小時。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。

2020年11月1日，遠東百貨依據主管機關規定修訂「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，主要修訂方向如下：



擴大辦法保護範疇：

人員方面，將工作環境中的利害關係人包含顧客納入保護對象中，另針對環境可能存在之風險提供必要防護措施；場所方面，不限定於工作場所發生的案件。



更明確地定義性騷擾行為：

參照現行法規增列騷擾態樣，透過具體文字避免模糊曖昧空間存在，讓保護更加全面。



明定申訴管道：

依主管機關最新條文明定：「雇主為性騷擾行為人時，受僱者或求職者除依事業單位內部管道申訴外，亦得向地方主管機關提出申訴」。

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，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。

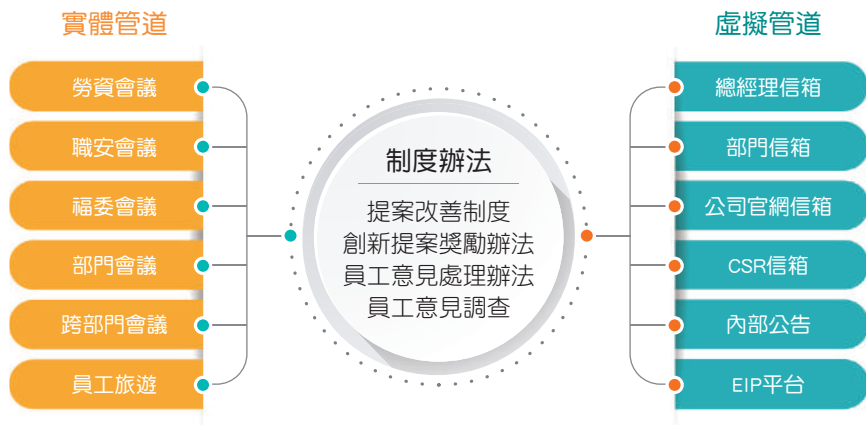
共同維護專櫃人員權益

百貨專櫃的員工由各專櫃廠商直接聘僱，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，我們於專櫃合約內要求廠商應依法保障其員工勞動人權，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權利，照顧到遠東百貨大家庭的每一位合作夥伴。

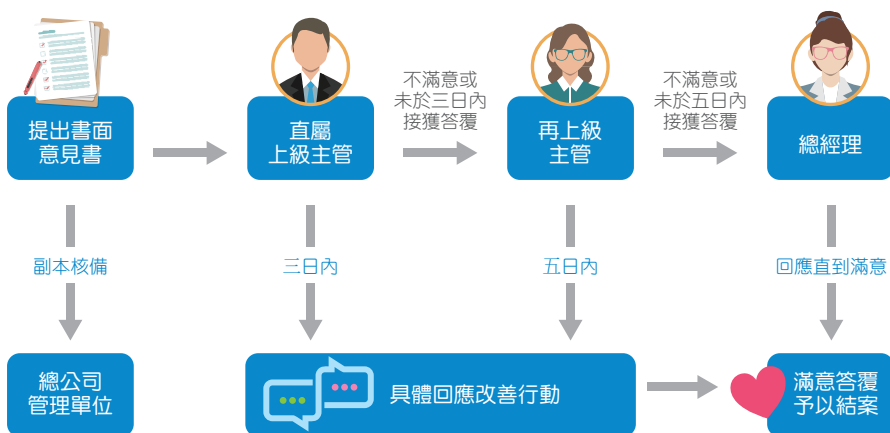
5.3.3 多元管道溝通無礙 認真傾聽員工聲音

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的意見，我們亦會積極面對，妥善處理。遠東百貨企業資訊入口EIP(Enterprise Information Portal)系統自2019年正式上線以來，藉由總經理的話、各項公告、問卷調查及活動看板等，提供員工更完整的溝通平台，使溝通更有效率、更順暢，2020年累計發放調查問卷共18份，從中更了解員工的想法與意見。

◆ 員工意見溝通設計



◆ 員工意見處理辦法流程



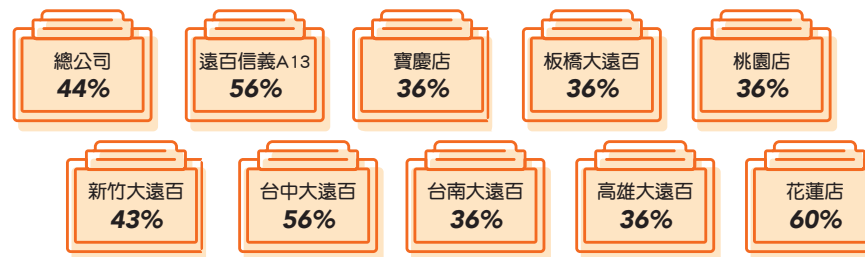
5.3.4 榮獲健康職場認證 促進員工身心健康

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，並制訂「職業安全衛生委員會章程」，明訂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。本屆委員會中有八名勞工代表委員，佔「職業安全衛生委員會」全體人數 42%，已超過法定規定之勞工代表須達三分之一以上，任期自 2020 年 8 月起自 2022 年 7 月止。

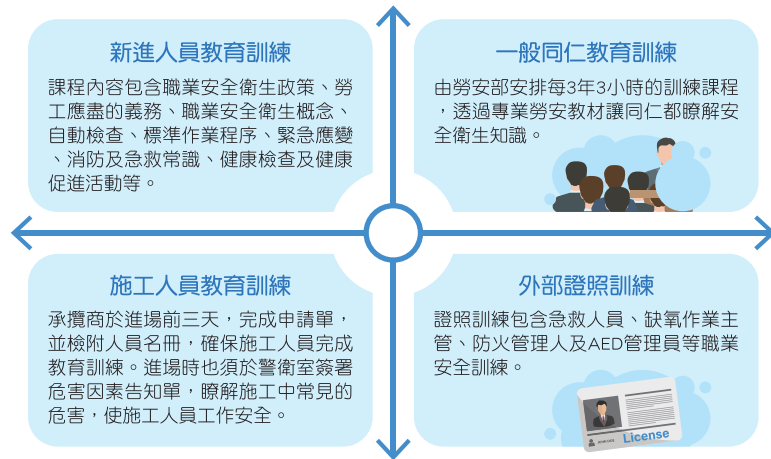
遠東百貨職業安全衛生政策

- 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



◆ 職業安全衛生訓練



提升環安管理 創造零工傷的安全環境

遠東百貨透過加強環安衛管理，維持工作場所安全無虞。當發生工傷事故，首先由分公司職安室即時通報總公司勞工安全部，同時職安人員會進行事故調查，分析災害原因，研擬改善措施，並做防治宣導，防止問題再次發生，亦會針對受傷同仁，進行復工評估和輔導。遠東百貨勞工安全部設有甲種安全衛生業務主管、甲級安全管理師、甲級衛生管理師和乙級安全衛生管理人員共同推廣職業健康服務，並於 2021 年開始規劃導入 ISO 45001 職業衛生安全管理系統。2020 年，遠東百貨整體缺勤率下降 12%、誤工率下降 82%，在工傷率更是達成全台工作場所「零工傷」的目標。

◆ 員工健康與安全指標

年度		2018	2019	2020
工傷事故 (件數)	男	6	2	0
	女	3	3	0
	總計	9	5	0
工傷率 (IR)	男	2.75	0.39	0
	女	0.74	0.32	0
	總計	1.44	0.35	0
缺勤率 %(AR)	男	0.53	0.22	0.16
	女	0.53	0.29	0.27
	總計	0.53	0.26	0.23
誤工率 (LDR)	男	35.23	18.74	1.99
	女	12.76	38.65	7.63
	總計	20.61	31.61	5.60

註：1. GRI 工傷引致損失工時比率 (IR)=(工傷事故總計 ÷ 工作總時數) × 200,000，200,000 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。
 2. 2020 年工傷類型指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，不包含上下班交通事故。
 3. GRI 缺勤率 (AR)=(缺勤天數 ÷ 工作總人天數) × 100%，缺勤天數包含病假與工傷假。
 4. GRI 誤工率 (LDR)=(誤工天數 ÷ 工作總時數) × 200,000* (*指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。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)
 5. 2020 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



◆ 健康認證 保障員工身心健康

遠東百貨總公司以及全台 11 家分公司努力打造健康職場，雇用醫護人員，辦理健康管理、職業病預防等勞工健康保護事項，使員工獲得良好的健康保護，2020 年總公司以及全台 11 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，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員工完成 CPR+AED 訓練課程，2020 年遠東百貨全台 11 家分公司均取得各縣市政府頒發 AED 安心場所認證，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，2020 年總公司及全台 11 家分公司獲頒「無災害工時紀錄獎狀」，累計無災害工時超過 2,590 萬小時，無災害時數較去年成長 18.5%。



遠百實慶店獲頒「臺北市勞動安全獎」雙獎肯定

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，各分公司均特別重視打造安全衛生管理的工作環境，保障員工勞動安全，全心全意為顧客提供最優質的環境與服務。2020 年，遠東百貨實慶店連續兩年榮獲「臺北市勞動安全獎」的「優良單位」與「優良人員」雙獎殊榮。



台南大遠百榮獲「五心績優職場」三獎殊榮

台南市政府勞工局辦理台南市五心績優職場遴選，台南大遠百以重視性別平等的友善職場、豐富多元的福利措施、提供在地學子就業機會等優異表現，獲頒「五心職場績優認證」。同時因積極推行職場安全衛生，獲得台南市勞工局頒發「職業安全衛生優良單位」與「優良人員」雙獎殊榮。

建立四心關懷計畫 維護女性員工健康福祉



女性員工於懷孕、產後及哺乳期間，在生活及工作上會面臨許多改變及挑戰，為了使女性員工在孕期能夠安心待產、在育嬰期間能夠放心地養育下一代，並鼓勵回歸職場繼續工作，發揮所長，遠東百貨以「暖心、貼心、安心、放心」的四心關懷建立完整母性健康保護計畫，確保女性員工及其配偶的健康與權益。

暖心

關懷員工孕期健康

為關懷工作內容及工作環境是否會給懷孕同仁帶來負擔，2020年共發放40份問卷，經醫師專業評估後，所有懷孕同仁都可在原來的工作環境繼續工作。

舉辦健康諮詢講座

每季固定安排懷孕同仁接受醫師健康諮詢，並請專業講師講解及協助解答懷孕生產相關資訊，2020年共舉辦10場次關懷講座。

發送孕期參考訊息

為減少同仁在孕期的不安與疑惑，不定期發送孕期參考訊息，如孕期不適處理、哺集乳室資訊、資訊查詢網站等，2020年共發放35則訊息。

發放暖心媽媽包

期許能為新手媽媽提供支援，規劃於2021年發放暖心媽媽包，包含紗布巾、圍巾、濕紙巾等育嬰必需品。

貼心

給假優於法令規定

希望給予懷孕同仁足夠產檢及休息時間，提供產檢假、產假、陪產假等，小產假則是優於勞基法規定，以全薪發放。

提供員工生育補助

職工福利委員會為了鼓勵同仁生育，提供生育津貼補助，近3年共110人申請，總補助金額188,000元。

洽談產後護理機構

為使同仁在產後有更多安心坐月子的選擇，預計於2021年尋找合格優質的產後護理之家洽談特約合作。

安心

打造安心哺集乳環境

企業總部大樓及各分公司都設有哺集乳室，並取得當地縣市政府認證肯定，讓同仁可以隨時安心哺集乳。

提供哺集乳專用設施

哺集乳室設有尿布台、洗手乳、消毒液、飲水機等專用設備及物品，讓產後同仁可以自由使用。

給予安心哺集乳時間

哺餵母乳好處多，除了一般休息時間外，每日額外給予60分鐘，讓產後同仁有充裕時間收集母乳。

放心

追蹤留停復職情形

為協助留停同仁在復職時能取得家庭與工作平衡，除持續追蹤關懷外，並請醫師評估復工銜接度及工作量恰當性，讓同仁放心回歸職場。

簽訂特約托育機構

2020年與6家托育及安親機構簽訂特約合作，並提供註冊費折抵及教材優惠等，希望可以在同仁育兒上盡一份心。

提供子女入學補助

職工福利委員會於員工子女各個入學階段皆提供入學補助，近3年共317人次申請，總補助金額達478,500元。



溫暖的社會關懷



遠東百貨連結各界資源，發揮連鎖百貨的資源及優勢，讓各營運據點成為所在城市中的「公益平台」，關懷社會各個族群，並鼓勵員工投入社會參與，為社會創造最大的公益綜效，也善盡企業的社會承諾，成為驅動社會向上提升的美好力量。



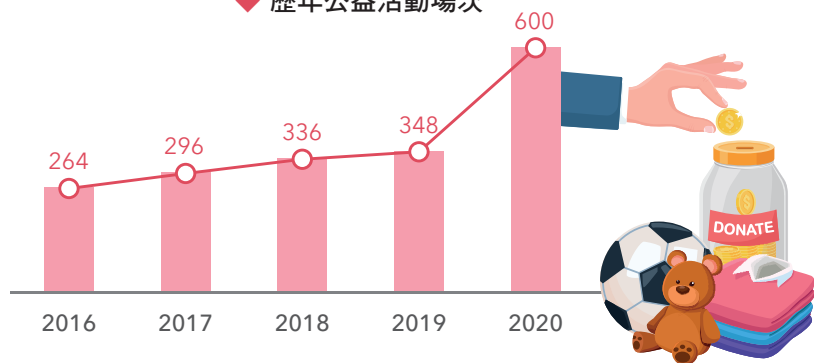
- 6.1 全球的倡議響應 112
- 6.2 跨國的文化櫥窗 114
- 6.3 在地的公益關懷 116

回應 **2** 個重大主題

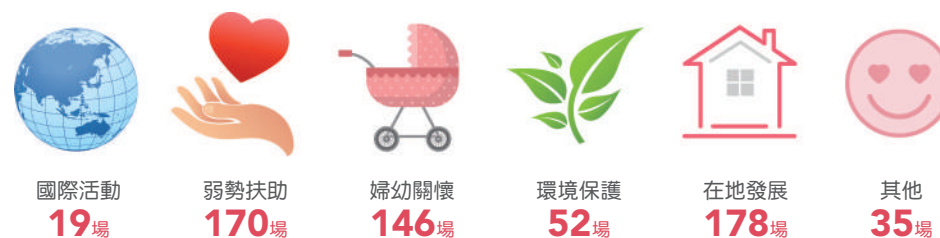
- 品牌價值與形象管理
- 公益慈善和社會參與

遠東百貨秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，推動公益活動逾 50 年，以義賣、捐款等實際行動回饋社會，與消費者共創永續美好生活。遠東百貨 2020 年公益投入 22,824 仟元，舉辦 600 場公益活動，成長 72%，收到 167 張來自社會各界的感謝狀，成長 114%，我們努力集結各界資源，透過自身影響力發揮公益綜效，用心關懷社會，讓愛綿延不絕。

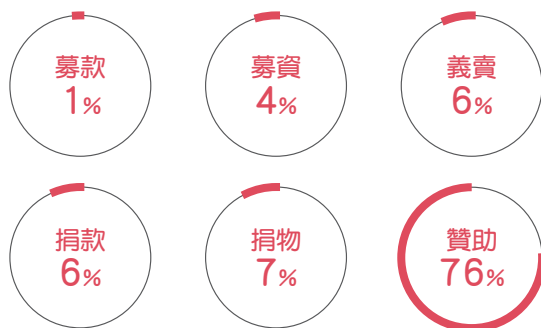
◆ 歷年公益活動場次



◆ 2020 年公益活動類型



◆ 2020 年公益投入方式



◆ 2020 年公益活動前五大合作對象



◆ 感謝狀數量



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」，期盼引領全球共同達成17項永續發展目標，進一步落實Agenda 21計畫，透過國際合作與互助邁向下一階段的永續里程碑。遠東百貨發揮企業公民力量，實踐永續發展理念，回應全球永續發展行動，為建立更美好的環境與社會盡一己之力。

遠東百貨2020年各分公司共同響應9項國際性的永續倡議活動，不僅向社會大眾推廣環保愛地球、關燈減碳、珍惜水資源等理念，為環境永續盡心盡力，也藉由多項活動呼籲社會大眾與遠東百貨一同關注兒童人權、健康樂活、公益關懷等議題，為需要的人付出愛與關懷，看見幸福共好的可能。



3/8 國際婦女節 舞動女力

聯合國將每年3月8日訂為國際婦女節，紀念女權運動，也慶祝婦女在經濟、政治及社會等領域的重要貢獻，同時提倡性別平等，盼各界重視婦女權益。新竹大遠百響應國際婦女節，邀請新竹救國團女學員前來演出，於3月8日當天用精采的熱舞歡慶國際婦女節，展現女性的力與美，共同為女力加油打氣並給予支持鼓勵。



3/21 國際森林日 植樹做公益

新竹大遠百長期推動環保公益活動，響應聯合國「國際森林日」與林務局新竹林區管理處合辦「森活大樹聚」公益贈苗活動，只要憑發票即可兌換苗木，發票全數捐贈給創世基金會，讓護樹行動更具意義。活動當日總計送出1,400株杜鵑、桂花、山櫻花等樹苗，為守護樹木再添力量。



3/28 國際關燈日 關燈一小時

遠東百貨長期響應「地球一小時」關燈活動，這項活動由世界自然基金會(WWF)發起，呼籲全球共同加入守護地球行列，透過微小舉動落實節能減碳，改善全球氣候變遷問題。根據統計，2020年關燈活動節電數創新高達120,000度，約減少63,960公斤二氧化碳當量之排放量，相當於種植逾5,815棵樹木。



4/22 世界地球日 環保愛地球

2020年，遠百信義 A13 與台灣環境資訊協會攜手響應「世界地球日」50週年，於4月19日一連舉辦3場快閃講座，邀請資深講師前來分享環保小知識，更透過趣味互動讓顧客了解世界地球日主題「氣候行動」(Climate Action)，鼓勵民眾友善環境，一起環保愛地球。



9/19 世界骨髓捐贈者日 感受互助美好

世界骨髓捐贈者協會(WMDA)自2015年起訂定每年九月的第三個星期六為「世界骨髓捐贈者日」，感念全球捐贈者無私的奉獻，讓無數生命得以延續。2020年遠百花蓮店與慈濟骨髓幹細胞中心等單位合作，聯合舉辦「世界骨髓捐贈者日」募血活動，以捐血作為象徵，透過同樣救助生命的舉動與全球同步紀念，當日募集198袋、49,500cc的血液，為生命燃起更多希望。



6/5 世界環境日 吃素做環保

為促進全球環保意識，聯合國自1972年起將每年6月5日訂為「世界環境日」，2020年高雄大遠百於5月30日舉辦無肉市集，特別引進北中南25大純素品牌，以無奶蛋、裸賣的方式實踐永續環保生活，活動當天吸引逾1,000人到場參加，紛紛透過綠色蔬食行動為環境努力。



10月 國際乳癌防治月 關懷婦女健康

乳癌為我國婦女癌症發生率之首，目前國際醫學證實，及早發現並治療可有效降低死亡率。為傳遞乳癌防治的正確觀念，2020年遠百信義 A13 與乳癌防治基金會、SKECHERS 專櫃廠商合作規劃「2020粉紅絲帶公益日」活動，藉由一連串互動遊戲，呼籲民眾定期接受篩檢、規律運動，正視乳癌防治議題，讓婦女遠離威脅。



6/8 世界海洋日 與海共生

每年6月8日為「世界海洋日」，2020年主題為「為海洋的永續發展進行創新」(Innovation for a Sustainable Ocean)，呼籲全球正視海洋資源。台南大遠百響應台南市政府舉辦的「世界海洋日一護海大聯盟」淨海活動，與海洋委員會、海洋保育署等單位攜手合作，用實際行動展現護海決心，共計300人合力清除310公斤的廢棄物，為維護海洋生態盡一份心力。



11/20 國際兒童人權日 繪出愛與希望

為紀念「兒童權利公約」通過，聯合國大會將每年11月20日訂為「國際兒童人權日」，促使各國積極保障兒童的權利。2020年遠百桃園店與世界展望會合辦「世界兒童人權日著色比賽」，讓孩子們在紙上盡情揮灑繽紛色彩，用一幅幅童畫喚起尊重生命的力量，並邀請群眾一同關注偏鄉弱勢孩童扶持計畫，盼凝聚各界愛心，許給弱勢兒童一個更美好的未來。

6.2 跨國的文化櫥窗

遠東百貨是台灣百貨促進國際文化交流的領頭羊，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展，成為全台第一家引進國際展的百貨公司。之後，每年皆定期舉辦展覽，引介國際文化元素，展售世界特色美食，成為國人體驗異國特色物產的文化櫥窗。

2020 年受疫情影響，民眾出國旅遊受到限制，為讓消費者在國內也能輕鬆享受異國風味，遠東百貨規劃一系列「偽出國」文化物產展，包含日本、韓國、東南亞、德國等 4 大特色物產展，提供道地美食、文化活動，讓消費者不用出國也能體驗當地異國風情。此外，遠東百貨亦將推廣台灣在地文化視為重要目標，透過舉辦多樣台灣在地物產展，讓國內外消費者更認識台灣在地優質物產。

◆ 2020 年遠東百貨文化物產展



德國文物展 感受歐式百年文化



德國的茶飲有其獨特的文化，2020 年板橋大遠百特別引進德國百年茶廠「B&G 德國農莊複合式茶館」品牌，藉由主打歐式草本風味的飲食文化，帶給消費者嶄新體驗。同時遠東百貨也與專櫃廠商合辦「2020 麥森情緣」德國百年瓷器展，於 8 月份巡迴至新竹大遠百、台中大遠百 2 店公開展覽，帶來為期 13 日的歐式文化饗宴，讓民眾近距離欣賞德國美瓷的絢麗風采。

東南亞文物展 匯聚南洋文化風情



遠東百貨重視多元文化交流，2020 年於新竹大遠百、高雄大遠百舉辦 3 場與南洋文化相關的市集，集結逾 45 個攤位，邀請各國新住民前來分享濃濃家鄉味，用精湛手藝征服民眾味蕾。現場充滿各國特色美食，包含印尼娘惹糕、越式法國麵包等異國料理，搭配傳統風情舞蹈表演、新住民異國文化技藝 DIY 等熱鬧活動，讓民眾品嚐特色美食的同時，也能深入了解當地風俗民情，感受多元文化的魅力。

德國



台灣在地物產展 推廣在地特色文化



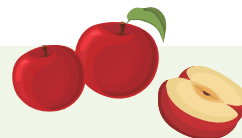
遠東百貨支持台灣各地生產的當令無毒鮮蔬果與優質農產加工品，2020 年結合在地文化，舉辦 43 場特色縣市物產展，共計 163 天，集結逾 560 個攤位，促進各縣市文化與物產交流，讓顧客感受台灣物產豐饒的多元美味。在地文化系列展包含宜蘭優質米、新北萬里蟹、台南芒果節、雲林古坑咖啡、新北特色茶等特色物產，現場不僅推廣台灣在地嚴選食品，更推出手作果醬、食農教育講座等多元化的寓教於樂活動，全方位滿足民眾吃喝玩樂的豐富體驗。

日本靜岡藤枝物產展 體驗日式品茶文化



2020年遠東百貨與藤枝市政府等單位於台南大遠百合辦「日本靜岡藤枝市物產展」，不僅展售各式藤枝市特色農物產，更以藤枝市最具盛名的茶葉為主題，規劃日本傳統「鬪茶會」活動，邀請7位日本茶匠與民眾一同品茶、猜產地，深入體驗日本貴族的雅趣和品茶文化。

日本青森弘前物產展 主題深度體驗



遠東百貨連續9年與弘前市政府合作舉辦「日本青森弘前市蘋果嘉年華」，以弘前市最具代表的蘋果作為主題，至全台各店巡迴展售。2020年遠東百貨嚴選7款特色蘋果新鮮直送來台，現場更集結逾174項日本商品，用最道地滋味一解消費者哈日之情。開幕儀式由小朋友帶來活潑舞蹈，遠東百貨更與弘前市官方共同捐贈青森蘋果給心路基金會、瑪利亞基金會等5個社福團體，不忘將國際展結合公益，讓孩子有機會享受濃郁香甜的蘋果。



韓式料理廚藝競賽 感受韓流魅力

為引介異國飲食文化交流，2020年遠東百貨特別以韓式泡菜為主題，舉辦8場烹飪競賽，邀請高中、大專院校學生發揮創意，結合台灣在地新鮮食材，激盪出美味佳餚，讓顧客們在品嚐過程中感受濃烈韓流風情。同時遠東百貨也評選出前3名優勝者頒發獎牌、獎金，鼓勵他們以豐富創意料理促進文化交流。



韓國文物展 韓流魅力盡在遠百

遠東百貨連續8年舉辦「韓流魅力盡在遠百」韓國美食物產展，2020年與韓國農水產食品流通公社(aT)攜手合作，集結全台11店以及遠企購物中心巡迴展售，帶來為期37日的精彩饗宴。現場集結經典韓式美食、商品及文化活動，更安排魅力四射K-POP流行舞蹈迎接購物人潮。為使消費者貼近韓國文化，遠東百貨首度引進韓國道地街邊小吃，精心打造韓國吃貨路線，讓民眾免出國也能用味蕾暢遊韓國。



6.3 在地的公益關懷

遠東百貨作為全台營運據點分布最廣的連鎖百貨，50多年來，持續關懷婦幼、偏鄉孩童、高齡長者、弱勢族群等對象，並善用百貨通路優勢及力量，讓各營運據點成為在地公益平台。每年遠東百貨員工也自發性組成志工隊，身體力行投入探視長者、陪伴幼兒、協助身障朋友等一日志工服務，對需要幫助的人伸出援手，用愛串連美好生活。

關懷社會族群 主動幫助給予支持

遠東百貨長期深耕社會公益，持續關懷各個社會族群，運用全台 11 間店的通路資源，搭起溫暖橋樑，除了利用館內外空間舉辦公益活動，邀請民眾關注社會公共議題，為需要幫助的人善盡一己之力，更匯集各界資源，將愛心傳遞到社會需要的角落，用心守護在地每一份子。



關心婦女處境 提供資源協助



遠東百貨長期與勵馨基金會合作公益活動，2020年一起舉辦愛心義賣、公益認購等 14 項活動，希望拋磚引玉，牽引更多關懷與愛心，幫助弱勢婦女度過艱難困境。遠百花蓮店更已第五度與勵馨基金會合辦暖心園遊會，不僅號召在地攤位商家進駐，更將募得嬰幼兒用品、活動所得 8,425 元全數捐贈花蓮勵馨服務的弱勢婦女，成為她們最溫暖的依靠。

關注弱勢孩童 實現聖誕心願

2020年，遠東百貨依舊於聖誕節前夕舉辦公益活動，推出圓夢計畫、募資行動等一系列公益活動，讓遠東百貨扮起孩子們專屬的聖誕老人，將各界資源在祝福的季節中遞送到每位孩童手中。其中，遠百花蓮店已連續 9 年舉辦「繁星圓夢計畫」，邀請 500 位家扶孩童將心願高掛聖誕樹上，再號召花蓮鄉親實現孩子們的小小夢想；高雄大遠百則連續 6 年規劃「聖誕大募集」活動，邀請民眾認捐公益食物箱，將 102 箱食物箱於聖誕前夕送達 100 個弱勢家庭；遠百信義 A13、遠百嘉義店等 4 店則準備豐盛聖誕大餐及禮物，邀請 460 位弱勢孩童到店歡度佳節，希望用微小舉動守護孩子最純真的笑容。





連續 13 年聖誕公益點燈 與偏鄉孩童共度歡樂時刻

自 2008 年起，每年聖誕節前夕，台南大遠百都會邀請偏鄉孩童一起開心過節，迄今已超過 2,000 名學童參與活動。2020 年遠東百貨帶著台南市 12 所偏鄉國小師生展開精彩旅程，包含走訪樹谷生活科學館、體驗 DIY 著色、享用美味聖誕大餐，到了夜晚不僅有溫馨的聖誕樹點燈，更由徐旭東董事長親自贈送 351 雙運動鞋給孩童，勉勵他們跑向更美好的明天。活動當日也贈出逾 2,800 項小禮物，讓參加活動的孩童收穫滿滿。經內部評估計算，2020 年專案活動的社會投資報酬 (Social Return on Investment, SROI) 為 19.65，即每投入 1 元，可為利害關係人創造 19.65 元的社會價值。未來我們將持續發揮社會正向影響力，創造更高的社會公益效益。



助幼扶老 暖心共食贈餐券

遠東百貨與餐飲專櫃廠商攜手合作，2020 年舉辦 6 場公益共食活動，邀請獨居長者、弱勢孩童等 253 位到店用餐，一同品嚐和牛火鍋、日式丼飯等美味料理，同時不忘媒合社會局等相關單位，捐贈 350 張餐券給需要的家庭使用，藉此傳遞溫暖，用愛串連美好生活。



陪伴高齡長者 打造樂齡社區

為給予高齡長者更多支持及陪伴，遠東百貨共規劃 19 場關懷長者的活動。遠百信義 A13 偕同信義區健康服務中心等 3 個單位，聯合舉辦「憶起懷舊信義區 五感體驗闖關趣」活動，邀請 10 組失智症家庭進行闖關遊戲，同時感受館內懷舊氣息刺激感官體驗，達到活絡腦部、延緩病情的效果，藉此打造友善失智長者的樂齡社區，一同邁向世代共好社會。



關懷弱勢婦幼 愛買募集愛心年菜

自 2014 年起，每年春節前夕，愛買皆與全台社福團體共同發起「愛過好年 年菜送暖」愛心年菜認購活動，陪伴弱勢家庭、獨居長者溫馨過好年。2020 年愛買 3 度攜手勵馨基金會，串聯全台 14 店，短短 43 天便募集 1,475 份年菜，為 450 名弱勢婦幼的年夜飯添「愛」。7 年來，愛買累積募集 8,045 份愛心年菜，用心幫助弱勢家庭迎接嶄新來年。



city'super 惜食計畫 幫助弱勢家庭

city'super 自 2018 年起與鄰鄉良食合作推動「惜食計畫」，每週固定將門市即期品與食材嚴格把關檢驗，再捐給有需要的社福單位，不僅將剩食變為豐富「盛食」，每年更幫助 150,000 人次免於挨餓，讓弱勢家庭也能安心溫飽。





致敬防疫天使 送萬個愛心便當

遠東百貨為向防疫天使表達誠摯謝意，聯合全台 11 店，依序分送 10,000 個愛心便當至全台近 30 家醫院，以實際行動替堅守第一線的防疫英雄加油打氣，感謝他們奮力抗疫的無私付出及奉獻。遠東百貨更於 8 間分店設置「集氣應援牆」，邀請民眾一同寫下對醫護人員的謝意，為全體醫護人員注入暖暖的心意。



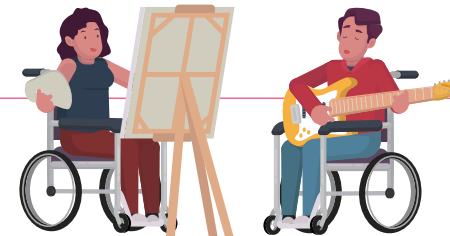
支持更生人 創造交流平台

板橋大遠百與法務部、台灣更生保護會合作，於 2020 年 7 月 29 日舉辦「幸運草市集」，期望幫助更生人重返社會，給予更生人更多鼓勵，支持他們勇敢走下去。活動當天現場設有 20 多個攤位，現場人潮眾多，讓更生人向民眾介紹產品的過程中，增加彼此了解的機會，協助翻轉社會大眾對更生人的既定印象。



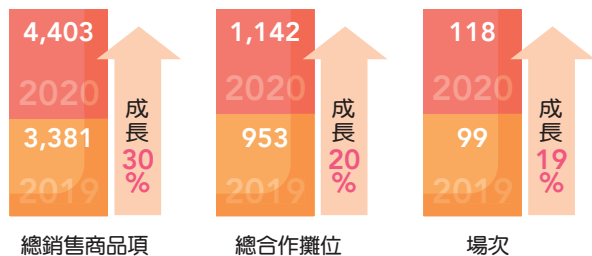
協助身障族群 媒合工作機會

遠東百貨舉辦 51 場關懷身障朋友的活動，並捐出 103,192 元給華山基金會、真善美社會福利基金等 7 個單位，幫助他們化解疫情衝擊下的募款難關。高雄大遠百與高雄市政府勞工局聯合舉辦「身障職訓結訓成果展暨徵才」活動，由身障學員於 25 個攤位展現學習成果，更集結 12 家業者、81 項機會提供給身障朋友，幫助他們在職場上一展長才。



支持在地農業 台灣好農盡匯遠百

遠東百貨長期支持台灣農業，透過遍布全台的通路資源，行銷在地優質農產，用實際行動力挺台灣小農。2020年遠東百貨共舉辦118場農產市集與特色物產展，與1,142家攤位合作，成長20%，推廣農產品數量達4,403項，成長30%，遠東百貨持續推廣在地生產與消費，希望縮短產地到餐桌的距離，為台灣農業發展注入永續正能量。



新北農業創生 促進地方發展



遠東百貨與新北市政府、5% Design Action 共同推動「新北農業創生計畫」，整合11個跨域團隊，為新北農村特色產品注入創新設計及在地精神，並於7月24日在板橋大遠百展出農創成果，藉此顛覆大眾對農業的想像，開啟青年返鄉耕耘的契機，將新北在地農創發揚光大，讓獨特特色的地方食農被更多人看見。

農村再生嘉年華 點亮農業經濟

高雄大遠百攜手高雄市政府農業局等3個單位舉辦「農村再生嘉年華」活動，現場集結40個南台灣農村社區攤位展售特色文創商品、農漁特產，更有旗山糖廠古早味椪糖、小林社區彩虹麻繩等DIY體驗活動，充分展現台灣農村新活力，也讓民眾共同感受在地文化獨有魅力！



新北享家 Bar 推廣各地農產

遠東百貨與新北市政府、雲林縣政府合作舉辦「新北享家 Bar」系列活動，於1月共同推廣雲林茂谷柑，將新鮮農產直送遠百板橋店販售，不僅讓新北遊子嚐到家鄉味，更幫助辛苦果農打響在地好滋味，強化各地農業文化的連結。



與農同行 遠企農夫市集

遠企購物中心與木柵區農會等單位合作舉辦2場農夫市集，邀請大家逗陣挺小農！2場活動集結逾20個小農攤位，吸引近300位民眾到場同樂，除了北市竹筍冠軍帶來鮮美多汁的綠筍邀民眾品嚐，更搭配在地鮮果醬DIY、料理表演等精彩活動，讓每位顧客吃得盡興也玩得開心！



逗陣挺小農 打造友農平台

遠百寶慶店連續2年度規劃「逗陣來挺小農」系列活動，於1月至3月期間搭配不同特色主題，在1樓希望廣場推出小農市集，推廣當季產地直銷蔬果及農特產品，與顧客分享台灣在地的鮮美農產品！



環保愛地球 善盡綠色公民責任

遠東百貨長期推動環保理念不遺餘力，善盡身為綠色公民的責任，透過自身影響力為地球環境盡一份心力。2020年遠東百貨舉辦52場環保活動，贈出47,979點HAPPY GO環保點數，更號召消費者一起做環保，回收超過6,848件物品，共同航向綠色永續生活。

◆ 2020年遠東百貨環保活動成果



環保活動
52場



贈出逾
47,979
HAPPY GO 點數



回收書籍
270本



回收化妝品正貨空瓶
3,713個



回收衣物
2,865件
及1,000公斤

環保綠方舟 顛覆環保想像

為讓民眾參與「回收物重生」過程，將傳統回收處理廠濃縮改造成小型環保回收車「行動綠方舟」，並於2019年10月起巡迴展出。2020年「行動綠方舟」進駐台南大遠百、板橋大遠百等4店，帶來為期136天的環保體驗，現場有專業的解說員解說回收物再生概念，邀請民眾一同進行廢料大改造，只要5分鐘就能將寶特瓶變身環保再生花器，希望透過簡單有趣的體驗，開啟民眾對環保的無限想像。



數位防災體驗 提升水保意識

為提升民眾水土保持與防災意識，遠東百貨與行政院農業委員會水土保持局聯合舉辦「水保童樂 FUN 遠百」活動，於板橋大遠百、遠百信義 A13 等5間分店巡迴展出，帶來為期16天的精采體驗。現場結合3D圖像科技，搭配AR、360度VR實境體驗，透過身歷其境的景象喚起大眾防災意識，同時推出話劇、闖關遊戲等親子活動，使小朋友了解水土保持的重要性，讓水保教育融入民眾生活。



環保尖兵 協助推廣雲端發票

為鼓勵消費者使用載具，減少紙本發票印出，遠東百貨與全台3區國稅局合辦12場雲端發票推廣活動，希望達成發票無紙化的永續目標，遠百桃園店於1月、7月、9月與北區國稅局共同舉辦3場宣導活動，現場民眾反應熱烈，紛紛拿出手機踴躍參與，更捐出2,746張發票做公益，讓永續行動也充滿愛心。



募集二手衣 響應時尚環保

為解決「快時尚」伴隨的資源浪費問題，遠東百貨舉辦 11 場「舊衣重生」系列活動。遠百桃園店與木匠的家攜手「重生衣作特展」，透過設計師巧手改造，賦予舊衣新的生命；遠百桃園店、遠百嘉義店更推出二手衣募集活動，凡捐贈一件衣物，遠東百貨即回饋 HAPPY GO 點數 5 點，活動期間募得逾 2,865 件與逾 1,000 公斤二手衣物，並全數贈予社福單位，讓時尚兼具環保及公益，再創永續美好價值。



空瓶做回收 提倡永續行動

愛美不忘做環保！遠東百貨舉辦 5 場化妝品牌正貨空瓶回收活動，透過贈與 HAPPY GO 點數等方式，邀請消費者身體力行做環保，活動獲得民眾廣大迴響。2020 年遠東百貨回收 3,713 個空瓶，贈出逾 16,718 HAPPY GO 點數、500 瓶抗菌洗手乳，與消費者一同愛護地球。



回收二手書 延續舊書價值

為鼓勵民眾做環保、延續舊書生命，遠百桃園店於 3 月與陽光基金會、華欣書店合辦「公益二手書交換」，民眾可捐贈或攜帶二手書來店交換，凡捐贈一本二手書遠東百貨即回饋 HAPPY GO 點數 5 點，活動期間募集 270 本二手書，贈出 1,350 點 HAPPY GO 點數，讓書香氣息綿延不斷。



在地人文共融 打造健康樂活社會

遠東百貨作為在地社區的一份子，秉持深耕社區、敦親睦鄰的精神，與當地政府機關、社會機構合辦多元活動，包含國際文化交流、地方特色、健康樂活、藝文展演等 4 大類型，期盼用一己之力促進地方永續發展，深化在地人文素養，強化社區居民情感連結，共創社區特有人文氛圍與生態風貌。

● 促進國際交流 探索台灣 120H

遠東百貨 2020 年第二度接待「探索台灣 120H」活動，該活動由台灣企業永續研訓中心舉辦，帶領國際學生參訪台灣各產業極具永續卓越表現的優秀企業，7 月 7 日，來自 19 個國家、共 48 位國際學生抵達遠百信義 A13，參觀遠百信義 A13 獨特的數位體驗以及便利的 Smart Pick 服務等設計，了解智慧零售在百貨業的創新及應用，參訪過程中同學們對館內新穎空間設計、貼心顧客服務讚賞不已，也讓國際交流再添一樁美談。



連續 9 年贊助新北歡樂耶誕城

全台年度最盛大的「新北歡樂耶誕城」自 2011 年開辦至今，遠東百貨連續 9 年贊助活動。2020 年受新冠肺炎影響，國人無法出國旅遊，故特別與迪士尼 (Disney) 合作，推出歷時最久、規模最大的耶誕城，現場設有璀璨音樂盒聖誕樹、6 大迪士尼公主裝置、8 項絕美光廊等 48 座大型裝置藝術，更打造逾 3 萬平方公尺的環繞光雕秀，讓整座活動廣場沉浸在絢麗奪目的光影之中，活動範圍從市民廣場、站前廣場橫跨至府中商圈，不僅讓在地居民感受佳節歡樂氛圍，更帶動周邊商家業績，創造無限商機。

儘管受疫情影響使原訂 52 天的活動提早結束，但 48 天仍吸引逾 666 萬 7,000 多人次造訪，創下開辦以來歷史新高，更成全球唯一照常舉行的大型聖誕活動。10 年來，新北歡樂耶誕城已舉辦 436 天，累積超過 3,874 萬 7,000 人次造訪，更於 2016 年被時尚雜誌評為「全球 19 棵最令人驚豔聖誕樹」之一。



● 全國中等學校熱舞大賽 健康育樂生活

遠東百貨 7 度與中華民國高級中等學校體育總會合作，聯合 4 店提供場地，舉辦全台最大規模熱舞大賽，吸引 149 支隊伍、逾 1100 名年輕學子參賽，鼓勵青少年從事正當休閒活動，促進健康體適能並培養運動家精神。活動當天人潮擠滿全場，氣氛更持續嗨翻天，每位舞者皆充分展現個人魅力風采，舞出熱血青春。





遠百邀捐血 愛心不停歇

遠東百貨長期舉辦捐血活動，各分公司與各地捐血中心攜手合作，利用連續假日或特殊節日等人潮眾多之際，推出各式主題捐血活動，透過遠東百貨自身號召力媒合多方資源，搭配電影票、在地小農蔬果、口罩等贈品，邀請民眾一同響應挽袖捐血行動。2020 年全台 11 店共舉辦 46 場捐血活動，捐血響應人數 9,850 人，成長 9%，共計募得 246 萬 2,500CC 的熱血，成長 3%。



敬軍愛師企業 回饋在地鄉里

遠東百貨在地深耕，與不少在地居民、軍公教家庭維持良好關係，歷年都有分店協助國軍招募宣導、推出迷你軍事體驗營等活動，希望讓民眾了解國軍們的辛勞。遠東百貨將每年 9 月訂為「敬軍愛師月」，藉此歡慶軍人節、教師節，感謝軍公教人員對社會的奉獻，2020 年共舉辦 32 場敬軍愛師活動，提供逾 235 項軍公教人員專屬優惠，更贈出超過 510 份優惠禮，向他們致上最深敬意。



敬軍愛師活動舉辦
32場

專屬優惠逾
235項

優惠禮逾
510份



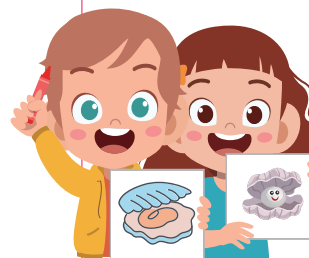
小小職人體驗 兒少保護宣導

遠東百貨與各縣市警消、國軍人才招募中心等單位攜手 51 場小小職人體驗活動，將兒少宣導結合親子互動、遊戲闖關，實際體驗軍警等 14 種行業的辛勞。板橋大遠百於 8 月與新北市政府警察局合作，不僅將迷你警車帶入社區，更將活動融入反毒宣導，讓小朋友在裝扮騎乘過程中也能學習反毒知識，促進孩童身心健全發展。



蚵粉藝術展 推廣在地之美

台南大遠百與蚵寮國小攜手舉辦「蚵粉藝術展」，帶來為期 35 天的藝文饗宴，逾 55 名孩童將在地自然人文生態結合藝術創作，藉由台南北門區廢棄蚵殼製成的「蚵粉」描繪家鄉之美，利用巧手賦予廢棄蚵殼新生命，創作出一幅幅特色畫作，讓民眾一睹在地特有人文風貌。



愛的串聯 員工一日志工服務

遠東百貨長期以「愛的串聯」為號召，各分公司員工亦自發性組成志工隊，積極投入弱勢扶助、陪伴兒童、探視長者、身障關懷、環保響應等社會公益活動。受疫情影響，2020年遠東百貨員工一日志工活動較往年少，各分公司舉辦29場志工活動，員工參加總人次達325人，不過志工活動總時數970小時，較前一年仍成長78%。

◆ 2020年遠東百貨各分公司志工活動



志工活動總場次
29場



員工參加總人數
325人



志工活動總時數
970小時



志工活動總時數
成長78%



弱勢扶助

高雄大遠百與安得烈食物銀行攜手舉辦2場「食物箱大募集」活動，募得逾268項物資，更2度走訪食物銀行，由35名志工負責分裝200個食物箱，配送給有需要的家庭，藉此傳遞社會溫暖，讓弱勢族群也能安心溫飽。



身障關懷

新竹大遠百、遠百板橋店分別與喜憨兒社福基金會、肯納自閉症基金會合作，於中秋節前夕前進包裝工廠，與喜憨兒、肯納兒們一同包裝中秋佳節禮盒，2場活動共26名志工，投入68小時，齊力完成逾500個禮盒包裝，將實際行動化作公益養分，讓這個佳節前夕格外具有意義。



陪伴孩童

遠百寶慶店與3間育幼院攜手合作，於1月至3月間，寶慶店10位志工分別前往聖道兒童之家、義光育幼院及忠義育幼院，3場活動共投入120小時、12,000元，透過說故事、DIY創作等趣味活動與育幼院院童同樂，讓這趟暖心之旅在歡笑中度過！

探視長者

台中大遠百「讓愛遠行」系列公益活動邁入第3年，由太陽寶寶帶領8位志工前進弘道老人基金會等3個社福機構，與長輩一同進行比手畫腳、歡唱卡拉OK等活動，給予他們最真摯的陪伴。2020年該系列公益活動共走訪9個社福單位，投入152小時，以實際行動實踐讓愛遠行的公益目標。

應援醫護

為替最前線防疫人員加油打氣，遠百花蓮店8位志工連續4天走訪門諾醫院、慈濟醫院等4間醫院，將貼滿暖心便條的500份便當親自送到醫護人員手中，感謝他們積極防疫守護全台民眾，希望藉由愛心便當給予他們無限支持。

響應環保

為拯救地方海港環境生態，台南大遠百15名志工響應「護海大聯盟」淨海活動，與政府單位、7間企業等志工來到台南軍漁港，共同清除高達310公斤的海洋廢棄物，活動當天台南大遠百志工共投入60小時，以實際行動還給大自然乾淨的海岸線！



附錄一：子公司社會面向數據

◆ 員工勞雇合約

年度		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
正式員工	男 (%)	26%	25%	30%	27%	29%	27%	53%	52%	52%
	女 (%)	74%	75%	70%	73%	71%	73%	47%	48%	48%
	人數	34	28	32	423	356	341	1,549	1,501	1,508
非正式員工	男 (%)	0%	0%	0%	29%	24%	25%	48%	51%	50%
	女 (%)	100%	0%	100%	71%	76%	75%	52%	49%	50%
	人數	2	0	2	52	49	67	739	738	715
全體員工	男 (%)	25%	25%	28%	27%	28%	27%	51%	52%	52%
	女 (%)	75%	75%	72%	73%	72%	73%	49%	48%	48%
	人數	36	28	34	475	405	408	2,288	2,239	2,223

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、季節性短期聘人員。

◆ 員工年齡分布

年度		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
29 歲以下	男 (%)	20%	17%	25%	20%	25%	20%	61%	65%	62%
	女 (%)	80%	83%	75%	80%	75%	80%	39%	35%	38%
	人數	10	6	8	137	92	55	758	721	672
30-49 歲	男 (%)	35%	33%	39%	29%	26%	26%	50%	48%	50%
	女 (%)	65%	67%	61%	71%	74%	74%	50%	52%	50%
	人數	17	15	18	258	227	210	1,122	1,081	1,071
50 歲以上	男 (%)	14%	14%	0%	31%	36%	32%	38%	38%	41%
	女 (%)	86%	86%	100%	69%	64%	68%	62%	62%	59%
	人數	7	7	6	80	86	74	408	437	480
全體員工	男 (%)	26%	25%	28%	27%	28%	27%	51%	52%	52%
	女 (%)	74%	75%	72%	73%	72%	73%	49%	48%	48%
	人數	34	28	32	475	405	339	2,288	2,239	2,223

註：遠企購物中心 2018 年員工年齡分布僅計算正式員工。

◆ 新進員工性別及年齡

年度		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
29 歲以下	男 (%)	0%	0%	25%	20%	30%	29%	68%	66%	50%
	女 (%)	100%	100%	75%	80%	70%	71%	32%	34%	50%
	人數	3	2	4	44	37	24	161	133	68
30-49 歲	男 (%)	40%	67%	100%	20%	22%	15%	62%	53%	58%
	女 (%)	60%	33%	0%	80%	78%	85%	38%	47%	42%
	人數	5	3	3	41	32	20	138	99	71
50 歲以上	男 (%)	0%	0%	0%	17%	14%	0%	61%	57%	54%
	女 (%)	0%	0%	0%	83%	86%	100%	39%	43%	46%
	人數	0	0	0	6	7	1	18	23	13
全體員工	男 (%)	25%	40%	57%	20%	25%	22%	65%	60%	54%
	女 (%)	75%	60%	43%	80%	75%	78%	35%	40%	46%
	人數	8	5	7	91	76	45	317	255	152

◆ 離職員工性別及年齡

年度		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
29 歲以下	男 (%)	0%	0%	0%	21%	18%	19%	73%	67%	62%
	女 (%)	100%	100%	100%	79%	82%	81%	27%	33%	38%
	人數	4	1	2	89	55	31	126	106	102
30-49 歲	男 (%)	0%	50%	100%	29%	23%	22%	63%	56%	49%
	女 (%)	100%	50%	0%	71%	77%	78%	37%	44%	51%
	人數	2	6	2	105	77	46	145	135	105
50 歲以上	男 (%)	0%	100%	0%	20%	20%	36%	64%	70%	52%
	女 (%)	0%	0%	100%	80%	80%	64%	36%	30%	48%
	人數	0	1	1	15	15	22	14	44	21
全體員工	男 (%)	0%	50%	40%	25%	21%	24%	67%	63%	55%
	女 (%)	100%	50%	60%	75%	79%	76%	33%	37%	45%
	人數	6	8	5	209	147	99	285	285	228

◆ 主管人數及性別

年度	遠企購物中心			city'super			愛買			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
副總經理級以上	男 (%)	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	
	女 (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	人數	1	0	0	0	1	1	1	1	
協理級	男 (%)	0%	0%	0%	50%	75%	75%	100%	100%	82%
	女 (%)	0%	0%	0%	50%	25%	25%	0%	0%	18%
	人數	0	0	0	2	4	4	10	10	11
經副理級	男 (%)	100%	50%	0%	59%	63%	53%	73%	72%	71%
	女 (%)	0%	50%	100%	41%	37%	47%	27%	28%	29%
	人數	1	2	1	27	24	15	170	160	166
總人數	男 (%)	100%	50%	0%	59%	66%	60%	75%	74%	72%
	女 (%)	0%	50%	100%	41%	34%	40%	25%	26%	28%
	人數	2	2	1	29	29	20	181	171	178

員工薪資結構

◆ 各職級基本薪資比較

年度	遠企購物中心				city'super				愛買			
	2019		2020		2019		2020		2019		2020	
性別	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	1.06	1	1.21	1	0.8	1	0.76	1	0.86	1	0.89	1
一般職員	0.99	1	1.01	1	1	1	1.05	1	0.99	1	0.98	1

註：主管職為擔任管理職位或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

年度	遠企購物中心						city' super						愛買					
	2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
性別	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	1.28	1	1.04	1	1.21	1	1.18	1	0.79	1	0.75	1	1	1	0.86	1	0.89	1
一般職員	1.28	1	0.98	1	1.01	1	1.18	1	0.99	1	1.05	1	1	1	0.99	1	0.98	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					
2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
1.28	1.28	1.22	1.22	1.19	1.19	1.18	1.18	1.13	1.13	1.09	1.09	1	1	1	1	1	1

註：計算公式為基層人員起薪 ÷ 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

年度	遠企購物中心						city' super						愛買					
	2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
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	1	0	0	0	0	6	12	5	22	5	28	14	15	12	10	6	5
實際申請人數	0	1	0	0	0	0	0	7	0	8	0	6	2	10	2	5	2	4
申請率(%)	0	100	0	0	0	0	0	58	0	36	0	21	14	67	17	50	33	80
應復職人數	0	1	0	0	0	0	0	6	0	4	0	6	5	12	3	3	3	5
實際申請復職人數	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	5	0	8	2	3	1	4
復職率(%)	0	0	0	0	0	0	0	67	0	100	0	83	0	67	67	100	33	80
上一年度復職人數	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4	0	4	4	5	0	8	2	2
上一年度復職滿一年人數	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	4	2	5	0	6	2	1
留任率(%)	0	0	0	0	0	0	0	60	0	50	0	100	50	100	0	67	100	50

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 = 上一年度復職滿一人數 ÷ 上一年度復職人數。

◆ 員工健康與安全指標

年度		遠企購物中心			city'super			愛買		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
工傷率 (IR)	男	0	0	0	333.16	0.87	0.92	4.51	1.53	1.23
	女	0	0	0	125.22	0.34	0.33	3.72	1.09	2.22
	總計	0	0	0	252.88	0.49	0.49	4.15	1.33	1.68
缺勤率 (AR)	男	0.09%	0%	0.15%	0.47%	0.33%	0.28%	0.38%	2.85%	0.26%
	女	0.15%	0%	0%	0.44%	0.24%	0.43%	0.31%	2.84%	0.41%
	總計	0.14%	0%	0.05%	0.45%	0.27%	0.39%	0.35%	2.84%	0.33%
誤工率 (LDR)	男	0	0	0	41.64	15.58	39.77	80.95	43.30	44.30
	女	0	0	0	15.65	0.34	0.17	26.91	50.68	121.33
	總計	0	0	0	31.61	4.68	10.67	56.06	46.67	79.33

註：1. GRI 工傷引致損失工時比率 (IR)=(工傷事故總計 / 工作總時數) × 200,000，200,000 乃指按照每 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。

2. 2020 年工傷類型包含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，不包含上下班交通事故。

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

4. GRI 誤工率 (LDR)=(誤工天數 / 工作總時數) × 200,000，200,000 乃指按照每 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。

5. 2020 子公司並無任何職業病或因工死亡事件發生，因此 GRI 職業病引致損失工時比率 (ODR) 及因工死亡的員工數為 0。

◆ 績效考核頻率

	遠企購物中心	city'super	愛買		遠企購物中心	city'super	愛買
新進人員考核	滿三個月	V	V	員工績效考核	每月	V	
	一年	V			每年		V

註：1. 愛買新進人員考核（主管）為半年。 2. 愛買員工績效考核（理級）為每年，一般職員則無。

附錄二：子公司環境面向數據

單位：萬度、公噸、kWh/m²·yr

年度	遠企購物中心			city'super			愛買		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
用電量	630	628	631	808	758	757	8,892	7,954	8,087
二氧化碳排放當量	3,358	3,197	3,212	4,307	3,858	3,853	47,394	40,486	41,163
能源密集度	368	307	293	546	532	536	367	381	348

註：排放量以能源局公告之電力排碳係數計算，2020 年係數尚未公布，故以 2019 年係數 0.509 公斤 CO₂e/ 度進行計算。

附錄三：GRI Standards 索引表

◆ GRI 100 一般揭露

★：為非核心選項

揭露項目	參考章節	頁碼
GRI 102：一般揭露		
1. 組織概況		
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	23
102-3 總部位置	1.1	23
102-4 營運據點	1.1	23
102-5 所有權與法律形式	1.1	23
102-6 提供服務的市場	1.1	23
102-7 組織規模	1.1	23
102-8 員工與其他工作者的資訊	5.1	95
102-9 供應鏈	4.3	88
102-10 組織與其供應鏈的重大改變	1.1、4.3	23、88
102-11 預警原則或方針	1.3	39
102-12 外部倡議	1.2	33
102-13 公協會的會員資格	1.2	33
2. 策略		
102-14 決策者的聲明	董事長的話、總經理的話	4、5
102-15 關鍵衝擊、風險及機會★	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.3	16、18、39
3. 倫理與誠信		
102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3	39
102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制★	利害關係人溝通、1.2、1.3	18、33、39
4. 治理		
102-18 治理結構	1.2	33
102-19 授予權責★	1.2	33
102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任★	1.2	33

揭露項目	參考章節	頁碼
102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題★	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.1	16、18、23
102-22 最高治理單位與其委員會的組成★	1.2	33
102-23 最高治理單位的主席★	1.2	33
102-24 最高治理單位的提名與遴選★	1.2	33
102-25 利益衝突★	請參閱本公司 2020 年報「參、公司治理報告」	
102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色★	1.2	33
102-27 最高治理單位的群體智識★	1.2	33
102-28 最高治理單位的績效評估★	1.2	33
102-30 風險管理流程的有效性★	1.3	39
102-32 最高治理單位於永續性報導的角色★	1.1	23
102-35 薪酬政策★	1.2	33
5. 利害關係人溝通		
102-40 利害關係人團體	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18
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	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18
102-43 與利害關係人溝通的方針	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18
6. 報導實務		
102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	1
102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書、重大性主題鑑別、利害關係人溝通	1、16、18
102-47 重大主題表列	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18

揭露項目	參考章節	頁碼
102-48 資訊重編	關於本報告書	1
102-49 報導改變	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18
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	131
102-56 外部保證 / 確信	關於本報告書	1
GRI 103：管理方針		
103-1 解釋重大主題及其邊界	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	16、18

◆ GRI 200 經濟系列 (特定主題標準)

揭露項目	參考章節	頁碼
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	23
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	1.3、3.1	39、65
201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.1	95
GRI 202：市場地位 2016		
103-2 管理方針及其要素	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、5.1、5.3	16、18、95、103
103-3 管理方針的評估		
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	95
202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1	95
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、4.3	81、88

★：關鍵主題揭露項目符合 GRI 準則全部報導要求

揭露項目	參考章節	頁碼
GRI 205：反貪腐 2016		
103-2 管理方針及其要素	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.3	16、18、39
103-3 管理方針的評估		
205-1 已進行反貪腐評估的營運據點	1.3	39
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3	39
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動★	1.3	無相關情事

◆ GRI 300 環境系列 (特定主題揭露)

揭露項目	參考章節	頁碼
GRI 302：能源 2016		
302-1 組織內部的能源消耗量	3.1	65
302-3 能源密集度	3.1	65
302-4 減少能源消耗	3.1	65
302-5 降低產品和服務的能源需求	3.1	65
GRI 305：排放 2016		
305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.1	65
305-5 溫室氣體排放減量	3.1	65
305-6 破壞臭氧層物質 (ODS) 的排放	不適用	
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	70
306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.2	70
306-3 嚴重洩漏	不適用	
306-4 廢棄物運輸	不適用	
306-5 受放流水及 / 或地表逕流影響的水	不適用	
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016		
103-2 管理方針及其要素	1.3	39
103-3 管理方針的評估		
307-1 違反環保法規★	1.3	39
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	88
308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.3	88

◆ GRI 400 社會系列 (特定主題揭露)

揭露項目	參考章節	頁碼
GRI 401：勞雇關係 2016		
401-1 新進員工和離職員工	5.1、5.3	95、103
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1、5.3	95、103
401-3 育嬰假	5.1、5.3	95、103
GRI 402：勞 / 資關係 2016		
402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3	103
GRI 403：職業安全衛生 2018		
103-2 管理方針及其要素	5.3	103
103-3 管理方針的評估		
403-1 職業安全衛生管理系統	5.3	103
403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3	103
403-3 職業健康服務	5.3	103
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3	103
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3	103
403-6 工作者健康促進	5.3	103
403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.3、5.3	88、103
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3	103
403-9 職業傷害	5.3	103
GRI 404：訓練與教育 2016		
404-1 每名員工每接受訓練的平均時數	5.2	99
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2	99
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2	99
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	33
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1	95
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	103


★：關鍵主題揭露項目符合 GRI 準則全部報導要求

揭露項目	參考章節	頁碼
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	103
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	103
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	75
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	88
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	4.3	88
GRI 416：顧客健康與安全 2016		
103-2 管理方針及其要素	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.3、4.1	16、18、39、81
103-3 管理方針的評估		
416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.3、4.1	58、81
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件★	1.3	39
GRI 417：行銷與標示 2016		
103-2 管理方針及其要素	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.3、4.1	16、18、39、81
103-3 管理方針的評估		
417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.1	81
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件★	1.3	無相關情事
417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.3	39
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	39
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016		
103-2 管理方針及其要素	重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.3	16、18、39
103-3 管理方針的評估		
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定★	1.3	39

附錄四：上市上櫃公司企業社會責任實務守則

內容	參考章節
第一章 總則	政策目的、實踐範圍及原則 董事長的話、總經理的話、創造永續價值、1.1、1.2、1.3.1
第二章 落實推動公司治理	規範推動公司治理 重大性主題鑑別、利害關係人溝通、1.1、1.2、1.3、5.2
第三章 發展永續環境	規範發展永續環境 3.1、3.2、3.3
第四章 維護社會公益	規範維護社會公益 4.1、4.3、5.1、5.2、5.3
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露 創造永續價值、6.1、6.2、6.3
第六章 附則	規範修正企業社會責任制度 重大性主題鑑別、利害關係人溝通

附錄五：查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Far Eastern Department Stores CO., LTD. (hereinafter referred to as FEDS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the 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 in the period of 17 March 2021 to 21 April 2021. 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.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT
 This Assurance Statement is provided with the intention of informing all FEDS's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES
 The information in the FEDS's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of FEDS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all FEDS's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B AA1000ASv3 Type 1 (AA1000AP Evaluation only)	Moderate

Assurance has been conducted at a moderate level of scrutiny.

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options

1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- AA1000 Assurance Standard v3 Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) 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.

ASSURANCE METHODOLOGY

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.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Social Return on Investment assessments (SROI) and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

FINDINGS AND CONCLUSIONS

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

FEDS has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, FEDS may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

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

Responsiveness

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

Impact

FEDS has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FEDS's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core/Comprehensive 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 FEDS's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
21 May, 2021
WWW.SGS.COM





遠東百貨APP



遠東百貨線上購物



遠東百貨官網



本報告書使用環保大豆油墨印製